



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale
8^a legislatura

Presidente	Giancarlo	Galan
V. Presidente	Franco	Manzato
Assessori	Renato	Chisso
	Giancarlo	Conta
	Marialuisa	Coppola
	Oscar	De Bona
	Elena	Donazzan
	Massimo	Giorgetti
	Renzo	Marangon
	Sandro	Sandri
	Vendemiano	Sartor
	Flavio	Silvestrin
	Stefano	Valdegamberi
Segretario	Antonio	Menetto

Deliberazione della Giunta

n. **120** /IIM **23 giugno 2009**

OGGETTO: Risposta all'interrogazione a risposta immediata n. 743 del 24 marzo 2009 presentata dal consigliere Bonfante, Franco avente per oggetto: "RSA DI MARZANA. TROPPE COSE NON VANNO. RICHIESTA DI ISPEZIONE URGENTE".

L'Assessore Regionale alle Politiche Sanitarie – Ing. Sandro Sandri – propone alla Giunta di approvare la seguente risposta:

“Facendo seguito all'Interrogazione in oggetto, è stata richiesta dalla Direzione Regionale Piani e Programmi Socio-Sanitari una relazione ai Servizi competenti dell'Azienda ULSS n. 20. In data 14 maggio 2009, è pervenuta un dettagliato resoconto dalla Direzione Generale dell'Azienda ULSS n. 20 di Verona, completa di n. 15 allegati, con la quale venivano riportate le verifiche effettuate, come previsto dalla normativa in materia, ed esaminati i diversi aspetti oggetto dell'interrogazione. Si riporta pertanto una sintesi della relazione, che nella sua completezza è presente agli atti della competente Direzione Regionale.

“Verona ha preso in carico gli ammalati del vecchio “manicomio provinciale” con un impegnativo compito di riabilitazione. Per di più oggi la Comunità veronese vive una fragilità psico-sociale che vede un cittadino su quattro in rapporto con i servizi di salute mentale. Le RR.SS.AA. di Marzana dalla loro attivazione hanno vissuto la contraddizione di porsi come RSA di base, ma con un numero di ospiti (Psichiatrici) molto elevato, alcuni dei quali con necessità assistenziali in rapporto 1/1.

In questo contesto e all'interno di un ospedale che si va qualificando per un impegno riabilitativo anche sanitario, le quattro R.S.A. rappresentano per l'ULSS n. 20 di Verona un investimento per la Comunità a due livelli:

1. come officina di ricerca in un settore sanitario e socio sanitario in continua evoluzione;
2. come un laboratorio permanente di riabilitazione e di integrazione sociale dei cittadini in difficoltà psicofisica.

I servizi puntano a sostenere i cittadini fragili in un percorso di equilibrio e di orientamento nelle regole della convivenza civile e a far sì che questi cittadini troppo spesso stigmatizzati come “matti”, divengano un valore aggiunto per la stessa economia locale.

Il servizio è aperto ai residenti sia per percorsi di permanenza sia per rispondere a situazioni di emergenza e di temporaneità. Per far questo serve una grande e professionalmente preparata squadra di lavoro. Presso le RR.SS.AA. lavorano quotidianamente: Medici di Medicina Generale, infermieri, educatori, operatori, assistente sociale, fisioterapista, manutentori, autisti, etc. per un totale di 140 persone. Tutta l'attività è filtrata da un periodico confronto con il Comitato dei Familiari.

I servizi sono inseriti nelle attività del Distretto Socio Sanitario n. 3, che opera verso gli ospiti come per qualsiasi altro cittadino. La fornitura del Servizio Socio Sanitario assistenziale presso le RR.SS.AA. del presidio Ospedaliero di Marzana è stato affidato, previo bando di gara, all'ATI che vede Capofila la Cooperativa Codess Sociale – di Mestre associata alle Cooperative Sociali (Azalea, Farsi Prossimo, Gli Amici di Andrea, Promozione Lavoro e Esoxena); collaborano inoltre delle Associazioni di Volontariato quali FEVOSS, Fantasisolo (CSI).

Negli ultimi anni le RR.SS.AA. di Marzana hanno modificato di molto la propria fisionomia, offrendo un vasto crocevia di sperimentazione di percorsi assistenziali multidimensionali ed intrecciati: sanitari, socio sanitari, educativi, psicologico formativi.

Si identificano quattro residenze che, alla data della visita di verifica integrativa per l'accertamento dei requisiti per l'autorizzazione all'esercizio e per l'accreditamento istituzionale, ai sensi della L.R. 22/02 e della DGR 84/2007 del 8 agosto 2007, accoglieva 120 utenti, più 18 per accoglimento temporaneo di ospiti di una struttura dismessa dell'area salute mentale:

- Il Cedro: Gruppo Maschile che accoglie sia ospiti con una sufficiente capacità relazionale e con discreto livello di autonomia verso l'esterno, che persone con bisogno più elevato di assistenza e accudimento e con gravi problemi comportamentali.
- Il Pesco: Superato la fase di suddivisione in due sottogruppi data dalla diversità dell'utenza, è iniziato un percorso che ha visto integrare il primo gruppo che accoglie prevalentemente persone con lesioni cerebrali gravi e gravissime, e il secondo gruppo che accoglie il persone con handicap grave e gravissimo, persone con episodi importanti di aggressività auto e etero diretto.
- Le Rose: Gruppo misto accoglie persone non autosufficienti con capacità relazionale varia, che presentano problematiche legate alla mobilità (non deambulanti e/o allettati) ed all'età avanzata.
- Le Tamerici: Gruppo misto suddiviso in quattro sottogruppi rispetto al grado di autosufficienza e dove si sta sperimentando una formula di pre-"Dopo di Noi", per alcuni ospiti le cui capacità relazionali ed autonomie permettono una qualità della vita migliore sia all'interno che all'esterno della struttura, in previsione di un passaggio a nuclei abitativi diversi (es. Comunità Alloggio).

Quanti sono inseriti vengono impegnati quotidianamente nell'assunzione di responsabilità diretta per attività socio culturali e occupazionali e di gestione della vita quotidiana. Gli ospiti fisicamente autosufficienti sono impegnati in attività utili e riabilitative. Tutto questo rende "le residenze" quasi abitazioni normali, dove, come ogni casa e condominio, ci sono regole da rispettare, diritti e doveri. Questo percorso, se pur con obiettivi più ridotti, viene seguito anche per gli ospiti più gravi.

L'Azienda ULSS sta investendo un forte impegno nei diversi settori attraverso:

1. La verifica del possesso dei titoli professionali richiesti dalla normativa vigente di tutto il personale, sia dipendenti ULSS, sia il personale assunto tramite affidamento di servizio, attraverso regolare gara pubblica;
2. la presa in carico degli ospiti in base al processo di valutazione multidimensionale (UVMD): nel 2008 sono stati rivalutati n. 130 ospiti;
3. la verifica dei requisiti per il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio e dell'accreditamento istituzionale, ai sensi della Legge Regionale n. 22/2002;
4. le prestazioni di carattere sanitario e specialistiche;
5. l'attività di vigilanza e controllo del Responsabile delle RR.SS.AA. e dell'Azienda ULSS;
6. l'implementazione dei percorsi riabilitativi esterni;
7. la
8. la verifica degli standard di Qualità anno 2008.

Nello specifico in riferimento alle lamentele dei familiari, viene precisato che:

- 1) All'esterno degli uffici di segreteria delle RR.SS.AA. sono presenti due schede da compilare e consegnare o depositare in apposita cassetta (scheda reclami-scheda segnalazioni-suggerimenti-apprezzamenti-presenti anche nella Carta dei Servizi). Negli ultimi quattro anni nessuna scheda è stata consegnata o depositata;
- 2) E' stato somministrato un "Questionario di soddisfazione" come previsto dalla normative vigenti, relativo alla qualità del servizio percepita dai familiari di gradimento del servizio, i cui esiti sono a disposizione agli atti;
- 3) A norma di legge è regolarmente costituito il Comitato dei familiari degli ospiti delle RR.SS.AA.

L'esecutivo, composto da un rappresentante per ogni residenza :

- trattiene rapporti con i membri dell'Assemblea informandoli opportunamente sulle iniziative intraprese;
- formula proposte e/o richieste alla Direzione e/o presso l'Azienda ULSS;
- propone e/o appoggia iniziative ritenute utili per il miglioramento dei servizi delle RR.SS.AA.

Si rileva che da circa un anno il Comitato dei familiari non ha più segnalato anomalie espresse nell'interrogazione.

Inoltre si è evidenziata ancor di più la problematica inerente gli utenti psichiatrici e multiproblematici inseriti presso le RR.SS.AA. che ha portato alla definizione di una progettualità specifica per gli stessi che in data 16.06.2008 - Prot. n. 4822 è stata inviata alla Direzione Strategica dell'Azienda ULSS 20 di Verona ed al vaglio del Dipartimento Salute Mentale

In data 28 febbraio 2009 si è provveduto al rinnovo delle cariche del Comitato stesso con l'elezione del nuovo Presidente e dell'esecutivo.

Dal punto di vista organizzativo/gestionale la relazione del Direttore Generale dell'Azienda ULSS n. 20 di Verona precisa che: il Capitolato Speciale d'Appalto per l'Affidamento del Servizio Socio Sanitario Assistenziale presso le RR.SS.AA. di Marzana, (Delibera 26 del 30 gennaio 2006- Art .3-4-5-8-10-11-12-16-18-23-27), la Fornitura del Servizio Socio Sanitario Assistenziale presso le RR.SS.AA. del Presidio Ospedaliero di Marzana – Affidamento Fornitura (Delibera 262 del 12/06/2006) e il Progetto Tecnico Gestionale ed Organizzativo che ha permesso all'Associazione Temporanea di Impresa di aggiudicarsi il Servizio assistenziale presso le RR.SS.AA. del Presidio Ospedaliero di Marzana definiscono in maniera precisa e corretta competenze, ruoli e funzioni sia della Direzione, sia della referente dell'ATI nella RR.SS.AA. onde evitare "intermediazione di manodopera". Inoltre relativamente all'assistenza fornita agli utenti psichiatrici il Dipartimento di Salute Mentale ha più volte espresso la sua posizione (Verbali DSM-11.05.2005 -12.10.2005 -13.12.2006, agli atti), relativamente alla consulenza psichiatrica all'interno delle Case di Riposo ed all'interno delle RR.SS.AA. di Marzana. Dal punto di vista "strutturale -"Riscaldamento e ascensori" si precisa che: dalla documentazione agli atti del Dipartimento Area Tecnica dell'Azienda ULSS n. 20 di Verona, (Prot. n. 232/04 e 238/06), si evidenziano le verifiche svolte, ai sensi della Legge Regionale n. 5/2003, che elencano i lavori di manutenzione e di adeguamento ai sistemi di sicurezza attivi e passivi antincendio. Viene inoltre descritta la nuova ripartizione degli spazi interni con la realizzazione di camerette da 2 o 4 posti letto, la realizzazione di nuovi servizi igienici e rifacimento di quelli esistenti, la realizzazione di un impianto di condizionamento con ricambio forzato d'aria, la realizzazione di 2 nuovi impianti elevatori, la realizzazione di scale di emergenza, la realizzazione di una rete idrica antincendio e di un impianto di rilevazione incendi.

Per quanto riguarda il materiale di lavoro quotidiano viene precisato che:

- a) Ausili per incontinenza : la fornitura rispetta quanto emerso dall'analisi dei bisogni che la Ditta Artsana (ditta affidataria dell'appalto) ha effettuato con proprio personale sanitario. Tale analisi è stata attivata prima di iniziare il servizio presso le RR.SS.AA. ed in itinere anche secondo le esigenze specifiche degli ospiti e delle loro patologie;
- b) Biancheria Piana: la fornitura effettuata dalla Ditta Servizi Ospedalieri (ditta affidataria dell'appalto) permette di assolvere quotidianamente al cambio del posto letto completo all'igiene dell'ospite (asciugamano viso-mani, bavaglie, carta, teli bagno nido d'ape, grembiuli, federe bianche, lenzuola bianche, pannolini felpati, torcioni, tovaglia R Pesco, traverse bianche, cerate, coprimaterasso cerato, tovaglioli) inoltre esiste una giacenza presso la lavanderia del comprensorio Ospedaliero di Marzana di un giro completo per eventuali emergenze per ogni singola residenza. (Ordine fornitura settimanale RR.SS.AA. - Marzana). Inoltre ha attivato un sistema di "parcamento" centralizzato del vestiario degli utenti suddiviso in abbigliamento estivo ed invernale con un numero. di capi complessivi pari a 21.600, tutti identificati con codice, esclusa la biancheria intima, che non può trovare adeguata collocazione all'interno dei nuclei abitati (singole camere) oltre all'attivazione di un servizio interno di lavanderia della biancheria intima.
- c) Materiale di lavoro quotidiano: tale fornitura come da capitolato grava sull'affidatario, mentre l'Azienda ULSS fornisce tali mezzi al proprio personale.
- d) Ausili: i dati relativi agli interventi specialistici in tabella dimostrano il trend relativo alle richieste di ausili, ed al loro controllo (inventario e verbali ausili e piani di lavoro). Tutti gli ausili in uso sono periodicamente controllati funzionanti e a norma di sicurezza. Al verificarsi di anomalia vengo attivate attraverso gli uffici preposti, le procedure per riparazioni e/o eventuali sostituzioni.
- e) Arredamenti vari: attraverso gli uffici competenti si è acquistato negli ultimi quattro anni, arredi (divani, poltrone, tavoli, sedie) e riutilizzando inoltre materiale in ottimo stato proveniente dalla dismissione del vecchio Ospedale di San Bonifacio.

Vista la patologia degli utenti tali arredi sono soggetti a rapido consumo (Vita media Max 2 anni), e l'essenzialismo di alcuni arredi di reparto è legata solo ed esclusivamente alle condizioni e gravità di alcuni ospiti. Inoltre le RR.SS.AA sono inserite nell'elenco delle domande delle strutture ammissibili al finanziamento in conto capitale - Legge n. 1/2004, art. 36 - Lavori di adeguamento delle strutture socio-sanitarie dedicate agli anziani non autosufficienti, ai disabili ed ai minori (acquisto arredi/attrezzature per un importo finanziabile di (Euro 400.000) non ancora finanziati da parte della Regione Veneto, che sicuramente risolverebbero alcune necessità (ad Esempio la recente ristrutturazione ed adeguamento, ha portato ad un abbassamento della soffittatura rendendo a volte inservibile il vecchio mobilio (armadi) in quanto troppo alti rispetto alla altezza tra pavimento e soffitto).

- f) Pasti: dopo l'esternalizzazione del servizio mensa alla ditta Serenissima (ditta affidataria dell'appalto), che ha evidenziato problematiche a fine anno 2007/inizi 2008 dopo aver atteso, sollecitato, e contestato quasi quotidianamente (nei mesi precedenti) inadempienze alla gara, scarsa qualità e quantità dei cibi erogati), su sollecitazione del responsabile della struttura, i servizi competenti hanno provveduto alle contestazioni previste dai capitolati. Per i mesi successivi era stato concordato un sistema di segnalazione in tempo reale delle minime problematiche, che ha trovato sempre soluzione in tempi ragionevoli, da non compromettere la qualità del servizio. Inoltre nel mese di maggio 2009 è prevista l'ultimazione dei lavori di ristrutturazione delle cucine del comprensorio Ospedaliero di Marzana, che permetterà di eliminare anche quelle problematiche relative alla "veicolazione" dei pasti, attualmente provenienti dal Presidio Ospedaliero di San Bonifacio.

Per quanto riguarda il personale, si precisa che vi sono:

- 1 Responsabile (dall'01.01.2004- precedentemente la Direzione era affidata direttamente all'ATI); 1 Capo Sala; 4 Infermieri (dato al 27.04.2009 - Tempo Pieno); 1 Educatore, 1 Ausiliario specializzato (tempo parziale 70%) (dipendenti Azienda Ulss);
- 1 Referente ATI; 4 Educatori; 7 Referenti; Assistente Sociale + 1 Assistente Sociale in aspettativa per maternità; 14 Infermieri (5 T.Pieni - 3 al 50% - 6 Pronta disponibilità); 11 Servizi Generali (Autisti/Magazzinieri/Guardaroba/Sartoria etc); 119 OSS (in convenzione).

Il monte ore di servizi in convenzione è illustrato nella tabella seguente:

Ore di servizio	2005	2006	2007	2008
<i>Servizi Generali</i>	8513	8118	11065	14445
<i>Operatori</i>	107424	123190	134921	138764
<i>Referenti</i>		4309	9739	10167
<i>Ass.Sociale</i>	1581	1738	2540	1703
<i>Educatori</i>	3092	3648	4869	4840
<i>Infermieri</i>	17198	16418	16919	20928
<i>Fisioterapista + TERP</i>	392	932	1899	1790
<i>Psicologo</i>	861	122	385	492

Degli O.S.S. impegnati n. 82 sono italiani e n. 37 stranieri; tutto il restante personale è di nazionalità italiana e tutti in possesso del titolo professionale richiesto.

LA GIUNTA REGIONALE

DELIBERA

1. di approvare, nel testo riportato in premessa, la risposta all'interrogazione a risposta immediata n. 743 del 24 marzo 2009 presentata dal consigliere Bonfante Franco, allegata, avente per oggetto: : “RSA DI MARZANA. TROPPE COSE NON VANNO. RICHIESTA DI ISPEZIONE URGENTE”.
2. Di incaricare dell'esecuzione del presente atto la Direzione Attività Istituzionali – Posizione Organizzativa rapporti con il Consiglio e nomine.

Sottoposto a votazione, il provvedimento è approvato con voti unanimi e palesi.

IL SEGRETARIO
Dott. Antonio Menetto

IL PRESIDENTE
On. dott. Giancarlo Galan