

INDICE

PREFAZIONE di Girolamo Sirchia.....	VII
PRESENTAZIONE.....	IX

CAPITOLO 1

IL SETTORE SOCIO-ASSISTENZIALE IN ITALIA

1.1 Premessa ed inquadramento della problematica oggetto di studio.....	1
1.2 Il quadro storico normativo dell'assistenza.....	8
1.3 L'organizzazione dell'assistenza sociale sul territorio.....	16
1.3.1 Il ruolo dell'assistenza domiciliare integrata.....	21
1.4 L'assistenza di tipo residenziale: la composizione dell'offerta.....	26
1.5 L'assetto di governance dei servizi socio-assistenziali. Il ruolo di indirizzo dei Comuni.....	31
1.5.1 L'azione di sorveglianza sugli enti erogatori: linee guida di riferimento.....	41
1.6 Le problematiche relative all'individuazione di una forma di controllo sui servizi assistenziali basata sulle variabili chiave.....	46
1.7 L'impostazione guida dei Servizi socio-assistenziali: il ruolo delle Regioni.....	54
1.7.1 Una prima classificazione delle RSA: aziende a prevalente rilevanza sociale e a prevalente valenza sanitaria.....	59
1.8 Il regolamento interno della Residenza Sanitaria quale strumento per l'implementazione del modello di governance delineato: il caso del Pio Albergo Trivulzio di Milano.....	62

CAPITOLO 2

VALUTAZIONI SUL GRADO DI "AZIENDALITÀ" DELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI

2.1	Le RSA come evoluzione delle tradizionali Case di Cura: il pensiero del Prof. Carlo Caramiello.....	69
2.2	L'azienda RSA nella sua interpretazione complessa.....	73
2.3	Il Terzo settore nel sistema assistenziale: gli attori componenti e le loro peculiarità.....	80
2.4	Le Fondazioni, le Società miste, le convenzioni aventi ad oggetto le prestazioni socio-assistenziali. Il ruolo dell'azienda sociale.....	86
2.5	La necessaria adozione di forme di controllo multidimensionali a garanzia della sostenibilità delle aziende assistenziali.....	95

CAPITOLO 3

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE QUALE AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA

3.1	L'azienda di servizi alla persona: condizioni di carattere ambientale.....	107
3.2	L'azienda di servizi: peculiarità e caratteristiche.....	109
3.3	L'impostazione evolutiva dei servizi assistenziali.....	119
3.4	La scomposizione del sistema di gestione del servizio socio-sanitario ed assistenziale: la rilevazione dei sei macro-processi primari.....	127
3.5	Dall'accettazione dell'ospite all'erogazione dei servizi di base: metodi e strumenti per un'efficiente gestione della catena del valore della RSA.....	133
3.6	La struttura organizzativa dell'azienda assistenziale: un ibrido divisionale.....	145
3.6.1	Il settore quale surrogato della sezione divisionale.....	147
3.6.2	La segreteria generale ed il settore tecnico-patrimoniale.....	149
3.6.3	Il settore economico e finanziario.....	153
3.6.4	Il Settore attività psicosociale e di contatto.....	154
3.6.5	Il Settore gestione delle Risorse Umane: il ruolo determinante della formazione.....	155

3.6.6	L'importanza della funzione di marketing nella aziende sanitarie: il ruolo della carta dei servizi.....	157
3.6.7	Un caso concreto riferito all'aziendalizzazione delle RSA: la carta dei servizi della Pia Famiglia delle Sorelle del Santo Rosario Apostole del lavoro di Pavia.....	162
3.7	Il Quality Management nelle aziende di servizi alla persona: la condivisione sistemica del miglioramento.....	167
3.7.1	L'approccio alla qualità: regole, dimensioni e metodologie di analisi.....	168
3.7.2	Il concetto della qualità socio-assistenziale.....	174
3.7.3	L'attenzione ai processi per il miglioramento delle performance qualitative: alcuni indirizzi applicativi.....	177
3.7.4	La programmazione ed il controllo della qualità nella RSA.....	179

CAPITOLO 4

LA FASE ISTITUTIVA DELL'AZIENDA ASSISTENZIALE. ANALISI DI UN CASO CONCRETO DI START UP DI UNA RSA: LA RESIDENZA "LANZA DEL VASTO" DI GENOVA

4.1	Le premesse metodologiche alla base di un progetto assistenziale: considerazioni di natura aziendale.....	185
4.2	L'impostazione di uno studio di fattibilità tecnica di una nuova realtà assistenziale: disamina del caso concreto.....	189
4.3	Il contesto territoriale e la politica socio sanitaria quali punti di partenza del progetto.....	191
4.4	Gli obiettivi del progetto aziendale e le funzioni componenti la business idea: lo start up dell'iniziativa.....	192
4.5	Lo sviluppo strategico ed operativo dell'azienda assistenziale prime considerazioni sulla sostenibilità economica.....	196
4.6	Il rendiconto economico e finanziario quale report di sintesi per lo studio di fattibilità economica e finanziaria del progetto assistenziale. L'importanza del Project Financing.....	199

CAPITOLO 5

LA FASE DI RILEVAZIONE NELL'AZIENDA ASSISTENZIALE: DAL CALCOLO DEI RISULTATI PARZIALI ALL'ANALISI DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE

5.1	Gli aspetti contabili dell'Azienda Assistenziale: concetti generali.....	207
5.2	Significato e funzione della contabilità analitica nelle Aziende Assistenziali.....	209
5.3	La contabilità analitica preventiva: la centralità del budget per il governo delle performance economiche.....	211
5.4	La classificazione dei costi per natura nella Residenza Sanitaria Assistenziale: l'applicazione del sistema duplice misto alla Casa dell'Anziano di Pinerolo.....	213
5.5	Il piano dei centri di responsabilità. Il trattamento dei costi nelle RSA anche mediante l'utilizzo delle innovative strumentazioni di accounting.....	220
5.6	L'elevato peso dei costi indiretti di servizio: il ricorso agli indicatori di performance per il loro monitoraggio.....	223

CAPITOLO 6

UN APPROCCIO EMPIRICO AL SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA GESTIONE NELLE AZIENDE SOCIO ASSISTENZIALI. I RISULTATI DI UNA RICERCA EFFETTUATA TRA LE RSA CONVENZIONATE CON IN COMUNE DI MILANO

6.1	Caratteristiche e riflessioni critiche sullo strumento del benchmarking.....	227
6.2	Il benchmarking a supporto del miglioramento delle performance qualitative nelle residenze sanitarie assistenziali.....	231
6.2.1	Il benchmarking: definizione e caratteristiche essenziali.....	232
6.2.2	Le varie tipologie di benchmarking.....	235
6.2.3	Il processo di benchmarking: il modello di Camp.....	238
6.2.4	Considerazioni conclusive.....	242
6.3	I dati di una ricerca triennale. Il caso del Comune di Milano.....	243
6.3.1	Finalità ed obiettivi della ricerca.....	243
6.3.2	L'organizzazione dell'indagine.....	244

6.3.3	L'articolazione del questionario e del modello di elaborazione dei dati raccolti.....	246
6.3.4	L'indice di complessità assistenziale.....	249
6.4	Le principali conclusioni della ricerca applicata dal Comune di Milano.....	251
6.4.1	L'andamento degli indicatori.....	252
6.4.2	La correlazione tra qualità e retta giornaliera.....	263
6.4.3	Considerazioni conclusive.....	265

APPENDICE

	Legge n. 328 del 2000, "legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.....	269
--	--	-----

	BIBLIOGRAFIA.....	301
--	-------------------	-----