

# **Bilancio Sociale e di Missione 2018**

## **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](http://www.apsp-pergine.it)

E-mail: [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)

### **Sedi operative:**

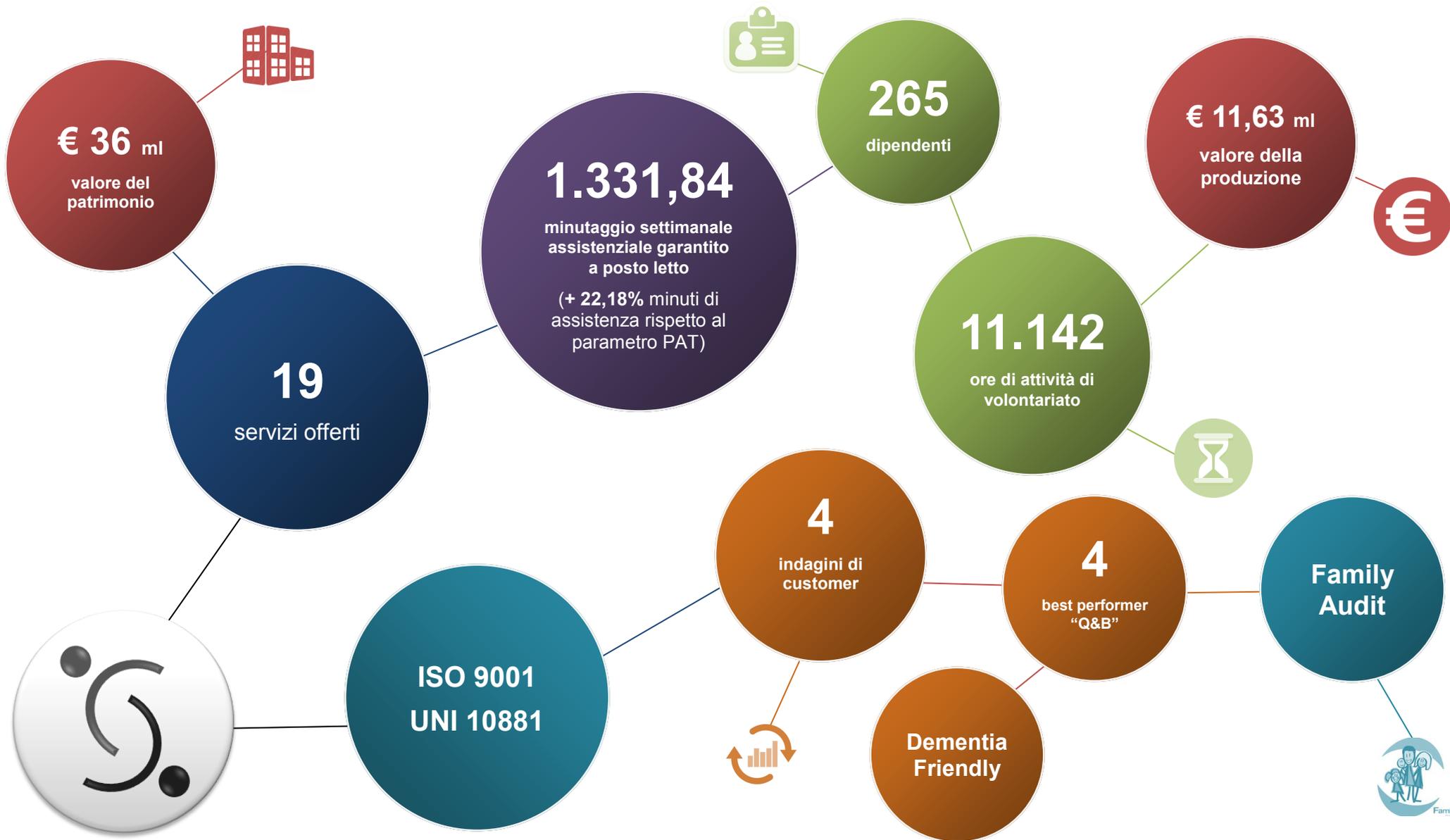
#### **Struttura Via Pive**

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](http://www.apsp-pergine.it), sezione "La Casa informa"*



# Bilancio Sociale e di Missione 2018





## Diego Pintarelli

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

# Lettera di presentazione

Il Bilancio Sociale e di Missione 2018, ormai giunto alla sua dodicesima edizione, rappresenta per l'APSP 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'APSP 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'APSP.

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'APSP "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 APSP 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



## PAROLARI FRANCESCA

### Presidente

U.P.I.P.A.

Le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona rappresentano una componente basilare del sistema di welfare, inteso in senso lato, trentino. Il progressivo invecchiamento della popolazione e l'incremento esponenziale della richiesta di servizi da parte sia della popolazione anziana che della rete familiare che circonda l'anziano e che se ne prende cura (i cosiddetti "caregivers") le pone in prima linea nella ricerca di risposte sempre più adeguate, capillari e diversificate. La sfida da vincere, quindi, non è solo quella di una residenzialità di qualità. Pur non sottovalutando il ruolo e l'importanza di servizi di ospitalità accoglienti, capaci di affrontare con adeguatezza la sempre maggiore complessità dei bisogni di cura e soprattutto numericamente proporzionati, occorre

senza dubbio agire sul territorio sia nell'ottica della prevenzione che nella elaborazione di servizi innovativi, indirizzati a quella fascia di persone che stanno invecchiando ma che possono conservare una sufficiente autonomia. Qui sta la vera sfida per le APSP. Potrebbe sembrare un paradosso ma le APSP dovranno lavorare per fare in modo che le persone stiano il più a lungo possibile fuori dalle strutture residenziali.

La APSP Fondazione Montel, come si evince dal bilancio sociale che anche quest'anno si appresta a presentare, sta già lavorando in questa direzione e con risultati lusinghieri. Grazie anche alla collaborazione con importanti partner territoriali, ha attivato servizi innovativi che promuovono e stimolano cor-

retti stili di vita, oltre che messo in campo azioni di prevenzione fondamentali per invecchiare bene. Inoltre prosegue nella sua azione di erogazione di servizi a domicilio e ad aprire le porte delle proprie strutture a utenti esterni che beneficiano, in modo cospicuo, dei servizi offerti.

L'auspicio che, in qualità di Presidente di Upipa, mi sento di esprimere è che la APSP Fondazione Montel prosegua il cammino che ha già intrapreso di diversificazione e di diffusione delle attività sul territorio di riferimento, diventando sempre più un interlocutore imprescindibile per l'elaborazione, l'organizzazione e la gestione di servizi a favore della comunità.



## CASAGRANDE DANIELA

### Vicesindaco

Comune di Pergine Valsugana

Stilare un bilancio sociale, che parli quindi non solo di "numeri" nell'accezione finanziaria del termine, rappresenta un momento di fondamentale importanza per un ente quale l'APSP Santo Spirito - Fondazione Montel, perché permette a tutti i cittadini di conoscere non solo la "salute" economica, ma anche e soprattutto la "salute" delle attività, del riscontro negli ospiti e nei loro familiari. Un bilancio che permette quindi di poter verificare più con i fatti che con i numeri se la *mission* che l'ente si prefigge sia stata o meno raggiunta. In qualità di vicesindaco del Comune di Pergine con delega alle politiche sociali, 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 rivolgere un ringraziamento per l'impegno al Consiglio di Amministrazione e a tutti i dipendenti che quotidianamente si adoperano per raggiungere questi risultati.

Una sfida però ci attende, ed è di fondamentale importanza non sottovalutarla, ma anzi arrivare pronti in un prossimo futuro: un futuro nel quale (i segnali sono tangibili fin d'ora) la popolazione sta invecchiando e la non autosufficienza colpisce non solo gli anziani, ma anche e spesso persone giovani, e l'assistenza deve occuparsi non solo di casi "gravi". Un futuro nel quale si potrebbe arrivare a pensare a delle strutture per quelle persone che necessitano

di essere seguite con cura, attenzione e pazienza.

L'APSP Santo Spirito - Fondazione Montel, che già ha mostrato le sue capacità di saper cogliere le sfide fornendo risposte innovative, sicuramente sarà all'altezza della situazione per il suo, il nostro territorio.

Buona lettura



## TOMIO MARTINA

### Revisore dei Conti

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

Sempre più le Pubbliche Amministrazioni e gli enti ad essa collegati sono uniti nella definizione di azioni rivolte alla persona, alla famiglia e alla comunità, al fine di monitorare le necessità sociali in continua evoluzione e trovare soluzioni sempre più performanti. Ecco il motivo per cui è sempre più necessario redigere un documento che possa andare oltre ai numeri. Il bilancio d'esercizio rappresenta infatti uno strumento che racconta l'APSP dal punto di vista economico, finanziario e patrimoniale ed ha sicuramente un'importanza fondamentale per valutarne l'andamento. Negli ultimi anni però questo non basta più: il valore che un'azienda è tenuta a realizzare non è solo economico ma è prevalentemente relazionale in quanto il fine è quello di produrre capitale sociale che

deve essere redistribuito. L'essenza stessa di un'azienda come l'APSP deve proprio essere quella di produrre valore per la collettività.

Il Bilancio Sociale e di Missione è un documento che deriva da una serie di processi gestionali e di controllo interni che permettono di misurare l'operato dell'APSP attraverso informazioni qualitative e quantitative, solo tramite l'elaborazione di questi dati l'APSP ha la possibilità di rendersi conto dell'andamento della gestione strategica e rendere conto agli stakeholders della capacità dell'organizzazione di raggiungere la propria missione, sia in termini di attività e servizi erogati che dei loro effetti sul benessere della collettività. Il Bilancio Sociale e di Missione ha quindi una doppia valenza: è uno strumento a

rilevanza interna per la gestione ma anche di rilevanza esterna in termini di controllo dei risultati dell'organizzazione di efficienza e di efficacia, al fine di promuovere un miglioramento continuo delle strategie e degli impegni assunti, nonché per identificare punti di forza e punti di debolezza. Di conseguenza, il Bilancio Sociale e di Missione tende ad obiettivi ben più ampi rispetto alle singole rendicontazioni sui singoli servizi erogati, è l'unico strumento capace di intercettare i bisogni e fornire adeguate risposte alle varie situazioni riorganizzando di conseguenza le proprie risorse.



## TASIN CLAUDIO

### Vicepresidente Comitato Etico

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

Il Comitato Etico dell'APS "S. Spirito - Fondazione Montel" di Pergine Valsugana è un organismo indipendente, composto di personale sanitario e non, incaricato di garantire la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere degli ospiti della struttura e di fornire pubblica garanzia di questa tutela, si propone di proteggere e promuovere i valori della persona umana, di esaminare i problemi, le questioni ed i casi segnalati dai pazienti; di organizzare periodicamente incontri per i medici e per il pubblico sulle problematiche morali delle attività offerte nella cura degli ospiti.

Il Comitato concorre, all'interno della Santo Spirito, alla promozione di un dialogo interdisciplinare circa le questioni poste dallo sviluppo delle relazioni sociali e dalla pratica di assistenza sanitaria esprimendo valutazioni e pareri.



## OSS PAPOT ANTONELLA

### Rappresentane degli Ospiti e dei famigliari

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

In occasione della presentazione alla comunità di Pergine del Bilancio Sociale e di Missione, colgo l'occasione per una breve presentazione in qualità di rappresentante degli ospiti/familiari.

Il compito svolto da noi rappresentanti ha lo scopo di condividere con l'amministrazione proposte, problematiche e situazioni vissute dagli ospiti e dai parenti che frequentano la struttura.

Mi preme sottolineare come questo ruolo abbia innanzitutto una funzione di confronto e di critica costruttiva nel rispetto del lavoro di tutti ed è volto a migliorare, dove necessario, il servizio offerto. Da parte della direzione c'è un forte interesse a questo confronto: mensilmente ci sono incontri finalizzati all'ascolto di eventuali richieste, riflessioni, proposte ed aggiornamenti vari. In

occasione di questi incontri ho potuto constatare quanto il ruolo dell' APSP sia profondamente cambiato negli anni. Le due strutture presenti a Pergine assistono tanti soggetti diversi non autosufficienti: non riguarda più ormai soltanto assistenza all'anziano. Questo comporta un notevole sforzo da parte di tutte le persone che lavorano in struttura per poter rispondere adeguatamente alle esigenze specifiche di ogni ospite.

Il Bilancio Sociale permette di portare a conoscenza di tutti anche questo nuovo aspetto e si propone di presentare le funzioni di APSP e i molteplici servizi offerti.

È uno strumento importante per la condivisione degli obiettivi e dei risultati.



# Il Bilancio Sociale e di Missione

## Perché il Bilancio

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

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



### SENSO DI APPARTENENZA

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



### TRASPARENZA

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



### COESIONE SOCIALE

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



### VERIFICA ISTITUZIONALE

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

## L'INTEGRAZIONE

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

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

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



**SISTEMA DI  
PROGRAMMAZIONE**  
Obiettivi strategici  
Budget  
Piano di miglioramento

**SISTEMA DI  
MISURAZIONE**  
Standard  
Indicatori di performance  
Controllo di gestione

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

# I principi di redazione

## I PRINCIPI GUIDA



### Rilevanza

*Capacità di leggere i risultati e, conseguentemente, di permetterne la valutazione e l'eventuale ri-orientamento delle politiche del servizio*



### Selettività

*Necessità di correlare le aree di rendicontazione con i profili di risultato ed i soggetti coinvolti nei processi decisionali*



### Chiarezza ed attendibilità

*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

*Capacità di fornire rilevazioni in tempi coerenti con le necessità di valutazione e decisione dei diversi attori coinvolti nel processo di rendicontazione*

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*

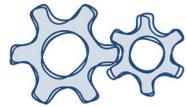
*il layout grafico,  
cercando di rendere  
piacevole la lettura*



### Principio di imparzialità

Il B.S.M. deve essere imparziale ed indipendente da interessi di particolari stakeholder

*Rappresentazione sia degli aspetti positivi che di quelli negativi*



### Principio di inclusione

Il B.S.M. deve “rendere conto” a tutti gli stakeholder interessati dell’operato dell’organizzazione per adempiere alle proprie responsabilità verso di loro

*Coinvolgimento degli stakeholder nel processo di redazione*



### Principio di inerenza

I risultati rappresentati nel B.S.M. devono essere direttamente attribuibili all’organizzazione e derivare da una sua consapevole decisione

*Capacità di monitoraggio*



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

# Nota metodologica

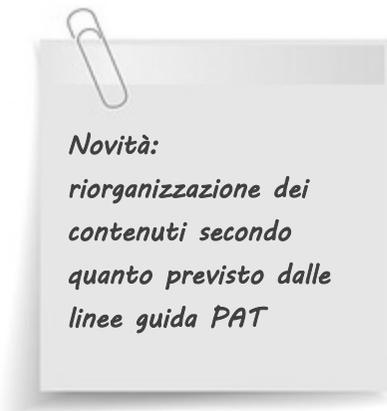
Questo documento rappresenta il **Bilancio Sociale e di Missione - anno 2018**.

<b>Obiettivi</b>	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
<b>Periodo di riferimento</b>	Anno solare 2018
<b>Numero di edizioni realizzate</b>	Dodicesima edizione
<b>Comparabilità</b>	I dati gestionali ed organizzativi si riferiscono al periodo
<b>Completezza</b>	La rendicontazione riguarda tutte le attività ed i settori dell'organizzazione, nella loro più completa rappresentazione
<b>Gruppo di lavoro</b>	La realizzazione è stata progettata dal <b>Comitato Editoriale</b> , composto dal dott. Bertoldi Giovanni (Direttore), Bolgia Cristina (Responsabile Qualità), Cestari Fabrizio, Meneghini Giovanna e Zuccatti Andrea
<b>Soggetti esterni</b>	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.
<b>Comunicazione</b>	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
<b>Aspetti significativi</b>	Utilizzo di tabelle, grafici e layout che catturi l'interesse da parte dei lettori
<b>Obiettivi di miglioramento</b>	Semplificazione nella lettura

<b>Revisione esterna</b>	Prima della pubblicazione, il B.S.M. è sottoposto al <b>giudizio di asseverazione</b> , che attesta la <b>veridicità e l'attendibilità delle informazioni</b> espresse e la <b>conformità del processo di rendicontazione</b> ai contenuti previsti dalle linee guida presenti in materia. L'asseverazione, a cura del Revisore dei conti, permette di ridurre il <b>rischio di autoreferenzialità del B.S.M.</b> 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.
<b>Piano della comunicazione</b>	La diffusione del B.S.M. è garantita attraverso la pubblicazione del documento sul sito aziendale.

## I CONTENUTI DEL B.S.M.

<b>Identità</b> <p>In questa prima parte viene delineata l'identità dell'Azienda, la mission, la storia</p>	<b>Il governo e le risorse umane</b> <p>Nella seconda parte viene illustrata la modalità di governo, l'organizzazione e gli interlocutori, il personale e la formazione. Viene rendicontata l'attività dei volontari</p>	<b>Le risorse economico-finanziarie</b> <p>Nella terza parte sono forniti in modo sintetico gli aspetti patrimoniali ed economico-finanziari con una particolare attenzione al benchmarking</p>
<b>La rendicontazione sulla missione e sugli obiettivi strategici</b> <p>Nella quarta parte vengono identificati e descritti i servizi che offre la Santo Spirito e i risultati ottenuti nel 2018</p>	<b>L'analisi di impatto sull'operato dell'organizzazione</b> <p>In questa parte si evidenziano gli obiettivi di qualità, che hanno caratterizzato la gestione, e i risultati raggiunti in termini di soddisfazione dei Clienti</p>	<b>Questioni aperte</b> <p>Nella sesta parte sono riportati i nuovi progetti e le aspettative per il futuro</p>



# Sommario

## Prima parte

### L'identità

Chi siamo, 18  
Lo statuto, 21  
L storia, 23  
La mission, 24  
I portatori d'interesse, 26  
Le reti di collaborazione e partnership, 32  
Gli obiettivi strategici, 34  
Mappa servizi, 36

## Seconda parte

### Il governo e le risorse umane

Il governo dell'A.P.S.P., 38  
La struttura organizzativa, 41  
Comitati e gruppi di lavoro, 42  
Le risorse umane, 46  
Indagini di customer, 66  
Il volontariato, 72

## Terza parte

### Le risorse economico-finanziarie e la dotazione patrimoniale

I principali dati economico patrimoniali, 72  
La retta, 76  
I fornitori, 78  
Le donazioni, 79

## Quarta parte

### La rendicontazione sulla missione e sugli obiettivi strategici

Trend demografici, 80  
La long term care in provincia di Trento, 81  
Servizi residenziali, 82  
Servizi semiresidenziali, 89  
Servizi ambulatoriali, 93  
Servizi domiciliari e alberghieri, 100  
Servizi informativi consulenziali, 102  
Servizi di supporto, 102

## Quinta parte

### L'analisi di impatto dell'operatore dell'organizzazione

Il sistema qualità, 104  
Family Audit, 105  
Q&B - Dementia Friendly, 108  
Indagini di customer, 112  
La comunicazione, 115

## Sesta parte

### Questioni aperte

La valorizzazione del patrimonio, 114  
Obiettivi 2019, 115

Prima parte

# L'identità

## CHI SIAMO

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

## IL PROFILO GENERALE DELL'ORGANIZZAZIONE

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

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

*vedi a pag. 105*

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





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

*(legato testamentario)*

## I PRINCIPI FONDAMENTALI



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



**Integrazione con i servizi territoriali** pubblici e privati



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



**Distinzione tra poteri** di indirizzo e programmazione e poteri di gestione



**Massima flessibilità** delle forme organizzative e gestionali



**Valorizzazione e sviluppo** delle competenze professionali



**Orientamento al cliente** e al miglioramento continuo



**Efficacia, efficienza ed economicità** gestionale



## LO STATUTO

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

### ART. 4 - SCOPI DELL'AZIENDA

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

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

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



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



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

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

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

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

LA STORIA



## LA MISSION

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

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

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

## LE STRATEGIE PER IL FUTURO

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

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

## LA NOSTRA MISSIONE

“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”

MISSION

STRATEGIA

VISION

## LA NOSTRA STRATEGIA

**Servizi integrati:** offerta di servizi diversificati per risposte ad una molteplicità di esigenze

**Risposta ai nuovi bisogni:** necessità di ricercare formule e servizi innovativi

**Coinvolgimento della famiglia:** necessità di coinvolgere la famiglia nella presa in carico

**Promuovere l'informazione:** gestione della informazione completa, integrata e trasparente

**Cambiamento organizzativo:** accompagnare il cambiamento attraverso attività formative, di coinvolgimento e di partecipazione

## LA NOSTRA VISIONE

“Dal curare al prendersi cura”

## I PORTATORI D'INTERESSE

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



### 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.

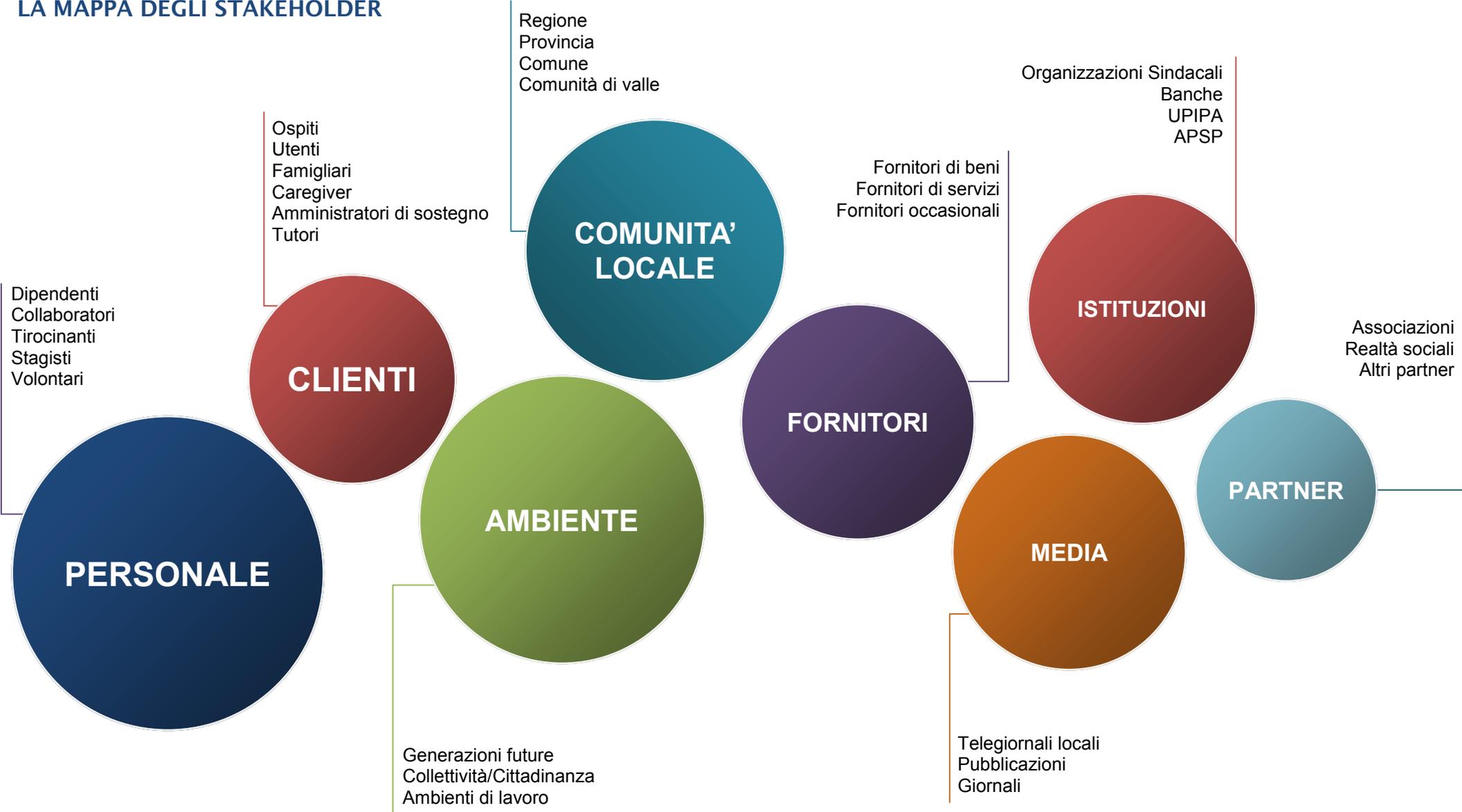


### L'ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER

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. 66*

LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



### ESIGENZE ED ASPETTATIVE

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

	<b>CLIENTI</b>	Qualità del servizio, correttezza negoziale, trasparenza, sicurezza, informazioni, soddisfazione
	<b>DIPENDENTI</b>	Stabilità, valorizzazione, remunerazione, sicurezza e benessere, pari opportunità, sviluppo e formazione, soddisfazione
	<b>SINDACATI</b>	Corretta applicazione contratto, comunicazione e coinvolgimento
	<b>VOLONTARI</b>	Valorizzazione, riconoscimento, sviluppo e formazione
	<b>ISTITUZIONI SCOLASTICHE E FORMATIVE</b>	Coinvolgimento, sviluppo e formazione, tirocini, stage
	<b>FORNITORI</b>	Continuità del rapporto, qualificazione, trasparenza ed imparzialità, acquisti verdi, partnership, valorizzazione del tessuto economico
	<b>AUTORITA'/ENTI REGOLATORI</b>	Correttezza, rispetto delle norme, collaborazione, ricerca e sviluppo

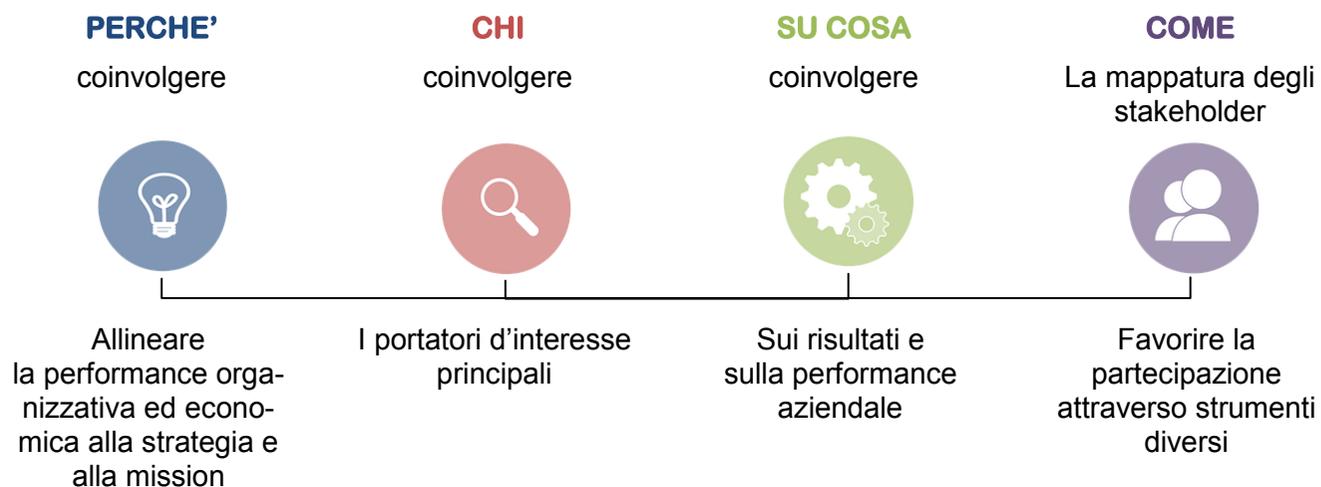
---

	<b>ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA</b>	Sostegno alle iniziative, collaborazione, formazione, ricerca e sviluppo, promozione culturale
	<b>APSP</b>	Collaborazione, condivisione, partnership
	<b>ISTITUZIONI PUBBLICHE/ENTI LOCALI</b>	Trasparenza, attenzione al territorio, ricerca e sviluppo, coinvolgimento
	<b>ISTITUZIONI FINANZIARIE</b>	Solidità patrimoniale
	<b>COMUNITA' SCIENTIFICA</b>	Collaborazione, partecipazione
	<b>CITTADINI</b>	Correttezza, imparzialità, trasparenza. Efficienza ed efficacia, benessere sociale
	<b>AMBIENTE GENERAZIONI FUTURE COLLETTIVITA'</b>	Impegno sociale e sostegno alla collettività, sostenibilità economica, promozione culturale e sociale, valorizzazione del territorio

---

## IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

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



## LE ISTANZE

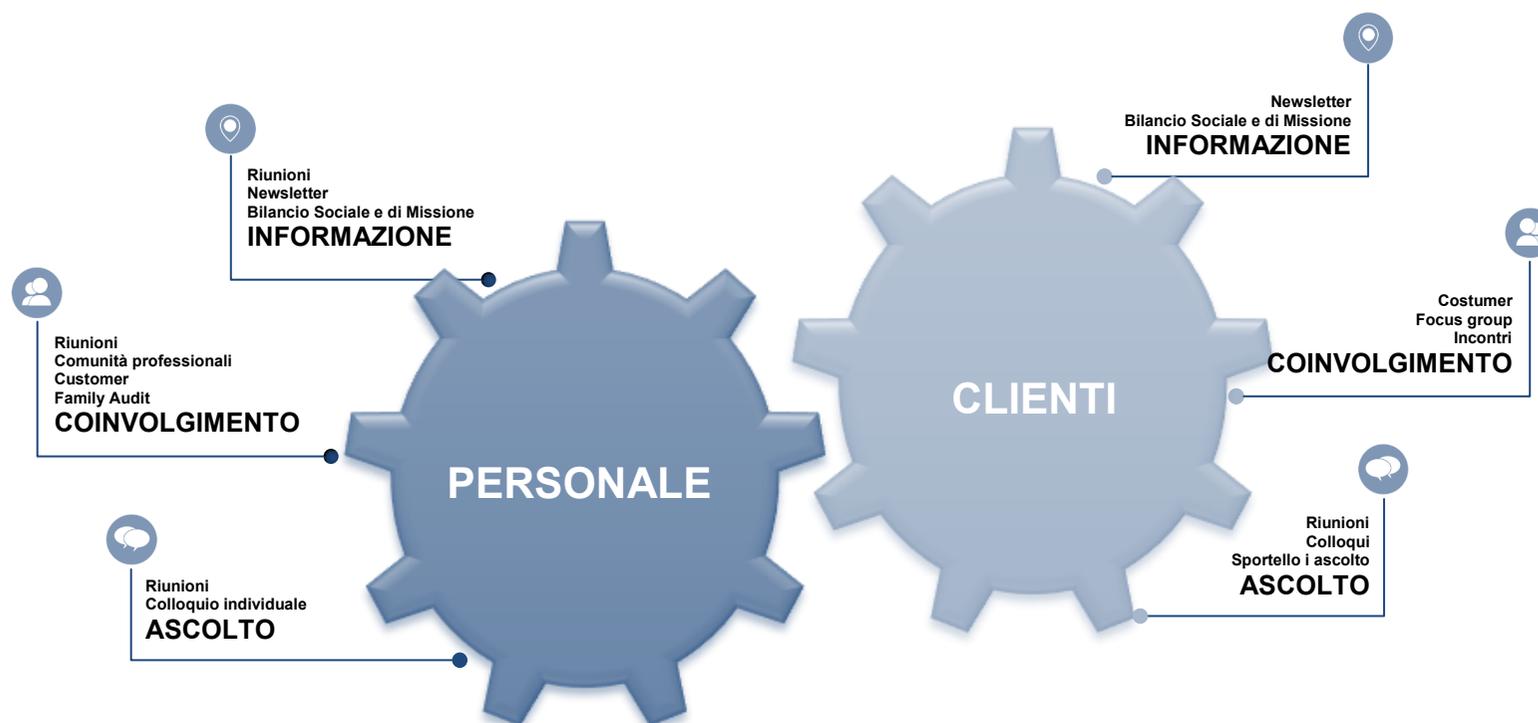
La Santo Spirito ritiene fondamentale raccogliere dai propri stakeholder:

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

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

	2015	2016	2017	2018	Scostamento
Reclami presentati	8	29	12	24	+ 12
Reclami fondati	50%	66%	42%	75%	+ 33%
Reclami verbali	1	23	16	23	+ 7
Suggerimenti/apprezzamenti/ringraziamenti	7	12	14	6	- 8

## IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER PRINCIPALI





## LE RETI DI COLLABORAZIONE E PARTNERSHIP

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

### SERVIZI IN FORMA ASSOCIATA

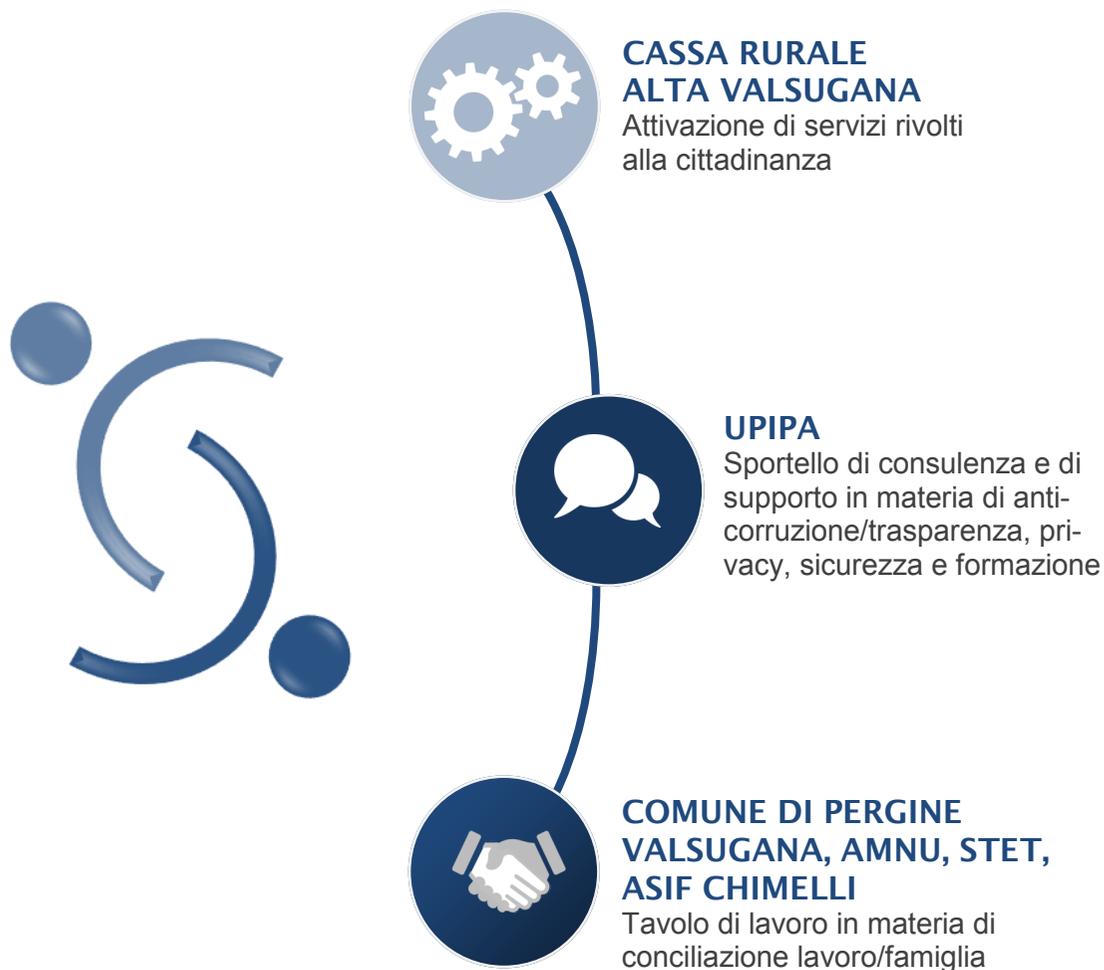
La collaborazione con altre Aziende attraverso la stipula di apposite convenzioni permette di razionalizzare processi amministrativi, efficientando la spesa e ottenere condizioni economiche migliori.

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

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

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

PARTNERSHIP

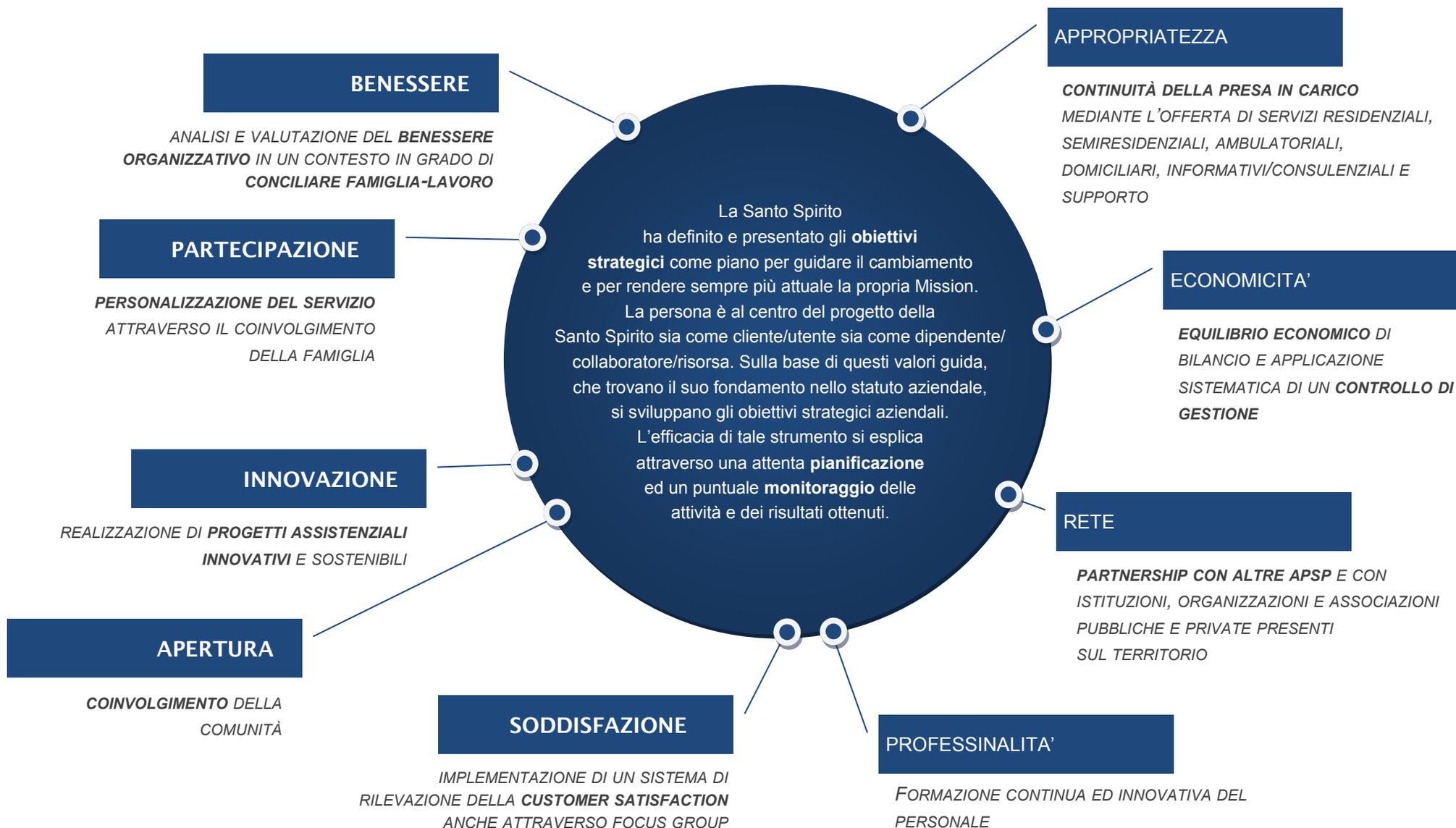


PATECIPAZIONE SOCIETARIE

*La Santo Spirito ha sottoscritto partecipazioni societarie con Trentino Riscossioni Spa e STET Spa.*

*In questo modo Trentino Riscossioni diventa agente delle riscossioni in nome e per conto dell'APSP. e STET rappresenta una società in house per la fornitura diretta di gas.*

## GLI OBIETTIVI STRATEGICI



## I VALORI

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

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

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

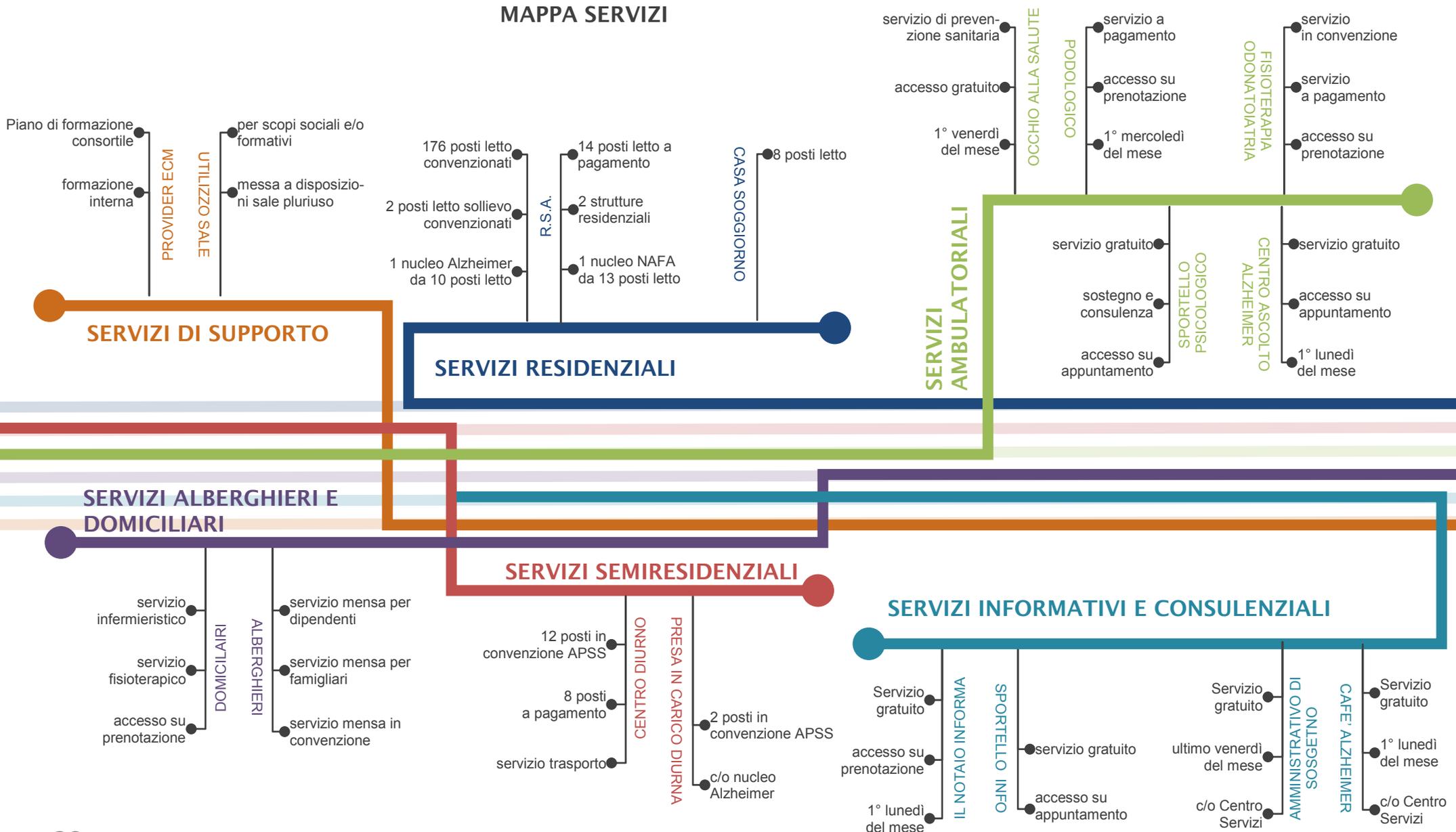
**diritto di scelta** - Il Cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. L'Azienda, fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del Cliente. Le diverse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

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

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

*Ente certificato ISO 9001 dal 2005*

### MAPPA SERVIZI



## STRUTTURA MULTISERVIZI

## Servizi residenziali

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

## Servizi semiresidenziali

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

## Servizi ambulatoriali

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

## Servizi domiciliari e alberghieri

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

## Servizi informativi e consulenziali

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

## Servizi di supporto

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

# Il governo e le risorse umane

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

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il **Consiglio di Amministrazione (CdA)** 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.

### PRESIDENTE

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

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

#### PRESIDENTE:

Diego Pintarelli

#### VICEPRESIDENTE:

Claudio Eccher

#### CONSIGLIERI:

Luciano Biasi

Michela Bortolamedi

Daria Zampedri

## REQUISITI PER LA COPERTURA DELLA CARICA

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



### DELEGHE

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

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

## LE PRINCIPALI QUESTIONI AFFRONTATE DALL’ORGANO DI GOVERNO

Le attività deliberative del Consiglio di Amministrazione, per l’anno 2018, hanno riguardato i seguenti ambiti:



Riesame della Direzione



Approvazione e modifica Regolamenti aziendali



Avvio iter lavori di ristrutturazione



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

### REVISORE UNICO

**REVISORE UNICO**  
Martina Tomio

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

### IL DIRETTORE GENERALE

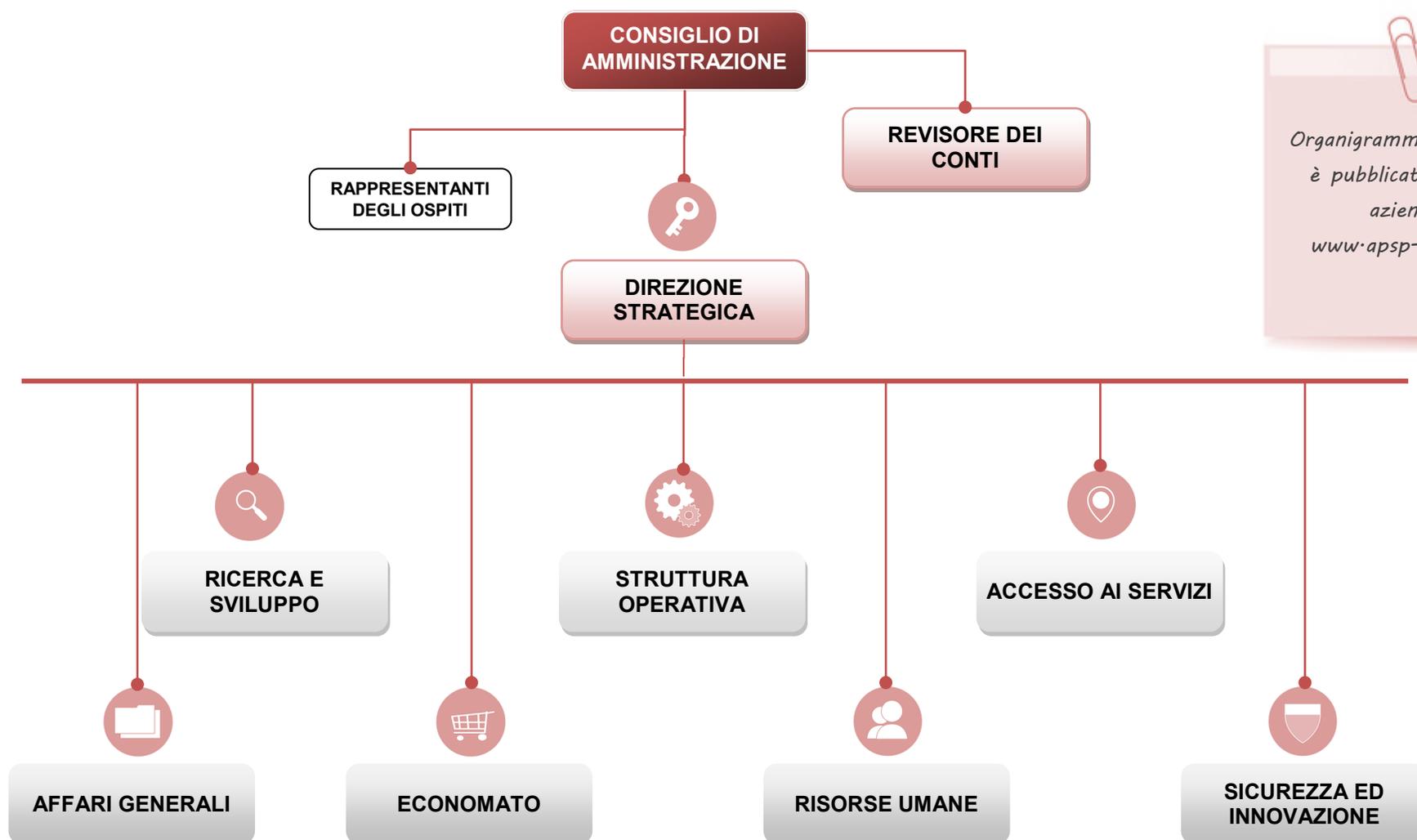
**DIRETTORE GENERALE**  
Giovanni Bertoldi

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

### I DATI SULLA GOVERNANCE

Riunioni del Consiglio di Amministrazione	11
% di partecipazione	91%
Provvedimenti del Consiglio di Amministrazione	106
Provvedimenti del Presidente	45
Provvedimenti del Direttore	358

## LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



Organigramma aziendale:  
è pubblicato sul sito  
aziendale  
[www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it)

## 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

3  
Riunioni



### Composizione

- Giovanni Bertoldi (Direttore Generale)
- Maria Cristina Andreatus (Medico)
- Giorgio Susella (Medico)
- Monica Pedrotti (Coordinatrice)
- Giulia Zampedri (Coordinatrice)
- Alessia Bonecher (Educatrice professionale)
- Paola Maria Taufer (Psicologa)
- Claudio Tasin (Avvocato)
- Paolo Dordoni (Filosofo)

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 ricevere il relativo contributo e coinvolgimento.

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



### Composizione

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

**22**  
Riunioni

## 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

- Maria Cristina Andreatus (Medico)
- Cristina Bolgia (Responsabile Qualità)
- Monica Pedrotti (Coordinatrice)
- Giulia Zamperi (Coordinatrice)
- Antonino Catanese (Infermiere)
- Yuri Bini (Infermiere)
- Andrea Zuccatti (Fisioterapista)

**14**  
Riunioni

- \* esame e la valutazione degli eventi avversi segnalati;
- \* proposta delle Linee guida aziendali per la sicurezza del paziente;
- \* promozione della cultura della sicurezza;
- \* incidenting reporting.

### COMITATO 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.

**3**  
Riunioni



#### Composizione

- Giovanni Bertoldi (Direttore Generale)
- Maria Cristina Andraeus (Medico)
- Cristina Bolgia (Responsabile Formazione)
- Monica Pedrotti (Coordinatrice)
- Giulia Zampedri (Coordinatrice)
- Yuri Bini (docente)

### COMITATO DISCIPLINARE

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

**1**  
Riunioni



#### Composizione

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

## COMITATO EDITORIALE

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

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

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

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



### Composizione

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

[www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it)

### Gli strumenti:

- \* Carta dei Servizi
- \* Il Ponte
- \* Bilancio Sociale
- \* La Casa informa ...
- \* Brochure



### 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. 105

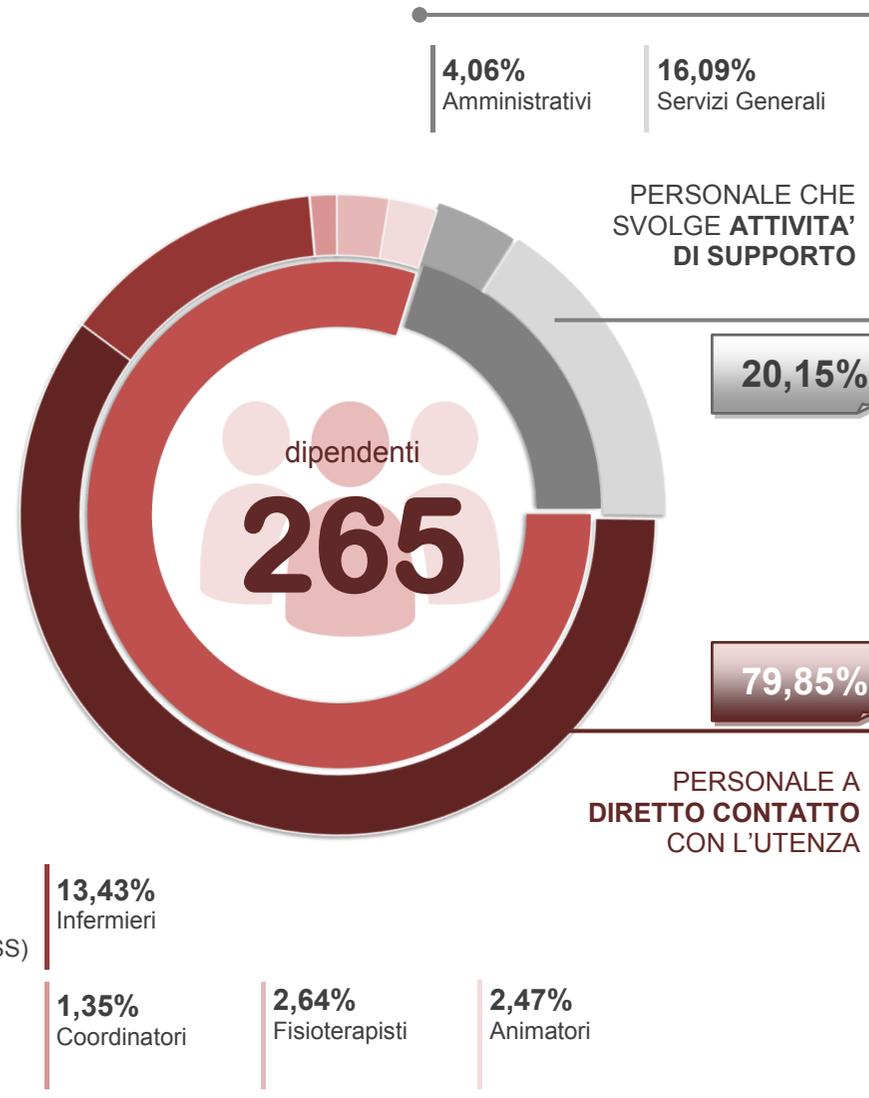
### LE RISORSE UMANE

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

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

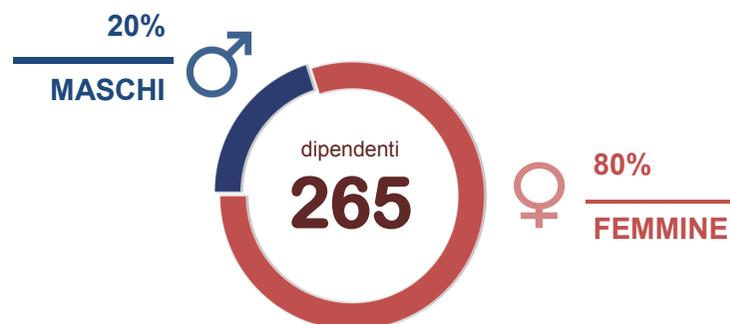


I dati rappresentati si riferiscono al 31 DICEMBRE



## TIPOLOGIA DI GENERE

Il genere femminile risulta il più rappresentato arrivando all' **80%** del personale, a testimonianza che il lavoro di cura intercetta maggiormente le donne.



## TIPO DI CONTRATTO

### Occupati a tempo determinato

				
<30	6	18	17	7
31-40	5	4	8	1
41-50	2	3	5	0
>50	0	5	5	0
<b>totale</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>33</b>	<b>10</b>

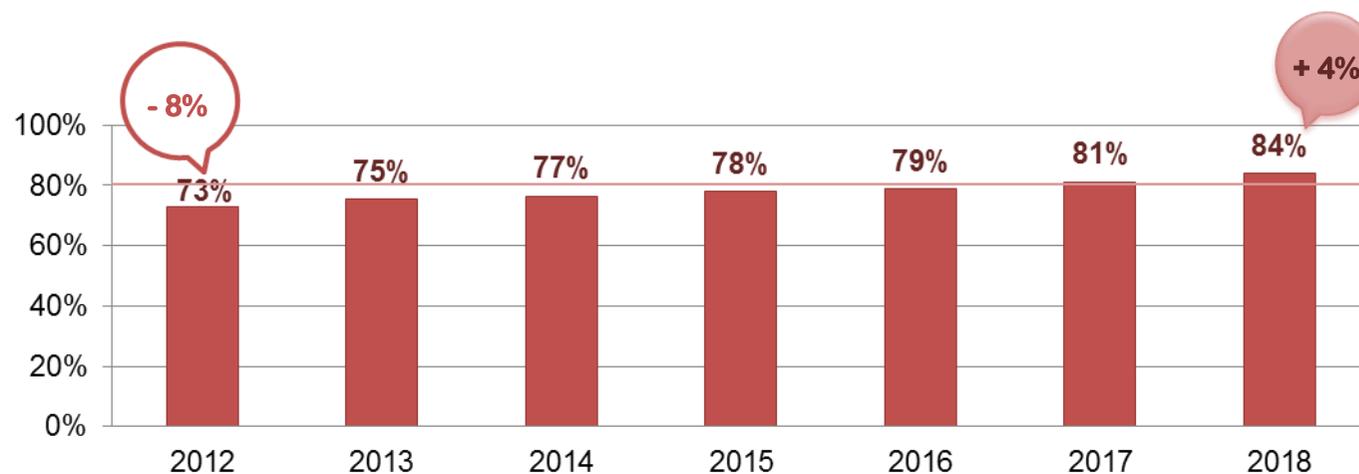


### Occupati a tempo indeterminato

				
<30	2	19	18	3
31-40	8	25	15	18
41-50	19	67	49	37
>50	11	71	54	28
<b>totale</b>	<b>40</b>	<b>182</b>	<b>136</b>	<b>86</b>



### LA STABILIZZAZIONE DEL PERSONALE

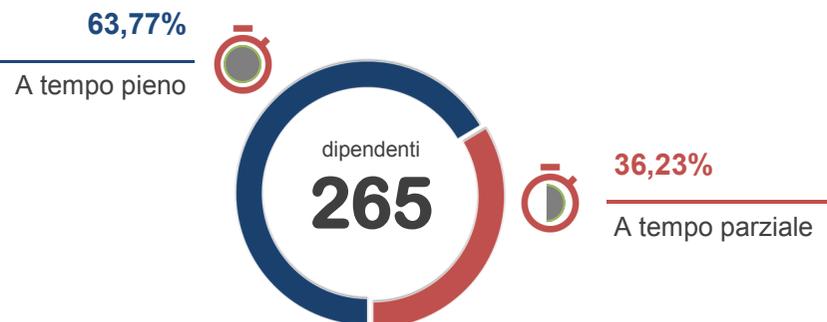


Come si evince dal grafico sopra esposto nel corso degli ultimi sette anni si è **attivato un percorso di stabilizzazione del personale** che ha portato alla data del 31 dicembre 2018 ad avere l'84% del personale impiegato avente un contratto a tempo indeterminato e quindi al di sopra del livello minimo previsto dall'attuale normativa vigente.

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

## CONCILIARE LE ESIGENZE

La Santo Spirito è sempre stata attenta alle politiche del lavoro intese anche come **conciliazione dei tempi di vita e dei tempi lavorativi del proprio personale dipendente**. Il 36,23% del lavoratori impiegati ha un contratto part-time in grado di conciliare sia le esigenze personale e familiari dei lavoratori che le necessità organizzative aziendali riuscendo ad allocare il personale nelle fasce temporali orarie dove necessità il maggior impiego di persona.



### Contratti a tempo pieno

Amministrativi	8
Coordinatori	3
Infermieri	15
Fisioterapisti	2
Operatori di assistenza	74
Animatori	2
Servizi generali	18

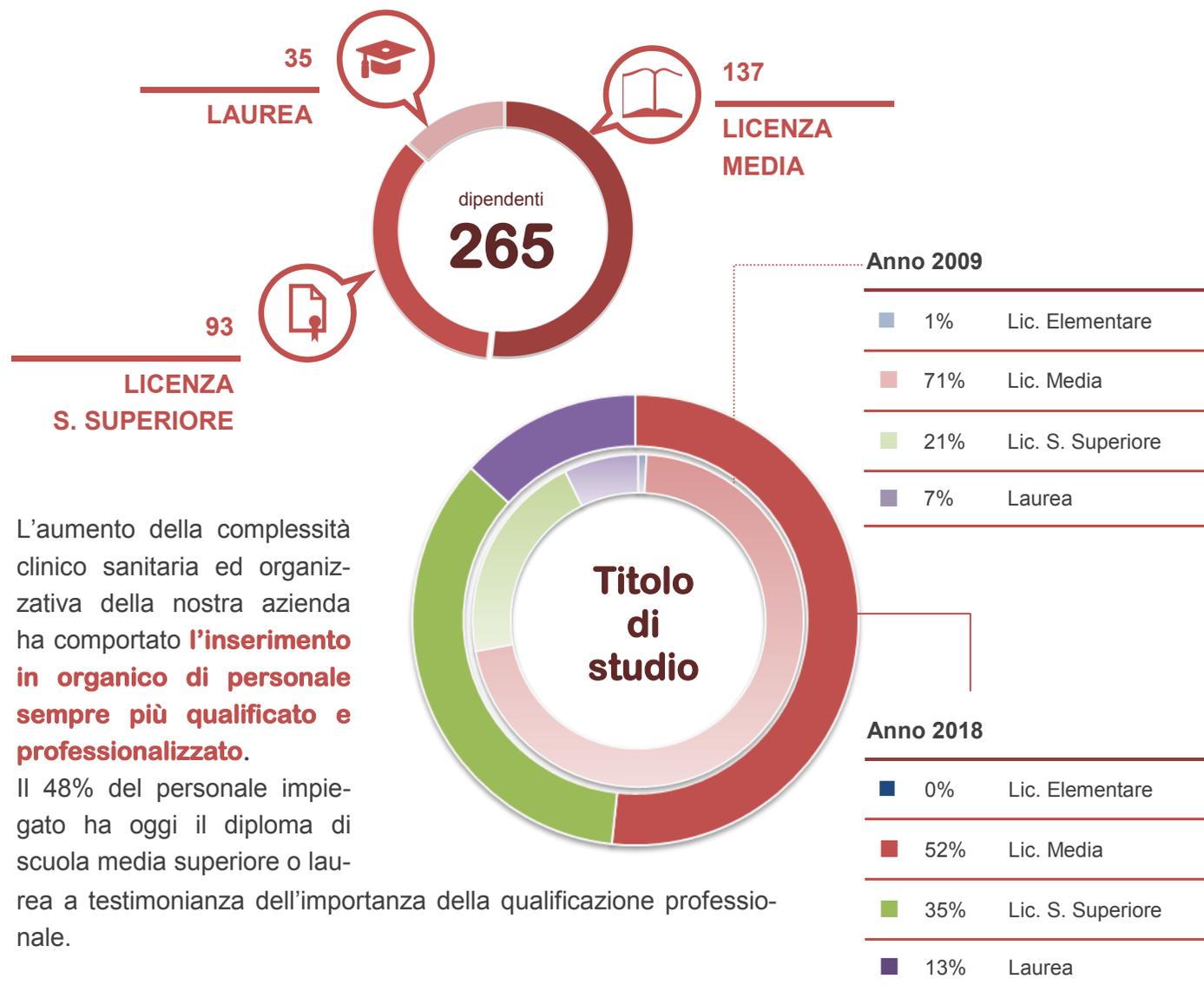


### Contratto a tempo parziale

0	Amministrativi
0	Coordinatori
13	Infermieri
2	Fisioterapisti
56	Operatori di assistenza
4	Animatori
15	Servizi generali

*Il personale femminile impiegato presso la Santo Spirito con contratto part-time è del 33,96%, questo volto ad agevolare la conciliazione lavoro-famiglia*

### TITOLO DI STUDIO



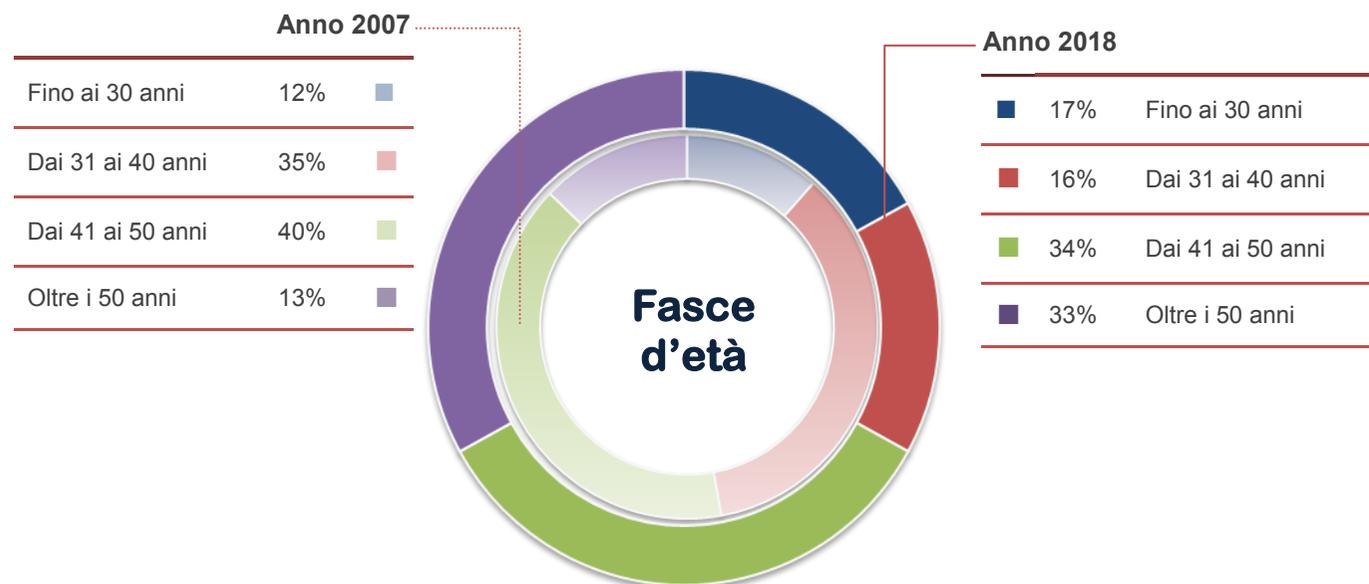
L'aumento della complessità clinico sanitaria ed organizzativa della nostra azienda ha comportato **l'inserimento in organico di personale sempre più qualificato e professionalizzato.**

Il 48% del personale impiegato ha oggi il diploma di scuola media superiore o laurea a testimonianza dell'importanza della qualificazione professionale.

## LE FASCE D'ETÀ

	Fino ai 30 anni	Dai 31 ai 40 anni	Dai 41 ai 50 anni	Oltre i 50 anni
Femmine	37	29	70	76
Maschi	8	13	21	11
Totale	45	42	91	87

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





#### ETÀ MEDIA PER GENERE



**44,18**  
femmine



**43,10**  
maschi

L'età media si attesta intorno ai 43-44 anni, dato che proiettato ai prossimi 10/15 anni evidenzia un trend preoccupante in quanto il personale avrà un'età media di 60 anni nel 2025-2030. Tale trend impone una importante riflessione in termini di promozione di nuovi stili di vita.

#### AGE MANAGEMENT

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

*vedi a pag. 105*

#### Progetto di miglioramento

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

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

## ANZIANITA' DI SERVIZIO

	Fino a 10 anni	Dai 11 anni ai 30 anni	Oltre i 30 anni
Femmine	98	98	16
Maschi	27	26	0
Totale	125	124	16



### ANZIANITA' MEDIA PER GENERE



**14,09**  
donne



**11,96**  
uomini

L'anzianità media di servizio si attesta intorno ai 12-14 anni. Anche tale dato, confrontato e rapportato all'età media anagrafica, rappresenta un quadro abbastanza critico per il lavoro di cura.

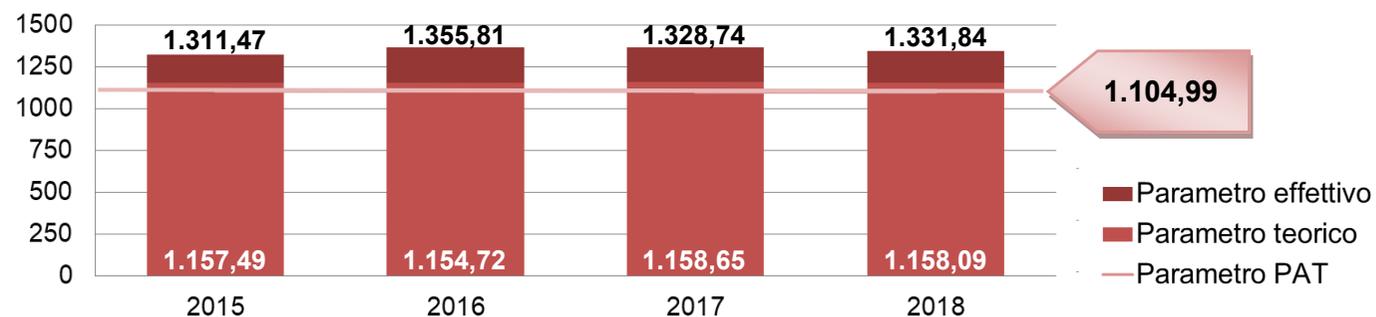
### Oltre i 30 anni

Amministrativi	1	■
Coordinatori	1	■
Infermieri	0	■
Fisioterapisti	0	■
Operatori di assistenza	8	■
Animatori	0	■
Servizi generali	6	■



### 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 PAT 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. Il differenziale tra il parametro PAT e il parametro effettivo sta a dimostrare l'intensità di cura garantita dalla Santo Spirito.

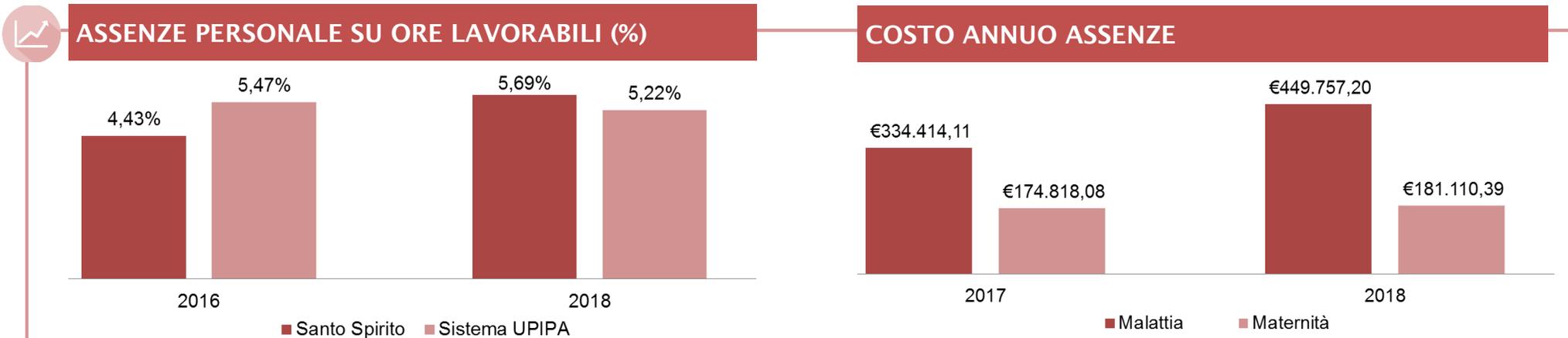


Tipologia personale	2016			2017			2018		
	Parametro teorico	Parametro effettivo	Scostamento	Parametro teorico	Parametro effettivo	Scostamento	Parametro teorico	Parametro effettivo	Scostamento
Assistenza medica	1,20	1,83	+ 0,63	1,20	1,87	+0,67	1,20	1,76	+ 0,56
Coordinamento	2,00	2,00		2,00	2,00		2,00	3,00	+ 1,00
Assistenza generica alla persona	96,58	122,88	+ 26,30	96,87	120,09	+23,22	96,76	119,90	+ 23,14
Assistenza infermieristica	22,03	26,08	+ 4,05	22,11	25,85	+3,74	22,08	25,41	+ 3,33
Attività di animazione	3,58	4,78	+ 1,20	3,57	4,81	+1,24	3,57	4,88	+ 1,31
Assistenza riabilitativa	4,52	4,75	+ 0,23	4,58	4,95	+0,37	4,66	5,05	+0,39
Assistenza riabilitativa per esterni	0,75	0,75		0,81	0,81		0,71	0,71	

## TASSO DI ASSENTEISMO

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Tasso di assenteismo	7,50%	8,98%	8,00%	7,75%	6,59%	8,77%	8,70%
Tasso di assenteismo per malattia	4,00%	3,62%	3,30%	3,40%	3,56%	4,36%	5,80%

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.



Dal confronto dei dati aziendali con i dati del sistema UPIPA emerge come l'anno 2018 rappresenti un anno di svolta abbastanza significativo che vede **un'inversione del trend portando l'incidenza delle assenze a livello aziendale al di sopra del tasso di assenteismo di sistema.** Tale dato impone una profonda riflessione a livello amministrativo e l'introduzione di politiche atte a ridurre il turn-over del personale.

### **LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO**

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

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

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

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

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

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

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

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Infortuni	5	12	5	3	5	10	14
Giorni infortunio	18	146	110	19	119	101	494

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.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Biologico	2	2	2	1	0	5	3
Movimentazione	1	2	0	1	0	1	3
Aggressione	0	2	0	0	1	0	1
Scivolamento	1	3	2	0	2	1	2
In itinere	1	1	0	0	2	1	2
Altro	0	2	1	1	0	2	3

### LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

*Provider di formazione ECM*

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

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



## L'OFFERTA FORMATIVA

La Santo Spirito, come provider ECM, ha **attivato nr. 27 corsi** (81 edizioni) per un totale di 1.056 persone formate, di cui 769 interni (pari al 72,82% dei formati) . L'attività formativa ha prodotto nr. **4.205,50 ore di formazione.**

Nel 2018 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.**



### 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 " di Levico Terme, l'APSP "Don Ziglio" di Levico Terme, l'APSP "San Giuseppe" di Roncegno e l'APSP "Casa Laner" di Folgaria.*

## LA FORMAZIONE AL PERSONALE DIPENDENTE

L'internalizzazione del servizio di formazione ha permesso di passare da un 36% di ore di formazione (2007) al 88% di ore di formazione (2018) realizzate all'interno della struttura . 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.

Attraverso l'attività formativa interna (3.873,60 ore garantite) e l'accesso anche alla formazione di enti esterni (504,50 ore garantite) ha permesso di offrire al personale un formazione **media pro-capite di 16,52 ore.**

### LA VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE

Dall'analisi dei questionari, somministrati ai partecipanti ai corsi, emerge come le attività formative proposte hanno avuto un riscontro positivo. Il personale ha riconosciuto come i corsi proposti siano stati **pertinenti rispetto allo sviluppo professionale**:

CORSO	Valutazione media
I protocolli assistenziali	9,19
La formazione del preposto alla sicurezza	8,80
L'applicazione della normativa anticorruzione nelle APSP	8,28
BLSD	9,41
La movimentazione dei carichi	8,75
La sicurezza sul lavoro	8,56
La movimentazione dei carichi - serv. generali	8,93
Corso antincendio. Aggiornamento	8,85
La responsabilità sanitaria	8,80
La sicurezza sul lavoro. Aggiornamento	8,79
Stress e lavoro correlato	8,87
La movimentazione dei carichi - mod. specifico	8,79
La figura dell'OSS tutor	8,80
La movimentazione dei carichi - mod. aggiornamento	9,10
Fine vita ed accompagnamento alla morte	8,92
HACCP - addetto alla distribuzione	7,77
La sicurezza e la salute sul lavoro - amministrativi	8,89
HACCP - aggiornamento	7,22
Benessere organizzativo e team building	8,33
Rischio biologico nel settore sanitario	8,86
Il ruolo dell'OSS nella presa in carico	9,32
Il nuovo piano HACCP	9,00
Gestione responsabile degli oli	9,47
Demenza ed aggressività "A"	8,61
Demenza ed aggressività "B"	7,86
Gestione del rischio clinico	9,19

La **soddisfazione complessiva** rispetto al corso proposto ha avuto un riscontro altrettanto positivo:

CORSO	Valutazione media
I protocolli assistenziali	9,63
La formazione del preposto alla sicurezza	8,67
L'applicazione della normativa anticorruzione nelle APSP	8,64
BLSD	9,08
La movimentazione dei carichi	9,07
La sicurezza sul lavoro	8,86
La movimentazione dei carichi - serv. generali	9,29
Corso antincendio. Aggiornamento	8,81
La responsabilità sanitaria	7,17
La sicurezza sul lavoro. Aggiornamento	8,69
Stress e lavoro correlato	8,70
La movimentazione dei carichi - mod. specifico	9,58
La figura dell'OSS tutor	8,50
La movimentazione dei carichi - mod. aggiornamento	9,31
Fine vita ed accompagnamento alla morte	8,70
HACCP - addetto alla distribuzione	8,35
La sicurezza e la salute sul lavoro - amministrativi	9,72
HACCP - aggiornamento	8,13
Benessere organizzativo e team building	7,22
Rischio biologico nel settore sanitario	9,20
Il ruolo dell'OSS nella presa in carico	8,66
Il nuovo piano HACCP	8,57
Gestione responsabile degli oli	8,55
Demenza ed aggressività "A"	8,58
Demenza ed aggressività "B"	8,42
Gestione del rischio clinico	8,46

### LA FORMAZIONE IN MATERIA DI SICUREZZA

La formazione in materia di sicurezza rappresenta per la Santo Spirito un investimento fondamentale; ogni anno vengono aggiornati i percorsi formativi sulla base delle indicazioni del Comitato scientifico e in rispetto delle normative in materia vigenti.

	<b>Destinatari</b>	<b>Partecipanti</b>	<b>Ore</b>
Corso sicurezza - modulo base e specifico	Dipendenti neo assunti	38	16
Corso sicurezza - modulo aggiornamento	Dipendenti	20	8
Corso sicurezza - modulo aggiornamento	Personale amministrativo	9	8
Corso preposti	Preposti	32	8
Aggiornamento periodico RLS	RLS	3	8
Corso addetti antincendio	Addetti squadra antincendio	10	16
Corso addetti antincendio - aggiornamento	Addetti squadra antincendio	74	8
Corso in materia di HACCP	Personale addetto alla gestione degli alimenti	93	4
Il nuovo piano di autocontrollo (HACCP)	Personale di cucina	2	22
Corso movimentazione dei carichi	Dipendenti neo assunti	19	6
Corso movimentazione dei carichi - aggiornamento	Dipendenti	3	48

## STAGE E TIROCINI

La cultura aziendale della Santo Spirito è fondata sui valori della cooperazione. Negli anni sono state attivate collaborazioni con enti pubblici e cooperative sociali, per contribuire alla realizzazione di progetti di inclusione sociale per persone provenienti da situazioni di emarginazione o svantaggio sociale, attraverso l'acquisizione di competenze professionali.

### GLI STAGE PER GLI STUDENTI DELLE SCUOLE SUPERIORI

La nostra collaborazione con le scuole superiori continua a consolidarsi ogni anno **dal 1997**.

Negli anni, il numero di Istituti che ci richiedono di ospitare **studenti in stage** è via via aumentato e si è diversificato, dagli Istituti Professionali, agli Istituti Tecnici del commercio e dagli Istituti Professionali per la gestione aziendale ai Licei. Inoltre, **a partire dal 2016**, accogliamo studenti delle scuole superiori nell'ambito del **percorso di alternanza scuola lavoro**. Esperienze brevi ma molto formative poiché permettono in prima persona di: verificare le conoscenze acquisite attraverso il percorso scolastico, orientando con maggior consapevolezza le proprie scelte formative e professionali per il futuro.

### I TIROCINI EXTRA CURRICULARI

Questa tipologia di tirocinio è rivolta a chi, ha terminato il proprio iter di studi (Diploma, Laurea, Master). Spesso promossi dai Centri per l'Impiego delle Province, ma anche da altri Enti accreditati come le Università o alcuni Enti di Formazione, sono regolamentati e monitorati attraverso un progetto formativo e diversi momenti di verifica delle competenze maturate. Oltre a permettere di acquisire un'esperienza professionale pratica e di ottenere un **certificato che valorizza il curriculum** formativo e professionale, aprono all'opportunità di stringere contatti che non di rado si traducono in offerta di collaborazioni con contratti di lavoro di varia durata. La **conoscenza reciproca "sul campo"** fa sì che i tirocini siano tra i principali **bacini di selezione**.

### I TIROCINI DI FORMAZIONE ED ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

I tirocini curricolari comprendono quelli promossi da Enti di Formazione professionale accreditati ad erogare brevi percorsi intensivi **per il conseguimento delle qualifiche** rivolti a disoccupati o inoccupati al fine di aumentarne la competitività sul mercato del lavoro.



	Nr.	Ore
Alternanza scuola lavoro	38	3.858
Formazione professionale	2	100
Tirocinio extra-curriculare	2	224
<b>Totale</b>	<b>42</b>	<b>4.182</b>

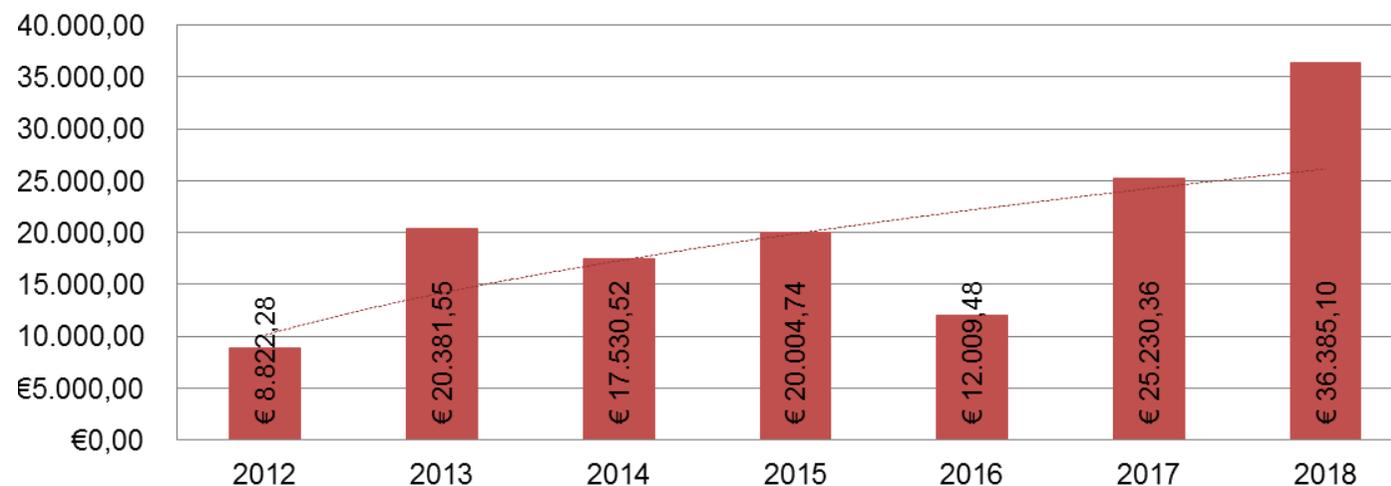
### LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ

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 2018 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	2018
Operatori assegnati	11	29	26	22	17	16	21
Ore di attività	1.093	2.553	1.828	2.086	986	2.004	2.890

### 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 2018 i progetti “Intervento 19”, “Intervento 20” e “Intervento OccupAzione” (opportunità lavorative per persone disabili over 45) istituito dall’Agenzia del Lavoro nel corso del 2017.

	Intervento 19	Intervento 20	Intervento occupAzione	Intervento occupAzione	Progetto straordinario	Totale
Persone coinvolte	11	12	10	7	2	42
Ore annue effettuate	6.881,80	4.201,19	3.092,40	339,00	3.356,00	17.870,39
Costo a carico PAT	73.825,63	66.450,44	28.918,97	4.656,97	42.634,36	216.486,37
Costo a carico APSP	22.765,65	9.113,23	1.653,50	878,40	2.928,00	37.338,78

*La Santo Spirito ha aderito per l’anno 2018 anche al “Progetto straordinario per il sostegno alla ricollocazione di disoccupati da più di 12 mesi espulsi dal mercato del lavoro” con finanziamento a carico dell’Agenzia del Lavoro per il totale del costo.*

### INDAGINI DI CUSTOMER

La Santo Spirito presta particolare attenzione al coinvolgimento del personale e dei propri collaboratori alle scelte strategiche aziendali.

Tra gli strumenti maggiormente utilizzati e più efficaci in tal senso risultano le indagini sulla percezione del clima, del proprio benessere organizzativo e della percezione sulla qualità dei servizi erogata. Tale ultima indagine rappresenta una modalità di ascolto particolare ed innovativa in quanto si chiede al personale di mettersi dalla parte dei cittadini/utenti e rappresentare la propria percezione della qualità dei servizi.

### LA PERCEZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Il questionario è stato costruito utilizzando gli indicatori del modello Q&B – Qualità e Benessere al fine di coinvolgere il maggior numero possibile di dipendenti e poter quindi procedere all'autovalutazione di alcuni indicatori sulla base di quanto emerso nel questionario, non ritenendo sufficiente quanto desumibile esclusivamente dai focus group con il personale.

I questionari riconsegnati sono stati 173, pari al 64% degli intervistati (nel 2017 la partecipazione al questionario è stata pari al 63%). Si ritiene perciò il risultato del questionario di **alta attendibilità**.

#### MAGGIORI CRITICITA' RIELVATE

#### ABBIAMO FATTO

Attenzione da parte dei vertici istituzionali nei confronti dei Residenti e dei loro familiari

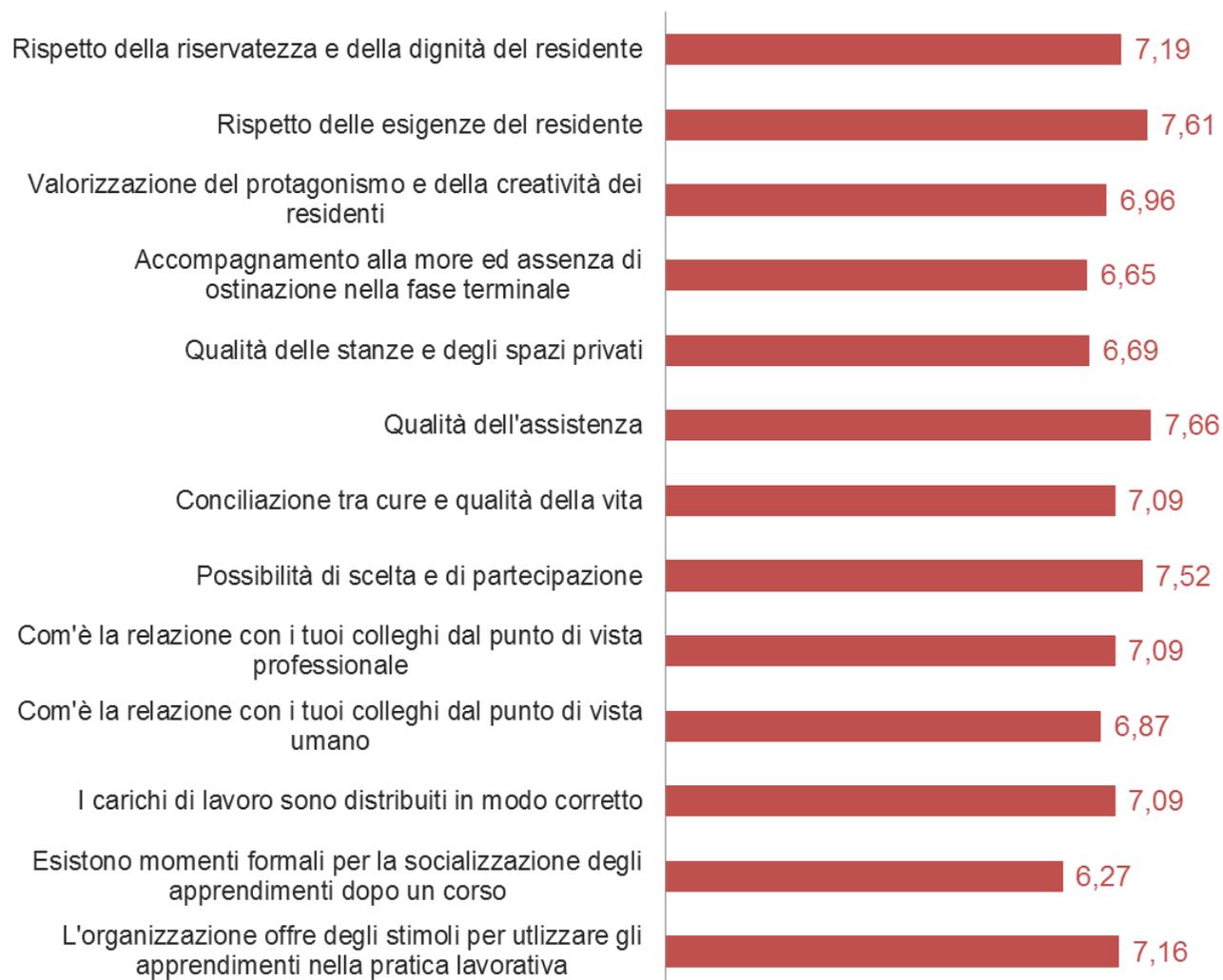
Riunioni periodiche  
Newsletter  
Colloqui individuali

Possibilità di coltivare interessi ed hobby personali da parte dei Residenti

Personalizzazione di alcuni ambiti di vita con attivazione di progetti specifici anche in collaborazione con i volontari

Effettiva possibilità di fruizione del verde da parte dei Residenti

	2017	2018
Valutazione della Qualità complessiva del servizio della struttura (min 1 max 10)	7,40	7,51



### 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



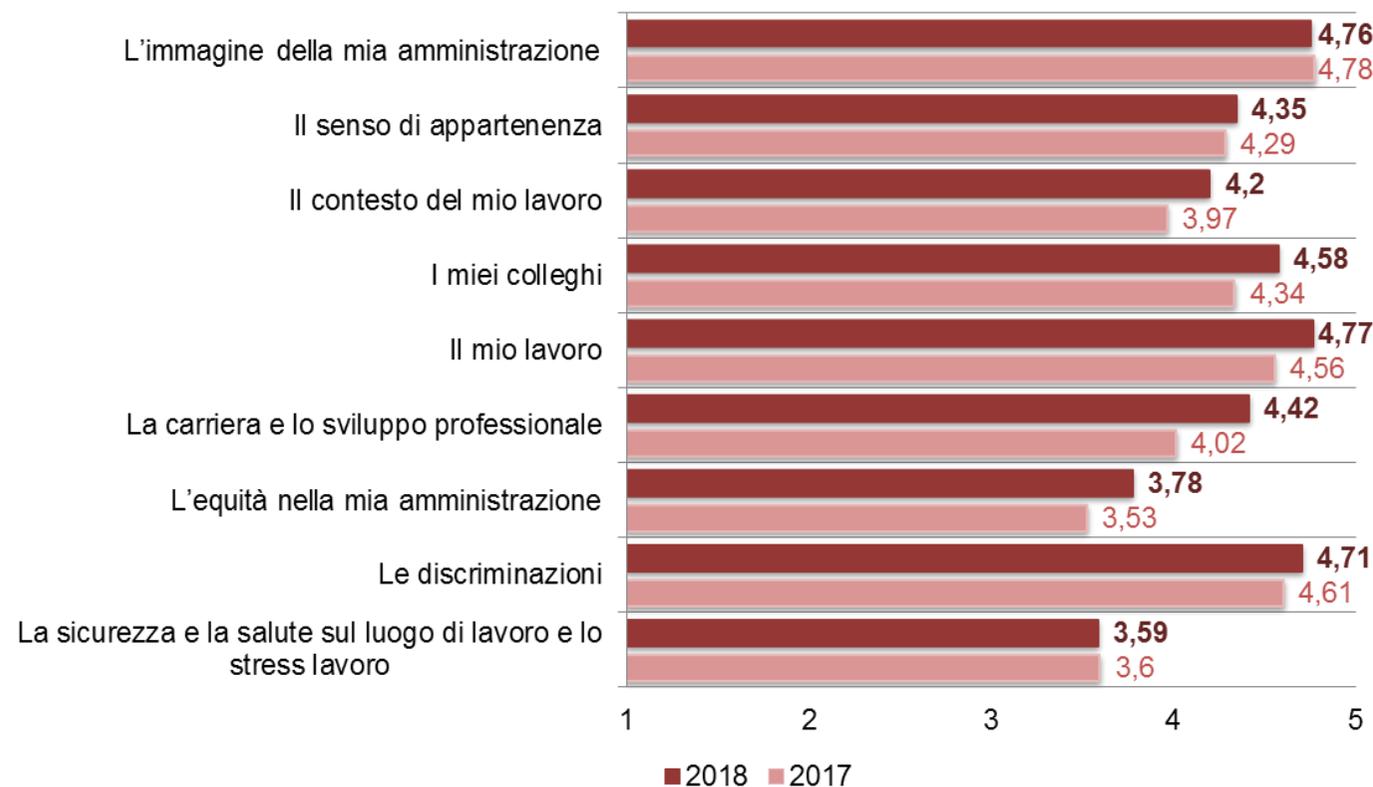
La Santo Spirito ha deciso di aderire al progetto sviluppato da CiVIT adottando il modello di questionario elaborato in conformità a quanto previsto dall'art. 14 del D.Lgs. 150/2009 (le amministrazioni pubbliche devono curare, annualmente, la realizzazione di indagini sul personale volte a rilevare il 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 **la maggior parte degli indicatori di benessere lavorativo siano in aumento** (dato in controtendenza rispetto agli anni precedenti).

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. 105

## IL VOLONTARIATO

La Santo Spirito, nell'aprile del 2016, ha adottato un "Regolamento per lo svolgimento di attività di volontariato presso l'APSP. La Santo Spirito, infatti, **promuove ed incentiva la Collaborazione del volontariato**, per lo svolgimento di attività integrative e complementari agli apporti professionali assicurati dal personale dipendente.

**Il volontariato deve ispirarsi ai principi della spontaneità, gratuità e continuità del servizio prestato.** Con l'introduzione del Regolamento si è chiesto a tutti i volontari (sia riuniti in associazione che spontanei) di sottoscrivere una convenzione di impegni.

### I NUMERI DEL SERVIZIO

	2015	2016	2017	2018
Associazioni presenti	17	17	18	9
Volontari	151	117	131	81
Ore attività annue	8.944	12.448	18.631	11.142
Ore giornaliere medie	24,50	34,01	51,04	30,53
Valorizzazione del servizio	€ 89.440,00	€ 124.480,00	€ 186.631,00	€ 111.420,00



*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.



## LE ATTIVITÀ DEL VOLONARIATO



Terza parte

# Le risorse economico-finanziarie e la dotazione patrimoniale

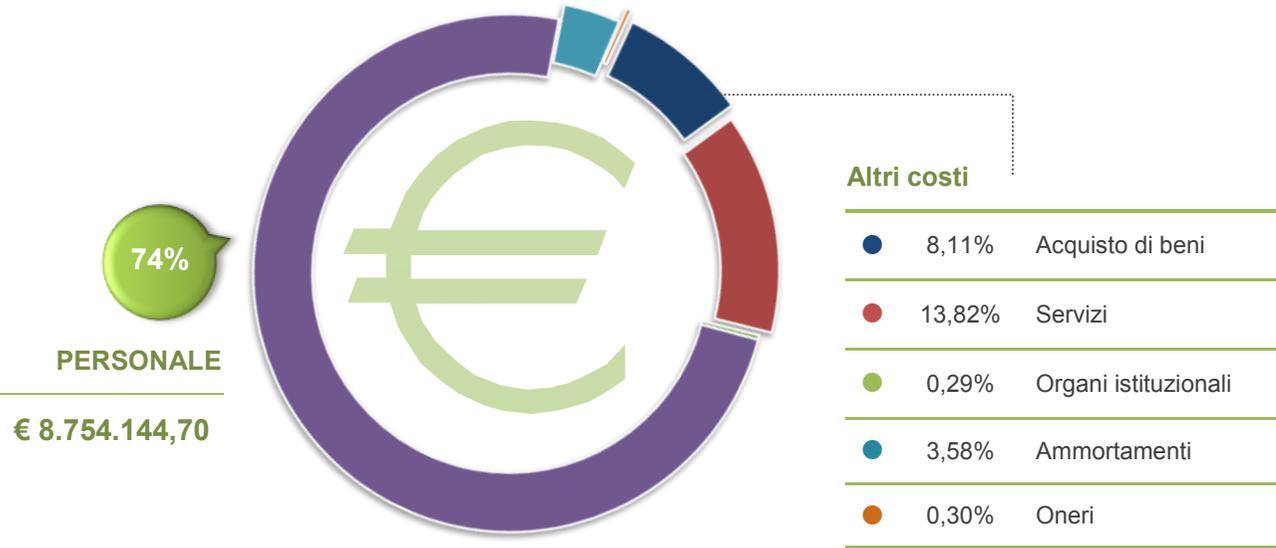
## I PRINCIPALI DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

Anche dal punto di vista economico la Santo Spirito si dimostra struttura sana il cui valore della produzione si attesta intorno agli € 11,63 ml., il patrimonio netto ha un valore di € 36,26 ml. ed è rappresentato sostanzialmente dal **valore degli immobili** e dalla **riserve di utili accantonate** negli anni.

## COMPOSIZIONE DEI RICAVI



COMPOSIZIONE DEI COSTI



Il 73,91% dei costi è rappresentato dalla risorsa principale che è il personale dipendente.

€ 11.845.002,73  
*Totale dei costi*

## STATO PATRIMONILE

ATTIVO	31/12/2018	31/12/2017
A) IMMOBILIZZAZIONI	€ 46.582.982,88	€ 46.273.337,98
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	€ 10.856,66	€ 11.889,20
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	€ 42.624.652,99	€ 42.483.119,33
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	€ 3.947.473,23	€ 3.778.329,45
B) ATTIVO CIRCOLANTE	€ 3.337.688,84	€ 3.744.946,39
I) RIMANENZE	€ 45.829,87	€ 49.295,59
II) CREDITI	€ 2.635.601,69	€ 1.851.011,91
IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE	€ 656.257,28	€ 1.844.638,89
C) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 59.258,80	€ 79.586,39
I) Ratei e risconti attivi	€ 59.258,80	€ 79.586,39
<b>Totale attivo</b>	<b>€ 49.979.930,52</b>	<b>€ 50.097.870,76</b>
PASSIVO		
A) CAPITALE DI DOTAZIONE	€ 36.040.635,95	€ 36.264.674,42
Patrimonio e riserve	€ 36.264.674,42	€ 36.264.403,28
Risultato di esercizio	-€ 224.038,47	€ 271,14
B) CAPITALE DI TERZI	€ 9.103.468,52	€ 8.776.213,82
I) Fondi per rischi ed oneri	€ 1.066.055,73	€ 1.057.143,24
I) Trattamento di fine rapporto	€ 5.195.318,21	€ 5.081.137,48
III) Debiti	€ 2.842.094,58	€ 2.637.933,10
C) RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 4.835.826,05	€ 5.056.982,52
Ratei e risconti passivi	€ 4.835.826,05	€ 5.056.982,52
<b>Totale passivo</b>	<b>€ 49.979.930,52</b>	<b>€ 50.097.870,76</b>

## CONTO ECONOMICO

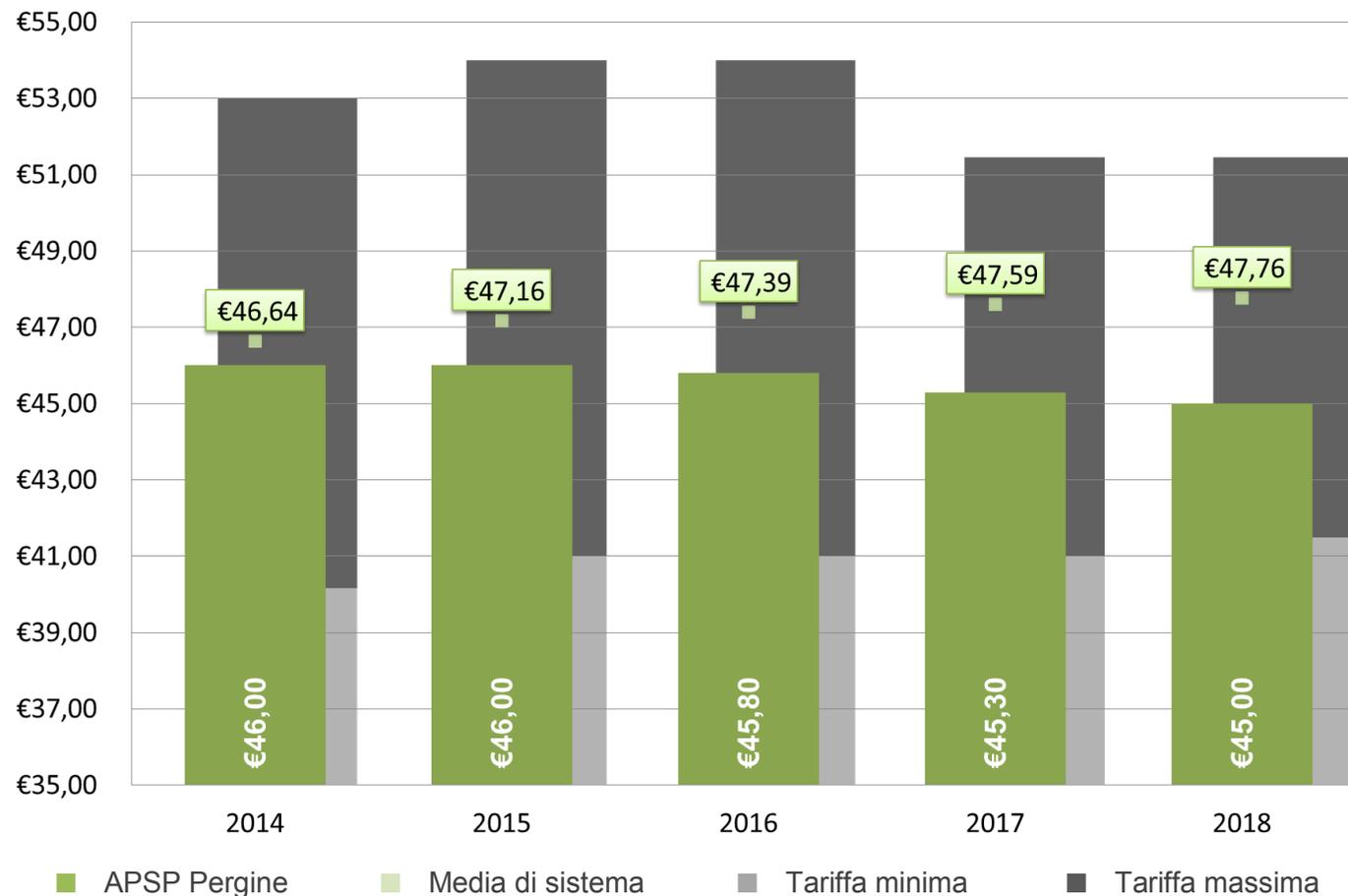
CONTO ECONOMICO	31/12/2018	31/12/2017
<b>A) Valore della produzione</b>	<b>€ 11.635.334,39</b>	<b>€ 11.382.535,13</b>
I) Ricavi delle vendite e delle prest.	€ 10.129.521,55	€ 10.187.869,76
V) Altri ricavi e proventi	€ 1.505.812,84	€ 1.194.665,37
<b>B) Costi della produzione</b>	<b>€ 11.845.002,73</b>	<b>€ 11.431.905,47</b>
I) Consumo di beni e materiali	€ 960.473,31	€ 955.587,55
II) Servizi	€ 1.670.669,84	€ 1.599.378,22
IV) Costo per il personale	€ 8.471.515,60	€ 8.141.137,31
V) Ammortamenti e svalutazioni	€ 423.719,32	€ 457.881,72
VI) Accantonamenti per rischi	€ 282.629,10	€ 232.580,95
VII) Oneri diversi di gestione	€ 35.995,56	€ 45.339,72
<b>RISULTATO DELLA GESTIONE</b>	<b>-€ 209.668,34</b>	<b>-€ 49.370,34</b>
<b>C) Proventi e oneri finanziari</b>		
I) Proventi finanziari	€ 706,29	€ 63.852,48
II) Interessi ed altri oneri finanziari	-€ 24,42	-€ 93,00
<b>RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA</b>	<b>€ 681,87</b>	<b>€ 63.759,48</b>
<b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>	<b>-€ 208.986,47</b>	<b>€ 14.389,14</b>
<b>Imposte sul reddito</b>	<b>-€ 15.052,00</b>	<b>-€ 14.118,00</b>
Imposte sul reddito dell'esercizio	-€ 15.052,00	-€ 14.118,00
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>-€ 224.038,47</b>	<b>€ 271,14</b>
Utile (Perdita) dell'esercizio	-€ 224.038,47	€ 271,14

## LA RETTA

Voci	2017		2018		Δ
	€	%	€	%	
Oneri e servizi diversi (assicurazioni, organi istituzionali, consulenze, imposte)	€ 3,64	8,04%	€ 4,81	10,68%	+ 2,64%
Ammortamenti e accantonamenti	€ 3,36	7,42%	€ 3,19	7,09%	- 0,33%
Acquisti vari	€ 3,37	7,44%	€ 3,40	7,56%	+ 0,12%
Generi alimentari	€ 3,00	6,62%	€ 3,34	7,43%	+ 0,81%
Lavanderia e lavaggio indumenti Ospiti	€ 0,44	0,96%	€ 0,15	0,33%	- 0,63%
Manutenzioni	€ 1,34	2,95%	€ 1,42	3,15%	+ 0,20%
Appalto pulizie ambientali ed esterne	€ 3,12	6,89%	€ 3,21	7,14%	+ 0,25%
Utenze	€ 3,43	7,57%	€ 3,29	7,32%	- 0,25%
Personale alberghiero e servizi generali	€ 11,76	25,97%	€ 13,23	29,41%	+ 3,44%
Personale extra LEA	€ 11,84	26,14%	€ 8,95	19,89%	- 6,25%
	<b>€ 45,30</b>		<b>€ 45,00</b>		

*L'ulteriore riduzione della retta alberghiera del 2018 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.*

CONFRONTO CON RETTA MEDIA DI SISTEMA



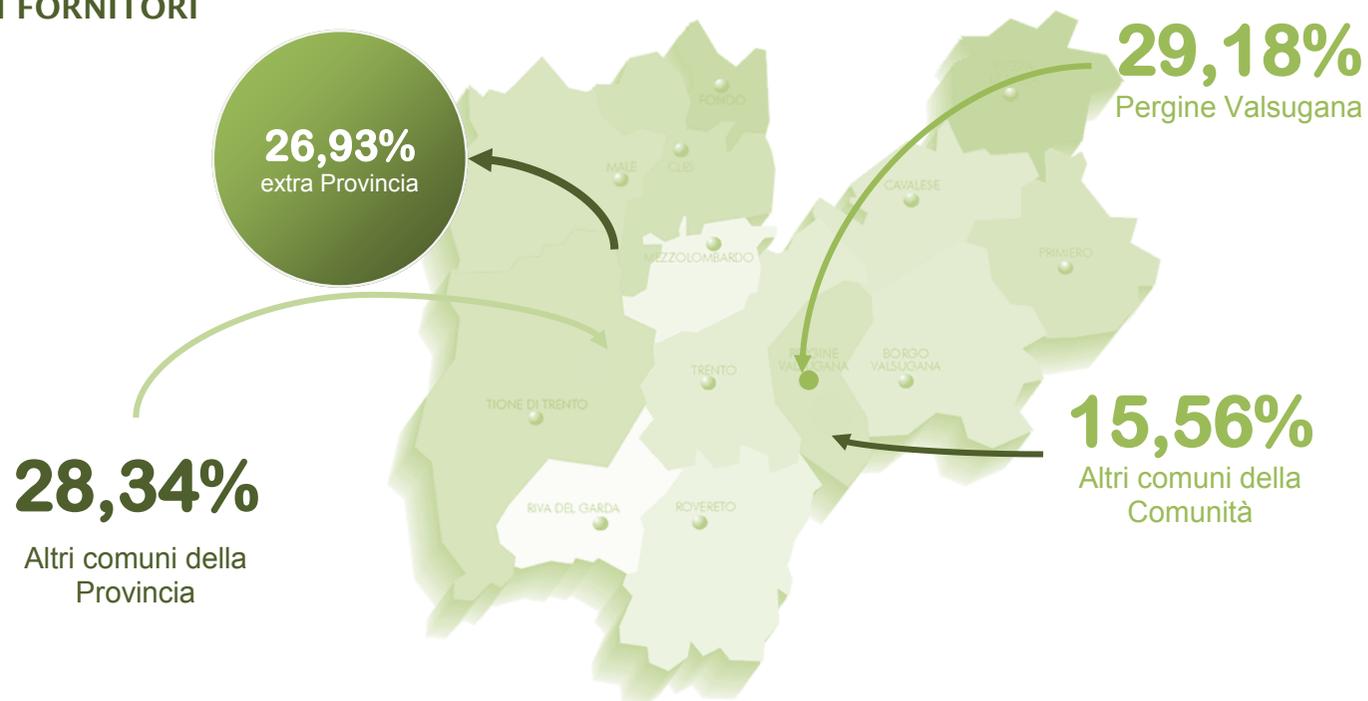
È importante evidenziare come l'importo della retta pagata dagli Ospiti e/o dai loro familiari rappresenti **solo il 33,67% del costo giornaliero del singolo posto letto.**

	2018
Costo posto letto	€ 133,63
Retta convenzionati	€ 45,00
Retta paganti	€ 117,43

*Ai fini fiscali è possibile detrarre la quota giornaliera, non coperte da finanziamento provinciale, pari ad € 4,65 per spese sanitarie ed € 8,85 per spese assistenziali per le sole giornate di presenza del Residente.*

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 2016-2018.**

## I FORNITORI



## FATTURATO PER TERRITORIO

	2014	2015	2016	2017	2018
Pergine Valsugana	€ 562.239,33	€ 488.347,68	€ 602.833,70	€ 764.469,72	€ 867.606,72
Comunità di Valle	€ 446.571,65	€ 397.399,51	€ 499.186,27	€ 460.603,90	€ 462.647,11
Provincia di Trento	€ 766.414,39	€ 1.239.963,85	€ 914.866,71	€ 1.092.871,50	€ 842.699,56
<b>TOTALE PAT</b>	<b>€ 1.775.225,37</b>	<b>€ 2.125.711,04</b>	<b>€ 2.016.886,68</b>	<b>€ 2.317.945,12</b>	<b>€ 2.172.953,39</b>
Extra Provincia	€ 908.419,00	€ 877.307,42	€ 908.336,28	€ 830.481,64	€ 800.817,25



## FATTURATO PER SETTORE DI ATTIVITA'

	2017	2018	%
Acquisto di beni	€ 955.587,55	€ 960.473,31	38,53%
Acquisto di servizi	€ 843.498,87	€ 906.592,59	36,37%
Utenze	€ 468.334,63	€ 437.425,18	17,55%
Manutenzioni	€ 183.332,97	€ 188.223,19	7,55%
<b>TOTALE</b>	<b>€ 2.450.754,02</b>	<b>€ 2.492.714,27</b>	

## LE DONAZIONI

Nel corso del 2018 si sono raccolti, a titolo di donazione, € 19.575,00 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 2018 si è riproposta l'iniziativa **"Doni sotto l'albero"** in occasione del Natale.

# La rendicontazione sulla missione e sugli obiettivi strategici

## TREND DEMOGRAFICI

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.

fonte: Profilo di salute della provincia di Trento aggiornamento 2017

## LA LONG TERM CARE IN PROVINCIA 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 RSA (pari al 69% degli assegni erogati).



3.560

69%

### 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
	4.433 (convenzionati 2016)	127
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**

### COPERTURA POSTI LETTO

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



	1998	2008	2018
Entrati	85	85	95
Dimessi	13	28	42
Deceduti	70	48	53

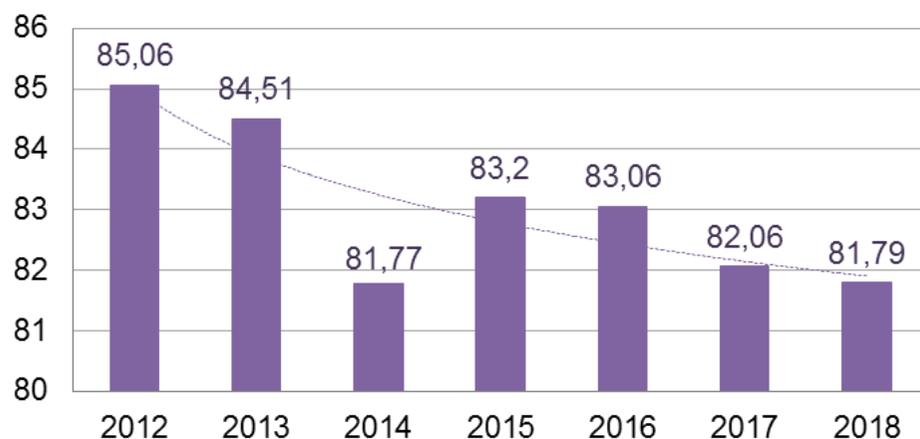
Interessante il dato relativo al numero di dimessi che rispetto al 1998 è più che triplicato. Tale dato dimostra come sempre più sia richiesto il ricovero temporaneo e di sollievo per sollevare le famiglie e i caregiver dal lavoro di cura.

## I RESIDENTI

L'utenza dei servizi residenziali è ancora rappresentata per i **2/3 dal genere femminile**, con un'età media, incostante diminuzione, che si attesta attorno agli 81 anni.

	1998	2008	2018
Femmine	76,35%	77,73%	71,30%
Maschi	23,65%	22,72%	28,70%

## L'ETA' MEDIA

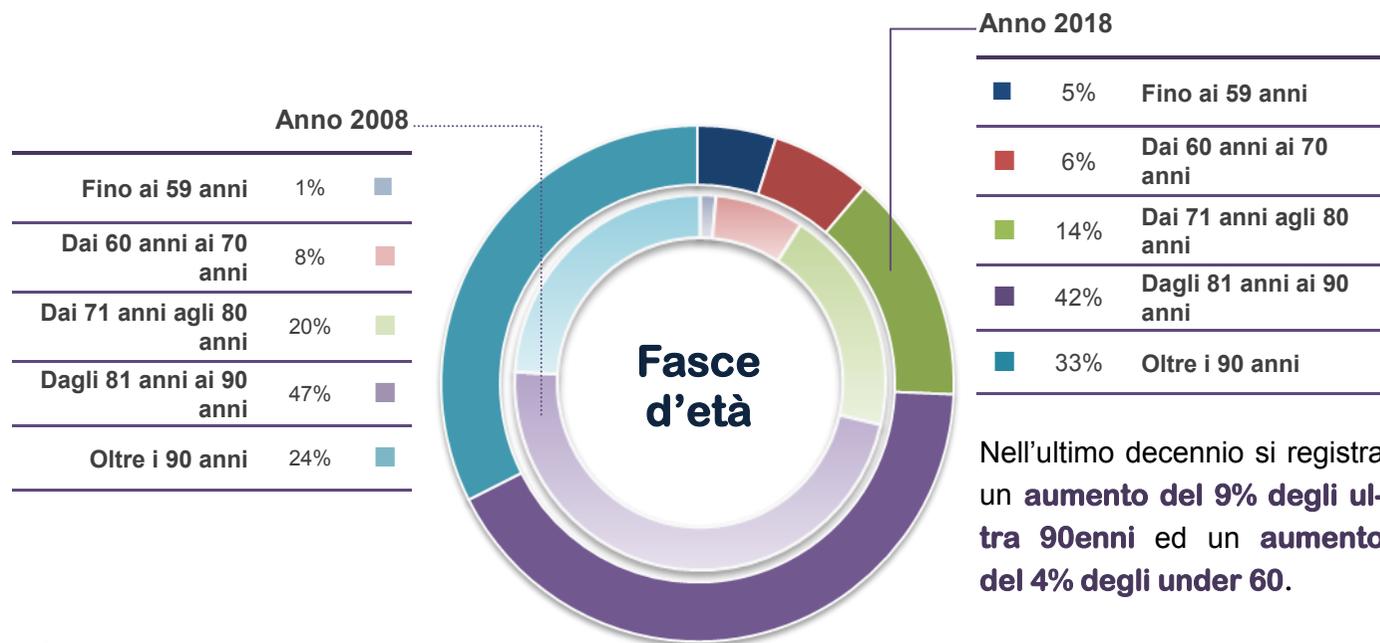


Nell'ultimo quinquennio si denota una **diminuzione significativa dell'età media dei residenti**. Tale dato dimostra come con i nuovi criteri di ammissione stabiliti dall'UVM il servizio residenziale di RSA non sia solo riferito a persone anziane ma in generale a **utenti non autosufficienti anche in 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	5	6	20	64	64
Maschi	6	8	12	29	9

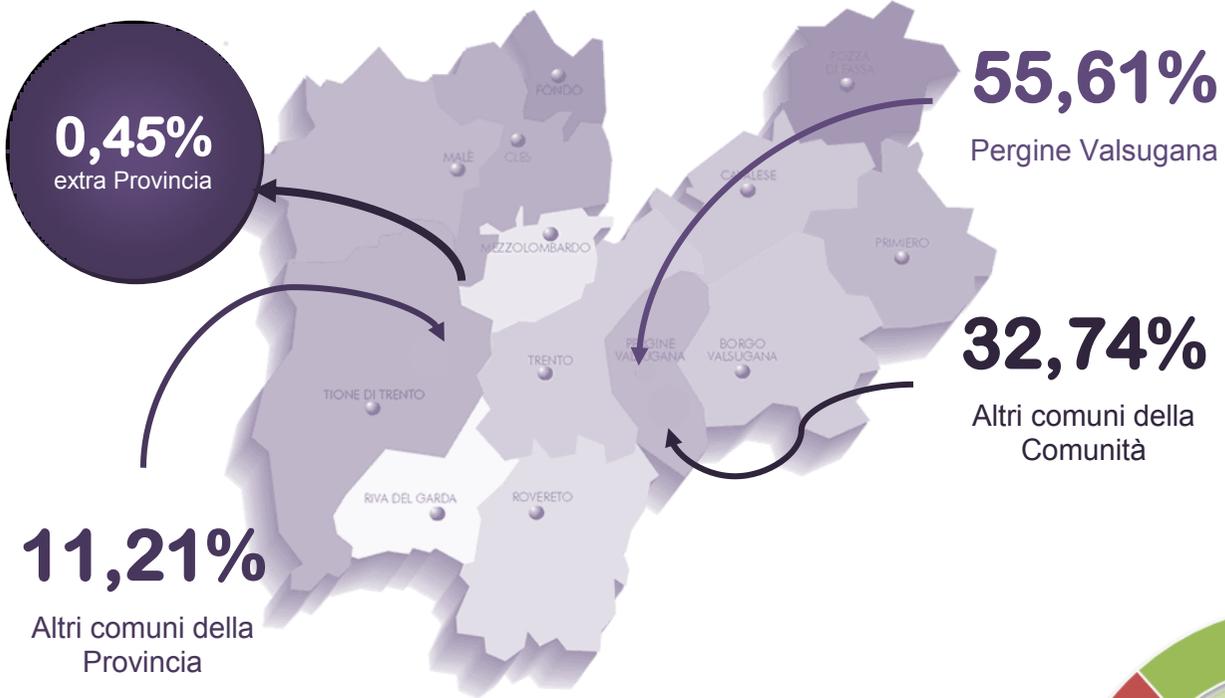


Nell'ultimo decennio si registra un **aumento del 9% degli ultra 90enni** ed un **aumento del 4% degli under 60**.

... i CENTENARI

	2008	2013	2018
Centenari	1	5	1

LA PROVENIENZA



La Santo Spirito si dimostra negli anni **riferimento locale per l'assistenza residenziale** ad anziani e persone non autosufficienti. Rispetto al 2017 si registra una diminuzione dei Residenti provenienti da fuori provincia, si è passati da 1,35% a 0,45%, contestualmente si nota un aumento dei Residenti provenienti da altri comuni dalle provincia con un +1,31% rispetto allo scorso anno.

Anno 2008	
Pergine Valsugana	47%
Altri comuni della Comunità	38%
Altri comuni PAT	11%
Entra Provincia	4%



Anno 2018	
56%	Pergine Valsugana
33%	Altri comuni della Comunità
11%	Altri comuni PAT
0%	Entra Provincia

### PERMANENZA MEDIA

Si registra un **consolidamento della permanenza media** che nel 2018 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	2018
Anni medi di permanenza	3,51	2,99	2,89	3,01	3,67	3,51	3,47



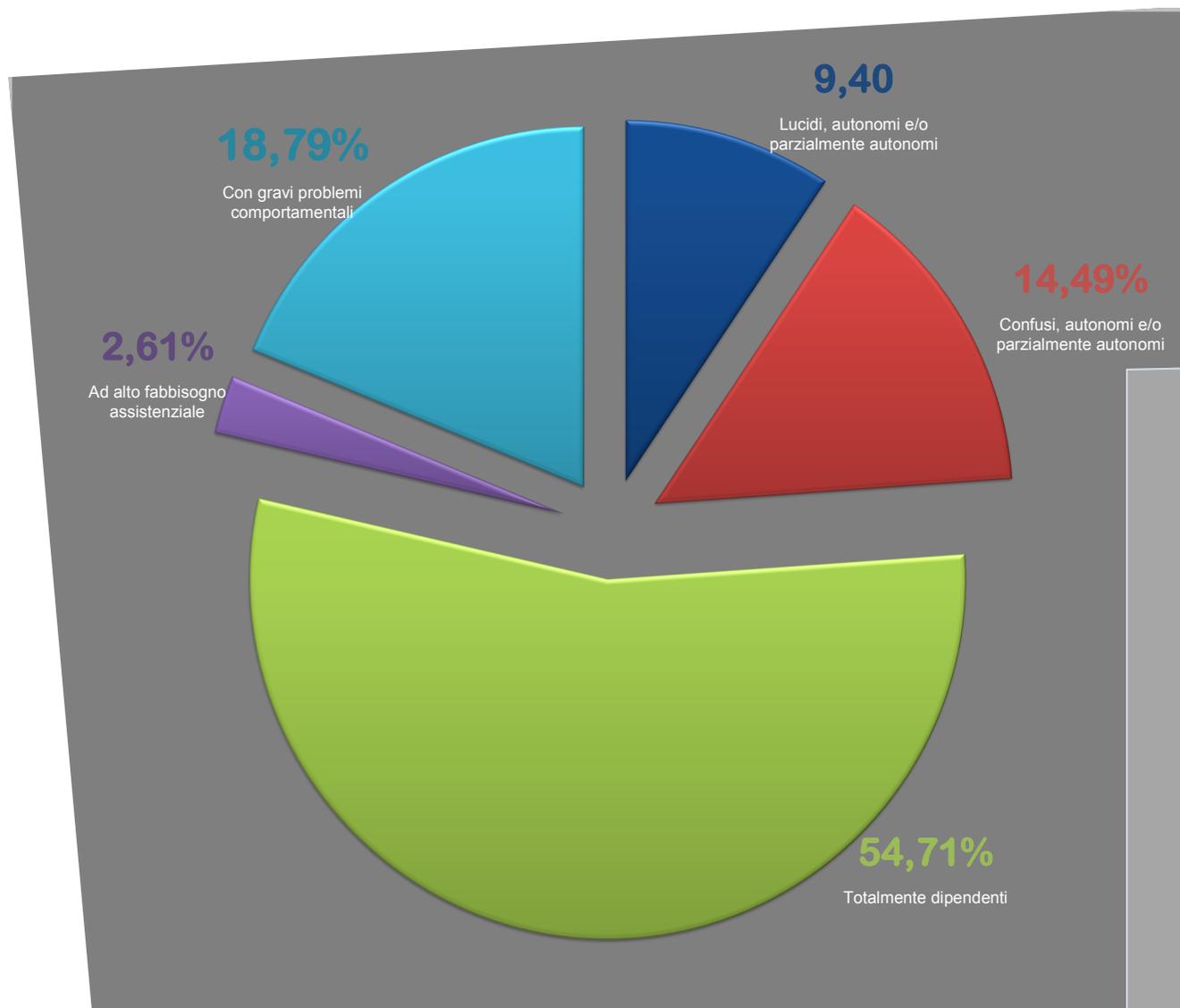
#### PERMANENZA MEDIA PER GENERE

	♀	♂
2016	4,08	2,82
2017	3,83	3,18
2018	3,57	3,23

	2016	2017	2018
Meno di 1 anno	54	58	97
Da 1 anno a 5 anni	123	112	139
Oltre i 5 anni	46	52	75

	2015	2016	2017	2018
Permanenza < 1 anno	38%	23%	25%	31%

I PROFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI



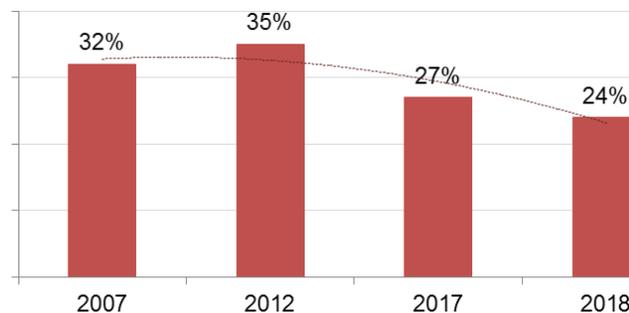
**NUCLEI AD ALTO FABBISOGNO ASSISTENZIALE**

I nuclei ad alto fabbisogno assistenziale rappresentano un momento specialistico finalizzato ad obiettivi particolari quali l'assistenza a persone con gravi disturbi comportamentali o l'assistenza a pazienti affetti da forme patologiche severe che necessitano di assistenza qualificata intensiva.

La Santo Spirito si è dotata da anni di un nucleo Alzheimer (per nr. 10 posti letto) e sta progettando un nucleo per SLA, stato vegetativo e NAMIR. (per nr. 13 posti letto), questo per dare una risposta adeguata al 21,40% degli Ospiti accolti che presentano una compromissione importante sia di tipo sanitario che di tipo comportamentale.

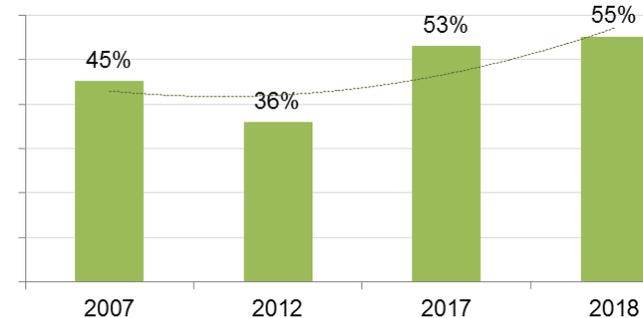


Autonomi e/o parzialmente autonomi



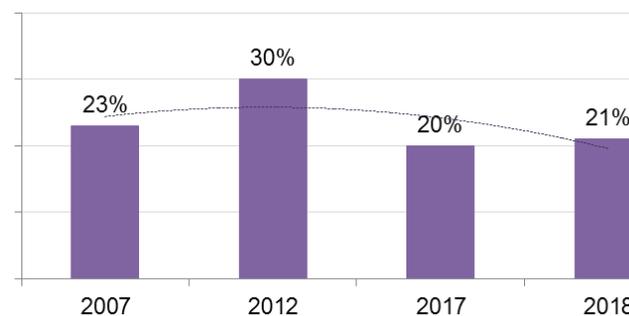
Come si evince anche dal grafico si denota un **trend in diminuzione** del numero di ospiti residenti autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

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 dal 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 1° gennaio 2012 l'accesso al Centro Diurno è autorizzato dall'UVM 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 alla Santo Spirito.

### 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.
Presenza in carico diurna continuativa	2	2		U.V.M.

**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**

	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Copertura posti convenzionati	94,03%	91,35%	93,70%	<b>99,28%</b>
Copertura posti non convenzionati	33,83%	15,99%	43,34%	<b>56,03%</b>

**GLI UTENTI DEL SERVIZIO**

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Numero utenti	26	17	29	53	48	44
Nuovi utenti inseriti nell'anno	12	13	14	22	29	20
Utenti dimessi	8	22	6	25	18	16

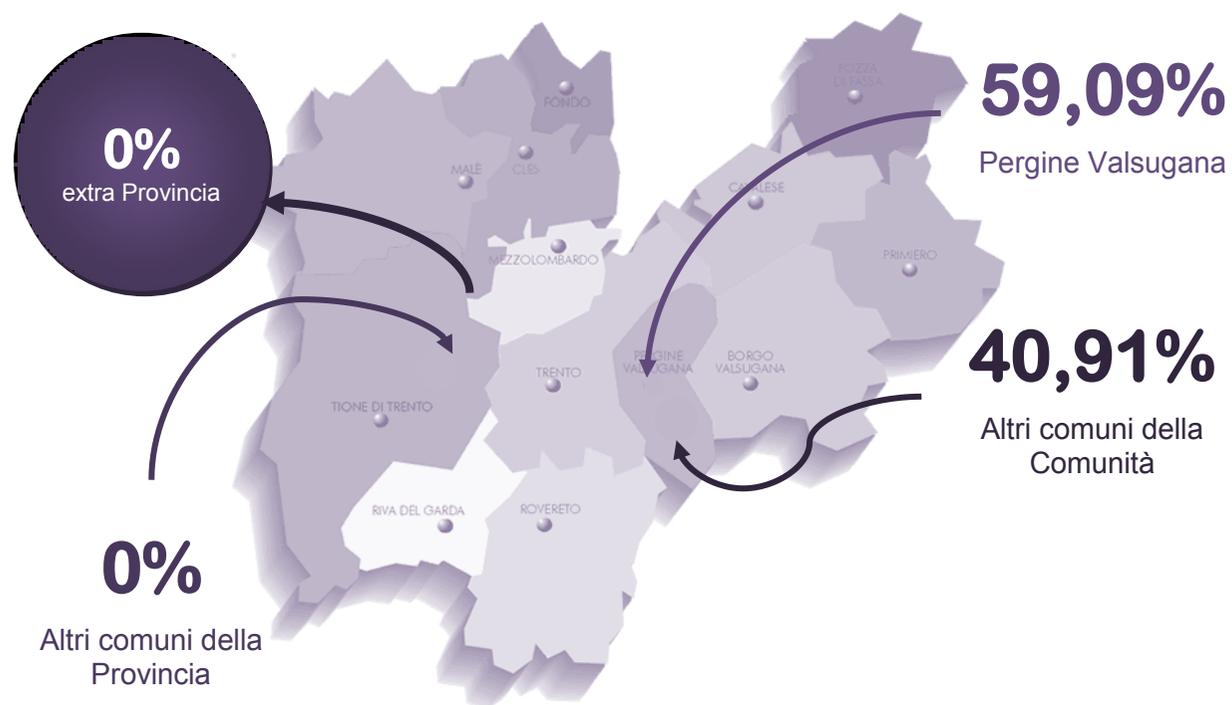
L'ETA' MEDIA

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Età media	81,19	79,71	80,59	82,17	84,24	81,99

LE FASCE D'ETÀ

	♀	♂
Fino ai 60 anni	0	1
Dai 61 ai 70 anni	2	1
Dai 71 agli 80 anni	6	3
Dagli 81 ai 90 anni	18	5
Oltre i 90 anni	6	2

LA PROVENIENZA



## PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA

Dal 2016 la Santo Spirito è stata autorizzata anche per nr. 2 posti di servizio “Presenza 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	2018
Copertura posti di presa incarico diurna	44,96%	83,13%	92,71%

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	2018
Numero utenti	2	5	5
Nuovi utenti inseriti nell’anno	6	3	3
Utenti dimessi	4	3	2
Età media	83	75	82

## 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**

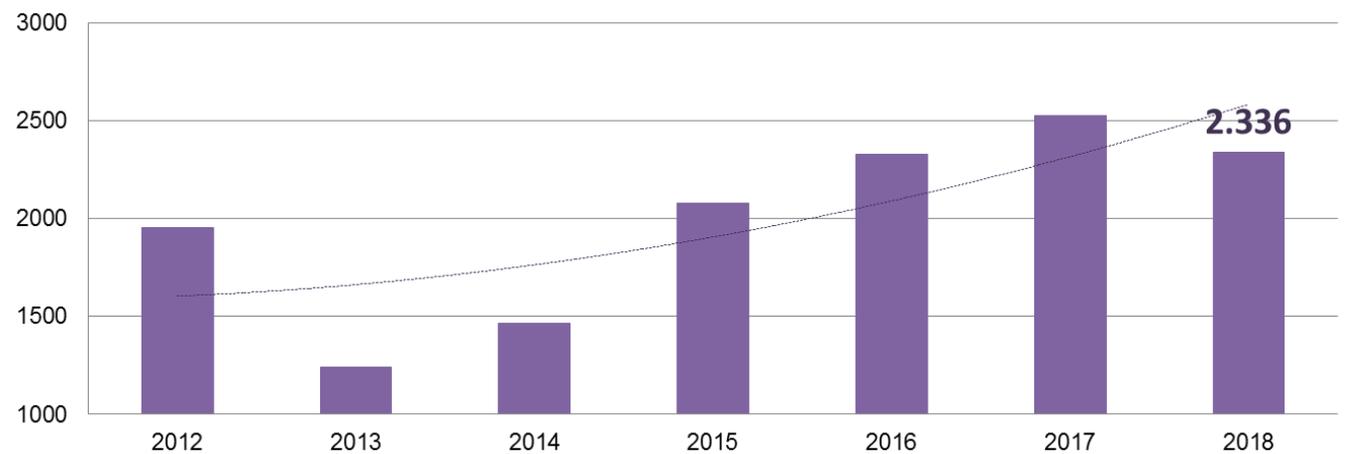
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Utenti	119	91	140	218	193	203	188
Giorni medi attesa	54	114	51	22	84	86	81

**L'ETA' MEDIA**

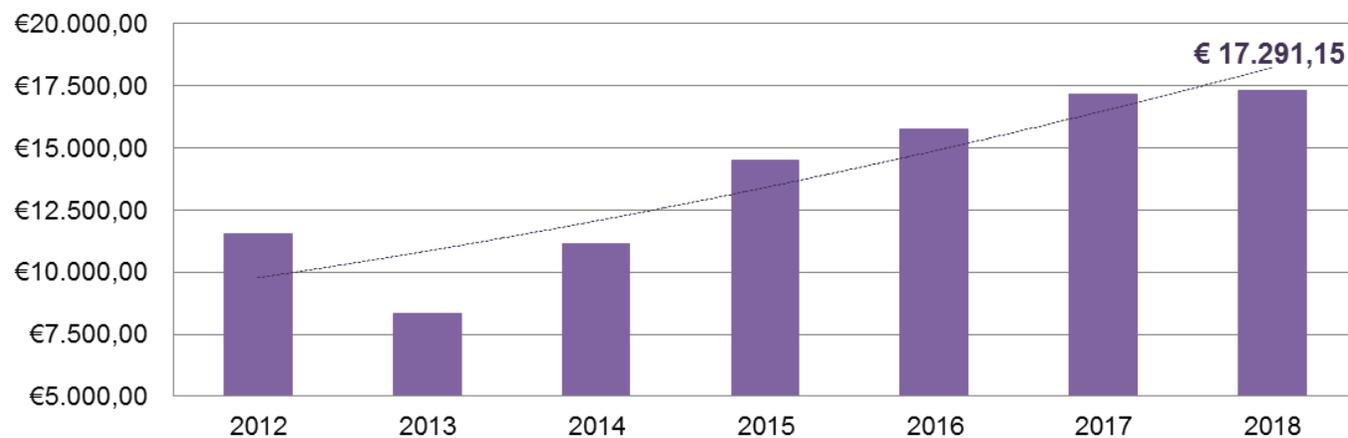
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Età media	63	64	61	61	61	60	64

*Il servizio ha acquistato sempre più visibilità e richiesta tanto che negli anni sono state aumentate le ore messe a disposizione del servizio.*

**TRATTAMENTI**



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, nel corso del 2018 sono stati registrati nr. 11 accessi al servizio.

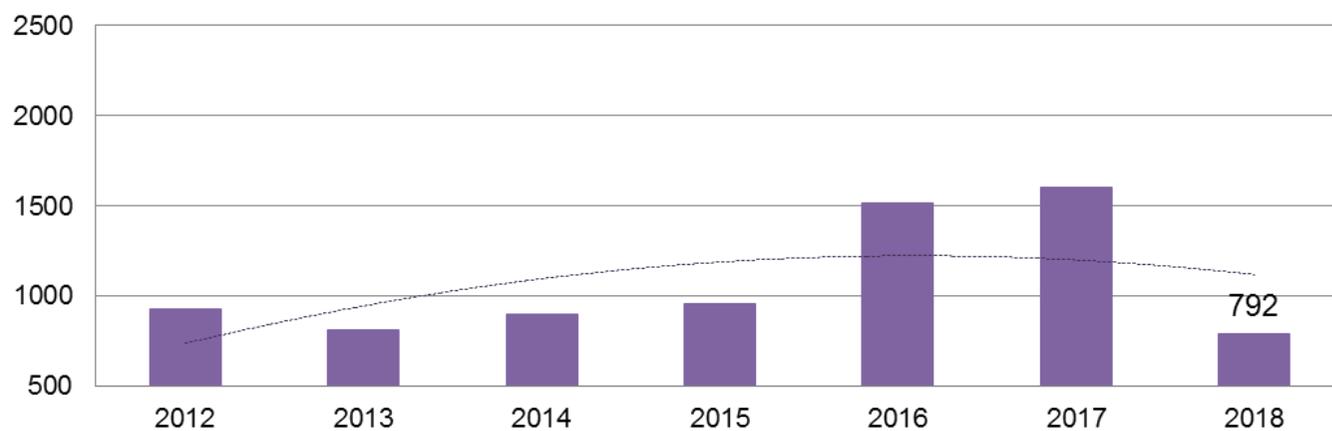
**SERVIZIO ODONTOIATRICO**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Utenti	179	176	182	188	321	252	72
Giorni medi attesa	27	32	22	17	13	18	20

**L'ETA' MEDIA**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Età media	38	39	39	41	34	45	38

**TRATTAMENTI**



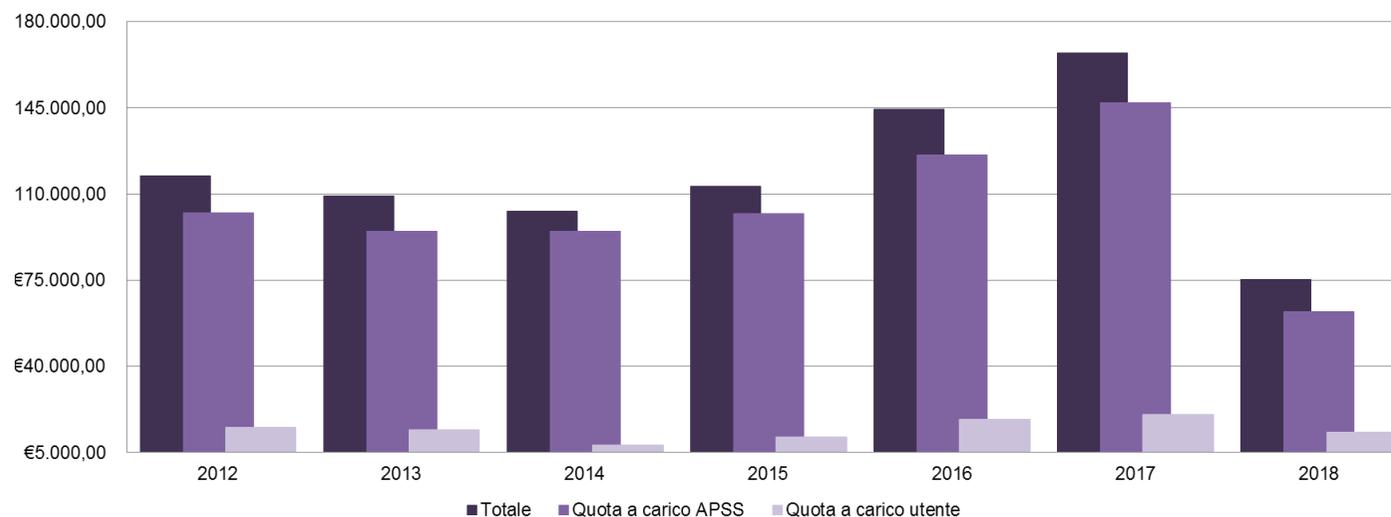
Il servizio sta' avendo sempre più riscontro e rappresenta per la Santo Spirito una importante voce di bilancio nell'ottica della diversificazione dei servizi.

L'attività odontoiatrica per utenti esterni, a causa della necessità di dover sostituire in corso d'anno il Medico Odontoiatra, ha subito un'interruzione della propria attività di circa 2 mesi che ha comportato una ridefinizione da parte dell'APSS del budget annuo concesso per tale attività. Analizzando puntualmente i costi e i ricavi del Servizio odontoiatrico per utenti esterni nell'ambito della contabilità analitica applicata da questa APSP emerge un risultato negativo del servizio di € 33.887,34 (al netto dei costi fissi di gestione), determinato dai seguenti fattori:

- minor utilizzo del budget assegnato dall'APSS (- € 52.859,50);
- revisione e riallineamento dei trattamenti in essere da parte del nuovo Medico odontoiatra che ha comportato un utilizzo delle ore di assistenza medica odontoiatrica prevista a contratto senza il riconoscimento del relativo corrispettivo in termini di finanziamento.

## IL FATTURATO DEL SERVIZIO

Il servizio è svolto in **convenzione con l'APSS** che stanziava annualmente il budget a disposizione della struttura. Per il 2018 il budget a disposizione è stato di € 115.000,00.



### 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	2018
Accessi	832	1003	966	1019	775	941
ECG	179	177	194	157	185	162

### SPORTELLLO DI SUPPORTO E CONSULENZA PSICOLOGICA PER ANZIANI

Lo sportello si propone come punto di riferimento per tutti i disagi legati all'invecchiamento proprio o di un familiare, a sofferenze in seguito a separazione o lutti, a difficoltà di comunicazione con familiari e amici, al sostegno psicologico nell'ambito dell'insorgenze o dell'evoluzione di malattie (es. demenze). Per i **familiari** 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	2018
Nr. accessi	80	62	30	69	32	42
Accessi persone interne	40	25	18	56	18	30
Accessi persone esterne	40	37	12	13	14	12

## 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	2018
Nr. accessi	2	5	22

### TIPOLOGIA DI ATTIVITA' OFFERTA

	2016	2017	2018
Attività di orientamento	0	1	14
Attività di consulenza specialistica	0	0	4
Attività di sostegno psicologico	2	4	4

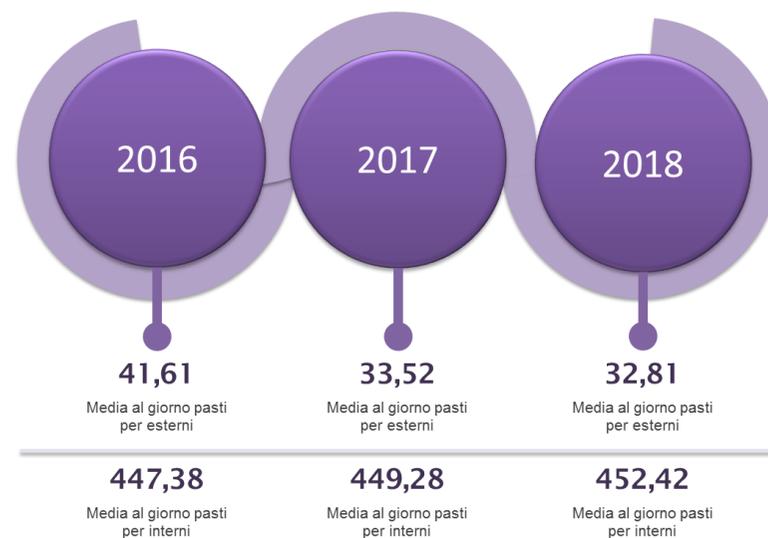
### SERVIZI DOMICILIARI ED ALBERGHIERI

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.

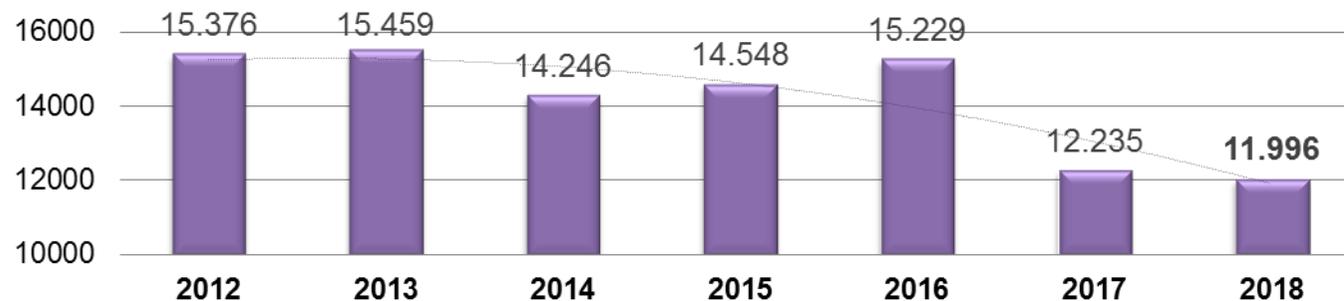
	A.P.S.P.	C.U.P.	LIBERO	PRENOTAZIONE
Servizio pasti	■			■
Servizio domiciliare - infermieristico	■			■
Servizio domiciliare - fisioterapico	■			■

### SERVIZIO PASTI ESTERNI

Il servizio pasti per utenti esterni, anche alla luce delle nuove politiche tariffarie stabilite dalla Giunta Provinciale di Trento e applicate dalla Comunità di Valle sta registrando nell'ultimo triennio una sensibile contrazione pur mantenendo, da parte della Santo Spirito, l'invarianza tariffaria.



NUMERO PASTI

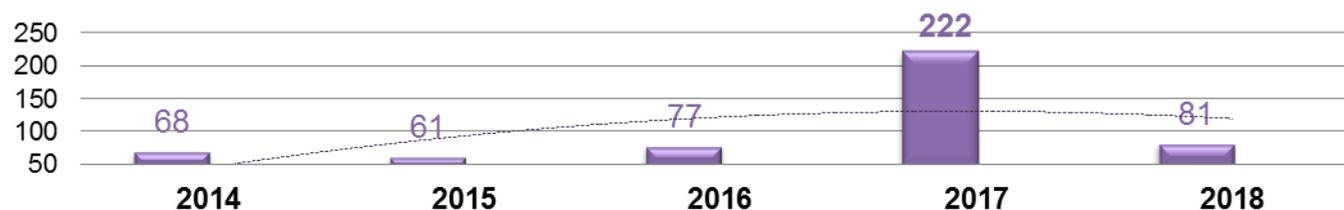


SERVIZIO DOMICILIARI

Nel 2014 la Santo Spirito 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	2018
Numero richieste	7	6	8	5	8
Costo del servizio	€ 1.474,75	€ 702,50	€ 2.348,25	€ 3.652,50	€ 3.247,00

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	2018
Numero accessi	50	58	50	35	25	16	38

### 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	2018
Richieste utilizzo	45	21	14	15	17	12
Giorni utilizzo	160	29	93	15	26	15

## 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.



### SPORTELLO AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO

Nel corso del 2018 presso la Santo Spirito, in collaborazione con l'Associazione Comitato per l'Amministrazione di sostegno in Trentino ed CooperAzione Reciproca, è stato attivato un punto informativo.

#### A CHI SI RIVOLGE

Ai familiari, ai dipendenti e a singoli privati cittadini.

Il punto informativo si rivolge a chiunque desideri ascolto, informazioni e supporto inerenti la figura dell'amministratore di sostegno, sia in una fase antecedente che successiva alla nomina.

#### COSA OFFRE

*Informazioni inerenti:*

- ruolo e compiti dell'Amministratore di sostegno
- procedimento di nomina modalità, documentazione necessaria
- svolgimento dell'incarico, presentazione di istanze ad autorizzazioni

*Supporto:*

- verifica della completezza dei documenti allegati al ricorso da depositarsi a cura del cittadino presso la Cancelleria della Volontaria Giurisdizione
- consegna facsimile istanze e rendiconto
- interpretazione del decreto di nomina

Ai punti informativi è inoltre possibile consegnare i rendiconti annuali della Amministrazioni.

Quinta parte

# L'analisi di impatto dell'operato dell'organizzazione

## 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 successivamente confermato anche per la seconda annualità con determinazione n. 52 di data 5 marzo 2019.

### 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 2018, 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)
- Claudio Eccher (Vicepresidente),
- Michela Bortolamedi (Consigliere),
- Luciano Biasi (Consigliere),
- Claudio Eccher (Consigliere)
- Daria Zampedri (Consigliere)
- Giovanni Bertoldi (Direttore Generale)

GRUPPO DI LAVORO INTERNO

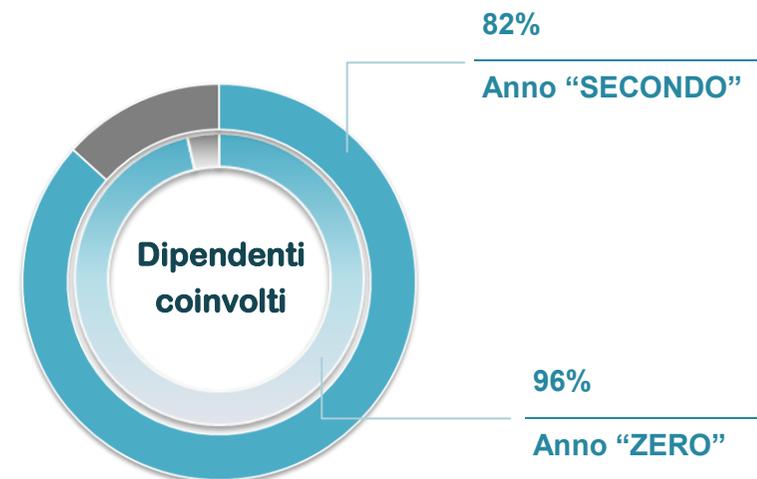


### Composizione

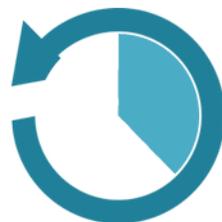
- Cristina Bolgia (Responsabile Qualità)
- Claudia Bebber (Responsabile Personale),
- Sandra Moser (Coordinatrice)
- Monica Pedrotti (Coordinatrice)
- Yuri Bini (Rapp. Sindacale)
- Pietro Arcaio (Rapp. Sindacale)
- Fiorella Pintarelli (Rapp. Sindacale)
- Michela Pincigher (Rapp. Sindacale)

### 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



2° anno  
127 con carichi di cura  
262 dipendenti  
**48,47%**



1° anno  
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”	Anno “secondo”
0-2 anni	7,20%	11,10%	14,20%
3-5 anni	11,80%	10,30%	8,70%
6-10 anni	20,90%	23,10%	26,00%
11-14 anni	17,00%	14,50%	15,70%
15-16 anni	2,60%	3,4%	29,90%
Altri familiari bisognosi	40,50%	37,60%	5,50%

## I CARICHI DI CURA: OCCUPATI CON FLESSIBILITÀ



2° anno

153 con carichi di cura  
132 dipendenti con flessibilità  
262 dipendenti

**30,38%**



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**.



*Novità:  
l'APSP ha aderito al  
Distretto Famiglia  
dell'Alta Valsugana*

## Q&B - DEMENTIA FRIENDLY

Si tratta di una declinazione del modello di benchmarking, finalizzata a mettere al centro al persona affetta da demenza con la sua storia di vita, la sua biografia e le sue emozioni, valorizzando la promozione di una ambiente di vita che sia ancor più che nel modello tradizionale, basato sui ritmi della quotidianità della persona e non sui ritmi e necessità dell'organizzazione.

## I PRINCIPI DEL MODELLO

Principi del modello Q&B

- Rendere misurabile ciò che è importante (piuttosto che dichiarare importante quello che è facilmente misurabile), aggiornando periodicamente il modello di valutazione e perfezionando gli indicatori.
- Valorizzare e far crescere la capacità degli enti di auto valutare la qualità del proprio lavoro nel modo più obiettivo possibile, considerando fattori ed elementi soggettivi e difficili da valutare, attraverso una supervisione della auto valutazione.
- Promuovere la partecipazione degli anziani residenti alla valutazione ed al miglioramento dei servizi, individuando idonee forme di coinvolgimento dei loro cari nei casi in cui essi non possano più partecipare attivamente.
- Riconoscere il contributo fondamentale di tutto il personale delle strutture nella realizzazione di un clima di effettiva accoglienza e qualità della vita degli anziani residenti, coinvolgendo il personale nella autovalutazione e nella restituzione degli esiti ed offrendo una prospettiva di significato valoriale al lavoro di documentazione della propria attività.
- Facilitare la conoscenza reciproca, la cooperazione in rete e la diffusione delle migliori esperienze tra i soggetti aderenti, attraverso il coinvolgimento diretto, reciproco e paritetico di loro rappresentanti nelle visite di valutazione.
- Porre le premesse per un confronto costante, nel tempo e tra enti, dei risultati di qualità raggiunti annualmente dai singoli soggetti aderenti e dal sistema nel suo complesso, per apprendere dall'esperien-

za e valorizzare l'attività di tutti.

- Favorire l'attivazione e il mantenimento di una tensione costante verso il miglioramento continuo che sia di stimolo e di confronto per gli enti in un clima di confronto cooperativo piuttosto che di competizione reciproca.
- Dare valore e visibilità alle migliori prassi ed alle sperimentazioni innovative.
- Creare una cultura dell'integrazione tra gli aspetti sociali e sanitari dei servizi agli anziani che sappia partire anche dalle risorse e non solo dai problemi di cui essi sono portatori.
- Fare in modo che i Fattori di Qualità della Vita e del Benessere degli anziani residenti in struttura siano costantemente considerati come un elemento guida nelle decisioni organizzative degli enti aderenti, ma anche dei soggetti regolatori, mantenendo alto l'impegno di tutti a realizzarli al livello più elevato possibile.



La Santo Spirito ha ottenuto per il 2018 l'attestazione di **Benchmarker del Marchio Qualità e Benessere "dementia friendly"**.

### L'AUDIT

A fronte delle attività di valutazione svolte e quindi della conduzione della Analisi e Studio del Caso, dell'Osservazione Etnografica e Ambientale, dei Focus Group condotti con il personale e con i Familiari/Caregiver, si evidenziano di seguito alcuni punti di forza e ambiti di miglioramento rilevati.



#### PUNTI DI FORZA

**Operosità:** grande attenzione e impegno da parte del personale a creare occasioni per tenere impegnate le persone con demenza a partire da quelle della quotidianità domestica e che hanno un collegamento con la storia di vita delle stesse (coinvolgimento nella preparazione dei biscotti, lavaggio stovi-

glie, piegatura biancheria, rifacimento letti, gestione orto, preparazione spremuta...) anche attraverso progetti strutturati. Molta attenzione anche a preservare l'autonomia delle persone nel vestirsi, farsi la barba, lavarsi e farsi la doccia.

**Socialità:** molteplici attività verso l'esterno, dallo sportello ascolto al Alzhiemer Cafè alle attività per sensibilizzare la cittadinanza. Garantita la possibilità di uscire in paese ai residenti. Buona la presenza di volontari e di personale di progetti di reinserimento lavorativo/sociale. Ambito di miglioramento riguarda la comunicazione con il familiare e il potenziare l'informazione e la formazione agli stessi su aspetti che possono loro interessare.

**Affettività:** il nucleo è definito dai famigliari come una "comunità di relazioni" nella quale sentirsi bene nella relazione con gli altri; anche l'osservazione ha confermato l'atteggiamento di attenzione alla singola persona (contatto fisico, carezze...), e alla gestio-

ne delle relazioni faticose tra residenti evitando il contatto/scontro diretto (depotenziamento dell'impatto emotivo). Dai diari si rileva attenzione alla presa in carico dei diversi stati/vissuti emotivi. Positivo il progetto di Pet therapy; ulteriore stimolazione e occasione di benessere potrebbe essere offerta dalla presenza (sistematica o occasionale) di ulteriori animali. Buona la raccolta della storia di vita e di malattia; potrebbe essere migliorata avendo una griglia strutturata di domande di riferimento in modo tale da non perdere campi di approfondimento. Racogliere informazioni più dettagliate sulla quotidianità delle persona prima di entrare in RSA.

**Rispetto:** si è rilevata un'ampia flessibilità organizzativa volta ad assecondare i ritmi di vita della persona (sia di giorno che di notte – voci di diario riguardanti molti ambiti e molto attente alla persona).



#### AMBITI DI MIGLIORAMENTO

**Autorealizzazione:** necessità di valorizzare maggiormente aspetti legati alle abitudini e agli stili di vita precedenti che fanno ancora piacere alla persona e che possano farla sentire ancora protagonista della sua quotidianità nella vita nel nucleo. A fronte delle attenzioni alle singole persona rispetto alle notizie principali che tutti conoscono della storia della persona, le attività proposte sono di base uguali per tutti, mentre sarebbe importante riuscire a differenziare rispetto alle abitudini/richieste specifiche della persona,

anche lasciando stimoli nel nucleo che la persona possa cogliere in autonomia. Studiare possibilità di angoli per la cura della persona da fruire anche all'interno del nucleo.

**Interiorità:** si è rilevata attenzione all'aspetto della religiosità, meno presidiata la dimensione della spiritualità in senso più ampio. Buona la presenza della psicologa come supporto all'équipe e ai familiari.

Progettualità specifiche andrebbero attivate/riattivate: come per esempio l'utilizzo per il benessere del Bosco Multisensoriale e aromaterapia.

Da avviare la raccolta delle volontà di fine vita.

**Umanizzazione:** il protocollo per la presa in carico del nuovo residente potrebbe essere integrato con aspetti più qualitativi quali:

- attenzione da prestare alle informazioni sulla quotidianità e giornata tipo a domicilio della persona al fine di ricrearle e rendere meno impattante l'ingresso nel nucleo;
- specifiche di come si vuole accogliere il nuovo residente nel nucleo e quali strumenti di osservazione si intendono attuare (chi scrive cosa dove per facilitare l'ambientamento e condividere le emozioni ed i vissuti della persona), nella logica del promuovere delle modalità condivise di cosa s'intende per "accoglienza al nucleo sorgente" (es. caffè di benvenuto, pranzo nel nucleo...).

Comunicare le modalità di coinvolgimento nel PAI dei familiari e come avviene il passaggio di informazioni (quale ruolo del OSS tutor). Apprezzata la scheda assistenziale quale strumento per la stratificazione delle informazioni anche con le note rispetto alle strategie positive e negative sulla gestione dei disturbi del comportamento.

**Gusto:** positiva la possibilità di fruire di piccoli pasti durante il giorno e la notte anche in autonomia da parte dei residenti, anche se la cucina non viene ancora utilizzata in autonomia. Differenziate e flessibili le possibilità di fruizione del pasto; maggiori attenzioni potrebbero essere messe nella differenziazione della preparazione delle tavole e nell'organizzazione di tavoli più piccoli.

**Vivibilità:** positivo l'impegno avviato (con il progetto formativo sul team building ed il nuovo ruolo dell'educatrice) per ricreare la squadra del nucleo. Fondamentale appare presidiare questo aspetto per generare benessere sia negli operatori che a favore dei residenti, promuovendo una comunicazione chiara e trasparente sui ruoli e sulle finalità che si vogliono perseguire. Servirebbero fuochi attrattivi legati ai desideri ed interessi delle persone che vivono il nucleo in determinato momento.

## INDAGINI DI CUSTOMER

La Santo Spirito, in linea con la mission aziendale, nel 2018 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.

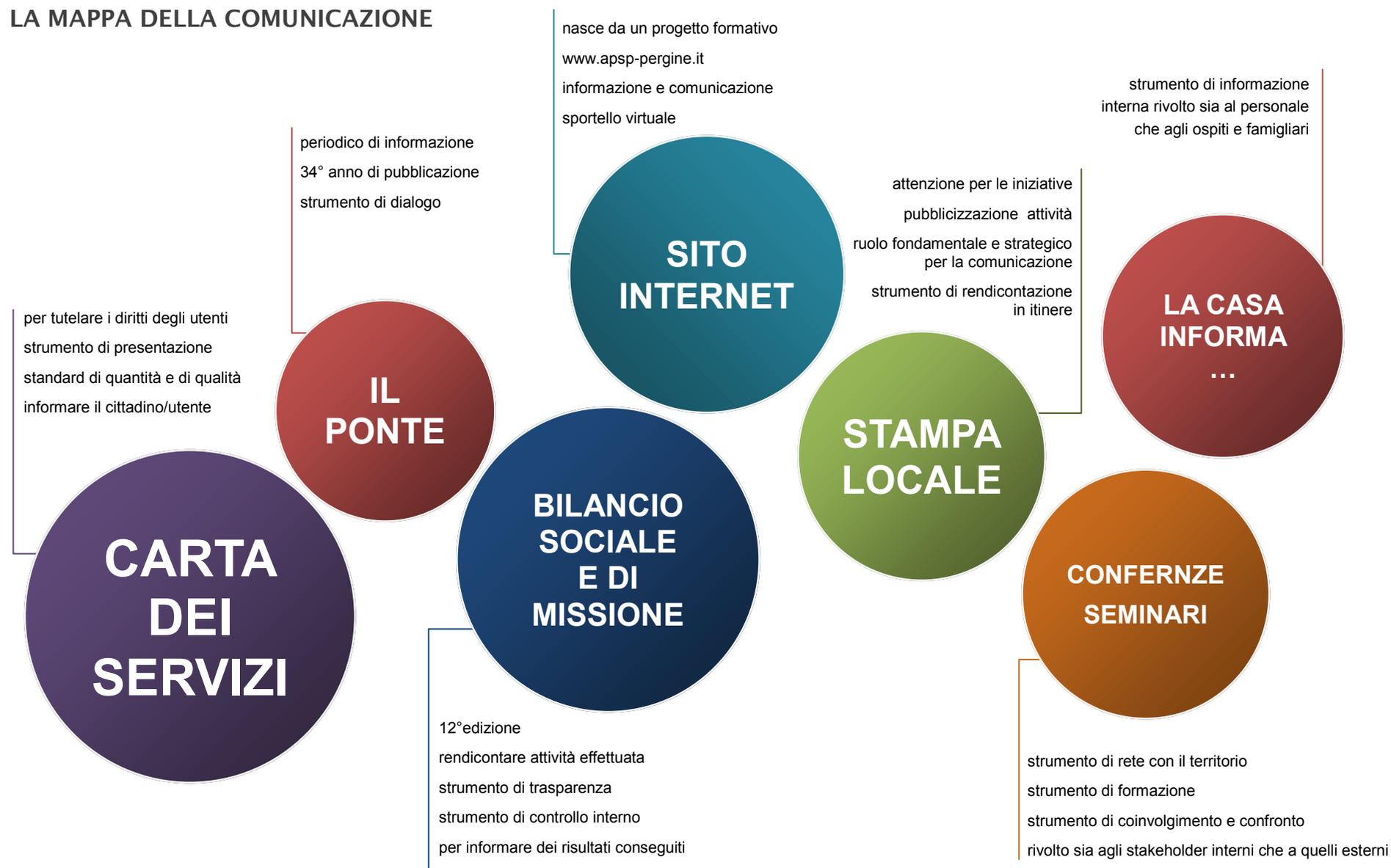


Tutti gli indicatori ci dicono che c'è una soddisfazione generalizzata dei servizi offerti dalla Santo Spirito. È evidente come i **servizi ambulatoriali**, per la loro tempestività e temporaneità diano **i risultati migliori in termini di soddisfazione**.

## FOCUS GROUP

Oltre all'indagine di customer, nel 2018 sono stati promossi dei focus group per raccogliere direttamente dagli utenti/famigliari le impressioni e giudizio sul servizio erogato.

## LA MAPPA DELLA COMUNICAZIONE



# Questioni aperte

## 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.

ASCENSORI	RISTRUTTURAZIONE VIA PIVE (adeguamento impiantistico e riorganizzazione spazi interni)
2 Montalettighe	
1 Ascensore	
05/02/2018 Data inizio lavori	Primavera 2019 Data presunta inizio lavori
27/03/2018 Data fine lavori	1.000 gg. Tempi di realizzazione
€ 179.500,00 Costi di realizzazione	€ 1.843.200,00 Costi di realizzazione
Autofinanziamento	Finanziamento PAT 100%



### Fornitura ed installazione di impianti elevatori

Con determinazione del Direttore Generale n. 259 dd. 24.10.2017 è stata affidata la fornitura ed installazione, presso la struttura residenziale di Via Pive su p.ed. 1345 C.C. - Pergine, di n. 3 impianti elevatori come di seguito specificato:

n. 1 montalettighe antincendio nell'ambito delle opere di realizzazione di un Centro Servizi e del nuovo accesso dal piano terra alla struttura residenziale di via Pive;

n. 1 montalettighe e n. 1 ascensore piccolo nell'ambito dei lavori di ristrutturazione ed ampliamento della struttura residenziale di Via Pive per la realizzazione di un nuovo nucleo Alzheimer, di n. 6 alloggi protetti e di nuove camere mortuarie.

L'installazione di detti impianti è stata completata il 27.03.2018.



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

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

Con determinazione del Direttore Generale n. 304 dd. 10.12.2018 sono stati affidati i lavori di questo lotto a seguito di espletamento di gara di appalto da parte dell'APAC (Agenzia Provinciale per i Contratti Pubblici della PAT) ai sensi della normativa vigente.

## OBIETTIVI 2019

## REQUISITI ACCREDITATORI ED AUTORIZZATIVI

 **CENTRO DIURNO PER ANZIANI**

Ai sensi della deliberazione della Giunta Provinciale n. 1.287 dd. 20/07/2018, la Santo Spirito è impegnata alla verifica dei nuovi requisiti minimi richiesti dal processo di autorizzazione all'esercizio dell'attività socio sanitaria e contestualmente anche dei requisiti di accreditamento istituzionale.

A tal fine è stato istituito un tavolo di lavoro che si occuperà della verifica delle check list collegate ai requisiti ed alla relativa predisposizione della documentazione/ evidenze richiesta.

 **RSA E SERVIZI AMBULATORIALI**

In vista della scadenza del provvedimento di accreditamento dei servizi in oggetto, è stato attivato un tavolo di lavoro per la predisposizione della documentazione per la richiesta di rinnovo.

 **SERVIZIO LOGOPEDICO PER ESTERNI**

Avviare richiesta di autorizzazione all'esercizio per l'attivazione del servizio di logopedia anche per utenti esterni.



# Glossario

## GLOSSARIO

### **AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO**

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

### **APSP**

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

### **APSS**

Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari

### **BEST PERFORMER**

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

### **BILANCIO**

Documento in cui si riassume la situazione contabile dell'ente

### **BSM**

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

### **CAREGIVER**

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

### **CBA**

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

### **CONVENZIONATA**

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

### **CUP**

Centro Unico Prenotazione

### **CUSTOMER SATISCFACION**

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

### **FAMILY AUDIT**

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

### **FOCUS GROUP**

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

**GOVERNANCE**

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

**IPAB**

Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza

**LP**

Legge Provinciale

**MISSION**

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

**NAFA**

Nuclei ad Alto Fabbisogno Assistenziale

**NAMIR**

Nuclei di Accoglienza Minima Responsività

**PA**

Pubblica Amministrazione

**PAI**

Piano Assistenziale Individualizzato

**PAT**

Provincia Autonoma di Trento

**PFC**

Progetto Formativo sul Campo

**PROVIDER ECM**

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

**RLS**

Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

**RSA**

Residenza Sanitaria Assistenziale

**STAKEHOLDER**

Portatori d'interessi

**UPIPA**

Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza

**UVM**

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

getto 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 2018  
potrà essere letto sul sito della Santo Spirito [www.apsp-pergine.it](http://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](http://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](http://www.apsp-pergine.it)

E-mail: [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto: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)