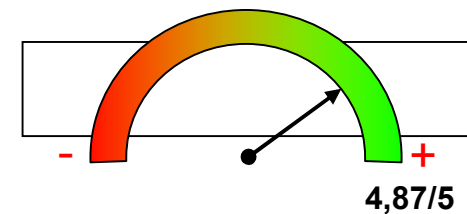


CONTRATTO DI SERVIZI PER ANZIANI

RELAZIONE I SEMESTRE 2015

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



nr 59 indicatori
utilizzati su 76

1. Premessa

2. Oggetto

3. Dati sul servizio

1. Esito riunioni periodiche

- Allegati

Premessa

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

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

Le strutture sono di proprietà del Comune di Brescia.

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

La Fondazione ha avviato un sistema di monitoraggio dei reclami.

Da prevedere:

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

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

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

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

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

1. Premessa

2. Oggetto

3. Dati sul servizio

4. Esito riunioni periodiche

- Allegati

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

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

- Attività straordinaria:

In accordo con l'A.C. alla Fondazione può essere richiesto di effettuare alcuni interventi straordinari sulle strutture ad essa affidate (ad. es. per il 2015 alcuni lavori di ristrutturazione della nuova comunità lascito Arvedi, comunità Papa e RSA Villa Elisa).

- Attività evolutive:

- Nuove modalità di gestione delle competenze amministrative (ammissione al servizio, fatturazione agli utenti, liste d'attesa), previste dal 2015;***
- L'individuazione di nuove strutture (comunità lascito Arvedi) e il trasferimento di ospiti attualmente residenti in strutture non adeguate che devono essere dismesse (Villa Palazzoli) per cambiare destinazione.***

Oggetto del servizio (cont.)

Servizio
Anziani

Attività ordinaria

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

Oggetto del servizio (cont.)

Attività ordinaria

Servizio
Anziani

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

Oggetto del servizio (cont.)

Attività ordinaria

Servizio
Anziani

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

Oggetto del servizio (cont.)

Attività straordinarie ed evolutive

Servizio
Anziani

			STRUTTURE			
FINALITA'		Oggetto attività	rsa	cdi	altre residenziali	note
ATTIVITA' STRAORDINARIA	CONTROLLO COMUNALE	Eventuali opere di adeguamento delle strutture in carico, richieste dall'Amministrazione Comunale. Per il 2015: presa in carico della comunità lascito Arvedi con ampliamento della struttura da 18 a 24 posti e risanamento strutturale da infiltrazioni d'acqua	---	---	X	
ATTIVITA' EVOLUTIVE	CONTROLLO COMUNALE	Nuove modalità di gestione delle competenze amministrative per utenti non ad integrazione comunale	X (dal 2015)	---	X (dal 2016)	ammissione al servizio, fatturazione agli utenti, liste d'attesa)
		Azioni poste in essere dalla Fondazione per ulteriori risparmi su RSA e CDI	X (I semestre 2015)	X (I semestre 2015)	X (I semestre 2015)	reinternalizzazione di servizi, riorganizzazione e di alcuni servizi come i trasporti
		rideterminazione delle tariffe di comunità e case albergo	---	---	X (II semestre 2015)	
		trasferimento degli ospiti attualmente residenti in casa albergo Villa Palazzoli alla nuova comunità lascito Arvedi e gestione nuovi ingressi	---	---	X (II semestre 2015)	

1. Premessa

2. Oggetto

3. Dati sul servizio

4. Esito riunioni periodiche

- Allegati

- Breve sintesi iniziale

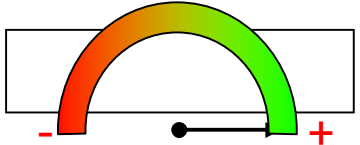
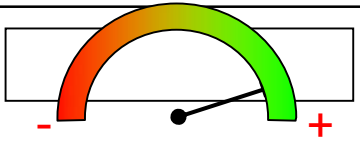
- Governance gestionale (tra Comune e ente gestore)
- SLA (requisiti soggettivi e strutturali, attività gestionale)
- SLA manutenzione ordinaria
- Gestione reclami
- Customer satisfaction
- Dati da conto economico

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

Dati sul servizio (cont.)

Sintesi dei risultati ottenuti

Servizio
Anziani

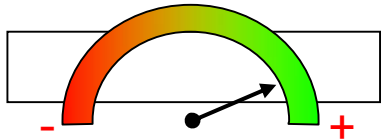

ARGOMENTO	SINTESI	GIUDIZIO
Governance gestionale (rispetto della fornitura da parte del gestore dei dati e dei tempi di trasmissione)	Il fornitore ha trasmesso i dati richiesti nei tempi compatibili con i propri adempimenti di bilancio e secondo le richieste dell'Ente	 5/5
SLA soggetti a controllo di enti terzi	Vigilanza ASL per RSA Arici Sega e CDI Primavera: nessun rilievo per aspetti strutturali e gestionali, indicatori di appropriatezza: 98%	 4,9/5
SLA soggetti a controllo comunale	Livello dell'attività valutato ad oggi buono per gestione ingressi, indici di saturazione, tutela privacy, odv) Alcune criticità legate alla gestione delle liste d'attesa	n.d.

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

Dati sul servizio (cont.)

Sintesi dei risultati ottenuti

Servizio
Anziani

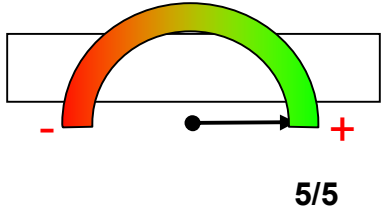
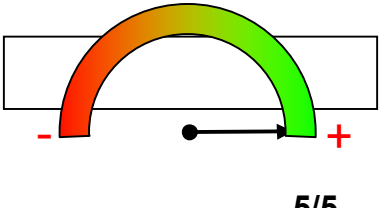
ARGOMENTO	SINTESI	GIUDIZIO
SLA soggetti a controllo interno della Fondazione	Non rilevati*	n.d.
SLA manutenzione ordinaria	Effettuate regolarmente la manutenzione predittiva ed alcune manutenzioni straordinarie preventivate	 4,5/5
Gestione reclami	Attivato un apposito protocollo per la gestione dei disservizi. E' pervenuto un unico reclamo per Villa De Asmundis legato al malfunzionamento dell'impianto di condizionamento, la cui manutenzione è risultata più complessa del previsto	 4,5/5

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

Dati sul servizio (cont.)

Sintesi dei risultati ottenuti

Servizio
Anziani

ARGOMENTO	SINTESI	GIUDIZIO
Customer satisfaction	Rilevazione annuale prevista solo per RSA e CDI (rilevazione nel II semestre)	n.d.r.
Dati da conto economico	Dati di consuntivo I semestre 2015 puntualmente forniti. Vi è un utile di esercizio (ottimi indici di saturazione, contenimento spesa attraverso reinternalizzazione di alcuni servizi)	
Attività straordinarie	Ritardo nella realizzazione dei lavori di sistemazione di Via Zappa (non imputabili alla Fondazione)	n.d.
Attività evolutive	Realizzazione delle attività previste nel I semestre 2015: gestione autonoma delle procedure amministrative per ospiti di RSA non ad integrazione comunale e azioni per ulteriori risparmi su RSA e CDI	

SLA - Dati governance gestionale

Dati forniti nei tempi previsti con apposita relazione

SLA - Dati da enti di controllo

Verballi ASL di controllo delle strutture sociosanitarie RSA Arici Sega e CDI Primavera (verballi rispettivamente dell'11.3.2015 e del 3.3.2015).

Sono risultati rispondenti tutti i requisiti relativi agli aspetti strutturali e gestionali di entrambe le strutture.

Per quanto concerne gli indicatori di appropriatezza di cui alla DGR 1765/2014 si è raggiunta l'accettabilità pari al 98% per entrambe le strutture.

SLA - Dati controllati dal Comune

Sono risultati rispondenti:

- Gestione degli ingressi ospiti/dimissioni**
- Indici di saturazione (mediamente superiori al 99,67%)**
- Tutela della privacy degli ospiti**
- Carta dei servizi (con la necessità di estenderla a tutte le strutture) e di definire meglio i livelli di servizio**

Alcune criticità sono state rilevate rispetto alla nuova modalità di gestione delle liste di attesa – da definire meglio le procedure connesse all’inserimento di casi «sociali» segnalati dal Comune

SLA - Dati controllati dalla Fondazione

Non presenti

SLA Manutenzioni

E' stata regolarmente effettuata la manutenzione predittiva relativa a impianti di elevazione, impianti termici, impianti idraulici, elettrici, antincendio, climatizzazione/condizionamento, chiamata ospiti, telefonici, sistemi di sicurezza.

In corso di sottoscrizione nuovo accordo con A2A per la revisione delle tariffe da forniture e la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti meccanici di riscaldamento e raffrescamento.

Rivisti inoltre i contratti di manutenzione per impianti di elevazione, impianti di emergenza ed evacuazione.

Iscrizione presso la CCIAA di Brescia quale tecnico abilitato di un dipendenti in possesso dei requisiti per gli impianti elettrici.

In alcuni casi la Fondazione è intervenuta con manutenzioni straordinarie, in particolare:

- Realizzazione giardino Alzheimer (fine lavori a ottobre)
- Sistemazione camminamenti esterni Villa Elisa

Gestione Reclami

- Presente presso le strutture una cassetta reclami.
- Nel 2014 è stata attivata una nuova procedura per l'acquisizione dei reclami e l'analisi degli stessi. (protocollo per la gestione di disservizi)
- I reclami presi in considerazione devono essere in forma NON anonima
- E' stato depositato un unico reclamo riferito al mancato funzionamento dell'impianto di condizionamento di Villa De Asmundis, la cui manutenzione si è rivelata più complessa del previsto.
- Per il futuro:
 - Implementazione della procedura obbligatoria secondo normativa regionale di gestione delle difformità e degli eventi avversi
 - Gestione sistematica della raccolta e analisi dei reclami, e dei relativi tempi di risposta.

Customer satisfaction

- Ndr
- La Customer satisfaction viene effettuata con cadenza annuale: somministrazione dei questionari nel I quadrimestre dell'anno successivo a quello analizzato.

Dati dal conto economico

Servizio
Anziani

Struttura	Totale	Note
Residenze sanitario-assistenziali (RSA)	2	-Strutture sociosanitarie con quota di finanziamento regionale. -Disavanzo per le RSA Arici Sega (€ 17.600) e avanzo per RSA Villa Elisa (€ 20.600);
Centri diurni integrati (CDI) Strutture semiresidenziali con servizio di trasporto	2	-Strutture sociosanitarie con quota di finanziamento regionale. -Avanzo relativo ai centri diurni integrati (€ 10.200). Tali servizi risentono positivamente di economie di scala, essendo ubicati all'interno di RSA o comunità
Comunità, case albergo e alloggi annessi	3	Avanzo complessivo per questo tipo di strutture: lieve disavanzo per complesso A. Papa (€ 2.500), avanzo per Villa De Asmundis (€ 10.600) e Villa Palazzoli (€ 14.700). Per le comunità Villa De Asmundis e Villa Palazzoli è andata a regime la reinternalizzazione del servizio. Per Villa Palazzoli non è stato possibile nel corso del primo semestre 2015 procedere al trasferimento degli ospiti nel nuovo complesso di Via Zappa
Totale	7	

Dati dal conto economico (cont.)

Servizio
Anziani

	totale	RSA	CDI	Altre strutture
Ricavi:	4.264	3.378	348	538
. Vendite e prestazioni	4256	3.373	345	538
. altro	8	5	3	0
Costi	4.220	3.369	337	514
. servizi	1.582	1.187	148	247
. materie prime	212	159	2	51
. beni terzi	1	1	0	0
. costo del personale	2.313	1.947	164	202
. altri oneri/ ammortamenti	112	75	23	14
Partite straordinarie	-8	-6	-1	-1
Risultato	36	3	10	23

Attività straordinaria

N.d.r.

Per il 2015 è stata prevista la presa in carico da parte della Fondazione della comunità lascito Arvedi in Via Zappa, con ampliamento della struttura da 18 a 24 posti e trasferimento ospiti di Villa Palazzoli (struttura con forte criticità). La Fondazione ha ottenuto la concessione edilizia per procedere alle opere di adeguamento, ma è in attesa di benestare ai lavori da parte del Comune (alcuni problemi legati alle competenze). Ha inoltre predisposto l'accordo di programma con l'ASL (in attesa di approvazione)

Il ritardo nell'esecuzione dei lavori non è imputabile alla Fondazione.

Attività evolutive

Le attività evolutive del I semestre 2015 prevedevano:

- Nuove modalità di gestione delle competenze amministrative per utenti non ad integrazione comunali – I fase utenti di RSA: l'azione è stata completata nel mese di marzo 2015.

La Fondazione ha assunto direttamente la gestione delle liste d'attesa e delle competenze amministrative relative a 74 anziani ricoverati ad Arici Sega e 36 anziani ricoverati a Villa Elisa.

Sono stati sottoscritti i nuovi contratti di ingresso e trasferiti alla Fondazione i depositi cauzionali precedentemente gestiti dagli uffici comunali

- Azioni poste in essere dalla Fondazione per ulteriori risparmi su RSA e CDI:

La Fondazione ha posto in essere una serie di azioni, tra le quali: Fundraising (destinazione 5 per mille a favore della Fondazione), contenimento consumi (ad es. lavaggio biancheria, acquisto assorbenti, consumo di detersivi), revisione tariffe servizi di manutenzione, reinternalizzazione/dismissione di servizi.

Le azioni poste in essere hanno consentito la riduzione delle tariffe RSA di 0,50 Euro/giorno e un bilancio infrannuale in attivo.

- 1. Premessa**
- 2. Oggetto**
- 3. Dati sul servizio**
- 4. Esito riunioni periodiche**

- Allegati

Allegati

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

Processo del monitoraggio del servizio (all. a)

Allegato a)

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

Processo del monitoraggio del servizio (cont.)

Allegato a)

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

Indice delle tavole:

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

Metodologia della raccolta informazioni (all. b)

Servizio
Anziani

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

Metodologia della raccolta informazioni (all. b)

Servizio
Anziani

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

Metodologia della raccolta informazioni (all. b)

Servizio
Anziani

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

Metodologia della raccolta informazioni (all. b)

Servizio
Anziani

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

Metodologia della raccolta informazioni (all. b)

Servizio
Anziani

							STRUTTURE			PO ND ER AZI ONE	note
ATTIVITA'		OGGETTO	SLA	MODALITA' DI VERIFICA	METODOLO GIA DI VALUTAZIO NE	SOG LIA DI CON FOR MITA'	rsa	cdi	altre reside nziali		
GESTIONE RECLAMI	CONTROLL O COMUNALE	Gestione reclami ospiti e parenti	report con le azioni per la soluzione dei problemi lamentati e tempi di intervento	Verifica esaustiva del report 1 volta l'anno	Azioni poste in essere e tempi di intervento	90%	cassetta dei reclami	X	X (no reclami)	10	
CUSTOMER SATISFACTION	CONTROLL O COMUNALE	Customer satisfaction	presenza di customer satisfaction e rilevazione di livelli soddisfacenti	Verifica esaustiva del report 1 volta l'anno	Grado di soddisfazione e rilevato nell'analisi del report customer	3,5/5	X (annuale)	X (annuale)	X (Villa Palazzoli coop.v a)	10	
CONT O ECONOMIC O	CONTROLL O COMUNALE	documenti contabili/finanziari	rispetto del budget di riferimento	Verifica esaustiva dei documenti 2 volta l'anno	Rispetto del budget di riferimento nel preconsuntivo/consuntivo	95%	X	X	X	6	
ATTIVITA' STRAORDINARIA	CONTROLL O COMUNALE	stato di avanzamento delle opere di adeguamento delle strutture in carico, richieste dall'Amm.ne Comune	manutenzione eseguita a regola, come da cronoprogramma richiesto dal Comune	Visite ispettive periodiche per la verifica dell rispetto del cronoprogramma con compilazione di verbale	Rispetto dei tempi e della regolarità degli interventi	80%	---	---	X	5	lavori secondo il cronoprogramma e le attività previste dai Settori tecnici com.li

Servizio Anziani

34

Metodologia della raccolta informazioni – pesatura (all. b)

Allegato b)

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

Metodologia della raccolta informazioni – pesatura (all. b)

Allegato b)

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

Metodologia della raccolta informazioni – pesatura (all. b)

Allegato b)

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

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

Metodologia della raccolta informazioni – pesatura (all. b)

Allegato b)

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

Metodologia della raccolta informazioni – pesatura (all. b)

Allegato b)

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

Metodologia della raccolta informazioni – pesatura (all. b)

Allegato b)

			Strutture								
			RSA		CDI		altre residenziali			Tot ale per tipo di con trol lo	CRITERIO di pesatura
ATTIV ITA'		OGGETTO	Arici Sega	Villa Elisa	Prima vere	Papa	Villa Palazzol i (diventa Comunit à Lascito Arvedi)	Villa De Asmu ndis	Com unità Papa		
ATTIV ITA' EVOL UTIVE	CON TRO LLO COM UNA LE	Nuove modalità di gestione delle competenze amministrative per utenti non ad integrazione comunale	3,5	3,5	---	---	1	1	1	10	in base all'importanz a del trasferimento delle funzioni previste e al momento del trasferimento
		Azioni poste in essere dalla Fondazione per ulteriori risparmi su RSA e CDI	1	0,8	0,2	0,2	---	---	---	2,2	in base al risparmio per l'A.C.
		rideterminazione delle tariffe di comunità e case albergo	---	---	---	---	---	0,4	0,4	1,2	in base al risparmio per l'A.C.
		trasferimento degli ospiti attualmente residenti in casa albergo Villa Palazzoli e inserimento nuovi ospiti	---	---	---	---	1,6	---	---	1,6	in base alla necessità di trasferire gli ospiti nei tempi previsti
		Totale parziale per struttura	4,5	4,3	0,2	0,2	3	1,4	1,4	15	
		TOTALE GENERALE PER STRUTTURA	38,50	29,70	7,60	7,60	17,40	10,80	8,40	120	

Elenco delle strutture (all. c)

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