

## **A.P.S.P. "REDENTA FLORIANI"**

*Azienda Pubblica di Servizi alla Persona*

**38059 CASTEL IVANO (TN)**

*Via Borgo Allocco, 2 - STRIGNO*

Tel. 0461-762009 fax 0461-781199

Partiva IVA 01008300228 - C.F. 81000810226

E-mail: [upipa.strigno@mail.infotn.it](mailto:upipa.strigno@mail.infotn.it)



# **Relazione sull'andamento della gestione 2017**

Allegato alla deliberazione del Consiglio di Amministrazione  
n° 14/2018 di data 24.04.2018

**IL DIRETTORE**  
*Dott. Marco Saggiorato*

In base all'art. 14 del Regolamento Regionale concernente la contabilità delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona approvato con D.P.Reg. 13/04/2006 n. 4/L successivamente modificato con D.P.Reg. 13/12/2007 n. 12/L, il bilancio d'esercizio va accompagnato da una "relazione sull'andamento della gestione" che deve esprimere "le valutazioni di efficacia dell'azione condotta sulla base dei risultati conseguiti, in rapporto ai programmi ed ai costi sostenuti".

Nel corso del 2017 l'Azienda ha operato ogni giorno nella consapevolezza di dover assolvere a nuovi compiti e di dover assumere nuove responsabilità nel sistema del welfare provinciale. Con questo "mandato" si è lavorato su progetti e obiettivi che sapessero traguardare il consolidato confine "dell'assistenza", che avessero, quanto possibile, contenuti innovati e valenza esterna e, soprattutto, sapessero aggregare soggetti, creare partnership e integrare risorse.

Al 31.12.2017 l'Azienda ha chiuso l'esercizio in utile di € 8.526,99.

E' continuato, anche per l'anno 2017, il servizio punto prelievi per utenti esterni, il tutto nella consapevolezza che lo sviluppo dei servizi e l'innovazione sono possibili a patto di poter disporre delle necessarie risorse, nella imprescindibile condizione dell'equilibrio economico.

## **1. Dati riassuntivi su presenze ospiti, età media, principali patologie**

---

Per valutare in modo esauriente il servizio svolto dall'Azienda, è utile anche considerare quante persone anziane hanno trovato nel corso dell'anno nella nostra struttura una risposta alla loro situazione di bisogno. Esse provengono in gran parte (anche se non in modo esclusivo) dalla zona della Bassa Valsugana. Si allegano pertanto alla presente relazione una serie di schede statistiche riguardanti gli Ospiti.

Dai dati emerge la conferma del progressivo innalzamento dell'età media degli ospiti, a cui si accompagna spesso anche un aggravamento della condizione di salute. Circa le principali patologie da cui risultano affetti, dai dati comunicati dal servizio medico, risulta che esse riguardano patologie multiple e concomitanti (psichiatriche, neurologiche, cardio-circolatorie, diabetiche, neoplastiche). La maggior parte degli ospiti presenta patologie a carico dell'apparato osteo-articolare, incontinenza di vario grado e per circa la metà degli ospiti vi è stata la necessità di garantire un supporto nell'alimentazione.

Anche nel 2017 gli interventi e le prestazioni che hanno avuto un maggior impatto sul buon andamento della gestione e della qualità di vita degli utenti sono state costantemente monitorate attraverso indicatori che, oltre ad essere ormai "storici" per l'Azienda ed il suo sistema di controllo interno (CBA).

Tra gli indicatori più rilevanti si segnalano:

⇒ N. di sedute di trattamenti riabilitativi individuali effettuate annualmente per utente

⇒ N. di sedute di trattamenti riabilitativi di gruppo effettuate dal servizio annualmente per utente

⇒ N. medio di interventi e % di anziani partecipanti alle attività di animazione

⇒ N. cadute ospiti.

⇒ Statistica lesioni

Tali indicatori vengono costantemente monitorati e non si evidenziano scostamenti rilevanti rispetto alle previsioni.

## **2. Gli obiettivi “strategici” ed i principali risultati conseguiti nel 2017**

---

L'azione dell'amministrazione si è mossa nel rispetto di obiettivi di fondo di durata pluriennale (“strategici”), che il Consiglio – dopo un'approfondita conoscenza delle esigenze “interne” e della situazione “esterna” – ha individuato e indicato in vari documenti, in particolare nella relazione al bilancio 2017.

Tali obiettivi sono così sintetizzabili:

- mantenere e – per quanto possibile migliorare - la qualità del servizio offerto, così da fornire agli ospiti prestazioni soddisfacenti, con costi contenuti a loro carico, con il loro coinvolgimento (per quanto possibile ) nella gestione, con l'apertura in varie forme alla comunità locale; tutto questo realizzando anche un “clima” di lavoro collaborativo e costruttivo;
- completare la realizzazione della nuova sede dell'Ente;
- il graduale conseguimento dei fondamentali requisiti strutturali tecnologici ed organizzativi, necessari per mantenere l'accreditamento RSA;

In questa direzione nel corso del 2017 sono stati conseguiti alcuni significativi risultati, i principali dei quali sono:

### 1. alcuni miglioramenti sull'assistenza agli ospiti:

- sono state sviluppate azioni per uniformare il più possibile le procedure di lavoro del personale e per far crescere uno spirito di collaborazione di gruppo (in particolare un nuovo schema di riunioni del personale funzionale e condiviso), sono state curate con particolare attenzione le relazioni con familiari ed ospiti che presentavano particolari esigenze o lamentele;
- sono continuate e rafforzate le proposte di animazione, anche con il coinvolgimento in varie forme della comunità e del volontariato: i laboratori di attività manuali, le varie uscite sul territorio e la partecipazione ad iniziative esterne, la “festa dell'ospite”, le attività di animazione religiosa, l'ingresso nella Casa di varie “realtà” esterne (gruppi teatrali, folkloristici e musicali, cori, classi scolastiche, ...), l'incontro con le amministrazioni comunali in rappresentanza delle varie comunità ; incontri con i volontari per la verifica e programmazione semestrale;

2. adozione di strumenti di controllo della qualità: accanto alla valutazione degli standard contenuti nella Carta dei servizi,
3. la partecipazione degli ospiti alla gestione, la costante consultazione del rappresentante degli Ospiti, sia tramite assemblee di ospiti e familiari con i responsabili dei vari servizi della Casa;
4. ruolo particolare nella attività di formazione del personale, sia con l'organizzazione di corsi presso la Casa ,sia con la partecipazione ad iniziative esterne. La politica formativa continua ad essere una leva portante della politica di gestione delle risorse umane dell'Azienda mettendo al centro del proprio agire la crescita culturale e professionale del personale e commisurandola alle esigenze della nuova azienda.
5. L'opera di costruzione della nuova RSA, della quale in data 08.04.2014 era stato stipulato il contratto d'appalto con l'A.T.I. costituita tra le ditte Collini Lavori e Ediltione spa, aggiudicataria dei lavori, ed alla quale i lavori stessi erano stati consegnati in data 11.04.2014, si è conclusa in data 08.07.2017 nel rispetto dei tempi previsti. Sono attualmente in corso la definizione della contabilità finale, il collaudo dell'opera e la redazione delle conseguenti pratiche amministrative utili al trasferimento delle attività istituzionali nel nuovo immobile
6. proseguimento del servizio dei punto prelievi per utenti esterni;
7. è stato positivamente rinnovato l'accreditamento istituzionale come RSA;
8. nel maggio 2017 è iniziato il servizio mensa esternalizzato affidato alla Ditta SMA Ristorazione srl attraverso gara europea effettuata in convenzione con le APSP di Castello Tesino, Pieve Tesino, Borgo Valsugana, Grigno e Transacqua;
9. tutto questo è stato reso possibile attraverso la previsione in sede di budget 2017 di un aumento delle rette a carico degli ospiti pari ad Euro 0,10 rispetto all'anno precedente (retta 2016 di euro 45,90).
10. anche per quest'anno è proseguito, con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della PAT, il progetto di tele cardiologia con il Sistema informatico di registrazione, refertazione ed archiviazione degli elettrocardiogrammi (sistema MUSE).

### **3. Valutazione dei risultati: aspetti positivi e problemi**

---

Da quanto emerge, sia dalle forme di valutazione del servizio adottate, sia anche da quello che viene riferito quotidianamente dai vari soggetti interessati (gli ospiti, i familiari, i volontari, le persone che entrano nella Casa o che hanno interesse verso di essa, il personale), si è avuto un soddisfacente gradimento del servizio svolto e del clima di lavoro. Non vi sono stati rilevanti motivi di lamentela da parte degli utenti, se non in qualche singolo caso, a fronte del quale si è cercato di ragionare con gli ospiti ed i familiari interessati, per trovare soluzioni ai problemi sollevati.

Le principali difficoltà incontrate nel corso dell'anno sono state sostanzialmente due:

- la prima di carattere generale, legata all'aggravamento delle condizioni di salute dei nuovi ospiti ed in particolare alla presenza di persone con vari tipi di "demenza" che andrebbero o seguite in

strutture specializzate oppure assistite qui sulla base di progetti individualizzati e differenziati che richiederebbero però risorse umane economiche e logistiche di cui la Casa al momento non dispone; tutto ciò comporta la necessità di adeguare continuamente l'organizzazione alle nuove necessità e talvolta anche la difficoltà a far convivere sotto lo stesso tetto persone con problematiche molto differenziate;

- la seconda, legata alla carenza di spazi della nostra Casa: ciò ha comportato la necessità anche in quest'anno di articolare il servizio tenendo conto di questi limiti strutturali ; tale problema di carenza di spazi potrà essere risolto solo con la costruzione della nuova RSA su terreno di proprietà.

Va segnalato che, nell'ottica di una prospettiva di continuo miglioramento, nell'autunno del 2016 è stato distribuito agli Ospiti ed ai famigliari di questi un Questionario di Soddisfazione finalizzato ad indagare sia gli aspetti positivi, sia quelli eventualmente più critici sui quali improntare le azioni di miglioramento possibili. I Risultati, presentati in apposita riunione ai residenti ed ai famigliari di questi nell'aprile 2017, hanno evidenziato una presenza di aspetti valutati positivamente pari 79%.

#### **4. Obiettivi generali futuri**

---

La A.P.S.P. Redenta Floriani con l'approvazione e successivi aggiornamenti della Carta dei Servizi ha fatto una scelta chiara e forte a favore degli utenti sancendo i principi fondamentali che sono alla base dell'erogazione di tutti i servizi.

L'accesso ai servizi garantisce l'uguaglianza nell'erogazione delle prestazioni agli Ospiti senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. Tutti gli operatori e i professionisti della A.P.S.P. informano i loro comportamenti a questi principi.

La A.P.S.P. garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati, non consentendo, quindi, alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni stabilite. La A.P.S.P. si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli utenti in caso di temporanea e straordinaria limitazione del servizio. Il valore di fondo che informa la politica sanitaria e assistenziale della A.P.S.P. è la dignità della persona. L'utente che entra per la prima volta nella struttura dovrà essere accolto, accompagnato e orientato con gradualità alla vita di comunità, i servizi e le prestazioni sono erogate nel rispetto della privacy e con attenzione ai confort. La A.P.S.P. Redenta Floriani dovrà essere un luogo di socialità che valorizza l'interdipendenza e l'integrazione con il territorio e con la comunità circostante; è un luogo "aperto" agli anziani di Strigno e alle risorse di volontariato ma anche alle richieste di spazi per attività culturali e di intrattenimenti provenienti dalla società civile. Presupposto fondamentale per ottenere la fiducia degli utenti è la garanzia di preparazione e professionalità degli operatori. La A.P.S.P. utilizza risorse umani competenti e formate e garantisce il continuo aggiornamento delle loro compe-

tenze, garantisce, inoltre l'adozione di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

La A.P.S.P. garantisce la partecipazione degli utenti e dei loro familiari al miglioramento della qualità dei servizi attraverso il Comitato dei rappresentanti dei familiari.

Ai soli fini statistici si allega alla presente relazione scheda statistica relativa al turn over, nel corso dell'anno 2017.

Si evidenzia infine che nel corso dell'anno 2017 il Consiglio di Amministrazione si è riunito per 9 volte ed ha assunto n. 56 deliberazioni mentre i decreti assunti dal Presidente ammontano a n. 18, le determinazioni assunte dal Direttore ammontano a n. 304.

Si ritiene opportuno segnalare che dell'esercizio in esame è stato redatto il documento relativo alla contabilità analitica, come previsto dagli articoli 9 e 29 del regolamento di contabilità, approvato con DPRReg 13.04.2006, n. 4/L., al fine di poter verificare eventuali sensibili negativi scostamenti e poter di conseguenza intervenire per una più efficiente ed efficace gestione del servizio offerto.

Il bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2017 viene chiuso in utile.

## **5. Conclusioni**

---

Per quanto di positivo è stato fatto, è giusto ringraziare tutti quelli che hanno collaborato in varie forme:

- il personale nei vari ruoli, che ha svolto complessivamente in modo positivo il proprio compito; in particolare le figure dei responsabili che hanno più direttamente collaborato e contribuito a definire e poi a realizzare il programma dell'amministrazione: gli impiegati degli uffici responsabili dei vari settori amministrativi, il medico coordinatore, la responsabile dei servizi sanitari e socio-assistenziali, la coordinatrice dei servizi sanitari, la coordinatrice del servizio assistenza, la responsabile della qualità, il responsabile del servizio di prevenzione e protezione, l'animatrice;
- le ditte che hanno in gestione alcuni servizi: vi è stata complessivamente professionalità degli operatori e disponibilità dei responsabili a discutere su come adeguare il proprio lavoro alle esigenze della Casa;
- le Amministrazioni pubbliche (sia provinciali, in particolare i funzionari dell'Assessorato alle Politiche Sociali), sia locali (Comuni, Comprensorio) che sono state sensibili alle nostre esigenze ed hanno contribuito in varie forme; l'Upipa che ci ha fornito supporto e consulenza su vari aspetti;
- i consiglieri, a cui è stata richiesta una presenza frequente: ognuno - a seconda delle proprie competenze ed interessi – ha dato il proprio contributo;

- il revisore unico dei conti per la partecipazione alle sedute del Consiglio e per suggerimenti e pareri su questioni specifiche;
- i volontari che, presenti in varie modalità, hanno contribuito ad arricchire e personalizzare il servizio offerto agli ospiti ed anche a dare nella Casa un esempio di servizio generoso e disinteressato;
- e infine gli ospiti: essi sono sì i beneficiari del nostro servizio, ma anche persone che in molti casi riescono a trasmettere a chi opera a contatto con loro un messaggio di vita e di umanità e quindi anche a suscitare motivazioni ed impegno per lavorare nel modo migliore possibile.

Serie di schede statistiche riguardanti gli Ospiti nell'anno 2017

	Giorni presenza	Giorni di assenza
<b>Totale giornate</b>	<b>32.252</b>	<b>305</b>
<b>Presenza media giornaliera:</b>	<b>88,36</b>	
<b>Presenza su totale giornate:</b>	<b>89,18</b>	

Castel Ivano, 24 aprile 2018

IL PRESIDENTE  
Cav. Aldo Tomaselli

Allegati:

- Report annuale della formazione anno 2017
- Report Ospiti per comuni di provenienza
- Report statistica cadute Ospiti
- Report statistiche utenti cateterizzati
- Report statistiche contenzioni
- Report statistiche lesioni
- Report statistiche animazione
- Report statistiche fisioterapia
- Report movimenti di assenza
- Report PAI
- Statistica valutazione totale