

Bilancio Sociale e di Missione 2019

S. Spirito - Fondazione Montel

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Sede legale:

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

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

www.apsp-pergine.it

E-mail: amministrazione@apsp-pergine.it

Sedi operative:

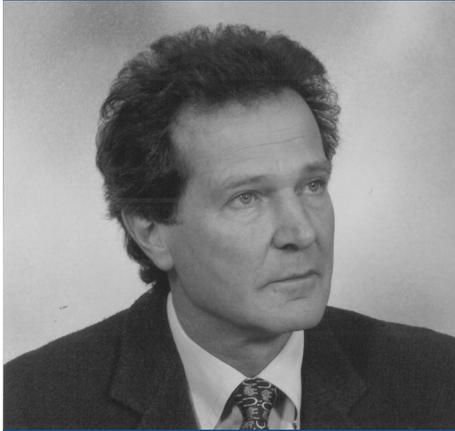
Struttura Via Pive

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

Struttura Via Marconi

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

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



Diego Pintarelli

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

Lettera di presentazione

Anche nell'anno dell'Emergenza Coronavirus l'APSP "S. Spirito - fondazione Montel" di Pergine Valsugana conferma il proprio impegno nel garantire la massima trasparenza e partecipazione redigendo e pubblicando il Bilancio Sociale e di Missione relativamente all'anno 2019.

Il Bilancio Sociale che ho l'onore di introdurre arriva alla sua tredicesima edizione confermando l'impegno di tutta la Direzione di rendicontare alla collettività gli impegni assunti e i risultati raggiunti sia in termini economico-finanziari ma soprattutto sociali.

Nei sei capitoli che compongono il Bilancio Sociale e di Missione si è cercato di rappresentare e fotografare un anno di attività focalizzando l'attenzione sul ruolo che l'Azienda riveste a livello locale e provinciale sia sotto l'aspetto della risposta ai bisogni socio-sanitari e socio-assistenziali della popolazione che per quanto riguarda l'impatto economico e lavorativo.

Auguro a tutti una buona lettura auspicando che il Bilancio Sociale possa rappresentare in maniera veritiera e trasparente il ruolo strategico che a livello locale riveste l'APSP "S. Spirito - Fondazione Montel" di Pergine Valsugana.

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



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

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*

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

IMPARZIALITA'

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

Rappresentazione sia degli aspetti positivi che di quelli negativi

INCLUSIONE

Il B.S.M. deve "rendere conto" a tutti gli stakeholder interessati dell'organizzazione per adempiere alle proprie responsabilità verso di loro

Coinvolgimento degli stakeholder nel processo di redazione

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 2019**.

| | |
|--------------------------------------|--|
| Obiettivi | Offrire uno strumento pratico e puntuale a tutti coloro che si relazionano con la nostra realtà e a quanti desiderano conoscere la struttura, i servizi, gli obiettivi e i progetti della Santo Spirito |
| Periodo di riferimento | Anno solare 2019 |
| Numero di edizioni realizzate | Tredicesima edizione |
| Comparabilità | I dati gestionali ed organizzativi si riferiscono al periodo |
| Completezza | La rendicontazione riguarda tutte le attività ed i settori dell'organizzazione, nella loro più completa rappresentazione |
| Gruppo di lavoro | La realizzazione è stata progettata dal Comitato Editoriale , composto dal dott. Bertoldi Giovanni (Direttore), Bolgia Cristina (Responsabile Qualità), Cestari Fabrizio, Meneghini Giovanna e Zuccatti Andrea |
| Soggetti esterni | Le bozze del presente B.S.M. vengono presentati ai portatori di interesse. Durante gli incontri la Direzione illustra le finalità e gli obiettivi oltre a raccogliere ulteriori informazioni ritenute utili per la completezza dei dati. |
| Comunicazione | L'A.P.S.P. promuove forme di partecipazione al B.S.M. e strumenti di raccolta delle opinioni attraverso incontri pubblici, indagini di soddisfazione, focus group |
| Aspetti significativi | Utilizzo di tabelle, grafici e layout che catturi l'interesse da parte dei lettori |
| Obiettivi di miglioramento | Semplificazione nella lettura |

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

I CONTENUTI DEL B.S.M.

Identità

In questa prima parte viene delineata l'identità dell'Azienda, la mission, la storia

La rendicontazione sulla missione e sugli obiettivi strategici

Nella quarta parte vengono identificati e descritti i servizi che offre la Santo Spirito e i risultati ottenuti nel 2019

Il governo e le risorse umane

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

L'analisi di impatto sull'operato dell'organizzazione

In questa parte si evidenziano gli obiettivi di qualità, che hanno caratterizzato la gestione, e i risultati raggiunti in termini di soddisfazione dei Clienti

Le risorse economico-finanziarie

Nella terza parte sono forniti in modo sintetico gli aspetti patrimoniali ed economico-finanziari con una particolare attenzione al benchmarking

Questioni aperte

Nella sesta parte sono riportati i nuovi progetti e le aspettative per il futuro

Sommario

Prima parte

L'identità

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

Seconda parte

Il governo e le risorse umane

- Il governo dell'A.P.S.P., 30
- La struttura organizzativa, 33
- Comitati e gruppi di lavoro, 34
- Le risorse umane, 38
- La valorizzazione delle risorse umane, 50
- Clima aziendale, 58
- Il volontariato, 60

Terza parte

Le risorse economico-finanziarie e la dotazione patrimoniale

- I principali dati economico patrimoniali, 62
- La retta, 66
- I fornitori, 68
- Le donazioni, 69

Quarta parte

La rendicontazione sulla missione e sugli obiettivi strategici

Servizi residenziali, 70
Servizi semiresidenziali, 79
Servizi ambulatoriali, 81
Servizi domiciliari e alberghieri, 88
Servizi informativi consulenziali, 90
Servizi di supporto, 90

Quinta parte

L'analisi di impatto dell'operatore dell'organizzazione

Il sistema qualità, 92
Family Audit, 93
Q&B - Dementia Friendly, 96
Indagini di customer, 98
La mappa della comunicazione, 99

Sesta parte

Questioni aperte

La valorizzazione del patrimonio, 100
Obiettivi 2020, 101

Prima parte

L'identità

CHI SIAMO

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

IL PROFILO GENERALE DELL'ORGANIZZAZIONE

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

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

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

IL CONTESTO AMBIENTALE

■ Il territorio:

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

IL CONTESTO NORMATIVO

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





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

(legato testamentario)

I PRINCIPI FONDAMENTALI



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



Integrazione con i servizi territoriali pubblici e privati



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



Distinzione tra poteri di indirizzo e programmazione e poteri di gestione



Massima flessibilità delle forme organizzative e gestionali



Valorizzazione e sviluppo delle competenze professionali



Orientamento al cliente e al miglioramento continuo



Efficacia, efficienza ed economicità gestionale



LO STATUTO

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

ART. 4 - SCOPI DELL'AZIENDA

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

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

L'Azienda, nell'ambito del sistema dei servizi alla persona, può attivare qualsiasi intervento consentito dalla programmazione e dalle normative vigenti, che sia



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



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

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

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

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

LA STORIA

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



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

*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.*

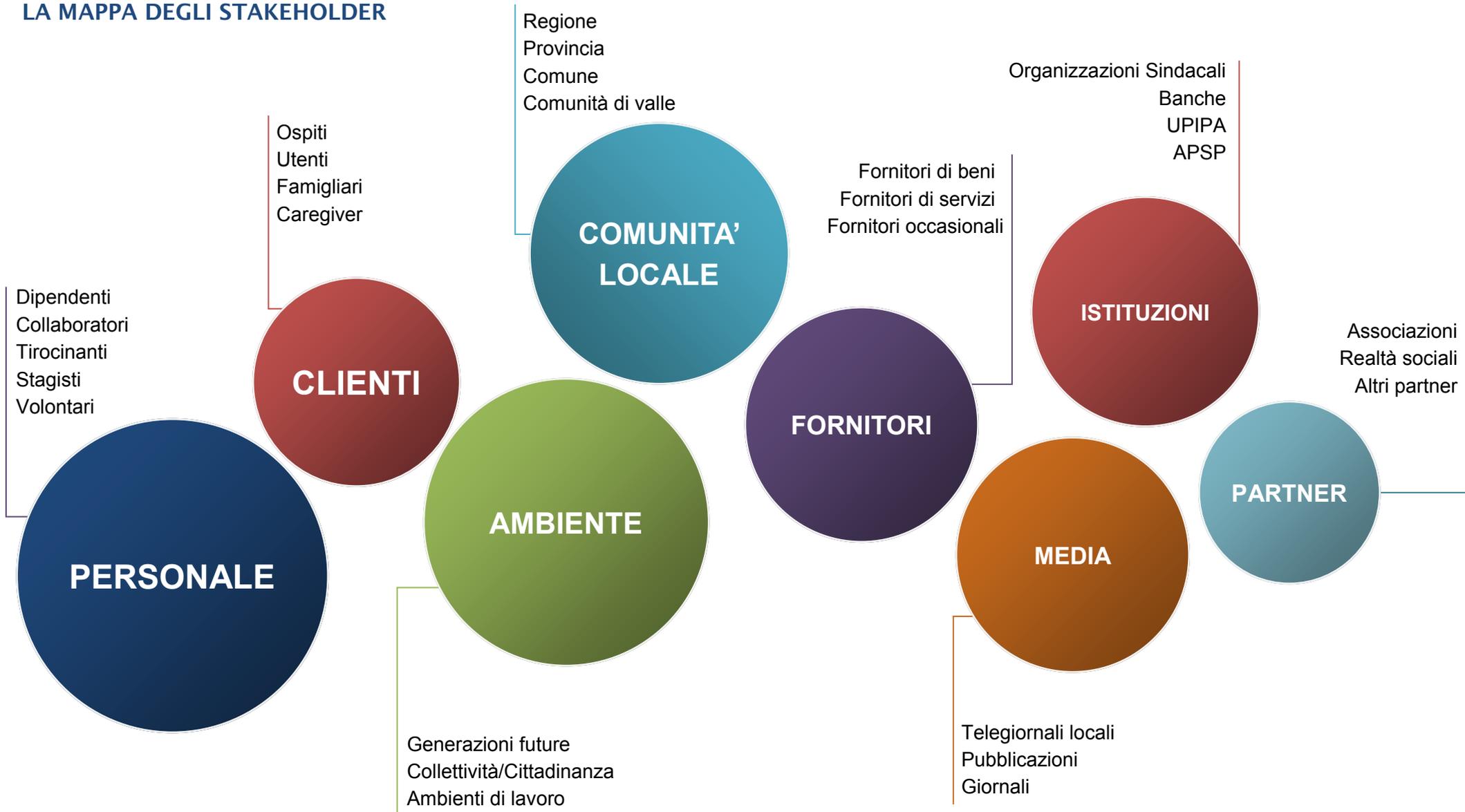
IL VALORE CREATO

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

*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.*

LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



ESIGENZE ED ASPETTATIVE

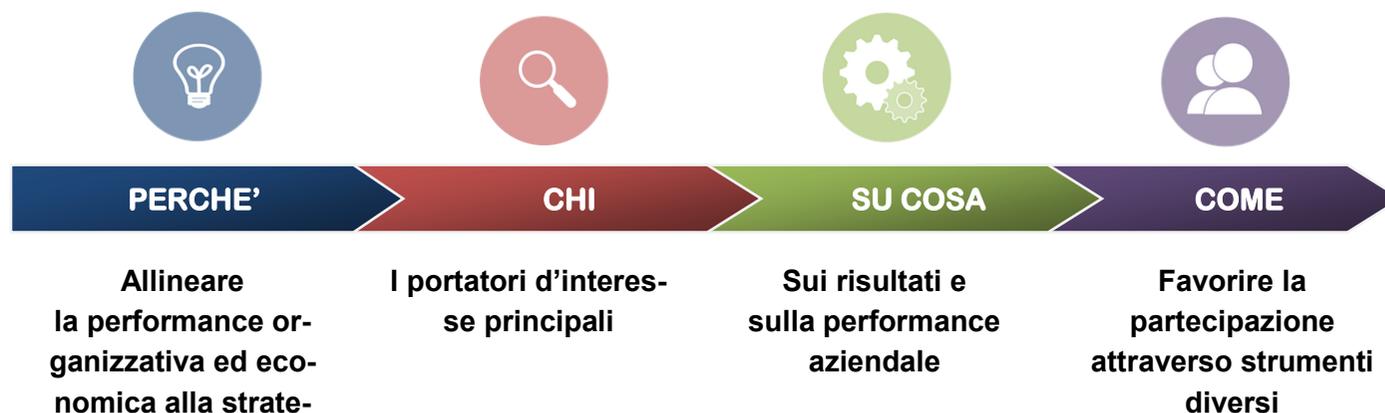
L'ascolto e l'interazione con gli stakeholder presuppone da parte della Santo Spirito la necessità di individuare e dichiarare preventivamente le esigenze e le aspettative al fine di poter redigere il B.S.M. dando risposte ai fabbisogni informativi degli stakeholder stessi e quindi **renderlo maggiormente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

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

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

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

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



LE ISTANZE

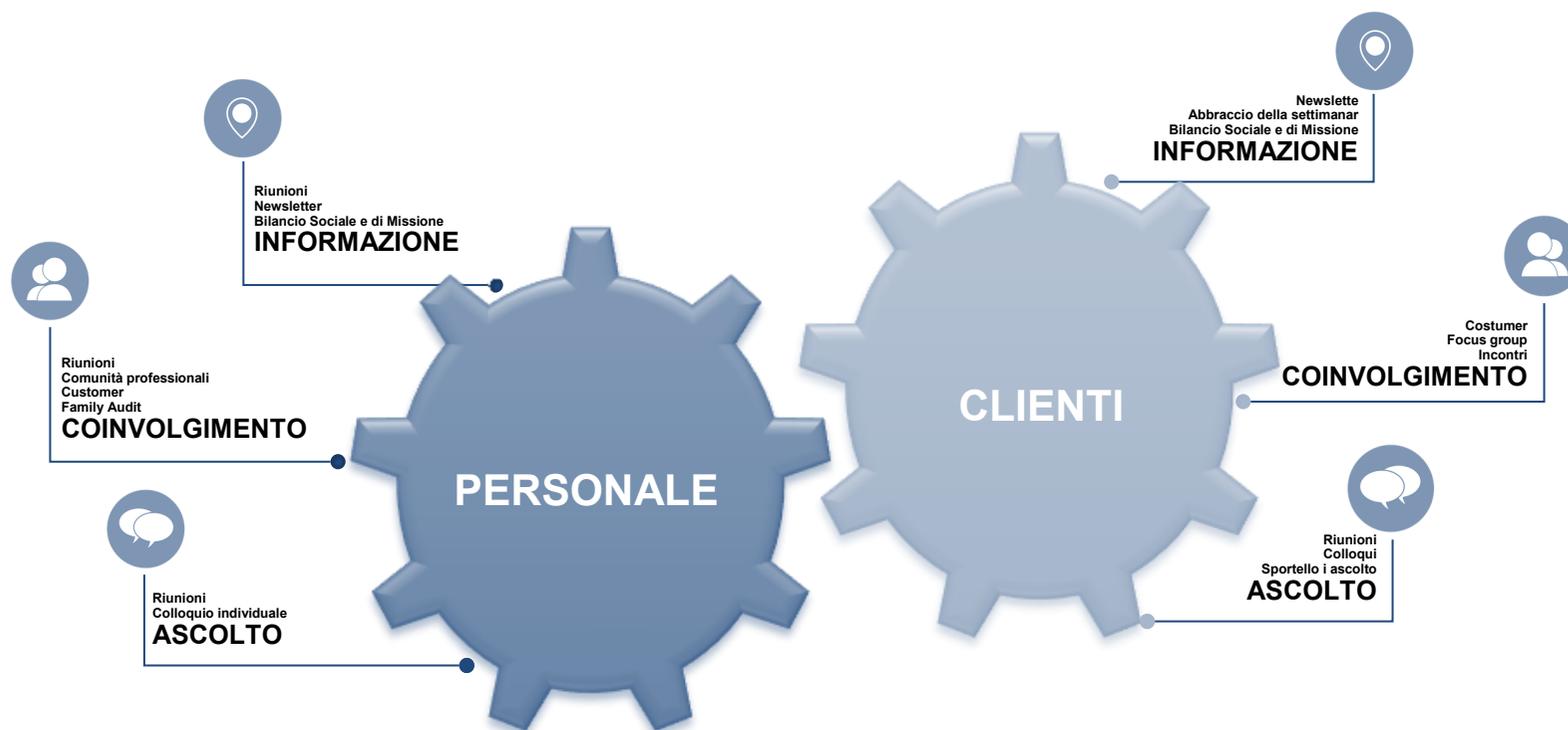
La Santo Spirito ritiene fondamentale raccogliere dai propri stakeholder:

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

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

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

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

| 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



CASSA RURALE ALTA VALSUGANA

Attivazione di servizi rivolti alla cittadinanza



UPIPA

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



COMUNE DI PERGINE VALSUGANA, AMNU, STET, ASIF CHIMELLI

Tavolo di lavoro in materia di conciliazione lavoro/famiglia

PATECIPAZIONE SOCIETARIE

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

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

GLI OBIETTIVI STRATEGICI



I VALORI

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

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

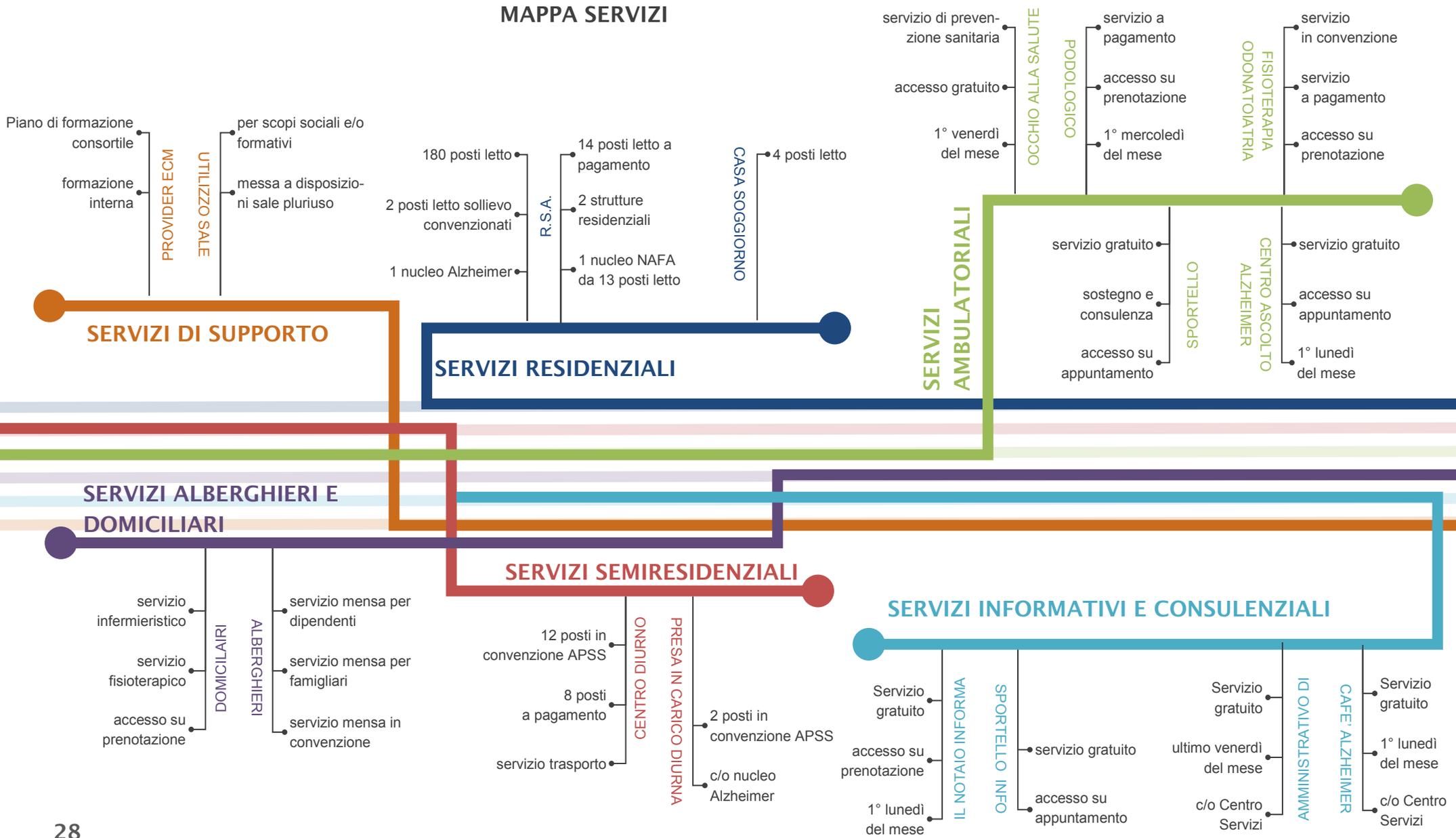
continuità - L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. L'Azienda garantisce un servizio di assistenza continuativo, **24 ore su 24**.

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

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

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

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 2019, hanno riguardato i seguenti ambiti:



Riesame della Direzione



Approvazione e modifica Regolamenti aziendali



Approvazione interventi di manutenzione straordinaria



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



REVISORE UNICO
Martina Tomio

REVISORE UNICO

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



DIRETTORE GENERALE
Giovanni Bertoldi

IL DIRETTORE GENERALE

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

I DATI SULLA GOVERNANCE

| | |
|--|--------|
| Riunioni del Consiglio di Amministrazione | 11 |
| % di partecipazione | 90,90% |
| Provvedimenti del Consiglio di Amministrazione | 119 |
| Provvedimenti del Presidente | 44 |
| Provvedimenti del Direttore | 274 |
| Provvedimenti del Dirigente | 18 |

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

DIREZIONE STRATEGICA

| Funzione | Nome e cognome |
|---|-------------------------|
| Direttore Generale | Giovanni Bertoldi |
| Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza | Giovanni Bertoldi |
| Responsabile accessibilità sito web aziendale | Giovanni Bertoldi |
| Responsabile del Personale | Claudia Bebber |
| Responsabile Assicuratore Qualità e formazione | Cristina Bolgia |
| Responsabile Area Economico Finanziaria | Chiara Corradi |
| Economo | Sandra Zampedri |
| Coordinatore Medico - RSA via Pive | Maria Cristina Andreaus |
| Coordinatore Medico - RSA via Marconi | Carlo Buongiovanni |
| Coordinatore dei Servizi - RSA via Pive | Monica Pedrotti |
| Coordinatore dei Servizi - RSA via Marconi | Sandra Moser |

COMITATI E GRUPPI DI LAVORO

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

COMITATO ETICO

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

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

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

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

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



Composizione

- Giovanni Bertoldi (Direttore Generale)
- Maria Cristina Andreaus (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 riceverne il relativo contributo e coinvolgimento.

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



Composizione

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

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

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

COMITATO SCIENTIFICO

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

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



Composizione

- Giovanni Bertoldi (Direttore Generale)
- Maria Cristina Andreaus (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.



Composizione

- Giovanni Bertoldi (Direttore Generale)
- Claudia Bebbber (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 familiari 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.

www.apsp-pergine.it



Composizione

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



GRUPPO CERTIFICAZIONE “FAMILY AUDIT”

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

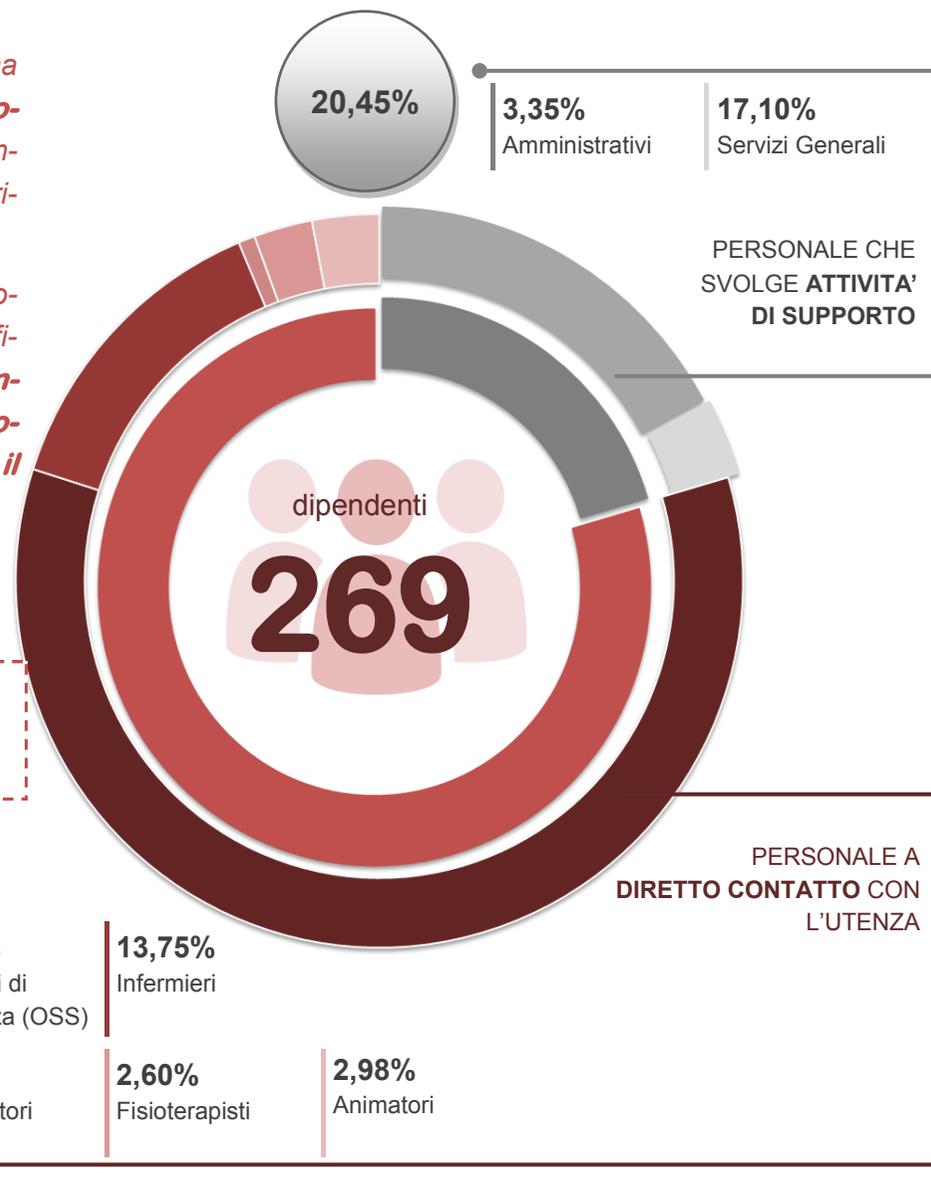
LE RISORSE UMANE

La Santo Spirito si conferma azienda ad alta intensità di lavoro rappresentando la più impron-tante istituzione presente sul terri-torio comunale.

Negli anni attraverso diversi pro-cessi di razionalizzazione ed effi-cientemente della spesa si è in-tensificato in numero del perso-nale di cura che rappresenta il core business aziendale.

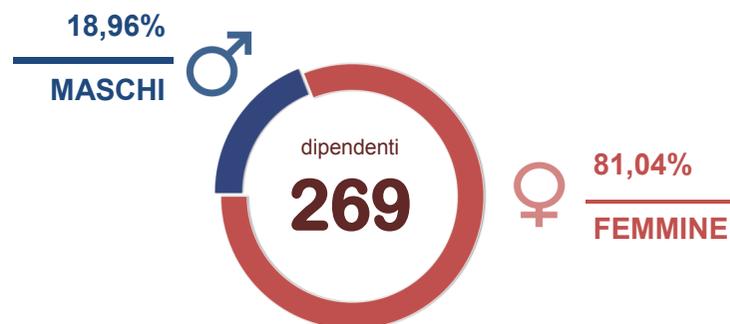


I dati rappresentati si rife-riscono al 31 DICEMBRE



TIPOLOGIA DI GENERE

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



TIPO DI CONTRATTO

Occupati a tempo determinato

| |  |  |  |  |
|---------------|---|---|---|---|
| <30 | 2 | 17 | 18 | 1 |
| 31-40 | 5 | 5 | 6 | 4 |
| 41-50 | 3 | 7 | 9 | 1 |
| >50 | 0 | 9 | 4 | 5 |
| totale | 10 | 38 | 37 | 11 |

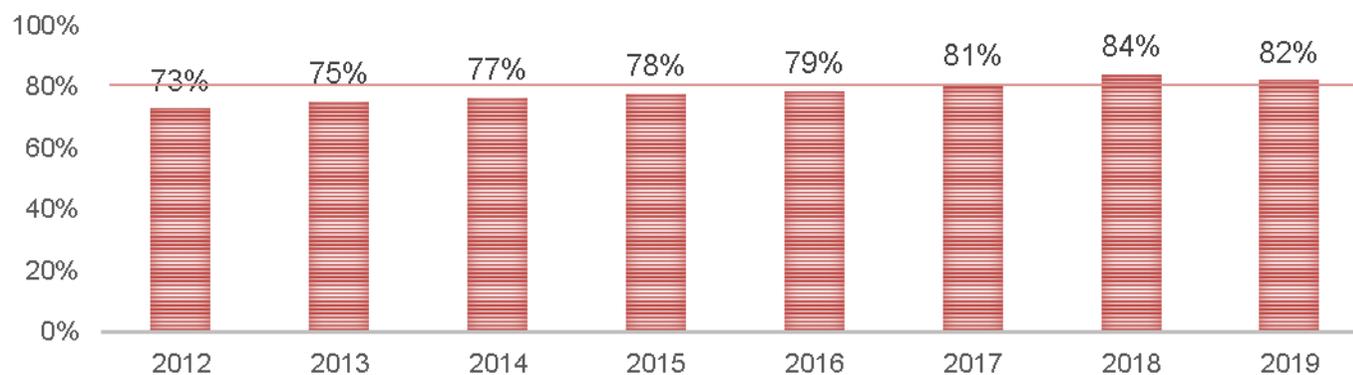


Occupati a tempo indeterminato

| |  |  |  |  |
|---------------|---|---|---|---|
| <30 | 3 | 20 | 20 | 3 |
| 31-40 | 8 | 23 | 14 | 17 |
| 41-50 | 18 | 65 | 46 | 37 |
| >50 | 12 | 72 | 55 | 29 |
| totale | 41 | 180 | 135 | 86 |



LA STABILIZZAZIONE DEL PERSONALE

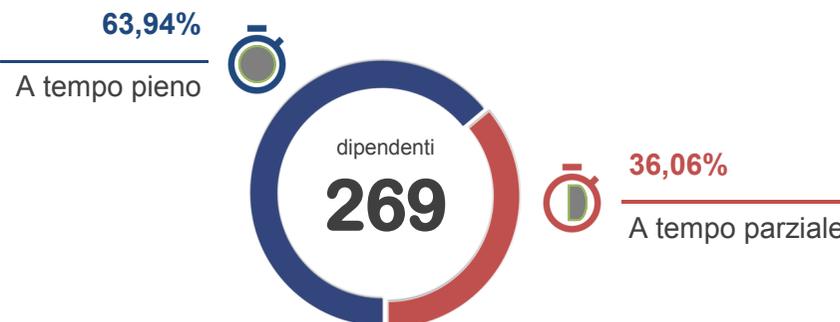


Come si evince dal grafico sopra esposto nel corso degli ultimi otto anni si è **attivato un percorso di stabilizzazione del personale** che ha portato alla data del 31 dicembre 2019 ad avere l'82% del personale impiegato avente un contratto a tempo indeterminato e quindi al di sopra del livello minimo 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% del lavoratori impiegati ha un contratto part-time in grado di conciliare sia le esigenze personale e famigliari dei lavoratori che le necessità organizzative aziendali riuscendo ad allocare il personale nelle fasce temporali orarie dove necessità il maggior impiego di persona.



Contratti a tempo pieno

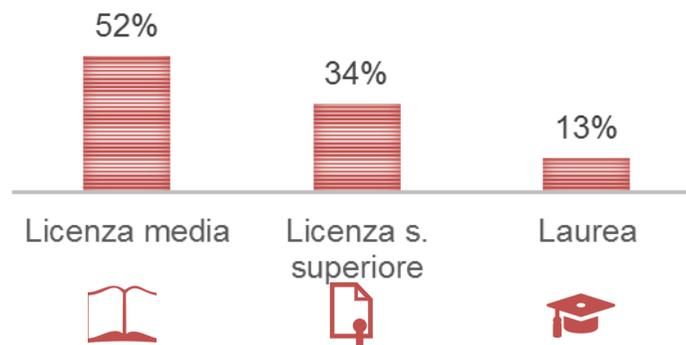
| | | |
|-------------------------|-----|--|
| Amministrativi | 9 | |
| Coordinatori | 2 | |
| Infermieri | 23 | |
| Fisioterapisti | 5 | |
| Operatori di assistenza | 101 | |
| Animatori | 4 | |
| Servizi generali | 29 | |



Contratto a tempo parziale

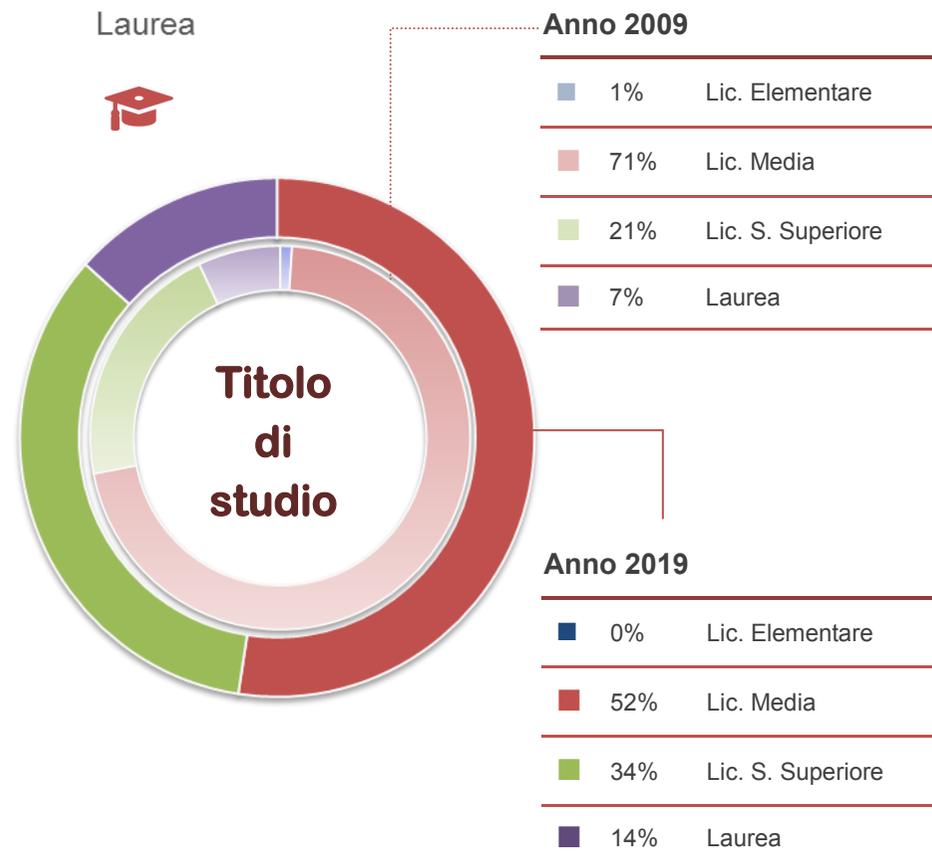
| | |
|----|-------------------------|
| 0 | Amministrativi |
| 0 | Coordinatori |
| 14 | Infermieri |
| 3 | Fisioterapisti |
| 59 | Operatori di assistenza |
| 4 | Animatori |
| 17 | Servizi generali |

TITOLO DI STUDIO



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

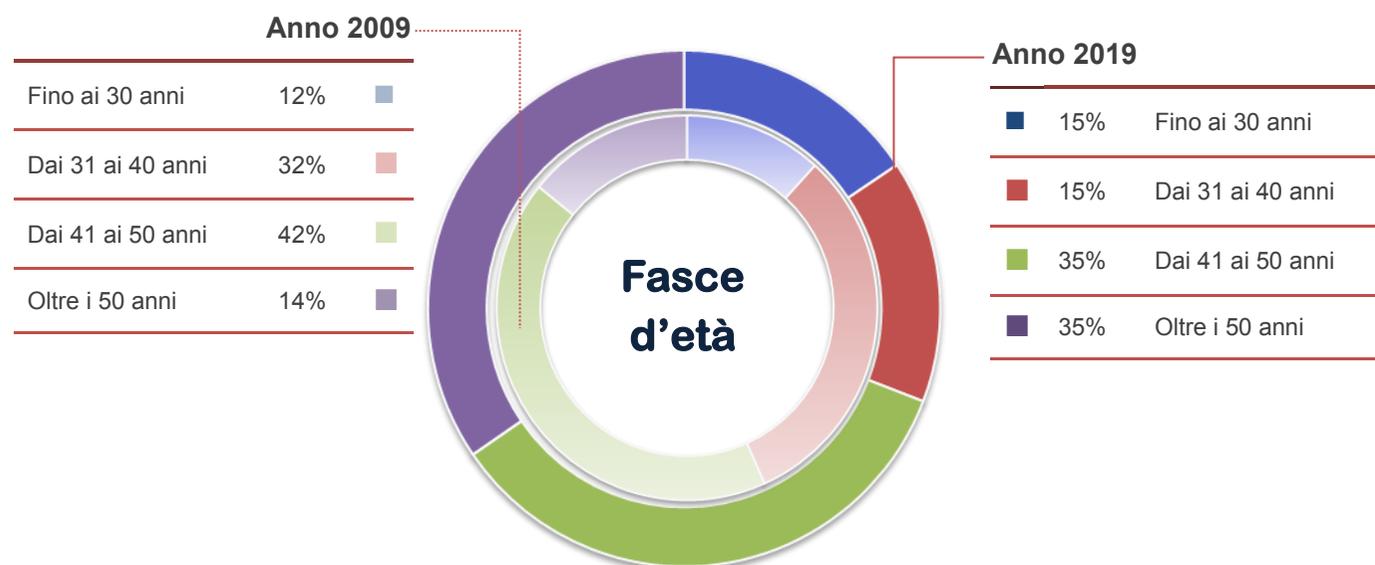
Il 48% del personale impiegato ha oggi il diploma di scuola media superiore o laurea a testimonianza dell'importanza della qualificazione professionale.



LE FASCE D'ETÀ

| | Fino ai 30 anni | Dai 31 ai 40 anni | Dai 41 ai 50 anni | Oltre i 50 anni |
|---------|-----------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| Femmine | 37 | 28 | 72 | 81 |
| Maschi | 5 | 13 | 21 | 12 |
| Totale | 42 | 41 | 93 | 93 |

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



43,15
femmine



43,92
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.

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 | 102 | 96 | 20 |
| Maschi | 22 | 27 | 2 |
| Totale | 124 | 123 | 22 |



ANZIANITA' MEDIA PER GENERE



13,81
donne



12,87
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.

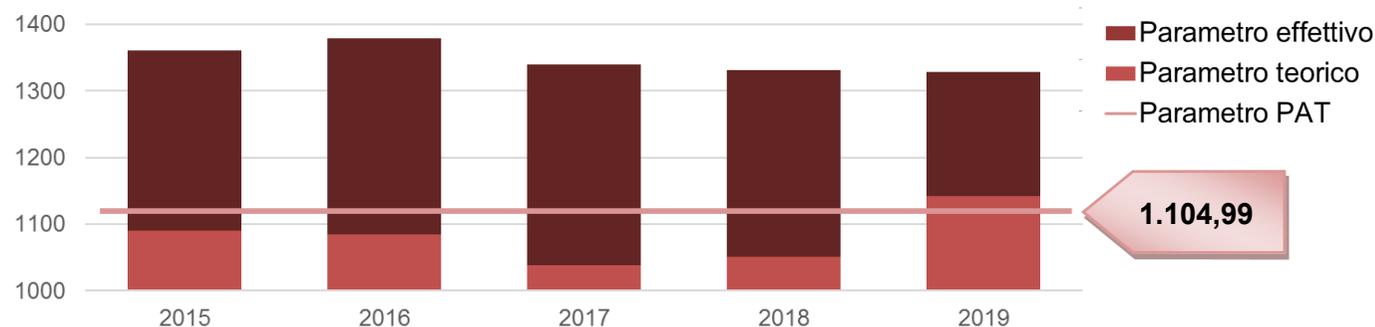
Oltre i 30 anni

| | | |
|-------------------------|---|---|
| Amministrativi | 1 | ■ |
| Coordinatori | 1 | ■ |
| Infermieri | 0 | ■ |
| Fisioterapisti | 0 | ■ |
| Operatori di assistenza | 7 | ■ |
| Animatori | 1 | ■ |
| Servizi generali | 8 | ■ |



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 | 2017 | | | 2018 | | | 2019 | | |
|--------------------------------------|-------------------|---------------------|-------------|-------------------|---------------------|-------------|-------------------|---------------------|-------------|
| | Parametro teorico | Parametro effettivo | Scostamento | Parametro teorico | Parametro effettivo | Scostamento | Parametro teorico | Parametro effettivo | Scostamento |
| Assistenza medica | 1,20 | 1,87 | +0,67 | 1,20 | 1,76 | + 0,56 | 1,32 | 1,65 | + 0,30 |
| Coordinamento | 2,00 | 2,00 | | 2,00 | 3,00 | + 1,00 | 2,00 | 2,27 | + 0,27 |
| Assistenza generica alla persona | 96,87 | 120,09 | +23,22 | 96,76 | 119,90 | + 23,14 | 106,63 | 119,28 | + 12,65 |
| Assistenza infermieristica | 22,11 | 25,85 | +3,74 | 22,08 | 25,41 | + 3,33 | 22,86 | 26,25 | + 3,39 |
| Attività di animazione | 3,57 | 4,81 | +1,24 | 3,57 | 4,88 | + 1,31 | 3,55 | 4,80 | + 1,25 |
| Assistenza riabilitativa | 4,58 | 4,95 | +0,37 | 4,66 | 5,05 | +0,39 | 5,04 | 5,11 | + 0,07 |
| Assistenza riabilitativa per esterni | 0,81 | 0,81 | | 0,71 | 0,71 | | 0,79 | 0,79 | |

TASSO DI ASSENTEISMO

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Tasso di assenteismo | 7,50% | 8,98% | 8,00% | 7,75% | 6,59% | 8,77% | 8,70% | 11,27 |
| Tasso di assenteismo per malattia | 4,00% | 3,62% | 3,30% | 3,40% | 3,56% | 4,36% | 5,80% | 5,26% |

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

LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

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'aiu-

- to 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.

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Infortuni | 5 | 12 | 5 | 3 | 5 | 10 | 14 | 14 |
| Giorni infortunio | 18 | 146 | 110 | 19 | 119 | 101 | 494 | 404 |

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 | 2019 |
|----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Biologico | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 5 | 3 | 6 |
| Movimentazione | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 4 |
| Aggressione | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Scivolamento | 1 | 3 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| In itinere | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Altro | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 |

LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

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

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

L'OFFERTA FORMATIVA

La Santo Spirito, come provider ECM, ha **attivato nr. 44 corsi** (86 edizioni) per un totale di 1.140 persone formate.

Nel 2019 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 82% di ore di formazione (2019) 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.

82%

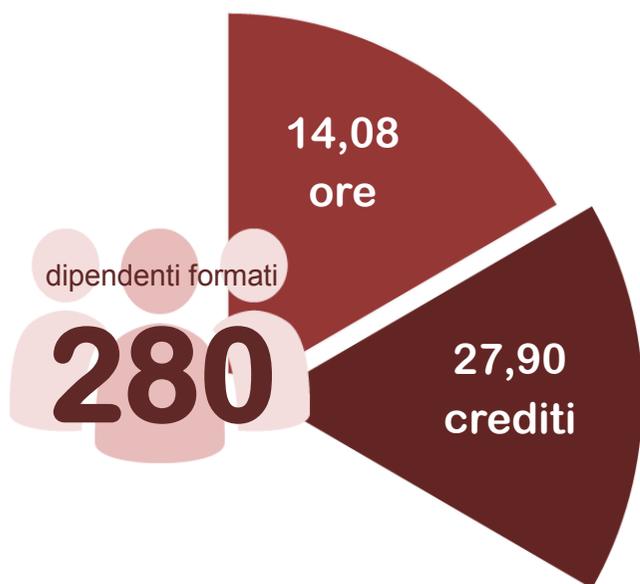


3.247,20 ore di formazione garantite dalla Santo Spirito con progetti formativi realizzati all'interno dell'ente

18%



696,20 ore di formazione garantite dalla Santo Spirito con progetti formativi realizzati da altri provider di formazione (es. UPIPA, CBA, ...)



Nell'arco dell'anno si sono garantite **3.943,70** ore di formazione totale per nr.14,08 ore di formazione pro-capite.

Il numero di crediti erogati sono stati pari a **1,646** pari a 27,90 crediti pro-capite (riferiti a nr. 59 dipendenti con diritto di crediti).

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** attribuendo una valutazione media pari a **8,88**.

La **soddisfazione complessiva** rispetto ai corsi proposti ha avuto un valutazione media pari a **9,07**.

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 |
|---|-------------------|
| PROMUOVERE SALUTE | 6,11 |
| CARICHI DI LAVORO E BENESSERE ORGANIZZATIVO | 7,50 |
| LA DELIBERAZIONE ETICA - presentazione | 7,61 |
| ANTINCENDIO AGGIORNAMENTO | 8,08 |
| COMPETENZE INFORMATICHE PER LA PRIVACY - AVANZATO | 8,21 |
| SICUREZZA AGGIORNAMENTO | 8,23 |
| CORSO INTRODUTTIVO ALLO SHIATSU | 8,39 |
| LA GESTIONE IN SICUREZZA | 8,83 |
| COMPETENZE INFORMATICHE PER LA PRIVACY | 8,86 |
| HACCP - ADDETTI ALLA DISTRIBUZIONE | 8,87 |
| SICUREZZA NEO ASSUNTI | 9,03 |
| LA DELIBERAZIONE ETICA | 9,08 |
| L'APPLICAZIONE DELLE NORMATIVA ANTICORRUZIONE NELLE APSP | 9,10 |
| ANTINCENDIO NEO ASSUNTI | 9,17 |
| L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA PER E POST-CHIRURGICA | 9,38 |
| SVILUPPO DELLE COMPETENZE NELLA GESTIONE DELLE LESIONI DA PRESSIONE | 9,41 |
| LA FORMAZIONE DEL PREPOSTO | 9,50 |
| LA MOVIMENTAZIONE DEI CARICHI - AGGIORNAMENTO | 9,53 |
| LA DISFAGIA NELL'ANZIANO | 9,55 |
| RAPPORTARSI CON I CAREGIVERS | 9,56 |
| B.L.S.D.: BASIC LIFE SUPPORT DEFIBRILLATION | 9,60 |

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

| CORSO | Valutazione media |
|---|-------------------|
| CARICHI DI LAVORO E BENESSERE ORGANIZZATIVO | 7,14 |
| PROMUOVERE SALUTE | 7,22 |
| LA DELIBERAZIONE ETICA - presentazione | 7,83 |
| SICUREZZA AGGIORNAMENTO | 7,99 |
| ANTINCENDIO AGGIORNAMENTO | 8,33 |
| COMPETENZE INFORMATICHE PER LA PRIVACY - AVANZATO | 8,57 |
| SICUREZZA NEO ASSUNTI | 8,87 |
| COMPETENZE INFORMATICHE PER LA PRIVACY | 8,96 |
| LA GESTIONE IN SICUREZZA | 8,97 |
| HACCP - ADDETTI ALLA DISTRIBUZIONE | 9,07 |
| L'APPLICAZIONE DELLE NORMATIVA ANTICORRUZIONE NELLE APSP | 9,15 |
| LA DELIBERAZIONE ETICA | 9,31 |
| LA MOVIMENTAZIONE DEI CARICHI - AGGIORNAMENTO | 9,38 |
| LA FORMAZIONE DEL PREPOSTO | 9,44 |
| SVILUPPO DELLE COMPETENZE NELLA GESTIONE DELLE LESIONI DA PRESSIONE | 9,55 |
| I PROTOCOLLI ASSISTENZIALI | 9,60 |
| L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA PER E POST-CHIRURGICA | 9,64 |
| LA MOVIMENTAZIONE DEI CARICHI | 9,69 |
| ANTINCENDIO NEO ASSUNTI | 9,69 |
| LA DISFAGIA NELL'ANZIANO | 9,73 |
| B.L.S.D.: BASIC LIFE SUPPORT DEFIBRILLATION | 9,76 |
| B.L.S.D.: AGGIORNAMENTO | 9,83 |
| RAPPORTARSI CON I CAREGIVERS | 9,84 |
| CORSO INTRODUTTIVO ALLO SHIATSU | 10,00 |

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.

| | Destinatari | Partecipanti | Ore |
|--|--|---------------------|------------|
| Corso sicurezza - modulo base e specifico | Dipendenti neo assunti | 22 | 16 |
| Corso sicurezza - modulo aggiornamento | Dipendenti | 15 | 6 |
| Corso sicurezza - modulo aggiornamento | Personale amministrativo | 0 | 6 |
| Corso preposti | Preposti | 7 | 8 |
| Corso preposti—aggiornamento | Prepositi | 1 | 6 |
| Aggiornamento periodico RLS | RLS | 3 | 8 |
| Corso addetti antincendio | Addetti squadra antincendio | 21 | 16 |
| Corso addetti antincendio - aggiornamento | Addetti squadra antincendio | 8 | 8 |
| Corso in materia di HACCP | Personale addetto alla gestione degli alimenti | | |
| Il nuovo piano di autocontrollo (HACCP) | Personale di cucina | 72 | 2 |
| Corso movimentazione dei carichi | Dipendenti neo assunti | 14 | 6 |
| Corso movimentazione dei carichi - aggiornamento | Dipendenti | 81 | 2 |

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 | I TIROCINI EXTRA CURRICULARI | I TIROCINI DI FORMAZIONE ED ORIENTAMENTO PROFESSIONALE | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|-----|-----|--------------------------|----|-------|--------------------------|---|-----|-----------------------------|---|-------|---------------|-----------|--------------|
| <p>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.</p> | <p>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.</p> | <p>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.</p> | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;">  </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Nr.</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Ore</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alternanza scuola lavoro</td> <td style="text-align: center;">30</td> <td style="text-align: center;">3.295</td> </tr> <tr> <td>Formazione professionale</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">302</td> </tr> <tr> <td>Tirocinio extra-curriculare</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">1.164</td> </tr> <tr> <td>Totale</td> <td style="text-align: center;">40</td> <td style="text-align: center;">4.761</td> </tr> </tbody> </table> | | | | Nr. | Ore | Alternanza scuola lavoro | 30 | 3.295 | Formazione professionale | 4 | 302 | Tirocinio extra-curriculare | 6 | 1.164 | Totale | 40 | 4.761 |
| | Nr. | Ore | | | | | | | | | | | | | | | |
| Alternanza scuola lavoro | 30 | 3.295 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Formazione professionale | 4 | 302 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tirocinio extra-curriculare | 6 | 1.164 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Totale | 40 | 4.761 | | | | | | | | | | | | | | | |

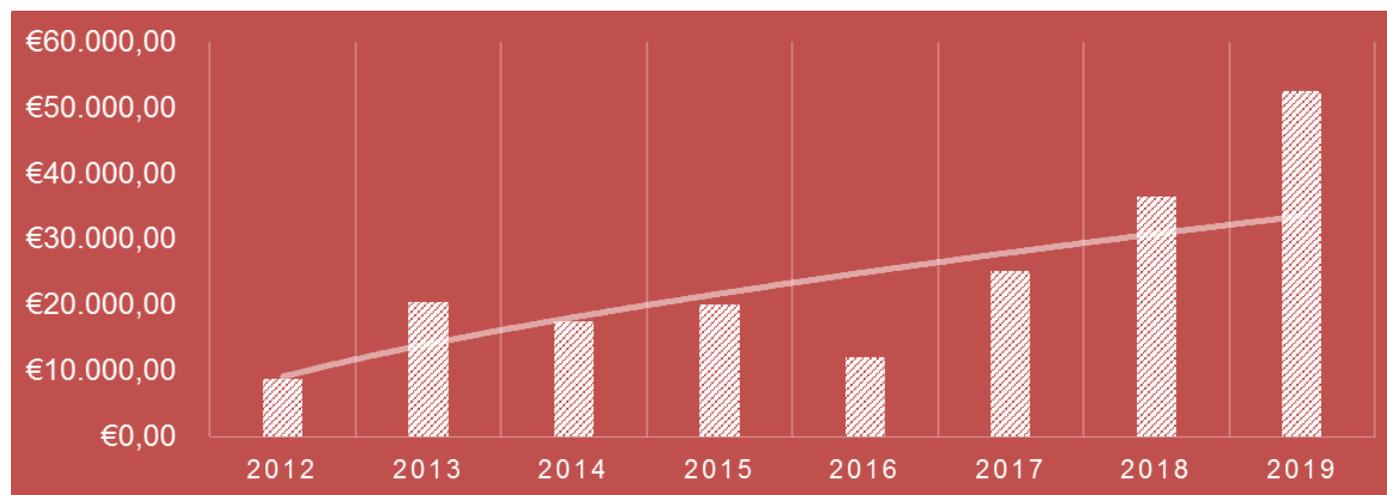
LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ

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 2019 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 | 2019 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|
| Operatori assegnati | 11 | 29 | 26 | 22 | 17 | 16 | 21 | 28 |
| Ore di attività | 1.093 | 2.553 | 1.828 | 2.086 | 986 | 2.004 | 2.890 | 4.172 |

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 2019 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 | 13 | 8 | 8 | 10 | 2 | 41 |
| Ore annue effettuate | 8.552,75 | 2.624,85 | 529,00 | 2.707,21 | 108,00 | 14.521,81 |
| Costo a carico PAT | 82.528,89 | 34.851,45 | 5.985,24 | 31.865,18 | 1.284,12 | 156.514,88 |
| Costo a carico APSP | 38.329,58 | 5.299,32 | 813,24 | 3.513,60 | 91,80 | 48.047,54 |

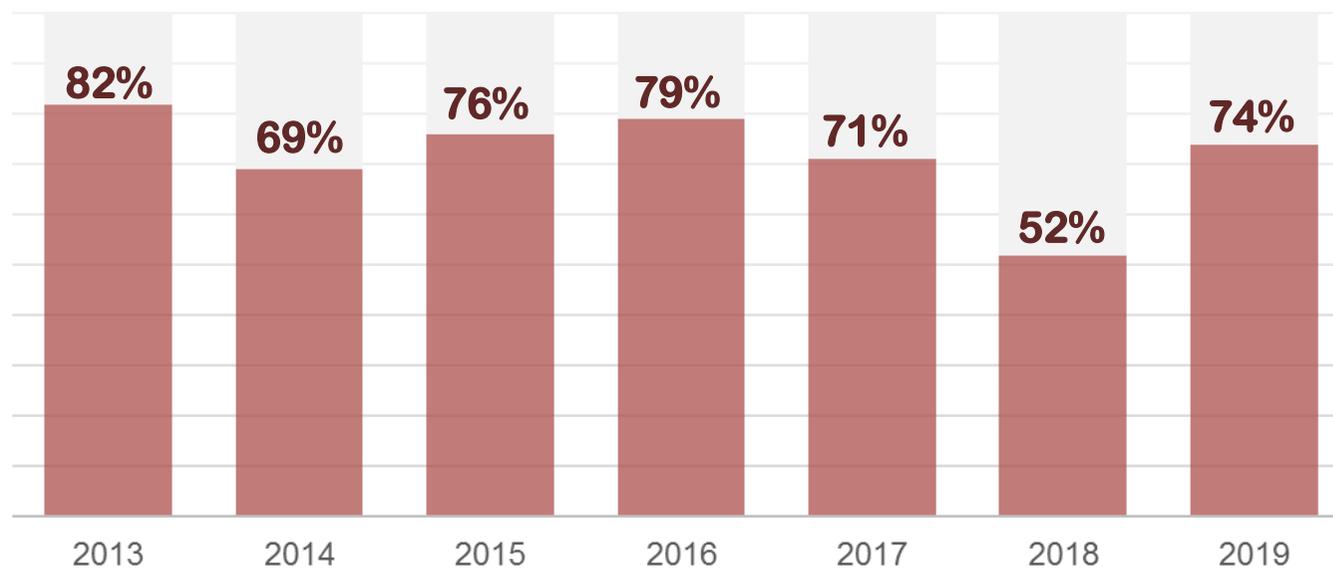
La Santo Spirito ha aderito anche per l’anno 2019 al “Progetto straordinario per il sostegno alla ricollocazione di disoccupati da più di 12 mesi espulsi dal mercato del lavoro” con finanziamento a carico dell’Agenzia del Lavoro per il totale del costo.

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.

L'INDAGINE

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.



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.

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 | 2019 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| Associazioni presenti | 17 | 17 | 18 | 9 | 8 |
| Volontari | 151 | 117 | 131 | 81 | 152 |

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



Età media dei volontari

56 anni

Il volontario più giovane ha 16 anni e il più "grande" ha 88 anni

CORSO DI FORMAZIONE

STARE ACCANTO ALL'ANZIANO — 3za edizione

per dare senso e significato alle azioni, alle attività e ai progetti che vengono attivati

I Volontari che operano nelle nostre strutture offrono un contributo di tempo rilevante diventando una risorsa significativa che sempre più si integra all'interno della nostra organizzazione. Riconoscendo, quindi, il valore aggiunto che i volontari apportano rispetto alla qualità della vita dei nostri residenti si considera necessario, attraverso un percorso di informazione-formazione, condividere, conoscere e/o approfondire i diversi aspetti che caratterizzano la complessa e articolata realtà della nostra A.P.S.P.

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 € 11,95 ml., il patrimonio netto ha un valore di € 36,04 ml. ed è rappresentato sostanzialmente dal **valore degli immobili** e dalla **riserve di utili accantonate** negli anni.

| | |
|------------------------------|-----------------|
| Totale vendite e prestazioni | € 10.549.530,08 |
| Totale dei costi | € 11.936.737,13 |

COMPOSIZIONE DEI RICAVI

Altri servizi

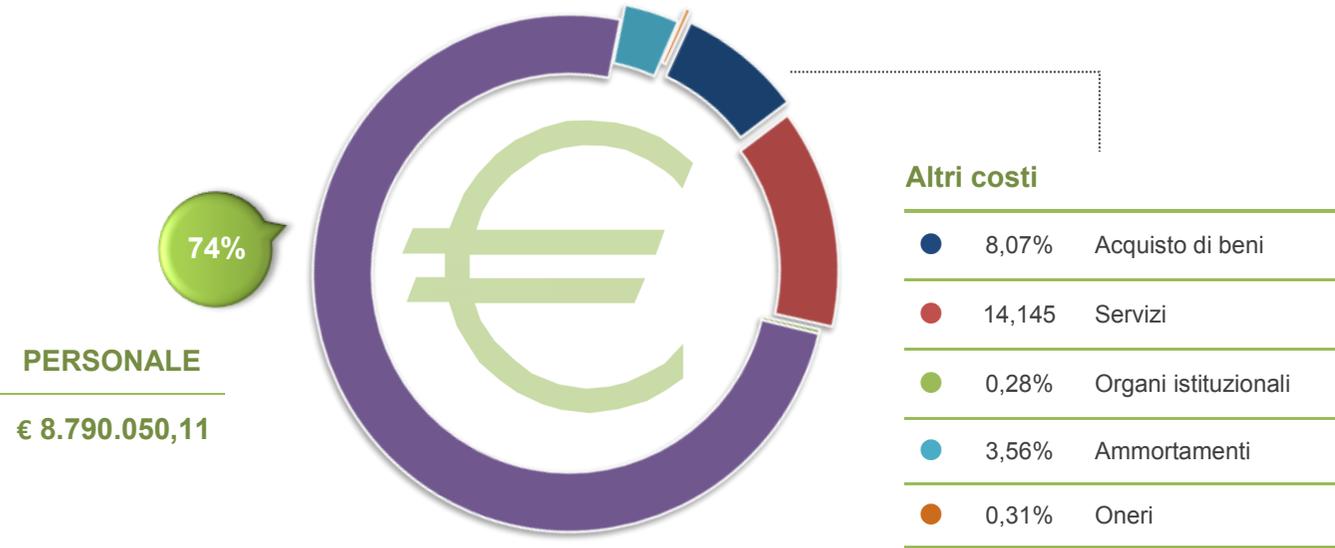
| | | |
|---|-------|-----------------------|
| ● | 0,75% | Casa soggiorno |
| ● | 2,635 | Centro Diurno |
| ● | 0,90% | Servizio pasti |
| ● | 1,78% | Servizi ambulatoriali |
| ● | 0,00% | Servizi domiciliari |



R.S.A.

€ 9.910.789,53

COMPOSIZIONE DEI COSTI



COMPOSIZIONE

73,64%



Il 73,64% dei costi è rappresentato dalla risorsa principale che è il personale dipendente.

STATO PATRIMONIALE

| ATTIVO | 31/12/2018 | 21/12/2019 |
|-----------------------------------|------------------------|------------------------|
| A) IMMOBILIZZAZIONI | € 46.582.982,88 | € 46.802.491,48 |
| I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI | € 10.856,66 | € 21.655,60 |
| II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI | € 42.624.652,99 | € 42.678.654,61 |
| III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE | € 3.947.473,23 | € 4.102.181,27 |
| B) ATTIVO CIRCOLANTE | € 3.337.688,84 | € 3.480.318,12 |
| I) RIMANENZE | € 45.829,87 | € 31.812,41 |
| II) CREDITI | € 2.635.601,69 | € 2.133.051,73 |
| IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE | € 656.257,28 | € 1.315.453,98 |
| C) RATEI E RISCONTI ATTIVI | € 59.258,80 | € 97.236,51 |
| I) Ratei e risconti attivi | € 59.258,80 | € 97.236,51 |
| Totale attivo | € 49.979.930,52 | € 50.380.046,11 |
| PASSIVO | | |
| A) CAPITALE DI DOTAZIONE | € 36.040.635,95 | € 36.041.293,40 |
| Patrimonio e riserve | € 36.264.674,42 | € 36.040.635,95 |
| Risultato di esercizio | -€ 224.038,47 | € 657,45 |
| B) CAPITALE DI TERZI | € 9.103.468,52 | € 8.599.032,00 |
| I) Fondi per rischi ed oneri | € 1.066.055,73 | € 1.056.624,85 |
| I) Trattamento di fine rapporto | € 5.195.318,21 | € 5.331.969,00 |
| III) Debiti | € 2.842.094,58 | € 2.210.438,15 |
| C) RATEI E RISCONTI PASSIVI | € 4.835.826,05 | € 5.739.720,71 |
| Ratei e risconti passivi | € 4.835.826,05 | € 5.739.720,71 |
| Totale passivo | € 49.979.930,52 | € 50.380.046,11 |

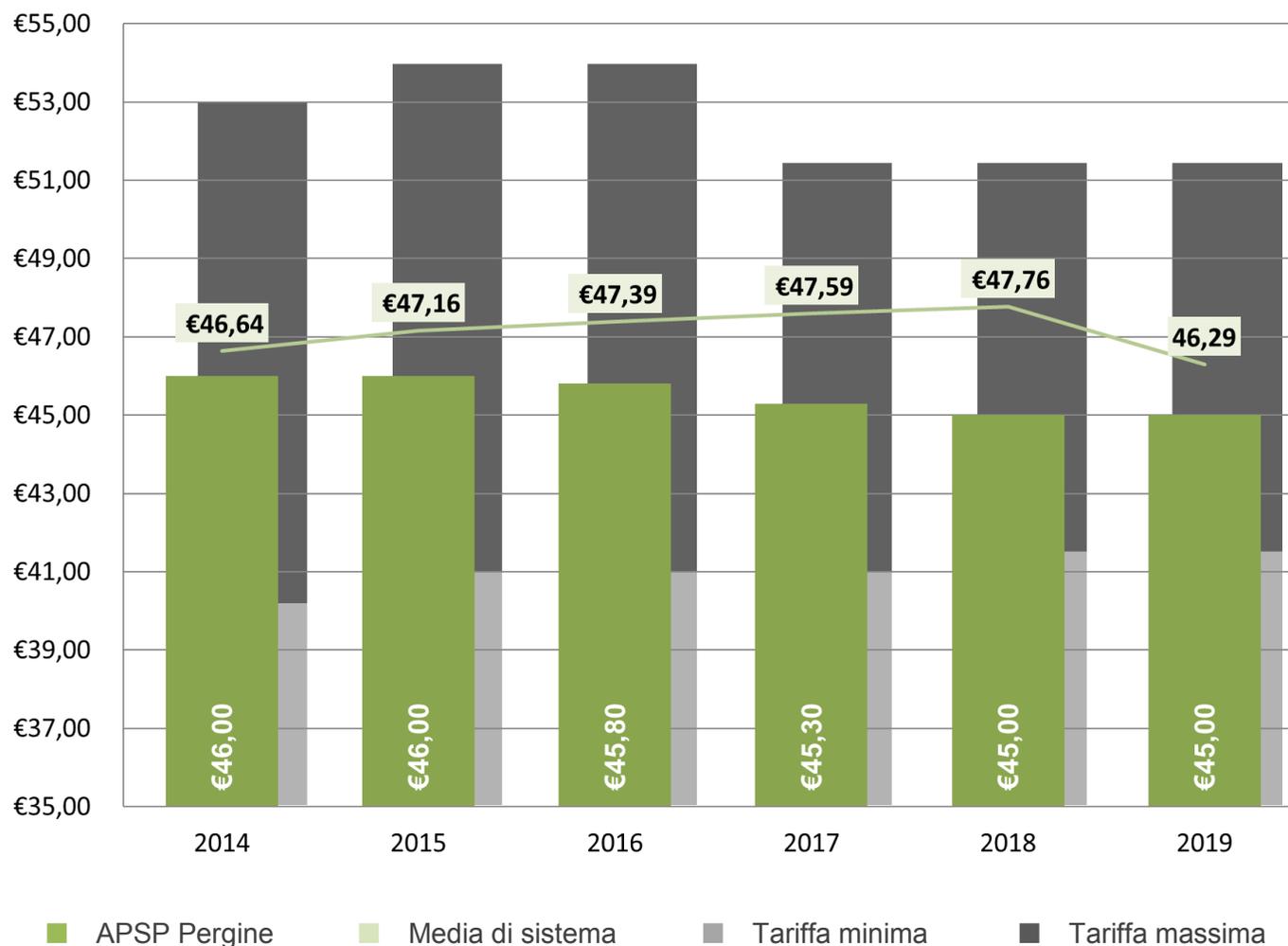
CONTO ECONOMICO

| CONTO ECONOMICO | 31/12/2018 | 21/12/2019 |
|---|------------------------|------------------------|
| A) Valore della produzione | € 11.635.334,39 | € 11.954.820,29 |
| I) Ricavi delle vendite e delle prest. | € 10.129.521,55 | € 10.549.530,08 |
| V) Altri ricavi e proventi | € 1.505.812,84 | € 1.405.290,21 |
| B) Costi della produzione | € 11.845.002,73 | € 11.936.737,13 |
| I) Consumo di beni e materiali | € 960.473,31 | € 963.881,98 |
| II) Servizi | € 1.670.669,84 | € 1.720.714,72 |
| IV) Costo per il personale | € 8.471.515,60 | € 8.547.850,11 |
| V) Ammortamenti e svalutazioni | € 423.719,32 | € 425.020,14 |
| VI) Accantonamenti per rischi | € 282.629,10 | € 242.200,00 |
| VII) Oneri diversi di gestione | € 35.995,56 | € 37.070,18 |
| RISULTATO DELLA GESTIONE | -€ 209.668,34 | € 18.083,16 |
| C) Proventi e oneri finanziari | | |
| I) Proventi finanziari | € 706,29 | - |
| II) Interessi ed altri oneri finanziari | -€ 24,42 | -€ 30,71 |
| RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA | € 681,87 | -€ 30,71 |
| RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE | -€ 208.986,47 | € 18.052,45 |
| Imposte sul reddito | -€ 15.052,00 | -€ 17.395,00 |
| Imposte sul reddito dell'esercizio | -€ 15.052,00 | -€ 17.395,00 |
| Risultato d'esercizio | -€ 224.038,47 | € 657,45 |
| Utile (Perdita) dell'esercizio | -€ 224.038,47 | € 657,45 |

LA RETTA

| Voci | 2018 | | 2019 | | Δ |
|--|---------|--------|---------|--------|--------|
| Oneri e servizi diversi (assicurazioni, organi istituzionali, consulenze, imposte) | € 4,81 | 10,68% | € 4,08 | 9,07% | -1,61% |
| Ammortamenti e accantonamenti | € 3,19 | 7,09% | € 3,16 | 7,02% | -0,07% |
| Acquisti vari | € 3,40 | 7,56% | € 3,36 | 7,46% | -0,10% |
| Generi alimentari | € 3,34 | 7,43% | € 3,27 | 7,28% | -0,15% |
| Lavanderia e lavaggio indumenti Ospiti | € 0,15 | 0,33% | € 0,14 | 0,32% | -0,01% |
| Manutenzioni | € 1,42 | 3,15% | € 1,90 | 4,21% | 1,06% |
| Appalto pulizie ambientali ed esterne | € 3,21 | 7,14% | € 3,30 | 7,33% | 0,19% |
| Utenze | € 3,29 | 7,32% | € 3,32 | 7,37% | 0,05% |
| Personale alberghiero e servizi generali | € 13,23 | 29,41% | € 13,40 | 29,79% | 0,38% |
| Personale extra LEA | € 8,95 | 19,89% | € 9,06 | 20,14% | 0,25% |
| | € 45,00 | | € 45,00 | | |

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 33,50% del costo giornaliero del singolo posto letto.**

| | |
|---------------------|----------|
| Costo posto letto | € 134,32 |
| Retta convenzionati | € 45,00 |
| Retta paganti | € 123,63 |

Ai fini fiscali è possibile detrarre la quota giornaliera, non coperte da finanziamento provinciale, pari ad € 5,31 per spese sanitarie ed € 6,89 per spese assistenziali per le sole giornate di presenza del Residente.

I FORNITORI



FATTURATO PER TERRITORIO

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Pergine Valsugana | € 488.347,68 | € 602.833,70 | € 764.469,72 | € 867.606,72 | € 1.000.236,88 |
| Comunità di Valle | € 397.399,51 | € 499.186,27 | € 460.603,90 | € 462.647,11 | € 540.365,75 |
| Provincia di Trento | € 1.239.963,85 | € 914.866,71 | € 1.092.871,50 | € 842.699,56 | € 947.637,19 |
| TOTALE PAT | € 2.125.711,04 | € 2.016.886,68 | € 2.317.945,12 | € 2.172.953,39 | € 2.488.239,82 |
| Extra Provincia | € 877.307,42 | € 908.336,28 | € 830.481,64 | € 800.817,25 | € 658.840,31 |


FATTURATO PER SETTORE DI ATTIVITA'

| | 2017 | 2018 | 2019 | % |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------|
| Acquisto di beni | € 955.587,55 | € 960.473,31 | € 824.144,51 | 26,19% |
| Acquisto di servizi | € 843.498,87 | € 906.592,59 | € 1.034.085,51 | 32,86% |
| Utenze | € 468.334,63 | € 437.425,18 | € 485.887,41 | 15,44% |
| Manutenzioni | € 183.332,97 | € 188.223,19 | € 264.478,89 | 8,40% |
| Acquisto di immobilizzazioni | | | € 496.458,06 | 15,78% |
| Varie | | | € 42.025,75 | 1,34% |
| TOTALE | € 2.450.754,02 | € 2.492.714,27 | € 3.147.080,13 | |

LE DONAZIONIE

Nel corso del 2019 si sono raccolti, a titolo di donazione, € 17.755,50 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 2019 si è riproposta l'iniziativa **"Doni sotto l'albero"** in occasione del Natale.

La rendicontazione sulla missione e sugli obiettivi strategici

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 co-

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.**

| | 1999 | 2009 | 2019 |
|----------|------|------|------|
| Entrati | 66 | 103 | 128 |
| Dimessi | 9 | 37 | 40 |
| Deceduti | 58 | 62 | 87 |

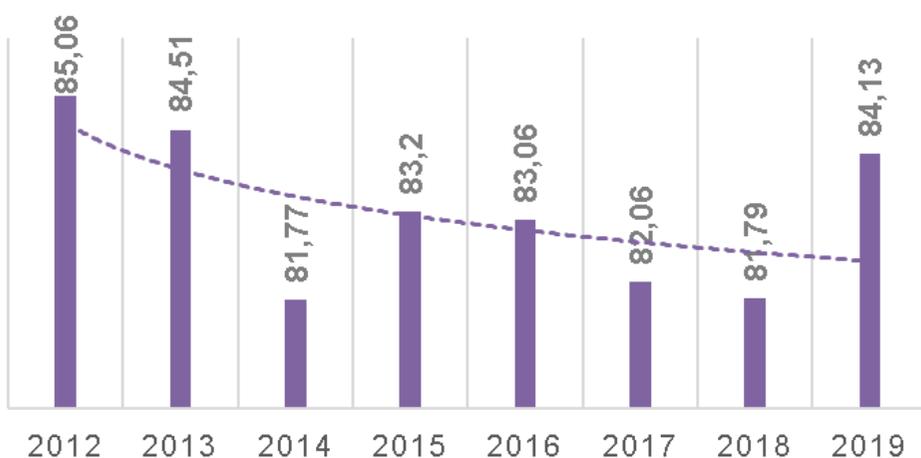
Interessante il dato relativo al numero di dimessi che rispetto al 1998 è più che triplicato. Tale dato dimostra come sempre più sia richiesto il ricovero temporaneo e di sollievo per sollevare le famiglie e i caregiver dal lavoro di cura.

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.

| | 1999 | 2009 | 2019 |
|---------|--------|--------|--------|
| Femmine | 76,72% | 73,33% | 69,34% |
| Maschi | 23,28% | 26,67% | 30,65% |

L'ETA' MEDIA

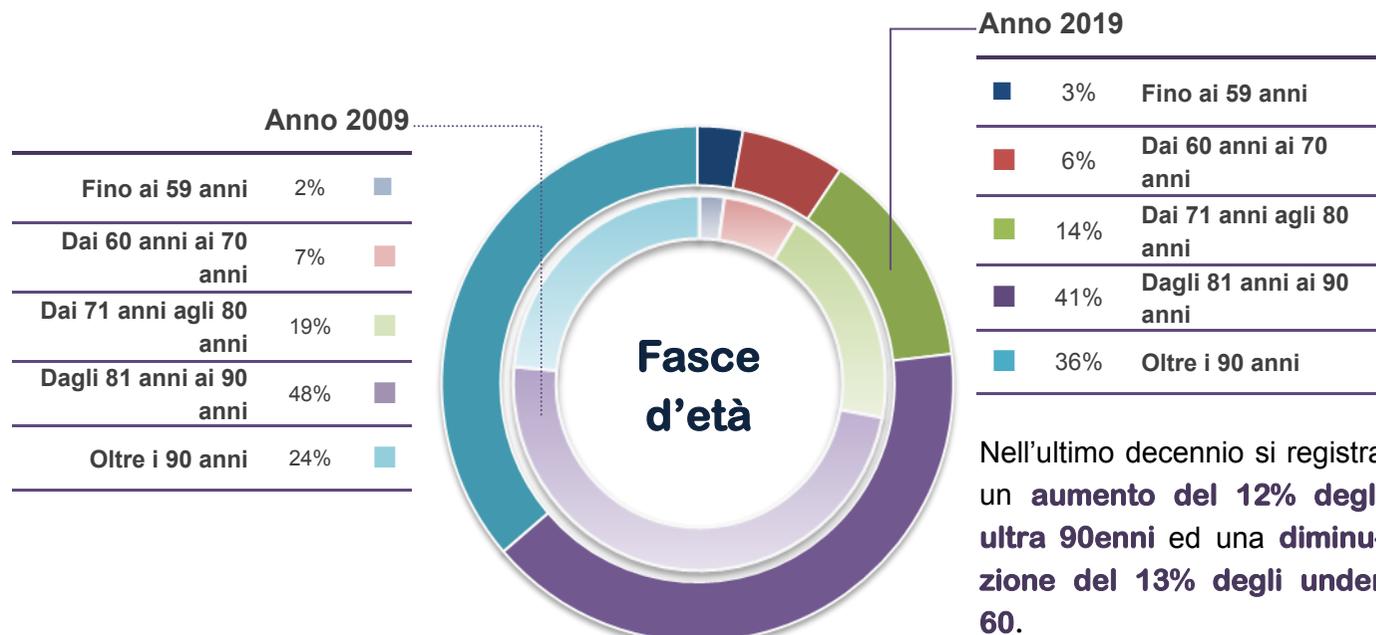


Nell'ultimo quinquennio si denota una **diminuzione significativa dell'età media dei residenti**. Tale dato dimostra come con i nuovi criteri di ammissione stabiliti dall'UVM il servizio residenziale di RSA non sia solo riferito a persone anziane ma in generale a **utenti non autosufficienti anche in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



LE FASCE D'ETÀ

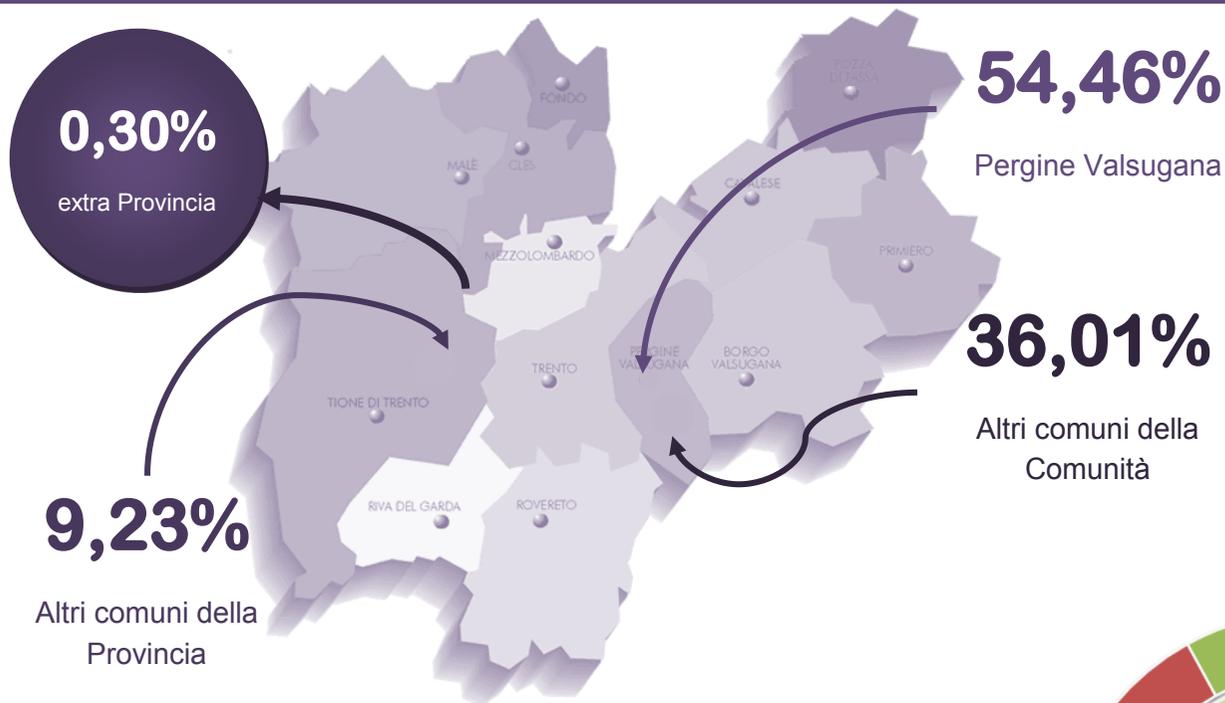
| | Fino ai 59 anni | Dai 60 anni ai 70 anni | Dai 71 anni agli 80 anni | Dagli 81 anni ai 90 anni | Oltre i 90 anni |
|---------|-----------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|
| Femmine | 4 | 12 | 28 | 97 | 103 |
| Maschi | 6 | 11 | 20 | 45 | 24 |



... i CENTENARI

| | 2009 | 2014 | 2019 |
|-----------|------|------|------|
| Centenari | 4 | 7 | 2 |

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 0,30%, contestualmente si nota una diminuzione dei Residenti provenienti da altri comuni dalle provincia.

| Anno 2009 | |
|-----------------------------|-----|
| Pergine Valsugana | 46% |
| Altri comuni della Comunità | 39% |
| Altri comuni PAT | 11% |
| Entra Provincia | 4% |



Anno 2019

| | |
|-----|-----------------------------|
| 55% | Pergine Valsugana |
| 36% | Altri comuni della Comunità |
| 9% | Altri comuni PAT |
| 0% | Extra Provincia |

PERMANENZA MEDIA

Si registra un **consolidamento della permanenza media** che nel 2019 si attesta a **3 anni** 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**.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|
| Anni medi di permanenza | 3,01 | 3,67 | 3,51 | 3,47 | 3,17 |



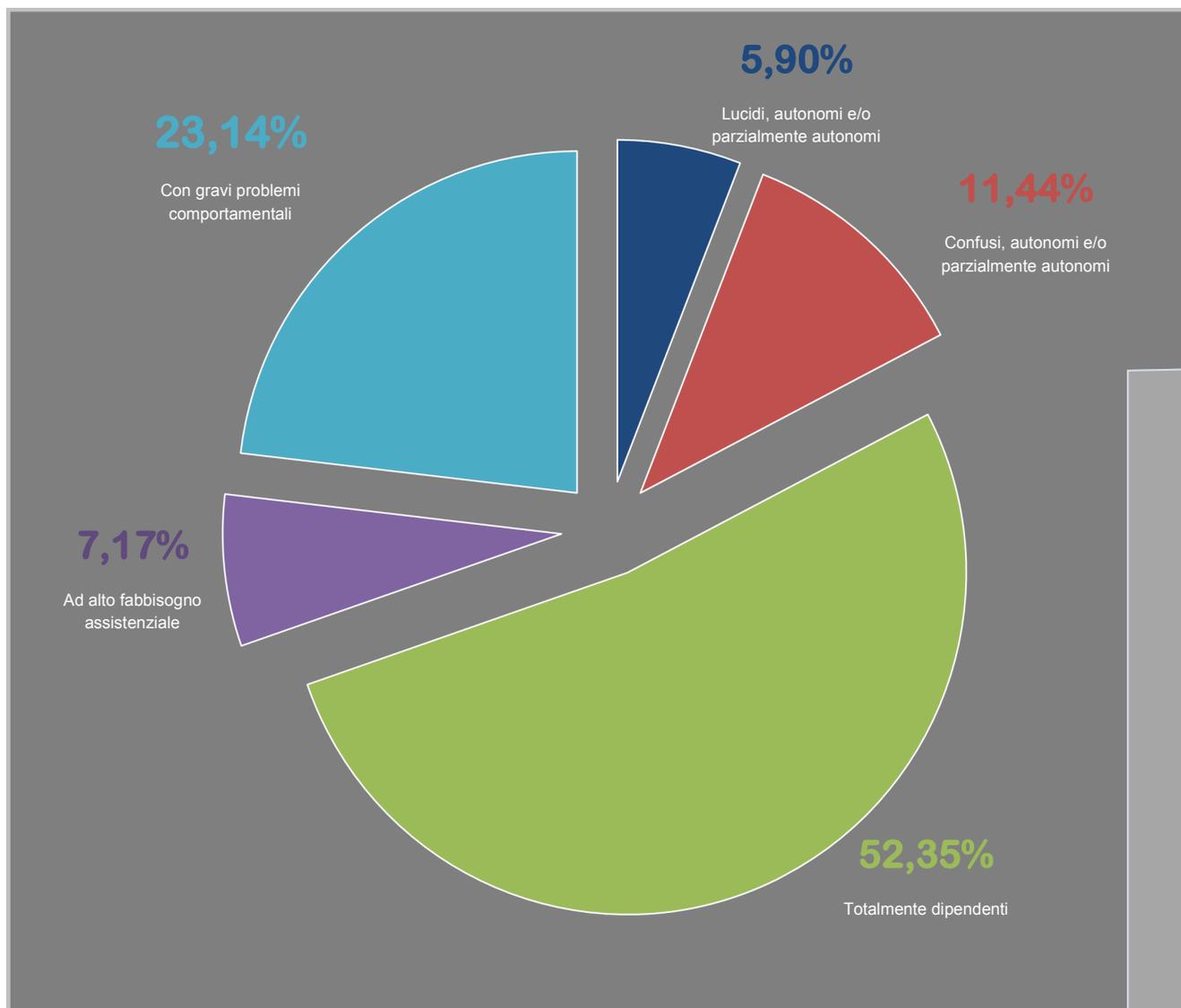
PERMANENZA MEDIA PER GENERE

| |  |  |
|------|--|--|
| 2017 | 3,83 | 3,18 |
| 2018 | 3,57 | 3,23 |
| 2019 | 3,22 | 3,06 |

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------|------|------|------|
| Meno di 1 anno | 58 | 97 | 130 |
| Da 1 anno a 5 anni | 112 | 139 | 133 |
| Oltre i 5 anni | 52 | 75 | 73 |

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------------|------|------|------|------|------|
| Permanenza < 1 anno | 38% | 23% | 25% | 31% | 39% |

I PROFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI



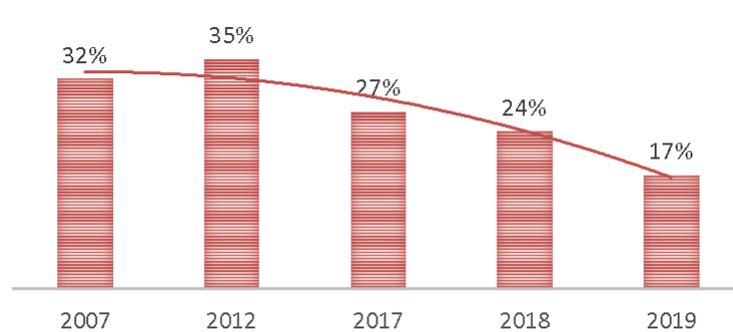
NUCLEI AD ALTO FABBISOGNO ASSISTENZIALE

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 23,14% degli Ospiti accolti che presentano una compromissione importante sia di tipo sanitario che di tipo comportamentale.

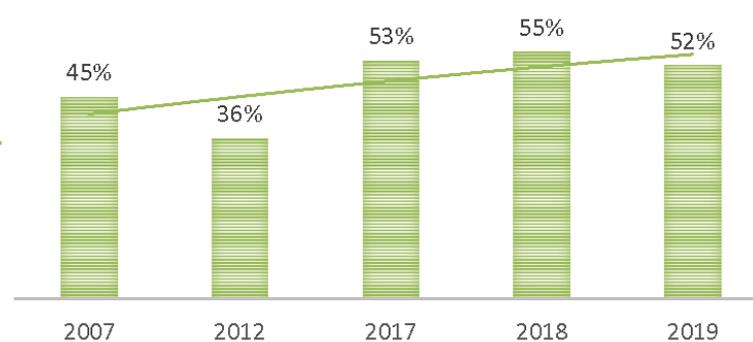


Autonomi e/o parzialmente autonomi



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 da un trend** in quanto determinato dalla contingenza del momento.

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

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

Per questo viene data la possibilità di usufruire dei servizi della nostra azienda in regime semi-residenziale cioè continuando a vivere nella propria abitazione. I servizi semi-residenziali sono diretti a **garantire la permanenza della persona nella propria casa** tramite prestazioni ed attività volte ad **integrare funzioni proprie del nucleo familiare**. In relazione alla tipologia degli utenti, essi possono realizzare attività riabilitative, attività socio-educative, attività di addestramento, formazione e lavoro finalizzato all'acquisizione di competenze ed abilità atte a garantire l'integrazione sociale.

Tali servizi possono integrare gli interventi di assistenza domiciliare ed essere luogo di incontro sociale,

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 | 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'

COPERTURA POSTI

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Copertura posti convenzionati | 94,03% | 91,35% | 93,70% | 99,28% | 97,43% |
| Copertura posti non convenzionati | 33,83% | 15,99% | 43,34% | 56,03% | 74,69% |

GLI UTENTI DEL SERVIZIO

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Numero utenti | 29 | 53 | 48 | 44 | 49 |
| Nuovi utenti inseriti nell'anno | 14 | 22 | 29 | 20 | 19 |
| Utenti dimessi | 6 | 25 | 18 | 19 | 16 |

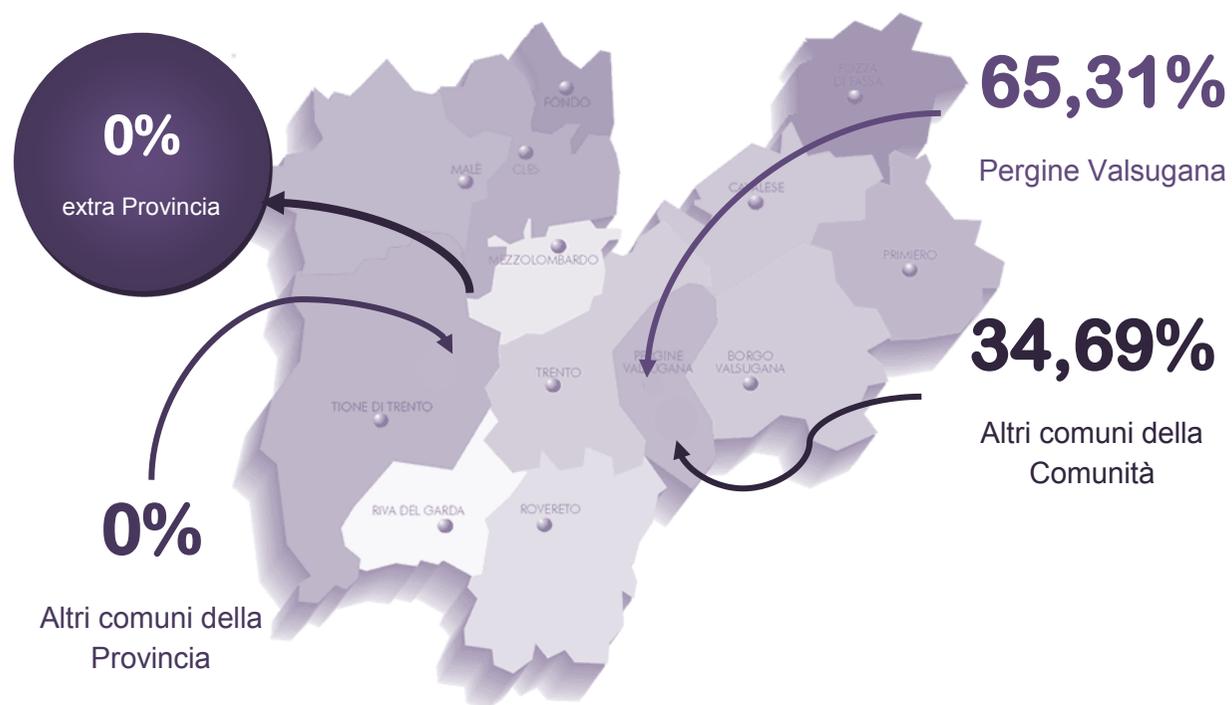
L'ETA' MEDIA

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Età media | 80,59 | 82,17 | 84,24 | 81,99 | 80,15 |

LE FASCE D'ETÀ

| | ♀ | ♂ |
|---------------------|----|---|
| Fino ai 60 anni | 0 | 1 |
| Dai 61 ai 70 anni | 2 | 2 |
| Dai 71 agli 80 anni | 9 | 5 |
| Dagli 81 ai 90 anni | 21 | 4 |
| Oltre i 90 anni | 5 | 0 |

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 | 2019 |
|---|--------|--------|--------|--------|
| Copertura posti di presa in carico diurna | 44,96% | 83,13% | 92,71% | 98,44% |

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 | 2019 |
|---------------------------------|------|------|------|------|
| Numero utenti | 2 | 5 | 5 | 3 |
| Nuovi utenti inseriti nell’anno | 6 | 3 | 3 | 0 |
| Utenti dimessi | 4 | 3 | 2 | 0 |
| Età media | 83 | 75 | 82 | 80 |

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 comuni-

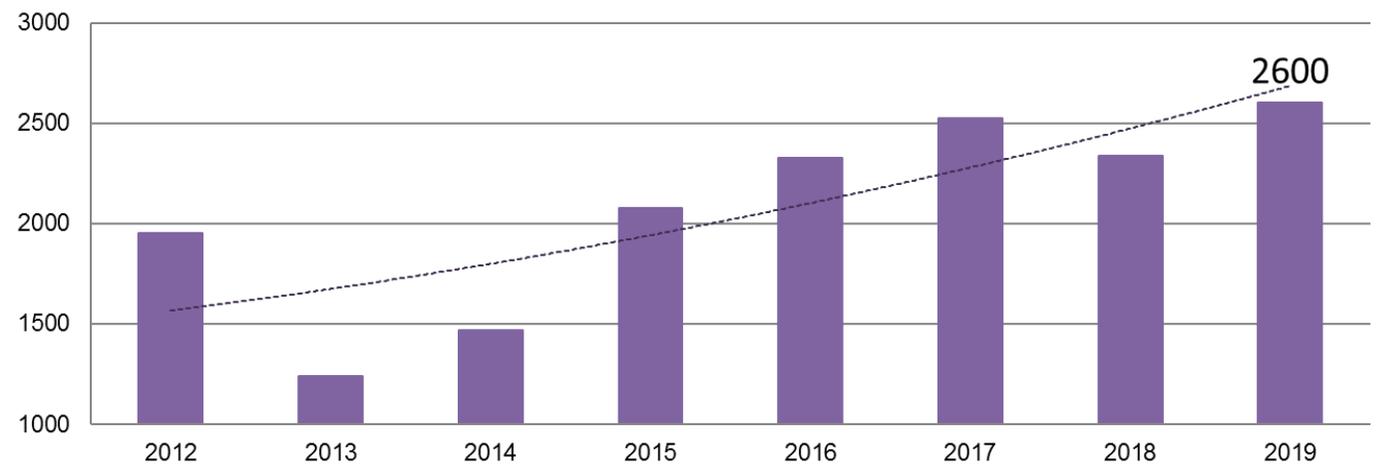
SERVIZIO DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Utenti | 119 | 91 | 140 | 218 | 193 | 203 | 188 | 208 |
| Giorni medi attesa | 54 | 114 | 51 | 22 | 84 | 86 | 81 | 68 |

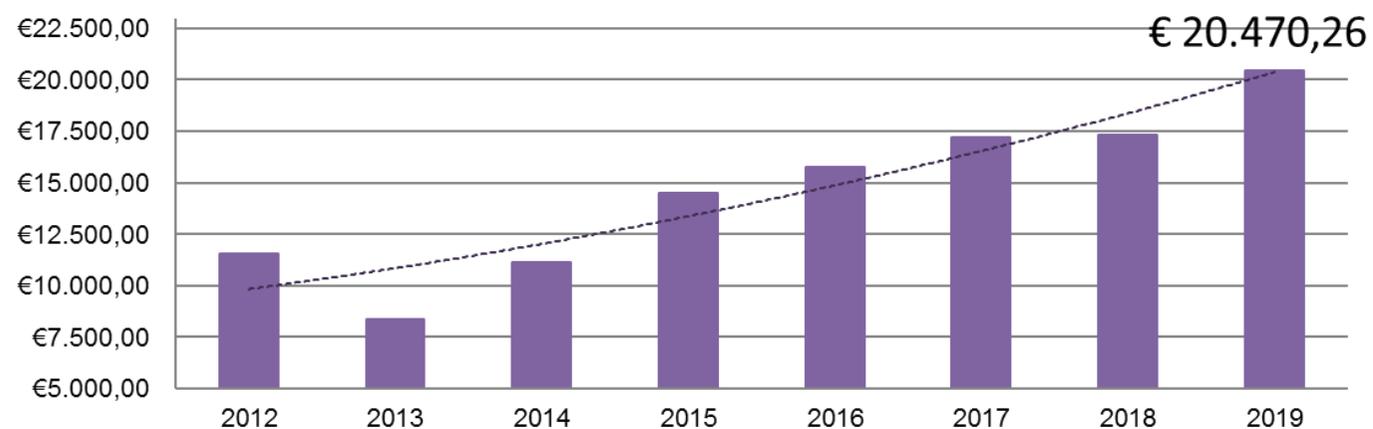
L'ETA' MEDIA

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Età media | 63 | 64 | 61 | 61 | 61 | 60 | 64 | 65 |

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 2019 sono stati registrati nr. 15 accessi al servizio.

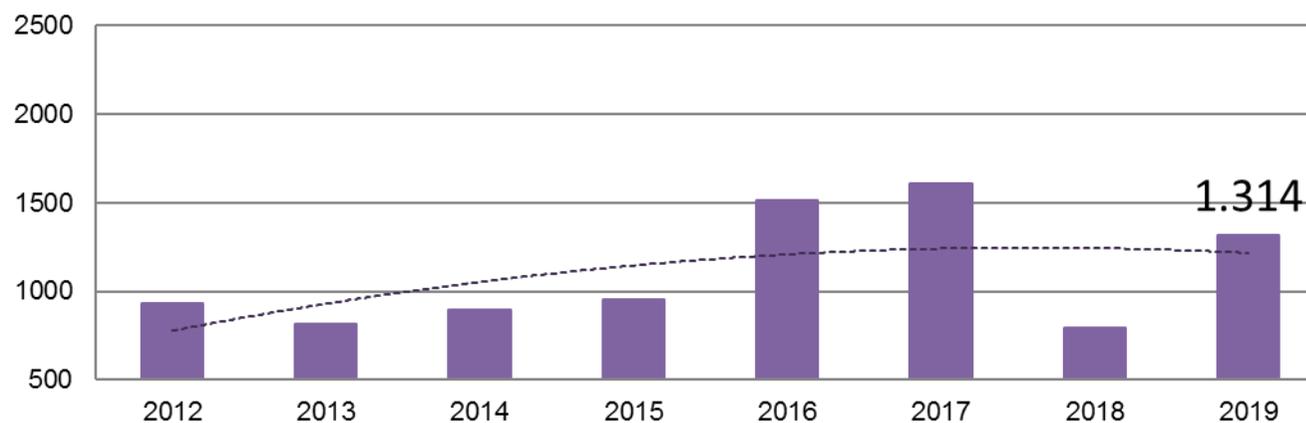
SERVIZIO ODONTOIATRICO

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Utenti | 179 | 176 | 182 | 188 | 321 | 252 | 72 | 119 |
| Giorni medi attesa | 27 | 32 | 22 | 17 | 13 | 18 | 20 | 29 |

L'ETA' MEDIA

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Età media | 38 | 39 | 39 | 41 | 34 | 45 | 38 | 36 |

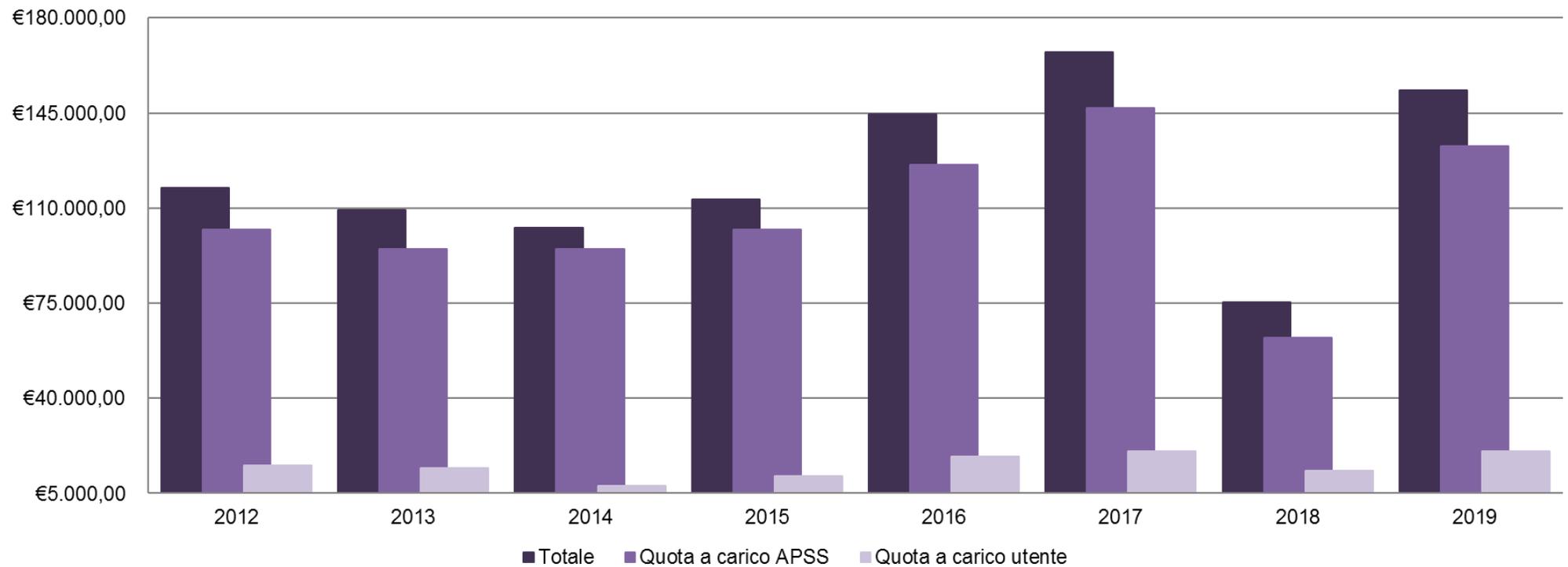
TRATTAMENTI



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

IL FATTURATO DEL SERVIZIO

Il servizio è svolto in **convenzione con l'APSS** che stanziava annualmente il budget a disposizione della struttura. Per il 2019 il budget a disposizione è stato di € 150.000,00.



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 | 2019 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|
| Accessi | 832 | 1003 | 966 | 1019 | 775 | 941 | 1002 |
| ECG | 179 | 177 | 194 | 157 | 185 | 162 | 230 |

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.

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**.

SERVIZI DOMICILIARI ED ALBERGHIERI

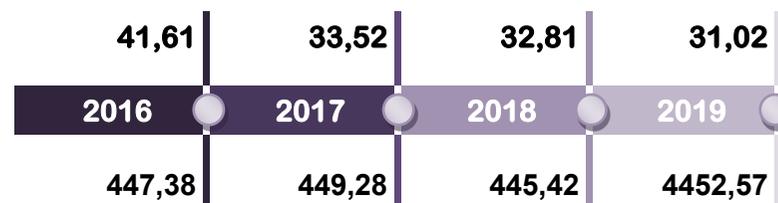
I servizi domiciliari e alberghieri sono destinati a **persone anziane autosufficienti o con un parziale grado di compromissione, che vivono a domicilio**. Grazie alla polifunzionalità dei servizi erogati ci si pone come punto di riferimento per tali persone, affiancandole nell'adempimento di alcune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

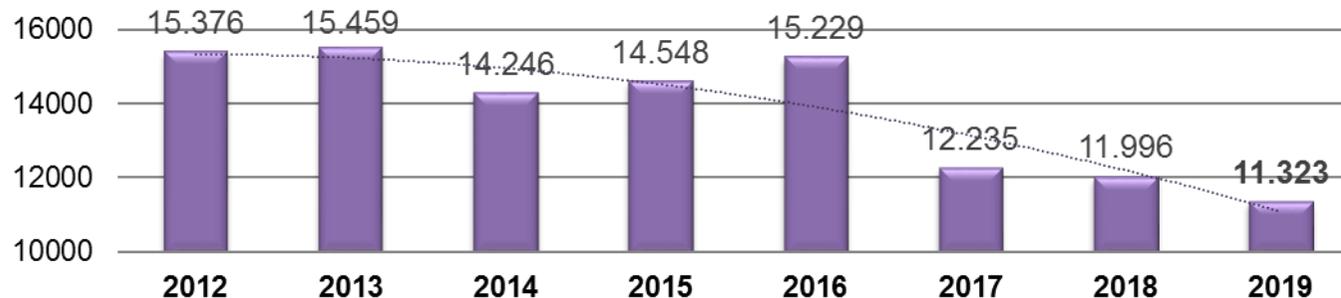
Media al giorno pasti per esterni



Media al giorno pasti per interni



NUMERO PASTI

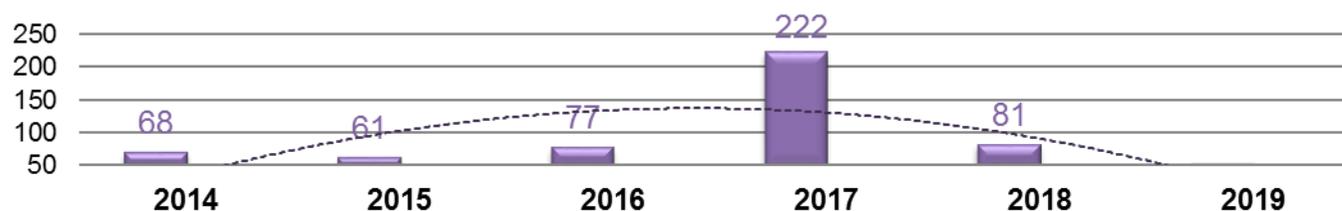


SERVIZIO DOMICILIARI

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 | 2019 |
|--------------------|------------|----------|------------|------------|------------|--------|
| Numero richieste | 7 | 6 | 8 | 5 | 8 | 0 |
| Costo del servizio | € 1.474,75 | € 702,50 | € 2.348,25 | € 3.652,50 | € 3.247,00 | € 0,00 |

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 | 2019 |
|----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Numero accessi | 50 | 58 | 50 | 35 | 25 | 16 | 38 | 33 |

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 | 2019 |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Richieste utilizzo | 45 | 21 | 14 | 15 | 17 | 12 | 12 |
| Giorni utilizzo | 160 | 29 | 93 | 15 | 26 | 15 | 29 |

CAFE' ALZHEIMER

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

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.

L'analisi di impatto dell'operato dell'organizza-

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 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**.

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.



FAMILY AUDIT

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

Con provvedimento n. 330 dd. 4 novembre 2016 la Santo Spirito ha ottenuto la certificazione base secondo le Linee Guida provinciali "**Family Audit**", promossa dalla Provincia Autonoma di Trento: Con provvedimento n. 87 dd. 6 marzo 2020 la Santo Spirito ha ottenuto il certificato "**Family Audit Executive**".

IL LOGO

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



GRUPPO DI LAVORO



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



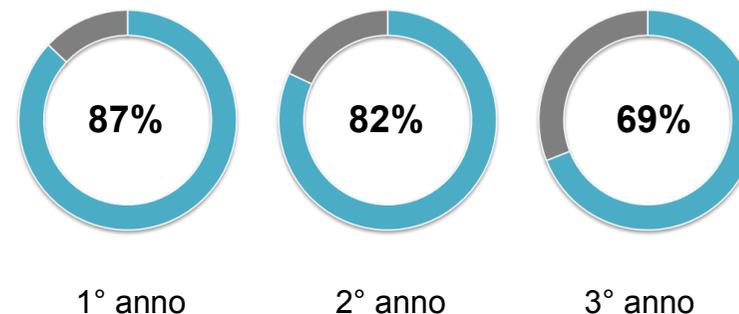
Composizione

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

LA RACCOLTA DATI—DIPENDENTI COINVOLTI

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

PARTECIPAZIONE:



I CARICHI DI CURA



1° anno
117 con carichi di cura
247 dipendenti
47,37%



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



3° anno
119 con carichi di cura
265 dipendenti
44,91%

I CARICHI DI CURA: LA DISTRIBUZIONE

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

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

| Distribuzione dei carichi di cura | Anno «zero» | Anno “primo” | Anno “secondo” | Anno “terzo” |
|-----------------------------------|-------------|--------------|----------------|---------------|
| 0-2 anni | 7,20% | 11,10% | 14,20% | 18,50% |
| 3-5 anni | 11,80% | 10,30% | 8,70% | 7,60% |
| 6-10 anni | 20,90% | 23,10% | 26,00% | 24,40% |
| 11-14 anni | 17,00% | 14,50% | 15,70% | 17,60% |
| 15-16 anni | 2,60% | 3,4% | 29,90% | 24,40% |
| Altri familiari bisognosi | 40,50% | 37,60% | 5,50% | 7,60% |

I CARICHI DI CURA CON FLESSIBILITA'



1° anno

117 con carichi di cura
127 con flessibilità
247 dipendenti

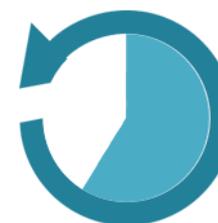
51,30%



2° anno

127 con carichi di cura
132 con flessibilità
262 dipendenti

50,38%



3° anno

119 con carichi di cura
156 con flessibilità
265 dipendenti

58,88%

Q&B—QUALITA' E BENESSERE



La Santo Spirito ha ottenuto per il 2019 l'attestazione di
BEST PERFORMER SU SOCIALITA' e VIVIBILITA'

L'AUDIT

A fronte delle attività di valutazione svolte, 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

Umanizzazione: Interessante la soluzione ufficializzata a regolamento della “tariffa di prenotazione” (non è consueto sebbene praticato di fatto dalle strutture) di poter fermare il posto letto in attesa di ingresso. I criteri di ammissione ed esclusione sono pertinenti ad altro indicatore della vivibilità.

Socialità: La struttura è Best Performer sulla Socialità

Salute: Sono presenti numerosi protocolli ed è presente una “mappa dei rischi” abbastanza dettagliata (ma non esaustiva di tutti i rischi presenti) nella quale non si evince la presenza di una pesatura del rischio residuo per la necessità di azioni di miglioramento (che risultano documentate nel loro stato di attuazione e presumibilmente della riduzione di rischio). Valutare l'opportunità di predisporre una procedura che istituzionalizzi il team di risk management e l'approccio di valutazione di rischio sia in logica proattiva che reattiva.

Vivibilità: Le azioni intraprese per il benessere del personale.

BUONE PRASSI

Tenuto conto dell'elevato turn over di alcune figure risulta molto interessante il Piano di inserimento e la valutazione dell'infermiere neoassunto" accompagnato dallo "Strumento di valutazione dell'apprendimento clinico CLEQI personalizzato al contesto di RSA"

CRITICITA'

Autorealizzazione: La valorizzazione del protagonismo e della creatività dei residenti presenta spazi di miglioramento negli ambienti comuni e nella camera.

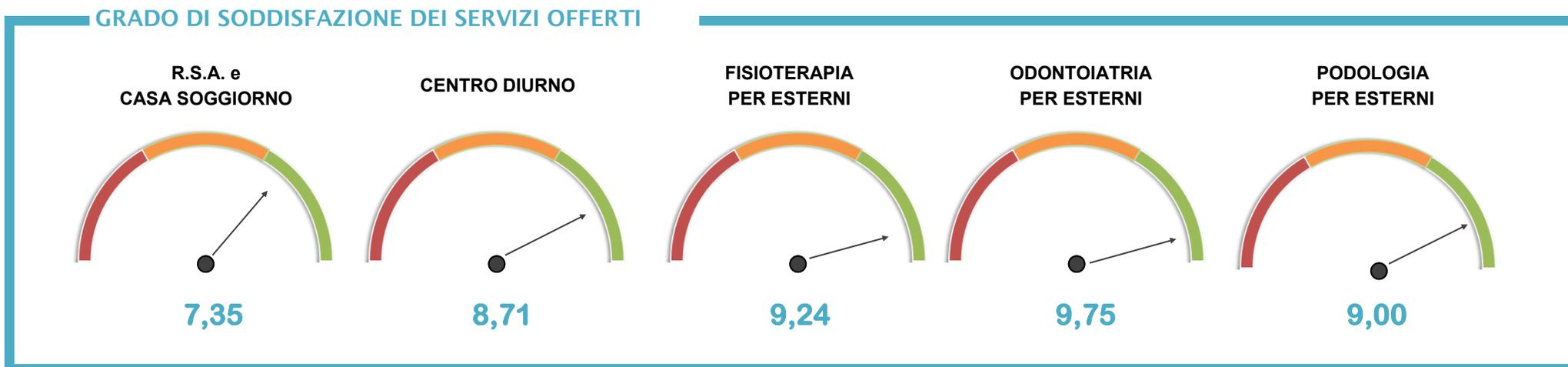
Operosità: Dare maggiore evidenza del collegamento tra progettualità del servizio di animazione e suggerimenti dati dai residenti e rilevati nei focus o altri momenti.

Umanizzazione: Interessante risulta la scheda "Cartella di entrata" ed in particolare l'ultima domanda che non è né secondaria né scontata "È A CONOSCENZA DELL'INGRESSO IN RSA?". Tuttavia, rendere sistematicamente coerente la scheda cartacea con quanto riportato nel diario infermieristico. Relativamente alla Qualità complessiva dell'implementazione del PAI e del coinvolgimento del residente e dei suoi cari malgrado nella procedura sia correttamente puntualizzato "Gli obiettivi devono essere oggettivi, quantificabili e raggiungibili" in alcuni PAI si riscontra che l'obiettivo viene confuso con l'azione. Inoltre non sempre si percepiscono le sinergie delle diverse aree ad obiettivo di risultato comune.

Gusto: La comunicazione del menù giornaliero presenta spazi di miglioramento secondo le buone prassi del marchio per esempio attraverso menù visuali al fine di costruire una aspettativa.

INDAGINI DI CUSTOMER

La Santo Spirito, in linea con la mission aziendale, nel 2019 ha condotto **5 indagini di customer** in altrettanti servizi. Tali indagini ha permesso di **verificare il grado di soddisfazione degli utenti/clienti** della Santo Spirito rispetto al servizio erogato.

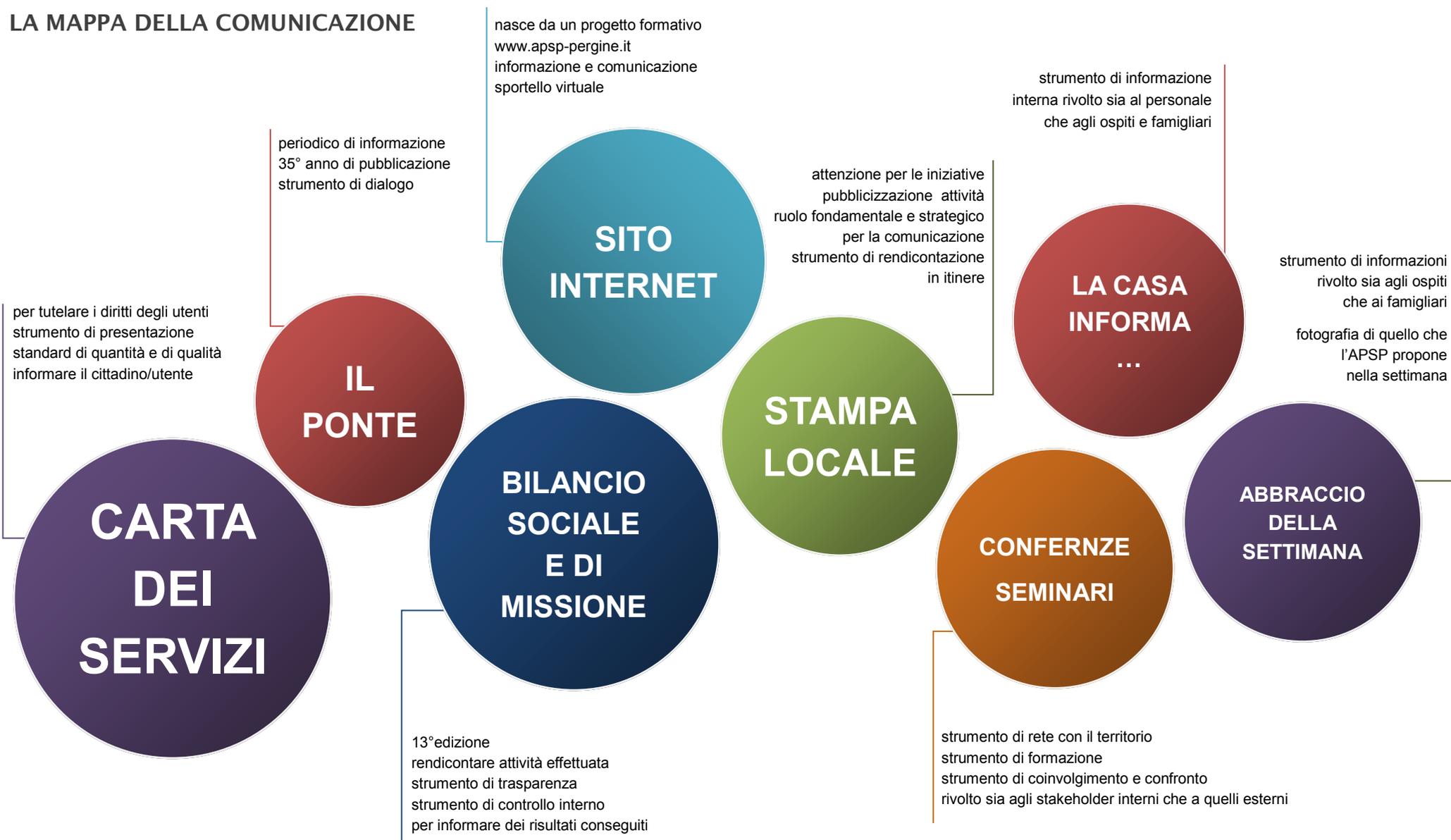


Tutti gli indicatori ci dicono che c'è una soddisfazione generalizzata dei servizi offerti dalla Santo Spirito. È evidente come i **servizi ambulatoriali**, per la loro tempestività e temporaneità diano **i risultati migliori in termini di soddisfazione**.

FOCUS GROUP

Oltre all'indagine di customer, nel 2019 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.

RISTRUTTURAZIONE VIA PIVE

(adeguamento impiantistico e riorganizzazione spazi interni)

Primavera 2019
Data inizio lavori

1.000 gg.
Tempi di
realizzazione

€ 1.843.200,00
Costi di
realizzazione

**Finanziamento
PAT 100%**



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 2020

OBIETTIVI STRATEGICI

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

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

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

Garantire il pareggio di bilancio mantenendo l'adeguamento delle rette e delle tariffe nei limiti delle Direttive provinciali in materia di R.S.A.

Adesione ed applicazione del modello Smart Point

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

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

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

Garantire una adeguata qualificazione e formazione professionale nel limite di un budget di spesa predefinito dal Piano di Formazione 2018-2020

BENESSERE - Benessere organizzativo e conciliazione famiglia-lavoro

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

PARTECIPAZIONE - Personalizzazione del servizio con il coinvolgimento della famiglia

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

APERTURA - Coinvolgimento della comunità

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

SODDISFAZIONE - Customer satisfaction

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

INNOVAZIONE - Progetti innovativi

Stimolare e agevolare la realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili

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

le azioni svolte per raggiungerli

APSP

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

CAREGIVER

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

APSS

Azienda Provinciale per il Servizi Sanitari

CBA

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

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

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

BILANCIO

Documento in cui si riassume la situazione contabile dell'ente

CUP

Centro Unico Prenotazione

BSM

Documento redatto dalle organizzazioni non profit a garanzia della coerenza tra la missione perseguita, i risultati raggiunti e

CUSTOMER SATISFACTION

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

LP

Legge Provinciale

PFC

Progetto Formativo sul Campo

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

MISSION

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

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

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

NAFA

Nuclei ad Alto Fabbisogno Assistenziale

RLS

Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

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

NAMIR

Nuclei di Accoglienza Minima Responsività

RSA

Residenza Sanitaria Assistenziale

IPAB

Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza

PA

Pubblica Amministrazione

STAKEHOLDER

Portatori d'interessi

PAI

Piano Assistenziale Individualizzato

UPIPA

Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza

PAT

Provincia Autonoma di Trento

Il Bilancio Sociale e di Missione" per l'anno 2019
potrà essere letto sul sito della Santo Spirito www.apsp-pergine.it
in modo semplice e agevole.
Infatti, attraverso un'apposita applicazione,
sarà possibile leggere e sfogliare il bilancio come
una qualsiasi rivista o quotidiano su carta.

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

S. Spirito - Fondazione Montel

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona



Sede legale:

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

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

www.apsp-pergine.it

E-mail: amministrazione@apsp-pergine.it