

Bilancio Sociale e di Missione 2015

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:

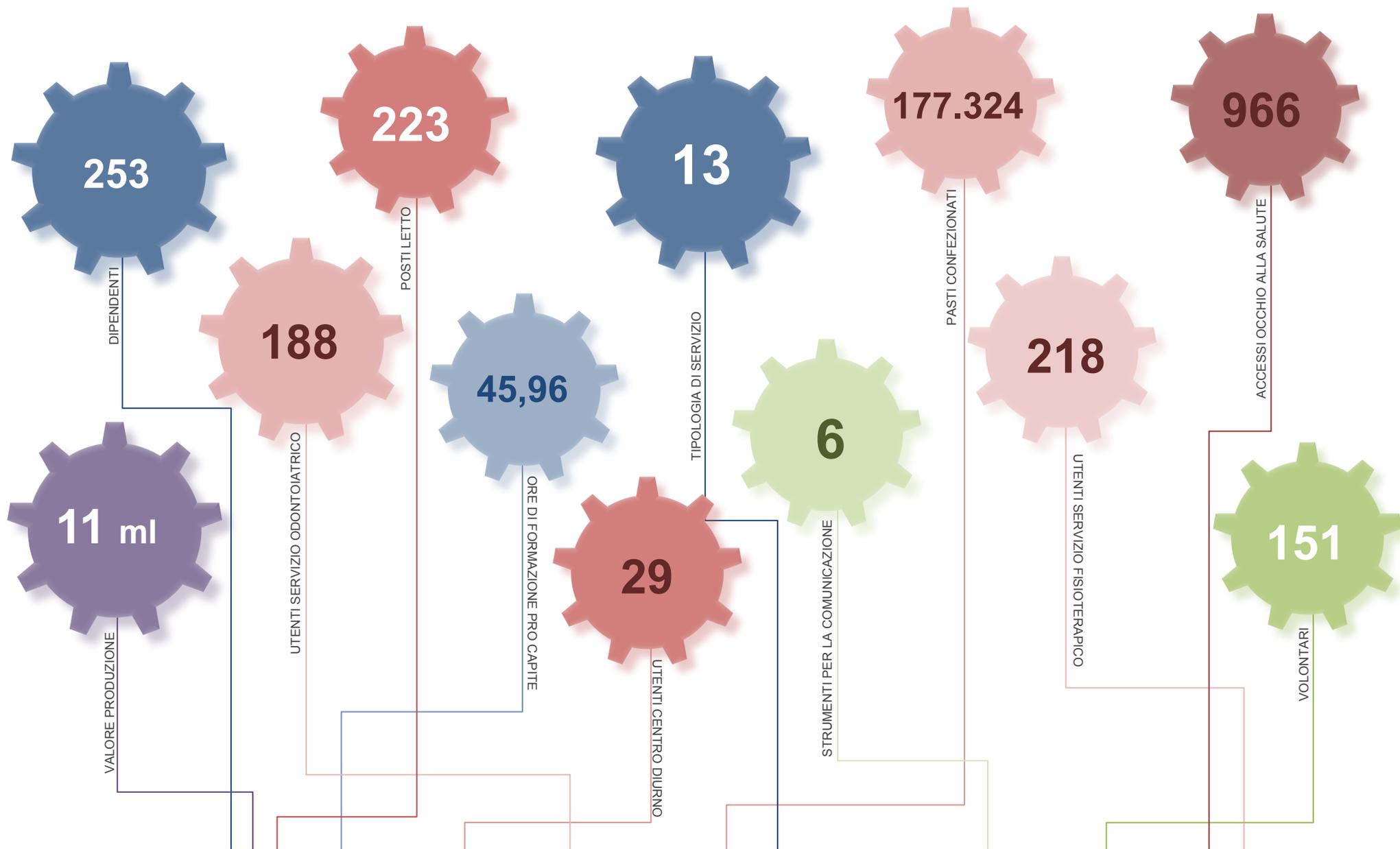
Struttura Via Pive

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

Struttura Via Marconi

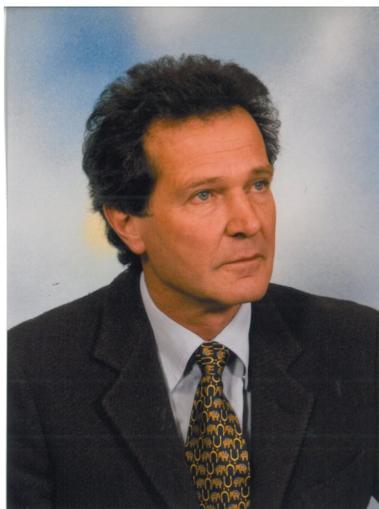
Via Marconi n. 55 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

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



Bilancio Sociale e di Missione 2015

Lettera di presentazione



Questo documento vuole seppur in sintesi far comprendere anche a chi non vive direttamente l'APSP di Pergine Valsugana la complessità di una struttura la cui finalità è quella di erogare assistenza alle fasce deboli della popolazione tramite servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari erogati ad esterni.

Siamo consapevoli di aver raggiunto livelli elevati qualitativamente nelle risposte che diamo ai bisogni quotidiani dei nostri residenti, ma siamo convinti di dover continuare un percorso di ricerca, di confronto, di formazione continua dei nostri operatori, di condivisione di obiettivi anche con i familiari e gli ospiti alla luce di future nuove strategie di approccio a situazioni sempre più complesse.

Un'attenzione particolare è stata posta ad una patologia sempre più diffusa "la demenza", che coinvolge dal punto di vista affettivo-emotivo ed assistenziale numerose famiglie comportando apprensione o delusione, iniziando a fornire assistenza anche solo diurna ed attivando nel 2016 un "Punto di Ascolto Alzheimer" che contribuirà a chiarire agli utenti i servizi a disposizione con personale specializzato.

Questo report vuole essere anche un momento di confronto e di stimolo per tutti, per evidenziare eventuali criticità nell'ottica di migliorare ulteriormente la qualità.

Un ringraziamento mio personale e di tutta l'Amministrazione a tutti gli operatori che con grande professionalità si rapportano quotidianamente con nuove esigenze, al Direttore sempre attento e disponibile al confronto, ai familiari ed ai volontari che con la loro presenza rappresentano per la struttura una risorsa fondamentale.

Il Presidente - dr. Diego Pintarelli

Bilancio Sociale

"Il bilancio sociale è l'esito di un processo con cui l'amministrazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in un dato periodo, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l'amministrazione interpreta e realizza la sua missione istituzionale e il suo mandato".

(Ministero dell'Interno, 2007).

Il Bilancio Sociale e di Missione

Perché il Bilancio

Il **Bilancio Sociale e di Missione** costituisce il principale documento che l'Azienda utilizza per rendicontare l'attività effettuata nel corso dell'anno, nell'ottica di una maggiore trasparenza nei confronti dei principali stakeholder.

Il Bilancio Sociale come:



Il nostro obiettivo è quello di definire, anno dopo anno, in un'ottica di miglioramento continuo, un bilancio il più possibile chiaro, coerente ed utile.

Buona lettura.

Nota metodologica

Questo documento rappresenta il **Bilancio Sociale e di Missione 2015**.

■ 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.

■ Contenuti

- * **Un'organizzazione di persone** - in questa prima parte viene delineata l'identità dell'Azienda, la mission, la storia, il governo, l'organizzazione e gli interlocutori. Ampio spazio viene dato al personale e alla formazione.
- * **Un'offerta calibrata sulla persona** - nella seconda parte vengono identificati e descritti i servizi che offre la Santo Spirito e i risultati ottenuti nel 2015.
- * **La dimensione sociale** - in questa parte si rendiconta l'attività messa in campo dalla Santo Spirito sia all'interno della struttura che all'esterno, con il coinvolgimento di una risorsa molto preziosa: i volontari.
- * **Il valore creato** - nella quarta parte sono forniti in modo sintetico gli aspetti patrimoniali ed economico-finanziari con una particolare attenzione al controllo di gestione.
- * **Il rispetto degli impegni assunti** - in questa parte si evidenziano gli obiettivi di qualità e i risultati raggiunti in termini di soddisfazione dei Clienti che hanno caratterizzato la gestione.
- * **Preparare il futuro** - nella sesta parte sono riportati i nuovi progetti e le aspettative per il futuro.

■ Periodo di riferimento

Questa edizione del Bilancio Sociale e di Missione si riferisce all'anno 2015.

Come per le rendicontazioni precedenti, anche quest'anno abbiamo cercato di confrontare i dati del 2015 con i dati degli anni precedenti.

■ 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.

■ Comunicazione

L'A.P.S.P. promuove forme di partecipazione al Bilancio Sociale e strumenti di raccolta opinioni attraverso incontri pubblici, indagini di soddisfazione, focus group.



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).



I principi guida utilizzati per l'identificazione degli indicatori da inserire nel bilancio sono:

- * **rilevanza** intesa come capacità di leggere i risultati e, conseguentemente, di permetterne la valutazione e l'eventuale riorientamento delle politiche del servizio;
- * **selettività** intesa come la necessità di correlare le aree di rendicontazione con i profili di risultato ed i soggetti coinvolti nei processi decisionali;
- * **chiarezza ed attendibilità** intesa come la necessità di assicurare una definizione condivisa degli indicatori inseriti e dei criteri di elevazione dei dati nonché di garantire la verificabilità della provenienza degli stessi da fonti informative certe ed accessibili;
- * **tempestività** intesa come la capacità di fornire rilevazioni in tempi coerenti con le necessità di valutazione e decisione dei diversi attori coinvolti nel processo di rendicontazione.

Sommario

Prima parte

L'identità

- Chi siamo, 8
- Mission, 8
- Strategia aziendale, 8
- I valori, 9
- La storia, 10
- Lo statuto: scopi dell'azienda, 12
- Carta d'identità, 14
- Struttura multiservizi, 15
- Governance, 16
- Comitato etico, 18
- La struttura organizzativa, 20
- La struttura operativa, 21
- I portatori di interesse, 22
- Le risorse umane, 24

Seconda parte

Un'offerta calibrata sulla persona

- L'evoluzione della popolazione, 40
- I servizi, 40
- Servizi residenziali, 41
- Servizi semiresidenziali, 52
- Servizi ambulatoriali, 54
- Servizi domiciliari e alberghieri, 56
- Servizi informativi consulenziali, 57
- Servizi di supporto, 57

Terza parte

La dimensione sociale

- La dimensione sociale, 58
- Il volontariato, 59
- La Casa <in rete>, 59
- I volontari, 60
- Le attività, 50
- La comunicazione, 62
- Gli strumenti della comunicazione, 62
- La Bussola della trasparenza, 63

Quarta parte

Il valore creato

- Conto economico, 64
- Il patrimonio netto, 66
- Stato patrimoniale, 66
- Controllo di gestione, 68
- La retta, 69
- I fornitori, 70
- Le sponsorizzazioni, 70
- Servizi in forma associata, 71
- Le donazioni, 71

Quinta parte

Il rispetto degli impegni assunti

- Il sistema qualità, 72
- La certificazione, 73
- Q&B - Qualità e Benessere 2015, 73
- Family Audit, 73
- Il gradimento dei servizi, 74
- Clima aziendale, 74

Sesta parte

Preparare il futuro

- La valorizzazione del patrimonio, 76
- Piano di miglioramento 2015-2017, 78

Prima parte

L'identità

CHI SIAMO

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) "S. Spirito – Fondazione Montel", 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.

MISSION

“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”

STRATEGIA AZIENDALE

Tale obiettivo generale viene perseguito attraverso i seguenti obiettivi strategici:

- **APPROPRIATEZZA:** *continuità dalla presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, domiciliari, informativi/consulenziali e di supporto;*
- **ECONOMICITA':** *equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione;*
- **RETE:** *partnership con altre APSP e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio;*
- **PROFESSIONALITA':** *formazione continua ed innovativa del personale;*
- **BENESSERE:** *analisi e valutazione del benessere organizzativo in un contesto in grado di conciliare famiglia-lavoro;*
- **PARTECIPAZIONE:** *personalizzazione del servizio attraverso il coinvolgimento della famiglia;*
- **APERTURA:** *coinvolgimento della comunità;*
- **SODDISFAZIONE:** *implementazione di sistema di rilevazione della customer satisfaction anche attraverso focus group;*
- **INNOVAZIONE:** *realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili.*

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

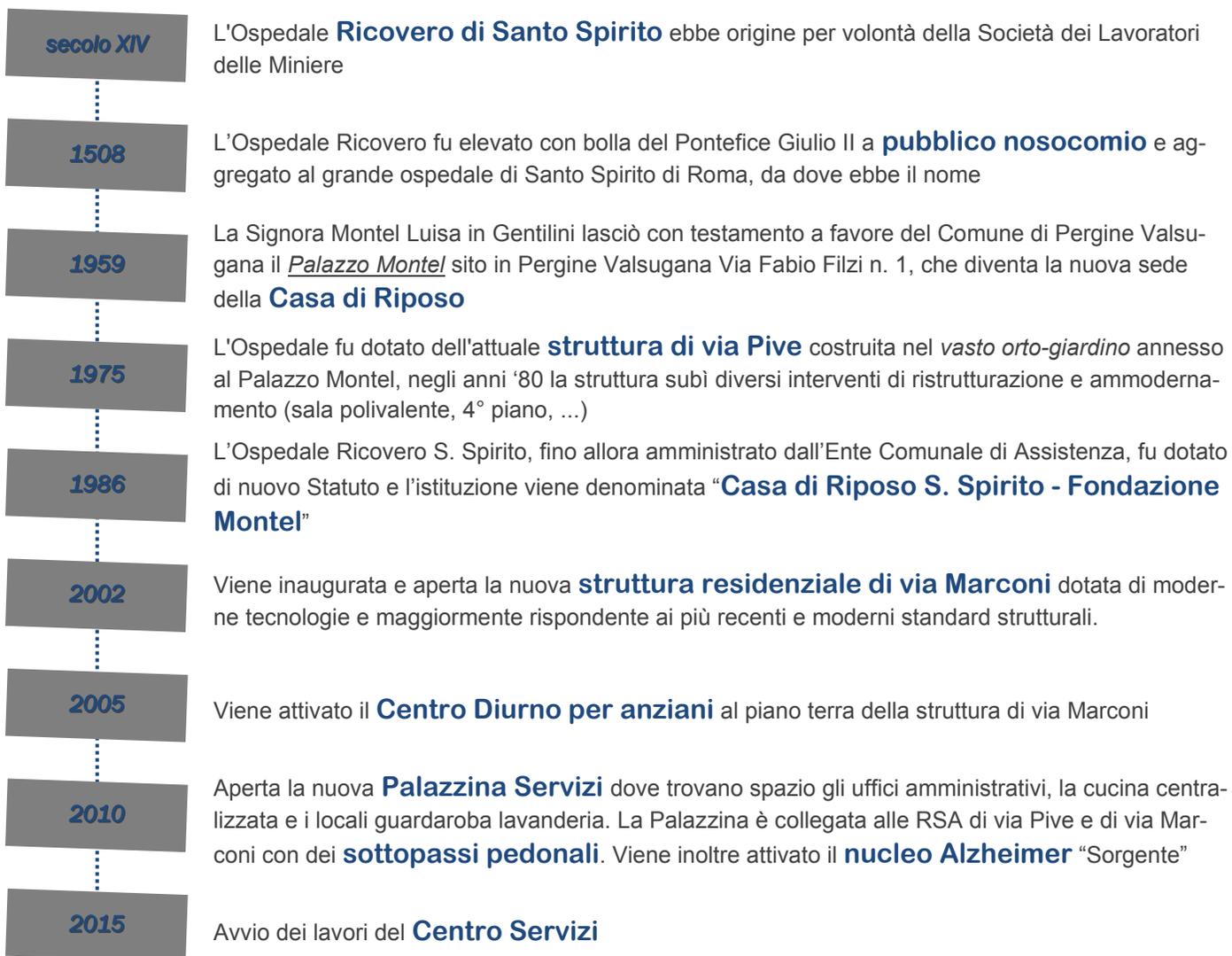




“Attività di assistenza e beneficenza in favore di persone anziane di ambo i sessi residenti nel Comune di Pergine Valsugana sia in condizioni di autosufficienza fisica e psichica che di non autosufficienza e di provvedere alla loro assistenza in modo adeguato alle condizioni socioeconomiche e culturali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

(legato testamentario)

LA STORIA



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.

L'APSP 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:

16 Comunità di Valle

4 Distretti Sociosanitari

1 ASL unica

41 APSP dedicate ai servizi per anziani

■ La popolazione i servizi per anziani:

537.416 popolazione residente

21% popolazione anziana

3.827 posti letto di R.S.A. nel 2015

€ 208 ml bilancio complessivo delle A.P.S.P.

* fonte BOCCONI SDA

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
- D.P.R. 28 marzo 1975, n. 469
- L. 8 novembre 2000, n. 328 (art. 10)
- D. Lgs. 4 maggio 2001, n. 207



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: SCOPI DELL'AZIENDA (ART. 4)

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** e di governo delle politiche sociali e socio-sanitarie, in forma diretta o associata, nelle modalità previste dalle normative vigenti, anche **attuando e promuovendo studi e ricerche nei propri settori di attività**;
- erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, **interventi e servizi alla persona e alle famiglie attraverso attività socio sanitarie e socio assistenziali** nel rispetto delle disposizioni date dagli enti titolari della competenza socio sanitaria e socio assistenziale, dei sistemi di autorizzazione e di accreditamento e degli eventuali accordi contrattuali allo scopo sottoscritti, assumendo come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini. In particolare l'Azienda, attraverso i servizi Residenza Sanitaria Assi-

stenziale (RSA), Hospice, Casa di Soggiorno per anziani, Centro diurno, Centro di Servizi, Alloggi protetti, Assistenza domiciliare integrata e Servizi di sollievo per le famiglie, provvede al soddisfacimento dei bisogni della popolazione non autosufficiente e di persone disabili che comunque si trovino in condizioni di disagio. A tale scopo può attivare e gestire strutture, servizi e ogni intervento utile a rispondere ai bisogni via via emergenti, inclusi servizi con carattere temporaneo o di urgenza, dei quali gli indirizzi della programmazione provinciale e locale evidenzino la centralità, attuando modalità di cura ed assistenza innovative e di eccellenza anche avvalendosi delle tecnologie informatiche e telematiche e di pratiche e terapie non farmacologiche, tra le quali quelle che riconoscono il valore terapeutico degli animali, promuovendo in tali ambiti iniziative, attività, studi e ricerche anche nel campo riabilitativo e delle cure palliative a favore di pazienti affetti da patologie allo stato terminale;

■ erogare e promuovere **servizi diversificati all'interno della rete locale dei servizi so-**

cio-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**, alla valorizzazione del patrimonio dell'Azienda ed al finanziamento delle attività istituzionali della stessa;
- **attualizzare**, rispetto alle mutate esigenze del contesto storico-sociale, **le volontà originarie dei fondatori dell'ente** che prevedevano - *“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 perso-*

ne inabili o in comprovate situazioni di bisogno sanitario e socio assistenziale” - destinando parte dei proventi dei lasciti non vincolati a copertura totale delle agevolazioni, anche tariffarie, eventualmente concesse a favore dei cittadini utenti residenti nel Comune di Pergine Valsugana senza pregiudizio sulla parità di accesso al medesimo servizio da parte di tutti gli aventi diritto;

- **promuovere ed erogare servizi**, anche mediante convenzioni con altri enti pubblici o privati, nel campo socio-educativo;
- **sostenere i compiti sociali delle famiglie**, quali reti primarie di relazione e sostegno tra i vari componenti e le loro diverse generazioni.

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.



L'Azienda ispira la propria azione nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia promuovendo gli atti necessari alla loro affermazione. L'Azienda è al servizio della persona; a tal fine orienta la propria attività al rispetto della dignità della persona e alla garanzia del principio di riservatezza. Garantisce adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle scelte dei destinatari e delle loro famiglie, promuovendo e perseguendo il miglioramento della qualità della vita. L'Azienda, per la sua natura pubblica e in continuità con le finalità delle IPAB da cui deriva, opera per il miglioramento della qualità della vita, del benessere e della convivenza sociale e per la piena inclusione ed integrazione sociale di tutte le componenti della comunità, ivi comprese le risorse umane impiegate per l'erogazione dei servizi impegnandosi nella valorizzazione del lavoro “di cura”, nell'aggiornamento e nella formazione e nella promozione di iniziative di studio e ricerca. (Statuto - art. 3)

CARTA D'IDENTITA'



	SERVIZI OFFERTI					POSTI AUTORIZZATI	TIPOLGIA OFFERTA			CRITERI DI ACCESSO				
	RESIDENZIALI	SEMIRESIDENZIALI	AMBULATORIALI	ALBERGHIERO e DOMICILIARI	CONSULENZIALI		DI SUPPORTO	POSTI CONVENZIONATI	POSTI A PAGAMENTO	NR. ORE SERVIZIO	U.V.M.	A.P.S.P.	CUP	LIBERO
R.S.A. - posti letto base	■	■					199	14		■	■			
R.S.A. - posti sollievo	■					2	2			■				
Casa Soggiorno	■					8	8			■				
Centro Diurno		■				20	12	8		■	■			
Fisioterapia per esterni			■					18		■				■
Odontoiatria per esterni			■					8			■			■
Occhio alla Salute			■					2				■		
Sportello psicologico			■					3		■				■
Servizio infermieristico				■										■
Servizio fisioterapico				■										■
Servizio pasti				■							■			
Il notaio informa					■			2		■				■
Sportello badanti					■					■				
Utilizzo sale polivalenti										■				
Provider ECM										■				



L'APSP ha ottenuto il rinnovo dell'accreditamento istituzionale nel 2013 da parte della PAT per l'erogazione dei seguenti servizi:

- RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)
- SERVIZIO RIEDUCAZIONE E RIABILITAZIONE PER UTENTI ESTERNI
- SERVIZIO ODONTOIATRICO PER UTENTI ESTERNI
- SERVIZIO DI PRESA IN CARICO DIURNA PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA CON GRAVI DISTURBI DEL COMPORTAMENTO

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** e il **servizio di assistenza odontoiatrica**. E' presente, inoltre, un progetto di prevenzione sanitaria, denominato **"Occhio alla salute"**, con l'obiettivo di promuovere l'**opera di prevenzione** delle complicazioni legate all'ipertensione arteriosa e al diabete e di nuova attivazione nel 2013 lo **sportello psicologico**.

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.

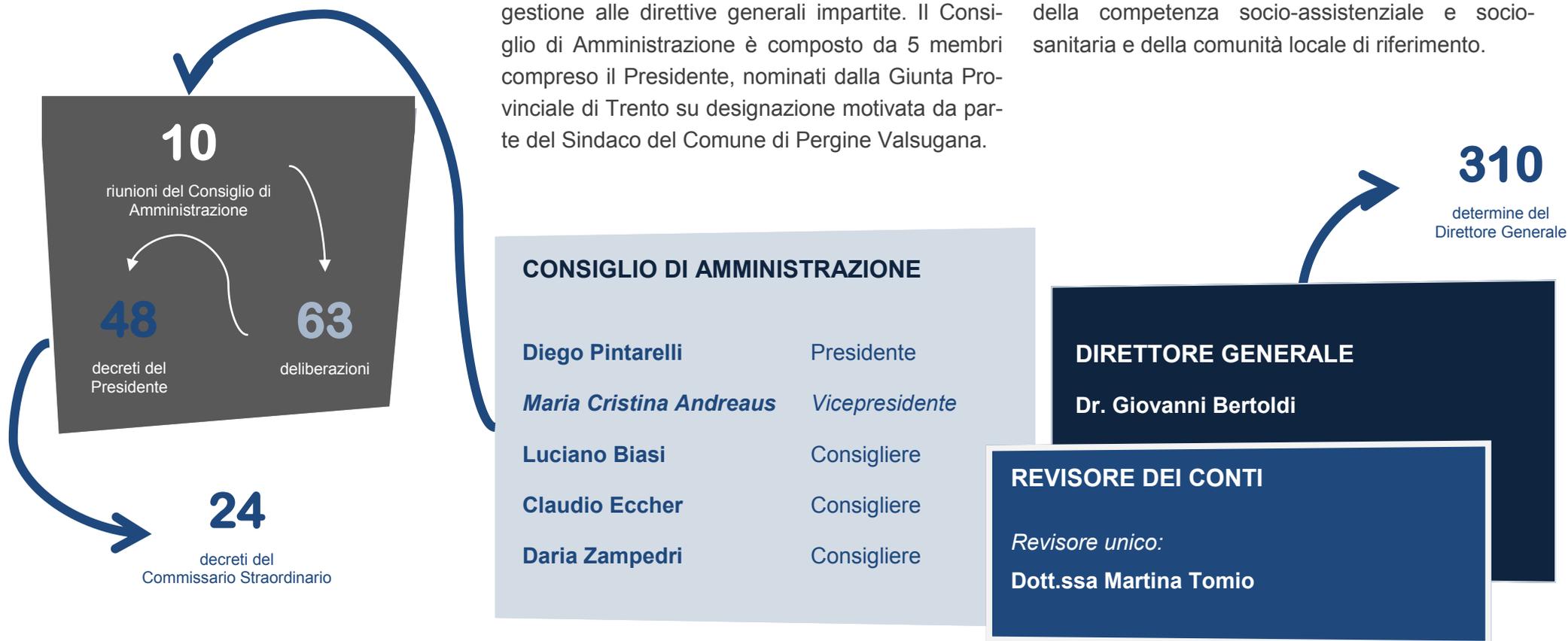
Servizi di supporto

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**.

GOVERNANCE

Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo di indirizzo, di programmazione e di controllo 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 membri compreso il Presidente, nominati dalla Giunta Provinciale di Trento su designazione motivata da parte del Sindaco del Comune di Pergine Valsugana.

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.





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.

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.

EVENTI STRAORDINARI

Il Consiglio di Amministrazione, in carica dal 24/02/2011, viene dichiarato decaduto con deliberazione della Giunta Provinciale di Trento n. 1.328 del 03/08.2015. Con lo stesso atto la Giunta nomina un Commissario Straordinario, avv. Antonio Giacomelli, fino al 18/11/2015 data dell'insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione (vedi deliberazione della Giunta Provinciale di Trento n. 1.943 del 02/11/2015). Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 26 del 28/05/2015 viene modificato lo Statuto dell'Ente portando il numero di componenti da sette a cinque.

DELIBERA 39/2015—DELEGHE AL PRESIDENTE

Il Consiglio di Amministrazione, con proprio provvedimento n. 39 dd. 2 dicembre 2015, attribuisce delega al Presidente per l'adozione dei seguenti atti individuati al comma 1 dell'art. 16 dello Statuto, lett. c), f), h), j), m), n), t), y), e nello specifico:

- 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.*



Prima della pubblicazione, il Bilancio Sociale e di Missione è sottoposto al giudizio di asservazione, 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'asservazione, a cura del Revisore dei conti, permette di ridurre il rischio di autoreferenzialità del Bilancio Sociale e di missione 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.

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.

Composizione

Il Comitato è composto da un minimo di cinque ad un massimo di otto componenti, nominati dal Consiglio di Amministrazione.

I componenti del Comitato, tra cui il Direttore Generale quale membro di diritto con funzioni di Presidente, sono scelti per almeno il 60% tra il personale e i professionisti operanti nei servizi socio-sanitari e, per la parte restante, tra esperti "esterni", in modo da assicurare la presenza di competenze almeno in: etica e bioetica, medicina generale, geriatria e gerontologia, psicologia/psichiatria, aspetti giuridici, scienze infermieristiche, assistenza alla persona, servizi sociali.

I componenti del Comitato durano in carica tre an-

ni. I membri sono rieleggibili per non più di due mandati consecutivi nello stesso ruolo e/o funzione. Le funzioni di componente del Comitato sono gratuite. I componenti esterni all'Associazione pos-

sono ottenere, su loro documentata richiesta, un rimborso delle spese relative alla loro partecipazione ai lavori del Comitato.

COMPONENTI INTERNI

Lorenzo Vinante	Medico R.S.A.
Marco Maines	<i>Responsabile di struttura</i>
Daniella Morelli	Infermiera R.S.A.
Giovanna Meneghini	Animatrice R.S.A.

PRESIDENTE

Giovanni Bertoldi
Direttore Generale R.S.A.

COMPONENTI ESTERNI

Paola Maria Taufer	Psicologa
Claudio Tasin	Avvocato
Paolo Dordoni	Filosofo

1
riunioni del Comitato nel corso del 2015

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

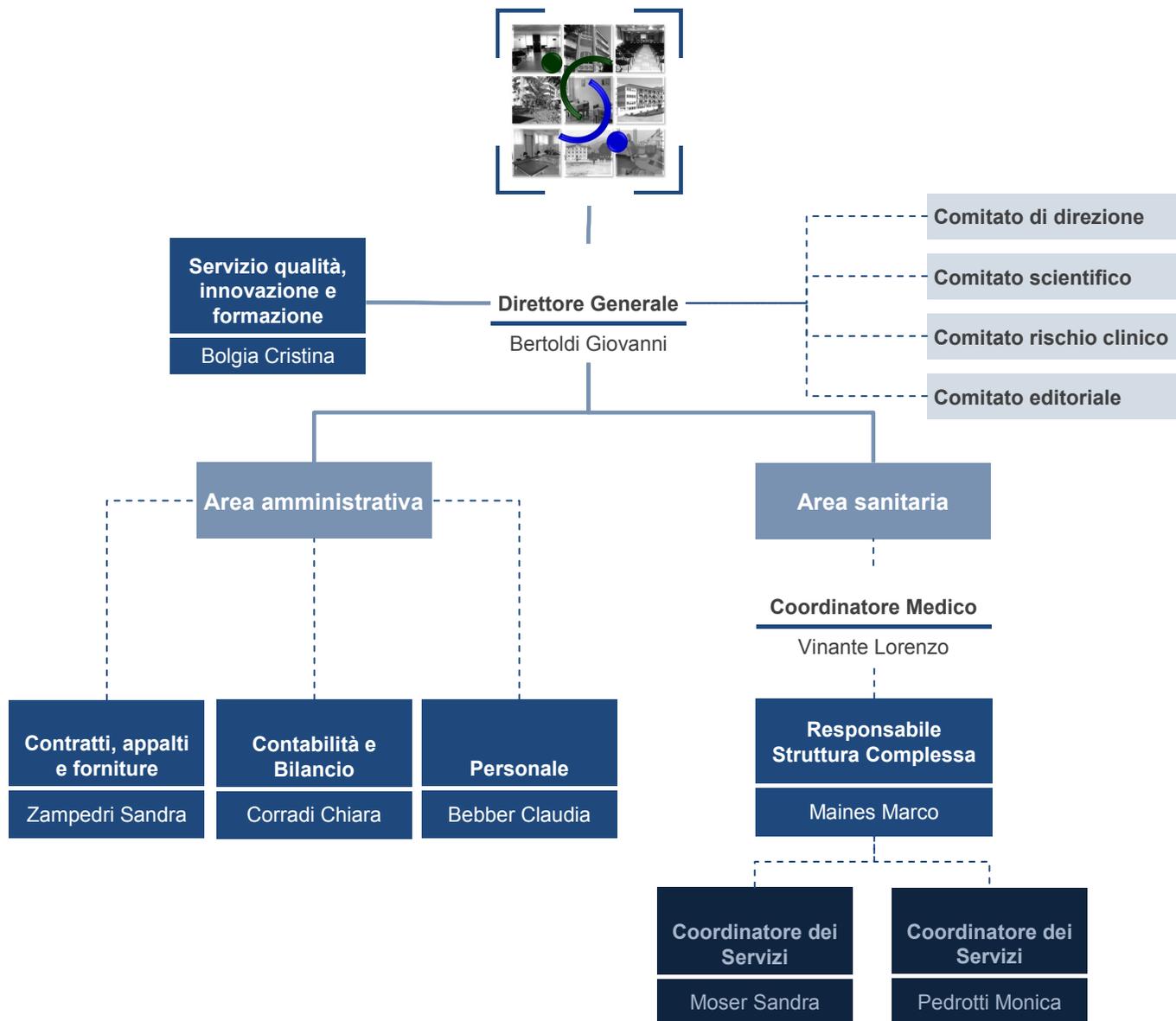
GRUPPI DI LAVORO

COMITATO DI DIREZIONE
 Giovanni Bertoldi (Direttore Generale), Lorenzo Vinante (Medico), Cristina Bolgia (Responsabile Qualità), Sandra Zampedri (Economo), Claudia Bebber (Resp. personale), Chiara Corradi (Resp. area economico-finanziaria), Lucia Faifer (Resp. Gestione Ospiti), Monica Pedrotti (Coordinatrice), Sandra Moser (Coordinatrice)

COMITATO SCIENTIFICO
 Giovanni Bertoldi (Direttore Generale), Maria Cristina Andreus (rappresentate Consiglio di Amministrazione), Lorenzo Vinante (Medico), Cristina Bolgia (Responsabile Formazione), Monica Pedrotti (Coordinatrice), Marco Maines (Esperto in formazione)

COMITATO RISCHIO CLINICO
 Lorenzo Vinante (Medico), Cristina Bolgia (Responsabile Qualità), Monica Pedrotti (Coordinatrice), Antonino Catanese (Infermiere), Daniella Morelli (Infermiere), Andrea Zuccatti (Fisioterapista)

COMITATO EDITORIALE
 Giovanni Bertoldi (Direttore Generale), Cristina Bolgia (Responsabile Qualità), Fabrizio Cestari (O.S.S.), Giovanna Meneghini (Resp. servizio animazione), Andrea Zuccatti (Fisioterapista)



LA STRUTTURA OPERATIVA

STRUTTURA DI VIA PIVE

RSA - Casa Soggiorno

RSA.: 136 posti letto
 RSA - nucleo Alzheimer: 10 posti letto
 Casa Soggiorno: 4 posti letto

Coordinatore Sanitario

Dott. Lorenzo Vinante

Responsabile Struttura Complessa

Maines Marco

Servizi di coordinamento

Moser Sandra

Referente di struttura

Sartori Anna

Referente nucleo Alzheimer

Cronst Silvano

Equipe

Servizio Infermieristico
 Servizio Riabilitativo
 Servizio Animativo
 Servizio Socio-sanitario

Servizi ambulatoriali

Servizio odontoiatrico

Dott. Pellegri Franco

MDDI

Dott. Pintarelli Diego

STRUTTURA DI VIA MARCONI

RSA - Casa Soggiorno Centro Diurno

RSA:69 posti letto
 Casa Soggiorno: 4 posti letto
 Centro Diurno: 12 posti

Coordinatore Sanitario

Dott. Lorenzo Vinante

Responsabile Struttura Complessa

Maines Marco

Servizio di coordinamento

Moser Sandra

Servizio di coordinamento Centro Diurno

Pedrotti Monica

Referente di struttura

Vinciguerra Renata

Equipe

Servizio Infermieristico
 Servizio Riabilitativo
 Servizio Animativo
 Servizio Socio-sanitario

Servizi ambulatoriali

Servizio di fisioterapia

Simoni Michele

Occhio alla salute

Dott. Beber Lino

Sportello psicologico

Dott.ssa Paola Maria Taufer

PALAZZINA SERVIZI GENERALI

Servizi generali
 Uffici amministrativi

Responsabile servizio cucina

Bernardi Michele

Responsabile servizio manutenzione

Frisanco Claudio

Responsabile servizio lavanderia- guardaroba

Tomaselli Florinda

Servizi domiciliari - alberghiero

Servizio mensa

Servizio infermieristico al domicilio

Servizio fisioterapico al domicilio

Servizi consulenziali e informativi

Il notaio informa

Sportello badanti

LE FIGURE DELLA SICUREZZA

Datore di lavoro

BERTOLDI GIOVANNI

Responsabile del servizio di prevenzione e protezione

ZAMPEDRI SANDRA

Medico competente

ANTONACCI GENNARO

Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza

CESTARI FABRIZIO
 FRISANCO CLAUDIO
 PIVA MAURO

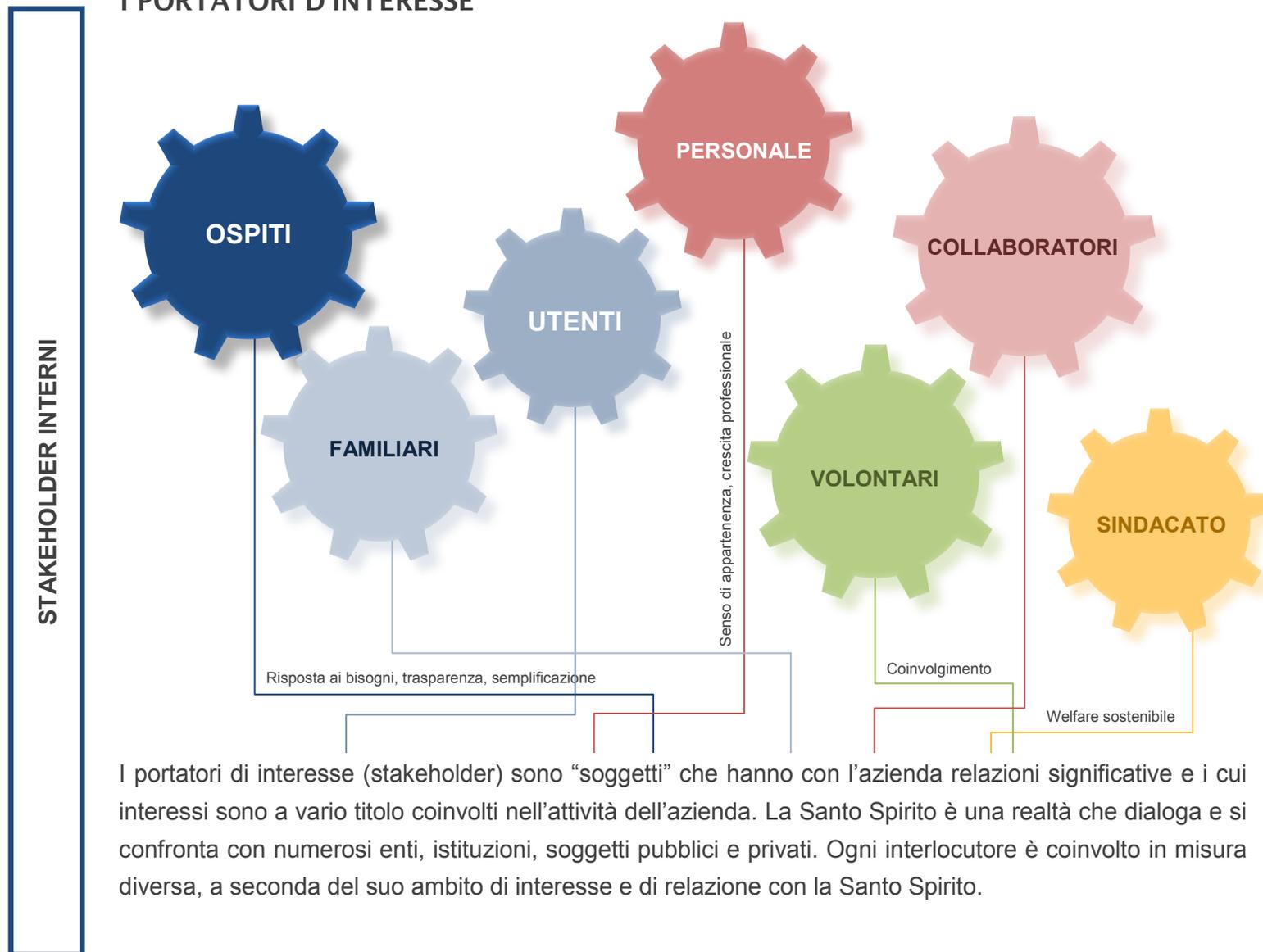
Preposti

BERNARDI MICHELE
 FRISANCO CLAUDIO
 MOSER SANDRA
 PEDROTTI MONICA
 SARTORI ANNA
 TOMASELLI FLORINDA
 VALCANOVER MARCO
 VINCIGUERRA RENATA

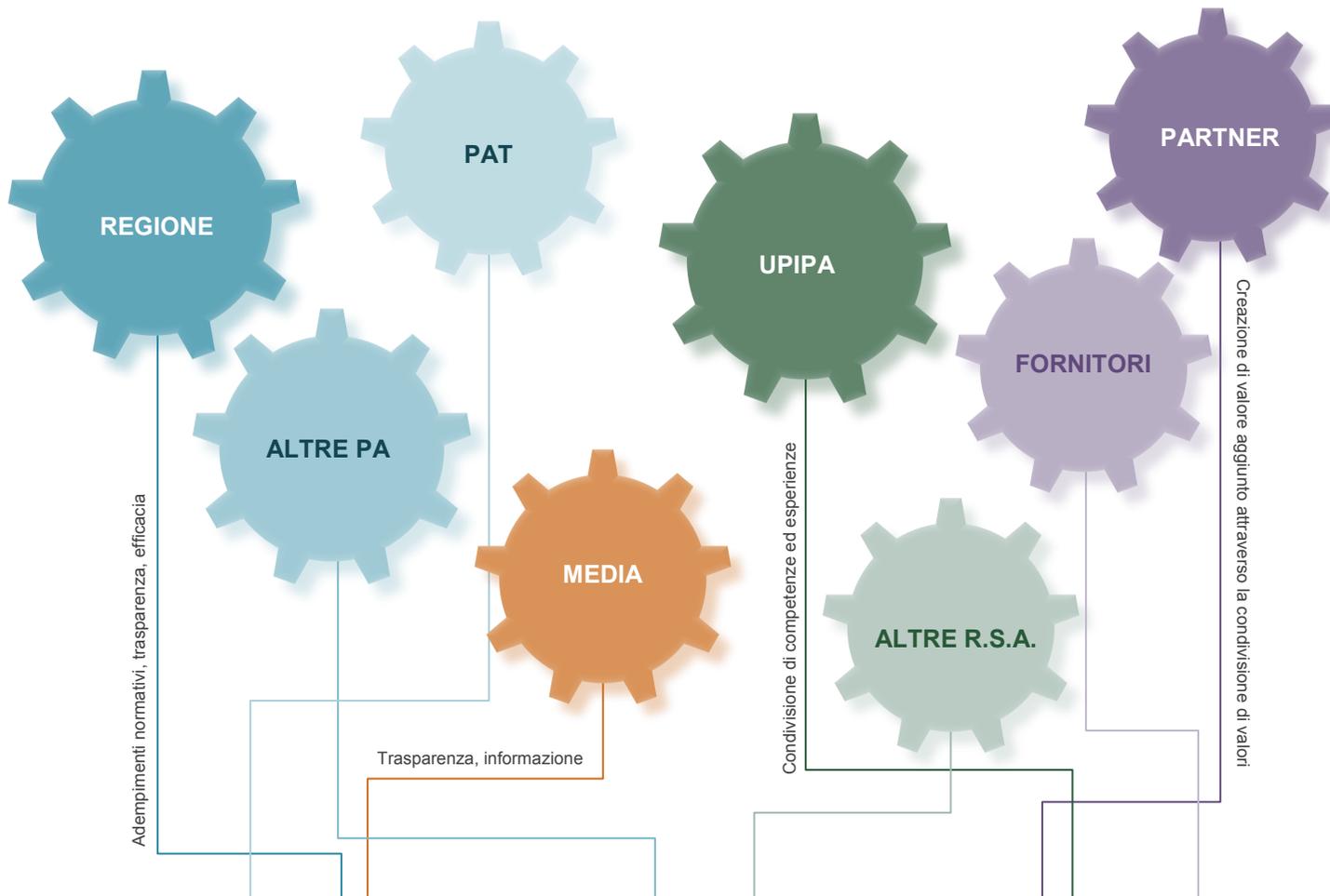
Addetti alle emergenze

BERTOLDI GIOVANNI
 FRISANCO CLAUDIO
 VALCANOVER MARCO

I PORTATORI D'INTERESSE



I portatori di interesse (stakeholder) sono “soggetti” 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 principali rientrano, oltre agli Ospiti residenti e i loro familiari, il personale dipendente e tutti i collaboratori dell'Ente che attraverso il loro lavoro quotidiano e la loro professionalità contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi fissati annualmente dall'Amministrazione, che rispondono al bisogno di assistenza e qualità della vita espresso dagli utenti.

STAKEHOLDER ESTERNI



Consultazione dei portatori di interesse

Così come previsto dalle linee guida in materia di rendicontazione sociale, le bozze del presente Bilancio Sociale 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.

LE RISORSE UMANE

Nelle Aziende di Servizi le risorse umane rappresentano il principale fattore economico e produttivo. La Santo Spirito ha sempre investito nel personale, sia in termini quantitativi che qualitativi. Oggi l'APSP "S. Spirito - Fondazione Montel" di Pergine Valsugana rappresenta, per dimensione e numero di personale impiegato, la principale azienda del territorio.



LA DIMENSIONE DEL PERSONALE

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Dipendenti al 31/12	263	262	259	255	264	253
Numero assunzioni	150	105	100	96	92	83
Numero cessazioni	110	95	100	93	74	83

253

dipendenti

77,87%

personale a tempo indeterminato

12 anni

anzianità di servizio

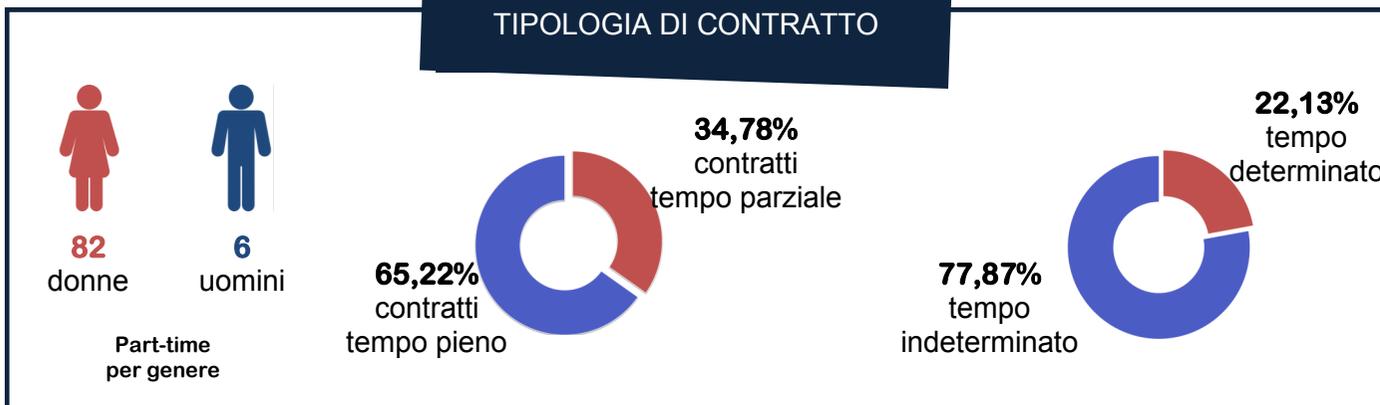
LA ROTAZIONE DEL PERSONALE PER GENERE

	ASSUNTI	CESSATI	IN FORZA	ROTAZIONE
Femmine	66	68	202	- 2
Maschi	17	15	51	+ 2

LA DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE

		Femmine	Maschi	Tempo inde-terminato	Tempo de-terminato	Full time	Part time
Amministrazione	9	8	1	8	1	9	0
Medico	1	0	1	0	1	1	0
Coordinamento	3	2	1	2	1	3	0
Infermieri	34	28	6	28	6	18	16
Fisioterapisti	7	3	4	6	1	5	2
Assistenza	147	118	29	108	39	96	51
Animazione	5	4	1	5	0	2	3
Servizi generali	43	35	8	36	7	31	12
Centro Diurno	4	4	0	4	0	0	4

TIPOLOGIA DI CONTRATTO



TITOLO DI STUDIO

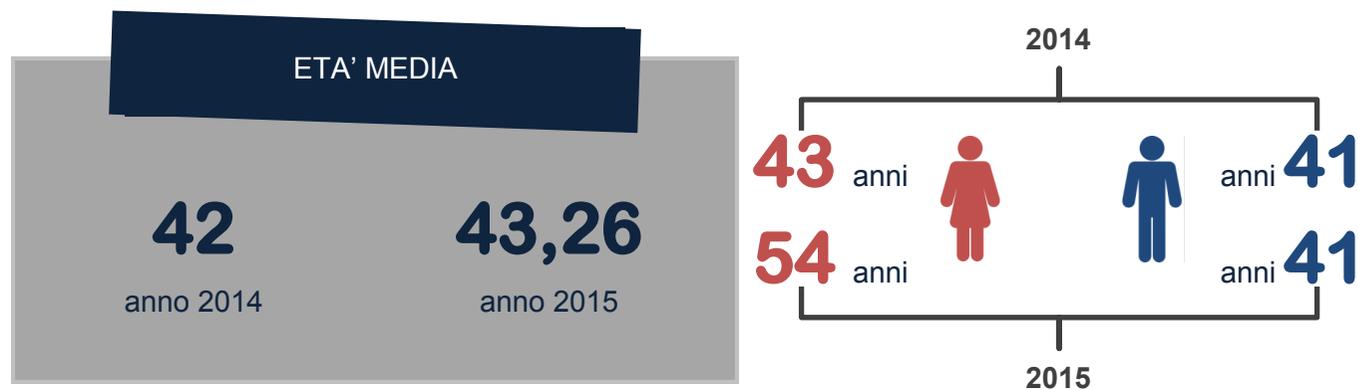
	Totale	%
Licenza media	137	54%
Licenza scuola superiore	87	34%
Laurea	29	12%

Si registra un aumento del livello di istruzione nel personale adibito all'assistenza (nr. 49, pari al 33%, degli operatori hanno un diploma di scuola media superiore e nr. 3, pari al 2%, degli operatori hanno un diploma di laurea).

LE FASCE D'ETÀ

	Fino ai 30 anni	Dai 31 ai 40 anni	Dai 41 ai 50 anni	Oltre i 50 anni
Femmine	30	36	75	61
Maschi	6	16	19	10

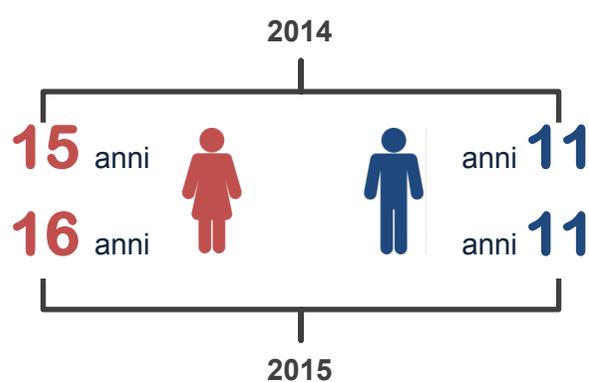
	Totale	%
Fino ai 30 anni	36	14.23%
Dai 31 ai 40 anni	52	20.55%
Dai 41 ai 50 anni	94	37.15%
Oltre i 50 anni	71	28.06%



	Fino ai 30 anni	Dai 31 ai 40 anni	Dai 41 ai 50 anni	Oltre i 50 anni
Amministrazione	0%	11,11%	77,77%	11,11%
Area sanitaria	22,22%	33,33%	26,66%	17,77%
Area assistenziale	14,57%	21,19%	37,09%	27,15%
Area sociale	0%	0%	40,00%	60,00%
Servizi generali	9,30%	9,30i%	39,53%	41,86%

ANZIANITA' DI SERVIZIO

	Fino a 10 anni	Dai 11 anni ai 30 anni	Oltre i 30 anni
Femmine	96	92	14
Maschi	30	21	0



	Totale	%
Fino ai 10 anni	126	49,80%
Dai 11 anni ai 30 anni	113	44,66%
Oltre i 30 anni	14	5,53%

	Fino a 10 anni	Dai 11 anni ai 30 anni	Oltre i 30 anni
Amministrazione	11,11%	77,77%	11,11%
Area sanitaria	71,11%	26,66%	2,22%
Area assistenziale	52,98%	43,05%	3,97%
Area sociale	0%	80,00%	20,00%
Servizi generali	30,23%	58,14%	11,63%

ASSENTEISMO

La gestione e sostituzione delle assenze del personale rappresentano uno degli elementi più critici per la gestione dell'APSP.

Negli ultimi sei anni si registra però un trend positivo dal momento che l'incidenza del tasso di assenza è in continuo calo (-2.75% rispetto al 2010).

Tipologia assenza	Persone	Giorni
Maternità	31	8.786,28
Congedo matrimoniale	0	0,00
Donazione sangue	15	167,04
Permessi sindacali	37	93,09
Infortuni	2	95,53
Permessi L. 104/92	10	1.315,80
Congedo L. 104/92	4	3.097,36
Malattia	186	10.865,74
Permessi non retribuiti e aspettative	27	5.777,08
Altri permessi	131	3.806,90

7,75%

Tasso di
assenteismo

3,4%

Tasso di
assenteismo per
malattia

17,14

Giorni medi
di assenza

Aspettative	Totale	%
Inferiori a 1 mese	6	20,69%
Da 1 mese a 3 mesi	19	65,52%
Superiori a 3 mesi	4	13,79%

Descrizione	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Tasso di assenteismo	10,5%	8,1%	7,5%	8,98%	8%	7,75%
Tasso di assenteismo per malattia	4,6%	2,9%	4,0%	3,62%	3,3%	3,4%
Giorni medi di assenza	23,16	17,75	16,38	19,85	17,33	17,14
Giorni medi di assenza per malattia	10,20	6,39	8,95	7,98	7,33	7,42

LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

	2010	2011	2013	2013	2014	2015
Infortuni	12	9	12	12	5	3
Giorni infortunio	146	77	146	146	110	19
Visite mediche D. Lgs. 81/2008	165	92	97	97	177	101
Idoneità senza limitazioni	89%	88%	86%	86%	85%	83%



Il numero di infortuni nel 2015 si è ridotto a 3, in lieve riduzione rispetto all'anno precedente, per complessive 19 giornate d'infortunio.

Grazie alla formazione in materia di sicurezza e di prevenzione, nonché grazie all'istituzione del servizio di fisioterapia gratuita per dipendenti il livello di infortunio ha avuto una progressiva riduzione negli ultimi anni passando da 146 giorni di infortunio nel 2013 ai 19 del 2015.

TIPOLOGIA DI INFORTUNI

	2011	2012	2013	2014	2015
Biologico	3	2	2	2	1
Movimentazione	1	1	2	0	1
Aggressione	1	0	2	0	0
Scivolamento	0	1	3	2	0
In itinere	2	1	1	0	0
Altro	2	0	2	1	1



Servizio fisioterapico per dipendenti
 Dal 2014 è stato attivato presso la struttura il **Servizio di fisioterapia per dipendenti gratuito**.
 Nell'ambito di tale iniziativa sono stati registrati nr. 23 accessi al servizio.

IL SINDACATO

Descrizione	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Iscritti al sindacato	56	56	70	79	87	93
Totale dipendenti	263	262	259	255	264	253
% iscritti al sindacato	24,29%	19,08%	27,09%	30,98%	32,95%	36,76%



L'APSP da sempre individua le organizzazioni sindacali quale stakeholder di riferimento per la gestione del personale e il benessere organizzativo, Negli anni si è registrato un aumento del numero di iscritti probabilmente dipeso del blocco contrattuale deciso a livello governativo.

Descrizione	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Numero permessi	4	4	4	5	9	4
Numero scioperi	2	4	6	3	5	2
Adesioni agli scioperi	0	10	1	0	0	0

I PARAMETRI PROVINCIALI

	Minutaggio teorico per pl gg	Minutaggio effettivo per pl gg	Differenza in valore assoluto	Differenza %
Assistenza medica	1,42	3,00	+ 1,58	+ 111%
Coordinamento dei servizi	2,39	4,42	+ 2,03	+ 85%
Assistenza generica alla persona	115,79	140,90	+ 25,11	+ 22%
Assistenza infermieristica	26,44	30,82	+ 4,38	+ 17%
Attività di animazione	4,26	7,26	+ 3,00	+ 70%
Assistenza riabilitativa	5,46	8,05	+ 2,59	+ 47%
TOTALE	155,76	194,45	+ 38,69	+ 25%



L'APSP è da sempre struttura attenta alle risorse umane e alla qualità del lavoro.

L'APSP ha individuato due nuove figure:

- * **Dr. Lorenzo VINANTE** in qualità di **Medico Dirigente dipendente**, assunto con contratto di lavoro subordinato a tempo pieno per 36/ore settimanali. A tale figura è demandato, oltre che l'attività strettamente clinica, il coordinamento sanitario della struttura.
- * **Marco MAINES** in qualità di **Responsabile di struttura complessa**, assunto con contratto a tempo pieno per 36/ore settimanali. Alla nuova figura, che si aggiunge alle due coordinatrici già presenti, è affidato il compito di sovrintendere al buon funzionamento dei servizi socio-assistenziali e sanitari.

+38,69

minuti rispetto al parametro 2015

+40,72

minuti rispetto al parametro 2014

+39,68

minuti rispetto al parametro 2013

ATTIVITA' IN CONVENZIONE

L'APSP, al fine di acquisire professionalità altrimenti non reperibili sul mercato del lavoro, ha dovuto ricorrere alle prestazioni di liberi professionisti attraverso la sottoscrizione di idonee convenzioni.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Personale infermieristico	6.981,80	6.353,00	4.235,50	2.729,00	1.974,00	1.084,00
Servizio medico	809,00	978,00	2.371,50	2.456,50	2.394,00	1.114,50
Servizio odontoiatrico	93,00	90,00	98,00	192,00	104,00	98,00
Servizio psicologico	==	==	==	48	180	168
Logopedista	==	==	==	==	==	89,00
Servizio religiosa	Presenza giornaliera	Presenza giornaliera				



L'APSP ha attivato nel corso del 2014 il servizio di supporto psicologico a favore dei dipendenti, degli ospiti e dei famigliari . Il servizio è stato affidato alla dott.ssa Paola Maria Taufer.
 Nel corso del 2015 attivato un progetto dal titolo "Avvio progetto sperimentale attività di consulenza logopedica a favore di Ospiti NAMIR alla RSA" per nr. 6 ore mensili
 Il servizio è stato affidato alla dott.ssa Martina Carlin.

ORE LAVORATE E COSTO DEL LAVORO

	ore teoriche	ore lavorate	% produttività	costo annuo	costo orario
Amministrazione	18.209,45	14.273,55	78,39%	€ 600.614,54	€ 42,08
Medico	1.879,20	1.669,30	88,83%	€ 98.530,76	€ 59,03
Coordinamento	5.562,43	4.883,28	87,79%	€ 153.332,31	€ 31,40
Infermieri	51.508,87	39.102,39	75,91%	€ 1.140.015,26	€ 29,15
Fisioterapisti	11.613,46	8.464,35	72,88%	€ 224.841,69	€ 26,56
Assistenza	235.914,77	183.771,27	77,90%	€ 4.289.797,78	€ 23,34
Animazione	7.516,80	5.745,11	76,43%	€ 144.725,79	€ 25,19
Servizi generali	67.970,67	53.185,40	78,25%	€ 1.215.620,86	€ 22,86
Centro Diurno	5.712,77	3.673,36	64,30%	€ 85.912,56	€ 23,39
Totale	405.888,42	314.768,01		7.953.391,55	

314.768,01

Totale ore lavorate
anno 2015



862,38

media ore lavorate
al giorno

COSTO DEL LAVORO

€ 24,66

costo medio orario
anno 2010

€ 25,27

costo medio orario
anno 2015



Il dato relativo alla produttività dei vari settori e servizi dipende ed è influenzato dalla percentuale di assenze ad ogni titolo in rapporto alla dotazione organica prevista a budget. Si precisa che anche in casi di "bassa" produttività si è garantito il pieno rispetto dei parametri provinciali e standard di qualità previsti

LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE



L'A.P.S.P. ha sempre ritenuto importante il coinvolgimento del personale attraverso momenti formativi ed informativi.

RIUNIONI ED INCONTRI

1.460

ore totali annue

5,46

ore pro-capite

€ 17,68

costo orario del personale

12.270,50

ore di formazione

€ 20.815,79

costo formazione obbligatoria

€ 27.812,50

costo aggiornamento professionale

LA FORMAZIONE

La formazione continua del personale rappresenta un'azione strategica per mantenere e migliorare la qualificazione, la professionalizzazione e la motivazione dei collaboratori in modo da garantire nel tempo il giusto approccio alla non autosufficienza.

	2011	2012	2013	2014	2015
Ore di formazione	1.913,30	5.583,00	4.347,95	5.501,50	12.270,50
Numero crediti ECM	789	1.829	1.086	1.572	2.231
Costo ad ore di formazione	€ 34,31	€ 22,87	€ 24,50	€ 23,85	€ 6,51



Provider di formazione ECM

L'APSP ha ottenuto l'accreditamento come provider di formazione da parte della Giunta Provinciale di Trento. L'attività formativa realizzata dell'APSP prevede la partecipazione sia del personale interno che di professionisti esterni.

L'OFFERTA FORMATIVA

Nel 2015, oltre alle proposte formative residenziali, è stato promosso un progetto formativo sul campo (PFC) dal titolo “**Progettazione, sperimentazione ed implementazione di un nuovo modello assistenziale**”; nel progetto sono stati coinvolti nr. 84 dipendenti da aprile a dicembre. Alla conclusione del percorso, visti i risultati della sperimentazione, è stata definita la nuova procedura di gestione. Per la formazione residenziale sono stati proposti n. **25 titoli** per 52 edizioni.



	2011	2012	2013	2014	2015	var. %
Costo accreditamento provider	€ -	€ 2.500,00	€ 2.500,00	€ 2.500,00	€ 2.500,00	0%
Costo iscrizione corsi	€ 20.331,17	€ 4.776,42	€ 4.467,61	€ 8.753,16	€ 2.288,00	-74%
Costo viaggio e rimborso spese	€ 785,20	€ 1.488,20	€ 1.821,43	€ 1.334,52	€ 1.157,11	-13%
Costo incarico docenti	€ 2.427,42	€ 2.805,22	€ 6.462,80	€ 6.274,85	€ 5.652,66	-10%
Costo docenti interni	€ -	€ 4.251,30	€ 2.205,48	€ 2.399,96	€ 2.876,39	20%
Costi generali (utilizzo aula didattica)	€ 154,00	€ 3.116,50	€ 2.915,50	€ 3.763,10	€ 3.044,34	-19%
Costo segreteria organizzativa	€ 7.313,80	€ 18.565,80	€ 13.164,84	€ 13.164,84	€ 13.164,84	0%
Costo personale	€ 34.630,53	€ 90.177,51	€ 74.506,29	€ 94.360,02	€ 48.628,29	-48%
Quote adesione convegni e corsi (esterni)	€ -	€ -	-€ 1.540,00	-€ 1.320,00	€ 590,00	-145%
Totale	€ 65.642,12	€ 127.680,95	€ 106.503,95	€ 131.230,45	€ 79.901,63	-39%

195

ore di formazione proposte

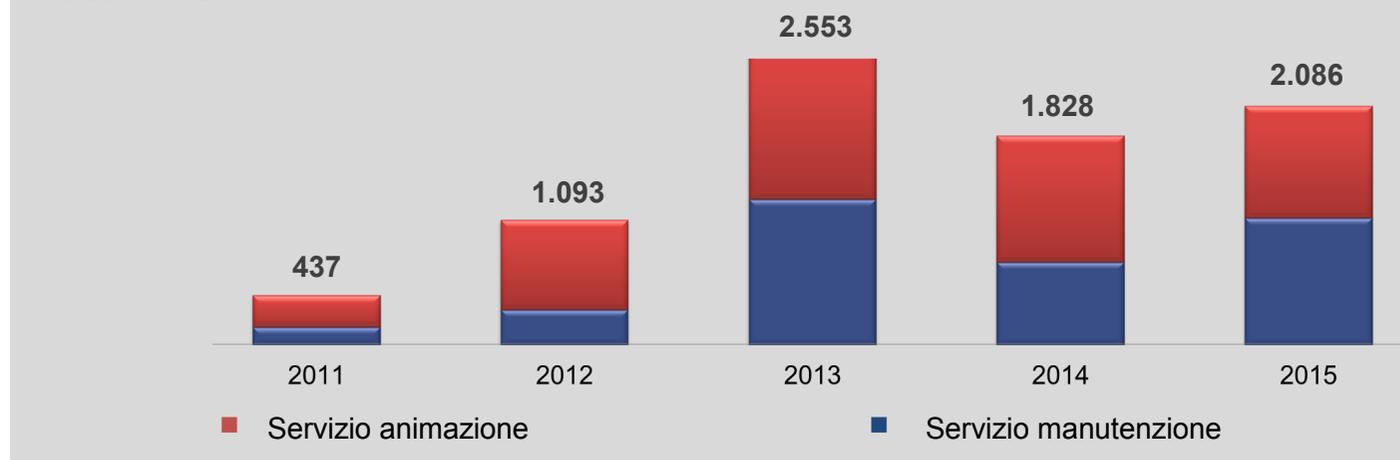
866

numero dipendenti formati

LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ

	2011	2012	2013	2014	2015
Assegnati al Servizio animazione	2	6	16	12	10
Assegnati al Servizio manutenzione	1	5	13	14	12
Totale	3	11	29	26	22

ORE DI ATTIVITÀ



VALORIZZAZIONE SERVIZIO

	2011	2012	2013	2014	2015
Addetti al servizio animazione	€ 2.283,61	€ 6.441,60	€ 10.493,17	€ 10.606,54	9.379,02
Addetti al servizio manutenzione	€ 1.229,24	€ 2.380,68	€ 9.888,38	€ 6.923,98	€ 10.625,72
Totale	€ 3.512,85	€ 8.822,28	€ 20.381,55	€ 17.530,52	€ 20.004,74



L'APSP, dal 2011, ha sottoscritto una convenzione con il Tribunale ordinario di Trento, che prevede la possibilità di accogliere fino ad un massimo di 5 unità all'interno del servizio animazione e nel servizio di manutenzione.

Gli operatori accolti nel 2015 sono stati 22 per un totale di 2.086 ore corrispondenti a nr. 0,627 operatori nel servizio animazione e nr. 0,71 operatori nel servizio manutenzione.

INTERVENTO DI POLITICHE DEL LAVORO

Già dal 2010 la Santo Spirito ha deciso di effettuare interventi di politiche del lavoro, con attività socialmente utili a favore di persone con problemi di marginalità più o meno accentuati attivando inizialmente il progetto “**Intervento 19**” e da quest’anno anche il progetto “**Intervento 20.3**”. Tali progetti sono attivati in collaborazione con l’Agenzia del Lavoro di Pergine Valsugana.

INTERVENTO 19

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Persone coinvolte	5	7	5	8	7	9
Ore annue effettuate	5.253	6.355	5.306	7.192	7.764	7.802,40
Costo a carico PAT	€ 49.298,00	€ 69.544,73	€ 55.506,81	€ 75.005,72	€ 80.849,41	€ 79.692,29
Costo a carico APSP	€ 25.451,78	€ 26.609,81	€ 15.246,77	€ 24.420,91	€ 25.076,10	€ 24.845,25

INTERVENTO 20.3

	Presidio struttura di via Marconi	Operatore servizi generali
Persone coinvolte	6	1
Ore annue effettuate	2.812,05	86,50
Costo a carico PAT	€ 40.793,15	€ 1.419,27
Costo a carico APSP	€ 1.991,06	€ 81,33



PROGETTO 19 - agevola l’inserimento nel mondo del lavoro di persone deboli e favorisce il recupero sociale e lavorativo di persone in situazioni di svantaggio sociale attraverso la progettazione e l’attuazione di progetti di inserimento lavorativo.

Il principio che permea il presente intervento è la centralità del lavoro per valorizzare la persona: le attività lavorative svolte rappresentano l’occasione per valorizzare la persona e devono essere quindi coerenti e compatibili con gli obiettivi che si intendono perseguire. I progetti sono a termine, con durate previste da un minimo di 4 mesi ad un massimo di 10 mesi. I destinatari sono i disoccupati in via continuativa da almeno tre anni in provincia di Trento, le persone con disabilità di tipo psichico/intellettivo pari o superiore all’80% (L. 68/99)

PROGETTO 20.3 - favorisce l’inserimento lavorativo temporaneo di persone con disabilità che presentano particolari caratteristiche e difficoltà di impiego. Il rapporto di lavoro instaurato deve essere a tempo determinato e avere una durata massima di 12 mesi, la proroga è prevista solo in casi particolari ed in seguito a valutazione dell’Agenzia del lavoro. I destinatari sono le persone con disabilità iscritte nell’elenco provinciale della legge 68/99 da più di 12 mesi e prive di occupazione.



L'APSP ha attivato una convenzione con ASIF Chimelli di Pergine Valsugana per la gestione e accoglienza di volontari nell'ambito del programma **Internationaler Jugendfreiwilligendienst - IJFD** in collaborazione con l'Associazione INCO di Trento.

Tale progetto ha visto il coinvolgimento di una ragazza proveniente dalla Germania. L'APSP ha inoltre attivato con gli stessi interlocutori il progetto di accoglienza nell'ambito del programma **Medio Term Volunteering** che ha visto il coinvolgimento di una ragazza proveniente dal Costa Rica.

I due tirocini si sono svolti presso il servizio animazione della struttura.

TIROCINI FORMATIVI

	2014	2015	Mansione tirocinio
Istituto "Marie Curie" sez. Pergine	11	12	Servizio amministrativo e servizio animativo
Scuola superiore di Art-Counseling di Bassano	2		
Istituto "Antonio Rosmini" di Trento		2	Servizio animazione
Istituto Tecnico Economico A. Tambosi	1		
Agenzia del Lavoro	1	3	Servizio amministrativo, servizio guardaroba e servi-
Scuola di Formazione Specifica in Medicina Generale di Trento	1		
Istituto Regionale di Ricerca Sociale di Trento	2		
Fondazione De Marchi	3		
Opera Armida Barelli di Rovereto/Levico/Borgo	38	48	Servizio assistenziale
Istituto di formazione professionale alberghiero di Levico Terme	2	3	Servizio cucina e servizio guardaroba
Istituto "Don Milani" di Rovereto		3	Servizio animazione
ENFAP Trentino di Trento		1	
Istituto Pavoniano Artigianelli per Arti Grafiche di Trento		1	
Università degli studi di Verona	1	2	Professioni sanitarie (fisioterapisti)
APPM Associazione provinciale per i minori di Trento	1		
Totale	62	75	

PROGETTI

PROGETTO “GIOVANI AL LAVORO” PIANO GIOVANI DI ZONA (del Comune di Pergine Valsugana, Sant’Orsola Terme, Frassilongo, Fierozzo e Palù del Fersina).

La transazione dei giovani all’età adulta rappresenta uno dei fattori di complessità della nostra società ed il mercato del lavoro richiede sempre maggiori capacità adattive, oltre a maggiori competenze e conoscenze. Sviluppare competenze e conoscenze nel mondo del lavoro è, quindi, un passaggio imprescindibile nella transazione dell’età adulta nella cittadinanza attiva; e questo è una priorità delle politiche giovanili della Provincia di Trento. La situazione occupazionale del Trentino, inoltre, mostra delle criticità, seppur in termini più contenuti rispetto ad altre aree territoriali, in particolare sul versante dell’occupazione giovanile. Il **Piano giovani di Zona** di Pergine Valsugana, in collaborazione con l’Agenzia del Lavoro tramite il Centro per l’impiego di Pergine Valsugana, propone il coinvolgimento di giovani tra i 16 e i 25 anni nei tirocini estivi per favorire l’orientamento professionale e la socializzazione al lavoro. I tirocini dureranno tre settimane, nel periodo estivo e potranno svolgersi nel periodo compreso tra il 15 giugno e il 6 settembre 2015.

L’APSP, già dal 2013 ha aderito al progetto denominato “Giovani: lavoro e corresponsabilità” che ha visto coinvolta la struttura nei periodi giugno/settembre e per complessivi 16 posti nel servizio Animazione agli Ospiti Anziani.

Gli obiettivi generali del progetto sono:

- * offrire agli studenti, durante il periodo estivo, una opportunità per una prima conoscenza del mondo del lavoro, con una socializzazione e partecipazione attiva all’interno delle realtà aziendali locali o della pubblica amministrazione, attraverso lo strumento del tirocinio;
- * permettere una conoscenza di diversi profili professionali e della loro evoluzione;
- * poter verificare concetti e nozioni apprese a scuola nell’applicazione pratica del contesto lavorativo;
- * prevedere momenti di orientamento/informazione sul mercato del lavoro per effettuare scelte formative e professionali più consapevoli;
- * prevedere momenti di formazione relativi alla sicurezza sul posto di lavoro;
- * prevedere un momento finale di riflessione/valutazione dell’esperienza vissuta.



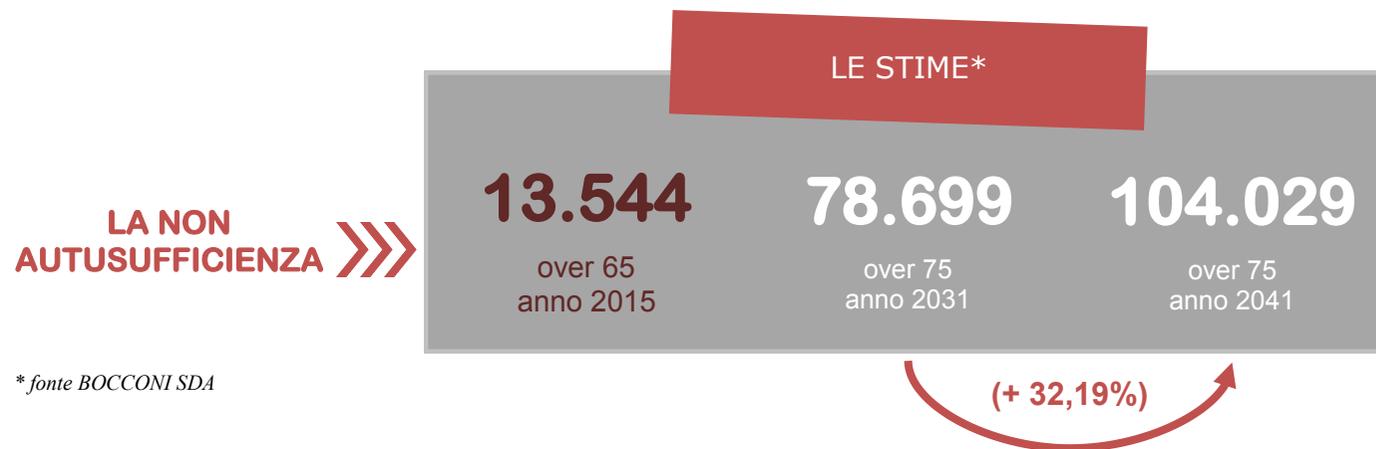
	2013	2014	2015
Persone coinvolte	16	16	16
Ore effettuate	960	960	960
Costo a carico APSP		€ 960,00	€ 960,00

Seconda parte

Un'offerta calibrata sulla persona

L'EVOLUZIONE DELLA POPOLAZIONE ANZIANA

I prossimi 15 anni saranno caratterizzati da un aumento della popolazione anziana, in modo particolare delle persone non autosufficienti, e dalla contemporanea diminuzione delle risorse pubbliche destinate alla tutela della salute e della non autosufficienza. Tale scenario impone a tutti i soggetti attori del sistema integrato dei servizi socio-sanitari provinciali di mettere in atto azioni strategiche volte al contenimento della spesa sanitaria e alla promozione dell'assistenza domiciliare.



I SERVIZI



SERVIZI RESIDENZIALI

La sempre maggior presenza di ospiti gravi, ad alto fabbisogno sanitario, con gravi disturbi comportamentali o in situazioni di stato vegetativo o a minima responsività sta determinando un importante turn-over che comporta per l'organizzazione una continua revisione dei protocolli operativi, dei processi assistenziali finalizzati ad una definizione di piani assistenziali individualizzati coerenti e perseguibili.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Copertura posti letto	99,48%	99,86%	99,45%	98,92%	99,17%	99,20%
% ingressi su posto sollievo	40%	24%	20%	28%	23%	17%
Rientri al domicilio	5	3	6	4	21	12



Nel 2014 si sono registrati nr. 5 trasferimenti in altre strutture e nr. 5 rientri definitivi al domicilio (pari al 23,80% dei rientri totali).

Nel 2015 le dimissioni sono state tutte per rientri definitivi al domicilio. Gli ingressi su posto a sollievo sono stati 30 (pari al 17% degli ingressi) e si sono poi tradotti in altrettanti rientri al domicilio.

POSTI LETTO CONVENZIONATI (199 – esclusi p.I. sollievo)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Numero ingressi	35	36	51	53	50	89
Media gg. scoperta posto letto	3,29	2,48	2,67	1,85	2,34	2,24
% scoperta posto letto	0,11%	0,15%	0,16%	0,16%	0,16%	0,27%



CASA SOGGIORNO - è una struttura residenziale destinata a persone autosufficienti, dispone di **8 posti letto**.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE -

l'A.P.S.P. offre un **servizio di carattere assistenziale e sanitario**, destinato a persone anziane, non autosufficienti, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di ricovero ospedaliero. All'interno della RSA possono essere ospitate persone che necessitano di uno standard assistenziale e sanitario superiore rispetto a quello normalmente richiesto per Ospiti non autosufficienti. Questi Ospiti appartengono a 3 categorie:

- con forme **patologiche severe**
- con **alimentazione enterale** tramite PEG o sondino nasogastrico;
- affetti da **gravi disturbi comportamentali**

La struttura dispone di **215 posti letto** come RSA di cui **201 accreditati e convenzionati** con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

I RESIDENTI



L'età media dei Residenti dell'APSP è di 83,20 (in aumento rispetto agli anni precedenti) contro la media di sistema che è di 84 anni. Una residente è ospite della struttura del 1987 (pari a 29 anni) ed una dal 1994 (pari a 22 anni).

UTENTI DEL SERVIZIO



LE FASCE D'ETÀ

	Fino ai 59 anni	Dai 60 anni ai 70 anni	Dai 71 anni agli 80 anni	Dagli 81 anni ai 90 anni	Oltre i 90 anni
Femmine	3	4	22	67	54
Maschi	3	8	25	29	8

	Totale	%
Fino ai 59 anni	6	2,69%
Dai 60 ai 70 anni	12	5,38%
Dai 71 agli 80 anni	47	21,08%
Dagli 81 ai 90 anni	96	43,05%
Oltre i 90 ani	62	27,80%

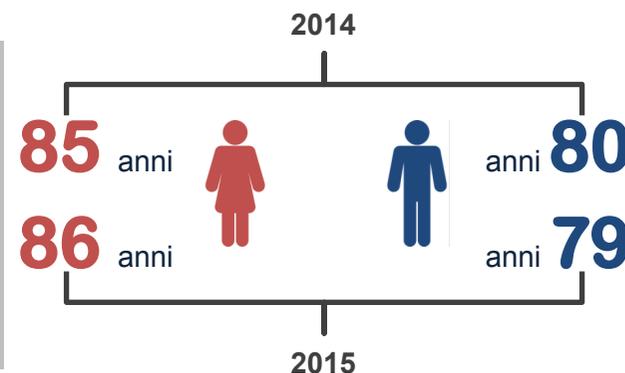
ETA' MEDIA

81,77

anno 2014

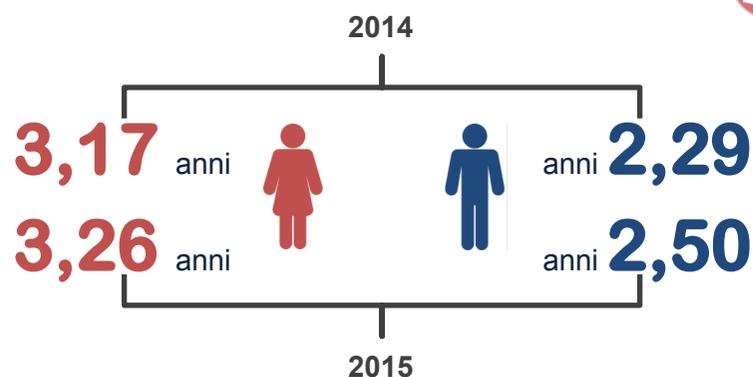
83,20

anno 2015



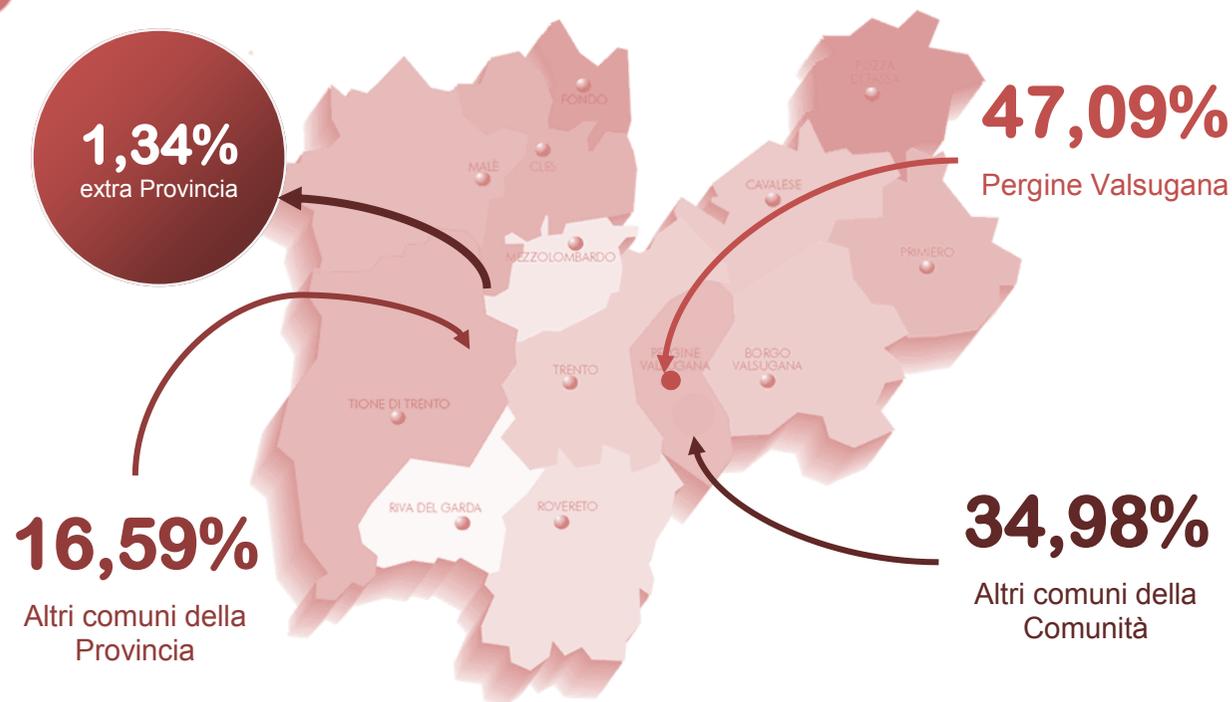
PERMANENZA MEDIA

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Anni medi di permanenza	3,84	3,51	3,51	2,99	2,89	3,01



	Totale	%
Meno di 1 anno	65	29,15%
Da 1 anno a 5 anni	111	49,77%
Oltre i 5 anni	47	21,08%

LA PROVENIENZA

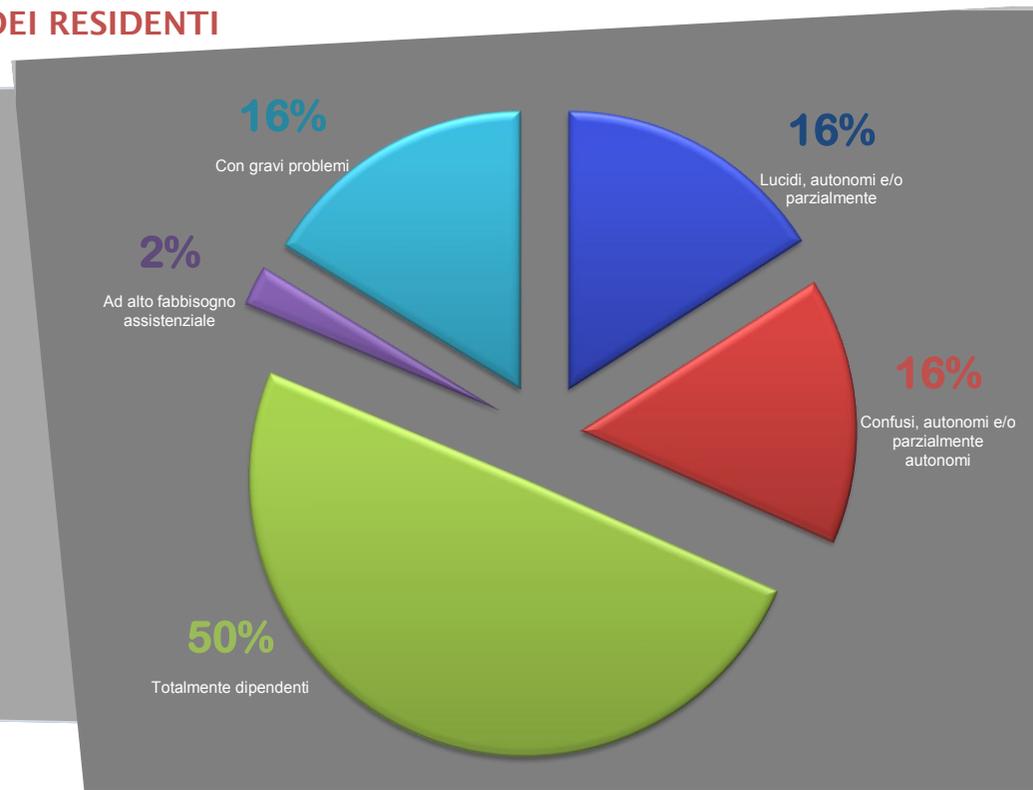


Negli ultimi 5 anni si nota una modifica del bacino di provenienza dei Residenti. Si passa infatti da un 4% di persone provenienti da extra provincia (Bolzano e provincia) a 1,34% (-2,66%). Il bacino di Pergine Valsugana passa dal 44% del 2010 al 47,09% del 2015 (+3,09%).

I PROFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI

Più di 2/3 dei Residenti (68%) si trova in condizioni di totale dipendenza per ragioni fisiche o psico-comportamentali.

L'APSP è dotata di due nuclei ad alto fabbisogno assistenziale: nucleo NAMIR e nucleo demenze.



	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Con gravi problemi comportamentali	11,90%	15,73%	21,73%	23,15%	28,32%	16,36%
Ad alto fabbisogno assistenziale	9,92%	9,77%	8,35%	10,36%	4,34%	2,38%
Confusi/stuporosi, totalmente dipendenti	35,94%	38,66%	35,75%	37,54%	40,89%	49,69%
Confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi	26,15%	21,12%	17,95%	17,02%	15,15%	15,55%
Lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi	16,10%	14,72%	16,60%	11,93%	11,30%	16,03%

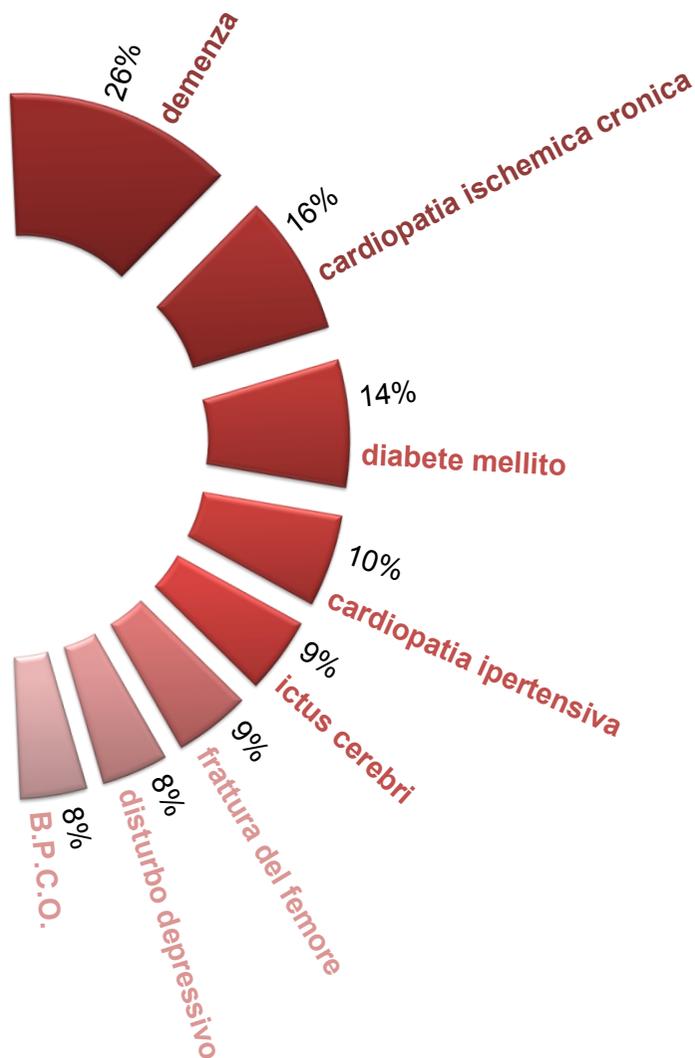
LE PATOLOGIE

Femmine	Maschi	Totale	
8,1%	2,7%	6,31%	Ematopoietico
12,8%	31,1%	18,92%	Digerente
4,7%	1,4%	3,60%	Oculare
66,2%	70,3%	67,57%	Cardiocircolatorio
43,9%	16,2%	34,68%	Muscolo-scheletrico
68,2%	71,6%	69,37%	Sistema nervoso
8,8%	20,3%	12,61%	Respiratorio
2,7%	1,4%	2,25%	Tegumentario
28,4%	23,0%	26,58%	Endocrino - metabolico
5,4%	16,2%	9,01%	Urinario
10,1%	6,8%	9,01%	Genitale



Le patologie che determinano la “**non autosufficienza**” coinvolgono prevalentemente il sistema nervoso e l'apparato cardiocircolatorio. Inoltre nel sesso femminile sono significative le patologie osteo-articolari, per le complicanze dell'osteoporosi, mentre in quello maschile emergono le problematiche gastroenterologiche e polmonari, rispettivamente per alcool e fumo correlate.

LE PATOLOGIE PIU' FREQUENTI

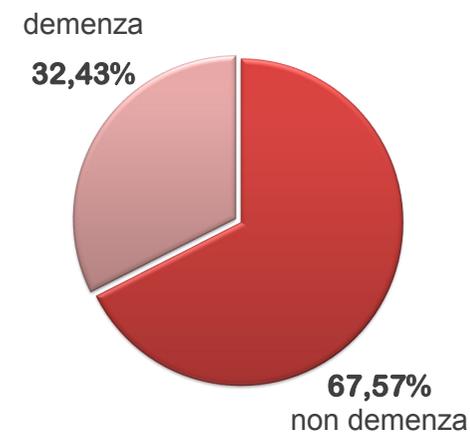


La demenza

Si rilevano nr. 72 residenti con diagnosi di demenza moderata-severa (pari al 32,43%).

Al nucleo Alzheimer "Sorgente" sono ospitati 11 residenti (pari al 15,30% del totale dei residenti); mentre gli altri 61 (pari al 84,70%) sono ospitati negli altri nuclei.

L'accesso al nucleo Alzheimer è un ricovero temporaneo e volto alla gestione della fase in cui sono presenti gravi disturbi comportamentali.



Sono iniziati i lavori per la realizzazione della nuova palazzina che ospiterà il **Nucleo Alzheimer** e sarà dotata di giardino protetto.

A partire da gennaio 2016 sarà attivato il **Servizio di presa in carico diurna continuativa per persone affette da demenza con gravi disturbi del comportamento**: il servizio prevede un inserimento diurno all'interno della RSA, nel nucleo Alzheimer, per persone con grave demenza per un massimo di 2 posti. Il servizio è convenzionato con l'APSS ed attivabile solo dall'UVM distrettuale.

GLI INDICATORI

	2011	2012	2013	2014	2015
Media Ospiti presenti nel periodo	222,70	221,77	220,60	221,15	221,22
Età media Ospiti nel periodo	84,82	85,06	84,51	81,77	83,20
Numero di Ospiti entrati	96	106	114	129	133
% turn over	43,11%	47,80%	51,57%	57,85%	60,12%
Percentuale Ospiti caduti	38%	40%	26%	27%	36,77%
Percentuale Ospiti con contenzioni	43%	47%	49%	47%	45,29%
Percentuale Ospiti con piaghe da decubito	2%	11%	9%	15%	17%
Percentuale piaghe risolte nell'anno		30%	47%	13%	31%
Ricoveri in Ospedale	100	132	135	107	125
Media gg. effettuazione del bagno assistito	7,38	7,10	7,53	7,46	7,68

Negli ultimi anni la nostra struttura è stata caratterizzata da una presenza di residenti con crescenti necessità assistenziali. L'assistenza rivolta ai residenti è particolarmente condizionata da alti livelli di dipendenza assistenziale, ovvero dallo stato di dipendenza permanente in cui l'individuo non è più in grado di provvedere autonomamente alla propria auto cura. Nei dati raccolti, la dipendenza è determinata principalmente da due fattori: il declino cognitivo e la diminuzione delle capacità funzionali. Le criticità maggiori si verificano nei residenti nuovi entrati, spesso in condizioni cliniche molto compromesse. Ciò si riflette nella percentuale di turn-over in costante aumento.


Piano di Miglioramento 2015-2017
INDICATORI CLINICI

Definire gli indicatori da monitorare andando in fase programmatoria a delineare i risultati da raggiungere - introduzione nuove scale di lavoro

CADUTE

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nr. Ospiti caduti	88	85	89	58	60	82
Nr. Cadute	222	175	190	120	116	189
Media cadute ad Ospite	2,52	2,06	2,13	2,07	1,93	2,30

Percentuale di Ospiti con numero ≥ 2 cadute



I DATI DI SISTEMA

11,48%

% Ospiti RSA Pergine

16%

% Ospiti RSA provincia TN*

Il rischio caduta è uno degli aspetti più rilevanti della fragilità nell'anziano. Al fine di minimizzare tale aspetto l'APSP ha adottato un sistema di rilevazione e reporting, al fine di poter contestualizzare il fenomeno e fornire risposte tempestive.

* i dati sono estrapolati dalla Relazione anno 2015 - Verifica tecnico-sanitaria e amministrativa nelle RSA dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

CONTENZIONI

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nr. contenzioni	146	95	104	109	105	101
Media contenzioni per Ospite	1,64	1,51	1,62	1,71	1,62	1,70
% Ospiti con contenzione	66%	43%	47%	49%	47%	45%



Piano di Miglioramento 2015-2017

GESTIONE DELLE CONTENZIONI

Definizione linee guida e procedura di riferimento - tavoli di lavoro interno per la riduzione delle manovre di sicurezza degli ospiti

L'argomento della contenzione fisica delle persone assistite è oggi molto dibattuto nei contesti di cura dell'APSP. La contenzione è da considerarsi un intervento assistenziale "eccezionale" e non "normale" in quanto evento fortemente restrittivo della libertà individuale, drammatico, con implicazioni determinanti nel processo di cura e al quale ricorrere quando altri presidi terapeutici ed assistenziali risultino inefficaci. L'APSP S. Spirito, sulla base dei dati raccolti in questi anni ha avviato un processo di revisione della metodologia, in particolare attraverso un percorso ad hoc orientato alla produzione di strumenti operativi applicabili e sperimentabili nel contesto (procedure, protocolli e linee guida), volti a stabilire:

- i casi clinici in cui si considera utile ed appropriata la pratica della contenzione;
- il mezzo di contenzione più adeguato;
- un'omogeneità di comportamento nell'applicazione e nel monitoraggio della contenzione;
- una costante riduzione all'uso ai mezzi di contenzione.



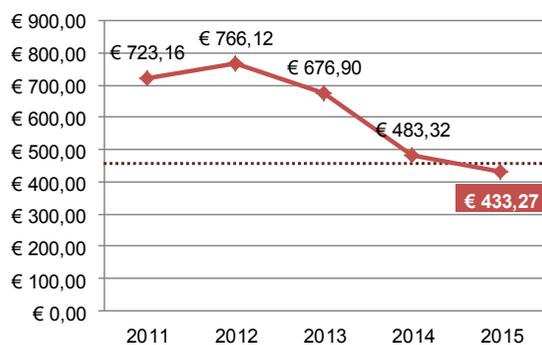
« Percentuale di ospiti, inclusi i sollievi, con punteggio Barthel ≤14 tutelati con cintura

PIAGHE DA DECUBITO

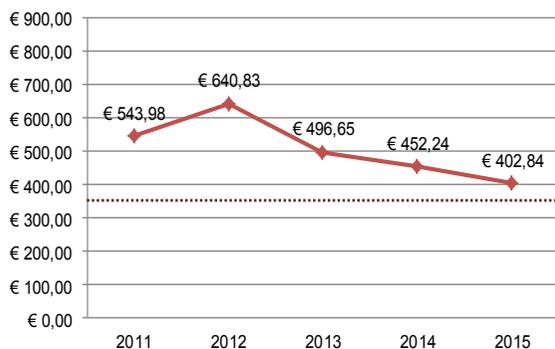
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nr. Ospiti con piaghe	13	5	22	20	34	38
Nr. piaghe	29	19	33	40	60	49
Nr. piaghe insorte nell'Azienda	4	4	19	17	17	25

La prevenzione e il trattamento delle L.D.D. rappresentano delle priorità per l'APSP. Circa la metà delle lesioni presenti non sono imputabili all'ente e sono già presenti all'ingresso; mentre quelle insorte in struttura spesso riguardano gli stati di terminalità e severa cachessia. La percentuale di lesioni guarite rimane comunque buona (pari al 31%).

Medicinali ed ossigeno



Presidi



* l'asse tratteggiata rappresenta il budget di spesa per posto letto

I CONSUMI DI MEDICINALI PRESIDI E OSSIGENO

	Budget per P.L.	2011	2012	2013	2014	2015
Medicinali ed ossigeno	€ 456,25	€ 723,16	€ 766,12	€ 676,90	€ 483,32	€ 433,27
Media di sistema		€ 544,59	€ 563,81	€ 474,62	€ 439,04	€ 433,68
Presidi	€ 351,22	€ 543,98	€ 640,83	€ 496,65	€ 452,24	€ 402,84
Media di sistema		€ 382,19	€ 364,92	€ 332,01	€ 334,67	€ 319,90

Monitoraggio dei consumi di medicinali e materiale sanitario:

* Individuazione di una modalità di monitoraggio dell'andamento della gestione dell'assistenza farmaceutica nelle RSA basata su un criterio che consideri la spesa prodotta, ma che tenga conto in modo prevalente la valutazione dei consumi attraverso l'utilizzo di una unità di misura (DDD = unità di misura standard, definita dall'OMS come la dose giornaliera media di un farmaco utilizzato per la sua indicazione principale nell'adulto).

	2014		2015	
	Pergine	Sistema	Pergine	Sistema
DDD/100 p.l./die	1.038	987	1.061	981
Spesa p.l.	€ 483	€ 456	€ 434	€ 456

CONSUMI ANTIPSICOTICI

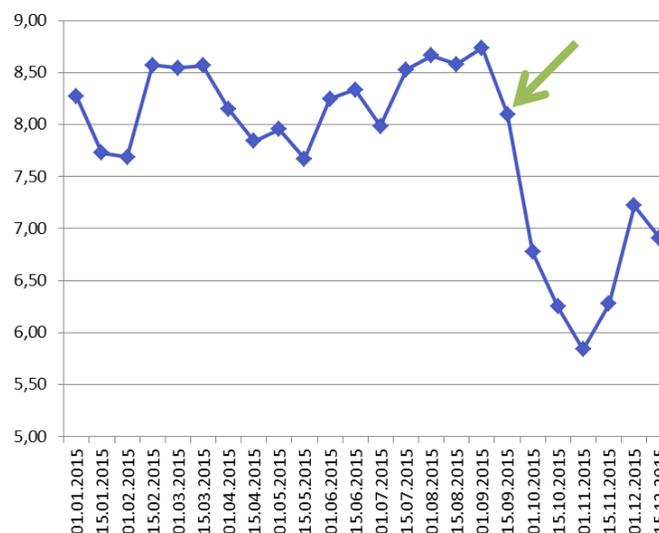
	2014		2015	
	Pergine	Sistema	Pergine	Sistema
DDD/100 p.l./die	9,7		9,3	
Spesa p.l.	€ 17,10	€ 20,62	€ 21,74	€ 18,68

* fonte Report APSS - Distretto Est

I FARMACI



Somministrazioni giornaliere totali



Somministrazioni giornaliere pro-capite

↙ = entrata in funzione armadio robotizzato farmaci



L'Impiego dell'armadio robotizzato a partire dal mese di settembre 2015 ha permesso una migliore razionalizzazione della terapia e ha maggiormente uniformato le prescrizioni dei medici della RSA.



L'armadio robotizzato, integrato con il software Cartella Socio Sanitaria, permette l'ordine, la preparazione e la somministrazione sicura del farmaco. La macchina infatti riceve gli ordini dal software CBA, ed in automatico predispose dei blister contenenti i farmaci, personalizzati con nome dell'ospite, farmaco, date e orario di somministrazione. In questo modo, in fase di somministrazione, sarà sufficiente verificare che i dati riportati sul blister corrispondano ai dati del paziente e si eliminerà qualunque tipo di errore.

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

Con l'approvazione della L.P. 15/2012 (Tutela delle persone non autosufficienti e delle loro famiglie) la Provincia Autonoma di Trento ha inteso intensificare e promuovere le erogazioni di servizi semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari. Tale approccio deriva dal fatto che a fronte di un aumento della popolazione anziana non autosufficiente l'ente pubblico dovrà mettere in atto tutte le possibili strategie per dare risposta ai bisogni e alle aspettative della popolazione.

IL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno è un servizio caratterizzato da un duplice scopo:

- **finalità socio-assistenziali** (rivolto direttamente agli utenti);
- **finalità di sollievo alle famiglie** (riduzione del carico assistenziale dato dall'anziano e di sostegno alla vita familiare).

Obiettivo fondamentale è di garantire una miglior qualità di vita agli utenti: frequentare una struttura a regime diurno offre infatti la possibilità di mantenere vivi i legami familiari e sociali. Dal 01/01/2012 l'accesso al Centro Diurno è autorizzato dall'U.V.M. nel limite di numero 12 posti accreditati sui 20 posti autorizzati.

	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015
Numero utenti	26	17	29
Nuovi utenti inseriti nell'anno	12	13	14
Utenti dimessi	8	22	6
Età media	81,19	78,29	80,59



Nel corso del 2015 sono stati realizzati dei lavori di ampliamento e riorganizzazione degli spazi. L'opera più importante è stata la realizzazione della veranda.



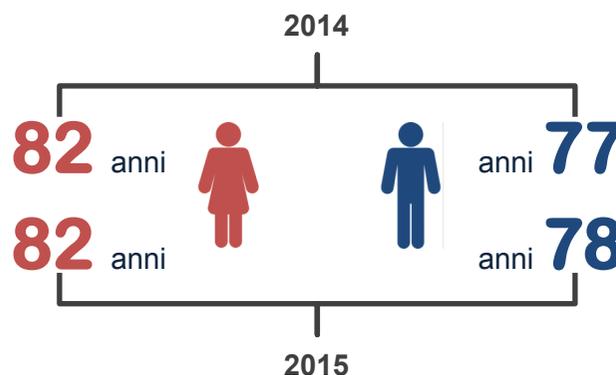
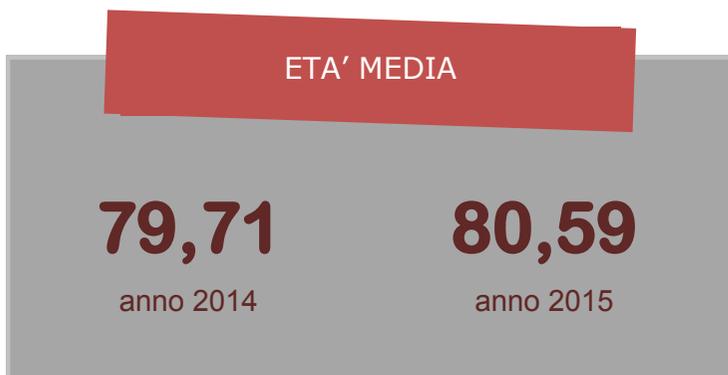
Nel corso del 2015 il Centro Diurno ha raggiunto la sua piena e completa attività e pertanto oggi rappresenta una risposta reale e concreta ai bisogni delle famiglie che vogliono comunque ancora mantenere il proprio anziano al domicilio.

Con la realizzazione della veranda chiusa sotto il porticato si è inoltre raddoppiato il volume e gli spazi a disposizione degli utenti del Centro Diurno migliorando sensibilmente la qualità di vita.



LE FASCE D'ETÀ

	Fino ai 60 anni	Dai 61 anni ai 70 anni	Dai 71 anni agli 80 anni	Dagli 81 anni ai 90 anni	Oltre i 90 anni
Femmine	1	1	5	8	3
Maschi	0	2	2	7	0



	Totale	%
Fino ai 60 anni	1	3,45%
Dai 61 ai 70 anni	3	10,34%
Dai 71 agli 80 anni	7	17,95%
Dagli 81 ai 90 anni	15	51,72%
Oltre i 90 anni	3	10,34%

SERVIZI AMBULATORIALI

L'apertura di alcuni servizi di carattere ambulatoriale all'esterno mira all'integrazione dell'Azienda nel tessuto sociale della comunità. La struttura si apre anche agli utenti esterni e fornisce alcuni preziosi **servizi in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari**. Tra i servizi forniti alla comunità ci sono quello di recupero e rieducazione funzionale, che si esplicita nella **fisioterapia per utenti esterni** e il **servizio di assistenza odontoiatrica**. Le prestazioni vengono effettuate rispettivamente dai fisioterapisti dipendenti dell'A.P.S.P. e da personale medico/odontoiatrico convenzionato. E' presente, inoltre, un progetto di prevenzione sanitaria, "**Occhio alla salute**", con l'obiettivo di sponsorizzare **l'opera di prevenzione** delle complicazioni legate all'ipertensione arteriosa e al diabete.

SERVIZIO DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Utenti	158	173	119	91	140	218
Trattamenti	2.239	2.373	1.953	1.240	1.466	2.078
Giorni medi attesa	24	19	54	114	51	22

SERVIZIO ODONTOIATRICO

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Utenti	126	122	179	176	182	188
Trattamenti	446	750	929	814	897	953
Giorni medi attesa	44	41	27	32	22	17

OCCHIO ALLA SALUTE



L'A.P.S.P. in collaborazione con C.R.P. (Cooperazione Reciproca Pergine), ha attivato un progetto denominato "Occhio alla salute" che gode anche del patrocinio del Comune di Pergine Valsugana e della Comunità di Valle Alta Valsugana e Bersntol. Il servizio prevede la possibilità di poter avere gratuitamente, una volta al mese, interventi di misurazione della pressione arteriosa, della glicemia e di esecuzione e lettura dell'elettrocardiogramma.

	2013	2014	2015
Accessi	832	1003	966
ECG	179	177	194

SPORTELLO DI SUPPORTO E CONSULENZA PSICOLOGICA PER ANZIANI



Lo sportello si propone come punto di riferimento per tutti i disagi legati all'invecchiamento proprio o di un familiare, a sofferenze in seguito a separazione o lutti, a difficoltà di comunicazione con familiari e amici, al sostegno psicologico nell'ambito dell'insorgenze o dell'evoluzione di malattie (es. demenze). Per i **famigliari** come momento di ascolto e di supporto ed accompagnamento, per il **personale** come momento di ascolto anche nell'ambito della conciliazione lavoro e famiglia e per i **Residenti** come opportunità di ascolto e di sostegno.

	2013	2014	2015
Nr. accessi	80	62	30
Accessi persone interne	40	25	18
Accessi persone esterne	40	37	12

SERVIZI DOMICILIARI

Nel 2014 l'APSP è stata accreditata anche per i **servizi al domicilio**. Il Servizio costituisce un insieme di attività infermieristiche e riabilitative integrate fra loro, per la cura della persona nella propria casa dove può mantenere il legame con le proprie cose, le abitudini e le persone che le sono care.

	2014	2015
Nr. richieste	8	7
Età media	76	79
Prestazioni	68	56
Costo	€ 1.474,75	€ 702,50

€ 122.757,69

Ricavo dal servizio offerto agli utenti esterni



I NUMERI DEL SERVIZIO

39,83

Media al giorno pasti esterni

445,96

Media al giorno pasti interni

SERVIZI DOMICILIARI ED ALBERGHIERI

I servizi domiciliari e alberghieri sono destinati a persone anziane autosufficienti o con un parziale grado di compromissione, che vivono a domicilio. Grazie alla polifunzionalità dei servizi erogati ci si pone come punto di riferimento per tali persone, affiancandole nell'adempimento di alcune mansioni della vita quotidiana.

SERVIZIO PASTI ESTERNI

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Asportati	155	263	284	428	333	361
Consumati in mensa	10.690	10.011	10.205	9.739	8.641	9.597
Consegnati a domicilio	5.787	5.256	4.887	5.292	5.272	4.590
Totale	16.632	15.530	15.376	15.459	14.246	14.548

	Pasti esterni	Pasti interni	Media
Anno 2012	15.376	165.110	493,99
Anno 2013	15.459	151.467	457,33
Anno 2014	14.246	163.907	497,46
Anno 2015	14.548	162.776	485,79

SERVIZI INFORMATIVI-CONSULENZIALI

IL NOTAIO INFORMA

L'APSP, in collaborazione con il Comune di Pergine, con C.R.P. (Cooperazione Reciproca Pergine) e l'Ordine dei Notai, propone il servizio denominato "IL NOTAIO INFORMA". Tale iniziativa consiste in un **servizio di "informazioni notarili"** gratuite riguardanti tutte le tematiche che possono interessare i cittadini, con particolare riguardo a: **successioni, testamenti, donazioni ed eredità e acquisto prima casa e mutuo bancario.**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Numero accessi	50	58	50	58	50	35

SERVIZI DI SUPPORTO

UTILIZZO SALE

	2011	2012	2013	2014	2015
Richieste utilizzo	34	58	45	21	14
Giorni utilizzo	100	114	160	29	93



Sportello badanti

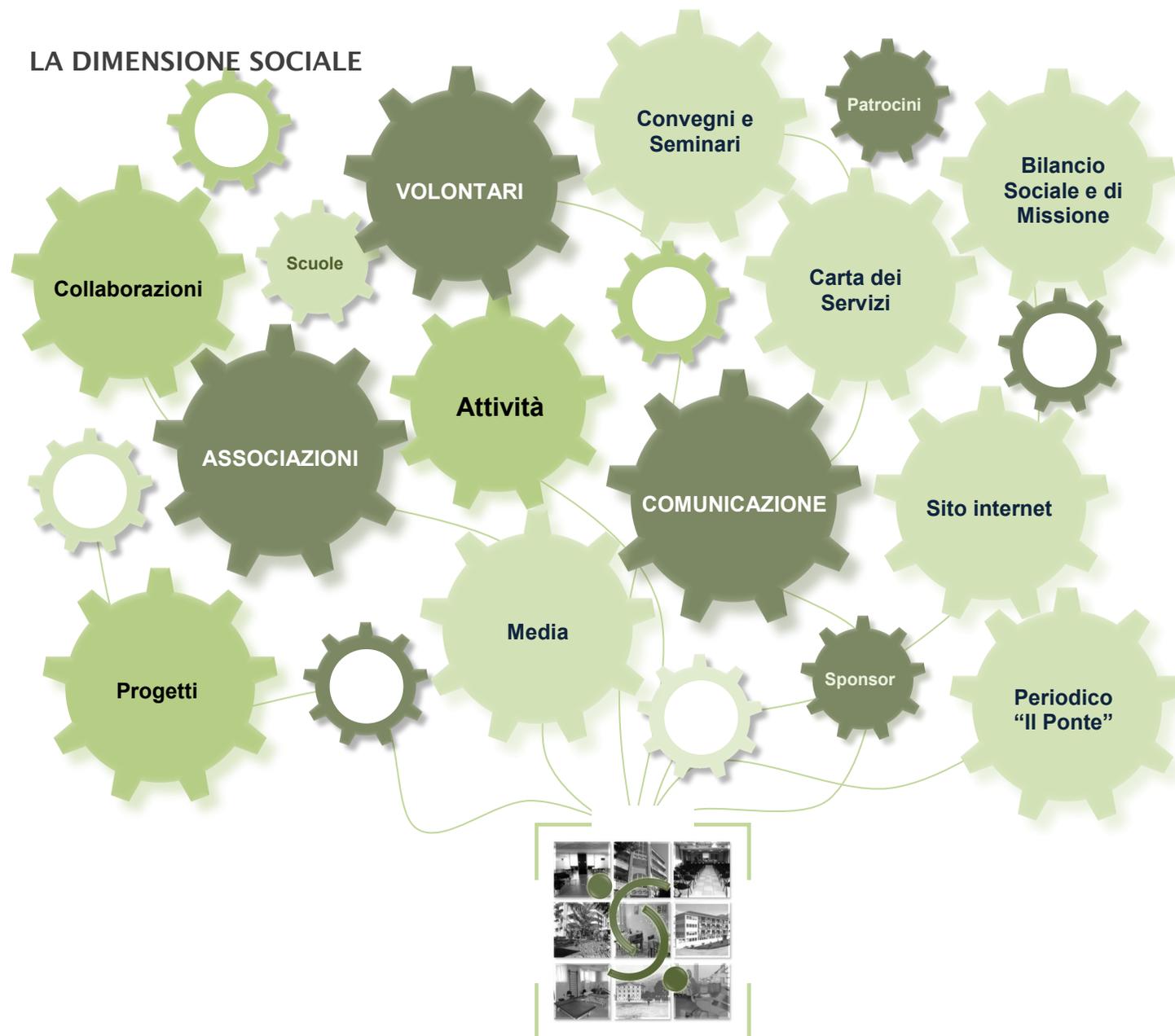
Il servizio si rivolge alle **famiglie che cercano una risposta adeguata**, affidabile e flessibile alle esigenze di cura di anziani e persone anche solo temporaneamente non autosufficienti.

La Santo Spirito ha offerto la propria collaborazione alla Cooperativa La Strada, oggi Vales, quale **punto informativo e di contatto tra domanda e offerta.**

Terza parte

La dimensione sociale

LA DIMENSIONE SOCIALE



IL VOLONTARIATO



La base del volontariato è composta da 151 volontari di cui 108 appartengono ad associazioni. Confermato il trend degli ultimi anni, anche nel 2015 abbiamo un incremento di volontari giovani con fascia d'età tra i 19 e i 21 anni, specialmente nel periodo estivo. Giovani in attesa di trovare un lavoro o che frequentano l'università, che per fare un'esperienza personale decidono di offrire parte del loro tempo in supporto ai nostri residenti o rendendosi utili in qualche attività di laboratorio.

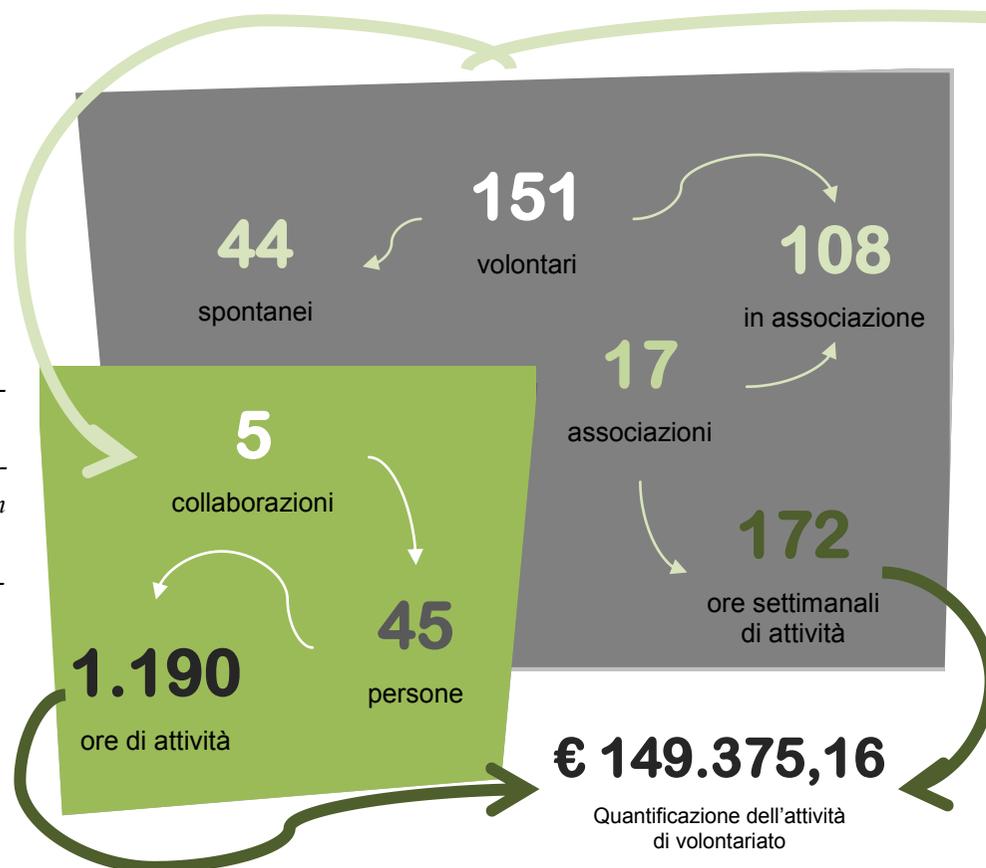
Nel 2015 si sono attivate delle collaborazioni particolari con:

CARITAS Diocesana Trento: Il Progetto ha visto coinvolti 2 ragazzi di 18 anni che, per un numero di 20 ore totali hanno affiancato gli operatori di Animazione nelle attività a supporto dei residenti.

A.P.P.M. Centro Diurno (Associazione Provinciale Per Minori) ha visto coinvolti 2 Educatori professionali e 8 ragazzi tra i 12 e 16 anni che ci hanno accompagnato in un percorso intergenerazionale con gruppi amicizia e

focus per conoscere le tradizioni culturali dei nostri residenti con più incontri durante l'arco dell'anno.

Tribunale Minorile: abbiamo accolto 1 giovane di 16 anni per il PGT di "Messa alla prova" che prevedeva lo Svolgimento di lavori socialmente utili; il giovane è stato coinvolto in diverse attività di supporto e accompagnamento a favore dei residenti per un totale di circa 60 ore.



LA CASA IN RETE

Scuola Media "Garbari":

4 ragazzi tra i 12 e i 14 anni per 16 ore complessive coinvolti in attività musicali, laboratori manuali e incontri intergenerazionali come lavoro socialmente utile.

Insieme per il Nepal:

contributo di 1000 € devoluto all'associazione Namastè in collaborazione con l'operatore Massimo Dorigoni (scrittore/poeta dialettale).

Insieme per il Sud Sudan:

pomeriggio ludico ricreativo con il "Vaso della fortuna" nel periodo di carnevale in entrambe le strutture con breve presentazione del progetto, testimonianza dei volontari dell'associazione, mostra con l'intento di raccolta fondi per aiutare e sostenere la popolazione del Sud Sudan.

In Piazza con la comunità perginese per il progetto "Stella" organizzato da Pergine Spettacolo Aperto.

I VOLONTARI

LE ASSOCIAZIONI

ASSOCIAZIONE	Tipo attività
Anteas	Ludico ricreativa
Atelier	Artistico espressivo figurativo
Auser Pergine	Ludico ricreativa
Avulss Civezzano	Culturali, spirituale
Circolo Comunale Pensionati	Ludico ricreativa
CRI	Deambulazione assistita
CRI (Dottor Clown)	Clown therapy
Cucu Bau 7	Terapia del Sorriso
Danzamania	Corso di ballo
Movimento Pastorale Decanale	Ludico ricreativa, spirituale
Scout	Di supporto
Occhio alla Salute	Educazione sanitaria
Ospitalità Tridentina	Laboratorio
Coop Arcobaleno	Ludico ricreativa
Coop CS4	Ludico ricreativa, laboratori
Maso S. Pietro	Ludico ricreativa, laboratori

I VOLONTARI PER GENERE



LE FASCE D'ETÀ

Fasce età	Fino 25 anni	Dai 26 ai 35 anni	Dai 36 ai 45 anni	Dai 46 ai 55 anni	Dai 56 ai 65 anni	Oltre i 65 anni
Maschi	8	8	4	4	13	16
Femmine	12	14	7	18	25	22

	Totale	%
Fino ai 25 anni	20	13,25%
Dai 26 ai 35 anni	22	14,57%
Dai 36 ai 45 anni	11	7,28%
Dai 46 ai 55 anni	22	14,57%
Dai 56 ai 65 anni	38	25,17%
Oltre i 65 anni	38	25,17%

12 anni

il volontario più giovane

85 anni

la volontaria più anziana

IL TITOLO DI STUDIO

	Licenza media	Licenza superiore	Laurea
Maschi	36	29	6
Femmine	24	47	9

PERMANENZA MEDIA

	%
Meno di 1 anno	5,49%
Da 1 anno a 5 anni	36,26%
Dai 6 anni ai 10 anni	46,15%
Oltre i 10 anni	12,09%



Nel gruppo di volontari troviamo una signora che presta il suo tempo presso la nostra struttura dal 1973.

Sono ben 11 i volontari che contano più di dieci anni di attività di volontariato in struttura (sia appartenenti ad associazioni che volontari spontanei).



... e ancora

Preziosissime le collaborazioni ormai consolidate nel tempo:

coro "Calicantus"; coro "Edera"; coro "Straghenga"; coro "Carro della Musica"; coro "Castel Pergine"; coro "Amicizia" di Tavernaro; coro "Fili D'Argento"; l'associazione "Il Cenacolo"; l'associazione "Le Farfalle"; Il "Trio Ametista"; gli amici "Schutzen"; gli Alpini di Civezzano; la Caritas Diocesana di Trento e i "Gillari del dopo lavoro ferroviario". Continuata anche la collaborazione con le scuole del territorio (elementari di Susà, Madrano e Zivignago; scuola Media Garbari; scuola superiore "Marie Curie" di Pergine; la scuola Musicale); con Catechesi di Madrano, Canale e Pergine e l'Oratorio don Bosco di Pergine Valsugana con gruppi per scambi intergenerazionali.

LE ATTIVITA'

Accanto alle attività animative più tradizionali (tombola, lettura del giornale, assistenza spirituale), negli ultimi anni si sono proposti laboratori per stimolare le abilità residue e si è cercato di dare anche più spazio al supporto relazionale.



LA COMUNICAZIONE

La comunicazione è uno strumento utile per consentire una valorizzazione dell'immagine della Santo Spirito e sottolineare il ruolo che svolge all'interno della comunità.

L'Azienda negli ultimi anni ha investito in modo importante nella qualità della comunicazione. Questo ha portato all'istituzione di un Comitato Editoriale.



Il Comitato ha messo a punto la strategia di comunicazione:

- istituzionale, attraverso la definizione del proprio stile comunicazionale (logo aziendale);
- di settore, attraverso strumenti sempre più fruibili (tutti i documenti sono scaricabili/sfogliabili dal sito istituzionale).



NEWS LETTER

Dal 2015 per condividere le informazioni in modo sempre più veloce e tempestive l'APSP si è dotata anche di questo strumento.

GLI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE

- La **Carta dei Servizi** nasce da una disposizione del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri al fine di tutelare i diritti degli utenti dei servizi pubblici. Attraverso la Carta dei Servizi gli enti ero-

gatori di servizi pubblici, e in questo caso l'APSP "S. Spirito - Fondazione Montel", si impegnano a **presentare la struttura** e la propria organizzazione, **illustrare l'offerta** dei servizi, **adottare standard** di quantità e di qualità ed a



garantire il rispetto e **informare** il cittadino/utente. La Carta dei Servizi orienta l'attività dell'Azienda verso l'obiettivo di **fornire al cittadino un servizio di buona qualità**.

- Il **Bilancio Sociale e di Missione**, arrivato alla ottava edizione, costituisce il principale documento che l'Azienda utilizza per rendicontare l'attività effettuata nel corso dell'anno, nell'ottica di una maggiore trasparenza nei confronti dei principali stakeholder.

Il bilancio sociale come strumento di **controllo interno** per analizzare e interpretare le informazioni dall'interno e favorire la raccolta di dati significativi.

Il bilancio sociale come strumento **destinato all'esterno** per informare della qualità e dei risultati conseguiti e comunicare in modo trasparente.

Il sito **internet** nasce da un progetto formativo, che ha visto coinvolto un gruppo di dipendenti della Santo Spirito, dal titolo "La realizzazione del sistema integrato di comunicazione di APSP Pergine". Il sito web (www.apsp-pergine.it) sta diventando uno strumento di informazione e comunicazione sempre più importante inteso come **sportello virtuale per fornire informazioni e servizi ai cittadini/utenti**.

- Il periodico "**Il Ponte**" strumento di informazione, di confronto e di dialogo è arrivato al 31° anno di pubblicazione (fino al 2007 prendeva il nome di "Eco della Casa di Riposo"). Vuole essere di aiuto nell'informazione, nel confronto e nel dialogo tra le figure esistenti nella nostra comunità .
- La **stampa** locale dimostra sempre grande attenzione per le iniziative e le attività della Santo Spirito. Allo stesso tempo l'Amministrazione riconosce ai media un ruolo fondamentale e strategico per la comunicazione e l'informazione del proprio operato all'interno della comunità, anche come strumento di rendicontazione in itinere.
- **Conferenze e seminari** quale strumento di informazione/formazione, rivolto sia agli stakeholder interni che a quelli esterni.

LA BUSSOLA DELLA TRASPARENZA

In adempimento a quanto previsto dal Decreto Legislativo n.33/2013 l'Amministrazione ha provveduto all'implementazione del proprio sito aziendale istituendo la sezione "**Amministrazione trasparente**".

Al fine di verificare il rispetto della normativa il Ministero per la Pubblica Amministrazione e la semplificazione ha istituito "La Bussola della Trasparenza dei Siti Web" strumento a supporto dell'attuazione e della governance della trasparenza dei siti web nelle pubbliche amministrazioni. Il principale obiettivo è di accompagnare le amministrazioni, anche attraverso il coinvolgimento diretto dei cittadini, nel miglioramento continuo della qualità delle informazioni on-line e dei servizi digitali.

Questa iniziativa è in linea con i principi dell'**OPEN GOVERNMENT** ed in particolare mira a rafforzare: trasparenza, partecipazione e accountability.

Stato di adeguamento dell'APSP:

Risultati Indicatori Riordino Trasparenza
Numero indicatori soddisfatti: 67 su 67



Risultati sezione attestazioni OIV o struttura analoga
Numero indicatori soddisfatti: 1 su 1



Risultati Altri Indicatori
Numero indicatori soddisfatti: 4 su 4



Quarta parte

Il Valore Creato

CONTO ECONOMICO

CONTO ECONOMICO	2013	2014	2015
A) Valore della produzione	€ 11.268.266,24	€ 11.281.971,37	€ 11.153.114,73
I) Ricavi delle vendite e delle prest.	€ 10.407.978,93	€ 10.367.008,91	€ 10.256.310,81
V) Altri ricavi e proventi	€ 860.287,31	€ 914.962,46	€ 896.803,92
B) Costi della produzione	€ 11.348.573,47	€ 11.404.033,53	€ 11.215.535,49
VI) Acquisto di beni	€ 940.425,15	€ 937.748,75	€ 919.106,06
VII) Servizi	€ 1.756.376,63	€ 1.650.370,92	€ 1.541.449,84
IX) Costo per il personale	€ 7.599.969,64	€ 7.731.201,89	€ 7.747.174,25
X) Ammortamenti e svalutazioni	€ 401.977,65	€ 433.086,76	€ 437.106,76
XI) Variazioni delle rimanenze	-€ 14.744,87	€ 14.111,58	€ 1.533,20
XII) Accantonamenti per rischi	€ 119.725,45	€ 110.557,79	€ 38.756,64
XIII) Altri accantonamenti	€ 485.566,83	€ 500.640,34	€ 506.533,16
XIV) Oneri diversi di gestione	€ 59.276,99	€ 26.315,50	€ 23.875,58
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI di PRODUZIONE (A-B)	-€ 80.307,23	-€ 122.062,16	-€ 62.420,76
C) Proventi e oneri finanziari			
16) Altri proventi finanziari	€ 27.350,66	€ 24.240,30	€ 19.529,52
17) Interessi e altri oneri finanziari	-€ 211,56	-€ 173,31	-€ 25,84
TOTALE PROVENTI e ONERI FINANZIARI (15+16-17±17bis)	€ 27.139,10	€ 24.066,99	€ 19.503,68

CONTO ECONOMICO	2013		2014		2015	
E) Proventi e oneri straordinari						
20) Proventi	€	69.822,82	€	117.912,83	€	74.195,19
21) Oneri	-€	1.687,00	-€	3.674,61	-€	14.347,56
TOTALE PARTITE STRAORDINARIE (20-21)	€	68.135,82	€	114.238,22	€	59.847,63
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE A-B±C±D±E)	€	14.967,69	€	16.243,05	€	16.930,55
Imposte sul reddito	-€	14.400,00	-€	15.594,00	-€	15.599,00
Imposte sul reddito dell'esercizio	-€	14.400,00	-€	15.594,00	-€	15.599,00
Risultato d'esercizio	€	567,69	€	649,05	€	1.331,55
Utile (Perdita) dell'esercizio	€	567,69	€	649,05	€	1.331,55

INDICI DI BILANCIO

INDICE	2013	2014	2015
ROI	-0,16544%	-0,25064%	-0,12788%
ROE	0,00157%	0,00179%	0,00367%
LEVERAGE	133,92653%	134,17328%	134,62740%
INCIDENZA DELLA GESTIONE NON CARATTERISTICA	-0,70690%	-0,53174%	-2,13318%



ROI = tasso di redditività del capitale investito

ROE = tasso di redditività del capitale proprio

LEVERAGE = indice di indebitamento

IL PATRIMONIO NETTO

€ 36.295.907,34
anno 2014

- 0,11% >>>

€ 36.257.238,89
anno 2015

ATTIVO

6,30%
Attivo circolante e
ratei e riscontri

93,70%
Immobilizzazioni

STATO PATRIMONIALE

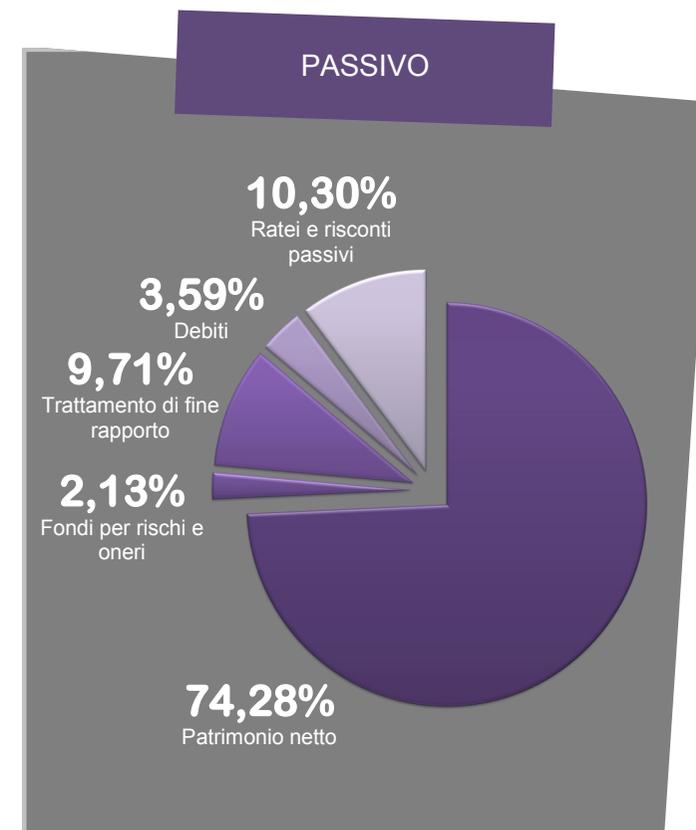
Descrizione	2013	2014	2015
B) IMMOBILIZZAZIONI	€ 45.152.786,11	€ 45.155.814,29	€ 45.738.957,52
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	€ 17.423,23	€ 13.727,45	€ 10.410,85
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	€ 41.640.775,15	€ 41.554.903,87	€ 42.005.615,58
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	€ 3.494.587,73	€ 3.587.182,97	€ 3.722.931,09
C) ATTIVO CIRCOLANTE	€ 3.238.053,02	€ 3.429.540,81	€ 2.907.689,76
I) RIMANENZE	€ 51.182,56	€ 37.070,98	€ 35.537,78
II) CREDITI	€ 1.817.651,16	€ 1.859.253,48	€ 1.900.708,63
III) ATTIVITA' FINANZIARIE NON IMMOBIL.	€ -	€ -	€ 799.727,00
IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE	€ 1.369.219,30	€ 1.533.216,35	€ 171.716,35
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 151.178,87	€ 114.054,89	€ 165.530,10
I) Ratei e risconti attivi	€ 151.178,87	€ 114.054,89	€ 165.530,10
ATTIVO	€ 48.542.018,00	€ 48.699.409,99	€ 48.812.177,38

Bilancio Sociale e di Missione 2015

Descrizione	2013	2014	2015
A) PATRIMONIO NETTO	€ 36.245.258,29	€ 36.295.907,34	€ 36.257.238,89
I) Patrimonio netto	€ 36.245.258,29	€ 36.295.907,34	€ 36.257.238,89
B) FONDI PER RISCHI E ONERI	€ 624.577,47	€ 792.540,48	€ 1.037.606,34
III) Altri fondi	€ 624.577,47	€ 792.540,48	€ 1.037.606,34
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	€ 4.471.567,43	€ 4.610.988,36	€ 4.738.007,02
I) Trattamento di fine rapporto	€ 4.471.567,43	€ 4.610.988,36	€ 4.738.007,02
D) DEBITI	€ 1.637.762,65	€ 1.661.843,27	€ 1.752.679,81
V) Acconti e cauzioni	€ 296.128,81	€ 293.749,95	€ 312.304,97
VI) Debiti verso fornitori	€ 683.600,50	€ 735.030,03	€ 608.655,52
XI) Debiti tributari	€ 135.140,70	€ 133.162,13	€ 218.646,33
XII) Debiti v/lst. prev. e ass.	€ 146.430,53	€ 165.698,83	€ 149.750,09
XIII) Altri debiti	€ 376.462,11	€ 334.202,33	€ 463.322,90
E) RATEI E RISCOINTI PASSIVI	€ 5.562.852,16	€ 5.338.130,54	€ 5.026.645,32
Ratei e risconti passivi	€ 5.562.852,16	€ 5.338.130,54	€ 5.026.645,32
PASSIVO	€ 48.542.018,00	€ 48.699.409,99	€ 48.812.177,38

AUTONOMIA FINANZIARIA

INDICE	2013	2014	2015
INDICE DI AUTONOMIA FINANZIARIA	74,66780%	74,53049%	74,27909%
DEBITI / CAPITALE PROPRIO	4,51856%	4,57860%	4,83401%
CAPITALE PROPRIO / IMMOBILIZZAZIONI	80,27247%	80,37926%	79,26993%

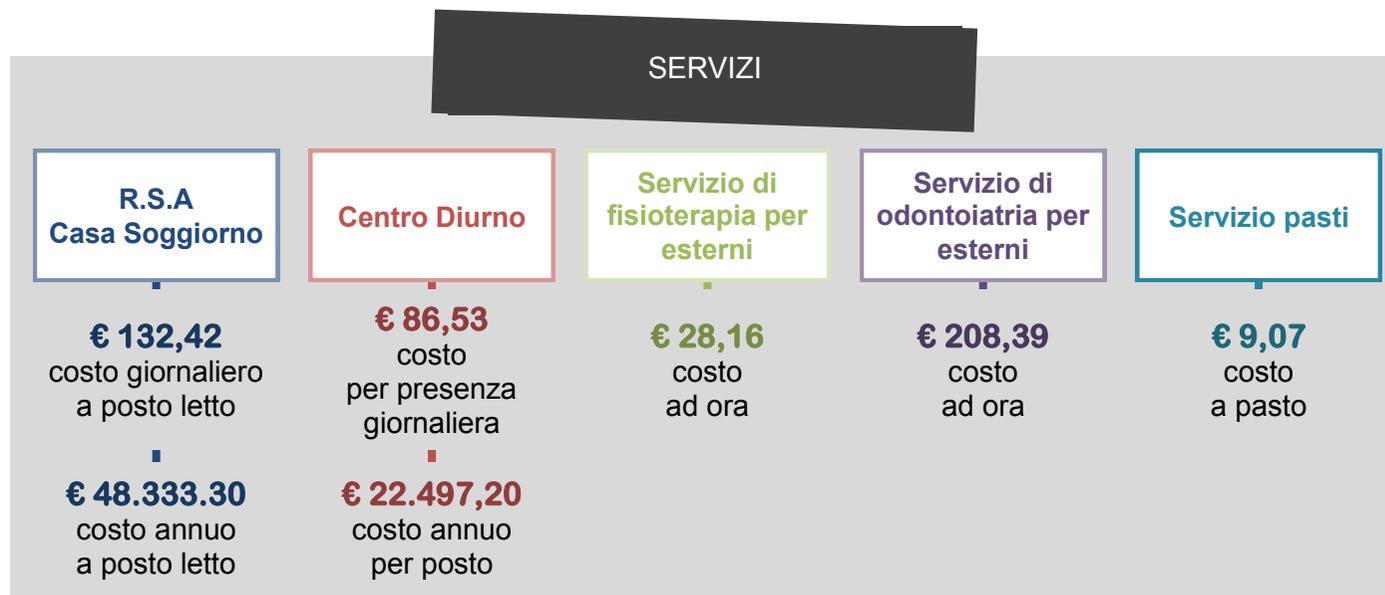


CONTROLLO DI GESTIONE PER CENTRI DI RESPONSABILITA'



Criterio di imputazione dei costi

Il metodo seguito è stato quello del full costing, metodologia con la quale vengono imputati all'oggetto di calcolo sia i costi variabili che i costi fissi. Il criterio seguito per l'imputazione dei costi fissi è stato quello INDIRETTO, ossia attraverso l'individuazione di quote determinate in base a criteri di ripartizione predefiniti (es. valore produzione, numero pasti, giorni di presenza, metri quadrati ecc.). Si evidenzia come da un lato, grazie a tale metodologia, si riesca a definire il margine di contribuzione di ciascun centro di attività, dall'altro, però, risulta necessario considerare l'elevata soggettività nella definizione dei criteri.



	RSA e CS	CENTRO DIURNO	SERVIZIO FISIOTERAPIA	SERVIZIO ODONTOIATRICO	SERVIZIO PASTI
A) Valore della produzione	€ 10.483.230,98	€ 238.676,13	€ 22.843,36	€ 119.323,92	€ 126.971,35
B) Costi della produzione	-€ 10.572.859,43	-€ 220.040,91	-€ 27.816,63	-€ 101.001,88	-€ 131.747,65
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI di PRODUZIONE (A-B)	-€ 89.628,45	€ 18.635,22	-€ 4.973,27	€ 18.322,04	-€ 4.776,30
C) Proventi e oneri finanziari	€ 18.587,41	€ 430,69	€ 41,22	€ 215,33	€ 229,03
E) Proventi e oneri straordinari	€ 57.036,04	€ 1.321,57	€ 126,49	€ 660,74	€ 702,79
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B+C+D+-E)	-€ 14.005,00	€ 20.387,48	-€ 4.805,56	€ 19.198,11	-€ 3.844,48
Imposte sul reddito dell'esercizio	-€ 14.866,17	-€ 344,46	-€ 32,97	-€ 172,22	-€ 183,18
RISULTATO DI ESERCIZIO (Utile)	-€ 28.871,17	€ 20.043,02	-€ 4.838,53	€ 19.025,89	-€ 4.027,66

LA RETTA

2014	2015	Diff. %	Voce di spesa	
1,46%	1,06%	- 0,40%	Lavanderia e lavaggio indumenti Ospiti	€ 0,49
3,08%	3,28%	+ 0,20%	Manutenzioni	€ 1,51
6,33%	6,32%	- 0,01%	Generi alimentari	€ 2,91
6,99%	6,96%	- 0,03%	Appalto pulizie ambientali ed esterne	€ 3,20
7,14%	7,30%	- 0,16%	Utenze	€ 3,36
8,05%	7,30%	- 0,75%	Oneri e servizi diversi (assicurazioni, organi istituzionali, consulenze, imposte)	€ 3,36
7,34%	7,68%	+ 0,34%	Acquisti vari	€ 3,53
11,21%	8,75%	- 2,46%	Ammortamenti e accantonamenti	€ 4,02
21,02%	22,75%	+ 1,73%	Personale extra LEA	€ 10,47
27,38%	28,60%	+ 1,22%	Personale alberghiero e servizi generali	€ 13,16



L'analisi della composizione della retta evidenzia un'incidenza importante del personale socio-sanitario extra LEA (+ 25% del parametro PAT) a garanzia del livello e della qualità di assistenza agli Ospiti residenti.

ANDAMENTO RETTA



SPONSORIZZAZIONI

**Pubblicazione periodico interno
"IL PONTE"**

La pubblicazione del periodico viene garantita dalla partecipazione dei fornitori dell'APSP tramite sponsorizzazione.

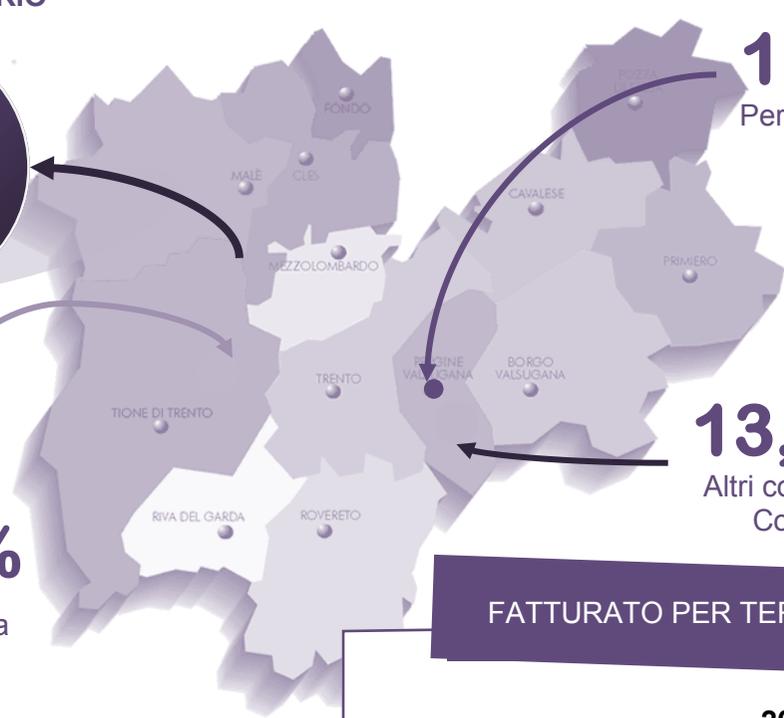
Anno	Nr.	Quota
2013	13	€ 1.954,56
2014	17	€ 2.488,55
2015	7	€ 1.331,97

Annualmente la CASSA RURALE PERGINE contribuisce per la realizzazione di progetti, attività sociale, forme di coinvolgimento della comunità con € 3.000,00.

I FORNITORI



PER TERRITORIO



FATTURATO PER TERRITORIO

	2014	2015
Pergine Valsugana	€ 562.239,33	€ 488.347,68
Comunità di Valle	€ 446.571,65	€ 397.399,51
Provincia di Trento	€ 766.414,39	€ 1.239.963,85
Extra Provincia	€ 908.419,00	€ 877.307,42

FATTURATO PER SETTORE DI ATTIVITA'	2014	2015
Acquisto di beni	937.748,75	919.106,06
Acquisto di servizi	880.006,42	821.033,36
Utenze	456.909,34	447.359,49
Manutenzioni	200.920,79	196.727,73

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.

SETTORE DI ATTIVITA'	Aziende coinvolte
Direzione	Pergine - Folgaria
Appalti e contratti	Pergine - Levico - Roncegno
Qualità, innovazione, controllo gestione, organizzazione	Pergine - Roncegno

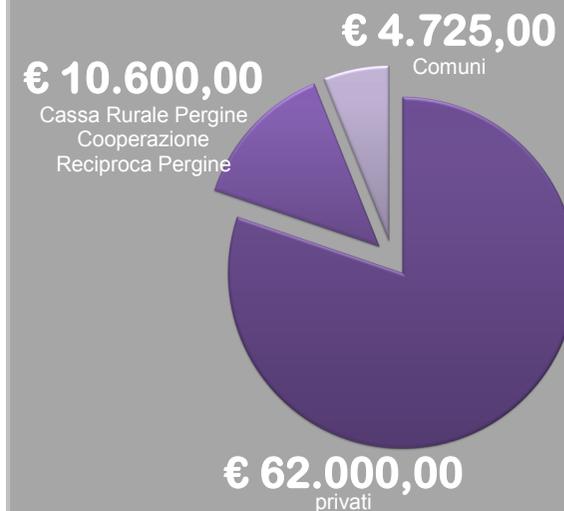


Art. 10 della L.R. 7/2005 - Convenzioni

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.

LE DONAZIONI

Nel corso del 2015 si sono raccolti, a titolo di donazione, € **77.325,00** che hanno permesso l'acquisto di un **nuovo pulmino attrezzato**, il proseguo di **progetti di rete sul territorio** (Occhio alla salute, sportello psicologico e la sperimentazione di un progetto di telemedicina) ed infine, grazie all'attenzione dei comuni di provenienza dei nostri residenti, anche nel 2015 si è riproposta l'iniziativa **"Doni sotto l'albero"** in occasione del Natale.



Il rispetto degli impegni assunti

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 ISO 9001 e nel 2013 la UNI 10881

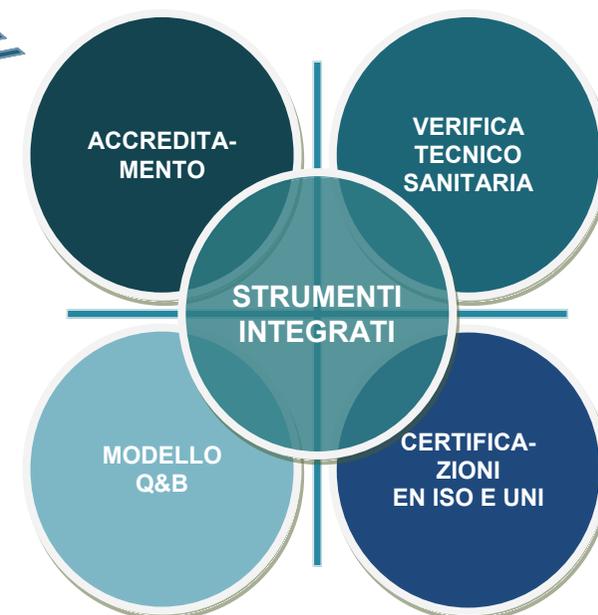
La volontà di miglioramento continuo e la forte tensione verso la sempre maggior professionalità sociale e sanitaria ha portato all'adesione, sin dal 2005, al marchio "Q&B - Qualità e Benessere" sviluppato e promosso da UPIPA, che ha visto lo strumento avere negli anni un'importante evoluzione trovando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



L'Azienda 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 2001:2008 e UNI 10881:2013;
- alle necessità dell'Azienda, ed in particolare alla Politica ed agli obiettivi per la Qualità.

SISTEMA
GESTIONE
QUALITA'



LE CERTIFICAZIONI

Il 10 novembre 2015 l'ente di certificazione Dasa-Rägister ha sottoposto l'ente all' audit di certificazione.

Campo di applicazione	Progettazione ed erogazione di servizi socio sanitari ed assistenziali rivolti ad anziani autosufficienti e non autosufficienti (anche Alzheimer) in regime residenziale . Erogazione di prestazioni fisioterapiche in regime ambulatoriale. Erogazione di prestazioni odontoiatriche in regime ambulatoriale
Normative di riferimento	EN ISO 9001:2008 - UNI 10881:2013
Attività non certificate	Centro diurno, servizio pasti per esterni
Esito	<p>Non Conformità Maggiori - NESSUNA</p> <p>Non Conformità Minori - NESSUNA</p> <p>Osservazioni - 1</p> <p>1 Valutare l'adozione di un registro informatico (in luogo dell'attuale cartaceo) ove riportare le attività di manutenzione effettuate dai manutentori interni.</p> <p>Punti di forza - 3</p> <p>1 Modello organizzativo e assistenziale finalizzato alla reale presa in carico degli ospiti.</p> <p>2 Capacità di pianificazione delle attività assistenziali ed utilizzo delle risorse secondo criteri di priorità e basate sui reali/potenziati bisogni degli ospiti.</p> <p>3 Dinamicità della conduzione aziendale, progettualità spinta, investimenti infrastrutturali ed organizzativi.</p>

FAMILY AUDIT

L'APSP ha aderito al bando "Family Audit" che vedrà la struttura coinvolta per il triennio 2016 -2018. Tale percorso promuove il tema della conciliazioni famiglia lavoro, questo come ulteriore impegno per il benessere del personale. Infatti già da anni l'Amministrazione ha posto in essere degli strumenti quali: servizio di fisioterapia e supporto psicologico gratuito.

Q&B 2015

Nella valutazione 2015, del modello "Q&B - qualità e benessere", la struttura è risultata best performer su quattro fattori. Si distingue la **Socialità**, che raggiunge quasi il punteggio massimo grazie alla alta permeabilità della struttura ed ai molti servizi di integrazione attivati con l'esterno, ma anche per la percezione di presenza ed interscambio con la comunità da parte dei residenti.

Si distinguono con fattori di eccellenza anche **l'Affettività**, **l'Interiorità** e **l'Umanizzazione**. In questi quattro fattori il team di valutazione ha confermato l'esito Best Performer.

Altri due fattori si collocano in fascia di eccellenza ovvero il **Gusto** e la **Vivibilità**.



Best Performer

2015  Qualità & Benessere



IL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Nel 2015 sono state condotte delle indagini sul gradimento dei vari servizi coinvolgendo per quanto riguarda la RSA i famigliari e/o i referenti dei Residenti, per il Centro Diurno ha visto coinvolti sia gli utenti che i famigliari. Per la valutazione del pasto si sono adottati 2 strumenti: un questionario proposto a tutti i famigliari che aderiscono all'iniziativa "Pranzo di compleanno" (ha avuto il 79% delle adesioni con una valutazione complessiva molto positiva) ed un questionario a carico del servizio di coordinamento che ha effettuato delle valutazioni a campione durante tutto l'anno.

Il questionario è stato proposto a tutti gli utenti dei diversi servizi. È stato chiesto di esprimere il gradimento sul servizio utilizzando una scala 1-10.

8,12
R.S.A.

9,00
Centro Diurno

9,25
Servizio
fisioterapico per
esterni

8,89
Servizio
fisioterapico per
dipendenti

9,63
Servizio
odontoiatrico per
esterni

CLIMA AZIENDALE

La Santo Spirito, in linea con le finalità e le indicazioni date dalla Direttiva sul Benessere organizzativo, ha aderito al progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica di **realizzare delle indagini** sul clima e sul benessere della propria organizzazione.

Il questionario del benessere organizzativo consente la valutazione di diversi aspetti legati alla convivenza organizzativa (la sicurezza sui luoghi di lavoro, i livelli di comfort, lo stress, le relazioni, ecc), al fine di individuare gli **aspetti chiave** su cui intervenire per favorire lo sviluppo della motivazione e il senso di appartenenza dei lavoratori.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Questionari somministrati	75%	75%	90%	82%	69%	76%

L'APSP «S. Spirito – Fondazione Montel» ha deciso di aderire al progetto sviluppato da CiVIT adottando il modello di questionario elaborato in conformità a quanto previsto dall'art. 14 del D.Lgs. 150/2009 (le amministrazioni pubbliche devono curare, annualmente, la realizzazione di indagini sul personale volte a rilevare il benessere organizzati-

vo e il grado di condivisione del sistema di valutazione, nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico).

L'adesione a questo modello permette, oltre alla realizzazione dell'indagine (utilizzando uno strumento validato), la possibilità di confrontarsi e «posizionare» i risultati ottenuti nella propria amministrazione con i valori medi delle altre amministrazioni che hanno aderito all'indagine.



IL RISULTATO DELL'INDAGINE

2015			BENESSERE ORGANIZZATIVO	2014		
Quoziente I/B	Valore medio importanza	Valore medio Indagine		Valore medio Indagine	Valore medio importanza	Quoziente I/B
1,36	5,19	3,80	La sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress lavoro	3,96	5,27	1,33
1,06	4,83	4,57	Le discriminazioni	4,8	4,93	1,03
1,47	5,28	3,60	L'equità nella mia amministrazione	4,13	5,19	1,26
1,29	4,91	3,82	La carriera e lo sviluppo professionale	4,10	4,95	1,21
1,12	5,41	4,85	Il mio lavoro	5,01	5,34	1,07
1,16	5,28	4,53	I miei colleghi	4,60	5,29	1,15
1,27	5,28	4,17	Il contesto del mio lavoro	4,46	5,28	1,18
1,13	5,10	4,53	Il senso di appartenenza	4,83	5,18	1,07
0,95	4,86	5,09	L'immagine della mia amministrazione	5,32	5,07	0,95

L'indagine permette di leggere anche il Quoziente I/B che indica il «gap» tra l'importanza attribuita a tali ambiti e la percezione. Pertanto, maggiore è il valore del rapporto più il fattore è critico, quindi deve essere considerato di immediata necessità attivare interventi migliorativi.

IL QUESTIONARIO

- rileva le opinioni dei dipendenti rispetto all'organizzazione e all'ambiente di lavoro;
- identificare, di conseguenza, possibili azioni per il miglioramento delle condizioni generali dei dipendenti pubblici.

Le indagini rappresentano un'importante opportunità per acquisire utili informazioni e contribuire al miglioramento delle politiche del personale e dell'amministrazione.

Nelle domande è stato richiesto di esprimere la propria valutazione attraverso una scala sempre identica che impiega 6 classi in ordine crescente.

La media generale è il punto di riferimento, che fa da linea di demarcazione tra le dimensioni più presenti, generalmente valutate positivamente, e quelle meno presenti, generalmente valutate negativamente.

Sesta parte

Preparare il futuro

LA VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO



NUOVO NUCLEO ALZHEIMER



CENTRO SERVIZI



RISTRUTTURAZIONE VIA PIVE



RISTRUTTURAZIONE PALAZZINA MONTEL (EX UFFICI)

**NUOVO NUCLEO
ALZHEIMER**

Realizzazione presso la palazzina residenziale di Via Pive – p.ed. 1345 C.C. Pergine delle seguenti opere:

- * ampliamento e ristrutturazione piano terra lato ovest dell'edificio esistente per la realizzazione di un nuovo nucleo Alzheimer da 11 posti;
- * realizzazione di un piano sopra il nucleo Alzheimer con n. 3 alloggi protetti per un totale di 5 posti letto;
- * ristrutturazione di spazi esistenti sul lato nord-ovest del piano terra con realizzazione di n. 2 camere mortuarie e di un montalettighe al servizio dei cinque piani della struttura e ad uso del servizio ambulanza.

Importo € 1.242.000,00.=

Finanziamento PAT 100%

LAVORI APPALTATI

inizio lavori previsto
in data 16/02/2016

**(A.T.I. Edilvanzo srl - Casalese
Elettroimpianti srl—Roncegno)**

CENTRO SERVIZI

Realizzazione presso la palazzina residenziale di Via Pive – p.ed. 1345 C.C. Pergine delle seguenti opere:

- * Centro servizi nel porticato esistente sotto la sala polivalente;
- * nuovo accesso dal piano terra alla struttura.

Importo € 560.000,00.=

Finanziamento PAT 100%

LAVORI ULTIMATI

in data 14/12/2015

(MAK Costruzioni srl - Lavis)

**RISTRUTTURAZIONE
VIA PIVE**

Ristrutturazione e riqualificazione della struttura residenziale di Via Pive – p.ed. 1345 C.C. Pergine in particolare:

- * riqualificazione degli spazi del piano seminterrato-terra liberati dopo il trasloco dei locali lavanderia e cucina nella nuova palazzina dei servizi generali realizzando spogliatoi e nuovi locali per il servizio di fisioterapia;
- * adeguamento degli impianti e loro implementazione (impianto elettrico, impianto chiamata infermiera, sistema allarme vocale per scopi di emergenza – EVAC, impianto rilevazione incendi impianto, impianto termoidraulico, impianto pressurizzazione antincendio, impianto gas medicali).

Importo € 1.846.500,00.=

**Finanziamento PAT 100%
(in corso di approvazione)**

PROROGA 700GG INIZIO LAVORI

inizio previsto
in data 09/07/2018

**RISTRUTTURAZIONE
PALAZZINA MONTEL
(EX UFFICI)**

* Ristrutturazione e riqualificazione della Palazzina Montel (ex Uffici) per la realizzazione di nr. 12 posti letto di R.S.A. per residenti nel Comune di Pergine Valsugana e sale ad uso esterno.

Importo € 450.052,00.=

**Finanziamento CRP € 300.000,00
Autofinanziamento € 150.052,00**

Inizio lavori: 2017

PIANO DI MIGLIORAMENTO ANNO 2015-2017



<p><i>Continuità della presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari</i></p>	<p><i>Equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione</i></p>	<p><i>Partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche o private presenti sul territorio</i></p>	<p><i>Formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FS</i></p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

<p>Richiesta autorizzazione al funzionamento di nr. 2 posti convenzionati per il "Servizio di presa in carico diurna continuativa per persone affette da demenza con gravi disturbi di comportamento"</p>	<p>Smart point - mantenimento modello di contabilità analitica e controllo di gestione condiviso tra le APSP socie di UPIPA Semplificazione - revisione delle procedure aziendali al fine della riduzione della documentazione cartacea con contestuale informatizzazione dei documenti</p>	<p>Collaborazione con le APSP di Levico Terme e Roncegno Terme – attivazione centrale acquisti Partnership con C.R.P. per la gestione di servizi gratuiti offerti all'esterno Gestione autovalutazione Q&B Predisposizione e monitoraggio del Piano di miglioramento Q&B</p>	<p>Gestione del Piano della formazione 2015-2017, nel rispetto del budget Progettazione di tavoli tematici che permettano il coinvolgimento diretto dei dipendenti nella predisposizione di nuove procedure, protocolli,</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

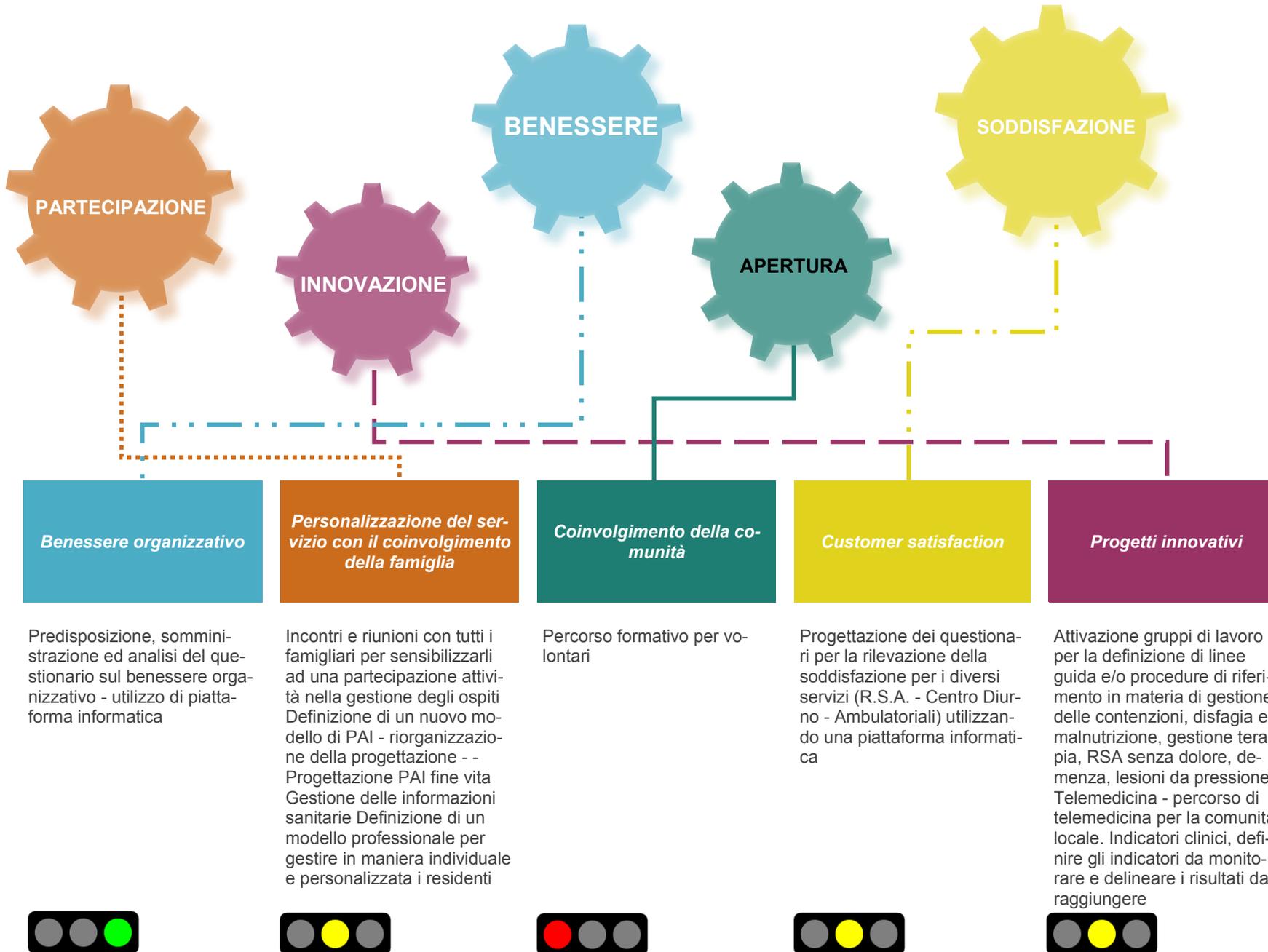


STATO DI ATTUAZIONE

Al 31 dicembre si è proceduto ad una verifica dello stato di attuazione dei diversi obiettivi del Piano di miglioramento.

Legenda:

-  ATTUATO
-  IN CORSO DI ATTUAZIONE
-  NON ATTUATO



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

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

BILANCIO SOCIALE

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

BPCO

Bronco Pneumopatia Cronica Ostruttiva, termine utilizzato per indicare due malattie molto diffuse, chiamate finora bronchite cronica ed enfisema polmonare, che spesso coesistono nello stesso paziente

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 SATISFACTION

La soddisfazione del cliente è, in economia, l'insieme di tecniche e strategie volte alla massimizzazione della soddisfazione della clientela.

CRP

Cooperazione Reciproca Pergine

CSS

Cartella Socio Sanitaria

DDD

Dose giornaliera media di un farmaco

FAMILY AUDIT

Strumento per la certificazione di percorsi programmati ed at-

tuati 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

LDD

Lesioni da decubito

MISSION

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

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.

RSA

Residenza Sanitaria Assistenziale

ROE

Tasso di redditività del capitale investito

Il ROE è un indicatore di sintesi del risultato complessivo della gestione e rappresenta pertanto il risultato che l'azienda riesce ad ottenere dopo avere sottratto dal reddito operativo il reddito netto delle altre gestioni (finanziaria, accessoria, straordinaria).

ROI

Tasso di redditività del capitale

Il ROI è una misura della redditività della gestione operativa espressa sotto forma di rendimento percentuale annuo del capitale investito. E' un indicatore di sintesi della capacità dell'impresa di remunerare le risorse investite (capitale proprio

e di terzi) e al contempo della redditività di impresa misurata in rapporto agli investimenti in essere, a prescindere dalle modalità di finanziamento.

STAKEHOLDER

Portatori d'interessi

UVM

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

Nell'**UVM** sono valutate le persone con bisogni sociosanitari complessi dove è necessaria una presa in carico integrata.

Dell'**UVM** fa parte il personale sanitario e sociale a cui spetta l'accertamento dello stato di bisogno, l'elaborazione di un progetto personalizzato di intervento e l'accompagnamento e il monitoraggio dello stesso, nelle aree di cui al comma 1 dell'articolo 21 della L.P. 16/2010: materno – infantile, anziani, disabilità, salute mentale e dipendenze

Il Bilancio Sociale e di Missione" per l'anno 2015 potrà essere letto sul sito della Santo Spirito www.apsp-pergine.it in modo semplice e agevole. Infatti, attraverso un'apposita applicazione, sarà possibile leggere e sfogliare il bilancio come una qualsiasi rivista o quotidiano su carta.





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)