

Bilancio Sociale e di Missione 2016



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:

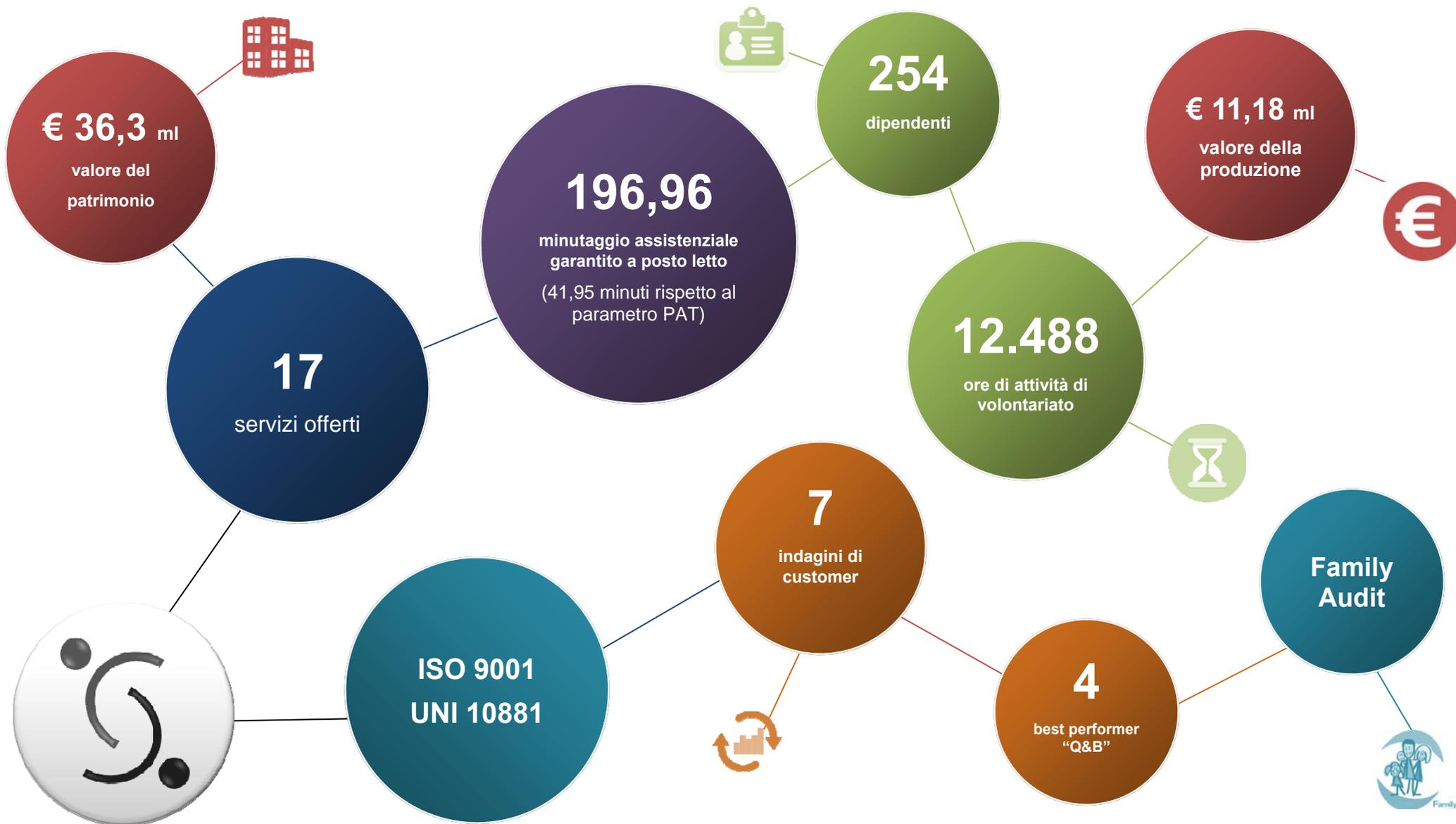
Struttura Via Pive

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

Struttura Via Marconi

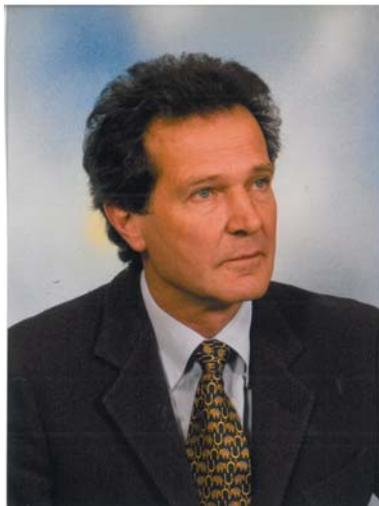
Via Marconi n. 55 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

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



Bilancio Sociale e di Missione 2016

Lettera di presentazione



Il Bilancio Sociale e di Missione, ormai giunto alla sua decima edizione, rappresenta per l'APSAP che mi onoro di presiedere un momento di grande riflessione interna su quanto fatto e quanto è ancora possibile fare in risposta ai bisogni ed alle aspettative della nostra comunità. Lo stesso vuole anche essere uno strumento di massima trasparenza, coinvolgimento e partecipazione per tutti gli stakeholder che a vario titolo interagiscono con la nostra istituzione.

All'interno di questo Bilancio il lettore potrà trovare informazioni utili a meglio comprendere il ruolo politico, istituzionale, sociale ed economico che l'APSAP riveste a livello non solamente locale ma sovracomunale e provinciale.

Andando a ritroso e confrontando i vari bilanci sociali a partire dalla prima edizione del 2007 è altrettanto possibile prendere atto degli importanti passi in avanti fatti dall'APSAP in termini di capacità di risposta alle aspettative dell'utenza (sviluppo e attivazione di diversi servizi sia a carattere semiresidenziale che ambulatoriale e domiciliare), di sviluppo delle risorse umane, di efficacia, efficienza ed economicità della gestione amministrativa nonché dello sviluppo anche patrimoniale delle strutture che costituiscono la RSA.

Tali risultati sono stati possibili grazie alla grande competenza, professionalità e dedizione da parte di tutto il personale che rappresenta la più importante risorsa che l'amministrazione è chiamata a gestire.

Nell'augurare buona lettura a tutti Voi confido nel contributo di tutti per continuare nel solco intrapreso ormai diversi anni fa nel rendere la nostra APSAP struttura aperta ed in grado di dare sempre la migliore e puntuale risposta alle diverse aspettative espresse e non da parte di tutti gli stakeholder.

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

Il Bilancio Sociale, ormai processo integrato nelle normali procedure di gestione, costituisce per l'A.P.S.P. una scelta etica e si pone 4 finalità:



SENSO DI APPARTENENZA

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



TRASPARENZA

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



COESIONE SOCIALE

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

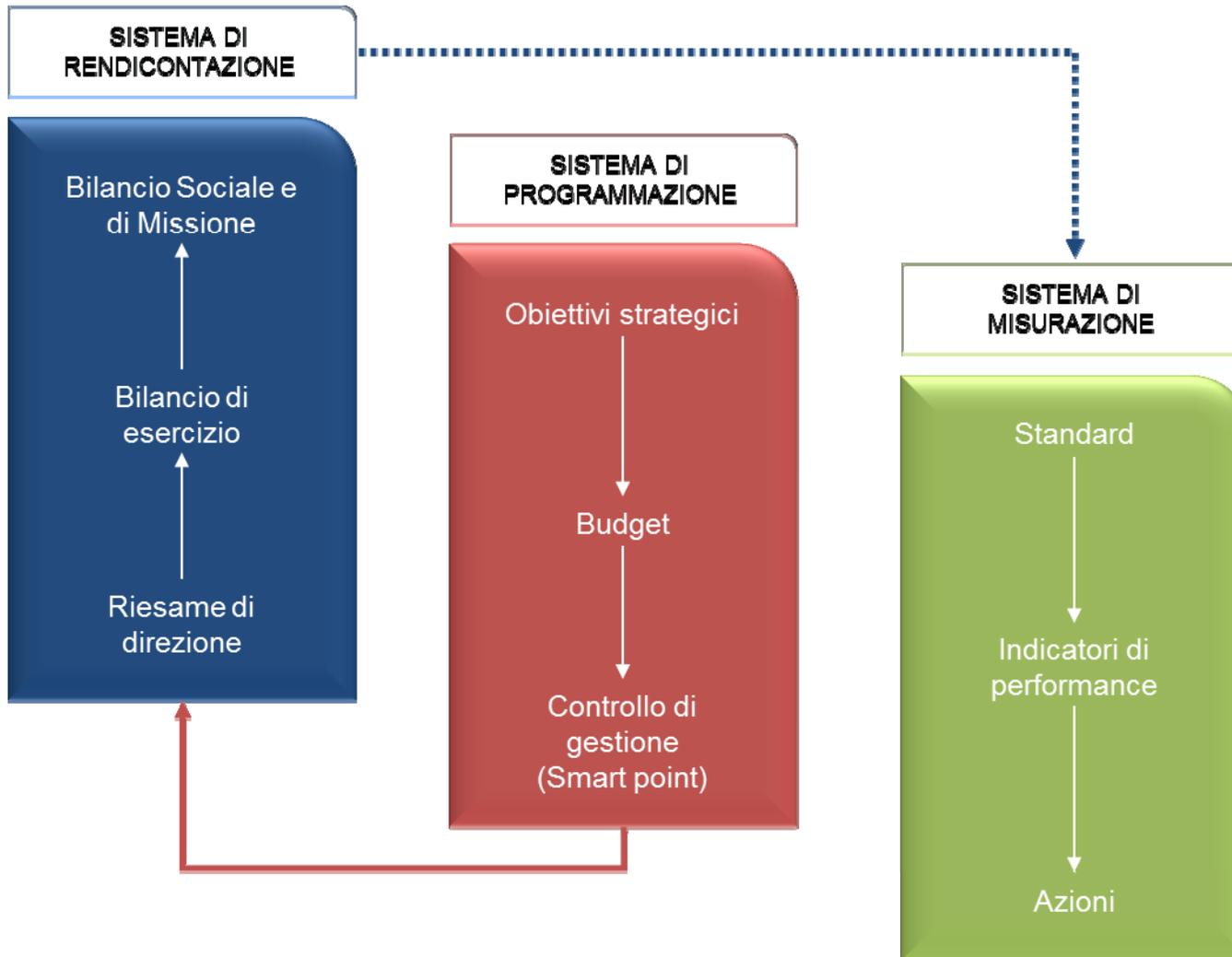


VERIFICA ISTITUZIONALE

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



L'integrazione del Bilancio Sociale e di Missione nel sistema di pianificazione, programmazione e controllo



Il **B.S.M.**, in quanto **strumento che supporta il miglioramento continuo**, deve essere considerato come un documento integrato nel sistema di pianificazione, programmazione e controllo. Il B.S.M. diventa così uno **strumento di governo della performance** integrandosi con gli altri strumenti aziendali.

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

Nota metodologica

Questo documento rappresenta il **Bilancio Sociale e di Missione 2016**.

■ 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 2016.
- * **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 e al benchmarking.
- * **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 B.S.M. si riferisce all'anno 2016.

Come per le rendicontazioni precedenti, anche quest'anno abbiamo cercato di confrontare i dati del 2016 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 B.S.M. e strumenti di raccolta opinioni attraverso incontri pubblici, indagini di soddisfazione, focus group.

vedi a pag. 27



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

I principi guida utilizzati per l'identificazione degli indicatori da inserire nel B.S.M. 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.



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

La Santo Spirito ha posto alla base del processo di rendicontazione:

- * il **principio di continuità** che si fonda sull'impegno di dare continuità al B.S.M., che sarà pubblicato ogni anno;
- * il **principio di storicizzazione dei dati**, che saranno riferiti all'ultimo quinquennio, consentendo la valutazione e la comparazione dei risultati nel tempo;
- * il **principio di coerenza**, ovvero congruità tra i dati pubblicati nel B.S.M. e quelli pubblicati negli altri documenti (con particolare riferimento al bilancio di esercizio).

Per la redazione del documento, il gruppo di lavoro ha fissato alcuni criteri:

- la **leggibilità**, adottando un linguaggio semplice e chiaro;
- la **sintesi**, concentrando l'attenzione sui fatti e dati significativi;
- il **layout grafico**, cercando di rendere piacevole la lettura.

Sommario

Prima parte

L'identità

- Chi siamo, 10
- Mission, 10
- Lo sviluppo degli obiettivi, 11
- Strategia aziendale, 12
- I valori, 13
- La storia, 14
- Lo statuto: scopi dell'azienda, 16
- Carta d'identità, 18
- Struttura multiservizi, 19
- Governance, 20
- Comitato etico, 22
- La struttura organizzativa, 24
- La struttura operativa, 25
- Comitati e gruppi di lavoro, 26
- I portatori di interesse, 28
- Le risorse umane, 32

Seconda parte

Un'offerta calibrata sulla persona

- L'evoluzione della popolazione, 50
- I servizi, 50
- Servizi residenziali, 51
- Servizi semiresidenziali, 60
- Servizi ambulatoriali, 62
- Servizi domiciliari e alberghieri, 66
- Servizi informativi consulenziali, 67
- Servizi di supporto, 67

Terza parte

La dimensione sociale

- La dimensione sociale, 68
- Il volontariato, 69
- La comunicazione, 72
- Gli strumenti della comunicazione, 73

Quarta parte

Il valore creato

- I principali dati economico patrimoniali, 74
- Fatturato per aree di attività, 75
- Costi, 75
- Controllo di gestione, 76
- La retta, 78
- Servizi in forma associata, 79
- Le donazioni, 80
- I fornitori, 81

Quinta parte

Il rispetto degli impegni assunti

- Il sistema qualità, 82
- Le certificazioni, 83
- Family Audit, 84
- Indagini di customer, 88
- Q&B - Qualità e Benessere 2016, 89
- Clima aziendale, 90

Sesta parte

Preparare il futuro

- La valorizzazione del patrimonio, 92
- I progetti innovativi, 93
- Piano di miglioramento 2016-2017, 94

Prima parte

L'identità

CHI SIAMO

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

MISSION

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

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



LO SVILUPPO DEGLI OBIETTIVI

La Santo Spirito ha definito e presentato gli **obiettivi strategici** come piano per guidare il cambiamento e per rendere sempre più attuale la propria Mission.

La persona è al centro del progetto della Santo Spirito sia come cliente/utente sia come dipendente/collaboratore/risorsa. Sulla base di questi valori guida, che trova il suo fondamento nello statuto aziendale, si sviluppano gli obiettivi strategici aziendali.

L'efficacia di tale strumento si esplica attraverso una attenta **pianificazione** ed un puntuale **monitoraggio** delle attività e dei risultati ottenuti.

SERVIZI INTEGRATI
offerta di servizi diversificati per risposte ad una molteplicità di esigenze

RISPOSTA AI NUOVI BISOGNI
necessità di dare risposta ad Ospiti con nuovi bisogni/patologie

PROMUOVERE L'INFORMAZIONE
gestione della informazione completa, integrata e trasparente

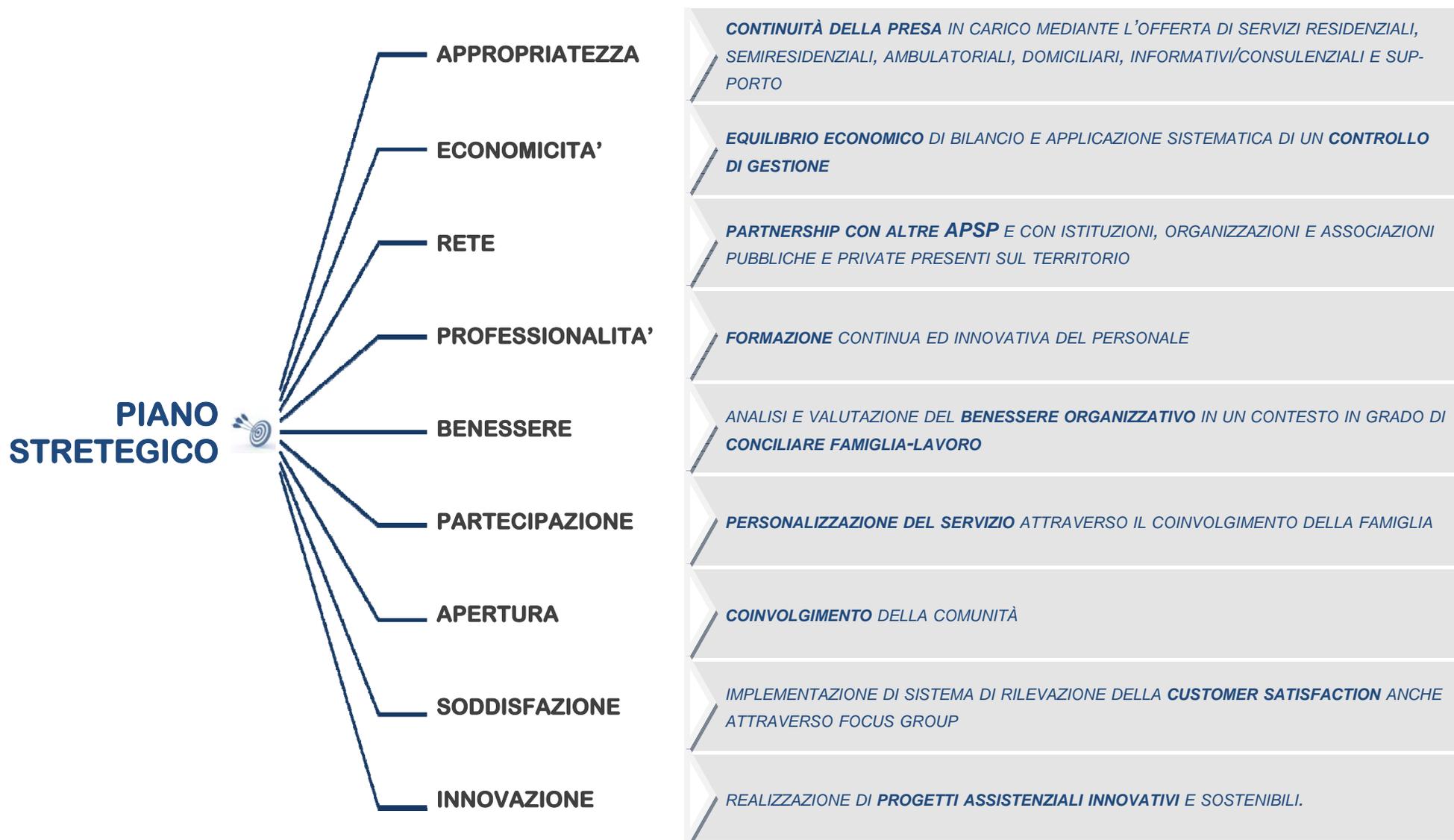
CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO
accompagnare il cambiamento attraverso attività formative, di coinvolgimento e di partecipazione

COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA
necessità di coinvolgere la famiglia nella presa in carico

CENTRALITA' DELLA PERSONA
tutela della dignità della persona attraverso servizi personalizzati

MISSION

STRATEGIA AZIENDALE



I VALORI

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

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

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

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

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

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

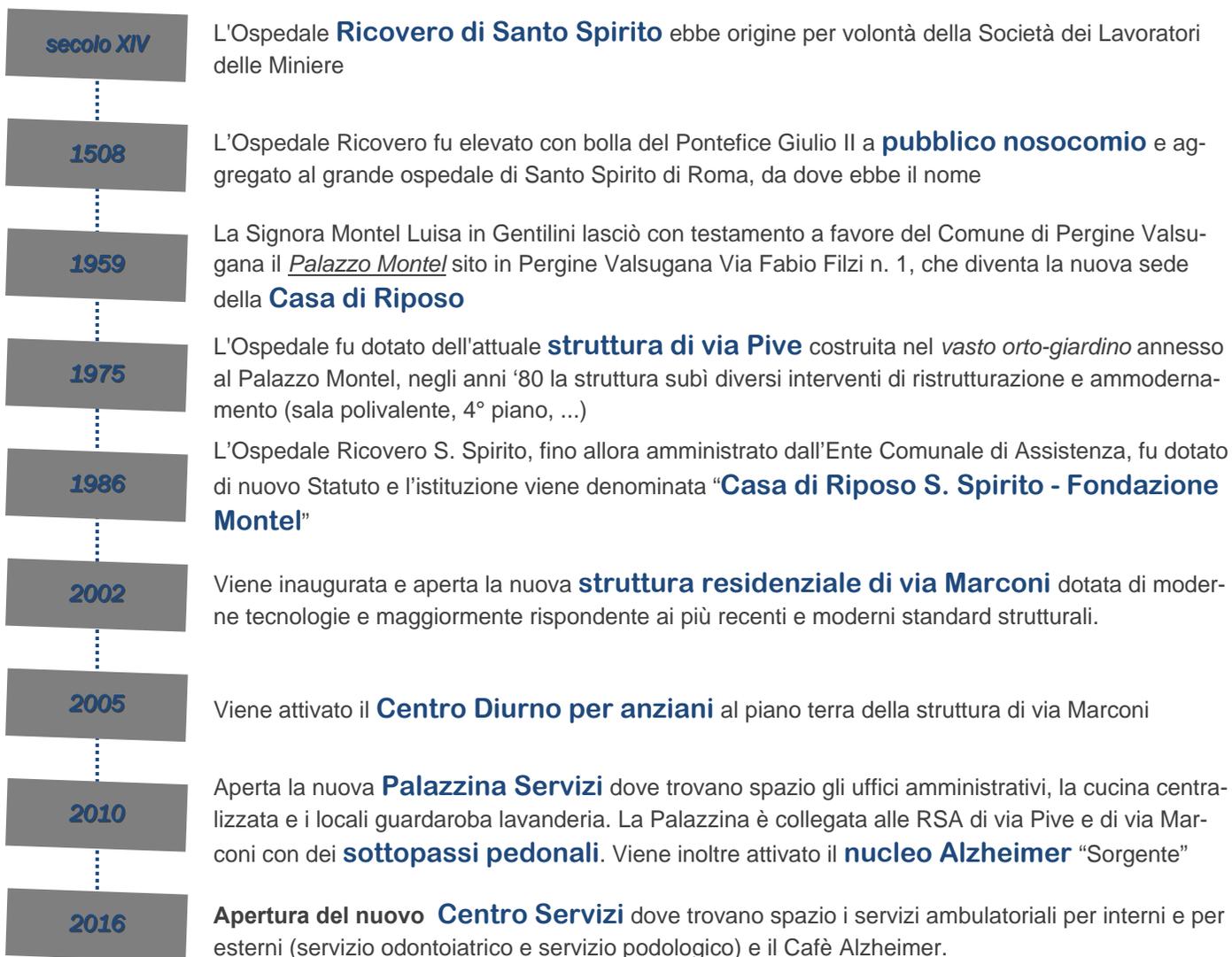
Ente certificato ISO 9001 dal 2005



“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. La Santo Spirito persegue la propria politica per la qualità attraverso le certificazioni ISO 9001 e UNI 10881, l'adesione al modello "Qualità e Benessere" e lo sviluppo del marchio Family Audit.

vedi a pag. 84

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

€ 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)*



La Santo Spirito si propone, quale **struttura multiservizi**, riferimento in ambito socio-sanitario e assistenziale per la comunità perginese e per l'ambito territoriale di valle.

CARTA D'IDENTITA'



	SERVIZI OFFERTI					TIPOLGIA OFFERTA			CRITERI DI ACCESSO						
	RESIDENZIALI	SEMIRESIDENZIALI	AMBULATORIALI	ALBERGHIERO e DOMICILIA-	CONSULENZIALI	DI SUPPORTO	POSTI AUTORIZZATI	POSTI CONVENZIONATI	POSTI A PAGAMENTO	NR. ORE SERVIZIO	U.V.M.	A.P.S.P.	CUP	LIBERO	SU APPUNTAMENTO
R.S.A. - posti letto base	■						213	199	14		■	■			
R.S.A. - posti sollievo	■						2	2			■				
Casa Soggiorno	■						8		8		■				
Centro Diurno		■					20	12	8		■				
Presa in carico diurna		■					2	2			■				
Fisioterapia per esterni			■							18	■				■
Odontoiatria per esterni			■							8		■			■
Occhio alla Salute			■							2			■		
Sportello psicologico			■							3	■				■
Centro Ascolto Alzheimer			■							3	■				■
Servizio infermieristico				■											■
Servizio fisioterapico				■											■
Servizio pasti				■							■				
Il notaio informa					■				2		■				■
Sportello badanti					■						■				
Utilizzo sale polivalenti						■					■				
Provider ECM						■					■				

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**.



La Santo Spirito ha ottenuto il rinnovo dell'accreditamento istituzionale con determinazione del dirigente P.A.T. n. 1 dd. 18 gennaio 2017 per l'erogazione dei seguenti servizi:

- RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)
- SERVIZIO RIEDUCAZIONE E RIABILITAZIONE PER UTENTI ESTERNI
- SERVIZIO ODONTOIATRICO PER UTENTI ESTERNI

GOVERNANCE

12 ←
riunioni del Consiglio di Amministrazione

40
deliberazioni

53 ←
decreti

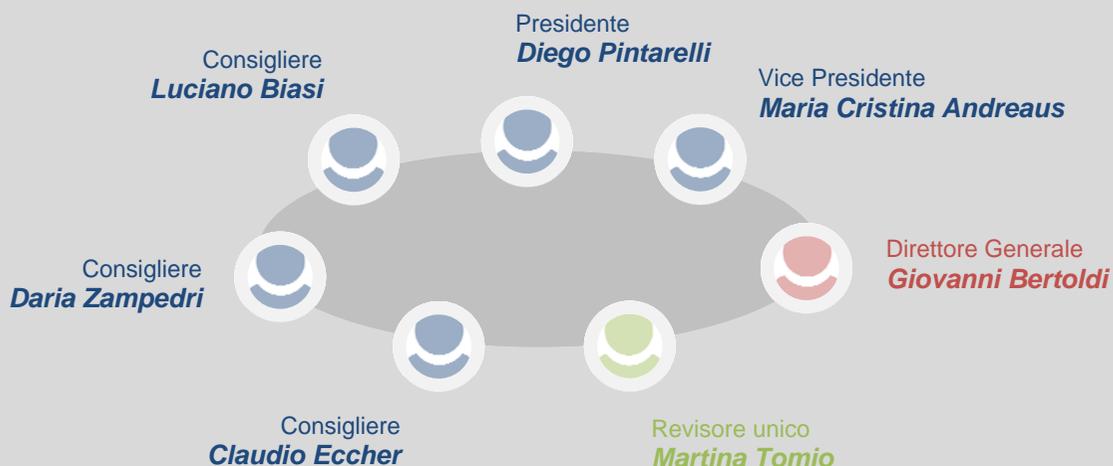
Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo di indirizzo, di programmazione e di controllo dell'azione amministrativa e gestionale della Santo Spirito. Provvede a fissare gli obiettivi strategici ed assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell'Azienda e verifica la rispondenza dei risultati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

 Presidenza e Consiglio di Amministrazione

 Direttore Generale

 Revisore dei conti



**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.

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.

369

determinazioni

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

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

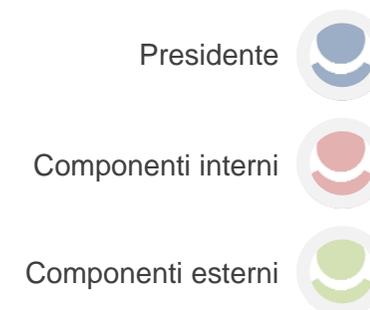
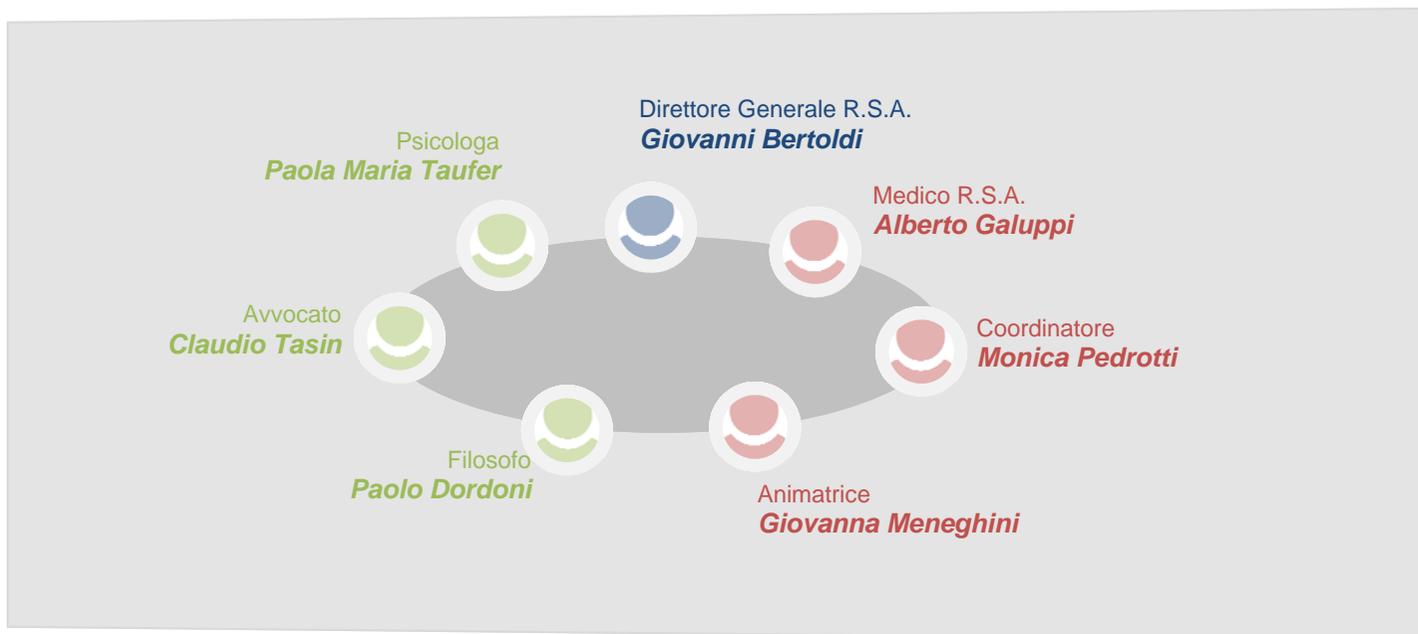
Il Comitato è composto da un minimo di cinque ad un massimo di otto componenti, nominati dal Consiglio di Amministrazione.

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

art. 3 del Regolamento del Comitato etico



LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

 LE FIGURE DELLA SICUREZZA

Datore di lavoro
BERTOLDI GIOVANNI

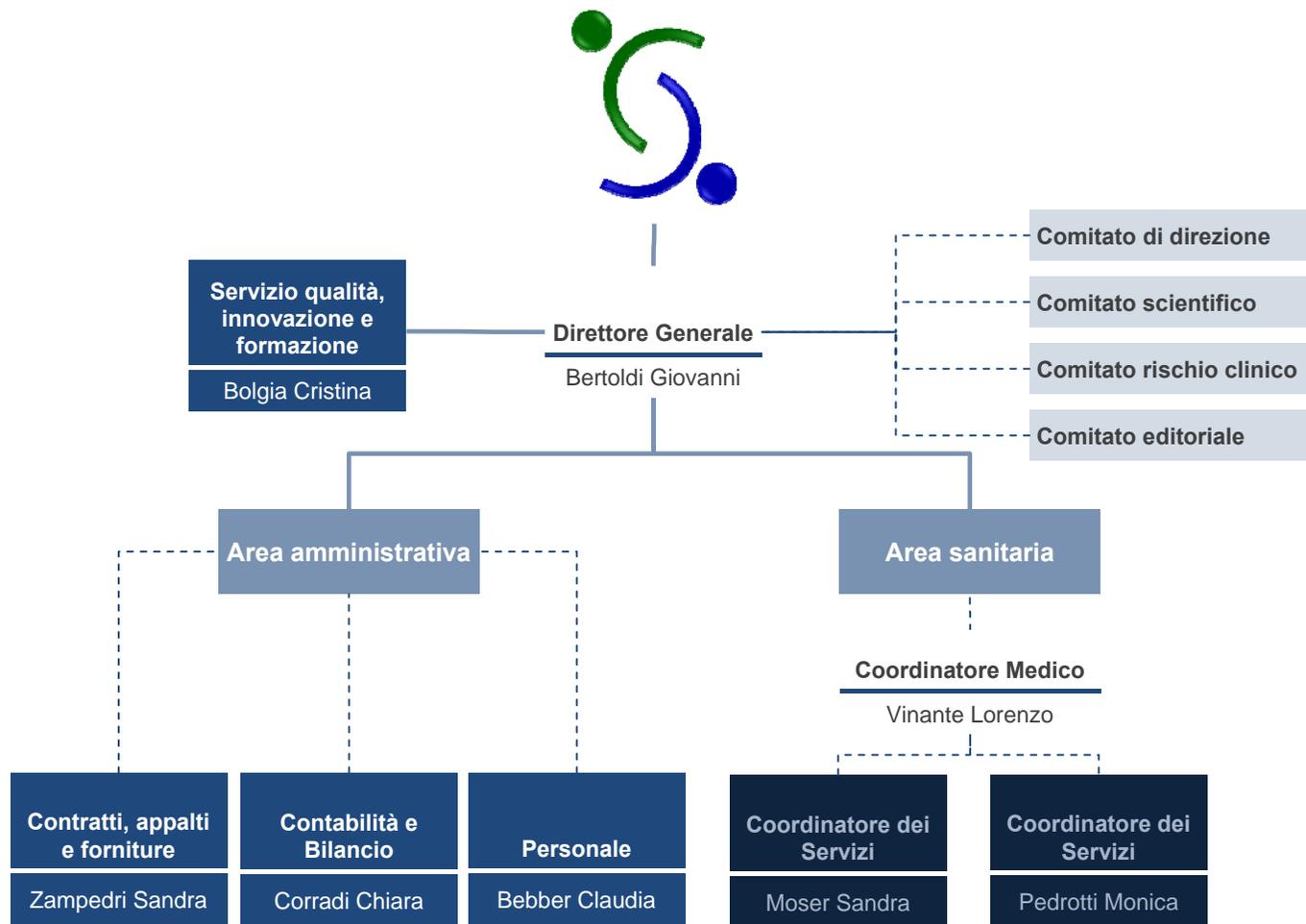
Responsabile del servizio di prevenzione e protezione
ZAMPEDRI SANDRA

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



 *Servizio medico: dal mese di febbraio 2017 il medico coordinatore della struttura è il dott. Alberto Galuppi.*

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

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

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

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

PALAZZINA SERVIZI GENERALI

Servizi generali
 Uffici amministrativi

Responsabile servizio cucina

Bernardi Michele

Responsabile servizio manutenzione

Frisanco Claudio

Responsabile servizio lavanderia- guardaroba

Tomaselli Florinda

Servizi ambulatoriali

Servizio odontoiatrico

Dott. Pellegri Franco

Servizi ambulatoriali

Servizio di fisioterapia

Simoni Michele

Occhio alla salute

Dott. Beber Lino

Sportello psicologico

Dott.ssa Paola Maria Taufer

Servizi domiciliari - alberghiero

Servizio mensa

Servizio infermieristico al domicilio

Servizio fisioterapico al domicilio

Servizi consulenziali e informativi

Il notaio informa

Sportello badanti



SERVIZIO PODOLOGICO

Presentazione richiesta di autorizzazione all'esercizio di attività podologica per utenti esterni.

Composizione

COMITATO DI DIREZIONE

Giovanni Bertoldi (Direttore Generale), Lorenzo Vinante (Medico), Cristina Bolgia (Responsabile Qualità), Sandra Zampedri (Economo), Claudia Bebbber (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), Yuri Bini (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)

COMITATI E GRUPPI DI LAVORO

Al fine di supporto la Direzione strategica nella gestione e sviluppo aziendale nonché nell'ottica del massimo coinvolgimento e partecipazione possibi-

le, sono costituiti comitati e gruppi di lavoro multidisciplinare nella varie materie di maggior interesse per il perseguimento degli scopi della Santo Spirito.



COMITATO DI DIREZIONE

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

relativo contributo e coinvolgimento. Nel corso del 2016 il Comitato si è riunito 19 volte. In tali riunioni sono state affrontate le tematiche relative a: strumenti gestionali operativi, riorganizzazione e politiche del personale, adeguamenti e aggiornamenti a quadri normativi e agli indirizzi impartiti dal Consiglio di Amministrazione.



COMITATO SCIENTIFICO

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

nell'individuazione dei bisogni formativi, nella definizione dei programmi e dei contenuti delle attività formative, nelle analisi di efficienza ed efficacia formativa e nell'implementazione di detta attività

Il Comitato Scientifico supporta la Santo Spirito



COMITATO RISCHIO CLINICO

Risulta strategica la costituzione del Comitato rischio clinico, anche in ottemperanza dei requisiti dell'accreditamento istituzione previsti dalla PAT. Al **Comitato rischio clinico**, in qualità di organo multidiscipli-

nare interno, sono demandate le competenze in materia di:

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

COMITATO EDITORIALE

Nel 2010 l'A.P.S.P. ha intrapreso un percorso denominato “**Progettare in forma partecipata la comunicazione dell’A.P.S.P.**” nell’ambito di una partnership con CooperAzione Reciproca. Tale progetto ha portato alla costituzione di un comitato editoriale nonché alla definizione degli obiettivi di comunicazione della struttura arrivando alla realizzazione di un **sistema integrato di comunicazione**.

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

www.apsp-pergine.it

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



GRUPPO CERTIFICAZIONE “FAMILY AUDIT”

Gruppo di lavoro interno, individuato dal Consiglio di Amministrazione, che elabora, in collaborazione con il consulente accreditato nel corso di workshop, il Piano delle attività. Nel corso del 2016 si è riunito 6 volte ed ha presentato il Piano delle attività al Consiglio di Amministrazione il 29 giugno 2016.

vedi a pag. 84

I PORTATORI D'INTERESSE

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

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

La politica che la Santo Spirito promuove da sempre mira principalmente a creare un rapporto sereno, di **dialogo** e di **collaborazione con tutti gli stakeholder**, sia interni che esterni. A tal proposito il sistema principale consiste nel mantenere costante lo scambio di informazioni tra le parti incentivando e predisponendo frequenti momenti di incontro e di scambio di conoscenze e di valutazioni.

IL VALORE CREATO PER GLI STAKEHOLDER

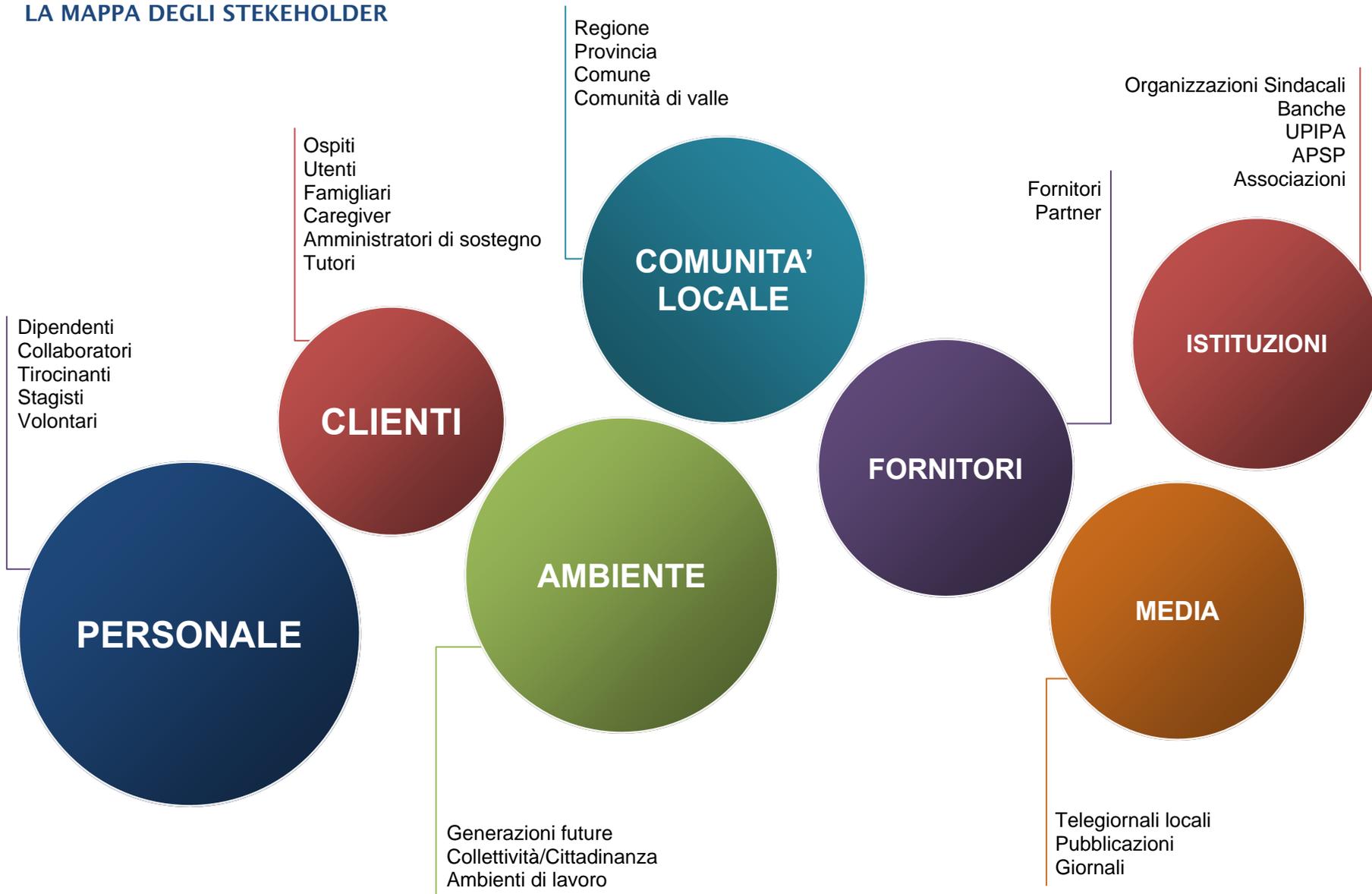
La Santo Spirito imposta i rapporti con i propri stakeholder su principi di buona fede, correttezza, lealtà e trasparenza nel rispetto delle norme di legge, dello Statuto e dei regolamenti in modo da instaurare e consolidare rapporti di fiducia e fidelizzazione.

L'ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER

L'ascolto è da sempre al centro dell'attività della Santo Spirito e per questo annualmente investe in attività diverse volte ad ottenere **feedback dai diversi stakeholder**. Nell'ambito di questo processo periodicamente il Comitato di direzione fa l'analisi dei dati raccolti così da individuare le principali esigenze.

vedi a pag. 88

LA MAPPA DEGLI STEKEHOLDER



L'ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER

L'interazione continua con gli stakeholder rappresenta per la Santo Spirito una componente essenziale nei processi decisionali. Ampliare la conoscenza dei bisogni e delle aspettative è un impe-

gno prioritario. La Santo Spirito utilizza molteplici e specifici strumenti di dialogo, che permettono di ricevere dei feedback costanti.



LE ISTANZE

La Santo Spirito ritiene fondamentale raccogliere dai propri stakeholder:

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

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

	2015	2016
Reclami presentati	8	29
Reclami fondati	50%	66%
Suggerimenti/ apprezzamenti	83	67



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.

ESIGENZE ED ASPETTATIVE

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

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 la Santo Spirito rappresenta, per dimensione e numero di personale impiegato, la **principale azienda del territorio**.

254

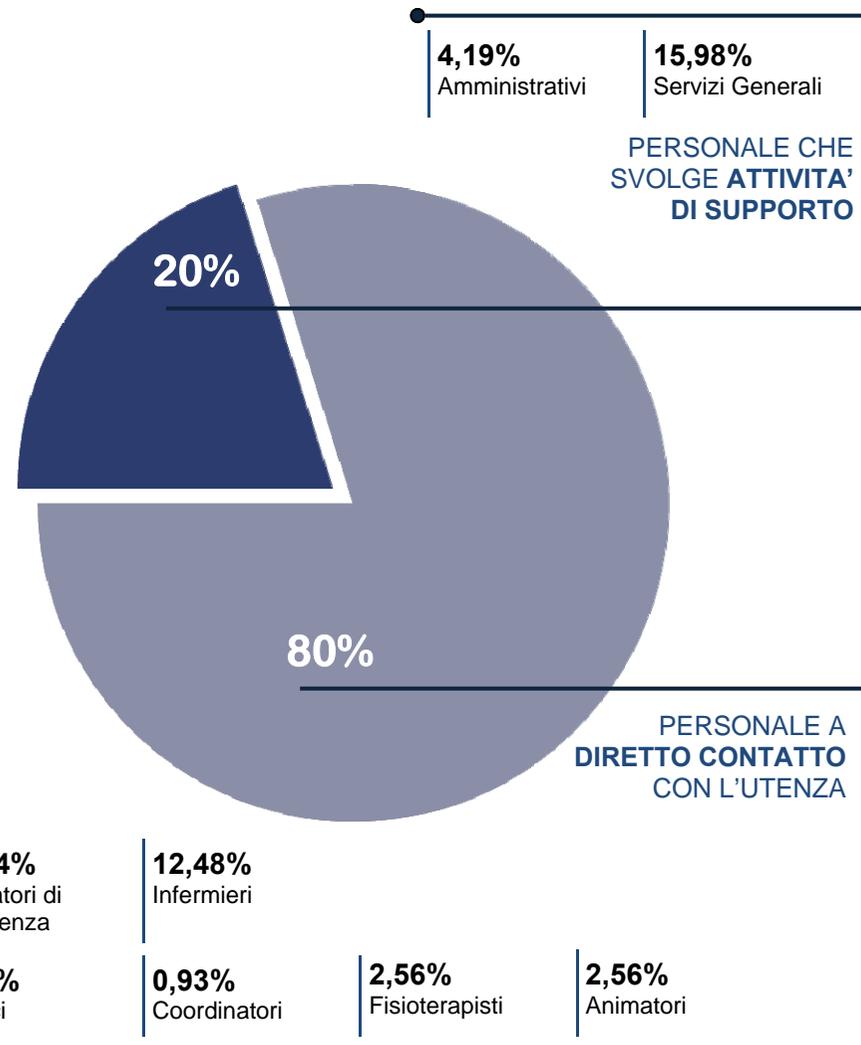
dipendenti

79%

personale a tempo indeterminato

13 anni

anzianità di servizio



COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

La dimensione del personale/risorsa umana ha raggiunto una sua stabilità che negli anni viene di fatto confermata.

L'**80%** del personale dipendente è adibito **all'assistenza diretta alla persona**.

Il genere femminile risulta il più rappresentato (oltre il 78% del totale) a testimonianza che il lavoro di cura intercetta maggiormente le femmine.



LA DIMENSIONE DEL PERSONALE

	2012	2013	2014	2015	2016
Dipendenti al 31/12	259	255	264	253	254
Numero assunzioni	100	96	92	83	80
Numero cessazioni	100	93	74	83	67

LA ROTAZIONE DEL PERSONALE PER GENERE

	ASSUNTI	CESSATI	IN FORZA	ROTAZIONE
Femmine	63	58	200	+ 5
Maschi	17	9	54	+ 8
Totale	80	67	254	13

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	2	2	0	2	0	2	0
Infermieri	33	25	8	28	5	19	14
Fisioterapisti	7	3	4	7	0	4	3
Assistenza	149	117	32	109	40	97	52
Animazione	7	6	1	7	0	3	4
Servizi generali	42	35	7	35	7	27	15
Centro Diurno	4	4	0	4	0	0	4
Totale	254	200	54	200	54	162	92

TITOLO DI STUDIO

	Totale	%
Licenza media	146	57%
Licenza scuola superiore	80	32%
Laurea	28	11%

TIPOLOGIA DI CONTRATTO



COME RICONOSCERE IL PERSONALE

	MEDICI	Promuovere e mantenere la salute dei residenti attraverso funzioni preventivi, diagnostiche, terapeutiche, riabilitative e di educazione sanitaria
	COORDINATORE	Promuovere le condizioni organizzativi per garantire la massima integrazione tra gli operatori dell'equipe multidisciplinare, il coordinamento dell'attività assistenziale e l'organizzazione di vita dei residenti
	INFERMIERE	Promuove la presa in carico globale del residente favorendo la partecipazione della persona nelle decisioni assistenziali e nella organizzazione della vita all'interno della struttura
	FISIOTERAPISTA	Promuove interventi e prestazioni riabilitative, elabora in collaborazione con l'equipe programma di prevenzione, cura e riabilitazione; supporta il personale al fine di garantire continuità nelle azioni di mantenimento dell'autonomia fisica del residente
	OPERATORI DI ASSISTENZA (O.S.S.)	Le attività del personale di assistenza afferiscono agli interventi di assistenza diretta alla personale, supporto alla riabilitazione, relazione con il residente e i famigliari, interventi di comfort, di igiene e di sicurezza sugli ambienti di vita, assistenziali e di cura
	OPERATORI DI ASSISTENZA (O.S.S.) NUCLEO "SORGENTE"	Le attività del personale di assistenza afferiscono agli interventi di assistenza diretta alla personale, supporto alla riabilitazione, relazione con il residente e i famigliari, interventi di comfort, di igiene e di sicurezza sugli ambienti di vita, assistenziali e di cura
	OPERATORI DI ASSISTENZA (O.S.S.) CENTRO DIURNO	Le attività del personale di assistenza afferiscono agli interventi di assistenza diretta alla personale, supporto alla riabilitazione, relazione con il residente e i famigliari, interventi di comfort, di igiene e di sicurezza sugli ambienti di vita, assistenziali e di cura
	ANIMATORE	Promuove il mantenimento dei rapporti sociali tra le persone residenti, la sua famiglia, la rete amicale e la comunità territoriale; promuove il mantenimento e potenziamento delle abilità residue nelle attività di vita quotidiana in stretta sinergia con il personale di assistenze e riabilitativo



All'interno della Santo Spirito operano diverse figure professionali ognuna delle quali viene identificata con il colore della divisa. L'Amministrazione della Santo Spirito nel corso di questi ultimi anni ha operato in maniera costante al fine di rendere sempre ben riconoscibili i vari professionisti nell'ambito dei servizi di cura da parte degli Ospiti, dei famigliari e dei caregiver.

AGE MANAGEMENT

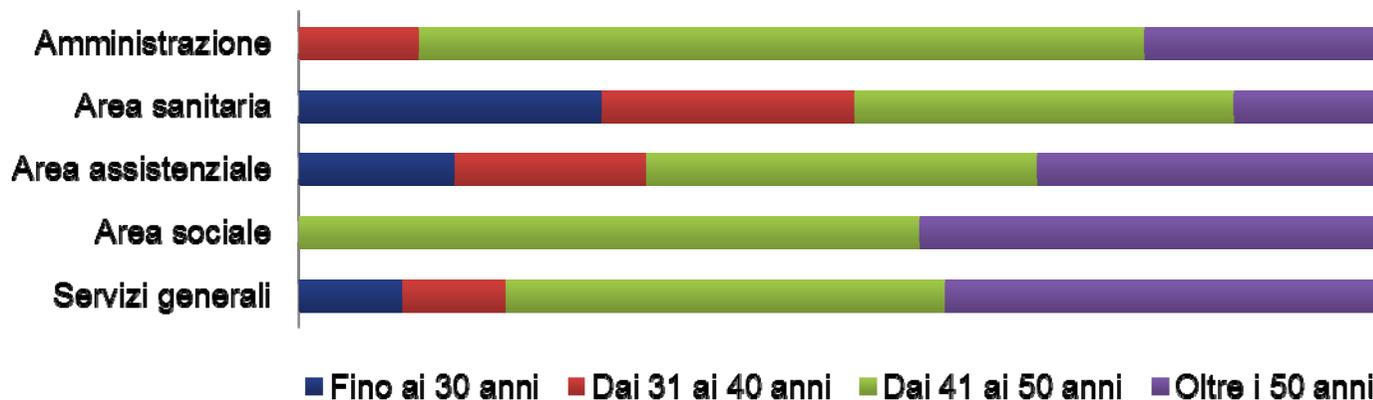
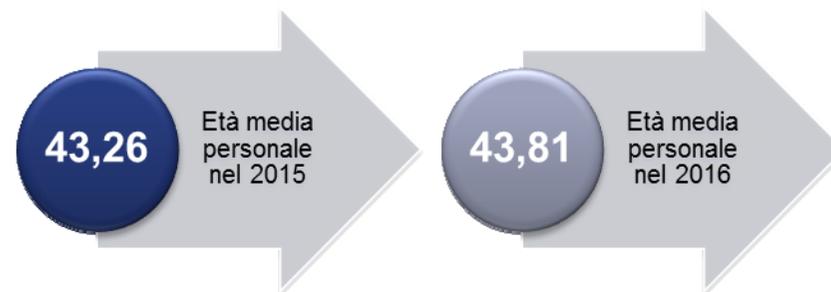
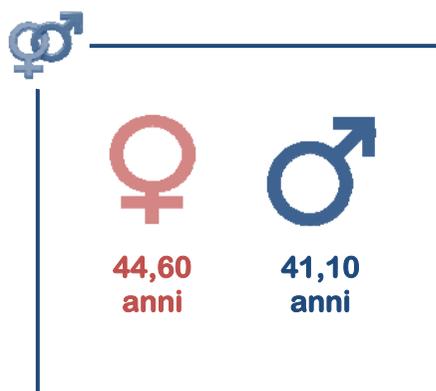
Stante l'incidenza degli **over 50** e **over 41** ed in considerazione delle riforme previdenziali che non consentono nel breve periodo un ricambio generazionale importante, **l'age management** diventa obiettivo strategico sia nell'ottica della qualità del servizio che per quanto riguarda il benessere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



Personale over 50	33,50%	15,52%
Personale over 41	71,50%	57,41%

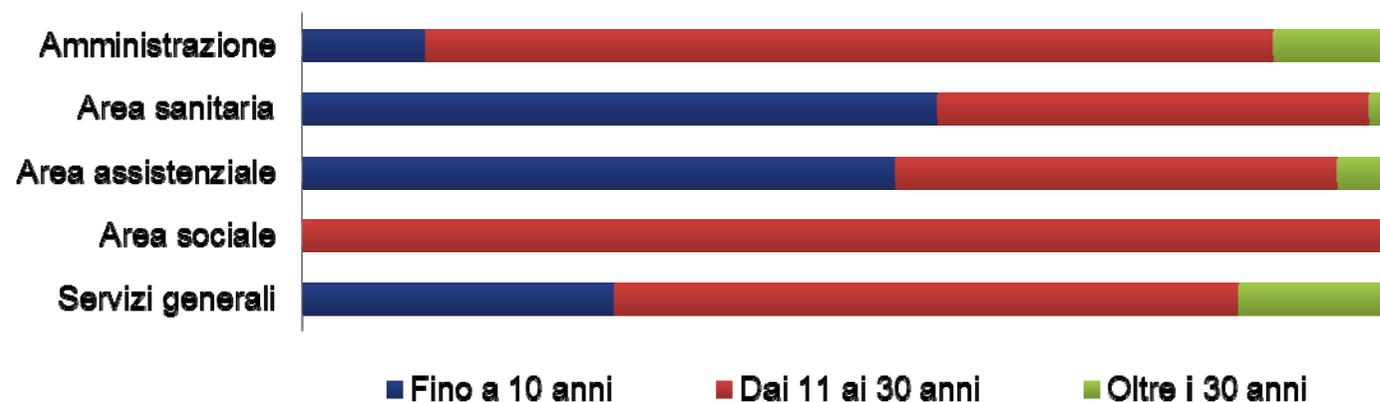
LE FASCE D'ETÀ

	Fino ai 30 anni	Dai 31 ai 40 anni	Dai 41 ai 50 anni	Oltre i 50 anni
Femmine	29	28	76	67
Maschi	10	13	21	10



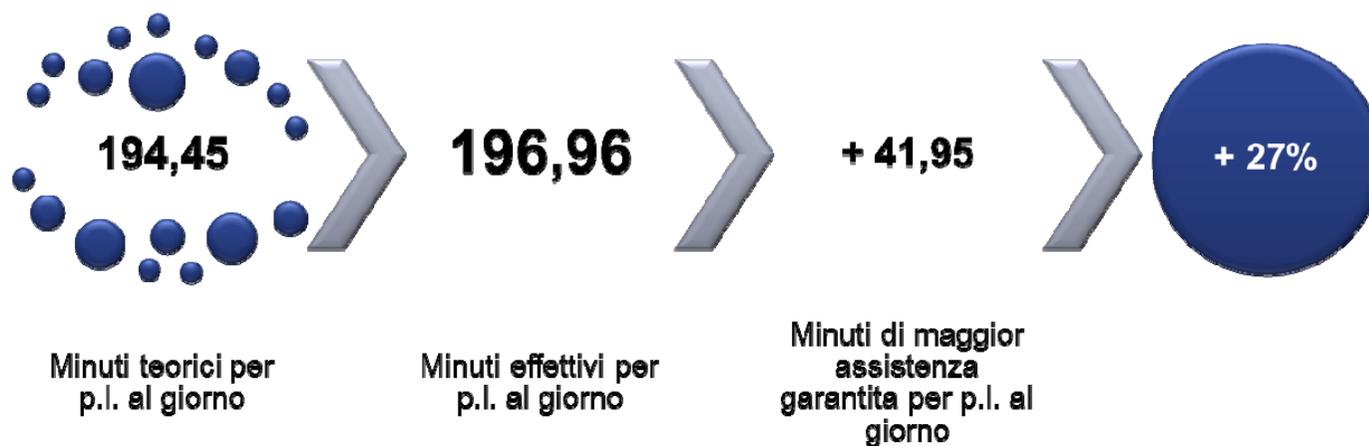
ANZIANITA' DI SERVIZIO

	Fino a 10 anni	Dai 11 anni ai 30 anni	Oltre i 30 anni
Femmine	91	93	16
Maschi	30	24	0

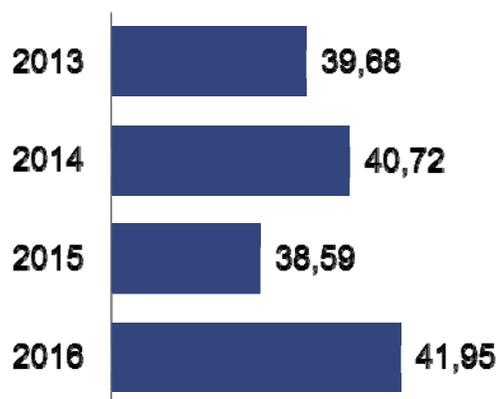


I PARAMETRI PROVINCIALI

	Minutaggio teorico per pl gg	Minutaggio effettivo per pl gg	Differenza in valore assoluto	Differenza %
Assistenza medica	1,43	2,85	1,42	99%
Coordinamento dei servizi	2,39	3,82	1,44	60%
Assistenza generica alla persona	115,24	143,47	28,23	25%
Assistenza infermieristica	26,29	31,06	4,77	18%
Attività di animazione	4,27	8,34	4,07	95%
Assistenza riabilitativa	5,39	7,41	2,02	37%



Il grafico sottostante indica i minuti di assistenza in più garantiti dalla Santo Spirito rispetto ai parametri provinciali per quanto riguarda il personale socio-sanitario ed assistenziale. Da tale dato emerge come l'investimento sulla forza lavoro sia stato e sia tutt'oggi rilevante e strategico per il buon funzionamento dei servizi e la qualità dell'assistenza.

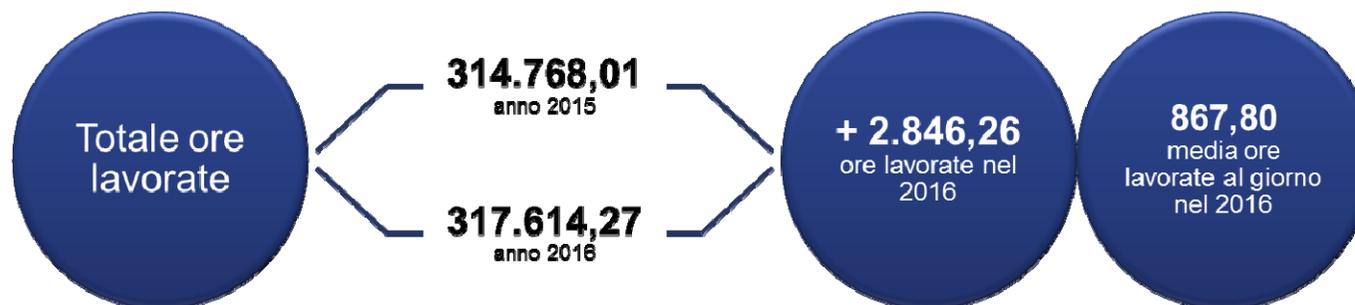


ORE LAVORATE E COSTO DEL LAVORO

	ore teoriche	ore lavorate	% produttività	costo annuo	costo orario
Amministrazione	16.912,80	14.470,47	86%	€ 536.735,17	€ 37,09
Medico	1.879,20	1.509,31	80%	€ 179.854,52	€ 119,16
Coordinamento	3.758,40	3.552,04	95%	€ 116.121,73	€ 32,69
Infermieri	49.197,46	40.604,26	83%	€ 1.173.451,16	€ 28,90
Fisioterapisti	10.335,60	8.046,46	78%	€ 209.781,62	€ 26,07
Assistenza	238.564,44	187.577,85	79%	€ 4.321.541,54	€ 23,04
Animazione	10.335,60	7.749,13	75%	€ 191.705,06	€ 24,74
Servizi generali	64.512,94	50.631,22	78%	€ 1.162.604,90	€ 22,96
Centro Diurno	7.122,17	3.473,53	49%	€ 119.875,10	€ 34,51
Totale	402.618,60	317.614,27	79%	€ 8.011.670,80	€ 25,22



Il dato relativo alla produttività dei veri 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.



ASSENTEISMO

La gestione e sostituzione delle assenze del personale rappresentano uno degli elementi più critici per la gestione della Santo Spirito. Negli ultimi anni si registra però un trend positivo dal momento che l'incidenza del **tasso di assenza è in continuo calo** (-1,16% rispetto al 2015).

Tipologia assenza	Persone	Ore
Maternità	21	4.943,38
Congedo matrimoniale	1	79,12
Donazione sangue	17	162,98
Permessi sindacali	29	95,92
Infortuni	5	597,84
Permessi L. 104/92	10	1.517,72
Congedo L. 104/92	3	1.331,48
Malattia	182	11.934,16
Permessi non retribuiti e aspettative	50	7.964,68
Altri permessi	134	2.589,01
Totale	452	31216,29

6,59%

Tasso di
assenteismo

3,56%

Tasso di
assenteismo per
malattia

14,37

Giorni medi
di assenza

Aspettative	Totale	%
Inferiori a 1 mese	55	63,95%
Da 1 mese a 3 mesi	28	32,56%
Superiori a 3 mesi	3	3,49%

Descrizione	2012	2013	2014	2015	2016
Tasso di assenteismo	7,5%	8,98%	8%	7,75%	6,59%
Tasso di assenteismo per malattia	4,0%	3,62%	3,3%	3,4%	3,56%
Giorni medi di assenza	16,38	19,85	17,33	17,14	14,37
Giorni medi di assenza per malattia	8,95	7,98	7,33	7,42	7,76

LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

	2012	2013	2014	2015	2016
Infortuni	5	12	5	3	5
Giorni infortunio	18	146	110	19	119
Visite mediche D. Lgs. 81/2008	113	97	177	101	167
Idoneità senza limitazioni	85%	86%	85%	83%	83%

TIPOLOGIA DI INFORTUNI

	2012	2013	2014	2015	2016
Biologico	2	2	2	1	0
Movimentazione	1	2	0	1	0
Aggressione	0	2	0	0	1
Scivolamento	1	3	2	0	2
In itinere	1	1	0	0	2
Altro	0	2	1	1	0

L'incidenza degli infortuni si attesta su **livelli mediamente bassi** ed in linea con gli anni precedenti

grazie alla formazione in materia di sicurezza e di prevenzione, nonché grazie **all'istituzione del servizio di fisioterapia** gratuita per dipendenti.

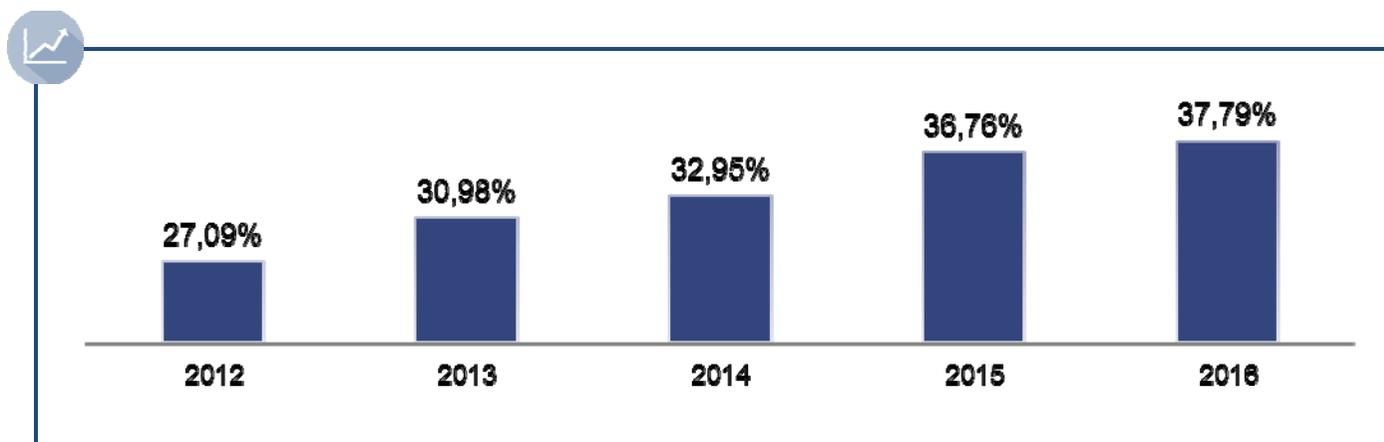
Significativa l'assenza degli infortuni di tipo biologico e da movimentazione.



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. 16 accessi al servizio.

IL SINDACATO

Descrizione	2012	2013	2014	2015	2016
Iscritti al sindacato	70	79	87	93	96
Totale dipendenti	259	255	264	253	256



Descrizione	2012	2013	2014	2015	2016
Numero permessi	4	5	9	4	6
Numero scioperi	6	3	5	2	4
Adesioni agli scioperi	1	0	0	0	0



Nell'ultimo quinquennio si è registrato un progressivo, costante e sensibile aumento del numero di dipendenti iscritti al sindacato probabilmente determinato dal blocco contrattuale in atto a livello nazionale e recepito a livello provinciale il cui sblocco è avvenuto solamente alla fine del 2016.

	2016
Nr. incontri	2
Nr. assemblea	4
Messa a disposizione locali	4

INCARICHI A PROGETTO

Ginnastica per la tua mente

In collaborazione con Penelope Soc. Coop. Sociale - Onlus di Trento si è instaurata una collaborazione per un **progetto pilota di stimolazione cognitiva rivolto agli anziani con Alzheimer** residenti presso la Santo Spirito. La dott.ssa La Monica Giulia Virginia, in qualità di neuropsicologa, si è occupata della selezione dei partecipanti, delle valutazioni pre e post trattamento e della stimolazione cognitiva.

Il progetto viene riproposto anche nel 2017

Tale progetto ha avuto come *obiettivo specifico* la stimolazione cognitiva dei singoli domini:

- * **memoria**: insieme di attività volte al mantenimento della memoria a lungo termine, quella a breve termine e della memoria di lavoro;
- * **linguaggio**: insieme di attività volte al mantenimento delle capacità comunicative, del vocabolario e di accesso al lessico;
- * **abilità prassiche**: insieme di attività volte al potenziamento delle abilità residue relative le capacità di relazione;
- * **attenzione**: insieme di attività volte ad implementare la durata dell'attenzione sostenuta, le capacità di concentrazione e quelle relative all'attenzione divisa su più compiti
- * **funzioni esecutive**: insieme di attività volte a potenziare le capacità complesse come la pianificazione, il monitoraggio, la coordinazione ed il *problem solving* e le capacità logiche.



Incarico di counseling psicologico

La Santo Spirito ha previsto dei momenti di supporto per il personale in carico al nucleo “Sorgente”, proponendo attività focalizzate sia a momenti formativi che di confronto al fine di riorganizzare il lavoro, le attività e la gestione quotidiana degli Ospiti.

È stata perciò attivata una **collaborazione con la dott.ssa Floriana Luisa Giraud** a partire dal mese di settembre 2016, che si svilupperà fino al 30 giugno 2017. Per il 2016 sono state garantite nr. 25,30 ore di supporto per un costo di € 1.843,13.

PROGETTI DI RETE

La Santo Spirito 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 due ragazze provenienti dalla Germania. I due tirocini si sono svolti presso il servizio animazione della struttura.

vedi a pag. 63

PERSONALE 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.

Ore di attività prestata	2012	2013	2014	2015	2016
Personale infermieristico	4.235,50	2.729,00	1.974,00	1.084,00	984,00
Servizio medico	2.371,50	2.456,50	2.394,00	1.114,50	1.284,50
Servizio odontoiatrico	98,00	192,00	104,00	98,00	100,00
Servizio psicologico	==	48,00	180,00	168,00	183,50
Logopedista	==	==	==	89,00	91,00
Servizio religiosa	Presenza giornaliera				

Servizio odontoiatrico per esterni

Il **servizio odontoiatrico per utenti esterni**, convenzionato con professionista esterno, ha un impegno annuo pari a 737,00 ore totali (odontoiatra e assistente alla persona). Il servizio è convenzionato con l'APSS dal 2010.

LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ

	2012	2013	2014	2015	2016
Assegnati al Servizio animazione	6	16	12	10	9
Assegnati al Servizio manutenzione	5	13	14	12	8
Totale	11	29	26	22	17



La Santo Spirito, 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.

ORE DI ATTIVITÀ



VALORIZZAZIONE SERVIZIO

	2012	2013	2014	2015	2016
Addetti al servizio animazione	€ 6.441,60	€ 10.493,17	€ 10.606,54	€ 9.379,02	€ 3.605,28
Addetti al servizio manutenzione	€ 2.380,68	€ 9.888,38	€ 6.923,98	€ 10.625,72	€ 8.404,20
Totale	€ 8.822,28	€ 20.381,55	€ 17.530,52	€ 20.004,74	€ 12.009,48

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 progetti in collaborazione con l'Agenzia del Lavoro di Pergine Valsugana.

Riconfermati anche per il 2016 i progetti "Intervento 19" ed "intervento 20"; la Santo Spirito ha aderito anche al nuovo progetto "Intervento over 45" (opportunità lavorative per persone disabili over 45) istituito dall'Agenzia del Lavoro nel corso del 2016.

	Intervento 19	Intervento 20	Intervento over 45	Totale
Persone coinvolte	8	6	8	22
Ore annue effettuate	7.590,02	4.480,47	749,40	12.819,89
Costo a carico PAT	€ 72.905,13	€ 69.055,20	€ 10.405,06	€ 152.365,39
Costo a carico APSP	€ 24.641,27	€ 6.006,66	€ 468,48	€ 31.116,41



TIROCINI FORMATIVI

	2014	2015	2016	Mansione tirocinio
Istituto "Marie Curie" sez. Pergine	11	12	11	Uffici amministrativi e Servizio animativo
Scuola superiore di Art-Counseling di Bassano	2			
Istituto "Antonio Rosmini" di Trento		2	5	Servizio animativo
Istituto Tecnico Economico A. Tambosi	1		1	Uffici amministrativi
Agenzia del Lavoro	1	3	1	Servizi generali
Scuola di Formazione Specifica in Medicina Generale di Trento	1		1	
Istituto Regionale di Ricerca Sociale di Trento	2			
Fondazione De Marchi	3			
Opera Armida Barelli di Rovereto/Levico/Borgo	38	48	19	
Istituto di formazione professionale alberghiero di Levico Terme	2	3	2	Servizio cucina
Istituto "Don Milani" di Rovereto		3	2	Servizio animativo
ENFAP Trentino di Trento		1		
Istituto Pavoniano Artigianelli per Arti Grafiche di Trento		1		
Università degli studi di Verona	1	2	2	Servizio fisioterapia
APPM Associazione provinciale per i minori di Trento	1			
Totale	62	75	44	

LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Provider di formazione ECM

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.

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

7.399,50

ore di formazione

€ 88.611,41

costo della formazione

€ 11,98

costo orario della formazione

L'OFFERTA FORMATIVA

Nel 2016 i corsi di formazione svolti si sono sviluppati in due grandi aree tematiche, la prima quella **dell'aggiornamento della professionalità** del personale, anche attraverso progetti formativi sul campo, la seconda area riguarda l'ambito della **sicurezza e salute sui luoghi di lavoro**.

	2012	2013	2014	2015	2016
Ore di formazione	5.583,00	4.347,95	5.501,50	12.270,50	7.399,50
Numero crediti ECM	1.829	1.086	1.572	2.231	3.277
Costo ad ore di formazione	€ 22,87	€ 24,50	€ 23,85	€ 6,51	€ 11,98

PROGETTI FORMATIVI SUL CAMPO

L'utilizzo di modalità di formazione diverse (altre alla classica formazione residenziale) ha permesso anche per il 2016 di coinvolgere un numero importante di dipendenti in modo attivo e pro-attivo su due tem-

pi che negli anni passati avevano evidenziato delle criticità. Sono stati infatti attivati due progetti formativi sul campo: **La gestione del dolore** e **The skin colors**. I due percorsi hanno visto coinvolti nr. 137 operatori (infermieri, fisioterapisti, OSS, OSA e ausiliari).

SICUREZZA E SALUTE SUI LUOGHI DI LAVORO

La Santo Spirito ha investito in modo importante sulla tutela della sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro, impegno che si è manifestato attraverso un coinvolgimento costante di tutto il personale nei vari **corsi formativi**. Sono stati proposti nr. 9 percorsi, che si sono sviluppati su nr. 24 edizioni.

€ 45.995,95 costo totale formazione

I COSTI

	2012	2013	2014	2015	2016	var. %
Costo accreditamento provider	€ 2.500,00	€ 2.500,00	€ 2.500,00	€ 2.500,00	€ 2.500,00	0%
Costo iscrizione corsi	€ 4.776,42	€ 4.467,61	€ 8.753,16	€ 2.288,00	€ 8.222,36	259%
Costo viaggio e rimborso spese	€ 1.488,20	€ 1.821,43	€ 1.334,52	€ 1.157,11	€ 2.298,77	99%
Costo incarico docenti	€ 2.805,22	€ 6.462,80	€ 6.274,85	€ 5.652,66	€ 9.869,80	75%
Costo docenti interni	€ 4.251,30	€ 2.205,48	€ 2.399,96	€ 2.876,39	€ 1.200,00	-58%
Costi generali (utilizzo aula didattica)	€ 3.116,50	€ 2.915,50	€ 3.763,10	€ 3.044,34	€ 2.125,44	-30%
Costo segreteria organizzativa	€ 18.565,80	€ 13.164,84	€ 13.164,84	€ 13.164,84	€ 13.164,84	0%
Costo personale	€ 90.177,51	€ 74.506,29	€ 94.360,02	€ 48.628,29	€ 49.390,20	2%
Quote adesione convegni e corsi (esterni)	€ -	-€ 1.540,00	-€ 1.320,00	€ 590,00	-€ 160,00	-73%
Totale	€ 127.680,95	€ 106.503,95	€ 131.230,45	€ 79.901,63	€ 88.611,41	13%

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 turnover 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.

	2012	2013	2014	2015	2016
Copertura posti letto	99,45%	98,92%	99,17%	99,20%	99,39%
% ingressi su posto sollievo	20%	28%	23%	17%	29%
Rientri al domicilio	6	4	21	12	37



Significativo aumento di ingressi su posto a sollievo (+12% rispetto al 2015) ed anche del numero di rientri registrate nel 2016 (+ 25) in parte dovuti all'accesso su posti letto non convenzionati.

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Numero ingressi	51	53	50	68	47
Media gg. scoperta posto letto	2,67	1,85	2,34	2,24	2,98
% scoperta posto letto	0,16%	0,16%	0,16%	0,27%	0,19%



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.

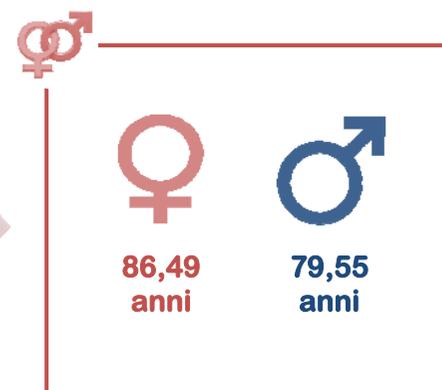
I RESIDENTI

L'utenza dei servizi residenziali è ancora rappresentata per i 2/3 dal genere femminile, con un'età media che si attesta attorno agli 83 anni. Si registra un leggero incremento della permanenza media all'interno della R.S.A. ed un incremento considerevole degli ospiti/utenti provenienti dal Comune di Pergine Val sugana e dai comuni della Comunità a discapito degli altri comuni della Provincia, a conferma del fatto che la Santo Spirito diventa sempre più **punto di riferimento del proprio contesto locale**.



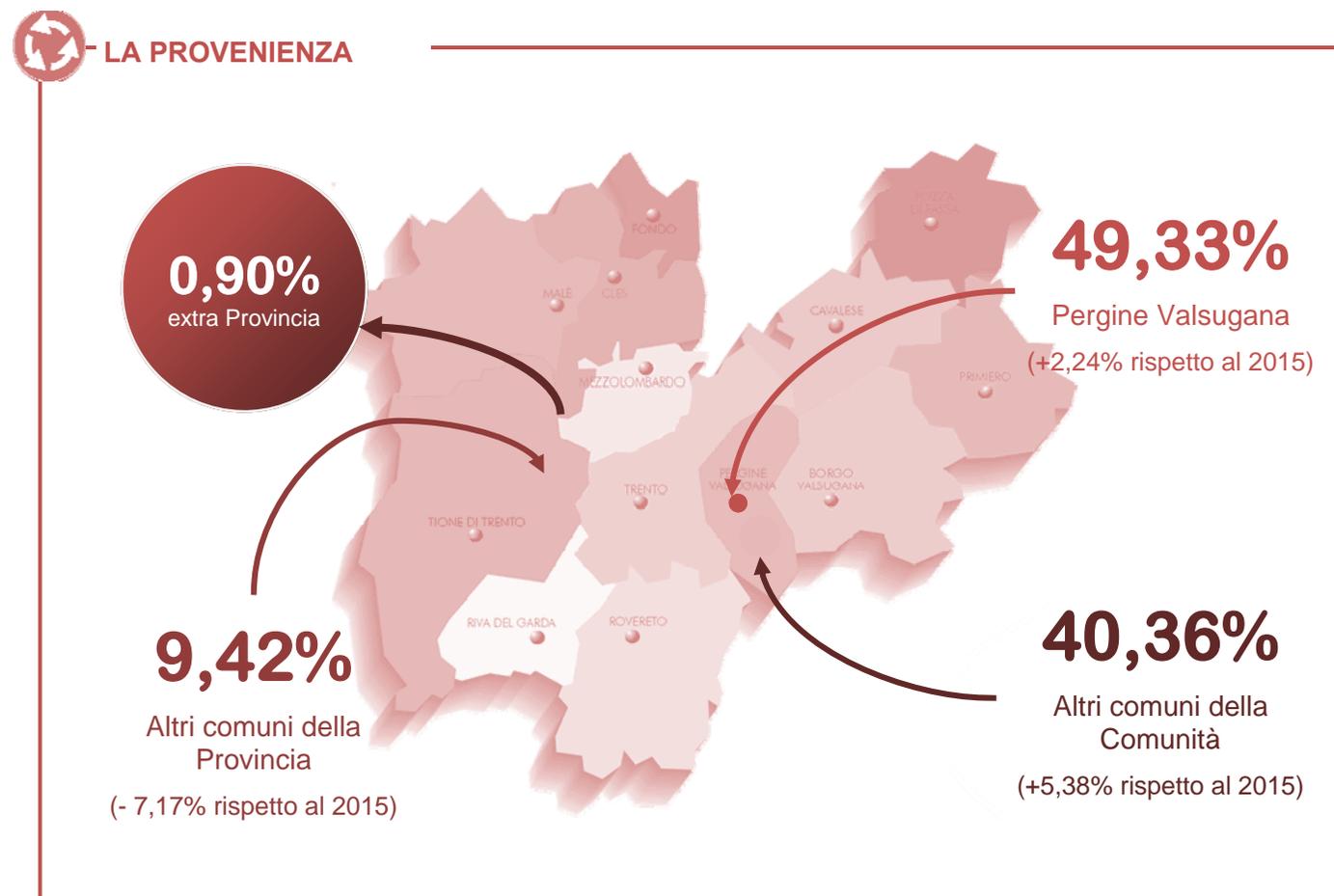
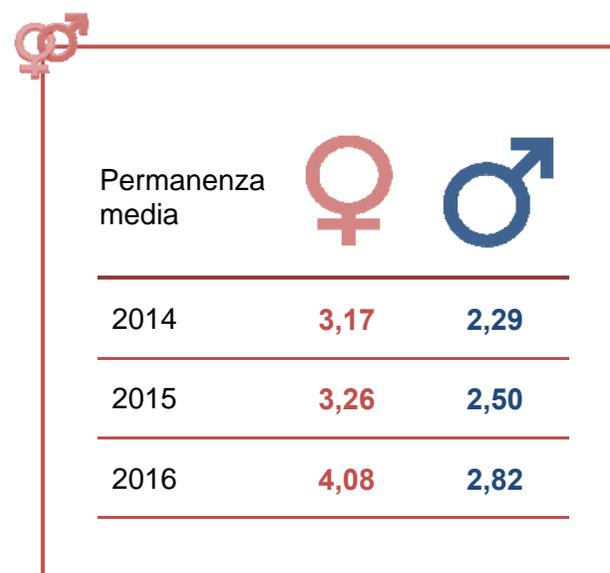
LE FASCE D'ETÀ

	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	4	6	20	60	60
Maschi	5	6	18	34	10



PERMANENZA MEDIA

	2012	2013	2014	2015	2016
Anni medi di permanenza	3,51	2,99	2,89	3,01	3,67

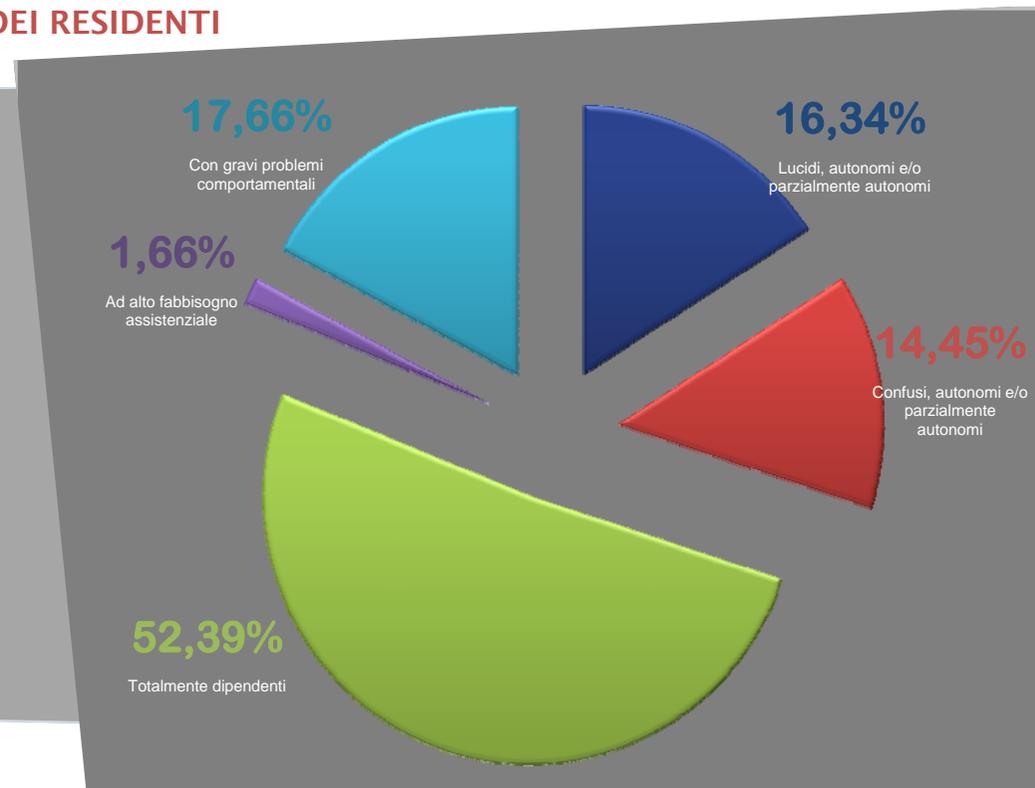


	2015	2016
Meno di 1 anno	65	54
Da 1 anno a 5 anni	111	123
Oltre i 5 anni	47	46

I PROFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI

Più di 2/3 dei Residenti (72%) si trova in condizioni di totale dipendenza per ragioni fisiche o psico-comportamentali.

La Santo Spirito è dotata di due nuclei ad alto fabbisogno assistenziale: nucleo NAMIR e nucleo demenze.



	2012	2013	2014	2015	2016
Con gravi problemi comportamentali	21,73%	23,15%	28,32%	16,36%	17,66%
Ad alto fabbisogno assistenziale	8,35%	10,36%	4,34%	2,38%	1,66%
Confusi/stuporosi, totalmente dipendenti	35,75%	37,54%	40,89%	49,69%	52,39%
Confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi	17,95%	17,02%	15,15%	15,55%	14,45%
Lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi	16,60%	11,93%	11,30%	16,03%	16,34%

GLI INDICATORI

	2012	2013	2014	2015	2016
Percentuale Ospiti caduti	40%	26%	27%	36,77%	33,18%
Percentuale Ospiti con contenzioni	47%	49%	47%	45,29%	47,53%
Percentuale Ospiti con piaghe da decubito	11%	9%	15%	17%	15%
Percentuale piaghe risolte nell'anno	30%	47%	13%	31%	41%
Ricoveri in Ospedale (gg.)	132	135	107	125	104

Negli ultimi anni la Santo Spirito 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**.

	2012	2013	2014	2015	2016
Media Ospiti presenti nel periodo	221,77	220,60	221,15	221,22	221,65
% turn over	47,80%	51,57%	57,85%	60,12%	46,92%



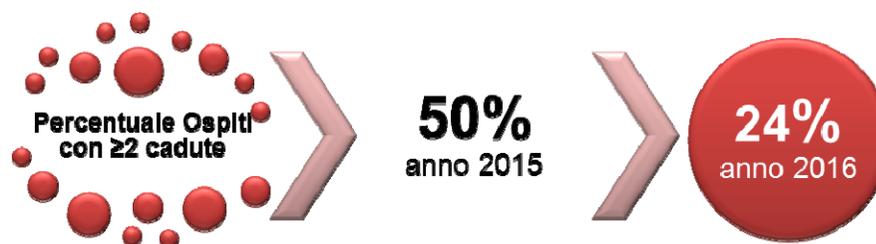
Piano di Miglioramento 2015-2017

INDICATORI CLINICI

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

CADUTE

	2012	2013	2014	2015	2016
Nr. Ospiti caduti	89	58	60	82	74
Nr. Cadute	190	120	116	189	161
Media cadute ad Ospite	2,13	2,07	1,93	2,30	2.17



Nel 2016 si registra una diminuzione del numero delle cadute ed in particolare del numero degli ospiti con più di 2 cadute che passa dal 50% al 24%, ciò a dimostrazione del fatto che l'equipe socio-sanitaria ha messo in atto strategie assistenziali mirate.

CONTENZIONI

	2012	2013	2014	2015	2016
Nr. contenzioni	104	109	105	101	106
Media contenzioni per Ospite	1,62	1,71	1,62	1,70	1,68
% Ospiti con contenzione	47%	49%	47%	45%	48%

L'argomento della contenzione fisica delle persone assistite è oggi molto dibattuto nei contesti di cura della Santo Spirito. La contenzione è da considerarsi un intervento assistenziale "eccezionale" e non



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

“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.

La Santo 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.

PIAGHE DA DECUBITO

	2012	2013	2014	2015	2016
Nr. Ospiti con piaghe	22	20	34	38	33
Nr. piaghe	33	40	60	49	39
Nr. piaghe insorte nell’Azienda	19	17	17	25	17

Circa la **metà delle lesioni presenti non sono imputabili all’ente** ed erano già presenti all’ingresso; mentre quelle insorte in struttura spesso riguardano gli stati di terminalità e severa cachessia. La percentuale di lesioni risolte rimane buona (pari al 41%).



I CONSUMI DI MEDICINALI PRESIDI E OSSIGENO

	Budget per P.L.	2012	2013	2014	2015	2016
Medicinali ed ossigeno	€ 456,25	€ 766,12	€ 676,90	€ 483,32	€ 433,27	€ 390,22
Presidi	€ 351,22	€ 640,83	€ 496,65	€ 452,24	€ 402,84	€ 312,65
Media di sistema		€ 364,92	€ 332,01	€ 334,67	€ 319,90	€ 702,87

VALUTAZIONE DEI CONSUMI

	2014		2015		2016	
	Pergine	Sistema	Pergine	Sistema	Pergine	Sistema
DDD/100 p.l./die	1.038	987	1.061	981	955	955



Monitoraggio dei consumi di medicinali e materiale sanitario:

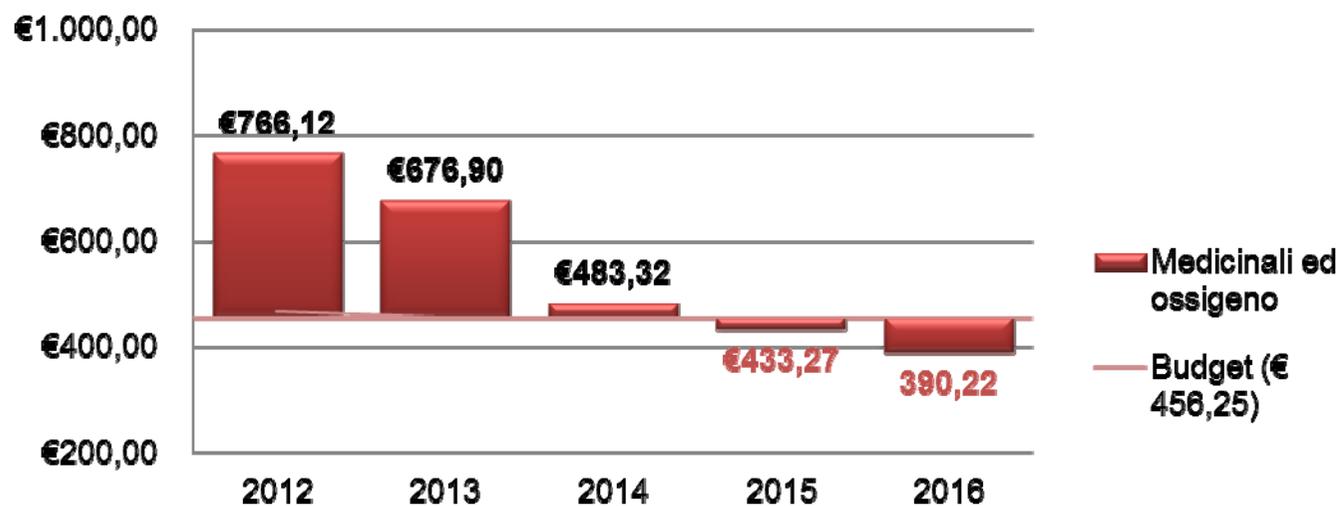
* Individuazione di una modalità di monitoraggio dell'andamento della gestione dell'assistenza farmaceutica nelle RSA basata su un criterio che consideri la spesa prodotta, ma che tenga conto in modo prevalente la valutazione dei consumi attraverso l'utilizzo di una unità di misura (DDD = unità di misura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

Con l'introduzione dell'armadio farmaci robotizzato si è registrato un sensibile calo del costo pro-capite di medicinali, garantendo nel contempo adeguatezza prescrittiva e terapeutica ed eliminazione degli sprechi.

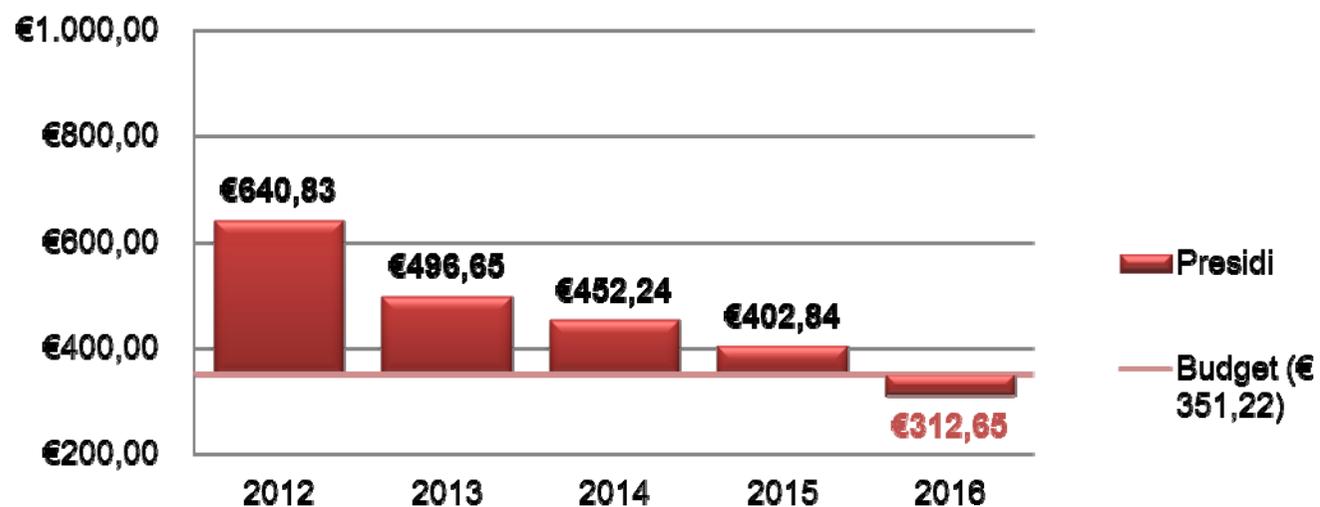
A questo si deve aggiungere una migliore distribuzione del tempo lavoro degli infermieri oggi focalizzato sul lavoro di cura e a diretto contatto con l'ospite.

* fonte Report APSS - Distretto Est

I CONSUMI DI MEDICINALI ED OSSIGENO



I CONSUMI DI PRESIDI



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	31/12/2016
Numero utenti	26	17	29	53
Nuovi utenti inseriti nell'anno	12	13	14	22
Utenti dimessi	8	22	6	25
Età media	81,19	78,29	80,59	81,93

Nel 2016 si registra un aumento importante del numero di utenti a dimostrazione della qualità e dell'importanza del servizio erogato.

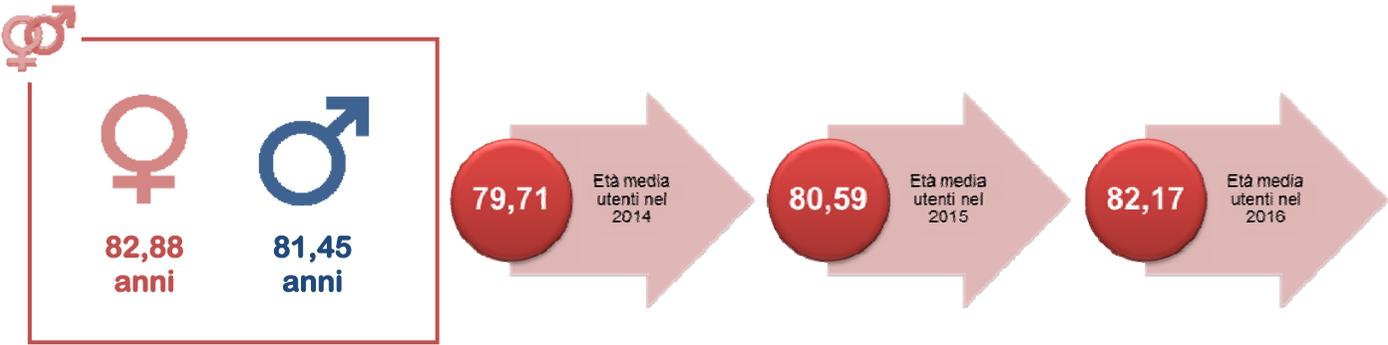
La **copertura dei posti** è passata dal 94,03% nel 2015 per



LE FASCE D'ETÀ - ETÀ MEDIA

	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	6	21	4
Maschi	0	2	2	5	2

	Totale	%
Fino ai 60 anni	1	2,27%
Dai 61 ai 70 anni	3	6,82%
Dai 71 agli 80 anni	8	18,18%
Dagli 81 ai 90 anni	26	59,09%
Oltre i 90 anni	6	13,64%



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

	2012	2013	2014	2015	2016
Utenti	119	91	140	218	193
Trattamenti	1.953	1.240	1.466	2.078	1537
Giorni medi attesa	54	114	51	22	84



SERVIZIO ODONTOIATRICO

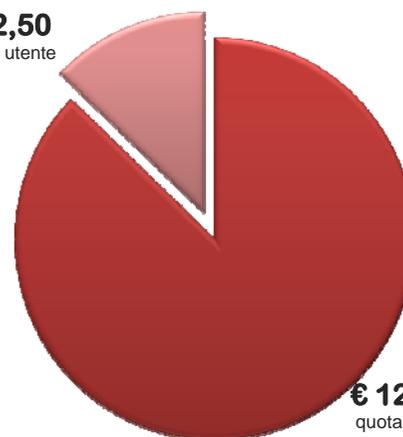
	2012	2013	2014	2015	2016
Utenti	179	176	182	188	321
Trattamenti	929	814	897	953	1512
Giorni medi attesta	27	32	22	17	13

	M	F	TOT
Art. 2 – soggetti in età infantile ed evolutiva	49	47	96
Art. 3 – soggetti in condizioni di particolare vulnerabilità (e. nuclei fam. a bassa condizione)	83	111	200
Art. 3 – soggetti in condizioni di particolare vulnerabilità (f. soggetti anziani)	9	16	25

Il servizio è svolto in **convenzione con l'A.P.S.S.** che stanziava annualmente il budget a disposizione della struttura.

Per il 2016 la quota a disposizione è stata di € 126.000,00. Per il 13% (pari a € 18.472,50) la quota è stata a carico dell'utente; mentre il restante 87% (pari ad € 125.999,50) è stata la quota parte a carico dell'APSS.

€ 18.472,50
quota a carico utente



€ 125.999,50
quota a carico APSS



Il Servizio nasce dalla collaborazione con **CooperAzione Reciproca** e gode anche del patrocinio del **Comune di Pergine Val-sugana** e della **Comunità di Valle** Alta Val-sugana e Bersntol.

OCCHIO ALLA SALUTE

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	2016
Accessi	832	1003	966	1019
ECG	179	177	194	157

SPORTELLO DI SUPPORTO E CONSULENZA PSICOLOGICA PER ANZIANI



	2013	2014	2015	2016
Nr. accessi	80	62	30	69
Accessi persone interne	40	25	18	56
Accessi persone esterne	40	37	12	13

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.

CENTRO ASCOLTO ALZHEIMER

La Santo Spirito, in risposta a nuovi bisogni, ha attivato un nuovo servizio, grazie al contributo di Cooperazione Reciproca, aperto al territorio ed offerto gratuitamente: Centro Ascolto Alzheimer.

L'attività del Centro è rivolta a coloro che si prendono cura dei malati di Alzheimer e più in generale di Demenza.

Il Modello di Intervento

Le attività hanno lo scopo di offrire un sostegno globale al familiare nella sua funzione di caregiver.

In particolare presso il Centro di Ascolto i familiari trovano:

 **Accoglienza** che consiste nell'ascolto e nella lettura dei bisogni del familiare, al fine di organizzare delle risposte concrete alle richieste espresse dalla persona. Tali risposte possono essere date direttamente dall'operatore del Centro di Ascolto oppure da un consulente. Presso il Centro di Ascolto il familiare troverà un operatore preparato sulle problematiche dell'Alzheimer: dalle manifestazioni della malattia alla cura della persona, all'organizzazione dei Servizi, alle questioni più strettamente etiche o giuridiche.

 **Orientamento** per la cura del malato, l'organizzazione e la scelta dei servizi.

 **Consulenza specialistica** di tipo medico, medico legale, di servizio sociale, giuridica ed etica.

 **Sostegno psicologico** individuale e di gruppo, per la valorizzazione e la protezione delle risorse personali.

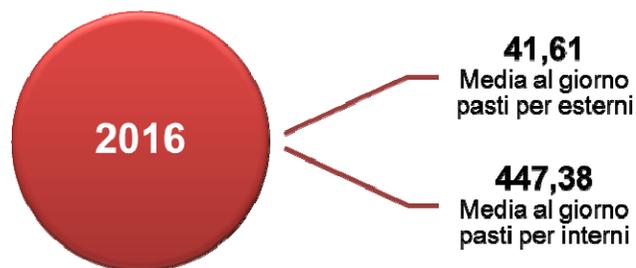
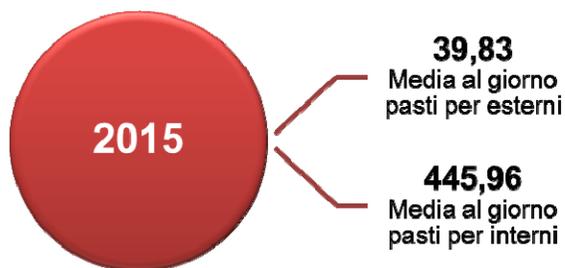
Il Centro di Ascolto offre ai familiari l'opportunità di incontri individuali con consulenti nel campo della Medicina, del Diritto e dell'Organizzazione dei Servizi.

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Asportati	284	428	333	361	259
Consumati in mensa	10.205	9.739	8.641	9.597	10.256
Consegnati a domicilio	4.887	5.292	5.272	4.590	4.714
Totale	15.376	15.459	14.246	14.548	15.229



	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
Anno 2016	15.229	163.741	526,61

SERVIZIO DOMICILIARI

	2014	2015	2016
Numero richieste	7	4	8
Costo del servizio	€ 1.474,75	€ 702,50	€ 2.348,25

SERVIZI INFORMATIVI-CONSULENZIALI

IL NOTAIO INFORMA

La Santo Spirito, in collaborazione con il Comune di Pergine, con CooperAzione Reciproca 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.**

	2012	2013	2014	2015	2016
Numero accessi	50	58	50	35	25

SERVIZI DI SUPPORTO

UTILIZZO SALE

	2013	2014	2015	2016
Richieste utilizzo	45	21	14	15
Giorni utilizzo	160	29	93	15

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. Per il 2016 ci sono stati nr. 4 accessi al servizio di fisioterapia e 4 al servizio infermieristico.

Terza parte

La dimensione sociale

LA DIMENSIONE SOCIALE

La **Legge 11/08/1991 n. 266 “Legge quadro sul volontariato”**, riconosce il valore sociale e la funzione dell’attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, ne promuove lo sviluppo salvaguardandone l’autonomia e ne favorisce l’apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale individuate dallo Stato, dalle Regione e dagli Enti Locali.

La **Legge Provinciale 13/02/1992 n. 8** riconosce e valorizza le attività degli enti ed organizzazioni di volontariato che realizzano, mediante autonome iniziative, finalità di carattere educativo-formativo, forme di solidarietà sociale ed impegno civile per contrastare l’emarginazione, per accogliere la vita e migliorare la qualità, per prevenire e rimuovere situazioni di bisogno.

L’**art. 38 della Legge Regionale 21/09/2005 n. 7** stabilisce che le aziende, per il conseguimento delle finalità di utilità sociale stabilite dai loro statuti ed in considerazione dell’assenza di scopo di lucro propria della loro natura giuridica, si avvalgono in maniera ordinaria della collaborazione di personale volontario. L’impiego dei volontari può riguardare sia lo svolgimento diretto delle attività rientranti nelle finalità statutarie dell’azienda, sia l’esecuzione dei conseguenti adempimenti di carattere amministrativo, nonché ogni eventuale iniziativa indirizzata alla valorizzazione del patrimonio ed all’ampliamento del campo di intervento dell’azienda medesima. Per il conseguimento di tali finalità, le aziende possono stipulare convenzioni con organizzazioni di volontariato riconosciute ai sensi delle leggi provinciali, organizzazioni non lucrative di utilità sociale (ONLUS) ed altri soggetti privati che operano senza finalità di lucro. Le aziende che si avvalgono in misura rilevante dell’opera di personale volontario predispongono adeguati strumenti regolamentari ed amministrativi intesi a consentire il coinvolgimento dei volontari nella formulazione dei programmi e nell’organizzazione delle modalità di intervento dell’azienda.

Lo **Statuto dell’A.P.S.P.** stabilisce all’art. 11 che l’Azienda, per il conseguimento delle finalità di utilità sociale stabilite dal presente statuto ed in considerazione dell’assenza di scopo di lucro propria della natura giuridica, promuove e sostiene le diverse forme di volontariato e di solidarietà sociale secondo quanto indicato dalle disposizioni vigenti. A tal fine garantisce l’accesso dei volontari alle proprie strutture residenziali e semiresidenziali nel rispetto delle modalità di collaborazione previste da apposito regolamento.

IL VOLONTARIATO

La Santo Spirito, nell'aprile del 2016, ha adottato un "Regolamento per lo svolgimento di attività di volontariato presso l'APSP "S. Spirito - Fondazione Montel".

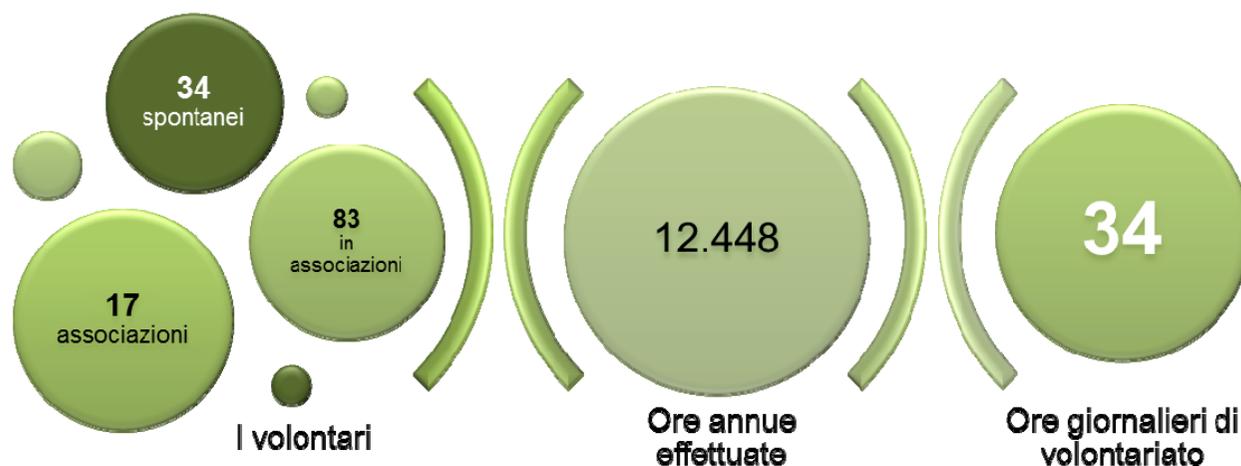
L'.AP.S.P., infatti, promuove ed incentiva la collaborazione del volontariato, per lo svolgimento di attività integrative e complementari agli apporti professionali assicurati dal personale dipendente.

Il volontariato deve ispirarsi ai principi della spontaneità, gratuità e continuità del servizio prestato.

Con l'introduzione del Regolamento si è chiesto a tutti i volontari (sia riuniti in associazione che spontanei) di sottoscrivere una convenzione di impegni.

La Santo Spirito ha promosso nel corso del mese di maggio un corso rivolto ai famigliari e caregivers con l'obiettivo di sensibilizzare le persone al ruolo di volontario (chi è e che cosa fa) .

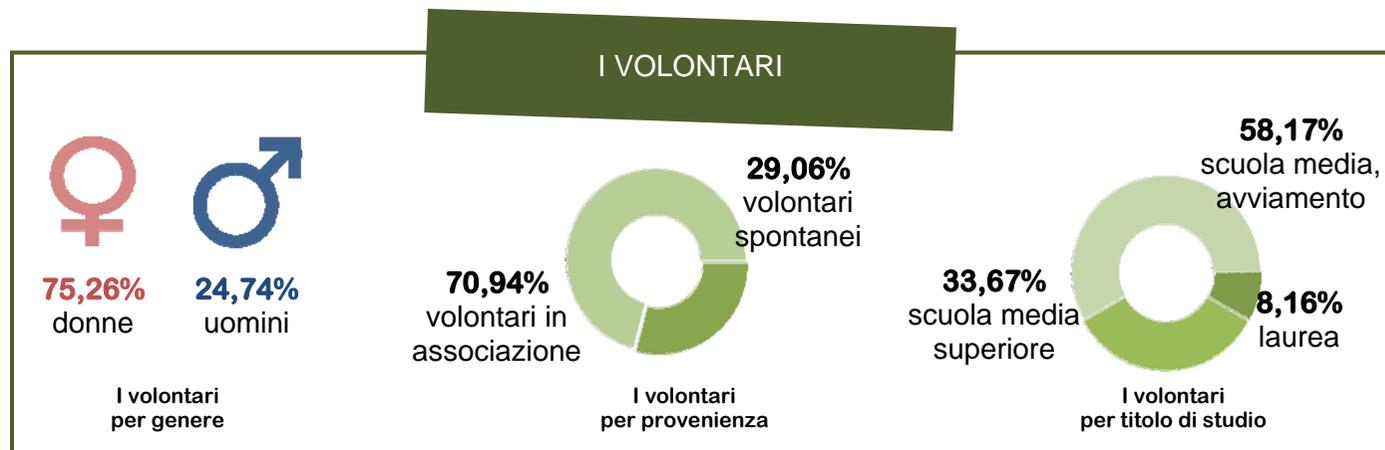
Questo intervento ha dato luogo ad un incremento di nuovi volontari che hanno supplito al fisiologico ricambio di risorse che per l'avanzamento dell'età hanno terminato il loro servizio, predisponendosi anche per attività diverse quali per esempio l'accompagnamento in sala da pranzo durante l'orario dei pasti oppure aiutando nel servizio parrucchiera.



VALORIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Al fine di valorizzare l'impegno dei volontari ed utilizzano il costo orario fissato dai voucher - buoni per pagare prestazioni di lavoro accessorio, di un valore nominale di € 10,00, arriviamo a quantificare il costo di tale attività in **€ 124.480,00**.

I NUMERI DEL SERVIZIO



Annualmente la Direzione della Santo Spirito organizza una cena per i volontari per riconoscere l'impegno e la dedizione che dedicano a questo importante servizio.

Anche quest'anno viene confermato il trend degli ultimi anni, che vede un incremento di volontari giovani con fascia d'età tra i 19 e i 21 anni, spe-

cialmente 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. Ma accanto a questi giovani, preme ricordare una volontaria che ci supporta dal 1973.



LE ASSOCIAZIONI

ASSOCIAZIONE	Tipo attività
ANTEAS	Ludico ricreativa
Asif Chimelli	Accompagnamento uscite
Atelier	Artistico espressivo figurativo
AUSER Pergine	Ludico ricreativa
Avuls Civezzano	Culturali, spirituale
Circolo Comunale Pensionati	Ludico ricreativa
CRI	Deambulazione assistita
CRI (Dottor Clown)	Clown therapy
Cucu Bau 7	Terapia del Sorriso
C.S.M.	Ludico ricreativa
Cooperativa "Arcobaleno"	Ludico ricreativa
Ospitalità Tridentina	Accompagnamento uscite, supporto relazionale
Cooperativa CS4	Ludico ricreativa, laboratori
Movimento Pastorale	Ludico ricreativa, laboratori
Sorelle della Misericordia	Supporto relazionale

LA COMUNICAZIONE

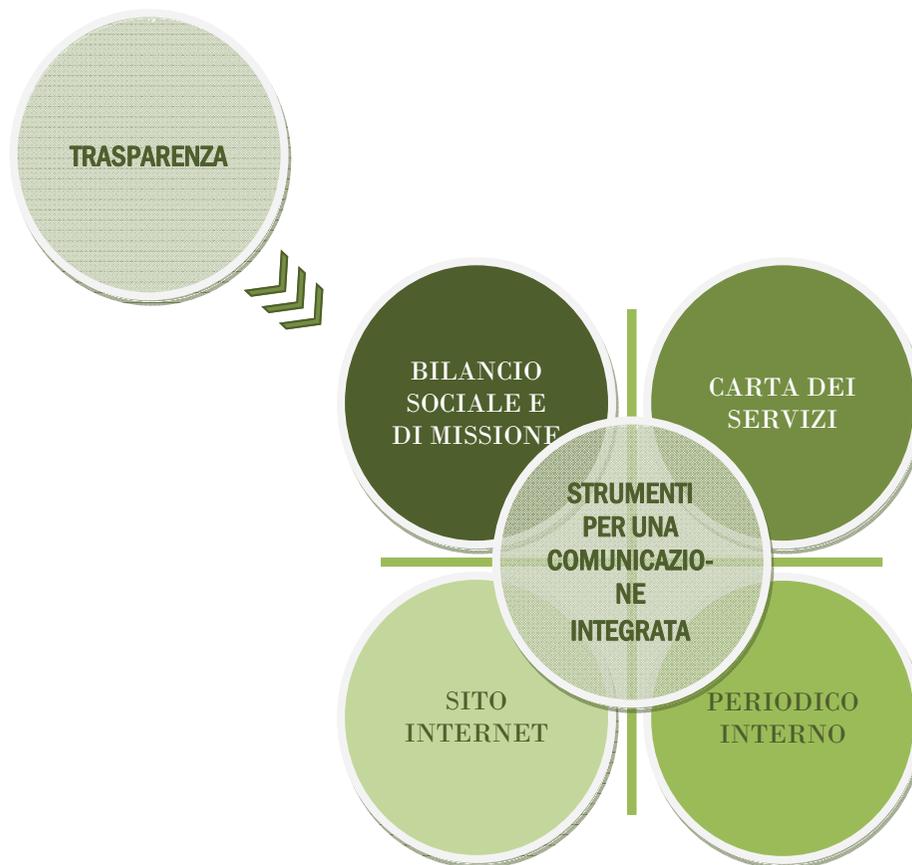
La comunicazione è uno strumento utile per consentire una valorizzazione dell'immagine della Santo Spirito e sottolineare il ruolo che svolge all'interno della comunità.

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

Vai a pag. 27

Il Comitato ha messo a punto la strategia di comunicazione:

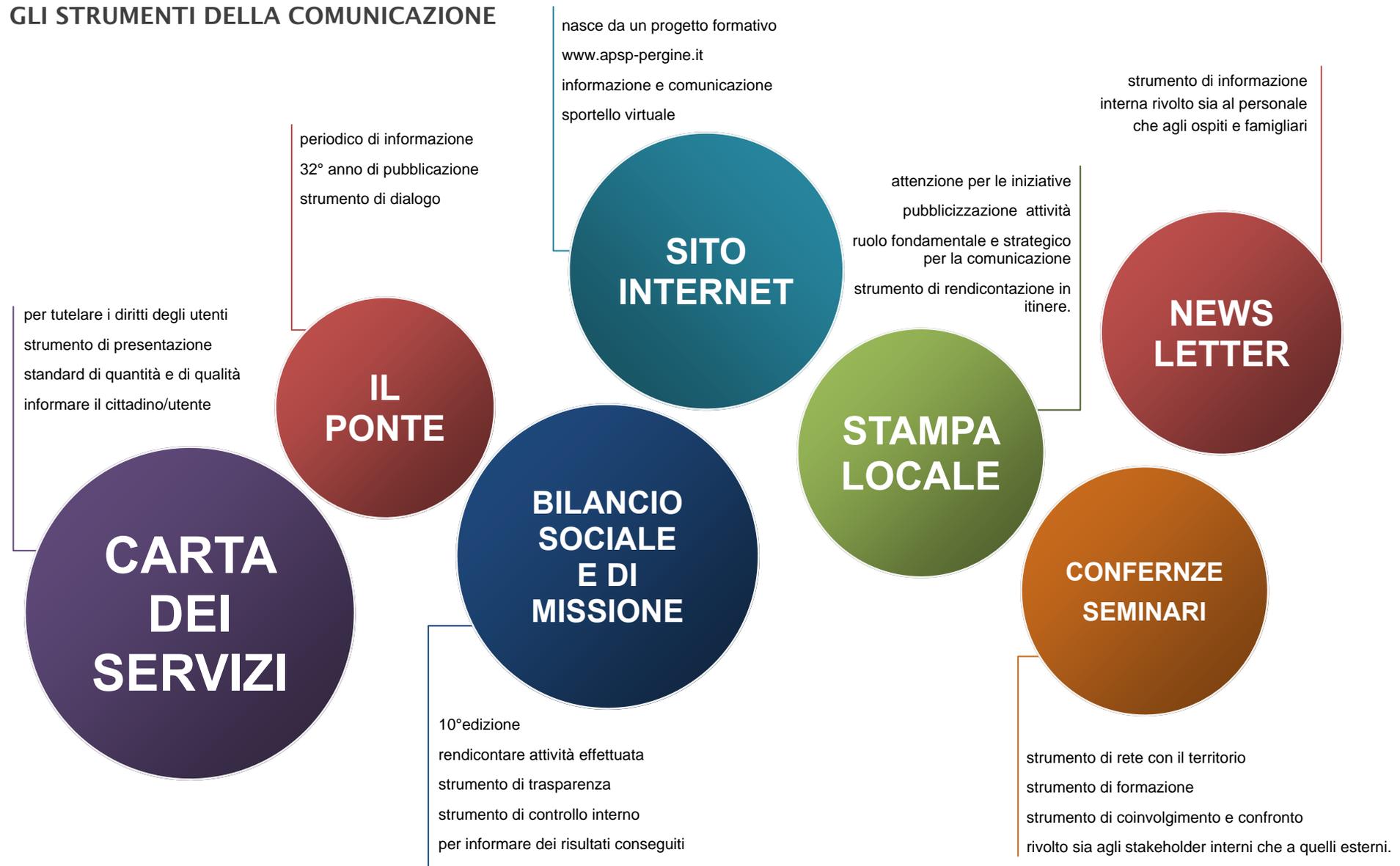
- **istituzionale**, attraverso la definizione del proprio stile comunicazionale (logo aziendale);
- di **settore**, attraverso strumenti sempre più fruibili (tutti i documenti sono scaricabili/sfogliabili dal sito istituzionale);
- attraverso strumenti di comunicazione **tradizionale** e strumenti di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



La Casa informa ... in pillole

Nuovo strumento di informazione rivolto agli Ospiti ed ai famigliari. Nasce per rispondere alle necessità di informare in modo tempestivo di tutto quello che succede in struttura. Il documento viene inviato con e-mail a tutti i famigliari, distribuito in copia oltre ad essere disponibile sul sito aziendale sotto la sezione "La Casa informa".

GLI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE



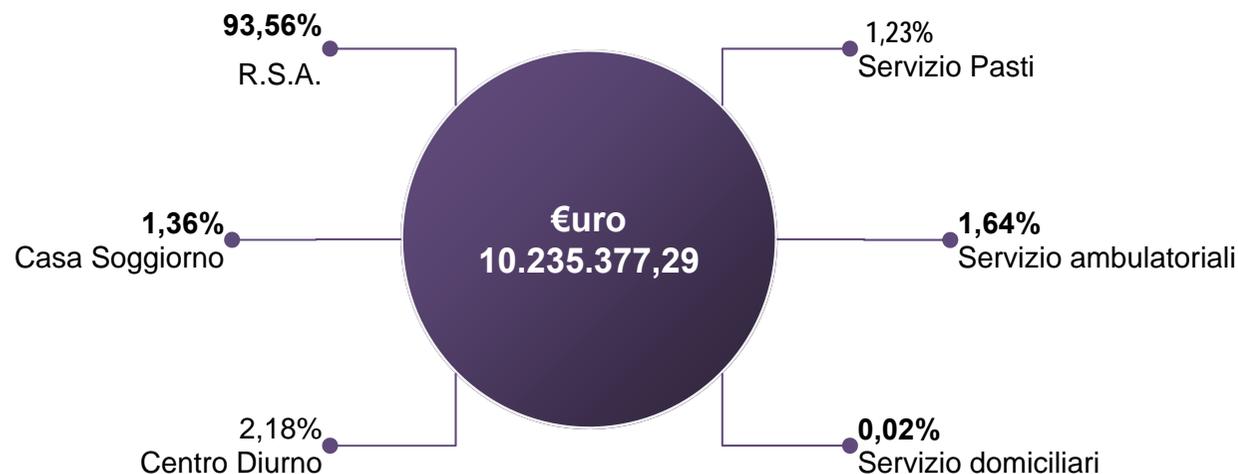
Il Valore Creato

I PRINCIPALI DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

Anche dal punto di vista economico la Santo Spirito si dimostra struttura sana il cui valore della produzione si attesta intorno agli € 11.200.000,00, il patrimonio netto ha un valore di € 36.200,00 e d è rappresentato sostanzialmente dal **valore degli immobili** e dalla **riserve di utili accantonate** negli anni. Come si può notare dal dato dell'utile di esercizio si evince che tutte le risorse vengono destinate all'erogazione dei servizi e quindi a beneficio della qualità dell'assistenza

	Anno	Importo
	2014	€ 11.281.971,37
	2015	€ 11.227.309,92
	2016	€ 11.185.028,22
	2014	€ 649,05
	2015	€ 1.331,55
	2016	€ 7.164,39
	2014	€ 36.295.907,34
	2015	€ 36.257.238,89
	2016	€ 36.264.403,28

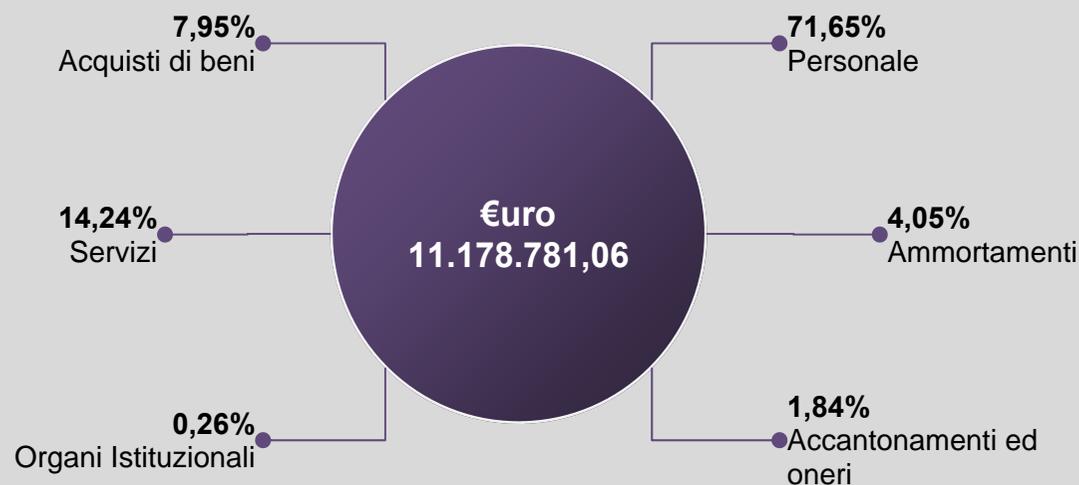
FATTURATO PER AREA DI ATTIVITÀ'



Seppur intrapreso un percorso di diversificazione dei servizi, **l'attività principale** della Santo Spirito è e rimane il **servizio di R.S.A.** con i suoi 2015 posti letto autorizzati presenti nelle due strutture residenziali di via Pive e di via Marconi.

COSTI

Il **71,65% % dei costi** è rappresentato dalla risorsa principale che è il **personale dipendente**. Assume sempre più rilevanza la voce ammortamenti determinata dalla contrazione dei contributi pubblici per l'acquisto di arredi ed attrezzature.



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.

	TOTALE	R.S.A. CASA SOGGIORNO	CENTRO DIURNO	SERVIZIO FISIOTERAPIA	SERVIZIO ODONTOIATRICO	SERVIZIO PASTI
Valore della produzione	€ 11.001.453,49	€ 10.451.476,61	€ 236.210,45	€ 26.334,95	€ 153.619,48	€ 133.812,00
Costi della produzione	-€ 10.995.206,33	-€ 10.464.165,00	-€ 231.877,32	-€ 32.677,93	-€ 128.808,28	-€ 137.677,80
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI di PRODUZIONE	€ 6.247,16	-€ 12.688,39	€ 4.333,13	-€ 6.342,98	€ 24.811,20	-€ 3.865,80
Proventi e oneri finanziari	€ 16.856,24	€ 16.001,02	€ 367,31	€ 40,95	€ 238,88	€ 208,08
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	€ 23.103,40	€ 3.312,63	€ 4.700,44	-€ 6.302,03	€ 25.050,08	-€ 3.657,72
Imposte sul reddito dell'esercizio	-€ 15.939,00	-€ 15.130,33	-€ 347,32	-€ 38,72	-€ 225,88	-€ 196,75
RISULTATO DI ESERCIZIO (Utile)	€ 7.164,39	-€ 11.817,69	€ 4.353,12	-€ 6.340,75	€ 24.824,20	-€ 3.854,49

Nell'ambito dell'unicità del bilancio, attraverso le tabelle sopra esposte, si possono individuare i singoli risultati di amministrazione per centro di costo/responsabilità dalla quale si può evincere l'incidenza **dei singoli servizi** sul totale complessivo.

Emerge come i servizi Odontoiatrico e Centro Diurno producono un risultato positivo a vantaggio degli altri servizi offerti a conferma del fatto che la diversificazione multiservizio della Santo Spirito sia un fattore positivo per il **contenimento generale dei costi di produzione**.

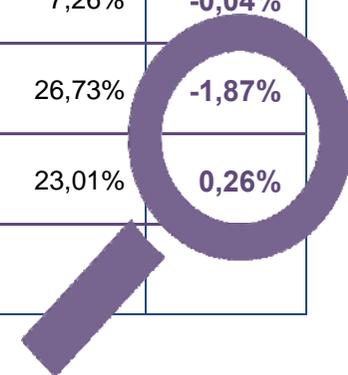
LA RETTA

Voci	2015		2016		Δ
	€	%	€	%	
Oneri e servizi diversi (assicurazioni, organi istituzionali, consulenze, imposte)	€ 3,36	7,30%	€ 3,85	8,40%	1,10%
Ammortamenti e accantonamenti	€ 4,02	8,75%	€ 4,68	10,22%	1,47%
Acquisti vari	€ 3,53	7,68%	€ 3,15	6,87%	-0,81%
Generi alimentari	€ 2,91	6,32%	€ 2,97	6,49%	0,18%
Lavanderia e lavaggio indumenti Ospiti	€ 0,49	1,06%	€ 0,50	1,09%	0,02%
Manutenzioni	€ 1,51	3,28%	€ 1,37	2,99%	-0,29%
Appalto pulizie ambientali ed esterne	€ 3,20	6,96%	€ 3,18	6,95%	-0,01%
Utenze	€ 3,36	7,30%	€ 3,32	7,26%	-0,04%
Personale alberghiero e servizi generali	€ 13,16	28,60%	€ 12,24	26,73%	-1,87%
Personale extra LEA	€ 10,47	22,75%	€ 10,54	23,01%	0,26%
	€ 46,00		€ 45,80		

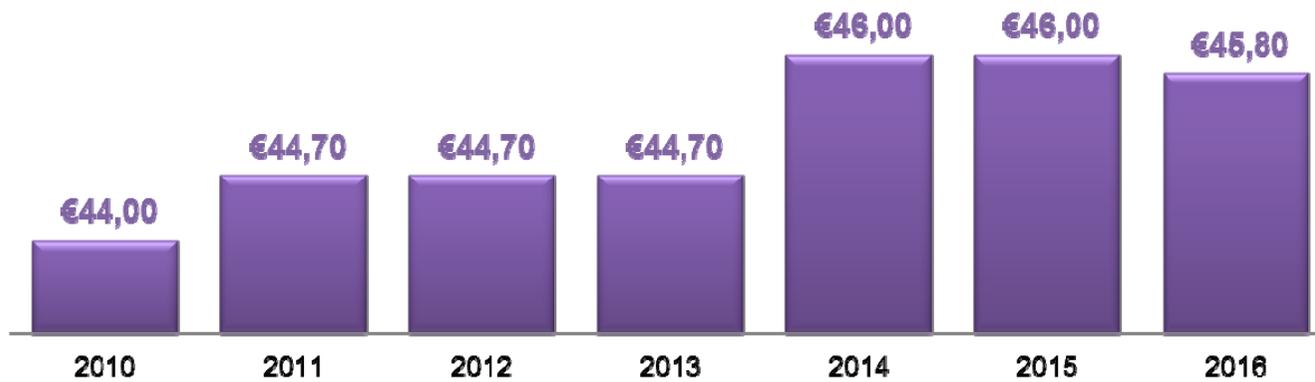


La riduzione della retta alberghiera del 2016 è stata possibile grazie ad un importante processo di efficientamento aziendale e dei costi di produzione che non hanno intaccato il servizio di cura.

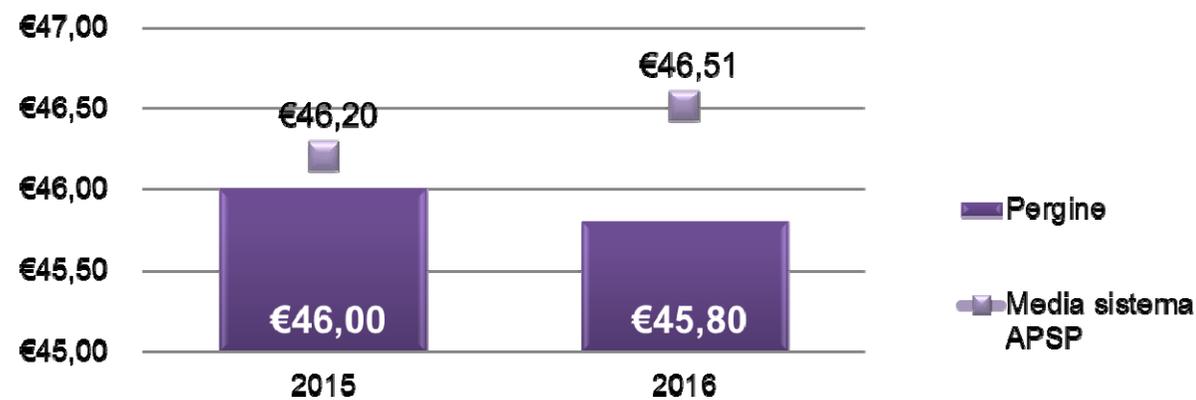
Come si può vedere tra il 2015 ed il 2016 si registra una riduzione dell'incidenza del costo del personale dei servizi generali ed alberghieri ed un aumento del costo del personale extra LEA, ossia del personale socio-sanitario aggiuntivo rispetto al parametro provinciale a dimostrazione del fatto che tutte le operazioni di efficientamento vengono fatte in senso di "back office" e sulla spesa aggredibile.



ANDAMENTO RETTA



CONFRONTO CON RETTA MEDIA DI SISTEMA

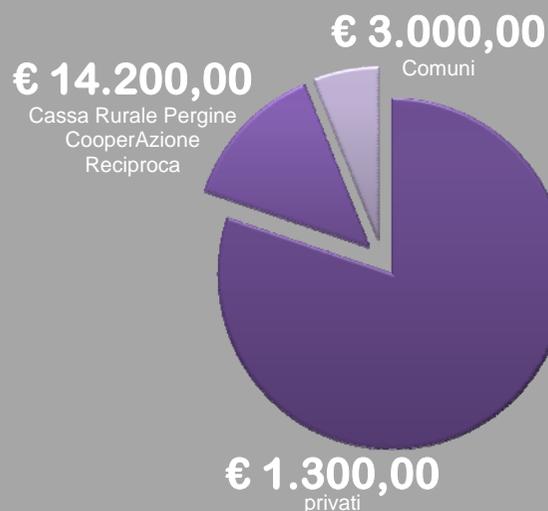


L'istogramma evidenzia come nell'ultimo biennio la forbice retta media sistema APSP/retta APSP Pergine sia in costante aumento.

Tale dato è spiegabile dal fatto che la Santo Spirito risulta una delle poche realtà che ha intrapreso un **percorso di riduzione della retta**.

LE DONAZIONI

Nel corso del 2016 si sono raccolti, a titolo di donazione, € **18.500,00** che hanno permesso l'acquisto di un **nuovo pulmino attrezzato**, il proseguo di **progetti di rete sul territorio** (Occhio alla salute, sportello psicologico) ed infine, grazie all'attenzione dei comuni di provenienza dei nostri residenti, anche nel 2016 si è riproposta l'iniziativa "**Doni sotto l'albero**" in occasione del Natale.



SERVIZI IN FORMA ASSOCIATA

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

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

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

SETTORE DI ATTIVITA'	Aziende coinvolte
Direzione	Pergine - Folgaria
Appalti e contratti	Pergine - Levico - Roncegno
Qualità, innovazione, controllo gestione, organizzazione	Pergine - Roncegno
Trasparenza, anticorruzione, digitalizzazione, informatizzazione e controllo di gestione	Pergine - Egna

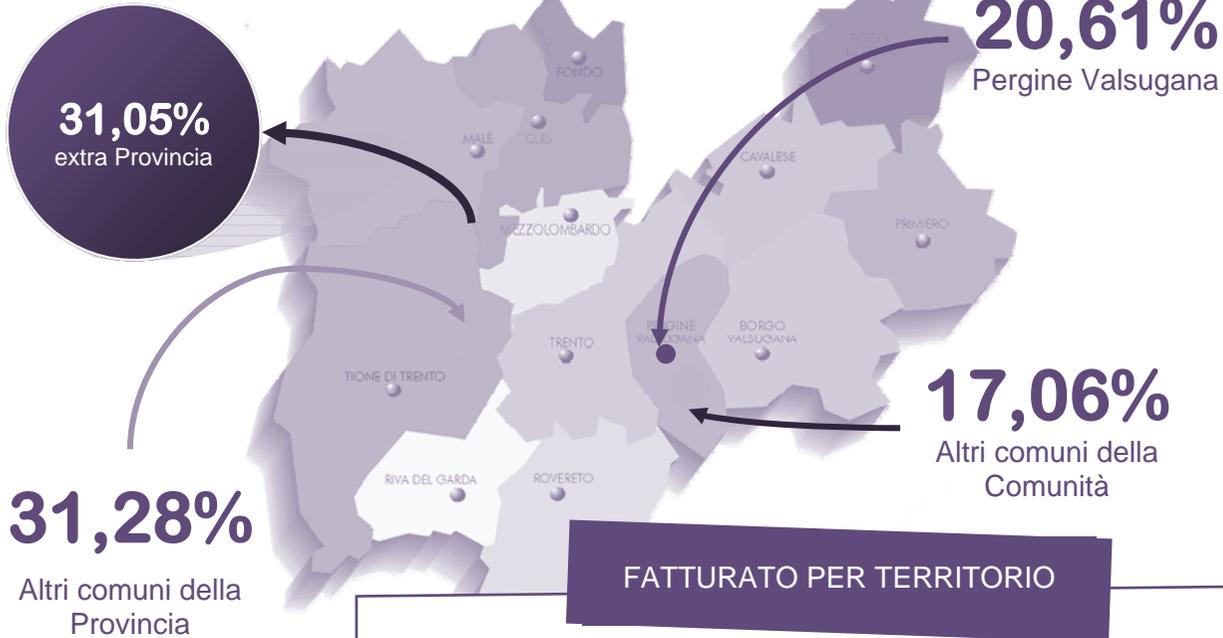


La Santo Spirito ha ottenuto un **contributo provinciale del 70% su diagnosi energetica edifici** Via Pive, Via Marconi 4 e 55 - anno 2016 - delibera n. 47 dd. 28/10/2016, per un importo pari ad € 11.297,02.

I FORNITORI



PER TERRITORIO



FATTURATO PER TERRITORIO

	2014	2015	2016
Pergine Valsugana	€ 562.239,33	€ 488.347,68	€ 602.833,70
Comunità di Valle	€ 446.571,65	€ 397.399,51	€ 499.186,27
Provincia di Trento	€ 766.414,39	€ 1.239.963,85	€ 914.866,71
Extra Provincia	€ 908.419,00	€ 877.307,42	€ 908.336,28

FATTURATO PER SETTORE DI ATTIVITA'	2016
Acquisto di beni	€ 889.241,90
Acquisto di servizi	€ 860.043,38
Utenze	€ 444.842,29
Manutenzioni	€ 182.951,93



Il valore generato dall'attività della Santo Spirito che rimane in Trentino è pari ad **€ 2.016.886,68**.

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.

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

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



LE CERTIFICAZIONI

Il 9 novembre 2016 l'ente di certificazione Dasa-Rägister ha sottoposto l'ente all' audit di certificazione.

<p>Campo di applicazione</p>	<p>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.</p> <p>ISO 9001: 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.</p> <p>UNI 10881: Progettazione ed erogazione di servizi socio sanitari ed assistenziali rivolti ad anziani autosufficienti e non autosufficienti (anche Alzheimer) in regime residenziale.</p>
<p>Normative di riferimento</p>	<p>EN ISO 9001:2015 - UNI 10881:2013</p>
<p>Attività non certificate</p>	<p>Centro diurno, servizio pasti per esterni</p>
<p>Esito</p>	<p>Non Conformità Maggiori – NESSUNA Non Conformità Minori - NESSUNA Osservazioni - 1 In ottica di maggior immediatezza nel recepimento delle informazioni contrattuali da parte del cliente, potrebbe essere utile inserire direttamente nel contratto di servizio, derivandole dalla carta dei servizi, le tipologie di servizi inclusi nella retta, così come le esclusioni. Punti di forza - 2 1. Modello organizzativo e assistenziale finalizzato alla reale presa in carico degli ospiti. 2. Dinamicità della conduzione aziendale, progettualità spinta, investimenti infrastrutturali ed organizzativi, utilizzo efficiente ed efficace delle risorse.</p>

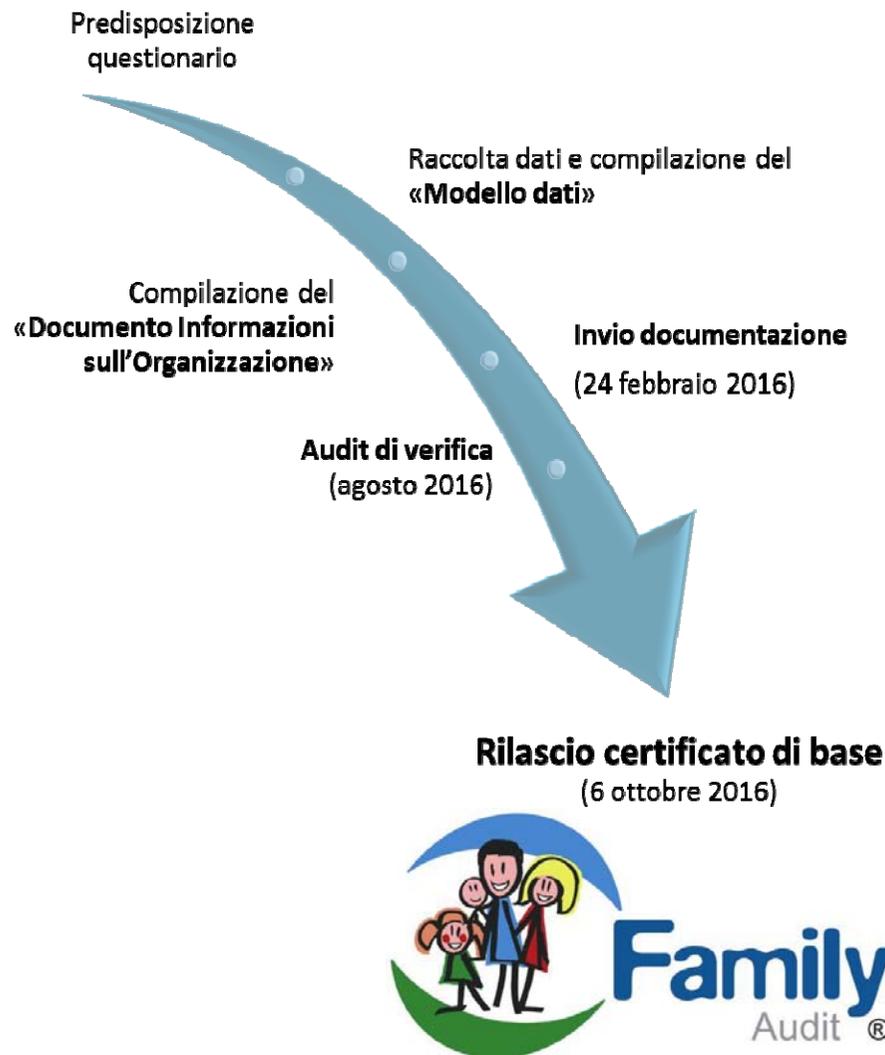
FAMILY AUDIT

Con provvedimento n. 330 dd. 4 novembre 2016 la Santo Spirito ha ottenuto la certificazione base secondo le Linee Guida provinciali "Family Audit", promossa dalla Provincia Autonoma di Trento.

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

Il processo analizza sei macro ambiti suddivisi in 11 campi di indagine e di azione.

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



Composizione

GRUPPO DI LAVORO DELLA DIREZIONE Diego Pintarelli (Presidente), Maria Cristina Andreatus (Vicepresidente), Luciano Biasi (Consigliere), Claudio Eccher (Consigliere), Daria Zampedri (Consigliere), Giovanni Bertoldi (Direttore Generale)

GRUPPO DI LAVORO INTERNO Cristina Bolgia (Responsabile Qualità), Claudia Bebber (Responsabile del Personale), Sandra Moser (Coordinatrice), Monica Pedrotti (Coordinatrice), Yuri Bini (Rapp. Sindacale), Pietro Arcaio (Rapp. Sindacale), Fiorella Pintarelli (Rapp. Sindacale), Michela Pincigher (Rapp. Sinda-

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

ANNO “ZERO”: LA RACCOLTA DATI

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



Cosa è

Family Audit è uno strumento manageriale che promuove un cambiamento culturale e organizzativo all'interno delle organizzazioni, e consente alle stesse di adottare delle politiche di gestione del personale orientate al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie. Grazie ad un'indagine ampia all'interno dell'organizzazione, si **individuano obiettivi e iniziative** che consentono di **migliorare le esigenze di conciliazione tra famiglia e lavoro dei dipendenti**. La partecipazione dei collaboratori dell'organizzazione diventa un valore fondamentale al momento di stabilire i bisogni in materia di conciliazione e di proporre soluzioni ad essi. Il Family Audit mira ad **accrescere il benessere aziendale**, nella convinzione che lo strumento consente di creare valore economico per le organizzazioni, di rafforzare la propria immagine, di migliorare la propria identità aziendale, di aumentare i livelli di produttività e la soddisfazione dei propri dipendenti. **La conciliazione rappresenta non solo una questione etica**, riconducibile alla responsabilità sociale dell'impresa, ma anche un obiettivo di business aziendale e d'interesse pubblico.

253

dipendenti coinvolti

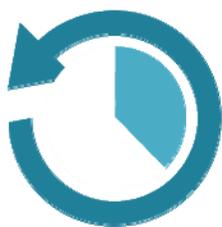
244

questionari compilati

96%

percentuale di partecipazione

I CARICHI DI CURA



Anno «zero»
153 con carichi di cura
253 dipendenti
60,47%

Occupati con carichi di cura per genere

	Anno «zero»
Maschi	47,10% (24/52)
Femmine	63,90% (129/202)

I CARICHI DI CURA: LA DISTRIBUZIONE

L'indagine ha messo in luce come i **maggior carichi di cura** evidenziati dal nostro personale sono rivolti **all'assistenza di familiari bisognosi**. Tale dato trova corrispondenza con l'aumento dell'anzianità dei lavoratori.

Distribuzione dei carichi di cura	Anno «zero»
0-2 anni	7,20%
3-5 anni	11,80%
6-10 anni	20,90%
11-14 anni	17,00%
15-16 anni	2,60%
Altri familiari bisognosi	

I CARICHI DI CURA: OCCUPATI CON FLESSIBILITÀ



Anno «zero»
 153 con carichi di cura
 115 dipendenti con flessibilità
 253 dipendenti

45,60%

Ad oggi non è ancora stato attivato il telelavoro come strumento di flessibilità lavorativa per conciliare tempo-lavoro (vedi Piano delle Attività).

Occupati con flessibilità	Anno «zero»
Flessibilità in entrata	2,80%
Flessibilità in uscita	2,80%
Pausa pranzo flessibile	4,00%
Orario personalizzato	1,20%
Telelavoro	0,00%
Tempo parziale	34,80%



Carichi di cura dei neo assunti



Anno «zero»
 44 con carichi di cura
 78 neo assunti

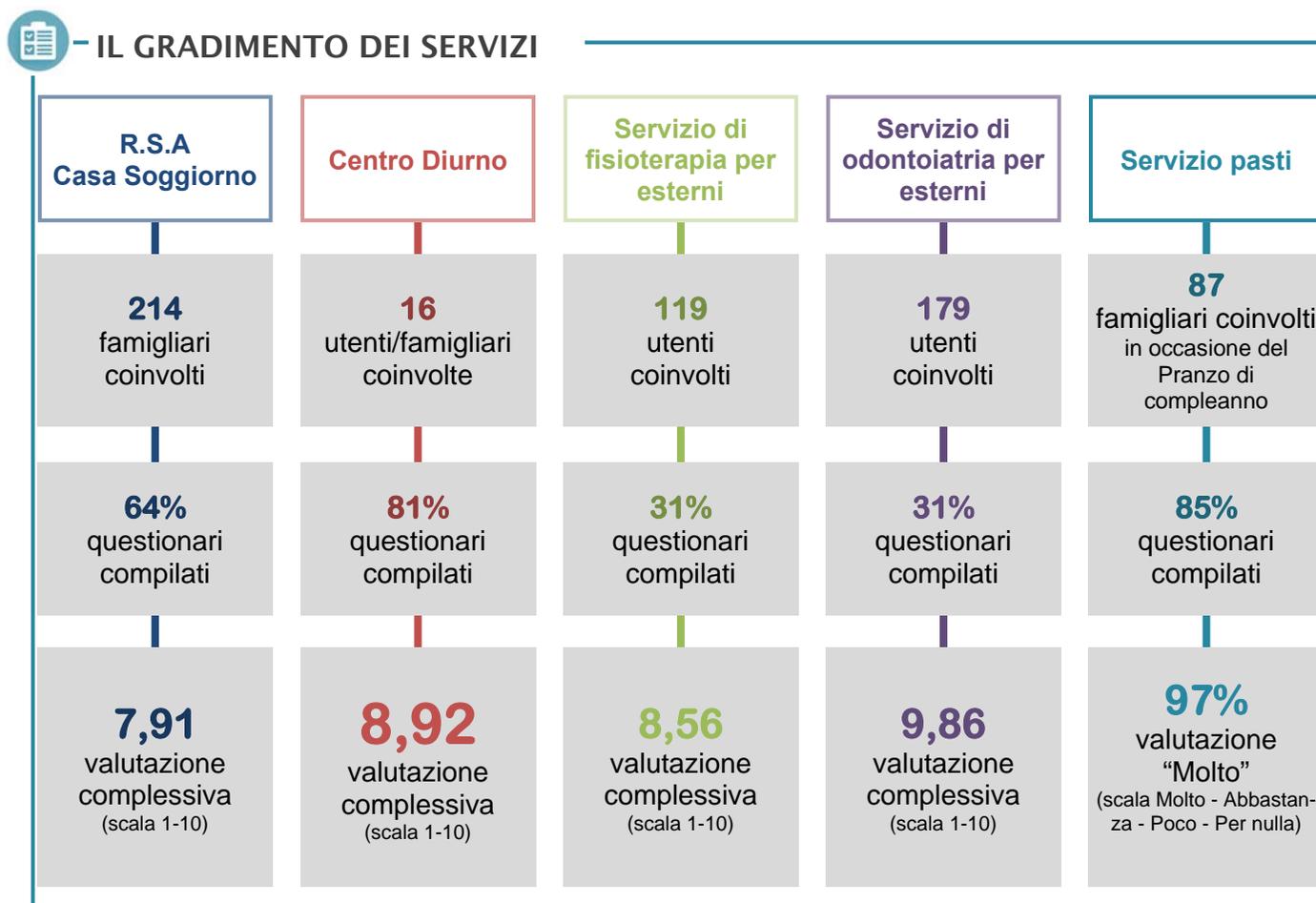
56,40%

IL PIANO DELLE ATTIVITÀ

Ambito	Campo indagine	Tipo attività	Resp.	Attività
Organizzazione del lavoro	Orari	Regolamento	DIR	Definizione di linee guida per la gestione dei turni, degli orari personalizzati, della gestione delle festività e ferie, telelavoro etc. in accordo con le peculiarità della struttura dell'APSP
Organizzazione del lavoro	Processi di lavoro	Coltivare la conciliazione	RAQ	Proseguire attivamente il confronto sui temi concernenti la vita professionale e privata e rendere i processi aziendali più favorevoli alla conciliazione
Organizzazione del lavoro	Luoghi di lavoro	Lavorare da casa	DIR	Possibilità di lavorare da casa, compatibilmente con il proprio ruolo (
Cultura della conciliazione	Competenza dei dirigenti	Age management	DIR	Partecipare ad incontri, interventi formativi concernenti le tematiche della gestione delle risorse umane tenendo in considerazione l'età anagrafica.
Cultura della conciliazione	Sviluppo del personale	Salute e benessere	RdF	Prevedere incontri, seminari, corsi, convegni che affrontino temi concernenti la conciliazione e la salute psicofisica nell'ottica di un miglior invecchiamento
Comunicazione	Strumenti per informazione e comunicazione	Conciliazione valore aziendale	DIR	Formalizzare l'attenzione alla conciliazione come valore aziendale
Comunicazione	Strumenti per informazione e comunicazione	Vademecum	RAQ	Esplicitare sia verso l'esterno sia verso l'interno l'impegno dell'APSP di favorire la conciliazione famiglia - lavoro
Comunicazione	Strumenti per informazione e comunicazione	Sezione dedicata sul sito	RAQ	Rendere facilmente accessibili e sempre aggiornate le informazioni sui servizi e le attività concernenti la conciliazione
Comunicazione	Strumenti per informazione e comunicazione	Questionario	RAQ	Conoscere la soddisfazione del personale e monitorare i fabbisogni di conciliazione e verificare l'efficacia delle azioni introdotte con la certificazione Family Audit
Benefit e servizi	Contributi finanziari	Lavanderia e sartoria	ECON	Valutare la possibilità che le uniformi vengano stirate e riparate in Apsp
Benefit e servizi	Servizi alla famiglia	Tariffa agevolata per i familiari dei dipendenti	CDA	Esaminare la fattibilità di prevedere una tariffa agevolata, riservata ai famigliari dei dipendenti, per i servizi che l'APSP gestisce a pagamento
Benefit e servizi	Servizi alla famiglia	Convenzioni	DIR	Attivare convenzioni per l'accesso a beni e/o servizi che contribuiscano a migliorare la conciliazione ed il benessere
Distretto famiglia	Riorientamento dei propri servizi secondo le logiche e le finalità del Distretto famiglia	Aderire al distretto famiglia	CDA	Contribuire allo sviluppo del territorio tramite il Distretto famiglia
Distretto famiglia	Riorientamento dei propri servizi secondo le logiche e le finalità del Distretto famiglia	Bilancio sociale	RAQ	Inserire nel Bilancio sociale una sezione dedicata ai temi concernenti la conciliazione
Nuove tecnologie	Orientamento ai servizi ICT	Calendario condiviso	CSSR	Valutare e sperimentare l'utilizzo di un calendario condiviso (es. foglio in Excel) in cui la coordinatrice possa inserire i turni, impegni lavorativi, ferie etc.

INDAGINI DI CUSTOMER

La Santo Spirito, in linea con la mission aziendale, nel 2016 ha condotto 5 indagini di customer in altrettanti servizi. Tali indagini ha permesso di verificare il grado di soddisfazione degli utenti/clienti della Santo Spirito rispetto al servizio erogato.



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI FISIOTERAPICO PER DIPENDENTI

Al personale dipendente della Santo Spirito è offerta la possibilità di accedere al servizio di fisioterapia per esterni nell'ottica della tutela della salute del personale. I questionari riconsegnati sono stati 9 (pari al 82%), la percentuale di adesione è stata leggermente inferiore a quella dello scorso anno (che era pari al 90%). Il voto complessivo del servizio per il 2016 è stato di **8,56**, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (-0,33).



Il Servizio è attivato prioritariamente dal Medico Competente (per i soggetti con limitazioni collegate con problemi articolari) o dal Medico di Base. Il personale può richiedere l'attivazione del servizio, tramite la compilazione dell'apposito modulo, allegando il certificato medico.

Q&B 2016



Sulla base degli esiti della visita di audit effettuata in data 26 maggio 2015 e della visita di accompagnamento al Piano di Miglioramento effettuata in data 6 settembre 2016 presso la RSA di Pergine Valsugana, nel rispetto di quanto previsto dal modello di autovalutazione e valutazione reciproca e partecipata del benessere e della qualità della vita nelle strutture residenziali per anziani

SI CONFERMA

che l'ente

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

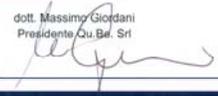
è impegnato nel costante miglioramento del servizio nel rispetto della carta dei valori del modello Q&B e pertanto si rinnova la qualifica di

Best Performer per l'anno **2016**

per i fattori **Affettività - Interiorità - Umanizzazione - Socialità**

Castelnuovo del Garda, 20 e 21 ottobre 2016

dott. Massimo Giordani
Presidente Q.u.B. Srl



Nel 2016 la Santo Spirito è stata oggetto di audit di accompagnamento sull'applicazione del Piano di miglioramento che prevedeva di **coinvolgere maggiormente i familiari ed i loro rappresentanti e garantire una maggiore trasparenza nella gestione dei reclami.**

Al fine di rispondere al Piano è stata rivista la procedura prevedendo 3 livelli di presa in carico dei reclami: amministrativo, organizzativo ed assistenziale. Con il nuovo sistema si darà maggior evidenza anche ai reclami raccolti verbalmente.

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.

	2012	2013	2014	2015	2016
Questionari somministrati	90%	82%	69%	76%	79%

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 cu-

rare, annualmente, la realizzazione di indagini sul personale volte a rilevare il benessere organizzativo 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	2016		
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	3,87	5,24	1,35
1,06	4,83	4,57	Le discriminazioni	4,78	4,99	1,04
1,47	5,28	3,60	L'equità nella mia amministrazione	3,61	5,11	1,42
1,29	4,91	3,82	La carriera e lo sviluppo professionale	3,85	4,92	1,28
1,12	5,41	4,85	Il mio lavoro	4,89	5,45	1,11
1,16	5,28	4,53	I miei colleghi	4,40	5,32	1,21
1,27	5,28	4,17	Il contesto del mio lavoro	4,10	5,36	1,31
1,13	5,10	4,53	Il senso di appartenenza	4,43	5,20	1,17
0,95	4,86	5,09	L'immagine della mia amministrazione	4,93	4,90	0,99

IL QUESTIONARIO

- **Rileva le opinioni** dei dipendenti rispetto all'organizzazione e all'ambiente di lavoro;
- **Identifica le 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.

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.

Preparare il futuro

LA VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO

Grande attenzione viene prestata anche alla riqualificazione e ammodernamento degli immobili istituzionali al fine di renderli maggiormente adeguati ai nuovi bisogni degli Ospiti residenti.

	NUOVO NUCLEO ALZHEIMER	ALLOGGI PROTETTI	RISTRUTTURAZIONE VIA PIVE (adeguamento impiantistico e riorganizzazione spazi interni)	RISTRUTTURAZIONE PALAZZINA MONTEL E INTERVENTI URGENTI SU R.S.A. VIA PIVE
	11 Posti letto	5 Posti letto		10 Posti letto
	16/02/2016 Data inizio lavori		Autunno 2018 Data presunta inizio lavori	Anno 2020 Data presunta inizio lavori
	16/11/2017 Data presunta ultimazioni lavori		600 gg. Tempi di realizzazione	250 gg. Tempi di realizzazione
	€ 1.372.000,00 Costi di realizzazione		€ 1.843.200,00 Costi di realizzazione	€ 1.231.185,17 Costi di realizzazione
	Finanziamento PAT € 1.242.000,00 Autofinanziamento € 130.000,00		Finanziamento PAT 100%	Finanziamento Cooperazione Reciproca € 300.000,00 Richiesta finanziamento PAT € 931.185,17



I PROGETTI INNOVATIVI

ALZHEIMER CAFE'

Un Cafè Alzheimer viene concepito come uno spazio gratuito che si propone come punto di riferimento territoriale e di accoglimento delle richieste di aiuto, dove è possibile informarsi, incontrare e confrontarsi con altri che vivono situazioni simili, un luogo di incontro informale, centrato sull'ascolto, sulla condivisione e sul sostegno alle difficoltà legate alla gestione della malattia,

Saranno realizzati degli incontri a tema sulla malattia - aperti a chiunque abbia interesse ad approfondire le questioni specificamente proposte dai diversi esperti che danno indicazioni sugli aspetti clinici, psicologici, pratici e sociali della malattia di Alzheimer. Inoltre saranno proposte delle attività ricreative ed occupazionali rivolte ai malati con i loro accompagnatori, per trascorrere un pomeriggio in piacevole compagnia. Gli incontri saranno a cadenza mensile con varie figure professionali che si alternano per condurre un gruppo che ogni volta tratterà di un argomento diverso da vari punti di vista.

In collaborazione con S.I.P.A.A. Società Italiana Psicologia dell'Adulto e dell'Anziano e Penelope Soc. Cooperativa Sociale.

I PROGETTI DI RETE

COLLEGAMENTI

Sviluppo di un sistema informatico (attraverso un app) per favorire l'inter-scambio di informazioni tra la struttura e la famiglia

INDICARE SALUTE

Raccolta di indicatori clinici in un database al fine di permettere un'analisi anche comparata con altre APSP del sistema

MINERVA

Sistema informatizzato per l'analisi di dati/indicatori

UMANIZZAZIONE RSA

Tavolo di lavoro per la realizzazione di una nuova lista di controllo (umanizzazione) che vede il diretto coinvolgimento delle diverse parti coinvolte.



PIANO DI MIGLIORAMENTO ANNO 2016-2017

	 ABBIAMO DETTO	 ABBIAMO FATTO	 FAREMO
<i>Continuità della presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, domiciliari, informativi/consulenziali e di supporto</i>	Garantire nel tempo ed implementare costantemente le capacità di risposta ai bisogni ed alle aspettative della cittadinanza attraverso un'offerta pluri-servizi, diversificata che garantisca il passaggio da un servizio all'altro nella maniera più semplice possibile e senza oneri in capo al cliente.	Attivato servizio di presa in carico diurna continuativi per persone affette da demenza con gravi disturbi del comportamento presso il nucleo Alzheimer	Attivazione servizio podologico per utenti esterni e sviluppo servizi a domicilio
<i>Equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione</i>	Garantire il pareggio di bilancio con contestuale riduzione dell'accesso al Fondo Integrazione Rette mantenendo l'adeguamento delle rette e delle tariffe nel limite delle Direttive provinciali in materia di RSA	Riduzione retta di € 0,50	Ulteriore riduzione della retta di € 0,30
<i>Partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche o private presenti sul territorio</i>	Razionalizzazione ed efficientamento della spesa corrente attraverso progetti di partnership e collaborazione con altre APSP o altri soggetti pubblici o privati	Continuità nel rapporto di collaborazione con Cooperazione Reciproca	Sviluppo collaborazioni e partnership con altre APSP per l'efficientamento dei servizi
<i>Formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FS</i>	Garantire una adeguata qualificazione e formazione professionale nel limite di un budget di spesa predefinito dal Piano di Formazione 2015-2017	Realizzate 7.399,50 ore di formazione Vai a pagine 42	Questionario rilevazione fabbisogni formativi per la predisposizione del nuovo programma formativo per il triennio 2018-2020



ABBIAMO DETTO



ABBIAMO FATTO



FAREMO

Benessere organizzativo e conciliazione famiglia-lavoro	Monitoraggio costante del benessere organizzativo percepito dal personale dipendente attraverso la somministrazione di questionari validati scientificamente e/o l'effettuazione di interviste e/o focus group. Ottenimento certificazione Family Audit	Ottenuto certificazione base Family Audit	Perseguimento Piano dell'Attività Family Attenzione all'age management
Personalizzazione del servizio con il coinvolgimento della famiglia	Stimolare e agevolare la partecipazione del familiare alla vita della casa sia attraverso il coinvolgimento alle riunioni di equipe per la definizione del PAI che all'adesione ad eventi comunitari	Focus group con i famigliari	Invio scheda sintesi PAI al familiare di riferimento Elezioni rappresentanti degli Ospiti Potenziamento di strumenti informativi (La Casa informa ... in pillole)
Coinvolgimento della comunità	Favorire la partecipazione della comunità attraverso le forme più varie alla vita della Casa e nel contempo promuovere forme di partecipazione degli ospiti-residente alla vita di comunità	Percorso formativo per volontari con approvazione regolamento e predisposizione convenzione e/o dichiarazione di impegno Attivazione Centro Ascolto Alzheimer	Attivazione del Cafè Alzheimer in collaborazione con S.I.P.A.A. Società Italiana Psicologia dell'Adulto e dell'Anziano e Penelope Soc. Cooperativa Sociale
Customer satisfaction	Monitoraggio costante della qualità percepita dagli Ospiti/Utenti e/o dai loro familiari attraverso la somministrazione di questionari e/o l'effettuazione di interviste e/o focus group	Indagine di rilevazione soddisfazione su tutti i servizi coinvolgendo i famigliari Focus group con i famigliari degli Ospiti	Indagine di rilevazione soddisfazione su tutti i servizi coinvolgendo i famigliari Focus group con i famigliari degli Ospiti
Progetti innovativi	<i>Stimolare e agevolare la realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili</i>	<i>Convenzione con Penelope Soc. Cooperativa Sociale Vai a pagine 44</i>	Tavolo di lavoro "Alimentazione" per la revisione dei menù in collaborazione con dietista

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 E DI MISSIONE

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

BSM

Bilancio Sociale e di Missione

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.

CSS

Cartella Socio Sanitaria

DDD

Dose giornaliera media di un farmaco

FAMILY AUDIT

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

FOCUS GROUP

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

GOVERNANCE

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

IPAB

Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza

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

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 2016 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)