



ISTITUTO ROMANO DI SAN MICHELE
00147 Roma – Piazzale Antonio Tosti n. 4

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

ASP – ISTITUTO ROMANO DI SAN MICHELE



RELAZIONE ANNUALE

Art. 3, c. 1 – R.R. n. 21/2019



La presente relazione illustra l'attività dall'azienda svolta nel corso del 2021, con particolare riguardo alle finalità statutarie e alle criticità rilevate.

Si evidenziano altresì alcune azioni intraprese per il miglioramento dei processi organizzativi in un'ottica di attenzione al benessere degli utenti, alla crescita professionale e umana dei collaboratori, già in parte rappresentate nella Relazione sulla gestione allegata al Bilancio di esercizio 2021, approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 10/2022, cui si rinvia per completezza di informazioni.

Organizzazione dell'ASP Istituto Romano di San Michele

L'Istituto Romano di San Michele, sorto nel 1928 dalla fusione dell'Ospizio "S. Michele" e dell'Orfanotrofio "S. Maria degli Angeli", cui ha fatto seguito nel 2020, con Deliberazione della Giunta della Regione Lazio n. 416/2020, la fusione per incorporazione dell'IPAB "Nicola Calestrini", è un'Azienda di Servizi alla Persona, con sede legale in Roma, Piazzale Antonio Tosti n.4.

L'ASP fonda la propria organizzazione su principi di legalità, efficacia, economicità, efficienza, imparzialità e trasparenza ed interviene nelle fasi consultive e concertative della programmazione socio-assistenziale e socio-sanitaria a livello regionale e locale.

L'ASP ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi di natura sociale, socio-assistenziale e socio-sanitaria, rivolti alla soddisfazione dei bisogni di benessere psicofisico degli anziani e di soggetti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile, nonché a persone adulte in stato di bisogno sociale e socio-sanitario e a favore di fasce di popolazione in condizioni di disagio socio-economico.

Il Consiglio di Amministrazione, nominato con Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00199 del 26 novembre 2020 nelle persone di

- Luca Petrucci - Presidente;
- Andrea Alemanni - Consigliere;
- Mauro Caliste - Consigliere;

è stato integrato, con Decreti del Presidente Regione Lazio 26 aprile 2021 n.T00090 e n. T00115 del 31 maggio 2021 dei Consiglieri

- Luca Fornari;
- Assunta Lombardi.

Nel mese di agosto, a seguito della prematura scomparsa del Presidente, nelle more della notifica della nuova nomina, con Deliberazione del C.d.A. n. 54/2021 sono state attribuite le funzioni *pro-tempore*, ai sensi dell'art. 15 dello Statuto Aziendale, al Consigliere più anziano, Mauro Caliste.

L'inattesa scomparsa del Presidente ha comportato uno slittamento di alcune iniziative che il Consiglio di Amministrazione avrebbe inteso intraprendere a partire dall'autunno 2021.

Successivamente, con decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00205 del 3 novembre 2021, il Consiglio di Amministrazione dell'ASP Istituto Romano di San Michele, anche a seguito della presa d'atto delle dimissioni di due consiglieri, è stato definito nella composizione:

- Livia Turco, Presidente
- Luca Fornari - Consigliere
- Assunta Lombardi – Consigliere

Il C.d.A. è stato integrato dal decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00069 del 27 maggio 2022, con la nomina del consigliere Massimo Galimi, insediatosi lo scorso 21 giugno 2022.



L'attuale configurazione del Consiglio di Amministrazione è la seguente:

- Livia Turco, Presidente
- Luca Fornari - Consigliere
- Massimo Galimi - Consigliere
- Assunta Lombardi – Consigliere

Con Deliberazioni n. 1/2021 del 19 gennaio 2021 e n. 9/2021 del 19 febbraio 2021, il Consiglio di Amministrazione ha approvato il nuovo Regolamento di Organizzazione di Uffici e Servizi finalizzato al pieno conseguimento della mission istituzionale. La struttura organizzativa della nuova ASP Istituto Romano di San Michele rispetta i principi della distinzione tra funzioni di indirizzo, programmazione e verifica dei risultati distintamente riservate al Consiglio di Amministrazione e responsabilità gestionali riservate alla Dirigenza.

L'attività gestionale rientra nella competenza esclusiva del Direttore, dei Dirigenti e dei Responsabili dei Servizi che sono responsabili della direzione delle strutture cui sono preposti, nonché della gestione economica, tecnica e amministrativa, mediante l'utilizzo di autonomi poteri di spesa, dell'organizzazione e amministrazione delle risorse umane, del razionale impiego di quelle strumentali e rispondono dei risultati conseguiti in base agli obiettivi e alle risorse loro assegnate.

Con Deliberazione del C.d.A. n. 19 del 30 marzo 2021, a seguito di procedura pubblica, è stato nominato il nuovo Direttore dell'ASP, Dott. Fabio Liberati.

Successivamente il Consiglio di Amministrazione ha approvato il "Piano della Performance" e assegnato al Direttore, al Dirigente dell'Area Socio-Sanitaria e ai Responsabili degli Uffici "Economico-Finanziario", "Tecnico", "Patrimonio-Informatico" e "Personale" gli obiettivi gestionali per l'anno 2021, e ha provveduto alla formalizzazione della delega delle funzioni in materia di Privacy e di Salute e Sicurezza al Direttore.

Gestione del patrimonio immobiliare.

Nel corso del 2021 si è provveduto alla stesura del nuovo regolamento interno per la gestione del patrimonio immobiliare e terreni denominato "Regolamento per l'alienazione e per la definizione di altre modalità di utilizzo da parte di soggetti pubblici e privati dei beni immobili e terreni dell'ASP Istituto Romano di San Michele", approvato, in prima stesura, con deliberazione C.d.A. n. 68/2021 e, in via definitiva, con Deliberazione del C.d.A. n. 77 del 22 dicembre 2021.

A seguito del perdurare della grave emergenza sanitaria nazionale e tenuto conto delle particolari destinazioni d'uso del patrimonio immobiliare dell'Ente, ubicato per la quasi totalità nella Capitale e composto prevalentemente da immobili con destinazione terziaria, commerciale ed alberghiera, per andare incontro ad alcune situazioni di morosità causate da oggettive situazioni di sofferenza finanziaria, con Deliberazione del C.d.A. n. 31/2021 sono state adottate specifiche linee guida interne, formalizzate con determina direttoriale n. 316/2021, con le quali sono state normate le modalità di riprogrammazione dei pagamenti dei canoni di locazione.

Preso atto delle agevolazioni fiscali di sostegno alle Imprese adottate dal Governo nel corso del 2020 e estese nel 2021 di cui agli artt. 28 e 122 D.L. n. 34/2020 e successive modifiche, con il medesimo atto sono state regolate anche le modalità di approvazione delle cessioni di crediti di imposta da parte degli affittuari richiedenti.



Nel corso del 2021 sono stati gestiti i rapporti con il più importante conduttore privato dell'Ente che detiene l'unità immobiliare con destinazione d'uso alberghiera sita in Piazza della Repubblica con il quale sono intercorse numerose interlocuzioni e espletate attività burocratico/amministrative propedeutiche all'investimento da parte del conduttore, entro i primi mesi del 2022, di un importo di circa 10 milioni di euro finalizzato alla riqualificazione degli spazi in uso (circa 15 mila mq.) con l'obiettivo di aumentare il livello dell'attuale classificazione della struttura ricettiva.

A seguito dell'acquisizione del patrimonio dell'ex IPAB "Opera Pia Fondazione del Nobile Alessandro Bonizi" di Tolfa, è stata curata la fase di verifica dei cespiti pervenuti con affidamento delle attività di assistenza e consulenza legale e tecnica per una corretta gestione dei rapporti locativi e di identificazione delle singole unità immobiliari e terriere pervenute;

Con Deliberazione del C.d.A. n. 50/2021 è stato approvato l'inventario dei beni immobili di proprietà dell'ASP a seguito dell'acquisizione dell'ex Opera Pia Fondazione del Nobile Bonizi di Tolfa e della sistemazione catastale dei cespiti insistenti nel comprensorio istituzionale.

Hub innovazione

Riguarda il progetto, in fase di sviluppo operativo da avviare con la Regione Lazio e Lazio Innova, per la riqualificazione e la nuova destinazione ad uso pubblico di alcune porzioni immobiliari di proprietà site nel quadrante di Roma, zona Piazza della Repubblica, per complessivi 3.500,00 mq.

In particolare, con decisione n. 27 del 18.06.2021 la Giunta Regionale del Lazio ha stabilito di avviare, insieme all'Azienda e, come detto, a Lazio Innova, un processo di verifica di fattibilità per la realizzazione di un Hub dell'innovazione che rappresenti un centro di eccellenza Regionale dedicato all'innovazione e alla tecnologia, da collocarsi in Roma, all'interno di alcuni locali ubicati nell'immobile denominato "Palazzo Clementino" di proprietà dell'Ente siti in Via delle Terme di Diocleziano/Via del Viminale.

Con tale progetto la Regione Lazio intende promuovere la nascita di un a struttura costituita da grandi spazi di incontro, aperti ai territori e alla collaborazione con enti locali, imprese, consorzi industriali, università e centri di ricerca, in grado di fornire informazioni e servizi in modo delocalizzato a tutti i protagonisti e avviare e sviluppare piattaforme digitali, attraverso cui le imprese, i cittadini e gli enti locali possano accedere in modalità virtuale ai diversi servizi dello "Spazio Attivo", garantendo la relazione tra i progressi della tecnologia e l'innovazione dei servizi.

Al fine di valutare la fattibilità della realizzazione del progetto, come previsto nell'atto adottato dalla Giunta Regionale, è stato dato impulso ad un complesso ed articolato percorso di acquisizione di documentazione storica presso gli archivi della Soprintendenza Speciale di Roma (essendo tali superfici vincolate ai sensi del D. Lgs. 42/04 sia sotto il profilo storico che architettonico), presso il Catasto e presso gli Uffici Comunali per la verifica della conformità urbanistica e strutturale dei singoli locali interessati potenzialmente all'intervento di valorizzazione, attività necessaria per la successiva fase progettuale delle opere di riqualificazione.

Alienazione palazzine "Locatelli", "Valente", "Innocenzo XII"

Con Deliberazione del C.d.A. n. 26/2021 avente oggetto "Autorizzazione al Presidente del Consiglio di Amministrazione, in qualità di rappresentante legale dell'Azienda, a sottoscrivere il Protocollo di intesa tra regione Lazio, ASP "Istituto Romano di San Michele" e ATER del comune di Roma. Recepimento della D.G.R. n.123/2021" e successiva Deliberazione del C.d.A. n. 59/2021 di "Attribuzione al presidente p.t. in qualità di rappresentante legale dell'Azienda alla sottoscrizione del protocollo di intesa tra Regione Lazio, ASP "Istituto Romano di San Michele" e ATER del comune di Roma. Recepimento D.G.R. n. 123/2021", l'ASP ha avviato la



procedura per il trasferimento delle proprietà immobiliari del comprensorio di Tor Marancia, comprendente due immobili denominati “Innocenzo XII” (ex edificio scolastico) e “Valente” già ristrutturato e destinato ad una RSA che non ha visto mai luce, che risultano in “stato di occupazione” da nuclei familiari considerati in “condizioni di emergenza abitativa”.

Per l’operazione di trasferimento degli immobili la Giunta Regionale, con diversi atti, ha promosso e finanziato il recupero degli stessi e di un terzo contiguo agli stessi (Palazzina Locatelli ex edificio scolastico). L’iter di cessione stabilisce un valore complessivo di € 4.260.000,00 che il Consiglio di Amministrazione, ha stabilito di utilizzare in opere di riqualificazione di immobili ed aree adiacenti destinate all’esercizio della propria attività istituzionale.

Per questa finalità nel corso del mese di ottobre 2021 è stato sottoscritto tra la Regione Lazio, l’ATER del Comune di Roma e l’ASP un protocollo di intesa con il quale l’ASP si è impegnata a mettere a disposizione e destinare al suddetto intervento di recupero edilizio e rigenerazione urbana gli immobili di cui sopra e a sottoscrivere, unitamente all’ATER del Comune di Roma, apposito atto che disciplini la cessione degli immobili e delle relative aree a quest’ultima, in conformità delle disposizioni dettate dalla L.R. n. 1/2020 e del nuovo Statuto sottoponendo alle autorizzazioni, da parte della Direzione regionale competente, il trasferimento degli immobili di proprietà.

Le attività sono state svolte in sinergia con l’Azienda Territoriale per l’Edilizia Residenziale Pubblica. In tale ambito di intervento si è reso necessario, tra l’altro, procedere ad una laboriosa e difficile attività di acquisizione presso gli Uffici del Comune di Roma del progetto originario approvato nel 1940 relativo alla realizzazione dell’intero Comprensorio Istituzionale.

Sono state inoltre predisposte le pratiche autorizzative richieste dalla Direzione Regionale competente ai fini dell’autorizzazione all’alienazione immobiliare, così come la Verifica di Interesse Culturale presso il Ministero della Cultura propedeutica alla stipula del contratto di compravendita.

Con Deliberazione del C.d.A. n. 7 del 17 aprile 2022 è stata approvata la stipula dell’accordo con ATER Comune di Roma del contratto preliminare di vendita per il trasferimento della proprietà delle tre palazzine oggetto del protocollo d’intesa sottoscritto nel mese di novembre 2021.

Il trasferimento delle porzioni immobiliari avverrà in maniera frazionata, in un arco temporale di 36 mesi, iniziando presumibilmente entro il 2022, dalla Palazzina “Locatelli” attualmente libera da occupazioni abusive.

Comprensorio Istituzionale

Nel corso dell’anno sono state curate numerose attività afferenti alla gestione dei numerosi immobili facenti parte del comprensorio istituzione di Piazzale Antonio Tosti, tra cui, la più importante ha riguardato la nuova identificazione dei cespiti per procedere al frazionamento catastale delle unità immobiliari presenti nello stesso, con attribuzione delle nuove rendite catastali.

ASL RM2

Si è proceduto ad avviare le trattative con la ASL Roma 2 per il rinnovo di alcuni contratti di locazione già in essere tra le parti e giunti a naturale scadenza.

Casa della Salute

Il progetto interessa il c.d. “Scheletro di cemento”; la trattativa condivisa con la Regione Lazio, riguarda le modalità e i termini economici di cessione in favore della ASL Roma 2 dell’area ove sorge il manufatto, prevede da parte della stessa Azienda Sanitaria, di procedere al completamento dell’opera da destinare a Ospedale di Comunità, ovvero un presidio sanitario che svolga una funzione intermedia



tra il domicilio e il ricovero ospedaliero. Detta struttura potrebbe/dovrebbe svolgere sul territorio del Municipio Roma VIII la funzione di garantire all'utenza le cure intermedie, ovvero le cure necessarie per pazienti che sono stabilizzati dal punto di vista medico e non richiedono assistenza ospedaliera, ma sono troppo instabili per poter essere trattati in un semplice regime ambulatoriale o residenziale classico

MUNICIPIO VIII – ROMA CAPITALE

Con Deliberazione del C.d.A. n. 81/2021 Sono stati concessi in comodato d'uso gratuito alcuni locali ubicati all'interno della palazzina Giuliani, per l'attivazione del centro per l'emergenza freddo per persone senza fissa dimora.

L'ASP ha inoltre curato le attività di sorveglianza esterna dei centri di accoglienza gestiti dal Comune di Roma e dal Municipio Roma VIII in favore di particolari categorie in stato di disagio sociale (centri per emergenza freddo/emergenza caldo e senza fissa dimora).

Informatizzazione

E' stato predisposto un manuale di gestione dei documenti ai sensi degli articoli 3 e 5 del D.P.C.M. 3 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005" e successive modificazioni e integrazioni, che stabilisce il sistema di ricezione, formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione, trattamento e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti dell'Azienda.

È stata attivata la piattaforma di negoziazione digitale basata sul web (e-procurement), in esecuzione alle previsioni dell'art. 40 comma 2 del Codice dei Contratti inerenti l'uso di mezzi di comunicazione elettronici nello svolgimento delle procedure di aggiudicazione di lavori, forniture e servizi e proceduto ad aggiornare il software dedicato alla protocollatura digitale.

In attuazione alla strategia nazionale, come previsto dal Piano triennale per l'informatica nella PA, con Deliberazione n. 83 del 23 dicembre 2021, il C.d.A. aziendale ha approvato il Piano Triennale per l'informatica 2022-2024. Il Piano Aziendale è stato uniformato al modello del Piano triennale AgID 2020 – 2022 pubblicato il 12/08/2020, coerentemente con gli strumenti di programmazione e gestione interna e con lo scopo di perseguire un cambiamento sostenibile verso la trasformazione digitale attraverso specifiche linee d'azione, tenendo conto delle dotazioni di infrastrutture fisiche e di quelle immateriali disponibili.

Gestione del personale

L'attività di programmazione dei concorsi e delle procedure selettive definite nel Piano Triennale del Fabbisogno di Personale ha impegnato l'ASP per tutto il 2021.

Sono state adottate le deliberazioni per l'assunzione di personale a tempo indeterminato di:

- n. 1 "Dirigente Sanitario" Responsabile dell'Area Assistenza dell'Ente;
- n. 2 "Istruttore Amministrativo" – cat. C- posizione economica C1 - CCNL Funzioni Locali";
- n. 4 "Istruttore Direttivo Amministrativo" – cat. D - posizione economica D1 - CCNL Funzioni Locali;
- n. 1 "Assistente Sociale" – cat. D - posizione economica D1 - CCNL Funzioni Locali;
- n. 2 "Istruttore Geometra" – cat. C - posizione economica C1 - CCNL Funzioni Locali.



- n. 1 “Psicologo” p.t. – cat. D - posizione economica D1 - CCNL Funzioni Locali;
- n. 2 “Infermiere Professionale” – cat. D - CCNL Sanità;
- n. 3 OSS – cat. BS - CCNL Sanità”.
- “Avviso di selezione pubblica interna per la progressione verticale riservata al personale dipendente per n. 1 posto nel profilo professionale di Istruttore Amministrativo - Categoria giuridica C - Posizione economica C1”.

Tutte le procedure attivate si sono concluse nel primo semestre del 2022.

Al 31 dicembre 2021 l’ASP Istituto Romano di San Michele registrava la seguente situazione:

Ruolo	AL 01/01/2021						AL 31/12/2021					
	Tempo pieno: u	Tempo pieno: d	50:d > Part-time >50:d	Uomini	Donne	Totale	Tempo pieno: u	Tempo pieno: d	50:d > Part-time >50:d	Uomini	Donne	Totale
FUN. LOC.												
DIRIGENTE (*)	1			1	0	1				0	0	0
DIRIG. f.d.or. (*)	1			1	0	1	1			1	0	1
DIRIGENTE t.d. (*)	1			1	0	1	1			1	0	1
A		3		0	3	3		3		0	3	3
B	8	9		8	9	17	8	9		8	9	17
C	3	1	1	3	2	5	3		1	3	1	4
C - T.D.	2	1		2	1	3	2	1		2	1	3
D	1	4		1	4	5	1	4		1	4	5
D - T.D.	1	1		1	1	2	1	1		1	1	2
SANITA'				0		0						
B5 SSN	1			1	0	1	1			1	0	1
BS	7	12		7	12	19	7	11		7	11	18
BS - T.D.		4		0	4	4		1		0	1	1
D SSN	2	8		2	8	10		8		0	8	8
D - T.D. SSN		5		0	5	5		3		0	3	3
TOTALE	28	48	1	28	49	77	25	41	1	25	42	67

(*): I dirigenti effettivamente in servizio al 31.12.2021 sono due (n. 2), uno è il Direttore a tempo determinato, mentre l’altro occupa una posizione fuori ruolo.

Le attività socio-sanitarie

L’Istituto svolge la propria attività garantendo principi indissolubili quali il rispetto della dignità della persona e garanzia di riservatezza e, al fine di offrire risposte personalizzate che vadano incontro nel modo migliore possibile ai reali bisogni degli ospiti anziani, nonché alla loro piena tutela, si è ritenuto opportuno integrare i requisiti già contemplati nella vigente normativa con altri requisiti qualitativi al fine di garantire il pieno rispetto della dignità umana.



Si è rafforzato sia l'aspetto relativo ai servizi erogati che l'aspetto relazionale garantendo l'indispensabile coinvolgimento dell'ospite anziano, nonché dei suoi familiari, al personale progetto individualizzato di assistenza (PAI). Tale progetto prevede l'analisi dei bisogni e identifica gli obiettivi conseguibili attraverso la programmazione di conseguenti azioni assistenziali e interventi da attuare, nonché le risorse (umane / tecnologiche) necessarie alla sua realizzazione e le relative verifiche da sottoporre alle azioni pianificate nell'arco di un periodo determinato. Il prodotto delle singole decisioni assistenziali, sanitarie e riabilitative viene comunicato al paziente (se in grado di comprenderlo) e/o al suo parente/referente dal coordinatore infermieristico, in modo da fissare con tutti gli attori coinvolti nel processo assistenziale una sorta di "contratto" chiaro e condiviso.

Tale approccio nella gestione dell'organizzazione e gestione del servizio, nonché nella sua valutazione, rende effettivamente possibile la partecipazione attiva dell'ospite facendolo uscire da una concezione passiva di mero oggetto/spettatore delle prestazioni, rendendolo effettivamente soggetto/attore del proprio benessere fisico, sociale e psicologico.

Al fine di favorire una comunicazione circolare e agile, per rispondere in maniera sempre più puntuale ai bisogni dell'utenza accolta, si è scelto di impostare l'organizzazione del lavoro in équipe, attraverso periodiche riunioni di confronto e verifica necessarie a garantire la corretta applicazione dei PAI redatti dal personale preposto all'assistenza, unitamente al dirigente sanitario della struttura, con cadenza annuale, o semestrale qualora fosse necessario. Tale personalizzazione dell'assistenza riconosce l'originalità di ogni persona anziana, portatrice di bisogni ma anche di risorse, all'interno di un percorso multidisciplinare che solo può garantire l'integrazione dei diversi aspetti.

Le strutture di assistenza

La Casa di Riposo, è una struttura residenziale dell'Istituto Romano di San Michele che offre ospitalità a persone anziane di ambo i sessi in condizione psicofisiche di autosufficienza o di parziale autosufficienza. Può ospitare fino a 80 anziani.

Nella struttura vengono fornite prestazioni di tipo alberghiero, nonché servizi specifici a carattere socio-assistenziale, interventi culturali e ricreativi per promuovere la vita comunitaria e di relazione.

L'accoglimento nella struttura residenziale non implica l'obbligo di custodia dell'ospite ma solo l'impegno di ospitalità, il vitto e i servizi previsti dal regolamento interno.

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) è una struttura socio sanitaria extra ospedaliera, accreditata dalla Regione Lazio ad erogare prestazioni residenziali di mantenimento basso.

L'offerta di servizi è destinata agli anziani e/o pazienti non più autosufficienti, non assistibili a domicilio, che non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere.

Nella residenza vengono assicurate prestazioni di tipo alberghiero, assistenziale e tutelare di medicina generale, infermieristica e riabilitativa. Tali prestazioni si attuano mediante programmi differenziati, mirati al soddisfacimento della globalità dei bisogni psicofisici della persona accolta, nel rispetto della loro libertà e dignità.

È organizzata in due moduli da 20 posti letto, situati al primo piano della Palazzina "Toti" all'interno del comprensorio istituzionale.



Andamento delle presenze nelle strutture di assistenza

La media annua della presenza degli ospiti nella RSA per l'anno 2021 si è attestata a 30 utenti mentre nell'anno 2020 è stata di 36 utenti. Come per lo scorso anno, la contrazione è dovuta all'emergenza sanitaria che non ha consentito l'ingresso di nuovi ospiti o il reingresso nella RSA dei pazienti trasferiti in strutture ospedaliere per accertamenti sanitari. Ciò ha comportato una contrazione dei ricavi per rette RSA di circa il 23%.

La media annua degli ospiti della *Casa di Riposo* nell'anno 2021 è stata di 44 ospiti, in analogia a quella dell'anno precedente, in parte per le stesse motivazioni di cui sopra.

I servizi erogati

Gli aspetti più rilevanti dei servizi, che costituiscono i parametri dello standard qualitativo dell'IRSM, sono contenuti nella Carta dei Servizi della RSA e nella Carta dei Servizi della Casa di Riposo e nei rispettivi Regolamenti.

Alla *Carta dei Servizi*, seguono una serie di procedure, sistematizzate nell'Istituto, che fissano:

- obiettivi
- standard
- indicatori

Per *obiettivi* si intendono le macro-aree dei servizi:

- a) Servizio assistenziale
- b) Servizio sanitario
- c) Servizio riabilitativo e ludico-riabilitativo
- d) Prestazioni Alberghiere.

Gli *standard* relativi ad ogni macro-area elencano le azioni, procedure e metodi operativi.

Gli *indicatori* rilevano le percentuali, l'indice di gradimento, i report periodici (quotidiani – settimanali – mensili – semestrali – annuali) del livello della qualità conforme agli standard, le garanzie di intervento, le presenze in turno degli operatori, la qualità indicata dagli standard per attività delegate a terzi (pasti, pulizie in particolare) e la perfetta attinenza delle stesse ai capitolati di gara.

Per quanto attiene le modalità e gli strumenti di valutazione della qualità dei servizi, l'Istituto attua azioni e pratiche che danno evidenza della formalizzazione e diffusione:

- 1) di programmi e procedure (strumenti, modalità e tempi) per la valutazione degli esiti, della qualità delle prestazioni e dei servizi che include la definizione degli standard di prodotto/percorso organizzativo e dei relativi indicatori di valutazione (volumi, appropriatezza, esiti, ecc.).



Il monitoraggio include: la qualità socio/assistenziale e clinico/assistenziale; la qualità organizzativa; la qualità percepita.

- 2) delle responsabilità relative alla valutazione delle prestazioni e dei servizi. Le attività di valutazione degli esiti e della qualità delle prestazioni e dei servizi sono documentate (report qualitativi e quantitativi) con periodicità temporale stabilita dalle procedure in atto.

L'ASP eroga servizi per le persone e di conseguenza le prestazioni svolte dalle risorse umane rivestono per l'ASP un'enorme importanza sia per le dinamiche relazionali sia per l'incidenza dei costi del personale sul risultato economico.

L'osservazione quotidiana e continuativa dell'anziano ospite e la trasmissione delle informazioni che lo riguardano al personale preposto si realizza, oltre che con il confronto in periodiche riunioni, anche tramite il costante aggiornamento dei diari, delle schede e delle cartelle sociosanitarie, definite e costruite sulle reali esigenze degli ospiti accolti che documentano il servizio svolto.

Relativamente al benessere degli ospiti, pertanto, è garantita l'igiene quotidiana e la doccia almeno due volte alla settimana (o secondo necessità) e gli interventi specifici quali manicure, podologo, servizio parrucchiere e barbiere, ecc., almeno con cadenza settimanale o su richiesta. La pulizia all'interno delle stanze degli ospiti, dei bagni e degli ambienti comuni è garantita quotidianamente ed il cambio della biancheria viene effettuato due volte a settimana per gli asciugamani e una volta a settimana per le lenzuola (o secondo necessità).

Gli ospiti vengono, quindi, costantemente monitorati sia da un punto di vista sanitario che psicologico e sociale. A tal proposito la psicologa e l'assistente sociale dell'Istituto effettuano periodici colloqui di sostegno e orientamento finalizzati a rendere maggiormente "fruibili" gli spazi fisici e mentali di ognuno sollecitando altresì la partecipazione dei familiari alla vita comunitaria e del territorio stesso. Si vuole, infatti, uscire dalla logica del "custodialismo" puntando ad un sistema che crei la necessaria e dovuta circolarità con gli altri servizi del territorio che consentono quella partecipazione alla vita sociale imprescindibile per ogni essere umano. Si rende sempre più opportuno pertanto, alla luce di un concreto bisogno psicofisico dell'anziano ospite, un approccio globale ed integrato che identifichi, attraverso la "rete" dei servizi, le diverse componenti della compromissione e operi in una logica di intervento individualizzato, continuativo e non standardizzato delle risposte.

In termini operativi le attività che vengono svolte all'interno della struttura e che mirano a favorire l'autosufficienza e l'autonomia degli ospiti anziani residenti prevedono l'aiuto quotidiano nella cura personale quale pulizia, vestizione (qualora necessario), somministrazione della terapia, dei pasti in camera quando l'ospite, per esigenze di salute, non può raggiungere la mensa, aiuto nella deambulazione e nel corretto movimento di arti invalidi e nell'uso di accorgimenti e ausili per l'autonomia, cambio della biancheria, ecc. Viene, altresì, predisposto l'accompagnamento dell'ospite, privo di un tessuto sociale di riferimento, a visite mediche, disbrigo pratiche o altre necessità. In questo contesto, nell'ambito di tali attività, è stato ribadito ai familiari l'utilità di ricevere segnalazioni e suggerimenti da cui trarre spunti per il miglioramento della qualità dell'assistenza e per individuare alcuni indicatori da utilizzare per il customer satisfaction semestrale.

Nella struttura è garantita l'attività fisica all'interno della palestra o in stanza con l'ausilio di un fisioterapista che partecipa, unitamente all'équipe dell'assistenza alla predisposizione del PAI. È altresì garantita l'attività di animazione ludico ricreativa, di socializzazione e culturale che l'educatrice di riferimento predispone, attraverso un progetto annuale, diversificato per tipologia di utenza. Tali interventi non si riducono ad una mera prestazione tecnica ma hanno come fine la relazione, quella con



l'anziano residente, che rispetti e valorizzi la sua personalità contribuendo, in questo modo, allo sviluppo di un invecchiamento attivo ("active ageing").

Il servizio di fisioterapia viene assicurato, tramite esercizi mirati e personalizzati sulle reali condizioni, per il mantenimento delle funzioni fisiche e la necessaria riabilitazione in caso di traumi e/o periodi di immobilizzazione causati da patologie croniche o acute.

Al fine di mantenere le capacità residuali degli ospiti e migliorare la qualità della vita degli stessi i fisioterapisti della struttura effettuano, altresì, laboratori di ginnastica musicale che, attraverso la musica, stimolano i movimenti, legati al ritmo, intervenendo sul sistema respiratorio e l'allungamento posturale al fine di migliorare le retrazioni muscolari e i dolori osteo-articolari legati all'età.

L'educatrice dell'Istituto, unitamente alle realtà volontarie del territorio, favorisce gli interventi di socializzazione e ricreativo culturali tramite laboratori e attività che stimolano l'anziano e contribuiscono a rallentare l'inevitabile decadimento cognitivo attraverso numerosi laboratori quali: laboratorio "aggiungi un posto a tavola", laboratorio di cinematerapia, laboratorio di memoria, parola e scrittura, laboratorio di pittura, laboratori di attività manuale e artigianale, laboratorio dell'autonomia. Sono altresì predisposte uscite a carattere ricreativo e culturale quali cinema, musei, visite guidate e frequentazioni con associazioni, centri anziani, ecc., che favoriscono la socializzazione anche con le altre realtà presenti sul territorio.

Tali attività vengono incrementate con altre, supplementari, quali laboratori artigianali in base alle festività e alla stagionalità, feste a tema, feste di compleanno ed eventi particolarmente significativi come, ad esempio, la Festa di San Michele.

Lo scopo di tutte le attività proposte vuole essere il miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza, il mantenimento delle capacità residuali e la promozione della relazionalità tra e negli ospiti anziani in un'ottica di effettiva umanizzazione dell'assistenza.

Fondamentale, per una corretta e concreta gestione di quanto su esposto e della complessità che gli ospiti residenti portano all'interno della relazione tra loro stessi e con le diverse figure professionali che si rivolgono loro, è un'attenta e costante attenzione alla formazione del personale che viene predisposta con specifici corsi di aggiornamento che mirano ad assicurare un alto livello qualitativo del servizio erogato.

Al fine di mantenere e consolidare i legami con le comunità locali, l'Istituto attiva forme di partecipazione attiva e di rappresentanza degli interessi degli ospiti attraverso un organismo di rappresentanza il quale svolgimento è disciplinato da apposito regolamento. Tale organismo, denominato comitato di partecipazione è costituito da un rappresentante degli ospiti, un rappresentante delle famiglie, un rappresentante delle associazioni di volontariato che operano nella struttura, un rappresentante del sindacato pensionati, un rappresentante della consulta sindacale dell'handicap e si riunisce per autoconvocazione tre volte l'anno con il compito di concorrere alla programmazione, gestione e verifica delle attività all'interno della struttura, collaborare per la migliore qualità del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alla famiglia e agli ospiti, promuovere iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti. Si specifica che tale comitato, a causa dell'evento pandemico, è stato sospeso in data 5/03/2020 ma è di prossima ricostituzione.

Tuttavia, anche tramite il servizio psicologico e sociale l'anziano viene stimolato e sostenuto costantemente attraverso il rapporto umano e amicale sia con gli operatori della struttura che con i propri familiari e si è altresì valorizzato l'apporto del volontariato e del terzo settore.



Certificazione delle due strutture residenziali /Casa di Riposo e RSA-R3

Dal novembre 2018 (rinnovo novembre 2019-2020-2021) la Casa di Riposo è Certificata di Qualità ISO 9001 – 2015 ed è struttura accreditata di Roma Capitale. La Residenza Sanitaria Assistenziale è accreditata dalla ASL RM2.

Dal gennaio 2019 le due strutture (RSA e C.d.R), prima divise quali due asset differenziati di produzione ed erogazione dei servizi, sono state “unificate”, accorpando attività e personale in un’unica Direzione, consentendo di migliorare i livelli della qualità dei servizi, così come la produttività di sistema, attraverso la realizzazione di un ciclo unico di produzione.

Si può concretamente affermare che, per quanto riguarda la Casa di Riposo, oltre ai normali criteri validi per l’accreditamento e la certificazione di qualità, l’IRSM può ben vantarsi di essere tra le pochissime strutture residenziali che offrono all’ospite (che essendo autosufficiente non è un “paziente”) un servizio medico interno, una presenza h 24 di personale infermieristico, una costante opera di supporto attraverso gli operatori socio-sanitari, un’assistenza sociale ed un supporto psicologico.

Parimenti la RSA, oltre a rispondere agli stringenti requisiti previsti per l’accreditamento, mantiene uno standard qualitativo sia medico-infermieristico che assistenziale coerente al livello R3. Ne sono prova le numerose “ispezioni” svolte dal servizio competente della ASL RM2, sempre concluse al meglio e, ovviamente, certificate.

A dimostrazione di tutto ciò, l’Istituto è in grado di documentare il livello delle attività di assistenza, attraverso report interni e, come sopra accennato, certificazioni dell’organismo di controllo.

L’Istituto Romano di San Michele per natura, vision e mission, investe in assistenza diretta buona parte degli introiti derivanti dalla locazione di immobili di proprietà, non potendo soddisfare con le sole entrate delle rette ospiti, il livello qualitativo e quantitativo dei servizi erogati.

La “retta” a carico degli ospiti capienti, stabilita attualmente in € 31,45 giornaliera per la stanza doppia e in € 40,76 giornaliera per la stanza singola, risulta inferiore del 60/70% di quanto richiesto da similari strutture private, religiose o societarie. Per gli ospiti “incapienti” il Servizio Sociale di Roma Capitale interviene con contribuzioni, in media, di circa il 50% dell’intera retta.

Nel caso della RSA, la retta giornaliera di € 98,40 è al 50% a carico della ASL ed al 50% (per la parte così detta “alberghiera”) di spettanza dell’ospite. Anche in tal caso interviene, per i pazienti a basso reddito, una contribuzione pubblica da parte del Servizio Sociale di Roma Capitale.

La natura sociale dell’ASP prevede che l’avanzo di gestione, di una corretta ed oculata gestione, sia utilizzato per svolgere al meglio le attività statutarie. Lo “sbilanciamento” tra ricavi e costi, nell’Area Assistenza, configura correttamente la mission istituzionale. Il buon livello dei servizi è coerente alla capacità di spesa dell’Istituto, sia per la politica di contenimento dei costi complessivi, che per l’innalzamento dei livelli produttivi, nonostante la tendenza, confermata, a non aumentare il livello delle rette a carico di ospiti e pazienti. Non esiste, sul territorio regionale, alcuna Casa di Riposo che prevede presenze fisse di personale medico ed infermieristico, di assistenti sociali e psicologici, come, invece, avviene per la nostra Casa di Riposo e RSA.



Gestione emergenze Covid-19

Durante la pandemia e a tutt'oggi da un punto di vista organizzativo e di gestione del lavoro, sono state prontamente diffuse ed aggiornate le linee guida rivolte non solo agli operatori ma anche ai familiari a scopo cautelativo e di prevenzione.

In particolare si è provveduto a sviluppare norme igienico-sanitarie e comportamentali severe riorganizzando i piani di degenza, così da essere in grado di isolare gli eventuali casi di positività da Sars-Cov-2 attivando tutti i protocolli di sicurezza e si è provveduto ad effettuare, in collaborazione con la ASL competente e l'USCAR Lazio, tamponi di screening per gli ospiti e per il personale con cadenza quindicinale.

Tale periodo ha inevitabilmente comportato una seria "compromissione" da un punto di vista psicologico e sociale sugli anziani residenti che hanno vissuto una realtà all'interno della quale, le relazioni tra essi stessi, gli operatori e la propria rete sociale di riferimento, sono improvvisamente cambiate a causa delle misure restrittive messe in atto a loro tutela portando un senso di vuoto e profonda solitudine.

L'Istituto, al fine di superare tali criticità afferenti per lo più all'area della relazione e al fine di garantire un miglioramento della qualità della vita degli ospiti, ha proposto, quando possibile e nel rispetto delle misure di contrasto e prevenzione alla diffusione del Sars-Cov-2 come da normativa vigente, momenti di socializzazione e partecipazione reciproca che hanno ridato la dimensione di positività alla parola contatto. La dicotomia contatto/contagio, infatti, che ha trasfigurato la positività della prima dimensione, ovvero quella del contatto come risorsa/vicinanza, in una dimensione negativa di contagio e quindi di pericolosità/rischio, è stata ricostruita al fine di essere il nuovo punto di partenza come atteggiamento generale per una nuova visione dell'assistenza e del benessere personale di ognuno.

E' stata valorizzata la persona anziana nella sua globalità e in tutte le sue funzioni affettive, cognitive, relazionali e motorie; si è cercato di migliorare la qualità di vita degli ospiti attraverso il contatto con il mondo esterno, quando possibile, e stimolando tutti i sensi dell'anziano per favorire la tranquillità ed il benessere dello stesso; si sono create e valorizzate le relazioni tra gli ospiti e tra il personale e gli ospiti stessi accentuando concreti meccanismi positivi di socializzazione al fine di attenuare quei vissuti di tristezza e passività accentuati dalla permanenza quotidiana nell'Istituto a causa della pandemia.

Per consentire agli ospiti delle strutture un contatto con i propri familiari, nella fase di emergenza sanitaria, sono state predisposte postazioni internet per garantire l'utilizzo della video-chiamata Skype. Sono stati inoltre intensificati i contatti dell'assistente sociale con i familiari degli ospiti affinché questi venissero regolarmente aggiornati sulle condizioni sanitarie e psicologiche dei propri cari.

In tale situazione, migliorare l'ascolto ed il riconoscimento dei bisogni dei pazienti e dei loro cari attraverso il prolungamento digitale in più identità online (parenti, amici, conoscenti, ecc.) ha rappresentato un'efficace modalità di comunicazione seppur parziale, perché sospesa tra una limpida consapevolezza del motivo per cui non si ricevono più visite, e le destabilizzanti carenze mnemoniche degli anziani, che inevitabilmente la ripresa del Covid 19 ha accelerato.

Il Presidente

Livia Turco