



AZIENDA PUBBLICA  
DI SERVIZI ALLA PERSONA  
**Margherita Grazioli**



# Bilancio Sociale 2015

Aggiornato al 30/09/2015 ed. 2015



Carta proveniente da foreste gestite responsabilmente.

Per la stampa sono stati usati inchiostri con solventi a base vegetale.



AZIENDA PUBBLICA  
DI SERVIZI ALLA PERSONA  
**Margherita Grazioli**

# Bilancio Sociale 2015

Aggiornato al 30/09/2015 ed. 2015



# SOMMARIO

<b>PREMESSA</b> .....	5	<b>3. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE</b> .....	<b>43</b>
<b>NOTA METODOLOGICA</b> .....	<b>6</b>	<b>Tipologia di utenza</b> .....	<b>45</b>
<b>1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA</b> .....	<b>7</b>	<i>Età</i> .....	45
<b>La struttura organizzativa</b> .....	<b>10</b>	<i>Genere</i> .....	45
<b>Stakeholder dell'Azienda</b> .....	<b>12</b>	<i>Provenienza</i> .....	46
<b>I Nostri Partner</b> .....	<b>13</b>	<i>Permanenza</i> .....	46
<i>Istituzioni del Territorio</i> .....	13	<i>Indicatori dello stato di salute</i> .....	47
<i>Volontari e Associazioni</i> .....	14	<b>L'offerta</b> .....	<b>48</b>
<i>Fornitori</i> .....	17	<i>Presa in carico del Residente</i>	
<i>Istituzioni per la formazione: stage e tirocini</i> .....	18	e assistenza.....	48
<b>Dimensione economica</b> .....	<b>19</b>	<i>Prestazioni assistenziali</i>	
<i>Le principali voci di entrata dell'Azienda</i> .....	19	e infermieristiche.....	50
<i>Voci di costo: variazioni significative</i> .....	20	<i>Prestazioni Consulenze Specialistiche</i> .....	51
<i>Andamento rette alberghiere</i> .....	21	<i>Prestazioni di Fisioterapia</i> .....	52
<i>Nuovi posti letto a pagamento</i> .....	21	<i>Prestazioni dell'Area Psicosociale</i> .....	53
<b>2. IL SISTEMA AZIENDA CHE GUARDA AL FUTURO</b> .....	<b>23</b>	<i>Sicurezza dei Residenti</i> .....	56
<b>Il Sistema Qualità Aziendale</b> .....	<b>24</b>	<b>La qualità del servizio</b> .....	<b>57</b>
<i>Forme di ascolto del cliente: verifica dei processi</i>		<i>Residenzialità</i> .....	57
<i>di miglioramento</i> .....	25	<i>Marchio Qualità e Benessere</i> .....	58
<i>Reclami e suggerimenti</i> .....	26	<i>Servizi Alberghieri</i> .....	59
<b>Area Formazione</b> .....	<b>27</b>	<b>4. CENTRO DIURNO</b> .....	<b>61</b>
<b>Family Audit</b> .....	<b>29</b>	<b>Tipologia di utenza</b> .....	<b>62</b>
<b>Progetti di sviluppo aziendale</b> .....	<b>30</b>	<i>Età</i> .....	62
<i>Musicoterapia</i> .....	30	<i>Genere</i> .....	62
<i>Nucleo per persone affette da demenza</i> .....	33	<i>Provenienza</i> .....	63
<i>Comitato Etico aziendale</i> .....	35	<i>Convivenza</i> .....	63
<i>Progetto per l'efficienza dei servizi</i> .....	36	<b>L'offerta</b> .....	<b>64</b>
<i>Riqualficazione ambientale</i> .....	42	<i>Prestazioni</i> .....	64
		<i>Attività</i> .....	65
		<b>La qualità del servizio</b> .....	<b>66</b>

<b>5. CENTRO SERVIZI</b> .....	<b>67</b>	<i>Genere</i> .....	78
<b>Tipologia di utenza</b> .....	<b>68</b>	<i>Provenienza</i> .....	78
<i>Genere</i> .....	68	<b>L'offerta</b> .....	<b>78</b>
<i>Età</i> .....	68	<b>La qualità del servizio</b> .....	<b>78</b>
<i>Provenienza</i> .....	68	<b>8. PUNTO PRELIEVI</b> .....	<b>79</b>
<b>L'offerta</b> .....	<b>69</b>	<b>L'offerta</b> .....	<b>79</b>
<i>Prestazioni</i> .....	69	<b>La qualità del servizio</b> .....	<b>80</b>
<i>Gli spazi aperti al territorio</i> .....	70	<b>9. PUNTO RIABILITATIVO</b> .....	<b>81</b>
<i>Servizio Mensa Aperta al territorio</i> .....	72	<b>Tipologia di utenza</b> .....	<b>81</b>
<i>Valorizzazione delle persone del territorio</i> .....	72	<b>L'offerta</b> .....	<b>81</b>
<b>La qualità del servizio</b> .....	<b>72</b>	<b>La qualità del servizio</b> .....	<b>83</b>
<b>6. RESIDENZE PROTETTE</b> .....	<b>73</b>	<b>10. LE RISORSE UMANE</b> .....	<b>84</b>
<b>Tipologia di utenza</b> .....	<b>74</b>	<b>Dati sul personale</b> .....	<b>85</b>
<i>Età</i> .....	74	<b>Il personale nei servizi dell'Azienda</b> .....	<b>86</b>
<i>Genere</i> .....	74	<b>Analisi andamento età e genere nel triennio</b> .....	<b>87</b>
<i>Provenienza</i> .....	74	<b>Distribuzione delle tipologie di assenza nel triennio</b> .....	<b>89</b>
<i>Permanenza</i> .....	75	<b>Tipologie di assenze: confronto con la media del sistema</b>	
<b>L'offerta</b> .....	<b>75</b>	<b>delle APSP trentine</b> .....	<b>90</b>
<b>La qualità del servizio</b> .....	<b>76</b>	<b>Sicurezza dei lavoratori</b> .....	<b>91</b>
<b>7. PASTI A DOMICILIO E MENSA APERTA</b> .....	<b>77</b>	<b>Attivazione progetti per l'occupazione</b> .....	<b>93</b>
<b>Tipologia di utenza</b> .....	<b>77</b>	<i>Altre forme di promozione del lavoro</i> .....	94
<i>Età</i> .....	77		

# PREMESSA

Nel “Piano programmatico 2010-2012” dell’Azienda il Consiglio di Amministrazione si era posto l’obiettivo di dotarsi di uno strumento di rendicontazione sociale che potesse completare le informazioni sull’attività aziendale proprie del bilancio economico.

Lo scopo è quello di evidenziare le ricadute sociali dell’azione amministrativa e di **rendere più trasparente l’attività complessiva dell’Azienda**, fornendo ai nostri interlocutori una rendicontazione che evidenzi la relazione intercorrente tra la visione sociale, politica ed economica dell’Azienda e gli effetti dell’azione amministrativa.

Siamo convinti che questa maggior trasparenza possa favorire:

- il consolidarsi di processi partecipativi attraverso la condivisione di obiettivi e strategie con gli *stakeholder* interni ed esterni dell’Azienda;
- la verifica degli impegni assunti nella Carta dei servizi e la conseguente attivazione di programmi di miglioramento continuo at-

traverso i percorsi del marchio “Qualità & Benessere” e delle altre certificazioni aziendali;

- la rilevazione della soddisfazione di utenti, familiari e interlocutori istituzionali e sociali rispetto ai molteplici ambiti di impegno attività dell’organizzazione.

Questa edizione del Bilancio Sociale fa seguito alle due precedenti che rendicontavano rispettivamente l’attività dell’anno 2010 e quella del biennio 2011-2012.

L’auspicio è quello di proseguire, con il contributo di cittadini, utenti e referenti della rete dei servizi, nella ricerca di ottimizzazione delle prestazioni erogate, rispetto alle risorse disponibili e attivabili.

IL DIRETTORE

*Mariarosa Dossi*

IL PRESIDENTE

*Renzo Dori*

# NOTA METODOLOGICA

L'arco temporale cui si riferisce questa edizione del Bilancio sociale comprende gli anni 2013-2014.

Il percorso di redazione del Bilancio sociale è stato condiviso con le varie figure professionali.

La rendicontazione riguarda tutti i servizi gestiti dall'Azienda: residenziali, semiresidenziali e territoriali.

Il documento è stato redatto con riferimento alla Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica sulla rendicontazione sociale nelle amministrazioni pubbliche del 16 febbraio 2006 ed alle Linee Guida per la redazione del Bilancio sociale delle organizzazioni non profit del 15 aprile 2011.

# 1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA





Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Margherita Grazioli"  
Sede Legale: Via della Resistenza, 63 Povo  
**e-mail:** [info@apspgrazioli.it](mailto:info@apspgrazioli.it) - **sito internet:** [www.apspgrazioli.it](http://www.apspgrazioli.it)

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Margherita Grazioli" è un'azienda che svolge una **pluralità di attività**, rivolte principalmente, ma non esclusivamente, a persone adulte e anziane. La pluralità dei servizi attualmente gestiti e la forte progettualità verso l'individuazione di nuove modalità o nuove proposte a sostegno della persona in difficoltà hanno determinato nel tempo una presenza sempre più attiva all'interno della rete dei servizi territoriali.

La volontà di miglioramento continuo e la forte tensione verso l'innovazione hanno fatto sì che si rafforzassero alcuni riconoscimenti e certificazioni quali la certificazione di "Provider di formazione" per le professionalità sociali e sanitarie, il marchio "Qualità & Benessere" per la RSA, il marchio "Family Audit" per l'intera azienda con la promozione del distretto famiglia collina est di Trento e l'adesione allo stesso.

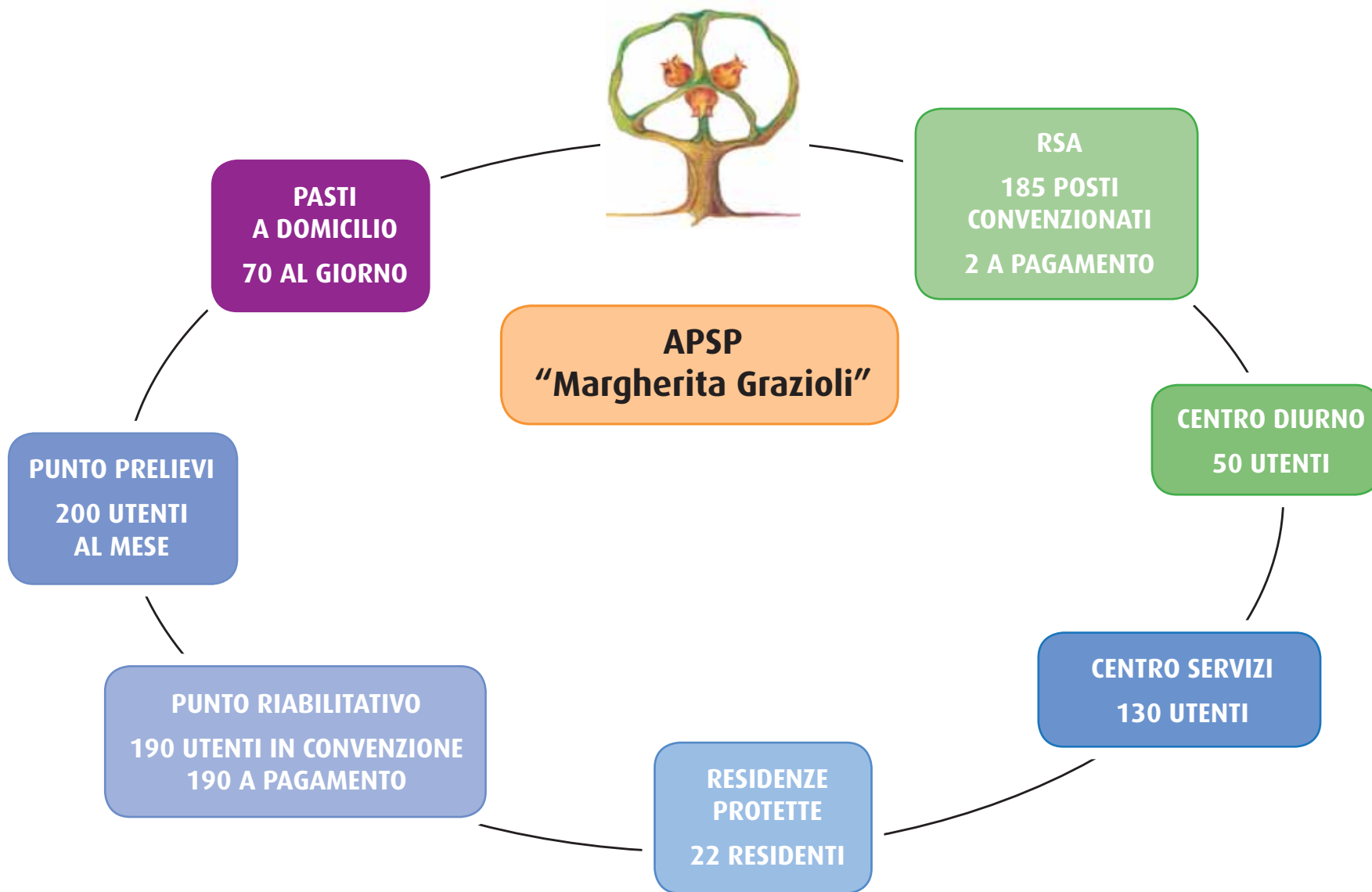
È altresì da segnalare l'impegno nella ricerca e nello studio, anche in collaborazione con l'Università, nelle aree della musicoterapia, della demenza e delle gare di appalto, relativamente ai criteri di scelta del

fornitore. Nel 2014 si è lavorato all'ottimizzazione del metodo Gentle Care applicato nel nucleo Alzheimer della RSA, al fine di giungere nel 2015 alla certificazione.

L'Azienda ha attivato un "Comitato Etico per la pratica clinica" per affrontare con la necessaria competenza le tematiche legate ai processi del "prendersi cura" della persona non-autosufficiente e al rispetto delle volontà di fine vita dei residenti, nonché per mantenere alta l'attenzione verso le problematiche etiche attraverso percorsi specifici di sensibilizzazione e formazione.

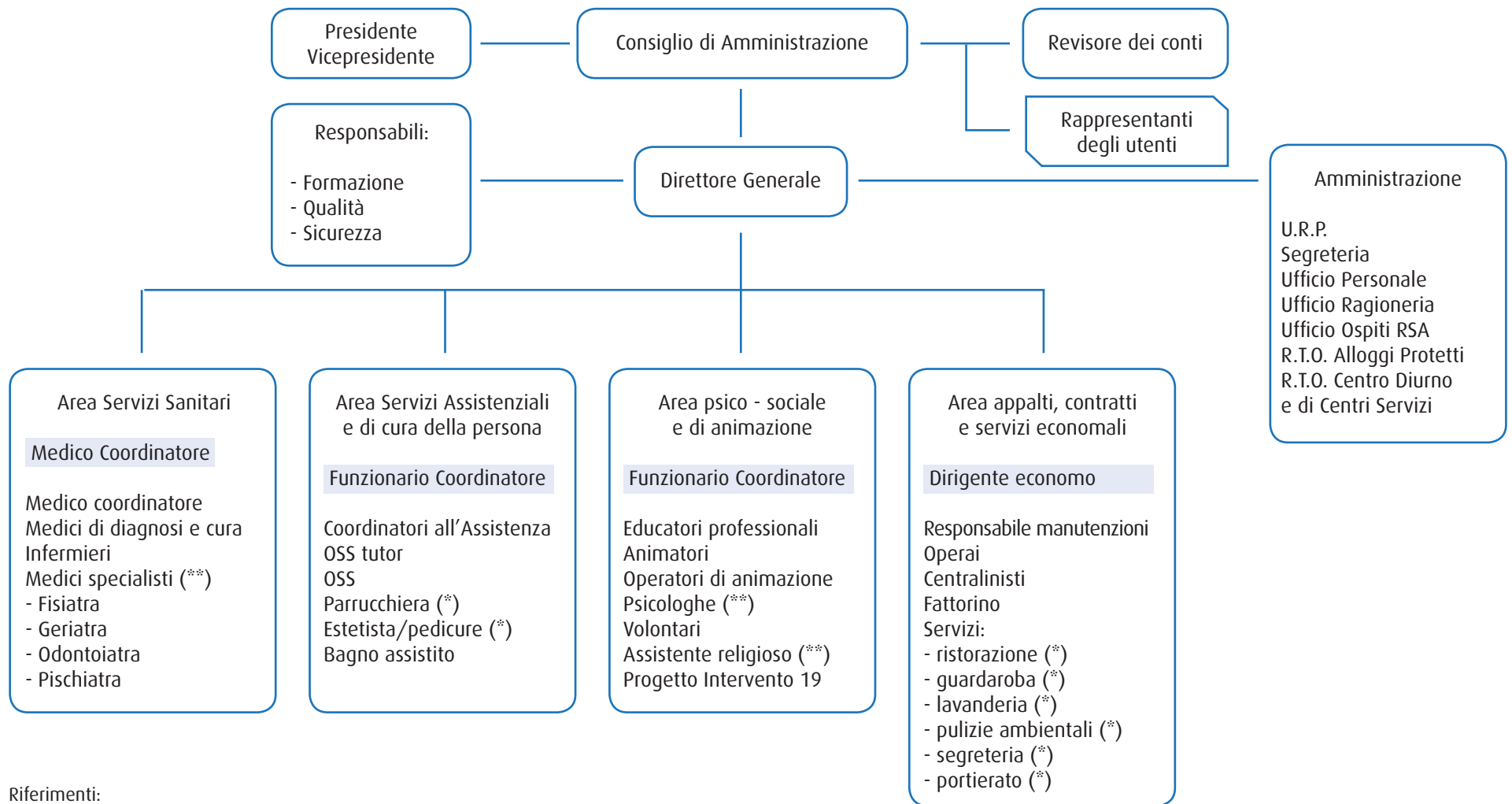
Sul fronte della partecipazione e del coinvolgimento di utenti e familiari l'Azienda mantiene alta l'attenzione nell'innovare gli strumenti utili a favorire tali processi, al fine di un garantire una comunicazione fluida e costante nel tempo fra fruitori dei servizi e amministrazione.

Nell'ottica della promozione e della trasparenza si sono migliorati e arricchiti di contenuti sia il sito internet che la rivista periodica "Il Melograno".



Tutte queste attività che qualificano e arricchiscono la rete dei servizi trovano poi una loro naturale saldatura nei processi di forte integrazione con il territorio che l'Azienda persegue e propone anche agli altri attori.

# La struttura organizzativa



Riferimenti:

(\*) appalti/esternalizzati

(\*\*) personale in collaborazione/consulenti esterni

La dotazione di professionalità/servizi che emerge dalla “Struttura organizzativa” rende conto delle potenzialità dell’Azienda “Margherita Grazioli” nell’affrontare con competenza le sfide dell’invecchiamento e della non autosufficienza.

Trattasi infatti di un ricco contenitore di risorse cui Enti locali e associazionismo possono attingere a supporto dello sviluppo della comunità.

La collaborazione tra gli uffici e servizi dell’Azienda è favorita da procedure di lavoro che supportano la comunicazione e lo scambio di conoscenze tra le professionalità e tra i diversi livelli di responsabilità.

L’Azienda si è dotata di un sistema di controllo di gestione che consente, tra l’altro, di rendicontare puntualmente agli Enti di riferimento (Provincia, Comune, ecc.) l’andamento dei singoli centri di attività.

Sono organi dell’Azienda il Consiglio di Amministrazione, il Presidente, il Direttore Generale e l’Organo di revisione.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque membri scelti fra i cittadini residenti nel sobborgo di Povo, aventi competenza o esperienza in materia di servizi sociali, di servizi sanitari, di Amministrazione Pubblica o di gestione aziendale; le designazioni devono assicurare condizioni di pari opportunità tra uomo e donna per garantire un’adeguata ripartizione di genere all’interno del Consiglio. Il Presidente, con

funzione di legale rappresentante, e il Vice Presidente vengono scelti ed eletti all’interno dei componenti del Consiglio.

Lo Statuto stabilisce, tra i principi di organizzazione e gestione, la distinzione tra poteri di indirizzo e programmazione che competono al Consiglio di Amministrazione e poteri di gestione affidati al Direttore generale. Gli atti adottati dagli organi dell’Azienda rientrano nel regime di pubblicità e trasparenza e vengono pubblicati, nei termini di legge, sul sito aziendale, nella sezione “Albo - amministrazione aperta”.

La L.R. 7/2005 e i regolamenti attuativi della stessa, nonché il recente D.Lgs. N. 39/2013 prevedono specifiche procedure volte ad evitare conflitti di interesse per gli amministratori e i dirigenti delle APSP.

Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica si è insediato nel giugno 2013. Il mandato scade nel giugno 2018.

Presidente: Renzo Dori

Vicepresidente: Fabrizia Rigo Righi

Consiglieri: Natale Chini, Andrea Detassis, Nicoletta Tomasi

Organo di revisione: Francesco Dalla Sega

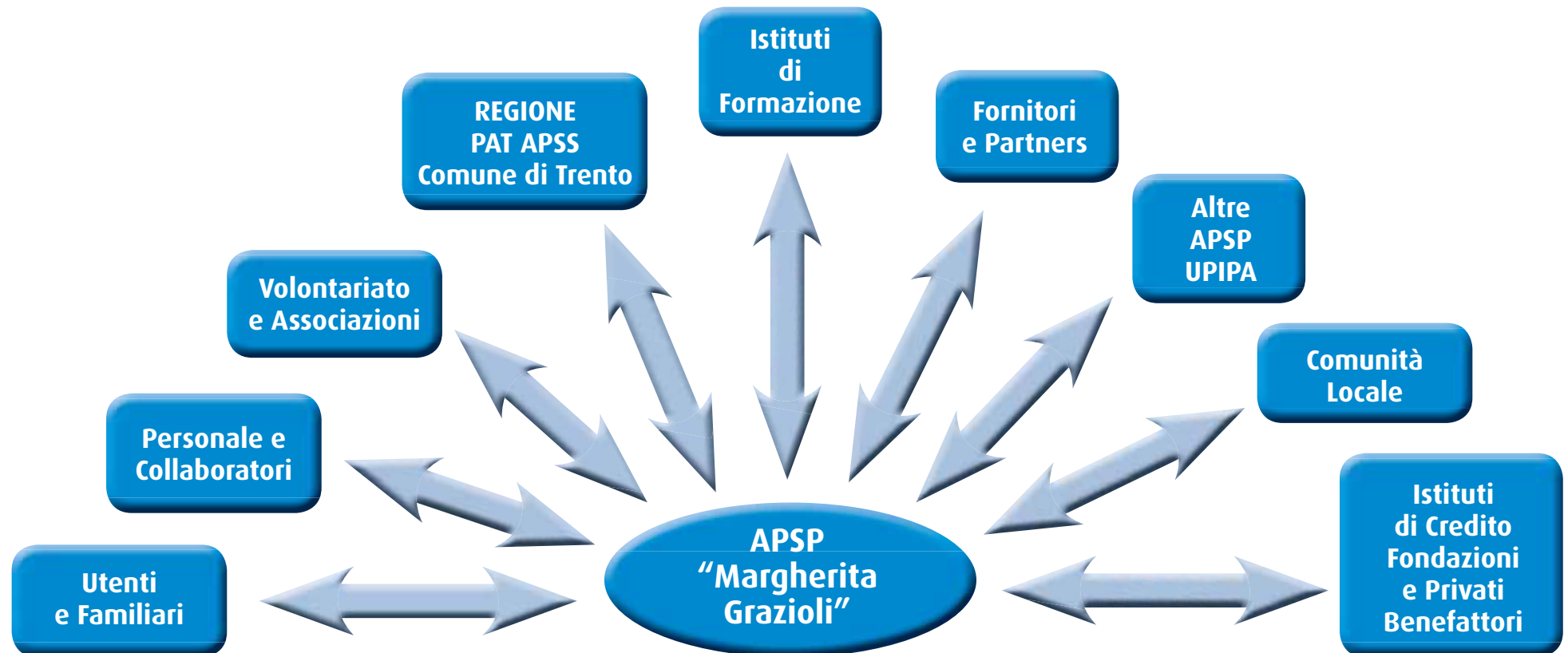
Direttore Generale: Mariarosa Dossi

## Stakeholder dell'Azienda

Gli *stakeholder* sono costituiti da tutti i soggetti che sono coinvolti direttamente o indirettamente nell'attività dell'Azienda.

L'APSP "Margherita Grazioli" considera i propri *stakeholder* come una **parte attiva del proprio processo strategico**, cercando di intrattenere

con essi un rapporto di condivisione degli obiettivi e di coinvolgimento nella gestione. L'impegno dell'APSP è volto al costante bilanciamento dei bisogni e delle aspettative degli *stakeholder*, nel rispetto dei vincoli e degli impegni assunti con gli stessi.



## I Nostri Partner

### *Istituzioni del Territorio*

La natura di Azienda multiservizi ha ulteriormente consolidato negli anni il ruolo di importante attore all'interno della rete territoriale dei servizi alla persona. Conseguentemente sono aumentate le occasioni di confronto e condivisione di progetti e iniziative con Enti, associazioni e istituzioni.

In questo contesto il Centro Servizi ha svolto un ruolo importante come "motore" di proposte e iniziative che hanno via via coinvolto un numero sempre maggiore di persone adulto-anziane.

Con la **Provincia e l'Azienda sanitaria provinciale** sono aumentate le occasioni di confronto e collaborazione non solo sulle tematiche del contenimento dei costi, ma anche su quelle più squisitamente programmatiche di prospettiva partecipando a gruppi di lavoro specifici riguardanti: attività e finanziamento dei centri diurni, le nuove normative sull'Alzheimer e sulla non autosufficienza, l'informatizzazione di dati dei vari servizi. La certificazione di provider di formazione ci ha consentito di proporci come interlocutori credibili ed efficaci sul tema della formazione continua delle professionalità sanitarie e mediche legate all'attività delle RSA.

L'adesione della nostra Azienda al progetto provinciale "Family Audit" ha consentito inoltre di aprire un nuovo terreno di confronto sulle tematiche legate alla conciliazione tempo-lavoro.

Con il **Comune di Trento** e le sue istituzioni decentrate quali le **Circoscrizioni** di Povo, Villazzano e Argentario, e il Polo sociale si sono

moltiplicate le azioni di concreta collaborazione e condivisione di attività rivolte alle persone adulto-anziane. Il metodo del confronto, della proposta e della ricerca costante del bene comune ha consentito di sviluppare numerose iniziative e attività tanto da far divenire la nostra Azienda un interlocutore significativo nella definizione delle politiche sociali.

La forte spinta alla progettualità e la costante ricerca della condivisione hanno rafforzato in modo significativo i rapporti con i vari attori istituzionali del Comune aumentando e ottimizzando le sinergie.

L'adesione al consorzio **UPIPA** delle APSP del Trentino ha consentito di trovare momenti di confronto sulle tematiche generali del sistema APSP. L'aver ottenuto il riconoscimento del marchio "Qualità & Benessere" promosso da UPIPA ha ulteriormente favorito l'avvio di processi continui di miglioramento dei servizi forniti all'utenza con ricadute positive sulla qualità della vita dei residenti.

Il contenimento delle risorse ha rafforzato i rapporti di collaborazione con **alcune APSP** della città e della provincia per attuare economie di scala attraverso appalti di forniture e servizi comuni.

Tale attività ha già consentito di realizzare significativi risparmi sui costi di gestione ordinaria delle RSA. Significative esperienze di collaborazione sono altresì in corso su percorsi formativi rivolti ad operatori sociali e sanitari in tema di demenza grave e/o morbo di Alzheimer e musicoterapia.

Lo sviluppo e miglioramento del sito internet aziendale assieme alla rivista periodica "Il Melograno" hanno ulteriormente favorito la conoscenza della nostra realtà in una logica di trasparenza dell'azione amministrativa e di promozione della partecipazione di **utenti, familiari, lavoratori e cittadini** alle varie attività e iniziative aziendali.

Il rapporto di fiducia e la condivisione di obiettivi comuni per il miglioramento delle condizioni di vita delle persone hanno facilitato

l'individuazione di ambiti comuni di azione, tanto che la "sponsorizzazione" non rappresenta più per il soggetto che la effettua una semplice "donazione", ma una sorta di investimento volto a potenziare il benessere generale della comunità territoriale. In questo senso *stakeholder* come **Istituti di Credito, Fondazioni e alcuni Fornitori** si sono rapportati con la nostra Azienda in modo nuovo e più efficace stabilendo delle vere e proprie partnership per la realizzazione di progetti aziendali importanti.

L'identificazione della nostra Azienda come una realtà territoriale significativa nel campo dei servizi alla persona ha fatto sì che anche alcuni **privati cittadini** si sentissero motivati a sostenere con donazioni alcuni progetti.



## Volontari e Associazioni

L'articolo 38 della Legge regionale nr. 7/2005 auspica e regola il coinvolgimento del volontariato nel perseguimento dei fini istituzionali dell'Azienda.

L'utilità sociale delle attività svolte dai volontari, sia organizzate che individuali, in favore degli anziani della RSA delle Residenze protette e del Centro Polifunzionale, si può declinare come:

- occasione di scambio, di collegamento e di partecipazione dell'Azienda alla vita del territorio;
- disponibilità di tempo dedicato alla cura del bisogno di relazione degli ospiti e al sostegno ai familiari;
- supporto al personale dell'Ente in attività pratiche e manuali (feste, uscite estive, grigliate all'aperto);
- apporto "motivazionale" al personale dipendente;
- competenza dei volontari (derivante da percorsi di formazione specifica).

Le attività dei volontari rendono possibili servizi alle persone diversamente non realizzabili con le sole risorse aziendali.

Nei grafici successivi la gamma di attività svolte sia in RSA che in Centro Diurno, Centro Servizi e presso le Residenze Protette.



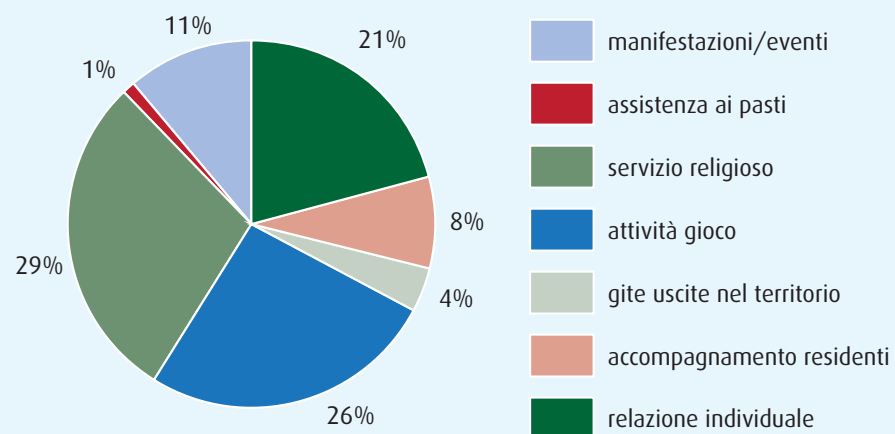
Le persone che svolgono attività di volontariato a titolo individuale sono 15 mentre 10 appartengono al Gruppo Avulss.

Nessun rimborso viene versato da parte dell'Azienda, ma viene garantita la copertura assicurativa.

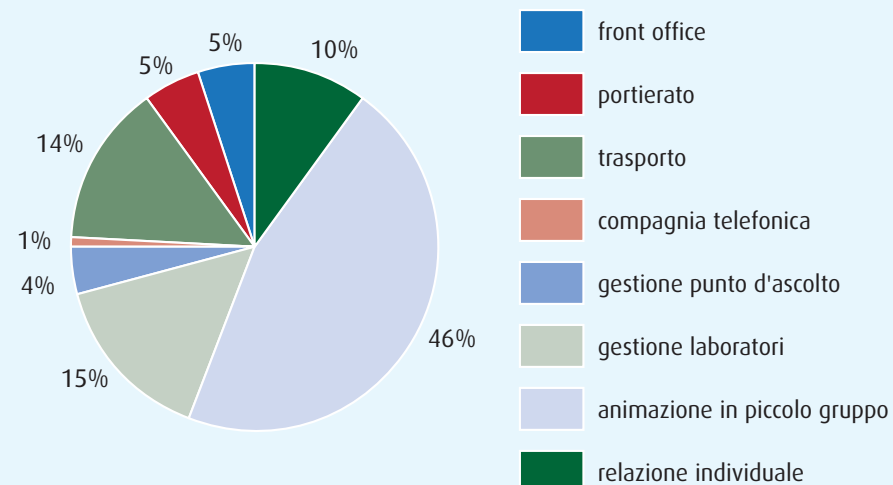
La SUPERVISIONE della Consulente psicologa dell'Azienda per il gruppo dei volontari prevede:

- opportunità di colloqui individuali a supporto della loro attività nei vari servizi dell'ente
- 4 incontri di supervisione di gruppo, insieme agli animatori.

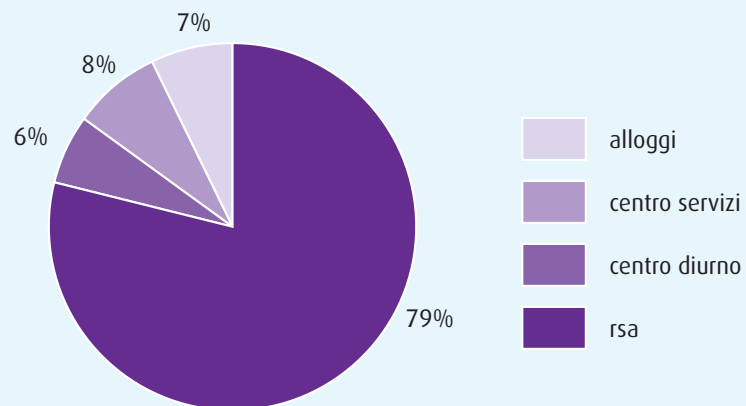
### L'aiuto dei Volontari in RSA nel 2014



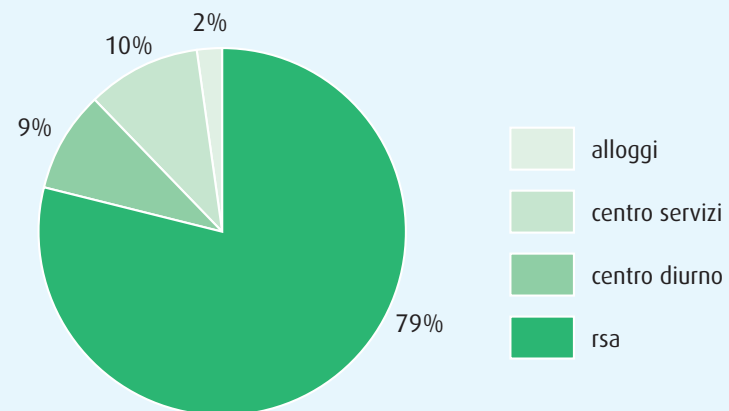
### L'aiuto dei Volontari nel Centro Diurno e Servizi nel 2014



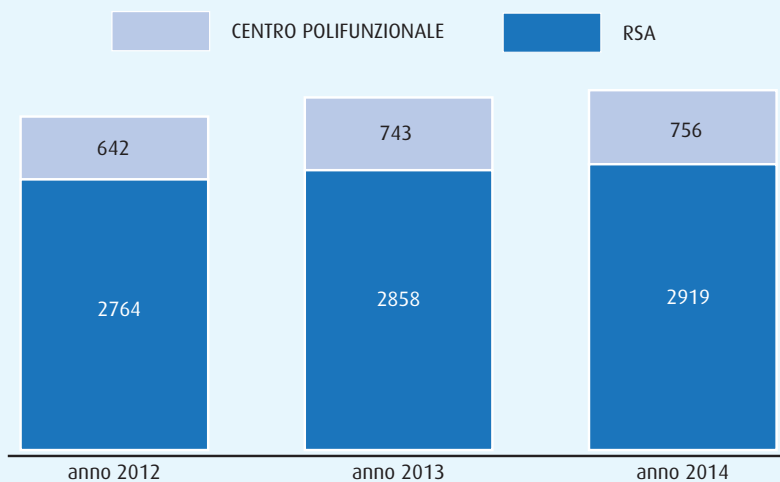
### Ore di volontariato nei Servizi 2013



### Ore di volontariato nei Servizi 2014



### Andamento delle ore di volontariato



Numerosi Enti e Associazioni gravitano attorno all'attività dell'Azienda favorendo i contatti dei residenti con il territorio e le altre generazioni.

Si citano in questa sede le scuole elementari del sobborgo, i Gruppi Alpini, l'APSP di Gabbiolo, cori, Circolo Pensionati Anziani e la Parrocchia di Povo.

## Fornitori

### Gestione Partecipata (modalità per crescere assieme)

Il rapporto con il fornitore di servizi o di beni è orientato alla creazione di **partnership**.

La partnership si attua innanzi tutto mediante la **condivisione degli obiettivi aziendali** (centrati sulla qualità di vita del residente) con il fornitore (persone che governano, coordinano ed eseguono le attività appaltate).

Assume quindi un ruolo strategico l'orientamento all'**autocontrollo dell'appaltatore** e alla responsabilità del singolo operatore. L'autocontrollo si concretizza in controlli sulle prestazioni e sulle procedure, e in controlli sul risultato.

Il rapporto di collaborazione si concretizza anche nella **co-progettazione delle migliorie**, ricercando nuove soluzioni tecniche e organizzative e, in ultima analisi, arricchendo il know-how aziendale con i contributi che l'imprenditore/partner offre.

Il rapporto di partnership assume così una propria propulsione innovativa che va a beneficio di entrambi.



### Principali criteri di scelta del fornitore

Nelle gare d'appalto l'Azienda fissa il livello di qualità attesa del servizio/fornitura. L'effettiva qualità del risultato raggiunto viene misurata con strumenti validati e conosciuti dalla controparte (esempio griglie di osservazione, scale di osservazione).

Negli appalti sopra soglia comunitaria il fornitore è normalmente scelto mediante procedura aperta con il criterio misto della qualità e del prezzo, assegnando normalmente il 60% dei punti alla qualità del progetto tecnico e il 40% dei punti al prezzo.

### Sistema di controllo del risultato

Il processo di esternalizzazione dei servizi (ristorazione, pulizie, lavanderia, manutenzioni) e delle forniture (presidi incontinenza) è impostato e sviluppato nell'ottica della verifica del raggiungimento della **qualità attesa**, definita come la soglia minima accettabile del risultato prodotto, mediante **un sistema di controllo del risultato** sulla base di **criteri misurabili** predefiniti. Sono attuati anche monitoraggi sulla corretta esecuzione delle prestazioni (capitolato). Il sistema di controllo del risultato delle prestazioni è in alcuni casi eseguito o rafforzato da **interventi di controllo commissionati a terzi** (ad esempio per i controlli Haccp della ristorazione).

Il ruolo di controllo della qualità del servizio della stazione appaltante si concentra quindi sul risultato raggiunto e, in sostanza, **sul contributo del servizio appaltato alla qualità complessiva offerta al cliente finale**.



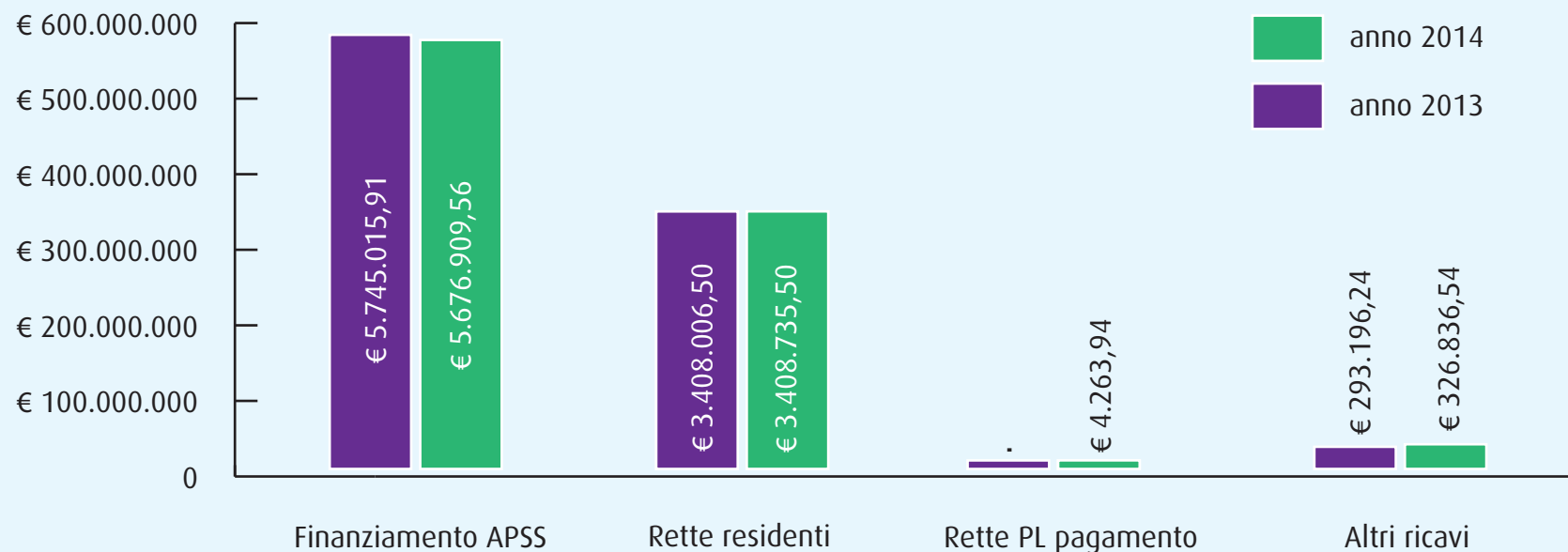
## Istituzioni per la formazione: stage e tirocini

In Tabella sono riportate le sedi formative con cui l'APSP collabora per lo svolgimento di stage e tirocini formativi e l'ospitalità degli studenti realizzata nel triennio:

	2012	2013	2014
Università degli studi di Verona - Scuola di Medicina e Chirurgia – Polo di Trento; Corso di Laurea in Infermieristica	9	12	15
Università degli studi di Verona - Scuola di Medicina e Chirurgia – Polo di Rovereto; Corso di Laurea in Fisioterapia	-	2	1
Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari - Trento; Corso di formazione per operatore Socio Sanitario	5	6	5
Fondazione Franco De Marchi - Trento; Corso di formazione per Operatore Socio Sanitario	4	5	7
Istituto Superiore Don Milani - Rovereto Corso per Operatore Sociale	-	-	6
Istituto Antonio Rosmini - Trento – Liceo Socio-Psico-Pedagogico	-	-	4
Università degli studi Trento - Facoltà di Scienze cognitive e sociologia con Università degli Studi di Ferrara - Facoltà di Medicina e Chirurgia - Corso di Laurea in Educatore professionale sanitario	1	1	2
Università Telematica PEGASO - Master universitario in Management e Coordinamento delle professioni Sanitarie	1	-	1
Centro di Educazione Permanente per lo svolgimento di tirocinio in Art Counseling		1	
LUSPIO Libera Università degli Studi di Roma, Management e Coordinamento delle Professioni Sanitarie		1	
Opera Armida Barelli Corso per OSS	1	-	1
Politiche Giovanili Comune di Trento - Stage lavorativo	-	-	9
Cooperativa Sociale Samuele Con Progetto FSE	6 -	6 4	5 4
SIMKI s.r.l.	-	-	2
Dottorato di ricerca "Sociologia, Organizzazioni, Culture" – con Università Cattolica	-	-	1
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>63</b>

## Dimensione economica

### Le principali voci di entrata dell'Azienda



Il valore della produzione dell'Azienda, costituito sostanzialmente dal fatturato e dai contributi in conto esercizio, per l'anno 2013 era pari a 10.643.000 € e per l'anno 2014 era pari a 10.626.000 € con una contra-

zione complessiva pari a circa lo 0,16%. Quindi sostanzialmente i ricavi complessivi sono rimasti invariati nonostante la riduzione dell'1,19% del finanziamento per tariffa sanitaria RSA da parte dell'APSS.

Il costo della produzione nel raffronto anni 2013 – 2014 è invece aumentato complessivamente dello 0,84% per effetto della contrazione di determinate categorie di costo e per effetto della crescita di altre.

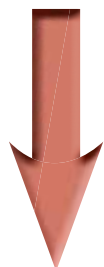
### **Voci di costo: variazioni significative**

In dettaglio le voci di costo che hanno avuto le variazioni più significative nel biennio.

20



	2013	2014
<b>Costo del personale</b>	€ 6.147.977	€ 6.478.617
<b>Accantonamento fondo rischi</b>	€ 0	€ 50.000



<b>Costo acquisti farmaci</b>	€ 190.707	€ 157.790
<b>Costo per servizio infermieristico</b>	€ 322.311	€ 208.640
<b>Costo per appalto pulizie</b>	€ 472.637	€ 394.702

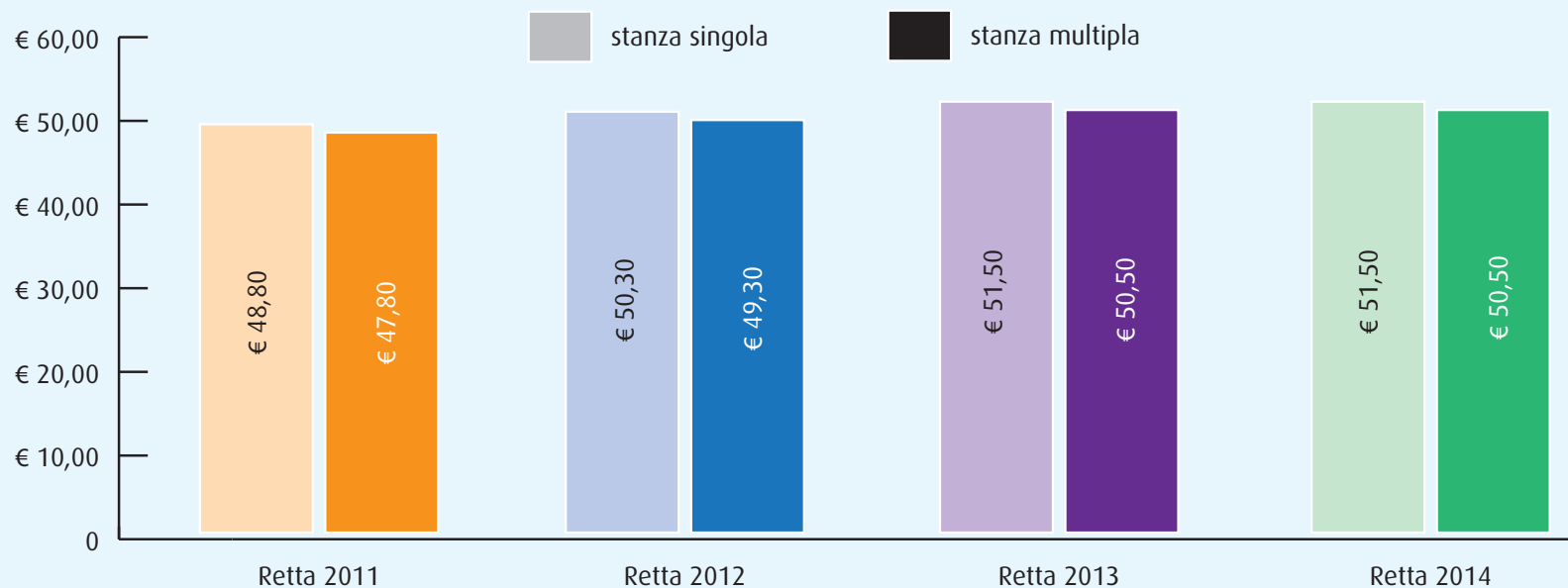


## Andamento rette alberghiere

A un triennio 2007/2009 durante il quale l'importo della retta residenziale\* è rimasto fermo a 45,00 €, ha fatto seguito un progressivo

aggiornamento annuo. Nel 2010 la retta alberghiera giornaliera è stata portata a 46,50 €; a partire dal 2011 è stata introdotta una differenziazione dell'importo tra stanza singola e stanza multipla.

L'andamento dal 2011 al 2014 è rappresentato nel seguente grafico:



\* I dati si riferiscono ai posti letto convenzionati

## Nuovi posti letto a pagamento

Dal 2014 sono stati autorizzati 2 posti letto aggiuntivi a pagamento per l'accoglienza temporanea di ospiti non autosufficienti per dare risposta alle crescenti esigenze dell'utenza del territorio.

Trattasi di due posti letto in stanza singola con una tariffa giornaliera pari a € 125,41 (anno 2014); la lista d'attesa per questa tipologia di posti letto è gestita direttamente dall'Azienda e non è necessario seguire l'iter della valutazione UVM.



## 2. IL SISTEMA AZIENDA CHE GUARDA AL FUTURO



L'offerta dell'Azienda si caratterizza per una pluralità di servizi rivolti alla persona-cittadino. L'Azienda è un luogo in cui operano persone con competenze professionali elevate, consolidate da numerose occasioni di aggiornamento scientifico e di formazione continua.

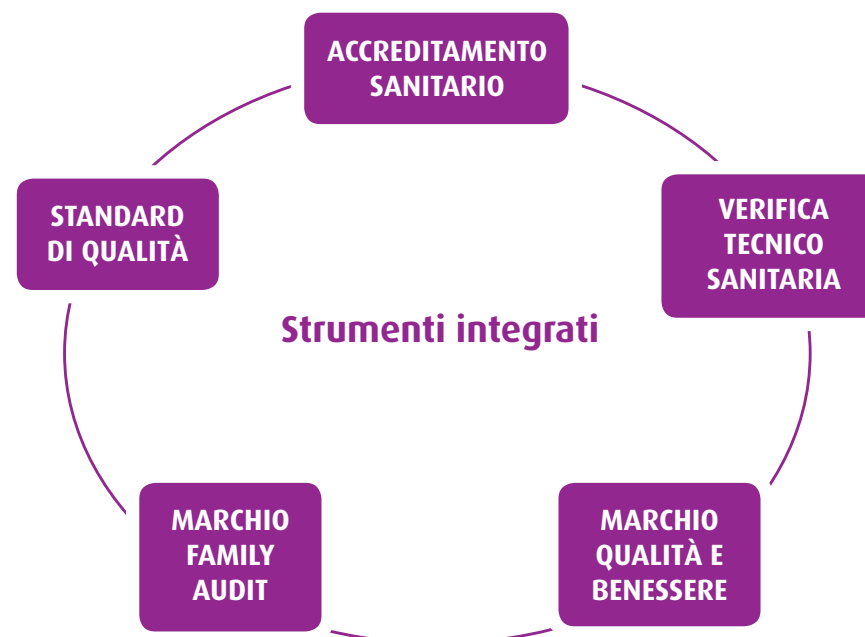
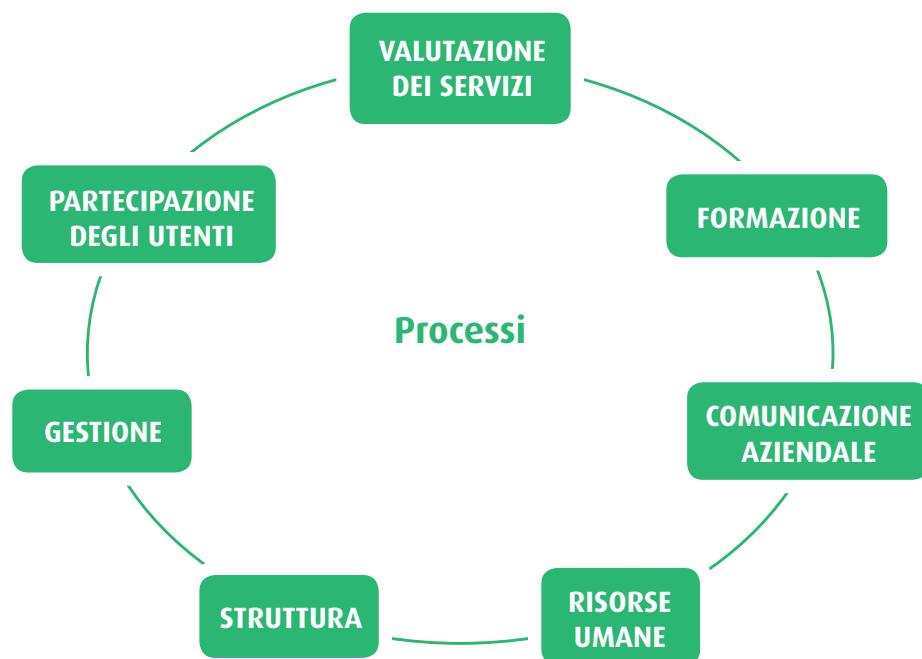
È dotata di strumenti organizzativi di raccordo che supportano la comunicazione tra le professionalità, a garanzia dell'integrazione sociale e sanitaria e che assicurano il passaggio delle informazioni tra i vari livelli di responsabilità.

## Il Sistema Qualità Aziendale

Raccoglie e mette in relazione le informazioni e le attività prodotte negli ambiti dell'Azienda e dagli *stakeholder*.

Nell'organizzazione si adottano strumenti che consentono di rendere evidenti gli aspetti di qualità presenti nei processi organizzativi, per poi trasformarli in informazioni utili alle decisioni e scelte che i responsabili dei vari settori, la Direzione amministrativa e il Consiglio di Amministrazione andranno ad assumere.

24



## Forme di ascolto del cliente: verifica dei processi di miglioramento

Gli strumenti di ascolto come incontro e ascolto delle persone



Focus Group Residenti



Incontri "La vita in struttura"



Focus Group Familiari



Incontri Familiari con Direttore/Équipe



Punto di Ascolto

Altri strumenti tradizionali integrano la raccolta della soddisfazione degli utenti.

Gli esiti delle verifiche di qualità percepita sono pubblicati annualmente sulla rivista aziendale "Il Melograno".

Essi concorrono alla definizione dei piani annuali di miglioramento.

Dal 2013 è stato introdotto l'incontro dei familiari con l'équipe del piano e il Direttore quale forma nuova ed efficace per creare una relazione di alleanza e partecipazione al processo di residenzialità nei nuclei.



Modulo reclami e suggerimenti



Questionario "Come avete mangiato oggi?"



Commissione valutazione pasti

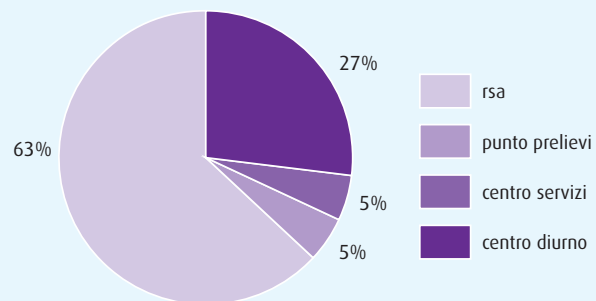


Questionario soddisfazione

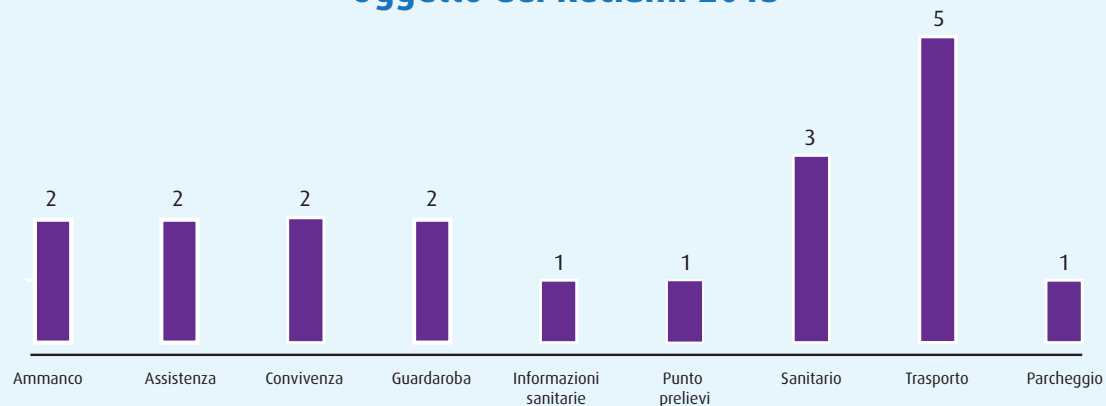
## Reclami e suggerimenti

ANNO 2013: n. 19 reclami/segnalazioni pervenuti, così distribuiti per servizio e per argomento:

### Reclami 2013



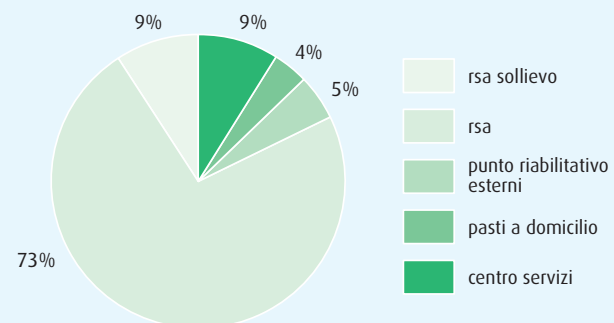
### Oggetto dei Reclami 2013



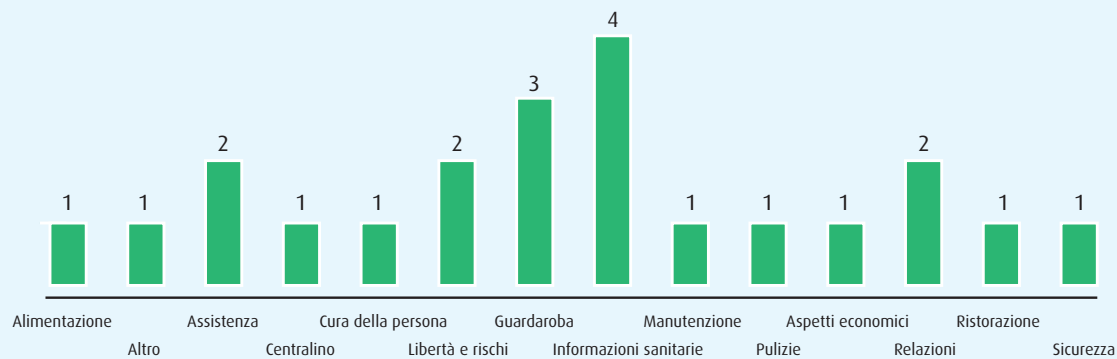
26

ANNO 2014: n. 22 reclami o segnalazioni pervenuteci, così distribuiti per servizio e per argomento:

### Reclami 2014



### Oggetto dei Reclami 2014



## Area Formazione

Nel corso del 2013 l'Azienda ha realizzato attività formative come Provider autorizzato, realizzando eventi sia per il personale interno che per il territorio. Autorizzato a erogare formazione nell'ambito dell'educazione continua in medicina (ECM) ha realizzato differenti tipologie di eventi, garantendo il raggiungimento degli obiettivi formativi in linea con i piani di miglioramento aziendale, le direttive provinciali e nazionali.

Nel corso del 2013 sono state realizzate attività di formazione sul campo per un ammontare complessivo di 500 ore e formazione residenziale per un monte ore complessivo di circa 3000.

La formazione erogata è stata offerta in supporto agli obiettivi professionali e alla *mission* dell'azienda in una logica di personalizzazione dell'assistenza e di crescita continua della qualità del servizio offerto all'utente finale.

Nel corso del 2014, in continuità con alcuni progetti formativi realizzati nell'anno precedente si sono realizzate circa 2400 ore di formazione di cui 300 di formazione sul campo. Alcune delle attività erogate hanno coinvolto personale esterno.

La nostra azienda, secondo gli standard previsti dal sistema di formazione continua in medicina, ha erogato formazione:

- **Residenziale:** formazione di aula con metodologia interattiva finalizzata alla crescita di competenze tecnico-operative e teorico-pratiche.

- **Sul campo:** formazione che alterna parti teoriche a frequenti momenti di sperimentazione durante il lavoro di nuovi metodi e sistemi operativi.



La formazione offerta ai dipendenti viene progettata secondo le metodologie richieste dal sistema della formazione continua in medicina, allo scopo di garantire l'apprendimento di diverse competenze per la crescita continua delle singole professionalità.

Le principali aree di intervento formativo, previste all'interno dell'azienda, possono essere sintetizzate nel seguente elenco:

- **Formazione obbligatoria:** prevede formazione di base per l'inserimento dei neoassunti e aggiornamenti relativi alla sicurezza dei lavoratori (D.Lgs. 81/08 Accordo quadro 21/12/2011), area Privacy e Haccp.
- **Formazione continua Ecm:** prevede attività accreditata per il rilascio di crediti ECM, ed è rivolta al personale sanitario e sociale con obbligo formativo. Prevede contenuti di carattere sanitario assistenziale fortemente correlati alla prassi operativa.
- **Aggiornamento professionale:** include quelle attività formative rivolte a tutte le professionalità che operano nell'Azienda e che concorrono al continuo miglioramento delle competenze trasversali delle varie professionalità.

Le seguenti tabelle riportano in sintesi le ore di attività erogate e i crediti conseguiti dal personale sanitario.

## 2013

Profilo	Ore
Medici	66
Educatori professionali	157
Infermieri dipendenti	732
Infermieri autonomi	267
Personale addetto all'assistenza	1505*
Animatori	196
Fisioterapiste	345
Coordinatori e staff	326
Addetti Funzionari Dirigenza amministrativa	231
Addetti al Centralino	16
<b>Totale</b>	<b>2336</b>
* formazione per processo di informatizzazione rivolto a tutto il personale	

Profilo	Crediti ECM*
Medico chirurgo	83
Infermiere	31
Fisioterapista	61
Educatore	23
* valore medio tra i professionisti del profilo	

## 2014

Profilo	Ore
Medici	38
Educatori professionali	140
Infermieri dipendenti	585
Infermieri autonomi	97
Personale addetto all'assistenza	740
Animatori	48
Fisioterapiste	243
Coordinatori e staff	165
Addetti Funzionari Dirigenza amministrativa	374
Addetti al Centralino	33
Addetti alla Manutenzione	20
Addetti alla Lavanderia	20
Cuochi e operatori di Ristorazione	15
<b>Totale</b>	<b>2518</b>

Profilo	Crediti ECM*
Medico	58
Infermiere	45
Fisioterapia	46
Educatore	58
* valore medio tra i professionisti del profilo	

Tipologia	N°
Corsi Residenziali	33
Corsi di Formazione sul campo	8
Corsi di aggiornamento professionale	16
<b>Totale</b>	<b>57</b>

Oltre alla formazione del proprio personale interno l'Azienda, su specifiche tematiche in cui ha acquisito particolari competenze, offre percorsi formativi ad altre realtà esterne. Le tematiche di intervento formativo che vengono erogate all'esterno si basano su acquisizioni di eccellenza, legate a sperimentazioni e progetti aziendali, nei quali si sono maturate competenze rilevanti e che possono risultare significative per realtà impegnate in contesti analoghi alla nostra realtà.

Per garantire un'evoluzione del servizio, nel corso del 2012 è stato approntato il sistema di comunicazione esterna per la diffusione dell'offerta formativa. Attualmente nel sito aziendale è possibile accedere alla specifica area *formazione* dedicata all'approfondimento dei contenuti dei corsi offerti all'esterno.

Per la realizzazione di alcuni eventi formativi il budget aziendale è stato integrato con finanziamenti esterni ottenuti attraverso la partecipazione a Bandi privati. In una logica di continua supervisione e verifica dell'efficacia delle ricadute formative e di efficienza delle risorse impiegate.

## Family Audit

Nel corso del 2014 l'Azienda, per ottemperare ad alcune azioni previste nel processo di accreditamento Family Audit, ha promosso e concorso attivamente alla realizzazione del "distretto famiglia della collina est" implementando il piano delle attività sottese al marchio, in una logica di miglioramento e *benchmarking* rispetto alla tematica della conciliazione famiglia lavoro, convinta che l'impegno per il benessere del proprio personale garantisca un clima lavorativo positivo e di qualità per i propri ospiti e per le famiglie degli utenti. Al "distretto famiglia collina est" del Comune di Trento aderiscono oltre alla nostra Azienda, la Fondazione Bruno Kessler, la cooperativa sociale Kaleidoscopio e la Famiglia Cooperativa di Povo.



Il gruppo di lavoro interno coinvolto in riunioni annuali e alcune indagini aziendali rivolte ad approfondire i bisogni di cura dei dipendenti hanno permesso di realizzare dei progetti di *welfare* interaziendale, che consentono di offrire al personale elementi di gratificazione e incentivo per sostenere l'appartenenza all'Azienda e l'adesione motivata e di qualità alla *mission* dell'organizzazione. Nel frattempo si sono realizzate attività previste nel piano aziendale, tali azioni sono state implementate negli anni **2013** e **2014**, e *ci permetteranno di raggiungere la certificazione finale* nel 2015.

Nel corso del 2013 e 2014 sono state implementate alcune azioni avviate nel 2012 e poi realizzate nuove, anch'esse previste dal piano:

- Formalizzazione dello sportello dedicato alla raccolta dei bisogni del personale in chiave di conciliazione, con l'obiettivo di offrire uno spazio dedicato alla rilevazione dei bisogni di personalizzazione degli orari di lavoro.
- Offerta di percorsi di formazione e accompagnamento sul campo, per dipendenti che rientrano dalla maternità o dopo aspettative della durata superiore all'anno.
- Utilizzo della bacheca del personale al fine di consentire ai dipendenti uno spazio dedicato allo scambio delle informazioni utili ai dipendenti in un'ottica di conciliazione tempo lavoro e famiglia e per diffondere ai dipendenti le attività offerte al Centro Servizi.
- Formule di lavoro a distanza, per ottimizzare il lavoro delle figure di coordinamento.
- Analisi dei bisogni di cura per strutturare azioni ad hoc.

Nel corso del 2015, verranno avviate ulteriori azioni previste dal piano, che mireranno al potenziamento e alla diffusione a tutto il personale delle opportunità e delle azioni intraprese in ambito della conciliazione, con una chiusura della terza annualità orientata a confermare i risultati conseguiti e le azioni di efficacia ed efficienza.

## Progetti di sviluppo aziendale

L'Azienda tra le molteplici attività in atto ha da tempo inserito, all'interno della propria programmazione, due interventi di particolare significato per le ricadute positive che hanno dimostrato nel tempo di avere nei confronti degli ospiti affetti da patologie dementriche. Uno è la musicoterapia e l'altro è la creazione di un nucleo dedicato per malati di Alzheimer.

### Musicoterapia

Il progetto prevede l'utilizzo del suono e della musica come strumento di intervento nella presa in carico, nella cura e nella valorizzazione degli aspetti psico-relazionali della persona residente in RSA. Attraverso l'impiego di diverse tipologie di intervento sonoro-musicale si stimola il potenziamento oppure l'apertura di canali di espressione e di comunicazione e relazione della persona, che risultano molto significativi soprattutto nei casi che presentano importante deterioramento cognitivo (es. deficit del linguaggio, disturbi comportamentali, ecc.): obiettivo generale del progetto è quindi la cura degli aspetti psico-relazionali del residente in un'ottica di miglioramento della qualità delle relazioni e dell'ambiente/contesto in cui accadono. La particolarità di questo progetto consiste nell'impiego del suono e della musica: 1. in differenti ambiti della quotidianità (dai momenti assistenziali agli interventi terapeutici, ai momenti di attività occupazionale e



motoria, ecc.), 2. da parte di diverse figure professionali (dal musicoterapista, all'animatore, all'operatore socio-sanitario, ecc.), 3. utilizzando diverse tipologie di intervento sonoro-musicale (trattamenti di musicoterapia, cicli di attività musicale, ascolto musicale personalizzato, ecc.). Negli anni il progetto ha avuto un'evoluzione in termini di applicazioni pratiche, metodologia operativa e di valutazione degli interventi; nell'anno 2014, grazie all'integrazione delle applicazioni sul campo con un lavoro di documentazione e confronto con le evidenze scientifiche sul tema, è stato elaborato "L'Approccio Musicale Globale alla persona affetta da demenza" (Raglio et al., 2014), ipotesi di modello di intervento sonoro-musicale strutturato.

Dal 2009 ad oggi il progetto si avvale dell'apporto di un Consulente Musicoterapeuta per impostazione e supervisione metodologiche e di una Neuropsicologa per la valutazione degli interventi. Il progetto è realizzato da un'Educatrice Professionale diplomata in Musicoterapia.

Nelle seguenti tabelle è possibile visionare struttura e andamento dell'attività di progetto nel periodo 2012-2014:

- Area degli Interventi rivolti a utenti e residenti
- Area della formazione rivolta al personale.

### Interventi sonoro-musicali a favore degli utenti

Tipologia	2012	2013	2014
Gruppi Ascolto Musicale	44 residenti - 66 incontri	20 residenti - 43 incontri	20 residenti - 23 incontri
Musicoterapia Clinica	12 residenti - Da 15 a 20 sedute per ciascun residente	12 residenti - Da 15 a 20 sedute per ciascun residente	10 residenti - Da 15 a 20 sedute per ciascun residente
Attività motoria con suono	-	-	49 residenti - 14 incontri
Animazione musicale presso il Centro Diurno	SOSPESA	SOSPESA	SOSPESA
Ascolto Musicale Individualizzato durante le ADL	3 residenti Applicazioni nel quotidiano	3 residenti Applicazioni nel quotidiano	4 residenti Applicazioni nel quotidiano
Utilizzo del canto durante le ADL	5 residenti Applicazioni nel quotidiano	2 residenti Applicazioni nel quotidiano	2 residenti Applicazioni nel quotidiano
Musica di sottofondo (background music in spazi comuni)	ATTIVA Applicazioni nel quotidiano	ATTIVA Applicazioni nel quotidiano	ATTIVA
Ascolto musicale individualizzato in stanza per persone gravi	4 residenti applicazioni nel quotidiano	2 residenti Applicazioni nel quotidiano	6 residenti Applicazioni nel quotidiano
Ciclo sperimentale di stimolazione sonoro-musicale per persone con grave compromissione a livello psico-fisico	7 incontri 3 residenti	SOSPESO	SOSPESO

**Ciascun intervento sonoro-musicale è valutato tramite apposite schede di osservazione e rilevazione. Periodicamente su alcuni interventi specifici ci si avvale anche di una valutazione psicologica che misura il livello di disturbo comportamentale e di qualità della vita.**

## Interventi formativi e attività di studio

Tipologia	2012	2013	2014
<b>Formazione interna</b>	3 <sup>a</sup> edizione del percorso "Musicoterapia per OSS in RSA" Partecipanti: 9 OSS Totale ore: 12	Corso di formazione "L'utilizzo della musica e della musicoterapia in ambito psico- geriatrico: un possibile modello di intervento" Partecipanti: 2 OSS - 1 Animatore (APSP Grazioli) 1 Educatore - 1 Animatore (APSP Brentonico) Totale ore: 21	Seminario "L'utilizzo del suono e della musica in RSA - Buone prassi operative nella relazione con la persona affetta da demenza" 5 dicembre 2014 - 7 ore
<b>Formazione esterna</b>	Convegno "L'utilizzo della musica e della musicoterapia presso l'APSP Margherita Grazioli: la proposta di un modello applicativo" 5 ottobre 2012 - 7 ore		Elaborazione e pubblicazione dell'articolo "L'Approccio Musicale Globale alla persona affetta da demenza: pratica e evidenze"
<b>Attività di studio</b>	-		

## Nucleo per persone affette da demenza

I posti sono 16 e l'organico del personale assistenziale dedicato è fisso, specificatamente formato e aggiornato.

Il Nucleo è stato organizzato con riferimento al *Metodo Gentle Care*<sup>\*</sup>; per questo l'ambiente è stato realizzato in modo da poter svolgere una funzione di aiuto alla persona nelle modalità di lettura e ricordo delle funzioni dei luoghi in cui vive e con riproposizione di ambienti familiari. Il giardino ad uso esclusivo garantisce la possibilità di passeggiate e attività all'aperto in uno spazio protetto. Gli interventi di stimolazione cognitiva si accompagnano a programmi individuali di cura del proprio spazio vitale, per riportare il residente all'autonomia ed al recupero delle attività che faceva in casa. L'esercizio fisico di stimolazione coordinato dal fisioterapista rappresenta un valido strumento per conservare le abilità motorie, stimolare l'appetito, migliorare il ciclo sonno-veglia. L'attività motoria viene fatta in gruppo allo scopo di diminuire l'isolamento e favorire la socializzazione. Non mancano le tradizionali attività di Animazione.

L'educatore professionale coordina il lavoro d'équipe multiprofessionale che collabora con il familiare e fornisce sostegno ed aiuto per affrontare le situazioni di disagio del sistema familiare/paziente.

La neuropsicologa in consulenza supervisiona:

- l'impostazione del modello riabilitativo e d'intervento secondo il *Metodo Gentlecare*;
- l'organizzazione e la gestione dei corsi di formazione;
- l'équipe settimanale, dedicata alla discussione dei PAI in programma, delle verifiche e di eventuali problemi aperti.

\* Moyra Jones, "Gentle Care: un modello positivo di assistenza per l'Alzheimer" Carrocci Faber Editore, 1999-2005 edizione italiana cura di Luisa Bartorelli.



Caratteristiche degli ospiti	2012	2013	2014
Persone assistite nel nucleo	20	26	19
Sesso M	4	4	2
Sesso F	16	22	17
Età	media 83.85 (deviazione standard 6.38)	media 83.65 (deviazione standard 5.78)	media 84.11 (deviazione standard 4.52)
Giornate di degenza	media 296.05 (deviazione standard 105.48)	media 224.42 (deviazione standard 123.82)	media 307.37 (deviazione standard 95.43)



## Attività proposte

### Attività manuali

Ritaglio e bricolage  
Disegno e uso dei colori  
Laboratorio lana  
e manipolazione

### Attività di Stimolazione cognitiva

Esercizi per la stimolazione delle funzioni cognitive  
(ad esempio memoria e orientamento)  
Giochi cognitivi e di società - Lettura e scrittura

### Attività Motoria

Giochi motori - Ginnastica di gruppo  
Passeggiate - Deambulazioni  
assistite

### Attività di Animazione e socializzazione

Visite familiari  
Rosario Messa  
Uscite ed eventi di Animazione

### Attività quotidiane casalinghe

Lavaggio e riordino stoviglie  
Riordino stanze e ambienti  
Preparazione tavoli  
Bucato

### Attività occupazionali

Laboratorio cucina  
Laboratorio giardinaggio e orto  
Laboratorio midollino

Nel triennio 2012-2014 le tipologie di attività si sono consolidate dall'esperienza pluriennale che si ispira al *Metodo Gentle Care*. Il modello prevede un'alternanza di proposte che garantiscono la possibilità di personalizzare le attività della giornata secondo la capacità e gli interessi dei vari residenti.

## Comitato Etico aziendale

Il 6 novembre 2012 l'APSP "Margherita Grazioli" ha raggiunto il significativo traguardo dell'insediamento del Comitato etico aziendale.

Come si evince dal "Regolamento del Comitato Etico per la pratica clinico assistenziale", il C.E. si configura come strumento atto a supportare la sensibilizzazione e formazione in bioetica attraverso interventi indirizzati al personale dell'Azienda per creare una cultura etica e bioetica a supporto della *mission* dell'Azienda. Il C.E. propone altresì iniziative di sensibilizzazione rivolte alla comunità civile del territorio per sviluppare la comprensione e la partecipazione intorno alle implicazioni eti-

che delle attività assistenziali proprie dell'Azienda.

Attraverso il confronto tra esperti esterni, medico coordinatore e altri componenti interni, che in rappresentanza delle figure dell'équipe assistenziale propongono quesiti in ambito etico, si vuole favorire un approccio assistenziale improntato al rispetto della persona non autosufficiente e alla condivisione delle scelte di cura e di fine vita con l'utente e la sua cerchia familiare.



### Attività del Comitato:



## Progetto per l'efficienza dei servizi

### Servizi esternalizzati

L'Azienda è costantemente impegnata nella ricerca di **modalità efficienti di acquisizione** di beni e servizi e nell'attuazione di sistemi di **controllo** sulla corretta attuazione degli appalti.

In questo periodo storico il tema della revisione della spesa (più nota come "spending review") ha sicuramente accelerato il processo in atto nella nostra Azienda per ottimizzare (contenere o comprimere) la spesa

mantenendo il livello di qualità del servizio. Parallelamente si è anche agito rivedendo i parametri di qualità dei servizi, che sono oggetto di ridefinizione sia in aumento che in diminuzione, in relazione al risultato richiesto dal committente principale (APSS) e al livello qualitativo atteso dall'utente.



L'Azienda sceglie i propri fornitori con quattro strumenti diversi:



**STRUMENTO 1 - Appalti con procedure di gara classica**

36

**STRUMENTO 2 - Appalti con procedura di gara Consip**



**STRUMENTO 3 - Appalti con procedura di gara congiunta con altre APSP**

**STRUMENTO 4 - L'attività dell'Ufficio Acquisti**



## > Strumento 1 - Appalti con procedure di gara classica



### Principali criteri di scelta del fornitore

Negli appalti **sopra soglia comunitaria** il fornitore è normalmente scelto mediante procedura aperta con il criterio misto della qualità e del prezzo, assegnando normalmente dal **60% al 40% dei punti alla qualità del progetto tecnico e la quota rimanente dei punti al prezzo.**

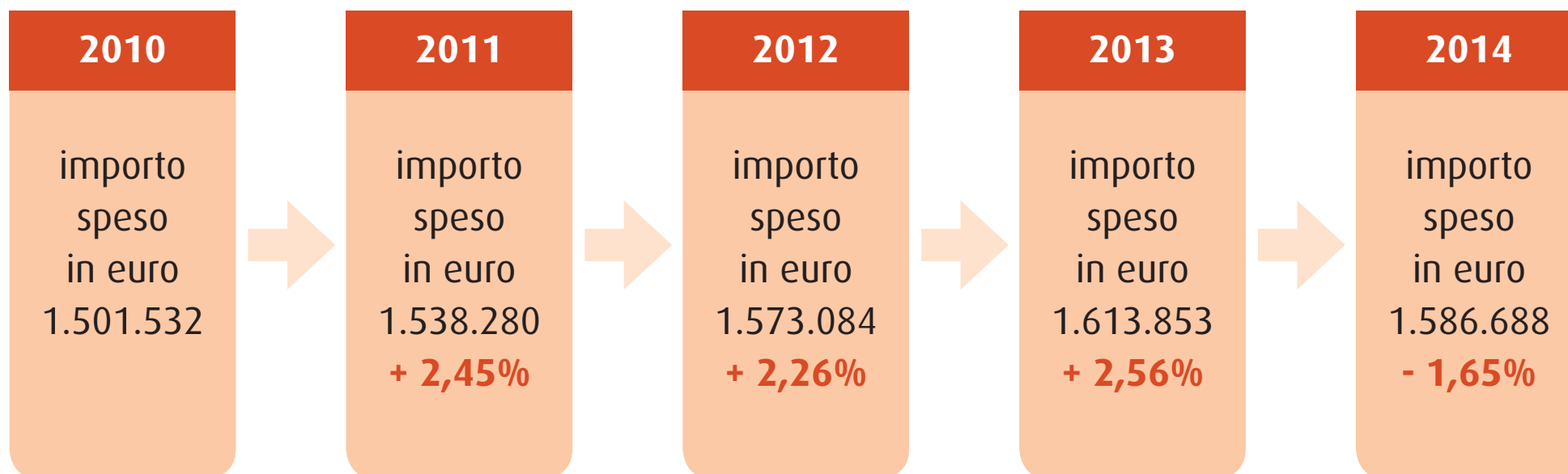
Nelle procedure **sotto soglia comunitaria** (importi al netto dell'iva inferiori a € 207.000,00), l'affidamento avviene prevalentemente in **base all'offerta più bassa**, sulla base di capitolati continuamente rivisti da una edizione all'altra con l'obiettivo di regolare il rapporto contrattuale garantendo il raggiungimento della qualità del servizio attesa.

In generale, dovendo appaltare un **servizio nuovo** o volendo definire nuove modalità di realizzazione dei servizi, la stesura definitiva dei capitolati è preceduta da **sperimentazioni sul campo** realizzate coinvolgendo singoli nuclei di Rsa o settori limitati delle attività aziendali.

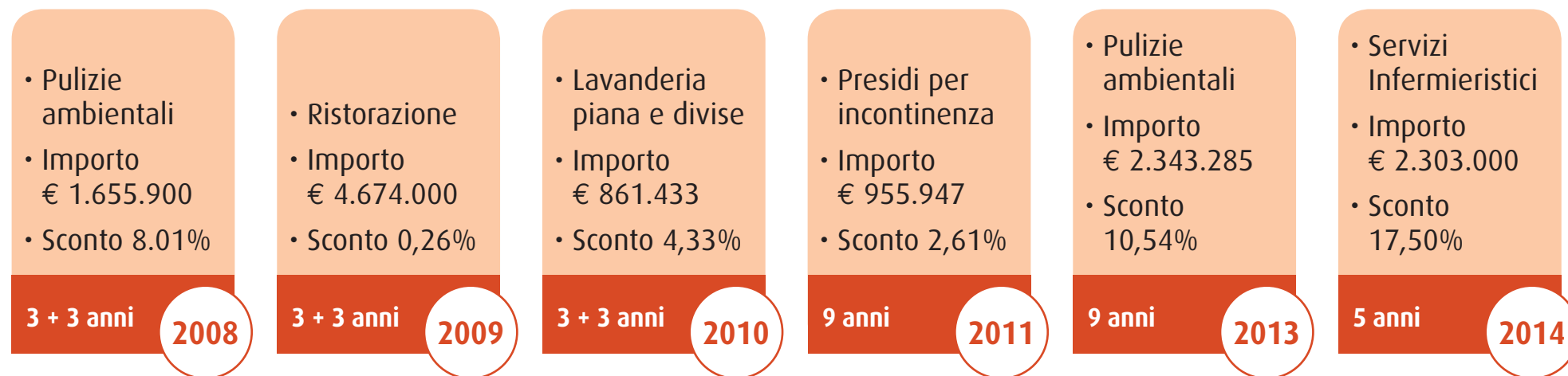
### Servizi e forniture sopra soglia comunitaria

Alla data del 31/12/2014 i servizi e le forniture più rilevanti, affidate in appalto, sono:

- **Ristorazione**
- **Pulizie ambientali**
- **Noleggino e lavaggio della biancheria piana e delle divise**
- **Fornitura di presidi per l'incontinenza**
- **Servizi infermieristici**



Le gare bandite con gara europea (procedura aperta) nel periodo 2008-2014 sono le seguenti:



\* Importo complessivo affidato (iva esclusa)

### Servizi e forniture e manutenzioni sotto soglia comunitaria

Con cadenza annuale o pluriennale vengono individuati i fornitori per numerosi servizi appaltati che riguardano attività in favore degli utenti di RSA (es. guardaroba), servizi del Centro diurno e di servizi (es. attività motoria), delle Residenze protette e dei servizi territoriali di Punto prelievi e Fisioterapia per esterni (es. attività di front office). I servizi di manutenzione, affidati a fornitori esterni, garantiscono in primo luogo le manutenzioni periodiche e preventive obbligatorie per legge.

La **priorità** di spesa è poi assicurata alla **manutenzione** delle attrezzature utilizzate **in ambito sanitario e assistenziale**.

Complessivamente la spesa per le manutenzioni è oggetto di una graduale riduzione, riconducibile a razionalizzazioni, a condizioni contrattuali migliorative (anche per effetto di affidamenti congiunti con altre APSP) e all'introduzione di nuove tecnologie che implicano minori spese di manutenzione.

### > Strumento 2 - Appalti - Gara Consip

Il ricorso a **gare** aggiudicate dalla **Consip** Spa è una delle opzioni prese in considerazione per acquisire **servizi molto complessi** (difficili da progettare internamente) a condizioni economiche vantaggiose, come



il Servizio Energia Integrato, comunemente definito "gestione calore" oppure **servizi** assolutamente **standardizzati** dove le **condizioni economiche** ottenute dalla centrale di acquisto nazionale sono **molto vantaggiose** (servizi di telefonia e affini).

Su base annua la spesa complessiva prevista è di **€ 669.195,00** più iva per la gestione calore ed **€ 11.000,00** più iva per i servizi di telefonia.

### > Strumento 3 - Gara congiunta con altre APSP

La collaborazione con altre Aziende risulta molto proficua in quanto fornisce elementi di confronto



(**benchmarking**), spunti di miglioramento sia nella gestione dei fornitori e suggerimenti nell'organizzazione dei servizi interni. L'esecuzione di gare congiunte produce benefici anche in termini di **riduzione della spesa**.

La collaborazione procede in maniera costante e stabile con:

1. **APSP Civica di Trento** dal 2010 e sono state realizzate numerose gare, sopra e sotto soglia:



2. APSP Clemente Vannetti di Rovereto e sono state svolte le seguenti gare europee, sopra e sotto soglia:

• fornitura prodotti monouso per l'incontinenza

9 anni

2011

• servizi di pulizia e sanificazione ambientale

9 anni

2013

40

#### > Strumento 4 - l'attività dell'Ufficio Acquisti

L'Ufficio Acquisti quotidianamente compra beni e servizi mediante spese economali (art. 44 della L.R. 7/2005), oppure in esecuzione dei provvedimenti del Direttore Generale e del Dirigente Economo.

La scelta del fornitore avviene in parte utilizzando gli strumenti tradizionali (raccolta preventivi e sondaggi di mercato), ma sempre più ricorrendo agli strumenti di mercato elettronico (Mercurio-MePat e Me-pa-Consip) per le categorie di beni e servizi progressivamente rese disponibili su tali piattaforme.

#### Progetti e collaborazioni con l'Università

Gli approfondimenti e lo studio nell'ambito delle modalità di scelta del fornitore e delle gare d'appalto hanno impegnato l'Azienda in un



percorso di ricerca in collaborazione con l'Università di Trento – facoltà di Giurisprudenza iniziato circa tre anni fa. I temi approfonditi riguardavano l'analisi delle norme da prevedere nei bandi tipo, la dimensione ottimale di una centrale d'acquisto e l'approfondimento su alcuni metodi di valutazione delle offerte economicamente più vantaggiose, in particolare l'utilizzo del confronto a coppie per l'attribuzione dei punteggi tecnici e l'utilizzo del *Metodo Electre*\* per l'aggiudicazione delle gare. Da dibattito su quest'ultimo tema è scaturito recentemente un importante **protocollo di intesa** tra **l'Università di Trento, l'Autoretà anticorruzione di Roma ANAC, le due Province autonome di Trento e Bolzano e Infocamere**, per finanziare e dare proseguimento al lavoro.

\* Determinazione AVPC Nr. 7 del 24/11/2011

## Servizi in gestione congiunta

### Convenzione per la gestione associata di servizi

La collaborazione con altre aziende si esplica anche nelle forme di gestione associata di personale e di servizi. L'esperienza di collaborazione è iniziata nel 2010 con l'avvio degli accordi di collaborazione tra aziende per l'esecuzione congiunta delle procedure di gara e per la gestione associata di personale tecnico da adibire alla funzione di RSPP.

Successivamente sono stati siglati accordi in ambito di formazione e per la gestione congiunta di personale dipendente (es. impiegato nei servi-

zi di front office del punto prelievi e fisioterapia per esterni).

La gestione congiunta di personale impiegato nelle diverse organizzazioni per un numero di ore molto ridotto consente alle Aziende coinvolte di reperire le risorse con offerte più appetibili e di investire in formazione e specializzazione ripartendo la spesa.

Nell'elenco che segue sono indicate le convenzioni più significative finora stipulate.



<ul style="list-style-type: none"><li>• Convenzione per le prestazioni di un ingegnere in ambito sicurezza e tecnico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Convenzione per gestione gare d'appalto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Convenzione per Attività di Formazione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Convenzione per gestione personale medico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Convenzione per gestione personale amministrativo</li></ul>
APSP Civica di Trento APSP C. Benedetti Mori	APSP Civica di Trento APSP C. Vannetti Rovereto	APSP Civica di Trento APSP Brentonico C. Benedetti Mori	APSP Civica di Trento	APSP di Brentonico
2010	2010	2010	2010	2010

## Riqualificazione ambientale

Sono dedicate costantemente risorse per la riqualificazione strutturale, con attenzione all'ambiente, volte al miglioramento della qualità di vita dei residenti, alla sicurezza di residenti e lavoratori, al risparmio e al miglioramento dell'efficienza energetica, aggiornando impianti e installando tecnologie innovative.

L'attenzione all'ambiente si concretizza anche con l'introduzione di clausole contrattuali destinate a controllare e ridurre la quantità dei rifiuti.

Le Aree di intervento sono le seguenti:



### Il clima degli ambienti:

una più efficiente gestione è consentita dalla formula dell'attuale contratto degli impianti termoidraulici con formula gestione-calore che prevede una parte percentuale di investimenti volti alla riqualificazione energetica. Sono allo studio interventi volti al recupero energetico dissipato durante il raffrescamento estivo (es. ampliamento di pannelli fotovoltaici e pannelli solari termici.) Il sistema di controllo delle condizioni microclimatiche è stato ampliato per coprire la quasi totalità delle diverse tipologie di ambienti, al fine di avere un reporting efficiente e veloce per la rilevazione di situazioni anomale e l'affinamento dei sistemi di gestione ambientale (riscaldamento, raffrescamento, trattamento dell'aria). Il sistema di rilevazione dei fumi dell'ala più vecchia della casa è stato completamente aggiornato.



### Luminosità degli ambienti:

prosegue gradualmente la sostituzione dei corpi illuminanti tradizionali con nuova tecnologia LED, in grado di ridurre sensibilmente i consumi e aumentare la durata della vita dei nuovi pannelli, riducendo al contempo gli interventi di manutenzione.



### Cura degli ambienti esterni:

adeguamento e abbellimento del parco esterno; area ingresso e cancello ristrutturati e adeguati alle norme di sicurezza e migliorato ergonomicamente l'accesso per disabili, familiari e visitatori. È stato migliorato e ampliato il sistema di controllo accessi. Sono state ristrutturate tre terrazze con nuove guaine isolanti e nuova pavimentazione; sistemazione dei pluviali e dei canali di scolo.

### 3. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE



Con determinazione n. 7 d.d. 20/01/2011 del Dirigente del Servizio Organizzazione e Qualità delle attività sanitarie della Provincia Autonoma di Trento è stato rilasciato l'**Accreditamento istituzionale** all'Azienda pubblica di servizi alla persona "Margherita Grazioli" per la funzione residenziale di R.S.A. (185 posti). Le prestazioni e caratteristiche dei singoli servizi sono riportate nella Carte dei Servizi - Edizione 2010-2011 consultabile sul sito internet <http://www.apspgrazioli.it/azienda/carta-dei-servizi.asp>

La RSA è organizzata in otto nuclei di residenza, distribuiti sui tre piani dell'edificio-sede.

Ogni nucleo residenziale è una piccola collettività residenziale dotata di sala da pranzo con cucinetta, soggiorno, bagno assistito e sale comuni dove residenti e personale condividono la quotidianità dei ritmi e delle attività; il residente accede facilmente agli spazi della comunità più ampia: sale con attività ed eventi, salottini e terrazze di altri piani in una progressione di spazi di vita fino ai locali contigui al Centro Diurno e di Servizi dove confluiscono gli utenti, visitatori e cittadini dal territorio.

Dal 2014 due posti letto residenziali sono disponibili a pagamento.

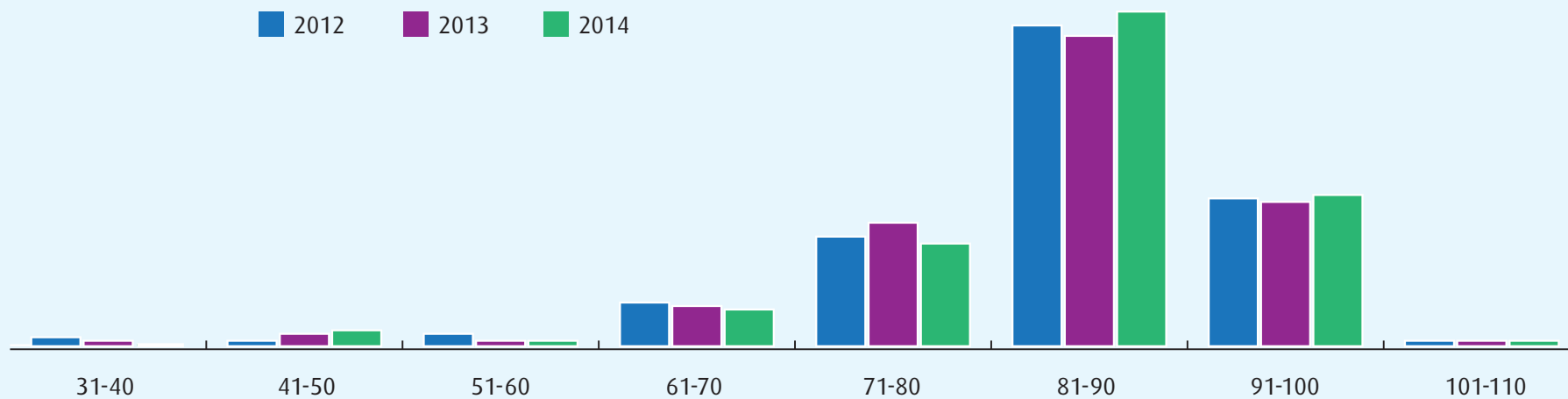
Nome	Residenti N°	Nome	Residenti N°	Nome	Residenti N°	Totale
Rosa	24	Genziana*	14	Girasole**	16	52
Ciclamino	25	Melograno	21	Mimosa	22	68
Mughetto	24	Tulipano	20	Primula	23	67
<b>Totale generale</b>						<b>187</b>

\* Presso Centro Polifunzionale accorpato al nucleo Rosa

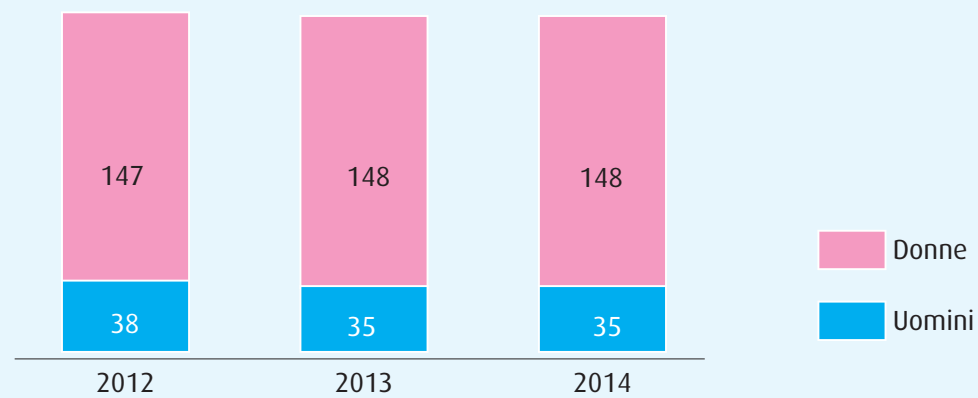
\*\* Nucleo Alzheimer

## Tipologia di utenza e stato di salute

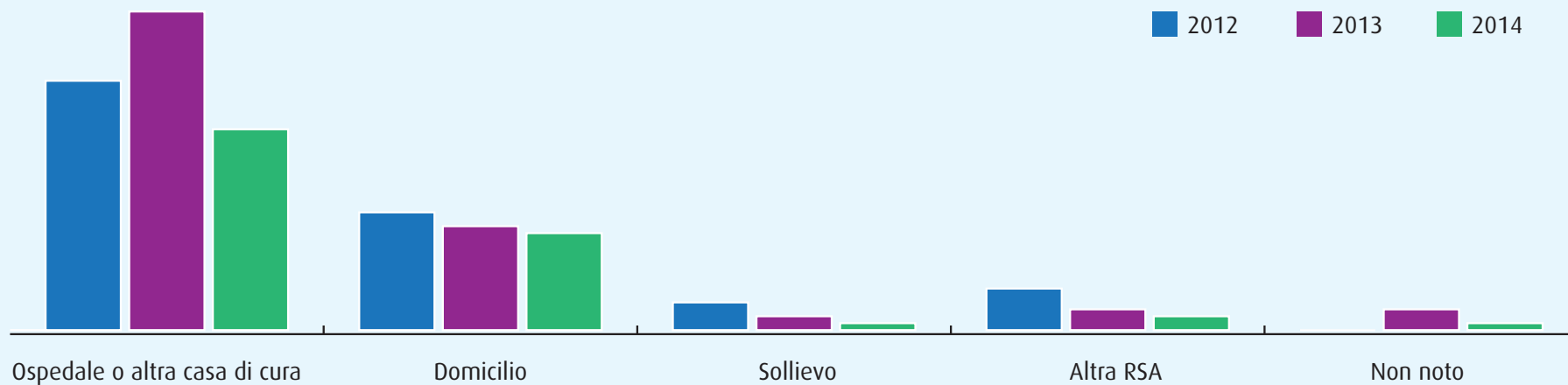
### Età



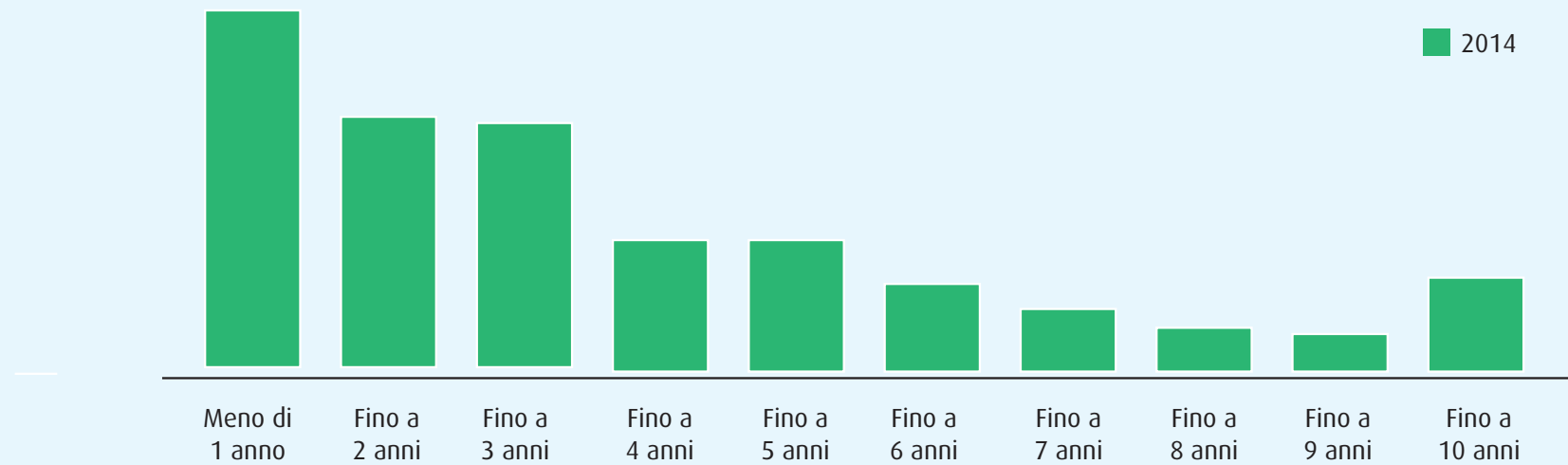
### Genere



## Provenienza

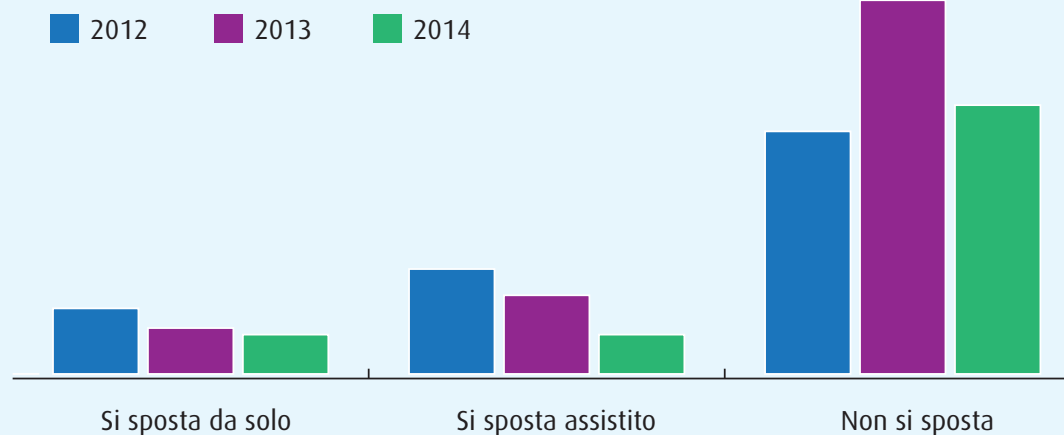


## Permanenza



## Indicatori dello stato di salute

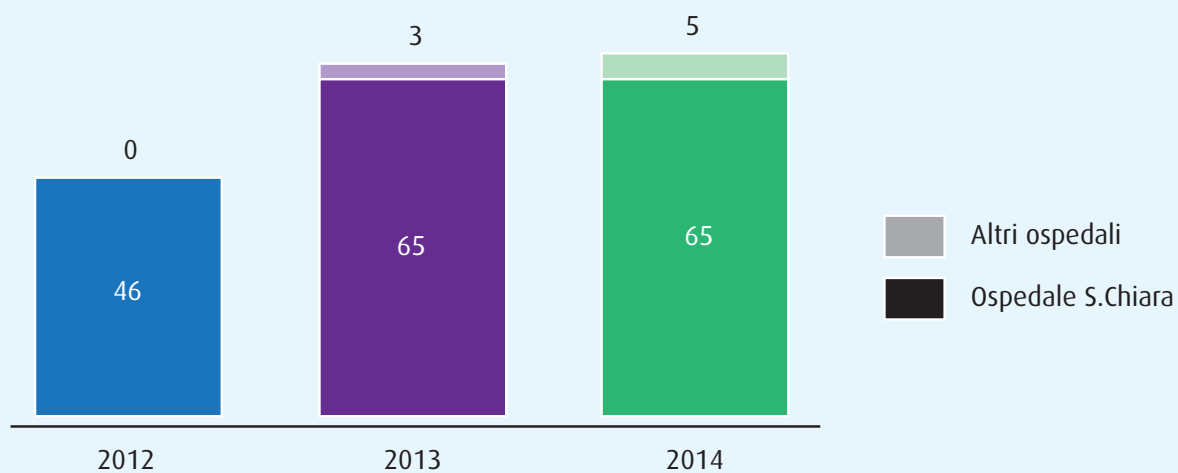
**Mobilità** dei nuovi residenti valutati con profilo SVM all'ingresso (compresi i residenti in posti letto sollievo).



## Ricorso ad altre strutture sanitarie

La struttura si è impegnata nel contenere/ridurre allo stretto necessario il numero di ricoveri in ospedale.

I ricoveri sono stati concordati con il residente, se cognitivamente presente, o con i familiari se il residente non riusciva a esprimere la propria volontà in modo esplicito. L'impegno del personale è di cercare di evitare ricoveri impropri particolarmente nella fase terminale.



## L'offerta

### Presa in carico del residente e assistenza



Per il totale dei residenti entrati nel corso dell'anno sono proposti colloqui preparatori all'accogliimento del nuovo residente; la raccolta dati con i familiari è curata dal personale di coordinamento e sociale il quale applica un protocollo operativo per garantire qualità al processo di inserimento; la qualità si esprime anche con la tempestività della

presa in carico medica e fisioterapica che accanto alla dimensione

assistenziale vanno a comporre il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). L'équipe composta da infermieri, educatori, operatori, fisioterapisti e medico, dopo aver valutato con strumenti validati la situazione del residente, elabora il Piano Assistenziale tenendo conto delle abilità personali del residente stesso.



ANNO	N° Ingressi	Colloqui pre-ingresso	Applicazione Protocollo di Accoglienza	Visita medica entro 1 giorno da ingresso	Valutazione fisioterapica entro 2 giorni da ingresso	Stesura del PAI
2012	<b>63 Residenza</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>60**</b>	<b>60**</b>	<b>62**</b>
	<b>11 Sollievo*</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>Non previsto</b>
2013	<b>71 Residenza</b>	<b>71</b>	<b>71</b>	<b>71</b>	<b>69*** 2 entro il 3° gg</b>	<b>62° 9 deceduti prima</b>
	<b>10 Sollievo*</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
2014	<b>50 Posto fisso</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>46° 4 deceduti</b>
	<b>15 P. Sollievo</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>Non previsto</b>

\* sollievo: posti di accoglienza temporanea di sollievo alla famiglia (60gg/anno max 40 consecutivi)

\*\* 1 residente accettato si è dimesso prima dell'ingresso definitivo

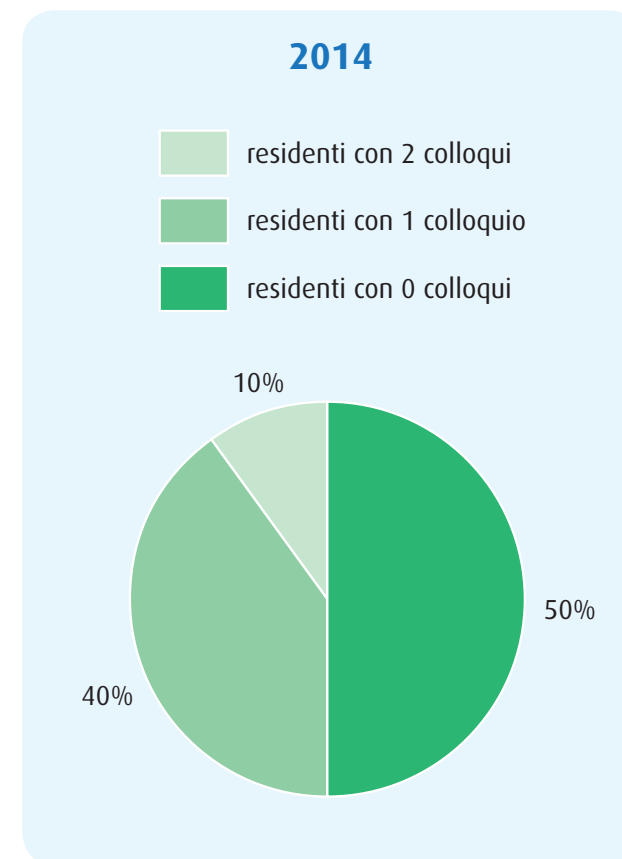
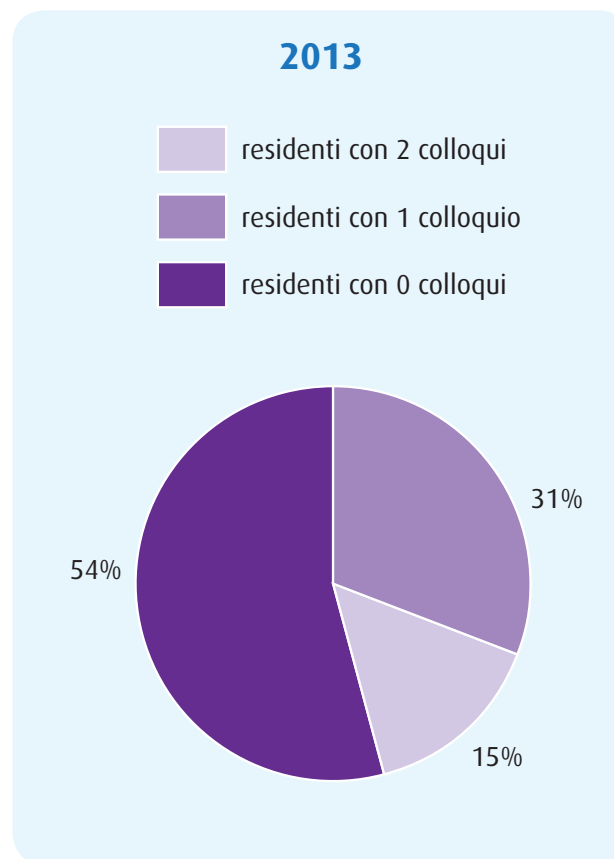
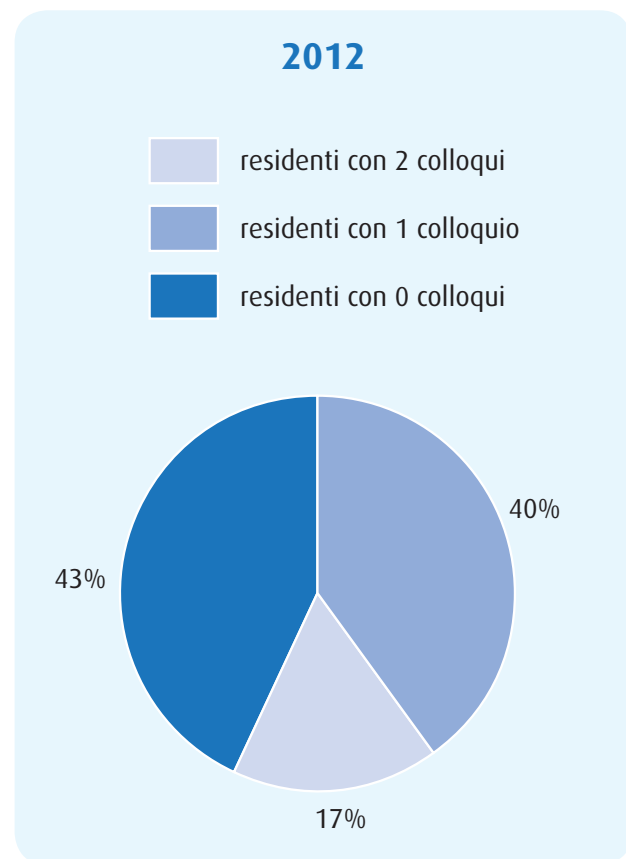
\*\*\* 2 entro il terzo giorno di residenza

° 9 residenti sono deceduti prima del primo PAI

## Colloquio di condivisione dopo il Piano Assistenziale Individualizzato

Quest'ultimo costituisce la base per il confronto con i familiari, che è proposto a frequenza semestrale, attraverso un colloquio con alcuni membri dell'équipe.

Dai grafici si evince l'andamento della partecipazione dei familiari ai colloqui post-PAI, a seguito dell'invito dell'équipe.

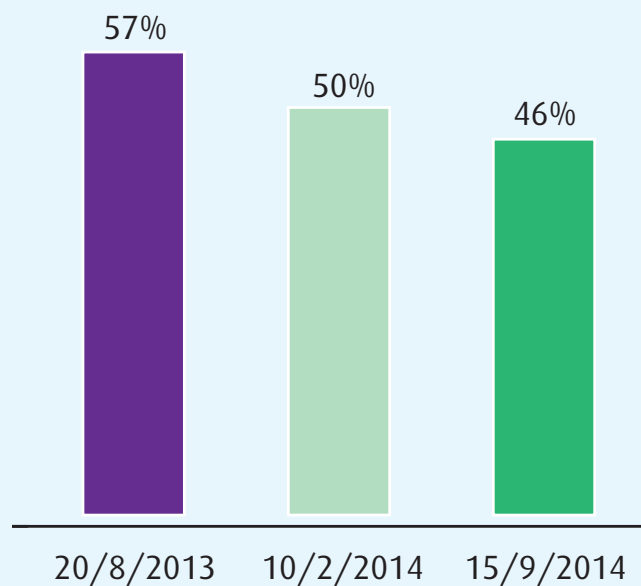


## Prestazioni assistenziali e infermieristiche

### Percorso di miglioramento verso una conciliazione efficace tra la libertà e la sicurezza del residente

Questo ambito è stato oggetto di un investimento molto significativo, deciso dal Consiglio di Amministrazione in termini di promozione di buone pratiche relative al sostegno della libertà dei residenti fragili presidiando la loro sicurezza in modo alternativo rispetto all'uso di mezzi di contenzione fisica.

% residenti con contenzione sul totale



Il personale delle tre équipes della RSA è stato sostenuto da un corso di formazione sul campo che ha ottenuto l'obiettivo di introdurre nuove pratiche.

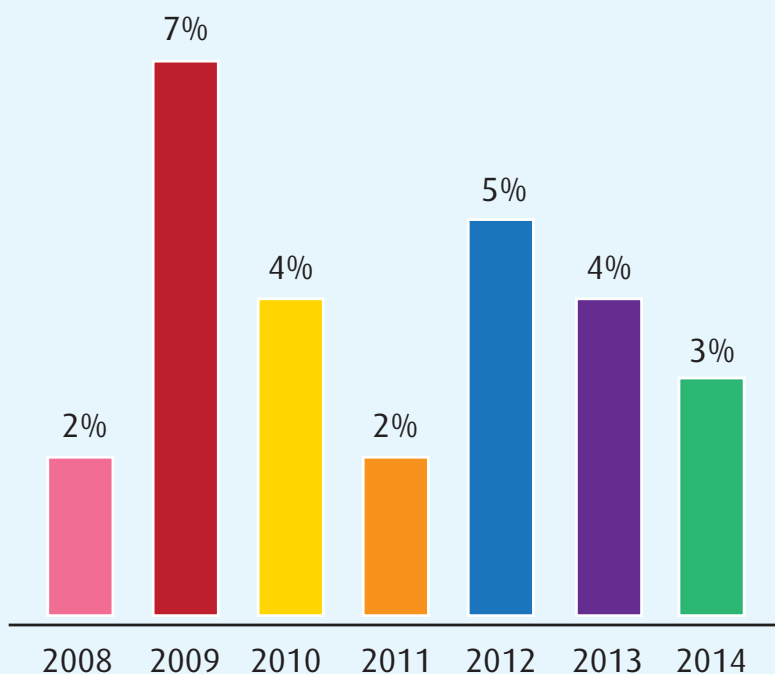
I risultati concreti per i residenti sono costituiti da una riduzione significativa di uso di mezzi di contenzione fisica (spondine a letto, cinture in carrozzina ecc.).

Dal 20/08/2013 al 15/09/2014 si riscontra infatti una riduzione dell'11% di residenti contenuti. Nel grafico è rappresentata la riduzione dei residenti contenuti. La riduzione di uso di mezzi di contenzione fisica è stata accompagnata da una scrupolosa valutazione pratica e verifica degli interventi alternativi dalle équipes multidisciplinari. Si sono attuati interventi di riduzione progressivi, monitorati e condivisi con i familiari al fine di promuovere un approccio validante dei residenti anche più fragili che possono non manifestare in modo congruo il loro bisogno di libertà ma il personale è convinto che esso sia un bisogno fondamentale legato alla dignità della persona in qualsiasi condizione di salute essa si trovi.

Questo importante risultato è stato accompagnato da un mantenimento della sicurezza dei residenti più fragili perché le misure di protezione sono state convertite in interventi assistenziali volti a dare maggiore libertà conciliando il bisogno di protezione. Questo risultato è confermato dal dato relativo al controllo che è stato ottenuto sugli esiti in caso di caduta dei residenti. Infatti i dati 2014 confermano che sia il rapporto tra il numero delle cadute sul posto letto è entro i limiti riferiti in letteratura come propri delle strutture RSA e sia il rapporto tra le cadute avvenute che hanno dato esiti maggiori per la salute si è mantenuto entro un livello considerato appropriato per strutture che ospitano anziani fragili nella deambulazione e non cognitivamente lucidi.

Questi risultati confermano l'indirizzo scelto dalla nostra struttura di lavorare nella direzione di una protezione soft, assistenziale fatta di interventi mirati e personalizzati che offrano al residente una protezione ma che consenta loro di vivere godendo di ambiti di libertà fisica necessari alla percezione di una buona qualità di vita. Il grafico mostra l'andamento del rapporto tra cadute con esiti maggiori sul totale (rapporto esiti tipo fratture, traumi cranici sul totale delle cadute avvenute).

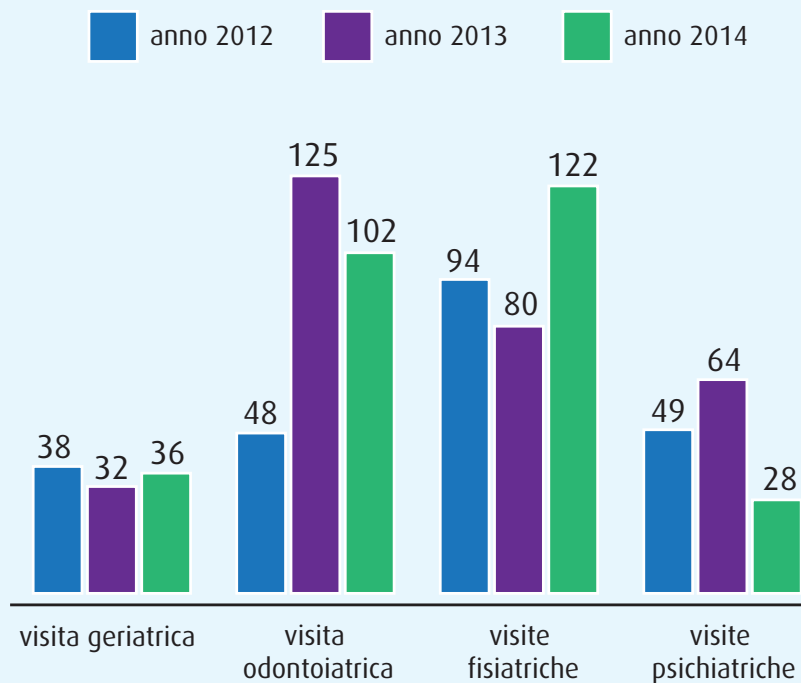
**Andamento rapporto esito/cadute**



## **Prestazioni Consulenze Specialistiche**

I medici specialisti che accedono alla RSA consentono di raggiungere i residenti con una prestazione specialistica senza spostare il residente.

Nel triennio l'andamento delle prestazioni fornite è il seguente:



## Prestazioni di Fisioterapia

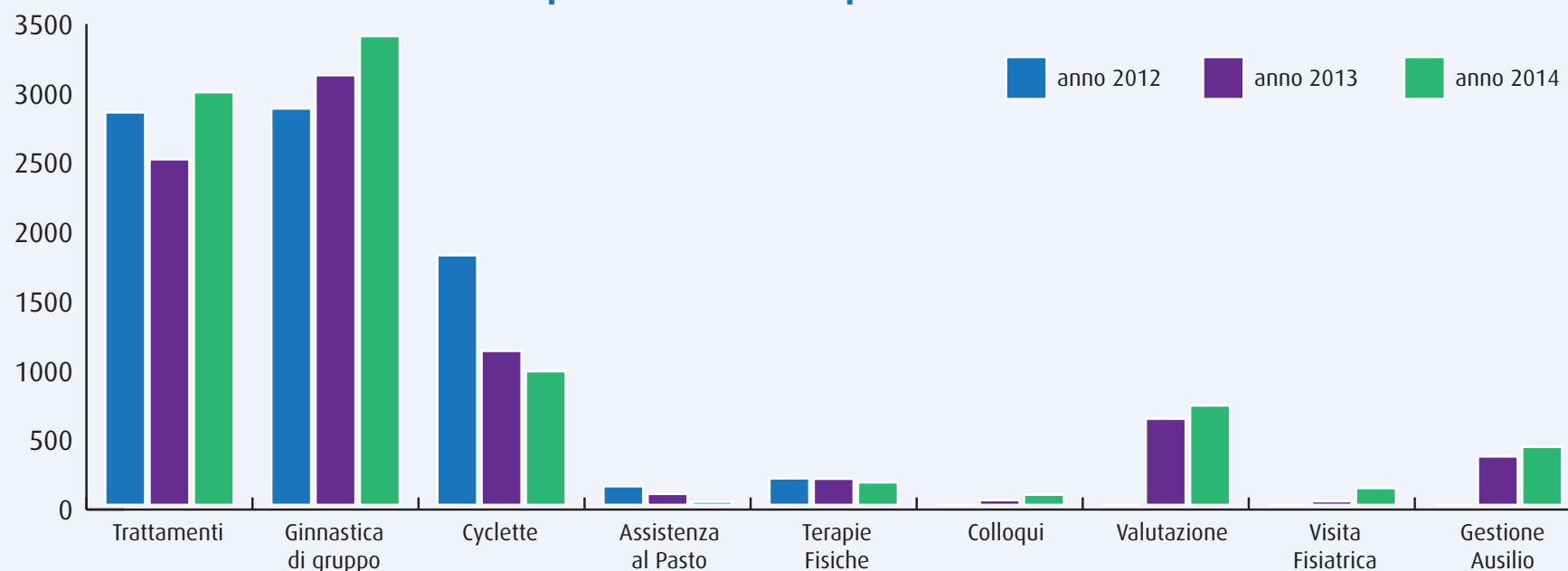
La pratica riabilitativa fisioterapica in RSA è costituita da un complesso organico di prestazioni a carattere preventivo, valutativo e terapeutico indirizzato al miglioramento della qualità di vita degli ospiti, alla valutazione di bisogni riabilitativi, alla progettazione e realizzazione di un adeguato intervento terapeutico. La pratica riabilitativa valorizza la centralità dell'ospite e si esprime attraverso trattamenti ciclici da parte della fisioterapista, comprendenti una o più delle seguenti attività: attività individuale in palestra, esercizi di mobilizzazione a letto nel nucleo, deambulazione assistita, ginnastica di gruppo, terapia occupazionale, assistenza al pasto.

Il grafico rappresenta le attività prestate ai residenti nel triennio.

Negli anni il sistema informatizzato consente di monitorare prestazioni erogate dai fisioterapisti in precedenza non considerate (i Colloqui, le Valutazioni e la Valutazione fisiatrica, la Gestione dell'ausilio). Significativo risulta il minor accesso alle attività di Cyclette per il minor numero di residenti in grado di utilizzare questa pratica riabilitativa, e l'incremento nelle valutazioni è dovuto alla loro attuazione nell'ambito delle autonomie al pasto, delle mobilizzazioni e posture nel quotidiano. L'andamento è coerente con i fabbisogni assistenziali dei residenti.



### N° prestazioni fisioterapiche nel triennio



## Prestazioni dell'Area psico-sociale

L'obiettivo centrale dell'Area psico-sociale e di animazione è la cura delle relazioni, quali strumento a supporto alla vita della persona in struttura. Figure preposte alla cura della relazione nel quotidiano sono:

**Educatori professionali** attraverso colloqui individualizzati di sostegno relazionale.

**Animatori e Operatori di Animazione** attraverso la relazione individualizzata con residenti che non sono in grado di partecipare alle attività proposte in gruppo.

**Psicologhe** disponibili al bisogno per colloqui di sostegno psicologico con utenti, familiari e personale dell'Azienda.

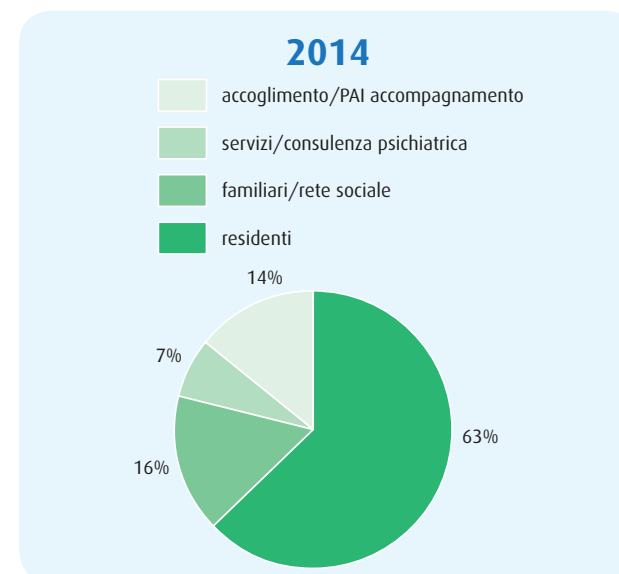
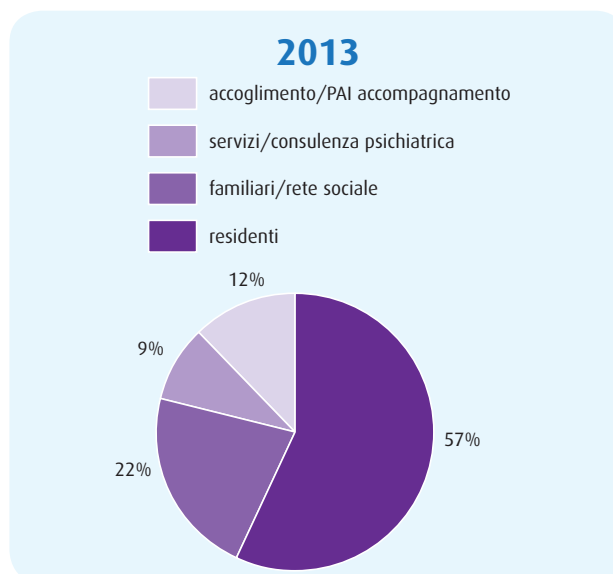
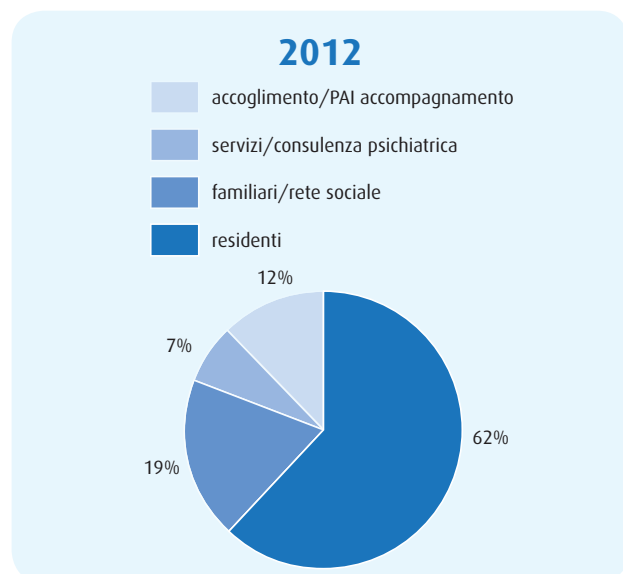


## L'intervento educativo-relazionale

Strumento fondamentale per la realizzazione dell'intervento relazionale ed educativo è il **Progetto Educativo Individualizzato (PEI)**, che fa sintesi della circolarità di processo: parte da una valutazione puntuale del bisogno attraverso strumenti scientificamente validati, definisce obiettivi individualizzati e la successiva verifica, per la costruzione di un nuovo progetto individualizzato. Per ogni Residente in RSA viene elaborato dal Servizio Educatori un PEI, verificato in itinere e aggiornato almeno due volte all'anno.

La verifica degli aspetti socio-relazionali e occupazionali dell'ospite avviene attraverso l'utilizzo di scale di valutazione certificate e validate scientificamente. Tale valutazione è fase preliminare per la definizione degli obiettivi individuali elaborati dal nostro Servizio Sociale e di Animazione, con successiva fase di verifica.

## Interventi educativi nel triennio

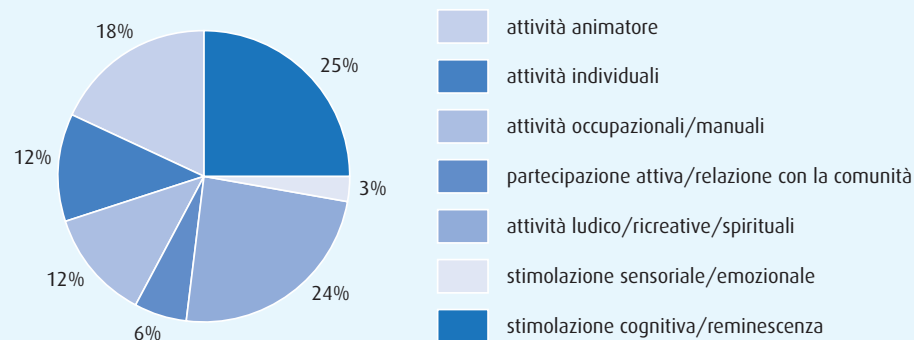


## L'Attività di animazione nel quotidiano

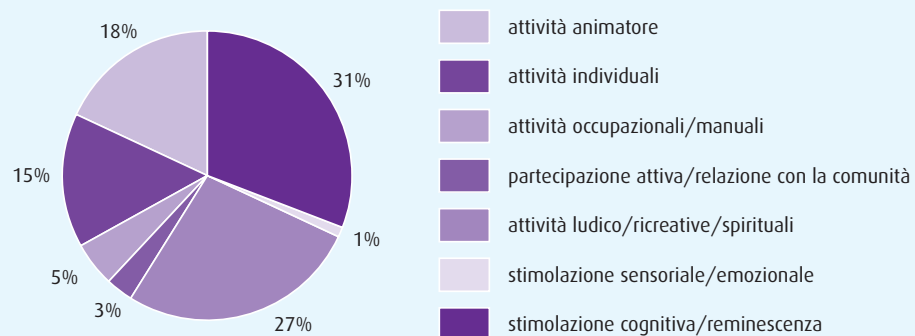
I residenti esprimono capacità e interesse alle attività molto diversificati. Inoltre per una parte di essi la fragilità e/o la gravità dello stato di salute non consentono la partecipazione attiva. Il Servizio Sociale e di Animazione valorizza la volontà, il desiderio e l'interesse espressi dagli anziani nella varietà di proposte. **Le attività di animazione nel triennio:**



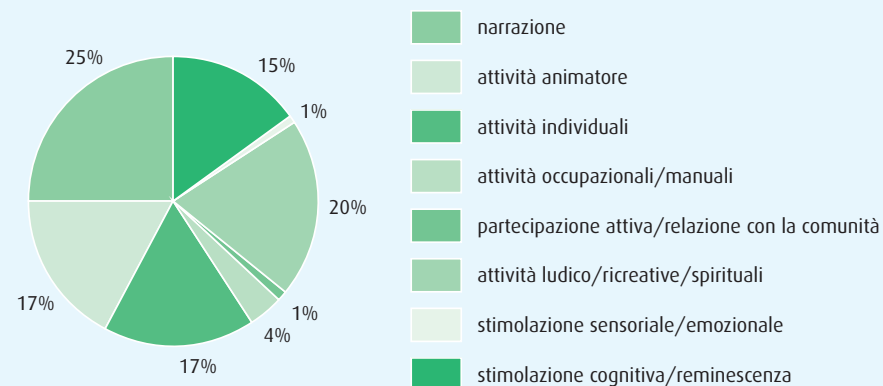
2012



2013



2014



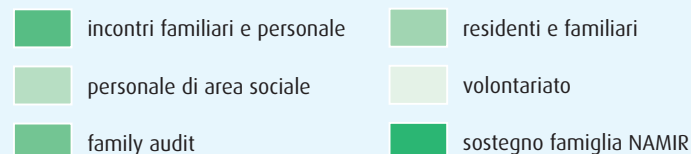
## La consulenza psicologica in RSA

Attivata fin dal 2003 si è sviluppata e arricchita nel corso degli anni offrendo nuove opportunità a residenti, familiari, personale e volontari.

Di seguito la sintesi degli interventi effettuati.

Il grafico rappresenta in percentuale la distribuzione del monteore effettuato in relazione agli ambiti di impegno:

## Ambiti di consulenza psicologica 2014



### FAMILIARI

È offerto un momento di ascolto/ partecipazione dei familiari alla definizione degli aspetti di qualità di vita nelle residenze. La Supervisione armonizza l'esperienza di incontro tra équipe e familiari  
Consolidati i gruppi di accompagnamento per i *caregivers* dei nuovi residenti



### PERSONALE

Dal 2012 Il percorso di Family Audit ha introdotto momenti di ascolto individuale circa gli aspetti della conciliazione tra lavoro e famiglia.  
Per i VOLONTARI: prosegue l'esperienza di supporto

### RESIDENTI

Dopo alcuni alcuni anni di opportunità di supporto psicologico, nel triennio si sono consolidati gli interventi quale forma di sostegno

## Sicurezza dei Residenti

L'Azienda ha sviluppato nel biennio 2011-2012 un approccio al rischio per l'utente, che prevede l'analisi di tutti i rischi per i Residenti supportata da un sistema informativo dedicato.

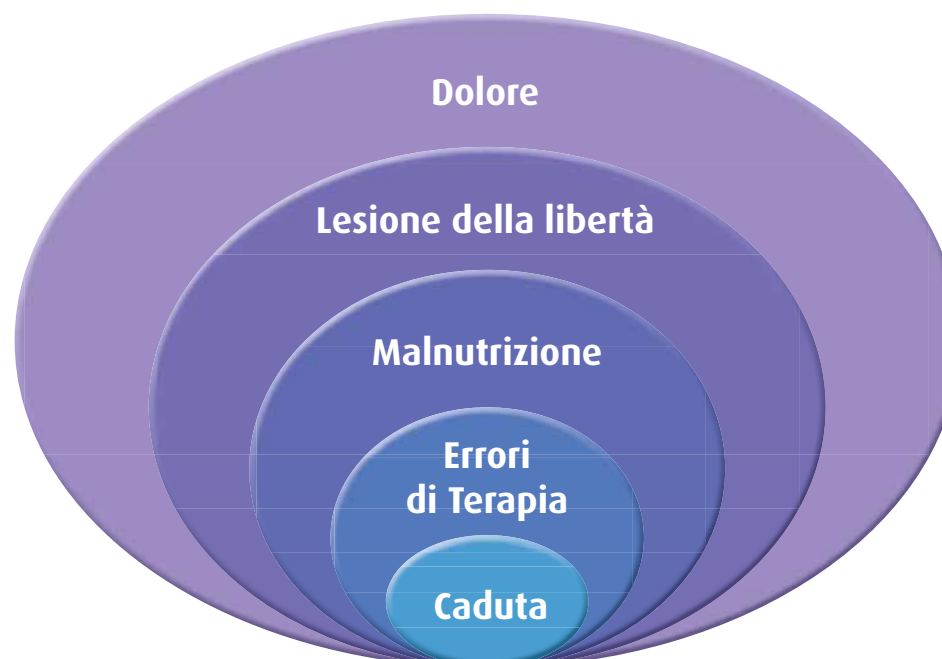
Il documento di valutazione dei rischi per i Residenti è **integrato** con il Documento di Valutazione dei rischi per il personale (previsto da normativa D.Lgs. 81/2008).

Interventi Multifattoriali	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambiente</li><li>• Personale</li><li>• Tecnologie/attrezzature</li><li>• Organizzazione</li></ul>
Analisi dei dati	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborazione dei dati</li><li>• Conclusioni ragionate in modo multidisciplinare</li></ul>
Sistema di rilevazione informatizzato	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoraggio del rischio / evento</li></ul>

56

Nel triennio 2012-2014 sono stati implementati i seguenti aspetti di presidio sui principali rischi dei Residenti.

Il sistema per la sicurezza dei Residenti prevede il monitoraggio degli errori/rischi nel quotidiano e si mettono in atto interventi correttivi e programmi di miglioramento allo scopo di evitare il ripetersi dei casi.



## La qualità del servizio

### Residenzialità

Gli standard che l'Azienda si è impegnata a monitorare riguardano i seguenti aspetti:



Sono stati effettuati gruppi di ascolto (Focus Group) sia per i Residenti che per i Familiari al fine di raccogliere l'espressione della qualità percepita rispetto agli ambiti individuati come standard di qualità. Gli elementi di qualità sondati nei gruppi di ascolto ci consentono di rilevare un livello buono ed equamente distribuito.

Regolarmente dal 2010 nella rivista aziendale "Il Melograno", del mese di aprile, viene pubblicato un inserto che espone gli esiti delle verifiche della qualità dei servizi e della loro percezione presso i portatori di interesse.

## Marchio Qualità e Benessere



In linea con i valori di qualità di vita promossi dal Marchio Qualità & Benessere, l'Azienda adotta linee guida condivise per operare nel rispetto della soggettività degli utenti. Lo scopo è garantire un'assistenza che incontri i bisogni e i desideri del Residente, circa orari di vita - scelte di attività - relazioni significative - utilizzo di spazi e luoghi - gusto e cura di sé.

Si tratta di un modello di autovalutazione e valutazione reciproca e partecipata del benessere e della qualità della vita nelle residenze per anziani messo a punto da Upipa (Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza) in collaborazione con Kairos Spa.

12 i fattori di qualità identificati come costitutivi della qualità di vita dell'ospite.

Il modello promuove il miglioramento continuo innestando il confronto sulle buone prassi tra strutture analoghe e consente la misurazione di aspetti qualitativi e quindi la verifica degli esiti per i Residenti.

Lo strumento offre spunti di riflessione anche circa il clima e il benessere organizzativo nelle residenze.

Su stimolo del processo di autovalutazione del Marchio Q&B sono stati intrapresi e sviluppati i principali programmi di miglioramento.



## Servizi alberghieri

### Ristorazione

#### Obiettivi di qualità raggiunti e qualità percepita:

per quanto riguarda il Servizio Ristorazione, che è trasversale ai servizi

gestiti dall'APSP, si tiene conto dei riscontri di qualità del risultato e della qualità percepita ottenuti con diverse modalità.

Gli strumenti utilizzati per valutare la qualità del risultato e la percezione dell'utenza sono:

> **Gruppi di ascolto per i Residenti e per i Familiari** - Verifica con **Panel**<sup>1</sup> - **Monitoraggio** pasti



Panel	Media Valutazione complessiva	Min	Max	Totale segnalazioni negative
3 apr. 12	8,2	6	10	25
13 set. 12	8,5	7	10	16
14 mag. 13	8,3	8	9	5
14 nov. 13	8,8	7	10	9
10 apr. 14	8,6	7	10	13
30 set. 14	8,9	7	10	19

<sup>1</sup> Il Panel dedicato alla Ristorazione è uno strumento di verifica della qualità del risultato raggiunto nella Ristorazione residenziale; si convoca una commissione mista di familiari, residenti e personale che pranza con i residenti e poi esprime la propria opinione in una scheda di valutazione. È uno strumento di recente applicazione che dà notevoli riscontri di efficacia.

## **Pulizie ambientali**

### **Obiettivi di qualità raggiunti:**

il servizio di pulizie e sanificazione ambientale ha iniziato un percorso di progressiva ottimizzazione sulla base delle regole del servizio contenute nel nuovo Capitolato Speciale d'Appalto del 2014.

Il personale opportunamente aggiornato e formato per gli interventi da effettuare, con il nuovo appalto ha a disposizione attrezzature rinnovate e nuovi prodotti per realizzare le procedure di sanificazione specifiche per locali sanitari e di residenza.

### **Percorsi di miglioramento:**

dal 2014 è in corso una sperimentazione che prevede l'uso di prodotto pro-biotico di provata efficacia nell'abbattere residui di polvere, cattivi odori e nel ridurre la carica batterica patogena per competizione.

### **Qualità percepita:**

rilevata dagli utenti, residenti e familiari nelle occasioni a loro dedicate e con gli strumenti previsti dal sistema di ascolto aziendale (vedi riepilogo), risulta di livello soddisfacente.

## **Guardaroba**

### **Obiettivi di qualità raggiunti:**

il servizio ha intrapreso un percorso di miglioramento nella gestione dei capi attraverso una progressiva informatizzazione dei dati che consente

un controllo e presidio dei capi e delle varie fasi di lavorazione allo scopo di monitorare costantemente i processi e i risultati sugli stessi della lavanderia e del guardaroba.

### **Percorsi di miglioramento:**

in atto un percorso di sistematizzazione di controlli a campione allo scopo di intercettare eventuali smarrimenti dei capi di vestiario.

### **Qualità percepita:**

rilevata dagli utenti, residenti e familiari nelle occasioni a loro dedicate e con gli strumenti previsti dal sistema di ascolto aziendale (vedi riepilogo), ci fornisce indicazioni circa l'obiettivo di un maggiore controllo sulla gestione dei capi cui puntare per i percorsi di miglioramento.

## **Centralino e Portineria**

### **Obiettivi di qualità raggiunti:**

progressiva introduzione di strumenti informatici per favorire i contatti e la circolazione tempestiva di informazioni entro l'Azienda e verso l'esterno.

### **Percorsi di miglioramento:**

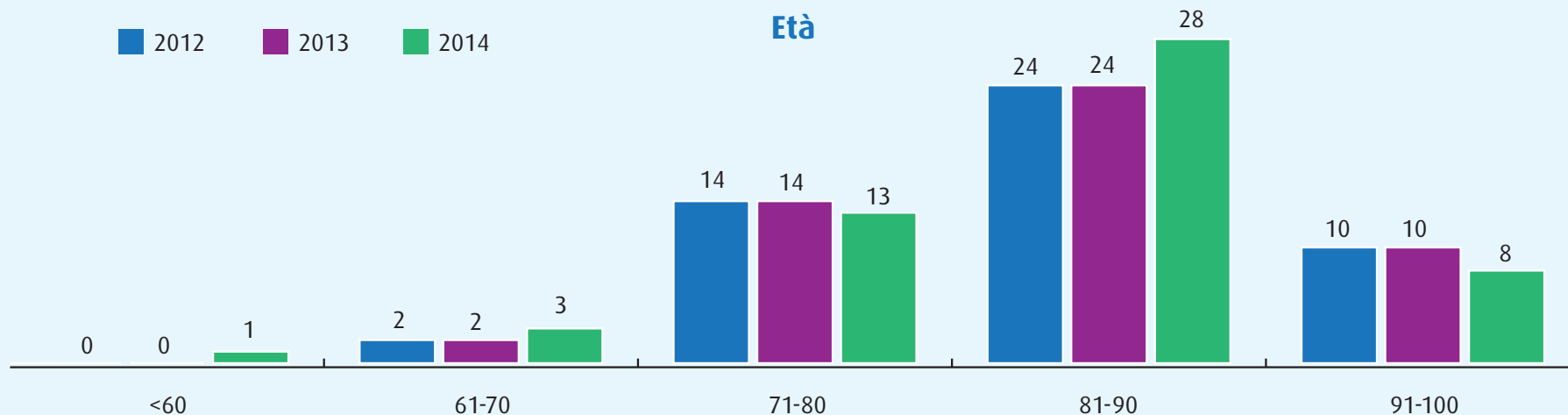
cura del comfort e dell'aspetto dell'ambiente ingresso. Sistema di risponditore con selezione guidata allo scopo di facilitare l'interlocutore al contatto con il destinatario cercato.

## 4. CENTRO DIURNO

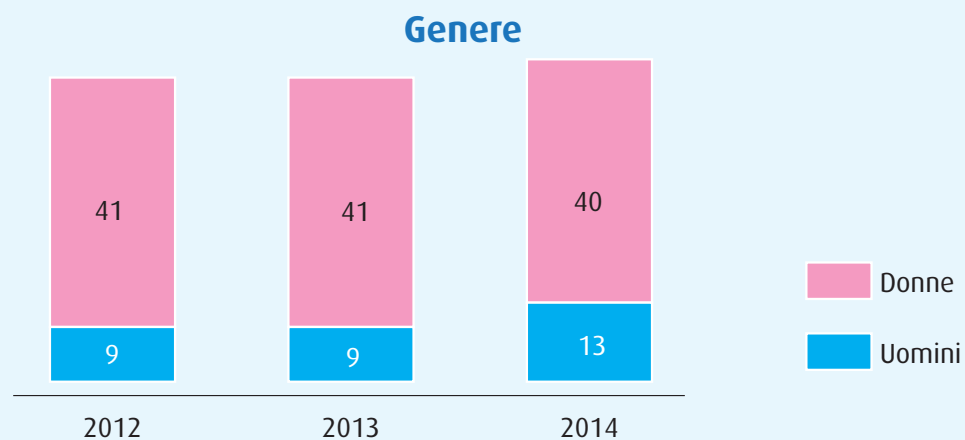


In collaborazione con APSS vengono assegnati i posti e le giornate di frequenza agli utenti.

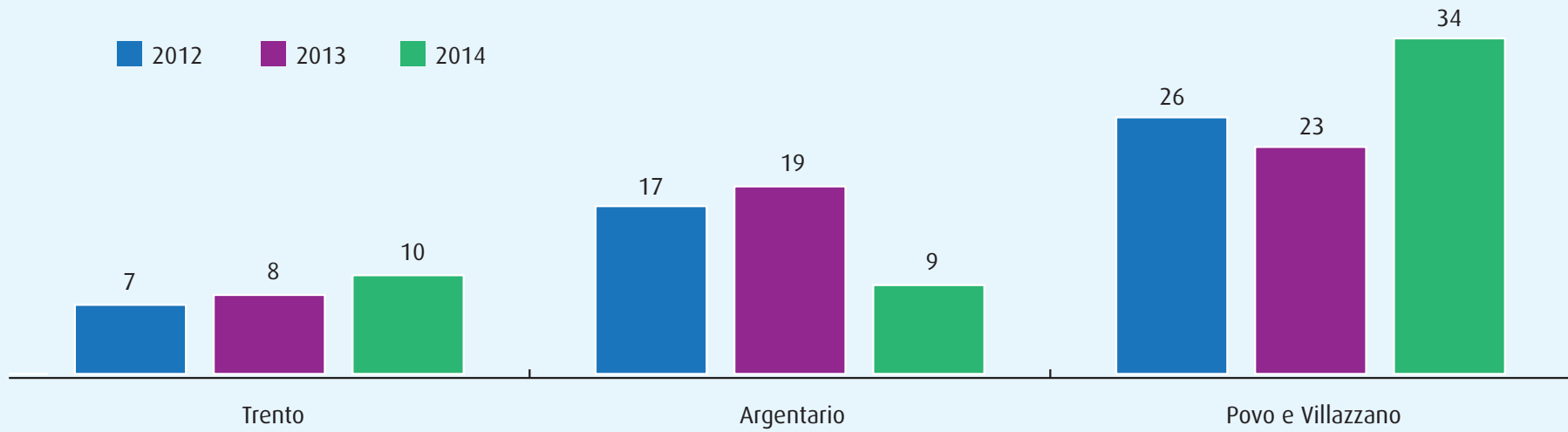
## Tipologia di utenza



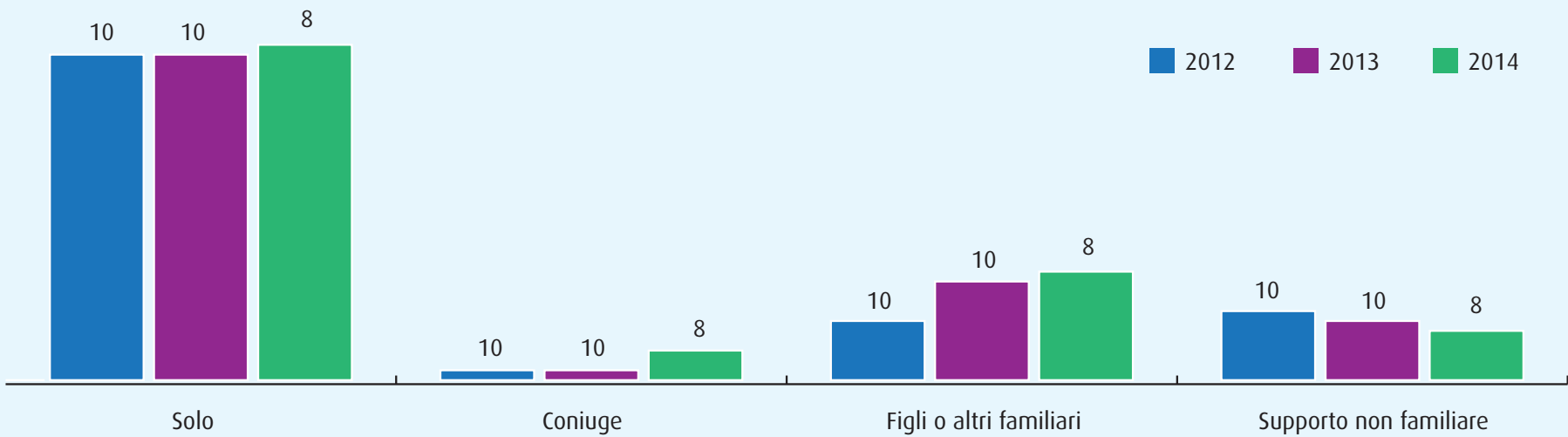
Si evidenzia la comparsa di un utente con età inferiore ai 60 anni e l'aumento di frequentanti nella fascia d'età 81-90.



## Provenienza



## Convivenza



## L'offerta

L'utente presso il Centro Diurno trova una rete di relazioni significative e personalizzate da parte del personale che gli consente di vivere una quotidianità interessante e di supporto quale contributo alla realizzazione del proprio benessere personale e sociale.

Le prestazioni offerte scandiscono le giornate presso il Centro.

### Prestazioni

Prestazioni quotidiane	Utenti medi al giorno 2012	Utenti medi al giorno 2013	Utenti medi al giorno 2014
Pasti (colazione, pranzo e merenda)	19	21	21
Attività motoria	19	21	21
Trasporto (da e per il domicilio)	16	17	18
Bagno assistito	2	2	1

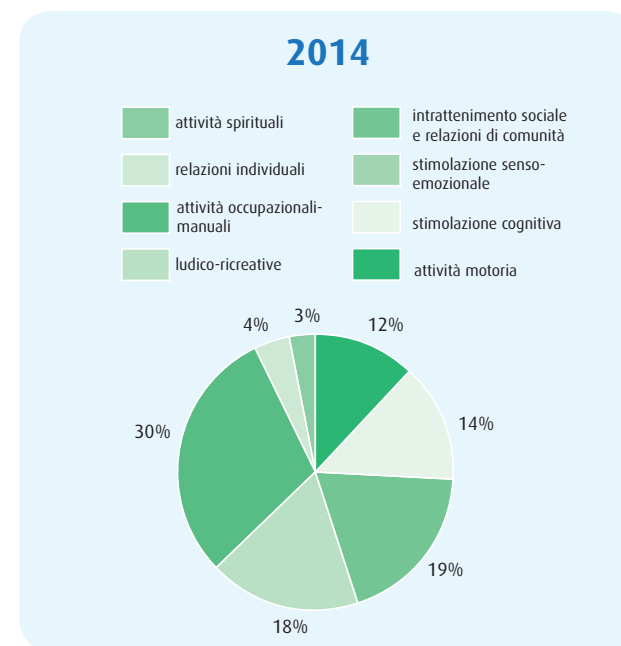
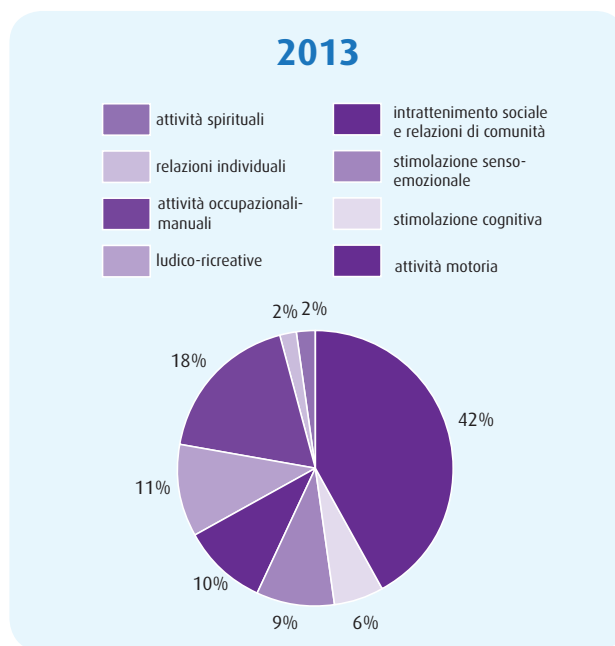
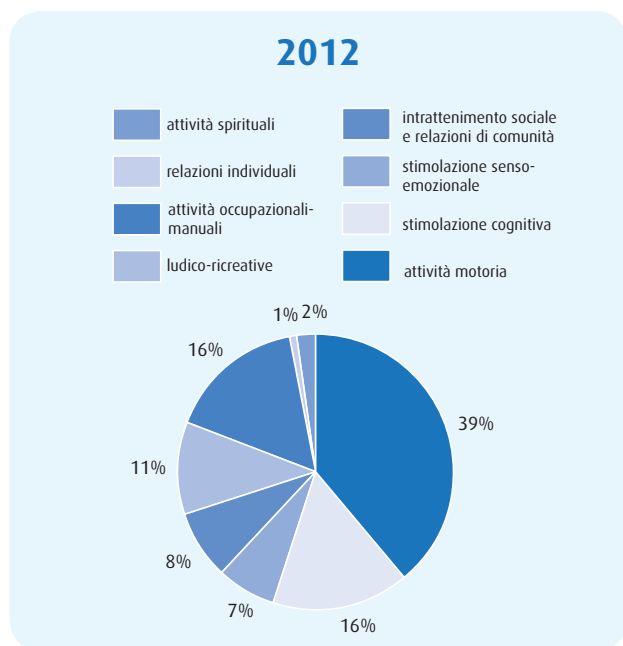


Prestazioni di cura alla persona	Utenti medi al mese 2012	Utenti medi al mese 2013	Utenti medi al mese 2014
Servizio di parrucchiera	12	28	9
Servizio di estetica mani e piedi	5	-	5

L'andamento dell'offerta di prestazioni è sostanzialmente stabile nel biennio.

## Attività

L'utente al Centro Diurno può trovare un'ampia gamma di opportunità. I dati del 2014 esprimono l'ampliamento dell'offerta della gamma di interventi proposti e la loro distribuzione sul gruppo di utenti. Il grafico rappresenta la distribuzione delle attività offerte.



### Ginnastica di gruppo

È tra i servizi **quotidiani** più apprezzati dagli utenti; ogni mattina sono proposti esercizi motori dai **docenti della Cooperativa A.M.I.C.A.\***.

L'attività è proposta secondo le potenzialità degli anziani, suddivisi in gruppi (massimo 12-13 persone) scelti con criteri di omogeneità nel seguire l'attività e ciascun anziano può esprimere le proprie capacità traendo beneficio dall'attività salutare del movimento. L'attività motoria viene svolta

in sicurezza alternando la posizione seduta e la posizione ortostatica (ma con appoggio alla sedia). I movimenti sono volti a stimolare la mobilità articolare, la coordinazione, la manualità e alternando gli esercizi a corpo libero ad altri con l'ausilio di attrezzi (palloni, elastici, bastoni...).

\* Laureati in scienze motorie/diplomati ISEF ed esperti in attività motorie.



## La qualità del servizio

### Cura dell'utente:

- **personalizzazione:** ogni utente programma la frequenza al Centro, partecipa e viene coinvolto nelle diverse attività in base alle sue esigenze;
- **coinvolgimento dell'utente/familiare:** ogni utente e familiare condivide il piano di frequenza e il progetto educativo proposto dall'equipe del Centro Diurno.

### Progetti con il territorio:

il Centro propone incontri con gli attori della comunità locale, quali ad esempio l'Asilo Nido, la Scuola Materna, i Circoli Anziani e gli altri Centri Diurni operanti sul territorio. Alcuni progetti sono stati rivolti all'utenza del Centro Diurno e agli iscritti del Centro Servizi.

Presa in carico dell'utente	2012	2013	2014
% di utenti ammessi entro i 7 gg	94	100	100
gg medi di attesa	3.4	3.1	2.8

### Qualità percepita

#### Focus Group

Il giudizio emerso dai presenti si è collocato per tutti gli ambiti, **nella voce "OTTIMO"**\*, in particolare gli utenti esprimono il loro benessere alla frequentazione del Centro sottolineando con aggettivi come "ambiente familiare", "è come essere a casa", "... il personale è squisito", "... sono meravigliose", "... peccato non poter venire di più!"; restituiscono come positive le relazioni sociali all'interno del gruppo di utenti dove possono trovare dialogo, compagnia, comprensione e anche amicizia.

Gli esiti delle verifiche di qualità percepita sono pubblicati annualmente sulla rivista aziendale "Il Melograno".

Essi concorrono alla definizione dei piani annuali di miglioramento.

Ambito
Partecipazione dell'utente/familiare
Iniziative di relazione con la comunità
Soddisfazione per la qualità dei servizi: <ul style="list-style-type: none"><li>- relazione con il personale</li><li>- ristorazione</li><li>- pulizie e comfort ambientali</li><li>- attività proposte</li><li>- cura della persona</li><li>- trasporto</li></ul>

\* All'interno della scala di valutazione proposta (INSUFFICIENTE, SUFFICIENTE, BUONO, OTTIMO).

## 5. CENTRO SERVIZI



Servizio gestito in convenzione con il Comune di Trento, proprietario dell'immobile adiacente alla RSA Il Centro Servizi organizza per persone adulte e anziane:

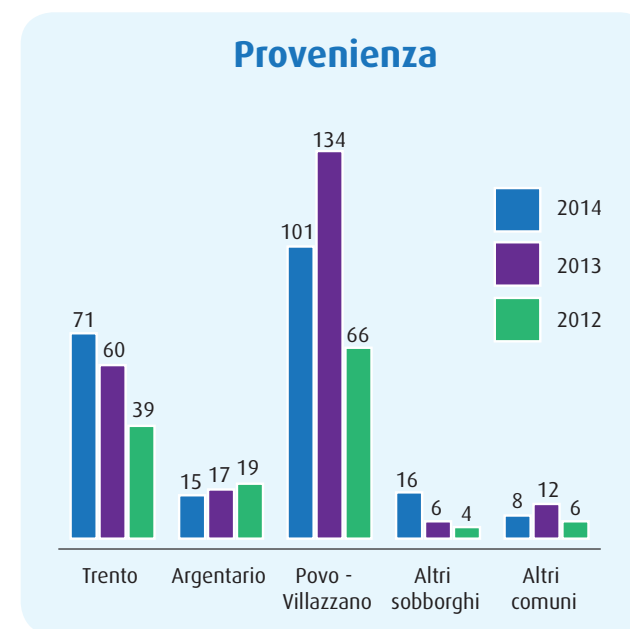
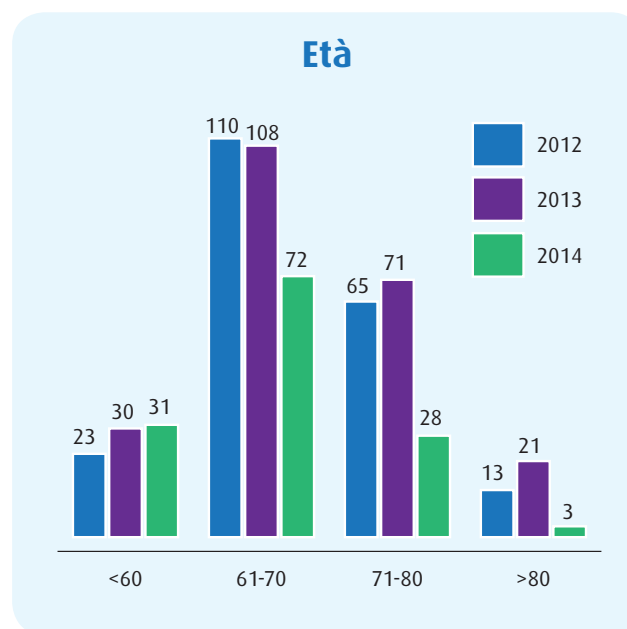
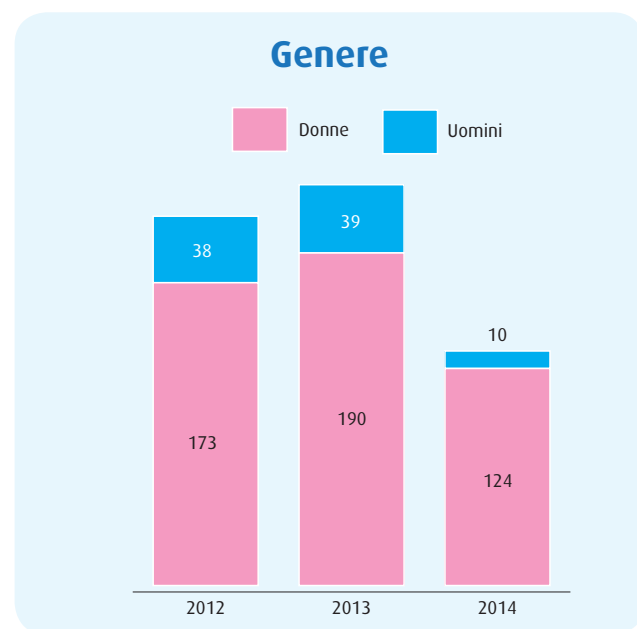
- attività di socializzazione con particolare riferimento agli aspetti culturali;
- attività occupazionali e socio-ricreative;
- attività di ginnastica in palestra o in acqua per scopi di prevenzione e mantenimento del benessere psico-fisico.

Le attività proposte sono una reale opportunità di incontro con la comunità e creano reti di relazioni tra le persone.

Alle persone che abbiano compiuto i 65 anni di età sono inoltre offerti servizi di cura e igiene della persona e in particolare il bagno assistito da un operatore, prestazioni di pedicure e manicure previa richiesta presso gli uffici del Polo sociale territoriale Argentario Povo - Villazzano, che si trovano nello stesso edificio del Centro Servizi.

## Tipologia di utenza

68



Il n° di iscrizioni del 2014 è ridotto dalla scelta di non vincolare a iscrizione la partecipazione al ballo, attività che nel 2013 coinvolgeva all'incirca 70 persone.

## L'offerta

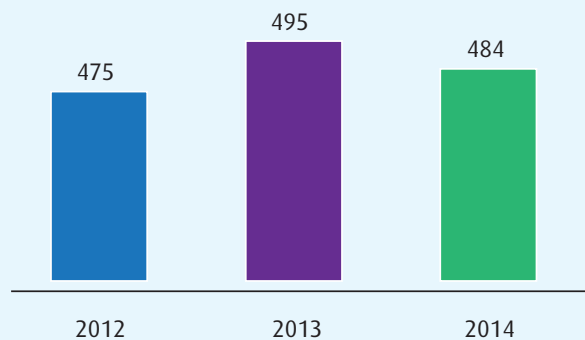
### Prestazioni

Nel corso del 2014, su un totale di 222 utenti, sono state fornite 1179 prestazioni.

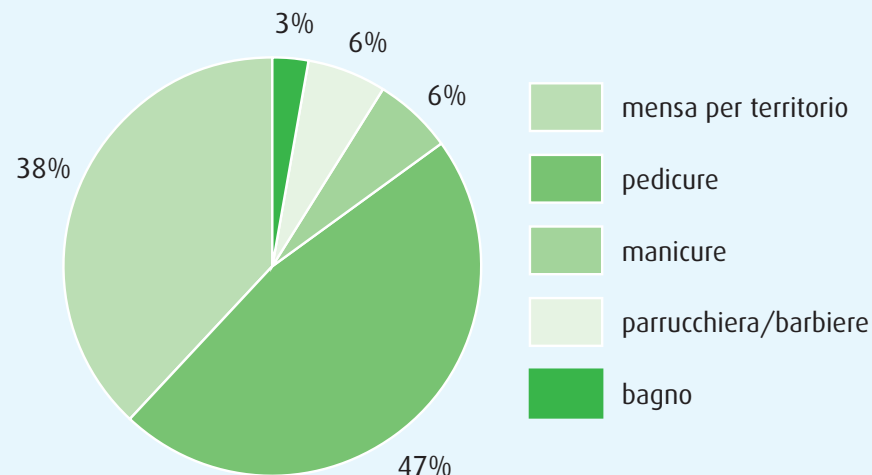
Corsi attivati	N°
1. Ginnastica in acqua	47
2. Acquaticità [1]	1
3. Ginnastica posturale	5
4. Yoga e rilassamento	3
5. Pilates	2
6. Zumba	2
7. Ri-Troviamoci con il respiro*	1

\* Corso attivo da ottobre 2014; è stata fatta una sperimentazione di due giornate durante il progetto SPORT NEL VERDE; vista la positività dell'esperienza si è pensato di inserirlo all'interno delle attività proposte dal Centro Servizi.

### Numero totale di partecipanti alle attività



### Prestazioni fornite nel 2014



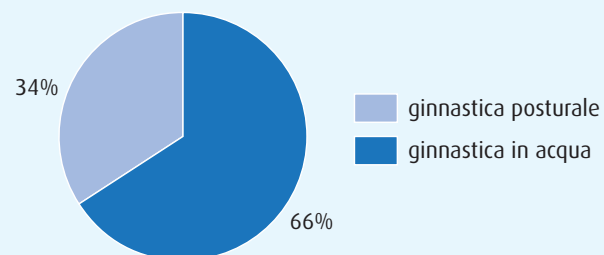
Il servizio di cura e igiene alla persona, che ha come destinatari gli anziani del territorio, comprende: il bagno assistito, le prestazioni di manicure e pedicure. Le prestazioni nel 2014 sono state erogate dai professionisti della Cooperativa Kaleidoscopio, tranne i bagni assistiti offerti dagli operatori del Centro Diurno.

Hanno avuto accesso al servizio 222 utenti, per un totale di 1179 prestazioni.

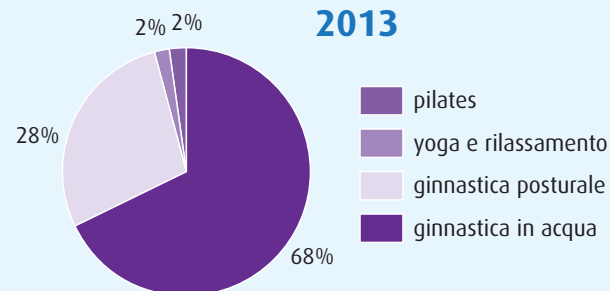
Come si evince dai prospetti riepilogativi riportati sopra, il servizio maggiormente richiesto è il pedicure, che, interessando la cura del piede e conseguentemente la postura e la deambulazione, diventa un servizio imprescindibile per la salute degli anziani.

## Tipologia dei corsi proposti

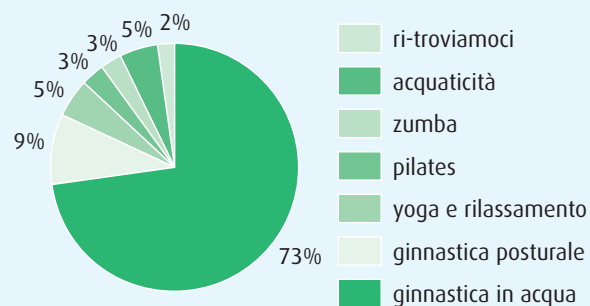
2012



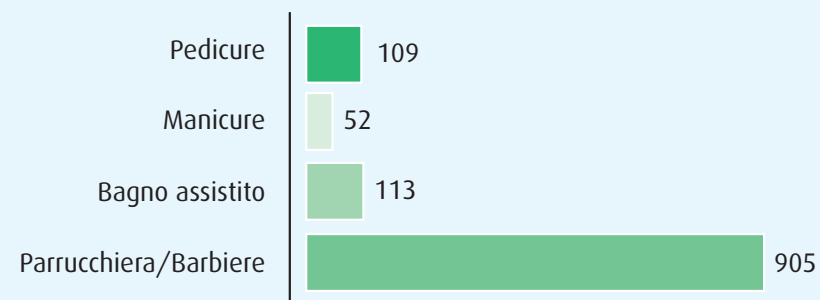
2013



2014



## Prestazioni cura della persona 2014



## Gli spazi aperti al territorio



**Vasca terapeutica:** collocata al secondo piano della struttura, la vasca terapeutica, dotata di ampi spogliatoi e servizi igienici, è attrezzata di percorso idromassaggio terapeutico e panche per idromassaggio ad aria; è destinata all'attività motoria in acqua da parte degli utenti del Centro Servizi, con finalità preventiva e riabilitativa.

**Palestra:** adiacente alla vasca terapeutica, la palestra, dotata di ampi spogliatoi e servizi igienici, è fornita di tutte le attrezzature necessarie allo svolgimento dell'attività motoria del Centro Diurno e del Centro Servizi e di un impianto di filodiffusione della musica autonomo.

**Sala video:** direttamente collegata alla sala lettura del Centro Diurno con porta inserita nella parete mobile, è riservata a proiezioni di video, a conferenze e dibattiti, per gruppi di circa 30 persone, per gruppi più numerosi si mettono in comunicazione le due sale.

**Area "cura della persona":** dotata di ambulatorio per medicazioni, custodia terapie e trattamento di piccoli traumi, che ospita anche la

poltrona e l'attrezzatura per pedicure estetico; locale bagno assistito con servizi igienici.

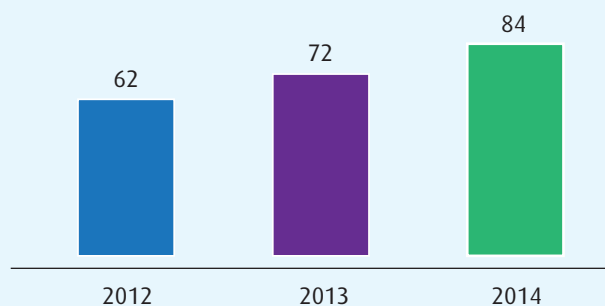
**Sala Incontri:** si trova al terzo piano del Centro Servizi e costituisce l'ambiente più ampio dell'intera struttura, è destinata alla realizzazione di:

- pranzi, cene, feste, balli e altre attività in grande gruppo su richiesta di associazioni e circoli anziani;
- l'organizzazione di convegni, seminari, assemblee, riunioni.

Gli spazi del Centro Servizi di Povo vengono infatti messi a disposizione anche di Circoli, Associazioni sportivo-culturali per tutto l'arco dell'anno e molto significativi risultano essere gli accessi alla vasca terapeutica da parte delle Associazioni che operano in favore dei disabili. È questo un ambito su cui si intende investire in promozione per potenziare l'attività di prevenzione e riabilitativa in acqua a favore di persone disabili. Il Centro Diurno e di Servizi ha rafforzato anche la sua caratteristica di risorsa territoriale per la popolazione dell'area di riferimento del Polo Sociale Argentario, Povo e Villazzano.

Nel grafico l'andamento del n° di contratti stipulati per utilizzo degli spazi del Centro.

### Numero dei contratti stipulati



Il Centro Servizi è pertanto punto di riferimento per:

**Enti e Associazioni** dell'area disabilità: ANFFAS, Ass. Parkinson, ATMAR - Associazione Trentina Malati Reumatici

**Circoli** e soggetti che si rivolgono ad adulto-anziani: UTETD, Circoli Anziani

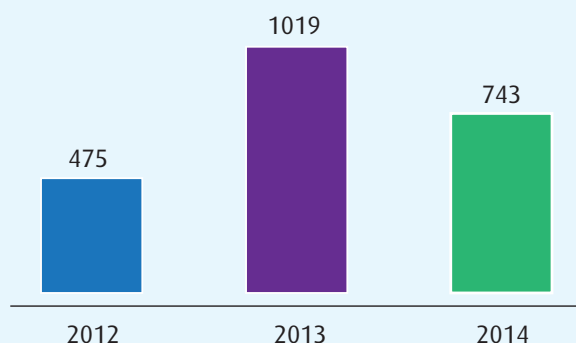
**Organizzazioni Culturali** e di **promozione sociale**: Circolo Culturale Arci Paho, AS.TR.I.D. ONLUS, Associazione di Promozione Sociale Controra, Associazione Culturale ISTHAR, Associazione di Promozione Sociale Le Margherite, Associazione Italo Giapponese Yomoyamabanashi - 4 ciacere, Circolo Burraco, Karamoja Group, LILT - Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori, Associazione Anthurium Rosa - Cammini di Conoscenza, APOGEO Musica e Spettacolo s.c., Associazione Cristalli Indaco, Amici di Casa Mihiri Onlus, Associazione Tersicore, Associazione di Promozione Sociale Fenarete, Associazione Culturale Club Energy, Il Ruscello

**Organizzazioni sportive**: Inspiration ACSD, Associazione Sportiva Free Swim

**Cooperative Sociali**: Società Cooperativa Sociale AM.IC.A Cooperativa Kaleidoscopio.

## Servizio Mensa Aperta al territorio

### Numero totale pasti erogati nel triennio



## La qualità del servizio

Gli utenti sono invitati a una riunione annuale per la presentazione delle attività e la divulgazione di informazioni in merito ai servizi.

La riunione è l'opportunità offerta agli iscritti di comunicare e segnalare aspetti di miglioramento del servizio; è comunque attivo il sistema di segnalazione dei reclami/suggerimenti.

Gli esiti delle verifiche di qualità percepita sono pubblicati annualmente sulla rivista aziendale "Il Melograno".

Essi concorrono alla definizione dei piani annuali di miglioramento.

## Valorizzazione delle persone del territorio

L'obiettivo del Centro è di coinvolgere i propri iscritti in progetti che possano valorizzare la persona.

Vengono quindi organizzati progetti specifici in collaborazione con gli attori sociali della Comunità locale.

Nel dicembre 2012 è stato proposto al Comune di Trento un progetto di sviluppo delle attività a favore del territorio che tiene conto del progressivo ampliamento dei bisogni sociali e della potenziale richiesta di servizi che ne deriva.

Il Centro Servizi svolge, all'interno dell'Azienda, la funzione di ascolto e osservazione del territorio, facendosi insieme portavoce di bisogni e promotore di risposte appropriate. Promuove con gli altri protagonisti della comunità locale nuove opportunità di dialogo e collaborazione.

## 6. RESIDENZE PROTETTE

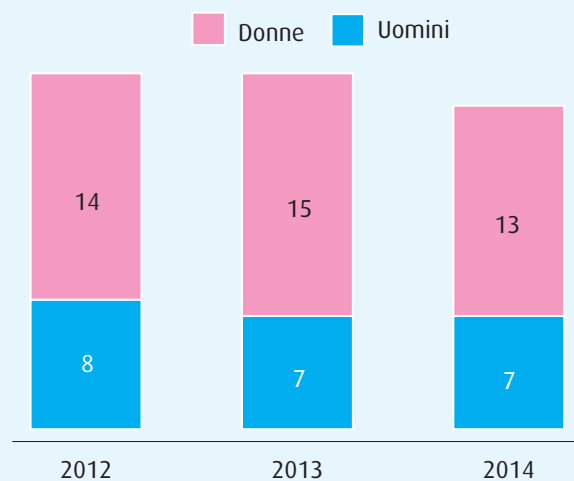


Le Residenze Protette sono destinate a persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti e a persone esposte al rischio di emarginazione che necessitano di un ambiente protetto, che assicuri un minimo supporto assistenziale: non possono conseguentemente rispondere ad esigenze di presenza assistenziale continuativa o di interventi sanitari.

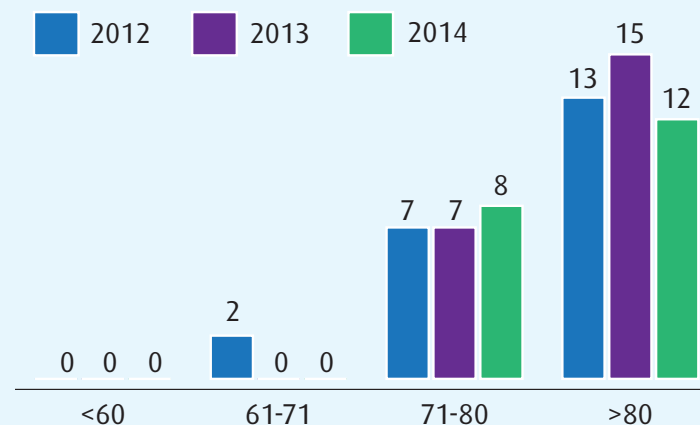
## Tipologia di utenza

N. nuovi utenti per anno	2012	2013	2014
	4	2	4

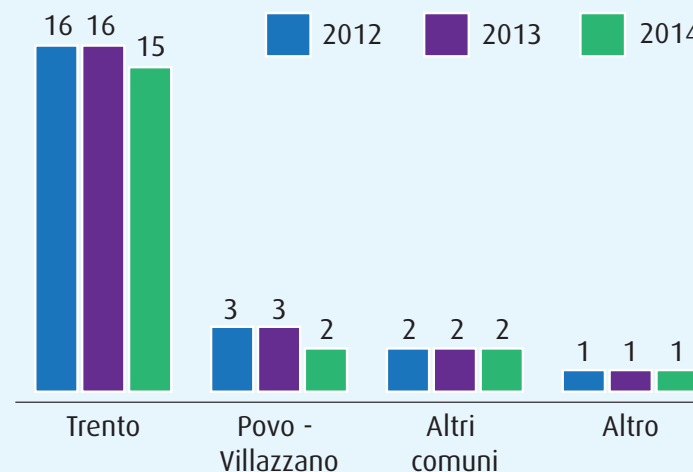
## Genere



## Età

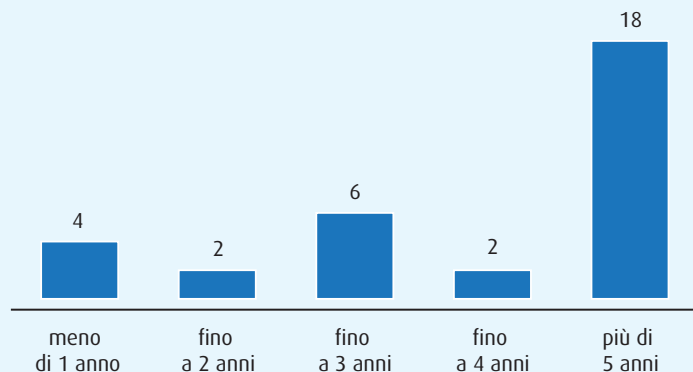


## Provenienza



Nel periodo analizzato le 22 residenze disponibili sono state occupate da adulto-anziani soli.

## Permanenza 2014



## L'offerta

### Sistema di protezione del Residente

Ai Residenti viene offerta una visita giornaliera e il sistema di chiamata per qualsiasi urgenza.

La visita quotidiana da parte di un Operatore socio-assistenziale è finalizzata a:

- contatto, visita di cortesia;
- raccolta di richieste di natura sanitaria o per guasti;
- comunicazioni di servizio o organizzative.

Inoltre il Residente ha la possibilità di chiamata immediata / urgente al Personale assistenziale dedicato sia di giorno che di notte, mediante l'utilizzo dell'interfono dell'appartamento.

Per rendere più efficace il sistema di protezione, dal 2012 sono stati messi a disposizione del Residente anche i seguenti strumenti:

- Chiamata telefonica al centralino 24 ore su 24.
- Recapito settimanale: Le giornate di recapito alloggi: nel 2013 sono state 44, nel 2014 invece 41.
- Il punto di ascolto è gestito alternativamente dall'educatore referente, da un operatore del Nucleo Rosa o da un volontario.
- Attivazione dei servizi territoriali (es. pasti a domicilio) da parte dell'educatore Professionale.
- L'assistenza infermieristica: viene erogata dal Servizio Domiciliare dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, nelle fasce orarie stabilite.

### Servizi offerti

Il canone fisso del servizio comprende oltre l'uso dell'appartamento:

- le utenze;
- il servizio di piccoli interventi di manutenzione dell'immobile;
- il servizio di pulizia (1 intervento mensile e 1 straordinario annuale).

I Residenti possono richiedere il servizio di Mensa aperta dedicato agli utenti del territorio.



## La qualità del servizio

### Strumenti di ascolto del Residente

Il Residente può usufruire di un punto di ascolto settimanale gestito da Educatore professionale o personale incaricato (anche volontario)



Risultati per il Residente:

- sentirsi ascoltato e far conoscere situazioni particolari;
- trovare supporto relazionale;
- ottenere informazioni sull'utilizzo di vari Servizi;
- aiuto per attivare l'intervento dell'Assistente Sociale del territorio;
- contatti con i Responsabili dell'Azienda;
- avanzare richieste varie;
- fare segnalazioni per assistenza nella gestione dei guasti e manutenzioni.

Sono organizzate inoltre riunioni trimestrali con i Referenti dell'Azienda per ascolto, scambio e confronto sull'andamento del Servizio.

### L'attività di coordinamento e di raccordo con il Comune

L'Educatore Professionale sovrintende e coordina l'attività degli operatori, degli animatori e dei volontari, raccoglie le informazioni rilevanti relative ai Residenti e funge da raccordo con l'Assistente Sociale di Territorio e del Servizio Casa e Residenze Protette.

### Vita di comunità dei Residenti e integrazione con il territorio

Previa domanda agli uffici del Polo Sociale (situati nell'edificio accanto alle Residenze Protette) il Residente può accedere al Centro Diurno per partecipare alle attività o per accedere alla Mensa aperta.

Il Residente ha anche la possibilità di partecipare alle attività proposte dal Centro Servizi.

Viene offerto dai Volontari dell'Azienda un servizio di visite a domicilio, piccole commissioni e realizzazione di gruppi di attività e laboratori.

## 7. PASTI A DOMICILIO E MENSA APERTA



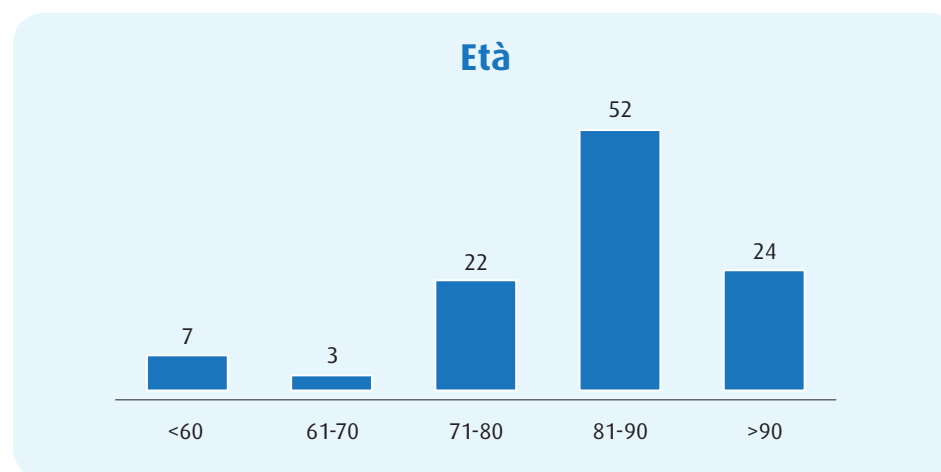
Il Servizio di confezionamento dei pasti per il domicilio è un'attività che l'Azienda svolge per conto del Comune di Trento con una collaborazione consolidata negli anni. Il Servizio è erogato in stretta collaborazione con la Soc. Coop. Kaleidoscopio, incaricata direttamente dal Comune di Trento del servizio di consegna.

Il Servizio di Ristorazione prepara i pasti per gli utenti del domicilio sulla base della prenotazione individuale (scelte dal menù stagionale della RSA), accolta settimanalmente dall'operatore addetto alla consegna.

### Tipologia di utenza

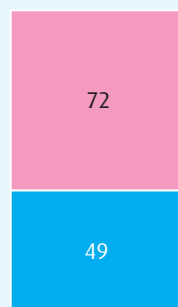
Distribuzione per fasce d'età e distinti per genere degli utenti dei pasti a domicilio.

Tipologia e distribuzione per fasce d'età dell'utenza che usufruisce dei pasti a domicilio.



## Genere

Donne Uomini



2014

## L'offerta

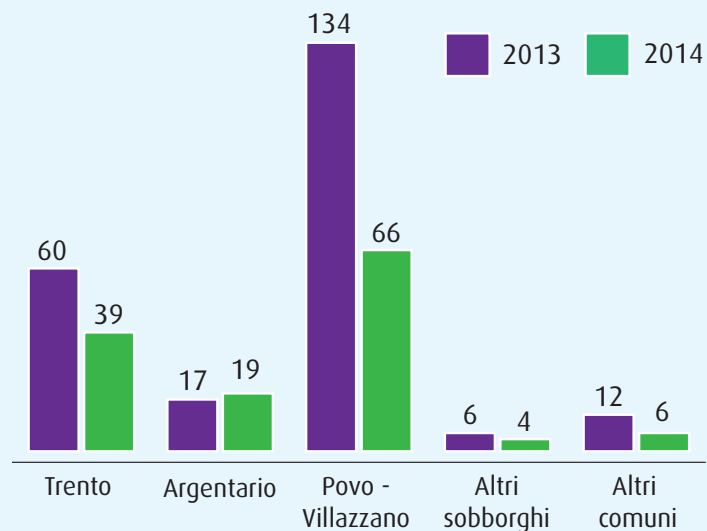


Il numero di pasti che il Comune di Trento commissiona all'Azienda nel triennio segue una tendenza decrescente, come evidenziato in tabella.

N° nuovi utenti per anno	2012	2013	2014
N° pasti consegnati a domicilio	24.303	25.221	26.811
Media giornaliera degli utenti nei giorni feriali	78	81	86

78

Gli utenti nel territorio sono così distribuiti



## La qualità del servizio

Dal 2014 agli utenti a domicilio viene consegnato il menù completo estivo e invernale con le proposte sulle 5 settimane per favorire la scelta nel quotidiano. Nel 2014 è stata consegnata la brochure di presentazione del servizio ristorazione edita da Risto3, la ditta attualmente incaricata per l'APSP per la preparazione dei pasti.

## 8. PUNTO PRELIEVI



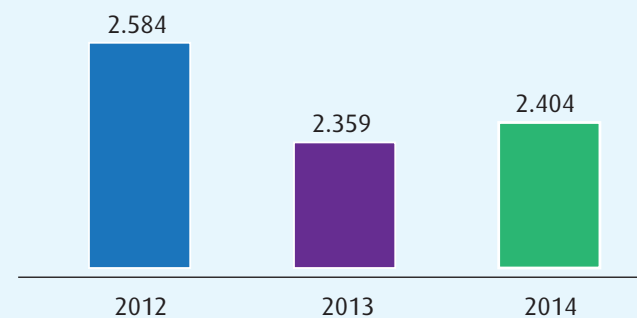
### L'offerta



Il servizio di Punto Prelevi è offerto alla cittadinanza dal 2009, ed è svolto in convenzione con l'Azienda Sanitaria di Trento. Si svolge nell'arco di due ore per due giorni alla settimana. Coerentemente con la *mission* che l'Azienda ha assegnato al servizio, che è quella di assicurare la vicinanza dello sportello e la rapidità della prestazione alla fascia d'utenza anziana del territorio, riducendo il disagio di recarsi a un punto prelievi della città distante e spesso affollato. Nei primi mesi del 2012 l'intera attività di Punto Prelevi (sportello accettazione/segreteria e ambulatorio) è stata trasferita dalla sede del Centro Polifunzionale (locali in affitto) agli spazi dedicati all'interno dell'edificio sede, principalmente allo scopo del contenimento dei costi di gestione.

	2012	2013	2014
GG di prelievo garantite	101	98	100
N° medio di prelievi a giornata	26	24	24

### Totale prestazioni/anno

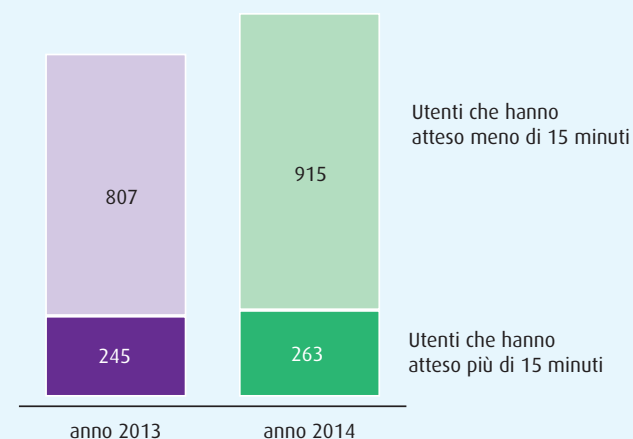




## La qualità del servizio

L'Azienda ha previsto di poter garantire tempi di attesa dall'accettazione all'esecuzione del prelievo entro i 15 minuti per il 70% dell'utenza.

### Tempo di attesa



### Qualità percepita

Il *Questionario di gradimento* del servizio è a disposizione per esprimere il proprio parere. La raccolta su base volontaria non consente di avere un riscontro numericamente valido della qualità percepita quindi non possiamo trarre conclusioni sulla percezione effettiva ma va considerato come uno spunto rispetto a criticità o apprezzamenti del servizio.

Lo strumento consente di valorizzare la collaborazione alla costruzione del servizio da parte degli utenti che compilano anche se costituisce l'1% degli utenti. Il n° dei questionari compilati nel 2014 sono 32.

## 9. PUNTO RIABILITATIVO



Con determinazione n. 7 d.d. 20/01/2011 del Dirigente del Servizio Organizzazione e Qualità delle attività sanitarie della Provincia Autonoma di Trento è stato rilasciato l'accREDITAMENTO istituzionale all'Azienda pubblica di servizi alla persona "Margherita Grazioli" per l'attività di recupero e rieducazione funzionale a favore della popolazione.

In data **1 marzo 2011** è stato quindi aperto il Punto Riabilitativo rivolto agli esterni.

### Tipologia di utenza

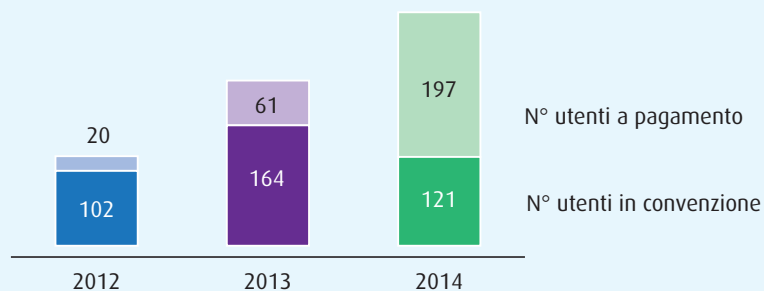
Gli utenti del Punto Riabilitativo sono adulto-anziani ma anche persone giovani.

81

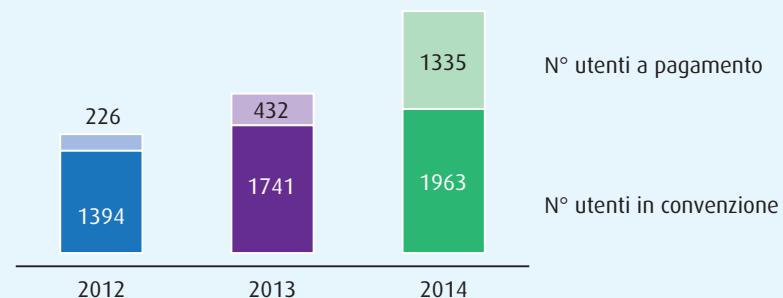
### L'offerta

L'incremento progressivo delle attività a pagamento risponde a un preciso indirizzo dell'Azienda verso le prestazioni al territorio.

### Utenti nel triennio



### Prestazioni nel triennio



Questi i dettagli delle prestazioni:

#### In convenzione:

	Elettroterapia Antalgica Diadinamica	Elettroterapia Antalgica TENS	Esercizi posturali	Rieducazione neuromotoria individuale	Rieducazione funzionale	Training deambulatori	Totale complessivo
<b>2012</b>	58	138	28	230	870	70	1.394
<b>2013</b>	70	140	20	133	1.268	110	1.741
<b>2014</b>	153	148	0	340	1.212	110	1.963

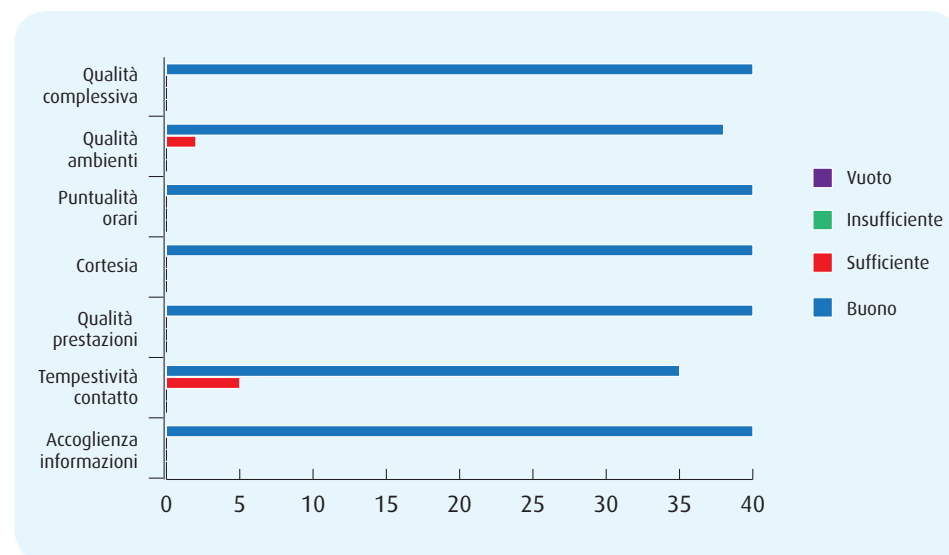
#### A pagamento:

	ElettroTerapia antalgica Diadinamica	Ellettroterapia Antalgica TENS	Ginnastica individuale	Laserterapia	Massoterapia distrettuale	Rieducazione motoria individuale	TECAR terapia localizzata	Ultrasuono terapia	Valutazione funzionale fisioterapica	Altro	Totale complessivo
<b>2012</b>	18	40	0	10	15	47	26	70	0	0	226
<b>2013</b>	10	8	12	0	35	188	65	82	17	15	432
<b>2014</b>	0	8	2	26	114	540	366	138	127	14	1.335

## La qualità del servizio

La raccolta essendo volontaria non consente di avere un riscontro numericamente valido della qualità percepita quindi non possiamo trarre conclusioni sulla percezione effettiva ma considerarlo solo come uno spunto rispetto a criticità o apprezzamenti del servizio.

A titolo indicativo presentiamo i dati dell'ultima elaborazione nel 2014. Il riscontro solo indicativo dell'utenza attraverso i questionari rispetto ai fattori di qualità del servizio è positivo.



## 10. LE RISORSE UMANE Sala Rip



L'APSP "Margherita Grazioli" riconosce l'importanza delle proprie risorse umane, che svolgono un ruolo fondamentale nella gestione e sviluppo dei servizi rivolti alla cura della persona. Di fronte alle sfide future e alla complessità dei bisogni sociali emergenti risulta ancor più importante per la nostra Azienda mantenere vivi i principi fondamentali di riferimento nelle politiche di acquisizione e gestione delle risorse umane:



- **La valorizzazione delle persone** nei processi organizzativi volti a favorire il lavoro di gruppo e di équipe nella gestione dei servizi.
- **La correttezza nelle relazioni e il rispetto della normativa e dei contratti.**
- **La promozione della sicurezza sul luogo di lavoro** attraverso azioni mirate alla creazione e mantenimento di un ambiente di lavoro sicuro per i propri collaboratori.
- **L'attenzione verso la conciliazione tra tempi di lavoro e tempi di vita** con l'obiettivo di coniugare le necessità organizzative e le necessità personali e familiari del proprio personale.

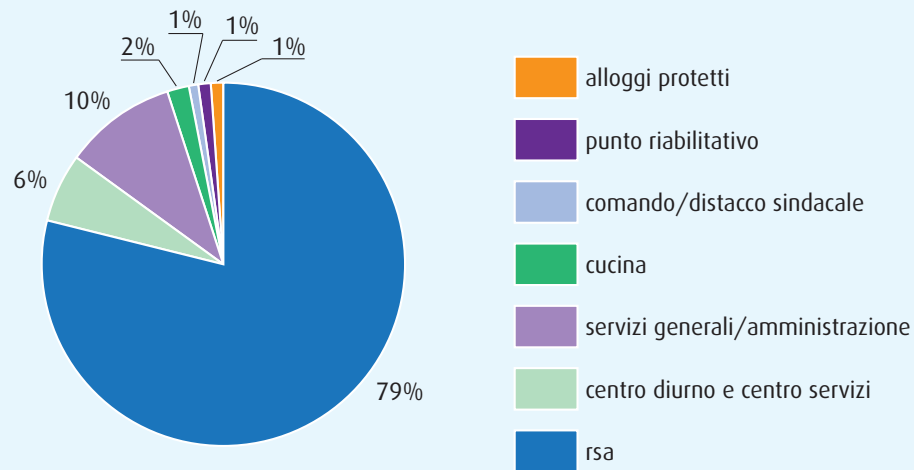
## Dati sul personale

Dato	2014
N. dipendenti al 31 dicembre	177
N. Assunzioni	42
N. Cessazioni	44
Personale attivo al 1° gennaio	180
Organico medio dell'esercizio	182,5
Turnover Complessivo	47,12%
Turnover Negativo	24,44%
Turnover Positivo	23,33%

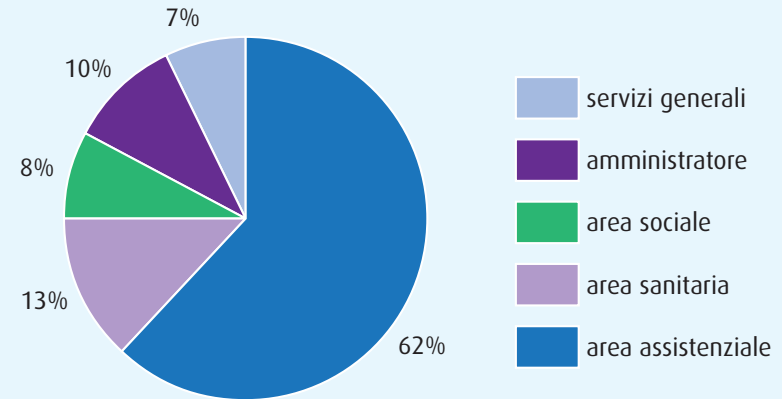
I dati sono riferiti al 31/12/2014

## Il personale nei servizi dell'Azienda

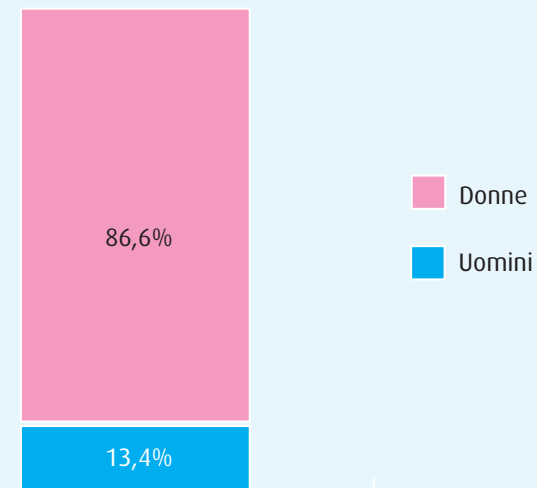
### Distribuzione personale sui servizi al 31/12/2014



### Personale per area

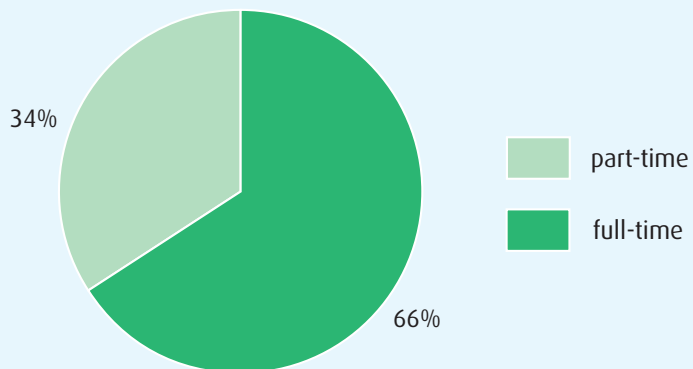


### Personale per genere

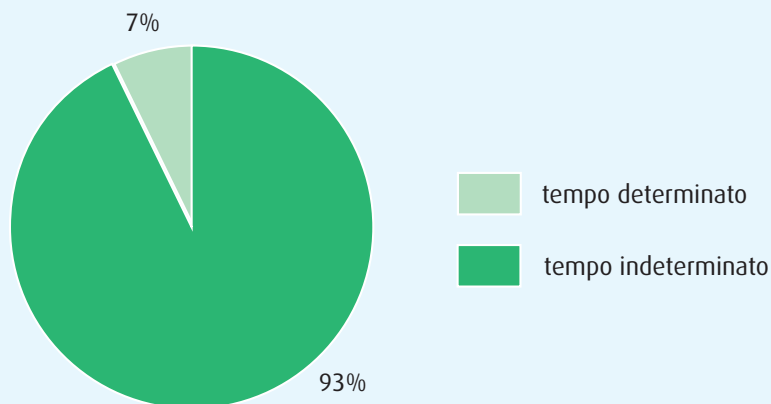


\*Non risultano ricompresi nel grafico gli addetti impiegati in attività complementari (servizio ristorazione, pulizie/sanificazione ambientale, guardaroba e lavanderia), svolte con il ricorso a gestioni in outsourcing.

### Carico orario



### Tipologia contrattuale



I dati sono riferiti al 31/12/2014

## Analisi andamento anagrafico dipendenti nel triennio

Il differimento progressivo dell'età pensionabile e le politiche di welfare sociale sempre meno inclusive vanno a impattare significativamente in organizzazioni come la nostra con un'alta componente femminile; il progressivo invecchiamento del personale, impiegato in servizi a contatto diretto con l'utenza, porta a delle inevitabili conseguenze:



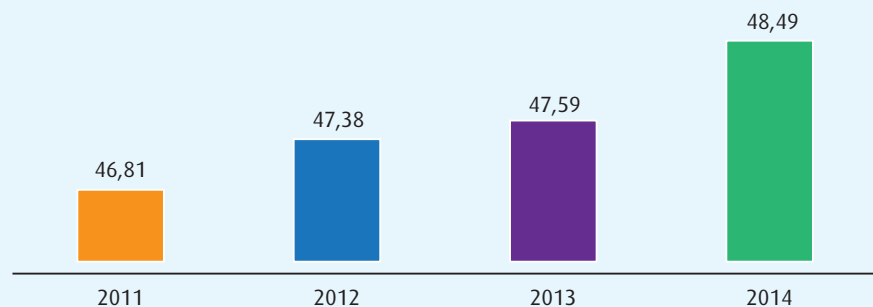
- aumento delle limitazioni allo svolgimento della mansione;
- aumento dell'assenteismo dovuto a malattie brevi e patologie gravi;
- aumento delle richieste per assistenza ai familiari disabili (3 giorni di permesso - legge 104 e congedo straordinario fino a due anni - Legge 151/2001).

Si precisa per completezza che le assenze (per malattie e per la fruizione di permessi e congedi) sono totalmente a carico delle APSP, non essendo previsti rimborsi da parte dell'INPS.

In un contesto, come quello attuale, di riduzione dei finanziamenti pubblici, dovranno essere necessariamente individuati nuovi modelli assistenziali, che tengano conto dei sopra citati aspetti.

Trovare un giusto equilibrio fra il mantenimento della qualità dei servizi e la sostenibilità economica rappresenta una sfida prioritaria da affrontare.

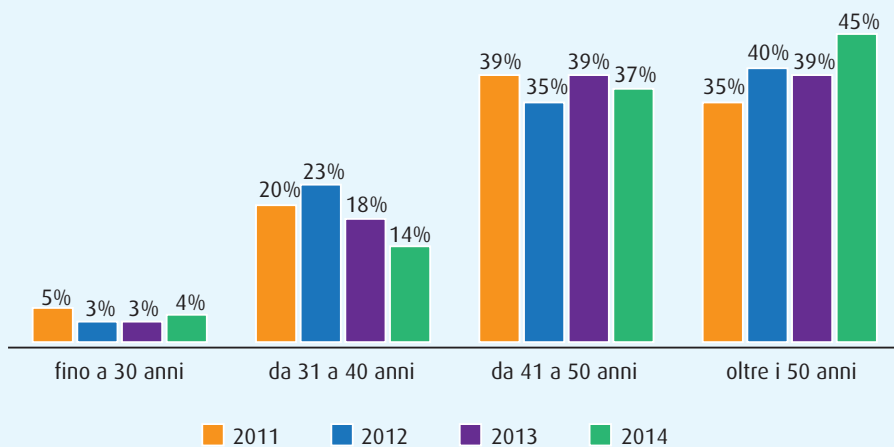
## Età media dei dipendenti di ruolo



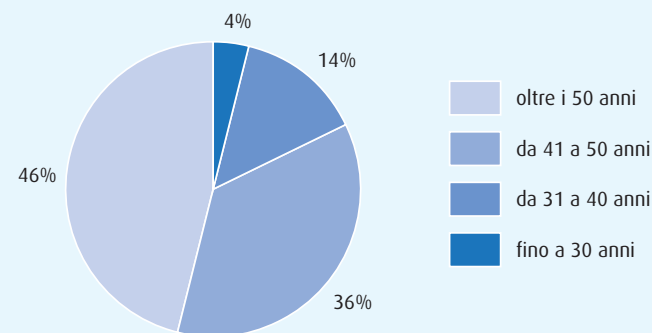
## Distribuzione per età anagrafica nelle varie aree al 31/12/2014

AREA	FASCIA ETÀ			
	fino a 30 anni	da 31 a 40 anni	da 41 a 50 anni	oltre i 50 anni
AREA ASSISTENZIALE	67%	61%	59%	64%
AREA SANITARIA	33%	9%	16%	11%
AREA SOCIALE	0%	17%	0%	7%
AMMINISTRAZIONE	0%	9%	23%	5%
SERVIZI GENERALI	0%	4%	2%	13%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

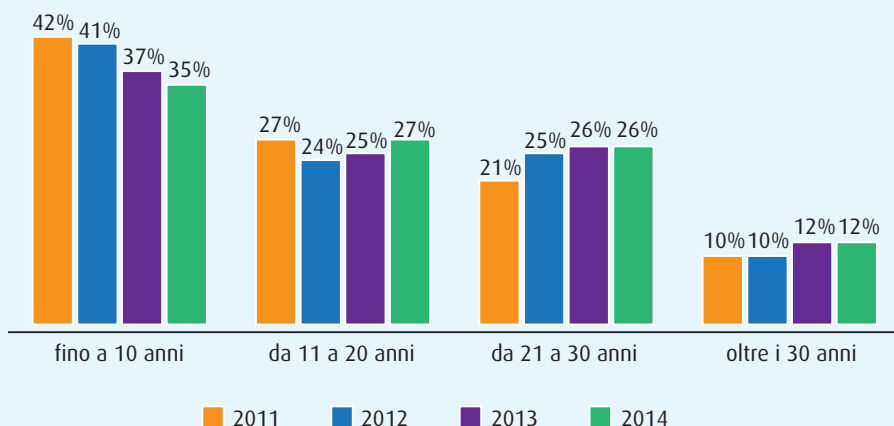
## Distribuzione per fasce d'età



## Distribuzione per fasce d'età



## Distribuzione per anzianità di servizio (2011-2014)

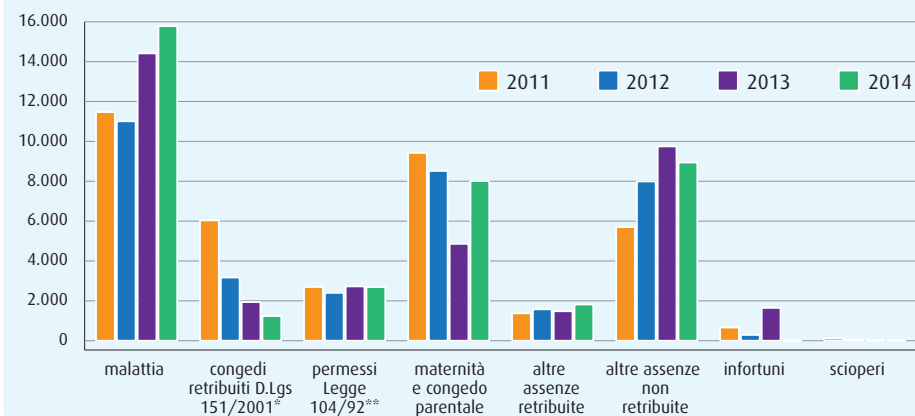


## Distribuzione delle tipologie di assenza nel triennio

L'analisi dei dati relativi alla natura delle assenze del personale dipendente riveste un ruolo importante nella progettazione dei servizi e nella gestione delle risorse umane. Il grafico mostra come siano le assenze per malattia a incidere maggiormente, seguite dalle assenze per maternità e dalle assenze non retribuite. Le malattie e le assenze non retribuite hanno subito un forte incremento nel corso degli ultimi anni: le prime sono inevitabilmente legate al crescere dell'età media, mentre le seconde sono da attribuire a richieste sempre più frequenti di aspettative non retribuite da parte dei dipendenti. In risposta a tale andamento l'Amministrazione ha fronteggiato le assenze con personale sostitutivo, al fine di garantire al personale in servizio la fruizione delle ferie spettanti e il recupero del monte ore arretrato.



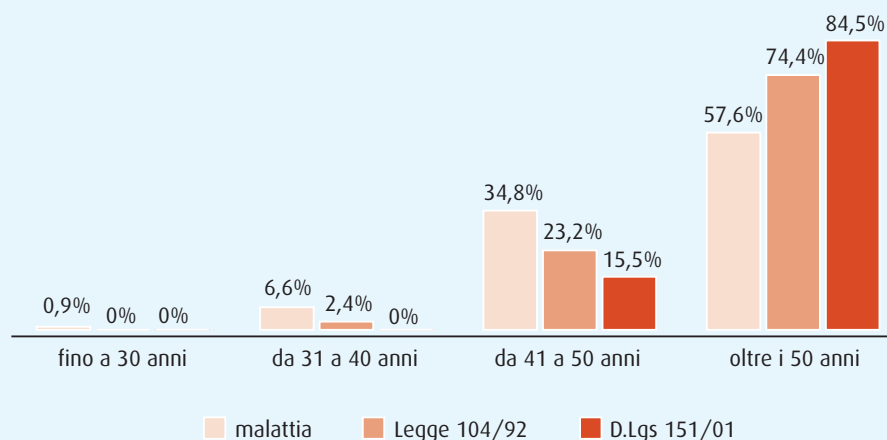
## Assenze suddivise per tipologia (in ore)



\* Congedo straordinario fino ai 2 anni per assistenza ai familiari disabili.

\*\* Permessi retribuiti - 3 giorni al mese per assistenza ai familiari disabili.

## Andamento delle assenze nelle varie fasce d'età

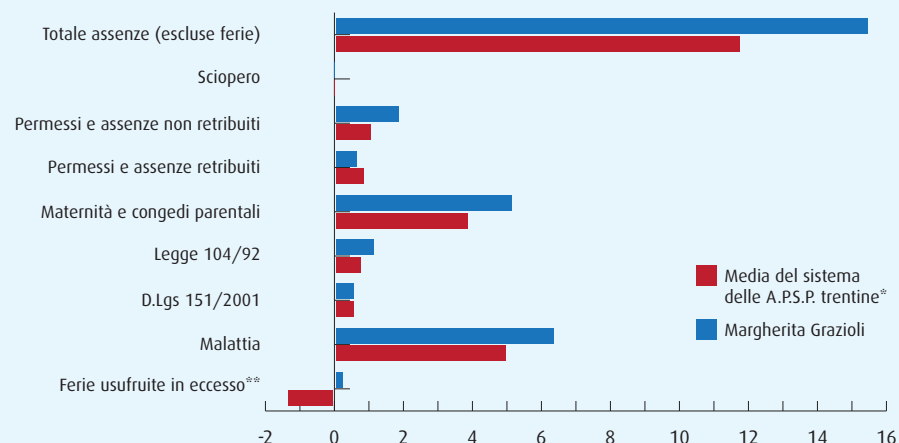


I dati riguardano il personale dipendente

Dal grafico si evidenzia come le assenze dovute a malattia e alla fruizione di permessi e congedi straordinari per assistenza a familiari disabili (permessi Legge 104 - 3 giorni al mese e congedi straordinari Legge 151/2001 - fino a 2 anni) si concentrano nella fascia d'età "oltre i 50 anni".

## Tipologie di assenze: confronto con la media del sistema delle APSP Trentine

### Andamento delle assenze nelle varie fasce d'età



\* Fonte: Sistema di Monitoraggio delle APSP e delle RSA trentine Punto di Osservazione Integrato- Smart Point - Anno 2014.

\*\* Il dato sulle assenze non va a impattare sulla gestione dei servizi e sulla qualità del lavoro del personale in servizio, a cui viene garantita la fruizione delle giornate di ferie spettanti grazie all'integrazione di personale sostitutivo e ad azioni mirate all'ottimizzazione delle risorse. Tale aspetto costituisce un punto di forza della gestione del personale dell'APSP "Margherita Grazioli".

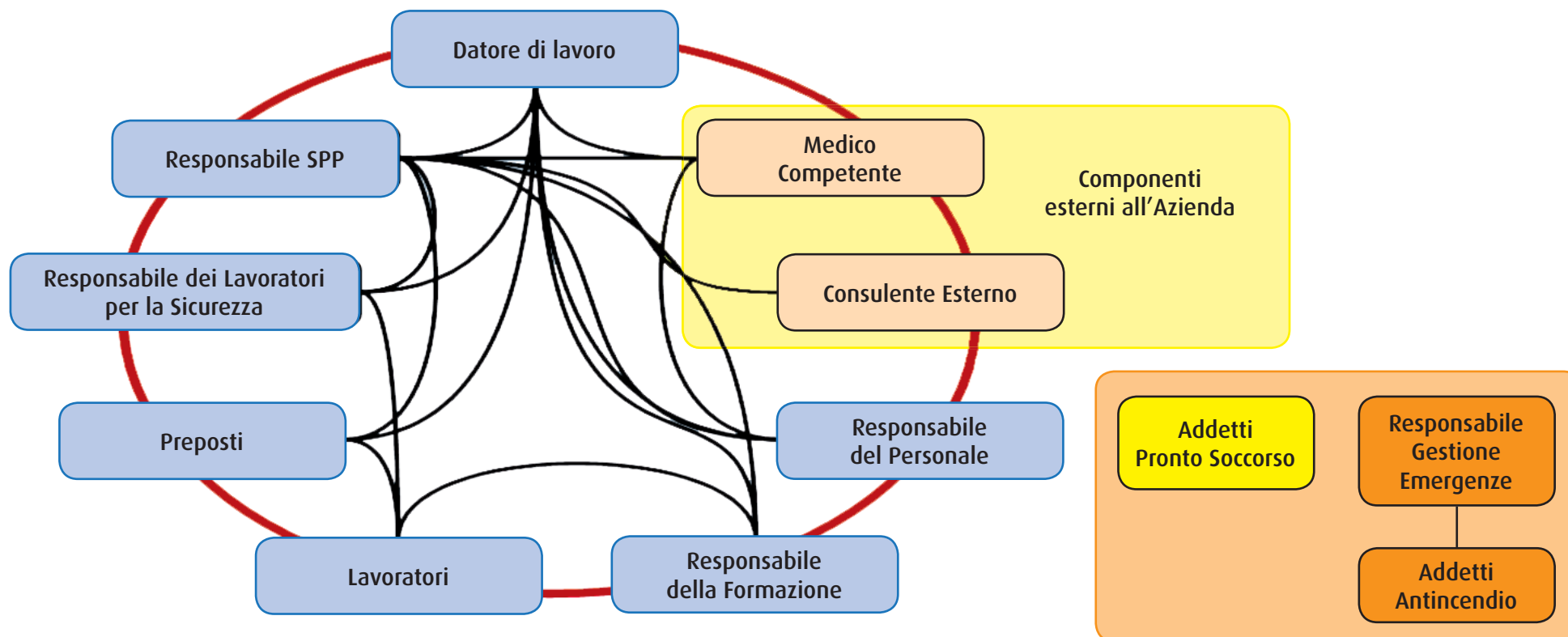
In questo grafico le varie tipologie di assenza vengono raffrontate con le medie del sistema delle APSP trentine; si sottolinea che sul totale delle assenze incidono le assenze per maternità/congedi parentali e permessi/assenze non retribuite; ciò è una conferma delle politiche aziendali attivate dall'Ente in tema di conciliazione dei tempi lavoro-famiglia.

## Sicurezza dei lavoratori

La gestione della sicurezza per i lavoratori segue le direttive della legislazione vigente, in particolar modo il D. Lgs. 81/08 come integrato dal

D. Lgs. 106/09; l'APSP "Margherita Grazioli" è particolarmente attenta alla salute e sicurezza del lavoratore, e molte risorse sono dedicate allo sviluppo continuo del sistema-sicurezza. Il documento di valutazione rischi è stato aggiornato nel dicembre 2012

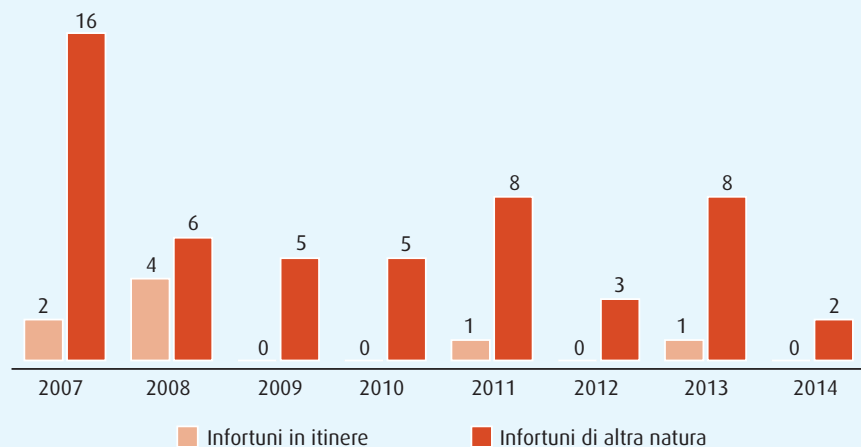
Il sistema della sicurezza con le principali interazioni è schematicamente così organizzato:



L'Azienda si avvale della collaborazione tra l'RSPP e il Responsabile della Formazione per programmare i corsi di formazione in ambito della sicurezza sia rivolti ai neoassunti sia secondo il programma prestabilito

per gli aggiornamenti, essendo già a tutti gli effetti in regola con le indicazioni dell'Accordo Stato - Regioni del 21 dicembre 2011. Per i dati relativi alla formazione si rimanda al capitolo relativo.

## Numero degli infortuni



Un dato di rilevanza in ambito della sicurezza è il numero degli infortuni, che si attesta su valori sostanzialmente fisiologici rispetto alla struttura organizzativa e al numero di lavoratori e con un trend tendenzialmente in calo negli ultimi anni.

L'Azienda adotta da alcuni anni l'indice MAPO (Movimentazione e Assistenza Pazienti Ospedalizzati) per la valutazione del rischio nella movimentazione manuale dei pazienti.

L'indice MAPO permette di dare una valutazione quantitativa del livello di rischio a cui sono esposti i lavoratori, accertandone i diversi livelli in funzione delle condizioni ambientali presenti nella struttura, permettendo di individuare l'ambito in cui operare per ridurlo (formazione, ambiente, procedure, ausili, carrozzine, organizzazione, ...).

L'indice MAPO viene aggiornato annualmente per tener conto della variazione delle condizioni dei residenti, delle modifiche strutturali, della variazione di dotazione di ausili eccetera.

Negli anni 2013-2015 l'indice rimane sostanzialmente invariato attestandosi a un livello di rischio basso.

Il sistema *sicurezza* adottato dall'Azienda è ciclico e in continua evoluzione: vengono costantemente analizzati i rischi residui a cui sono esposti lavoratori e residenti, si valutano le misure di riduzione del rischio, si mettono in pratica e si procede a una valutazione per verificare l'efficacia dei provvedimenti adottati.

## Attivazione progetti per l'occupazione

Prosegue dal 2007 l'adesione al **Progetto Intervento 19** per l'accompagnamento all'occupazione attraverso lavori socialmente utili, finanziato dall'Agenzia del Lavoro della PAT.

L'Azienda si avvale della presenza, all'interno dei propri Servizi, di un gruppo di collaboratori dipendenti della Cooperativa Sociale Aurora che si occupa di inserimenti lavorativi.

Obiettivo dell'attivazione di questa risorsa è rinforzare l'azione del Servizio Animazione in Azienda, attraverso l'affiancamento e la collaborazione con le figure assegnate al Servizio. Nel corso degli anni il progetto ha ampliato sia il numero delle risorse impiegate che gli ambiti di collaborazione. Pertanto l'intervento della squadra di Intervento 19 garantisce interventi che nel triennio sono andati ad ampliarsi fino all'attuale definizione.



Riepilogo delle risorse nel triennio.

Descrizione delle risorse	2012	2013	2014
<b>Caposquadra</b>	1 tempo pieno 35h/sett	1 tempo pieno 35h/sett	1 tempo pieno 35h/sett
<b>Operatori in RSA</b>	2 tempo parziale 16h/sett 4 tempo parziale 20h/sett 2 tempo parziale 24h/sett	1 tempo parziale 16h/sett 7 tempo parziale 20h/sett	8 tempo parziale 20h/sett
<b>Operatori in Centro Diurno</b>	1 tempo parziale 20h/sett	1 tempo parziale 24h/sett	1 tempo parziale 24h/sett
<b>Operatori per il verde</b>	2 tempo parziale 20h/sett	2 tempo parziale 20h/sett-aprile/ novembre	2 tempo parziale 20h/sett-aprile/ novembre

Formazione dedicata alle persone di *Intervento 19* che ha supportato l'ampliamento delle mansioni loro affidate.

Formazione delle risorse	2012	2013	2014
	16 ore	16 ore	12 ore

## ***Altre forme di promozione del lavoro***

Si tratta di Laboratori occupazionali attivati in contesti favorevoli dell'Azienda per sostenere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

**Laboratorio  
occupazionale nel  
contesto bar**

**Laboratorio  
occupazionale  
nel contesto  
assistenziale**

**Laboratorio  
occupazionale nel  
contesto Cucina**





Nello stile di lavoro che caratterizza l'APSP "Margherita Grazioli", si è adottata una modalità di stesura partecipata, che ha coinvolto in prima persona Presidente, Direttore Generale, responsabili e collaboratori referenti per le singole aree e servizi.

*Un particolare ringraziamento a tutti coloro  
che hanno contribuito alla realizzazione di questo documento.*



AZIENDA PUBBLICA  
DI SERVIZI ALLA PERSONA

## **Margherita Grazioli**

Fr. Povo Via della Resistenza, 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229  
e-mail: [info@apspgrazioli.it](mailto:info@apspgrazioli.it) - sito internet: [www.apspgrazioli.it](http://www.apspgrazioli.it)

### **RSA**

Via della Resistenza, 63  
Tel. 0461 810688  
Fax 0461 811487

### **Residenze Protette**

Via della Resistenza, 61/A  
Tel. 0461 810688

### **Centro Diurno**

Via della Resistenza, 61/F  
Tel. 0461 818102  
Fax 0461 818129

### **Punto Riabilitativo**

Via della Resistenza, 63  
Tel. 0461 810688  
Fax 0461 811487

### **Centro Servizi**

Via della Resistenza, 61/F  
Tel. 0461 818101  
Fax 0461 818129

### **Punto Prelievi**

Via della Resistenza, 63  
Cassa: Via della Resistenza, 63 Tel. 0461 810688