



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona di Brentonico



Bilancio Sociale
Anno 2018

A.P.S.P. di Brentonico
via Balista, 7
38060 Brentonico (TN)
Numero telefonico: 0464/395332
Fax: 0464/395757
Sito web: www.apspbrentonico.it
e-mail: info@apspbrentonico.it
Pec: apspbrentonico@postagantita.eu

Copyright 2019
Tutti i diritti riservati.

Il presente documento è consultabile e scaricabile dal sito www.apspbrentonico.it, sezione Qualità.

Sommario

Premessa	pag. 4
Nota Metodologica	pag. 7
L’A.P.S.P. si presenta	pag. 8
- I Servizi	pag. 9
- Fotografia sintetica	pag. 10
- Lo Statuto	pag. 11
- Governance	pag. 13
- La struttura organizzativa	pag. 14
- Stakeholders	pag. 15
- Le Risorse Umane	pag. 17
I Servizi alla Persona	pag. 23
- R.S.A.	pag. 25
- Casa di Soggiorno	pag. 26
- Alloggi Protetti	pag. 27
- Centro Diurno	pag. 28
- Pasti a domicilio, Fisioterapia e Punto Prelievi	pag. 29
- Attività infermieristica, fisioterapica ed assistenziale al domicilio e ambulatoriale	pag. 30
- Stare Vicino a Te	pag. 31
- Formazione ai Care Giver, Locazione Sala Pluriuso, Camera Mortuaria e Presidi ed Ausili	pag. 32
Il Valore Sociale	pag. 33
I Valori Creati	pag. 36
Impegni assunti	pag. 40
Lavorando per il Futuro	pag. 45

Premessa

Il bilancio sociale è il documento finale di un processo gestionale e decisionale interno che permette di misurare l'operato aziendale attraverso informazioni qualitative e quantitative.

Attraverso il bilancio sociale le organizzazioni hanno la possibilità di *rendersi conto* – internamente dell'andamento della gestione strategica dell'organizzazione – e *rendere conto* – agli interlocutori esterni della capacità dell'organizzazione di raggiungere la propria missione, in termini di attività e servizi erogati (*output*) e loro effetti/impatti sul benessere delle persone (*outcome*).

Perché il Bilancio?



Esso è uno strumento a *rilevanza interna* (strategica per l'organizzazione), *rilevanza esterna* (accountability nei confronti degli stakeholder) e *controllo* dei risultati dell'organizzazione sia in termini di efficienza (sia economico finanziaria che organizzativa/gestionale) e di efficacia (output e outcome) al fine di migliorare la consapevolezza organizzativa ed identificare punti di forza e punti di debolezza delle attività e delle strategie per promuovere un miglioramento continuo delle strategie, degli impegni e dei risultati da perseguire.

Il ruolo del Bilancio Sociale va quindi oltre la valutazione di singoli servizi che vengono erogati, in quanto vuole mantenere la sua autonomia con un marcato focus sulla capacità dell'organizzazione di intercettare e leggere i bisogni anche emergenti delle persone e di posizionarsi nei contesti di riferimento, delineando iniziative e interventi (anche) innovativi e creativi, che rispondano sempre meglio, nell'ottica dello sviluppo di comunità, alle evolutive fragilità, vulnerabilità e istanze sociali.

I PRINCIPI GUIDA DEL BILANCIO SOCIALE

- Imparzialità/Neutralità, dovrà fornire un'immagine imparziale dell'organizzazione, attraverso l'inclusione sia degli aspetti positivi che di quelli negativi; evitando rappresentazioni che potrebbero in qualche modo influenzare erroneamente o ingiustamente una decisione o un giudizio dei lettori.
- Inclusione, deve "rendere il conto" a tutti gli Stakeholder interessati dell'operato dell'organizzazione per adempiere alle proprie responsabilità verso di loro.
- Inerenza, i risultati rappresentati nel bilancio sociale devono essere direttamente attribuibili all'organizzazione e derivare da una sua consapevole decisione.
- Periodicità e continuità, il bilancio sociale fa riferimento allo stesso periodo amministrativo del bilancio d'esercizio. Il bilancio sociale deve pertanto essere prodotto con continuità annuale, non come un esercizio sporadico di valutazione dell'attività organizzativa ma come strumento di gestione e pianificazione strategica.
- Completezza.
- Comparabilità.



Nota

Metodologica

Questo documento si compone in sei aree.

1. **L'A.P.S.P. si presenta.....** viene descritta la struttura, la sua storia, la mission, l'organizzazione ed i diversi Stakeholder;
2. **I Servizi alla Persona.....** vengono descritti i servizi offerti e le prestazioni rese;
3. **Il Volume Sociale.....** è rendicontata l'attività di volontariato svolta presso l'Azienda;
4. **I Valori creati.....** sono evidenziati in modo sintetico gli aspetti patrimoniali ed economico-finanziari;
5. **Impegni assunti.....** sono presenti gli obiettivi di qualità, i progetti assistenziali e la soddisfazione delle indagini somministrate;
6. **Lavorando per il futuro.....** sono riportate le aspettative per il futuro e le novità da introdurre;

Periodo di riferimento: Anno 2018.

L'A.P.S.P. si presenta

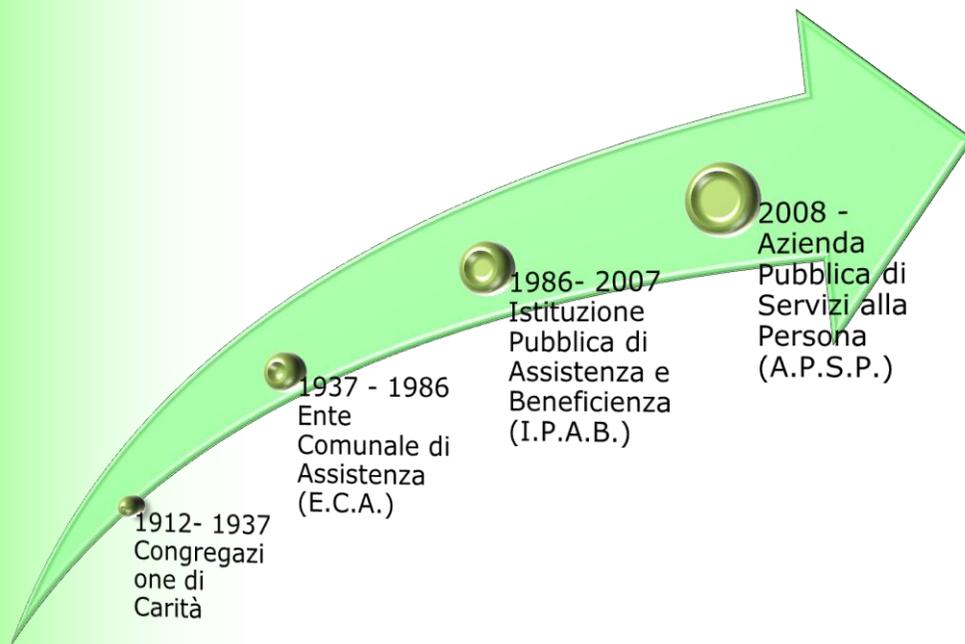
CHI SIAMO

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona di Brentonico (A.P.S.P.) è un ente di diritto pubblico senza finalità di lucro dotato di autonomia statutaria, regolamentare, patrimoniale, contabile, gestionale, tecnica ed opera con criteri imprenditoriali.

LA NOSTRA MISSION

Preso in carico dei bisogni socio-sanitari e assistenziali della persona e della famiglia in modo integrato con gli altri enti locali, erogando con professionalità, umanità e puntualità, prestazioni socio sanitarie, assistenziali, sociali a favore di persone anziane e adulte parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, sia in forma residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale che al domicilio, operando per il bene-essere dell'Ospite, di tutti i pazienti esterni e di tutte le Persone che a vario titolo operano in Azienda.

CENNI STORICI

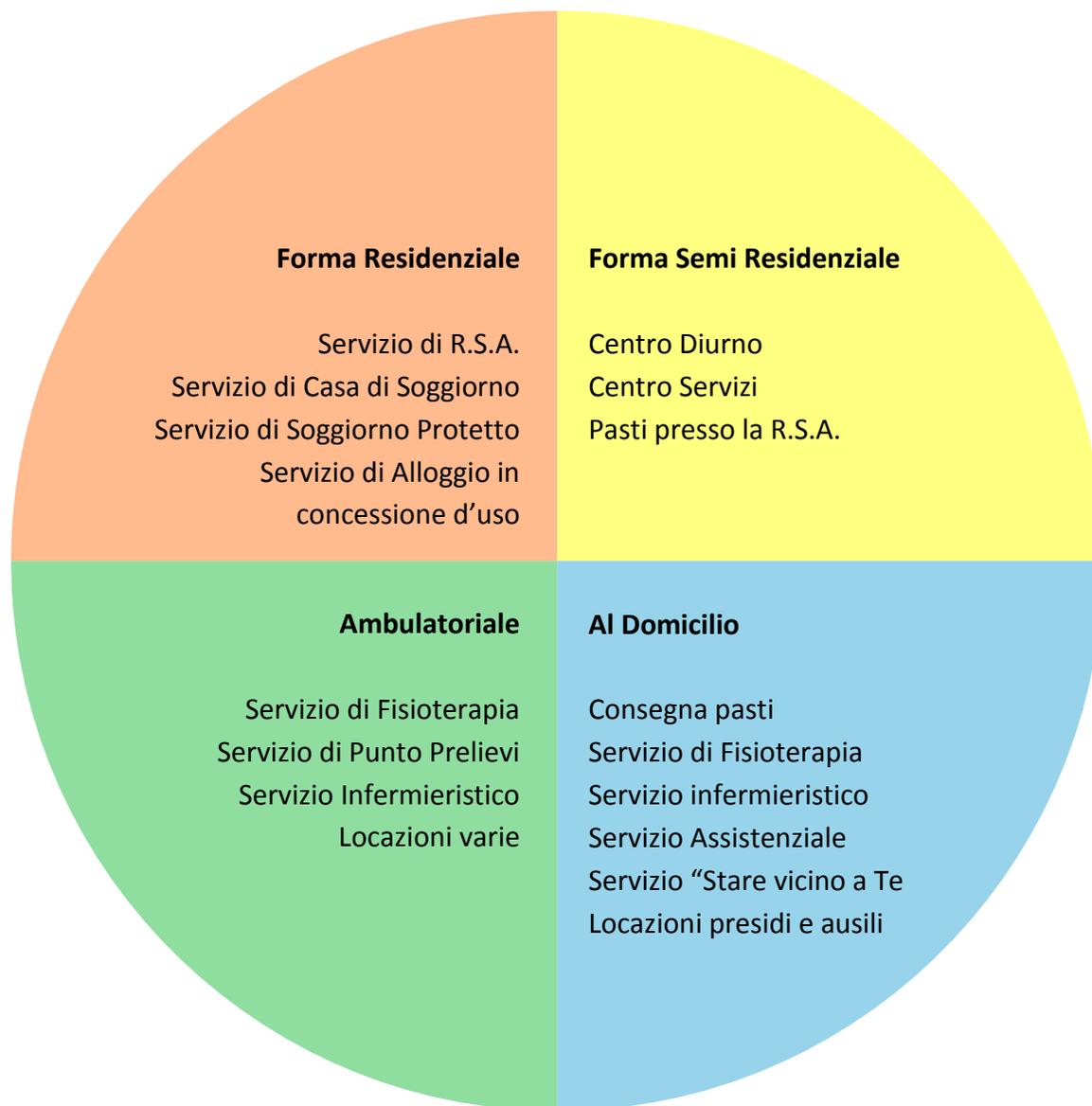


1995 - 2018



1912 - 1995

I SERVIZI



FOTOGRAFIA SINTETICA DELL'A.P.S.P. DI BRENTONICO

Servizi offerti
n. 17

Personale dipendente
n. 76

Valore della produzione
€ 4,44 ml

Valore del patrimonio
€ 15,93 ml

Minuti settimanali di assistenza garantiti a ciascun ospite/residente
1.322,38
(22 ore settimanali)

Ore settimanali rese dai Volontari
n. 51,25

Certificazioni Qualità
UNI EN ISO 9001 ed. 2015
Marchio Q&B

LO STATUTO:

SCOPI DELL'AZIENDA (ART. 2)



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

- contribuire alla **programmazione sociale e socio-sanitaria** e di governo delle politiche sociali e sociosanitarie, in forma diretta o associata, nelle modalità previste dalle normative vigenti, anche attuando e promuovendo studi e ricerche nei propri settori di attività;
- erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, **interventi e servizi nell'ambito del sistema di politiche sociali e socio-sanitarie e socio assistenziali** con particolare attenzione ai servizi ad alta integrazione sanitaria e di supporto alla non autosufficienza, nel rispetto delle disposizioni date degli enti locali titolari della competenza socio-assistenziale e socio-sanitaria, dei sistemi di autorizzazione e di accreditamento e degli eventuali accordi contrattuali allo scopo sottoscritti, assumendo come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini. In particolare l'Azienda, attraverso i servizi di Residenza Sanitaria Assistenziale, Casa di Soggiorno per Anziani, Centro Diurno, Centro di Servizi, Alloggi Protetti, Hospice, Assistenza Domiciliare Integrata, Servizio pasti a domicilio, Servizi di cura e benessere alla persona sia all'interno delle proprie strutture che sul territorio, Servizio di animazione a favore di anziani residenti al domicilio, Servizio di fisioterapia ed infermieristico a favore di pazienti esterni, provvede al soddisfacimento dei bisogni della popolazione non autosufficiente e di persone disabili che comunque si trovino in condizioni di disagio. A tale scopo l'Azienda può attivare e gestire strutture, servizi e ogni intervento utile a rispondere ai bisogni via via emergenti, inclusi servizi con carattere temporaneo o di urgenza, dei quali gli indirizzi della programmazione provinciale e locale evidenzino la centralità, attuando modalità di cura ed assistenza innovative e di eccellenza anche avvalendosi di nuove tecnologie informatiche e telematiche e di pratiche e terapie non farmacologiche, tra quelle che riconoscono il valore terapeutico degli animali, promuovendo in tali ambiti iniziative, attività, studi e ricerche anche nel campo riabilitativo e delle cure palliative a favore di pazienti affetti da patologie allo stato terminale;

- erogare e promuovere **servizi diversificati all'interno della rete locale dei servizi socio-assistenziali e sociosanitari**, 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 servizi di **cura e benessere alla persona**, anche di tipo alberghiero, sia all'interno delle proprie strutture che sul territorio, nel rispetto della normativa vigente;
- realizzare attività strumentali volte alla **ottimizzazione dei servizi e degli interventi** precitati e alla valorizzazione del patrimonio dell'Azienda ed al finanziamento delle attività istituzionali della stessa;
- aggiornare, rispetto alle mutate esigenze del contesto storico-sociale, **le volontà statutarie originarie** che prevedevano - "attività di assistenza e beneficenza in favore di persone anziane di ambo i sessi residenti nel Comune di Brentonico sia in condizioni di autosufficienza fisica e psichica che di non autosufficienza e di provvedere alla loro assistenza in modo adeguato alle condizioni socio-economiche e culturali della comunità locale nonché ospitare persone Inabili o in comprovate situazioni di bisogno sanitario e socio assistenziale" - destinando parte di eventuali lasciti futuri non vincolati a copertura totale delle agevolazioni, anche tariffarie, eventualmente concesse a favore dei cittadini domiciliati presso la nuova Azienda, senza pregiudizio sulla parità di accesso al medesimo servizio da parte di tutti gli aventi diritto.

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

*Statuto approvato con
Deliberazione della Giunta
Regionale n. 158 di data
30.05.2017.*

GOVERNANCE

Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo di indirizzo e controllo, adotta i provvedimenti di programmazione, assegna gli obiettivi e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite. Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque membri compreso il Presidente, nominati dalla Giunta Provinciale di Trento su designazione del Comune di Brentonico. Il Consiglio di Amministrazione in vigore si è insediato in data 07.08.2018 e rimarrà in carica per cinque anni.

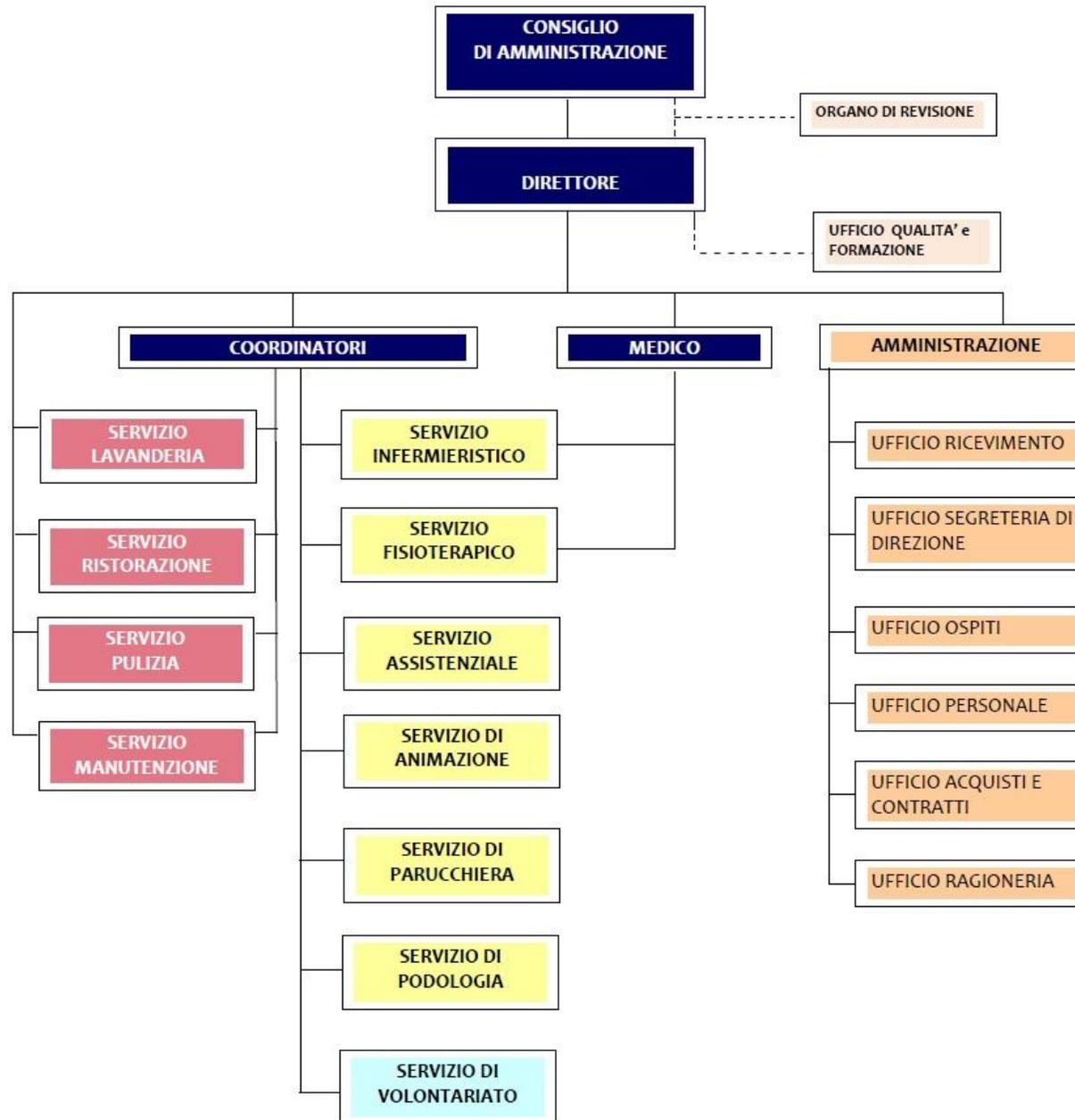
Il **Presidente** è il legale rappresentante dell'azienda, cura i rapporti istituzionali con gli altri soggetti e dà impulso promuovendo strategie aziendali.

Il **Direttore** è la figura dirigenziale apicale dell'Azienda ed è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di amministrazione.

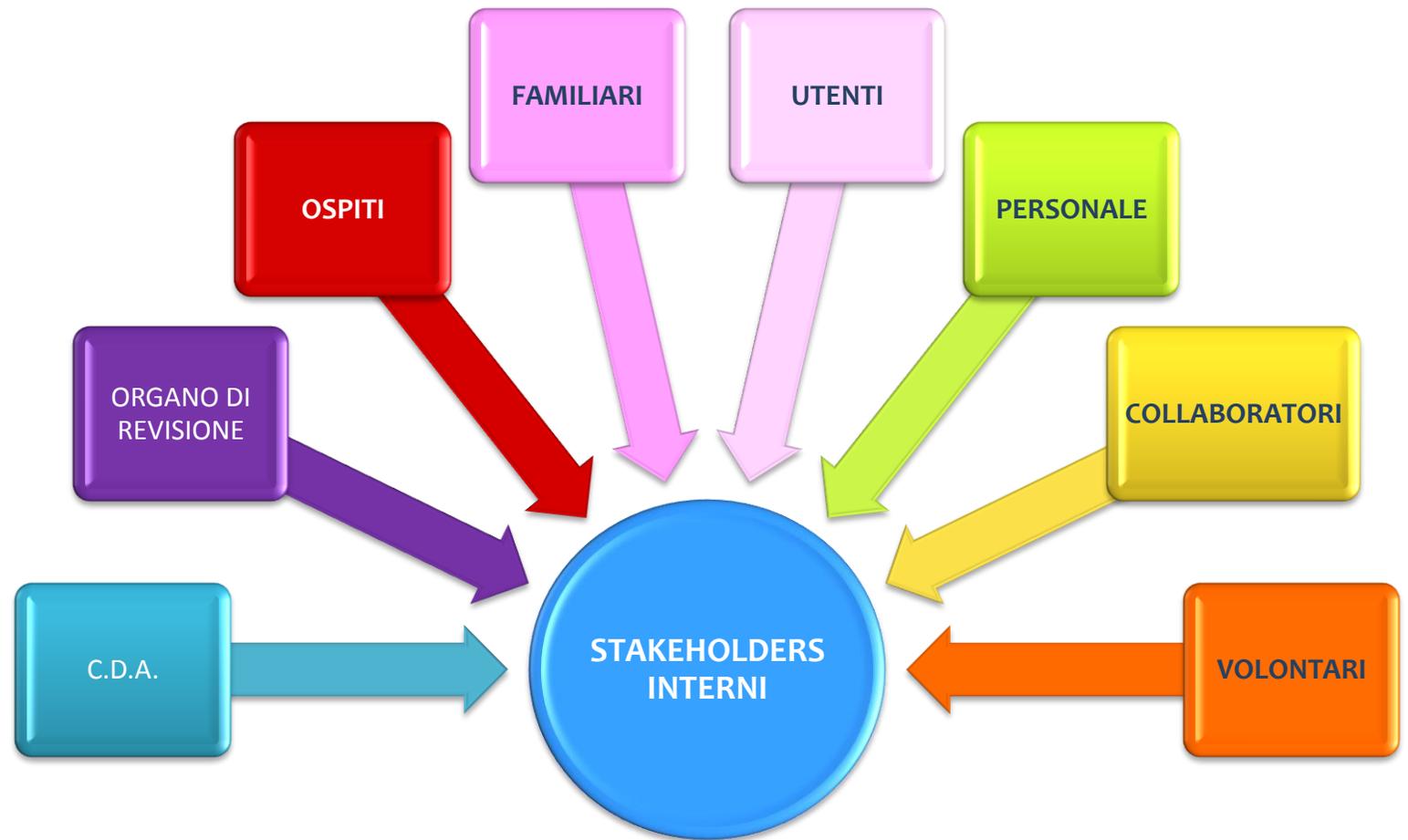
L'**Organo di Revisione** collabora con il Consiglio di amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo un apposita relazione accompagnatoria.



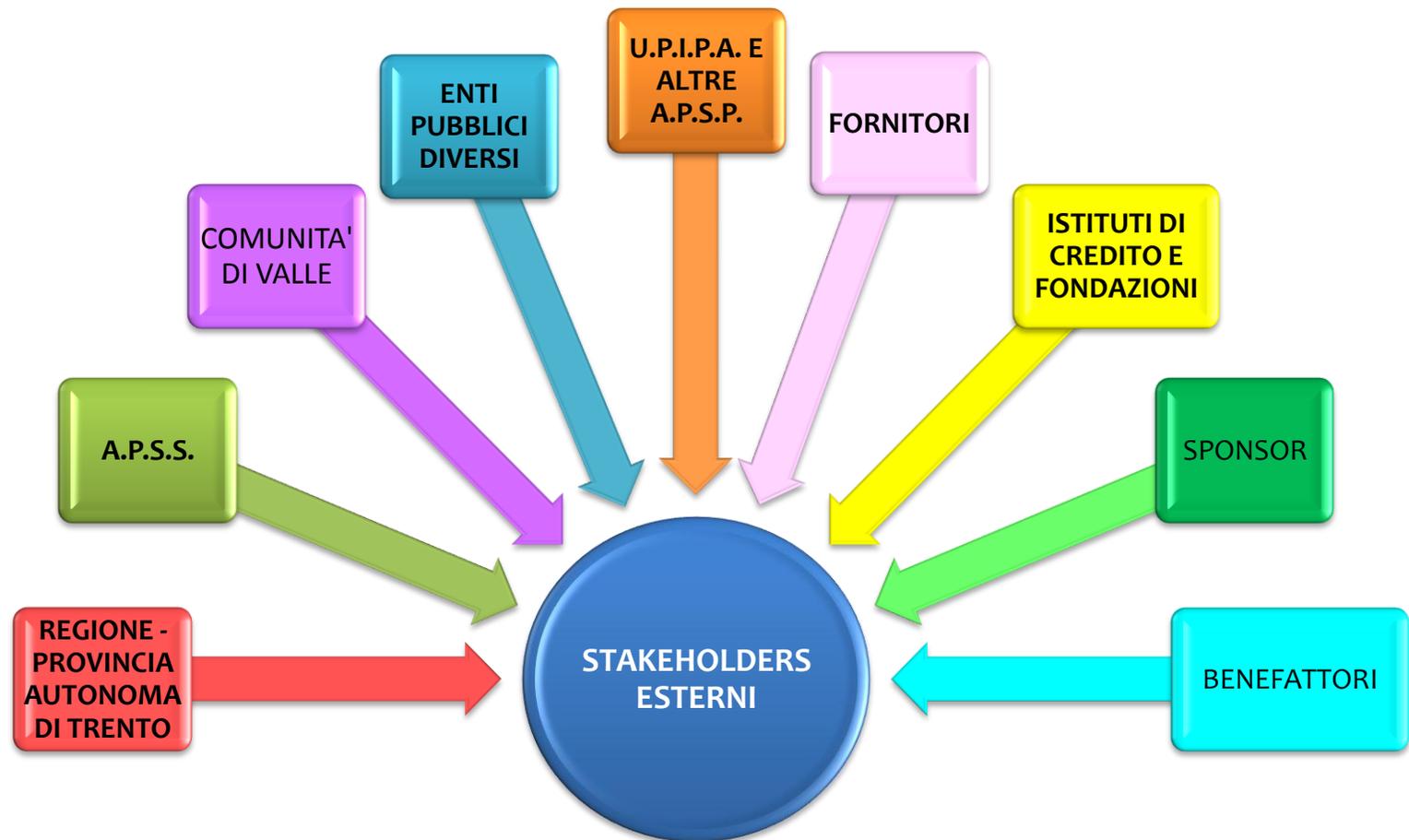
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



STAKEHOLDERS



I portatori di interesse (stakeholders) sono “soggetti” che hanno relazioni significative con l’Azienda e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nell’attività aziendale.

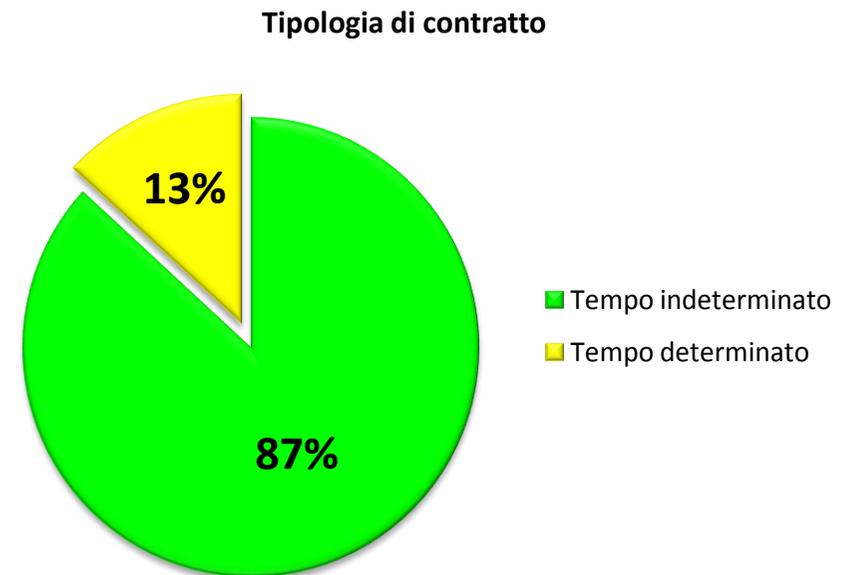
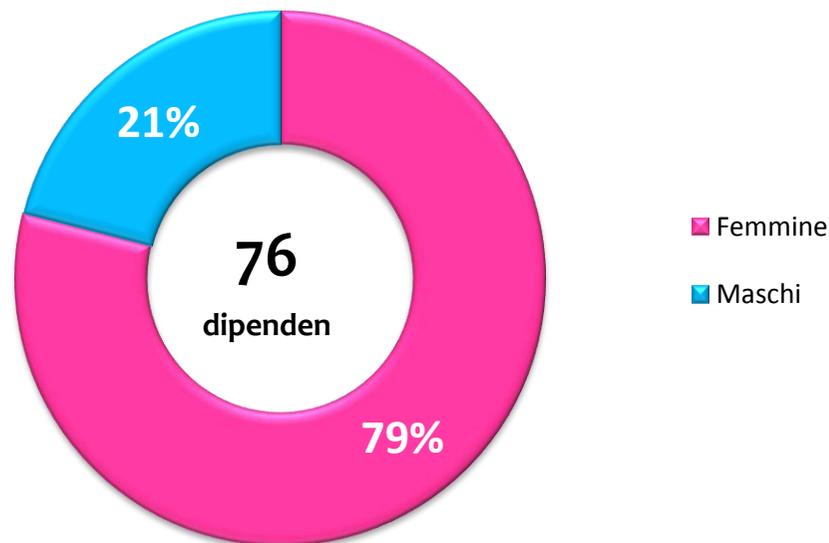


Ogni soggetto è coinvolto in misura diversa, a seconda del suo ambito di interesse e di relazione. L'A.P.S.P. di Brentonico considera i propri stakeholders parte attiva del processo strategico.

LE RISORSE UMANE

Il Personale costituisce l'anima ed il cardine di una azienda, soprattutto in una organizzazione di servizi alla persona.

Esso infatti costituisce il principale fattore di qualità. Proprio per questa ragione è fondamentale garantire il suo bene-essere, attraverso la formazione, la valorizzazione delle loro doti personali e professionali ed attraverso politiche di conciliazione lavoro-famiglia al fine di trovare la giusta integrazione tra l'attività professionale e quella personale.



88,69 % Personale a diretto contatto con i Residenti

11,31 % Personale che svolge attività di supporto

DATI SULL'OCCUPAZIONE

	2017	2018
ASSUNZIONI	13	22
CESSAZIONI	12	18

ETA' MEDIA

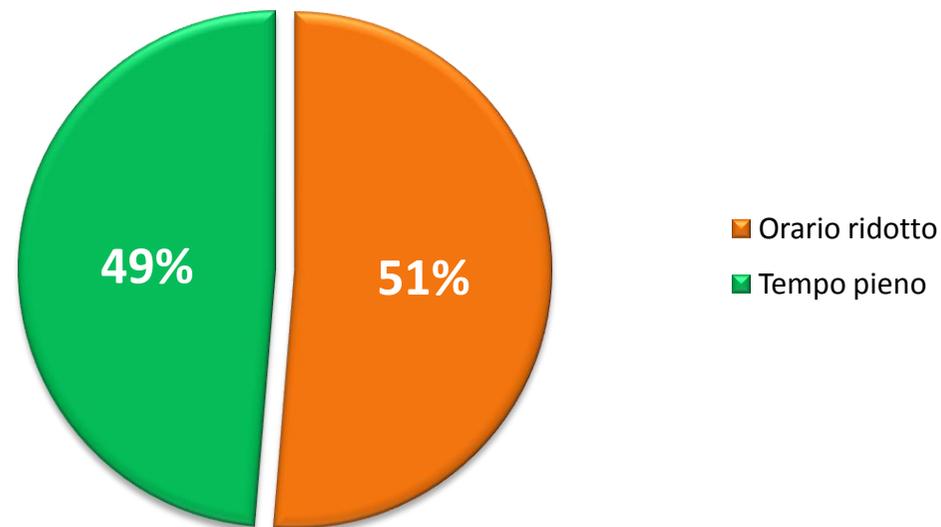
	2017	2018
MASCHILE	36,88	39,07
FEMMINILE	45,40	46,26
TOTALE	43,70	44,75

I CONTRATTI AD ORARIO RIDOTTO

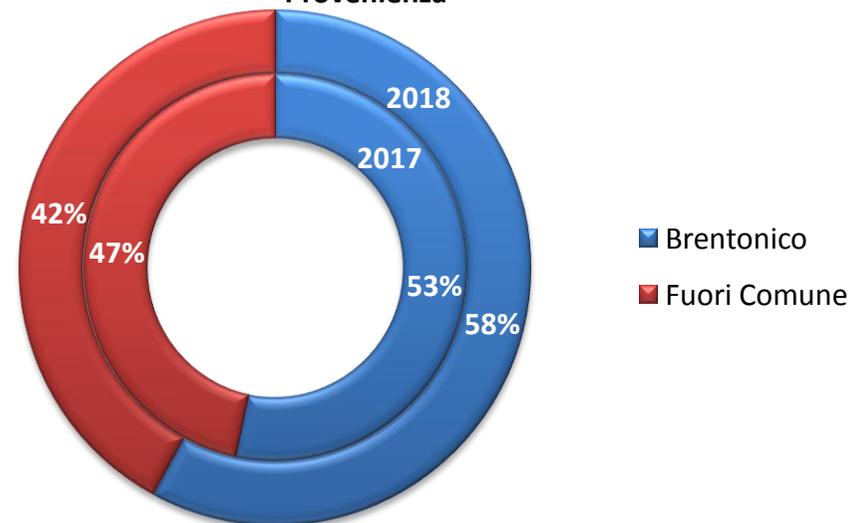


Oltre il **63% del personale femminile** in servizio ha un contratto di lavoro ad orario ridotto quale strumento delle politiche di conciliazione lavoro-famiglia.

Ripartizione orario di lavoro



Provenienza

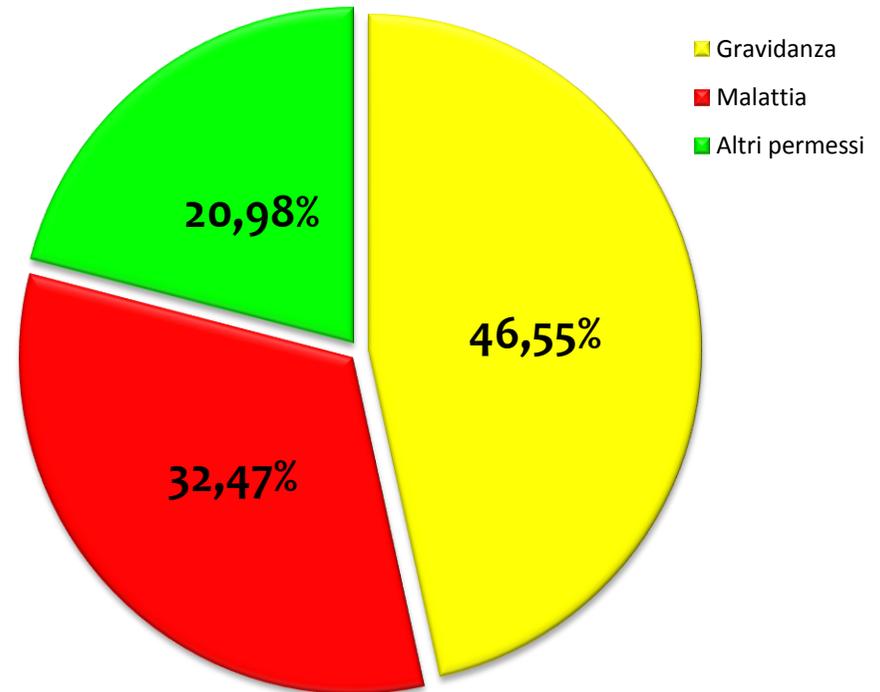


ASSENZE IN GIORNI

	2017	2018
MALATTIA	583	678
INFORTUNI	0	0
ASSENZE PER GRAVIDANZA	440	972
ALTRE ASSENZE RETRIBUITE	245	438
TOTALE GIORNI	1.268	2.088

7,24 %
Tasso di
assenza

Nell'ultimo anno il tasso di assenza è aumentato del 2,79 % e i giorni medi di assenza sono aumentati di 10,17 giorni, per effetto dell'aumento del n. delle gravidanze.



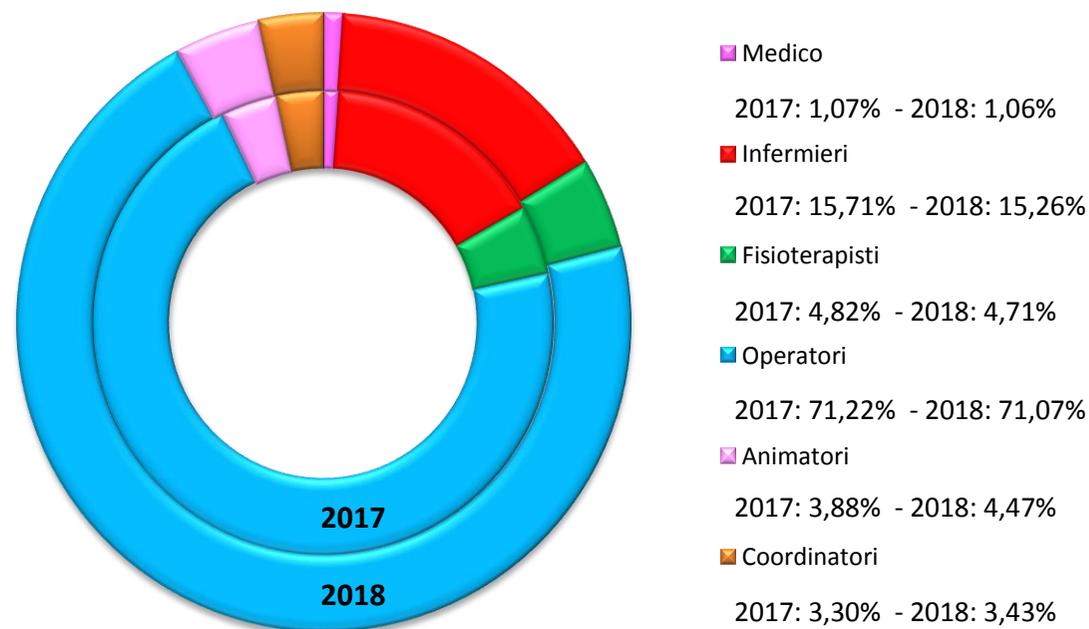
ORE COMPLESSIVAMENTE LAVORATE

Nel 2018 è stato garantito ad ogni Residente di R.S.A. **1.322,38** minuti settimanali di assistenza. Questo dato evidenzia un alto livello qualitativo della cura.



	2017	2018
PERSONALE DIPENDENTE	101.568,43	102.915,98
PERSONALE CONVENZIONE	15.319,87	15.370,59
PERSONALE DITTE IN APPALTO	22.302,24	19.402,75
TOTALE ORE LAVORATE	139.190,54	137.689,32

FIGURE PROFESSIONALI SOCIO-SANITARI, ASSISTENZIALI E SOCIALI	ORE
MEDICO	1.058,43
INFERMIERI	15.292,12
FISIOTERAPISTI	4.716,91
OPERATORI	71.204,23
ANIMATORI	4.480,75
COORDINATORI	3.432,89
TOTALE ORE LAVORATE	100.185,33
TOTALE ORE DIRETTE ALL'UTENZA	89.392,84

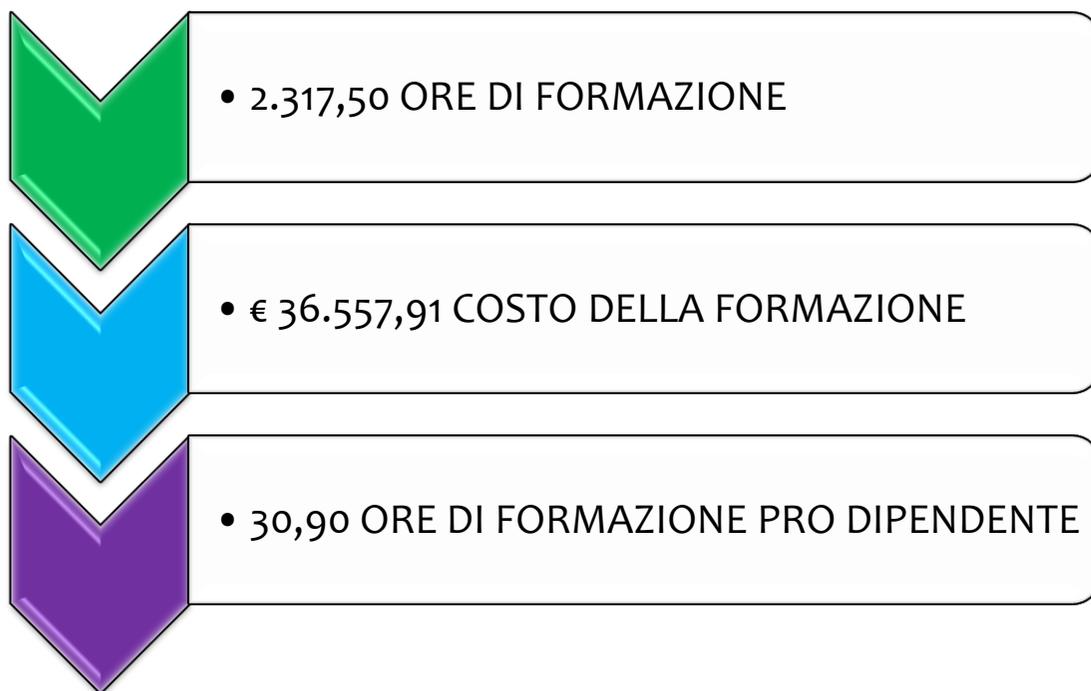


FORMAZIONE

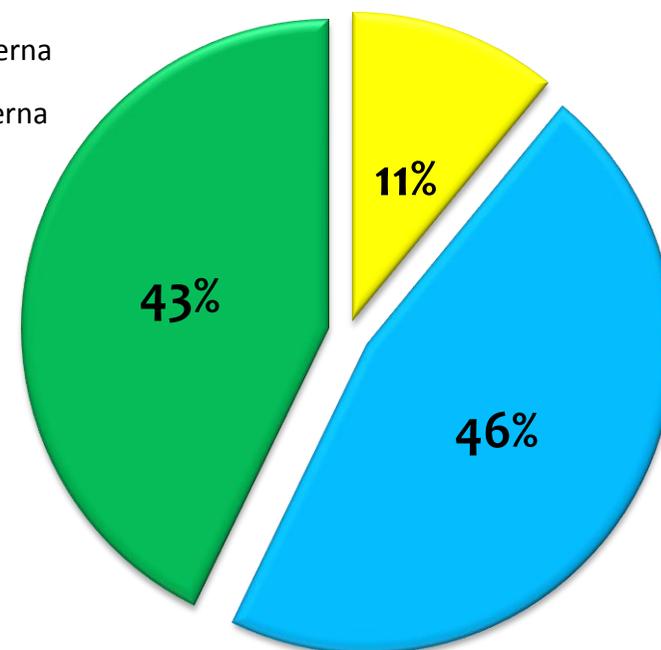
La formazione viene svolta sia attraverso corsi interni che corsi esterni promossi da UPIPA.

La formazione costituisce lo strumento per accrescere e qualificare le competenze personali e professionali dei collaboratori.

Il CCPL prevede almeno 20 ore annuali di formazione per dipendente.



- Progetto OSS CC
- Formazione esterna
- Formazione interna



Nel corso del 2018 l'A.P.S.P. di Brentonico ha attivato n. 19 tirocini con l'Agenzia del Lavoro, con l'A.P.S.S. di Trento, con l'Università degli Studi di Verona, l'Università degli Studi di Ferrara, l'Opera Armida Barelli di Riva del Garda, l'Istituto Don Milani di Rovereto, l'Istituto Fontana e il Liceo Filzi.

PROGETTI DI IMPIEGO LAVORO

Dal 2017 l'A.P.S.P. di Brentonico ha dato avvio a diversi progetti di impiego lavoro e promossi con la collaborazione dell'Agenzia del Lavoro e precisamente:

- Intervento 18;
- Intervento 19;
- Intervento 20;
- Progettone Consolida;
- Lavori Socialmente Utili;
- Lavori di Pubblica Utilità con i Tribunali di Rovereto e Trento;

Inoltre sono stati attivati i progetti di Servizio Civile di volontariato in ambito amministrativo, animativo e al Centro Diurno. Ad oggi, sono stati avviati n. 5 progetti.

	INTERVENTO 19	INTERVENTO 20	CONSOLIDA	LAVORI SOCIALMENTE UTILI	SERVIZIO CIVILE
PERSONE COINVOLTE	4	2	5	2	5
ORE ANNUE EFFETTUATE	1.351	1.321	6.369	2.161	1.481



I Servizi alla Persona

L'EVOLUZIONE DELLA POPOLAZIONE

Le ricerche sociali prevedono che i prossimi anni saranno caratterizzati da un importante aumento della popolazione anziana, in particolare delle persone non autosufficienti. Questo ci obbliga a mettere in atto azioni rivolte promuovere nuove forme di assistenza sia interne alla residenza che al domicilio, a costi sostenibili.



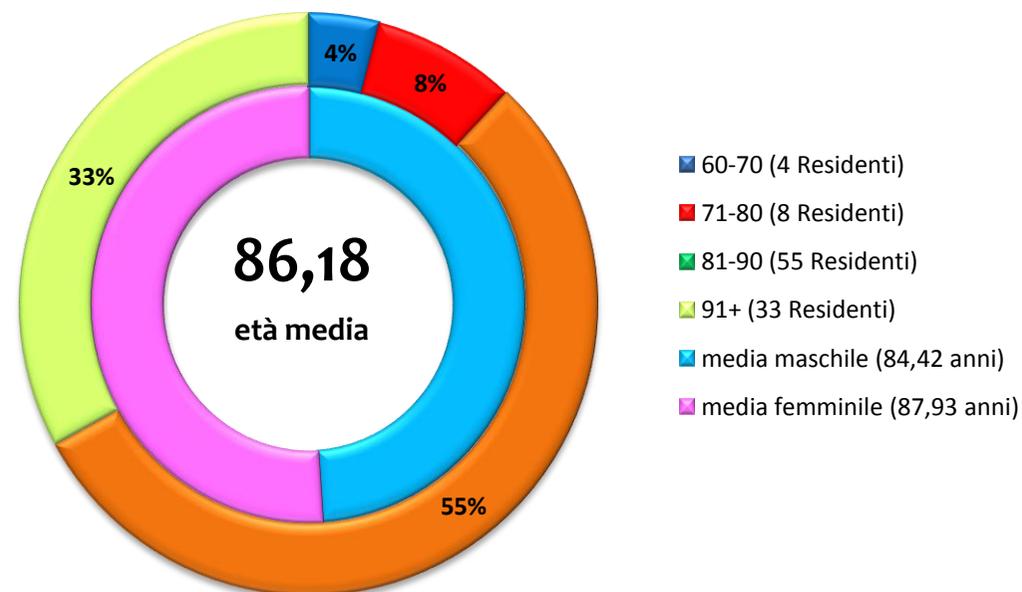
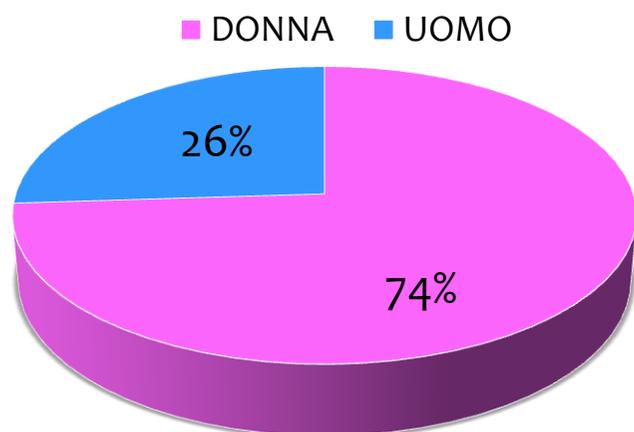


RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La R.S.A (Residenza Sanitaria Assistenziale) è una struttura nella quale in forma residenziale sono organizzati servizi socio-sanitari integrati a prevalente valenza sanitaria. La R.S.A. eroga assistenza sanitaria medico e infermieristica generale e specialistica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona; riattivazione psico-sociale e prevenzione della sindrome da immobilizzazione; assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana e attività sociali. I Residenti della R.S.A. sono anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio e/o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

La R.S.A. di Brentonico dispone di 78 posti letto autorizzati ed accreditati dalla P.A.T., dei quali 71 convenzionati con l’Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (66 posti base e 5 con gravi disturbi comportamentali) e 7 destinati a persone non autosufficienti residenti in P.A.T. o fuori P.A.T. paganti in proprio.

	2017	2018
GIORNI DI PRESENZA	28.027	28.121
GIORNI DI ASSENZA	315	242
TASSO DI UTILIZZO	98,44%	99,63%

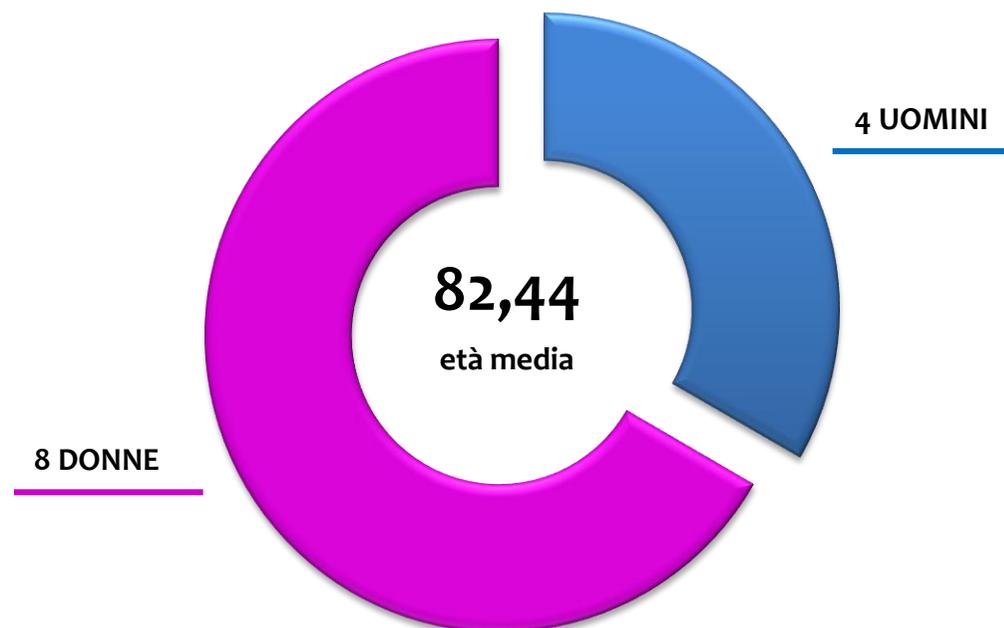


CASA DI SOGGIORNO

La Casa di Soggiorno è una struttura residenziale volta ad assicurare condizioni abitative idonee per anziani autosufficienti per i quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma.

I Residenti della Casa di Soggiorno sono anziani parzialmente autosufficienti. La Casa di Soggiorno dispone di 10 posti letto.

	2017	2018
GIORNI DI PRESENZA	2.813	3.370
GIORNI DI ASSENZA	43	12
TASSO DI UTILIZZO	77,07%	92,33%



ETA' MEDIA	2017	2018
UOMINI	85,75	80,00
DONNE	86,13	84,55

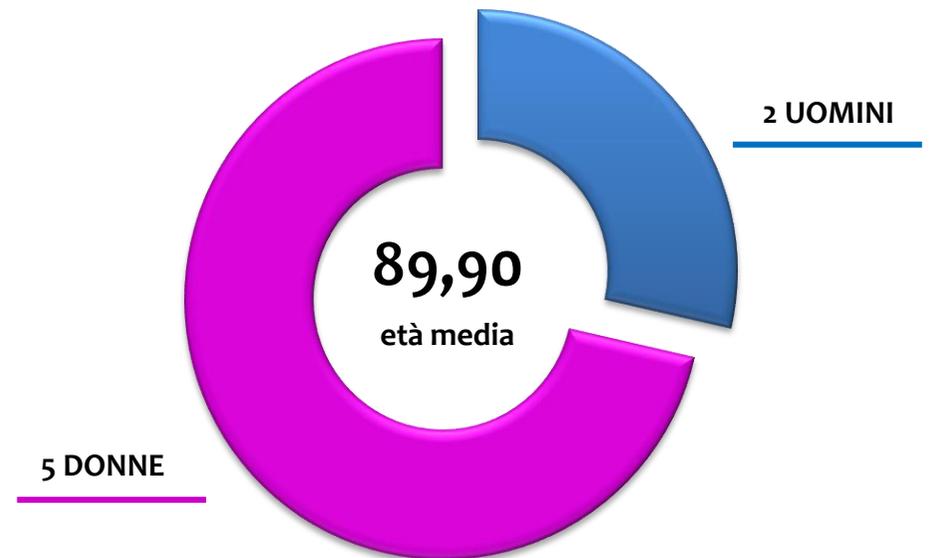
ALLOGGI PROTETTI

L'accesso alla Residenza, riservata a persone anziane autosufficienti, è stabilito dall'A.P.S.P. di norma in base ai requisiti previsti in apposita scheda di valutazione sociale. La struttura comprende 4 unità abitative ed è situata in Via Balista, 9.

Sono presenti due modalità di accesso: in concessione d'uso dell'appartamento o in soggiorno protetto.

ETA' MEDIA	2017	2018
UOMINI	90	91
DONNE	88,33	88,60

	2017	2018
GIORNI DI PRESENZA	1.811	1.523
GIORNI DI ASSENZA	14	55
TASSO DI UTILIZZO	62,02%	52,16%

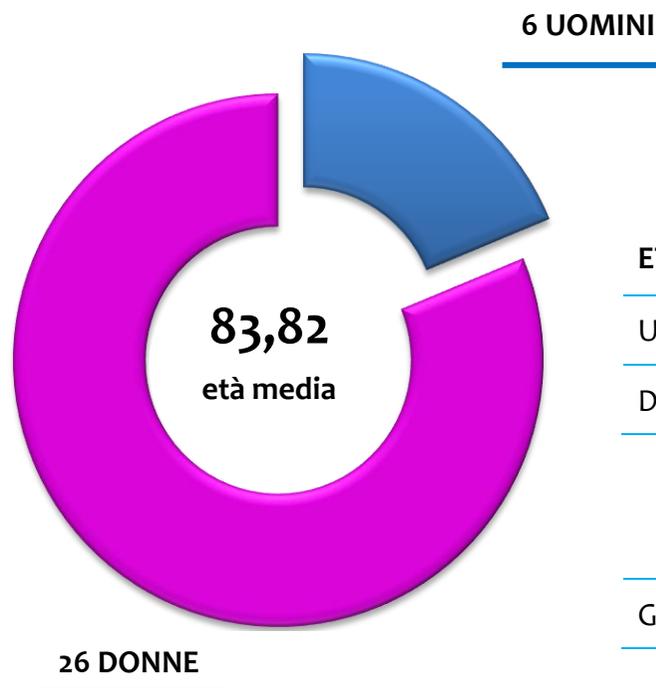


CENTRO DIURNO

L'attività di centro diurno è svolta dalle ore 8.00 alle ore 20.00, tutti i giorni della settimana per una ricettività massima di 15 posti. L'Ospite ha la facoltà di scelta sulle modalità di permanenza: mezza giornata, giornata intera, tutta la settimana o giornate concordate. Essa è svolta sia in regime di convenzione che a pagamento.

Agli Ospiti del centro diurno vengono garantiti i medesimi servizi offerti agli ospiti della RSA, ad esclusione del servizio medico.

Dal 2017 è nato il progetto "Casa-Hotel" in collaborazione con l'Hotel Zeni e gli altri Hotel di Brentonico. Il progetto nasce dalla volontà di rispondere a crescenti bisogni sociali e assistenziali degli anziani e delle relative famiglie, unendo capacità e competenze distinte, valorizzando nel contempo anche il territorio. Lo scopo è quello di offrire a persone anziane/adulte, in condizioni anche di parziale autosufficienza, soggiorni residenziali in hotel a breve ed anche a lungo termine con possibilità di fruire di prestazioni alberghiere, sociali, assistenziali e sanitarie personalizzate.



ETA' MEDIA	2017	2018
UOMINI	83,70	81,83
DONNE	86,00	85,81

	2017	2018
GIORNI DI PRESENZA	2.367,50	1.937,50

PASTI A DOMICILIO

Il servizio consiste nella consegna del pasto presso l'abitazione dell'utente. Viene erogato per il pranzo, tutti i giorni della settimana durante tutto il corso dell'anno. Il pasto viene consegnato tra le ore 11.00 e le ore 12.30.

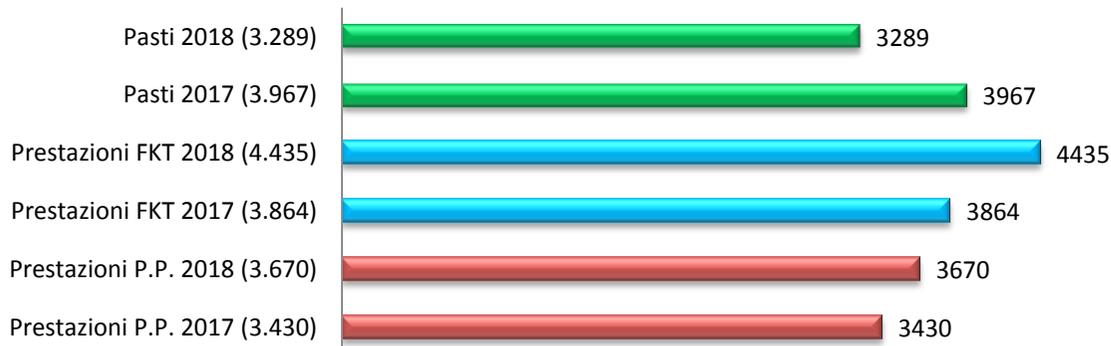


FISIOTERAPIA A FAVORE DI UTENTI ESTERNI

Le prestazioni di fisioterapia sono rivolte a favore di pazienti esterni in regime di convenzione con il SSN ed anche a pagamento. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00 ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00.

PUNTO PRELIEVI A FAVORE DI PAZIENTI ESTERNI

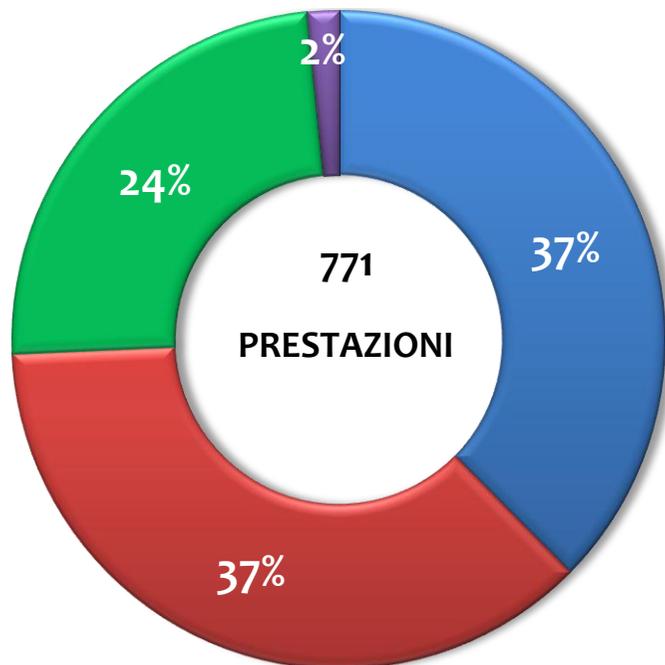
Il Punto Prelievi è aperto a favore di pazienti esterni in regime di convenzione con il Distretto Sanitario dell'Ospedale di Rovereto, tutti i lunedì e i giovedì dalle ore 07.45 alle ore 9.45. In corrispondenza di festività infrasettimanali il servizio è svolto il giorno antecedente.



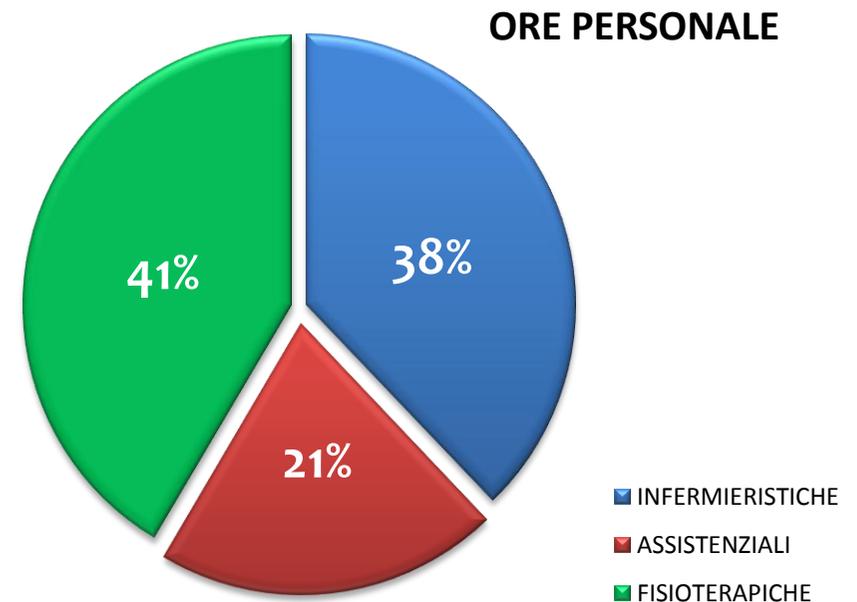
ATTIVITÀ INFERMIERISTICA, FISIOTERAPICA ED ASSISTENZIALE AL DOMICILIO ED AMBULATORIALE

Ai cittadini dell'altipiano di Brentonico è assicurata l'attività infermieristica, fisioterapica e assistenziale direttamente al domicilio o presso l'ambulatorio dell'Azienda, tutti i giorni della settimana comprese le festività infrasettimanali e negli orari consoni ai cittadini.

	2017	2018
N. PRESTAZIONI MEDIE SETTIMANALI	12,56	14,80
N. UTENTI	73	82



- INFERMIERISTICHE
- ASSISTENZIALI
- FISIOTERAPICHE
- ALTRO



- INFERMIERISTICHE
- ASSISTENZIALI
- FISIOTERAPICHE

STARE VICINO A TE

Il nuovo Servizio “**Stare Vicino a Te**” è rivolto alle persone che necessitano di compagnia e vicinanza residenti sull'Altipiano di Brentonico. Il servizio viene erogato da uno staff di Volontari specificatamente formato allo scopo.

Il Servizio è nato nel 2017 grazie ad una donazione di un emerito benefattore.

Le prestazioni svolte sono:

- supporto relazionale;
- supporto di socializzazione;
- accompagnamento a commissioni e altri piccoli aiuti concreti nel quotidiano.

La presa in carico della persona viene valutata dal personale dedicato della A.P.S.P. in stretto contatto con i M.M.G. e le assistenti sociali della Comunità della Vallagarina.



FORMAZIONE AI CARE GIVER

L'A.P.S.P. svolge una attività di formazione rivolta alle persone che si prendono cura di anziani in casa. Lo scopo principe dell'attività è quella di aiutare queste persone e dare loro una risposta ai problemi che incontrano e affrontano tutti i giorni. L'auspicio è quello che i partecipanti riescano a portarsi a casa degli aiuti concreti e attuabili.

LOCAZIONE SALA PLURIUSO, AMBULATORI E GIARDINI

L'azienda mette a disposizione dei cittadini, e/o associazioni la disponibilità dell'utilizzo della sala pluriuso, dotata di video proiettore e schermo, di ambulatori al piano interrato e dei giardini per attività ludico ricreative.

Sala pluriuso e ambulatori

2017: 10 utilizzi

2018: 11 utilizzi

Presidi e ausili

2017: 2.857 giorni

2018: 1.999 giorni

Camera mortuaria

2017: 10 giorni

2018: 21 giorni

LOCAZIONE PRESIDI E AUSILI

L'azienda mette a disposizione dei cittadini il noleggio di ausili con consegna/ritiro al/dal domicilio.

LOCAZIONE CAMERA MORTUARIA

L'A.P.S.P. mette a disposizione dei cittadini la disponibilità della camera mortuaria.

II

Valore Sociale

I VOLONTARI

Nel 2018 all'interno dell'A.P.S.P. di Brentonico hanno collaborato più di 54 volontari, i quali svolgono attività quotidiane, settimanali e mensili di supporto al servizio di animazione e ai servizi interni della struttura, aiuto nei trasporti e nel servizio religioso. Sono coordinati dall'animatore della struttura. Sono presenti anche 60 associazioni, di cui 40 dell'altopiano di Brentonico e 20 dei comuni limitrofi.



LE ASSOCIAZIONI



COMUNICAZIONE

L'A.P.S.P. di Brentonico negli ultimi anni si è dotata di strumenti innovati per consentire una maggiore trasparenza e comunicazione con gli stakeholder.

Ogni comunicazione viene trasmessa tramite posta ordinaria, e-mail e tramite sms con l'ausilio di portale apposito. Per i dipendenti inoltre è istituito un portale del personale dove sono alcuni documenti.

Sul sito web dell'A.P.S.P. di Brentonico www.apspbrentonico.it è stata istituita la sezione amministrazione trasparente, con la quale l'ente pubblica i dati relativi all'azione amministrativa.

Nel 2019 inoltre verrà effettuata la transizione sul nuovo portale "Comunweb" assicurando così quanto prescritto nelle linee guida AGID 2.0.



Bussola della Trasparenza

LA BUSSOLA DELLA TRASPARENZA

Da aprile 2013, tutti gli obblighi di trasparenza per le pubbliche amministrazioni sono disciplinati in unico testo normativo: il d.lgs. 33/2013. Il decreto, modificato ulteriormente nel mese di giugno 2016 dal D.Lgs. 97/2016, ha, standardizzato la modalità di pubblicazione dei contenuti, indicando per ognuno di essi l'esatta posizione e denominazione all'interno dei siti istituzionali delle Pubbliche Amministrazioni.

Tramite il sito web bussola.magellanopa.it è possibile consultare in tempo reale se un sito web di una pubblica amministrazione rispetta gli obblighi normativi.

Stato dell'A.P.S.P. di Brentonico:

Sezione trasparenza:

indicatori soddisfatti **80** su **80**

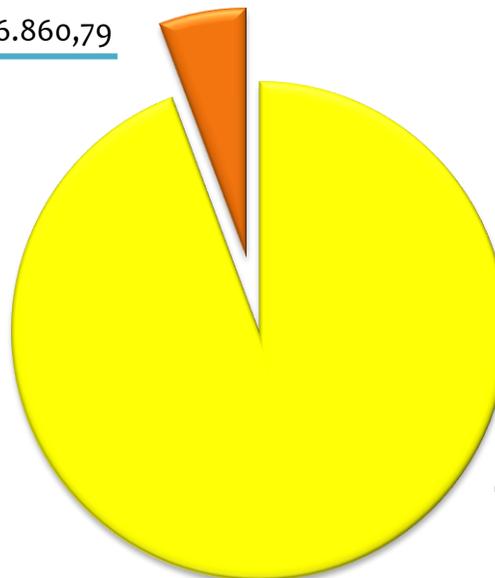
I Valori Creati

STATO PATRIMONIALE

€ 1.136.860,79

ATTIVO 2018

- Immobilizzazioni
- Attivo circolante e ratei e risconti



€ 18.854.614,54

TOTALE ATTIVO

€ 19.991.475,33

TOTALE PASSIVO

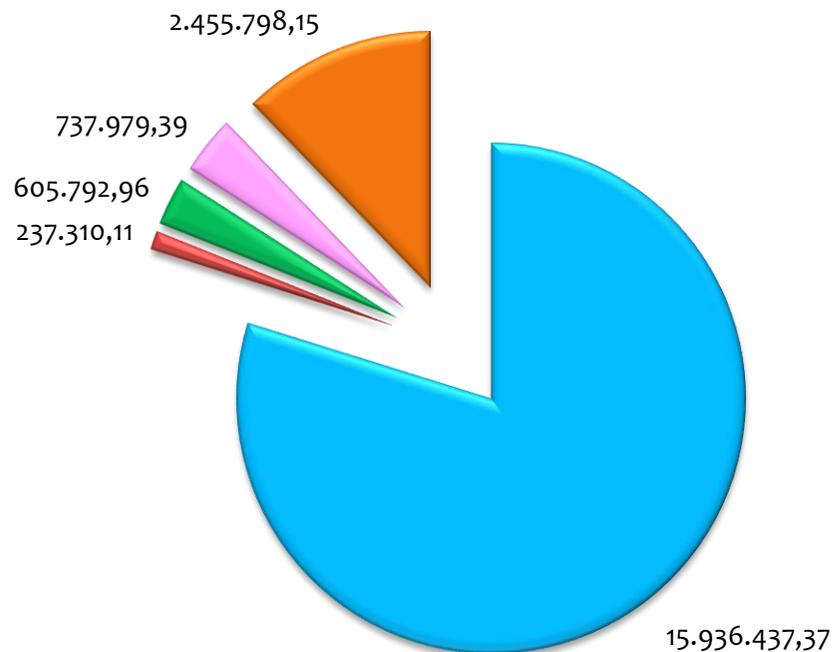
€ 19.973.317,98

UTILE

€ 18.157,35

PASSIVO 2018

- Patrimonio netto
- Fondi per rischi e oneri
- Trattamento di fine rapporto
- Debiti
- Ratei e Risconti passivi



15.936.437,37

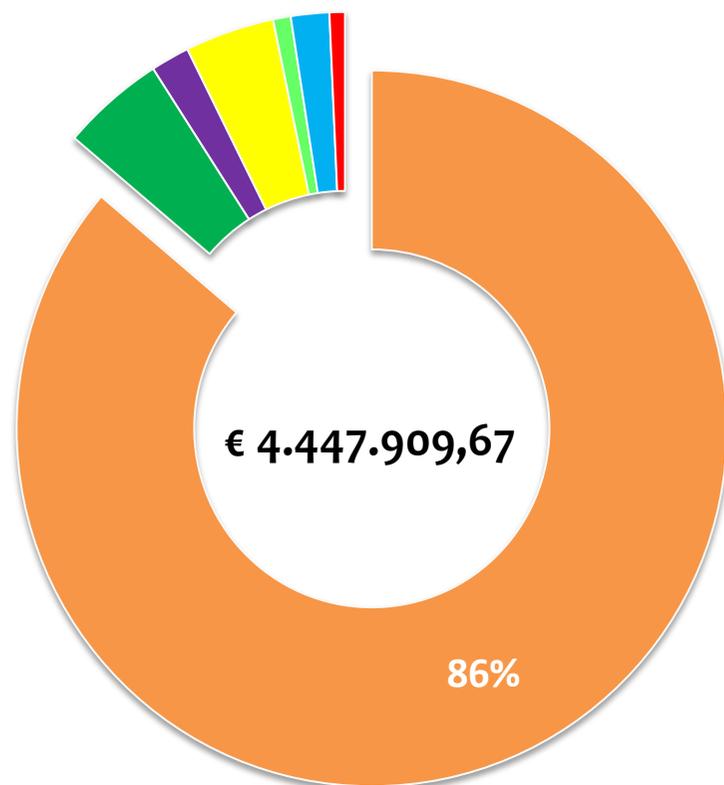
2.455.798,15

737.979,39

605.792,96

237.310,11

CONTO ECONOMICO



RICAVI DELL'A.P.S.P.

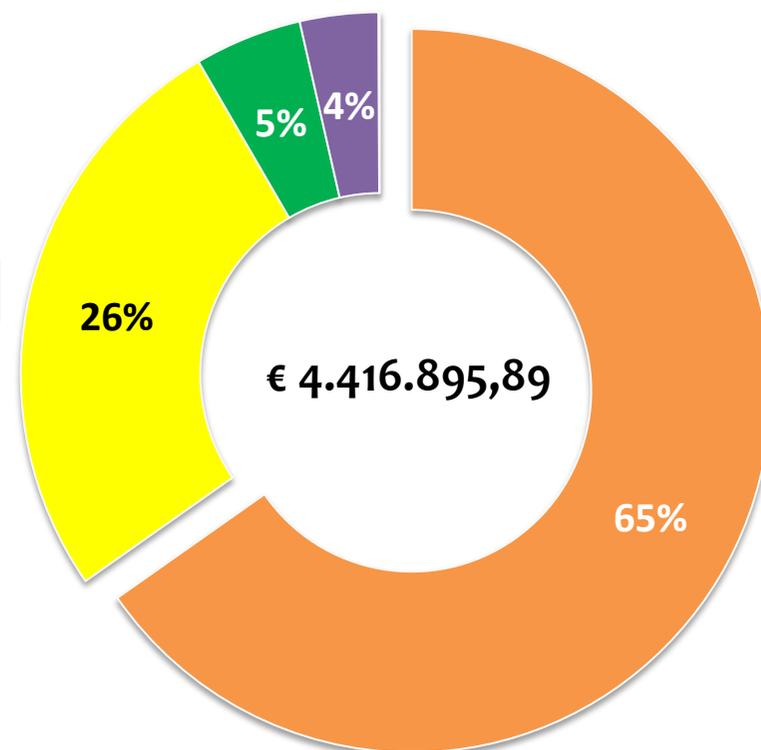
- 86% - RSA
- 5% - CASA DI SOGGIORNO
- 2% - ALLOGGI PROTETTI
- 4% - CENTRO DIURNO
- 1% - PASTI ESTERNI
- 2% - SERVIZI AMBULATORIALI
- 1% - SERVIZI DOMICILIARI



L'86 % delle entrate è caratterizzato dal servizio di RSA, a seguire le maggiori entrate derivano dal servizio di Casa di Soggiorno, Centro Diurno, Alloggi Protetti e i servizi Ambulatoriali.

COSTI DELL'A.P.S.P.

- 65% - PERSONALE
- 26% - SERVIZI
- 5% - AMMORTAMENTI
- 4% - CONSUMO DI BENI E MATERIALI
- 0% - ONERI DIVERSI



Il 65 % dei costi è rappresentato dalla principale risorsa del Personale dipendente, a seguire i maggiori costi derivano dai principali servizi (ristorazione, pulizie e lavanderia), ammortamenti e dal consumo di beni e materiali.

SERVIZI E CONVENZIONI CON ALTRE A.P.S.P.

Già dall'anno 2014 l'A.P.S.P. di Brentonico ha stipulato una convenzione sperimentale per la gestione associata di personale specializzato in ambito di segreteria e cassa per servizi rivolti agli utenti esterni ed in ambito amministrativo con l'A.P.S.P. Don Giuseppe Cumer di Vallarsa.

Con il 01.05.2015 il Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P. ha approvato il rinnovo della convenzione che ad oggi è tutt'ora in vigore.

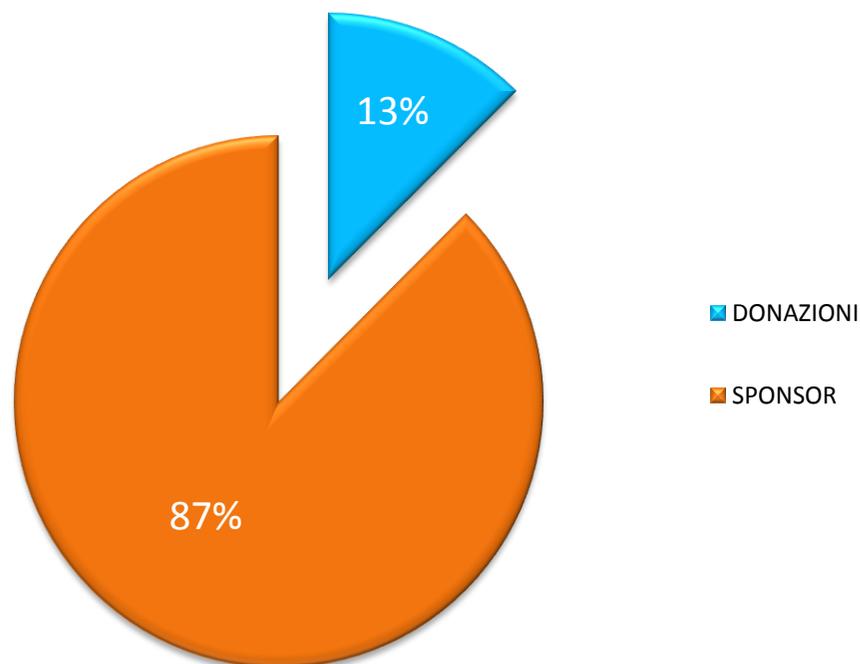
Inoltre dall'anno 2017 ha chiesto di poter aderire anche l'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola di Avio per i medesimi servizi.



SPONSOR E DONAZIONI

Nel corso del 2018, grazie a donazioni e sponsor, sono stati raccolti € 7.817,62 i quali hanno permesso la prosecuzione di importanti progetti sociali e assistenziali, nonché la realizzazione di nuovi progetti rivolti a persone aventi bisogno direttamente al domicilio.

All'interno della struttura è stato istituito il "libro dei Benefattori" dove sono elencate tutte le donazioni dal 1991 ad oggi. Inoltre nei luoghi della Residenza ove sono state poste le opere realizzate sono state allocate le relative targhe ricordo.



SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

L'A.P.S.P. di Brentonico è in possesso della certificazione di qualità del Sistema di Gestione, di cui alla norma **UNI EN ISO 9001 ed. 2015**. Lo scopo è quello di dimostrare la capacità di fornire con regolarità servizi conformi ai requisiti specificati nella Carta dei Servizi e nel sito web nonché accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del Sistema e assicurando la conformità ai requisiti del Cliente ed a quelli cogenti applicabili.

Il sistema è applicato relativamente all'attività di **"Erogazione di servizi di assistenza socio-sanitaria in regime residenziale e diurno a persone anziane autosufficienti e non autosufficienti"**.

Nel corso di questi anni la dotazione della certificazione ISO ha permesso di migliorare:

- i processi gestionali dell'organizzazione;
- la formalizzazione di molte attività;
- la gestione e l'aggiornamento della documentazione in forma controllata;
- la corretta gestione delle apparecchiature elettromedicali;
- l'acquisizione di un metodo di lavoro che ha facilitato la redazione della documentazione atta ad ottenere l'autorizzazione e l'accreditamento delle attività;
- l'acquisizione di informazioni e raccolta dati richiesti dagli organi preposti al controllo di vigilanza dell'attività sanitaria.

Questa Azienda è altresì certificata dall'anno 2010 con il **Marchio Qualità e Benessere U.P.I.P.A.**, ricevendo ogni anno il certificato di **Benchmark** e negli anni 2011, 2012 e 2013 anche il certificato di **Best Former** per il fattore **Socialità**.

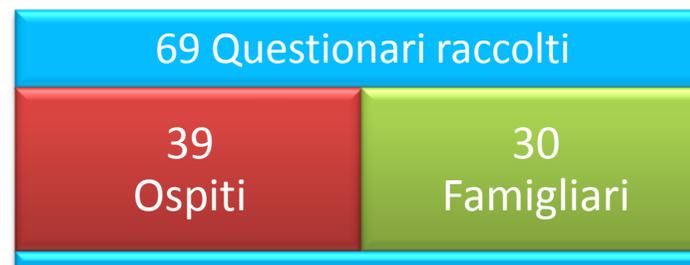


INDAGINE DI SODDISFAZIONE OSPITI E FAMIGLIARI

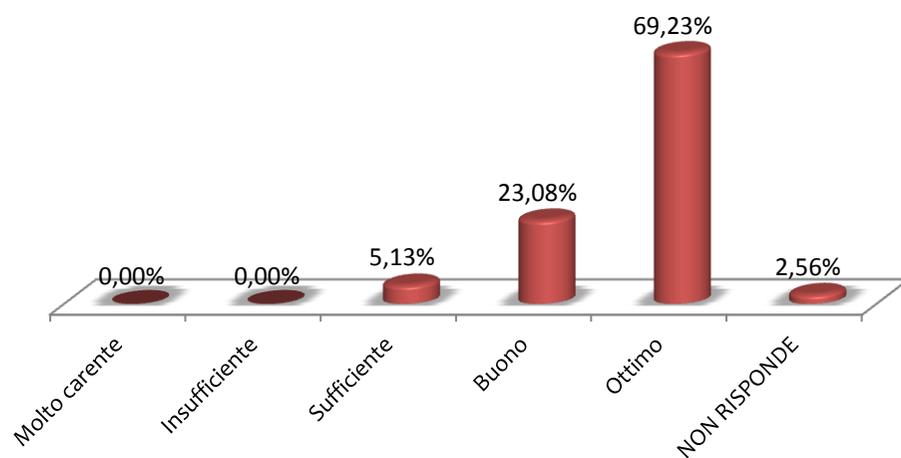
A dicembre 2017 è stato condotto l'indagine di soddisfazione agli ospiti e ai famigliari allo scopo di raccogliere le loro opinioni e suggerimenti rispetto alla qualità dei servizi erogati.

Detta ricerca viene ripetuta sistematicamente ogni due anni a partire dal 1998.

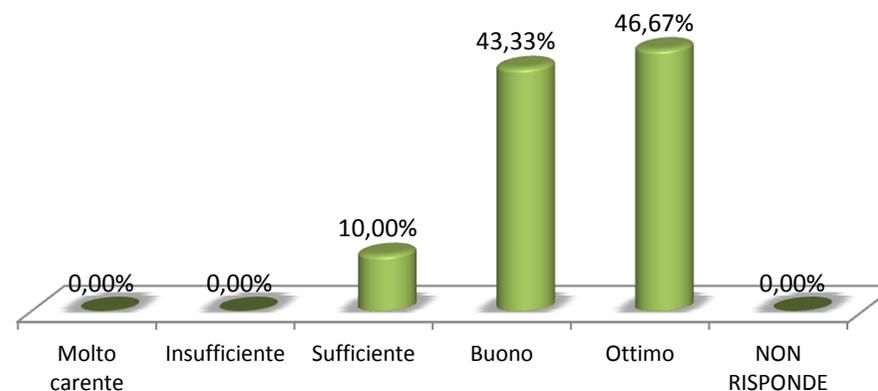
Le indagini rappresentano una grande opportunità per acquisire le informazioni utili a migliorare la qualità dei servizi offerti. Per la prima volta si è data la possibilità di compilare il questionario online tramite moduli Google.



Valutazione degli ospiti del servizio complessivamente offerto



Valutazione dei famigliari del servizio complessivamente offerto



PROGETTI SANITARI E ASSISTENZIALI IMPLEMENTATI

CONSEGNE

Nel corso del 2018 si è continuato a lavorare sul miglioramento delle consegne tra le diverse figure professionali sia nella modalità verbale che informatizzata attraverso l'utilizzo della Cartella Socio Sanitaria.

Al riguardo viene utilizzato il metodo "SBAR" acronimo di *Situation, Background, Assessment, Recommendation*, strutturato per la trasmissione delle **informazioni cliniche** che richiedono **un'immediata attenzione e decisione**.

PAI

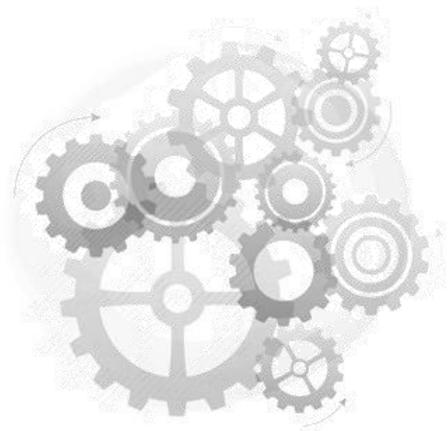
Nel corso del 2018 sono stati effettuati 241 Piani Assistenziali Individualizzati rispettando il vincolo dei 21 giorni dall'ingresso e dei 180 giorni successivi al primo PAI.

RISK MANAGEMENT

Nel corso del 2018 è aumentata la segnalazione di eventi avversi e near miss, grazie anche alla presentazione in plenaria dello strumento di rilevazione costituito dal modulo creato appositamente. L'analisi dei rischi avviene mano a mano che si presentano, da parte dei coordinatori e dal medico.

AGE MANAGEMENT

Le Strategie adottate sono state di confermare due turni part-time al centro diurno, la possibilità di sostituire sia i turni colazione che quelli del centro diurno attraverso meccanismi di job rotation con criteri per le graduatorie che sono resi espliciti e trasparenti.



PRIMARY NURSING

Il Primary Nursing è un modello per l'erogazione dell'assistenza infermieristica che si focalizza sulla relazione privilegiata tra l'infermiere ed un gruppo di residenti che gli vengono affidati.

L'infermiere referente ha la regia del PAI, conduce i colloqui post - PAI con i residenti e/o i familiari e vigila sull'assistenza fornita dai colleghi e dalle figure di supporto.

L'assegnazione dei residenti a ciascun infermiere è responsabilità delle coordinatrici dei servizi ed avviene sulla base del case mix tra complessità del residente, competenze dell'infermiere primario e carichi di lavoro. Esso si integra con l'assegnazione per ciascun residente di un OSS tutor, un fisioterapista ed un animatore di riferimento.

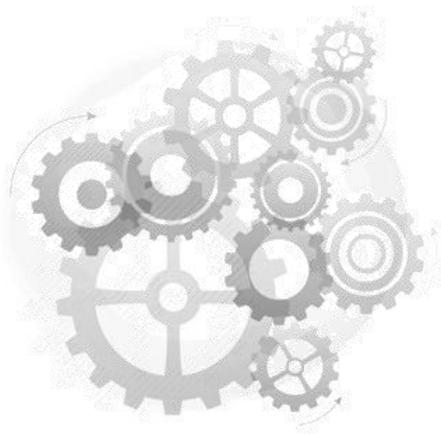
Questo progetto ha già prodotto risultati tangibili rispetto alle lesioni, gestione del fine vita, alla gestione della disfagia e alla soddisfazione di residenti e famigliari.

Nel 2019, al fine di rinforzare il progetto si lavorerà nelle seguenti aree:

- miglioramento della definizione del PAI sia per quanto concerne l'identificazione dei bisogni e degli obiettivi, sia in termini di partecipazione, autodeterminazione ed ascolto dei desideri;
- miglioramento dell'integrazione tra le varie figure che ruotano attorno al residente alla ricerca di sinergie;
- disfagia, alimentazione ed eliminazione.

MALTRATTAMENTO ZERO

Nel corso del 2018 l'A.P.S.P. di Brentonico ha aderito al Progetto Ricerca *“Azione sul fenomeno del maltrattamento”* con la partecipazione di due operatori al gruppo di miglioramento U.P.I.P.A. per la stesura di una linea guida di prevenzione del maltrattamento.



AUDIT CLINICO SUL FINE VITA

Nei mesi di Novembre e Dicembre 2018 ha avuto luogo l'*Audit Clinico sul fine vita*. L'obiettivo principe di tale percorso era quello di individuare degli **strumenti di raccolta dei desideri della persona** per creare un percorso personalizzato condiviso con il residente e i famigliari al fine di garantire una morte "buona, degna, umana".

*Ai Morenti basta poco, Caro,
Un Bicchiere d'Acqua è tutto,
Il Volto discreto di un Fiore
A punteggiare la Parete,

Un Ventaglio, forse, il Pianto d'un Amico
E la Certezza che qualcuno
Nessun colore nell'Arcobaleno
Percepirà, quando te ne sarai andato"*

-Emily Dickinson-

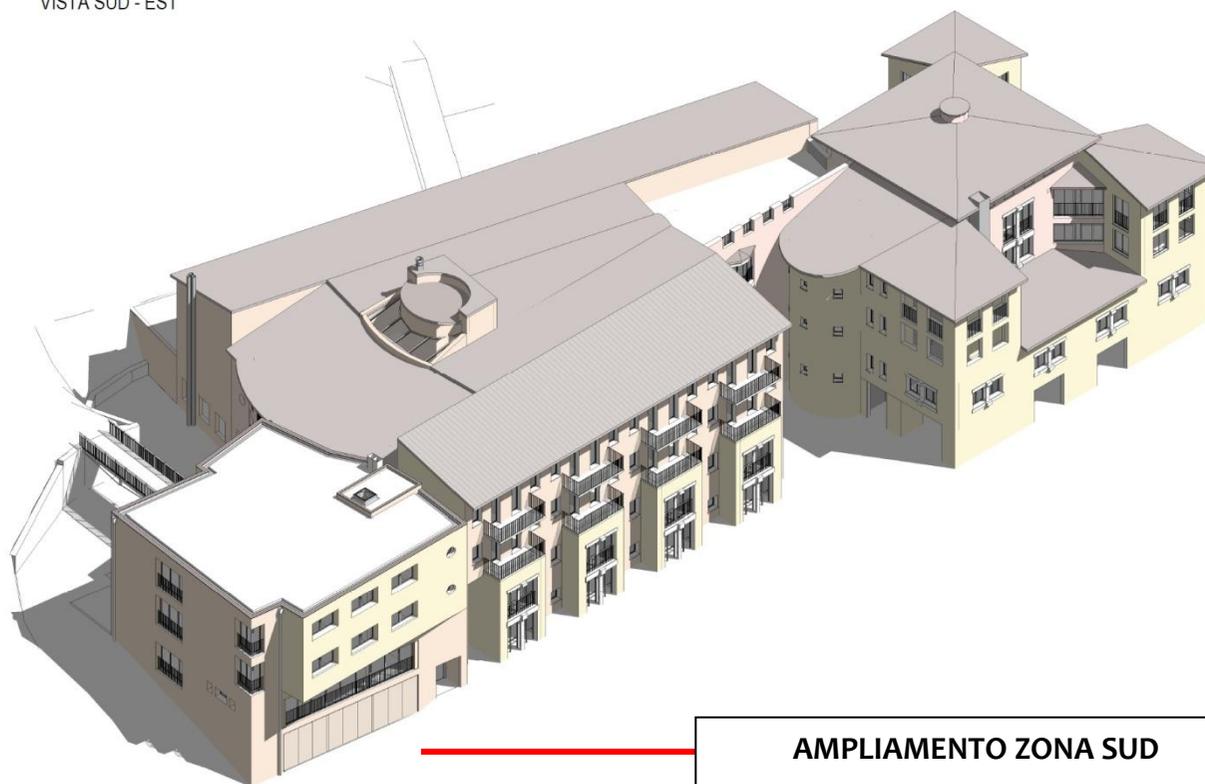


OBIETTIVI STRUTTURALI

In merito agli obiettivi strutturali si fa presente che in data 18.10.2018 è stata ammesso a contributo l'ampliamento della struttura e sono già stati avviati i lavori di progettazione per realizzare:

- il centro diurno dedicato al piano terra;
- un nucleo Alzheimer con annesso giardino dedicato al primo piano
- un secondo nucleo al secondo piano, che permetterà di istituire stanze singole;

VISTA SUD - EST



AMPLIAMENTO ZONA SUD

A seguito di una donazione l'Azienda è divenuta proprietaria di un immobile e di un terreno fabbricabile sito in Via Dosso Maggiore, 10.

Nel corso del 2018, al fine di aumentare le possibilità di vendita dell'edificio donato a questa Azienda, è stata effettuata la sua suddivisione in due comparti, ovvero:

- possibilità di acquistare solo l'immobile esistente;
- possibilità di acquistare solo la parte del terreno fabbricabile;
- possibilità di acquisto di tutti e i due i comparti.



È in corso di completamento l'accettazione di un nuovo lascito testamentario costituito da una casa e dai terreni.



OBIETTIVI DEL PERSONALE

Nel 2019 si intendono portare avanti i seguenti progetti e obiettivi:

- Sviluppo e crescita professionale e organizzativa della A.P.S.P. di Brentonico iniziato nell'anno 2017;
- Programmazione e successiva verifica affinché ogni ospite di ciascun centro di attività residenziale o semiresidenziale sia seguito/assistito da un professionista della Residenza;
- Audit clinico sul diabete;
- Prosecuzione Progetto OSS CC;
- Prosecuzione Progetto Primary;
- Prosecuzione Progetto OSS Tutor;
- Massima applicazione del Processo Farmaco Sicuro;
- Prosecuzione : "Progettone" per attività di aiuto alla persona;
- Prosecuzione Intervento 19;
- Prosecuzione Intervento 20;
- Prosecuzione Lavori Socialmente Utili;
- Prosecuzione Lavori di Pubblica Utilità;
- Attivazione di "Progetti di tirocinio sia nei servizi assistenziali che generali";
- Mantenimento del "Progetto di Servizio Civile di Volontariato" nei vari servizi della struttura;
- Prosecuzione attività di tirocinio e stage con le scuole professionali di OSS, con gli istituti superiori e con le università ad indirizzo sociale, educativo e sanitario nonché amministrativo;
 - Attività di orientamento alle professionalità operanti presso la struttura, con le Scuole Medie locali e altri Istituti superiori ad indirizzo sociale e sanitario.



NUOVI SERVIZI SUL TERRITORIO

Nel 2019 sarà avviata l'attività di **Centro Servizi** presso la nostra Azienda per persone autosufficienti autorizzata a fine 2018.

E' in corso di autorizzazione l'apertura del **Servizio di Podologia** a favore di pazienti esterni.



**Si porge un profondo ringraziamento
ai Collaboratori che hanno realizzato questo documento.**

