

Bilancio Sociale e di Missione 2021



S. Spirito - Fondazione Montel

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Sede legale:

Via Marconi n. 4 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

Tel. 0461/53 10 02 Fax 0461/53 29 71

www.apsp-pergine.it

E-mail: amministrazione@apsp-pergine.it

Sedi operative:

Struttura Via Pive

Via Pive n. 7 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

Struttura Via Marconi

Via Marconi n. 55 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

Il presente documento è scaricabile liberamente all'indirizzo www.apsp-pergine.it, sezione "La Casa informa"



Diego Pintarelli

Presidente A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel

Lettera di presentazione

Di fronte ai giganteschi avvenimenti di questi anni (la pandemia, il cambiamento climatico, la guerra in Europa e ora la grave crisi economica) l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "S. Spirito – Fondazione Montel" di Pergine Valsugana vuole comunque svolgere il proprio ruolo socio-sanitario e sociale a cui è stata chiamata dalle tavole fondatrici e dalla legge.

I punti di riferimento che fino a poco tempo fa apparivano consolidati ora sembrano persi ed il contesto socio-economico futuro ci pone davanti ad un senso di impotenza, di incertezza e di stanchezza mai provati fino ad oggi.

Il Bilancio Sociale e di Missione, arrivato alla quindicesima edizione, si pone come obiettivo quello di rappresentare con la massima trasparenza e partecipazione l'attività svolta a 360 gradi dall'A.P.S.P. nell'anno 2021 ma soprattutto rilanciare con fiducia il ruolo strategico di questa Istituzione per la propria comunità di riferimento sia come risposta ai bisogni della popolazione più fragile che come opportunità lavorativa e sostegno all'economia locale.

Colgo l'occasione per ringraziare tutto il personale che con professionalità, dedizione, caparbietà ed umanità ha svolto e svolge quotidianamente il proprio ruolo all'interno dell'Azienda nonché gli ospiti e i loro familiari per la fiducia che ci stanno dando e che vorranno concederci anche per il futuro nella convinzione che le difficoltà possono essere superate solamente con il contributo di ognuno e tutti assieme.

Auguro a tutti una buona lettura auspicando che questo Bilancio Sociale possa rappresentare un nuovo punto di partenza verso un futuro migliore.

IL PRESIDENTE

Il Bilancio Sociale e di Missione

Perché il Bilancio

Il **Bilancio Sociale e di Missione**, di seguito **B.S.M.**, costituisce il principale documento che l'Azienda utilizza per rendicontare l'attività effettuata nel corso dell'anno, nell'ottica di una maggiore trasparenza e partecipazione nei confronti dei principali stakeholder. Il B.S.M. diventa uno strumento utile di **coinvolgimento interno ed esterno**, in grado di far riflettere sulla propria governance e implementare una comunicazione non autoreferenziale.

Il B.S.M., ormai processo integrato nelle normali procedure di gestione, costituisce per la Santo Spirito una scelta etica e si pone 4 finalità:



SENSO DI APPARTENENZA

in quanto fornisce indicazioni gestionali e strategiche che possono essere elemento di riferimento delle scelte aziendali. Permette al personale di conoscere gli obiettivi e i valori dell'Azienda rafforzando la **MOTIVAZIONE** e il **SENSO DI APPARTENENZA** all'organizzazione e la cultura aziendale, migliorando gli aspetti partecipativi nella gestione dell'Azienda



TRASPARENZA

e **COMUNICAZIONE** in quanto utilizzato nei confronti di tutti coloro che si relazionano con l'organizzazione. Favorisce la **PARTECIPAZIONE** e il dialogo tra l'Azienda e gli stakeholder, limitando i comportamenti opportunistici



COESIONE SOCIALE

permette la lettura della **realtà istituzionale dell'Azienda**



VERIFICA ISTITUZIONALE

misura la coerenza tra gli input iniziali, ossia la missione, e gli output finali di gestione, ossia i risultati

L'INTEGRAZIONE

Il **B.S.M.**, in quanto strumento che supporta il miglioramento continuo, deve essere considerato come un documento integrato nel sistema di pianificazione, programmazione e controllo.

Il B.S.M. diventa così uno **strumento di governo della performance** integrandosi con gli altri strumenti aziendali.

L'impianto del B.S.M. consente di misurare in modo obiettivo la performance dell'A.P.S.P., valutandone l'andamento nel tempo, diventando così **strumento di raccordo** tra mission, strategia aziendale, pianificazione e programmazione.



SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE
Obiettivi strategici
Budget
Piano di miglioramento

SISTEMA DI MISURAZIONE
Standard
Indicatori di performance
Controllo di gestione

SISTEMA DI RENDICONTAZIONE
Bilancio Sociale e di Missione
Bilancio di esercizio
Riesame di direzione

I principi di redazione

RILEVANZA:

nel bilancio sociale devono essere riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione, dell'andamento dell'Ente e degli impatti economici, sociali e ambientali della sua attività, o che comunque potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholders

COMPLETEZZA:

implica l'individuazione dei principali stakeholders che influenzano o sono influenzati dall'organizzazione e l'inserimento di tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali stakeholders di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'Ente

COMPARABILITA':

l'esposizione delle informazioni nel bilancio sociale deve rendere possibile il confronto sia temporale, tra esercizi di riferimento, sia, per quanto possibile, spaziale rispetto ad altre organizzazioni con caratteristiche simili od operanti in settori analoghi

01

02

03

04

05

06

TRASPRANZA:

secondo il quale occorre rendere chiaro il procedimento logico seguito per rilevare e classificare le informazioni

NEUTRALITA':

le informazioni devono essere rappresentate in maniera imparziale, indipendente da interessi di parte e completa, riguardare gli aspetti sia positivi che negativi della gestione senza distorsioni volte al soddisfacimento dell'interesse degli amministratori o di una categoria di portatori di interesse

COMPETENZA DI PERIODO:

le attività e i risultati sociali rendicontati devono essere quelli svoltisi e manifestatisi nell'anno di riferimento

Per la predisposizione del documento sono state seguite le linee guida predisposte da CSV.net e le Linee guida per la rendicontazione sociale negli enti locali del Ministero dell'Interno (testo approvato dall'Osservatorio nella seduta del 7 giugno 2007) e le linee guida per la predisposizione del bilancio sociale - verso un modello provinciale Trentino del Bilancio Sociale (testo approvato dalla Giunta Provinciale con deliberazione n. 1.183 del 6 luglio 2018).

VERIDICITÀ E VERIFICABILITÀ:

i dati riportati devono far riferimento alle fonti informative utilizzate

AUTONOMIA DELLE TERZE PARTI:

nel caso in cui terze parti rispetto all'ente siano incaricate di trattare specifici aspetti del bilancio sociale o di garantire la qualità del processo o di formulare valutazioni o commenti, deve essere loro richiesta e garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio

CHIAREZZA:

le informazioni devono essere esposte in maniera chiara e comprensibile, accessibile anche a lettori non esperti o privi di particolare competenza tecnica

ATTENDIBILITÀ:

implica che i dati positivi riportati nel bilancio sociale devono essere forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata; analogamente i dati negativi e i rischi connessi non devono essere sottostimati; gli effetti incerti inoltre non devono essere prematuramente documentati come certi

Ove rilevanti ed opportuni con riferimento alla concreta fattispecie, oltre ai principi sopraesposti, nella redazione del bilancio sociale sono stati utilizzati anche i seguenti, tratti dallo Standard GBS 2013 "Principi di redazione del bilancio sociale":

- **identificazione:** secondo il quale deve essere fornita la più completa informazione riguardo alla proprietà e al governo dell'azienda, per dare ai terzi la chiara percezione delle responsabilità connesse; è necessario sia evidenziato il paradigma etico di riferimento, esposto come serie di valori, principi, regole e obiettivi generali (missione);
- **inclusione:** implica che tutti gli stakeholders identificati devono, direttamente o indirettamente, essere nella condizione di aver voce; eventuali esclusioni o limitazioni devono essere motivate;
- **coerenza:** deve essere fornita una descrizione esplicita della conformità delle politiche e delle scelte del management ai valori dichiarati;
- **periodicità e ricorrenza:** il bilancio sociale, essendo complementare al bilancio di esercizio, deve corrispondere al periodo amministrativo di quest'ultimo;
- **omogeneità:** tutte le espressioni quantitative monetarie devono essere espresse nell'unica moneta di conto.

Nota metodologica

Questo documento rappresenta il **Bilancio Sociale e di Missione - anno 2021**.

Obiettivi	Offrire uno strumento pratico e puntuale a tutti coloro che si relazionano con la nostra realtà e a quanti desiderano conoscere la struttura, i servizi, gli obiettivi e i progetti della Santo Spirito
Periodo di riferimento	Anno solare 2021
Numero di edizioni realizzate	Quindicesima edizione
Comparabilità	I dati gestionali ed organizzativi si riferiscono al periodo
Completezza	La rendicontazione riguarda tutte le attività ed i settori dell'organizzazione, nella loro più completa rappresentazione
Gruppo di lavoro	La realizzazione è stata progettata dal Comitato Editoriale , composto dal dott. Bertoldi Giovanni (Direttore), Bolgia Cristina (Responsabile Qualità), Cestari Fabrizio, Meneghini Giovanna e Zuccatti Andrea
Soggetti esterni	Le bozze del presente B.S.M. vengono presentati ai portatori di interesse. Durante gli incontri la Direzione illustra le finalità e gli obiettivi oltre a raccogliere ulteriori informazioni ritenute utili per la completezza dei dati.
Comunicazione	L'A.P.S.P. promuove forme di partecipazione al B.S.M. e strumenti di raccolta delle opinioni attraverso incontri pubblici, indagini di soddisfazione, focus group
Aspetti significativi	Utilizzo di tabelle, grafici e layout che catturi l'interesse da parte dei lettori
Obiettivi di miglioramento	Semplificazione nella lettura

Revisione esterna

Prima della pubblicazione, il B.S.M. è sottoposto al **giudizio di asseverazione**, che attesta la **veridicità e l'attendibilità delle informazioni** espresse e la **conformità del processo di rendicontazione** ai contenuti previsti dalle linee guida presenti in materia. L'asseverazione, a cura del Revisore dei conti, permette di ridurre il **rischio di autoreferenzialità del B.S.M.** e di accrescere l'attendibilità dell'informazione comunicata. Il giudizio finale del Revisore assume le stesse graduazioni previste per la revisione contabile di bilancio, ossia: giudizio senza rilievi, giudizio con rilievi, giudizio negativo o dichiarazione di impossibilità di emettere giudizio.

Piano della comunicazione

La diffusione del B.S.M. è garantita attraverso la pubblicazione del documento sul sito aziendale.

Sommario

Prima parte

L'identità

Chi siamo, 10
Lo statuto, 13
L storia, 15
La mission, 16
I portatori d'interesse, 18
Le reti di collaborazione e partnership, 24
Gli obiettivi strategici, 26
Mappa servizi, 28

Seconda parte

Il governo e le risorse umane

Il governo dell'A.P.S.P., 30
La struttura organizzativa, 36
Le risorse umane, 40
Conciliare le esigenze, 43
La salute e la sicurezza sul lavoro, 48
La valorizzazione delle risorse umane, 51
Valutazione e gestione del rischio stress lavoro correlato, 52
Autovalutazione delle competenze, 54

Terza parte

Le risorse economico-finanziarie e la dotazione patrimoniale

I principali dati economico patrimoniali, 56
Stato patrimoniale, 58
Conto economico, 59
Bilancio per centri di costo, 60
Ristoro Covid, 60

Quarta parte

La vita alla Santo Spirito al tempo del Covid

Le abitudini di vita in tempo di Covid, 62
Le tappe dell'emergenza, 64
Le visite in RSA in numeri, 66

Quinta parte

L'analisi di impatto dell'operatore dell'organizzazione

Il sistema qualità, 68
Family Audit, 69
La mappa della comunicazione, 72
La valutazione dei strumenti di comunicazione, 74
Il servizio di videochiamata, 75
... Scrivimi, 75

Sesta parte

Questioni aperte

Appunti 2022, 76
Obiettivi 2022, 77
Stele a ricordo dell'anno Covid, 78

Prima parte

L'identità

CHI SIAMO

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) "S. Spirito – Fondazione Montel", di Pergine Valsugana è un'istituzione senza fini di lucro, avente personalità giuridica di diritto pubblico, la quale si propone di prevenire, ridurre o eliminare le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, svolgendo attività di erogazione di interventi e servizi socio-assistenziale e socio-sanitari.

IL PROFILO GENERALE DELL'ORGANIZZAZIONE

Tipologia giuridica	Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Tipologia di ente	Ente pubblico non economico ai sensi della L.R. 7/2005
Sede legale	Via Marconi n. 4 - Pergine Valsugana (TN)
Sede operativa	Struttura di via Pive: Via Pive n. 7 - Pergine Valsugana (TN) Struttura di via Marconi: Via Marconi n. 55 - Pergine Valsugana (TN)
Settore/principali attività e servizi svolti	Servizi socio-sanitari ed assistenziali a carattere residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare
Ambito territoriale di operatività principale	Comune di Pergine Valsugana

L'APSP "S. Spirito - Fondazione Montel" di Pergine Valsugana, si propone, quale struttura multiservizi, riferimento in ambito socio-sanitario e assistenziale per la comunità perginese e per l'ambito territoriale di valle. La stessa ispira il proprio operato alle norme nazionali e provinciali di settore, allo Statuto aziendale ed ai criteri di accreditamento istituzionale definiti dalla Provincia Autonoma di Trento. La Santo Spirito persegue la propria politica per la qualità attraverso le certificazioni ISO 9001 e UNI 10881, l'adesione al modello "Qualità e Benessere" e lo sviluppo del marchio Family Audit.

Particolare attenzione viene riservata allo sviluppo delle risorse umane attraverso una strutturata azione formativa grazie all'ottenimento e al mantenimento dell'accREDITAMENTO quale provider ECM.

IL CONTESTO AMBIENTALE

■ Il territorio:

- 1 Comunità di Valle (Alta Valsugana e Bersntol)
- 15 Comuni
- 1 A.P.S.S.
- 3 A.P.S.P. dedicate ai servizi per anziani (per un totale di nr. 409 posti letto)
- 1 R.S.A. privata dedicata ai servizi per anziani (per nr. 63 posti letto)

IL CONTESTO NORMATIVO

- L.R. 21 settembre 2005, n. 7
- D.P.G.R. 13 aprile 2006, n. 3/L
- D.P.G.R. 13 aprile 2006, n. 4/L
- D.P.G.R. 17 ottobre 2006, n. 12/L
- Del. G.R. 15 dicembre 2006, n. 377
- Del. G.R. 22 luglio 2008, n. 240
- Del. G.R. 28 luglio 2009, n. 175
- Del. G.R. 6 luglio 2010, n. 155





“Attività di assistenza e beneficenza in favore di persone anziane di ambo i sessi residenti nel Comune di Pergine Valsugana sia in condizioni di autosufficienza fisica e psichica che di non autosufficienza e di provvedere alla loro assistenza in modo adeguato alle condizioni socioeconomiche e culturali della comunità locale nonché ospitare persone inabili o in comprovate situazioni di bisogno sanitario e socio assistenziale”

(legato testamentario)

I PRINCIPI FONDAMENTALI



Centralità della persona e della produzione di utilità sociale nell'erogazione dei servizi



Integrazione con i servizi territoriali pubblici e privati



Strumentalità dell'organizzazione rispetto al **conseguimento delle finalità istituzionali**



Distinzione tra poteri di indirizzo e programmazione e poteri di gestione



Massima flessibilità delle forme organizzative e gestionali



Valorizzazione e sviluppo delle competenze professionali



Orientamento al cliente e al miglioramento continuo



Efficacia, efficienza ed economicità gestionale



LO STATUTO

Lo Statuto è l'atto giuridico politico che esprime formalmente e solennemente i principi fondamentali che riguardano l'organizzazione.

ART. 4 - SCOPI DELL'AZIENDA

L'Azienda, in quanto soggetto pubblico istituzionale inserito nel sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, ne è attore nelle forme previste dalla legislazione provinciale vigente e persegue i seguenti scopi:

- contribuire alla **programmazione sociale e socio-sanitaria**;
- erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, **interventi e servizi alla persona e alle famiglie attraverso attività socio sanitarie e socio assistenziali**;
- erogare e promuovere **servizi diversificati all'interno della rete locale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, al fine di favorire maggiormente la continuità della presa in carico nel passaggio da un servizio all'altro e per consolidare il legame con la comunità locale**;
- erogare e promuovere, sia all'interno delle proprie strutture che sul territorio, servizi di **cura e benessere alla persona**, nel rispetto della normativa vigente;
- realizzare attività strumentali volte alla **ottimizzazione dei servizi e degli interventi**.

L'Azienda, nell'ambito del sistema dei servizi alla persona, può attivare qualsiasi intervento consentito dalla programmazione e dalle normative vigenti, che sia coerente con i propri scopi e rispetto al quale possa disporre di adeguate strutture, risorse e competenze tecniche e gestionali.



ART. 5 - AMBITO TERRITORIALE IN CUI L'AZIENDA ESPLICA LA PROPRIA ATTIVITA'



L'Azienda esplica la propria attività nei seguenti ambiti territoriali:

- * quello principale, costituito dal **Comune di Pergine Valsugana**;
- * quello secondario, costituito dal territorio della **Regione Trentino – Alto Adige**, nel quale possono essere erogati servizi per effetto di accordi, convenzioni, contratti o altri atti sottoscritti con i soggetti istituzionali titolari dei servizi stessi operanti sul territorio, per garantire l'ottimizzazione dei bacini di utenza e dei percorsi di accesso da parte degli utenti;
- * quello residuale, costituito dal **territorio dello stato italiano**, nel quale possono essere erogati singoli servizi purché non in forma predominante rispetto agli ambiti precedenti, al fine di raggiungere o mantenere l'equilibrio economico-finanziario o di realizzare forme di ottimizzazione delle risorse aziendali e di dimensionamento e qualificazione dei servizi.

ART. 8- RAPPORTI DELL'AZIENDA CON I PORTATORI DI INTERESSI E CON LA COMUNITA' LOCALE

L'Azienda, al fine di massimizzare la sua capacità di produrre utilità sociale e legame sociale nella comunità locale, adotta nelle forme disposte dal Consiglio di Amministrazione, i seguenti strumenti di gestione: **Carta dei Servizi**, modalità di rendicontazione sociale delle proprie attività - **bilancio sociale**, modalità di partecipazione dei portatori di interessi nei processi di programmazione e valutazione, **sistemi di gestione e miglioramento della qualità**.

LA STORIA

- secolo XIV** ● L'Ospedale Ricovero di Santo Spirito ebbe origine per volontà della Società dei Lavoratori delle Miniere
- 1508** ● L'Ospedale Ricovero fu elevato con bolla del Pontefice Giulio II a **pubblico nosocomio** e aggregato al grande ospedale di Santo Spirito di Roma, da dove ebbe il nome
- 1959** ● La Signora Montel Luisa in Gentilini lasciò con testamento a favore del Comune di Pergine Valsugana il *Palazzo Montel* sito in Pergine Valsugana Via Fabio Filzi n. 1, che diventa la nuova sede della **Casa di Riposo**
- 1975** ● L'Ospedale fu dotato dell'attuale **struttura di via Pive** costruita nel *vasto orto-giardino* annesso al Palazzo Montel, negli anni '80 la struttura subì diversi interventi di ristrutturazione e ammodernamento (sala polivalente, 4° piano, ...)
- 1986** ● L'Ospedale Ricovero S. Spirito, fino allora amministrato dall'Ente Comunale di Assistenza, fu dotato di nuovo Statuto e l'istituzione viene denominata **"Casa di Riposo S. Spirito - Fondazione Montel"**
- 2002** ● Viene inaugurata e aperta la nuova **struttura residenziale di via Marconi** dotata di moderne tecnologie e maggiormente rispondente ai più recenti e moderni standard strutturali
- 2005** ● Viene attivato il **Centro Diurno per anziani** al piano terra della struttura di via Marconi
- 2010** ● Aperta la nuova **Palazzina Servizi** dove trovano spazio gli uffici amministrativi, la cucina centralizzata e i locali guardaroba lavanderia. La Palazzina è collegata alle RSA di via Pive e di via Marconi con dei **sottopassi pedonali**. Viene inoltre attivato il **nucleo Alzheimer "Sorgente"**
- 2016** ● Apertura del nuovo **Centro Servizi** dove trovano spazio i servizi ambulatoriali per interni e per esterni (servizio odontoiatrico e servizio podologico) e il **Cafè Alzheimer**
- 2017** ● Fine lavori realizzazione **nuovo nucleo Alzheimer** ed **alloggi protetti**
- 2019** ● Inizio lavoro di ristrutturazione struttura di via Pive
- 2020** ● **Pandemia Covid-19**



LA MISSION

La mission ha la necessità di essere sempre aggiornata, aderendo ai tempi che cambiano per rispondere in modo tempestivo ai nuovi bisogni ma senza rinunciare ai valori ed all'identità che contraddistinguono l'APSP.

La Santo Spirito persegue la propria politica per la qualità attraverso le certificazioni ISO 9001 e UNI 10881, l'adesione al modello "Qualità e Benessere" e lo sviluppo del marchio Family Audit. Particolare attenzione viene riservata allo sviluppo delle risorse umane attraverso una strutturata azione formativa grazie all'ottenimento e al mantenimento dell'accreditamento quale provider ECM.

L'Amministrazione, di concerto con la Direzione, mira alla soddisfazione degli Ospiti/Residenti/Clienti attraverso il miglioramento continuo dei servizi garantendo nel contempo sobrietà e contenimento delle risorse nonché la semplificazione, trasparenza e celerità nell'azione amministrativa.

LE STRATEGIE PER IL FUTURO

I dati demografici stanno evidenziando un incremento tendenziale e progressivo della popolazione anziana sia a livello nazionale che a livello locale ed in modo particolare delle persone non autosufficienti. In un contesto di contrazione fisiologica delle risorse pubbliche destinate ai servizi socio-sanitari emerge sempre più strategico diversificare e differenziare l'offerta di servizi proiettandosi anche in un contesto di domiciliarità.

Già oggi la Santo Spirito risulta quale azienda socio-sanitaria multiservizi le cui strategie future saranno orientate sempre più su una qualificazione e specializzazione sanitaria dei servizi residenziali ed un allargamento alla domiciliarità dei servizi semi-residenziali ed ambulatoriali.

**LA NOSTRA
MISSIONE**

“Preso in carico dei bisogni socio-sanitari ed assistenziali in maniera integrata, partecipata e sostenibile finalizzati al ben-essere della persona e della famiglia, in un contesto lavorativo ed organizzativo conciliante”

MISSION

STRATEGIA

VISION

**LA NOSTRA
STRATEGIA**

Services integrati: offerta di servizi diversificati per risposte ad una molteplicità di esigenze
Risposta ai nuovi bisogni: necessità di ricercare formule e servizi innovativi
Coinvolgimento della famiglia: necessità di coinvolgere la famiglia nella presa in carico
Promuovere l'informazione: gestione della informazione completa, integrata e trasparente
Cambiamento organizzativo: accompagnare il cambiamento attraverso attività formative, di coinvolgimento e di partecipazione

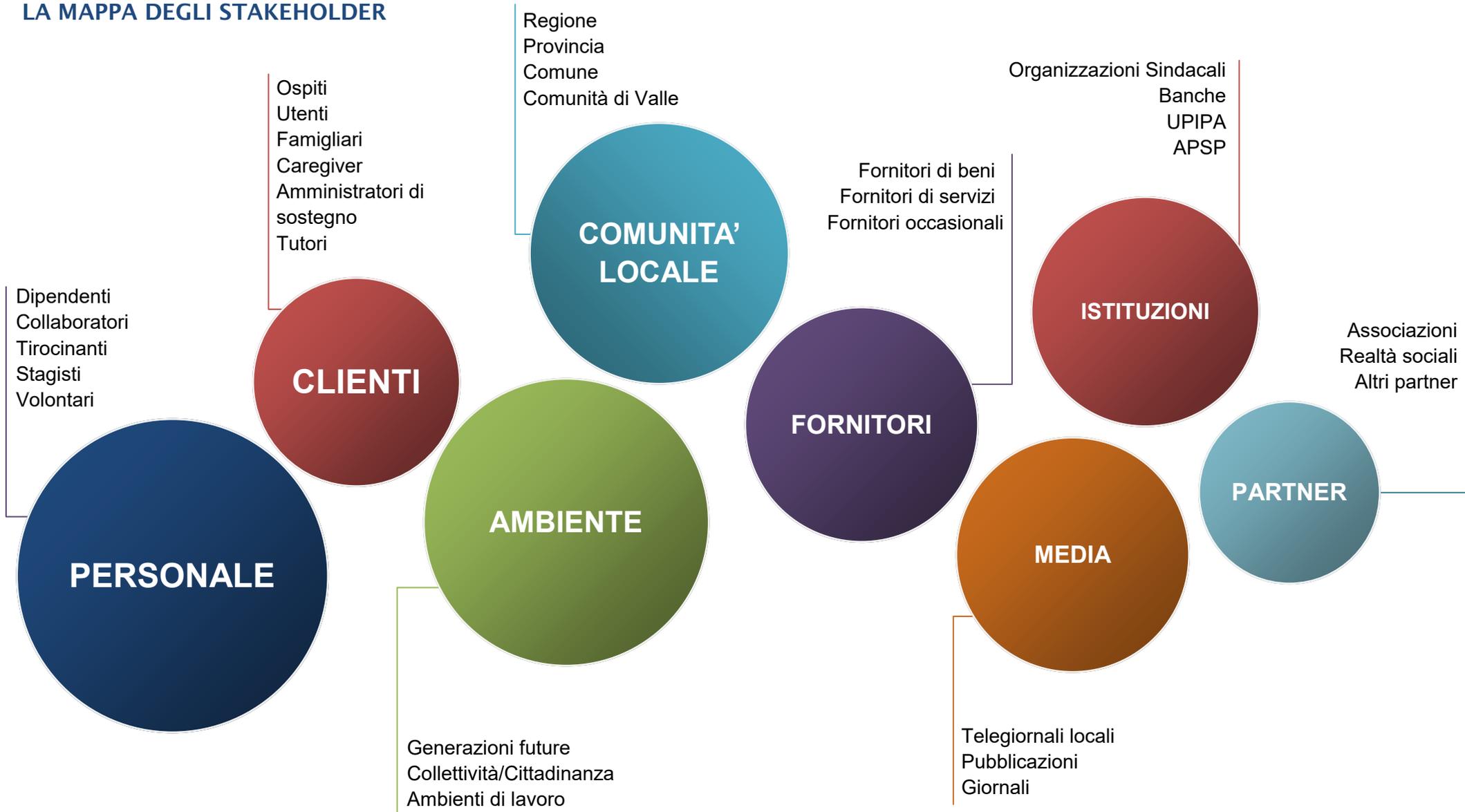
**LA NOSTRA
VISIONE**
“Dal curare
al prendersi cura”

I PORTATORI D'INTERESSE

I portatori di interesse (stakeholder) si intendono tutti i “soggetti” interni ed esterni che hanno con l'Azienda **relazioni significative** e i cui interessi sono a vario titolo **coinvolti nell'attività dell'azienda**. La Santo Spirito è una realtà che dialoga e si confronta con numerosi enti, istituzioni, soggetti pubblici e privati. Ogni interlocutore è coinvolto in misura diversa, a seconda del suo ambito di interesse e di relazione con la Santo Spirito. Tra gli stakeholder ci sono portatori di interessi di vario tipo, economico, sociale, ambientale, e la Santo Spirito ha assunto nei loro confronti precisi impegni che tengono conto delle loro esigenze, aspettative, bilanciandole ed integrandole nelle strategie aziendali.

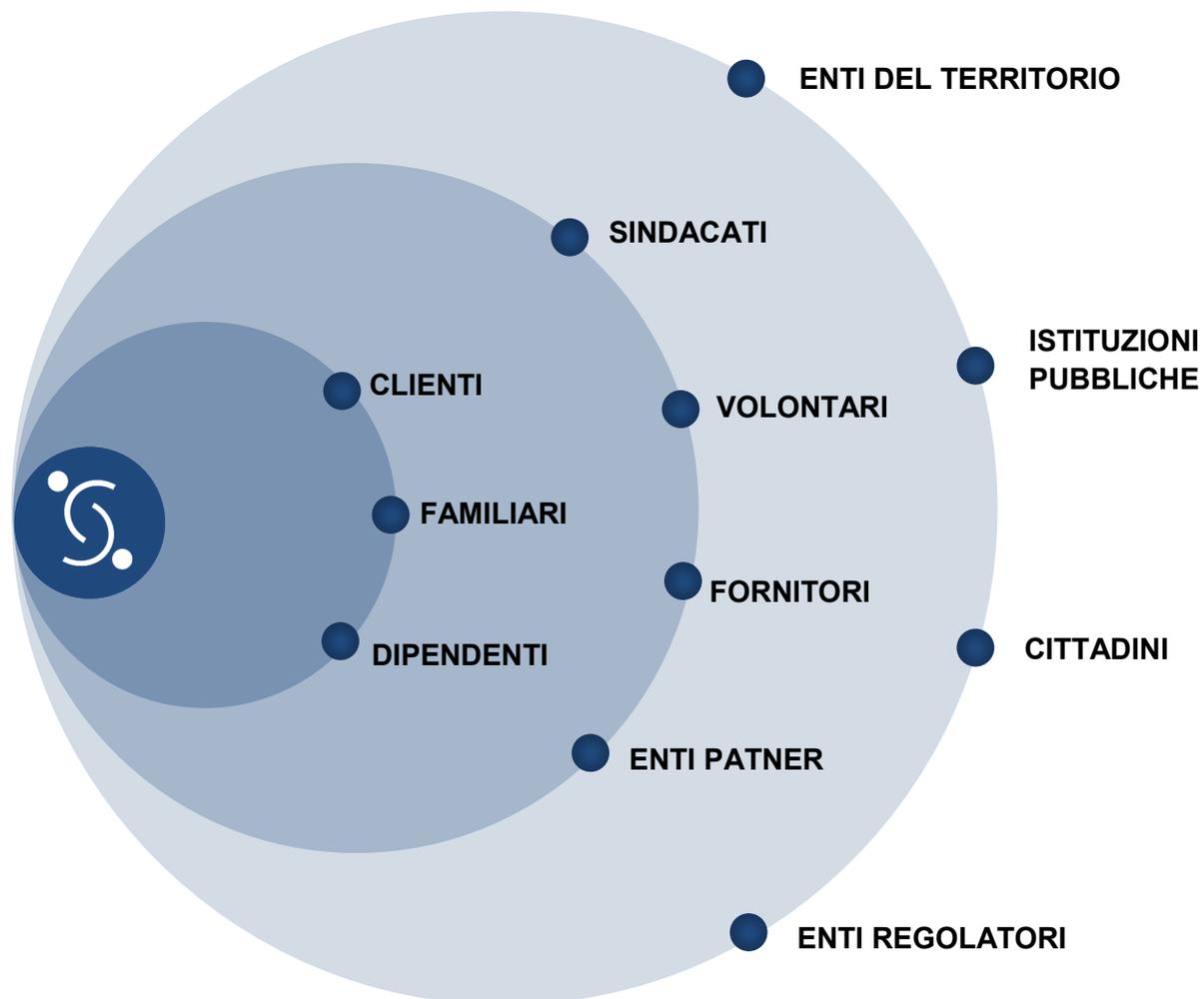


LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



ESIGENZE ED ASPETTATIVE

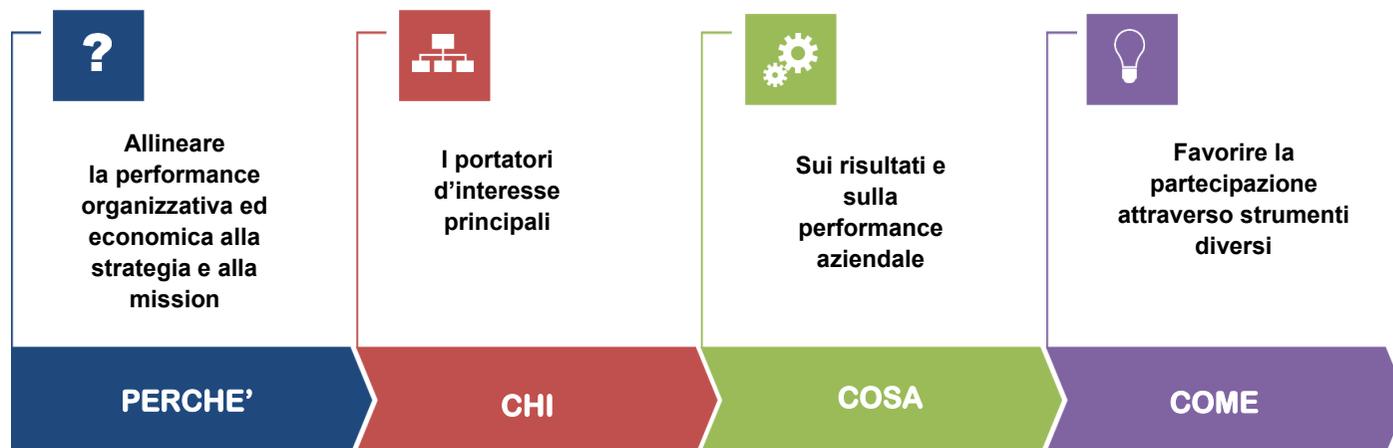
L'ascolto e l'interazione con gli stakeholder presuppone da parte della Santo Spirito la necessità di individuare e dichiarare preventivamente le esigenze e le aspettative al fine di poter redigere il B.S.M. dando risposte ai fabbisogni informativi degli stakeholder stessi e quindi **renderlo maggiormente partecipato e condiviso.**



CLIENTI	Qualità del servizio, correttezza negoziale, trasparenza, sicurezza, informazioni, soddisfazione
DIPENDENTI	Stabilità, valorizzazione, remunerazione, sicurezza e benessere, pari opportunità, sviluppo e formazione, soddisfazione
SINDACATI	Corretta applicazione contratto, comunicazione e coinvolgimento
VOLONTARI	Valorizzazione, riconoscimento, sviluppo e formazione
ISTITUZIONI SCOLASTICHE E FORMATIVE	Coinvolgimento, sviluppo e formazione, tirocini, stage
FORNITORI	Continuità del rapporto, qualificazione, trasparenza ed imparzialità, acquisti verdi, partnership, valorizzazione del tessuto economico
AUTORITA'/ENTI REGOLATORI	Correttezza, rispetto delle norme, collaborazione, ricerca e sviluppo
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	Sostegno alle iniziative, collaborazione, formazione, ricerca e sviluppo, promozione culturale
APSP	Collaborazione, condivisione, partnership
ISTITUZIONI PUBBLICHE/ENTI LOCALI	Trasparenza, attenzione al territorio, ricerca e sviluppo, coinvolgimento
ISTITUZIONI FINANZIARIE	Solidità patrimoniale
COMUNITA' SCIENTIFICA	Collaborazione, partecipazione
CITTADINI	Correttezza, imparzialità, trasparenza. Efficienza ed efficacia, benessere sociale
AMBIENTE GENERAZIONI FUTURE COLLETTIVITA'	Impegno sociale e sostegno alla collettività, sostenibilità economica, promozione culturale e sociale, valorizzazione del territorio

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

L'interazione continua con gli **stakeholder** rappresenta per la Santo Spirito una **componente essenziale nei processi decisionali**. Ampliare la conoscenza dei bisogni e delle aspettative è un impegno prioritario. La Santo Spirito **utilizza molteplici e specifici strumenti di dialogo**, che permettono di ricevere dei feedback costanti.



LE ISTANZE

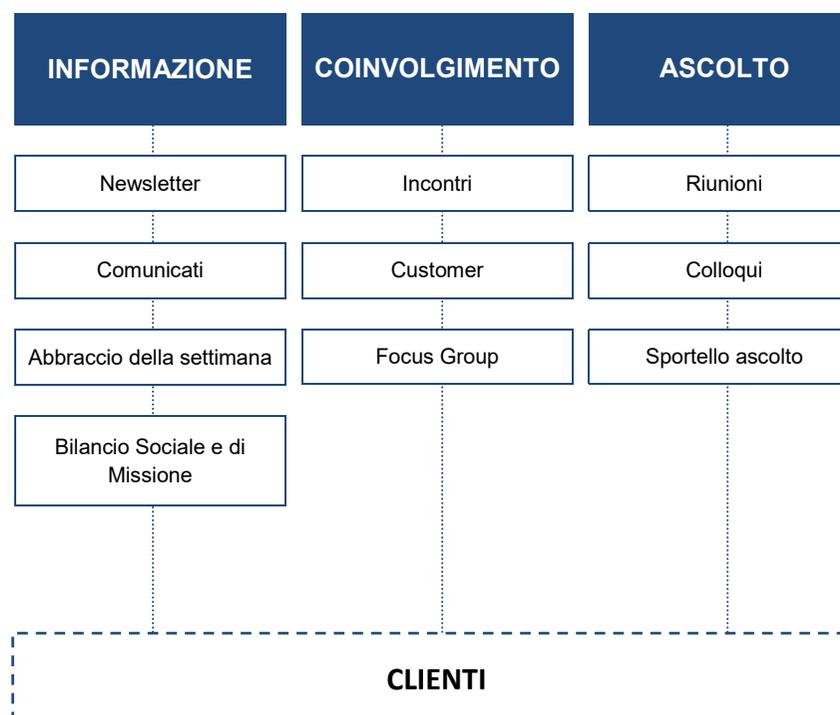
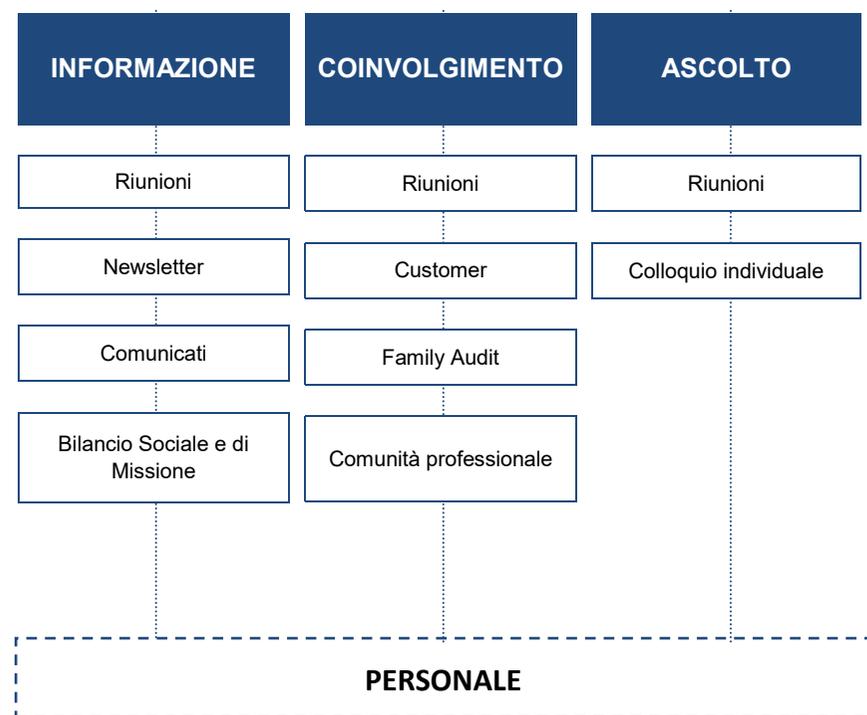
La Santo Spirito ritiene fondamentale raccogliere dai propri stakeholder:

- * **osservazioni** e/o **suggerimenti** da indirizzare alla direzione;
- * segnalazione di **disservizi, reclami e contestazioni**;
- * richieste di **chiarimenti** circa il rispetto dei fattori di qualità e dei rispettivi standard da noi dichiarati nell'accluso allegato.

Il Comitato di direzione e/o il Comitato rischio clinico provvedono a valutare tutte le osservazioni pervenute dandone risposta.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Reclami presentati	8	29	12	24	19	11	37
Reclami fondati	50%	66%	42%	75%	37%	36%	49%
Reclami verbali	1	23	16	23	25	6	0
Suggerimenti/apprezzamenti/ringraziamenti	7	12	14	6	2	6	8

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER PRINCIPALI



LE RETI DI COLLABORAZIONE E PARTNERSHIP

La Santo Spirito è da sempre aperta al dialogo, al confronto e alla collaborazione con altri soggetti che ne condividano i valori e le strategie. Per questo, negli anni, ha promosso il confronto costruttivo fra Enti, nel rispetto dei ruoli ad essi propri

SERVIZI IN FORMA ASSOCIATA

La collaborazione con altre Aziende attraverso la stipula di apposite convenzioni permette di razionalizzare processi amministrativi, efficientando la spesa e ottenere condizioni economiche migliori.

Art. 10 della L.R. 7/2005 - Convenzioni

L'Azienda può stipulare una convenzione con altre aziende per la gestione in forma associata di taluni servizi, nonché per l'affidamento dell'incarico di direzione o di alcune funzioni dirigenziali ad un unico direttore o responsabile. La convenzione definisce la durata delle forme di collaborazione, le modalità di consultazione delle aziende contraenti, i loro rapporti finanziari ed i reciproci obblighi e garanzie. Nel caso di affidamento di incarichi, la convenzione stabilisce la durata e le modalità della prestazione del servizio del direttore o del responsabile nelle varie aziende, gli emolumenti spettanti, i criteri per il riparto della spesa.

SETTORE DI ATTIVITA'	Aziende coinvolte
Direzione	Pergine - Folgaria
Economato e contabilità	Pergine - Folgaria
Appalti e contratti	Pergine - Levico - Roncegno
Selezione personale	Pergine - Levico - Folgaria
Formazione	Pergine - Forlgaria

PARTNERSHIP

CASSA RURALE ALTA VALSUGANA

Attivazione di servizi rivolti alla cittadinanza

UPIPA

Sportello di consulenza e di supporto in materia di anticorruzione/trasparenza, privacy, sicurezza e formazione

COMUNE DI PERGINE

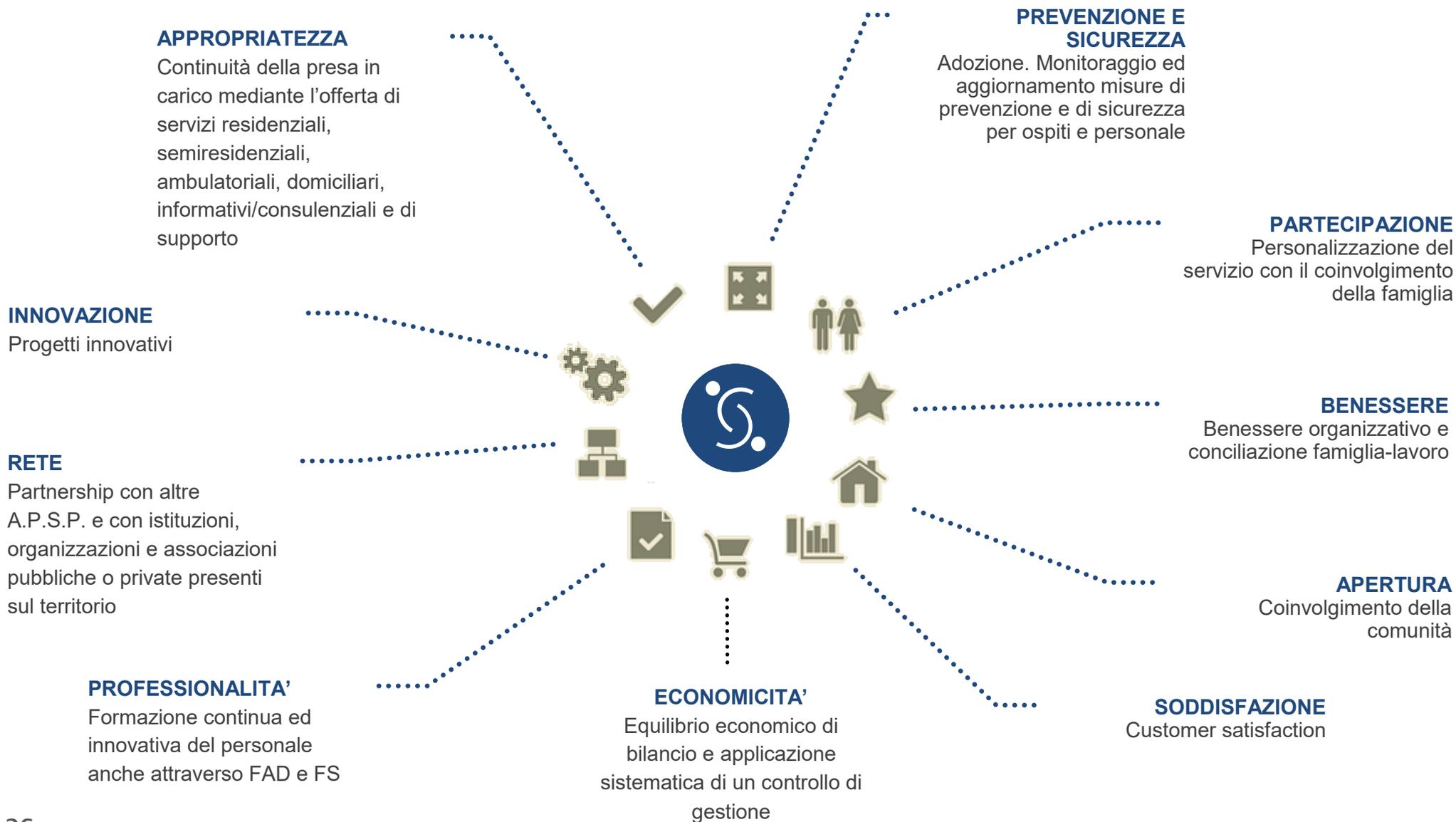
VALSUGANA, AMNU, STET, ASIF CHIMELLI

Tavolo di lavoro in materia di conciliazione lavoro/famiglia

PATECIPAZIONE SOCIETARIE

La Santo Spirito ha sottoscritto partecipazioni societarie con Trentino Riscossioni Spa e STET Spa. In questo modo Trentino Riscossioni diventa agente delle riscossioni in nome e per conto dell'APSP. e STET rappresenta una società in house per la fornitura diretta di gas.

GLI OBIETTIVI STRATEGICI



I VALORI

eguaglianza - L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza è intesa come **divieto di qualsiasi discriminazione** non giustificata e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei Clienti. L'Azienda fa proprio tale principio considerando ciascun **Cliente come unico** e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

imparzialità - L'Azienda ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti, a **criteri di obiettività, giustizia e imparzialità**, garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

continuità - L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. L'Azienda garantisce un servizio di assistenza continuativo, **24 ore su 24**.

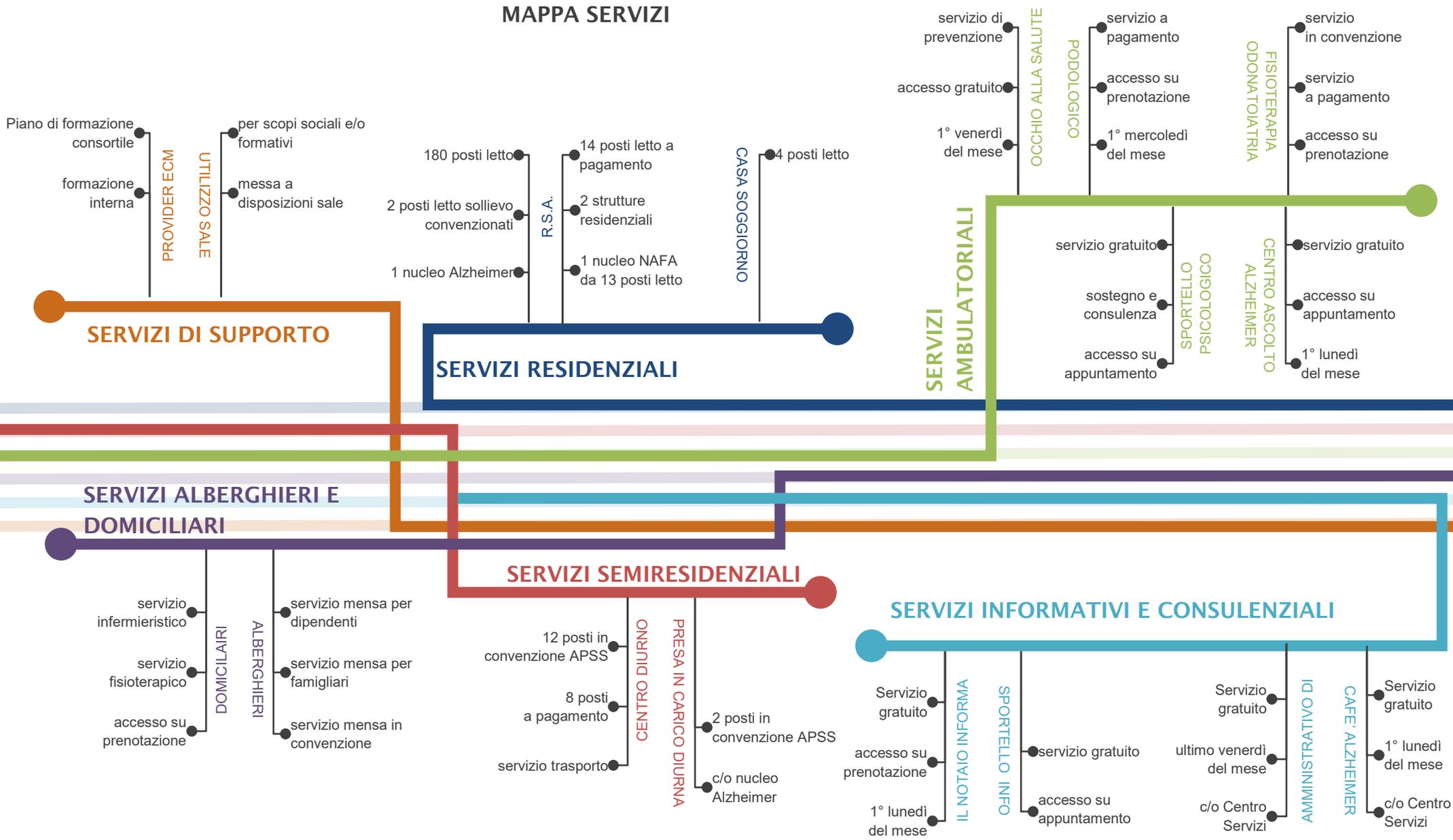
diritto di scelta - Il Cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. L'Azienda, fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del Cliente. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il **diritto all'autodeterminazione del cliente**.

partecipazione - Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Azienda. Il Cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Azienda facendo proprio tale principio, coinvolge e responsabilizza lo stesso nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra Clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed Istituzione si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel **rispetto della riservatezza dei dati personali** dei Clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

efficacia ed efficienza - Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. L'Azienda fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il **raggiungimento degli obiettivi**.

L'Azienda, inoltre, mira ad **accrescere il livello qualitativo delle prestazioni** socio-sanitarie ed assistenziali.

MAPPA SERVIZI



STRUTTURA MULTISERVIZI

Servizi residenziali

Rispondono al bisogno, primario e indispensabile, di **vivere in un luogo che sia al tempo stesso accogliente ed efficiente**. La struttura fornisce il **massimo comfort assistenziale e sanitario** alla persona che si trova in una condizione di non autosufficienza temporanea o permanente. La struttura è dotata di servizi specifici di natura sociale e sanitaria e di personale qualificato per l'assistenza diretta e per le attività di tempo libero e di animazione.

Servizi semiresidenziali

I servizi semi-residenziali sono diretti a **garantire la permanenza della persona nella propria casa** tramite prestazioni ed attività volte ad **integrare funzioni proprie del nucleo familiare**. In relazione alla tipologia degli utenti, essi possono realizzare attività riabilitative, attività socio-educative, attività di addestramento, formazione e lavoro finalizzato all'acquisizione di competenze ed abilità atte a garantire l'integrazione sociale.

Servizi ambulatoriali

I servizi ambulatoriali promuovono l'integrazione della nostra Azienda nel tessuto sociale della comunità. Tra i servizi forniti alla comunità ci sono la **fisioterapia per utenti esterni**, il **servizio di assistenza odontoiatrica** ed il **servizio podologico**. E' presente un progetto di prevenzione sanitaria, **"Occhio alla salute"**, uno **sportello psicologico** ed un **Centro Ascolto Alzheimer**. Nel corso del 2017 attivato il **Cafè Alzheimer**.

Servizi domiciliari e alberghieri

Sono servizi destinati a persone anziane autosufficienti o con un parziale grado di compromissione, che vivono a domicilio. L'APSP offre un **servizio di mensa** per i familiari, per i dipendenti e per persone esterne alla Residenza ed un **servizio domiciliare** (attività infermieristiche e riabilitative integrate fra loro).

Servizi informativi e consulenziali

Sono un utile **sportello al cittadino**. Vengono fornite importanti informazioni legate a tematiche socialmente sensibili. L'APSP si apre verso il territorio e fornisce informazioni riguardanti gli aspetti della legalità, dell'assistenza, della formazione.

Servizi di supporto

Hanno la finalità di fornire al cittadino la possibilità di **fruire di spazi della nostra struttura**. Agli enti pubblici o privati, alle associazioni con o senza fini di lucro e ai privati cittadini viene data la possibilità di utilizzare gli attrezzati spazi delle strutture, che si prestano a numerose iniziative **culturali, sociali e formative**.

Il governo e le risorse umane

II GOVERNO DELL'A.P.S.P.

Il funzionamento della Santo Spirito è disciplinato dallo Statuto, che descrive le finalità istituzionali, gli ambiti di intervento, i compiti e le prerogative degli organi di governo

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo di indirizzo, di programmazione e di **verifica** dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici ed assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell'Azienda e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.

Il Consiglio di Amministrazione è **composto da 5 (cinque) membri** compreso il Presidente, nominati dalla Giunta provinciale di Trento su designazione motivata da parte del Sindaco del Comune di Pergine Valsugana.

La durata in carica del Consiglio di Amministrazione è di 5 (cinque) anni a decorrere dalla data di insediamento dell'Organo. I consiglieri possono essere nominati per non più di 3 (tre) mandati consecutivi; ai fini del calcolo dei mandati, si considerano solo quelli svolti come consigliere della nuova Azienda

REQUISITI PER LA COPERTURA DELLA CARICA

Il "Regolamento di esecuzione della Legge Regionale 21 settembre 2008, n. 7 per quanto attiene alla organizzazione generale, all'ordinamento del personale e alla disciplina contrattuale delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona", approvato con D.P.Reg. 17 ottobre 2006, n. 12/L, stabilisce le "Condizioni ostative all'assunzione della carica di amministratore" (art. 6) e le cause di "Incompatibilità con la carica di amministratore" (art. 7).

PRESIDENTE

Il **Presidente** è il legale rappresentante dell'Azienda e la rappresenta in giudizio. E' sostituito nel caso di assenza o impedimento dal Vicepresidente. Egli assicura con la sua opera la vigilanza sul buon andamento istituzionale e l'unità di indirizzo dell'Amministrazione nei confronti degli enti titolari della competenza socio-assistenziale e socio-sanitaria e della comunità locale di riferimento.

DELEGHE

Con deliberazione n. 39 dd. 02/12/2015 il Consiglio di Amministrazione ha delegato al Presidente al l'adozione dei seguenti atti:

- c) prendere atto delle dimissioni degli amministratori;*
- f) verificare le cause di incompatibilità degli amministratori e del Direttore Generale;*
- h) individuare ed assegnare al Direttore Generale le risorse umane, materiali ed economico finanziarie, necessarie al raggiungimento delle finalità assegnate;*
- j) individuare le forme di partecipazione e collaborazione con i rappresentanti degli utenti nonché dei loro familiari;*
- m) esercitare il controllo interno di gestione;*
- n) accettare donazioni e lasciti in favore dell'Azienda;*
- t) stipulare convenzioni tra aziende e quelle tra l'Azienda e altri enti pubblici o soggetti privati;*
- y) prendere atto dei contratti collettivi provinciali di lavoro.*

LE PRINCIPALI QUESTIONI AFFRONTATE DALL'ORGANO DI GOVERNO

Le attività deliberative del Consiglio di Amministrazione, per l'anno 2019, hanno riguardato i seguenti ambiti:



Riesame della Direzione



Approvazione e modifica Regolamenti aziendali



Approvazione interventi di manutenzione straordinaria



Approvazione budget, tariffe, bilancio d'esercizio e piano programmatico

REVISORE UNICO

L'**Organo di Revisione** collabora con il Consiglio di Amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Azienda e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria. A cura del Revisore è anche la predisposizione del giudizio di asservazione, che attesta la veridicità e l'attendibilità delle informazioni contenute nel B.S.M.

IL DIRETTORE GENERALE

Il **Direttore Generale** è la figura dirigenziale apicale dell'Azienda. Sovrintende all'attività dei dirigenti, è capo del personale e dirige i servizi dell'Azienda, organizzando autonomamente le risorse umane, finanziarie, strumentali e di controllo. E' responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione.

I DATI SULLA GOVERNANCE

Riunioni del Consiglio di Amministrazione	9
% di partecipazione	84%
Provvedimenti del Consiglio di Amministrazione	100
Provvedimenti del Presidente	55
Provvedimenti del Direttore	280

COMITATI E GRUPPI DI LAVORO

Al fine di supporto la Direzione nella gestione e sviluppo aziendale nonché nell'ottica del massimo coinvolgimento e partecipazione possibile, sono costituiti comitati e gruppi di lavoro multidisciplinare nella varie materie di maggior interesse per il perseguimento degli scopi della Santo Spirito.

COMITATO ETICO

Il Comitato si configura come spazio di riflessione autonoma e interdisciplinare per la promozione della qualità e l'umanizzazione dell'assistenza. Assume la prospettiva etica come dimensione fondamentale. E' composto secondo criteri ed esigenze di multidisciplinarietà, al fine di garantire al suo interno l'esperienza e le qualifiche necessarie per la valutazione degli aspetti etico-deontologici, bioetici, tecnico-scientifici, amministrativi e organizzativi.

Il Comitato **svolge funzione formativa**, con iniziative che promuovono la riflessione, la sensibilizzazione, l'aggiornamento in campo etico, nei confronti sia degli operatori sia dei cittadini-utenti dei diversi servizi (sanitari, socio-sanitari e sociali) alla persona.

Svolge altresì **funzione consultiva** in relazione a questioni etiche connesse agli aspetti assistenziali, fornendo ed elaborando indicazioni e pareri su problematiche che investono scelte operative di natura etica e deontologica connesse ad attività assistenziali.

Nell'espletamento della sua attività il Comitato si propone la **tutela dei diritti, della dignità, dell'integrità, del benessere fisico, psicologico e sociale dei cittadini-utenti dei servizi alla persona**. Le indicazioni ed i pareri espressi dal Comitato sono elaborati in piena indipendenza e libertà di coscienza, senza alcun condizionamento proveniente dall'istituzione/struttura interessata, dagli operatori, dai cittadini-utenti, dai loro familiari o da altri soggetti esterni.

I pareri sono di carattere consultivo, non sostituiscono la responsabilità morale e legale di chi ha il compito di prendere le decisioni. Il Comitato è **il punto di riferimento del Consiglio di Amministrazione per tutte le questioni etiche** che riguardano la gestione dei servizi alla persona.

COMITATO DI DIREZIONE

Il **Comitato di Direzione** si riunisce periodicamente e, per le attività aziendali che presentano più marcata interdisciplinarietà, effettua sia un'attività di pianificazione e coordinamento degli obiettivi che di verifica e controllo sugli stessi; di fatto può definirsi un “**gruppo di lavoro**” che, su specifici oggetti all'ordine del giorno, può essere allargato ad altre funzioni interne piuttosto che esterne, per riceverne il relativo contributo e coinvolgimento.

Negli incontri sono state affrontate le tematiche relative a: **strumenti gestionali operativi, riorganizzazione e politiche del personale, adeguamenti e aggiornamenti a quadri normativi** e agli indirizzi impartiti dal Consiglio di Amministrazione.

COMITATO RISCHIO CLINICO

Risulta strategica la costituzione del Comitato rischio clinico, anche in ottemperanza dei requisiti dell'accreditamento istituzione previsti dalla PAT.

Al **Comitato Rischio Clinico**, in qualità di **organo multidisciplinare interno**, sono demandate le competenze in materia di:

- * definizione delle misure preventive per la riduzione dei rischi;
- * predisposizione del Piano annuale di Risk Management;
- * esame e la valutazione degli eventi avversi segnalati;
- * proposta delle Linee guida aziendali per la sicurezza del paziente;
- * promozione della cultura della sicurezza;
- * incidenting reporting.

COMITATO DISCIPLINARE

Il Comitato Disciplinare supporta **la direzione nella valutazione del personale** anche attraverso l'utilizzo degli istituti contrattuali previsti dal CCPL vigente.

COMITATO SCIENTIFICO

Il Comitato Scientifico è un **organismo propositivo e consultivo** di cui si avvale la Santo Spirito in qualità di Provider ECM, al fine di **mettere a punto la programmazione formativa** annuale.

Il Comitato Scientifico supporta la Santo Spirito nell'individuazione **dei bisogni formativi**, nella **definizione dei programmi** e dei contenuti delle attività formative, nelle **analisi di efficienza ed efficacia formativa** e nell'implementazione di detta attività.

COMITATO EDITORIALE

Nel 2010 la Santo Spirito ha intrapreso un percorso denominato “**Progettare in forma partecipata la comunicazione dell'APSP**” nell'ambito di una partnership con CooperAzione Reciproca.

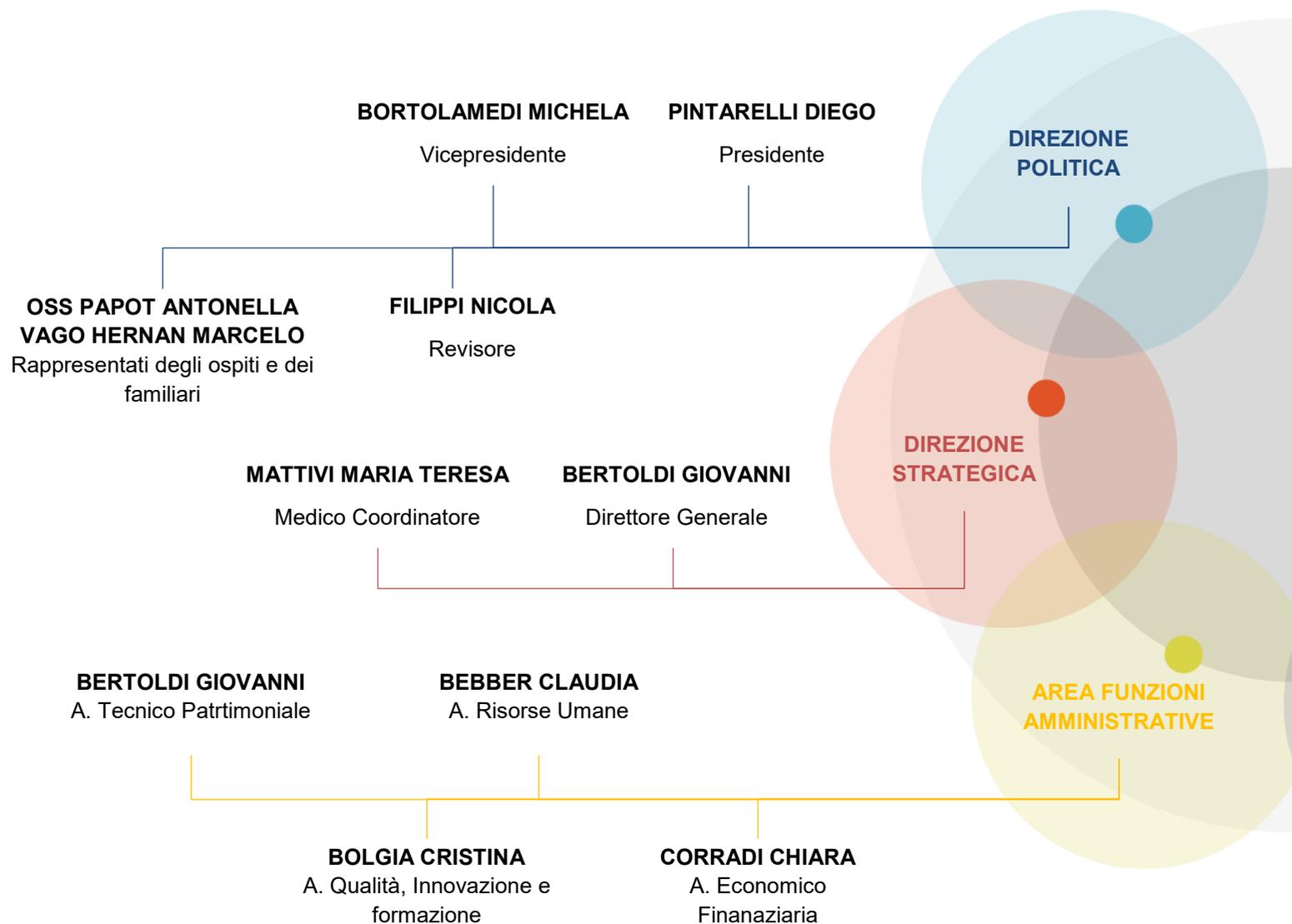
Tale progetto ha portato alla costituzione di un comitato editoriale nonché alla definizione degli obiettivi di comunicazione della struttura arrivando alla realizzazione di un **sistema integrato di comunicazione**.

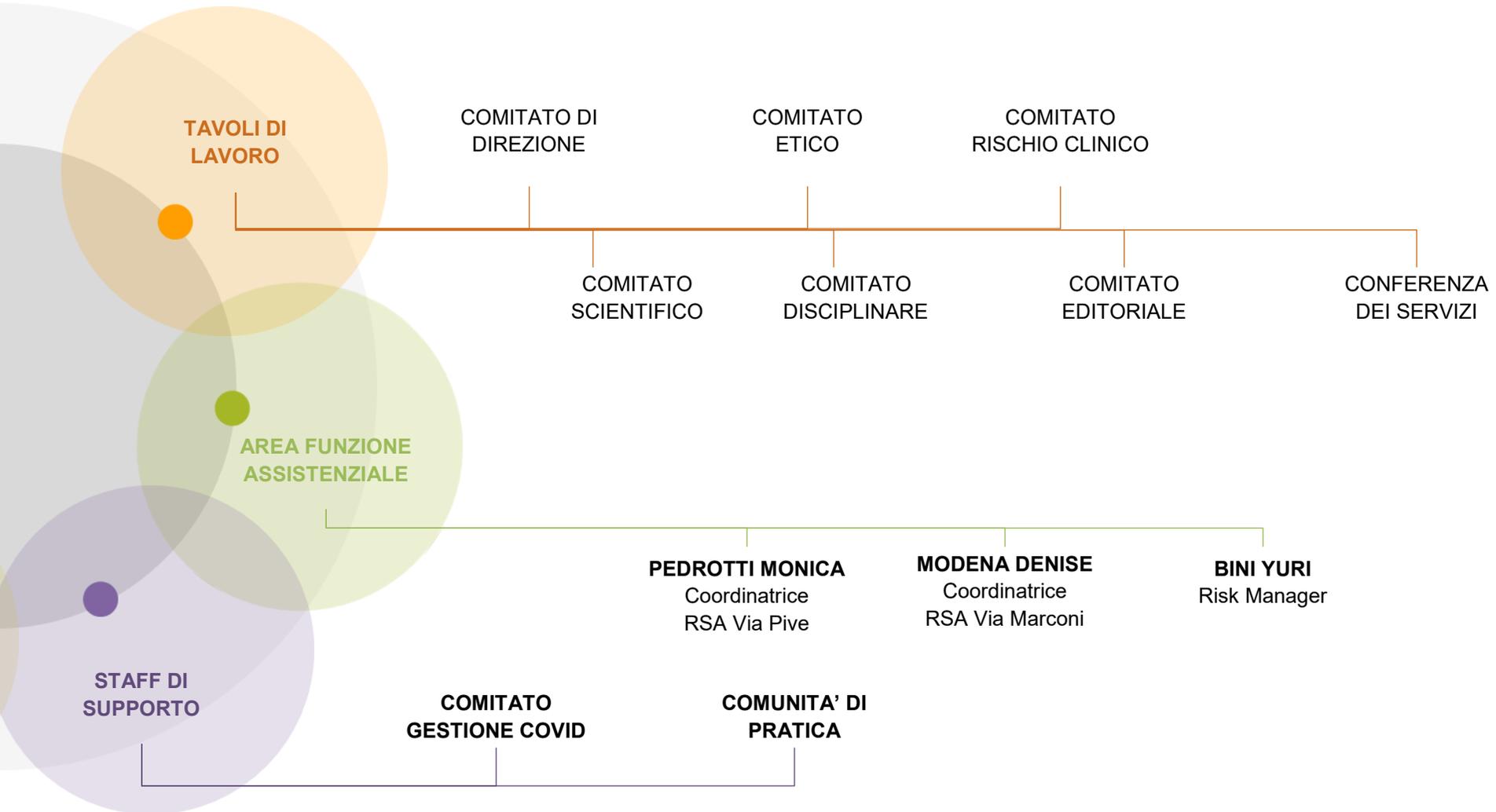
Il Comitato, oltre alla definizione di un layout grafico, gestisce il **sito internet aziendale** e realizza le diverse pubblicazioni istituzionali.

Al fine di garantire un'informazione diffusa e tempestiva, nel 2016, è nato un **nuovo strumento di comunicazione**: “**La Casa informa ... in pillole**”. La pubblicazione ha come obiettivo quello di proporre in sintesi le principali novità ed informazioni utili, viene inviata a tutti i famigliari via e-mail, è scaricabile dal sito aziendale; è inoltre possibile chiederne copia presso gli uffici amministrativi.

L'introduzione delle newsletter permette anche di informare ed aggiornare il personale.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA





COMITATO GESTIONE COVID-19

La Santo Spirito, al fine di gestire la pandemia da Covid-19 si è dotata di **Comitato di Gestione Covid-19**. Tale Comitato è coordinato dai Referenti COVID in quanto in possesso di adeguata e certificata competenza in tema di prevenzione e controllo delle infezioni correlate all'assistenza.

Il comitato si occupa di supportare, in particolare, la direzione della struttura nel garantire/realizzare:

- il “piano Covid”;
- la formazione e l’addestramento del personale all’utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), le procedure per la disinfezione ambientale, la corretta igiene delle mani, l’isolamento dei residenti sospetti o confermati Covid-19;
- la dotazione e la procedura per un costante approvvigionamento, di un numero sufficiente di DPI in relazione al numero di posti letto e di operatori; in particolare, devono essere effettuate stime adeguate circa le quantità necessarie di mascherine chirurgiche, filtranti facciali FFP2 e FFP3, guanti, camici monouso, protezioni oculari, disinfettanti e soluzione idroalcolica;
- le modalità da implementare per la ricerca attiva di potenziali casi tra i residenti e tra gli operatori e, in base alle disposizioni vigenti, le restrizioni dall’attività lavorativa degli operatori sospetti o risultati positivi al test per SARS-CoV-2;
- la definizione dei criteri per suddividere la struttura in aree operative separate (un nucleo o reparto, un piano anche con barriere fisiche mobili);
- la riorganizzazione delle attività di animazione e fisioterapia che dovranno essere realizzate all’interno delle aree operative;
- l’aggiornamento dei piani di continuità operativa, se i membri del personale si dovessero ammalare o auto isolarsi perché sintomatici;
- l’individuazione di un’area della struttura (ad esempio un nucleo o un piano) separata e dotata, se possibile, di propria porta di accesso che possa rimanere chiusa, da adibire all’isolamento dei residenti nel caso dovessero presentarsi contemporaneamente più casi sospetti/probabili/confermati;
- la predisposizione e la tenuta di un registro nel quale annotare il personale che si occupa dei casi. Il rischio deve essere valutato in modo individualizzato, ma in generale la normale attività lavorativa può continuare e dovrà essere garantita una sorveglianza sanitaria per rilevare precocemente la comparsa dei sintomi;
- il monitoraggio delle fonti di salute pubblica locali, regionali e nazionali per conoscere l’evoluzione dell’epidemia

nel proprio territorio;

- le modalità per informare i residenti delle ragioni dei cambiamenti nella routine abituale, evitando l'eccesso di notizie, che potrebbero ingenerare sentimenti angoscianti;
- le modalità e gli strumenti necessari per garantire la comunicazione tra residenti e familiari nell'impossibilità che questi ultimi possano accedere alla struttura;
- le modalità, le attività e gli strumenti necessari per sostenere psicologicamente e spiritualmente i residenti, evitando il più possibile che la preoccupazione, quando non la paura, per il possibile contagio proprio e dei familiari sia l'unico pensiero o comunque assuma forme ricorrenti e angoscianti; una particolare attenzione deve essere riservata alle persone con demenza: l'impatto emotivo dell'isolamento, l'uso dei DPI da parte del personale, le modifiche della routine, il cambio di stanza, la mancanza delle visite dei propri familiari possono scatenare reazioni traumatiche.

COMPOSIZIONE

Funzione	Nome e cognome
Referente Prevenzione e Controllo ICA - RSA Via Pive	Monica Pedrotti
Referente Prevenzione e Controllo ICA - Rsa Via Marconi	Yuri Bini
Referente Prevenzione e Controllo ICA - Palazzina Servizi Generali	Yuri Bini
Direttore Generale	Giovanni Bertoldi
Coordinatore Medico	Maria Teresa Mattivi
Coordinatore Socio-Sanitario ed Assistenziale	Denise Modena
RSPP	Maurizio Piazzi
Medico Competente	Annalisa Vigna
RLS	Claudio Frisanco
RLS	Mauro Piva
RLS	Fabrizio Cestari

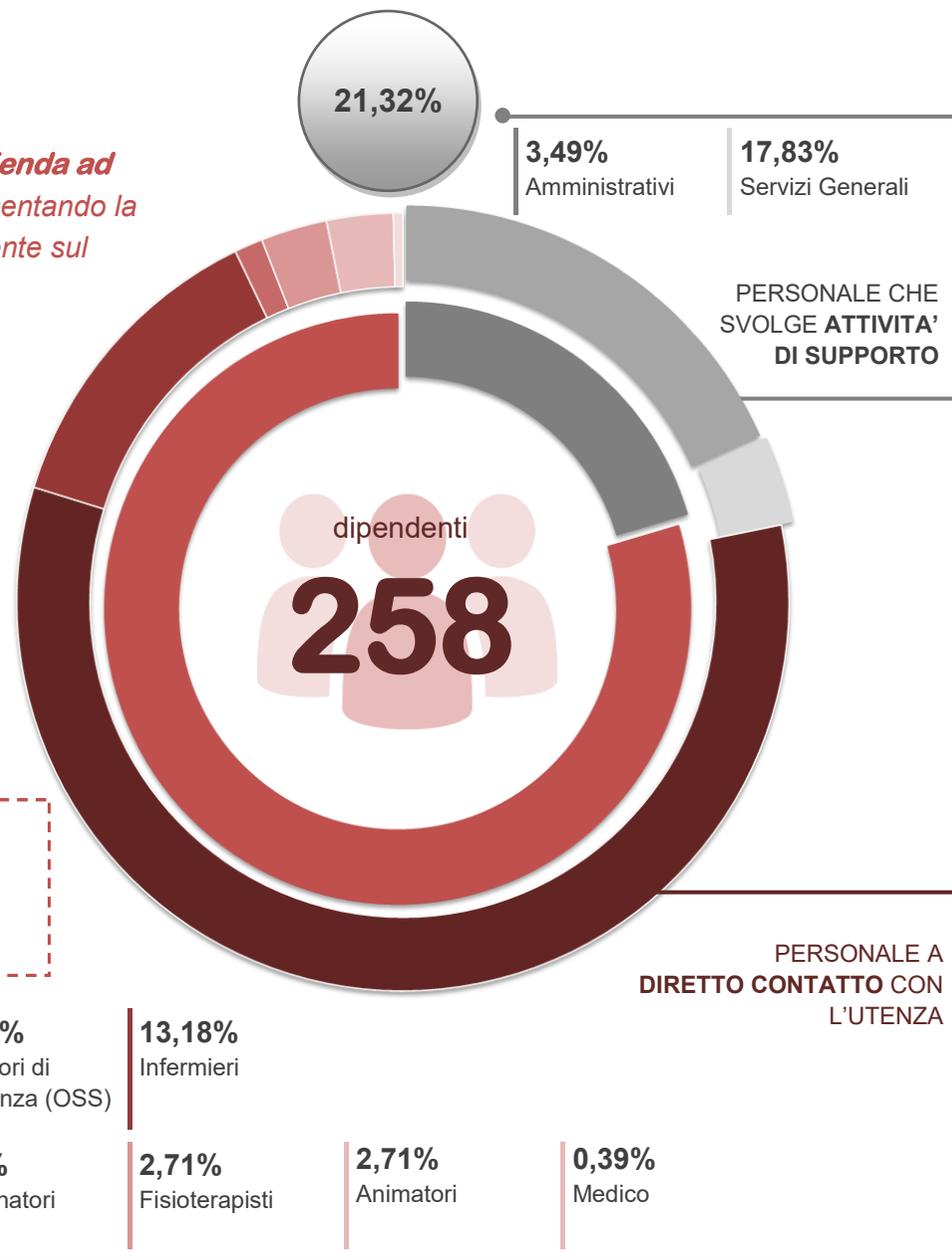
LE RISORSE UMANE

La Santo Spirito si conferma **azienda ad alta intensità di lavoro** rappresentando la più improntante istituzione presente sul territorio comunale.

Negli anni attraverso diversi processi di razionalizzazione ed efficientemente della spesa **si è intensificato in numero del personale di cura che rappresenta il core business aziendale.**



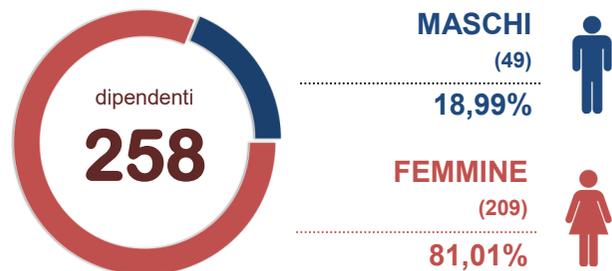
I dati rappresentati si riferiscono al 31 DICEMBRE



CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

TIPOLOGIA DI GENERE

Il genere femminile risulta il più rappresentato arrivando all' **81%** del personale, a testimonianza che il lavoro di cura intercetta maggiormente le donne.



TIPO DI CONTRATTO

Occupati a tempo determinato

	♂	♀	🕒	🕒
<30	2	9	8	3
31-40	1	3	4	0
41-50	2	10	10	2
>50	3	11	7	7
totale	8	33	29	12

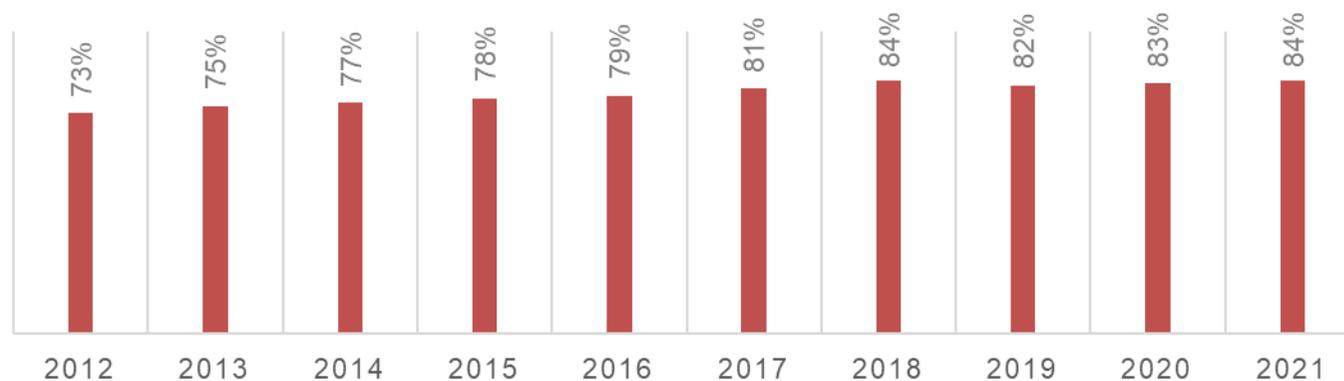


Occupati a tempo indeterminato

	♂	♀	🕒	🕒
<30	2	17	15	4
31-40	8	28	20	16
41-50	16	51	38	29
>50	15	80	62	33
totale	41	176	135	82



LA STABILIZZAZIONE DEL PERSONALE



Come si evince dal grafico sopra esposto nel corso degli ultimi otto anni si è **attivato un percorso di stabilizzazione del personale** che ha portato alla data del 31 dicembre 2021 ad avere l'84% del personale impiegato avente un contratto a tempo indeterminato e quindi al di sopra del livello minimo previsto dall'attuale normativa vigente.

Tale obiettivo permette da un lato di avere tutte le leve gestionali, contrattuali ed organizzative in mano all'amministrazione per poter fare politiche e strategie aziendali interne e dall'altro **offrire al proprio territorio locale certezza e stabilità del lavoro**.

CONCILIARE LE ESIGENZE

La Santo Spirito è sempre stata attenta alle politiche del lavoro intese anche come **conciliazione dei tempi di vita e dei tempi lavorativi del proprio personale dipendente**. Il 38% del lavoratori impiegati ha un contratto part-time in grado di conciliare sia le esigenze personale e famigliari dei lavoratori che le necessità organizzative aziendali riuscendo ad allocare il personale nelle fasce temporali orarie dove necessità il maggior impiego di persona.



Contratti a tempo pieno

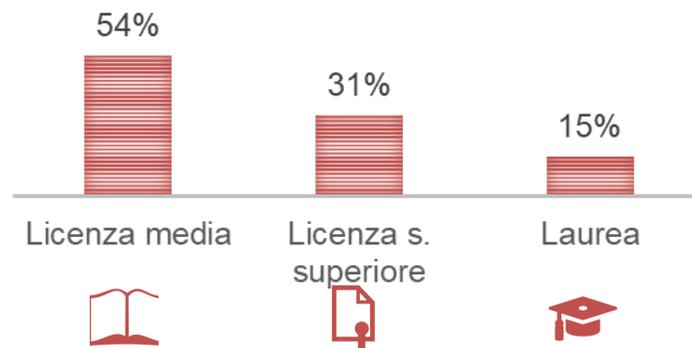
Amministrativi	9
Coordinatori	2
Infermieri	21
Fisioterapisti	4
Operatori di assistenza	97
Animatori	3
Servizi generali	27
Medico	1



Contratto a tempo parziale

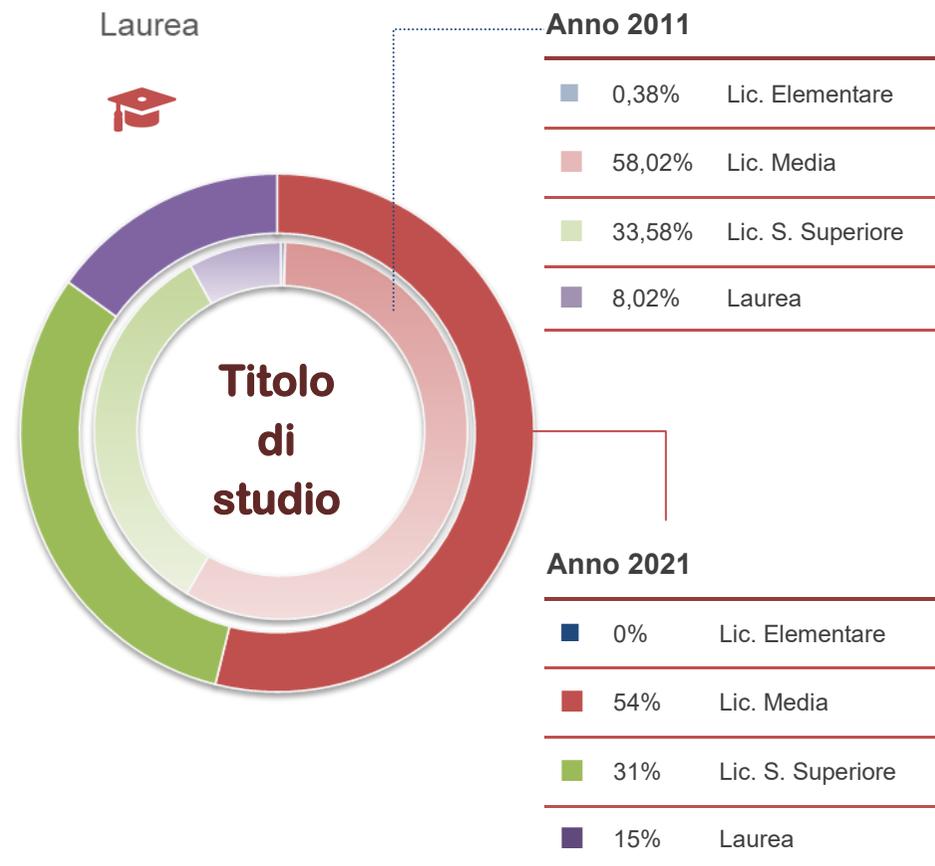
0	Amministrativi
1	Coordinatori
13	Infermieri
3	Fisioterapisti
54	Operatori di assistenza
4	Animatori
19	Servizi generali

TITOLO DI STUDIO



L'aumento della complessità clinico sanitaria ed organizzativa della nostra Azienda ha comportato **l'inserimento in organico di personale sempre più qualificato e professionalizzato.**

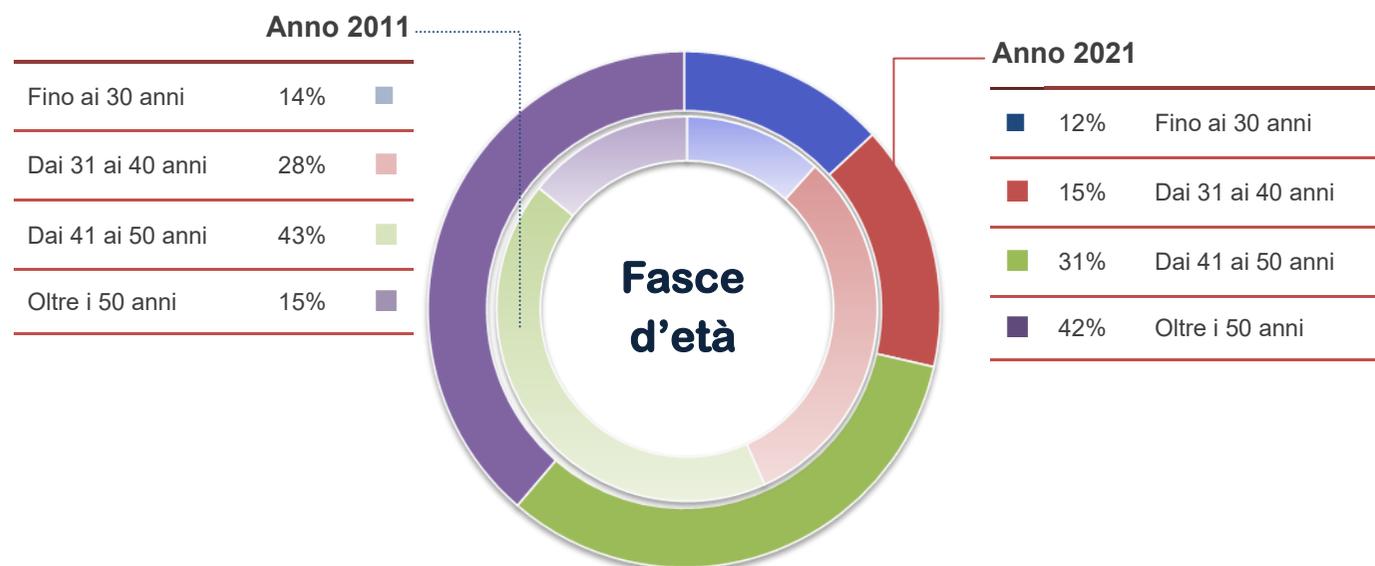
Il 46% del personale impiegato ha oggi il diploma di scuola media superiore o laurea a testimonianza dell'importanza della qualificazione professionale.



LE FASCE D'ETÀ

	Fino ai 30 anni	Dai 31 ai 40 anni	Dai 41 ai 50 anni	Oltre i 50 anni
Femmine	26	31	61	91
Maschi	4	9	18	18
Totale	30	40	79	109

AGE MANAGEMENT: Il progressivo e costante innalzamento dell'età anagrafica del personale dipendente, determinato anche dalle politiche previdenziali stabilite a livello centrale, impongono alla Santo Spirito la necessità di sviluppare politiche di age management che vanno nell'ottica della internalizzazione dei servizi generali/alberghieri e al supporto psicologico e di qualità della vita del





ETÀ MEDIA PER GENERE



46,65
femmine



45,94
maschi

L'età media si attesta intorno ai 45-46 anni, dato che proiettato ai prossimi 10/15 anni evidenzia un trend preoccupante in quanto il personale avrà un'età media di 60 anni nel 2025-2030.

Tale trend impone una importante riflessione in termini di promozione di nuovi stili di vita.

AGE MANAGEMENT

Stante l'incidenza degli **over 50 e over 41** ed in considerazione delle riforme previdenziali che non consentono nel breve periodo un ricambio generazionale importante, **l'age management** diventa obiettivo strategico sia nell'ottica della qualità del servizio che per quanto riguarda il benessere organizzativo e lavorativo. In tal senso la Santo Spirito anche, nell'ambito del **Family Audit**, promuoverà progetti finalizzati alla **promozione di corretti stili di vita** nonché soluzioni organizzative in grado di garantire a tutti una idonea qualità del lavoro.

Progetto di miglioramento

Nell'ambito della promozione di nuovi stili di vita, la Santo Spirito ha aderito al progetto di miglioramento del benessere organizzativo e lavorativo degli operatori del settore dell'assistenza alla persona promosso da UPIPA in collaborazione con UOPSAL e APSS.

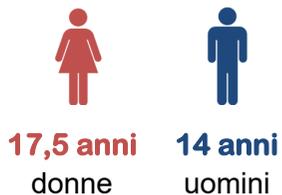
Tale progetto ha visto una prima indagine conoscitiva e continuerà anche il prossimo anno.

ANZIANITA' DI SERVIZIO

	Fino a 10 anni	Dai 11 anni ai 30 anni	Oltre i 30 anni
Femmine	94	83	32
Maschi	16	29	4
Totale	110	112	36



ANZIANITA' MEDIA PER GENERE



L'anzianità media di servizio si attesta intorno ai 10-11 anni.

Anche tale dato, confrontato e rapportato all'età media anagrafica, rappresenta un quadro abbastanza critico per il lavoro di cura.

Oltre i 30 anni

Amministrativi	2	■
Coordinatori	0	■
Infermieri	0	■
Fisioterapisti	0	■
Operatori di assistenza	18	■
Animatori	3	■
Servizi generali	13	■



LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

La salute e sicurezza sui luoghi di lavoro alla Santo Spirito è assicurata dalla corretta applicazione di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione e sicurezza (D.Lgs 81/2008) e da un costante coinvolgimento delle risorse interne anche attraverso momenti formativi/informativi dedicati.

La formazione del personale in materia di sicurezza viene proposta al momento dell'assunzione del dipendente ed in tutti i casi previsti dalla vigente normativa o qualora se ne rilevi l'esigenza.

Per quanto concerne la sicurezza dei lavoratori la politica della Santo Spirito è di puntare all'adozione di un Sistema di Gestione della Sicurezza ed in particolare la Santo Spirito si impegna a:

- ridurre l'esposizione al rischio negli ambienti di lavoro e migliorare il Sistema di Gestione per la Sicurezza e le sue prestazioni attraverso la consultazione e partecipazione;
- aumentare la motivazione del personale, con stretto riferimento alla gestione della sicurezza, affermando il principio che la responsabilità del Sistema di Gestione della Sicurezza riguarda tutti i dipendenti, ciascuno per le proprie responsabilità e competenze;
- considerare la sicurezza sul lavoro come una parte prioritaria ed integrante dell'intero sistema di gestione aziendale con i relativi risultati conseguiti e da conseguire;
- mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Sicurezza secondo le linee guida UNI INAIL;
- migliorare la cultura della sicurezza con una sistematica formazione e informazione attraverso riunioni al fine di aumentare il livello di consapevolezza dei pericoli e dei rischi, e la conoscenza delle tecniche di prevenzione degli infortuni, della gestione delle emergenze e della corretta applicazione delle disposizioni di legge e normative;
- controllare l'adeguamento a questa politica eseguendo periodici audit e ispezioni sulla sicurezza, controllando continuamente le attività operative, la documentazione formativa e informativa, la valutazione dei rischi e i piani di azione per la prevenzione e il miglioramento;
- sviluppare la consapevolezza, le competenze e le giuste attitudini del personale a tutti i livelli con l'aiuto di formazione e addestramento appropriati, procedure, istruzioni e documentazione informativa;
- fornire impianti ed attrezzature idonee, risorse umane necessarie, adottare procedure operative, provvedere all'addestramento e alla formazione;

- far fronte con tempestività, efficacia e diligenza a emergenze o incidenti che dovessero verificarsi durante lo svolgimento dei lavori;
- effettuare gli opportuni riesami e valutazioni delle proprie operazioni.

Ogni infortunio viene analizzato in modo da individuare le cause che lo hanno originato e costituisce un importante riferimento al per la definizione degli obiettivi di miglioramento nel campo della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

L'analisi degli eventi e la definizione delle azioni e/o dei piani di miglioramento avviene in occasione delle riunioni periodiche che vedono la partecipazione di:

Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Addetto Servizio Prevenzione e Protezione, rettore *Generale*, *Medico competente*, *R.L.S.*, *Coordinatori dei Servizi*, *Responsabile Qualità e formazione ai sensi del D.Lgs 81/08*.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Infortuni	5	12	5	3	5	10	14	14	84	17
Giorni infortunio	18	146	110	19	119	101	494	404	2.993	353

DISPOSITIVI DI PROTEZIONE E STRUMENTI PER LA SANIFICAZIONE

L'emergenza sanitaria ha determinato la necessità di una riorganizzaione delle procedure e delle modalità operative per gli approvvigionamenti.

SPESA PER ACQUISTO DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALI	€ 1.934,02
SPESA PER SANIFICAZIONE	€ 73.286,50

COMUNICAZIONI INFORMATIVE E PER LA SICUREZZA

Con l'obiettivo di fornire linee guida a maggior tutela dei residenti, dipendenti sono state prodotto informative mirate ad esplicitare le procedure ed i comportamenti da adottare nei servizi in materia di gestione della pandemia.

Sul portale aziendale è stata aperta una sezione deidcata, contenente i documenti sulla gestione del visurs e le procedure ed azioni necessarie da adottare.

Il coordinamento ha effettuato costanti sopralluoghi e visite per l'affinacamento, l'assistenza e la verifica della corretta applicazione delle procedure.

SUPPORTO PSICOLOGICO

Per offrire supporto, la Santo Spirito, ha implementato lo sportello psicologico gratuito rivolto ai residenti, ai dipendenti ed ai familiari. È stata prevista la possibilità di supporto con la psicologa di struttura ma anche la possibilità di usufruire di servizi offerti da UPIPA .

LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

A partire dall'inizio di marzo, a seguito dello stato di emergenza decretato dal DPCM, sono state sospese le attività di formazione in forma residenziale. Nel 2021 sono stati riproposti corsi in presenza solo dove estressamente previsti (es. addestramenti).

Si è perciò provveduto a sospendere le attività che si stavano programmando. È stato convocato il Comitato Scientifico (verbale 04/05/2020) per l'integrazione del Piano della Formazione introducendo, così come previsto dai DPCM e dalla Linee guida della PAT, attività formativa specifica in materia di Covid-19.

Programmato attività formativa in materia di Covid-19 in modalità asincrona rivolta a tutto il personale (pianificate diverse edizioni). Tale attività sarà proposta sistematicamente a tutti i nuovi assunti.

L'OFFERTA FORMATIVA

La Santo Spirito, come provider ECM, ha attivato n. 26 corsi (6 corsi residenziali, 14 corsi non accreditati e nr. 6 progetti formativi sul campo).

TOTALE PERSONALE (IN FORZA ALL'APSP NEL PERIODO 01/01/2021-31/12/2021)	283
NR. PARTECIPANTI	225

% PERSONALE COINVOLTI IN ALMENO 1 ATTIVITA' FORMATIVA	79,51%
NR. ORE MEDIE DI FORMAZIONE A DIPENDENTE	10
TOTALE ORE DI FORMAZIONE	2.266

VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO

L'emergenza Covid-19 ha esposto il personale delle RSA ad una serie di fattori di rischio psicofisico, legati alla cura della persona anziana, che tendono a portare ad un sovraccarico emotivo e fisico a rischio di impattare, se cronicizzato e prolungato nel tempo, sulla salute degli operatori sociosanitari.

Gruppo di lavoro che ha elaborato i dati del questionario:

- Direttore Generale: Giovanni Bertoldi
- Responsabile qualità e formazione: Cristina Bolgia
- Psicologa RSA: Paola Maria Taufer

METODOLOGIA

Tale analisi ha previsto la somministrazione di 3 questionari ai dipendenti della A.P.S.P. S. Spirito, in forma anonima e online: il MASLACH BURNOUT INVENTORY per la rilevazione della sindrome di burnout, il TERMOMETRO DELLE EMOZIONI per l'analisi del vissuto emotivo dei lavoratori nell'ultima settimana di lavoro, e l'H.S.E. (Health Safety and Executive Indicator), proposto dall'INAIL per la valutazione dello stress lavoro-correlato.

I dati sono stati analizzati a livello globale di ente e a livello di gruppo omogeneo professionale.

CAMPIONE

L'indagine ha coinvolto 134 dipendenti dell'APSP, pari al 52% del personale in organico.

Sede	Nr	%
Palazzina Servizi Generali	21	16%
Struttura di via Marconi	44	33%
Struttura di via Pive	69	51%

Età		Nr	%
Fino a 30 anni		16	12%
Da 31 a 50 anni		69	51%
Oltre i 50 anni		49	37%
Servizio	In carico	Partecipanti	%
Servizio amministrativo	8	8	100%
Servizio animativo	9	7	78%
Servizio assistenziale	149	80	54%
Servizio fisioterapico	7	4	57%
Servizio infermieristico	34	19	56%
Servizio medico/coordinamento	3	3	100%
Servizi generali	46	13	28%
TOTALE	256	134	52%

CONCLUSIONI

- **Adesione all'indagine pari al 52%** del personale si ritiene pertanto che gli esiti del questionario sono «attendibili»
- Partecipazione del personale dei servizi generali con soglia sotto il 50%. Si ritiene pertanto che gli esiti sono di «bassa attendibilità»
- Da evidenziare come la **fascia d'età oltre i 50 anni rappresenta la dimensione che meglio riesce a gestire la situazione**

OSSERVAZIONI

In generale, si denota un **alto livello di stress che attraversa in diversa misura le varie figure professionali, in particolare le fasce lavorative più giovani**. Questo non corrisponde ad una richiesta di aiuto, evidenziando la **scarsa consapevolezza del proprio stato di salute**

Vi è una difficoltà nel proprio ruolo lavorativo e la **percezione di uno scarso supporto da parte del management**

I dati riportano un malessere lavorativo anche improntato sulla **percezione di mediocri relazioni tra colleghi**

Disturbi come stress, ansia e disturbi del sonno sono presenti nelle varie figure professionali, **insieme alla sensazione di scarso controllo**. Anche in questo caso vi è solo una parziale consapevolezza del proprio malessere psicofisico

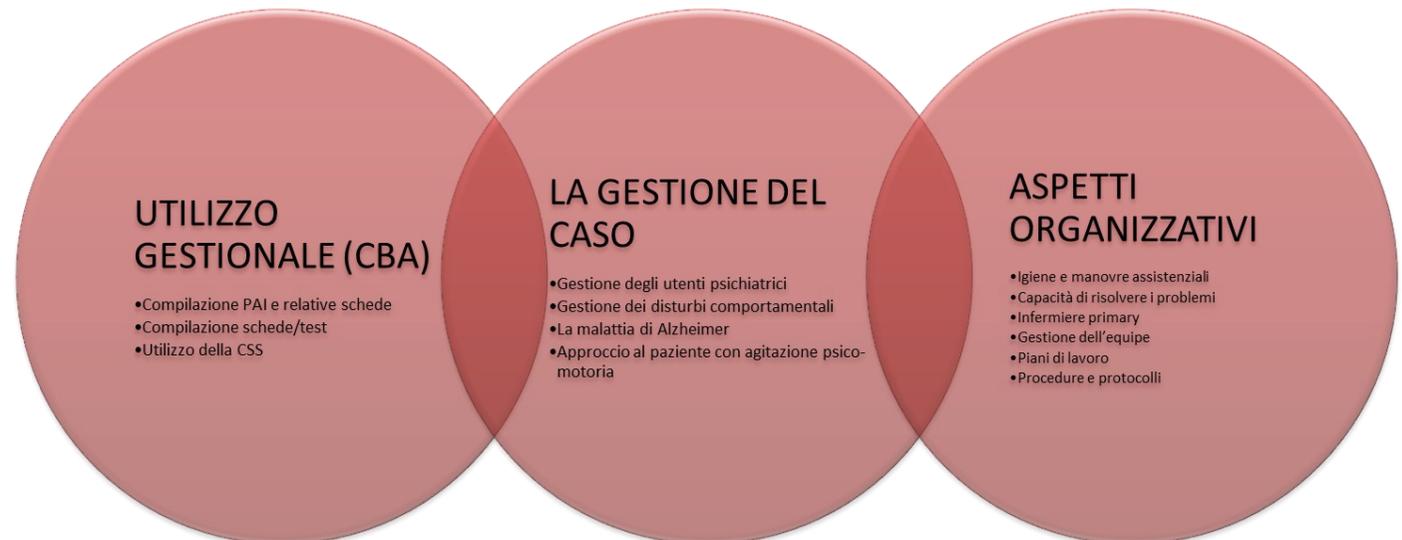
AUTOVALUTAZIONE DELLE COMPETENZE

La valutazione può essere definita come il processo attraverso il quale si cerca di identificare o accertare il livello di adeguatezza delle competenze di un soggetto, rispetto a uno specifico o possibile ambito di attività (Dellai M et al, 2009; Finotto S et al, 2009). Secondo gli autori il processo di valutazione e certificazione delle competenze rappresenta un'importante sfida per i professionisti sanitari, allo scopo di garantire la sicurezza dei pazienti e la qualità dell'assistenza (Allen P et al, 2008).

Attualmente non esiste uno strumento standardizzato di autovalutazione delle competenze, per cui è stata elaborata una scheda contestualizzata alla RSA, che comprende attività e comportamenti messi in atto durante l'attività lavorativa.

La somministrazione della scheda di autovalutazione a tutto il personale dell'A.P.S.P. S. Spirito, ha come obiettivo l'individuazione delle aree di intervento nelle quali sviluppare azioni formative mirate.

AMBITI SU CUI L'A.P.S.P. HA RITENUTO DI INTERVENIRE



L'ANALISI DEI RISULTATI



Terza parte

Le risorse economico-finanziarie e la dotazione patrimoniale

I PRINCIPALI DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

Anche dal punto di vista economico la Santo Spirito si dimostra struttura sana il cui valore della produzione si attesta intorno agli € 11,82 ml., il patrimonio netto ha un valore di € 35,77 ml. ed è rappresentato sostanzialmente dal **valore degli immobili** e dalla **riserve di utili accantonate** negli anni.

Totale vendite e prestazioni	€ 9.305.051,00
Totale dei costi	€ 11.801.325,91

COMPOSIZIONE DEI RICAVI

Altri servizi

●	0,69%	Casa soggiorno
●	2,17%	Centro Diurno
●	0,05%	Servizio pasti
●	0,00%	Servizi ambulatoriali
●	0,00%	Servizi domiciliari



97%

R.S.A.

€ 9.034.147,96

COMPOSIZIONE DEI COSTI



COMPOSIZIONE

70,73%



Il 70,73% dei costi è rappresentato dalla risorsa principale che è il personale dipendente.

STATO PATRIMONIALE

ATTIVO	31/12/2020	31/12/2021
A) IMMOBILIZZAZIONI	46.907.476,22 €	46.699.908,30 €
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	19.600,18 €	16.106,97 €
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	42.668.304,49 €	42.367.569,55 €
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	4.219.571,55 €	4.316.231,78 €
B) ATTIVO CIRCOLANTE	3.556.851,86 €	3.477.801,22 €
I) RIMANENZE	130.131,78 €	96.273,01 €
II) CREDITI	3.454.348,06 €	3.356.707,52 €
IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE	-27.627,98 €	24.820,69 €
C) RATEI E RISCONTI ATTIVI	76.590,16 €	109.955,90 €
I) Ratei e risconti attivi	76.590,16 €	109.955,90 €
Totale attivo	50.540.918,24 €	50.287.665,42 €
PASSIVO		
A) CAPITALE DI DOTAZIONE	35.773.325,47 €	35.773.325,47 €
Patrimonio e riserve	35.773.325,47 €	35.773.325,47 €
Risultato di esercizio	-267.967,93 €	0,00 €
B) CAPITALE DI TERZI	9.211.896,28 €	9.134.603,46 €
I) Fondi per rischi ed oneri	909.579,46 €	921.271,46 €
I) Trattamento di fine rapporto	5.534.755,29 €	5.810.545,57 €
III) Debiti	2.767.561,53 €	2.402.786,43 €
C) RATEI E RISCONTI PASSIVI	5.555.696,49 €	5.379.736,49 €
Ratei e risconti passivi	5.555.696,49 €	5.379.736,49 €
Totale passivo	50.540.918,24 €	50.287.665,42 €

CONTO ECONOMICO

CONTO ECONOMICO	31/12/2020	31/12/2021
A) Valore della produzione	12.004.849,08 €	11.823.876,16 €
I) Ricavi delle vendite e delle prest.	9.459.930,67 €	9.305.051,00 €
V) Altri ricavi e proventi	2.544.918,41 €	2.518.825,16 €
B) Costi della produzione	12.255.421,38 €	11.801.325,91 €
I) Consumo di beni e materiali	922.097,27 €	964.222,31 €
II) Servizi	1.836.458,78 €	1.760.504,64 €
IV) Costo per il personale	8.761.275,95 €	8.347.606,96 €
V) Ammortamenti e svalutazioni	439.089,40 €	426.106,39 €
VI) Accantonamenti per rischi	267.380,00 €	262.407,18 €
VII) Oneri diversi di gestione	29.119,98 €	40.478,43 €
RISULTATO DELLA GESTIONE	-250.572,30 €	22.550,25 €
C) Proventi e oneri finanziari	-0,63 €	-5.155,25 €
I) Proventi finanziari	0,00 €	0,00 €
II) Interessi ed altri oneri finanziari	-0,63 €	-5.155,25 €
RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA	-0,63 €	-5.155,25 €
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	-250.572,93 €	17.395,00 €
Imposte sul reddito	-17.395,00 €	-17.395,00 €
Imposte sul reddito dell'esercizio	-17.395,00 €	-17.395,00 €
Risultato d'esercizio	-267.967,93 €	0,00 €
Utile (Perdita) dell'esercizio	-267.967,93 €	0,00 €

BILANCIO PER CENTRI DI COSTO

	RSA	CASA SOGGIORNO	CENTRO DIURNO	PASTI
RICAVI	10.417.425,83 €	72.440,73 €	246.176,77 €	5.271,70 €
COSTI	- 11.447.564,38 €	- 78.904,27 €	- 269.307,46 €	- 5.549,80 €
ONERI FINANZIARI	- 5.005,16 €	- 35,59 €	- 111,86 €	- 2,63 €
IMPOSTE	- 16.888,57 €	- 120,09 €	- 377,46 €	- 8,88 €
RISULTATO	- 1.052.032,28 €	- 6.619,22 €	- 3.620,01 €	- 289,62 €
CONTRIBUTO STRAORDINARIO	1.052.032,28 €	6.619,22 €	23.620,01 €	289,62 €
RISULTATO FINALE	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €

RISTORO COVID

Con determinazione del Dipartimento Salute e politiche sociali della PAT n. 8.101 del 28 luglio 2022 sono stati determinati i contributi straordinari per l'anno 2021 spettanti agli enti gestori di RSA che per la Santo Spirito ammontano ad € 1.082.561,13. Tale ristoro si è reso necessario per coprire la perdita di bilancio determinata sia dalla mancata copertura dei posti letto (minori ricavi) che dai maggiori costi per la gestione della pandemia Covid-19

Nel 2021 si è registrata una scopertura di posti letto pari a 49,28.

La vita alla Santo Spirito al tempo del Covid

LE ABITUDINI DI VITA E DI LAVORO IN TEMPO DI COVID

L'arrivo del COVID-19 nelle nostre strutture ha modificato radicalmente le abitudini di vita dei nostri residenti e il modo di lavorare dei nostri dipendenti.

- * **L'Ufficio ha rimappato tutti gli ambienti**, con planimetrie a disposizione del personale, determinando il numero massimo di persone che possono accedere ai diversi spazi; i percorsi interni, inclusi ascensori, sono stati ridefiniti e contrassegnati con colori diversi.
- * Le sale pranzo, interdette nella fasi di maggior diffusione del contagio, sono state gradatamente ripristinate con l'assegnazione **ad ogni tavolo di un numero limitato di ospiti**.
- * Le **attività di animazione** si svolgono evitando la compresenza di ospiti provenienti da Nuclei diversi mentre l'uso della **palestra è autorizzato solo per i trattamenti individuali o per piccoli gruppi**.
- * Le parrucchiere possono operare su più Nuclei solo se non vi sono casi certi COVID-19.
- * In ogni RSA sono state approntate **alcune stanze per l'isolamento di casi certi o dubbi COVID-19**, attrezzate con materiale ad uso esclusivo, identificate da apposita segnaletica e sanificate regolarmente per essere sempre pronte al bisogno.
- * Tutto il personale è sottoposto a **screening periodico con tampone molecolare**. Allo screening vengono sottoposti periodicamente anche gli ospiti.
- * Sono stati garantiti durante tutta la fase della pandemia gli **interventi di manutenzione nei Nuclei e nelle zone COVID**, grazie al lavoro dei manutentori dipendenti e all'uso di DPI appropriati. Per le Ditte esterne vige l'obbligo di impiego esclusivo di personale vaccinato.



Tutte le suddette disposizioni sono contenute nel Piano Covid - RSA, documento che il Comitato Gestione Covid-19 e gli incaricati della sicurezza, ha dovuto obbligatoriamente redigere per ogni singolo servizio ed aggiornare periodicamente in base alle nuove normative.

Nelle diverse fasi della gestione della Pandemia la Santo Spirito ha fornito tutte le indicazioni sulle modalità di accesso e/o comunicazione ai famigliari e referenti dei Residenti in apposita sezione del sito aziendale alla pagina **#UNITIMALONTANI - NUOVE MODALITÀ DI ACCESSO ALLA R.S.A. DEI VISITATORI/FAMIGLIARI** e con una pubblicazione specifica **“VADEMECUM SULLA MODALITA’ DI ACCESSO—VISITE IN RSA”**.

La Pandemia ha visto tutta l’organizzazione impegnata costantemente anche per il rispetto delle numerose nuove attività di rendicontazione e monitoraggio richieste dalle varie Autorità competenti per il controllo dell’evoluzione della Pandemia con produzione dei documenti di volta in volta richiesti.

2° ANNO - LE TAPPE DELL'EMERGENZA

GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO	
7	10	10	17	1	
FOCOLAIO COVID Viene attivato, come da Piano Covid, nucleo presso i locali del nucleo "Alzhiern" al piano terra della struttura di via Pive	ATTIVAZIONE NUCLEO Vista la presenza di diversi ospiti positivi presso la struttura di via Marconi, come da Piano Covid, attivato nucleo al 1° piano	SONDAGGIO Per raccogliere le valutazioni dei famigliari rispetto agli strumenti di comunicazione attivati dall'APSP	SPAZIO FAMILIARI ONLINE La psicologa della RSA gestisce uno spazio online dove i famigliari possono confrontarsi	LA STANZA DEGLI ABBARCCI In entrambe le strutture realizzata stanza per permettere un "contatto protetto"	
	GIUGNO		LUGLIO		
27	16	30	14	15	
QUESTIONARIO Coinvolgimento dei famigliari per la valutazione del gradimento del servizio visite	FESTE DI COMPLEANNO Definite modalità per poter effettuare le feste di compleanno	COORDINATORE SANITARIO Nominata la dott.ssa Maria Teresa Mattivi	RIPRESA SERVIZIO Viste le nuove Linee Guida è possibile riprestinare l'uso della palestra per le attività di fisioterapia	CELEBRAZIONE S. MESSA COMMEMORATIVA Evento coordinato con le altre APSP per la ripartenza	
OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
20	29	5	22	28	
AVVIO CAMPAGNA VACCINALE 3° DOSE ADDIZIONALE DI RISCHIAMO	RIATTIVAZIONE SERVIZIO RELIGIOSO In collaborazione con la Parrocchia di Pergine vengono garantite le celebrazioni in presenza	COMUNICATO URGENTE A seguito di individuazione di una positività attivato protocollo di controllo	LETTERA DEL PRESIDENTE In occasione del Natale	DISPOSIZIONE PER L'ACCESSO IN RSA A seguito delle nuove Linee Guida gli accessi sono disposti in spazi dedicati e compartimentati	

APRILE

MAGGIO

15

1

19

1

21

SOSPENSIONE VISITE

In base al DL 13/03/2021 la Provincia di Trento è inserita nella ZONA ROSSA. Sono pertanto sospese le viste fino al 06/04

LETTERA DEL PRESIDENTE

RIATTIVAZIONE SERVIZIO

Riattivazione del servizio di Centro Durno con definizione di specifico Piano Covid

RIPRESA DELLE VISITE DEI FAMIGLIARI IN RSA

Con le nuove Linee Guida è possibile garantire visite con contatto

PRENOTAZIONI ON-LINE

Nuove modalità di prenotazione visite e colloqui grazie attraverso un form on line

21

26

27

04

06

RIATTIVAZIONE SERVIZIO

Riattivato il servizio podologico nei nuclei

RIATTIVAZIONE SERVIZIO

Viste le disposizioni nelle nuove Linee Guida vengono riprestinati i **locali parrucchiera**

INCONTRI IN WEBINAR TRA LA DIREZIONE E I FAMIGLIARI

Strutturati momenti di informazione e confronto

USCITE SUL TERRITORIO

Autorizzate uscite sul territorio previa sottoscrizione "Patto di condivisione"

AGGIORNAMENTO LINEE GUIDA

Per la ripresa delle visite dei famigliari in RSA

29

RISOLUZIONE E FOCOLAIO

A seguito di verifica viene dichiarata risolto il focolaio e riprestinate le visite in sicurezza

LE VISITE IN RSA

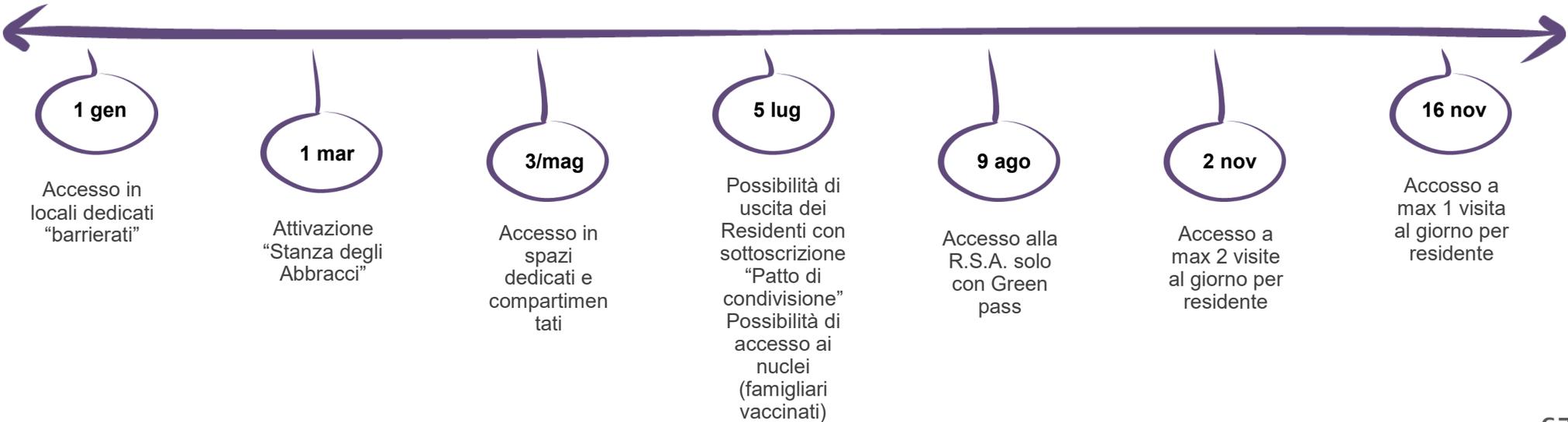
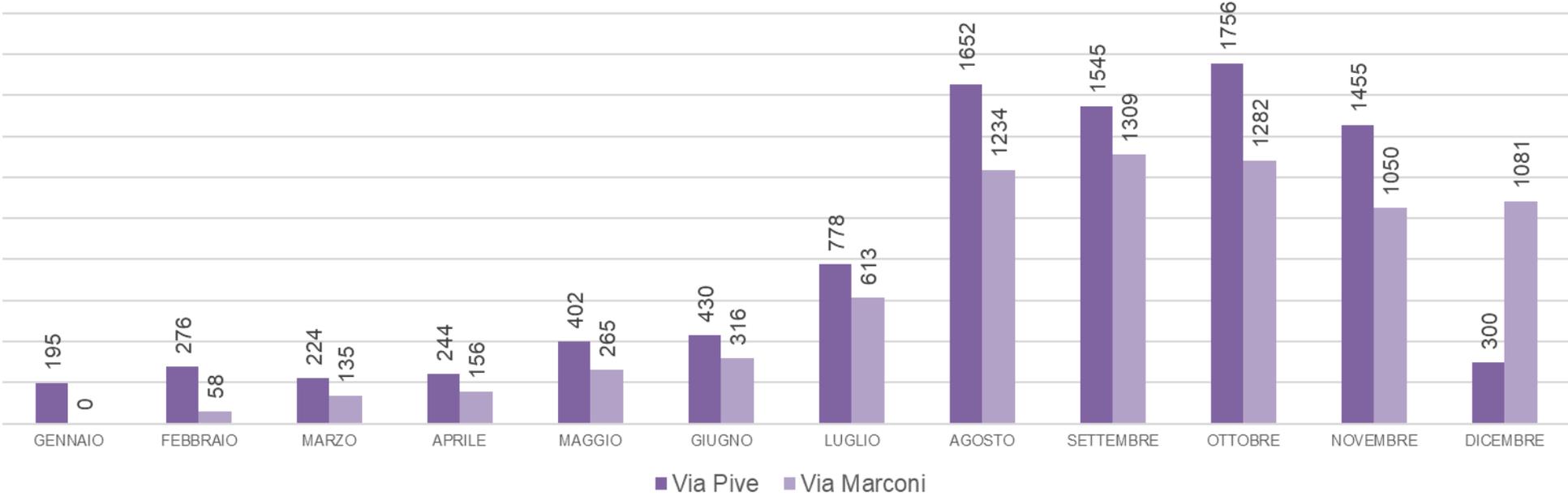
A partire dal mesi di giugno 2020 si sono potute attivare le visite da parte dei famigliari secondo quanto stabilito dalle Linee Guida della PAT nonché sulla base di quanto stabilito dalla Circolare del Ministero della Salute.

La struttura ha definito il “Vademecum sulle modalità di accesso” che disciplinava la modalità di visita.

Tale documento è stato costantemente aggiornato sulla base delle nuove indicazioni emesse dalle autorità competenti.. Al 27/12/2021 veniva emessa la revisione 007



MONITORAGGIO DEGLI ACCESSI



L'analisi di impatto dell'operato dell'organizzazio

IL SISTEMA QUALITA'

Rilevare la qualità del servizio svolto è un momento fondamentale dell'attività e della vita dell'Azienda. L'APSP ha sposato fin dal 2005 l'approccio al miglioramento continuo mettendo al centro della propria azione amministrativa e gestionale la qualità della vita ed il benessere organizzativo.

Nel **2005 si è ottenuta la certificazione-**

ne ISO 9001 e nel 2013 la UNI 10881.

La volontà di miglioramento continuo e la forte tensione verso la sempre maggior professionalità ha portato all'adesione, sin dal 2005, al marchio "Q&B - Qualità e Benessere" sviluppato e promosso da UPIPA, che ha visto lo strumento avere negli anni un'importante evoluzione trovando riscontro anche fuori dalla provincia di Trento.

La Santo Spirito ha stabilito, istituito ed organizzato un Sistema di Gestione per la Qualità, documentato ed in grado di gestire le attività in conformità:

- ai requisiti ed alle **esigenze espresse dal Cliente**;
- ai **requisiti legali e regolamentari** per il settore in cui opera l'APSP (accreditamento);
- ai requisiti delle **norme di riferimento ISO 9001:2015 e UNI 10881:2013**;
- alle necessità dell'Azienda, ed in particolare alla **Politica ed agli obiettivi per la Qualità**.



FAMILY AUDIT

Il Family Audit è stato inteso dall'organizzazione come un processo di analisi sistematica che ha permesso, attraverso il coinvolgimento diretto del personale, di individuare delle iniziative che possano migliorare le possibilità di conciliazione tra famiglia e lavoro.

Con provvedimento n. 330 dd. 4 novembre 2016 la Santo Spirito ha ottenuto la certificazione base secondo le Linee Guida provinciali "**Family Audit**", promossa dalla Provincia Autonoma di Trento: Con provvedimento n. 178 dd. 25 maggio 2021 la Santo Spirito ha confermato il certificato "**Family Audit Executive**".

IL LOGO

Con il riconoscimento del certificato base la Santo Spirito ha ottenuto il diritto di **utilizzare sulla propria documentazione e nelle varie attività di comunicazione, il marchio Family Audit.**

Con il rilascio del certificato base la Santo Spirito entra nella seconda fase del processo di certificazione, che ha una durata di tre anni e termina con il rilascio del certificato finale.



LA RACCOLTA DATI—DIPENDENTI COINVOLTI

Grazie ad un'indagine ampia all'interno dell'organizzazione, sono stati individuati obiettivi ed iniziative che consentono di migliorare le esigenze di conciliazione famiglia e lavoro dei dipendenti dell'Azienda, il tutto definito in un Piano delle Attività.

I CARICHI DI CURA

Distribuzione dei carichi di cura	Anno «zero»	Anno «primo»	Anno «secondo»	Anno «terzo»	Anno «quarto»	Anno «quinto»	Anno «sesto»
Dipendenti	253	247	262	265	269	266	258
Dipendenti con carichi di cura	153	117	127	119	120	139	120
% dipendenti con carichi di cura	60,47%	47,37%	48,47%	44,91%	44,61%	52,26%	46,51%

I CARICHI DI CURA PER GENERE

Distribuzione dei carichi di cura	Anno «zero»	Anno «primo»	Anno «secondo»	Anno «terzo»	Anno «quarto»	Anno «quinto»	Anno «sesto»
Maschi	47,10%	43,40%	42,10%	39,60%	45,10%	58,00%	46,90%
Femmine	63,90%	48,50%	50,20%	46,20%	44,50%	50,90%	46,40%

I CARICHI DI CURA: LA DISTRIBUZIONE

L'indagine ha messo in luce come i **maggior carichi di cura** evidenziati dal nostro personale sono rivolti **all'assistenza di familiari bisognosi**.

Tale dato trova corrispondenza con l'aumento dell'anzianità dei lavoratori.

Distribuzione dei carichi di cura	Anno «zero»	Anno «primo»	Anno «secondo»	Anno «terzo»	Anno «quarto»	Anno «quinto»	Anno «sesto»
0-2 anni	4,30%	6,80%	8,10%	11,20%	10,90%	6,30%	11,22%
3-5 anni	8,20%	6,8%	8,90%	7,80%	9,50%	8,60%	11,22%
6-10 anni	21,10%	22,70%	22,50%	26,20%	24,40%	15,70%	16,59%
11-14 anni	19,00%	18,80%	18,60%	20,40%	22,90%	19,60%	25,85%
15-16 anni	7,20%	8,20%	9,30%	10,70%	9,50%	8,20%	11,71%
Altri familiari bisognosi	40,10%	36,70%	32,60%	23,80%	22,90%	41,60%	23,41%

GUIDA ALLA CONCILIAZIONE—IL PIANO DELLE ATTIVITA'

Il nostro Piano delle Attività prevede tra le azioni con maggior impatto:

- definizione di linee guida per la gestione del tempo di lavoro (es. orari personalizzati, gestione delle festività e ferie, telelavoro, ...)
- formalizzazione dell'attenzione alla conciliazione come valore aziendale
- programmazione di incontri, seminari, convegni sulle tematiche della conciliazione e la salute psicofisica nell'ottica di un miglior invecchiamento

Nel sito aziendale è stata creata una sezione dedicata con tutte le iniziative rivolte al personale:

https://www.apsp-pergine.it/it/Istituzionale/Qualit%C3%A0/Family_Audit/Guida_alla_conciliazione/Guida_alla_conciliazione.aspx

LA MAPPA DELLA COMUNICAZIONE



LE COMUNICAZIONE VIA E-MAIL

Nel corso del 2021 l'utilizzo delle e-mail è stata fondamentale per informare in modo tempestivo i familiari ed i dipendenti della Santo Spirito.

Destinatari	Avviso	Circolare Ordinanza	Comunicato	Newsletter	Weekly News	Totale
Dipendenti	18	11	30	127	0	184
Famigliari	20	2	31	70	52	170
Totale	38	13	61	200	52	364

L'EVOLUZIONE DELLA COMUNICAZIONE



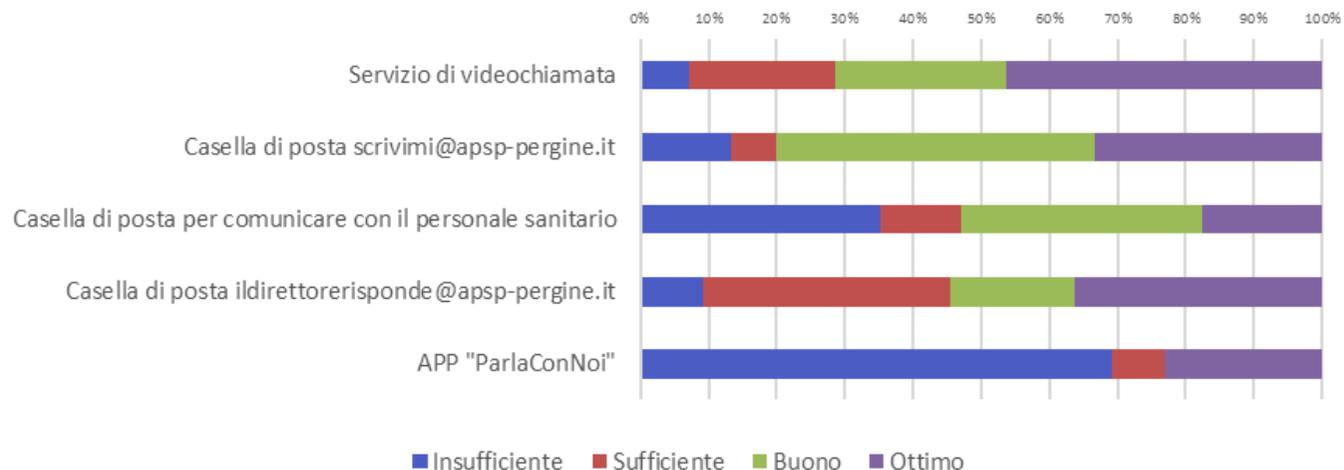
* nel confronto non sono considerati i "Comunicati"

ABBRACCIO DELLA SETTIMANA

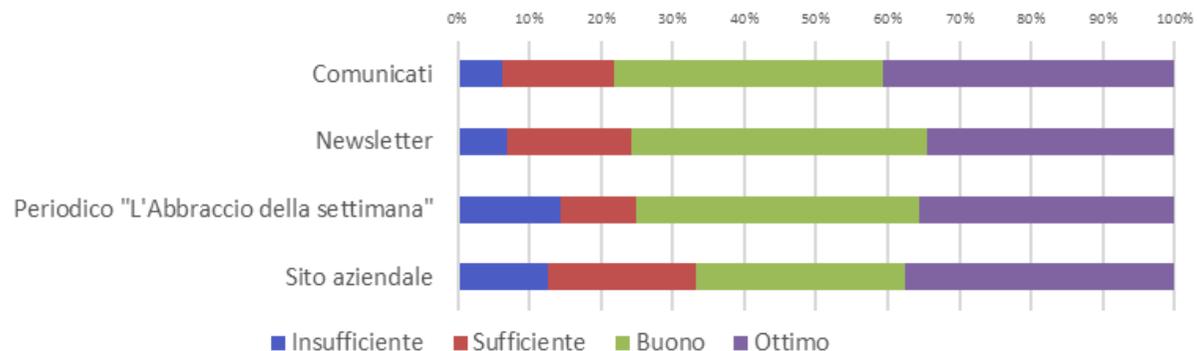
Il periodico è stato inviato tutti i lunedì ai familiari degli ospiti e stampato e distribuito agli ospiti. In primo piano nella fase di pandemia sono state riportate le comunicazioni più importanti

LA VALUTAZIONE DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

GLI STRUMENTI PER RICHIEDERE INFORMAZIONI



GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE



VALUTAZIONE MEDIA

Gli strumenti per richiedere informazione



7,72

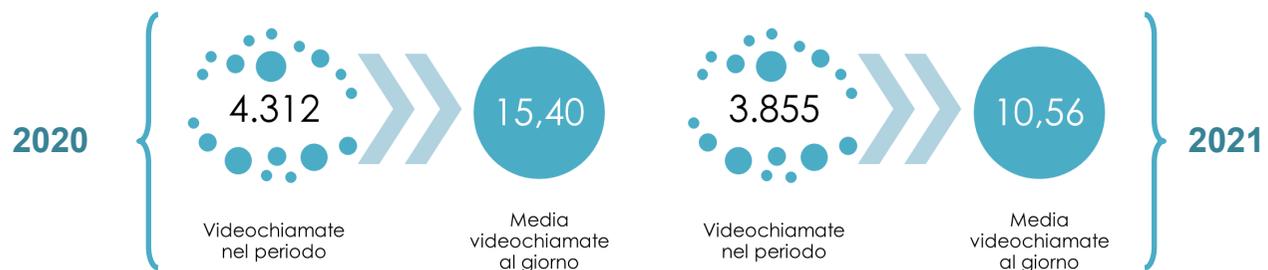
Gli strumenti di comunicazione



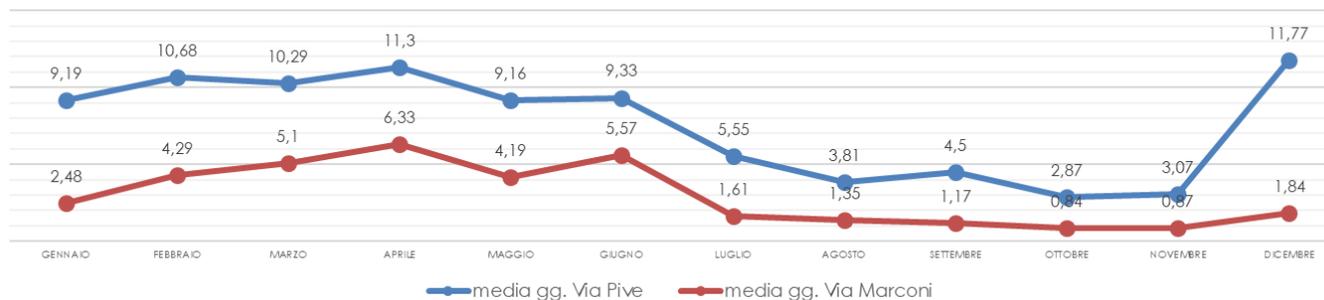
7,77

IL SERVIZIO DI VIDEOCHIAMATA

A partire dal mese di marzo 2020, per garantire una vicinanza tra gli ospiti e i familiari è stato attivato il servizio di videochiamata in entrambe le strutture residenziali



MEDIA VIDEOCHIAMATE AL GIORNO



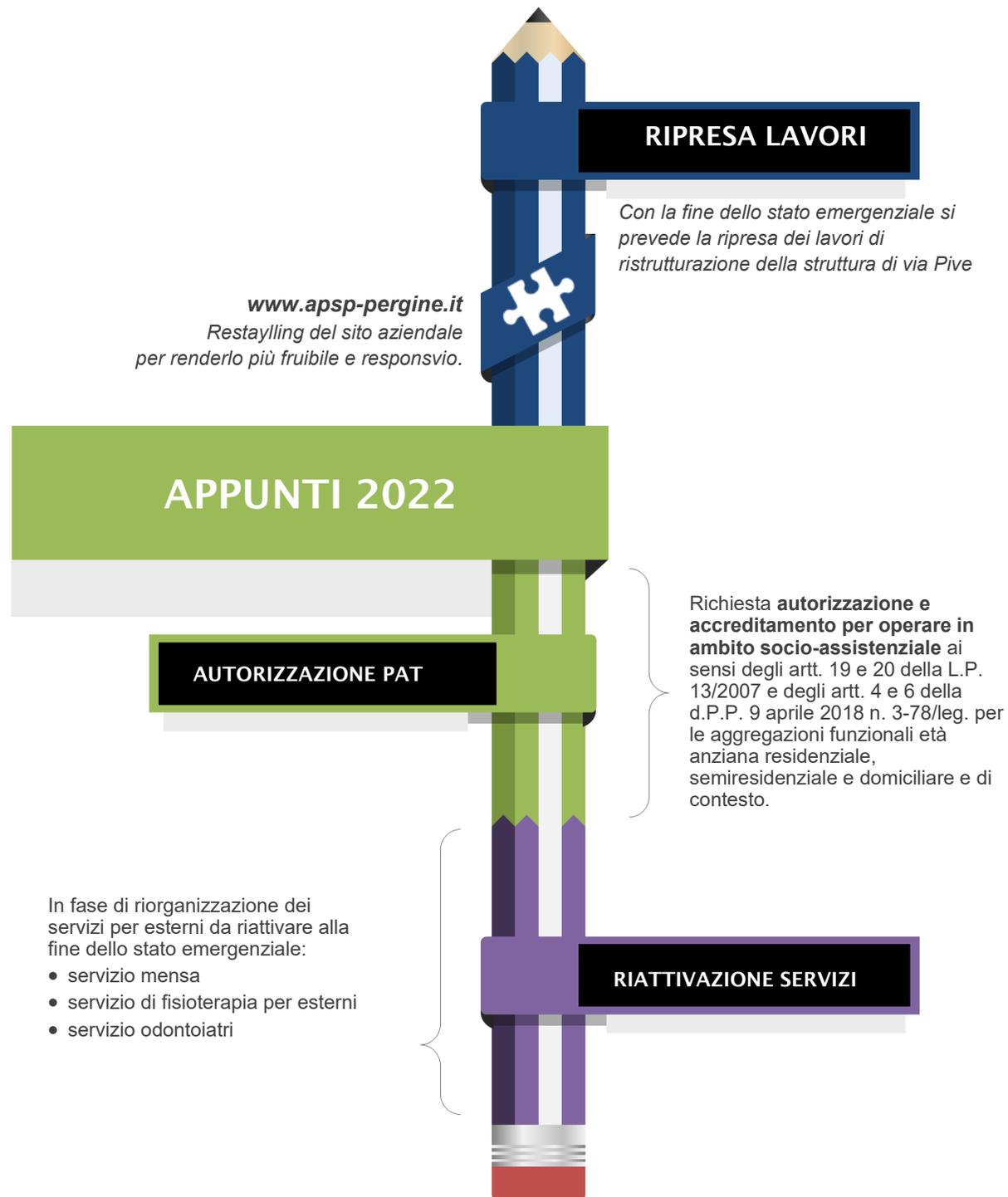
... SCRIVIMI

Al fine di implementare il sistema di comunicazione è stata istituita una nuova casella di posta. Tale servizio permetterà ai famigliari di inviare delle lettere, foto e/o disegni ai propri cari. Il servizio animazione provvederà alla stampa ed alla consegna degli scritti.

@ scrivimi@apsp-pergine.it

Sesta parte

Questioni aperte



OBIETTIVI 2022

APPROPRIATEZZA - Continuità della presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, domiciliari, informativi/consulenziali e di supporto

Garantire nel tempo ed implementare costantemente le capacità di risposta ai bisogni ed alle aspettative della cittadinanza attraverso un'offerta pluri-servizi, diversificata che garantisca il passaggio da un servizio all'altro nella maniera più semplice possibile e senza oneri in capo al cliente

ECONOMICITA' - Equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione

Garantire il pareggio di bilancio mantenendo l'adeguamento delle rette e delle tariffe nei limiti delle Direttive provinciali in materia di R.S.A. Adottare ed applicare modelli di controllo di gestione e di analisi di bilancio.

RETE - Partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche o private presenti sul territorio

Razionalizzazione ed efficientamento della spesa corrente attraverso progetti di partnership, collaborazione e gestioni associate con altre APSP o altri soggetti pubblici o privati

PROFESSIONALITA' - Formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FS

Garantire una adeguata qualificazione e formazione professionale nell'ambito del Piano della formazione vigente e nel limite del budget assegnato. Sviluppare inoltre attività a distanza e addestramenti sul campo.

BENESSERE - Benessere organizzativo e conciliazione famiglia-lavoro

Monitoraggio costante del benessere organizzativo percepito dal personale dipendente attraverso la somministrazione di questionari validati scientificamente e/o l'effettuazione di interviste e/o focus group. Mantenimento certificazione Family Audit.

PARTECIPAZIONE - Personalizzazione del servizio con il coinvolgimento della famiglia

Stimolare e agevolare la partecipazione del familiare alla vita della casa sia attraverso il coinvolgimento alle riunioni di equipe per la definizione del PAI che all'adesione ad eventi comunitari. Pianificazione incontri periodici con i Rappresentanti dei famigliari e degli Ospiti e costante informazione anche attraverso strumenti e/o supporti telematici a distanza.

APERTURA - Coinvolgimento della comunità

Favorire la partecipazione della comunità attraverso le forme più varie alla vita della Casa e nel contempo promuovere forme di partecipazione degli ospiti-residente alla vita di comunità

SODDISFAZIONE - Customer satisfaction

Monitoraggio costante della qualità percepita dagli Ospiti/Utenti e/o dai loro familiari attraverso la somministrazione di questionari e/o l'effettuazione di interviste e/o focus group

INNOVAZIONE - Progetti innovativi

Stimolare e agevolare la realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili

PREVENZIONE E SICUREZZA - Adozione. Monitoraggio ed aggiornamento misure di prevenzione e di sicurezza per ospiti e personale

Approvare, aggiornare, modificare ed integrare il Piano Covid e/o altri protocolli di sicurezza sulla base delle evidenze scientifiche, delle Linee Guida nazionali e provinciali in materia di RSA e/o altri documenti di politica sanitaria, al fine di individuare e definire le azioni per la gestione di pandemie/pandemia o altri eventi critici in materia di sicurezza per ospiti e personale.

L'opera rappresenta la costruzione di un luogo che protegge la senilità umana verso l'ultimo stadio della vita. Al suo interno sono custodite emozioni d'odio, amore, sofferenza e speranza. Questo grande incubatore di emozioni risplende come un faro divino per tutte le persone che soffrono e per quelle che curano e sarà da monito per le generazioni future a testimonianza della rinascita dopo la pandemia.

Assemblaggio ferro e vetro.

Mirko Demattè
PROTEZIONE VITALE
(2021)

STELE A RICORDO DELL'ANNO COVID



Grazie

per ogni gesto a favore della Santo Spirito

Glossario

GLOSSARIO

AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

Sistema con il quale la Provincia garantisce le condizioni di sicurezza, i requisiti di qualità e l'idoneità a fornire prestazioni per conto del servizio sanitario provinciale dei soggetti erogatori dei servizi sanitari e socio-sanitari

APSP

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

APSS

Azienda Provinciale per il Servizi Sanitari

BEST PERFORMER

Titolo conferito da parte del team di audit del modello "Q&B - Qualità e Benessere", il quale indica l'ottenimento, in uno o più di uno dei 12 fattori del marchio, di un punteggio che pone la struttura in una fascia di eccellenza

BILANCIO

Documento in cui si riassume la situazione contabile dell'ente

BSM

Documento redatto dalle organizzazioni non profit a garanzia della coerenza tra la missione perseguita, i risultati raggiunti e le azioni svolte per raggiungerli

CAREGIVER

Indica "colui che si prende cura", si riferisce ai famigliari ma anche a coloro che assistono

CBA

Software house. Sviluppa software gestionali, finalizzati a governare tutti i processi gestionali delle strutture socio-sanitarie

CONVENZIONATA

L'erogazione di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie a carico del servizio sanitario provinciale da parte di soggetti accreditati è subordinata alla stipulazione di accordi contrattuali con l'Azienda provinciale per i servizi sanitari. Negli accordi sono definite la tipologia e la quantità delle prestazioni necessarie al servizio sanitario provinciale che i soggetti accreditati sono tenuti a garantire

CUP

Centro Unico Prenotazione

CUSTOMER SATISCFACATION

La soddisfazione del cliente è , in economia, l'insieme di

tecniche e strategie volte alla massimizzazione della soddisfazione della clientela

FAMILY AUDIT

Strumento per la certificazione di percorsi programmati ed attuati dalle organizzazioni pubbliche e private, su base volontaria, per rispondere alle esigenze di conciliazione tempi di vita lavorativa e tempi di vita personale e familiare degli occupati

FOCUS GROUP

Forma di coinvolgimento di un gruppo di persone rispetto ad un particolare concetto o argomento. I partecipanti sono liberi di comunicare la loro opinione o la loro percezione ed è anche un modo per confrontarsi

GOVERNANCE

Governo d'impresa o governo societari o si riferisce all'insieme di regole, di ogni livello (leggi, regolamenti etc.) che disciplinano la gestione e la direzione di una società o di un ente, pubblico o privato

IPAB

Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza

LP

Legge Provinciale

MISSION

Insieme dei lavori e degli obiettivi di un'azienda, di un ente o di un'organizzazione

NAFA

Nuclei ad Alto Fabbisogno Assistenziale

NAMIR

Nuclei di Accoglienza Minima Responsività

PA

Pubblica Amministrazione

PAI

Piano Assistenziale Individualizzato

PAT

Provincia Autonoma di Trento

PFC

Progetto Formativo sul Campo

PROVIDER ECM

È il riconoscimento da parte di una istituzione pubblica (Commissione Nazionale per la formazione continua o Regioni/Province Autonome direttamente o attraverso organismi da queste individuate) che un soggetto è qualificato nel campo della formazione continua in sanità e dunque può realizzare attività formative idonee attribuendo direttamente i crediti agli eventi formativi e rilasciando il relativo attestato ai partecipanti

RLS

Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

RSA

Residenza Sanitaria Assistenziale

STAKEHOLDER

Portatori d'interessi

UPIPA

Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza

UVM

L'Unità di Valutazione Multidisciplinare è parte fondamentale del processo di presa in carico globale della

Il documento si rivolge a tutti i nostri stakeholders, con i quali vogliamo mantenere processi di comunicazione interattiva, pertanto ogni commento e osservazione può essere indirizzato a amministrazione@apsp-pergine.it

Il Bilancio Sociale e di Missione dell'A.P.S.P. è disponibile su richiesta in versione cartacea, mentre la versione digitale è liberamente scaricabile dal sito dell'A.P.S.P. al link: www.apsp-pergine.it

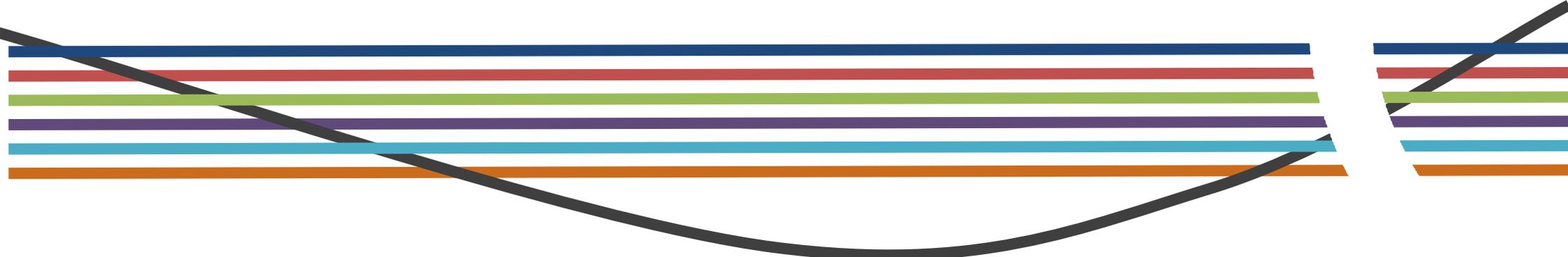
La sua pubblicazione viene comunicata nella sezione news del sito web e nei canali social dell'A.P.S.P..

Pubblicato ad OTTOBRE 2022

Sul sito dell'A.P.S.P. (www.apsp-pergine.it) è possibile compilare un **questionario** che ci può permettere di migliorare la stesura della prossima edizione del B.S.M.

S. Spirito - Fondazione Montel

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona



Sede legale:

Via Marconi n. 4 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

Tel. 0461/53 10 02 Fax 0461/53 29 71

www.apsp-pergine.it

E-mail: amministrazione@apsp-pergine.it

Sedi operative:

Struttura Via Pive

Via Pive n. 7 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

Struttura Via Marconi

Via Marconi n. 55 - 38057 Pergine Valsugana (TN)