ASSP Cortina

Azienda Speciale Servizi alla Persona

REPORT ANDAMENTO SERVIZI

ANNO 2023

Estratto Relazione sulla gestione anno 2023

Le varie attività sono state svolte seguendo i protocolli e le procedure previste dalla certificazione di qualità ISO 9001:15 e ISO 10881:2013 ottenuta nell'anno 2021 e riconfermata per l'anno 2023.
Si ricorda che dal luglio 2022 sono entrate in vigore le nuove disposizioni regionali che hanno stabilito un'unica unità di offerta contro quelle precedentemente in vigore di 1° e 2° livello. Di conseguenza il contributo giornaliero regionale è passato da€ 49 ad € 52. Sono stati inoltre rivisti gli standard regionali di personale che sono stati fissati non più solo dalla presenza delle figure professionali ma che ha introdotto un nuovo metodo di calcolo considerato sui tempi dedicati all'assistenza fissato in 147 minuti medi per ospite a settimana per il servizio infermieristico e di 896 minuti medi per ospite per il servizio reso dagli Operatori Socio Sanitari e che devono essere garantiti per ottenere l'autorizzazione all'esercizio e la contribuzione giornaliera.
La domanda di rinnovo dell'autorizzazione all'esercizio è stata rilasciata con prescrizioni riguardanti gli standard strutturali e l'Azienda unitamente al Comune di Cortina è in fase di programmazione degli interventi prescritti.
In **merito alla politica sulla qualità dei servizi** si è proceduto in sede di riesame della direzione del 28/02/2023 alla verifica dei rischi ed opportunità individuati per l'anno 2022 e dell'esito delle azioni proposte. Sempre nella stessa sede sono stati individuati i rischi e opportunità per l'anno 2023.
La Politica per la qualità aggiornata il **19.03.2021** si ritiene adeguata anche per l'esercizio 2023.

Dati statistici dal controllo di gestione

CASA DI RIPOSO

Indicatori statistici

Tab. 1.a – Ospiti presenti nell'anno							
INDICATORE	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Autosufficienti	0	0	0	0	0	0	0
Non autosufficienti	92	83	82	102	68	90	80

Tab. 2.a – Provenienza ospiti							
INDICATORE	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Residenti	60	52	56	63	47	58	45
Non residenti	32	31	26	39	21	32	35
totali	92	83	82	102	68	90	80

Tab. 3.a – ospiti nell'anno 2023 suddivisi per classe di età			
INDICATORE	**Età**	**Maschi**	**Femmine**
	45/64	0	0
	65/74	2	1
	75/79	2	5
	80/89	6	28
	90/99	10	21
	100 e oltre	0	5
	Totale	20	60

Dati statistici dal controllo di gestione

Tab. 4.a – Personale al 31/12 (compreso SAD e CD)							
Qualifica	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**202**
Direttore	1	1	1	1	1	1	1
Coordinatori/infermiere	1	1	1	1	1	1	1
Amministrativi	2	2	2	2	3	3	3
Medici (convenzione Ulss)	1	2	2	2	2	2	2
Psicologi	1	1	1	1	1	1	1
Assistenti sociali	1	2	2	2	2	2	2
Educatori	2	2	2	2	2	2	2
Infermieri	6	6	5	4	4	5	5
Fisioterapisti	1	1	1	1	1	1	1
Logopedista (appalto di servizio)	1	1	1	1	0	0	0
Parrucchiera	1	1	1	1	1	1	1
Podologo (appalto di servizio)	1	1	1	1	0	0	1
Responsabili di nucleo	3	3	3	3	3	3	3
Addetti all'assistenza	28	29	29	27	29	28	27
Serv. Gen. cucina, lavanderia, pulizia locali)	11	10	11	11	9	10	10
Manutentore	1	1	1	1	1	1	1
Totale personale	59	60	60	57	58	59	58

Dati Statistici dal controllo di gestione

Tab. 5.a – presenze							
INDICATORE	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Presenze teoriche	21900	21900	21900	21960	21900	21900	21900
Presenze effettive	21536	21531	21552	19092	21337	21359	21417
Assenze per ricovero	71	232	235	782	143	212	362
% di occupazione	98,66	99,37	99,48	90,50	98,08	98,50	99,44

Tab. 7.a – N. pasti preparati							
	2017	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Casa di Riposo	43.072	43.062	43.104	38.184	42.674	43.142	42.835
Centro Diurno	3.221	4.208	4.948	996	311	1.475	3.006
Servizio Assistenza Domiciliare	7.019	9.524	9.601	9300	7.929	7.289	7.250
C.M Valboite – Facciamo un Nido e Altri	6.524	7.227	8.650	3.684	2.109	2.794	1.964
TOTALI	**59.836**	**64.021**	**66.303**	**52.164**	**53.023**	**54.700**	**55.055**

Dati Statistici dal controllo di gestione

Tab. 6.a – Ore annue per attività							
Attività	**2017***	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Responsabile servizio	2.010	1.873	1.859	2.299	2.459	2.351	2.126
Amministrativo	1.336	2.739	2.785	2949	3.105	4.279	4.468
Addetti all'assistenza	34.705,5	42.519	40.782	41.974	43.359	42.752	41.783
Fisioterapia	1.274	1.459	1.423	1.177	1.702	656	1.135
Psicologo	1.096	959	983	1.075	1.131	987	991
Servizio infermieristico	9.037	9.990	11.243	11.775	9.560	8.336	10.622
Pulizie / Lavanderia	7.423	8.701	9.269	8.703	8.736	9.104	9.369
Cucina	4.756,5	7.488	6.328	7.199	7.054	6.437	6.525
Animazione	1.424,5	1.681	1.606	2.495	2.840	1.633	1.601
Assistente Sociale					850	1.692	844
Centralino/portineria	-	-	-	-	-	-	-
Parrucchiere/pedicure/podologo	224,5	227	191	150	269	208	205
Logopedista	42	52	-	-		-	-
Manutentore	1.181	1.755	1557	1.705	1.521	1.648	1.565
Totali	**64.510**	**79.443**	**78.026**	**81.501**	**82.593**	**80.086**	**81.233**

Report del questionario Casa di Riposo 2023

Nel corso del mese di marzo 2024 sono stati somministrati i questionari ai famigliari degli ospiti; il questionario è stato somministrato online, sono stati compilati n. 46 questionari su un totale di 57 consegnati. Si riscontra un livello di valutazione della soddisfazione complessiva al 100%. Di seguito il riepilogo con le percentuali di risposte Soddisfatto o Molto Soddisfatto degli ultimi tre esercizi:

	cdr
Numero questionari compilati	46
Numero questionari consegnati	57
Percentuale	80,70%

Domande questionari 2023		2022	2021
Quanto si ritiene soddisfatto/a della trasmissione di informazioni e comunicazioni in merito a significative variazioni dello stato di salute dell'Ospite da parte dei medici della Struttura?	98%	94,74%	96,97%
Quanto si ritiene soddisfatto/a del processo di preparazione all'ingresso in Struttura, accoglienza e dell'aggiornamento periodico in merito alle condizioni generali dell'ospite da parte del Coordinatore della Struttura?	100%	94,74%	96,97%
Come valuta la tempestività delle comunicazioni del servizio infermieristico in caso di ricoveri ospedalieri, visite specialistiche, eventuali cadute dell'Ospite ed aggiornamenti in caso di ferite/ematomi insorti?	91%	86,84%	90,91%
Come valuta la tempestività nella segnalazione da parte della Responsabile o Vice Responsabile di Nucleo dei bisogni dell'ospite (es: acquisto biancheria, calzature) e della gestione dei suoi oggetti personali?	93%	86,84%	87,88%
Quanto si ritiene soddisfatto/a dell'aspetto dell'Ospite (cura della persona, indumenti ecc.) durante le visite programmate in Struttura?	100%	94,74%	93,94%

Report del questionario Casa di Riposo 2023

Quanto si ritiene soddisfatto/a dell'aggiornamento in merito alle condizioni motorie dell'Ospite e sulla prescrizione di eventuali ausili per la deambulazione?	100%	84,21%	81,82%
Quanto si ritiene soddisfatto/a dell'aggiornamento in merito alla partecipazione ad attività educative (es. canto, tombola, uscite all'esterno) ed alla pianificazione e realizzazione delle videochiamate con l'ospite?	89%	89,74%	84,85%
Si ritiene adeguatamente informato e coinvolto in merito all'andamento del progetto assistenziale individuale dell'ospite e sul suo stato cognitivo da parte della Psicologa?	96%	92,11%	96,97%
Si ritiene soddisfatto/a della gestione delle pratiche amministrative (ingresso, fatturazione mensile, comunicazione variazioni) relative all'ospite?	96%	100,00%	100,00%
Quanto si ritiene soddisfatto delle informazioni contenute nel sito internet istituzionale www.assp-cortina.it, nella pagina Facebook aziendale e del loro aggiornamento?	100%	73,68%	78,79%
Quale strumento ritiene più idoneo per la comunicazione con le varie figure professionali della Struttura?	80%	Telefono 44%, Mail 44%	Telefono 58%, Mail 36%
Come valuta la qualità delle visite programmate in presenza con l'anziano (confort ambiente, tempo dedicato alla visita, pianificazione e rispetto delle prenotazioni)?	domanda non riproposta	97,37%	93,94%
Oltre alla visita in Struttura, quale strumento ritiene più idoneo per la comunicazione con l'anziano?	98%	Telefono 42%, Videochiamata 42%	Telefono 39%, Videochiamata 33%
Indichi il suo grado di soddisfazione complessiva riguardo ai servizi offerti dalla Casa di Riposo	100%	**97,37%**	**100,00%**

Report del questionario Centro Diurno 2023

Domande questionari 2023	2023	2022
Quanto si ritiene soddisfatto/a del processo di preparazione all'ingresso al Centro Diurno, accoglienza e dell'aggiornamento periodico in merito alle condizioni generali dell'ospite da parte del R...	100%	83,33%
Quanto si ritiene soddisfatto della cura della persona (es. bagno, capelli, cure estetiche,...) da parte degli Operatori Socio Sanitari?	100%	non presente
Come valuta la tempestività delle comunicazioni del servizio infermieristico per quanto riguarda la somministrazione dei farmaci e gli aggiornamenti con i medici di base in caso di necessità?	89%	66,67%
Come valuta la tempestività nella segnalazione da parte della Responsabile di Nucleo del Centro Diurno dei bisogni dell'ospite (es: acquisto biancheria, calzature) e della gestione dei suoi oggett...	100%	66,67%
Quanto si ritiene soddisfatto/a dell'aggiornamento in merito alle condizioni motorie dell'Ospite e sulla prescrizione di eventuali ausili per la deambulazione?	89%	66,67%
Quanto si ritiene soddisfatto/a dell'aggiornamento in merito alla partecipazione ad attività educative (es. canto, tombola, uscite all'esterno) dell'ospite?	100%	83,33%
Si ritiene adeguatamente informato e coinvolto in merito all'andamento del progetto assistenziale individuale dell'ospite e sul suo stato cognitivo da parte della Psicologa?	89%	83,33%
Si ritiene soddisfatto/a della gestione delle pratiche amministrative (ingresso, fatturazione mensile, comunicazione variazioni) relative all'ospite?	100%	100,00%
Quanto si ritiene soddisfatto delle informazioni contenute nel sito internet istituzionale www.assp-cortina.it, nella pagina Facebook aziendale e del loro aggiornamento?	44%	66,67%
E' a conoscenza dell'esistenza del Comitato dei Familiari e delle sue funzioni?	SI 22%	non presente
E' a conoscenza che il Centro Diurno è attualmente in possesso della Certificazione del sistema di gestione qualità agli standard ISO 9001:2015 ?	SI 33%	no presente
Qaule strumento ritiene piu' idoneo per la comunciazine con le varie figure profesisonali della Struttura ?	non presente	telefono 66%
Indichi il suo grado di soddisfazione complessiva riguardo ai servizi offerti dal Centro Diurno	100%	
Ha dei suggerimenti per aiutarci a migliorare il Servizio del Centro Diurno ?	2 utenti chiedono l'apertura al sabato e 1 di occuparsi della doccia	
Numero questionari compilati	**9**	**6**
Numero questionari consegnati	**10**	**11**
Percentuale	**90%**	**55,00%**

INTERPRETAZIONE RISULTATI INTERVISTA QUALITY_VIA 2023

- ***Il questionario Quality_ Via è un'intervista rivolta agli anziani, che verifica la LORO percezione della qualità della Vita in Casa di Riposo.* Essendo stato testato a livello nazionale, consente poi di avere dei punteggi che ci fanno capire se gli anziani residenti presso la nostra Struttura sono realmente soddisfatti oppure no rispetto alla MEDIA**
- L'analisi dei risultati del questionario somministrato quest'anno conferma la bontà degli interventi in ciascuna area, se confrontati con la media standardizzata a livello nazionale. Per cui, risulta sicuramente piu' utile confrontare i punteggi della Casa di Riposo dello scorso anno con quelli di quest'anno, considerato anche il fatto che il campione intervistato è sovrapponibile per caratteristiche e distribuzione con quello precedente.
- Si ha un ulteriore miglioramento nel punteggio totale della ***Qualità della Vita globalmente percepita*** che è di **118,35,** corrispondente quasi una deviazione standard sopra alla media.
- Nello specifico, i **miglioramenti** si hanno soprattutto nelle seguenti aree:
- SODDISFAZIONE AMBIENTALE (+ 1,98 punti): motivabile forse anche dal fatto che – dopo le restrizioni del covid – le camere e le salette si sono potute arredare con oggetti personali e/o significativi. Sicuramente viene sempre molto apprezzata la pulizia degli ambienti, sia privati che comuni.
- PRIVACY E AUTODETERMINAZIONE (+2,63): anche quest'anno il valore è in crescita. E' particolarmente apprezzata la comunicazione da parte dei medici (punt. 65 su 68), che vengono sentiti come presenze efficaci non solo nella cura medica ma anche nel dare informazioni e rassicurazione agli anziani loro assistiti.
- COESIONE SOCIALE (+0,96) in leggero aumento anche quest'anno, il valore sfiora la deviazione standard sopra la norma. Sicuramente il valore complessivo dell'area dipende molto dal fatto che **il 100% degli anziani sente la Struttura come un posto che offre loro SICUREZZA.** In parte è spiegato anche dal fatto che si è costituito in questi ultimi due anni un gruppo di anziani legati tra loro da rapporti significativi, creatisi soprattutto all'interno delle attività di gruppo ma che si sviluppano anche fuori da quel contesto, nelle relazioni uno a uno sui Piani di appartenenza.
- AUTOREALIZZAZIONE/SPIRITUALITA' (+1,05) confrontando le singole domande con i punteggi dello scorso anno, il punteggio aumentato si vede nella risposta "mi sento vicino agli altri" (che richiama quello della "coesione sociale" sopra descritto) e "posso partecipare a riti religiosi quando lo desidero" (aumentato dal fatto che la suora viene ora stabilmente per una celebrazione religiosa una volta alla settimana)

- ***Le aree stabili sono:*** SODDISFAZIONE DELLE CURE, RAPPORTO CON IL PERSONALE ED ATTIVITA'

Risultati Questionario Quality_Via 2023 Casa di Riposo

	MEDIA QUALITY-VIA	MEDIA CDR CORTINA 2021	MEDIA CDR CORTINA 2022	MEDIA CDR CORTINA 2023
QoL globalmente percepita	99,75	107,15 (ds 13,83)	110,79	118,35
Soddisfazione cure	12,24	13,25 (ds 2,16)	13,26	13,59
Soddisfazione ambientale	16,21	15,85 (ds2,38)	16,37	18,35
Rapporto con personale	11,97	13,3 (ds 2,21)	14,16	14,59
Attività	9,19	13,3 (ds 2,84)	14	14,18
Privacy e autodeterminazione	22,52	21,5 (ds 3,20)	23,31	25,94
Coesione sociale	16,29	18,3 (ds 3,7)	17,74	18,7
Autorealizzazione/spiritualità	11,33	11,65 (ds 2,42)	11,95	13

I SERVIZI OFFERTI

- SERVIZIO INFERMIERISTICO
- SERVIZIO PSICOLOGICO
- SERVIZIO FISIOTERAPICO
- SERVIZIO EDUCATIVO
- SERVIZIO LOGOPEDICO
- SERVIZIO ASSISTENZIALE
- SERVIZIO PARRUCCHIERE/PEDICURE/PODOLOGO
- SERVIZIO RISTORAZIONE
- SERVIZIO PULIZIE, LAVANDERIA
- SERVIZIO MANUTENZIONE
- AMMINISTRATORE UNICO, DIREZIONE ED UFFICIO AMMINISTRATIVO
- IL CENTRO DIURNO
- IL SAD
- SERVIZI ASSISTENZA SOCIALE

Servizio infermieristico - Coordinatrice

- Servizio Coordinamento ed infermieristico: il servizio assistenziale è quasi a pieno regime (31 oss su 32), anche se con un turnover elevato che costringe a continui affiancamenti/formazione che non garantiscono una adeguata continuità nei gruppi di lavoro e nel rapporto con gli anziani; per il servizio infermieristico non si riscontrano criticità; in autunno c'è stata la campagna vaccinale contro l'influenza. Gli ospiti vaccinati sono stati 57 su 60. Per quanto riguarda la vaccinazione covid l'adesione è stata circa la metà degli utenti è stato donato un ECG nel corso del 2023.

Servizio infermieristico

PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE E MEDICHE

- VISITA MEDICA COMPLETA (entro 3 giorni lavorativi dall'ingresso dell'ospite)
- ALMENO UNA VISITA COMPLETA ALL'ANNO PER OGNI OSPITE
- COLLOQUI CON IL MEDICO su richiesta del familiare
- ESAMI EMATOCHIMICI (entro 15 giorni dall'ingresso dell'ospite e comunque almeno una volta all'anno)
- RILEVAZIONE MENSILE DELLA PA (almeno 1 volta al mese per tutti gli ospiti)
- CONTROLLO GLICEMIE A TUTTI I DIABATECI
- IDRATAZIONE EV PROGRAMMATA NEGLI OSPITI CRITCI PER PREVENIRE IL RISCHIO DI DISIDRATAZIONE

Servizio Psicologico

dr.ssa Del Favero Katia

INTERVENTI A FAVORE DEGLI ANZIANI

- ***Il percorso seguito nell'ACCOGLIERE i bisogni/problematiche che un anziano puo' presentare a livello cognitivo ed emotivo prevede i seguenti passaggi***

- ***ALL'INGRESSO : valutazione dello stato cognitivo e di eventuali bisogni emotivi con la compilazione di un «esame psicologico»***

- ***DEFINIZIONE DI UN EVENTUALE PERCORSO***
  - ***di SOSTEGNO PSICOLOGICO (usualmente cicli di 4 incontri, ripetibili)***
  - ***Attività di STIMOLAZIONE COGNITIVA DI GRUPPO per persone con assenza o***

Demenza lieve: 1 incontro a settimana, con un gruppo medio di 18 persone

- ***In quest'anno si è sviluppata, con l'EDUCATRICE, l'attività di STIMOLAZIONE MULTISENSORIALE per le persone con una Demenza grave. Il gruppo medio è di 12 persone, con una rotazione a cicli di chi viene coinvolto***

- ***OGNI SEI MESI (in occasione del PAI) viene rivista la valutazione psicologica della persona per definire se ci sono nuovi bisogni o problematiche a cui dare risposte***

Servizio Psicologico

Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)

In qualità di responsabile dei PAI mi occupo di realizzare il PAI per ogni anziano inserito

MA IL P.A.I. COSÈ ?

E' il **documento di sintesi** che raccoglie **i bisogni** (di cure sanitarie ed infermieristiche, assistenziali, di riabilitazione fisioterapica, di socializzazione e di stimolazione educativa, psicologici e spirituali) di **ogni anziano** e **coordina** gli interventi di tutto il personale per favorirne la realizzazione **ed offrire la miglior qualità di vita possibile all'interno della Struttura ad ogni persona.**

Viene fatto entro il primo mese dall'ingresso, dopo tre mesi dall'ingresso e poi a cadenza semestrale

PAI	PAI INSERIMENTO	VERIFICA	TOT
PIANO ROSSO	12	36	**48**
PIANO GIALLO	7	42	**49**
PIANO VERDE	5	37	**42**
TOTALE	**24**	**59**	**139**

Servizio Psicologico
INTERVENTI A FAVORE DEI FAMILIARI

- All'ingresso, colloquio di conoscenza con i familiari per raccogliere informazioni utili sulla storia di vita dell'anziano e fornire le prime informazioni riguardo al Pai
- Invio del verbale dell'èquipè di ogni PAI fatto per l'anziano
- Aggiornamenti telefonici / via mail o in presenza qualora subentrino cambiamenti significativi nello stato emotivo e psicologico dell'anziano
- Colloqui telefonici o in presenza, su richiesta dei familiare, riguardo alle problematiche legate alla demenza, alla relazione con l'anziano fragile, ai vissuti emotivi conseguenti all'inserimento in Casa di Riposo
- ***Dall'analisi dei risultati dell'ultimo Questionario di soddisfazione 2023 è emerso come sia particolarmente importante mantenere un dialogo piu'costante con i familiari/referenti degli anziani per aggiornarsi reciprocamente non solo sulla situazione psicologica della persona assistita ma anche per CONDIVIDERNE I VISSUTI EMOZIONALI.***
- ***Per questo il mio impegno sarà di contattare più frequentemente anche telefonicamente i familiari/referenti***

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Due fisioterapisti (38 ore settimanali totali)

- Lunedì 8:30/12:30 14:30/17:30
- Martedì 8:30/12:30
- Mercoledì 8:30/12:30 14:30/18:00
- Giovedì 8:30/12:30 14:30/18:00
- Venerdì 8:30/12:30

Nel 2023 sono stati eseguiti 3046 interventi individuali di riabilitazione (di cui 56 al Centro Diurno).

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

DI COSA SI OCCUPA IL SERVIZIO

- Valutazione iniziale di ogni nuovo ingresso in Struttura (anche al Centro Diurno), con inserimento nell'attività individuale di fisioterapia in caso di necessità
- Monitoraggio periodico di tutti gli Utenti, con compilazione della relazione P.A.I.
- Gestione del Protocollo Contenzione, degli aggiornamenti trimestrali della Barthel Mobilità, dell'aggiornamento delle modalità trasferimento
- Collaborazione con le altre figure professionali (Medici, Infermieri, Educatrici, Psicologa, Terapista Occupazionale, Assistente Sociale, OSS)
- Contatti con i parenti (aggiornamento via mail ad ogni PAI o ad ogni variazione significativa, colloqui telefonici o personali)
- Gestione ausili (valutazione della necessità, eventuale gestione pratiche per ausili personalizzati con ULSS, gestione magazzino ausili della Struttura e dei prestiti sul territorio in collaborazione con l'Ufficio Amministrativo)
- Collaborazione con l'Assistente Sociale ed il SAD per valutazioni domiciliari in casi problematici

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

NOVITÀ PER IL 2024

- Per andare incontro alle richieste riscontrate tramite il confronto con i famigliari ed i questionari, verrà ripresa a breve l'ATTIVITÀ MOTORIA DI GRUPPO, con cadenza settimanale.
  Verranno coinvolti circa 10 anziani con buone capacità motorie, in modo da lasciare più spazio per le attività individuali con gli anziani più fragili.

- È iniziata la collaborazione con la Terapista Occupazionale con consulenze per il miglioramento delle posture tramite ausili

IL SERVIZIO EDUCATIVO

dr.ssa Sperandio Eddy

Il servizio educativo della Casa di Riposo si occupa di:

- Stendere un Piano Educativo Individualizzato (PEI), inserito nel PAI, con specificate le attività individuali o di gruppo di animazione/riabilitazione a cui partecipa l'Ospite **(entro 30 giorni dall'ingresso)**
- Compilare le schede di valutazione socializzazione e valutazione attività educative **(entro 30 giorni dall'ingresso)**
- Incontrare i parenti di riferimento all'ingresso in Struttura in collaborazione con la psicologa **(entro 10 giorni dall'ingresso)**
- Valutare la partecipazione alle attività educative, sulla base delle informazioni raccolte sull'ospite (incontro con ospite e familiari, SVAMA, ecc.) **(entro 10 giorni dall'ingresso)**
- Garantire almeno 5 tipi diversi di attività settimanali, individuali o di gruppo
- Organizzare il servizio di volontariato per la parte riguardante le attività educative (in collaborazione con AUSER di Cortina) e religioso **(vedi specchietto rosa)**
- Organizzare uscite esterne alla struttura e organizzare eventi interni mensili e stagionali **(vedi specchietto azzurro)**
- Partecipare ad attività multi-professionali (es: attività di Piazza di Paese, Terapie non Farmacologiche, progetto accendi una stella, giornalino…)
- Quest'anno le attività settimanali sono riprese normalmente come prima del periodo Covid: con attività di stimolazione sia di mattina che di pomeriggio; nel periodo estivo sono riprese le uscite in giardino, si sono potute effettuare 5 uscite nel territorio con i mezzi di trasporto dell'ASSP. Inoltre sono stati effettuati 8 pranzi all'esterno **(vedi specchietto rosso)**;

il servizio educativo

GIORNO		ATTIVITA'	PARTECIPAZIONE (MASSIMA)	VOLONTARI
LUNEDI	MATTINO	TOMBOLA	25 + 7 CD	1
	POMERIGGIO	USCITA DAVANTI AL CD O ATTIVITA' AL P. ROSSO	9	-
MARTEDI	MATTINO	PIAZZA DI PAESE	21	
	POMERIGGIO	USCITA DAVANTI AL CD O ATTIVITA' MANUALI O LABORATORIO DI CUCINA AL CD	9	3
MERCOLEDI	MATTINO	TERAPIE NON FARMACOLOGICHE	15	1
	POMERIGGIO	USCITA DAVANTI AL CD O ATTIVITA' AL P. GIALLO	9	-
GIOVEDI	MATTINO	CELEBRAZIONE DELL'EUCARESTIA (S. MESSA OGNI 2 MESI CIRCA)	29 + 7 CD	-
	POMERIGGIO	ATTIVITA' INDIVIDUALI	3	-
VENERDI	MATTINO	CANTO	21+6 CD	-
	POMERIGGIO	ATTIVITA' AL P. VERDE	9	-
		Svolgono autonomamente attivita' al piano 9 ospiti (lettura, fare a maglia, ..) Sono stati seguiti individualmente 12 ospiti. A settimana ne vengono seguiti 3 Sono attive 6 volontarie dell'AUSER (per attività di gruppo e passeggiate) Sono stati contatti i familiari che dal questionario parenti, avevano espresso delle richieste.		

DATA	EVENTI E USCITE NEL TERRITORIO	PARTECIPANTI
06/01/23	FESTA CON GLI ALPINI	25
21/02/23	FESTA DI CARNEVALE	30
17/03/23	MOSTRA DI PITTURA DI RITO TOGNETTI	40
21/03/23	MUSICA CON ROBERTO E AGOSTINO	28
12/04/23	VISITA DEI RAGAZZI DEL LICEO ARTISTICO ALLA MSOTRA DI RITO T.	46
18/04/23	MUSICA CON ROBERTO E AGOSTINO	44
19/04/23	SPETTACOLO TEATRALE	20
16/05/23	MUSICA CON ROBERTO E AGOSTINO	39
07/06/23	INCONTRO CON IL GUARDIAPARCO	24
04/07/23	MUSICA CON ROBERTO E AGOSTINO	32
08/08/23	MUSICA CON ROBERTO E AGOSTINO	35
01/08/23	UNA PIZZA IN COMPAGNIA	25
04/09/23	UNA PIZZA IN COMPAGNIA	17
22/08/23	USCITA: GELATO A SAN VITO	13
27/09/23	MUSICA CON ROBERTO E AGOSTINO	34
28/09/23	USCITA MOSTRA DI ACQUARELLI	9
03/10/23	USCITA: PRANZO ALL'AREA 51	9
05/10/23	USCITA: MOSTRA DI DINO COLLI	8
25/10/23	MUSICA CON ROBERTO E AGOSTINO	27
09/11/23	USCITA: MOSTRA MATO GROSSO	8
21/11/23	EVENTI DI PASSIONE 1° INCONTRO	22
22/11/23	FESTA DEI COMPLEANNI DI NOVEMBRE	28
06/12/23	FESTA DI S.NICOLO' E COMPLEANNI DI DICEMBRE	28
16/12/23	CORO SAN VITO	29
22/12/23	CONSEGNA DEI REGALI DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE	33
26/12/23	S. MESSA CON IL CORO	28

DATA	pranzi all'esterno della struttura	tot ospiti
17/08/23	rosso, giallo, verde	6
21/08/23	rosso, giallo, verde	7
23/08/23	rosso, giallo, verde	6
24/08/23	rosso, giallo, verde	6
25/08/23	rosso, giallo, verde	6
07/09/23	rosso, giallo, verde	6
08/09/23	rosso, giallo, verde	6
11/09/23	rosso, verde	6

SERVIZIO LOGOPEDICO

- La logopedista interviene sulle problematiche della persona nella comunicazione, nella deglutizione e nell'udito. Nei confronti degli ospiti del Centro Servizi sono previsti sia interventi individuali, su specifica segnalazione medica, sia attività di gruppo in collaborazione con altri professionisti. Gli interventi coinvolgono l'anziano, ma anche la sua famiglia, l'ambiente ed il personale al fine di trovare le strategie più opportune affinché la disabilità comunicativa non sia un ostacolo alla vita quotidiana.
- La professionista è assente da agosto 2021; vi sono difficoltà a reperire questa tipologia di figura professionale; per sopperire a tale carenza si è deciso di adottare una specifica scheda di valutazione della disfagia che sarà somministrata dagli infermieri. Verrà inoltre effettuato un corso di formazione specifico sulla disfagia per il personale nel corso dell'anno 2023.

Servizio assistenziale

- L'assistenza alle attività di vita quotidiana dell'ospite è garantita nell'arco delle 24 ore all'interno della Casa di Riposo dagli operatori addetti all'assistenza, che agiscono sulla base di piani di assistenza individuali, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico infermieristiche, aggiornate in base all'andamento clinico dell'ospite. L'equipe assistenziale, nello svolgimento/aiuto delle attività di cura, stimola la persona al mantenimento e, se possibile, al recupero delle capacità residue.
- Alla Casa di Riposo, giornalmente, sono assegnati 16 operatori addetti all'assistenza. **Nel corso dell'anno 2023 sono stati assistiti complessivamente 80 anziani non autosufficienti.**

Servizio assistenziale

Nello specifico vengono garantiti i seguenti servizi:

- Servizio di Igiene e Cura alla Persona: comprende l'igiene quotidiana, il bagno assistito periodico e la vestizione.
- La mobilizzazione: prevede l'alzata e la rimessa letto dell'ospite; la variazione della postura per le persone allettate; l'assistenza nella deambulazione con l'impiego corretto degli ausili, in collaborazione con il servizio di riabilitazione.
- Alimentazione: per ospiti che necessitano di aiuto totale o parziale nell'alimentazione/idratazione, l'operatore di assistenza garantisce un aiuto personalizzato, con la finalità di salvaguardare le singole capacità residue della persona (tagliare le pietanze, imboccare, sorvegliare, stimolare ad alimentarsi).
- Controllo e gestione dell'incontinenza: prevede l'accompagnamento in bagno degli ospiti con capacità residue e la sostituzione dei presidi per l'incontinenza.
- Assistenza notturna: assicura il controllo, la sorveglianza e la tutela degli ospiti, mediante frequenti controlli nelle singole stanze, in base ai livelli di dipendenza/non autosufficienza.

Attraverso interventi personalizzati e finalizzati alla risoluzione del bisogno dell'ospite, nell'arco del riposo notturno, sono programmati ulteriori interventi per garantire il cambio di postura, l'idratazione e la sostituzione dei presidi per l'incontinenza.

L'ospite in grado di soddisfare in autonomia le proprie necessità, può richiedere la collaborazione del personale in servizio attraverso la chiamata con il campanello.

SERVIZIO PARRUCCHIERE/PEDICURE/PODOLOGO

- La presenza della parrucchiera è garantita un giorno alla settimana dalle ore 07.30 alle ore 12.00. Gli ospiti del Centro usufruiscono del servizio a rotazione mediante programmazione effettuata dalla responsabile di nucleo. Il servizio comprende il taglio, piega, eventuale permanente o tinta.
- Il servizio di pedicure/podologo è effettuato da operatori professionali a cadenze programmate. Viene garantito il servizio per n. 10 ospiti al mese.
- Il servizio di parrucchiere è stato svolto nel 2022 per complessive **205 ore** per un totale di **431 trattamenti;** il servizio di pedicure, sospeso dall'inizio della pandemia, è ripreso nel corso del 2023.

Servizio ristorazione

- Il servizio di ristorazione è gestito direttamente dal Centro Servizi
- Al servizio viene destinato n. 1 cuoco con mansioni di responsabile del servizio, n.1 vice responsabile e n. 2 addetti alla ristorazione
- Il servizio consiste nella preparazione e fornitura di colazione, pranzo, merenda e cena agli ospiti della Casa di Riposo e dell'annesso Centro Diurno nonché la preparazione dei pasti richiesti dal servizio di Assistenza Domiciliare e dal Centro Infanzia. Le varie attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti sono svolte secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti. Il servizio attua il Piano di autocontrollo, analisi dei rischi e controllo dei punti critici secondo metodologia HACCP
- Il menù è approvato dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ULSS n. 1 Dolomiti
- Nell'ambito del menù giornaliero e delle alternative presenti l'ospite ha facoltà di scegliere le pietanze preferite. Il responsabile di nucleo o suo incaricato, entro le ore 12 del giorno precedente, compila l'ordine da inoltrare al servizio cucina con le richieste degli ospiti
- Il servizio è sottoposto a "controllo periodico qualità"
- **Nel corso dell'anno 2023 sono stati complessivamente preparati n. 55.055 pasti**

Servizio pulizie e lavanderia

- Il servizio di pulizia e sanificazione riguarda i locali della Casa di Riposo, l'annesso Centro Diurno e le aree esterne ed è svolto da personale del Centro Servizi
- L'attività di pulizia comprende la pulizia di: pavimenti, scale, corrimano, ringhiere, pareti, porte, maniglie, zoccoli, infissi e serramenti, quadri, soffitti e controsoffitti, radiatori e altri corpi scaldanti, ascensori, corpi illuminanti, davanzali, terrazze, aree esterne e marciapiedi (entro la recinzione della Struttura), arredi (sanitari e non), vetri e finestre, tendaggi rigidi vari e veneziane, garage. Il servizio viene svolto per garantire il raggiungimento dei risultati igienici quali:
  - a) salvaguardare lo stato igienico-sanitario degli ambienti;
  - b) mantenere integro l'aspetto estetico-ambientale dei locali;
  - c) salvaguardare le superfici sottoposte alle pulizie;
  - d) garantire una gradevole profumazione in tutti gli ambienti;
- Per fare ciò vengono impiegati prodotti adeguati ai materiali delle strutture ed infissi.
- Le pulizie si svolgono prevalentemente durante le ore del mattino e tengono conto della presenza e delle esigenze delle persone.
- Le pulizie vengono programmate in base a quanto previsto dal Piano di Pulizia e Sanificazione
- Nel 2022 sono stati effettuati **n° 8.139** interventi di pulizia e sanificazione

Servizio manutenzione

- Il Manutentore garantisce il perfetto stato di efficienza dei locali, impianti ed attrezzature della struttura.

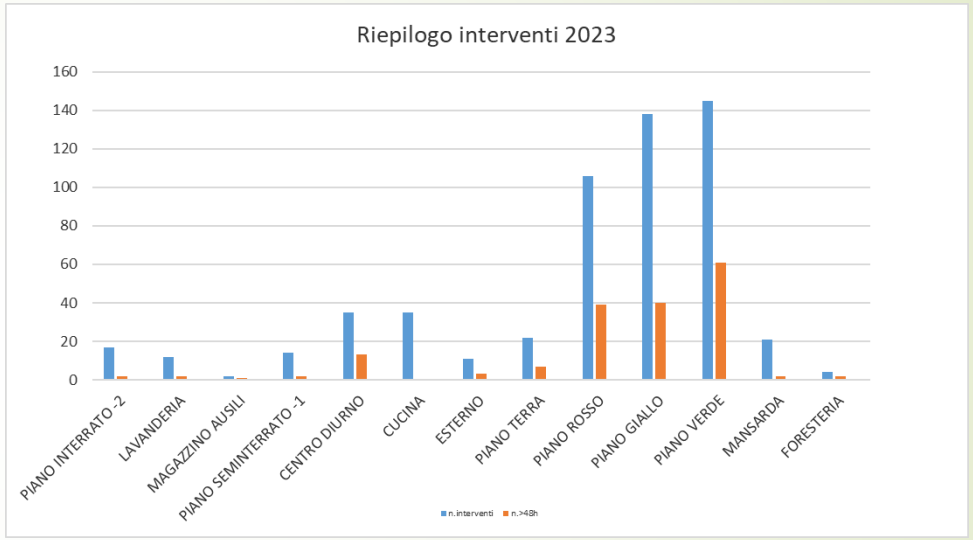
  Ha la responsabilità di:

  - in caso di segnalazione di guasto, effettuare gli interventi richiesti registrandoli sul Registro riparazioni o individuare e contattare le ditte competenti per la gestione degli stessi;
  - controllare il rispetto delle scadenze definite nello Scadenzario manutenzioni periodiche ed eventualmente contattare le ditte di mancato rispetto delle scadenze;
  - verificare l'esecuzione degli interventi di manutenzione da parte delle ditte esterne, registrandoli sul Registro riparazioni o sullo Scadenzario manutenzioni periodiche e consegnare i rapporti di intervento all'Ufficio Amministrativo

  Nel corso dell'anno 2023 sono stati eseguiti n. 562 interventi di riparazione.

Servizio manutenzione

Riepilogo 2023	totale	
	n.interventi	n.>48h
PIANO INTERRATO -2	17	2
LAVANDERIA	12	2
MAGAZZINO AUSILI	2	1
PIANO SEMINTERRATO -1	14	2
CENTRO DIURNO	35	13
CUCINA	35	0
ESTERNO	11	3
PIANO TERRA	22	7
PIANO ROSSO	106	39
PIANO GIALLO	138	40
PIANO VERDE	145	61
MANSARDA	21	2
FORESTERIA	4	2
totali	**562**	**174**
entro 48H		**69,04%**



AMMINISTRATORE UNICO,DIREZIONE ED UFFICIO AMMINISTRATIVO

- L'Amministratore Unico è il Legale Rappresentante dell'Azienda. Esprime ed interpreta gli indirizzi di politica amministrativa e sociale programmati dal Comune di Cortina d'Ampezzo nell'ambito delle proprie prerogative; determina gli obiettivi strategici aziendali assicurandone il raggiungimento; nomina il Direttore dell'Azienda; da maggio 2023 è stato nominato un nuovo Amministratore, nella persona del Rag. Luciano Pompanin Dimai
- Il Direttore attua gli indirizzi e garantisce il raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Amministratore Unico. E' responsabile della gestione, dell'organizzazione e programmazione delle attività che si svolgono nella struttura nonché del loro coordinamento con eventuali altri servizi eseguiti da altri soggetti istituzionali o privati. Svolge pertanto le funzioni di complessivo coordinamento delle attività e dirige il personale dell'Azienda. Attua il controllo di gestione dei singoli servizi e sulla qualità dei servizi erogati. Si rapporta in via gerarchica al all'Amministratore Unico dell'Azienda
- L'Ufficio cura gli aspetti amministrativi riguardanti il funzionamento della Struttura. Ha la responsabilità di:
  - gestire tutti gli acquisiti, redigendo ove necessario i capitolati di gara, in collaborazione con le figure professionali coinvolte nel servizio/fornitura da affidare;
  - effettuare, annualmente e/o alla scadenza del contratto, la valutazione dei fornitori sulla base delle non conformità rilevate in relazione all'esecuzione della fornitura, in collaborazione con le figure responsabili delle verifiche delle forniture, registrandola nello Scadenzario determine e contratti;
  - gestire il magazzino ed il monitoraggio dei consumi dei prodotti per l'igiene della persona, l'incontinenza, la lavanderia, le pulizie ambientali e la verifica della corrispondenza tra materiale consegnato, documento di trasporto e quanto effettivamente ordinato, provvedendo ad eventuale sollecito rispetto ad eventuale materiale mancante;
  - monitorare i consumi delle derrate alimentari, le richieste del menu dei nuclei, il rispetto del menù programmato, il controllo delle anomalie;
  - provvedere alle registrazioni contabili, al controllo delle fatture passive, all'emissione delle fatture attive, al pagamento, all'incasso ed all'archiviazione della documentazione, all'invio dei documenti necessari agli adempimenti fiscali;
  - occuparsi degli aspetti amministrativi legati ai contratti degli ospiti della Struttura ed alla creazione della cartella sanitaria elettronica;
  - collaborare con il Direttore nella gestione delle procedure di selezione e gestione amministrativa del personale. Tenere rapporti con le organizzazioni sindacali.
  - occuparsi del servizio di segreteria ed accoglienza visitatori;
  - coordinare il processo di mantenimento della certificazione ISO 9001:2015 e UNI 10881:2013;
  - coordinare i controlli di qualità interni periodici relativi ai vari servizi;
  - gestire gli adempimenti relativi al trattamento dei dati personali;
  - gestire gli adempimenti relativi alla normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro ed all'HACCP, collaborando con l'RSPP esterno;
  - gestire la pubblicazione dei dati e l'aggiornamento del sito web istituzionale nella sezione «Amministrazione Trasparente»;
  - gestire le richieste di manutenzione dai servizi, le manutenzioni periodiche delle apparecchiature, le richieste di assistenza informatica, l'aggiornamento e la manutenzione degli apparati tecnologici;
  - coadiuvare il Direttore nell'attuazione del Piano Triennale anticorruzione e trasparenza amministrativa;
  - coordinare i lavori del Gruppo Qualità aziendale;

il Centro Diurno

- .Il CD è un servizio semiresidenziale che offre un sollievo alle famiglie senza sradicare l'anziano dal suo ambiente di vita.
  - E' aperto il lunedì, martedì e giovedì dalle 8.00 alle 19.00 e il mercoledì e venerdì dalle 8.00 alle 13.00 con la possibilità del trasporto da e verso casa degli ospiti.
  - Offre un supporto a livello assistenziale, infermieristico, di animazione e occupazionale.
  - Oltre alle attività previste quotidianamente, gli ospiti vengono coinvolti in progetti in collaborazione con la CdR e partecipano a tutte le uscite previste sul territorio.

il Centro Diurno

L'educatrice al Centro Diurno è anche responsabile del servizio, la sua presenza è prevista ogni giorno, per un totale di 30 ore settimanali; si occupa di programmare, organizzare e gestire le attività educative quotidiane avvalendosi dell'aiuto degli operatori e di volontari; di coordinare il lavoro degli operatori; collabora con l'educatore CdR sia per l'organizzazione delle attività quotidiane che per la realizzazione di progetti che riguardano entrambi i servizi. Collabora con tutte le figure professionali presenti in struttura, partecipa alla realizzazione dei PAI, alle riunioni di équipe e alle riunioni qualità. Collabora con il SAD per quanto riguarda l'inserimento di nuovi ospiti al servizio e per la gestione degli ospiti che usufruiscono di entrambi i servizi; partecipa alle riunioni CD/SAD.

- A Ottobre 2022 il CD ha riaperto anche per tre pomeriggi a settimana (lunedì, martedì e giovedì con la presenza dell'educatrice). Gli anziani che hanno usufruito del servizio durante l'anno 2022 sono in totale 17 contando le persone decedute e quelle trasferitesi in casa di Riposo.

il Centro Diurno

ATTIVITA' SETTIMANALI AL CD
(durante l'estate le attività si svolgono all'aperto)

LUNEDI' mattina	MARTEDI' mattina	MERCOLEDI' mattina	GIOVEDI' mattina	VENERDI' mattina
Lettura del giornale **TOMBOLA** (sala bar)	Lettura del giornale **Giochi per la stimolazione psicomotoria** +Cura della persona	Lettura del giornale **STIMOLAZIONE COGNITIVA**	Lettura del giornale Attività religiosa +**attività manuali**	Lettura del giornale **CANTO** (sala bar)
Pomeriggio	**Pomeriggio**	**Pomeriggio**	**Pomeriggio**	**Pomeriggio**
ATTIVITA' MANUALI+ Att. Motoria + cruciverba	**ATTIVITA' MANUALI+ Giochi da tavolo+ Reminiscenza**		**ATTIVITA' CULINARIA+ Giochi per la stimolazione psicomotoria**	

Il Servizio di Assistenza Domiciliare

- Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) è costituito da un complesso di interventi e prestazioni socio assistenziali, fra loro coordinati, erogati a domicilio, finalizzati a:
  - Consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita, mantenendo il ruolo e l'autonomia di singoli o nuclei familiari che, per esigenze permanenti o temporanee, hanno necessità di aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi alla cura della persona, al governo degli ambienti domestici, alla vita di relazione e alla gestione del pasto;
  - Evitare il ricorso all'istituzionalizzazione impropria;
  - Ridurre gli stati di emarginazione fisica e psicologica, esclusione sociale e isolamento e prevenire aggravamenti dello stato di salute della persona per cause di trascuratezza e abbandono
  - Le prestazioni del Servizio sono coordinate dall'A.S. competente ed erogate presso il domicilio della persona da Operatori Socio-Sanitari debitamente formati, con orario che si distribuisce nel seguente modo:
    - Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00.
    - Il Sabato dalle ore 07.00 alle ore 14.00.

Attività svolte del 2023

- Nonostante le oscillazioni che contraddistinguono da sempre il numero di utenti beneficiari del servizio, negli ultimi anni l'organico a disposizione ha lavorato infaticabilmente per soddisfare il numero di richieste pervenute e i bisogni della cittadinanza di Cortina d'Ampezzo.

  Nello specifico nel corso dell'anno di riferimento:

  - sono stati seguiti complessivamente 90 utenti;
  - sono state erogate 4712,50 ore di assistenza.
  - sono stati consegnati 7250 pasti;
  - Per quanto concerne il **gradimento espresso dall'utenza e dalle loro famiglie attraverso i questionari annuali**, il dato raccolto si mantiene molto positivo, con una soddisfazione complessiva pari al 95,45%; in linea con quello dell'anno precedente (95%).
  - Feedback nettamente positivi si registrano soprattutto nelle voci che riguardano l'operato delle O.S.S.. Stabile il gradimento rispetto al ruolo del coordinatore, mentre permane qualche criticità in più rispetto al gradimento del servizio pasti. L'argomento sarà quindi oggetto di ulteriore riflessione interna al fine di adottare nuove strategie per aumentarne la qualità percepita dall'utenza.

Il Servizio Sociale Professionale e Segretariato sociale

- Il servizio Sociale Professionale si rivolge a tutti i residenti (adulti e minori) che si trovano in difficoltà o che hanno bisogno di consulenza ed orientamento per l'accesso ai servizi territoriali specialistici. Pertanto il servizio è finalizzato a:
  - Ridurre le situazioni di rischio e di emarginazione sociale tramite l'attivazione di una rete sociale di supporto formale ed informale e l'avviamento di specifici aiuti come la presentazione della domanda per abbattimento barriere architettoniche, tessera agevolata trasporti, Impegnativa di Cura Domiciliare, ecc.;
  - Contrastare le situazioni di povertà attivando supporti e progetti per il sostegno al reddito come: richiesta ed analisi per Contributi economici Straordinari Comunali, Bonus energia, Assegno di Maternità, Assegno per i Nuclei Familiari numerosi, Sostegno all'Abitare, Fondo Sociale Affitti, ecc.;
  - Integrare la rete sociale con i servizi socio-sanitari specialistici e del terzo settore;
  - Progettare ed Organizzare le attività di socializzazione per la popolazione anziana quali: Soggiorno Termale e Marino, Ginnastica per la terza età, Castagnata e Strenne Natalizie;
  - Attivare il servizio di trasporto sociale tramite le associazioni di volontariato dell'Auser e della Croce Bianca;
  - Collaborare con l'Autorità Giudiziaria e l'UEPE per la realizzazione e la gestione dei progetti di lavoro socialmente utile;
  - Amministratore di Sostegno: consulenza alle famiglie e attivazione delle pratiche per il ricorso;
  - Gestione Sportello per l'Assistenza Familiare;

Attività svolte del 2023

L'annata in oggetto ha visto una leggera flessione dei nuclei seguiti, determinata principalmente dalla ripresa socio-economica di alcune famiglie (avvicinatesi in precedenza per difficoltà legate al periodo del Covid), dalla mancata uscita di alcuni bandi regionali ed infine per via della modifica di alcune modalità di richiesta d'aiuto (supporti che si attivano in automatico a seguito di realizzazione dell'ISEE senza la necessità di una presa in carico da parte dei servizi sociali.

Nello specifico nel corso dell'anno di riferimento sono stati seguiti 171 utenti:

- Bando Famiglie fragili: Tramite la collaborazione dell'Ambito di Belluno è stato avviato e concluso l'iter per la partecipazione del bando e la raccolta e l'istruttoria di 3 domande delle quali 2 della tipologia famiglie monoparentali e una famiglie numerose. Tutte le famiglie che hanno partecipato sono riuscite a prendere il contributo, grazie ad uno stanziamento di fondi maggiore dell'anno scorso;
- U.V.M.D.: durante l'anno sono state fatte 4 UVMD, nello specifico tre UVMD per prorogare il progetto d'inserimento in comunità di due minori seguita dal Servizio Tutela Minori e una UVMD per il progetto individuale di un adulto;
- Minori: partecipazione alle sopra citate UVMD per proseguimento progetto e colloqui con il servizio di Tutela Minori, supporto alle famiglie per la realizzazione di specifiche domande per contribuiti ed aiuti per minori in difficoltà e quattro colloqui per chiarire l'obbligo scolastico e garantire la frequenza alla scuola;
- Trasporti agevolati: inoltrata 1 domanda per le agevolazioni previste dalla L 19/96 per le categorie protette;
- RdC: Quest'anno non abbiamo attivato nessun PUC in quanto non vi era la casistica. Ciò nonostante vi è stata la collaborazione con l'assistente sociale del Rdc per la realizzazione di un colloquio di monitoraggio di una situazione con rinnovo della sottoscrizione del patto per l'inclusione sociale;
- ICDb: oltre al riepilogo delle richieste e dei documenti degli scorsi anni è stata inoltrata la richiesta di rinnovo per 20 istanze di cui una nuova domanda, oltre alla gestione di due pratiche di liquidazione agli eredi;
- Bonus energia: Sono state inoltrate 4 domande per disagio fisico per beneficiare delle riduzioni sulle bollette dell'energia elettrica;
- AdS: è stato concluso un iter di nomina di Ads aperta nell'anno precedente (concluso negativamente dopo tre udienze) ed è stata realizzata una domanda di revoca Ads. Infine sono stata tenute due consulenze a due nuclei distinti su come realizzare la pratica;

Attività svolte del 2023

- LL.P.U.: oltre alle vecchie pratiche accolte, ma in attesa di udienza per poter definire il progetto (4 domande) sono state accolte 1 richiesta, mentre altre due sono state respinte. Nell'arco dell'anno sono stati realizzati e conclusi solo 1 progetto;
- Messa alla Prova: nel corso dell'anno sono stati avviati e conclusi positivamente 5 progetti. Sono poi state accolte 2 nuove domande mentre altre 2 sono state respinte;
- Contributi economici: sono state raccolte, seguite e liquidate 5 domande di contributi economici per bisogni socio-sanitari per due nuclei famigliari, di cui uno anche in stato di emergenza abitativa. Affianco a queste è stato seguito anche un ulteriore iter di richiesta di supporto conclusosi con una rateizzazione del debito nei confronti dell'Amministrazione;
- FSA2022: quest'anno il bando non è stato aperto a causa della mancanza dei fondi regionali;
- Bonus Bollette: sono state raccolte, controllate, vagliate e successivamente liquidate 23 domande;
- SoA: realizzazione dell'iter per la realizzazione e la liquidazione 2 progetti SoA che hanno permesso il supporto due nuclei famigliari in difficoltà;
- Barriere Architettoniche: quest'anno non sono state raccolte nuove domande;
- Sportello Badanti: quest'anno tramite la collaborazione dell'ULSS si è andati a strutturare in maniera più concreta e specifica lo sportello badanti arrivando all'attivazione del Registro Regionale delle Badanti ora in fase d'implementazione. Quest'anno sono stati raccolti 4 nuovi nominativi di persone disponibili a svolgere tale lavoro e la lista è stata girata a 35 famiglie.
- Carta Acquisti dell'INPS: si è seguito l'istruttoria e la comunicazione dell'assegnazione della tessera per 62 nuclei famigliari;
- Altre pratiche: sono state realizzate altre 56 pratiche di diversa natura che vanno da colloqui informativi e di approfondimento per l'attivazione di servizi (AdS, casa di riposo, servizi per minori, ecc..) e bandi regionali/provinciali per vari contributi/aiuti, relazioni relative ad utenti in carico, invii a servizi specialistici e supporto ai cittadini nella realizzazione autonoma di alcune pratiche (ISEE, Invalidità civile, domande case Ater, cambio medico, ecc…).

Attività svolte del 2023

Oltre ai sopraelencati interventi messi in atto per l'utenza che si è presentata al Servizio, sono state svolte altre attività di Servizio Sociale Professionale con la presa in carico di situazioni complesse, con il coinvolgimento dei servizi specialistici tra i quali il Ser.D., il Centro di Salute Mentale, il Consultorio Familiare, il Servizio di Tutela dei Minori, i carabinieri e l'UEPE per la gestione dei casi complessi. Sono state poi approfondite situazioni in merito a:

- Emergenza abitativa: anche per quest'anno il servizio ha continuato a seguire assiduamente un nucleo famigliare in grave povertà e con problematiche socio-sanitarie tramite un progetto d'emergenza abitativa e di sostegno famigliare che ha permesso il miglioramento della situazione sanitaria dei coniugi e la loro stabilizzazione presso un'abitazione in possesso del Comune anche se non a canone calmierato;

- Gestione profughi: per tutto il corso dell'anno il servizio ha dovuto gestire due adulti pakistani (con titolo di rifugiati) assegnati dalla questura al comune. Al fine di supportare i due stranieri i servizi, con la collaborazione di altri uffici comunali, hanno dovuto allestire una casa di prima accoglienza provvedendo all'acquisto di tutti i beni di primaria importanza e successivamente garantire la copertura sanitaria, nonché il processo d'integrazione sociale e lavorativo. Affianco a tali attività il servizio ha inoltre continuato a seguire e monitorare le famiglie ucraine accolte l'anno precedente presso la struttura "Ex Frati", le quali contano 15 soggetti tra adulti e minori;

Sono state infine svolte attività inerenti alle seguenti progettualità:

- Attività di socializzazione: sono state riprese tutte le attività sospese per la pandemia: il Soggiorno Balneare 2023 e il Soggiorno Termale 2023 sono riusciti a raccoglie ciascuno una trentina di adesioni. Il pranzo Sociale e la Castagnata si sono svolti con innovativi programmi d'intrattenimento trovando un grande favore nella cittadinanza che ha partecipato in gran numero. La consegna delle strenne natalizie 2023 è stata realizzata, come l'ultimo anno, tramite la collaborazione dei volontari dell'Auser. Naturalmente tutto questo lavoro ha richiesto la preparazione di tutti gli atti amministrativi necessari con richiesta preventivi e ordine dei 300 pandori, realizzazione dei volantini informativi e d'auguri nonché preparazione ed imbustamento degli auguri ed infine coordinamento dei volontari;

- Piano Povertà/Ambito: partecipazione ai vari incontri on-line (circa 13) con i principali comuni d'Ambito per la discussione della programmazione territoriale per l'attuazione del "Piano Regionale per il contrasto alla povertà". Implementazione e monitoraggio dell'attivazione dei nuovi progetti quali: SOA, RIA, PIPPI, ecc.

- Progetti legati al Piano di Zona e al PNRR: partecipazione a circa 6 tavoli di lavoro sia in presenza che on-line con i principali attori del territorio ha permesso e sta tuttora permettendo la realizzazione di vecchie e nuove progettualità su tutto il territorio provinciale in un'ottica di rete ed unità;

- Accreditamento Asilo: partecipazione all'iter relativo all'accreditamento istituzionale (L.R. 22/2002) della struttura Asilo Nido Integrato presso la Scuola dell'Infanzia Don Pietro Frenademez;

- Rinnovo convenzione con il tribunale di Belluno per LPU: partecipazione e monitoraggio dell'iter per il rinnovo della convenzione con il tribunale, al fine di poter continuare l'accoglimento e realizzazione dei progetto LPU;

- Distribuzione pacchi alimentari: a seguito della donazione di cibo da parte della parrocchia di Pieve e dal Banco Alimentare nel corso dell'anno sono stati donati 38 pacchi alimentari a 17 famiglie bisognose. Due pacchi di prodotti alimentari per bambini sono stati invece donati al servizio dell'Immacolata di Belluno per essere distribuiti ad altre famiglie con lattanti;

- Collaborazione con Parrocchia ed associazione Insieme Si Può: nel corso dell'anno grazie alla collaborazione con tali realtà territoriali è stato possibile supportare economicamente, tramite piccoli aiuti mirati al pagamento di bollette, spesa alimentare/farmaci ecc.., 6 nuclei familiari;

- Progetto Disabilità: nel corso di quest'anno le tematiche relative all'adulto disabili sono stati particolarmente sentite, pertanto sono stati realizzati alcuni incontri con una famiglia in particolare al fine di capirne i bisogni ed attivare i servizi più adatti anche in un'ottica d'innovazione. Su tale idee sono stati realizzati poi ulteriori incontri, uno aperto alla cittadinanza al fine di conoscere le famiglie con adulti disabili e i loro bisogni per capire la fattibilità di alcune nuove iniziative come l'orto sociale, incontri d'informazione, ecc. ed uno con l'associazione FairPlay al fine di incentivare l'inclusione di persone disabili nello sport e nella società;

Attività svolte del 2023

Altre attività maggiormente legate all'area anziani vedono:

- Svama: sono state concluse sino ad ora 55 pratiche per la realizzazione di UVMD in favore dell'inserimento in casa di riposo e nel centro diurno. 7 pratiche uscita graduatoria e 1 rinserimento, 1 di modifica preferenza e 4 uvmd AdiMed;
- Auser: le richieste di trasporto fuori dal territorio di Cortina d'Ampezzo realizzate in collaborazione con l'associazione di volontariato del territorio che siamo riusciti a organizzare sono in totale 107 (di cui 4 poi annullati);
- Croce bianca: le richieste di trasporto fuori dal territorio di Cortina d'Ampezzo, per persone con gravi deficit motori o particolari condizioni sanitarie, realizzate in collaborazione con la croce bianca sono state in totale 8 (di cui due in regime di 118). Il numero esiguo è dovuto sia dalla difficoltà della croce bianca di avere autisti, sia dalla convenzione che è scaduta a circa metà anno;
- Altri trasporti: 4 trasporti quest'anno sono stati garantiti dall'attivazione di alcuni volontari del comune e 1 dall'Anteas;
- Telesoccorso: le richieste di attivazione del servizio di tele-monitoraggio sono state 2 e vi sono state altre 2 richieste di dismissioni.