



Opera Pia Leopoldo e Giovanni Vanni
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

BILANCIO SOCIALE ANNO 2021



OPERA PIA LEOPOLDO E GIOVANNI VANNI

Via Vanni, 23 - 50023 Impruneta (FI)
Tel. 055/231111 - Fax: 055/2311157
e-mail info@operapivanni.it - Partita IVA 01119200481



Opera Pia Leopoldo e Giovanni Fanni
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona



BILANCIO SOCIALE 2021

ASP OPERA PIA LEOPOLDO E GIOVANNI VANNI

Premessa

Quando il 6 gennaio 2021 iniziò la prima campagna di vaccinazione per gli ospiti e per il personale, tutti noi in ASP Vanni auspicammo che l'anno 2021 rappresentasse la fine dell'emergenza COVID, anche perché la diffusa campagna di informazione sull'obbligo vaccinale aveva fatto aumentare le aspettative di un ritorno progressivo e imminente alla normalità.

Ma così non è stato. L'emergenza non si è mai interrotta, tanto che è tuttora in corso e lo sarà fino al 31.12.2022, stante le attuali norme.

Quindi anche per il 2021, tutta la struttura dell'ASP VANNI è stata fortemente impegnata a garantire e potenziare le misure di prevenzione ANTICOVID, già adottate nel corso de 2020, nonché ad attuare e applicare il coacervo di Ordinanze del Ministero della Salute e DPCM governativi emanati e succedutisi a raffica nel frattempo pe tutto l'anno. Tempestivamente pertanto si sono dovute adeguare formalmente procedure, azioni, controlli, con conseguente e aggiuntivo carico di lavoro per il personale amministrativo e socio-assistenziale, per dare applicazione a una plethora di norme e ordinanze, entrate in vigore immediatamente e per la maggior parte di sabato, domenica e giorni festivi, che hanno determinato la necessità di impegno e presenza per il personale disponibile a essere in servizio, laddove non obbligatoriamente assente per legge.

In tale contesto di emergenza continua, tutti i processi socio-assistenziali e le azioni hanno pertanto gravitato o sono stati attratti nell'orbita del COVID.

Quindi proprio per questo, ancora maggiore è la rilevanza che deve essere data al raggiungimento degli obiettivi e dei risultati di gestione, come oltre evidenziati e riassunti, grazie all'impegno del personale in servizio, in ambiti e contesti coevi, ma diversi da quelli dell'emergenza COVID. Cioè si è lavorato con grande impegno anche oltre l'emergenza COVID.

Sono stati portati avanti obiettivi di miglioramento e mantenimento strategico, nonostante la carenza di organico (settore tecnico e amministrativo in particolare) o a causa di assenze o riduzione di orario di lavoro, contrattualmente spettanti a tutto il personale dipendente (permessi, malattie, infortuni, congedi, aspettative), che hanno imposto ritmi serrati di lavoro e presenze in servizio straordinarie per il restante personale, anche ben oltre le proprie competenze e il dovuto. Del che ne deve essere dato atto.



In coerenza e continuità con il 2020, si è proceduto pertanto da una parte a un'intensa attività amministrativa finalizzata a rendere sempre più funzionale, dinamico e trasparente il sistema di azione, gestione e semplificazione delle procedure (ove possibile), dall'altra al mantenimento e miglioramento delle azioni e di nuovi piani e obiettivi di lavoro, incentrati prioritariamente sull'attuazione, miglioramento e perfezionamento delle misure/protocolli COVID già adottati nel 2020 (flussi informativi e controlli igienico-sanitari correlati, emersione o enfaticizzazione delle criticità logistiche e funzionali della sede, ad esempio), proprio per garantire la distinzione dei percorsi logistici e degli interventi secondo direttive del Ministero della Salute, Regione Toscana, Usl.

Tali azioni, impegno e attività hanno così consentito di mantenere COVID FREE la struttura fino al 29 dicembre 2021, quando però, con il "Liberi tutti" a livello nazionale, ovviamente al di fuori del luogo di lavoro, si è interrotto il primato dell'ASP VANNI, conseguito grazie allo sforzo e collaborazione di tutto il personale.

Il Presidente – Dott. Marzio Magherini

Il Direttore pro tempore – dott.ssa Franca Berti



Idea e realizzazione di ospite (2022) – *Come mi sento*

Redazione in proprio
fotografie di Andrea Bianciardi e Andrea Pistolesi



IL BILANCIO SOCIALE

Il bilancio sociale 2021 intende descrivere i servizi e le azioni dell'anno, con specifico riferimento anche al bilancio di esercizio 2021, in una lettura integrata, facendone emergere contesto ed evoluzioni tramite l'analisi dei dati quantitativi e qualitativi, raccolti dalle banche dati di ASP, selezionati e lavorati poi dal controllo di gestione - ragioneria nell'intento di fornire uno strumento per l'analisi descrittiva e interpretativa, sulla quale valutare gli interventi futuri, sempre in un'ottica di attenzione alle risorse disponibili e alle necessità di azione, fornendo un'interpretazione contestualizzata dei diversi servizi e le caratteristiche dell'organizzazione, evidenziando i rapporti con gli attori della rete e le criticità da affrontare in una pianificazione futura.

Il Bilancio sociale può essere quindi un utile strumento per presentare l'attività agli "stakeholder", che direttamente o indirettamente interagiscono con ASP e verso i quali è indirizzata la nostra costante attenzione.

In questo documento si riassumono le principali azioni e le attività dell'anno 2021, secondo anno pandemico e significativo per lo stravolgimento socio-economico che ne è derivato.

Come il precedente anche il 2021 ha visto una drastica riduzione dei rapporti e delle relazioni frontali esterne, causa la pandemia COVID e di questo occorre tenerne debito conto, rendendo ancor più significativo il contatto non tradizionale in presenza, ma a distanza, con gli stakeholders: gli ospiti, le loro famiglie, i *care-givers*, che collaborano al benessere e alla cura dell'ospite dentro e fuori la struttura; tutti coloro che con il loro comportamento e operato contribuiscono a mantenere viva la mission di Asp Vanni e conservano uno stretto contatto con la vision istituzionale; il personale dell'ente; la Consulta degli ospiti; le associazioni di volontariato; i fornitori; le istituzioni e le amministrazioni pubbliche; i professionisti e tutti coloro che a vario livello interagiscono per migliorare e personalizzare i servizi offerti.



LA STORIA DELL'OPERA PIA LEOPOLDO E GIOVANNI VANNI

L'Azienda dei Servizi alla Persona (ASP) di Impruneta è l'Ente Morale che garantisce la gestione unitaria e la qualificazione dei servizi sociali e socio-sanitari erogati a persone residenti a Impruneta e comuni limitrofi. Ha la propria sede nel Comune di Impruneta (FI) in via Vanni n. 23.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona denominata "Opera Pia Leopoldo e Giovanni Vanni", è stata istituita con il Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 241 del 21.12.2005 con il quale è stato approvato anche lo Statuto dell'ente stesso, stabilendone la trasformazione da Ente Morale ad Azienda dal giorno 1 gennaio 2006, in attuazione della L.R. n. 43/2003.

L'ente prosegue senza soluzione di continuità l'opera e le attività dell'Ente Morale "Casa di Riposo Opera Pia Leopoldo e Giovanni Vanni" che trae origine dal testamento olografo del 22 giugno 1926 e dal codicillo annesso 26 settembre 1926, depositati e pubblicati per atto del 19 agosto 1927 del notaio Pietro Bartolini di Firenze, registrato il 6 settembre 1927 al n.1271, con cui il Sig. Leopoldo Vanni legava a favore dell'erigende Ente Morale l'universalità dei suoi beni.

Costituita quindi fin dall'origine grazie alla beneficenza di Leopoldo Vanni, che con il fratello Giovanni diede il nome alla struttura e ne determinò origine e finalità.





La normativa di riferimento

Oltre al testamento olografo, come già citato, si deve far riferimento a:

- **Legge Regione Toscana 3 agosto 2004 n. 43** “Riordino e trasformazione delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza (IPAB). Norme sulle aziende pubbliche di servizi alla persona [...]”
- **Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 241 del 21/12/2005**, con il quale è stato approvato lo Statuto dell’ente, stabilendone la trasformazione da Ente Morale ad Azienda con decorrenza dal 01.01.2006.

Finalità, valori e missione dell’OPERA PIA

Finalità, valori e missione

L’ente persegue la promozione e la gestione dei servizi alla persona e alle famiglie attraverso attività sociosanitarie e assistenziali. Ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale degli ospiti. In particolare l’ente ha per scopo di provvedere al soddisfacimento dei bisogni della popolazione anziana e di persone non autosufficienti, che comunque si trovino in condizioni di disagio temporaneo o definitivo, organizzando servizi specifici anche con valenza riabilitativa, per la promozione della salute e per la ricerca di una migliore qualità della vita in ordine ai fondamentali e quindi ineludibili bisogni della persona di natura fisica, psicologica e spirituale.

L’ente risponde in via prioritaria, nell’ambito della programmazione regionale e nazionale, ai bisogni della popolazione del Comune di Impruneta e dei Comuni limitrofi, integrandosi con i servizi socio-sanitari del territorio e con le organizzazioni del volontariato e di solidarietà sociale. L’ente inoltre può assumere altre funzioni e la gestione di altri servizi per i quali riceva incarico da uno o più Comuni o da altri Enti o Istituzioni. L’Ente opera nel quadro dei piani regionali e della programmazione zonale, informando la propria organizzazione ed attività ai principi di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza, con l’obbligo del pareggio di bilancio da perseguire attraverso l’equilibrio dei costi e dei ricavi.

Fra le finalità, i valori e la missione dell’A.P.S.P. si evidenziano i seguenti principi, che sono ispiratori dell’attività dell’Ente e che sono rimasti tali, anzi rafforzati, anche in emergenza COVID:

- ✓ **Prendersi Cura degli ospiti:** dagli Amministratori del C.d.A. al personale dipendente di ASP e non dipendente di ASP, che si è prodigato per consentire il rispetto delle norme e disposizioni a tutela della salute e sicurezza degli spazi e delle persone e anche cercando di fornire loro attenzione e tenerezza per sopperire il più possibile alla mancanza dei famigliari.
- ✓ **Rispetto e capacità professionale; condivisione e collaborazione:** hanno permesso di interagire con gli ospiti e con i loro familiari, agendo sulla base di comportamenti a misura dei bisogni della persona, intervenendo per individuare le azioni necessarie per il miglioramento, anche in situazioni di emergenza.



CARATTERISTICHE E REQUISITI DELLE PRESTAZIONI NELL'ANNO 2021

- **RSA – CENTRO DIURNO**

L'ente è autorizzato all'esercizio per l'accoglienza di n. 120 posti di cui 105 non autosufficienti e 15 autosufficienti e per l'esercizio di un Centro Diurno per n. 10 posti.

Nel corso del 2021, le prescrizioni regionali e nazionali in materia di emergenza pandemica con conseguente necessità di riorganizzazione gli spazi, distanziamento, percorsi COVID, protocolli di sicurezza, ecc. hanno imposto una rivisitazione dell'intera attività.

Infatti gli interventi legislativi in vigore di pandemia hanno favorito la permanenza nella propria abitazione o in famiglia, tanto da determinare bisogni e scelte diverse da parte dell'utenza potenziale esterna, che ha confermato la richiesta di ingresso stabile a tempo pieno, piuttosto che la richiesta di avvalersi di servizi semiresidenziali. Una tendenza avvertita a livello regionale e nazionale. Di conseguenza il Centro diurno in ASP è rimasto non attivo per tutto l'anno e la situazione si prevede che rimanga invariata fino al termine dell'emergenza, già più volte prorogata anche nel corso del 2021 e fino al 31.12.2022 .

- **DISAGIO ABITATIVO – L'intervento con il Comune di Impruneta**

E' proseguito anche per l'anno 2021 il contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Impruneta che prevede l'attuazione di progetti sociali da realizzarsi in unità abitative di proprietà dell'ente. Il progetto si colloca all'interno della programmazione e gestione degli interventi previsti nei piani di zona per i servizi sociali garantiti e si pone l'obiettivo di offrire progetti abitativi temporanei, sia a nuclei familiari con minori e sia a soggetti in grave difficoltà di inserimento sociale, fornendo nel contempo un sostegno per il recupero di autonomia lavorativa, abitativa e relazionale.

Tale sperimentazione palesa la volontà di dare risposta agli emergenti nuovi bisogni abitativi; gli obiettivi delineati con questo progetto sperimentale sono ambiziosi e, se sostenuti e raggiunti, possono diventare un modello da utilizzare in futuro non solo per garantire il turn-over nella stessa residenza per continuare a rispondere ai bisogni di locazione temporanea, ma anche in altre analoghe situazioni.

Organismi istituzionali

Consiglio di Amministrazione

Ai sensi di Statuto, l'A.P.S.P. è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri.

Il componente in diritto è il parroco pro tempore della Basilica di S. Maria all'Impruneta, che ricopre la carica di Vice Presidente, in base al testamento di Leopoldo Vanni istitutivo dell'Ente, come già precisato. I restanti quattro membri sono nominati dal Sindaco del Comune di Impruneta.



Il Consiglio d'Amministrazione dura in carica quanto il consiglio comunale. A oggi la durata del mandato ordinario è pari a cinque anni e il CDA decade in ogni caso con lo scioglimento o la scadenza del Consiglio Comunale.

Nella prima riunione il CDA elegge al proprio interno il Presidente, che è scelto tra i membri nominati dal Comune di Impruneta. Tanto il Presidente quanto i Consiglieri non possono essere nominati per più di due mandati consecutivi.

Presidente del Consiglio di Amministrazione

Il Presidente è il legale rappresentante dell'ente e lo rappresenta in giudizio, previa autorizzazione del Consiglio di Amministrazione. Le funzioni del Presidente gli sono attribuite dalla legge, dai regolamenti statali e regionali, dallo Statuto e dai Regolamenti interni. Il Presidente viene eletto a maggioranza dei componenti del CdA, tra i membri nominati dal Sindaco del Comune di Impruneta. In caso di assenza o impedimento temporaneo, il Presidente viene sostituito a tutti gli effetti dal vicepresidente. Lo Statuto prevede altresì che in caso di assenza o impedimento dei predetti, le funzioni sono esercitate dal membro del CDA più anziano di età.

Collegio dei Revisori

Il Collegio dei Revisori dei conti è istituito con le modalità di cui all'art. 21 della Legge Regionale 3 agosto 2004 n. 43. Il Collegio dei Revisori dell'ente è composto da tre membri di cui due nominati dal Comune di Impruneta e uno dal Consiglio d'Amministrazione, con avviso a evidenza pubblica emanato a fine 2021. Il rinnovo dell'organo è stato effettuato nel 2022. I revisori sono scelti tra gli iscritti al registro nazionale dei revisori contabili. I componenti del Collegio durano in carica tre anni, non sono revocabili salvo che per inadempienza, sono rieleggibili per una sola volta e restano comunque in carica fino all'insediamento del nuovo Collegio. Il regolamento di contabilità e di funzionamento ne disciplinano le ulteriori competenze, fra le quali prioritarie l'espressione dei pareri sui bilanci dell'ente. Stante la situazione nazionale di emergenza pandemica le sedute del Collegio si sono tenute anche con modalità telematiche.

Struttura dell'ente e Organizzazione

Sede Istituzionale: Impruneta (FI) Via Leopoldo Vanni, n. 23

Ufficio	telefono	e-mail
Centralino	055/231111	info@operapiavanni.it

Al 31 dicembre 2021 il numero dei dipendenti a tempo indeterminato dell'A.P.S.P. è pari a 38 unità così suddivise:

- n. 26 dipendenti a tempo indeterminato settore assistenza;
- n. 3 Coordinatori di nucleo;
- n. 9 dipendenti a tempo indeterminato lavoratori operanti nel settore amministrativo, manutenzione e custodia servizi generali;



Il Bilancio sociale – i valori e le azioni

Rendere conto dei valori e delle azioni eseguite

Ai cittadini ma soprattutto agli ospiti vogliamo rendere conto, con una sintesi delle azioni e dei fatti in un ennesimo anno difficile, per rispondere al bisogno individuale e sociale di vivere una vita quanto più possibile serena, pur con le limitazioni imposte dall'emergenza, codificati in protocolli sanitari da seguire scrupolosamente per la vita e la sicurezza degli ospiti, del personale e di tutti coloro che hanno continuato l'apporto del volontariato e di quanti offrono e collaborano in base alle loro potenzialità, capacità, sensibilità e responsabilità nel rispetto delle disposizioni che disciplinano le prestazioni erogate e la tutela dell'ospite.

Rendere conto dell'organizzazione

Conoscere per cercare di migliorare dà senso e soprattutto peso alla dimensione strategico-organizzativa e comunicativa dell'Opera Pia.

La ricerca di informazioni (dirette ed indirette) oltre che rispondere a livelli di conferma o meno del proprio agire orienta, dal punto di vista strategico, il cambiamento finalizzato al benessere individuale e sociale dell'ospite.



Sono state svolte con le modalità imposte dall'emergenza riunioni e confronti periodici per individuare le migliori soluzioni organizzative per la massima tutela della sicurezza degli ospiti ricoverati nella struttura e dei lavoratori in essa operanti, riorganizzando in tal senso numerosi spazi e locali e riadattando le procedure dei vari servizi alle mutate esigenze.

I mutamenti organizzativi di rimodulazione degli spazi hanno portato tra l'altro alla creazione di un reparto di isolamento, alla ridefinizione dei percorsi, alla creazione di ambulatori, stanze di vestizione e svestizione, spostamento dei locali spogliatoi, creazione di stanza per le visite in sicurezza (luogo degli abbracci), cartellonistica covid, installazione di pannelli trasparenti negli uffici e nei reparti assistenziali, ecc.

Inoltre sono stati effettuati sulla struttura altri consistenti interventi quali ad esempio la sostituzione di tutti gli infissi del piano terreno e primo, l'installazione di zanzariere alle finestre, è stato migliorato l'impianto di antenna TV, sono stati effettuati interventi consistenti di manutenzione ordinaria degli impianti elettrici e restauro di tutte le persiane degli infissi (eseguito in economia con solo personale interno). Nel corso del 2022 sono stati sostituiti anche tutti gli infissi del secondo piano (livello dell'atrio d'ingresso).

Nei limiti e con le modalità imposte dall'emergenza sono proseguite le attività di verifica tramite, incontri con i parenti, incontri personalizzati ed individuali, riunioni periodiche programmate dalla Direzione (OO.SS., RSU, RSPP, Medico del Lavoro, professionisti esterni incaricati, componenti consulta ospiti, ecc.) e con il personale referente dei servizi, le relazioni trimestrali sulle azioni di processo realizzate e sulle "condizioni di fatto", che riguardano ciascun ospite, sono gli strumenti di rilevazione che concorrono al monitoraggio continuo della situazione per poter continuamente riportare le azioni al bisogno individuale e adeguarle ove possibile.

Nell'arco del 2021 sono state intraprese tutte le procedure propedeutiche all'avvio del finanziamento tramite fondi PNRR per realizzare la ristrutturazione del complesso immobiliare di via Paolieri 16/18/20, denominato "Fattoria Alberti", ad Impruneta.

La dimensione comunicativa

L'A.P.S.P. "Opera Pia L. e G. Vanni" in condizioni ordinarie si configura come un sistema aperto di relazioni, orientato all'ascolto interno e alla collaborazione con l'esterno con la finalità di poter comunicare le problematiche vissute (i bisogni, le modalità di funzionamento e organizzative, ecc.) e di poter recepire e accogliere istanze, valutazioni e considerazioni attraverso un sistema di:

- ✓ Collaborazioni
- ✓ Convenzioni
- ✓ Partecipazioni
- ✓ Incontri con le istituzioni.

Il 2021 ha rappresentato nuovamente una costrizione e una limitazione delle collaborazioni e relazioni verso l'esterno in presenza. Come l'anno precedente i rapporti sono stati drasticamente ridimensionati in attuazione delle disposizioni nazionali, per riprendere progressivamente ma parzialmente a mano a mano che le normative di sicurezza e le indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità lo consentivano, secondo indicazione anche del referente ICA COVID dell'ASP. In primis sono state programmate le visite dei famigliari agli ospiti, secondo i protocolli di sicurezza di volta in volta vigenti, attraverso spazi dedicati appositamente predisposti e allestiti con lavori interni in diretta economia con il personale di ASP, che hanno consentito le visite in sicurezza (ingresso da via Vanni) con separazione fisica attraverso la stanza degli "incontri" e poi anche appena possibile in periodo estivo all'esterno. Le videochiamate hanno costituito da subito però lo strumento più



diretto per cercare di mantenere attiva la vicinanza fra ospiti e propri cari, gestite dagli operatori di ASP e dagli animatori di ARCA, fornitrice dei servizi socio-assistenziali integrati.

INFORMATIZZAZIONE

L'informatizzazione da sempre è stata considerata uno strumento per realizzare un miglioramento dei servizi forniti, delle attività interne ed esterne e delle risorse disponibili. Obiettivi che si è inteso raggiungere sono stati:

- Semplificazione dei flussi e razionalizzazione dei procedimenti;
- Miglioramento dei servizi;
- Snellimento delle procedure amministrative/contabili;
- Trasparenza dell'azione dell'Ente,
- Potenziamento dei supporti conoscitivi per i decisori;
- Contenimento dei costi dell'azione dell'ente.

I dati sono in rete, raccolti nel server. Naturalmente tale sistema è protetto da un sistema di firewall, antivirus e password che ne consentono la condivisione solo ai soggetti abilitati, e lo proteggono da eventuali intrusioni esterne.

Ad oggi l'ente dispone di:

- Sito Web e Rete Wi-Fi aziendale;
- Cartella Utente Web;
- Programma CBA (turni di lavoro);
- Posta elettronica certificata (pec);
- Fatturazione elettronica e conservazione sostitutiva;
- Inventariazione elettronica tramite Rfid;

Nell'annualità è stata implementata la dotazione di software con nuove licenze Sql standard, e rinnovo software di fatturazione agli ospiti, e di hardware, in particolare di PC e Tablet per consentire una capillare attività di videochiamate agli ospiti della struttura con i propri parenti in modo da farli sentire meno soli.

CENTRI DI COSTO

I centri di costo relativi alle diverse attività aziendali sono:

1. Servizio istituzionale: attività socio-assistenziale, sanitaria, riabilitativa;
2. Gestione del patrimonio immobiliare disponibile;

La responsabilità professionale è vissuta come un sistema organizzato di relazioni e di incontri per:

- ✓ la pianificazione delle azioni e dei programmi che si intendono realizzare (vita individuale e sociale dell'ospite);
- ✓ la personalizzazione degli interventi di assistenza e cura della persona;
- ✓ miglioramento continuo del servizio offerto attraverso la condivisione della "missione" e del senso di appartenenza ad un "grande" progetto;
- ✓ rapporto con i familiari;



- ✓ condivisione dell'importanza e del ruolo dell'A.P.S.P, nella vita sociale del territorio imprunetino.

I CENTRI DI RESPONSABILITA'

I centri di responsabilità - un anno di cambiamenti

La responsabilità politica attiene al Consiglio di Amministrazione ed al Presidente. Il Consiglio di Amministrazione, ha provveduto da subito a verificare gli obiettivi in essere, rimodulandone le priorità con la gestione dell'emergenza, dando la precedenza a quest'ultima, a verificarne le fattibilità nell'esercizio, per poterli orientare al meglio, anche in relazione alle modifiche legislative ed alle indicazioni degli organi competenti regionali e sanitari intervenute copiosamente, diffusamente e a ritmo serrato per tutto il 2021, che hanno costretto gli organi gestionali a continui adattamenti organizzativi e protocolli. Un periodo di rapidi cambiamenti che hanno messo alla prova le capacità di adattamento e la prontezza di riposta dell'organizzazione aziendale, con conseguente necessità di adottare gli atti necessari al funzionamento e a fornire agli apparati amministrativi gestionali i necessari indirizzi, nel rispetto della separazione dei compiti fra indirizzo e gestione.

Nel corso del 2021 è stata mantenuta l'organizzazione con un Direttore di struttura part time. Nell'annualità si sono dovute sostenere le sfide e le criticità conseguenti al protrarsi dell'emergenza pandemica nazionale. A ciò si è aggiunta la difficoltà nel reperimento di personale sanitario e assistenziale, per lo più assorbito dalle ASL, e le assenze derivanti dall'utilizzo degli istituti per permessi Covid. E' stato un periodo di forte mobilità organizzativa, alla quale ha comunque fatto fronte egregiamente la struttura, grazie all'impegno del proprio personale interno. La dimensione professionale degli operatori si è ulteriormente rafforzata come elemento di maggior peso e importanza per qualificare la missione dell'A.P.S.P. e per misurare livelli di assistenza, adeguati al bisogno individuale e sociale degli ospiti. Ogni criticità è stata esaminata ed affrontata in modo efficace con impegno intenso e costante.

La responsabilità del patrimonio dell'A.P.S.P. impone al Consiglio di Amministrazione la messa in campo di azioni orientate a valorizzare i beni posseduti, nel rispetto del principio di buona gestione e disponibilità di risorse economiche. La gestione degli stessi è stata quindi una priorità ed è stata attuata attraverso l'analisi dei beni posseduti e delle relative forme gestionali, in particolare relative al piano delle alienazioni e degli affitti. L'attività nell'esercizio a causa della pandemia è stata sostanzialmente di manutenzione e programmazione. L'assenza della figura del tecnico, anche se nel corso del 2021 si sono attivate le procedure per il concorso, ha comportato un ulteriore elemento di criticità, sopperita solo in parte dalla fattiva collaborazione ed intervento del personale amministrativo, di segreteria e manutentivo. In particolare per quanto attiene agli appalti di lavori, servizi e forniture, gli stessi sono stati affidati dalla direzione, anche grazie alla preziosa collaborazione e apporto dell'unica dipendente amministrativa assegnata di categoria B.B3 in servizio costantemente nel 2021 (indicatori di impatto i CIG acquisiti).



Pur con le limitazioni e le particolari difficoltà riscontrate nelle attività lavorativa nell'esercizio 2021, per le restrizioni COVID e anche per le difficoltà di trovare imprese affidabili e disponibili a eseguire i lavori, sono state tuttavia svolte le attività tecniche inerenti ulteriori lavori di ristrutturazione e interventi sul patrimonio immobiliare, tenendo conto in ogni caso anche della difficoltà ad avvalersi delle ditte di manutenzione, in più occasioni non disponibili perché bloccate per le quarantene e quindi mancanza di maestranze. Sono state attivati gli interventi sugli immobili di proprietà, in particolare è stata effettuata la messa in sicurezza di affreschi di pregio nell'immobile ad uso alberghiero in Firenze e, secondo indicazione della direzione lavori, anche per il loro recupero e valorizzazione. Lavori di sistemazione della struttura con la sostituzione parziale di infissi ai piani e installazione di zanzariere, climatizzatori per ambienti nei reparti e aree comuni, interventi di sicurezza sugli impianti termici, elettrici, ascensori. Sono stati attivati interventi periodici e straordinari di pulizia e smaltimento di rifiuti, anche su segnalazione. Si è intervenuti in particolare per far liberare da masserizie e materiali ingombranti un immobile di proprietà posto in Impruneta per consentire di effettuare lavori di ripristino alle coperture dello stesso. Si evidenzia il grande impegno profuso dal personale amministrativo e manutentivo, in perfetta sinergia con gli obiettivi.

I nostri interlocutori

Lo Stato e le istituzioni

Le istituzioni del territorio (Comune di Impruneta, la città Metropolitana di Firenze, l'ASL che nell'annualità ha continuato ad assumere un'importanza preponderante unitamente alla Regione Toscana, l'Istituto Superiore di Sanità, il Ministero della Salute in emergenza COVID) sono gli interlocutori fondamentali per l'ente, per migliorare i servizi da erogare agli ospiti.

Nel corso del 2021 la Società della Salute Fiorentina Sud-Est, dopo lo scioglimento del 2016, ricostituita nel 2021 è stata quindi individuata come nuovo referente e ha assunto un ruolo centrale soprattutto nel 2022, per il PNRR.

Le Associazioni del territorio e il volontariato sociale

Il volontariato rappresenta uno degli snodi più importanti che circonda la vita degli ospiti. Nel corso del 2021 purtroppo tale attività è stata necessariamente interrotta da inizio pandemia e sostituita da incremento delle attività di animazione interna e attività di tenuta contatti con i parenti, con telefonate, videochiamate, incontri protetti in locale dedicato e realizzato con accesso dall'esterno senza ingresso in struttura (senza contatto fisico ospite/parente) e successivamente tramite possibilità di abbraccio protetto dall'esterno. Pur continuando nel 2022 l'emergenza, l'attività del volontariato si ritiene ancora fortemente insostituibile e si auspica di poter riavvalersene al più presto, perché significherebbe un ritorno a un clima di normalità desiderata da tutti. Di nuovo la struttura aperta al mondo dell'altro.

Tutti si augurano che tale attività possa riprendere nel 2023, tenendo conto che l'emergenza Covid è stata prorogata fino al 31.12.2022.



Le risorse umane

Le risorse umane sono rappresentate da tutti gli operatori che lavorano nell'ente. (dipendenti, collaboratori e personale convenzionato). I rapporti con il personale sono orientati ad assicurarne la crescita delle capacità e delle competenze all'interno di un clima organizzativo che permetta di valorizzarne le potenzialità e le esigenze dei singoli. Si è già detto dell'impegno profuso dal personale per far fronte all'emergenza pandemica che ha connotato anche il 2021, che ha consentito unitamente ad un forte spirito di appartenenza il regolare funzionamento dei servizi e la salvaguardia della salute di ospiti e del personale stesso. Sono stati svolti numerosi corsi di formazione, in modalità telematica, in materia di gestione dell'emergenza Covid sia in merito alle nuove procedure interne, che ad esempio su vestizione svestizione appositi DPI, in merito all'epidemia da Covid 19 ed i rischi della struttura assistenziale, e quelli per le figure professionali, in particolare per i corsi di aggiornamento secondo indicazione del RSSP, ex d. Lgs. n. 81/2008 che hanno coinvolto tutto il personale interessato (antincendio, in particolare). Il personale ha dimostrato adattabilità e serietà professionale nell'adempiere ai cambiamenti organizzativi e logistici necessari ad affrontare correttamente l'emergenza.

Sono stati ulteriormente incrementate le prestazioni del servizio di pulizia al fine di ottimizzare la sanificazione della struttura con più passaggi giornalieri e il servizio infermieristico per garantire l'appoggio alle varie entità sanitarie (Giroto, Task Force, Commissioni vigilanza, USCA, etc.) nei loro accessi alla struttura per appoggio e controlli sulle procedure implementate e svolgere i necessari screening periodici e straordinari (test antigenici, sierologici e molecolari) a tutto il personale ed agli ospiti ricoverati. E' stato aggiornato il DVR interno e confermato il Referente medico ICA-COVID della struttura individuato nella figura del Geriatra.

In ogni caso l'impegno lavorativo è stato costante, anche facendosi carico per i presenti, delle assenze di personale, ove non sostituito, soprattutto negli uffici, per le normative di tutela COVID per chiusure attività educative e scolastiche che hanno determinato la necessità per i genitori di figli in età scolare di assentarsi e quindi di aumentare il carico di lavoro per i presenti. A loro un sentito grazie, anche per l'impegno a garantire la misurazione della temperatura, la vestizione, la distribuzione dei DPI a fornitori, medici e a tutti coloro che erano autorizzati all'ingresso per interventi indifferibili e prioritari in struttura. Non sempre facile compito, anche per l'insofferenza dei destinatari, ma il personale è stato in grado di mantenere un contegno e un comportamento conciliativo, anche in situazione di forte conflittualità, come immaginabile visto il perdurare delle limitazioni.

E' solo il caso di evidenziare che anche il 2021, secondo anno della pandemia COVID, è stato caratterizzato dall'emergenza a livello nazionale e locale di reperire personale socio-sanitario con l'attestato di OSS, da utilizzare per la sostituzione di personale assente necessario per garantire i servizi. L'ente ha attivato tutti i canali di reclutamento possibili, utilizzando tutto il personale a tempo determinato collocato nella graduatoria vigente e rivolgendosi a tutte le agenzie di somministrazioni che potessero fornire personale OSS o con attestati analoghi, ma la ricerca è stata ostica e molto spesso infruttuosa, anche dopo che la stessa Regione Toscana, accertata l'impossibilità di reperire personale professionalizzato di B.B3- OSS, ha consentito anche di avvalersi per le RSA di personale B.B1 (Osa, adb, ecc.), cioè personale in possesso di diverse professionalità, ma comunque anche quelle spesso introvabili.

Causa l'emergenza COVID, si è costituito di fatto un URP, anche se non formalizzato. Sul servizio portineria-centralino si sono infatti concentrate la maggior parte delle attività di controllo degli



accessi e distribuzione dei DPI ai fornitori, ai medici e a tutti coloro comunque autorizzati ad accedere in struttura nel rispetto delle norme di sicurezza. E' continuato anche nel 2021 un lavoro impegnativo per tutti, portato avanti anche con la riorganizzazione dell'orario di lavoro in presenza, garantita da tutto il personale amministrativo, dai coordinatori e dalla direzione per fasce d'orario ampliate rispetto all'ordinario, domeniche comprese, a supporto del personale già ordinariamente in turni di lavoro H24 in struttura.

E' giusto ricordare che sono stati l'impegno e la dedizione delle risorse umane che hanno consentito di mantenere la struttura "Covid Free" fino al 29/12/2021.

Gli inquilini e gli affittuari

Parte del patrimonio dell'ente è utilizzato direttamente per lo svolgimento delle attività istituzionali e in parte è destinato all'importante funzione di garantire un flusso di proventi per l'equilibrio economico e finanziario dell'ente, quindi, per garantire la regolare erogazione dei servizi. Il patrimonio in affitto rappresenta quindi una fonte di reddito e gli inquilini e gli affittuari costituiscono anch'essi stakeholders dell'Ente, anche se tutto il patrimonio necessita di interventi. Lavori di programmazione di interventi, rilascio certificazioni Ape, conformità degli impianti, manutenzioni interne, sono stati comunque seguiti costantemente per migliorare la situazione abitativa strutturale ove possibile. Un'attenzione particolare è quindi stata rivolta anche nel 2021 a questi servizi, portando avanti la gestione in economia, grazie soprattutto al manutentore interno coadiuvato ed integrato dalle ditte esterne nei casi di legge.

I fornitori

I rapporti con i fornitori sono di forte collaborazione e sono orientati alla trasparenza e improntati alla correttezza reciproca. I fornitori concorrono anch'essi ad una gestione efficiente ed efficace delle attività dell'ente.

Nel clima di incertezza e difficoltà economica ci sembra importante ricordare che tutti i fornitori sono stati pagati regolarmente ed entro i termini temporali previsti.

Gli Ospiti

Gli ospiti

Gli ospiti costituiscono il bene relazionale per l'Opera Pia e sono posizionati al centro di una serie di importanti rapporti sociali, giuridici ed economici. L'Azienda Sanitaria Locale Territoriale, il Comune di Impruneta e gli altri Comuni del Territorio contribuiscono rispettivamente alla copertura parziale delle rette per gli ospiti aventi diritto, in termini di quota sanitaria dei servizi fruiti e quota sociale. Nel corso del 2021, purtroppo i festeggiamenti per gli ospiti centenari e ultracentenari sono stati ridimensionati secondo il periodo di pandemia e comunque sono avvenuti in sicurezza, dotando dei DPI anche gli amministratori del Comune (Sindaco, Assessori) invitati e presenti per i tradizionali auguri di buon compleanno.

In un contesto locale e nazionale in cui l'incidenza della popolazione anziana sta aumentando in misura significativa, l'azione dell'O.P. si colloca in una posizione strategica attraverso l'erogazione di servizi sempre più completi e differenziati per gli ospiti, che possono accedere ai servizi erogati in forma stabile oppure a carattere temporaneo (degenza breve con un minimo di 15 giorni), in caso



di temporanee necessità diversamente risolvibili, spesso accolti su segnalazioni sinergiche dai servizi sociali. Come accennato tutte le iniziative dell'esercizio a partire dallo scoppio pandemico sono state basate sul mantenere indenni gli ospiti ricoverati dall'epidemia di Covid 19 cosa che per quasi l'intera annualità 2021 è pienamente riuscita. Purtroppo la necessità di adibire un intero piano della struttura a nucleo di isolamento cautelare per pazienti con sintomatologia incerta, o provenienti dall'esterno o che si erano recati all'esterno per visite o ospedalità, unitamente al blocco degli ingressi disposto dalla normativa sanitaria e regionale, hanno comportato un consistente calo delle presenze di ospiti che ha sottoposto e sottopone tutt'ora l'ente a forti tensioni economiche, avendo optato questo ente per mantenere comunque alti livelli di assistenza agli ospiti senza aumentare la retta di ricovero.

Il Piano di Assistenza Individualizzato

Il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) viene redatto per ogni ospite che, attraverso l'analisi dei bisogni, identifica gli obiettivi perseguibili, le azioni assistenziali necessarie a realizzarli, i momenti in cui effettuare gli interventi necessari, le risorse umane e tecnologiche, i tempi ed i momenti di verifica delle azioni effettuate.

Alla realizzazione del PAI sono dedicate specifiche riunioni, gestite secondo una logica di perseguimento degli obiettivi, durante le quali viene sentito il parere di ogni singola figura professionale che si dedica all'ospite (coordinatore, infermiere, fisioterapista, animatore, OSS, geriatra ove necessario).

Agli incontri dell'equipe di redazione e revisione del piano assistenziale vengono invitati a partecipare i familiari, amministratori di sostegno o tutori di riferimento, attualmente con modalità a distanza, il cui contributo è essenziale per un'erogazione dei servizi in linea con le aspettative ed i bisogni dell'utenza.

Ci sono poi strumenti più formali di integrazione e coordinamento che sono sempre finalizzati alla migliore gestione delle risorse per l'assistenza dell'ospite; i responsabili del coordinamento si incontrano periodicamente e condividono le azioni e i programmi; nei servizi le riunioni di nucleo di norma sono mensili, o convocate al bisogno.

Il coinvolgimento dei familiari

I servizi gestiti sono considerati come sistemi aperti all'esterno, innanzitutto per i famigliari che in condizioni non di emergenza potevano recarvisi senza limitazioni di orario nell'arco diurno. Come ampiamente detto, il 2021 ha visto necessariamente la contrazione delle presenze dei famigliari, riservati a casi particolari, su richiesta e autorizzazione nel rispetto dei protocolli, da parte del referente ICA-COVID. In ogni caso si sono utilizzati gli spazi esterni per le visite in presenza, come pure il piano terreno/palestra in caso di maltempo o per aumentare il numero delle visite a cura degli animatori. E' stato comunque garantito, contrariamente ad altre strutture, la possibilità di accompagnare il proprio congiunto o amico nella dipartita nella Capella del Buon Ricordo, tenuto conto della possibilità di accedervi e stazionare all'esterno. Pur nella tristezza dell'evento, possibilità particolarmente apprezzata, come testimoniato personalmente in varie occasioni dagli istanti, alla direzione e all'ufficio assistenza.

L'O.P. infatti garantisce un'assistenza dell'ospite che si estende spesso all'assistenza e al conforto dei familiari stessi, durante tutta la permanenza in struttura. L'attività come accennato si è incentrata dallo scoppio pandemico a mantenere da parte del personale preposto (animatori, infermieri in particolare) i rapporti con famigliari per aggiornarli sullo stato di salute dei propri cari



e sulle procedure di volta in volta adottate in struttura, a seguito dei numerosissimi mutamenti normativi susseguitisi anche nel 2021. Un'informazione coeva con i Medici di Medicina Generale dei rispettivi ospiti.

Le iniziative del 2021: obiettivi perseguiti, azioni intraprese e risultati raggiunti

Nel corso dell'anno 2021, le principali attività, previste nella programmazione e quindi indicate quali obiettivi da perseguire si sintetizzano in:

- ✓ Miglioramento continuo delle modalità operative attraverso l'aggiornamento e revisione dei protocolli, messa a punto, aggiornamento ed ottimizzazione delle procedure di contenimento dei rischi di contagio da Covid, revisione di documenti operativi, riorganizzazione di turni, spazi lavorativi, modalità di gestione della giornata assistenziale, check up con organismi sanitari, screening periodici e continui, formazione Covid 19 in modalità da remoto del personale operante;
- ✓ Riorganizzazione dei locali dell'istituto in ottica contenimento rischi Covid 19, creazione di nucleo di isolamento al piano terreno, installazione di pannelli trasparenti, rifacimento infissi, installazione tende esterne, zanzariere, cartellonistica, spostamento aree di lavoro, spogliatoi etc.;
- ✓ Ottenimento, con grandi sforzi fin dai primissimi momenti dello scoppio dell'emergenza degli idonei DPI per i lavoratori, mascherine per gli ospiti, successivo monitoraggio e mantenimento di scorte consistenti, tali da far fronte a picchi per emergenze improvvise ed all'attività ordinaria in situazione di rischio pandemico (mascherine FFP2, tute idonee, guanti, copricalzari, coprimaniche, visiere, occhiali antifumo, disinfettanti per mani, disinfettanti ambientali, macchinari di disinfezione, etc.).
- ✓ garantire la massima sicurezza nella struttura ad ospiti e personale operante;
- ✓ Proseguimento del progetto di Bassa Intensità Assistenziale (BIA);
- ✓ Mantenimento dei contatti con i parenti degli ospiti tramite il servizio di animazione con videochiamate e telefonate al fine di far sentire meno soli gli ospiti, poi con la stanza dedicata e realizzata nella zona Rustico, grazie al lavoro del proprio personale in diretta economia, che ha consentito a parenti e visitatori di vedere e parlare (se pur con dispositivi) con gli ospiti, nel rispetto dei protocolli COVID, con sanificazione degli spazi e degli arredi dopo ogni colloquio;
- ✓ Progetto "Aggiungi un posto a tavola", interrotto a inizio pandemia.
- ✓ Valutazione del gradimento dei servizi attraverso feedback da remoto;
- ✓ Il primo Maggio 2021 è partito il nuovo servizio ristorazione con la ditta Elior, affidato con procedura di appalto mediante gara ex. D. lgs. n. 50/2016 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, che ha comportato una maggiore complessità della procedura, a partire dalle pubblicazioni fino alla nomina della Commissione di Gara e relativi adempimenti;
- ✓ Il primo Luglio 2021 è partito il nuovo servizio di lavanderia e lavaggio indumenti dei residenti con le ditte SoGeSi e Toscana Full Service, affidato con procedura di appalto mediante gara ex. D. lgs. n. 50/2016 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa e procedure come sopra indicate;



Il progetto Bassa Intensità Assistenziale (acronimo BIA)

Il cosiddetto progetto BIA nel corso del 2021 è proseguito in modo soddisfacente ed è stato esteso con l'accoglienza di n° 6 residenti. La Regione ha trasformato il progetto da sperimentale a ordinario. Tutte le figure professionali previste per la Bassa intensità assistenziale si sono attivate secondo il progetto previsto.

Il sistema di qualità del MeS

I coordinatori all'assistenza hanno partecipato da remoto agli incontri organizzati dal MeS e sono stati raccolti ed inviati nei tempi previsti, tutti i dati necessari all'elaborazione della Mappatura regionale delle RSA, nel primo semestre ed alla valutazione di qualità per il 2021 nel secondo semestre. Per il raggiungimento dell'obiettivo di raccolta dei dati necessari alla valutazione regionale è stata di fondamentale importanza la collaborazione di tutte le figure professionali che operano per un continuo miglioramento delle modalità di registrazione delle attività eseguite e dei servizi erogati.

Gli eventi ricreativi e di socializzazione

Uno dei più importanti obiettivi che ASP persegue per la realizzazione della *mission* aziendale è dare valore alla qualità del tempo libero degli ospiti, cercando ove possibile e consentito, di favorire quanto più possibile il contatto con il paese e la sua comunità.

Gli animatori si sono adoperati quindi per la realizzazione di un piano annuale di attività, uscite ed eventi molto vari e con frequenti contatti con il territorio e la comunità di riferimento durante il periodo di possibilità di uscita. Per il proseguimento della pandemia è stato purtroppo impossibile realizzare a pieno quanto programmato e quindi si sono incentivati i giochi e le iniziative all'interno (tombola, musica, gioco delle carte, attività motoria di gruppo, ecc.). E' stata anche garantita l'assistenza religiosa, con messe nella Chiesa dell'O.P. tenendo conto del distanziamento.

Non sono mancati gli addobbi natalizi e pasquali, i menù speciali di Natale e altre ricorrenze e festività, per cercare in ogni modo possibile di consentire agli ospiti e anche al personale tutto di vivere in un clima di normalità, o per lo meno di sperarvi in un ritorno, cercando di lasciare alle spalle la situazione di isolamento psicologico ove spesso tutti ci siamo trovati. L'attività si è incentrata pertanto anche nel mantenere i contatti tra ospiti e parenti con videochiamate, chiamate telefoniche, e successivamente incontri attraverso la stanza degli incontri senza contatto diretto, oppure quando possibile in esterno o al piano terreno.

Le attività e il personale sono stati suddivisi per nucleo di residenza onde ridurre i rischi di epidemia COVID, senza scambi di materiale tra ricoverati e con apposti dispositivi di sicurezza, ivi compreso il deposito di qualche giorno del materiale dall'esterno portato dai famigliari, secondo le direttive di sicurezza COVID.

Nonostante le difficoltà e prescrizioni si è mantenuta l'usanza del festeggiamento con le autorità del compleanno degli ospiti centenari.

Aggiungi un posto a tavola

Come già accennato per le esigenze di blocco degli accessi esterni il servizio è stato interrotto a inizio pandemia.



Bar e area ricreativa

Il “Caffè Vanni” ha come scopo primario quello di costituire luogo di aggregazione degli ospiti, ma l’uso è stato necessariamente limitato ai soli distributori automatici, per espresse disposizioni di natura sanitaria, imposte dai protocolli. Per sopperire almeno in parte a questa obbligata mancanza di un vero e proprio *Cafè*, sono stati comunque utilizzati i tavolini e le poltroncine da parte degli ospiti. Inoltre il servizio di distribuzione è stato ampliato all’ingresso con lo spazio GELATI, (distributore automatico), molto apprezzato dagli ospiti funzionante e rifornito con regolarità per tutto l’anno.

Analisi delle risultanze dei questionari di qualità 2021

Per il 2021 l’attività di indagine sulla soddisfazione dei residenti e familiari è stata svolta informalmente senza l’ausilio di un vero e proprio questionario ma tramite i più frequenti colloqui telefonici con i parenti per l’aggiornamento delle situazioni socio sanitarie via via in essere (risultanze tamponi, variazioni dei servizi, comunicazioni etc.) è risultata essere importante per la valutazione degli interventi necessari per il continuo miglioramento del servizio offerto, e per la modulazione dello stesso in situazione di pandemia, si sono riscontrate principalmente alcune rimostranze inerenti l’immediata chiusura degli accessi dall’esterno allo scoppio della pandemia e successivamente complimenti per la gestione dei servizi ed esser riusciti a tenere indenne la struttura dall’epidemia, grazie alla fermezza delle direzione e della presidenza.

Promozioni del benessere – Attività di socializzazione e soggiorni climatici

Le attività di soggiorni climatici dei residenti sono state interrotte causa pandemia e in futuro verranno valutate azioni di ripresa dell’attività, ove sia presente la richiesta e soprattutto, in relazione a eventuali strutture marine adeguate per logistica e assistenza.



Opera e ideazione di ospite - *Ricordo e voglia di mare (2022)*



SITUAZIONI STRAORDINARIE E AZIONI INTRAPRESE

Alcune situazioni straordinarie che si sono verificate nel corso del 2021

- 1) **EMERGENZA INFERMIERI:** le convenzioni direttamente sottoscritte dal legale rappresentate dell'ASP Vanni, cioè il Presidente, con l'USL, con grande spirito di servizio, per poter far fronte alla grave emergenza INFERMIERI, a livello nazionale e non solo territoriale, che ha consentito, nel limite del possibile, il funzionamento dei servizi, nonostante la carenza di personale e difficoltà di reperimento di professionalità a livello nazionale, ma che ha toccato particolarmente il settore delle RSA, scarsamente competitivo e attrattivo dal punto di vista del CCNL applicato rispetto a quello degli enti del SSN. Si è assistito comunque all'attivazione delle convenzioni con l'USL Toscana Centro (convenzione n. 56/2021) con carico di lavoro aggiuntivi per la direzione e ufficio assistenza in particolare, per le correlazioni e implicazioni dal punto di vista organizzativo e relazionale con tutto il personale socio-assistenziale di ASP. E' sorta comunque immediata la necessità di valutare forme alternative di gestione anche di natura contrattuale. L'inadeguatezza del CCNL Funzioni Locali è di tutta evidenza. Infatti l'evolversi della tipologia di utenza necessita di un diverso grado di assistenza e quindi sempre più orientata all'infermieristico-medico, piuttosto che al bisogno del sociale. Infatti il grado di non autosufficienza degli ospiti è ovviamente e progressivamente aumentato non solo per le domande di nuovi ingressi, ma anche per gli ospiti già presenti. Questa evoluzione di aggravamento porta necessariamente a ulteriori considerazioni di tipo organizzativo, che devono essere orientate all'unicità del datore di lavoro per consentire integrazione delle professionalità e fare del lavoro multiprofessionale la caratteristica unica dei servizi erogati dall'ASP. e non alla ripartizione di ruoli, dove il lavoro multiprofessionale rappresenta la modalità prevalente nell'erogazione dei servizi agli ospiti. Avere soggetti giuridicamente distinti pone dei limiti nell'organizzazione, che sarebbero superati nel momento in cui tutti gli operatori rispondessero ad un unico datore di lavoro e fossero disciplinati dal CCNL della Sanità e non già del comparto Funzioni Locali. Nonostante questi limiti, però la struttura ha retto, anche se con diversi apporti individuali.
- 2) **SOPRALLUOGO DEI NAS E DELLA COMMISSIONE DI VIGILANZA: a novembre 2021 che, nonostante i controlli puntuali e le osservazioni, si sono conclusi con esito favorevole,** anche per l'impegno profuso nell'adeguare le procedure di funzionamento e migliorarle, in stretto contatto operativo-funzionale fra direzione, coordinamento sociale, coordinamento infermieristico, referente ICA-COVID, USL, adeguate e migliorative secondo le osservazioni pervenute. Si è inoltre tenuto conto anche delle osservazioni del personale, per evitare potenziali o strategiche interpretazioni non corrette in sede di DVR, in caso di emergenza incendi. Le ambiguità interpretative sono state chiarite anche in sede sindacale. Un'occasione pur con l'impegno e il carico di lavoro conseguente a rivedere e implementare le procedure di miglioramento, di cambiamento lavorativo e organizzativo in modo sempre più dinamico. Organizzazione del lavoro e flessibilità organizzativa, sempre più lontana dal vecchio modo di lavorare per comparti stagni.



- 3) **PROTOCOLLO PER I FORNITORI E PER LE VISITE:** Tenuto conto dell'emergenza ancora dichiarata per le RSA per ora fino al 31 dicembre 2022, i protocolli sono stati mantenuti, anche se in particolare il protocollo per i fornitori, ai quali fu vietato fin dall'inizio l'accesso alla struttura, ha comportato sì la necessità di continuare con un controllo costante e forzato da parte del personale, ma si è assistito ad una maggiore consapevolezza negli ultimi mesi dell'anno 2021, che ha così disincentivato l'abitudine dell'accesso libero. I casi in cui si è dovuto intervenire per EDUCARE agli accessi sono stati veramente rari e per la maggior parte compresi e condivisi, anche se l'assenza dei DPI ha determinato la necessità della fornitura da parte dell'ASP.
- 4) **D. LGS. N. 81/2008 - incarico biennale al Medico competente:** si è proceduto con avviso a evidenza pubblica per la ricerca di candidature, verificando i requisiti di iscrizione all'elenco dei medici del lavoro in regola con l'iscrizione
- 5) **RINNOVO DEL COLLEGIO DEI REVISORI:** avviso a evidenza pubblica per la ricerca di candidati di nomina dell'ASP e raccolta delle candidature; il Comune di Impruneta ha proceduto analogamente per la nomina dei suoi due componenti
- 6) **Attivazione procedura per la copertura del posto di INGEGNERE:** prima si è proceduto con avviso a evidenza pubblica per la ricerca di disponibilità da graduatorie di idonei da altri enti; procedura non andata a buon fine per mancanza di candidature e concreta manifestazione di interesse. A seguito della comunicazione che nessuno era interessato o disponibile negli elenchi di idonei di altri enti nazionali, regionali, locali, si è dato corso alle ordinarie procedure di selezione, previa comunicazione ex art. 34 bis del D. Lgs. n. 165/2001, avviate a fine anno 2021 e conclusesi nel 2022, con l'assunzione a tempo indeterminato del vincitore.
- 7) **Attivazione delle procedure per la copertura del posto da CAPO OPERAIO MANUTENTORE ex art. 34 bis del d. Lgs. N. 165/2001,** con inoltro alla Funzione Pubblica e alla Regione per l'eventuale assunzione di personale in esubero. A seguito della comunicazione che nessuno era interessato o disponibile negli elenchi, si è dato corso alle procedure di selezione, avviate a fine anno e attivate e concluse nel 2022;
- 8) **STUDIO DI FATTIBILITÀ PER RECUPERO E VALORIZZAZIONE FATTORIA ALBERTI:** avviso a evidenza pubblica per la ricerca di candidature per la presentazione del progetto di massima di valorizzazione. Portato a conclusione agli inizi del 2022 e presentato per il tramite della Società della Salute per il finanziamento nel PNRR. Il progetto è stato inserito nel programma di finanziamento 2022. Al momento si è in attesa di conoscere gli adempimenti necessarie per poter adottare gli atti e gli elaborati necessari, secondo indicazioni del nuovo Governo.
- 9) **Procedura ASTA TERRE BIANCHE:** acquisizione della documentazione necessaria per procedere con avviso a evidenza pubblica, anche se l'asta è andata deserta già più volte (2019, 2020, 2021). Nel corso del 2022 si è già disposta una nuova asta dando corso al picchettamento e documentazione certificativa tecnica necessaria.
- 10) **AFFITTANZE VARIE** di terreni e immobili (via Roma, via di Fabbiole)

Indicatori di performance : Tempestività nell'informazione e nell'azione

Per gli approfondimenti di natura contabile-finanziaria si rimanda ai documenti di bilancio e ai suoi indicatori economici.



In questa sede, però, è solo il caso di evidenziare la necessità di procedere con gli interventi ha dovuto scontare ovviamente anche le restrizioni che hanno coinvolto anche altri enti, amministrazioni, autorità pubbliche e private per i ritardi e arretrati dello smart-working diffuso fra le ditte, i fornitori e i soggetti istituzionali con i quali ASP si confrontava in modo celere soprattutto con incontri diretti o telefonici (es. INPS, Agenzie di somministrazione, uffici pubblici, professionisti). Un cambiamento organizzativo subito da ASP come nel caso di necessità di interventi da parte dei fornitori, anche loro spesso coinvolti in chiusure temporanee o riduzione e assenze di personale o quarantene, tanto da rendere oltremodo difficoltoso quello che in condizioni di normalità non avrebbe costituito un problema.

Si ritiene di portare un esempio a forte impatto relazionale-emotivo per gli ospiti: la difficoltà di rifornire i distributori automatici o di interventi in caso di loro malfunzionamento da parte delle ditte incaricate. L'avvalersi di ditte esterne per qualsivoglia tipologia di interventi non direttamente eseguiti ed in contro anche la difficoltà di approvvigionamento di materiali per lavori da svolgere in diretta economia hanno determinato difficoltà alle quali si è fatto fronte, pur nella consapevolezza che l'interruzione di una filiera produttiva ha coinvolto tutti.

Gli attori, i protocolli e le azioni

Nei primi mesi dell'anno 2021 è stato confermato l'ampliamento della fascia oraria di presenza del personale amministrativo – URP e dei coordinatori, per garantire continuità nei controlli e ancora di più dopo l'alternanza di regole sul possesso del green-pass rafforzato per tutti, tranne che per il personale esentato per legge. Da qui è scaturita un'attenta analisi degli spazi di lavoro e di ricovero. Il dover rispettare le regole per isolamento preventivo, piano COVID, percorso pulito-sporco, area spogliatoi, uffici singoli, rispetto degli spazi e delle distanze, non affollamento, luoghi dedicati per visite dei famigliari in particolari contesti (area palestra), ha determinato la necessità di trovare nuovi spazi all'interno dell'attuale struttura, trovata comunque adeguata e in buono stato, anche dai NAS, che hanno effettuato un sopralluogo a novembre 2021. Così anche la Commissione di vigilanza dell'USL che il 30 novembre 2021 ha redatto un proprio verbale con indicazioni di adeguamento in alcuni ambiti ritenuti migliorabili, ai quali ASP ha risposto adeguatamente, tanto che il procedimento si è concluso con il parere favorevole delle azioni adottate (marzo 2022).

E' così possibile affermare che l'organizzazione ha combattuto e retto egregiamente anche per il 2021 all'impatto della pandemia e dei problemi connessi in particolare all'obbligo vaccinale, ai controlli, alla carenza di personale infermieristico (anche se della ditta appaltatrice), allo stress emotivo-psicologico di aspettare la fine di una pandemia, che comunque non arriva nemmeno ora nel 2022. Ma non è solo questo e per riprendere quanto già in sede di relazione del 2020: anzi nonostante questo.

Si ribadisce che le restanti attività non si sono fermate, ma sono state attivate, sospese e riprese e concluse nel rispetto delle regole imposte dall'ISS, dai vari DPCM del Governo, dalle direttive regionali e prescrizioni interne, in particolare legate alla carenza di personale, garantito dalle misure specifiche COVID per la sospensione delle attività educative, scolastiche in particolare per figli minori, dall'interruzione della possibilità di incontrarsi e riunirsi in presenza, soprattutto per le commissioni di gara, le Organizzazioni Sindacali, la Consulta degli ospiti, i volontari, per la difficoltà di garantire i servizi con il personale OSS, migrato e attratto dagli enti del SSN, per la carenza di personale provvisto del necessario attestato di OSS, disposto a lavorare in ASP. Resta confermata la criticità della localizzazione di ASP, priva di mezzi di collegamento pubblici da una parte, difficoltà nel reperire alloggi di certo, ma anche dalla poca attrattività economica e funzionale



del CCNL Funzioni Locali rispetto a quello del comparto Sanità, come è stato più volte in sede sindacale evidenziato, nonché sulla necessità di valutare un recupero interno di professionalità, mediante valutazione di delegare funzioni alle ditte già titolari di servizi in appalto oppure di procedere in *outsourcing*, andando oltre la gestione diretta di certe attività, che come in altre realtà sono già state esternalizzate.

I dpi e le altre misure di prevenzione e ripartizione degli spazi: L'obiettivo sicurezza

La necessità e il DOVERE di gestire l'emergenza al meglio delle possibilità anche logistiche hanno fatto sì che venissero adottati protocolli rigidi e puntuali, connotati come OBIETTIVI DI LAVORO STRAORDINARI, in attuazione delle disposizioni dell'Istituto Superiore di Sanità, del Governo, della Regione Toscana e ancor più dell'USL, del Referente interno di ASP ICA-COVID, del RSPP, del RLS, e anche dall'USCA, dal GIROT e degli altri organi preposti. Tutti i documenti sono disponibili e raccolti presso l'ufficio assistenza. Il rapporto con il Comune di Impruneta è stato costante per consentire il flusso dei dati ed eventualmente intervenire con strategie condivise a tutela della salute degli ospiti in primo luogo.

Gli acquisti e il piano delle forniture e presidi dpi

Sono state attivate prontamente le procedure per gli acquisti di materiale DPI, di tablet e altro materiale informatico per consentire il collegamento fra famigliari e ospiti, a completamento di quello esistente e già in dotazione. E' stata effettuata un'intensa attività di ricerca sul mercato per cercare di acquistare il materiale necessario nel minor tempo possibile e al miglior prezzo possibile e che rispondesse alle normative di legge, e in un periodo di grande difficoltà di reperimento, specialmente nei primi tempi: disinfettanti, guanti, mascherine, cuffie, visiere, camici, sovrascarpe, tute e quanto altro necessario per svolgere in sicurezza compiti e mansioni per tutto il personale. Un obiettivo di performance raggiunto, in quanto non è mai mancato alcunché, tanto da consentire il regolare flusso di tutte le forniture agli interessati, attraverso un sistema di consegna e monitoraggio dei consumi, da parte della direzione e dei coordinatori in particolare.

L'adeguamento degli spazi in Asp per la sicurezza Covid e gli interventi sulla sede :

Il patrimonio immobiliare dell'ASP è particolarmente vasto e conta di varie tipologie di immobili, con vari livelli di manutenzione e rendimento. Nel corso del 2021, sono stati realizzati soprattutto gli interventi miranti a garantire le prescrizioni di sicurezza e tutela degli spazi interni, secondo quanto richiesto dall'USL e gli spazi per le viste dei famigliari, parenti e visitatori . Interventi ordinari e straordinari effettuati per garantire il funzionamento degli impianti idrici e di riscaldamento, manutenzione e interventi sugli ascensori; interventi per il rispetto delle norme antincendio; sistemazione e adeguamento della cucina. Il sistema di segnalazioni e di controllo da parte di tutto il personale per rotture, interventi, miglioramenti, ecc. ha portato a un costante intervento diretto o mediante incarico a ditte esterne. Una maggiore attenzione all'uso delle attrezzature è stato evidenziato e portato anche all'attenzione delle OO.SS. per disincentivare comportamenti errati da parte del personale.

Si è cercato di intervenire inoltre e particolarmente per accrescere il benessere degli ospiti in struttura, con interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Come già evidenziato, si è provveduto alla sostituzione di gran parte degli infissi, all'installazione delle zanzariere alle finestre e porte-finestre, al restyling delle persiane svolte tutte con il personale in somministrazione.



L'intensa attività amministrativa collegata all'emergenza: Check-point e monitoraggio dei dati anche nel 2021

Si segnalano come obiettivi raggiunti: l'intensa attività di messa in sicurezza delle procedure di accesso alla struttura da parte del personale e degli esterni; l'adozione di protocolli e il monitoraggio settimanale dei dati imposti dalla normativa nazionale, dall'Istituto Superiore di Sanità (ISS); la documentazione da inviare all'USL.

Obiettivo straordinario: I report e i monitoraggi settimanali anche nel 2021

Si è già evidenziato che gli adempimenti amministrativi nel 2021 sono aumentati a dismisura per gli uffici: spesso non noti ai più o dati per scontati, nonostante il grande lavoro che ha comportato e che comporta. Nel piano della performance si ritiene di evidenziarlo perché l'obiettivo è stato raggiunto, ma è ancora presente nel 2022, stante la durata dell'emergenza per le RSA al 31.12.2022.

L'ASP VANNI adempie in relazione alla prima fattispecie, cioè: *Strutture residenziali per anziani non autosufficienti*. Il monitoraggio doveva esaurirsi nel 2020, ma è continuato nel 2021 e continua tutt'ora.

Obiettivo di mantenimento: Piano di gestione della crisi e turnazioni nei servizi

Nell'ambito dell'emergenza COVID, per far fronte alla difficoltà di reperire tempestivamente personale, i coordinatori avevano elaborato e presentato il piano nel 2020, con lo scopo di gestire l'emergenza legata all'improvvisa assenza di uno o più operatori per il primo e/o per pochi giorni o nei fine settimana o nei week-end, comunque in attesa dell'attuazione delle procedure nel reperire personale. Pertanto il piano è stato redatto e ha continuato ad essere applicato, quale procedura di riferimento per gli operatori. L'ordine seguito avviene in base a priorità ed efficienza dell'Ente e partirà dal coinvolgimento del personale già in servizio, seguito da quello che deve effettuare il turno seguente. Il piano è stato attuato da parte dei Coordinatori nel 2020 e continua a trovare applicazione anche nel 2022.

E' stata focalizzata anche l'attenzione su una rivisitazione dell'attuale sistema di turnazione del personale, con l'acquisto nel 2021, di un sistema informatico di gestione presenze e simulazione turnazione, che consentirà di divenire una proiezione più flessibile delle turnazioni, anche se è in programma la costituzione di un gruppo di lavoro paritetico per definire al meglio il servizio delle turnazioni, in relazione alla rilevazione delle attività e necessità di maggiore o minore compresenza degli operatori, ivi comprese valutazioni alternative nella gestione diretta dei servizi e ampliamento dei servizi in appalto, laddove sia possibile liberare spazi lavorativi per il personale socio-assistenziale, attraverso una redistribuzione delle competenze.

Valorizzazione del patrimonio, recupero crediti e contabilità contratti attivi

Nel corso del 2021, si sono intensificate le azioni per il progressivo miglioramento dei servizi complessivi interni ed esterni e la valorizzazione del patrimonio immobiliare affittato a uso abitativo e alberghiero.

Un obiettivo importante la vendita di una proprietà a Firenze le cui procedure andavano avanti da ben sette anni. Finalmente ASP ha potuto rogare con l'acquirente. Questo ha comprovato la



necessità di procedere a verifiche attente sulla documentazione necessaria e detenuta per attivare i procedimenti di affitto o di vendita, perché le norme che si sono susseguite nel tempo hanno fatto emergere anche per i beni ricevuti in eredità da ASP (allora accettate con le migliori intenzioni) o detenute da *illo tempore*, carenze documentali obbligatorie che nei fatti ne impediscono di disporre liberamente, in quanto i notai sono tenuti ad acquisire e attestare conformità, regolarità ecc., dovute spesso per disposizioni di leggi susseguitesesi nel tempo. Si è continuato pertanto con la verifica delle certificazioni energetiche e la loro acquisizione ove mancanti, si è proceduto alla progressiva verifica catastale dei beni prima di procedere, alla verifica della conformità degli impianti, procedendo in diretta economia o incaricando tecnici abilitati e così via. Si è inoltre andati nella direzione di valutare le condizioni di intervento nel caso di proprietari ulteriori rispetto all'ASP e quindi la preventiva costituzione di condomini, per rendere più celeri e funzionali tutti i procedimenti, di lavori e di opere, (es. Condominio di via De' Banchi a Firenze, via Roma per citare quelli più significativi). L'ASP ha una dimensione pubblica quale unico proprietario e una dimensione privata quando non lo è. I lavori e gli interventi che ne conseguono, pertanto, soggiacciono alle corrispondenti discipline.

Contenimento delle morosità e azioni di recupero crediti, contratti attivi e fatturazione

Sono state periodicamente monitorate tutte le situazioni e sono stati presentati report al CDA e azioni da parte dell'ufficio ragioneria e direzione. Pur tenendo presente l'emergenza COVID e in relazione ai decreti governativi di sostegno alle attività economiche, si è intervenuti per il monitoraggio di tutte le morosità dell'anno 2021, non senza tener conto delle criticità legate all'emergenza sanitaria e le relative ripercussioni sulle morosità derivanti da crediti per locazioni ad uso abitativo e per rette degli ospiti, secondo gli indirizzi del CDA. I dati economici di bilancio ai quali si rimanda per ulteriori approfondimenti, individuano economicamente la situazione relativa all'anno 2021. Si sono anche sollecitati i servizi sociali territoriali per cercare di intervenire con misure di contribuzione a favore di soggetti in difficoltà economica nei rispettivi comuni di residenza.

Inoltre è stata portata a regime l'aggiornamento dei contratti attivi per la migrazione della fatturazione dal vecchio programma di contabilità al nuovo, già attivo per la contabilità fornitori.



I numeri, un po' di statistiche al 31.12.2021 – indicatori di attività:

PROTOCOLLI INGRESSO/USCITA:	3354
PROVVEDIMENTI DI LIQUIDAZIONE:	493
DELIBERAZIONI DEL CDA:	90
DETERMINAZIONI:	oltre 360

CONTRATTI DI SOMMINISTRAZIONE NEL 2021: 73

Circa l'80% per reperire personale socio-assistenziale (60 contratti di somministrazione con assunzione anche dal 2020 e quindi con continuità della prestazione del personale già in servizio per tutto l'anno. Precisazione importante perché rileva sulla percezione e mala informazione di temporaneità mensile delle prestazioni)

CONTRATTI ASSUNZIONI TEMPO DETERMINATO OSS: n. 7 ANALOGAMENTE per il personale assunto direttamente da graduatoria avente valenza triennale per sostituzioni di personale assente (scadenza novembre 2022). Gli unici tre soggetti disponibili per sostituzioni sono assunti per tutto l'anno, fatti salvi i casi di dimissioni volontarie. Precisazione importante perché rileva sulla percezione e mala informazione di temporaneità mensile se non giornaliera delle prestazioni

OSPITI - ASSISTENZA: indicatori di impatto ingressi/dismissioni/monitoraggi statistici informatici

1. Determinazioni per ingressi e relativi contratti n. 59
2. Procedure di atti di morte n. 49 (comunicazioni all'USL, ai comuni, ecc.)
3. Monitoraggio settimanale dal 1.1.2021 al 31.12.2021 con l'Istituto Superiore della Sanità di Roma e con le ASL Covid 19

FORMAZIONE DEL PERSONALE:

1. Codice degli appalti (tutto il personale amministrativo n. 1 giornata; partecipanti n. 7)
2. Pass web e pass pa: n. 4 giornate di formazione: per ragioneria Istruttore direttivo cat. D e n. 1 somministrato ufficio (n. 2 partecipanti)
3. Corso di formazione per contabilità: n. 1 partecipante
4. Corso di formazione gestione paghe e stipendi: n. 1 partecipante
5. Corso di formazione programma turni: n. 3 partecipanti
6. Corso di primo soccorso; per tutto il personale socio-assistenziale ore 8 totale 35 partecipanti
7. Corso di aggiornamento antincendio: per tutto il personale socio-assistenziale di ASP n. 8 ore per n. 29 dipendenti

VISITE MEDICO COMPETENTE: circa 64

(visite pre-assuntive e periodiche del personale in servizio, compreso i somministrati, ai sensi del d. lgs. n. 81/2008) – Non sempre a buon fine per rifiuto da parte del personale poi all'effettiva assunzione, con dispersione di risorse ed energie.



Altri servizi

Per quanto non espressamente evidenziato nei punti precedenti, si fa riferimento ai dati di bilancio d'esercizio 2021 e in particolare ai dati e contenuti della Relazione del Consiglio di Amministrazione e della Direzione.



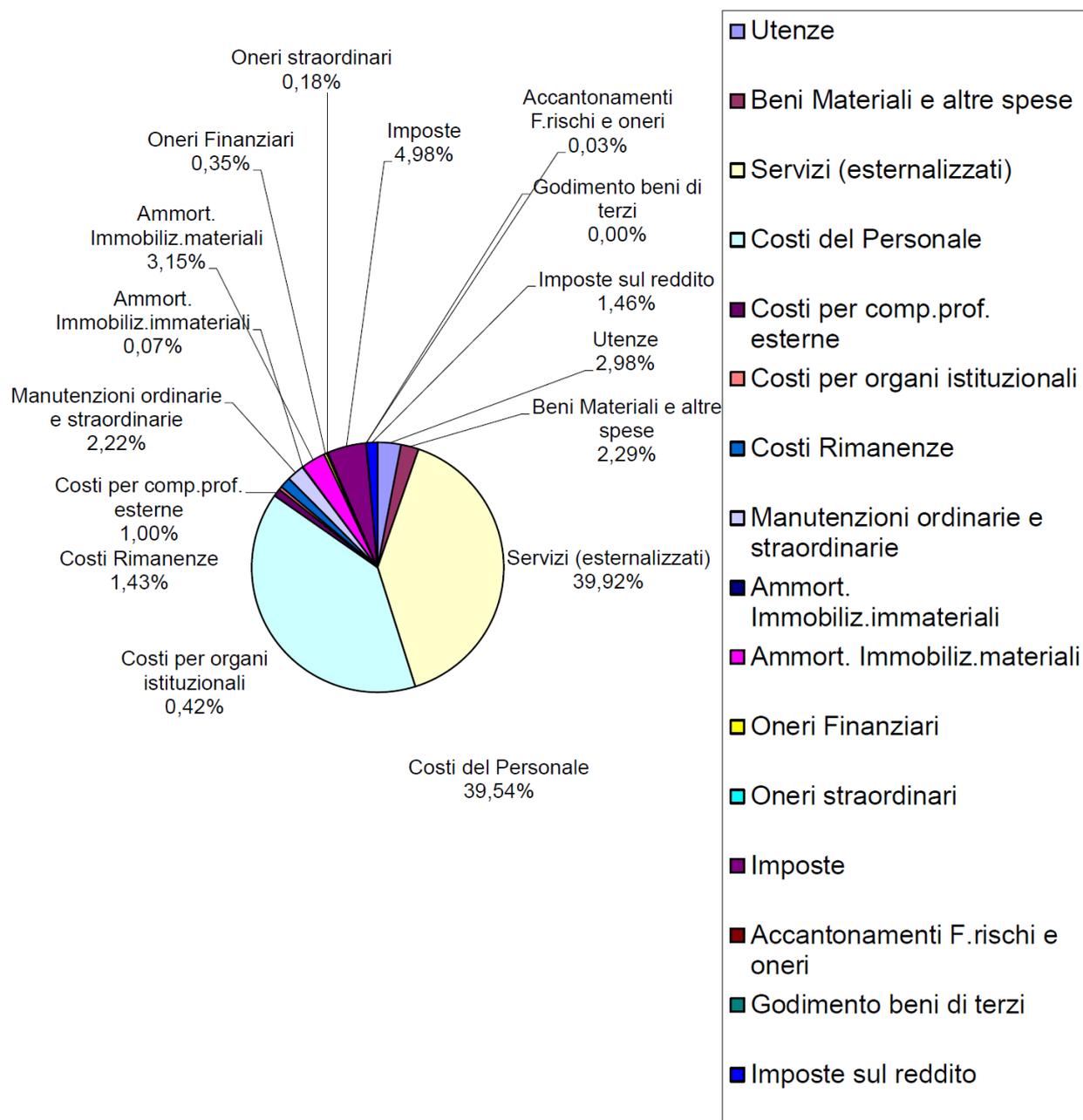
Opera e ideazione di ospite (2022) – Voglia di ripartire

Tutte le opere ideate e realizzate dagli ospiti sono esposte e visibili presso la struttura, corridoio di ingresso e negli uffici



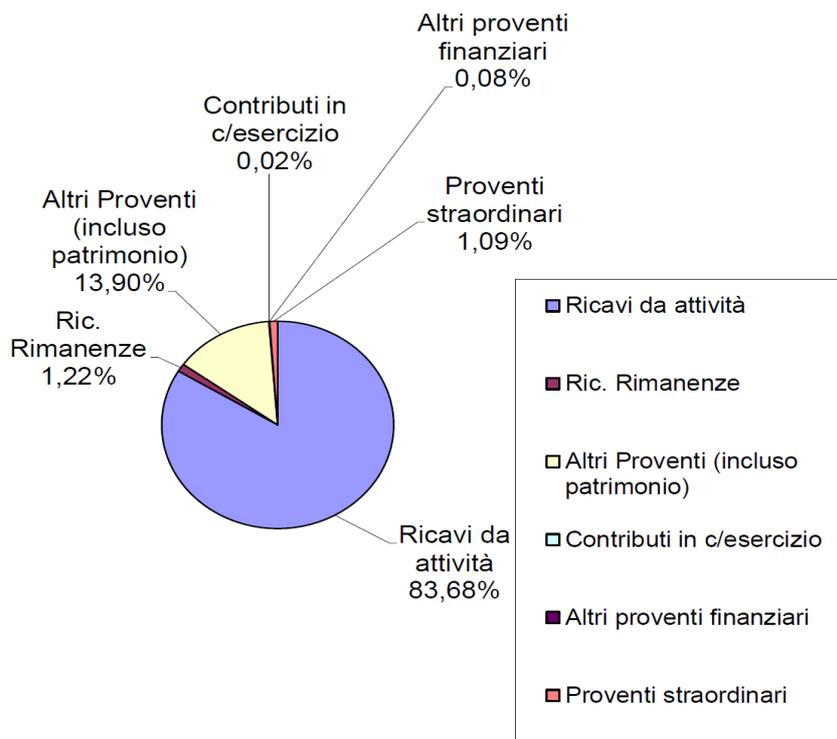
RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEI DATI

Costi Bilancio d'esercizio 2021

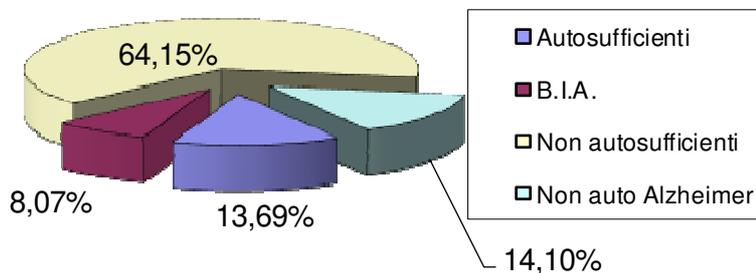




Ricavi Bilancio d'esercizio 2021



Ripartizione ospiti per tipologia assistenziale 2021





Redazione in proprio
fotografie di Andrea Bianciardi e Andrea Pistolesi



Opera e ideazione di ospite (2022) – Casa Vanni

*Tutte le opere ideate e realizzate dagli ospiti sono esposte e visibili presso la
struttura, corridoio di ingresso e negli uffici*