



Bilancio Sociale

Al servizio delle persone





Bilancio Sociale APSP Santa Chiara

**Hanno collaborato alla
realizzazione di questo volume:**
Fabrizio Calastri (coordinatore)
Chiara Bruschi
Donatella Cheli
Daniela Pistolesi
Piero Furiesi
Margherita Cartasegna

Immagine di copertina:
"La danza delle piccole cose" di
Stefano Tonelli - murale all'interno
della RSA Santa Chiara

Fotografie:
Domenico Innocenzi
Archivio Santa Chiara

Art director:
Grafica e impaginazione:
Timeout ADV Agency - Cecina



ASP Santa Chiara
Borgo Santo Stefano 153
56048 Volterra (PI)
Tel. 0588 86090 | Fax 0588 86984
info@santa-chiara.it
www.santa-chiara.it

Sommario

Pagina 4
SALUTO DEL PRESIDENTE

Pagina 6
PERCHÉ IL BILANCIO SOCIALE
CENNI STORICI E FINALITÀ

Pagina 7
ORGANI DI AMMINISTRAZIONE,
GESTIONE E CONTROLLO
Il Consiglio d'Amministrazione
Il Collegio dei Revisori
Il Direttore
Articolazione Organizzativa

Pagina 10
LA RSA SANTA CHIARA
La Struttura e l'Organizzazione
L'Equipe Multidisciplinare Interna
Come si Accede e Quanto Costa

Pagina 13
I SERVIZI
Servizio Alberghiero
Assistenza Sanitaria e Infermieristica
Le Cure Intermedie
Fisioterapia e Riabilitazione
Attività Diurna (Centro Diurno)
Il Servizio Educativo-Animativo
Alternanza Scuola Lavoro
L'Orto di Santa Chiara
Il Laboratorio della Memoria
La Pet-Therapy
I Pranzi di Babette
La Cucina e il Servizio di Ristorazione
Arte a S. Chiara
Assistenza Religiosa

Pagina 17
LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Pagina 18
I SERVIZI ESTERNI
Assistenza Domiciliare
Il Centro Riabilitativo
Attività Fisica per Anziani (A.F.A.)
Attività Fisica Adattata Specifica (A.F.A.S.)
Il Caffè Alzheimer
Centro Prima Accoglienza Migranti
Sportello Informagiovani/Informastranieri
Consultorio di Ascolto Psicologico per le Scuole
La "Funzione Accreditamento" in Alta Val di Cecina
Studiare e Vivere a Volterra
Campi Estivi e Attività per Bambini

Pagina 22
UN AIUTO PER MANTENERSI IN FORMA E
PREVENIRE LE MALATTIE
IL GIORNALINO DI SANTA CHIARA

Pagina 23
LE RISORSE UMANE
I Parametri di Personale
Dati Occupazionali
Formazione e Sviluppo del Personale
Sistema Contrattuale e Rapporti Sindacali
La Sicurezza negli Ambienti di Lavoro

Pagina 26
DATI DI BILANCIO

Pagina 28
CARATTERISTICHE DEI RICOVERI

Pagina 29
INNOVAZIONE TECNOLOGICA
Efficientamento Energetico, Sicurezza e Comfort
Cartella Utente Web

Pagina 30
SANTA CHIARA E L'EUROPA

Pagina 31
I PRINCIPALI INTERLOCUTORI DELL'AZIENDA
Gli Anziani e i loro Familiari
Il Comune di Volterra
La Fondazione Cassa di Risparmio di Volterra
La Cooperativa Sociale Idealcoop
La Regione Toscana
L'Azienda USL Toscana Nord Ovest e la Società della
Salute AVC/Valdera
La Fondazione Volterra Ricerche
Il MeS-Scuola Superiore S. Anna di Pisa
Le Associazioni di Volontariato
L'Associazione Mondo Nuovo
La Misericordia di Volterra

Pagina 33
GLI SCENARI FUTURI

Saluto del presidente

ACCOGLIENZA E CURA, NECESSITÀ E BISOGNI: IL RUOLO ED IL POTENZIALE DELL'AZIENDA SANTA CHIARA

Quando parliamo di bilanci consuntivi, sempre qualcosa ci fa pensare al futuro, questo accade quando una situazione ci coinvolge, sia preoccupa o appassiona; per quanto mi riguarda essere il presidente del Consiglio di Amministrazione di Santa Chiara Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, mi ha offerto, oltre all'opportunità di prestare il mio servizio civico, la possibilità di fare un bilancio personale. Abbiamo programmato la redazione di questo documento e nell'occasione ho potuto maturare alcune riflessioni, in particolare sull'anzianità.

Nel 2014 il Sindaco Marco Buselli mi chiese di affiancare, come consigliere, lo stimato prof. Renato Bacci, allora presidente, pensavo di dare solo un contributo al lavoro, per servizio civico. Divenuto io stesso presidente, ho potuto comprendere appieno il grande valore sociale di questa Azienda erede del Pio Istituto dei Buonomini, fondato dal benemerito Giusto Turazza nel 1553, il ruolo da sviluppare ed il potenziale ancora da esprimere appieno sia per le competenze socio-assistenziali, sia per il patrimonio di risorse professionali che operano in questo settore, per il valore ampio dell'accoglienza e della cura.

Ho avuto la possibilità di costruire la mia esperienza lavorativa nelle diverse fasi del processo gestionale e produttivo industriale in ambito metalmeccanico e siderurgico, prima in Piemonte, dove sono nato, e poi in una grande azienda Toscana. Riflettere sull'anzianità, che è una fase della vita, o sui bisogni del meno abile, che è un evento possibile, è un esercizio che andrebbe previsto. Io non lo avevo mai affrontato con una certa maturità, ma grazie al Direttore Fabrizio Calastri e agli altri operatori come Donatella per il servizio educativo, ho compreso che mai abbastanza o forse non nella maniera giusta pensiamo al futuro, ad un futuro che è sempre da immaginare. Quando pensiamo al futuro lo facciamo in qualche maniera "abitandolo" - quando sarò grande andrò ad abitare a Londra - quando mi sposerò vorrei una casa grande con uno spazio mio - quando avrò risparmiato vorrei una casa al mare - dimenticandosi di quel "invece" oppure "purtroppo" che ti mette davanti il tempo che arriva e sorprende, facendoci trovare per qualche motivo sprovveduti e costretti a dover "abitare" un presente diverso da come lo avevamo immaginato.

No! Non è l'anzianità che spaventa ma la nuova modernità che ci ha insegnato che tutto è immediato. Viviamo un mondo "social", che abbiamo voluto iperconnesso, fatto di ambienti senza pareti, villaggi trasversali dove lo squillo del telefono, il "bip" di segnale è il campanello di questa nuovo modo di abitare. E' questa modernità che riesce nell'annullamento, forzoso, della tradizione, con una condivisione continua ed effimera di immagini, suoni e colori che impatta con la realtà "vera" delle necessità dell'anziano, o dei bisogni del meno abile.

Ecco, sostanzialmente ho riflettuto che chi viene da noi in Residenza viene per "abitare", per vivere ancora un futuro, dove la tradizione e le cose semplici riescono a resistere nella memoria, come la cura e l'assistenza che persone gentili possono dare, per servizio o lavoro ma sempre con una grande predisposizione umanitaria. Dare attenzione come la lettura di un libro, un pranzo tutti insieme, esercizi simili a quelli fatti da un bambino o il canto antico degli stornelli che gli amici vengono a ricordare per rallegrare.

Si pensa ad abitare il futuro, ma non che si deve traslocare ridurre tutto a un bagaglio e "affidarsi completamente" alle cure di altri.

Ho imparato che spesso si ragiona della cura e non a chi da la cura. Ho imparato qui da presidente il ruolo del caregiver e mi sono interessato al progetto formativo "Buona cura", che è stato avviato dalla Regione Toscana proprio per il settore delle RSA e che ci ha visto pionieri. Ho imparato che si dice "ricovero" quando si vuole richiamare l'attenzione, ma soprattutto ho imparato che la Residenza è un luogo anche di testimonianza, un luogo familiare a volte triste, ma anche di vita, dove alcuni lavorano, prestano servizio, vivono sostanzialmente insieme a chi qui abita, dove alcuni assistono, qualcuno fa la sua visita e i medici di famiglia continuano la loro opera nel dialogo con le famiglie: trascorre il tempo e qualcuno ne trae esperienza.

UNA VISIONE DI PROSPETTIVA

L'antica Chiesa, di San Giovanni Evangelista, detta di San Giovanni in Orticasso, con il convento annesso, nell'anno 1472 del "sacco di Volterra" da parte di Firenze, si può leggere, era già centro di fede, carità e arte (celebri i dipinti di Baldassarre Franceschini detto il Volterrano); nei secoli successivi anche lazzeretto, scuola e orfanotrofio, esempio della solidarietà di una comunità; "monumento" voluto intensamente da concittadini benefattori nel tempo Giuseppe Viti, Onorato della Maggiore per primi, per essere ciò che ancora oggi è accoglienza e cura.

Abbiamo molto lavorato per la valorizzazione e promozione di Santa Chiara, nella sua Città e per il territorio ed ecco perché con i Consiglieri Giulia Moretti ed Emiliano Chiellini è stata proposta ed autorizzata dal Comune di Volterra, una modifica statutaria per l'allargamento della rappresentanza a n°5 consiglieri espressione dei Comuni della Alta Val di Cecina. L'azienda ha dimostrato in un triennio la sua capacità intrinseca di essere polivalente, dialogare con le istituzioni e candidarsi, sebbene già individuata a norma della legge Regionale n°43 del 2004, per l'interlocazione attiva con i Comuni del Territorio.

La A.P.S.P. ha prestato e presta servizio grazie ad una ampia esperienza che viene dal passato, con buona soddisfazione. La Residenza è stata accogliente prima di tutto, l'azienda ha svolto la sua attività sociale, ha lavorato per assolvere la missione statutaria, evidenziando nel triennio 2016-18 la capacità economica di provvedere ai propri costi, recuperando margini sulla situazione debitoria pregressa ed attuando una politica di investimento con interventi strutturali di arredamento e manutenzione, per confort, sicurezza ed efficientamento energetico, attività queste volte alla effettiva riqualificazione della bella struttura inserita in ampio un ampio parco e in un contesto panoramico che da Volterra si affaccia sulla Val di Cecina.

Come a volte ci diciamo in Consiglio e con il Direttore: *“Vorrei però si parlasse di più dei bisogni reali delle famiglie, di chi si rivolge a noi come “privato” in attesa delle autorizzazioni, di chi viene a fare riabilitazione perché vi sono lunghe attese nel servizio pubblico, di chi ha bisogno di assistenza per gli anziani e soprattutto chi non riesce a permettersi la tariffa privata, di chi ha bisogno di un centro diurno..... “*

Questo bilancio sociale, redatto per la prima volta, vuole rappresentare la attività di una azienda che accoglie e cura, risponde ai bisogni, modifica le proprie attitudini per essere efficace, dare assistenza a chi “abita” la nostra Residenza.

Bilancio vuol dire equilibrio ed ecco perché e per la promozione e valorizzazione, si che ci interessa: il “Bilancio Sociale”. questa azienda pubblica che generare opportunità lavorativa, dell'assistenza agli anziani, dei essere punto di riferimento, servizio delle famiglie.



insieme agli aspetti economico-patrimoniale individua anche una terza dimensione Vi proponiamo quindi la voce di intende esprimere il suo potenziale, essere protagonista del ciclo meno abili e per tutte le necessità, un'azienda veramente al

L'operatività aziendale e la assistenziale dipendono però dalla programmazione dei servizi Società della Salute, con la quale proattiva e la definizione del ruolo Santa Chiara è Azienda solidale con associazioni e istituzioni. Vorrebbe esempio all'associazione Mondo Nuovo per alla Legge del 2016 «Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare».

capacità di intervento socio dall'indagine dei fabbisogni e dovuta dai Comuni e delegata alla occorre però una “nuova” stagione dell'Azienda sul territorio.

chi presta servizio per i bisogni come esserlo maggiormente in futuro, penso ad il progetto denominato “Dopo di noi” relativo delle persone con disabilità grave prive del

Il futuro è però legato sia alla gestione patrimoniale che alla promozione aziendale. Ecco perché già dall'anno scorso, come consiglio di amministrazione, abbiamo valutato prospettive di recupero della struttura dell'ex scuola elementare di Santa Chiara proprio davanti la Residenza. Attraverso l'adeguamento e la riqualificazione dell'edificio, ipotizzando la realizzazione un centro polivalente per l'accoglienza diurna e per la residenzialità assistita. Un progetto ambizioso da condividere in maniera ampia, anche per l'opportunità di generare “lavoro”, sviluppo utile per evidenziare il potenziale operativo e assistenziale di questa Azienda Pubblica di Volterra.

Questo bilancio sociale è una occasione per manifestare il riconoscimento alla Regione Toscana e Fondazione Cassa di Risparmio di Volterra, per l'importante contributo economico che in questi anni, ha reso possibile gli interventi eseguiti nella Residenza, per l'efficientamento energetico, il confort, la sicurezza.

Con i Consiglieri ringrazio il Direttore, i medici di medicina generale e tutti coloro che a vario titolo hanno collaborato al raggiungimento dei risultati e chi ha lavorato per rendere possibile questa pubblicazione.

La bella copertina tratta dall'opera murale all'interno della Residenza, dell'amico Stefano Tonelli evoca proprio la volontà di aprirsi, uscire, essere accoglienti, vivaci e propositivi.

Un'Idea è un buon inizio per una Storia.

*Desidero alla Città di Volterra
Buona lettura,*

Davide G. Arcieri Presidente

Davide G. Arcieri

Perché il Bilancio Sociale

Solo negli ultimi anni alcune aziende di servizi alla persona hanno sperimentato la rendicontazione sociale come forma di comunicazione con l'esterno, introducendo un nuovo documento – il Bilancio Sociale – pensato allo scopo di evidenziare non solo le risultanze economico-finanziarie, ma anche e soprattutto i servizi erogati dall'ente oltre alla struttura organizzativa alla base detti servizi.

E' attraverso lo strumento del bilancio sociale quindi che Santa Chiara intende comunicare ai suoi diversi interlocutori (c.d. stakeholders), intendendo per tali tutti quei soggetti pubblici o privati che direttamente od indirettamente sono interlocutori dell'azienda pubblica o che comunque sono interessati alla sua azione, le scelte di governo e di gestione compiute, cioè come l'Azienda abbia interpretato e realizzato la sua missione istituzionale, erogando i servizi a tutela degli interessi e per la soddisfazione dei bisogni della collettività di riferimento.

Per raggiungere questo obiettivo verranno di seguito descritti gli interventi, le politiche e le attività effettivamente realizzate nel periodo preso in esame – generalmente gli ultimi tre anni –, i risultati conseguiti e benefici raggiunti, cioè le ricadute sociali delle attività svolte sul territorio.

Pertanto il bilancio sociale è anche uno strumento di verifica del collegamento tra gli obiettivi programmati, i risultati raggiunti e gli effetti sociali ed ambientali prodotti.

Il bilancio sociale poi, esplicitando la mission e la strategia dell'Ente nei confronti dei suoi principali interlocutori, può essere anche un efficace strumento di gestione con valenza informativa interna, che orienta tutta la struttura dell'Ente nella direzione del raggiungimento degli obiettivi programmatici e del soddisfacimento delle attese della comunità.

In prospettiva poi, per superare l'autoreferenzialità che spesso caratterizza la comunicazione istituzionale, sarà necessario coinvolgere i vari stakeholder nella redazione del bilancio sociale, consentendo loro di esprimere i propri giudizi e i propri suggerimenti nel corso del processo formativo del documento.

Cenni storici e finalità

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, già Istituto Santa Chiara e ancora prima Casa di Riposo Principi di Piemonte e Casa di Riposo S. Chiara, nasce nel 1860 grazie alle ultime volontà di Giuseppe Viti, viaggiatore dell'alabastro, che donò parte delle sue fortune per istituire un ricovero "ai miseri".

Durante il secolo scorso anche altre istituzioni assistenziali cittadine (giuridicamente IPAB, Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza così come previste dalla legge Crispi del 1890), pur nella loro storia alquanto travagliata, hanno in qualche modo legato il loro nome a quello di S. Chiara.

Nel 1902 nasce il Frenocomio S. Girolamo, un ricovero per "mentecatti tranquilli", con sede nell'ex Reparto Bianchi e per un periodo limitato nel padiglione "Chiarugi".

Nel 1909 nasce l'Orfanotrofio Ricciarelli (per volontà testamentaria del Cav. Mario Ricciarelli), con sede in Vicolo del Forno, nel centro storico di Volterra, ora sede dell'Istituto Tecnico commerciale "Ferruccio Niccolini".

Queste Istituzioni, insieme al Centro educativo "I Cappuccini" dedicato a ragazzi portatori di handicap, nel 1955 vengono raggruppate sotto un unico ente denominato Istituti Ospedalieri e di Ricovero della Città di Volterra.

A cavallo fra gli anni '80 e '90 del secolo scorso, preso atto dell'esaurirsi del fine e quindi delle attività di queste istituzioni con l'eccezione della casa di riposo, e visto l'eccessivo indebitamento per mancato pagamento degli oneri contributivi del personale, una situazione peraltro che ha fatto sfiorare il dissesto finanziario, è stata realizzata una complessa operazione di riforma istituzionale che ha visto l'estinzione per fusione delle istituzioni non più operanti (Frenocomio S. Girolamo, Orfanotrofio Ricciarelli e Centro i Cappuccini) nell'unica istituzione che svolgeva regolarmente la sua attività, ovvero la Casa di Riposo S. Chiara. Nasce così l'Ipab Istituto S. Chiara, una razionalizzazione che aveva anche lo scopo di eliminare le pendenze verso gli enti previdenziali anche attraverso un impegnativo programma di alienazioni immobiliari e soprattutto di gestire la Casa di Riposo nella sede completamente ristrutturata di Borgo S. Stefano, dove si trasferirà nuovamente nel 1995 dopo alcuni anni trascorsi al Reparto Bianchi.

In seguito all'emanazione del decreto n. 207 del 2001 che prevedeva la trasformazione delle Ipab in Aziende Pubbliche di Servizi alla persona (Asp) e della successiva legge regionale toscana n. 43 del 2004, si costituisce ed inizia la propria attività nel 2005 la nuova Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Santa Chiara.

Inizialmente l'Asp Santa Chiara è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri di cui 5 nominati dal Comune di Volterra e 2 dalla Società della Salute in rappresentanza del territorio dell'Alta Val di Cecina. Dal 2014 i consiglieri sono ridotti a 3 tutti nominati dal Comune di Volterra. E' appena giunta a termine la procedura per portare il numero dei consiglieri a 5, 3 dei quali nominati dal Comune di Volterra e 2 dagli altri comuni dell'Alta Val di Cecina. Il Presidente è designato dal Consiglio d'Amministrazione al suo interno tra i consiglieri nominati dal Comune di Volterra.



Organi di amministrazione, gestione e controllo

IL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

L'Azienda S. Chiara, fino al prossimo rinnovo degli organi, è amministrata da tre consiglieri nominati dal Comune di Volterra, di cui uno sentito il parere della Società della Salute.

Il Consiglio d'Amministrazione ha la stessa durata dell'organo che lo ha nominato e nella prima riunione elegge al suo interno il Presidente.

Tanto il Presidente che i consiglieri non possono essere nominati per più di due mandati consecutivi.

Il Consiglio d'Amministrazione è organo di direzione politico-istituzionale, definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare e verifica la rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive generali impartite.

Dal prossimo mandato il numero dei componenti del CdA, passerà da tre a cinque. Tre consiglieri saranno nominati dal Comune di Volterra e gli altri due congiuntamente dagli altri Comuni dell'Alta Val di Cecina.

Attualmente il CdA dell'Asp S. Chiara è così composto:

Presidente: Davide Giampiero Arcieri

Consiglieri: Giulia Moretti (vicepresidente), Emiliano Chiellini.

IL COLLEGIO DEI REVISORI

Il collegio di revisori è composto da tre membri, di cui due nominati dal Comune di Volterra il quale al momento della nomina designa anche il Presidente del Collegio, ed uno dal consiglio di Amministrazione dell'Azienda. Sono scelti tra gli iscritti al registro nazionale dei revisori contabili. Hanno diritto d'accesso a tutti gli uffici e possono esaminare tutta la documentazione amministrativa e contabile dell'Ente.

Il collegio dei revisori, oltre ad esercitare la funzione di controllo sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Azienda, attesta la corrispondenza del rendiconto

alle risultanze della gestione redigendo in sede di consuntivo apposita relazione che accompagna la proposta di deliberazione e formula specifici rilievi e proposte tendenti a migliorare l'economicità, l'efficienza e l'efficacia della gestione nella fase di impostazione del bilancio di previsione. Partecipa alle sedute del Consiglio d'Amministrazione.

Presidente del Collegio: Giorgio Ghionzoli

Componenti: Marzia Carusi, Patrizia Zucchetti



Seduta di approvazione bilancio 2018 alla presenza del Sindaco Marco Buselli.

IL DIRETTORE

Il Direttore collabora con il Presidente e coordina le attività assistenziali e amministrative. E' responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno, finalizzati al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal Consiglio d'Amministrazione e risponde dei risultati ottenuti.

Il Direttore tra l'altro assume la responsabilità gestionale dell'Azienda e sovrintende all'attività tecnico-amministrativa relativa alla gestione dell'Azienda. In particolare:

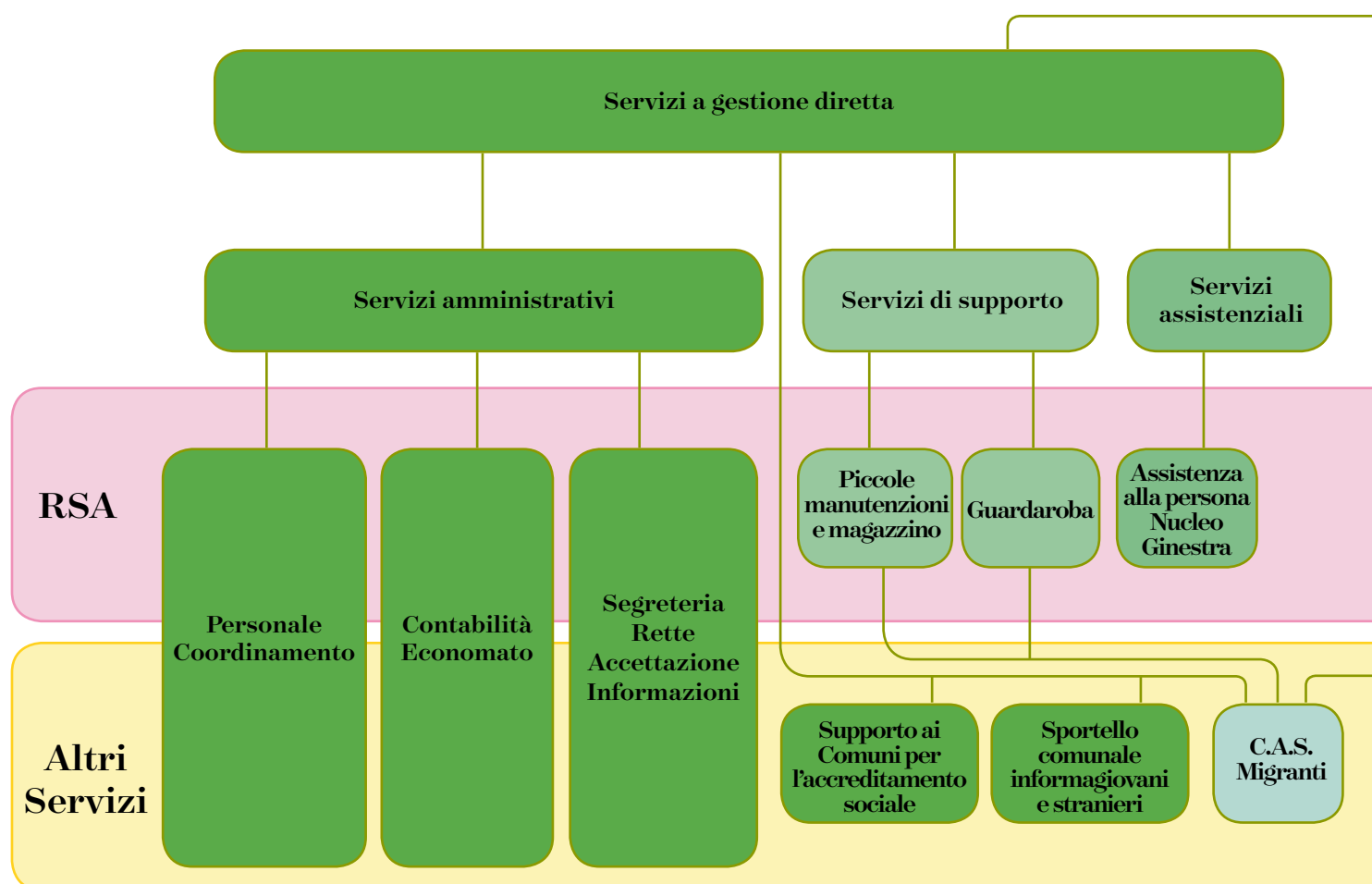
- Formula proposte al Consiglio di amministrazione;
- Dirige il personale dell'Azienda, assegnandolo a specifici compiti e adotta, nel rispetto della legge e dei contratti collettivi, i provvedimenti disciplinari;
- Adotta, nel rispetto degli obiettivi e degli standard fissati dal Consiglio d'Amministrazione, i provvedimenti diretti a migliorare l'efficienza delle attività aziendali e l'efficacia dei servizi erogati;
- Presiede le gare di appalto per l'esecuzione di lavori e la fornitura di beni e servizi e le commissioni di selezione del personale;
- Provvede alla stipula di contratti e convenzioni;

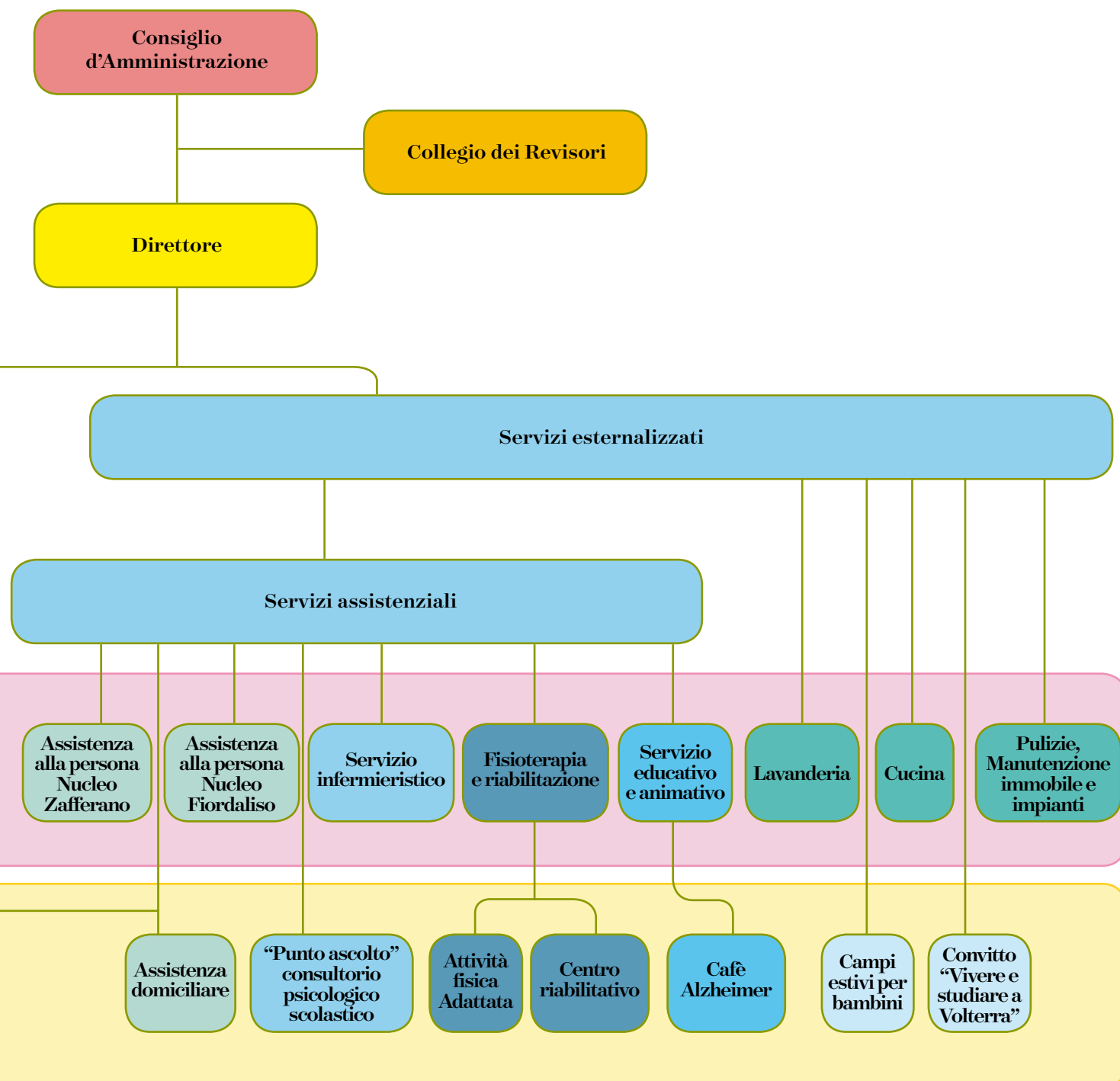
Il Direttore è **Fabrizio Calastri**

Santa Chiara

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA





La R.S.A. Santa Chiara

LA STRUTTURA E L'ORGANIZZAZIONE

Santa Chiara è situata in una delle zone di Volterra che più ha mantenuto le caratteristiche di piccolo borgo. Ristrutturata nella prima metà degli anni '90, è dotata di ampi spazi esterni ed ha una superficie complessiva interna di oltre 2200 mq.

La R.S.A. Santa Chiara ha 74 posti letto e fornisce assistenza prevalentemente a persone anziane non autosufficienti, con disabilità fisico-motorie o cognitivo-comportamentali.

Assicura agli ospiti una adeguata assistenza di base, infermieristica, rieducativa e riabilitativa, medico-generica e specialistica in rapporto con il Servizio Sanitario Nazionale ed anche attraverso convenzioni con singoli specialisti in relazione alle necessità degli ospiti.

Valorizza l'integrità individuale delle persone, perseguendo l'obiettivo della riabilitazione in funzione del mantenimento e del reinserimento, per quanto possibile, del singolo nell'ambito della famiglia e della realtà sociale di appartenenza. Pone al centro dell'assistenza la persona, per garantire il suo benessere e migliorare la sua qualità di vita, personalizzando gli interventi.

All'interno la struttura è articolata su tre nuclei residenziali, differenziati in base alle tipologie e patologie degli ospiti, ai loro bisogni ed ai conseguenti interventi assistenziali.

Uno dei tre nuclei è organizzato per la gestione di casi gravi di demenza anche di tipo Alzheimer.



L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE INTERNA

La direzione della RSA S. Chiara ha costituito un'équipe multidisciplinare allo scopo di valutare costantemente gli anziani ospiti in maniera congiunta tenendo conto di tutte le necessità assistenziali. È composta dalla referente dei servizi (con funzioni di coordinamento), dalla referente infermieristica, da una fisioterapista, dall'educatrice professionale, da un addetto all'assistenza per ogni nucleo e dall'addetta all'accettazione dei ricoveri.

L'équipe si riunisce tutte le settimane per valutare nuovi ingressi e dimissioni, predisporre i Piani di Assistenza Individualizzata, verificare tutte le problematiche riguardanti le condizioni di salute e di ambientamento. Se ritenuto necessario, vengono invitati a partecipare all'équipe anche i familiari e i medici di famiglia.

È compito dell'équipe effettuare un continuo monitoraggio, anche relativamente ai rischi che possono insorgere durante la degenza. L'équipe è inoltre a disposizione dei familiari per eventuali segnalazioni e per valutare e concordare interventi nell'esclusivo interesse dell'Ospite.

COME SI ACCEDE E QUANTO COSTA

Il cittadino non autosufficiente dovrà anzitutto rivolgersi, anche tramite i familiari, ai servizi sociali del proprio distretto sociosanitario

L'Unità di Valutazione Multidimensionale del proprio distretto, una volta accertati i requisiti per l'ammissione in RSA, rilascerà un buono/voucher spendibile in una qualsiasi delle RSA toscane accreditate.

Per visionare l'elenco delle RSA accreditate, con la disponibilità dei posti, i servizi offerti, le rette praticate da ciascuna di esse ecc., è disponibile un sito web curato dall'ARS – Azienda regionale di sanità e dalla Regione Toscana: <https://servizi.toscana.it/RT/RSA/>.

Una volta confermata la scelta per Santa Chiara, l'ammissione viene concordata con la Referente per le accettazioni, l'assistente sociale ed il familiare stesso se capace di esprimere il proprio consenso.

L'équipe multidisciplinare interna valuterà al momento dell'ingresso e nei giorni seguenti la condizione dell'ospite, al fine di predisporre possibili percorsi di riabilitativi individualizzati.

Santa Chiara dispone anche di posti a gestione diretta o privata non convenzionati.

In questo caso, la persona può accedere direttamente tramite i propri familiari – contattando gli uffici per le accettazioni della RSA. I posti a gestione diretta sono generalmente disponibili per ricoveri temporanei, al fine di dare maggiori risposte alle domande delle famiglie che si trovano a gestire situazioni di particolare gravità ed impegno sanitario. La retta nelle RSA toscane, per gli anziani non autosufficienti il cui ricovero è autorizzato dalla Usl, è suddivisa in due parti:



Chiara, l'ammissione viene concordata con la Referente per le accettazioni, l'assistente sociale ed il familiare stesso se capace di esprimere il proprio consenso.

L'équipe multidisciplinare interna valuterà al momento dell'ingresso e nei giorni seguenti la condizione dell'ospite, al fine di predisporre possibili percorsi di riabilitativi individualizzati.

Santa Chiara dispone anche di posti a gestione diretta o privata non convenzionati.

In questo caso, la persona può accedere direttamente tramite i propri familiari – contattando gli uffici per le accettazioni della RSA.

I posti a gestione diretta sono generalmente disponibili per ricoveri temporanei, al fine di dare maggiori risposte alle domande delle famiglie che si trovano a gestire situazioni di particolare gravità ed impegno sanitario.

La retta nelle RSA toscane, per gli anziani non autosufficienti il cui ricovero è autorizzato dalla Usl, è suddivisa in due parti:

- Sanitaria, a carico del Fondo Sanitario Regionale e va a coprire le spese di natura sanitaria; varia a seconda delle patologie, quindi non è carico dell'utente;

- Socio-alberghiera, stabilita anch'essa dalla Regione a titolo indicativo e che può variare su decisione delle singole RSA se ad esempio vengono offerti servizi aggiuntivi rispetto a quelli di base individuati dalla stessa Regione.

Per i ricoveri privati (ovvero non autorizzati dalla Usl), la retta viene decisa direttamente dalla RSA.

Nel caso di S. Chiara la retta di ricovero è determinata dal Consiglio di Amministrazione entro il 31 dicembre di ogni anno, con validità annuale.

E' compito del Servizio Sociale della Usl o del Comune calcolare, per i ricoveri autorizzati dalla stessa Usl, eventuali quote di compartecipazione al pagamento della retta, in base al reddito dello stesso (ISEE).

Il seguente prospetto riassume il regime delle rette in Toscana e a S. Chiara:

RETTA SANITARIA (non autosufficienti)**QUOTA GIORNALIERA 2019**

Stabilizzati	€ 52,92
Motòri	€ 66,25
Terminali	€ 62,40
Cognitivo/Comportam.li	€ 68,53
Cure intermedie	€ 112,00

RETTA SOCIO-ALBERGHIERA**QUOTA GIORNALIERA 2019**

Non autosufficienti	€ 57,00
Privati	€ 84,00

Questi, secondo la normativa regionale toscana, sono i servizi coperti dal sistema delle rette:

RETTA E SERVIZI

SANITARIA	SOCIO-ALBERGHIERA
Assistenza di base	Vitto e alloggio
Assistenza infermieristica	Utenze
Fisioterapia e riabilitazione	Manutenzioni
Servizio educativo/animativo	Parte ass.za di base
Fornitura presidi	Lavanderia e guardaroba
	Spese di amministrazione
	Altre spese alberghiere (parrucchiere, pedicure ecc.)

L'importo relativo alla retta del Centro Diurno è pari al 60% di quello totale.

Sono possibili le seguenti altre modalità di accoglienza:

- dalle 8 alle 14 con pranzo: € 32,00
- dalle 14 alle 20 con cena: € 30,00
- dalle 8 alle 20 con pranzo e cena € 40,00

In caso di assenze temporanee per motivi personali o familiari non superiori a 15 giorni o di ricovero ospedaliero non superiore a sessanta giorni, l'Azienda garantisce il mantenimento del posto letto a fronte di un pagamento pari al 70% dell'intera retta giornaliera.



ASP Santa Chiara ad inizio 1900.



ASP Santa Chiara oggi.

I Servizi

SERVIZIO ALBERGHIERO

Ciascun nucleo è dotato di camere doppie o triple, alcune singole, molto luminose, con possibilità di elementi di personalizzazione come foto, soprammobili, quadri etc.. con TV, servizi, bagni attrezzati e spazi comuni quali le sale da pranzo, soggiorni e ambienti per le attività di animazione e ricreazione.

Il vitto viene preparato dalla cucina interna alla struttura, è personalizzato, suddiviso in tre pasti giornalieri (colazione, pranzo, cena) con la possibilità di scelta delle pietanze (primo, secondo, contorno e frutta) su tre diverse opzioni.

Possono essere preparati anche menù dietetici su indicazione medica.

Il servizio di guardaroba e lavanderia interno, garantisce il lavaggio e la manutenzione della biancheria e del vestiario personali.

L'igiene e la cura della persona e degli ambienti sono garantiti quotidianamente da personale qualificato con ausili e prodotti adeguati e di qualità.

Gli ospiti possono usufruire dei servizi interni di parrucchiere e di pedicure.

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente nel nucleo di residenza.

Gli orari delle visite di parenti e/o amici agli ospiti sono flessibili, gli ospiti possono ricevere le visite di familiari e conoscenti in qualsiasi momento della giornata.

ASSISTENZA SANITARIA E INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica è garantita sulle 24 ore. L'assistenza medica è fornita dal medico di fiducia dell'utente o da altro medico di libera scelta purché disposto a seguire l'anziano nella RSA.

Per specifici bisogni possono essere attivate visite specialistiche in struttura, (geriatra, psichiatra) o presso l'ospedale con servizio di trasporto organizzato direttamente da S. Chiara. Sempre presso la struttura è stato attivato, in collaborazione con l'Usl zonale, un servizio di controllo dell'apparato dentale.

Il Servizio riabilitativo

L'attività riabilitativa è curata da un gruppo di fisioterapisti che con interventi individualizzati, mediante un processo terapeutico costante di rieducazione funzionale, ha come fine il mantenimento e/o il recupero delle abilità psicofisiche e motorie. Generalmente gli esercizi vengono effettuati nella palestra; in caso di pazienti allettati il fisioterapista interviene direttamente in camera. Il servizio è dotato di apparecchiature specifiche come la Tecarterapia. Vengono organizzate anche sedute di ginnastica di gruppo, generalmente una volta alla settimana.

LE CURE INTERMEDIE

All'interno della RSA S. Chiara ci sono due posti di cure intermedie in convenzione con l'Azienda USL Toscana Nord Ovest. E' un servizio dedicato a pazienti in dimissione dall'ospedale ma che non sono in condizioni da poter essere adeguatamente assistiti al proprio domicilio per complessità del quadro clinico o per insufficiente supporto familiare; oppure a pazienti che pur trovandosi al proprio domicilio presentano problematiche sanitarie per le quali la possibilità di assistenza domiciliare non offre garanzie sufficienti in termini di assistenza.

Solitamente sono ricoveri di breve durata (1-2 settimane) e avvengono su proposta del medico di famiglia in accordo con il responsabile delle attività distrettuali della USL. Il costo è a totale carico del Fondo Sanitario Regionale.

FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE

La riabilitazione in RSA diventa sempre più strategica. Per S. Chiara è senz'altro uno dei servizi fondamentali che contribuiscono all'attrattività della struttura. Sono infatti sempre più numerosi gli anziani che transitano dalla residenza per un periodo anche relativamente breve per effettuare un percorso riabilitativo in seguito a eventi traumatici (es. frattura di femore o altro).

L'attività riabilitativa è attualmente svolta da uno studio professionale con tre fisioterapisti per complessive 54 ore settimanali. Si predispongono interventi personalizzati, in palestra o direttamente in camera se l'anziano è allettato, attivando un processo terapeutico costante di rieducazione funzionale, con l'obiettivo generale del mantenimento o del recupero delle abilità motorie, utilizzando anche attrezzature specifiche con la Tecarterapia.

ATTIVITÀ DIURNA (Centro diurno)

All'interno della RSA S. Chiara viene svolto anche un seppur ridotto servizio di ospitalità diurna ricolto sia ad utenti inviati dalla Usl che ad utenti privati. Partecipano alle attività già programmate per la RSA e usufruiscono di tutti i servizi previsti, ovviamente con esclusione dell'ospitalità notturna. La retta ammonta al 60% di quella corrisposta dagli ospiti della RSA e sopra descritta.

IL SERVIZIO EDUCATIVO-ANIMATIVO

Il servizio di animazione è formato da un educatore professionale e da una animatrice. L'obiettivo principale degli interventi educativo – animativi è favorire la socializzazione creando momenti di svago all'anziano, potenziando le capacità residue come la memoria, l'attenzione e la manualità attraverso il gioco, i laboratori manuali, la musicoterapia, l'organizzazione delle feste di compleanno ecc. Il servizio progetta, gestisce e verifica attività mirate e diversificate sia a livello individuale sia in piccoli o grandi gruppi, privilegiando l'aspetto relazionale e il dialogo interpersonale (lettura di quotidiani o testi per la stimolazione mnemonica e cognitiva, attività di reminiscenza attraverso la rievocazione del vissuto degli ospiti, laboratori manuali creativi, merende a tema, feste di compleanno, attività di carattere sociale e culturale, scambi intergenerazionali con le scuole e il territorio ecc). Promuove e coordina attività con il territorio, individua, collabora e valorizza le risorse interne della Residenza e coinvolge i familiari. Inoltre, l'educatore promuove progetti educativi riabilitativi volti al mantenimento e al recupero delle potenzialità del soggetto, e insieme all'equipe lavora per il soddisfacimento di tutti i bisogni dell'ospite.



Due ospiti della residenza.

ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

Si tratta di un'esperienza educativa finalizzata ad offrire agli studenti occasioni formative di alto e qualificato profilo, inserendosi in contesti lavorativi adatti a stimolare la creatività e a favorire il senso di iniziativa, per tradurre le idee in azioni e per cogliere le future opportunità lavorative che potranno presentarsi.

È in questa ottica che L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Santa Chiara ha offerto la propria disponibilità per ospitare i ragazzi del Liceo Scientifico, delle Scienze Umane e del Liceo Artistico.

In particolare, l'alternanza con il Liceo delle Scienze Umane viene portata avanti da tre anni ed è svolta nel corso dell'anno come formazione in aula e come visita guidata alla Residenza da parte della classe partecipante.



I ragazzi hanno inoltre svolto attività di animazione per gli ospiti della Residenza e hanno partecipato con interesse e coinvolgimento anche durante gli eventi de "I Pranzi di Babette". Gli anziani hanno risposto con grande entusiasmo alla presenza dei giovani.

L'ASP Santa Chiara, ormai da diversi anni, ha iniziato una sorta di collaborazione e scambio con la Casa di Reclusione di Volterra, aprendo le porte ad alcuni detenuti per offrir loro, sulla base di specifiche loro competenze, la possibilità di svolgere attività di volontariato.

Alcuni, esperti in ambito culinario, hanno messo a nostra disposizione i loro saperi per la realizzazione dei Pranzi di Babette; altri si sono affiancati agli operatori della residenza nell'aiuto agli ospiti, nell'esecuzione di lavori di manutenzione al giardino o alla struttura; altri ancora ci hanno supportato per il Centro di Prima Accoglienza Migranti. Ricordiamo che i progetti Orto e Pet-Therapy sotto descritti sono infatti diventati realtà grazie a tre detenuti esperti nel settore.

L'ORTO DI SANTA CHIARA

Dal racconto di alcuni ospiti che ricordano la fatica ma anche la gioia del contatto con la terra, nasce il progetto orto che è stato realizzato nel 2018 anche grazie a due volontari del Carcere di Volterra, e si sta protrahendo con il coinvolgimento di pochi anziani motivati che si prendono cura di alcune piante, verdure e fiori.

Gli ospiti con funzioni cognitive compromesse saranno invece accompagnati per la completa durata del progetto nello svolgimento delle attività di accudimento (annaffiatura e concimazione ecc) dall'educatrice.

I primi a beneficiare del progetto saranno i nostri ospiti, dato che la cucina già viene regolarmente fornita dei prodotti dell'orto, poi, nel periodo estivo, a piena produzione, viene allestito all'esterno un banco espositivo dei nostri prodotti a disposizione di tutti in cambio di una piccola offerta che, in cambio di un'offerta che sarà utilizzata per il finanziamento del progetto e per la realizzazione di una serra che permetterà di continuare l'attività anche nel periodo invernale.

IL LABORATORIO DELLA MEMORIA

E' un progetto dedicato a persone che hanno avvertito un disagio riferibile al passare degli anni, con un peggioramento delle funzioni cognitive più marcato rispetto a quello fisiologico, in particolare un disturbo di memoria.

Il progetto prevede l'esercizio delle funzioni cognitive così da creare un "allenamento" della mente del paziente e rallentare il decadimento.

LA PET-THERAPY

Al di là del nome, la pet therapy non rappresenta una terapia in sé, ma si identifica come un intervento di supporto che aiuta, rinforza, arricchisce e coadiuva le tradizionali terapie e può essere impiegata su pazienti di qualsiasi età e affetti da diverse patologie con l'obiettivo di miglioramento della qualità di vita dell'individuo e del proprio stato di salute e rivalutando nel contempo il rapporto uomo-animale. A Santa Chiara da un paio d'anni abbiamo inserito interventi di pet therapy. Sono attività generalmente collettive, che coinvolgono più anziani contemporaneamente, con obiettivi di perseguimento del benessere generale della persona.

Tale progetto è realizzato grazie alla disponibilità di un volontario esperto e del suo cane Bernie.



Bernie con alcune ospiti della residenza.



Bernie, il cane "terapista".

I PRANZI DI BABETTE

Da un'idea del direttore Fabrizio Calastri, prendendo spunto dal racconto di Karen Blixen "I pranzi di Babette", dal 2005 abbiamo pensato e progettato l'omonima iniziativa per offrire agli ospiti e ai loro familiari ed amici un piacevole momento di vicinanza.

Tutto ciò grazie alla preziosa partecipazione di alcuni ristoranti e associazioni di Volterra, che cucinano e offrono piatti tipici della cucina toscana nell'ex teatro della struttura o all'aperto nella cena di mezzaestate. Per creare un momento ancora più piacevole, i pranzi sono sempre accompagnati dalle note musicali di alcuni gruppi locali.

L'idea che sta alla base dei pranzi è quella che anche la buona cucina migliora la qualità di vita degli ospiti di una residenza; in più, tali pranzi rappresentano l'occasione per i residenti di trascorrere momenti piacevoli, come facevano nelle proprie abitazioni, con familiari ed amici, unificando così buon cibo, divertimento ed affetti.



LA CUCINA E IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Anche la buona cucina ha la sua importanza per migliorare la qualità della vita degli anziani che vivono in casa di riposo.

Una residenza per anziani non è l'ospedale dove ci resta il tempo strettamente necessario per la cura. Gli anziani sono appunto residenti e il cibo, il momento del mangiare, assume un'importanza fondamentale nell'arco della giornata. Chi lavora o è a contatto con le case di riposo sa fin troppo bene che gli anziani aspettano spesso con entusiasmo il momento di andare a tavola perché è un'occasione per chiacchierare ed anche per ricordare e discutere dei piatti tradizionali che un tempo si mangiavano a casa.

Il servizio di ristorazione di S. Chiara, curato da CIR Food-Eudania, prevede un menu stagionale, invernale ed estivo. C'è la possibilità di scelta sia a pranzo che a cena tra tre primi e tre secondi e l'ordinazione viene raccolta dagli operatori il pomeriggio del giorno precedente. Naturalmente vengono soddisfatte anche esigenze particolari dovute a patologie, allergie, intolleranze ecc.

ARTE A S. CHIARA

Già dal 2010, professionisti dell'arte, alcuni dei quali di fama internazionale, hanno aderito con interesse e trasporto all'invito di creare un'opera per lasciare una loro traccia nella Residenza, affinché gli ospiti, guardando le pareti, non vedano più solo il bianco della calce, ma forme e colori immaginati e creati esclusivamente per loro.

Anni dopo nasce l'idea di creare le Mostre Permanenti in uno spazio adibito, in cui gli artisti espongono le loro opere alternandosi tra di loro ogni 2-3 mesi.



ASSISTENZA RELIGIOSA

La libertà di culto dell'ospite è sancita dallo Statuto dell'Ente. E' comunque garantita dalle Suore dell'Istituto Oblate di Maria Vergine di Fatima con sede a Volterra l'assistenza religiosa cattolica. Le funzioni religiose vengono svolte da parte della Parrocchia di S. Giusto nella storica chiesa annessa alla struttura a cura della Parrocchia di S. Giusto.

“Madonna assisa tra le nubi che porge il Bambino Gesù a San Felice da Cantalice - di Baldassarre Franceschini- prima metà 1600 - Chiesa di San Giovanni in Ortica - conosciuta anche come Chiesa di Santa Chiara. La tela originale è esposta nella Pinacoteca di Volterra. Nel dicembre 2018 l'Asp Santa Chiara ha fatto posizionare una copia fotografica della tela nella sua sede naturale.”

La soddisfazione dell'utenza

Affrontare il tema della valutazione della qualità percepita, significa per S. Chiara affrontare il tema della qualità della vita degli ospiti che vi abitano. Per questo oltre alla professionalità degli operatori, è necessaria la collaborazione degli utenti e dei loro familiari in forme anche diverse dalla semplice comunicazione verbale. In tal senso S. Chiara predispone annualmente un questionario per le indagini di gradimento del servizio nei confronti degli utenti e dei loro familiari/caregiver; stabilisce le modalità di distribuzione e di raccolta, esamina i dati valutando particolarmente le criticità emerse ed attiva le conseguenti azioni di miglioramento del servizio e/o eventuali correzioni organizzative e procedurali. Lo schema del questionario prevede una breve introduzione che illustra le finalità dell'indagine, a seguire la parte relativa della soddisfazione con circa 25 domande attraverso le quali comprendere il livello di gradimento del servizio ed uno spazio finale dove esprimere le motivazioni date ai giudizi negativi e dare consigli e suggerimenti. Sono stati distribuiti circa 60 questionari e ne sono stati restituiti 41 (68,3%), di cui 9 compilati direttamente dall'utente, 31 dai familiari e 1 non specificato, a conferma di un buon successo di partecipazione all'indagine. L'analisi effettuata per l'anno 2017, ha mostrato risultati complessivamente soddisfacenti ed attestati su livelli di gradimento elevato già evidenziati anche nel 2016, ciò induce a pensare che alcuni accorgimenti organizzativi, mantengono nel tempo la loro validità. Tuttavia, sulla base dei suggerimenti dati dai familiari/ospiti, nelle domande a risposta aperta, si ravvisa la necessità di intervenire con ulteriori accorgimenti per migliorare ancora lo standard di qualità.



Ingresso ASP Santa Chiara.

I Servizi esterni

ASSISTENZA DOMICILIARE

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Santa Chiara" eroga un servizio di assistenza domiciliare di base ad un gruppo di dieci-quindici persone non autosufficienti e affette da malattia di Alzheimer. L'intervento è affidato in appalto alla Cooperativa sociale Idealcoop ed è svolto in collaborazione con i servizi sociali dell'Usl Toscana Nord Ovest zona AVC di Volterra. Vi si accede dietro segnalazione degli stessi servizi sociali.

IL CENTRO RIABILITATIVO

Nel centro riabilitativo si integrano sedute di fisioterapia ed altri servizi che normalmente Santa Chiara offre ai suoi utenti, come la ginnastica di gruppo e la possibilità di pranzare o cenare nella struttura.

Le sedute di fisioterapia o di fisioterapia e massaggio, sono tenute da fisioterapisti qualificate presso la palestra di Santa Chiara.

Al fine di garantire un risultato ottimale, ad ogni seduta partecipano non più di tre persone.

ATTIVITÀ FISICA PER ANZIANI (A.F.A.)

L'Azienda S. Chiara, in collaborazione con la Misericordia di Volterra e la Società della Salute dell'Alta Val di Cecina organizza dei corsi di attività fisica per anziani (A.F.A.). Si tratta di un progetto pensato per tutti coloro che lamentano sindromi come l'artrosi, l'osteoporosi ed altre patologie osteoarticolari che comportano un disturbo funzionale, dolore cronico e una ridotta qualità della vita.

I corsi si tengono presso l'ex Teatro di S. Chiara con una frequenza di 2 sedute settimanali e con un massimo di 20 partecipanti per ogni corso. Il costo per ogni seduta è di 2,50 euro.

Ogni persona interessata potrà rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale che rilascerà un apposito modulo per l'accesso all'A.F.A. che attesti la patologia osteoarticolare di base e certifichi l'utilità della partecipazione ai corsi.

Le lezioni sono tenute dai fisioterapisti di S. Chiara.



ATTIVITÀ FISICA ADATTATA SPECIFICA (A.F.A.S.)

L'associazione Non più Sola, nata in Valdera a sostegno delle donne con patologia oncologica al seno, e recentemente con sede anche in Val di Cecina, dal febbraio 2018 porta avanti presso l'Asp Santa Chiara, il progetto A.F.A.S. (Attività Fisica Adattata Specifica).

L'A.F.A.S., così come voluta dalla Regione Toscana, è un'attività non sanitaria dedicata alle donne operate al seno, che si avvale della figura di un fisioterapista che opera in stretta collaborazione con l'U.O. di Riabilitazione della ASL e che ha anche il compito di svolgere un'azione di valutazione e di monitoraggio.

Promossa dalla Società della Salute e dalla U.O. di Riabilitazione e Recupero Funzionale della USL Nordovest, l'A.F.A.S. ha lo scopo di promuovere uno stile di vita in cui movimento ed esercizio fisico hanno un significato sia di prevenzione che di demedicalizzazione.

IL CAFFÈ ALZHEIMER

Nasce nel 2018 anche a Santa Chiara il Caffè Alzheimer, un servizio progettato dalla Società della salute e dall'AIMA (Associazione Italiana malati di Alzheimer), che si propone di creare un'occasione concreta per affiancare la famiglia di una persona colpita da questa patologia.

Il progetto è iniziato a novembre 2018 per un totale di tre ore settimanali e vede attualmente la presenza di cinque persone e dei loro familiari, che di volta in volta partecipano agli incontri.

Ispirato alle linee guida dell'Alzheimer Caffè, progetto nato nel 1997 da un'idea dello psicogeriatra olandese Bere Miesen, il progetto ha l'obiettivo di creare un luogo di ritrovo, coordinato da personale qualificato, dove si incontrano persone che condividono lo stesso problema di salute e i loro familiari, in uno scambio reciproco in cui ciascuno diventa una risorsa per gli altri. L'Alzheimer Caffè vuol essere un luogo di incontro, informale, di vita quotidiana, dove poter riscoprire il piacere di stare insieme ripartendo dalle piccole cose come dal sorseggiare un buon caffè o del thé, degustare un pezzo di dolce o biscotti fatti in casa, apprestarsi in un giro di tango o in un laboratorio di racconto e narrazione o in qualche altra attività laboratoriale finalizzata ad attivare relazioni e socialità, per vivere momenti di svago e perché no, anche di spensieratezza. Alla base del progetto c'è la logica della "rete", che rompe la solitudine e il disagio che spesso contraddistinguono le persone affette da malattie neurodegenerative in fase iniziale e i loro familiari, creando forme di collaborazione e aiuto reciproco che continuano oltre il tempo degli incontri. Il progetto si propone di creare un'occasione concreta per affiancare la famiglia di una persona con decadimento cognitivo in un percorso di rottura dell'isolamento sociale: un luogo di relazioni, in cui attivare momenti di socialità e di vita di comunità, un luogo in cui poter vivere contemporaneamente le tre dimensioni della relazione: relazione malato/operatore, relazione familiare/operatore e relazione malato/familiare.



CENTRO PRIMA ACCOGLIENZA MIGRANTI

Dal 2011, in occasione della cosiddetta “Emergenza Nord Africa”.

S. chiara gestisce un Centro di prima accoglienza migranti e richiedenti asilo. A parte una breve interruzione di circa 4 mesi nel 2014, il Centro è sempre stato attivo ospitando migranti di nazionalità nigeriana, ghanese, maliana, pakistana, senegalese, camerunense e guineiana. Negli ultimi tre anni si è registrata una presenza media di 24-25 persone anche se dalla seconda metà del 2018 si registra un diminuzione delle presenze (al 31.12.2018 i migranti presenti erano 22). Sono alloggiati in cinque ampie camere, ed hanno la disponibilità di una sala pranzo-soggiorno con cucina attrezzata e TV satellitare, una stanza dedicata ad attività ricreative, due bagni con docce e un cortile esterno.

Vengono impartite lezioni di lingua italiana presso il Centro da parte di un docente appositamente incaricato, inoltre i migranti seguono un corso d'italiano presso il CTP dell'Istituto Comprensivo “Jacopo da Volterra” al quale partecipa la maggior parte degli ospiti del Centro.

Relativamente all'assistenza sanitaria, a tutti gli ospiti è stato assegnato il Medico di Base e viene curato il servizio di prenotazione di visite specialistiche, garantendo anche il trasporto ove questo si reputi necessario.

In seguito ad accordi con il Comune di Volterra, i giovani del Centro usufruiscono di un piccolo campo da calcio situato a poche centinaia di metri dal Centro stesso, come importante occasione di svago e di contatto con i giovani del posto. Alcuni di loro svolgono attività di volontariato in associazioni cittadine.

Periodicamente viene organizzato un incontro alla presenza di tutti i migranti, al fine di verificare l'andamento del servizio, raccogliere eventuali richieste e fornire indicazioni in merito alle regole di convivenza nel centro. In questo ambito si accolgono, per quanto possibile, le richieste dei migranti relative prevalentemente alla preparazione dei pasti e all'acquisto di prodotti che consentano il rispetto delle loro abitudini e tradizioni.

**SPORTELLLO INFORMAGIOVANI/INFORMASTRANIERI**

Santa Chiara gestisce dal 2014 per conto del Comune di Volterra lo sportello Informagiovani/Informastranieri, che si trova in Via Roma. E' un'attività di supporto a stranieri e cittadini italiani, offrendo una vasta gamma di servizi di orientamento.

Per il servizio di informazione agli stranieri, si registrano in media più di 50 accessi/mese. Vengono offerti servizi informativi per il rinnovo dei diversi tipi di permessi di soggiorno, ricongiungimento familiare, cittadinanza, visti, servizi del territorio, carta di soggiorno. Inoltre vengono fatte procedure online per rinnovo permessi di soggiorno sul portale immigrazione, le istanze online di ricongiungimento familiare, cittadinanza, richiesta test-italiano ect. Si mantengono ovviamente rapporti di piena collaborazione con Questura e Prefettura.

Vengono inoltre pubblicizzate le iniziative rivolte agli stranieri promosse dal territorio, in particolare quelle formative del CTP. Da segnalare che gli accessi allo sportello dei cittadini residenti in altri comuni limitrofi sono in evidente crescita rispetto allo scorso anno.

Vi è anche una piena collaborazione con il Centro per l'Impiego. In particolare il Centro per l'impiego si avvale nel nostro sportello per la compilazione dei curricula, restando comunque informatore esclusivo delle offerte di lavoro. Nel tempo tale collaborazione si è sempre più rafforzata, a tal punto che l'utenza stessa sa quali sono i passaggi da seguire, spesso presentandosi autonomamente allo sportello informagiovani.

Si conferma altresì la collaborazione sui progetti GiovaniSi e Garanzia Giovani.

Lo sportello garantisce inoltre la collaborazione ad altri progetti/iniziative gestiti o promossi da organismi scolastici o associazioni impegnate nella promozione sociale e culturale.

Qui sotto un dettaglio degli accessi allo Sportello negli ultimi tre anni da cui risulta evidente un progressivo e consistente aumento dall'attività.

ANNO	2016	2017	2018
TOTALE ACCESSI	476	634	700

CENTRO DI ASCOLTO PSICOLOGICO PER LE SCUOLE

Santa Chiara, in collaborazione con la Società della Salute Alta Val di Cecina/Valdera, gestisce il progetto “Punto di ascolto” per la prevenzione e riduzione del disagio degli studenti e supporto del personale della scuola.

L'intervento prevede l'attivazione dello sportello d'ascolto per consulenze individuali, rivolto a ragazzi e insegnanti e gestito da uno psicologo. L'ascolto attento e partecipato sollecita il racconto auto-biografico, la capacità comunicativa, la comprensione di sé, le competenze emotive e sociali. Inoltre potranno essere attivati interventi specifici da svolgere all'interno delle classi su tematiche di vario genere in base alle esigenze riscontrate e alle criticità emerse nel contesto scolastico, secondo la metodologia della peer education o delle life skills, o comunque seguendo una metodologia caratterizzata da un intervento educativo attivo, volto all'apprendimento esperienziale dei temi presentati. Parallelamente verrà svolta un'attività di informazione e consulenza rivolte agli insegnanti, seguendo anche la metodologia delle life skills.

Lo “Sportello d'Ascolto” rappresenta quindi una risorsa per gli studenti e per gli insegnanti. Un modo anche per lavorare sugli studenti “a rischio” di abbandono scolastico, su chi manifesta disturbi specifici dell'apprendimento, chi ha problemi di disabilità o problematiche di ordine disciplinare in genere.

LA “FUNZIONE ACCREDITAMENTO” IN ALTA VAL DI CECINA

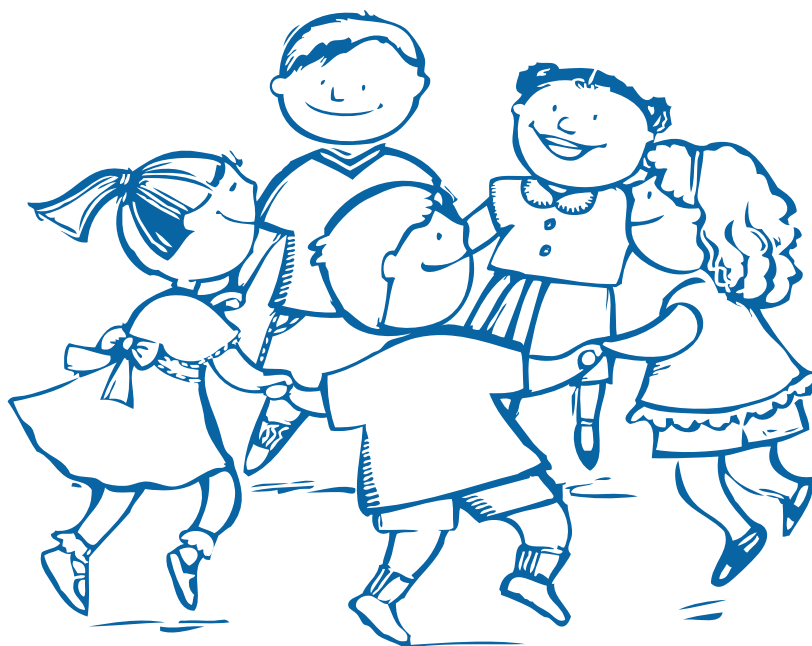
Santa Chiara è un'azienda del territorio e come previsto dallo statuto “risponde in via prioritaria, nell'ambito della programmazione regionale e nazionale, ai bisogni della popolazione del Comune di Volterra e dei comuni dell'Alta Val di Cecina, integrandosi con i servizi socio-sanitari del territorio e con le organizzazioni del volontariato e di solidarietà sociale.” In ossequio a questa previsione statutaria, Santa Chiara è anche affidataria della funzione accreditamento dei servizi sociali svolti in alta Val di Cecina sia da organismi pubblici che del privato sociale. In sostanza si tratta di supporto amministrativo alla commissione tecnica durante l'espletamento dell'istruttoria e degli adempimenti connessi all'applicazione della legge regionale n. 82 del 28.12.2009 “Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato”, ovvero per la concessione e il mantenimento dell'accREDITAMENTO.

STUDIARE E VIVERE A VOLTERRA

Per l'anno scolastico 2018-2019 Santa Chiara, su richiesta dell'Assessorato all'Istruzione del comune di Volterra, collabora con l'ITC “Niccolini” e con il Liceo “Carducci” nella realizzazione dell'iniziativa “Studiare e vivere a Volterra”, consistente nell'organizzazione di un piccolo convitto con lo scopo di ospitare i due studenti fuori sede che hanno scelto di studiare nelle scuole cittadine. Gli studenti frequentanti l'Istituto Alberghiero e il Liceo Artistico sono accolti e sorvegliati in un appartamento appositamente locato da Santa Chiara.

CAMPI ESTIVI E ATTIVITÀ PER BAMBINI

Dal 2015 S. Chiara organizza in collaborazione con alcune associazioni cittadine anche campi estivi per bambini della durata di 1-2 settimane, solitamente nei mesi di luglio e agosto. I campi prevedono programmi intensi con iniziative diverse per ogni giorno della settimana, tra cui passeggiate in centro con visite a musei e biblioteche cittadine e giochi in piazza, escursioni in campagna con pranzo al sacco, giornate in lingua inglese, bagni in piscina, baby dance in acqua ecc. Qui sotto alcuni dati relativi agli ultimi tre anni.



Un aiuto per mantenersi in forma e prevenire le malattie

Ormai tutti sappiamo che l'Italia è uno dei paesi più "vecchi" del mondo insieme al Giappone e alla Germania, con un'età media di 44,5 anni e anche con un'aspettativa di vita tra le più alte al mondo. Per questo è necessario cominciare a ragionare su come invecchiare bene o quantomeno su come mettere in atto tutti quegli accorgimenti che consentano, anche in un'età avanzata, di mantenersi in forma e prevenire le malattie. Ecco in proposito alcuni dati e previsioni forniti da sociologi e statistici: la popolazione italiana per il prossimo futuro sarà significativamente più vecchia; infatti se nel 2015 le persone fra 0 e 14 anni rappresentavano il 13,8% della popolazione, nel 2065 si attesteranno al 12,7%. La popolazione con più di 65 anni, al contrario, fra il 2015 e il 2065 crescerà dal 21,7% al 32,6%. La popolazione in età attiva (fra i 15 e i 64 anni), si contrarrà dal 64,6% del 2015 al 54,7% del 2065.

Sono proiezioni sul lungo periodo, quindi suscettibili senz'altro di variazioni, infatti già ora si registrano leggere inversioni di tendenza: la vita media degli italiani ha cominciato a ridursi, così come l'Unione Europea ci segnala che la vita in buona salute si accorcia. La medicina spesso riesce solo ad allungare il tempo di una vecchiaia fragile o in condizione di non autosufficienza, ciò è causa di un notevole aumento degli anziani costretti al ricovero in casa di riposo con elevatissimi costi umani, sociali ed economici che rischiano di diventare insostenibili.

E' partendo da queste considerazioni che l'Asp Santa Chiara con la collaborazione di Volterra Ricerche Onlus, del Consorzio Turistico Volterra Val di Cecina, dell'Associazione Alberto Sordi di Roma e con la preziosa collaborazione e supervisione scientifica del Prof. Ettore Bergamini, già Presidente della Società Americana di Gerontologia e Direttore del Centro di biologia e patologia dell'invecchiamento dell'università di Pisa, hanno predisposto un progetto di divulgazione rivolto sia ai residenti che ai turisti, nell'ottica di una informazione utile a migliorare la propria qualità di vita, ed intesa anche come un valore aggiunto che la città di Volterra offre ai suoi visitatori. Il Consorzio turistico infatti distribuirà una dispensa predisposta con il contributo del Rotary Club (distretto 2071) con l'approvazione dell'Istituto Superiore di Sanità. Un testo che insegna come difendere la buona salute e prevenire la comparsa delle malattie dell'età anziana contrastando la progressione del processo di invecchiamento biologico. Tra l'altro la dispensa è disponibile nelle lingue italiana, francese, inglese e tedesca.

Il tema è quindi come prevenire gli effetti dell'invecchiamento, un argomento che, è bene sottolinearlo, non riguarda solo persone in età avanzata, ma anche i giovani (non si direbbe, ma l'invecchiamento comincia già prima di 20 anni) e quindi verranno coinvolte anche le scuole per una piena consapevolezza della necessità di mettere in atto stili di vita corretti per mantenersi in forma e prevenire le malattie.

Il Giornalino di Santa Chiara

Dal Dicembre 2017 l'Azienda Santa Chiara ha avviato la pubblicazione di un periodico trimestrale con l'intento di comunicare alla città ed al territorio che cos'è Santa Chiara, quali servizi mette a disposizione della comunità e quali sono i progetti per il futuro. Ma non solo, il Giornalino di Santa Chiara è uno strumento di integrazione e condivisione aperto alla valorizzazione del territorio e delle sue eccellenze. Le variegate rubriche contenute nel giornalino spaziano dai pareri tecnici degli esperti, all'arte e alla cultura. Raccontano il "fare rete" con le associazioni che nel tempo hanno collaborato con l'azienda come Mondo Nuovo, G.I.A.N., VolterraJazz, Misericordia e tante altre.

Un periodico di informazione a largo spettro di cui è editore il presidente Davide Giampiero Arcieri, direttore responsabile Gabriele Bibbiani e direttore editoriale Fabrizio Calastri. Un progetto che ha lo scopo di fissare nel tempo e diffondere l'operato dell'Azienda all'esterno, valorizzando il territorio e tracciando la costituzione di quella rete di sinergie che si sono create, il tutto in una veste elegante, moderna e di impatto visivo.



Le risorse umane

Come facciamo a fare tutto quello che abbiamo descritto?

Il monte orario e quindi le unità di personale della RSA Santa Chiara (come di tutte le RSA della Toscana) vengono determinate da parametri regionali e variano sulla base del numero di assistiti. Per gli altri servizi esterni alla RSA come sopra descritti il personale viene inserito sulla base di scelte organizzative interne all'Azienda.

I PARAMETRI DI PERSONALE

Qui sotto si riporta una tabella predisposta sulla base dei parametri regionali per l'assistenza in RSA (in origine il parametro è espresso in ore ma per migliore comprensione viene riportato in unità di personale).

Ogni RSA modulerà poi il personale sulla base del numero degli ospiti effettivamente assistiti.

SERVIZIO	N. OPERATORI	PER N. OSPITI N.A.
Assistenza di base	1	2
Servizio infermieristico	1	8
Fisioterapia	1	40
Serv. Educativo/animativo	1	40

Naturalmente il parametro indica il numero complessivo di operatori, che verranno organizzati nelle turnazioni sulla base di scelte operative interne che tengano conto delle necessità specifiche del servizio.

DATI OCCUPAZIONALI

La tabella sotto riportata, a nostro avviso di particolare interesse, riguarda il personale impegnato non solo nella RSA ma in tutti i servizi erogati dall'Asp e dimostra come Santa Chiara occupi, a vario titolo anche con inquadramenti contrattuali diversi, oltre 70 persone, quindi una realtà occupazionale di primaria importanza per il territorio di riferimento. Una criticità evidente, soprattutto per chi è addetto all'assistenza alla persona, è rappresentata dall'età media degli occupati, segnatamente quella del personale dipendente che è di 57 anni. Più in particolare, il personale dipendente gestisce i servizi amministrativi/direzionali, il nucleo assistenziale Ginestra (piano terra) e parte dei servizi generali.

I servizi esternalizzati riguardano invece i nuclei assistenziali Zafferano e Fiordaliso, il servizio infermieristico, il servizio educativo/animativo, la fisioterapia (studio professionale), le pulizie generali e la cucina. Anche se in via approssimativa, possiamo dire che un terzo del personale è dipendente e due terzi esterno.

OCCUPATI AL 31.12.2018

Personale dipendente (compreso interinale)

Uomini	8
Donne	18
Età media	57

Personale esternalizzato (Coop. Soc. Idealcoop)

Uomini	7
Donne	34
Età media	42

Professionisti esterni

Uomini	1
Donne	3

Totale

Uomini	16
Donne	55
Totale Generale	71

Riportiamo l'attuale dotazione organica:

Una particolarità che salta agli occhi dalla tabella sopra riportata è la notevole differenza di età media tra il personale dipendente (57) e il personale della cooperativa sociale (42), dato questo che sta ad indicare la "staticità" del personale dipendente dovuta anche al blocco delle assunzioni deliberato dal CdA nel 2012.

In linea generale possiamo affermare che l'esternalizzazione di parte dei servizi è in qualche modo scelte obbligate per garantire competitività dell'Azienda (il fenomeno riguarda la stragrande maggioranza delle Asp) in un settore dove la maggioranza dei gestori è privato con costi del personale decisamente inferiori rispetto agli enti pubblici (si veda tabella sotto).

LE STRUTTURE PER ANZIANI IN TOSCANA: FORME DI GESTIONE E DIMENSIONI

380 STRUTTURE - 16.400 POSTI-LETTO

FORMA DI GESTIONE	% regionale
Privato Profit	41%
Privato no profit	25%
Az. Usi	16%
Comuni	10%
Apsp	8%

MEDIA REGIONALE POSTI-LETTO: 39

RANGE	% di strutture
< 40 p.l.	62%
da 40 a 60 p.l.	23%
da 61 a 80 p.l.	8%
da 81 a 120 p.l.	5%
> di 120 p.l.	2%

FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE

L'investimento nelle attività formative ha un ruolo di particolare rilevanza nell'ambito delle gestione delle risorse umane. Inoltre la formazione e l'aggiornamento del personale è elemento fondamentale per la garanzia della qualità dei servizi. Sono occasioni di apprendimento e di confronto sulle pratiche assistenziali con importanti ricadute anche sul piano motivazionale. In particolare negli ultimi tre anni sono stati effettuati in sede i corsi di formazione qui sotto indicati con il corrispondente monte orario:



2016

2017

2018

ARGOMENTO	ORE	ARGOMENTO	ORE	ARGOMENTO	ORE
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	6	Valutazione degli aspetti teorico/pratici della problematica contenitiva nelle RSA	3	Prevenzione incendi in attività a rischio di incendio elevato	8
Lesioni da decubito, prevenzione e cura	3	Corrette manovre di igiene orale, idonea manutenzione dei manufatti protesici e il corretto utilizzo della pasta adesiva	1	Movimentazione manuale dei carichi	3
Progetto cartella utente WEB	3			Aggiornamento nuova release di cartella Utente Web	3
Tutela della privacy e trattamento dati personali	2			Progetto "Persona "La buona cura", intervento formativo per la promozione della sicurezza, della qualità dell'assistenza e delle relazioni nei percorsi sociosanitari	da giugno a settembre ore complessive 75
Quando il burnout è dietro l'angolo	4				
TOTALE	18%		4		89

SISTEMA CONTRATTUALE E RAPPORTI SINDACALI

L'Asp S. Chiara applica al proprio personale dipendente il contratto collettivo nazionale di lavoro del comparto regioni e Autonomie locali, altrimenti detto "Funzioni Locali". La rappresentanza sindacale unitaria RSU e' la struttura sindacale di base e costituisce l'organo unitario del rapporto diretto fra lavoratori e sindacati. Nella contrattazione aziendale decentrata è garantita la partecipazione di tutte le sigle sindacali maggiormente riconosciute.

L'azienda assicura l'applicazione di tutti gli istituti mirati all'obiettivo della conciliazione tra esigenze lavorative ed esigenze di cura familiare .

LA SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

L'anno 2018 ha visto l'impegno per l'aggiornamento dei documenti di valutazione dei rischi, di valutazione di esposizione al rumore di valutazione del rischio di incendio.

E' stato nominato un nuovo RSPP e sono state organizzate le prove di evacuazione separatamente per i tre nuclei assistenziali. Le stesse prove di evacuazione sono state organizzate periodicamente anche negli anni precedenti.

La sicurezza dei propri dipendenti viene garantita dall'Azienda anche attraverso il costante e puntuale adeguamento normativa degli ambienti di lavoro e dei locali in cui viene svolta l'attività lavorativa. La realizzazione di interventi strutturali volta a garantire ambienti di lavoro salubri e sicuri con l'obiettivo anche di ridurre al minimo gli infortuni sul lavoro (si veda apposita tabella) e nel contempo volta al più generale miglioramento della qualità della vita dei lavoratori sul luogo di lavoro.

VISITE DI CONTROLLO PER IDONEITÀ ALLA MANSIONE

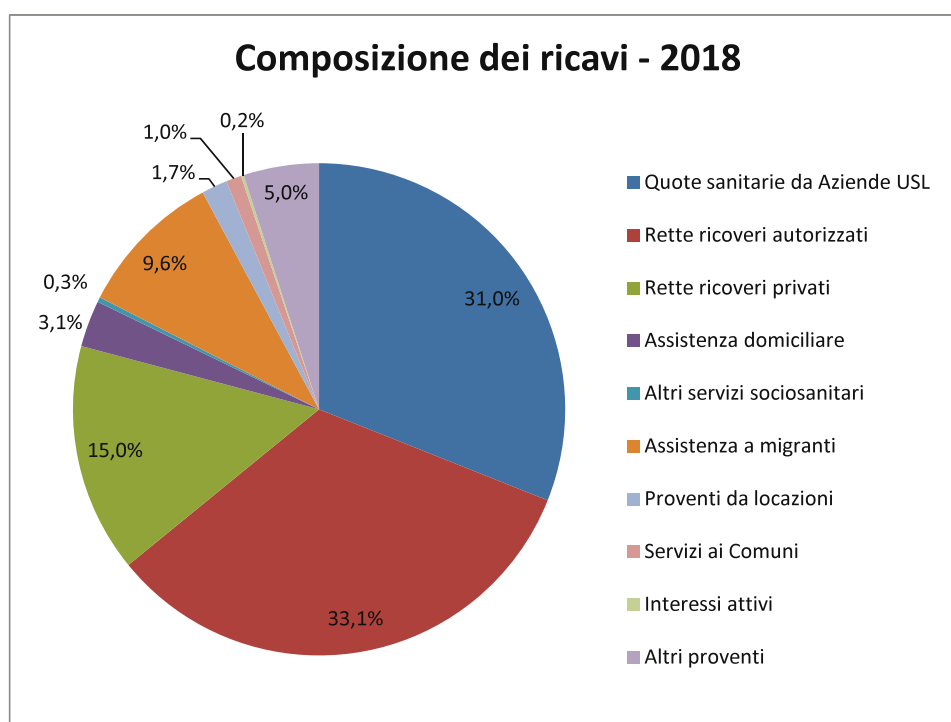
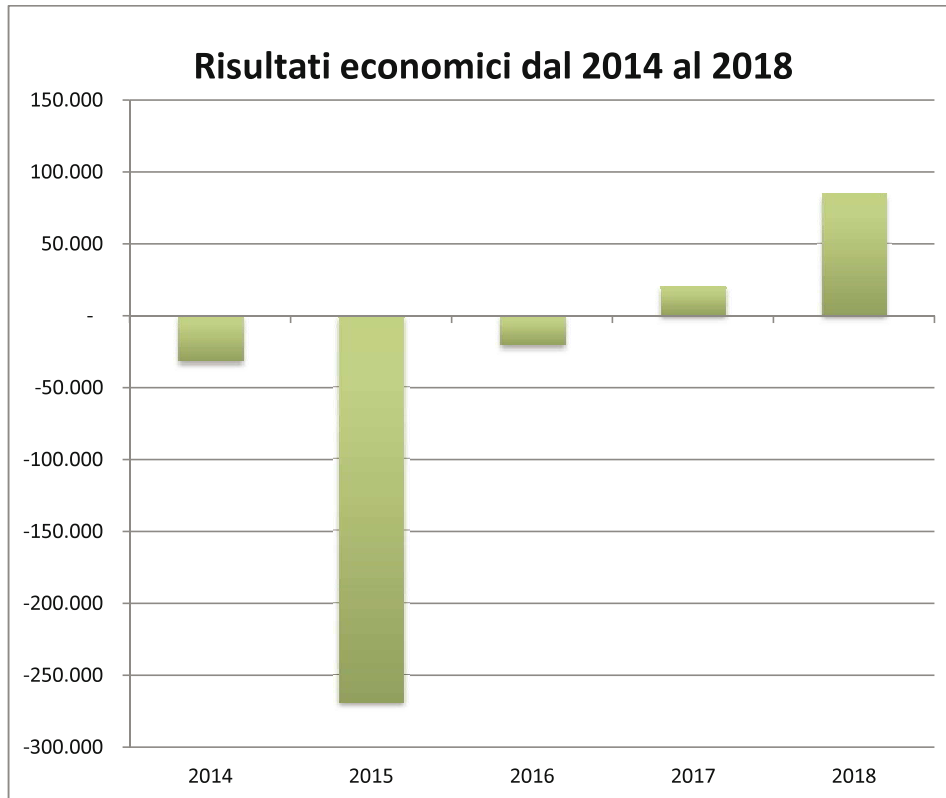
ANNO	N. DIPENDENTI VISITATI
2016	21
2017	11
2018	17

ASSENZE PER INFORTUNIO

ANNO	INFORTUNI
2016	0
2017	0
2018	1

Dati di bilancio

Santa Chiara sta proseguendo in maniera decisa verso il risanamento. L'ultimo bilancio approvato (esercizio 2018) ha fatto registrare un utile di circa 84.000 euro, migliorando la performance del 2017 quando già era stato registrato un utile di 20.000 euro, mentre il 2016 si era chiuso con una leggera perdita di circa 21.000 euro. Risultati questi che evidenziano un consolidato equilibrio economico derivante da un attento monitoraggio dei costi e un importante incremento dei ricavi, peraltro in netta controtendenza rispetto agli esercizi precedenti dove si registravano perdite consistenti, come si può ben vedere dal grafico sotto riportato.

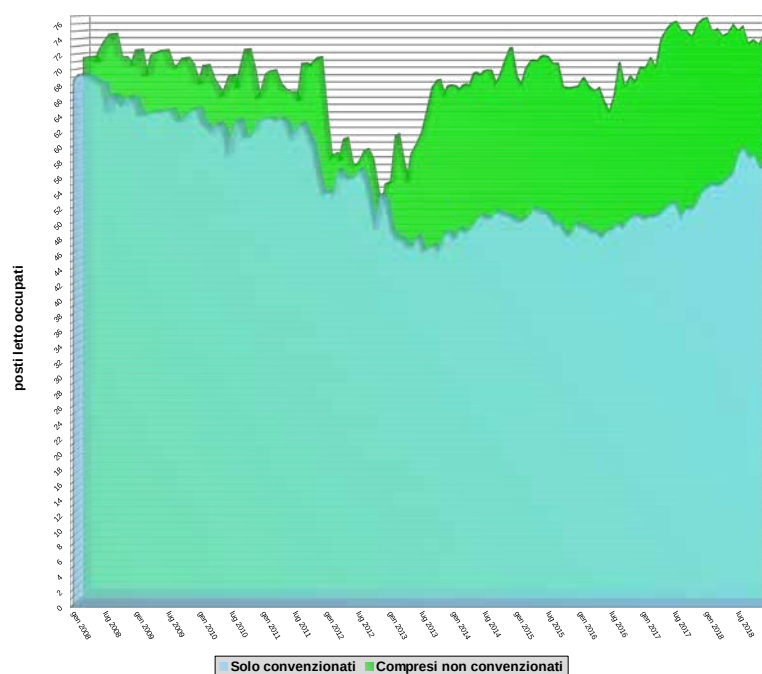


E' opportuno evidenziare come i ricavi da prestazioni di servizi nel 2018 abbiano registrato un aumento del 4,1% passando da 3.123.492 del 2017 a 3.255.424. Detto aumento si registra essenzialmente nei proventi da servizi della RSA, sia nei ricoveri in convenzione che in quelli privati, in seguito ad una ulteriore aumentata presenza di anziani ospiti.

In particolare La RSA S. Chiara si è attestata nel 2018 su una media annuale di 73,8 presenze (nel 2017 sono state 73,3) rispetto ai 74 posti autorizzati, di cui 51 in possesso di autorizzazione Usl e 23 privati, risultato sicuramente importante dovuto anche ad un buon livello di qualità dell'assistenza, e quindi alla buona professionalità degli operatori, come peraltro risulta dai questionari di soddisfazione periodicamente somministrati agli utenti e loro familiari. A proposito di rapporto fra utenti autorizzati Usl e utenti privati, rileviamo come questi ultimi negli anni recenti siano stati in costante aumento, fattore questo che ha consentito di arginare almeno in parte il taglio dei posti autorizzati operato dalla ex Usl 5 nel 2012. In proposito si veda il grafico sotto riportato riferito all'andamento delle presenze negli ultimi dieci anni:

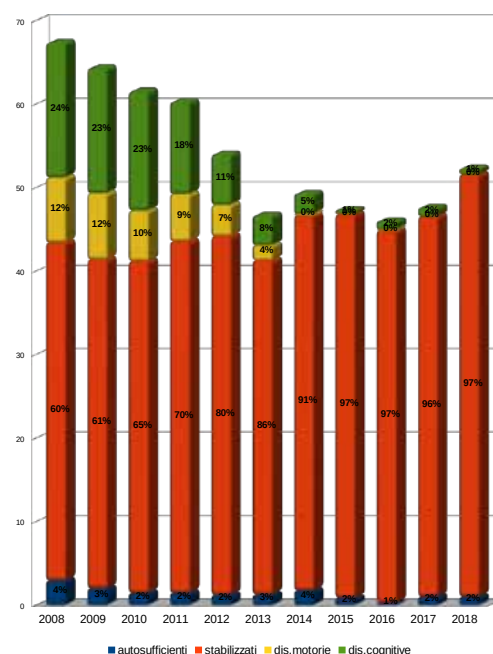
Posti letto in convenzione ASL e non convenzionati

occupazione dei p.l. dal 2008 al 2018



Tipologie assistenziali dei soggetti convenzionati ASL

dal 2008 al 2018

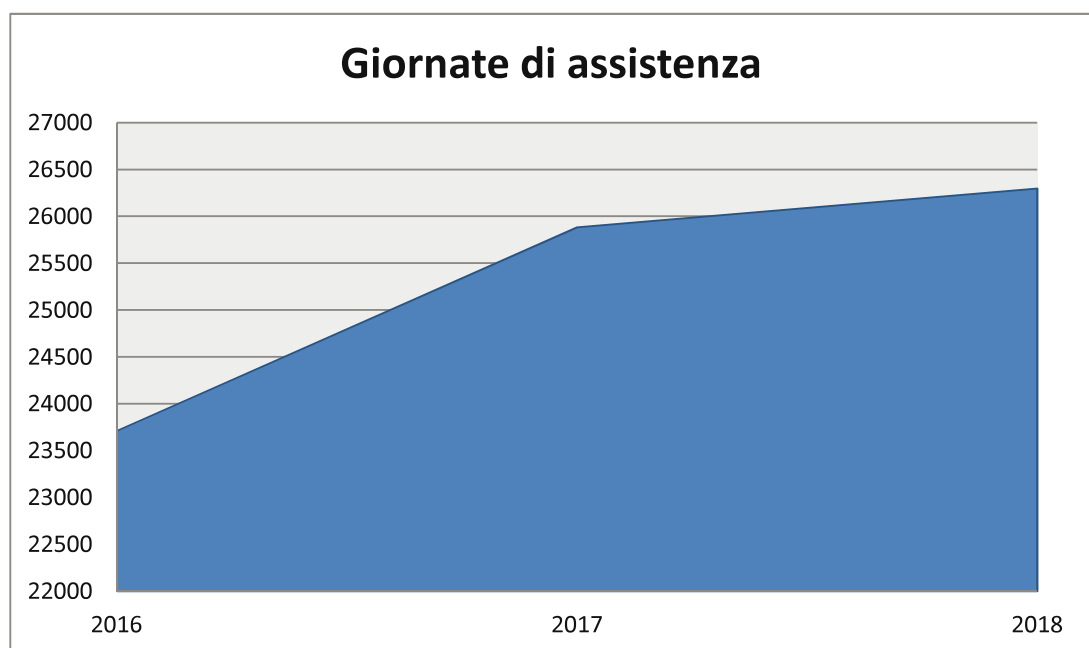
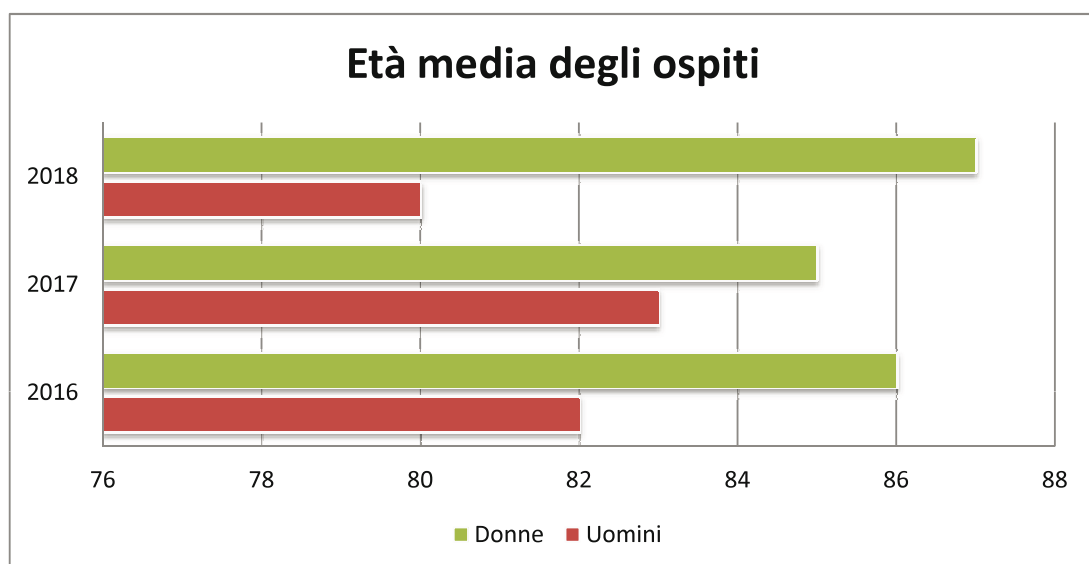
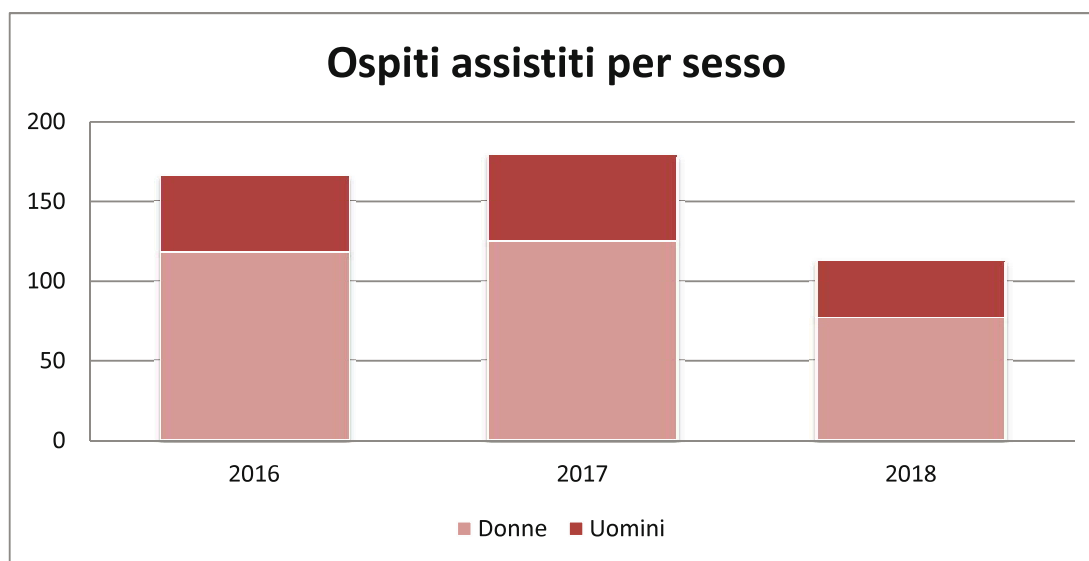


È importante conoscere anche il dato del turn over dei ricoveri nella RSA: nel 2018 sono transitate in struttura 113 persone, con una notevole diminuzione rispetto alle 176 del 2017; fatto dovuto, ad una analisi più approfondita, anche ad un minor numero di decessi e ad un aggravarsi delle condizioni socio-sanitarie che rende difficile un rientro al domicilio. Il dato è confermato anche dal maggior numero di giornate di assistenza erogate nel 2018: 26.298 rispetto alle 25.884 del 2017.

Sul fronte dei costi occorre anzitutto rilevare come si sia mantenuto stabile il livello dei costi del personale. Si ricorda in proposito che il personale dipendente stia progressivamente diminuendo, ad oggi è composto da 26 unità rispetto alle 35 del 2015 e alle 27 del 2017. Di dette 26 unità, quattro infermieri si trovano in posizione di comando presso l'Inail di Volterra.

Sempre riguardo alle risorse umane, è necessario evidenziare come ad una confermata tendenza alla diminuzione del personale dipendente corrisponda, almeno in parte e fermo restando il livello delle attività, un aumento della esternalizzazione dei servizi che comunque consente all'Azienda una riduzione seppur contenuta dei costi.

Caratteristiche dei ricoveri



Innovazione tecnologica

EFFICIENTAMENTO ENERGETICO, SICUREZZA E COMFORT

Grazie all'intervento della Regione Toscana e della Fondazione Cassa di Risparmio di Volterra, è stato possibile realizzare nel periodo 2017-2019 un progetto che prevedeva una riqualificazione della RSA S. Chiara attraverso interventi dedicati all'efficientamento energetico, la sicurezza dei lavoratori e degli anziani ospiti e il comfort residenziale. L'importo complessivo del progetto è stato di circa 470.000 Euro ed ha consentito un rinnovamento delle attrezzature "alberghiere" come letti attrezzati e armadi per le camere, attrezzature per la fisioterapia come la Tecar, una revisione generale degli infissi, il cambio di una caldaia e l'acquisto di un sistema di cogenerazione di ultima generazione tramite turbina a gas. Si è trattato nel complesso di una serie di interventi che si sono resi necessari dopo la completa ristrutturazione della RSA S. Chiara risalente ai primi anni '90, interventi questi finalizzati a rendere la residenza per anziani sempre più efficiente, garantendo sostenibilità e qualità dell'assistenza al fine di essere in grado di erogare servizi di alta qualità per garantire l'attrattività della struttura, con conseguenti ricadute positive anche a livello occupazionale nel nostro territorio.

CARTELLA UTENTE WEB

Pur pienamente consapevoli che i servizi alle persone si fanno prima di tutto con persone – nel nostro caso operatrici adeguatamente formate e motivate –, è importante rendersi conto che anche la tecnologia informatica può rappresentare un'opportunità per migliorare la qualità dell'assistenza agli anziani.

Partendo da questa considerazione, S. Chiara, in collaborazione con la cooperativa sociale Idealcoop, ha inserito la cartella socio-sanitaria informatizzata dall'anziano, la cosiddetta "cartella utente web", sviluppata da Softwareuno Ins di Padova, una softwarehouse specializzata nel settore delle residenze per anziani.

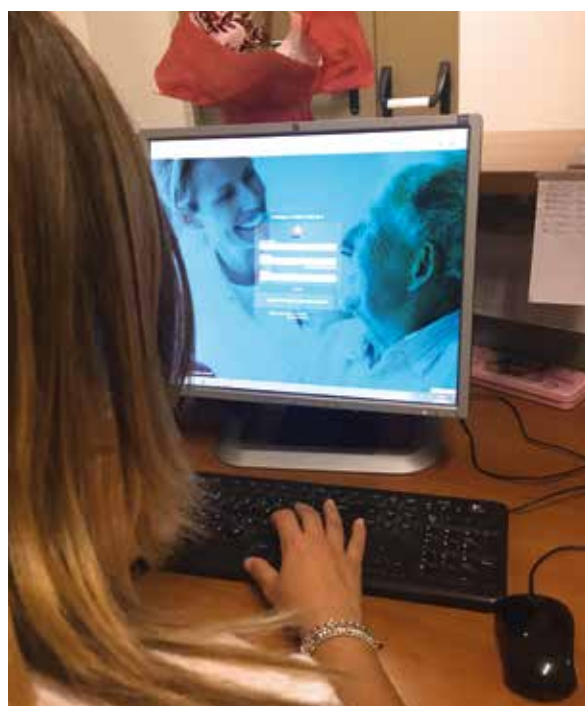
Il sistema è ormai a pieno regime dal 2017 ed in buona sostanza si è creato un nuovo sistema informativo interno e ogni operazione, intervento o fatto che riguarda il singolo anziano verrà registrato su PC o tablet e quindi tutto sarà pienamente tracciabile e consultabile dagli operatori che ne avranno l'accesso. Il sistema infatti garantirà la massima riservatezza tramite password che verranno cambiate periodicamente e la direzione in accordo con l'amministratore del sistema potrà individuare le figure professionali che avranno accesso a determinati dati piuttosto che ad altri.

Quindi in qualsiasi momento sarà possibile sapere per esempio se l'anziano ha mangiato, se ha fatto il bagno, se ha partecipato alle sedute di fisioterapia, se ha la febbre e così via. Tutto ciò al fine di avere in tempo reale un quadro complessivo della situazione e garantire interventi appropriati.

Ma il processo di informatizzazione non finirà qui: prossimamente, grazie anche al contributo della Fondazione Cassa di Risparmio di Volterra, si potrà inserire il "portale parenti", ovvero un sistema che consentirà ai familiari degli anziani ricoverati di collegarsi appunto ad un portale dedicato e dove, verificate le necessarie autorizzazioni, potranno aggiornarsi, anche in questo caso in tempo reale, in merito alle condizioni di salute del congiunto, alle attività svolte e volendo si potrà comunicare via mail con l'anziano.

Quelle sopra descritte sono alcune delle iniziative/progetti a cui sta lavorando S. Chiara per far fronte alle nuove sfide che il mondo delle RSA avrà di fronte in un futuro prossimo, dove sarà richiesto un sempre più alto livello di efficienza ed efficacia, basti pensare all'entrata in vigore della recente normativa regionale sul regime della "libera scelta", in base al quale l'anziano che avrà i requisiti per entrare in RSA riceverà un voucher con il quale potrà scegliere la struttura fra quelle accreditate in tutto il territorio regionale, scelta che si baserà soprattutto su considerazioni legate al rapporto qualità/prezzo. Ed è proprio in questo contesto sempre più competitivo che S. Chiara, peraltro già conosciuta in buona parte della regione, punta ad un continuo miglioramento dei propri servizi per diventare una struttura a valenza regionale.

È quindi evidente quindi che anche i servizi alla persona, pur nella consapevolezza che rimane fondamentale il ruolo degli operatori-persone grazie alla loro professionalità, umanità e cortesia, possono svilupparsi con l'applicazione delle nuove tecnologie.



Santa Chiara e l'Europa



Visita a Volterra dei rappresentanti della casa di cura tedesca Santa Verena.

E' ormai da circa vent'anni che Santa Chiara intrattiene rapporti con diverse realtà europee a vario titolo coinvolte nel mondo dell'assistenza o che comunque hanno manifestato la volontà di intrattenere rapporti con la struttura volterrana.

- Santa Chiara, grazie anche alla preziosa collaborazione del Centro Interculturale Villa Palagione, è stata tra i primi partner del “Progetto Leonardo” quando ha preso avvio nella seconda metà degli anni ‘90 e ha consentito, con l'intervento degli allievi della Camera dell'Artigianato di Stoccarda, di ristrutturare la facciata e alcuni interni di Villa Giardino, Ristrutturare l'ex teatro della residenza oltre ad altri interventi minori come il recupero della chiesina del Commiato sul retro della struttura. Purtroppo negli ultimi anni Santa Chiara non ha più partecipato attivamente al progetto.
- L'Associazione di volontariato tedesca “Internationaler Bund fur Sozialarbeit” del Baden Wurttemberg per circa dieci anni ha inviato dei giovani in servizio civile volontario per sei mesi a S. Chiara. I giovani erano impegnati soprattutto in attività di animazione e intrattenimento degli anziani ospiti della residenza.
- Santa Chiara mantiene un rapporto di stretta collaborazione con la casa di cura tedesca “S. Verena” di Rielasingen-Worblingen (Lago di Costanza) con la quale in passato ha anche realizzato un progetto europeo di scambio di operatori nell'ambito della formazione professionale. Si tratta di una interessante realtà che si occupa di anziani a 360°, dagli appartamenti con vari gradi di assistenza a seconda delle necessità, all'assistenza domiciliare, ha centro diurno e la residenza compreso le demenze gravi e l'Alzheimer.
- Santa Chiara infine, insieme ad altre quattro Asp della Toscana, ha accolto studenti di una scuola di formazione professionale francese “MFR la Riffaudière” della cittadina Doué la Fontaine nella zona della Loira per tirocini pratici di assistenza agli anziani e lezioni teoriche sui modelli di assistenza regionali, utili poi nel loro percorso formativo.

I principali interlocutori dell'azienda

Gli interlocutori o, comunque, coloro che sono interessati (stakeholders) dalle attività dell'Azienda sono molteplici. I principali possono essere così individuati:

GLI ANZIANI E I LORO FAMILIARI sono i primi interlocutori ai quali dovrà essere dedicata la massima attenzione. Sono i nostri “clienti”, meglio ancora utenti. Oltre a garantire i servizi sopra descritti e contenuti anche nella Carta dei Servizi, sarà compito degli operatori, a qualsiasi titolo e livello appartengano, garantire la massima disponibilità e intervenire con tempestività, trasparenza e massima cordialità.

Il regolamento interno di funzionamento prevede che venga costituito un comitato di rappresentanza degli anziani e dei familiari, disciplinandone la composizione. Si tratta di uno strumento di particolare importanza pensato per consentire una effettiva partecipazione dell'utenza attraverso un continuo scambio di vedute tra chi eroga i servizi e chi ne usufruisce. Il comitato ha lo scopo di avanzare richieste e suggerimenti, segnalare eventuali disservizi, quindi in generale contribuire al perseguimento di un livello ottimale di qualità.

IL COMUNE DI VOLTERRA di cui l'Asp S. Chiara è una “controllata” (come tutte le Asp della Toscana sono controllate dal comune dove hanno la sede legale). La legge regionale 43/2004 disciplina le modalità di controllo dei comuni sulle Asp. In particolare il comune nel quale l'azienda pubblica di servizi alla persona ha la sua sede legale:

- a) esercita la vigilanza ed il controllo sull'azienda;
- b) adotta atti di indirizzo, nel rispetto dell'autonomia gestionale, per il perseguimento degli scopi e degli obiettivi fissati dalla programmazione zonale nelle specifiche aree di intervento;
- c) approva il regolamento di organizzazione e di contabilità dell'azienda;
- d) approva le modifiche statutarie non concernenti il mutamento delle finalità (in caso di mutamento dei fini è necessaria l'approvazione regionale).

Inoltre l'Azienda pubblica di servizi alla persona dopo aver approvato il bilancio economico preventivo annuale, il bilancio economico preventivo pluriennale ed il bilancio di esercizio, li trasmette al comune. In caso di mancata approvazione di tali atti, il comune, previa diffida ad adempiere entro un congruo termine, nomina un commissario “ad acta” per la loro predisposizione ed approvazione.

Santa Chiara infine è anche affidataria di alcuni servizi da parte del Comune di Volterra come lo Sportello Informagiovani/Informastranieri e partecipa alla realizzazione del progetto “Studiare e vivere a Volterra”, come sopra descritti.

LA FONDAZIONE CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA ha sempre mostrato particolare attenzione e sensibilità verso S. Chiara fin dal trasferimento nella nuova sede di B.go S. Stefano, sostenendo negli anni l'attività, prima dell'Ipab e poi dell'azienda, attraverso contributi di varia natura ed entità che hanno consentito lo sviluppo e il miglioramento dei servizi, fino al recente importante contributo finalizzato all'efficientamento energetico.

LA COOPERATIVA SOCIALE IDEALCOOP di Pomarance è gestore storico di parte dei servizi assistenziali ed ha condiviso con S. Chiara difficoltà ed opportunità, facilitando spesso occasioni di crescita e di acquisizione di nuovi servizi da parte dell'Asp. In seguito all'ultimo affidamento in global service tramite evidenza pubblica, Idealcoop gestisce due nuclei assistenziali, il servizio infermieristico, il servizio educativo-animativo, il servizio di parrucchiere e pedicure, la cucina, oltre alle pulizie generali e parte delle manutenzioni ordinarie.

LA REGIONE TOSCANA è un riferimento costante per S. Chiara. Anzitutto per la sua competenza esclusiva in materia di assistenza sociale, quindi approva leggi e altri provvedimenti riguardanti il settore e che trovano applicazione per i gestori di RSA e servizi sociali e socio-sanitari (si pensi alla normativa in materia di accreditamento e autorizzazione al funzionamento, a tutto il settore della non autosufficienza, ai parametri di personale nelle RSA).

Inoltre la Regione Toscana ha corrisposto a S. Chiara, in seguito alla partecipazione ad apposito bando, un importante contributo di € 230.000 per la realizzazione del progetto denominato “Efficientamento energetico, sicurezza e comfort” che insieme ad un altro contributo dello stesso importo da parte della Fondazione CRV ha consentito una notevole riqualificazione della struttura con decisivi miglioramenti sul fronte della qualità dell'assistenza e del risparmio energetico..

L'AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST E LA SOCIETÀ DELLA SALUTE AVC/VALDERA con cui l'Azienda ha da sempre molteplici rapporti.

Santa Chiara ha sottoscritto l'accordo secondo lo schema regionale per l'ospitalità ad anziani non autosufficienti (dal 2017 con l'introduzione del principio della "libera scelta" è venuto meno il convenzionamento di un determinato numero di posti nelle singole RSA);

Santa Chiara è inoltre convenzionata per:

- Il servizio di assistenza domiciliare ad anziani non autosufficienti;
- Il progetto "Caffé Alzheimer" (si veda la descrizione sopra riportata);
- Il progetto di ascolto psicologico nelle scuole (anch'esso sopra descritto).

La Usl Toscana Nord Ovest provvede inoltre, attraverso apposite commissioni tecniche a verificare periodicamente il possesso dei requisiti previsti della normativa regionale e riguardanti l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento della RSA.

LA FONDAZIONE VOLTERRA RICERCHE, nata nel 2016 dalla volontà dei due Soci Fondatori Promotori, Auxilium Vitae Volterra S.p.A. e la Fondazione Cassa di Risparmio di Volterra di dare maggiore impulso e sviluppo alle attività di ricerca applicata alla pratica clinica, in particolare nel settore neurologico, delle gravi cerebrolesioni acquisite, respiratorio e cardiologico. Essendo all'interno di una importante realtà sanitaria del territorio collabora ed interagisce con la ASP Santa Chiara, integrandone l'aspetto socio assistenziale, attraverso momenti scientifici e divulgativi.

IL MeS - SCUOLA SUPERIORE S. ANNA DI PISA. Santa Chiara partecipa al sistema di valutazione delle performance della sanità sviluppato dal Laboratorio Management e Sanità (MeS) dell'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna che coinvolge anche i servizi sociosanitari tra cui le Residenze Sanitarie Assistenziali della regione.

I responsabili delle strutture aderenti si confrontano periodicamente per misurare e monitorare la qualità e la sostenibilità dei servizi residenziali offerti agli ospiti. Si tratta in pratica di un percorso di ricerca che prevede la validazione e la costruzione di un set di indicatori che hanno l'obiettivo di confrontare le strutture sull'organizzazione dei servizi (comprese ad esempio le attività ricreative), la qualità assistenziale offerta (ad esempio, la soddisfazione ed esperienza dei pazienti e dei familiari con riferimento ad esempio alla percezione sulla sicurezza, sul comfort, sulle attività quotidiane e sulla relazione con gli operatori), nonché quella dei professionisti in termini di clima organizzativo e, infine, la sostenibilità economica.

LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

Il mondo del volontariato è presente storicamente all'interno della ASP S. Chiara:

L'ASSOCIAZIONE MONDO NUOVO, nata nel 1987 da un gruppo di famiglie che, trovandosi da sole a fronteggiare il disagio della disabilità, scelsero di unirsi per affrontare e contribuire a risolvere i problemi dei portatori di handicap, siano essi fisici, psichici e/o sensoriali. Da sempre legata a Santa Chiara in quanto lo stesso statuto dell'associazione prevede un rappresentante della Asp all'interno del suo consiglio. Per lungo tempo ha mantenuto la sede in Villa Giardino, ex casa patrizia del 1600, di proprietà dell'Azienda e concessa a Mondo Nuovo in comodato d'uso.

LA MISERICORDIA DI VOLTERRA, nata nel 1291, è tra le più antiche istituzioni nel suo genere. La continua collaborazione con l'azienda si è ulteriormente fortificata negli ultimi anni sia a seguito della confluenza dei soci volontari A.V.O. (associazione cessata nel 2017) in Misericordia, sia per aver donato all'Azienda un elettrocardiografo portatile di ultima generazione e due defibrillatori.



Gli scenari futuri

Stiamo assistendo a fenomeni che fanno ripensare il ruolo e i servizi afferenti alle RSA. Anche le RSA devono cioè sapersi adattare alle mutate condizioni del contesto di riferimento.

Il punto di partenza come sempre è l'invecchiamento della popolazione, fenomeno ormai ampiamente e conosciuto e discusso, anche se è bene ricordare che l'Istat ci dice che nel 2015 per la prima volta si è arrestata la crescita dell'aspettativa di vita anche se di pochi decimali, effetto questo dovuto secondo autorevoli studi da un lato all'inquinamento del pianeta (MITt, club di Roma 1972), dall'altro ad una minore attività di prevenzione anche se con evidenti differenze tra le singole regioni. In particolare la speranza di vita alla nascita per gli uomini si attesta a 80,2 anni mentre per le donne, notoriamente più longeve, a 84,8 anni. L'età media della popolazione è 44,6 anni. L'Italia rimane comunque la seconda nazione più vecchia del pianeta dopo il Giappone e la Toscana una delle regioni con maggiore aspettativa di vita.

ASPETTATIVA DI VITA IN ITALIA

OGGI:

FEMMINE 84,7
MASCHI 80,1

NEL 2065:

MASCHI 86,6
FEMMINE 91,6

Il 30,2% avrà oltre 65 anni

Il 10% avrà oltre 85 anni

La popolazione attiva scenderà dal 64% al 54%



Quindi dovremo concentrare l'attenzione su come il fenomeno si ripercuote su chi deve programmare e organizzare i servizi. Ci sono due aspetti su cui val la pena di soffermarsi:

L'attenzione al territorio, con una valenza che potremmo definire di tipo sociale

Un'utenza che richiede alle RSA competenze sempre più orientate ad una long term care extra ospedaliera seppur di tipo generico e non specialistico (cure intermedie, dimissioni difficili, demenze gravi, ecc.).

E, come risulta chiaro dalla tabella sotto riportata, la nostra zona risente in maniera notevolmente più marcata dell'invecchiamento della popolazione.

EX AZIENDA USL 5 di PISA Indicatori RSA

INDICATORE	ALTA V.C.	VAL D'ERA	PISANA	AUSL 5
Residenti >= 65 anni n.a. presenti in RSA all'1.1.15 /popolaz. residente >= 65 anni X 1000	12	7	9	9
Residenti >= 65 anni n.a., nuovi ingressi in RSA nell'anno / popol. Resid. >=65 X 1000	5,4	3,9	3,5	3,8
Spesa sanitaria per ass.za residenziale per popolaz. >= 65 in strutture conv. /spesa sanitaria X 100	1,92	1,21	1,57	1,47
Spesa per prestazioni residenziali (RSA) per abitante >= 65 a.	255	162	217	202

ALTA VAL DI CECINA - DISTRIBUZIONE PER ETÀ ANNO 2017

CLASSI DI ETÀ	0-14 (%)	15-64 (%)	OVER 65 (%)	ETÀ MEDIA	POPOLAZIONE
VOLTERRA	10,3	60,8	28,9	48,9	10.290
CASTELNUOVO V.C.	12,1	57,1	30,8	48,6	2.182
POMARANACE	10,2	57,9	31,9	49,8	5.708
MONTECATINI V.C.	11,3	57,9	30,8	49,6	1.676
ALTA VAL DI CECINA	11,0	58,4	30,6	49,2	19.856
ITALIA	13,8	64,4	21,8	44,4	60.656.000

Quindi dobbiamo attrezzarci per essere in grado di dare risposte adeguate e appropriate.

Ed è qui che entrano in gioco le Asp, quantomeno per le loro potenzialità.

Spesso le Asp vengono individuate come gestori pubblici di RSA: è vero che ad oggi sono in prevalenza questo (Santa Chiara nel panorama regionale rappresenta una delle poche eccezioni), ma non solo. Le Asp sono dei contenitori a disposizione di chi fa programmazione dei servizi sul territorio e il cui contenuto – potenziale – consiste in servizi sociali e sociosanitari alla persona, non solo RSA.

Fino ad oggi purtroppo è mancata, salvo alcune eccezioni, una vera programmazione territoriale così come sancita dall'art. 12 della l.r. 43/2004 (le Asp partecipano alla programmazione ...).

Occorre sensibilizzare chi programma i servizi ad utilizzare le Asp. Senza altro sarà necessaria una riforma della legge, per es. chi gestisce i servizi deve avere anche gli strumenti necessari per farlo in termini di operatività, ovvero strumenti che consentano flessibilità, tempi brevi di intervento, ovvero efficacia ed efficienza.

Abbiamo di fronte anche un problema di sostenibilità della spesa: il cambiamento dei bisogni di assistenza dovuti all'invecchiamento della popolazione, chiede sempre più risorse per le fasce più anziane e conseguentemente un ripensamento dei modelli di assistenza.

Uno dei più conosciuti geriatri italiani, Marco Trabucchi, afferma che “non è necessario essere profeti per capire che le persone anziane ammalate saranno al centro delle dinamiche di risparmio perché fonte di alti costi, non sempre giustificati da risultati visibili”.

Lo stesso Mario Monti, quando era primo ministro, ha dichiarato che “se non si individueranno nuove modalità di finanziamento dei servizi e prestazioni la sanità pubblica e l'assistenza rischiano il collasso” lasciando intravedere la possibilità/necessità di inserimento di risorse private nella sanità pubblica.

Per il mondo della non autosufficienza queste parole non rappresentano certo una novità. Già negli anni '90 si guardava con un certo interesse al cosiddetto “modello tedesco” il quale, detto in estrema sintesi, prevede una ritenuta sui redditi da lavoro con la costituzione di un fondo da destinare al finanziamento della futura non autosufficienza. Poteva essere una strada da seguire quando la situazione economica del paese lo consentiva, oggi sarebbe estremamente problematico.

È bene però ricordare come il peso finanziario dell'assistenza ai non autosufficienti ricada in prevalenza sulle famiglie: già nel 2015 si evidenziava che il numero delle badanti (790.000 più quelle non censite) aveva superato ampiamente il numero dei dipendenti del SSN (645.000).

Certo è che lo scenario si presenta alquanto complesso e delicato: se mettiamo insieme la sempre minore disponibilità di risorse pubbliche, le difficoltà economiche degli anziani e delle famiglie e un peso assistenziale sempre più forte dell'anziano in RSA o al domicilio, viene da chiedersi come si potrà sostenere già oggi e sempre di più in futuro un servizio di qualità alle persone non autosufficienti.

Naturalmente non ci sono ricette o soluzioni da proporre. Possiamo chiudere citando – provocatoriamente – un passaggio di un articolo della sociologa Chiara Saraceno apparso su La Repubblica: “C'è un enorme spazio di efficienza da recuperare ed anche di rigidità inutili e dannose da rompere. Il settore della non autosufficienza è un caso esemplare, dove sanità e assistenza non si parlano e piuttosto scaricano l'una sull'altra le responsabilità per contenere i costi. Con il risultato che sono le famiglie a dover compensare le inefficienze quando non le totali mancanze”.

E su questo c'è senz'altro molto da riflettere.



