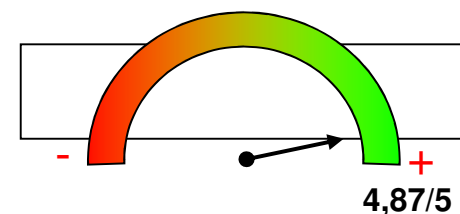


CONTRATTO DI SERVIZI PER ANZIANI

RELAZIONE I SEMESTRE 2017

(ex art. 12, comma 4, Regolamento di disciplina dei controlli interni)



nr 29 indicatori utilizzati
su 40

1. Premessa

2. Oggetto

3. Dati sul servizio

1. Esito riunioni periodiche

- Allegati

Premessa

La Fondazione Brescia Solidale si occupa di gestire alcuni servizi residenziali e semiresidenziali per anziani, attraverso n. 7 strutture:

- n. 2 residenze sanitario-assistenziali (RSA);
- n. 2 centri diurni integrati (CDI), strutture semiresidenziali con servizio di trasporto;
- n. 3 comunità, case albergo e alloggi annessi.

Le strutture sono di proprietà del Comune di Brescia.

La Fondazione Brescia Solidale si è dotata di una carta dei servizi relative alle 2 RSA e di customer satisfaction (una volta l'anno) per le strutture sociosanitarie.

La Fondazione ha avviato un sistema di monitoraggio dei reclami.

Da prevedere:

-un sistema di monitoraggio da parte del Comune di Brescia per le attività rilevanti che non siano già monitorate da enti terzi (ASL)

Sono in corso alcune evoluzioni dell'attività, in particolare relativamente alle comunità e case alloggio, che porteranno ad una nuova allocazione dei servizi e alla revisione dei costi e ricavi ad esse connessi.

La gestione dell'attività di controllo non richiede l'assegnazione di ulteriori risorse economiche/umane.

E' in corso di attivazione il sistema di controllo, ma le informazioni richieste potrebbero non essere tutte disponibili nei tempi previsti.

Il sistema di ponderazione utilizzato è di tipo analitico per singola struttura. Nell'allegato relativo alla metodologia della raccolta informazioni sono inseriti punteggi riassuntivi per tipo di attività, ma in allegato è stata inserita una tavola specifica con i punteggi di dettaglio per struttura.

1. Premessa

2. Oggetto

3. Dati sul servizio

4. Esito riunioni periodiche

- Allegati

- L'attività ordinaria della Fondazione Brescia Solidale per la gestione delle strutture ad essa affidate si esplica in:

- Attività ordinaria e adempimenti sulla sicurezza***
- Manutenzione ordinaria***

- Attività straordinaria:

In accordo con l'A.C. la Fondazione può effettuare alcuni interventi straordinari sulle strutture ad essa affidate (ad. es. per il 2017 impianto di irrigazione a Villa Elisa, perizia geologica per adeguamento antisismico dell'immobile di Via Zappa).

- Attività evolutive:

- Assegnazione di ulteriori servizi a partire dal 1 novembre 2017 (CD Mantovani, CD Cimabue, complesso BIRD, alloggi sociali Via Arici)***
- Ampliamento autorizzazione posti da 25 a 40 per Centro Diurno Integrato Primavera***
- Presentazione CPE per l'autorizzazione al funzionamento come «comunità famiglia» della comunità Achille Papa***

Oggetto del servizio (cont.)

Servizio
Anziani

Attività ordinaria

			STRUTTURE			
			rsa	cdi	altre residenziali	note
FINALITA'		Oggetto attività	sistemazione residenziale (riservatezza e socializzazione) assistenza sanitaria (secondo gli standard previsti dalla Regione) assistenza individualizzata per migliorare i livelli di autonomia e promuovere il benessere	Accoglienza diurna di ospiti a compromissione sanitaria assistenza sanitaria (secondo gli standard previsti dalla Regione) assistenza individualizzata per migliorare i livelli di autonomia e promuovere il benessere	sistemazione residenziale (riservatezza e socializzazione) assistenza sanitaria assistenza individualizzata per migliorare i livelli di autonomia e promuovere il benessere	
VERIFICA DEI REQUISITI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI	CONTROLLI ASL REQUISITI SOGGETTIVI E STRUTTURALI (DGR 3540/2012)	verifica forma giuridica e affidabilità economica e finanziaria del soggetto gestore	X	X		
		verifica requisiti soggettivi	X	X		certif penale, antimafia
		verifica scheda struttura	X	X	n.d.	rispetto requisiti edilizi, di sicurezza e accessibilità
		verifica requisiti tecnologici (impiantistica)	X	X	n.d.	
		sicurezza ambienti	X (asl)	X (asl)	X	
		polizza assicurativa responsabilità civile	X	X	X	

Oggetto del servizio (cont.)

Attività ordinaria

Servizio
Anziani

			STRUTTURE			
FINALITA'		Oggetto attività	rsa	cdi	altre residenziali	note
ATTIVITA' GESTIONALE	CONTROLLO REQUISITI GESTIONALI ASL(DGR 3540/2012) E NAS	elenco e n. ospiti presenti	X	X	---	
		schede utenti	X	X	---	fascicoli socioassistenziali e sanitari (sistema reg.le di valutazione)
		organizzazione del servizio e procedure assistenziali adottate	X	X	X	
		debito informativo ASL	X	X	---	entro il 31 dicembre
		ristorazione	X (HACCP)	X (HACCP)	X (HACCP E NAS)	colazioni, pasti, merende
	CONTROLLO COMUNALE	monitoraggio attuato dalla Fondazione per il rispetto degli standard regionali	nd	nd	---	
		Gestione ingresso ospite/dimissione/liste attesa	X	X	X	
		approvvigionamenti	nd	nd	nd	
		verbali organi di controllo/revisore contabile	X	X	X	
		Carta dei servizi	X (senza SLA)	solo elenco dei servizi	solo elenco dei servizi	
		tutela privacy	X	X	X	
		codice etico	nd	nd	nd	previsto dalla normativa regionale
		ODV	X	X	X	documentazione trimestrale e relazione annuale

Oggetto del servizio (cont.)

Attività ordinaria

Servizio
Anziani

			STRUTTURE			
FINALITA'		Oggetto attività	rsa	cdi	altre residenziali	note
	CONTROLLO INTERNO FONDAZIONE	prestazioni accessorie	X	X	X	fisioterapista. Riabilitazione, animazione, barbiere/parrucchiere, callista, volontari tempo libero
		assistenza religiosa	X		X	
		trasporti	X	X	X	
		gestione pratiche amm.ve e burocratiche	X	X	X	certificazioni, trasferimenti di residenza, ricette, ecc.
		certificazioni agli utenti ai fini fiscali	X	X	---	
		Igiene dell'ospite	X	X	X	
		Visite parenti (modalità di accesso)	X	---	X	
		guardaroba	X	---	X	
MANUTENZIONE ORDINARIA	CONTROLLO COMUNALE	mantenimento in efficienza di edifici - interni	X	X	X	intonaci, tinteggiatura, verniciatura, rivestimenti, pavimentazioni, serramenti, vetri, canalette
		mantenimento in efficienza di edifici - esterni	X	X	X	recinzione, verde, impianti innaffio/irrigazione, illuminazione
		riparazione impianti idro-sanitari	X	X	X	
		riparazione impianti di riscald. locali	X	X	X	
		riparazione impianti elettrici	X	X	X	
		anti-incendio	X	X	X	
		Sostituzione beni mobili non utilizzabili	X	X	X	

Oggetto del servizio (cont.)

Attività straordinarie ed evolutive

Servizio
Anziani

			STRUTTURE			
FINALITA'		Oggetto attività	rsa	cdi	altre residenziali	note
ATTIVITA' STRAORDINARIA	CONTROLLO COMUNALE	Eventuali opere di adeguamento delle strutture in carico, richieste dall'Amministrazione Comunale.	---	X	X	
ATTIVITA' EVOLUTIVE	CONTROLLO COMUNALE	Assegnazione di nuovi servizi dal 1.11.2017: CD Mantovani, CD Cimabue, complesso BIRD,, alloggi sociali Via Arici	---	X (II semestre 2017)	X (II semestre 2017)	
		Ampliamento autorizzazione posti da 25 a 30 per Centro Diurno Integrato Primavera (SCIA di fine 2016)		X		
		Presentazione CPE per l'autorizzazione al funzionamento come «comunità famiglia» della comunità Achille Papa			X	

1. Premessa

2. Oggetto

3. Dati sul servizio

4. Esito riunioni periodiche

- Allegati

- Breve sintesi iniziale

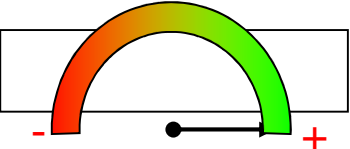
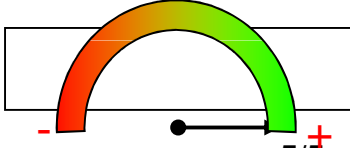
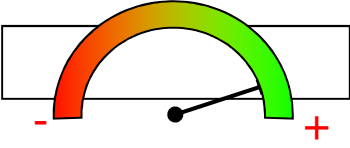
- Governance gestionale (tra Comune e ente gestore)
- SLA (requisiti soggettivi e strutturali, attività gestionale)
- SLA manutenzione ordinaria
- Gestione reclami
- Customer satisfaction
- Dati da conto economico

- Fattori evolutivi (affinamento e roll out):
 - ✓ avere tutti i dati (eliminando tutti gli n.d.)
 - ✓ verificare la fonte dei dati
 - ✓ processo dei reclami (verifica provenienza)
 - ✓ rodaggio dell'indicatore sintetico

Dati sul servizio (cont.)

Sintesi dei risultati ottenuti

Servizio
Anziani

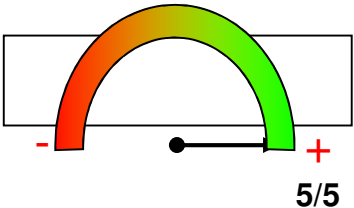
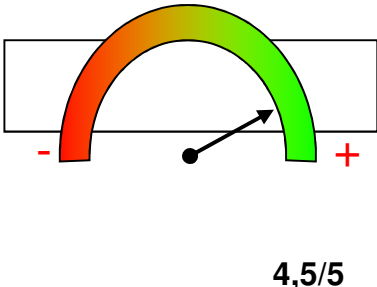
ARGOMENTO	SINTESI	GIUDIZIO
Governance gestionale (rispetto della fornitura da parte del gestore dei dati e dei tempi di trasmissione)	Il fornitore ha trasmesso i dati richiesti nei tempi compatibili con i propri adempimenti di bilancio e secondo le richieste dell'Ente	 5/5
SLA soggetti a controllo di enti terzi	Vigilanza ATS per Arici Sega, Villa Elisa e CDI Primavera. Vigilanza NAS per Villa De Asmundis e Arici Sega: nessun rilievo	 5/5
SLA soggetti a controllo comunale	Livello dell'attività valutato ad oggi buono per gestione ingressi, indici di saturazione, tutela privacy, odv Alcune criticità legate alla gestione delle liste d'attesa	 4,5/5

*acquisizione parziale di dati in termini non strutturati. Da codificare visite ispettive e relativi verbali, attraverso la predisposizione di una check list che consenta una valutazione più puntuale.

Dati sul servizio (cont.)

Sintesi dei risultati ottenuti

Servizio
Anziani

ARGOMENTO	SINTESI	GIUDIZIO
SLA soggetti a controllo interno della Fondazione	Non rilevati*	n.d.
SLA manutenzione ordinaria	Effettuate regolarmente la manutenzione predittiva ed alcune manutenzioni straordinarie preventive (sostituzione desoleatore Villa Elisa, impianto di irrigazione Villa De Asmundis, cartucce termostatiche e riparazione cancelli RSA Arici Sega)	
Gestione reclami	Attivato un apposito protocollo per la gestione dei disservizi. Sono pervenuti 7 reclami nelle RSA per i quali si è intervenuti con richiami scritti e cambi nelle condizioni di fornitura dove necessario	

*Da codificare visite ispettive e relativi verbali, attraverso la predisposizione di una check list che consenta una valutazione più puntuale.

Dati sul servizio (cont.)

Sintesi dei risultati ottenuti

Servizio
Anziani

ARGOMENTO	SINTESI	GIUDIZIO
Customer satisfaction	Rilevazione annuale prevista solo per RSA e CDI (rilevazione nel II semestre)	n.d.r.
Dati da conto economico	Dati di consuntivo I semestre 2017 puntualmente forniti. Vi è un piccolo utile di esercizio (buopni indici di saturazione, contenimento spese di gestione, con decremento rispetto al 2016 per mancati ricavi istituzionali e maggiori costi del personale)	 5/5
Attività straordinarie	n.d.r.	n.d.r.

Dati sul servizio (cont.)

Sintesi dei risultati ottenuti

Servizio
Anziani

ARGOMENTO	SINTESI	GIUDIZIO
Attività evolutive	<p>Assegnazione di nuovi servizi alla Fondazione (CD Mantovani, CD Cimabue, complesso BIRD e alloggi di Via Arici): data prevista novembre 2017 (I sem non valutabile)</p> <p>Ampliamento autorizzazione posti da 25 a 30 per Centro Diurno Integrato Primavera (SCIA di fine 2016)</p> <p>Presentazione CPE per l'autorizzazione al funzionamento come «comunità famiglia» della comunità Achille Papa</p>	 <p>5/5</p>

SLA - Dati governance gestionale

Dati forniti nei tempi previsti con apposita relazione

SLA - Dati da enti di controllo

Verbali NAS di controllo della Comunità Villa De Asmundis (nessun rilievo) e RSA Arici Sega (controllo finalizzato al sequestro di un sollevatore in seguito ad una indagine per procedimento penale)

Verbali ATS per RSA Arici Sega e Villa Elisa (controllo dei requisiti gestionali/organizzativi e strutturali) e RSA Arici Sega e CDI Primavera (controllo di appropriatezza)

Sono risultati rispondenti tutti i requisiti controllati.

SLA - Dati controllati dal Comune

Sono risultati rispondenti:

- Gestione degli ingressi ospiti/dimissioni
- Indici di saturazione RSA (99,55% RSA Arici Sega e 99,70% RSA Villa Elisa)
- indice di saturazione comunità Papa (99,45%)
- Tutela della privacy degli ospiti
- Carta dei servizi (con la necessità di estenderla a tutte le strutture) e di definire meglio i livelli di servizio

In flessione gli indici di saturazione dei CDI (Primavere 80,11% e Papa 89,11%), anche a causa dell'ampliamento posti e dell'utilizzo per la RSA aperta (non rendicontata)

In flessione anche gli indici di saturazione delle comunità Villa De Asmundis (93,01%) e Villa palazzoli (93,80%) per carenza di utenti da inserire.

Alcune criticità permangono rispetto alla nuova modalità di gestione delle liste di attesa – da monitorare meglio le procedure connesse all'inserimento di casi «sociali» segnalati dal Comune

SLA - Dati controllati dalla Fondazione

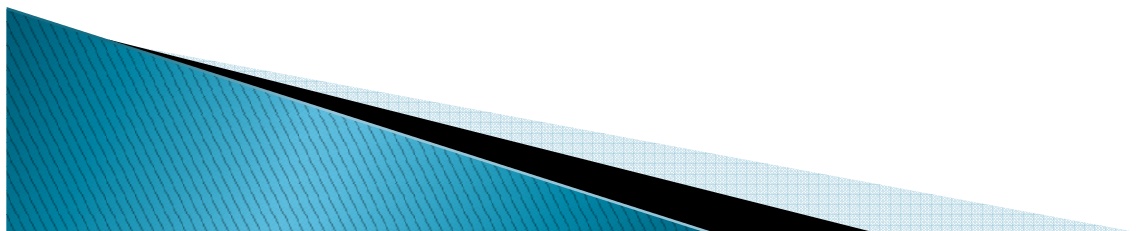
Non presenti

SLA Manutenzioni

E' stata regolarmente effettuata la manutenzione predittiva relativa agli impianti delle varie strutture. Sono in corso di revisione i contratti di manutenzione ordinaria e straordinaria, al fine di contenere i costi.

Le manutenzioni straordinarie relative al primo semestre hanno riguardato:

- **Sostituzione desoleatore RSA Villa Elisa**
- **Sistemazione impianto di irrigazione Villa De Asmundis**
- **Fornitura e sostituzione di cartucce termostatiche per riparazione miscelatori RSA Arici Sega**
- **Riparazione motori cancello carraio RSA Arici Sega**



Gestione Reclami

- Presente presso le strutture una cassetta reclami.
- Nel 2014 è stata attivata una nuova procedura per l'acquisizione dei reclami e l'analisi degli stessi. (protocollo per la gestione di disservizi)
- I reclami presi in considerazione devono essere in forma NON anonima
- Si segnalano per il primo semestre 2017 sette reclami relativi alle RSA – relativi a lavanderia (2), ristorazione (3) e comportamento scorretto degli operatori

A tutte le segnalazioni è stato risposto per iscritto e se necessario tramite colloquio, dopo aver indagato le cause e intervenendo con richiami scritti o modifica delle condizioni di fornitura laddove necessario.

Customer satisfaction

- Ndr
- La Customer satisfaction viene effettuata con cadenza annuale: somministrazione dei questionari nel II semestre.

Dati dal conto economico

Servizio
Anziani

Struttura	Totale	Note
Residenze sanitario-assistenziali (RSA)	2	-Strutture sociosanitarie con quota di finanziamento regionale. -Avanzo per le RSA Arici Sega (€ 9.500)* e avanzo per RSA Villa Elisa (€ 11.600); - *Rettifiche bilancio caricate su Arici Sega
Centri diurni integrati (CDI) Strutture semiresidenziali con servizio di trasporto	2	-Strutture sociosanitarie con quota di finanziamento regionale. -Avanzo relativo ai centri diurni integrati (€ 31.500). Tali servizi risentono positivamente di economie di scala, essendo ubicati all'interno di RSA o comunità
Comunità, case albergo e alloggi annessi	3	Avanzo complessivo per questo tipo di strutture: lieve disavanzo per complesso A. Papa (€ 1.600), lieve avanzo per Villa De Asmundis (€ 800), disavanzo Villa Palazzoli (€ 39.700), . Per il disavanzo di Villa Palazzoli incidono i costi di affitto della struttura Richiedei a Gussago, la scopertura di posti letto, la valorizzazione nel costo del personale di ore di ferie maturate e non godute.
Totale	7	

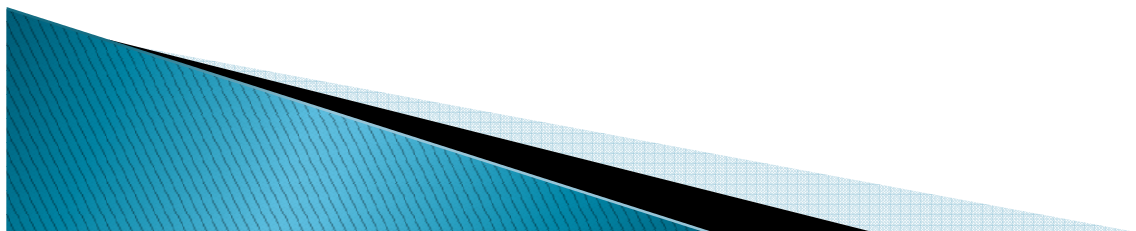
Dati dal conto economico (cont.)

Servizio
Anziani

	totale	RSA	CDI	Altre strutture
Ricavi:	4.353	3.486	359	508
. Vendite e prestazioni	4345			
. altro	8			
Costi	-4.323	-3.451	-327	-545
. servizi	1.386			
. materie prime	199			
. beni terzi	72			
. costo del personale	2.594			
. altri oneri/ ammortamenti	72			
Partite straordinarie	-17	-14	=	-3
Proventi finanziari	-1	-1	=	=
Risultato	12	20	32	-40

Attività straordinaria

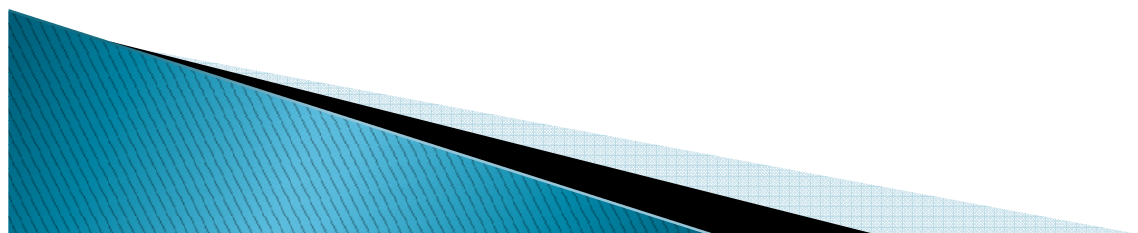
n.d.r.



Attività evolutive

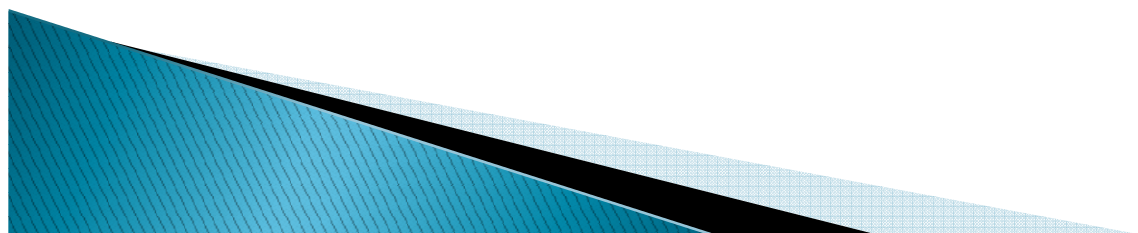
Le attività evolutive del I semestre 2017 prevedevano:

- Assegnazione di nuovi servizi alla Fondazione (CD Mantovani, CD Cimabue, complesso BIRD e alloggi di Via Arici): in corso gli approfondimenti di tipo strutturale/amministrativo/gestionale per rendere operativa la presa in carico dalla data prevista (novembre 2017)
- Ampliamento autorizzazione posti da 25 a 30 per Centro Diurno Integrato Primavera (SCIA di fine 2016). Incrementato il numero di utenti, in particolare anziani assegnati con il servizio RSA aperta.
- Presentazione CPE per l'autorizzazione al funzionamento come «comunità famiglia» della comunità Achille Papa



Altre attività evolutive

- Iscrizione negli elenchi degli enti gestori dei servizi relativi alla cronicità ex DGR 6551/2017
- Incremento di dotazione organica del personale infermieristico presso RSA Arici Sega per accoglienza pazienti SVP/SLA
- Valutazione con ATS di Brescia, gestori di RSA della città e Comune, per l'avvio di una lista unica d'attesa per le RSA (prevista fase sperimentale a partire da ottobre 2017 e avvio nel 2018)



Allegati

- **Processo del monitoraggio (allegato a)**
- **Metodologia raccolta delle informazioni e pesature (allegato b)**
- **Elenco delle strutture (allegato c)**

Processo del monitoraggio del servizio (all. a)

Allegato a)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
FASE 1												
Trasmissione dati reclami		X										
Trasmissione questionari valutazione/sondaggi di gradimento		X										
Trasmissione reportistica/verbali da parte degli enti di controllo		X										
Visite periodiche del Comune e produzione del relativo verbale		X					X					
FASE 2												
Trasmissione reportistica al Settore (da parte del Gestore)			X					X				
Trasmissione reportistica al Settore Coordinamento partecipate (da parte del Gestore)			X					X				
Trasmissione dati economici relativi al servizio			X					X				

Processo del monitoraggio del servizio (cont.)

Allegato a)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
FASE 3												
Riunioni periodiche col gestore			X								X	
Condivisione con Settore Coordinamento partecipate			X (ANALISI SERVIZIO)							X (ANALISI BILANCIO E OBIETTIVI ANNO SUCCESSIVO)		
Presentazione relazione semestrale ex art 12 Regolamento controlli interni		X (BOZZA)		X (VERSIONE DEFINITIVA)					X (BOZZA)		X (VERSIONE DEFINITIVA)	

Indice delle tavole:

- Governance gestionale – rispetto della fornitura dei dati e dei tempi di trasmissione pag. 27
- Attività ordinaria – verifica dei requisiti strutturali e organizzativi pag. 27
- Attività ordinaria – attività gestionale a controllo ASL pag. 28
- Attività ordinaria – attività gestionale a controllo comunale pag. 29
- Attività ordinaria – attività gestionale a controllo interno pag. 30
- Attività ordinaria – manutenzione ordinaria pag. 30
- Gestione reclami, customer satisfaction, conto economico pag. 31
- Attività straordinaria pag. 31
- Attività evolutive pag. 32
- Ponderazione analitica per struttura pagg. 33-39

Metodologia della raccolta informazioni (all. b)

Servizio
Anziani

						strutture			PON DER AZIO NE	note
ATTIVITA'	OGGETTO	SLA	MODALITA' DI VERIFICA	METODO LOGIA DI VALUTAZ IONE	SOGL IA DI CONF ORMI TA'	rsa	cdi	altre residen ziali		
GOV ERN ANC E GES TION ALE	CONT ROLLO COMU NALE	Fornitura al Comune nei tempi richiesti dei dati relativi a: - saturazione delle strutture - Enti economici di controllo (verbali, ecc.) - dati economici e di bilancio (consuntivi, preconsuntivi, ecc.) relazione semestrale	rispetto della fornitura al Comune dei dati richiesti e dei tempi di trasmissione	Verifica esaustiva di tempi e documenti 2 volte l'anno	A vista e rispetto dei tempi di trasmissione e della completezza dei dati richiesti	100%	X	X	X	1,6
ATTI VITA' ORDI NARI A	CONT ROLLO ASL REQUI SITI SOGG ETTIVI E STRUT TURAL I (DGR 3540/2 012)	forma giuridica e affidabilità economica e finanziaria del soggetto gestore	rispetto dei requisiti soggettivi e strutturali previsti dalla normativa	Richiesta del verbale ASL 1 volta l'anno	Verifica presenza dei requisiti di regolarità richiesti nel verbale ASL	100%	X	X	---	23 eventuali irregolarità da sanare nei termini di prescrizione previsti dall'ente di controllo
		requisiti soggettivi (cert. Penale, antimafia...)				100%	X	X	---	
		scheda struttura (rispetto dei requisiti edilizi, di sicurezza e di accessibilità)				95%	X	X	n.d.	
		requisiti tecnologici (impiantistica)				95%	X	X	n.d.	
		sicurezza ambienti				95%	X	X	X	
		polizza assicurativa responsabilità civile				100%	X	X	X	

Metodologia della raccolta informazioni (all. b)

Servizio
Anziani

						STRUTTURE					
ATTIVITA'		OGGETTO	SLA	MODALITA' DI VERIFICA	METODO LOGIA DI VALUTAZ IONE	SOGLI A DI CONF ORMI TA'	rsa	cdi	altre resid enzia li	PON DER AZIO NE	note
ATTIVI TA' ORDI NARI A	CON TROL LO REQ UISIT I GEST IONA LI ASL(DGR 3540/ 2012) E NAS	elenco e n. ospiti presenti	rispetto dei requisiti gestionali previsti dalla normativa	richiesta del verbale ASL 1 volta l'anno	Verifica presenza dei requisiti di regolarità richiesti nel verbale ASL /NAS	95%	X	X	---	28	eventu ali irregola rità da sanare nei termini di prescri zione previsti dall'ent e di controll o
		schede utenti - fascicoli socioassistenziali e sanitari (sistema regionale di valutazione)				95%	X	X	---		
		organizzazione del servizio e procedure assistenziali adottate				90%	X	X	X		
		debito informativo ASL (entro il 31.12)				100%	X	X	---		
		ristorazione (colazione, pasti e merenda)				90%	X (HAC CP)	X (HA CCP)	X (HAC CP E NAS)		

Metodologia della raccolta informazioni (all. b)

Servizio
Anziani

							STRUTTURE			Anziani	
ATTIVITA'		OGGETTO	SLA	MODALITA' DI VERIFICA	METODOLOGIA DI VALUTAZIONE	SOGGI A DI CONFORMITA'	rsa	cdi	altre residenziali	PONDERAZIONE	note
ATTIVITA' ORDINARIA	CONTROLLO COMUNALE	monitoraggio attuato dalla Fondazione per il rispetto degli standard regionali	gestione dell'attività secondo quanto previsto dal contratto di servizio e dalla normativa, presenza dei documenti richiesti	Visita ispettiva con compilazione verbale 2 volte l'anno	A vista verifica della corrispondenza del servizio al contratto e alla carta dei servizi	80%	nd	nd	---	14	eventuali irregolarità da sanare in tempi da concordare
		Gestione ingresso ospite/dimissione/liste attese			100%	X	X	X			
		approvvigionamenti			90%	nd	nd	nd			
		verbali organi di controllo/revisore contabile		Analisi verbali	100%	X	X	X			
		Carta dei servizi		Verifica esaustiva dei documenti 1 volta l'anno	Verifica carta dei servizi	100%	X (senza SLA)	solo elenco dei servizi	solo elenco dei servizi		necessità revisione carta dei servizi
		tutela privacy			Verifica modulistica in uso	100%	X	X	X		
		codice etico			verifica codice etico	100%	nd	nd	nd		costituzione codice etico previsto dalla normativa regionale
		ODV			verifica relazione odv annuale	100%	X	X	X		documentazione e trimestrale e relazione annuale

Metodologia della raccolta informazioni (all. b)

Servizio
Anziani

						STRUTTURE			Anziani		
ATTIVITA'		OGGETTO	SLA	MODALITA' DI VERIFICA	METODO LOGIA DI VALUTAZIONE	SOGLIA DI CONFORMITA'	rsa	cdi	altre residenziali	PONDERAZIONE	note
ATTIVITA' ORDINARIA	CONTROLLO INTERNO FONDAZIONE	prestazioni accessorie	gestione dell'attività secondo quanto previsto dal contratto di servizio,dalla normativa e dalla carta dei servizi	Verifica a campione con compilazione di verbale 1 volta l'anno	A vista verifica della corrispondenza del servizio al contratto e alla carta dei servizi	80%	X	X	X	2	eventuali irregolarità da sanare in tempi da concordare
		assistenza religiosa				80%	X		X		
		trasporti				90%	X	X	X		
		gestione pratiche amm.ve e burocratiche				80%	X	X	X		
		certificazioni agli utenti ai fini fiscali				100%	X	X	---		
		Igiene dell'ospite				90%	X	X	X		
		Visite parenti (modalità di accesso)				80%	X	---	X		
		guardaroba				80%	X	---	X		
		MANUTENZIONE ORDINARIA				CONTROLLO COMUNALE	mantenimento in efficienza di - edifici interni	manutenzione come prevista nel contratto di servizio, nei tempi concordati	Visita ispettiva e verifica tempi di esecuzione degli interventi 2 volte l'anno		
mantenimento in efficienza di edifici - esterni	90%		X	X	X						
riparazione impianti idro-sanitari	95%		X	X	X						
riparazione impianti di riscaldamento locali	95%		X	X	X						
riparazione impianti elettrici	95%		X	X	X						
anti-incendio	95%		X	X	X						
Sostituzione beni mobili non utilizzabili	80%		X	X	X						

Metodologia della raccolta informazioni (all. b)

Servizio
Anziani

							STRUTTURE			Anziani	
ATTIVITA'		OGGETTO	SLA	MODALITA' DI VERIFICA	METODOLOGIA DI VALUTAZIONE	SOG LIA DI CONFORMITA'	rsa	cdi	altre residenziali	PO NDERAZIONE	note
GESTIONE RECLAMI	CONT ROLL O COMU NALE	Gestione reclami ospiti e parenti	report con le azioni per la soluzione dei problemi lamentati e tempi di intervento	Verifica esaustiva del report 1 volta l'anno	Azioni poste in essere e tempi di intervento	90%	cass etta dei recla mi	X	X (no reclam i)	10	
CUST OMER SATIS FACTION	CONT ROLL O COMU NALE	Customer satisfaction	presenza di customer satisfaction e rilevazione di livelli soddisfacenti	Verifica esaustiva del report 1 volta l'anno	Grado di soddisfazione e rilevato nell'analisi del report customer	3,5/5	X (ann uale)	X (annua le)	X (Villa Palazz oli coop.v a)	10	
CONT O ECONOMIC O	CONT ROLL O COMU NALE	documenti contabili/finanziari	rispetto del budget di riferimento	Verifica esaustiva dei documenti 2 volta l'anno	Rispetto del budget di riferimento nel preconsuntiv o/consuntivo	95%	X	X	X	6	
ATTIVITA' STRAORDINARIA	CONT ROLL O COMU NALE	stato di avanzamento delle opere di adeguamento delle strutture in carico, richieste dall'Amm.ne Comunale.	manutenzione eseguita a regola, come da cronoprogramma richiesto dal Comune	Visite ispettive periodiche per la verifica dell rispetto del cronoprogramma con compilazione di verbale	Rispetto dei tempi e della regolarità degli interventi	80%	---	---	X	5	lavori secondo il cronoprogramma e le attività previste dai Settori tecnici com.li

Metodologia della raccolta informazioni (all. b)

Servizio
Anziani

						STRUTTURE					
ATTIVITA'		OGGETTO	SLA	MODALITA' DI VERIFICA	METODOLOGIA DI VALUTAZIONE	SOGLIA DI CONFORMITA'	rsa	cdi	altre residenziali/domiciliari	PONDERAZIONE	note
ATTIVITA' EVOLUTIVE	CONTROLO COMUNALE	Presentazione CPE per l'autorizzazione al funzionamento come «comunità famiglia» della comunità Achille Papa	azioni eseguite come richiesto dal Comune/AST, nei tempi concordati	Verifica della documentazione	Rilascio della autorizzazione da ATS	100%	---	---	X	2,5	
		Assegnazione di nuovi servizi (novembre 2017): CD Mantovani, CD Cimabue, complesso BIRD, alloggi sociali Via Arici		Avvio servizi affidati entro i tempi previsti	Rispetto dei tempi di formalizzazione	90%	---	---	X (nov. 2017)	10	
		Ampliamento autorizzazione posti da 25 a 40 per Centro Diurno Integrato Primavera		Verifica documentazione e della Fondazione (autorizzazione, numero ingressi, ecc.)	Nuovi Inserimenti utenti ed indice di saturazione	80%	---	X		2,5	
									TOTALE	120	

Metodologia della raccolta informazioni – pesatura (all. b)

Allegato b)

			Strutture								
			RSA		CDI		altre residenziali			Totale per tipo di controllo	CRITERIO di pesatura
ATTIVITA'		OGGETTO	Arici Sega	Villa Elisa	Primavera	Papa	Villa Palazzo li (diventa Comunità Lascito Arvedi)	Villa De Asmundis	Comunità Papa		
GOVERNANCE GESTIONALE	CONTROLL O DEL COMUNE	Fornitura al Comune nei tempi richiesti dei dati relativi a: - saturazione delle strutture - Enti economici di controllo (verbali, ecc.) - dati economici e di bilancio (consuntivi, preconsuntivi, ecc.)	0,5	0,3	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	1,6	in base alla capienza della struttura
ATTIVITA' ORDINARIA	CONTROLL O ASL REQUISITI SOGGETTIVI E STRUTTURALI (DGR 3540/2012)	forma giuridica e affidabilità economica e finanziaria del soggetto gestore	8,5	6,5	1,5	1,5	2	2	1	23	in base alla capienza della struttura e alla rilevanza del controllo (maggior e nelle strutture sociosanitarie)
		requisiti soggettivi (cert. Penale, antimafia...)									
		scheda struttura (rispetto dei requisiti edilizi, di sicurezza e di accessibilità)									
		requisiti tecnologici (impiantistica)									
		sicurezza ambienti									
		polizza assicurativa responsabilità civile									

Metodologia della raccolta informazioni – pesatura (all. b)

Allegato b)

			Strutture								
			RSA		CDI		altre residenziali			Totale per tipo di controllo	CRITERIO di pesatura
ATTIVITA'		OGGETTO	Aric Seg a	Villa Elisa	Prima vere	Pap a	Villa Palazzoli (diventa Comunità Lascito Arvedi)	Villa De Asmundis	Comunità Papa		
ATTIVITA' ORDINARIA	CONTR OLLO REQUISITI GESTIONALI ASL(DG R 3540/2012) E NAS	elenco e n. ospiti presenti	10	8	2	2	2	2	2	28	in base alla capienza della struttura e alla rilevanza del controllo (maggiore nelle strutture sociosanitarie)
		schede utenti - fascicoli socioassistenziali e sanitari (sistema regionale di valutazione)									
		organizzazione del servizio e procedure assistenziali adottate									
		debito informativo ASL (entro il 31.12)									
		ristorazione (colazione, pasti e merenda)									
	CONTR OLLO COMUNALE	Monitoraggio attuato dalla Fondazione per il rispetto degli standard regionali	5	3,5	1	1	1,5	1,5	0,5	14	in base alla capienza della struttura e alla rilevanza del controllo (maggiore nelle strutture sociosanitarie)
		Gestione ingresso ospite/dimissione/liste attese									
		approvvigionamenti									
		verbali organi di controllo/revisore contabile									
		Carta dei servizi									
		tutela privacy									
		codice etico									
		ODV									

Metodologia della raccolta informazioni – pesatura (all. b)

Allegato b)

			Strutture								
			RSA		CDI		altre residenziali				
ATTIVITA'		OGGETTO	Arici Sega	Villa Elisa	Pri ma ver e	Pap a	Villa Palazzoli (diventa Comunit à Lascito Arvedi)	Villa De Asm undi s	Com unità Papa	Total e per tipo di contr ollo	CRITE RIO di pesatur a
ATTIVI TA' ORDIN ARIA	CONTR OLLO INTERNO O FONDA ZIONE	prestazioni accessorie (fisioterapista e riabilitazione, animazione, barbiere/parrucchiere, callista, volontari per il tempo libero)	0,6	0,4	0,1	0,1	0,3	0,3	0,2	2	in base alla capienza della struttura e alla presenza delle varie tipologie di attività
		assistenza religiosa									
		trasporti									
		gestione pratiche amm.ve e burocratiche (es. certificazioni, trasf. residenza, ricette, ecc.)									
		certificazioni agli utenti ai fini fiscali									
		Igiene dell'ospite									
		Visite parenti (modalità di accesso)									
		guardaroba									

			Strutture								
			RSA		CDI		altre residenziali			Totale per tipo di controllo	CRITERIO di pesatura
ATTIVITA'		OGGETTO	Arici Sega	Villa Elisa	Primavera	Papa	Villa Palazzoli (diventa Comunità Lascito Arvedi)	Villa De Asmundis	Comunità Papa		
MANUTENZIONE ORDINARIA	CONTROLLO COMUNALE	mantenimento in efficienza di edifici interni: intonaci, tinteggiatura, verniciatura, rivestimenti, pavimentazioni, serramenti, vetri, canalette	1,4	1,2	0,2	0,2	0,9	0,9	0,6	5,4	in base alle dimensioni e ai problemi strutturali delle varie unità
		mantenimento in efficienza di edifici esterni: recinzione, verde, impianti innaffio/irrigazione, illuminazione									
		riparazione impianti idro-sanitari									
		riparazione impianti di riscaldamento locali									
		riparazione impianti elettrici anti-incendio Sostituzione beni mobili non utilizzabili									

Metodologia della raccolta informazioni – pesatura (all. b)

Allegato b)

		Strutture									
		RSA		CDI		altre residenziali			Totale per tipo di controllo	CRITERIO di pesatura	
ATTIVITA'	OGGETTO	Arici Seg a	Villa Elisa	Primavera	Papa	Villa Palazzoli (diventa Comunità Lascito Arvedi)	Villa De Asmundis	Comunità Papa			
GESTIONE RECLAMI	CONTROLLO COMUNALE	Gestione reclami ospiti e parenti	3	2	1	1	1	1	1	10	in base alla capienza della struttura e alla rilevanza del controllo (maggiore nelle strutture sociosanitarie)
CUSTOMER SATISFACTION	CONTROLLO COMUNALE	Customer satisfaction	3	2	1	1	1	1	1	10	
CONTO ECONOMICO	CONTROLLO COMUNALE	documenti contabili/finanziari	2	1,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	6	
		Totale parziale per struttura	34,0	25,4	7,4	7,4	9,4	9,4	7,0	100	

Metodologia della raccolta informazioni – pesatura (all. b)

Allegato b)

			Strutture								
			RSA		CDI		altre residenziali				
ATTIVITA'		OGGETTO	Arici Sega	Villa Elisa	Prim aver e	Papa	Villa Pala zzoli (div enta Co mun ità Las cito Arve di)	Villa De Asmu ndis	Com unità Papa	Total e per tipo di contr ollo	CRITERI O di pesatura
ATTIVITA' STRAOR DINARIA	CONTR OLLO COMU NALE	stato di avanzamento delle opere di adeguamento delle strutture in carico, richieste dall'Amministrazione Comunale.	---	---	---	---	5	---	---	5	in base all'importa nza delle opere previste
		Totale parziale per struttura	0	0	0	0	5	0	0	5	

Metodologia della raccolta informazioni – pesatura (all. b)

Allegato b)

ATTI VITA'			OGGETTO		Strutture							Totale per tipo di controllo	CRITERIO di pesatura
					RSA		CDI		altre residenziali/domiciliari				
					Arici Sega	Villa Elisa	Prim avere	Papa	Villa Palaz zoli (dive nta Com. Lasci to Arve di)	Villa De As mun dis	Co mun ità Pap a		
ATTI VITA' EVOLUTIVE	CO NT ROLLO CO MU NAL E	Presentazione CPE per l'autorizzazione al funzionamento come «comunità famiglia» della comunità Achille Papa	---	---	---	---	---	---	2,5	---	2,5	In base all'importanza per l'A.C. delle nuove modalità di gestione dei servizi	
		Assegnazione di nuovi servizi (novembre 2017): CD Mantovani, CD Cimabue, complesso BIRD, alloggi sociali Via Arici								10	10	In base all'importanza per l'A.C. dell'affidamento e miglioramento gestionale dei nuovi servizi affidati	
		Ampliamento autorizzazione posti da 25 a 40 per Centro Diurno Integrato Primavera	---	---	2,5	---	---	---	---	---	2,5	Incremento utenti	
	Totale parziale per struttura		---	---	2,5	---	---	---	2,5	10	15		
TOTALE GENERALE PER STRUTTURA		34,00	25,40	9,90	7,40	14,40	9,40	9,50	10,00	120			

Elenco delle strutture (all. c)

Struttura	Totale	Note
Residenze sanitario-assistenziali (RSA) – Arici Sega e Villa Elisa	2	Strutture sociosanitarie con quota di finanziamento regionale.
Centri diurni integrati (CDI): Strutture semiresidenziali con servizio di trasporto - Primavera e Papa	2	Strutture sociosanitarie con quota di finanziamento regionale. Tali servizi risentono positivamente di economie di scala, essendo ubicati all'interno di RSA o comunità
Comunità, case albergo e alloggi annessi: Casa Albergo Villa Palazzoli, Comunità Villa De Asmundis, Comunità Papa	3	Nel corso del 2013 Villa De Asmundis si è trasformata da RSA a comunità. Ciò ha comportato il trasferimento degli anziani verso altre RSA e la necessità di riempire la struttura con altri anziani con compromissione sanitaria più leggera.
Totale	7	