



Bilancio Sociale e di Missione 2017

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:

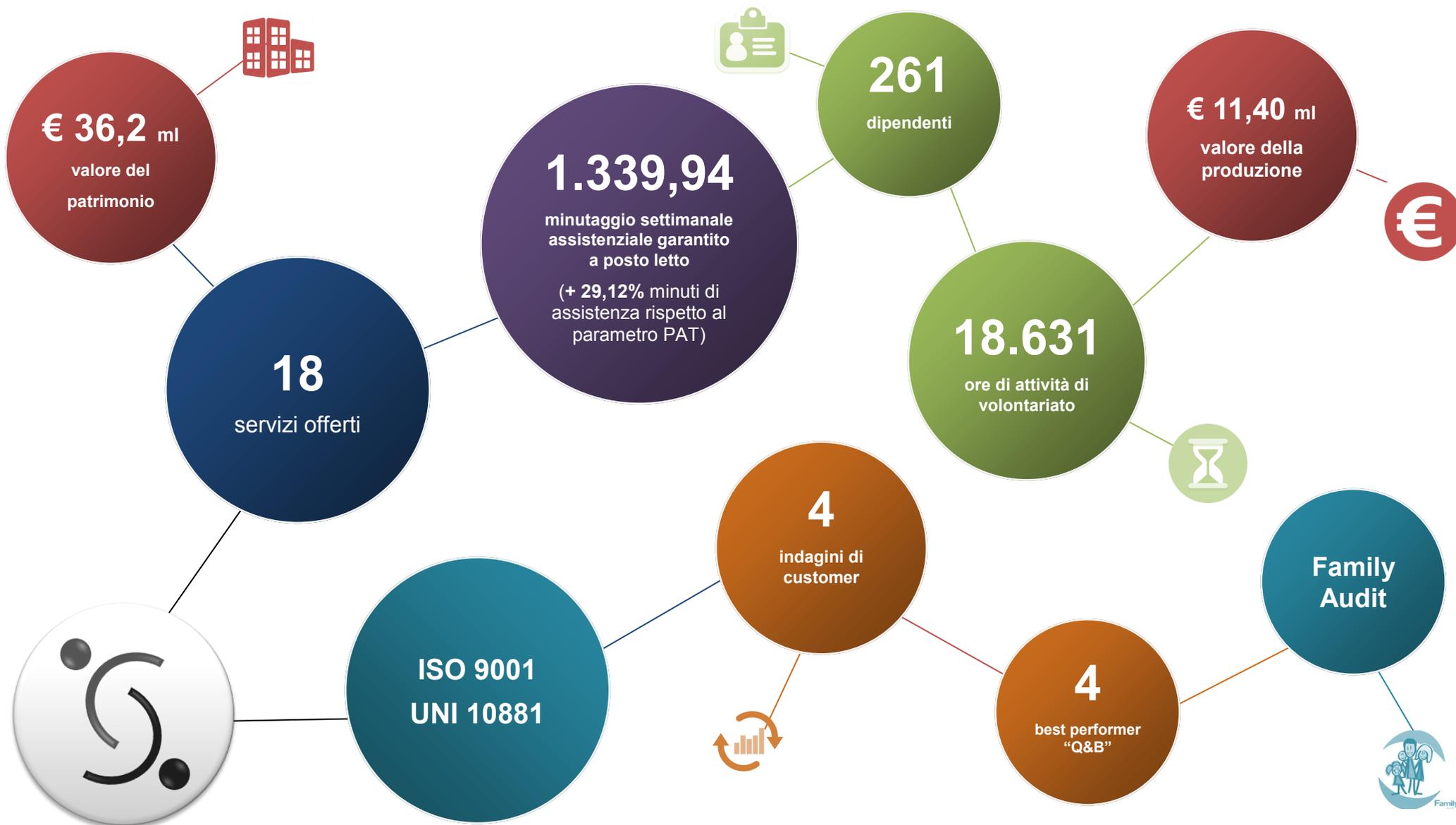
Struttura Via Pive

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 2017



Diego Pintarelli

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

Lettera di presentazione

Il Bilancio Sociale e di Missione 2017, ormai giunto alla sua undicesima edizione, rappresenta per l'A.P.S.P. 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 attori che a vario titolo interagiscono con la nostra istituzione.

Attraverso il Bilancio Sociale il lettore potrà conoscere maggiormente il ruolo e le funzioni dell'A.P.S.P. che oggi rappresenta una realtà che con i suoi molteplici servizi è presente sul territorio del Comune di Pergine e della Comunità Alta Valsugana e Bernstol quale punto di riferimento per i servizi socio-sanitari ed assistenziali.

Il Bilancio Sociale e di Missione ha altresì lo scopo e la finalità di testimoniare e rendere conto alla propria comunità di riferimento il valore generato in termini di risposta ai bisogni dei cittadini, coesione e capitale sociale, valore economico generato, offerta di lavoro garantita da parte dell'A.P.S.P..

Al fine di comprendere a pieno l'importanza di questa istituzione è opportuno porsi la seguente domanda: cosa perderebbe la nostra comunità in assenza dell'A.P.S.P. "S. Spirito – Fondazione Montel"?

Il prendere coscienza di tutto questo ci permette anche di renderci meglio conto del ruolo che queste istituzioni oggi assumono all'interno del contesto sociale.

Voglio in questa fase riconoscere che i risultati raggiunti 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, confido nel contributo di tutti per continuare nel solco intrapreso ormai diversi anni fa nel rendere la nostra A.P.S.P. 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 saluto delle autorità locali



ZENI LUCA

Assessore alla salute e politiche sociali

Provincia Autonoma di Trento

Oggi tutti i Paesi europei, come sta facendo il nostro, si trovano a fronteggiare la cosiddetta "emergenza anziani". Questo poiché i trend demografici di invecchiamento della popolazione, uniti ai cambiamenti delle condizioni sociali e dello stato di salute dei cittadini, hanno portato il tema della non autosufficienza ad essere tra i più critici per i sistemi di welfare, soprattutto in correlazione con temi relativi alla sostenibilità dei sistemi pensionistici, sanitari e assistenziali in genere.

Il contesto sociale è sensibilmente mutato rispetto al passato evidenziando significativi cambiamenti nelle strutture familiari e sociali. Questi cambiamenti visibili già oggi sono progressivamente destinati a diventare sempre più marcati in futuro, ed impongono quindi l'elaborazione di nuove strategie per supportare ed accompagnare le reti familiari nel loro impegno di cura e assistenza nei confronti dei propri membri. In questa logica si pone la Riforma del

Welfare che si sta portando avanti e che trova anche nelle A.P.S.P. un soggetto importante come promotore del benessere e della cura delle persone anziane. A.P.S.P. come soggetto in grado di offrire tipologie differenziate di servizi e qualità di interventi, ma soprattutto di porsi come risorsa aperta al territorio e capace di evolversi e strutturarsi in relazione alle diverse esigenze che emergono. A.P.S.P. come luogo di vita dove la persona è al centro delle attenzioni e deve essere considerata nella globalità dei suoi bisogni.

Mettere al centro la persona per una A.P.S.P. credo debba anche significare porsi in maniera dialogica con la comunità in cui è inserita, contribuendo allo sviluppo della stessa e così facendo rendendo le strutture centri sempre più vivi e vitali, e a rendere gli ospiti che sono inseriti sempre più visibili e protagonisti della loro vita.

L'A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel" è un chiaro e positivo esempio

di tutto ciò. Il suo Bilancio Sociale, giunto ormai all' undicesima edizione esplica in maniera chiara e trasparente le scelte, le attività e i risultati conseguiti per poter prendere in carico in maniera personalizzata e integrata gli ospiti e le loro reti familiari, senza dimenticare la tutela ed il benessere del personale quale elemento strategico per poter garantire qualità e nei servizi di cura.

Buona lettura



OSS EMER ROBERTO

Sindaco

Comune di Pergine Valsugana

La presentazione di un bilancio sociale per un'organizzazione, sia essa un'impresa o un ente pubblico o come in questo caso un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, rappresenta una fase importante della propria attività nonché una modalità di approccio conoscitivo e innovativo che vuole caratterizzarsi per la responsabilità sociale, dunque ben oltre gli aspetti contabili e gestionali in senso stretto che normalmente caratterizzano i resoconti finanziari.

Non si tratta di individuare solo obiettivi e scopi, ma anche riscontri e consapevolezza sul proprio *fare e come* lo si fa e quindi dialogo aperto e confronto oggettivo con chi opera sul territorio, dal quale possano emergere i punti di forza, ma anche di debolezza, al fine di individuare le modalità più idonee per offrire un servizio di qualità agli utenti e alla comunità più in generale.

Credo che su questo l'A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel" possa fare

scuola perché ha ottimi principi nel proprio operare e una *mission* finalizzata ad offrire una gamma di servizi alla persona in grado di dare risposte concrete e sempre più efficaci ed efficienti, che integrano qualità della vita, benessere e inclusione, non perdendo mai di vista l'individuo che resta sempre al centro del proprio agire.

In qualità di Sindaco del Comune di Pergine e rappresentante di questa Comunità, non posso che esprimere piena soddisfazione e fiducia in questa Azienda che è espressione del proprio territorio con il quale quotidianamente si confronta e collabora.

Desidero esprimere un sentito ringraziamento al Consiglio di Amministrazione e a tutti i lavoratori che costantemente, con impegno e passione, svolgono la propria attività permettendo di raggiungere gli scopi prefissi.

Il forte legame con il tessuto sociale, con la comunità cittadina e con le istituzioni che ne sono espressione, è il

segno di un approccio costantemente volto alla ricerca di una spiccata qualità nei servizi offerti che si manifesta con elevata soddisfazione dell'utenza e ricadute positive sul territorio.

E' oltremodo incoraggiante sapere di aver agito bene e soprattutto per il bene altrui, ma è comunque stimolante avere consapevolezza che si può ancora e sempre migliorare, soprattutto laddove alla domanda di servizi si potranno dare ulteriori e innovative risposte. Grazie da parte mia e della Comunità di Pergine.



FRISANCO ALBERTO

Assessore alle Politiche Sociali

Comunità Alta Valsugana e Bernstol

Il bilancio sociale è un documento straordinario, che permette a tutti i cittadini di vedere l'operato di un'azienda oltre la mera dimensione finanziaria. Per una grande realtà territoriale come l'A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel", la cui mission si declina nella cura e l'assistenza della persona anziana, la redazione del Bilancio Sociale diventa un momento fondamentale di presentazione e di rendicontazione delle proprie attività. Uno strumento per enfatizzare il proprio legame con il territorio, un'occasione per affermare l'importante ruolo sociale all'interno della nostra Comunità. Viviamo in un momento storico caratterizzato da un contesto sociale ed economico in forte mutamento, abbiamo un'aspettativa di vita fra le più alte nel mondo, non sempre associata ad un'altrettanta qualità di vita. In Trentino, oltre il 10 per cento della popolazione anziana con più di 65 anni, vive in uno stato di non autosufficienza. Contestualmente negli ultimi

30 anni, il valore della famiglia, quale pilastro sociale, si è fortemente indebolito. Oggi, condizione imprescindibile ed inderogabile, è la revisione dei modelli di welfare, in ottica di innovazione, sostenibilità e centrati sulla persona. Un percorso, che l'A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel", sta perseguendo da diversi anni, tramite la continua valorizzazione del proprio personale, l'attenzione alla famiglia, il radicamento con il proprio territorio.

Buona lettura



SENESI FRANCO

Presidente

Cassa Rurale Alta Valsugana

Soffermandomi a riflettere sul valore e sul significato del Bilancio Sociale, documento che si pone come obiettivo quello di rappresentare all'intera comunità le attività svolte nel corso dell'anno dall'A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel" unitamente alle notevoli ricadute sociali, il mio pensiero corre al momento in cui è iniziata la nostra stretta collaborazione operativa e di pensiero attraverso CooperAzione Reciproca.

Il progetto "OCCHIO ALLA SALUTE", uno dei più importanti programmi realizzati, ha trovato proprio all'interno di questa Azienda la formula ideale per svilupparsi. Si sono potuti cogliere in pieno gli obiettivi che lo avevano animato attraverso delle modalità che si sono dimostrate nel tempo quelle più efficaci per attivare una socialità coinvolgente e condivisa in un contesto economico-sociale sempre più difficile.

Si è potuta affermare la notevole valenza di una rete operativa sul territo-

rio che coinvolge entità con diverse finalità istituzionali, ma che tutte hanno come obiettivo finale il bene comune.

Sempre più ci sarà bisogno di attivarsi in questo senso, proprio per poter far fronte ai crescenti bisogni della comunità in relazione alle evoluzioni anagrafiche e alle crescenti difficoltà nelle relazioni umane.

L'A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel" ha via via evidenziato un crescente peso nell'assistenza e nella prevenzione delle problematiche legate in particolare all'età più avanzata, ma è riuscita a svolgere questa fondamentale funzione in assoluto rispetto dell'individuo e con una crescente attenzione alla personalità dei vari ospiti.

Questa sensibilità ha determinato la formalizzazione di un alto profilo etico, elemento che legittima il suo ruolo davanti alla comunità, non solo in termini strutturali ma soprattutto morali contribuendo a migliorare per tutti la qualità della vita.

Il Bilancio Sociale coglie e valorizza questi elementi e diviene contestualmente un forte strumento di consapevolezza di una ricaduta sociale su una intera comunità della attività e gestione di una azienda particolare e delicata come la "nostra" A.P.S.P.

Ringrazio vivamente per la dedizione, la competenza e la passione dimostrate il Consiglio di Amministrazione e la Direzione dell'Azienda unitamente a tutta la struttura e ai vari collaboratori.

Il Bilancio Sociale e di Missione

Perché il Bilancio

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

Il B.S.M., 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

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

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

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



SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE
Obiettivi strategici
Budget
Piano di miglioramento

SISTEMA DI MISURAZIONE
Standard
Indicatori di performance
Controllo di gestione

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

Nota metodologica

Questo documento rappresenta il **B.S.M. 2017**.

■ 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 2017.
- * **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 benchmarking.
- * **Il rispetto degli impegni assunti** - in questa parte si evidenziano gli obiettivi di qualità, che hanno caratterizzato la gestione, e i risultati raggiunti in termini di soddisfazione dei Clienti.
- * **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 2017.

Come per le rendicontazioni precedenti, anche quest'anno abbiamo cercato di confrontare i dati del 2017 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 delle opinioni attraverso incontri pubblici, indagini di soddisfazione, focus group.

vedi a pag. 29



Consultazione dei portatori di interesse

Così come previsto dalle linee guida in materia di rendicontazione sociale, le bozze del presente B.S.M. vengono presentati ai portatori di interesse. Durante gli incontri la Direzione illustra le finalità e gli obiettivi oltre a raccogliere ulteriori informazioni ritenute utili per la completezza dei dati.

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 ri-orientamento 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 rilevazione 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.

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**, 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.

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).



*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.*

Sommario

Prima parte

L'identità

- Chi siamo, 14
- Mission, 14
- Lo sviluppo degli obiettivi, 16
- I valori, 17
- La storia, 18
- Lo statuto, 20
- Mappa servizi, 22
- Struttura multiservizi, 23
- Governance, 24
- Comitati e gruppi di lavoro, 26
- Organigramma, 30
- I portatori di interesse, 32
- Le risorse umane, 36

Seconda parte

Un'offerta calibrata sulla persona

- La popolazione trentina, 52
- I servi per anziani nella Provincia Autonoma di Trento, 53
- Servizi residenziali, 54
- Servizi semiresidenziali, 62
- Servizi ambulatoriali, 66
- Servizi domiciliari e alberghieri, 73
- Servizi informativi consulenziali, 75
- Servizi di supporto, 75

Terza parte

La dimensione sociale

- Il volontariato, 76
- La comunicazione, 78
- La mappa della comunicazione, 79

Quarta parte

Il valore creato

- I principali dati economico patrimoniali, 80
- Fatturato per aree di attività, 81
- Costi, 81
- La retta, 82
- Servizi in forma associata, 84
- Le donazioni, 84
- I fornitori, 85

Quinta parte

Il rispetto degli impegni assunti

- Il sistema qualità, 86
- Family Audit, 87
- Q&B - Qualità e Benessere 2017, 90
- Clima aziendale, 92
- Indagini di customer, 94

Sesta parte

Preparare il futuro

- La valorizzazione del patrimonio, 96
- I progetti innovativi, 97
- Piano di miglioramento 2017-2018, 98

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.

LA MISSION

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

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

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

MISSION

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



VISION

“DAL CURARE
AL PRENDERSI
CURA”

SERVIZI INTEGRATI

offerta di servizi diversificati per risposte ad una molteplicità di esigenze

RISPOSTA AI NUOVI BISOGNI

necessità di ricercare formule e servizi innovativi

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

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 trovano 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.



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. 87

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

IL CONTESTO AMBIENTALE

■ Il territorio:

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

IL CONTESTO NORMATIVO

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

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

ART. 4 - SCOPI DELL'AZIENDA

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

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

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

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

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

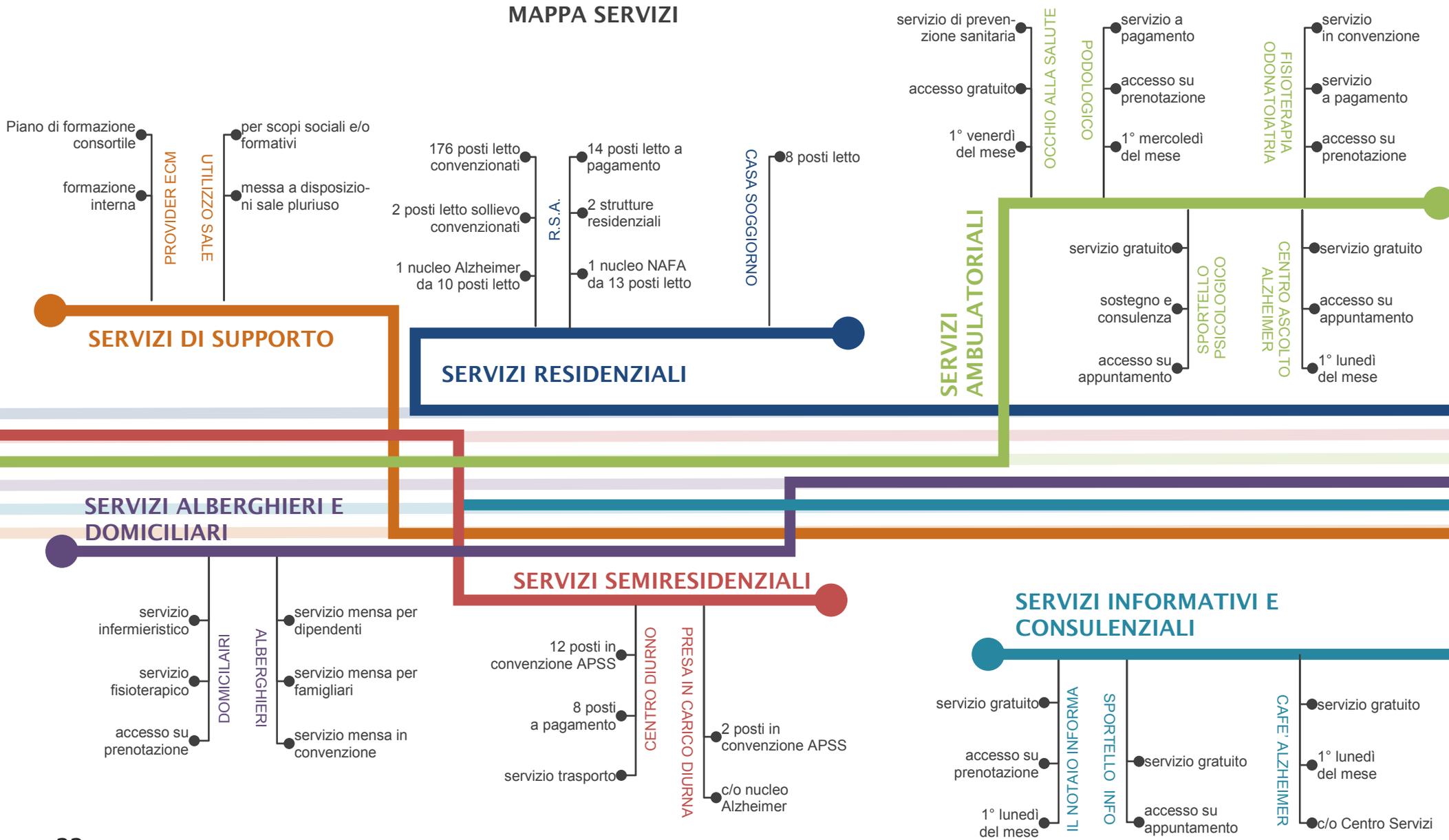
- * quello principale, costituito dal **Comune di Pergine Valsugana**;
- * quello secondario, costituito dal territorio della **regione Trentino – Alto Adige**, nel quale possono essere erogati servizi per effetto di accordi, convenzioni, contratti o altri atti sottoscritti con i soggetti istituzionali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



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

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

MAPPA SERVIZI



STRUTTURA MULTISERVIZI

Servizi residenziali

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

Servizi semiresidenziali

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

Servizi ambulatoriali

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

Servizi domiciliari e alberghieri

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

Servizi informativi e consulenziali

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

Servizi di supporto

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

GOVERNANCE

14

riunioni del Consiglio di Amministrazione

99

deliberazioni

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.

64

decreti

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.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

PRESIDENTE:

- Diego Pintarelli

VICEPRESIDENTE:

- Maria Cristina Andreaus*

CONSIGLIERI:

- Luciano Biasi
- Michela Bortolamedi ***
- Claudio Eccher **
- Daria Zampedri

* fino al 31/12/2017 perché dimissionaria

** con nomina di vicepresidente dal 18/01/2018

*** con nomina dal 27/04/2018



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.

346
determinazioni

DIRETTORE GENERALE

- Giovanni Bertoldi



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

REVISORE UNICO

- Martina Tomio

COMITATI E GRUPPI DI LAVORO

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

COMITATO ETICO

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

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

Svolge altresì **funzione consultiva** in relazione a questioni etiche

connesse agli aspetti assistenziali, fornendo ed elaborando indicazioni e pareri su problematiche che investono scelte operative di natura etica e deontologica connesse ad attività assistenziali.

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

I pareri sono di carattere consultivo, non sostituiscono la responsabilità morale e legale di chi ha il



Composizione

- Giovanni Bertoldi (Direttore Generale)
- Alberto Galuppi (Medico) *
- Monica Pedrotti (Coordinatrice)
- Giovanna Meneghini (Animatrice)
- Paola Maria Taufer (Psicologa)
- Claudio Tasin (Avvocato)
- Paolo Dordoni (Filosofo)

** fino al 31/01/2018, perché dimissionario. Sostituito dalla dott.ssa Maria Cristina Andreaus*

compito di prendere le decisioni. Il Comitato è **il punto di riferimento del Consiglio di Amministrazione per tutte le questioni etiche** che riguardano la gestione dei servizi alla persona.

COMITATO DI DIREZIONE

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

Nel corso del 2017 il Comitato si è riunito 27 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.



Composizione

- Giovanni Bertoldi (Direttore Generale)
- Alberto Galuppi (Medico)*
- Cristina Bolgia (Responsabile Qualità)
- Sandra Zampedri (Economo)
- Claudia Bebber (Resp. personale)
- Chiara Corradi (Resp. area economico-finanziaria)
- Lucia Faifer (Resp. Gestione Ospiti)
- Monica Pedrotti (Coordinatrice)
- Sandra Moser (Coordinatrice)

** fino al 31/01/2018, perché dimissionario. Sostituito dalla dott.ssa Maria Cristina Andreaus*

COMITATO RISCHIO CLINICO

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

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

- * definizione delle misure preventive per la riduzione dei rischi;
- * predisposizione del Piano annuale di Risk Management;



Composizione

- Alberto Galuppi (Medico)*
- Cristina Bolgia (Responsabile Qualità)
- Monica Pedrotti (Coordinatrice)
- Antonino Catanese (Infermiere)
- Yuri Bini (Infermiere)
- Andrea Zuccatti (Fisioterapista)

- * 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.

** fino al 31/01/2018, perché dimissionario. Sostituito dalla dott.ssa Maria Cristina Andreaus*

COMITATO SCIENTIFICO

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

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



Composizione

- Giovanni Bertoldi (Direttore Generale)
- Maria Cristina Andreaus (rappresentate Consiglio di Amministrazione)
- Alberto Galuppi (Medico)*
- Cristina Bolgia (Responsabile Formazione)
- Monica Pedrotti (Coordinatrice)

** fino al 31/01/2018, perché dimissionario.*

COMITATO DISCIPLINARE

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



Composizione

- Giovanni Bertoldi (Direttore Generale)
- Claudia Bebbler (Resp. personale)
- Monica Pedrotti (Coordinatrice)
- Sandra Moser (Coordinatrice)

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.

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

L’introduzione delle newsletter permette anche di informare ed aggiornarlo il personale.

www.apsp-pergine.it



Composizione

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

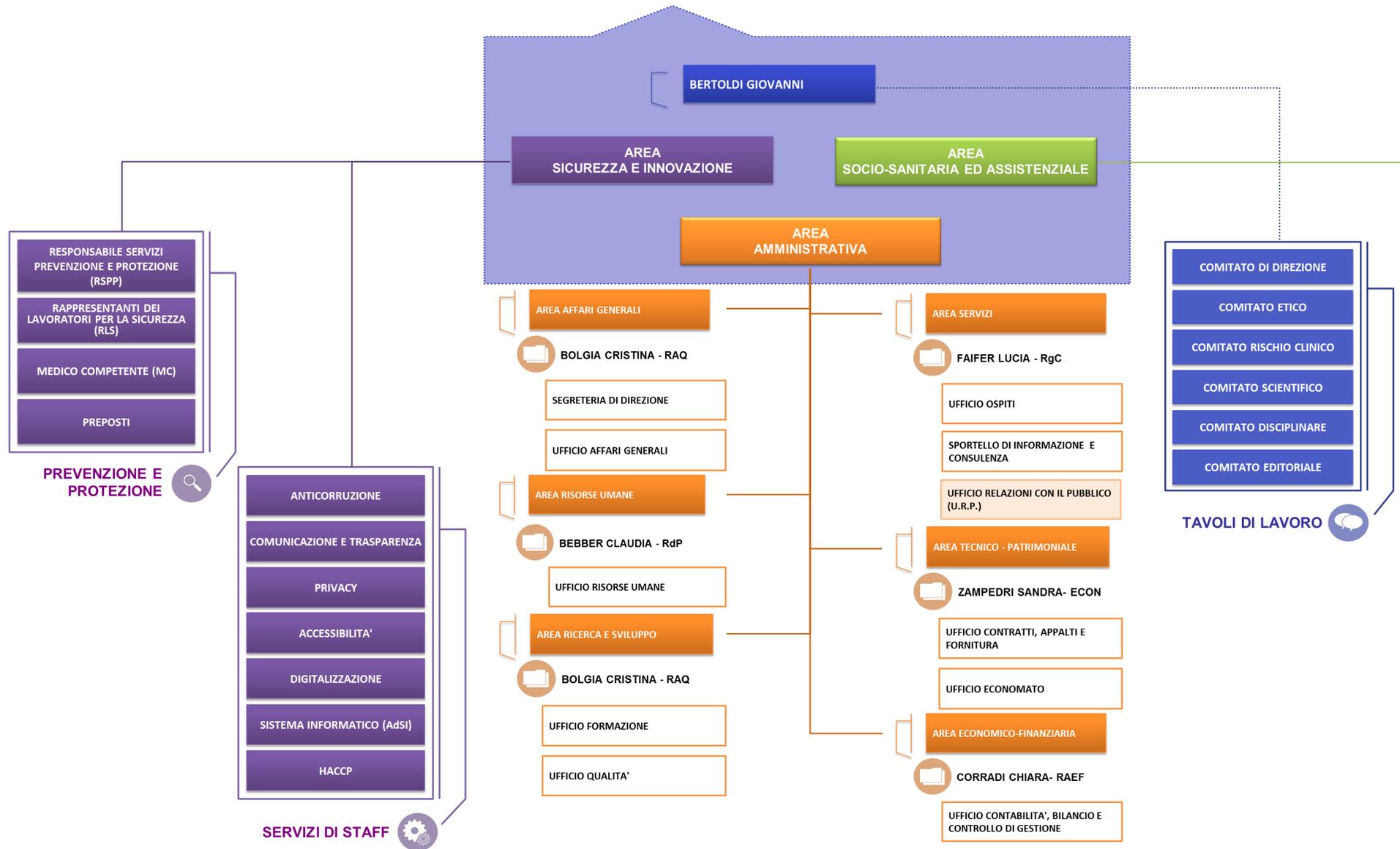


GRUPPO CERTIFICAZIONE “FAMILY AUDIT”

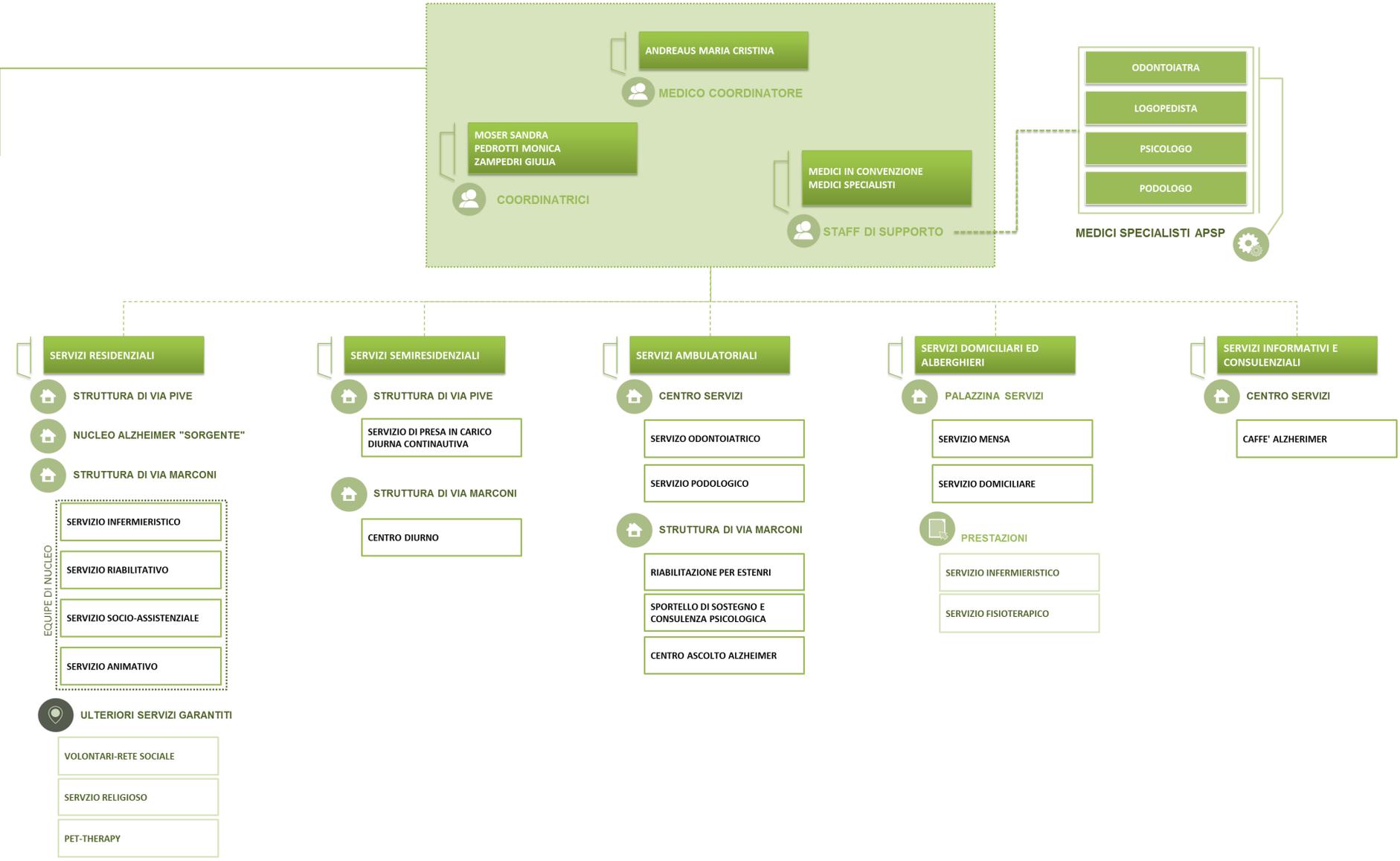
Gruppo di lavoro interno, individuato dal Consiglio di Amministrazione, che elabora, in collaborazione con il consulente accreditato nel corso di workshop, il Piano delle attività.

vedi a pag. 87

ORGANIGRAMMA: LA DIREZIONE STRATEGICA



AREA SOCIO-SANITARIA ED ASSISTENZIALE



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.

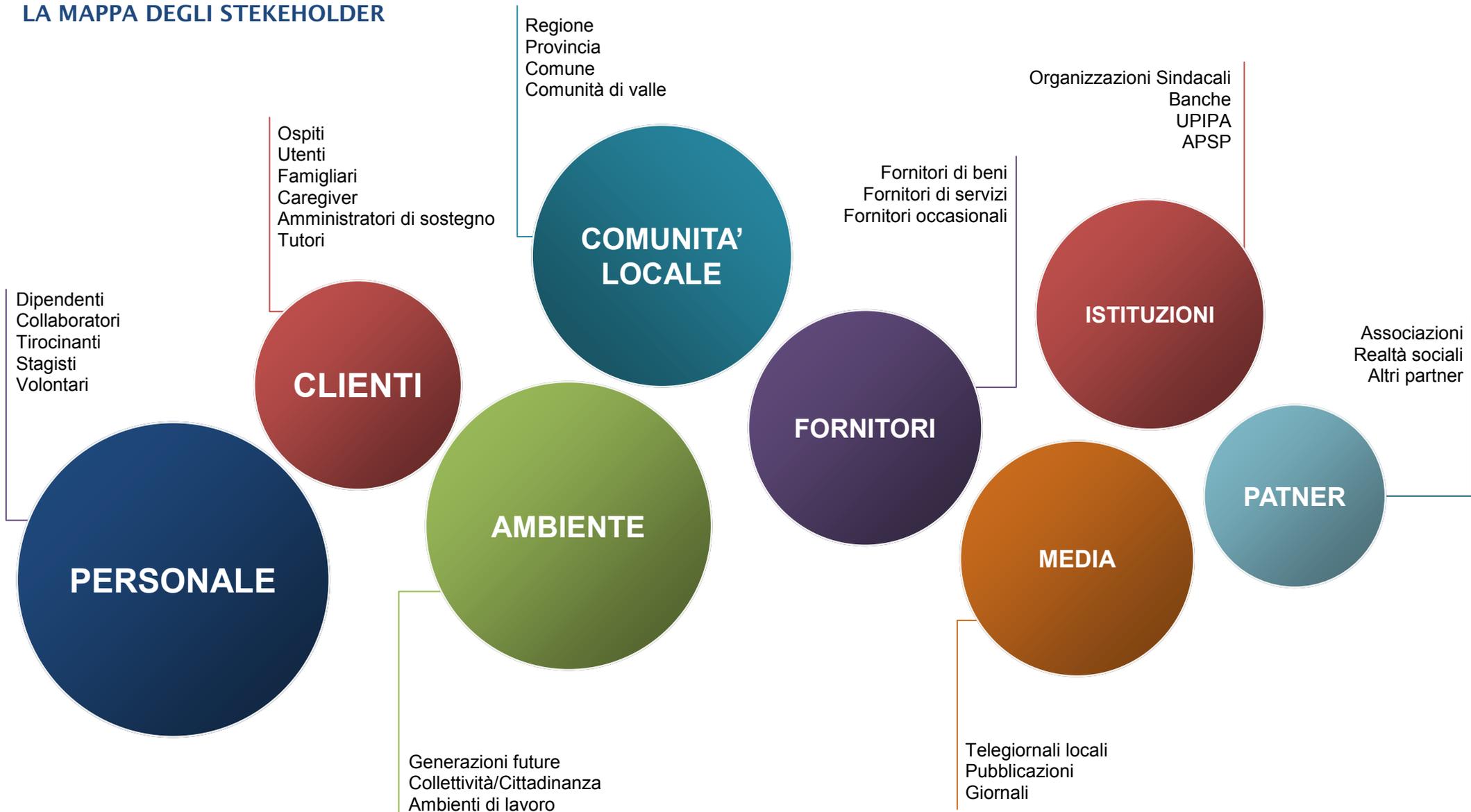


L'ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER

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. 94

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 impegno prioritario.

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



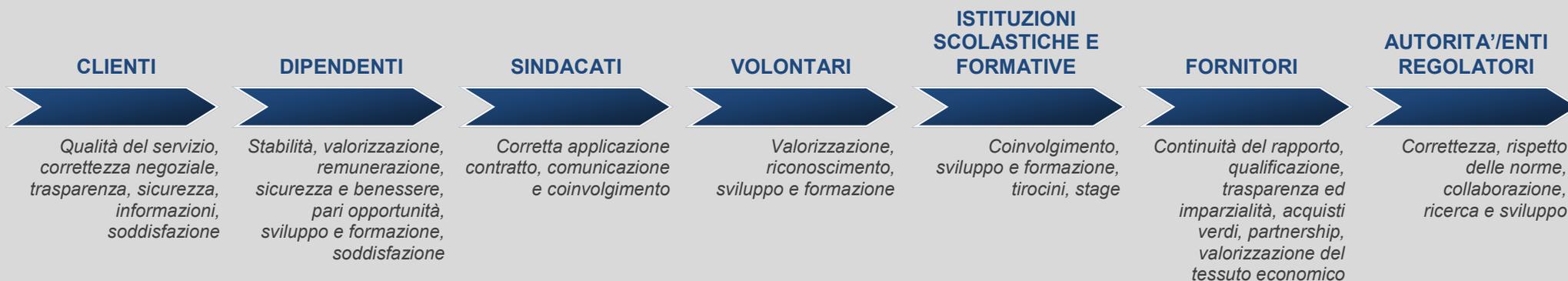
Forme di ascolto

- Indagini di customer
- Focus group
- Incontri, seminari, convegni
- Sito internet
- Presa in carico delle istanza



ESIGENZE ED ASPETTATIVE

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



LE ISTANZE

La Santo Spirito ritiene fondamentale raccogliere dai propri stakeholder:

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

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

	2015	2016	2017	Scostamento
Reclami presentati	8	29	12	- 17
Reclami fondati	50%	66%	42%	- 24%
Reclami verbali	1	23	16	- 7
Suggerimenti/apprezzamenti/ringraziamenti	7	12	14	- 2



LE RISORSE UMANE

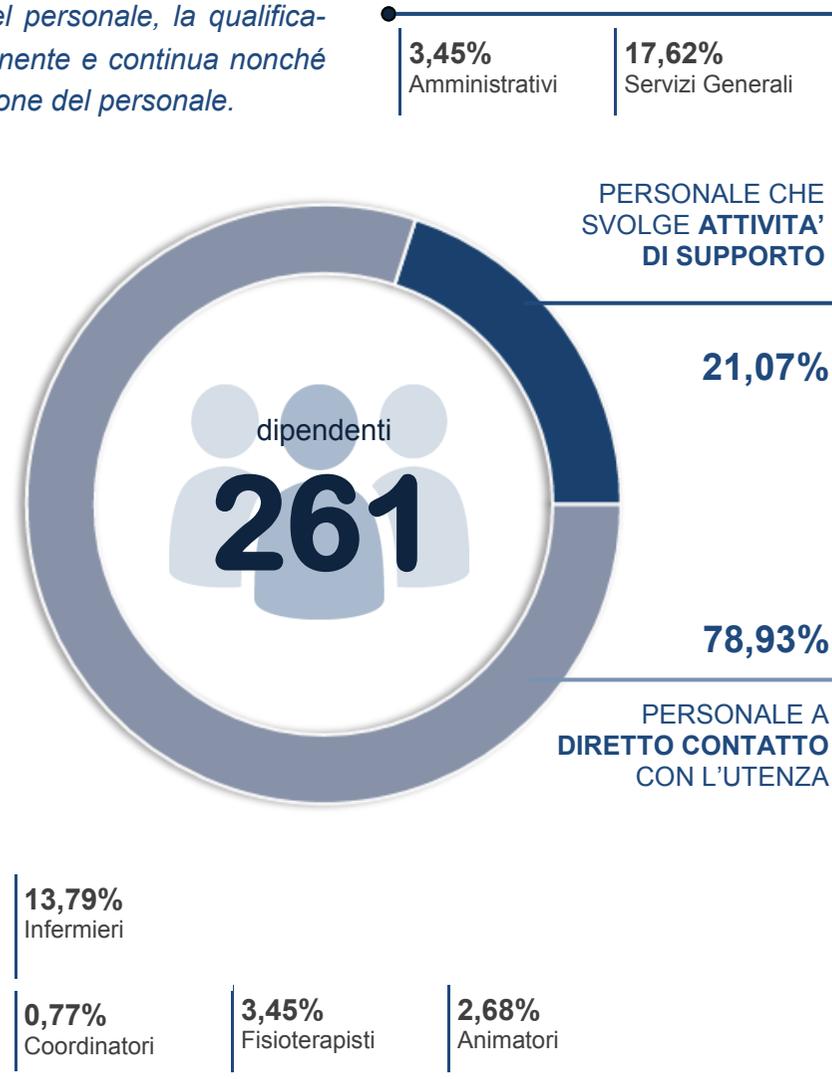
La Santo Spirito ha intrapreso negli anni politiche atte a favorire il mercato del lavoro, la stabilizzazione del personale, la qualificazione e formazione professionale permanente e continua nonché il benessere organizzativo e la fidelizzazione del personale.

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**.

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

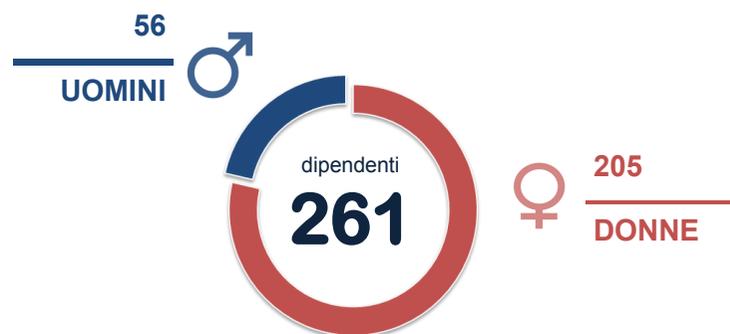
Il **78,93%** del personale dipendente è adibito **all'assistenza diretta alla persona**.



I dati rappresentati si riferiscono al 31 dicembre

TIPOLOGIA DI GENERE

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



... DAL 2007 AD OGGI

	2007	2012	2017	Scostamento
Dipendenti	242	259	261	+ 2
Donne	201	212	205	- 7
Uomini	41	47	56	+ 9

I DATI SULL'OCCUPAZIONE

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Numero assunzioni	100	96	92	83	80	76
Numero cessazioni	100	93	74	83	67	50
Saldo	==	3	18	==	13	16

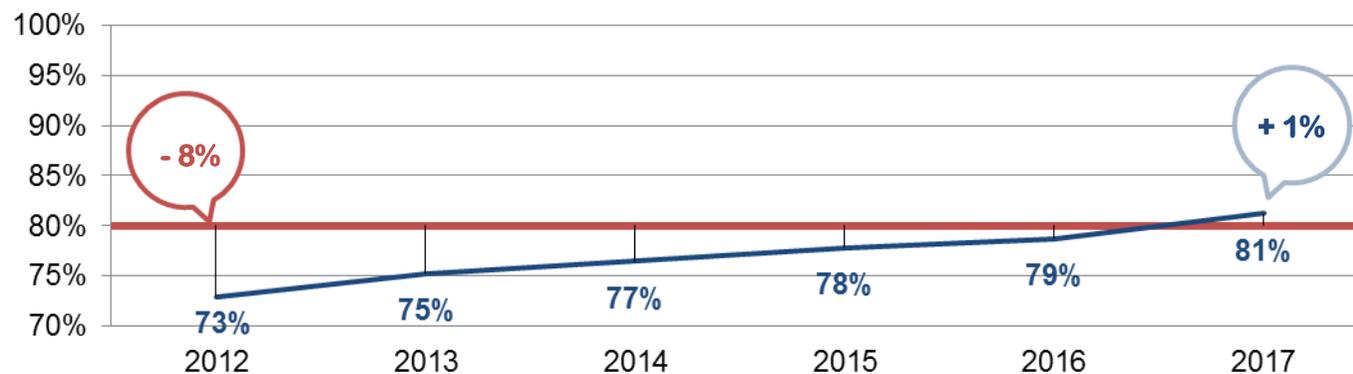
LE ASSUNZIONI



LA STABILIZZAZIONE DEL PERSONALE

Il Contratto Collettivo di lavoro e la normativa di settore indicano nel **20% il livello massimo per i contratti a tempo determinato**.

La Santo Spirito, scegliendo di dotarsi di personale dipendente riducendo considerevolmente l'appalto di servizio a soggetti esterni, ha negli anni ridotto il numero di contratti a tempo determinato che alla fine del 2017 non supera la soglia del 20%. Nel 2018 tale dato sarà destinato a migliorare vista la volontà di procedere ad ulteriori stabilizzazione con l'espletamento di concorso pubblici.



TIPO DI CONTRATTO

DIPENDENTI A TEMPO DETERMINATO

(pari al 18,77%) **49**

■ 33 donne + ■ 16 uomini

■ 31 a tempo pieno + ■ 18 a tempo parziale

DIPENDENTI A TEMPO INDETERMINATO

(pari al 81,23%) **212**

■ 172 donne + ■ 40 uomini

■ 133 a tempo pieno + ■ 79 a tempo parziale



I CONTRATTI A TEMPO PARZIALE

A TEMPO DETERMINATO



42,42%

contratti di lavoro con donne è a tempo parziale

A TEMPO INDETERMINATO

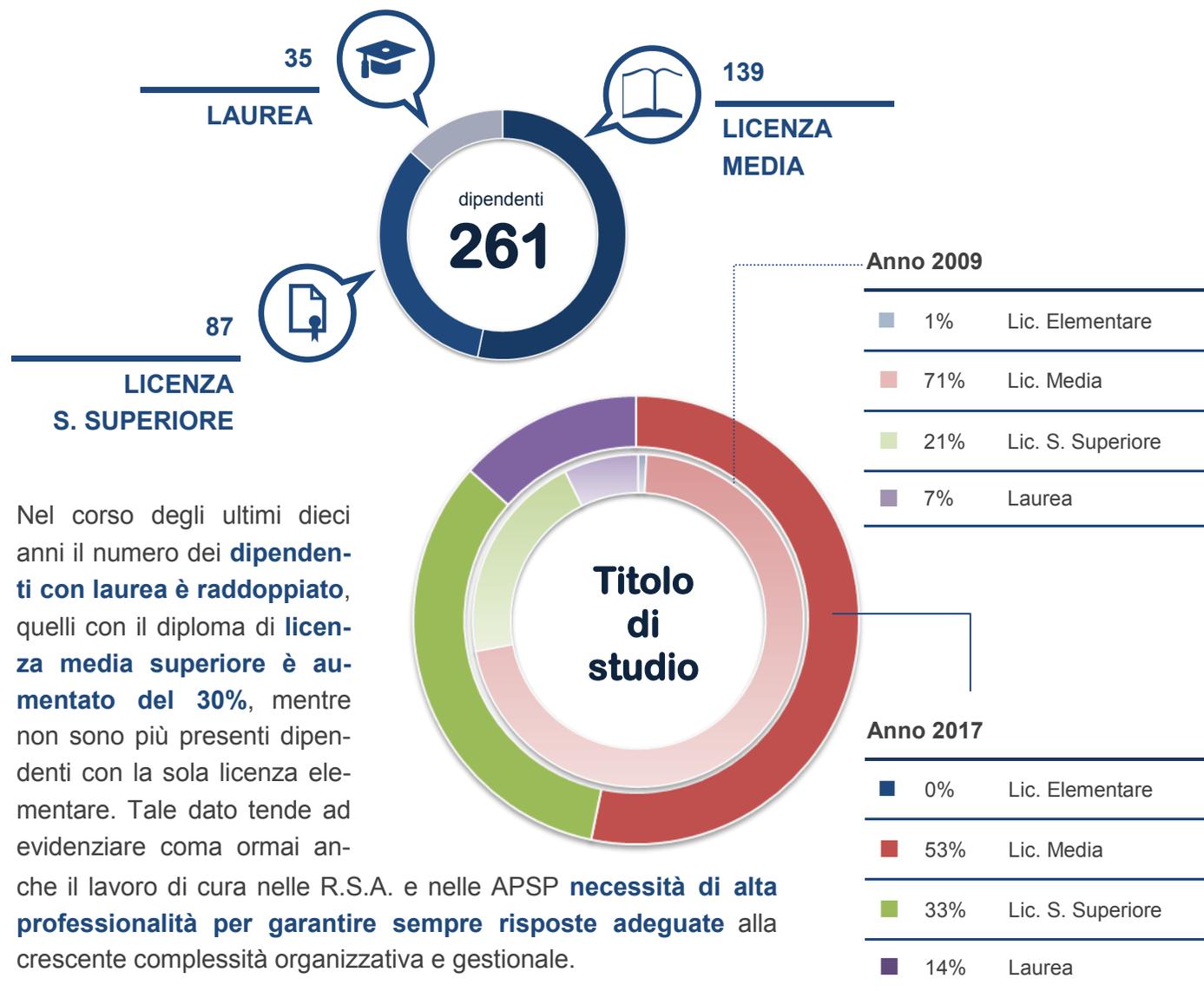


43,60%

contratti di lavoro con donne è a tempo parziale

Oltre il **40% delle donne** impiegato presso la Santo Spirito ha un contratto part-time volto ad agevolare la conciliazione vita privata-lavoro.

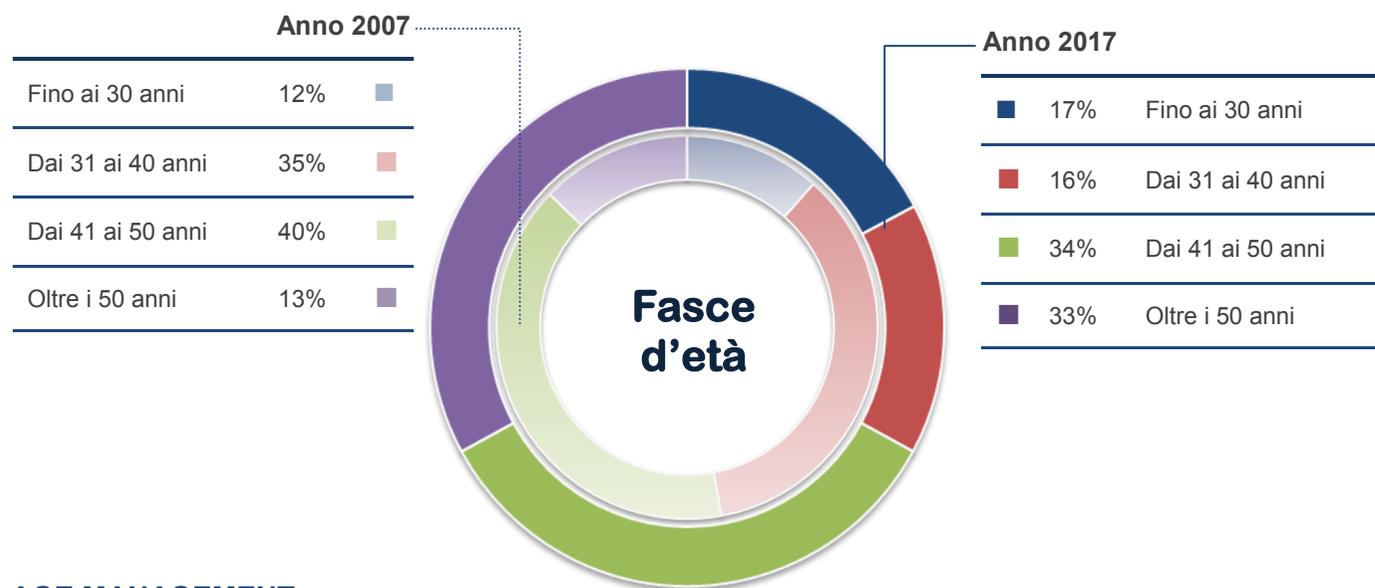
TITOLO DI STUDIO



Nel corso degli ultimi dieci anni il numero dei **dipendenti con laurea è raddoppiato**, quelli con il diploma di **licenza media superiore è aumentato del 30%**, mentre non sono più presenti dipendenti con la sola licenza elementare. Tale dato tende ad evidenziare come ormai anche il lavoro di cura nelle R.S.A. e nelle APSP **richieda di alta professionalità per garantire sempre risposte adeguate** alla crescente complessità organizzativa e gestionale.

LE FASCE D'ETÀ

	Fino ai 30 anni	Dai 31 ai 40 anni	Dai 41 ai 50 anni	Oltre i 50 anni
Donne	32	28	69	76
Uomini	13	13	20	10
Totale	45	41	89	86



AGE MANAGEMENT

Nell'ultimo decennio il numero degli ultra 50enni si è quasi triplicato. I dipendenti in età compresa tra i 30 e i 40 anni si è quasi dimezzata.



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.

vedi a pag. 87

ANZIANITA' DI SERVIZIO

	Fino a 10 anni	Dai 11 anni ai 30 anni	Oltre i 30 anni
Femmine	87	99	19
Maschi	27	29	0
Totale	114	128	19

Su tutto il personale

Fino ai 10 anni	44%	■
Dai 11 ai 30 anni	49%	■
Oltre i 30 anni	7%	■



Personale a tempo indeterminato

Fino ai 10 anni	31%	■
Dai 11 ai 30 anni	60%	■
Oltre i 30 anni	9%	■



PROGETTO DI MIGLIORAMENTO

*Nell'ambito della promozione di nuovi stili di vita, la Santo Spirito ha aderito al **progetto di miglioramento del benessere organizzativo e lavorativo degli operatori del settore dell'assistenza alla persona** promosso da U.P.I.P.A. in collaborazione con U.O.P.S.A.L. e A.P.S.S..*



ANZIANITA' MEDIA PER GENERE



14,82
donne



9,51
uomini

L'anzianità media di servizio si attesta intorno ai 13-14 anni. Anche tale dato, confrontato e rapportato all'età media anagrafica, rappresenta un quadro abbastanza critico per il lavoro di cura. Per questo motivo, la Santo Spirito, nel corso del 2017, ha internalizzato il servizio lavanderia al fine di recuperare un ramo d'attività fruibile da parte del personale che per età e/o limitazioni lavorative non può più essere adibito al lavoro di cura e assistenza diretta ai residenti.

I PARAMETRI PROVINCIALI

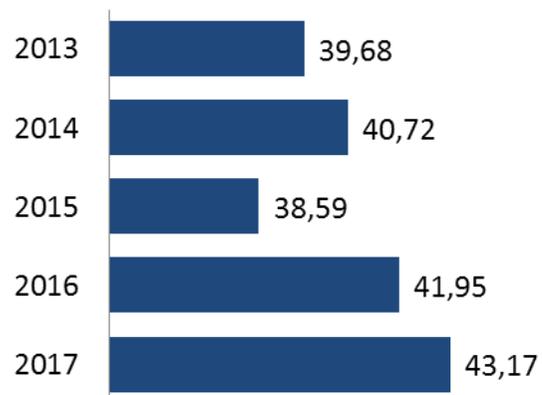
Un dato per dimostrare sia il numero di personale impiegato in assistenza che il livello qualitativo della cura è sicuramente il parametro di personale. La P.A.T. individua annualmente il parametro minimo e sufficiente per garantire l'assistenza ai residenti. Tale parametro è garantito da personale medico, di coordinamento, infermieristico, fisioterapico, assistenziale e animativo.

Minutaggio teorico per pl sett.le	Minutaggio effettivo per pl sett.le	Differenza in valore assoluto	%
1.037,75	1.339,94	+ 302,19	+ 29,12%

Il differenziale tra il parametro teorico e il parametro effettivo sta a dimostrare l'intensità di cura garantita dalla Santo Spirito in più rispetto ai parametri provinciali. Nel corso degli ultimi 5 anni tale differenza è stata **incrementata dell'8,80%** (pari a 3,49 minuti al giorno per posto letto).



Il grafico indica i **minuti di assistenza giornaliera per posto letto 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**.

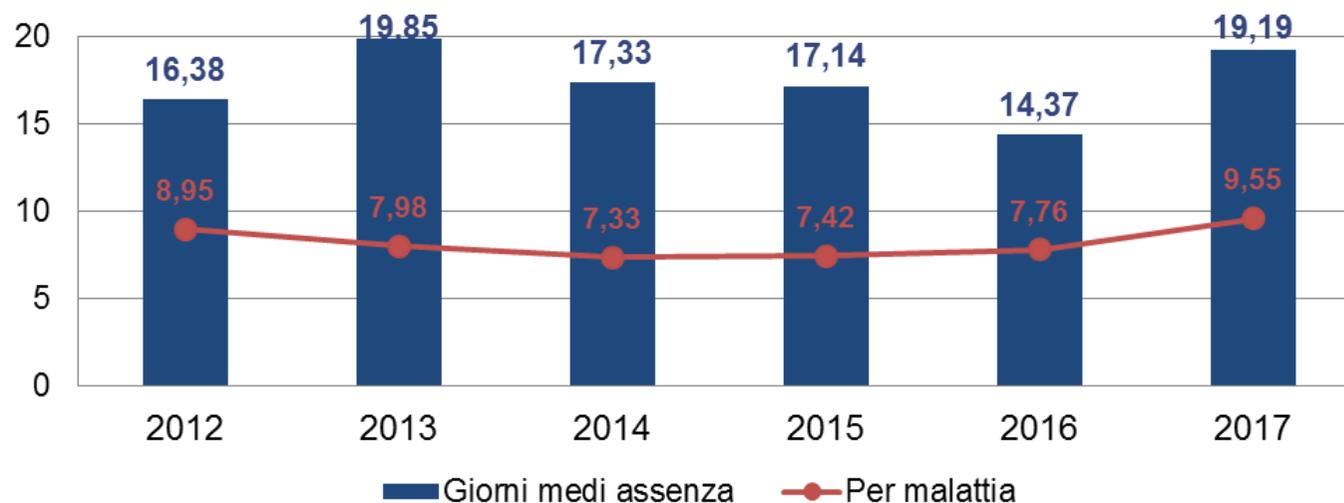


TASSO DI ASSENTEISMO

La gestione e sostituzione delle assenze del personale rappresentano uno degli elementi più critici nella gestione delle risorse umane.

Descrizione	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Tasso di assenteismo	7,50%	8,98%	8,00%	7,75%	6,59%	8,80%
Tasso di assenteismo per malattia	4,00%	3,62%	3,30%	3,40%	3,56%	4,38%

Nell'ultimo anno si è registrato un aumento delle assenze sia totali che per malattia. Tale dato è probabilmente da imputare all'aumento del carico di lavoro e della crescente anzianità di servizio del personale. Al fine di ridurre l'incidenza delle assenze si è intrapreso un percorso di analisi degli stili di vita e del benessere organizzativo.

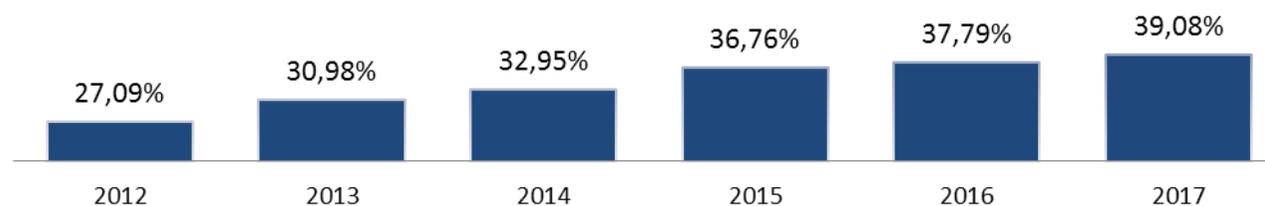


LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Infortuni	5	12	5	3	5	10
Giorni infortunio	18	146	110	19	119	101
Visite mediche D. Lgs. 81/2008	113	97	177	101	167	120
Idoneità senza limitazioni	85%	86%	85%	83%	83%	83%

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.

IL SINDACATO



Seppure il trend sia in aumento, dal punto di vista delle contrattazioni sindacale non si evidenziano particolari criticità ma una **partnership positiva per il benessere lavorativo**. Particolare rilevanza è data **dall'accordo sull'erogazione del FOREG** e sull'attivazione del **percorso Family Audit**.

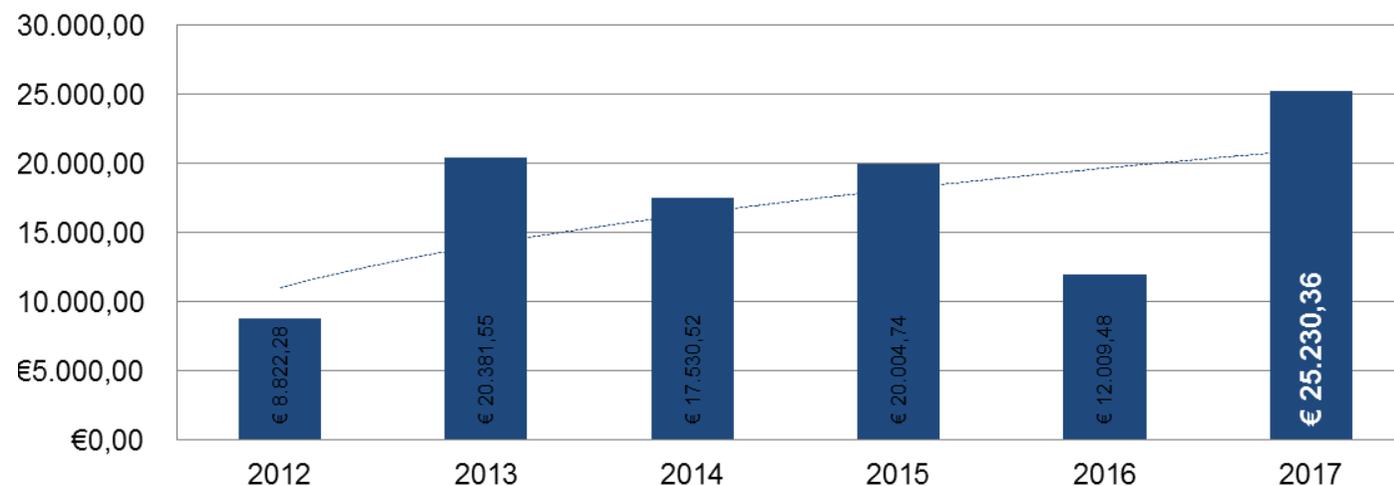
LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ

La Santo Spirito, dal 2011, ha sottoscritto una convenzione con il Tribunale ordinario di Trento, che prevede la possibilità di accogliere all'interno del **servizio animazione** e nel **servizio di manutenzione**.

Nel 2017 si è registrato un incremento considerevole dei lavori di pubblica utilità che sono stati impegnati nelle varie attività della Santo Spirito.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Operatori assegnati	11	29	26	22	17	16
Ore di attività	1.093	2.553	1.828	2.086	986	2.004

VALORIZZAZIONE SERVIZIO



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 2017 i progetti “Intervento 19”, “Intervento 20” ed “Intervento over 45”; la Santo Spirito ha aderito anche al nuovo progetto “Intervento OccupAzione” (opportunità lavorative per persone disabili over 45) istituito dall’Agenzia del Lavoro nel corso del 2017.

	Intervento 19	Intervento 20	Intervento over 45	Intervento occupazione	Totale
Persone coinvolte	8	11	7	9	35
Ore annue effettuate	7.424,75	3.990,73	2.442,90	676,40	14.554,78
Costo a carico PAT	€ 68.638,13	€ 59.511,73	€ 22.274,25	€ 6.902,55	€ 157.326,66
Costo a carico APSP	€ 21.217,20	€ 7.638,89	€ 1.873,92	€ 950,49	€ 31.680,50

L’Agenzia del Lavoro, grazie al finanziamento della Regione Trentino Alto Adige, attraverso il Fondo regionale per il sostegno della famiglia e dell’occupazione, ha avviato per il 2017 il progetto denominato “Intervento OccupAzione”. Tale nuovo processo aveva come obiettivo quello di creare opportunità occupazionali per circa 45 persone con disabilità e di età superiore ai 45 anni, nel settore dei servizi ausiliari di tipo sociale a carattere temporaneo presso le A.P.S.P. o a domicilio.

Provider di formazione ECM

LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

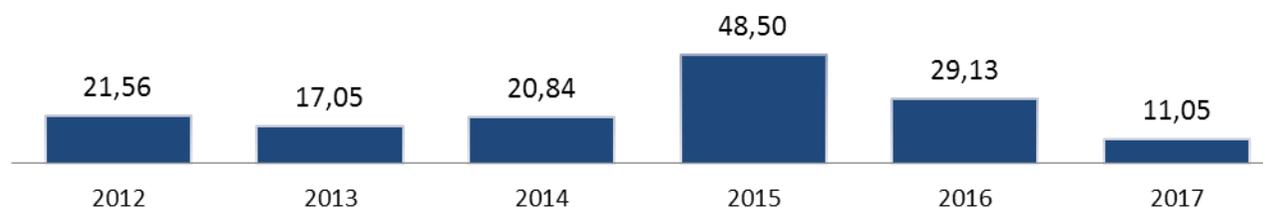
La formazione continua del personale rappresenta un'azione strategica per mantenere e migliorare la qualificazione, la professionalizzazione e la motivazione dei collaboratori in modo da garantire nel tempo il giusto approccio alla non autosufficienza.

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.

L'OFFERTA FORMATIVA

Nel 2017 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**.

ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE



Nel 2017 non sono stati attivati Progetti Formativi sul Campo (PFC) e questo si evidenzia con un numero di ore di formazione considerevolmente inferiori al biennio 2015-2016.

LA FORMAZIONE INTERNA

La Santo Spirito, come provider ECM, ha **attivato nr. 17 corsi** (39 edizioni) per un totale di 675 dipendenti formati.

L'attività formativa interna ha prodotto nr. **2.730 ore di formazione**, pari al 93,47% delle ore di formazione totali garantite al personale dipendente.



L'internalizzazione del servizio di formazione ha permesso di passare da un 36% di ore di formazione realizzate all'interno della struttura (2007) al 74% (2017). Tutto questo nell'ottica di garantire al personale una formazione mirata e specifica alle esigenze emerse nei questionari di valutazione dei fabbisogni formativi, nei focus group nonché quanto segnalato dal Comitato Rischio Clinico.



PIANO DELLA FORMAZIONE 2018-2020

Per il triennio 2018-2020 la Santo Spirito ha predisposto ed attivato, in qualità di provider di formazione ECM, un **Piano della formazione consortile** in collaborazione con l'APSP "San Valentino - Città di Levico Terme", l'APSP "Don Ziglio" di Levico Terme, l'APSP "San Giuseppe" di Roncegno e l'APSP "Casa Laner" di Folgaria.



TIROCINI FORMATIVI

La Santo Spirito nel corso del 2017 ha attivato nr. 11 tirocini per un totale di nr. 62 tirocinanti.

Convenzioni attivate con:

- * Agenzia del lavoro
- * Università degli Studi di Verona
- * Istituto superiore Don Milani di Rovereto
- * Istituto professionale Alberghiero di Levico Terme
- * Cooperativa di Solidarietà ONLUS - Villa S. Ignazio
- * Opera Armida Barelli di Levico Terme
- * Opera Armida Barelli di Borgo Valsugana
- * Istituto Internazionale Psicosintesi Educativa di Trento
- * Istituto Marie Curie di Pergine Valsugana
- * Scuola di medicina generale di Trento

Un'offerta calibrata sulla persona

LA POPOLAZIONE TARENTINA

Al primo gennaio 2017 erano residenti in Trentino **538.604** persone, con un leggero eccesso di presenza femminile (274.953 donne e 263.270 uomini; rapporto uomini/donne: 0,96) legata Dal punto di vista demografico, la provincia di Trento è principalmente caratterizzata dall'**invecchiamento della popolazione**: i giovani con meno di 15 anni rappresentano il 15% della popolazione totale, mentre le persone con più di 64 anni e quelle con più di 74 anni sono, rispettivamente, il 21% e l'11%. In confronto agli anni '80 la parte di popolazione giovane (con meno di 30 anni) si è ridotta del 16%, mentre la quota di popolazione anziana è progressivamente incrementata: gli ultra 64enni sono aumentati del 75%, gli ultra 74enni del 150%.

INDICATORI DELLA STRUTTURA DELLA POPOLAZIONE TARENTINA, PER GENERE. ISTAT 2017

Indicatore %	UOMINI	DONNE	TOTALE
Indice di vecchiaia	122,9	170,3	145,9
Indice di dipendenza	20,9	38,1	33,5
Indice di ricambio	87,4	81,00	84,20

- **L'indice di vecchiaia**, dato dal rapporto tra la popolazione con più di 64 anni e quella con meno di 15 anni, indica che vi sono 170 donne anziane ogni 100 giovani donne, rispetto ai 123 uomini anziani ogni 100 giovani.
- **L'indice di dipendenza degli anziani**, cioè il rapporto tra la popolazione con più di 64 anni e quella di età tra i 15 e i 64 anni, indica che ci sono 38 donne ultra 64enni ogni 100 in età lavorativa e 21 uomini oltre i 64 anni ogni 100 in età lavorativa.
- **L'indice di ricambio della popolazione** è il rapporto tra la popolazione di 15-19 anni con quella di 60-64 anni e risulta pari a 81,0% per le donne e 87,4% per gli uomini. Indica che per ogni 100 donne che usciranno dal mercato del lavoro ce ne saranno 81 che vi entreranno, così come ci saranno 87 uomini che accederanno a mercato del lavoro ogni 100 che ne usciranno.

I SERVIZI PER ANZIANI NELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Come nel resto d'Italia, secondo quanto presentato nel Paragrafo 2.1, anche nel territorio della Provincia Autonoma di Trento sono previste due tipologie di interventi indirizzati al target anziani: le prestazioni cash e i servizi reali.

Relativamente ai **contributi economici**, vengono erogate dalla Provincia (che svolge qui anche le funzioni di INPS) le indennità di accompagnamento, altre indennità rivolte agli anziani non autosufficienti, gli assegni integrativi, gli assegni di cura e gli assegni ex Legge Provinciale n. 11/1990.

I beneficiare dell'indennità di accompagnamento sono 5.183, di questi 3560 si trovano in R.S.A. (pari al 69% degli assegni erogati).



SERVIZI RESIDENZIALI A SUPPORTO DEGLI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E LE LORO FAMIGLIE

Servizio	Posti disponibili	Utenti in carico
RSA	4.747 (autorizzati 2016)	4.457
Posti sollievo	54	45 (stimata)
Casa soggiorno	207	200

SERVIZI RESIDENZIALI A SUPPORTO DEGLI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E LE LORO FAMIGLIE

Servizio	Posti disponibili	Utenti in carico
Centri diurni Anziani ed Alzheimer (in convenzione)	339	437
Centri diurni Anziani ed Alzheimer (privati)	106	48

fonte: SDA Bocconi



Nel Distretto est - zona Alta Valsugana e Bernstol il numero di **posti letto autorizzati è di 409** (copertura del 31,7% dei non autosufficienti over 75).

L'ampiezza e la qualità dei servizi per anziani presenti nella Provincia Autonoma di Trento rendono il territorio una delle eccellenze italiane nelle politiche di welfare per la terza età. La sua **dotazione di servizi è infatti più elevata di quella della maggior parte delle altre Regioni del Paese.**

SERVIZI RESIDENZIALI

I servizi residenziali sono stati creati per garantire le funzioni proprie del nucleo familiare. Rispondono al bisogno, primario e indispensabile, di **vivere in un luogo che sia al tempo stesso accogliente ed efficiente**.

Le nostre strutture forniscono il **massimo comfort assistenziale e sanitario** alla persona che si trova in una condizione di non autosufficienza temporanea o permanente.

La **salvaguardia dei bisogni fondamentali** dell'individuo è obiettivo di primaria importanza della nostra azienda. I nostri servizi soddisfano queste necessità con cura ed attenzione, rispondendo a **requisiti di personalizzazione, rispetto e umanizzazione**.

Le strutture sono dotate 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. All'interno della nostra azienda vengono rispettate le abitudini, la cultura, le scelte dei residenti e sono favoriti i contatti con le famiglie e con la comunità locale per raggiungere le finalità **dell'autorealizzazione** e della **socialità**

POSTI LETTO E CRITERI DI ACCESSO

	Posti autorizzati	Posti convenzionati	Posti non convenzionati	Criterio di accesso
R.S.A. - posti letto base	190	176	14	U.V.M.
R.S.A. - posti letto nucleo	23	23		U.V.M.
R.S.A. - posti letto sollievo	2	2		U.V.M.
Casa Soggiorno	8		8	A.P.S.P.

COPERTURA POSTI LETTO

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Copertura posti letto	99,45%	98,92%	99,17%	99,20%	99,39%	99,60%
% ingressi su posto sollievo	20%	28%	23%	17%	29%	22%
Rientri al domicilio	6	4	21	12	37	37

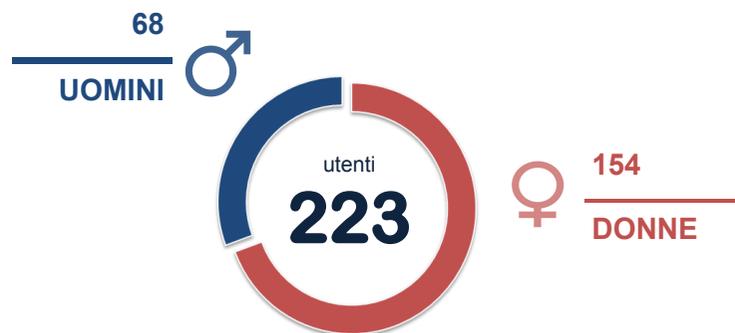
La sempre maggior presenza di ospiti gravi, ad alto fabbisogno sanitario, con gravi disturbi comportamentali o in situazioni di stato vegetativo o a minima responsività sta determinando un **importante turnover** che comporta per l'organizzazione una **continua revisione dei protocolli operativi**, dei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

	1997	2007	2017
Entrati	21	83	105
Dimessi	10	27	37
Deceduti	13	57	68

Interessante il dato relativo al numero di dimessi che rispetto al 1997 è più che triplicato. Tale dato dimostra come sempre più sia richiesto il ricovero temporaneo e di sollievo per sollevare le famiglie e i caregiver dal lavoro di cura.

I RESIDENTI

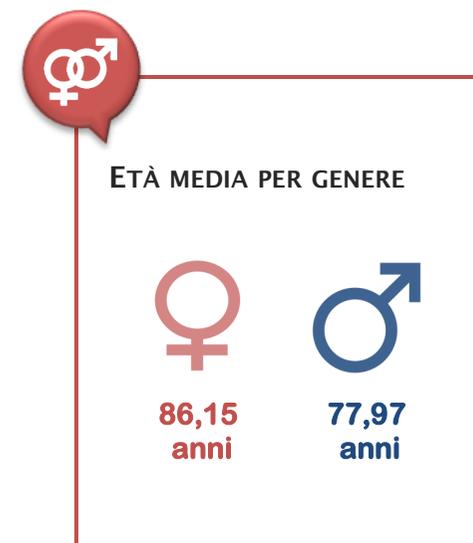
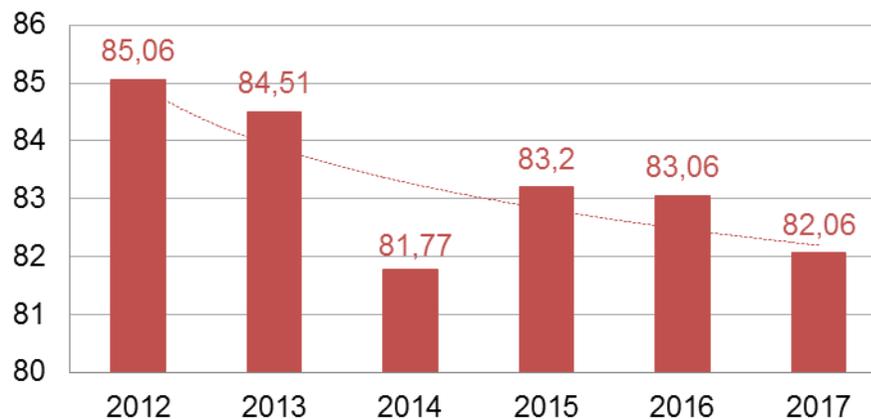
L'utenza dei servizi residenziali è ancora rappresentata per **2/3 dal genere femminile**, con un'età media che si attesta attorno agli 82 anni.



L'ETA' MEDIA

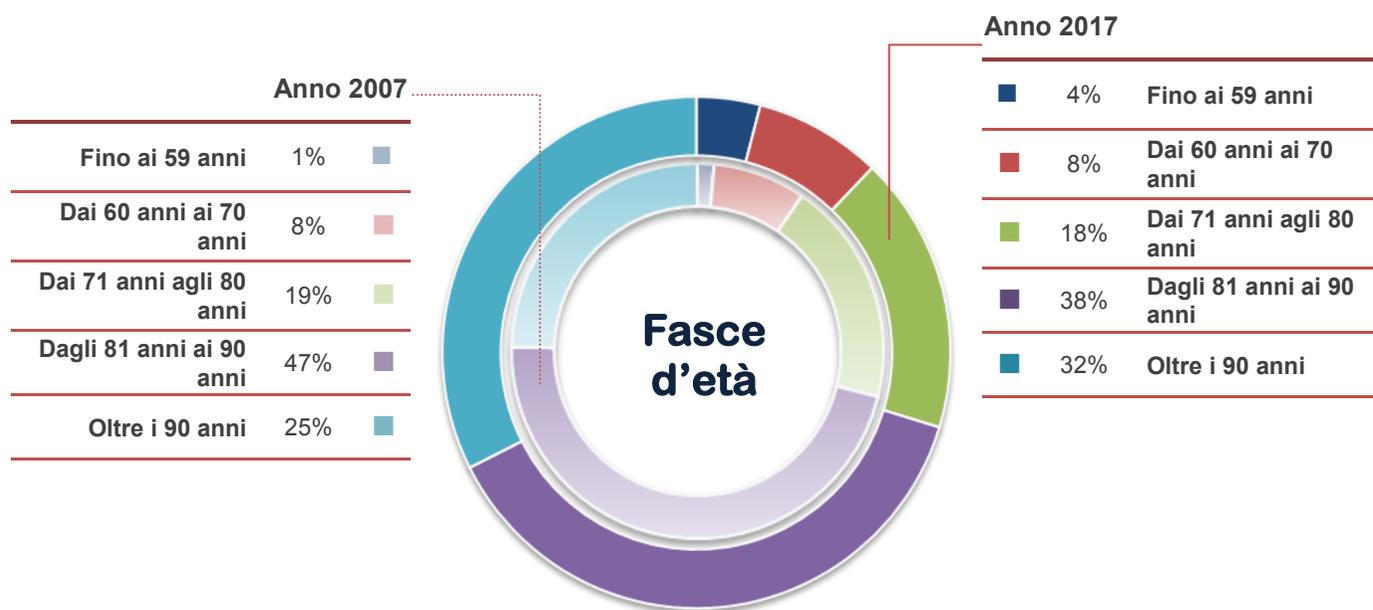
Nell'ultimo quinquennio si denota una **diminuzione significativa dell'età media dei residenti**.

Tale dato dimostra come con i nuovi criteri di ammissione stabiliti dall'U.V.M. il servizio residenziale di R.S.A. non sia solo riferito a persone anziane ma in generale a **utenti non autosufficienti anche in giovane età**.



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	9	20	58	63
Maschi	5	9	19	26	9



Nell'ultimo decennio si registra un **aumento del 7% degli ultra 90enni** ed un **aumento del 3% degli under 60**.



... I CENTENARI

	2007	2012	2017
Centenari	0	2	4

PERMANENZA MEDIA

Si registra un **consolidamento della permanenza media** che nel 2017 si attesta a **3 anni e mezzo** circa. È importante sottolineare come nell'ultimo decennio la permanenza media sia calata di 1 anno, a dimostrazione del fatto che **l'utenza in entrata è sempre più complessa e con bisogni sanitari prevalenti**.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Anni medi di permanenza	3,51	2,99	2,89	3,01	3,67	3,51



PERMANENZA MEDIA PER GENERE

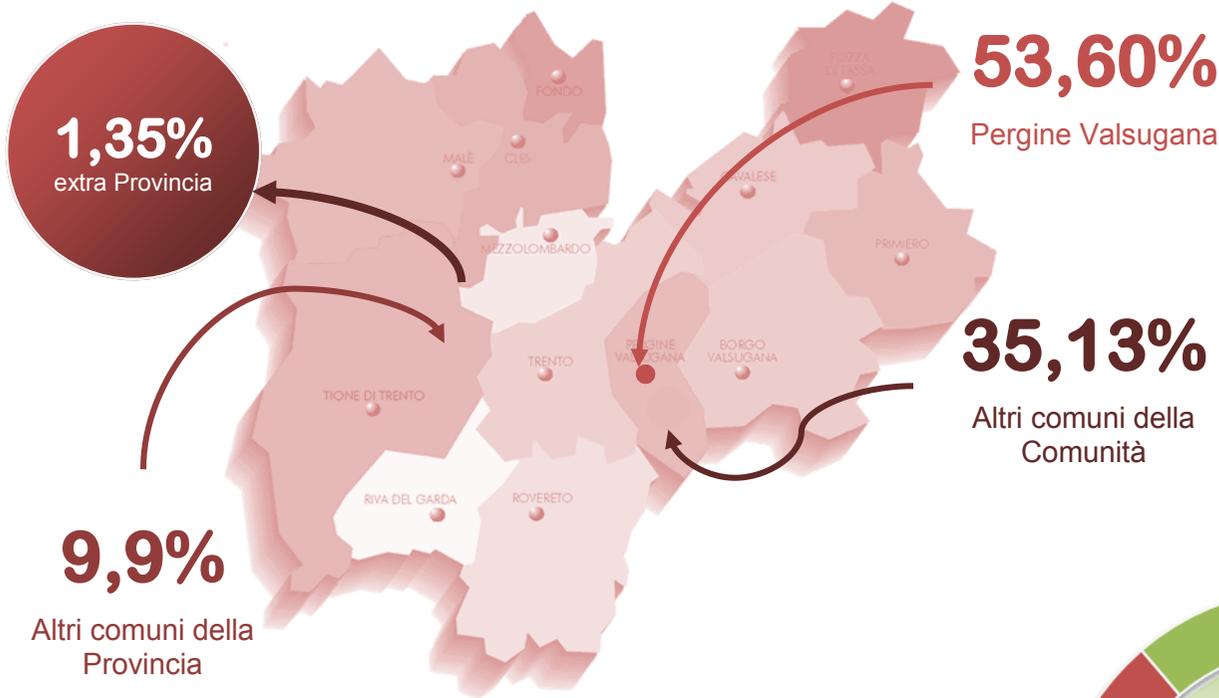
	♀	♂
2015	3,26	2,50
2016	4,08	2,82
2017	3,83	3,18

Nel 2007 la permanenza media in struttura era di **4,69 anni**. Media che progressivamente è diminuita in virtù dell'aumento della gravità

	2015	2016	2017
Meno di 1 anno	65	54	58
Da 1 anno a 5 anni	111	123	112
Oltre i 5 anni	47	46	52

	2015	2016	2017
Permanenza < 1 anno	38%	23%	25%

LA PROVENIENZA



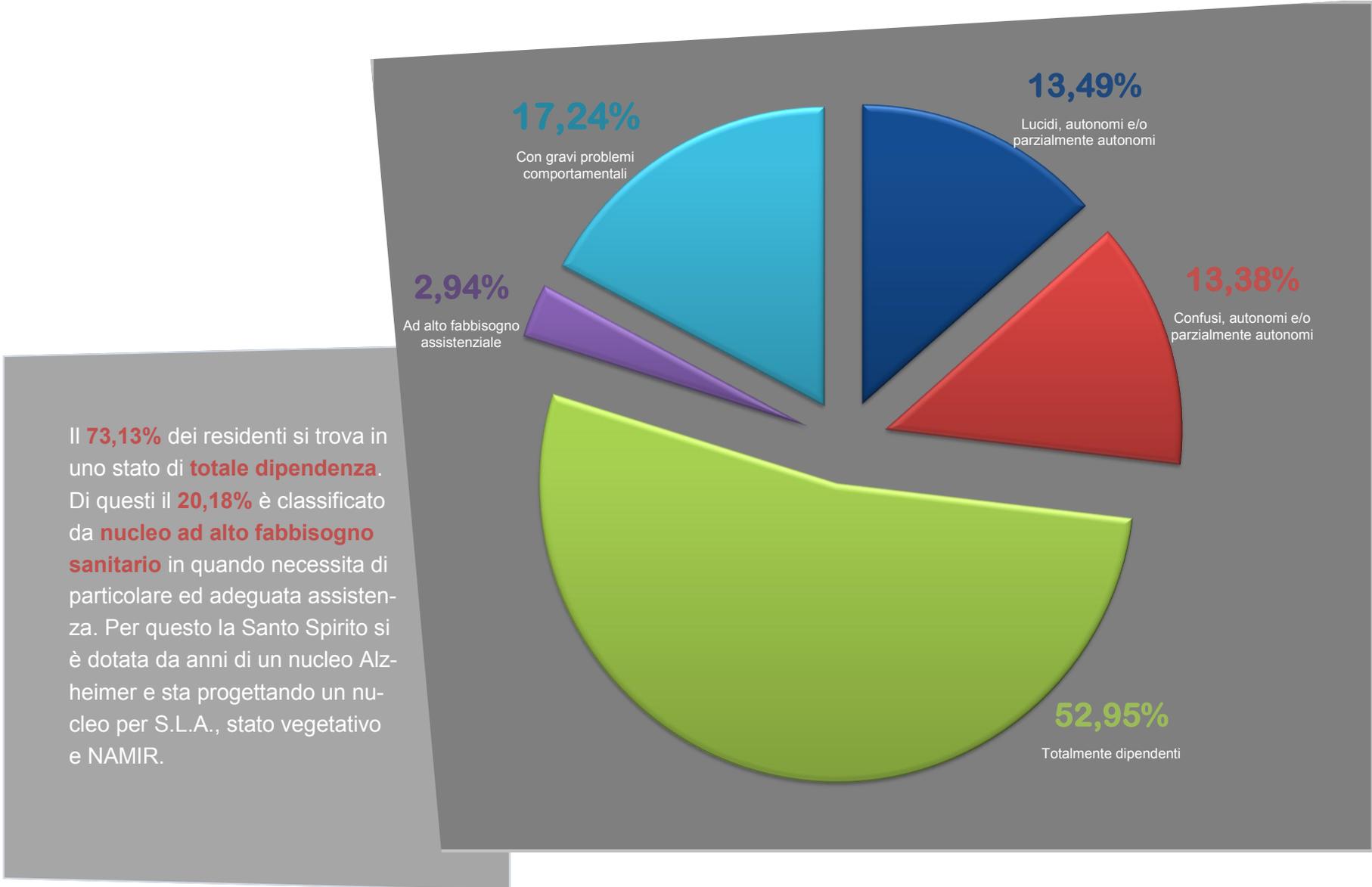
La Santo Spirito si dimostra negli anni **referimento locale per l'assistenza residenziale** ad anziani e persone non autosufficienti. Rispetto al 2007 si registra una riduzione del 3% dei residenti provenienti da altre Comunità della PAT e fuori PAT ed un aumento del 8% dei residenti nel Comune di Pergine.

Anno 2007	
Pergine Valsugana	46%
Altri comuni della Comunità	39%
Altri comuni PAT	12%
Entra Provincia	2%



Anno 2017	
54%	Pergine Valsugana
35%	Altri comuni della Comunità
10%	Altri comuni PAT
1%	Entra Provincia

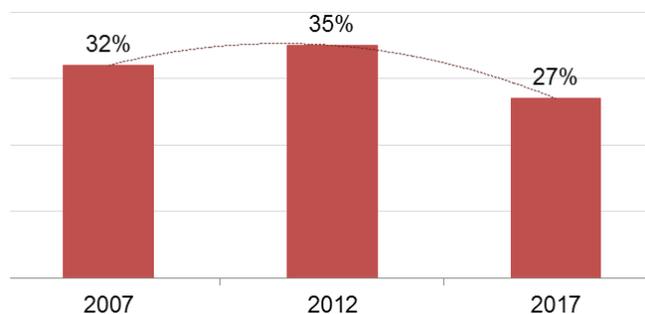
I PROFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI



Il **73,13%** dei residenti si trova in uno stato di **totale dipendenza**. Di questi il **20,18%** è classificato da **nucleo ad alto fabbisogno sanitario** in quando necessita di particolare ed adeguata assistenza. Per questo la Santo Spirito si è dotata da anni di un nucleo Alzheimer e sta progettando un nucleo per S.L.A., stato vegetativo e NAMIR.

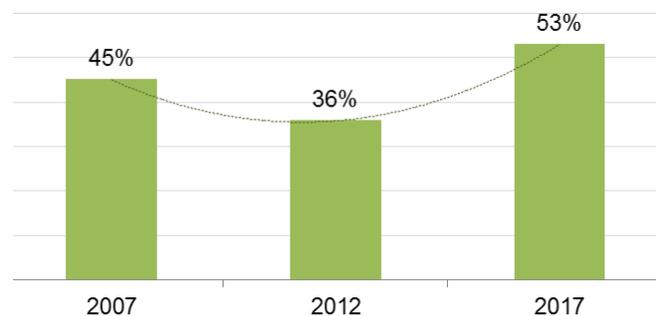


Autonomi e/o parzialmente autonomi



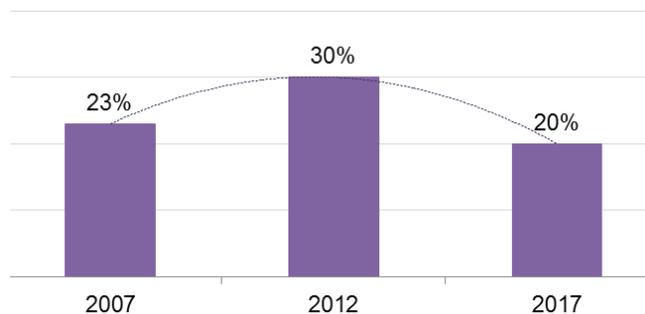
Come si evince anche dal grafico si denota un **trend in diminuzione** del numero di ospiti residenti autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

Il numero di ospiti totalmente dipendenti è **in costante e continuo aumento** anche determinato dal **cambiamento dei parametri e dei criteri d'accesso** stabiliti dall'U.V.M.



Totamente dipendenti

Alto fabbisogno assistenziale



L'incidenza degli ospiti ad alto fabbisogno assistenziale è **difficilmente rappresentabile da un trend** in quanto determinato dalla contingenza del momento.

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

E' sempre crescente la richiesta da parte dei cittadini anziani di rimanere nella propria abitazione nonostante le difficoltà legate alla non autosufficienza.

Per questo viene data la possibilità di usufruire dei servizi della nostra azienda in regime semi-residenziale cioè continuando a vivere nella propria abitazione. 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.

Tali servizi possono integrare gli interventi di assistenza domiciliare ed essere luogo di incontro sociale, culturale, ricreativo e di ristoro.

IL CENTRO DIURNO

Dal 01/01/2012 l'accesso al Centro Diurno è autorizzato dall'U.V.M. nel limite di numero 12 posti convenzionati sui 20 posti autorizzati. Per i restanti nr. 8 posti l'accesso è libero a pagamento e la domanda va fatta direttamente all'A.P.S.P.

NUMERO POSTI E CRITERI DI ACCESSO

	Posti autorizzati	Posti convenzionati	Posti non convenzionati	Criterio di accesso
Centro Diurno	20	12		U.V.M.
			8	A.P.S.P.

ORARIO DI APERTURA DEL SERVIZIO

Posti convenzionati:

L'orario di apertura del centro diurno è il seguente: dal **lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:30**. All'interno di tali fasce orarie ogni persona avrà un orario personalizzato, stabilito in base al progetto che viene concordato.

Posti non convenzionati:

L'orario di apertura del centro diurno è il seguente: dal **lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 19.00**. E' attivo altresì aperto nelle giornate di **sabato, domenica e festivi dalle ore 08.30 alle ore 19.00**.

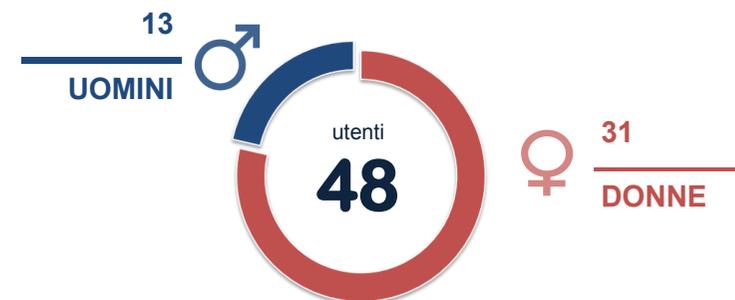
COPERTURA POSTI

	2015	2016	2017
Copertura posti convenzionati	94,03%	91,35%	93,70%
Copertura posti non convenzionati	33,83%	15,99%	43,34%

GLI UTENTI DEL SERVIZIO

	2013	2014	2015	2016	2017
Numero utenti	26	17	29	53	48
Nuovi utenti inseriti nell'anno	12	13	14	22	29
Utenti dimessi	8	22	6	25	18

Anche per il servizio di Centro Diurno si registra un **aumento dell'età media**, il 70% degli utenti si colloca nella fascia 81-100.



L'ETA' MEDIA

	2013	2014	2015	2016	2017
Età media	81,19	79,71	80,59	82,17	84,24

LE FASCE D'ETÀ	♀	♂
Fino ai 60 anni	0	1
Dai 61 ai 70 anni	1	4
Dai 71 agli 80 anni	6	2
Dagli 81 ai 90 anni	18	4
Oltre i 90 anni	6	2



PROVENIENZA	
Pergine Valsugana	55%
Altri comuni della Comunità	45%
Altri comuni PAT	0%
Entra Provincia	0%

PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA

Dal 2016 la Santo Spirito è stata autorizzata anche per nr. 2 posti di servizio “Preso in carico diurna continuativa”. Tali utenti vengono accolti nelle ore diurne presso il nucleo Alzheimer.

Possono accedere al servizio anziani che hanno una certificazione di **diagnosi specialista di malattia di Alzheimer o di altra demenza con disturbi comportamentali gravi e persistenti**.

COPERTURA POSTI

	2016	2017
Copertura posti convenzionati	44,96%	83,13%

Il servizio di presa in carico diurna sta' assumendo sempre **più importanza e rilievo** trattandosi di **un'opportunità qualificata di sostegno alle famiglie** con malati di Alzheimer.

GLI UTENTI DEL SERVIZIO DI PRESA IN CARICO DIURNA

	2016	2017
Numero utenti	2	5
Nuovi utenti inseriti nell'anno	6	3
Utenti dimessi	4	3
Età media	83	75

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**, il **servizio di assistenza odontoiatrica** e il **servizio podologico**. 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.

	Ore di attività del servizio	A.P.S.P.	C.U.P.	LIBERO	APPUNTAMENTO
Fisioterapia per esterni	20	■			■
Odontoiatria per esterni	23		■		■
Servizio podologico	6	■			■
Occhio alla Salute	2			■	
Sportello psicologico	3	■			■



OCCHIO ALLE SALUTE

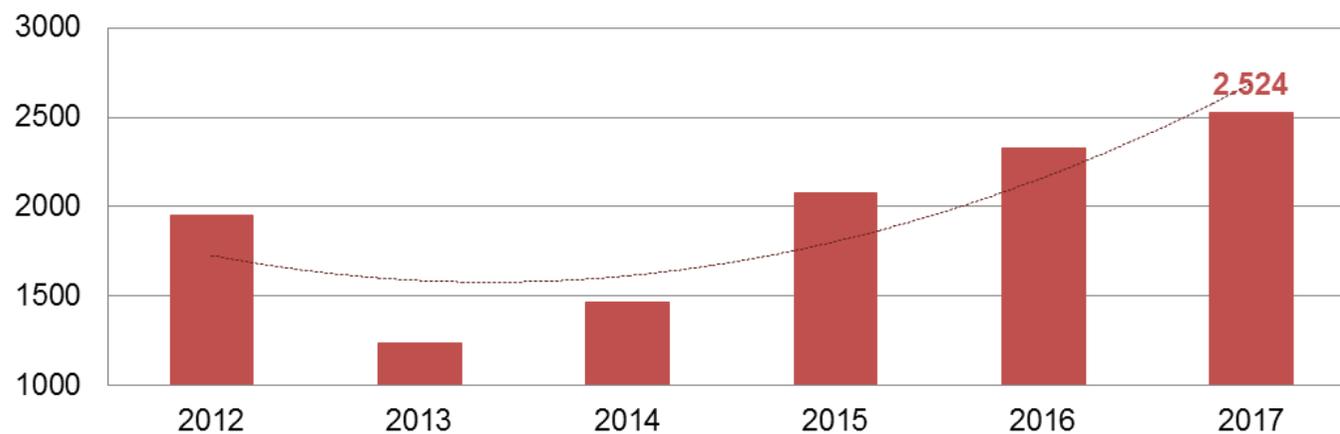
Il Servizio nasce dalla collaborazione con **CooperAzione Reciproca** e gode anche del patrocinio del **Comune di Pergine Valsugana** e della **Comunità di Valle** Alta Valsugana e Bersntol.

Ormai attivo dal 2011 rappresenta un'opportunità per tutta la comunità di riferimento e una valida esperienza di welfare di comunità.

SERVIZIO DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Utenti	119	91	140	218	193	203
Giorni medi attesa	54	114	51	22	84	86

TRATTAMENTI

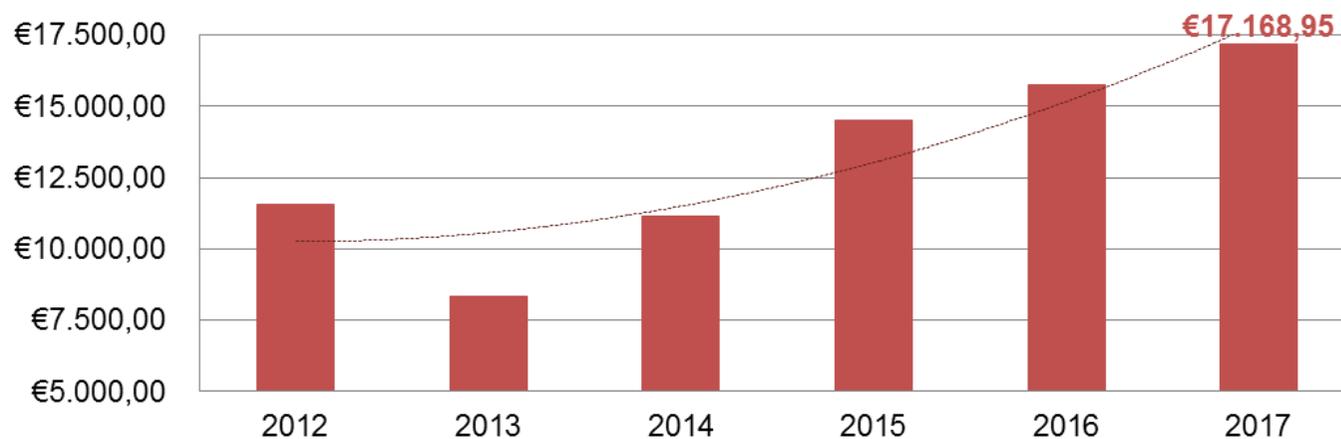


Dal 2012 ad oggi il servizio ha acquistato sempre più visibilità e richiesta tanto che negli anni sono state aumentate le ore messe a disposizione del servizio.

L'ETA' MEDIA

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Età media	63	64	61	61	61	60

IL FATTURATO DEL SERVIZIO



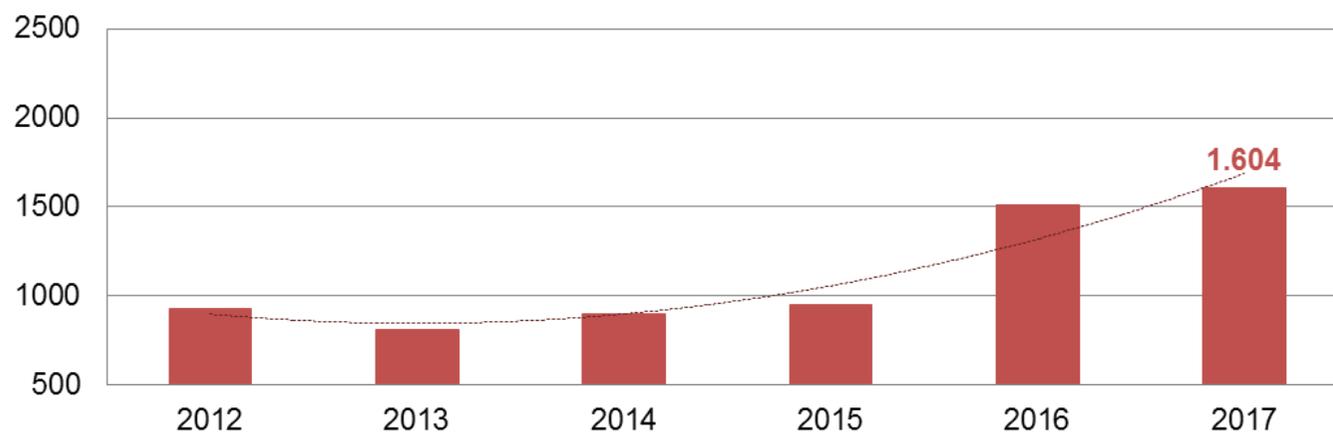
SERVIZIO FISIOTERAPICO PER DIPENDENTI

Dal 2014 è stato attivato presso la struttura il **Servizio di fisioterapia per dipendenti gratuito**.
Nell'ambito di tale iniziativa sono stati registrati nr. 13 accessi al servizio.

SERVIZIO ODONTOIATRICO

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Utenti	179	176	182	188	321	252
Giorni medi attesa	27	32	22	17	13	18

TRATTAMENTI



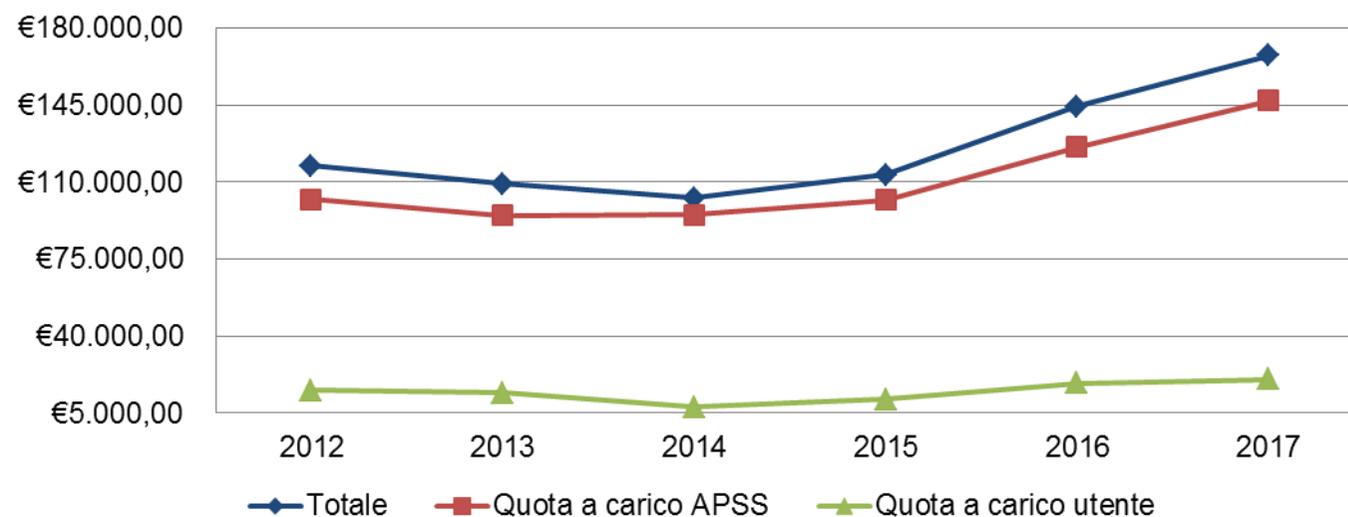
Il servizio sta' avendo sempre più riscontro e rappresenta per la Santo Spirito una importante voce di bilancio nell'ottica della diversificazione dei servizi.

L'ETA' MEDIA

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Età media	38	39	39	41	34	45

IL FATTURATO DEL SERVIZIO

Il servizio è svolto in **convenzione con l'A.P.S.S.** che stanziava annualmente il budget a disposizione della struttura. Per il 2017 il budget a disposizione è stato di € 147.000,00.



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	2017
Accessi	832	1003	966	1019	775
ECG	179	177	194	157	185

SPORTELLO DI SUPPORTO E CONSULENZA PSICOLOGICA PER ANZIANI

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Nr. accessi	80	62	30	69	32
Accessi persone interne	40	25	18	56	18
Accessi persone esterne	40	37	12	13	14



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

	2016	2017
Nr. accessi	2	5

TIPOLOGIA DI ATTIVITA' OFFERTA

	2016	2017
Attività di orientamento	0	1
Attività di consulenza specialistica	0	0
Attività di sostegno psicologico	2	4

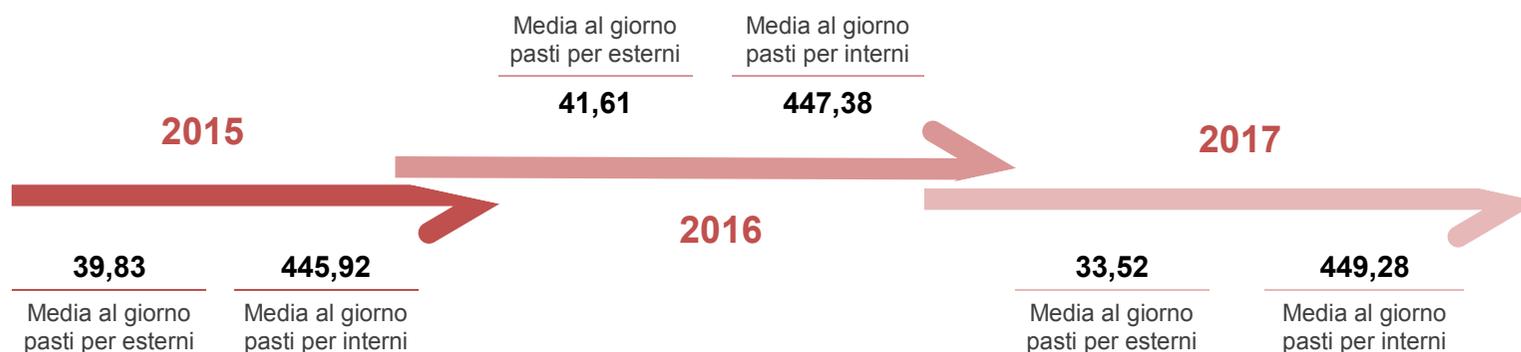
SERVIZI DOMICILIARI ED ALBERGHIERI

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.

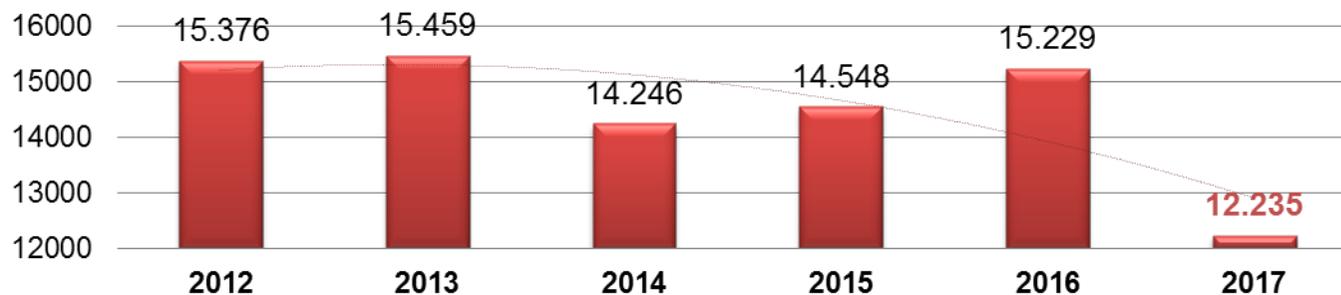
	A.P.S.P.	C.U.P.	LIBERO	PRENOTAZIONE
Servizio pasti	■			■
Servizio domiciliare - infermieristico	■			■
Servizio domiciliare - fisioterapico	■			■

SERVIZIO PASTI ESTERNI

La riduzione del numero di pasti a domicilio registrata nel 2017 è dipesa dal fatto che non è stata confermata la convenzione da parte di una cooperativa sociale che da anni si affida alla Santo Spirito per la consegna dei pasti.



NUMERO PASTI

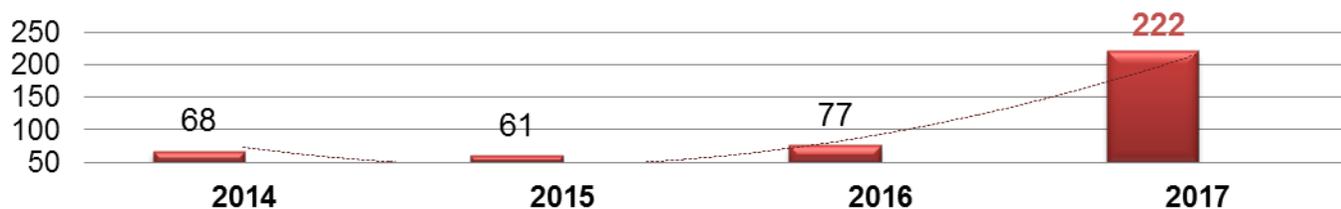


SERVIZIO DOMICILIARI

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

	2014	2015	2016	2017
Numero richieste	7	6	8	5
Costo del servizio	€ 1.474,75	€ 702,50	€ 2.348,25	€ 3.652,50

NUMERO PRESTAZIONI



SERVIZI INFORMATIVI-CONSULENZIALI

I servizi informativi e consulenziali sono un utile sportello al cittadino. Vengono fornite a chi le richiedesse importanti **informazioni legate a tematiche socialmente sensibili**. La Santo Spirito si apre verso il territorio e fornisce **informazioni riguardanti gli aspetti della legalità, dell'assistenza e della formazione**.

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.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Numero accessi	50	58	50	35	25	16

SERVIZI DI SUPPORTO

I 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 nostre strutture, che bene si prestano a numerose iniziative culturali, sociali e formative

UTILIZZO SALE

	2013	2014	2015	2016	2017
Richieste utilizzo	45	21	14	15	17
Giorni utilizzo	160	29	93	15	26



CAFE' ALZHEIMER

Da gennaio 2017, la Santo Spirito in collaborazione con S.I.P.A.A. Società Italiana Psicologia dell'Adulto e dell'Anziano e Penelope Soc. Cooperativa Sociale, promuove il "Cafè Alzheimer"

Il servizio, gratuito, ha l'obiettivo di accompagnare i cittadini nel percorso, spesso non facile, della gestione della malattia di Alzheimer, per cercare di rafforzare l'efficacia delle azioni dei caregiver e migliorare la qualità di vita del malato ma anche dell'intero nucleo familiare.

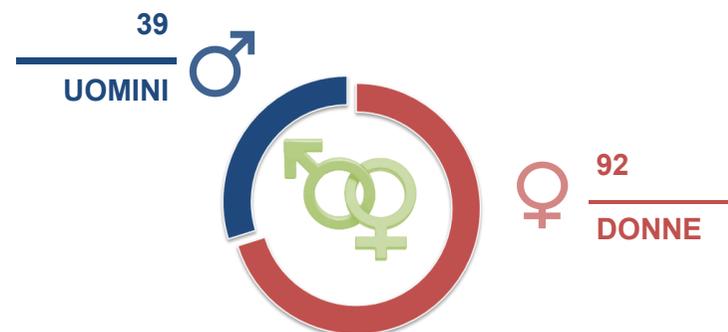
I NUMERI DEL SERVIZIO

	2015	2016	2017
Associazioni presenti	17	17	18
Volontari	151	117	131
Ore attività annue	8.944	12.448	18.631
Ore giornaliere medie	24,50	34,01	51,04
Valorizzazione del servizio	€ 89.440,00	€ 124.480,00	€ 186.631,00

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.

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, specialmente nel periodo estivo. Giovani in attesa di trovare un lavoro o che frequentano l'università, che per fare un'esperienza personale decidono di offrire parte del loro tempo in supporto ai nostri residenti o rendendosi utili in qualche attività di laboratorio. Ma accanto a questi giovani, preme ricordare una volontaria che ci supporta dal 1973.



LA COMUNICAZIONE

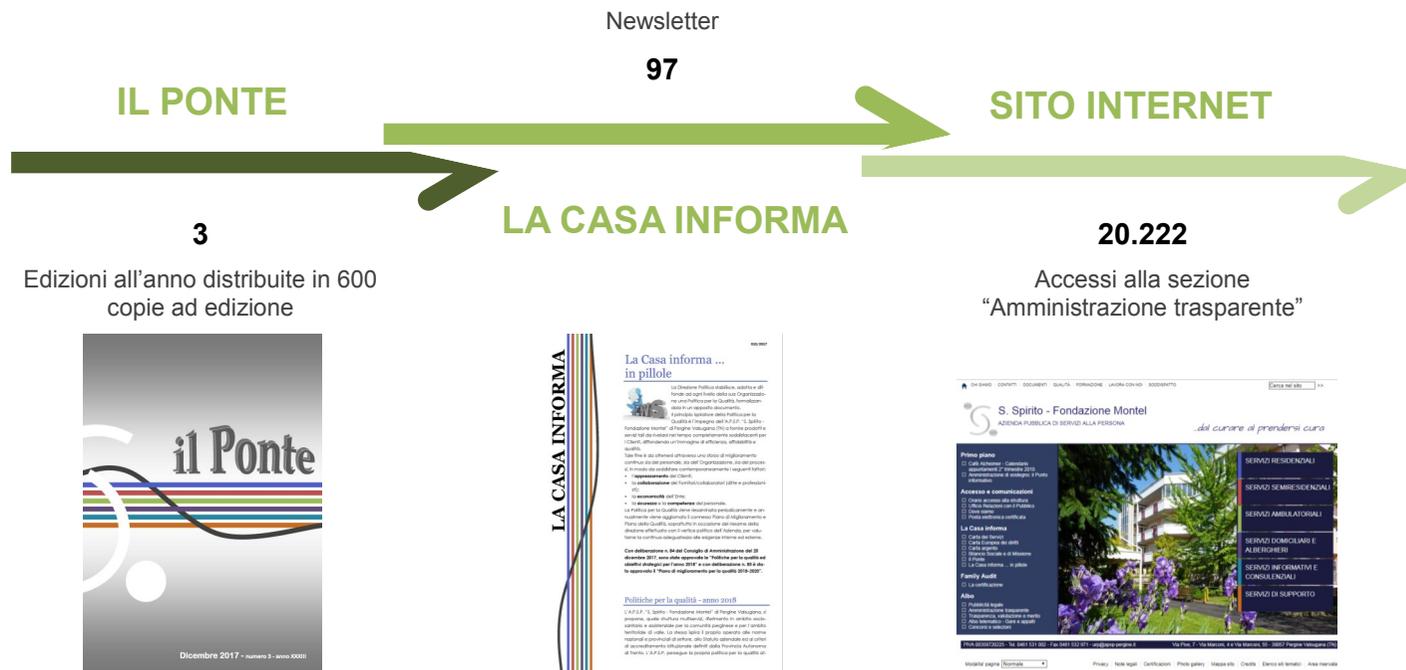
La comunicazione è uno strumento utile per consentire una valorizzazione dell'immagine della Santo Spirito e sottolineare il ruolo che svolge all'interno della comunità.

vai a pag. 29

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

Il Comitato ha messo a punto la strategia di comunicazione:

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



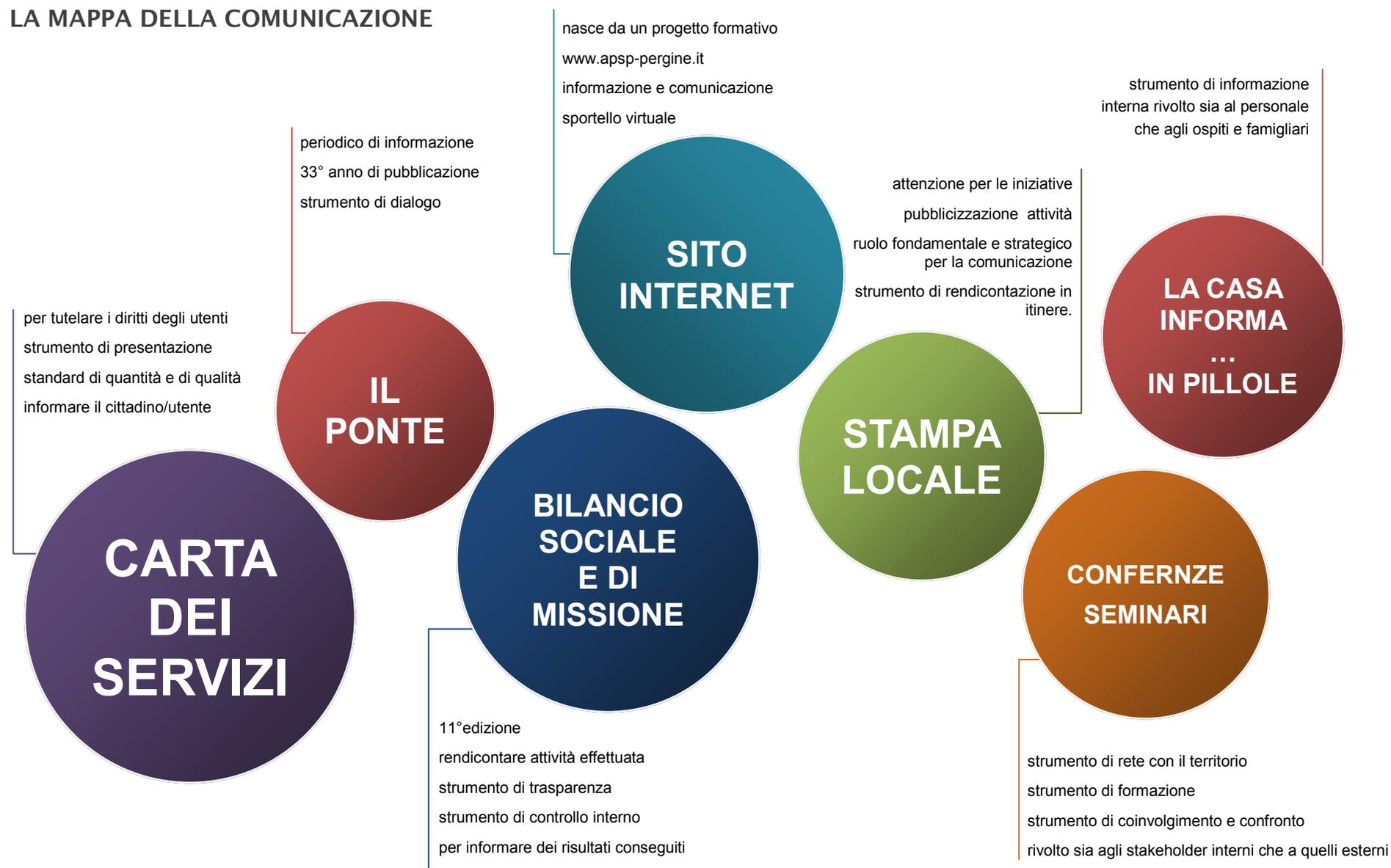
Edizioni all'anno distribuite in 600 copie ad edizione



Accessi alla sezione "Amministrazione trasparente"



LA MAPPA DELLA COMUNICAZIONE



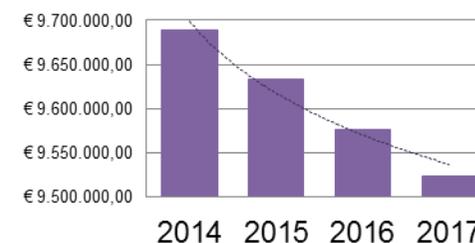
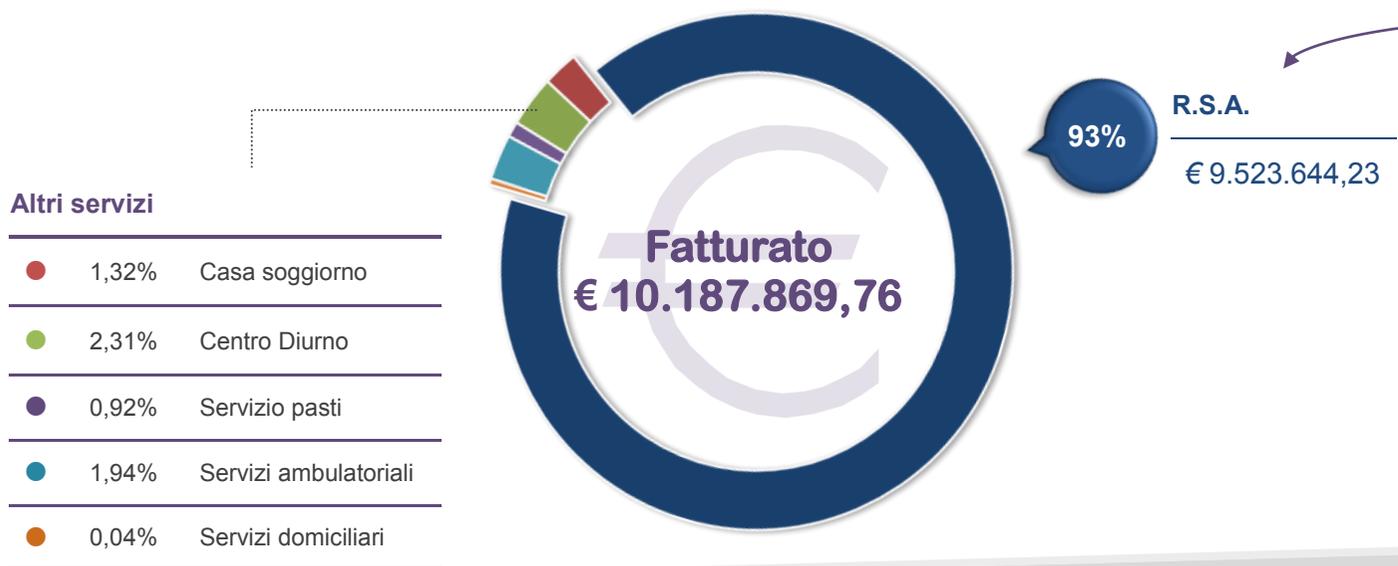
Il Valore Creato

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 € 11,40 ml., il patrimonio netto ha un valore di € 36,20 ml. ed 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

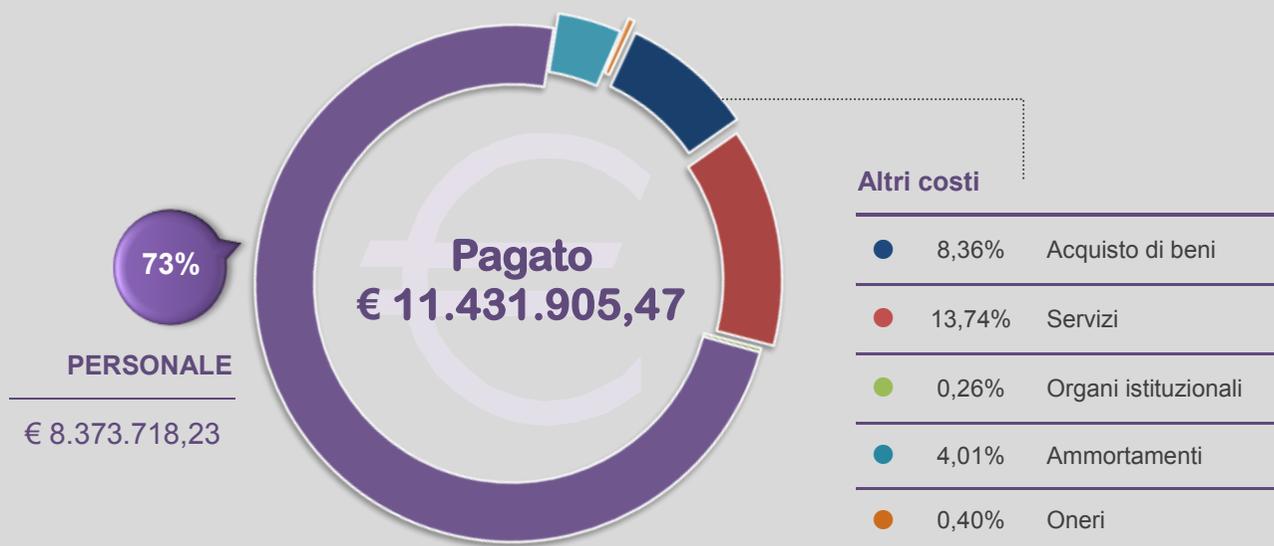


FATTURATO PER AREA DI ATTIVITÀ'



COSTI

Il **73,25% dei costi** è rappresentato dalla risorsa principale che è il **personale dipendente**.

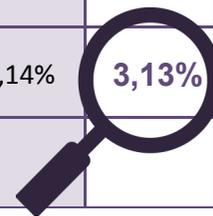


LA RETTA

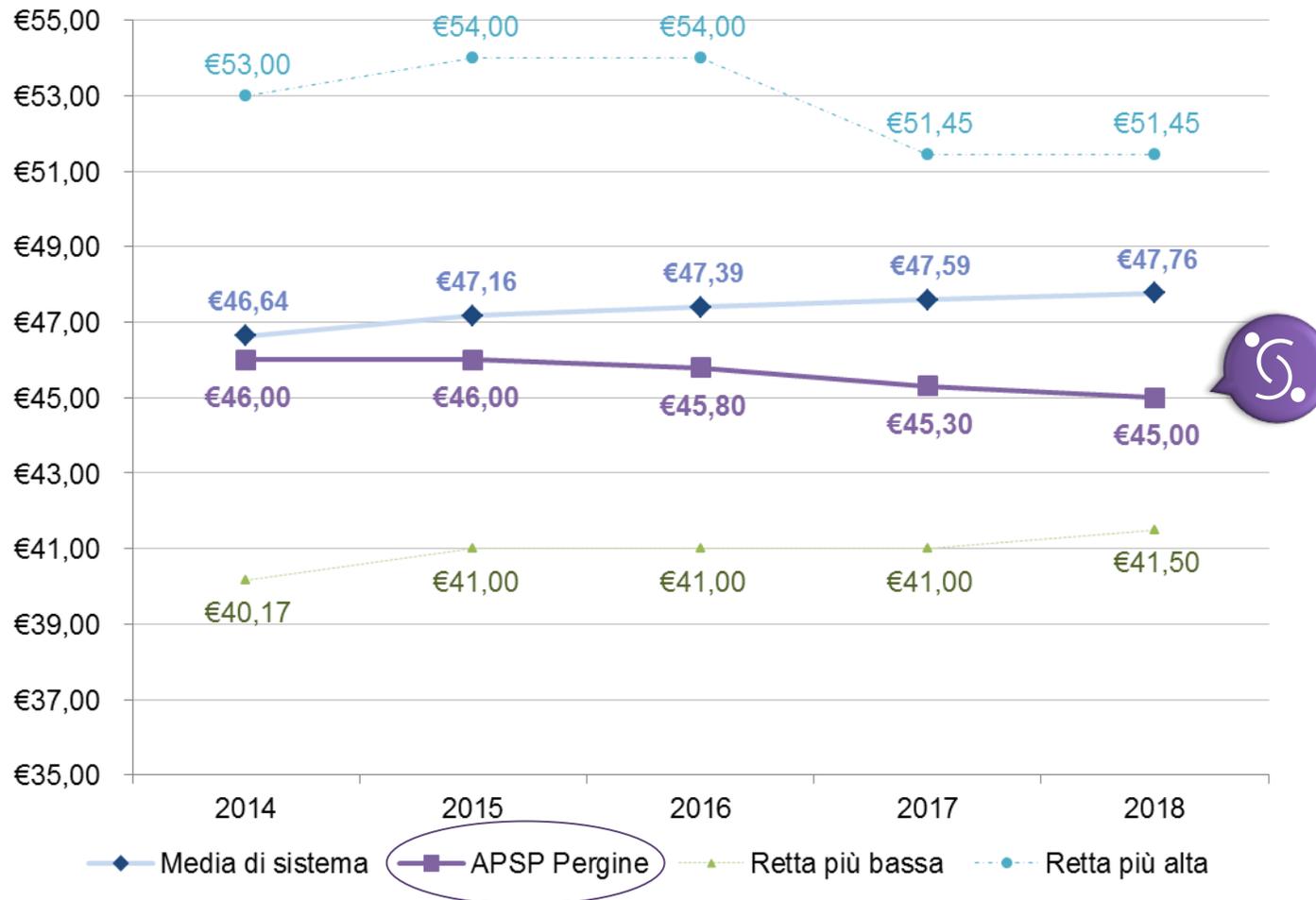
Voci	2016		2017		Δ
	€	%	€	%	
Oneri e servizi diversi (assicurazioni, organi istituzionali, consulenze, imposte)	€ 3,85	8,40%	€ 3,64	8,04%	- 0,36%
Ammortamenti e accantonamenti	€ 4,68	10,22%	€ 3,36	7,42%	- 2,80%
Acquisti vari	€ 3,15	6,87%	€ 3,37	7,44%	0,57%
Generi alimentari	€ 2,97	6,49%	€ 3,00	6,62%	0,13%
Lavanderia e lavaggio indumenti Ospiti	€ 0,50	1,09%	€ 0,44	0,96%	- 0,13%
Manutenzioni	€ 1,37	2,99%	€ 1,34	2,95%	- 0,04%
Appalto pulizie ambientali ed esterne	€ 3,18	6,95%	€ 3,12	6,89%	- 0,06%
Utenze	€ 3,32	7,26%	€ 3,43	7,57%	0,31%
Personale alberghiero e servizi generali	€ 12,24	26,73%	€ 11,76	25,97%	- 0,76%
Personale extra LEA	€ 10,54	23,01%	€ 11,84	26,14%	3,13%
	€ 45,80		€ 45,30		



L'ulteriore riduzione della retta alberghiera del 2017 è stata possibile grazie ad un confermato ed importante processo di efficientamento aziendale e dei costi di produzione che non hanno intaccato il servizio di cura. Come si può vedere tra il 2016 ed il 2017 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.



CONFRONTO CON RETTA MEDIA DI SISTEMA



Con il 2018 la Santo Spirito conclude il suo **piano di riduzione della retta** stabilita nel Piano programmatico aziendale che ha visto la **riduzione di € 1,00 nel triennio 2015-2017**, pari al **- 2,17%**.

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

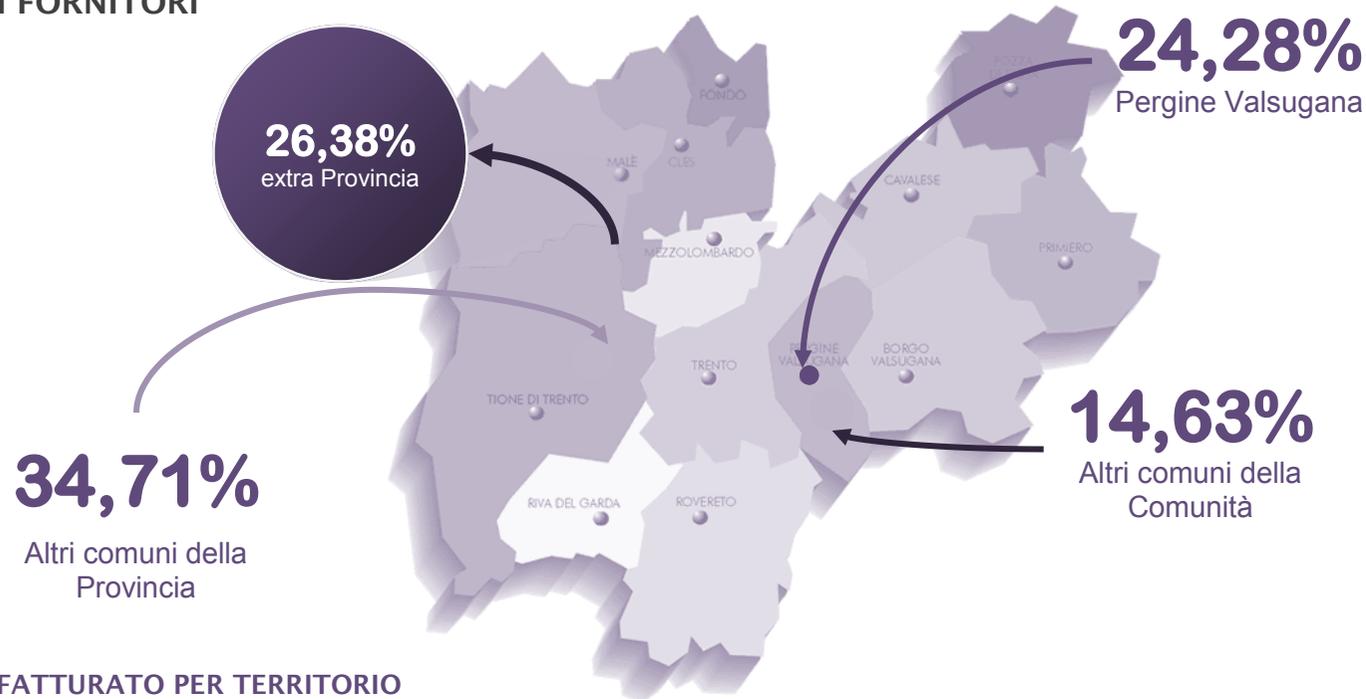
L'azienda può stipulare una convenzione con altre aziende per la gestione in forma associata di taluni servizi, nonché per l'affidamento dell'incarico di direzione o di alcune funzioni dirigenziali ad un unico direttore o responsabile. La convenzione definisce la durata delle forme di collaborazione, 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.

LE DONAZIONI

Nel corso del 2017 si sono raccolti, a titolo di donazione, € 15.558,28 che hanno permesso il proseguo di **progetti di rete sul territorio** (Occhio alla salute, Centro ascolto Alzheimer sportello psicologico) ed infine, grazie all'attenzione dei comuni di provenienza dei nostri residenti, anche nel 2017 si è riproposta l'iniziativa **"Doni sotto l'albero"** in occasione del Natale.

SETTORE DI ATTIVITA'	Aziende coinvolte
Direzione	Pergine - Folgaria
Economato e contabilità	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

I FORNITORI



FATTURATO PER TERRITORIO

	2014	2015	2016	2017
Pergine Valsugana	€ 562.239,33	€ 488.347,68	€ 602.833,70	€ 764.469,72
Comunità di Valle	€ 446.571,65	€ 397.399,51	€ 499.186,27	€ 460.603,90
Provincia di Trento	€ 766.414,39	€ 1.239.963,85	€ 914.866,71	€ 1.092.871,50
TOTALE PAT	€ 1.775.225,37	€ 2.125.711,04	€ 2.016.886,68	€ 2.317.945,12
Extra Provincia	€ 908.419,00	€ 877.307,42	€ 908.336,28	€ 830.481,64



FATTURATO PER SETTORE DI ATTIVITA'

	2017	%
Acquisto di beni	€ 955.587,55	38,99%
Acquisto di servizi	€ 843.498,87	34,42%
Utenze	€ 468.334,63	19,11%
Manutenzioni	€ 183.332,97	7,48%
TOTALE	€ 2.450.754,02	

Quinta parte

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 ha portato all'adesione, sin dal 2005, al marchio "Q&B - Qualità e Benessere" sviluppato e promosso da UPIPA, che ha visto lo strumento avere negli anni un'importante evoluzione trovando riscontro anche fuori dalla provincia di Trento.

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

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



FAMILY AUDIT

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

Con provvedimento n. 330 dd. 4 novembre 2016 la Santo Spirito ha ottenuto la certificazione base secondo le Linee Guida provinciali "**Family Audit**", promossa dalla Provincia Autonoma di Trento e con provvedimento n. 82 dd. 21 marzo 2018 veniva confermato il certificato per la prima annualità.

IL LOGO

Con il riconoscimento del certificato base la Santo Spirito ha ottenuto il diritto di **utilizzare sulla propria documentazione e nelle varie attività di comunicazione, il marchio Family Audit**. Con il rilascio del certificato base la Santo Spirito entra nella seconda fase del processo di certificazione, che ha una durata di tre anni e termina con il rilascio del certificato finale.



CONVENZIONI

La Santo Spirito, nel corso del 2017, ha attivato delle convenzioni per garantire una **scontistica per l'accesso a servizi/attività** al proprio personale. Tali convenzioni hanno interessato la **palestra comunale, la piscina comunale e il palazzetto del ghiaccio**.

GRUPPO DI LAVORO DELLA DIREZIONE



Composizione

- Diego Pintarelli (Presidente)
- Maria Cristina Andreaus (Vicepresidente),
- Luciano Biasi (Consigliere),
- Claudio Eccher (Consigliere)
- Daria Zampedri (Consigliere)
- Giovanni Bertoldi (Direttore Generale)

GRUPPO DI LAVORO INTERNO

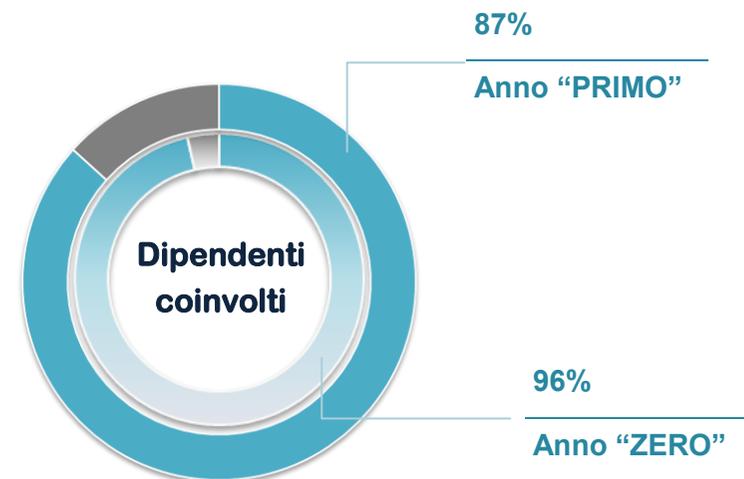


Composizione

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

ANNO "PRIMO": 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.



I CARICHI DI CURA



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



Anno «primo»
117 con carichi di cura
247 dipendenti
47,37%

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 famigliari bisognosi**.

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

Distribuzione dei carichi di cura	Anno «zero»	Anno «primo»
0-2 anni	7,20%	11,10%
3-5 anni	11,80%	10,30%
6-10 anni	20,90%	23,10%
11-14 anni	17,00%	14,50%
15-16 anni	2,60%	3,4%
Altri familiari bisognosi	40,50%	37,60%

I CARICHI DI CURA: OCCUPATI CON FLESSIBILITÀ



Anno «zero»

153 con carichi di cura
115 dipendenti con flessibilità
253 dipendenti

45,60%



1° anno

117 con carichi di cura
127 dipendenti con flessibilità
247 dipendenti

51,30%

La Santo Spirito nell'ambito del modello Family Audit **favorisce la concessione di istituti di flessibilità** lavorati in modo da permettere al personale una **buona conciliazione vita privata - lavoro**.

Occupati con flessibilità	Anno «zero»	Anno «primo»
Flessibilità in entrata	2,80%	3,20%
Flessibilità in uscita	2,80%	4,00%
Pausa pranzo flessibile	4,00%	6,50%
Orario personalizzato	1,20%	1,60%
Telelavoro	0,00%	0,00%
Tempo parziale	34,80%	36,00%

Q&B - QUALITA' E BENESSERE 2017

La Santo Spirito ha ottenuto anche per il 2017 l'attestazione di Benchmark del Marchio Qualità e Benessere e il **Best Performer** per **Socialità**, **Interiorità**, **Salute** e **Vivibilità**.

Sono inoltre stati riconosciuti come fattori che hanno raggiunto un buon livello di performance **Gusto** e **Umanizzazione**.

Best practice

Il gruppo di audit ha segnalato come "buona prassi" l'utilizzo delle newsletter "La Casa informa ... in pillole" come strumento di comunicazione.



PUNTI DI FORZA



Forte impegno da parte dell'ente sia nelle forme di comunicazione con l'esterno che verso tutti i portatori di interesse, attraverso la promozione di un'immagine molto curata e professionale, che attraverso la messa in trasparenza delle informazioni che facilitano la conoscenza dell'ente (interessante la pubblicazione "la casa in Pillole" che fornisce informazioni sistematiche e frequenti sui principali avvenimenti dell'ente). Il volontariato risulta in questo momento una notevole risorsa per l'ente

Rilevata alta attenzione e sensibilità da parte del personale affiancata a disposizioni e strumenti organizzativi che facilitano la presa in carico umana e competente di situazioni difficili di accompagnamento al morente

La struttura appare ampia, confortevole e offre un' percezione complessiva di alta vivibilità. Vi è un impegno sistematico nella formazione quale strumento per la crescita delle competenze del personale, curando le ricadute in termini di apprendimenti e di trasferimento sul campo. Il percorso per l'attuazione del primary nursing ha attivato piste per l'autovalutazione e la valutazione delle competenze del personale molto interessanti. Attenzione alla conciliazione è offerta dall'ente grazie all'adesione al family audit. Momenti di ascolto individualizzato del personale per la crescita professionale potrebbero essere un tassello ulteriore da considerare per promuovere il benessere.

La struttura ha intrapreso un percorso importante sulla sistematizzazione e presa in carico del rischio clinico, anche grazie alla costituzione di un comitato rischio clinico che tempestivamente interviene sulle situazioni critiche. Al fine di mantenere la dimensione sociale di residenza della persona. Rispetto alla identificazione dell'evento avverso, si consiglia di affinare il processo e renderlo maggiormente.

IL MODELLO

Modello che si basa sulla possibilità di **rendere misurabile ciò che è importante** (e non rendere importante ciò che è misurabile), avendo in particolare le seguenti attenzioni:

- * **attenzione alla cronicità ed alla dimensione esistenziale dell'anziano** residente in RSA
- * **focalizzazione sulla qualità della vita** e non sulla necessità di prolungare a tutti i costi l'esistenza
- * **creazione di un modello di valutazione** della qualità COMPLEMENTARE ed estensivo rispetto ai modelli esistenti, centrato sul RISULTATO (in integrazione principalmente dei modelli EFQM/CAF ed accreditamento dei servizi sociosanitari, ISO).

Il modello "**Q&B - Qualità e Benessere**" è costituito da **12 fattori di qualità** che caratterizzano la qualità di vita nelle RSA. *Il punteggio va da 1 a 10*



CRITICITA'



Cura estetica e bellezza della persona: bagno clinico potrebbe essere abbellito ulteriormente per essere utilizzato anche in una funzione "beauty" e relax, anche attivando con maggior sistematicità le attività di tocco terapeutico (che alcuni operatori fanno in modo autonomo a seguito della formazione fatta). Anche il salone della parrucchiere potrebbe essere reso più familiare per poter essere così sfruttato anche per attività individualizzate con familiari e volontari.

Animazione qualificata e non infantile: pianificazione dell'animazione non caratterizzata da una **alta varietà e contemporaneità**, nonostante il numero di volontari a disposizione della struttura; non si è trovato un documento unitario dove vengono riassunte le diverse attività tra le quali i residenti possono scegliere: attività al 2 piano, attività laboratoriali ed attività personalizzate

Raccolta biografica e storie di vita (abitudini, gusti, preferenze...) poco strutturata e valorizzata per la costruzione della progettazione individualizzata. Si rileva inoltre la necessità di maggiore integrazione della parte sociale □ affettiva □ animativa con quella sanitaria □ assistenziale

Q&B - DEMENTIA FRIENDLY

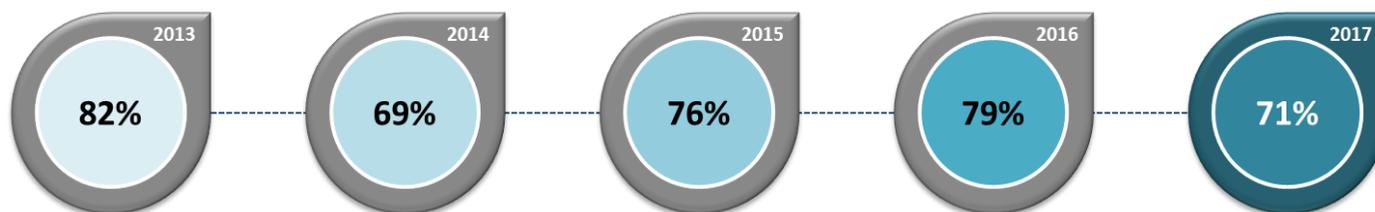
Per il 2018 la Santo Spirito ha deciso di aderire alla valutazione **Q&B Dementia Friendly**. Si tratta di una declinazione del modello di benchmarking, finalizzata a **mettere al centro la persona affetta da demenza** con la sua storia di vita, la sua biografia e le sue emozioni, valorizzando la promozione di un'ambiente di vita che sia ancor più che nel modello tradizionale, basato sui ritmi della quotidianità della persona e non sui ritmi dell'organizzazione.

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.

PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE ALL'INDAGINE



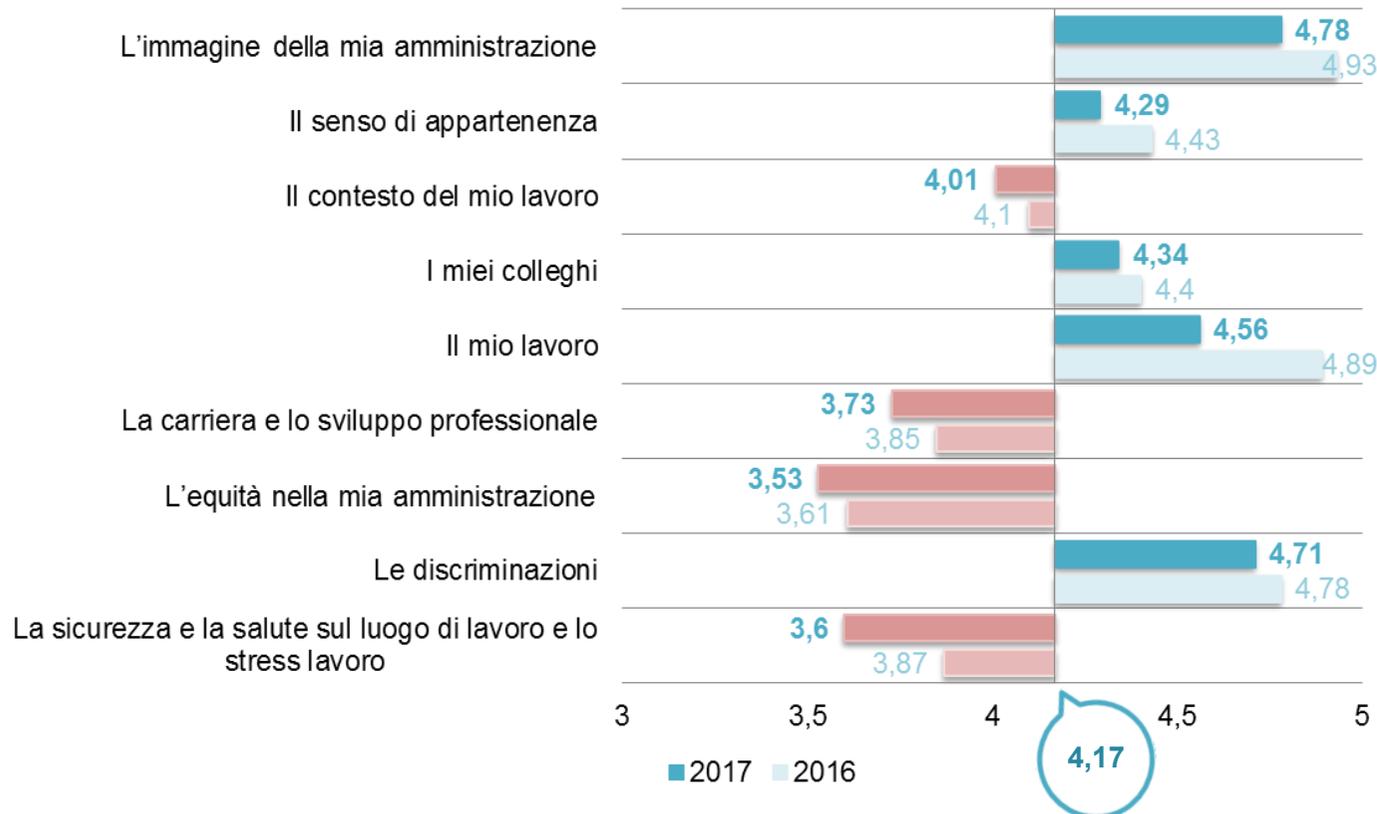
L'APSP «S. Spirito – Fondazione Montel» ha deciso di aderire al progetto sviluppato da CiVIT adottando il modello di questionario elaborato in conformità a quanto previsto dall'art. 14 del D.Lgs. 150/2009 (le amministrazioni pubbliche devono curare, annualmente, la realizzazione di indagini sul personale volte a rilevare il benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di valutazione, nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico).

Il questionario è strutturato in **9 diversi ambiti** di cui fanno parte un totale di **51 domande**.

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



Dall'indagine si denota come **tutti gli indicatori di benessere lavorativo siano in diminuzione** rispetto al dato del 2016. Alla luce dell'adesione al Family Audit è necessario attendere qualche anno per capire se le azioni messe in atto abbiano una incidenza positiva sul benessere organizzativo.

È evidente che l'elemento **stress lavoro correlato ha una forte incidenza in una struttura residenziale ad alta complessità** che deve essere anche collegato all'aumento dell'età anagrafica del personale. Si stabilisce che attraverso **Age management ed il Family Audit** si possa intervenire con azioni volte a garantire il benessere del personale.



vedi a pag. 88

INDAGINI DI CUSTOMER

La Santo Spirito, in linea con la mission aziendale, nel 2017 ha condotto **4 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.



FOCUS GROUP

Oltre all'indagine di customer, nel 2017 sono stati promossi dei focus group per raccogliere direttamente dagli utenti/famigliari le impressioni e giudizio sul servizio erogato.

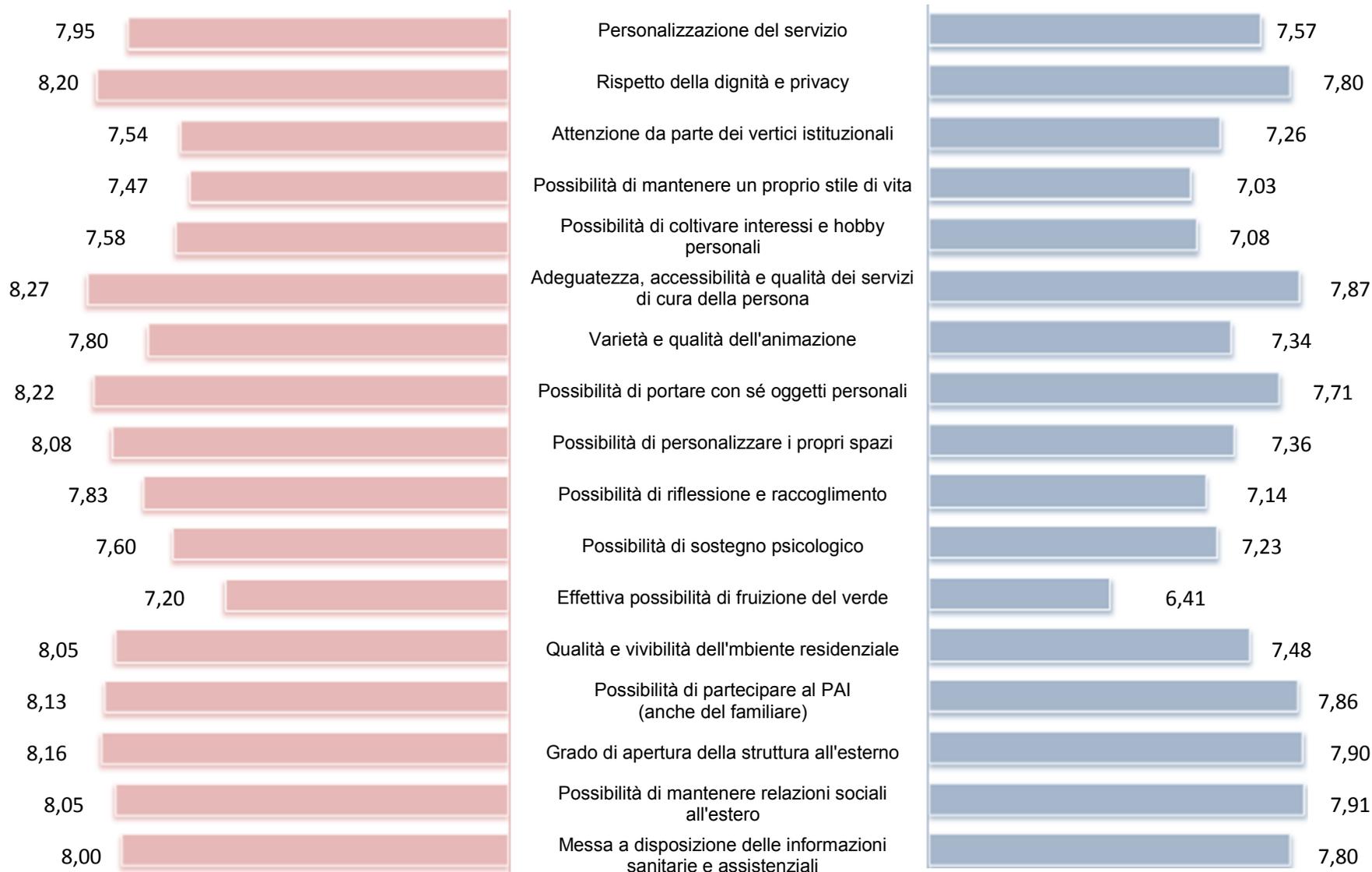
Tutti gli indicatori ci dicono che c'è una soddisfazione generalizzata dei servizi offerti dalla Santo Spirito. È evidente come i **servizi ambulatoriali**, per la loro tempestività e temporaneità diano **i risultati migliori in termini di soddisfazione**.

Come si evince del grafico riportato nella pagina accanto, si nota una correlazione e sovrapposizione dei giudizi dati dai famigliari e dei dipendenti. Ciò dimostra come la qualità dei servizi stia percepiti in maniera univoca da tutti gli attori all'interno dell'organizzazione. **Punti di eccellenza** risultano: rispetto per la privacy, servizi di cura alla persona, possibilità di portare oggetti personali, partecipazione al PAI e l'apertura della struttura all'esterno. Altresì i **punti di criticità** risultano: la fruizione del verde (soprattutto per via Pive visto il poco spazio esterno), la possibilità di mantenere il proprio stile di vita e la possibilità di coltivare i propri interessi.

IL SERVIZIO RESIDENZIALE: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO/EROGATO AGLI OSPITI

ESISTO INDAGINE PROPOSTO AI FAMILIARI

ESISTO INDAGINE PROPOSTO AI DIPENDENTI



Sesta parte

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	ASCENSORI	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	2 Montalettighe 1 Ascensore		10 Posti letto
16/02/2016 Data inizio lavori		05/02/2018 Data inizio lavori	Primavera 2019 Data presunta inizio lavori	Anno 2022 Data presunta inizio lavori
14/02/2018 Lavori ultimati in fase di attivazione		27/03/2018 Data fine lavori	1.000 gg. Tempi di realizzazione	250 gg. Tempi di realizzazione
€ 1.495.000,00 Costi di realizzazione		€ 179.500,00 Costi di realizzazione	€ 1.843.200,00 Costi di realizzazione	€ 1.231.185,17 Costi di realizzazione
Finanziamento PAT € 1.242.000,00 Autofinanziamento € 253.00,00		Autofinanziamento	Finanziamento PAT 100%	Finanziamento Cooperazione Reciproca € 300.000,00 Richiesta finanziamento PAT € 931.185,17
				



I PROGETTI INNOVATIVI

ALL'A.P.S.P. PUNTO INFORMATIVO SULL'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

L'amministrazione di sostegno è una misura personalizzata di tutela giuridica, temporanea o permanente, che mira a supportare una persona che a causa di una patologia o di una fragilità non è in grado, parzialmente o totalmente, di gestire autonomamente i propri interessi.

La Santo Spirito, in collaborazione CooperAzione Reciproca della Cassa Rurale Alta Valsugana proseguendo la proficua collaborazione nell'ambito del Progetto "Occhio alla salute" ritengono di offrire sul territorio dell'Alta Valsugana uno spazio nel quale i cittadini possano ricevere informazioni sull'amministrazione di sostegno coinvolgendo perciò l'**Associazione Comitato per l'Amministratore di Sostegno in Trentino** affinché metta a disposizione le proprie competenze per offrire ai soci, clienti e cittadini un'informazione precisa, capillare e soprattutto vicina alle esigenze del territorio. Questo progetto entra a pieno titolo nelle azioni di promozione della figura dell'amministratore di sostegno che sul territorio verranno sviluppate durante il 2018 a cura del Servizio Sociale della Comunità Alta Valsugana e Bersntol.

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 2017-2018



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

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

Attivazione servizio podologico per utenti esterni e sviluppo servizi a domicilio

- Attivazione di sportello informativo, in collaborazione con l'associazione "Amministratori di sostegno in Trentino"

Equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione

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

Ulteriore riduzione della retta di € 0,30

- Mantenimento equilibrio economico ed invarianze di retta

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

Razionalizzazione ed efficientamento della spesa corrente attraverso progetti di partnership 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

- Conferma delle partnership esistenti e ulteriore apertura al territorio
- Partenariato per la realizzazione del progetto sociale-formativo-educativo "Oltre" con Istituto di Formazione Alberghiero di Rovereto e Levico Terme e la Fondazione Comunità Sociale per l'Arcidiocesi di Trento

Formazione continua ed innovativa del personale

Garantire una adeguata qualificazione e formazione professionale nel limite di un budget di spesa predefinito dal Piano di Formazione

Questionario rilevazione fabbisogni formativi per la predisposizione del nuovo programma formativo per il triennio 2018-2020

- Attivazione di "Piano di formazione consortile" per il triennio 2018-2020 con APSP "San Valentino", APSP "Don Zigglio", APSP "San Giuseppe" e APSP "Casa Laner" (vedi pag. 49)



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

Perseguimento Piano dell'Attività Family
Attenzione all'age management

- Questionario analisi clima aziendale e benessere organizzativo
- Mantenimento della certificazione Family Audit

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
Elezioni rappresentanti degli Ospiti
Potenziamento di strumenti informativi (La Casa informa ... in pillole)

- Adesione al "Distretto famiglia" nell'ambito della certificazione "Family Audit"

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

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

- "Progetto giovani all'opera", patrocinato da ASIF Chimelli, volontariato estivo per giovani di età compresa tra i 16 e 25 anni

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

Stimolare e agevolare la realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili

Tavolo di lavoro "Alimentazione" per la revisione dei menù in collaborazione con dietista

- Partecipazione al modello "Q&B - Dementia Friendly" sulla valutazione del nucleo Alzheimer "Sorgente"

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 SATISCFACTION

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 2017
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.

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



S. Spirito - Fondazione Montel
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona



Sede legale:

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

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

www.apsp-pergine.it

E-mail: amministrazione@apsp-pergine.it

Sedi operative:

Struttura Via Pive

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

Struttura Via Marconi

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