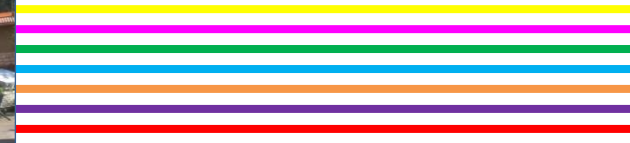




**AZIENDA PUBBLICA di SERVIZI alla PERSONA di BRENTONICO**

*Via Balista n. 7*

**BRENTONICO (TN)**



**Bilancio Sociale**  
**Anno 2022**

A.P.S.P. di Brentonico  
via Balista, 7  
38060 Brentonico (TN)  
Numero telefonico: 0464/395332  
Fax: 0464/395757  
Sito web: [www.apspbrentonico.it](http://www.apspbrentonico.it)  
e-mail: [info@apspbrentonico.it](mailto:info@apspbrentonico.it)  
Pec: [apspbrentonico@postagantita.eu](mailto:apspbrentonico@postagantita.eu)  
Redatto il 05.09.2023  
Copyright 2023  
Tutti i diritti riservati.

Il presente documento è consultabile e scaricabile dal sito [www.apspbrentonico.it](http://www.apspbrentonico.it), sezione Qualità.

# Sommario

<b>Premessa</b>	pag. 4
<b>Nota Metodologica</b>	pag. 7
<b>L'A.P.S.P. si presenta</b>	pag. 8
- I Servizi	pag. 9
- Lo Statuto	pag. 10
- Governance	pag. 12
- La struttura organizzativa	pag. 13
- Stakeholders	pag. 14
- Le Risorse Umane	pag. 16
<b>I Servizi alla Persona</b>	pag. 22
- Residenziali	pag. 24
- Ambulatoriali	pag. 27
- Al domicilio	pag. 28
- Locazione Presidi ed Ausili e Camera Mortuaria	pag. 29
<b>Il Valore Sociale</b>	pag. 30
<b>I Valori Creati</b>	pag. 32
<b>Impegni assunti</b>	pag. 35
<b>Lavorando per il Futuro</b>	pag. 42

# Premessa

Il Bilancio Sociale dell'A.P.S.P. di Brentonico, giunto alla sua quinta edizione, è uno strumento attraverso il quale rendiamo conto della mission, delle attività e dei servizi svolti dell'Azienda.

## Perché il Bilancio?

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

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





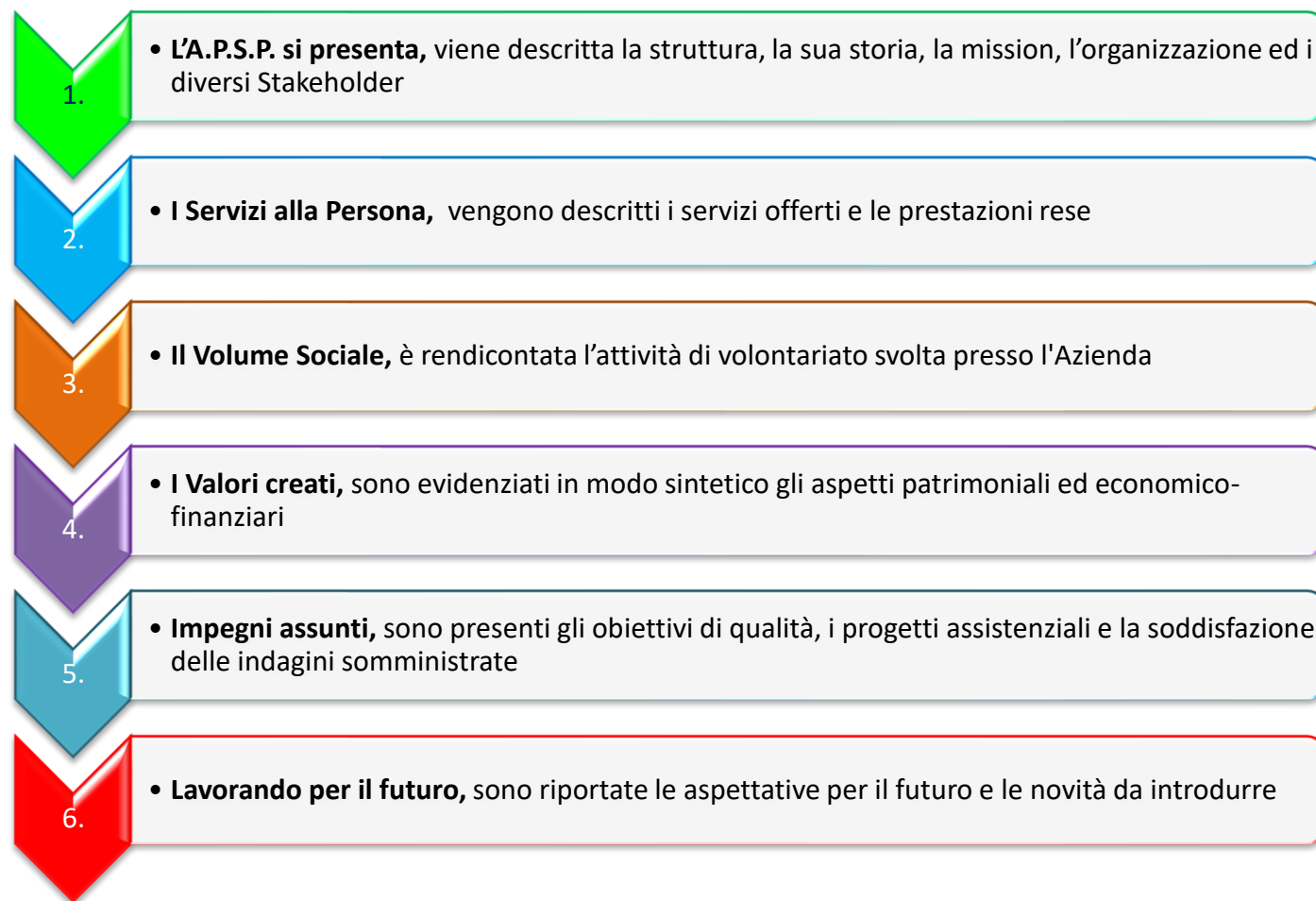
## I PRINCIPI GUIDA DEL BILANCIO SOCIALE

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



# Nota Metodologica

Questo documento è composto da sei aree



**Periodo di riferimento:** Anno 2022

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

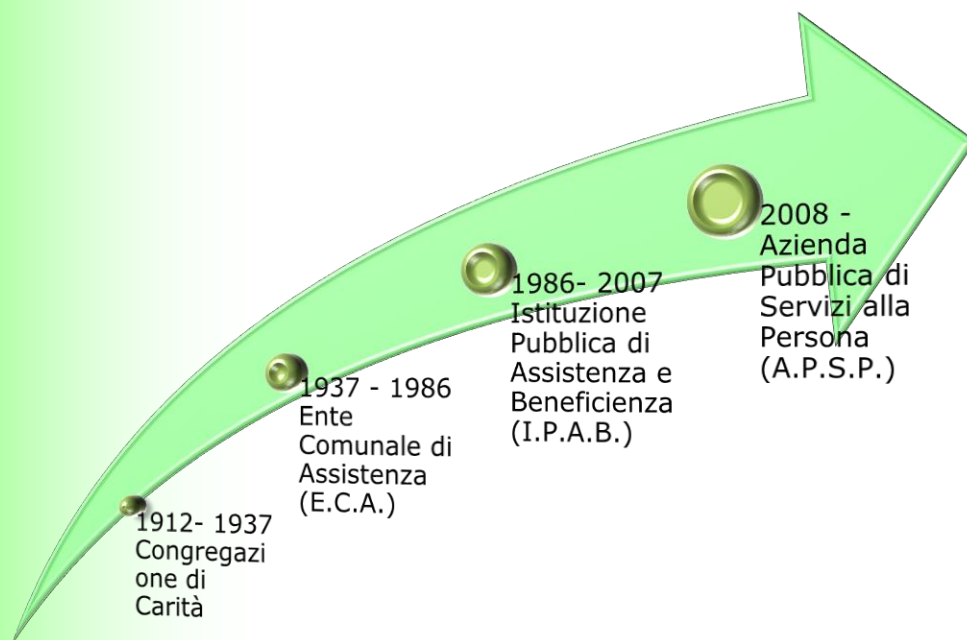
## CHI SIAMO

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

## LA NOSTRA MISSION

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

## CENNI STORICI



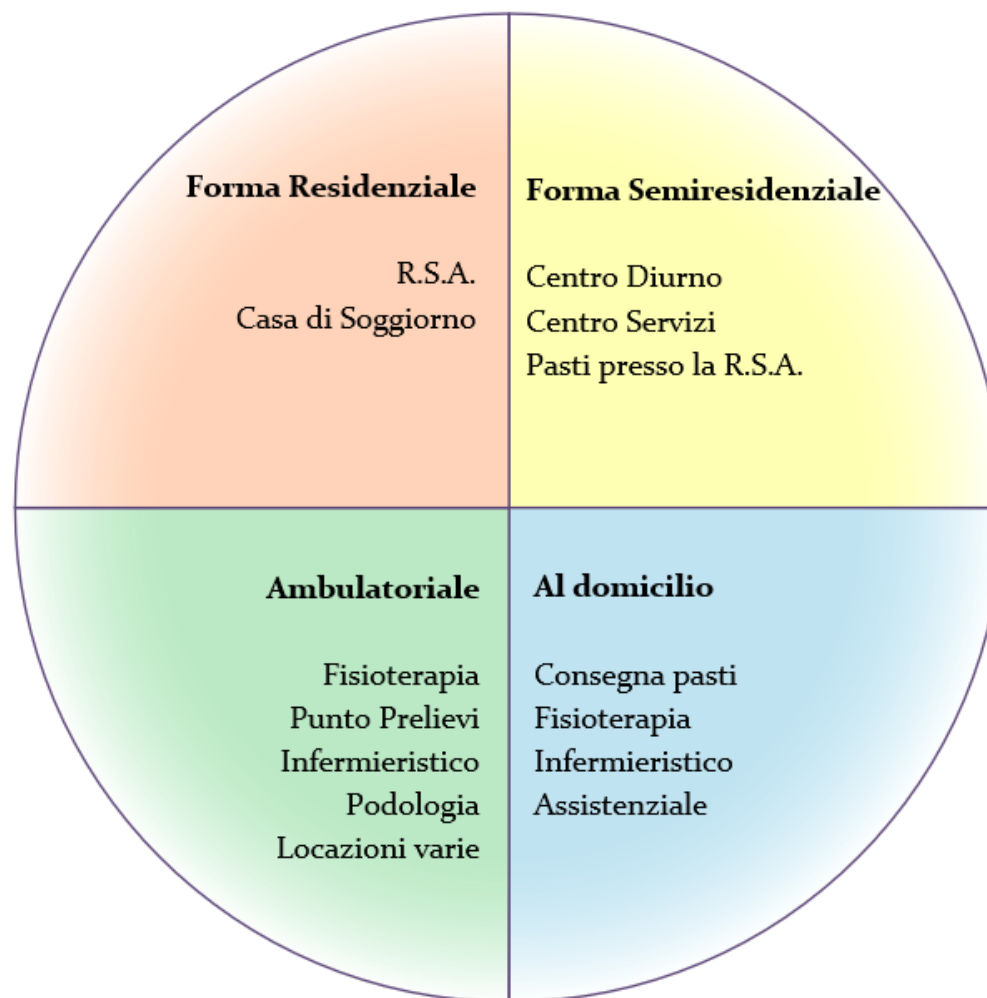
1995 - 2022



1912 - 1995



## I SERVIZI





## LO STATUTO:

### SCOPI DELL'AZIENDA (ART. 2)

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

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

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

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

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

## GOVERNANCE

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

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

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

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

Sedute di Consiglio:  
n. 11

Deliberazioni:  
n. 70

Determinazioni:  
n. 168

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

<b>Presidente</b>	<i>Moreno Broggi (fino al 29.08.22)</i>
<b>Vicepresidente</b>	<i>Pastorelli Elisa (dal 23.02.22)</i>
<b>Consigliere</b>	<i>Angheben Egizia</i>
<b>Consigliere</b>	<i>Passerini Elsa</i>
<b>Consigliere</b>	<i>Passerini Maurizio</i>

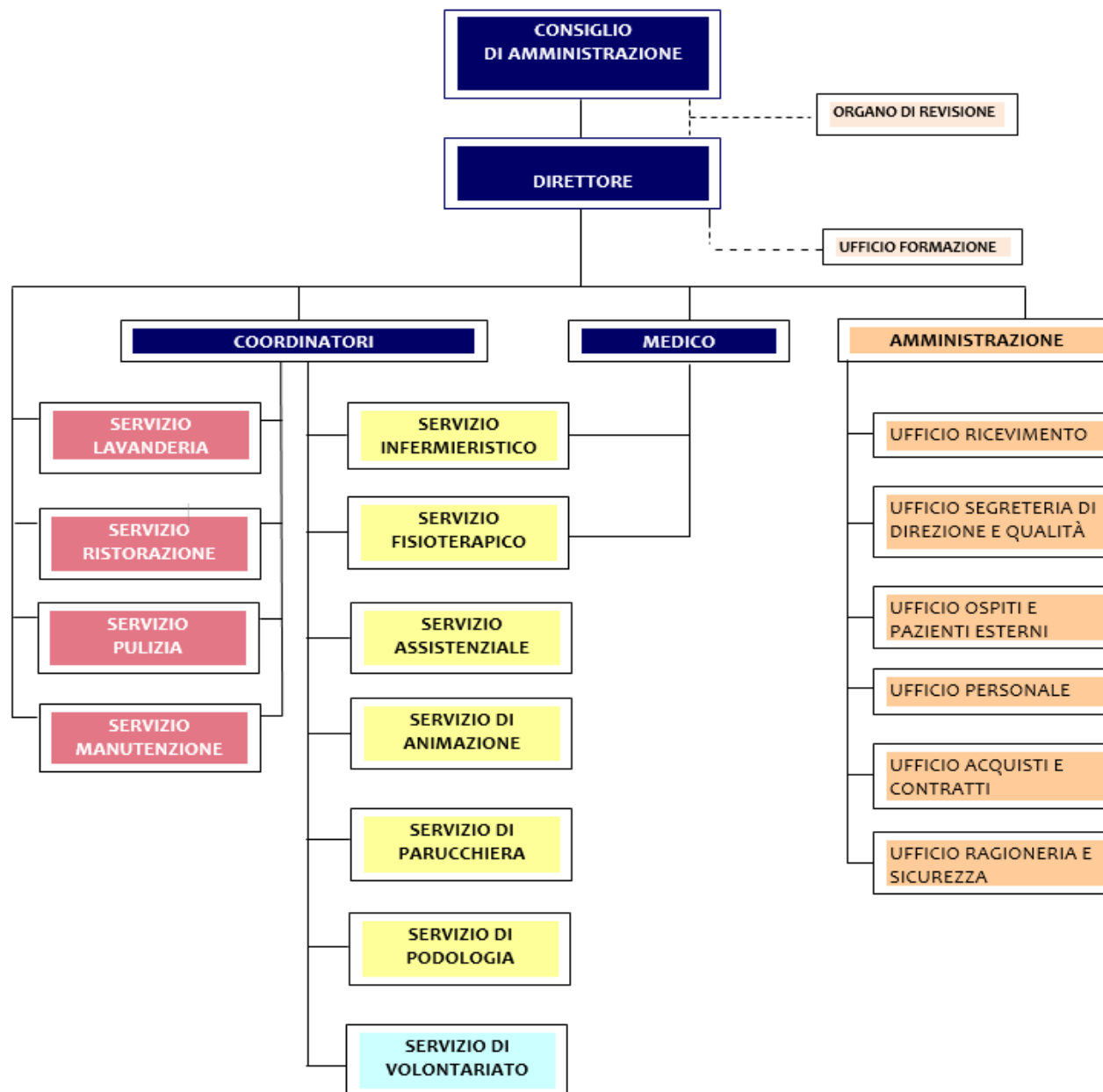
### ORGANO DI REVISIONE

*dott. Franco Sartori*

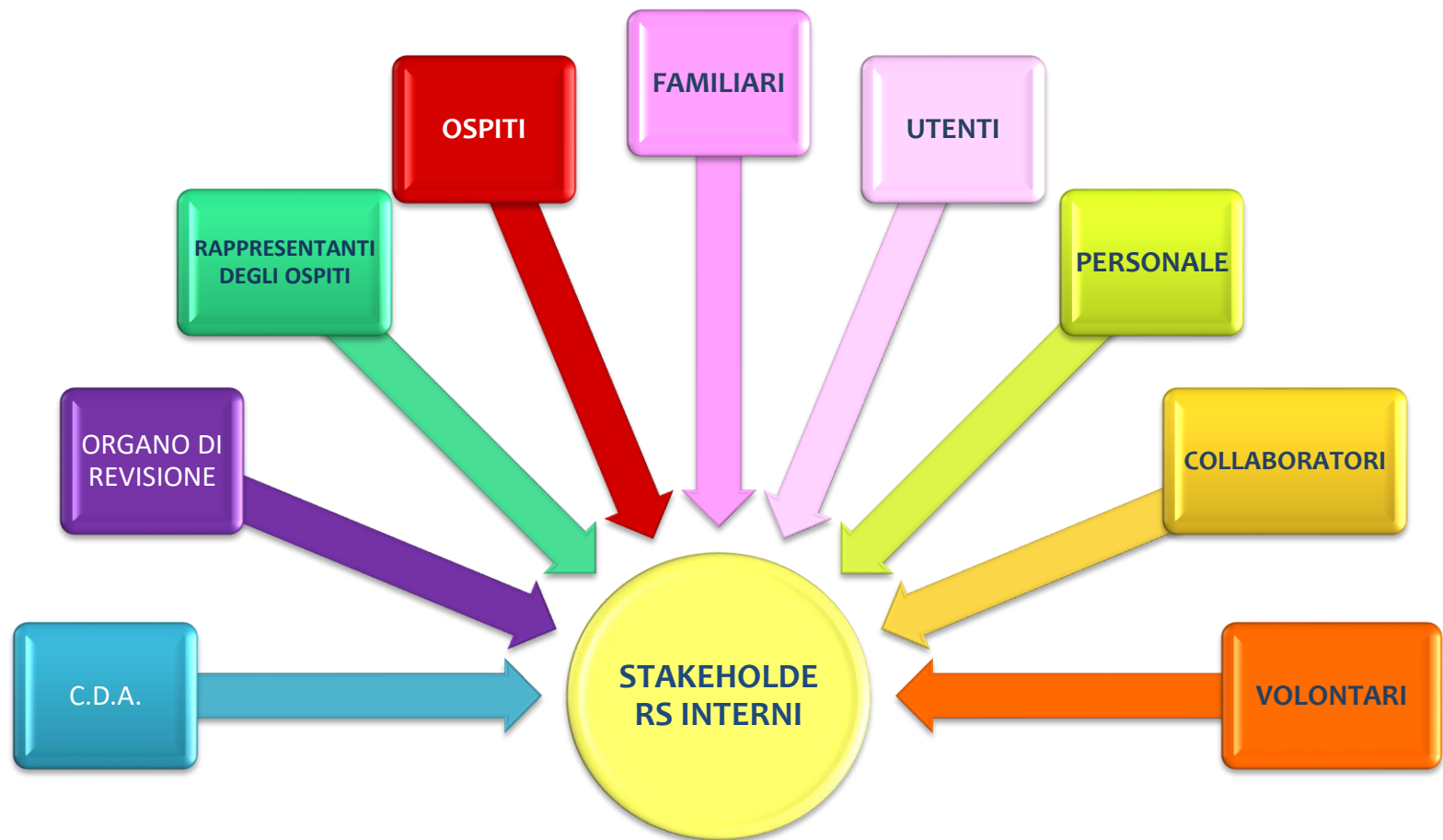
### DIRETTORE

*Mara Aiardi*

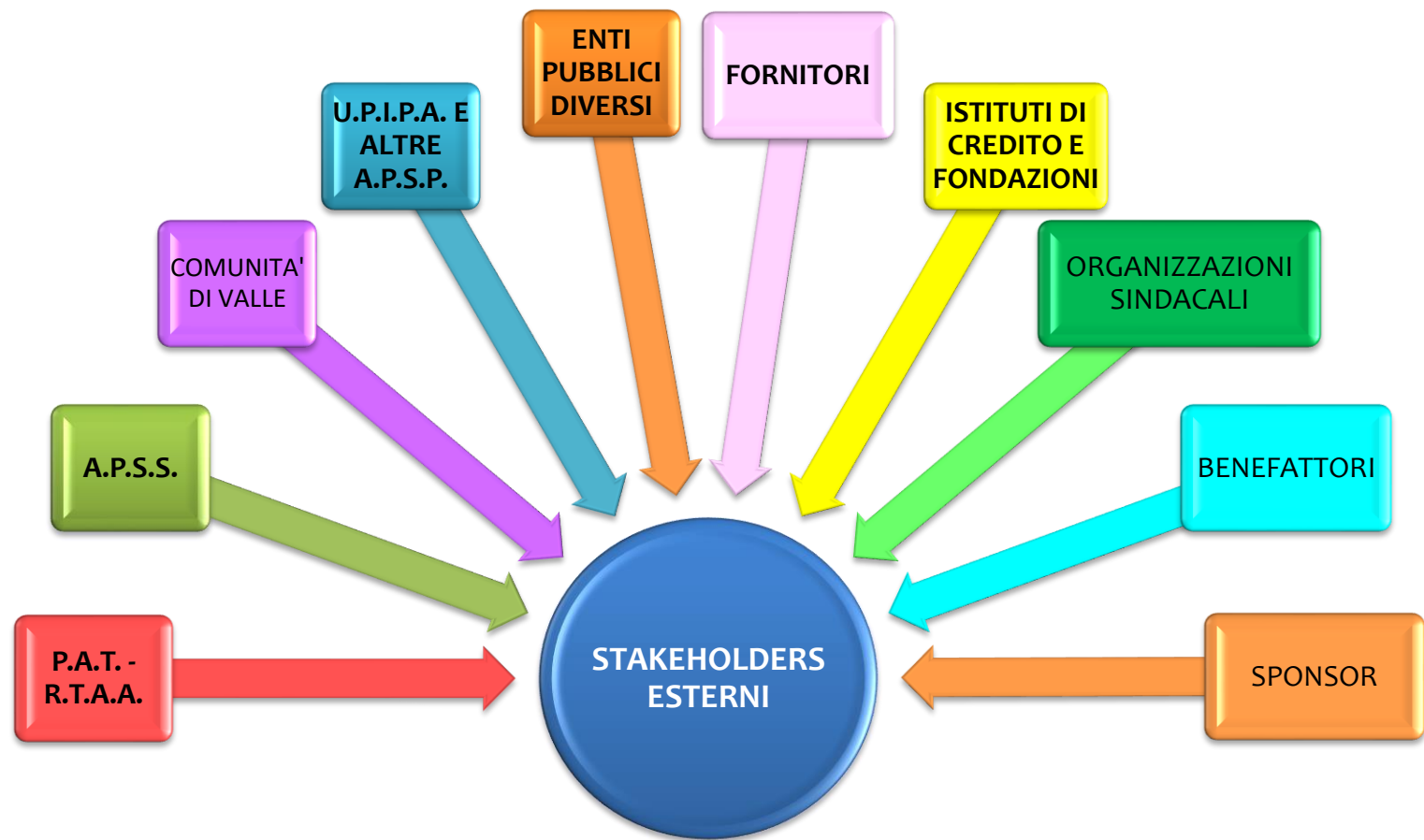
## LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



## STAKEHOLDERS



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

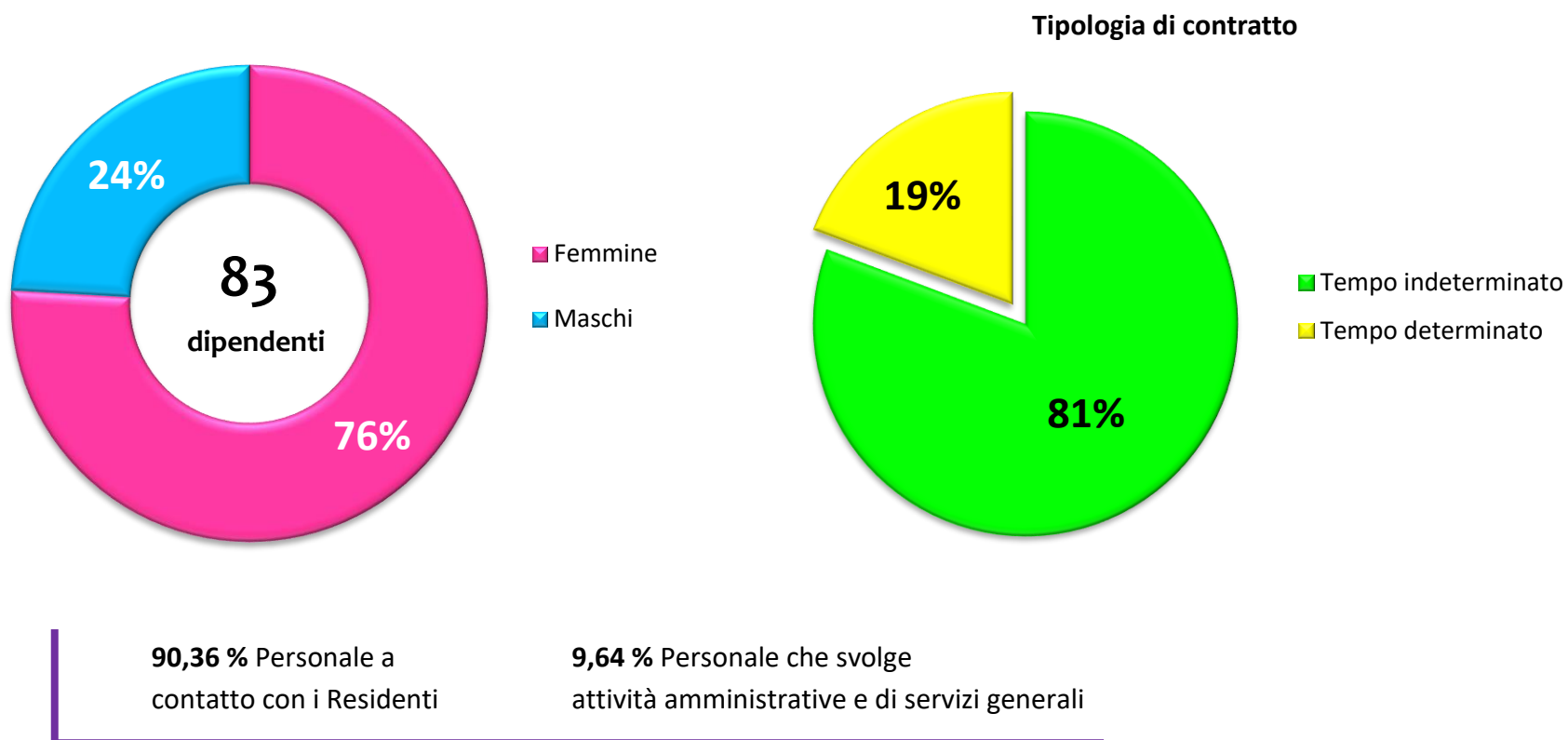


Ogni soggetto è coinvolto in misura diversa, a seconda del suo ambito di interesse e di relazione. L'A.P.S.P. di Brentonico considera i propri stakeholders parte attiva del processo strategico.

## LE RISORSE UMANE

Il Personale costituisce l'anima ed il cardine di una azienda.

Esso è il principale fattore di qualità e pertanto è fondamentale garantire il relativo bene-essere, attraverso la formazione, la valorizzazione delle doti personali e professionali e con politiche di conciliazione lavoro-famiglia al fine di trovare la giusta integrazione tra l'attività professionale e quella personale.





#### DATI SULL'OCCUPAZIONE

	2021	2022
ASSUNZIONI	15	14
CESSAZIONI	11	19

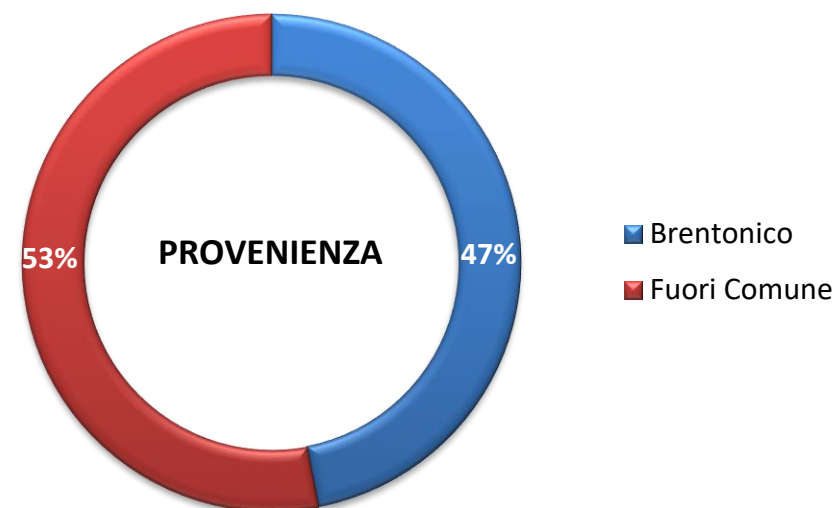
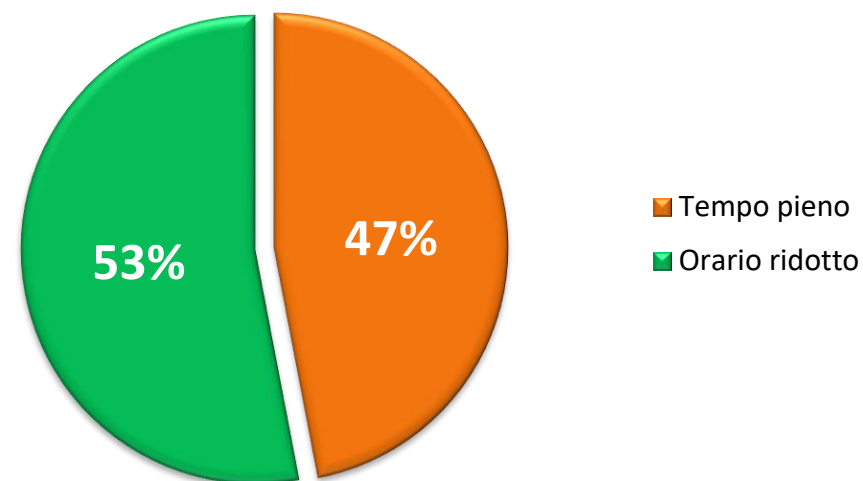
#### ETA' MEDIA

	2021	2022
MASCHILE	39	41
FEMMINILE	47	50
MEDIA COMPARATIVA	44	48

#### I CONTRATTI AD ORARIO RIDOTTO



Rispetto al 53% del personale ad orario ridotto, oltre il **93%** è **personale femminile**.



## ASSENZE IN GIORNI

	2021	2022
MALATTIA	1.142	1.678
INFORTUNI	76	3
ASSENZE PER GRAVIDANZA	393	210
ALTRE ASSENZE RETRIBUITE	109	199
<b>TOTALE GIORNI</b>	<b>1.720</b>	<b>2.090</b>

**6,90 %**

Tasso di  
assenza

Nell'ultimo anno il tasso di assenza è aumentato del 1,01% e i giorni medi di assenza sono aumentati di 3,68 giorni.

**2022**

25,18

Giorni medi di  
assenza

20,25

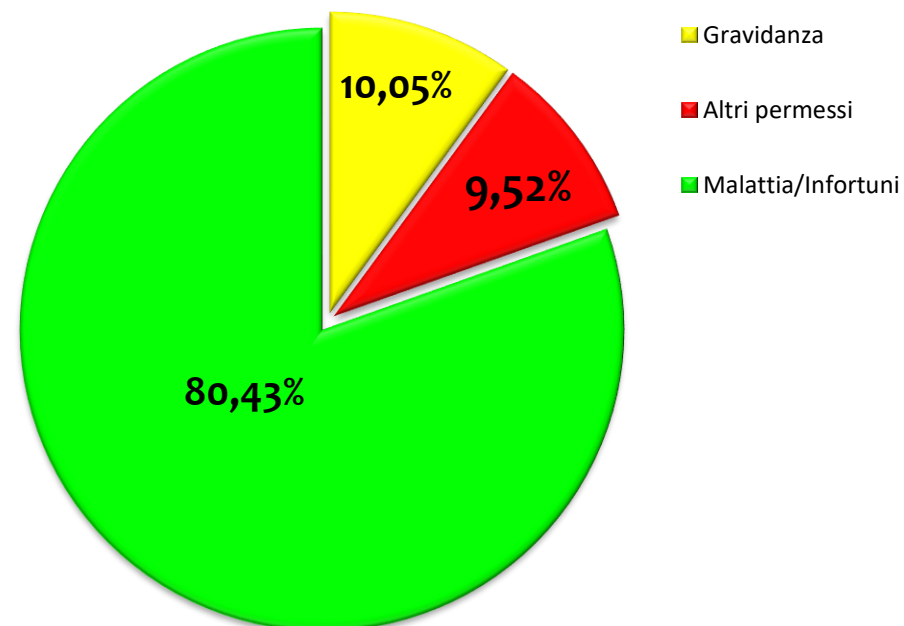
Giorni per  
malattia/infortuni

2,40

Giorni per altri  
permessi

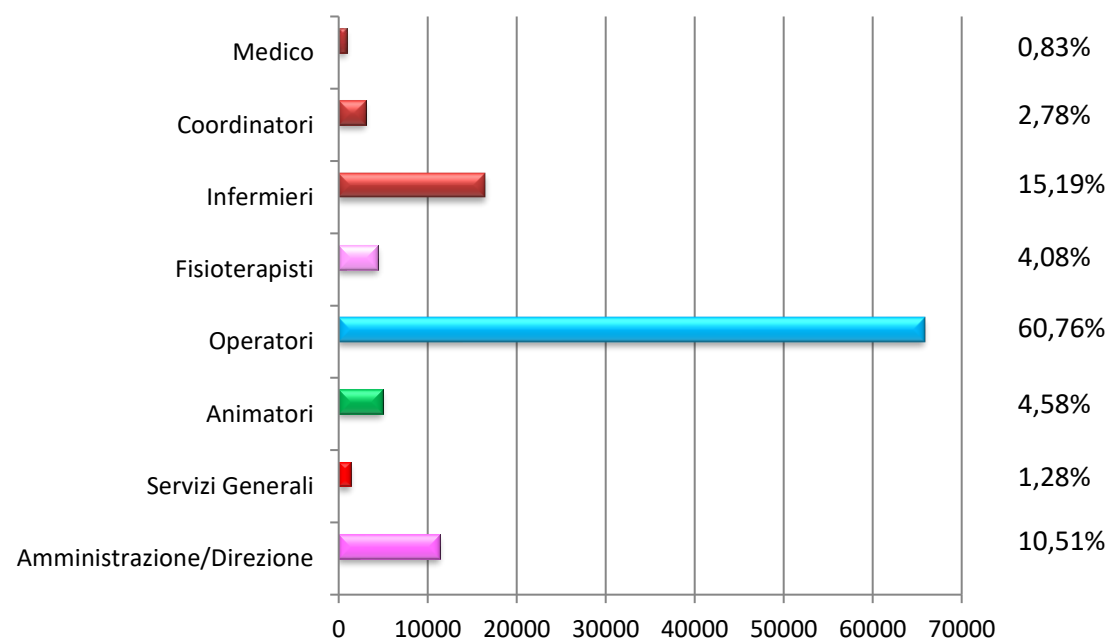
2,53

Giorni per  
gravidanza



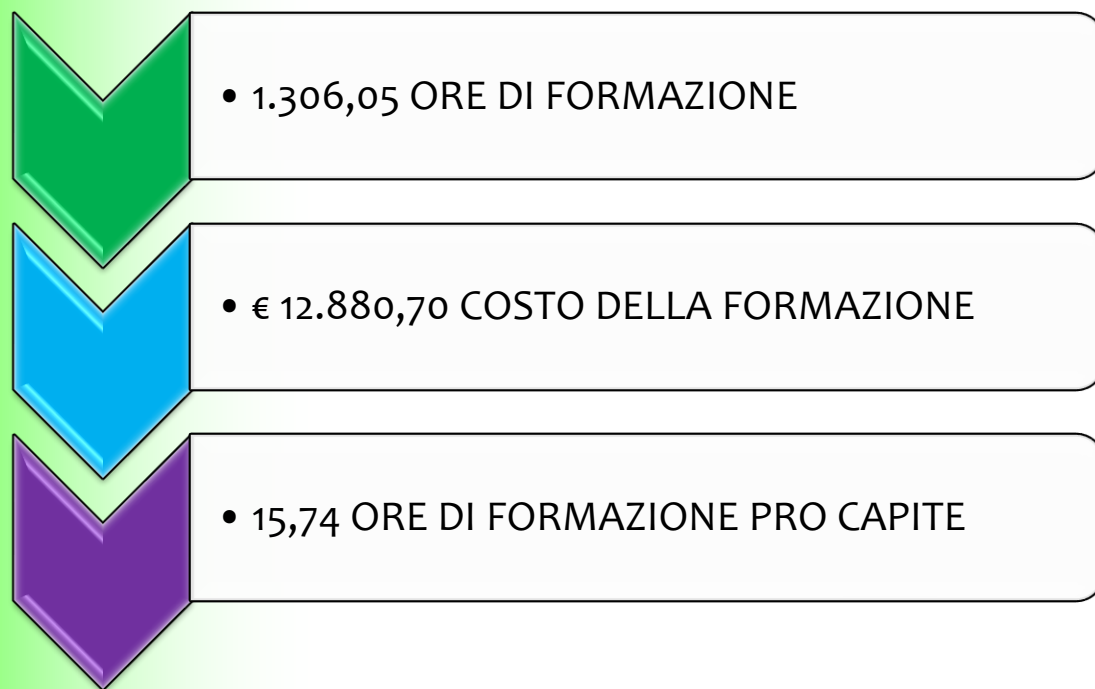
## ORE COMPLESSIVAMENTE LAVORATE DAL PERSONALE DELL'AZIENDA

FIGURE PROFESSIONALI	ORE
MEDICO	900,78
COORDINATORI	3.011,00
INFERMIERI	16.453,12
FISIOTERAPISTI	4.415,08
OPERATORI	65.812,37
ANIMATORI	4.957,25
SERVIZI GENERALI	1.382,58
AMMINISTRAZIONE/DIREZIONE	11.380,88
<b>TOTALE ORE LAVORATE</b>	<b>108.313,06</b>



## FORMAZIONE

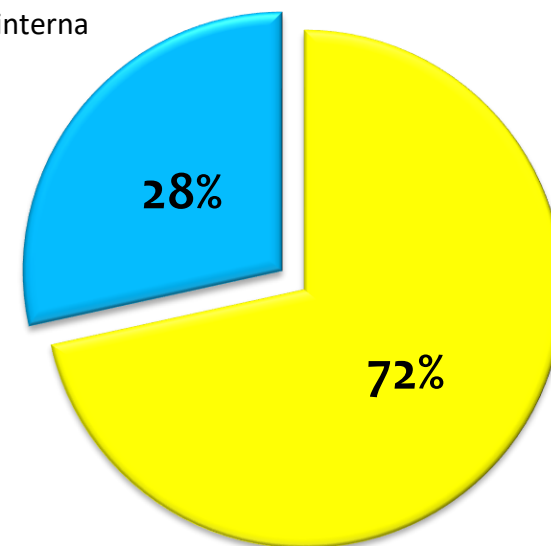
La formazione costituisce lo strumento per accrescere e qualificare le competenze personali e professionali dei collaboratori. Nel corso dell'anno sono state proposte attività formative aziendali interne ed esterne (U.P.I.P.A., T.S.M., A.P.S.S. e altre).



Nel corso del 2022 l'A.P.S.P. di Brentonico ha attivato n. 8 tirocini con l'A.P.S.S. di Trento, con l'Università degli Studi di Verona, l'Università degli Studi di Ferrara e l'Opera Armida Barelli di Riva del Garda.

■ Formazione esterna

■ Formazione interna



## PROGETTI DI IMPIEGO LAVORO

A partire dal 2017 l'A.P.S.P. di Brentonico ha dato avvio a diversi progetti di impiego lavoro in collaborazione con:

- Agenzia del Lavoro:
  - Intervento 18
  - Intervento 20
  - Intervento 3.3D
- Servizio per il Sostegno occupazionale e la Valorizzazione ambientale della P.A.T.:
  - Progettone Consolida
  - Lavori Socialmente Utili
- Tribunali di Rovereto e di Trento:
  - Lavori di Pubblica Utilità

Sono stati attivati inoltre i progetti di Servizio Civile di volontariato nel servizio di animazione, nei servizi semi-residenziali e nel servizio amministrativo.

ANNO 2022	INTERVENTO 3.3D	CONSOLIDA	L.P.U.	SERVIZIO CIVILE	TOTALE
PERSONE COINVOLTE	2	1	4	1	8
ORE	1.953	1.361	303	240	3.857



# I Servizi alla Persona

## L'EVOLUZIONE DELLA POPOLAZIONE

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



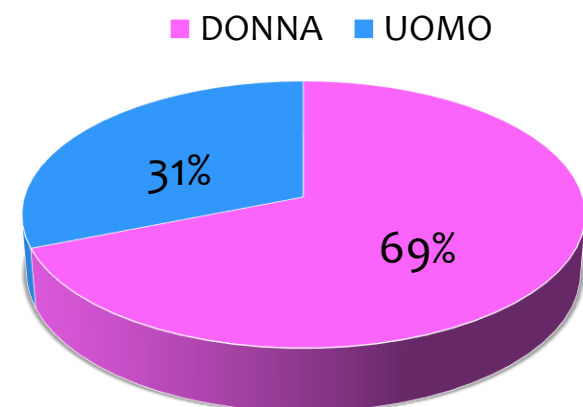
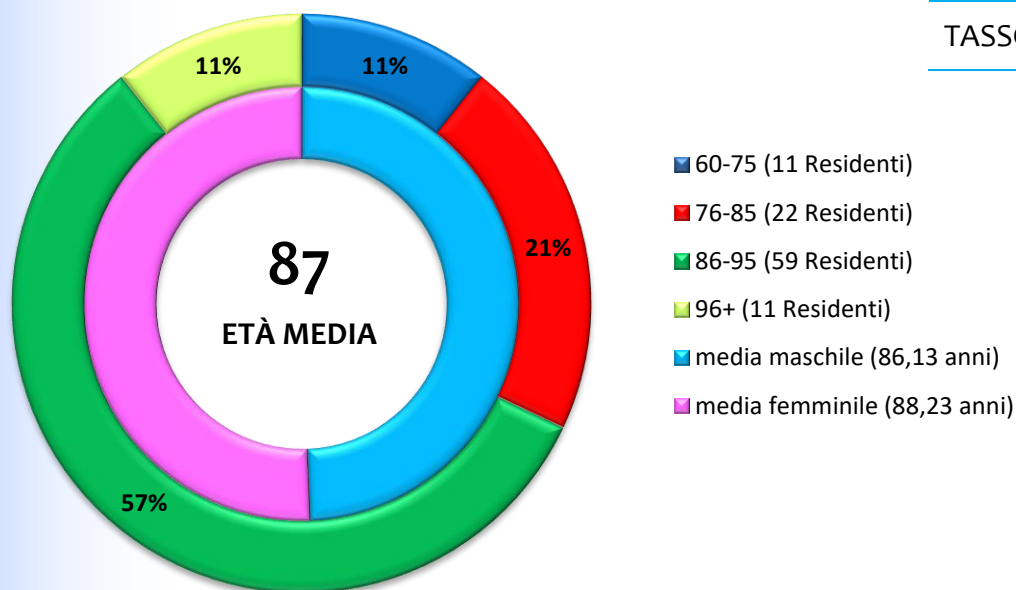


## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

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

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

	2021	2022
GIORNI DI PRESENZA	25.166	27.614
GIORNI DI ASSENZA	328	222
TASSO DI UTILIZZO	88,39%	97%

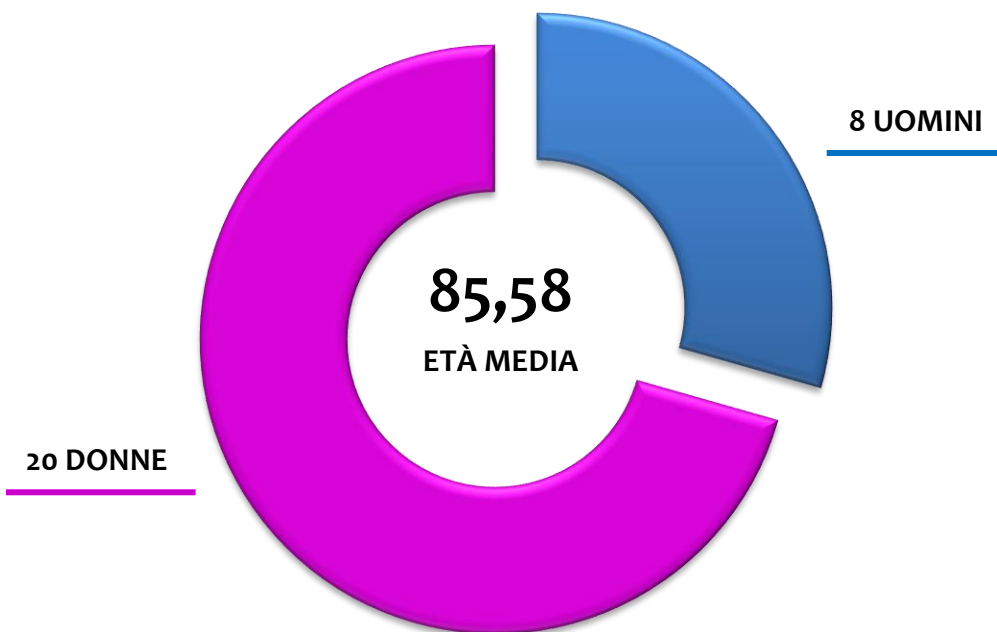




## CASA DI SOGGIORNO

Servizio residenziale rivolto a persone anziane parzialmente autosufficienti, che si caratterizza per l'elevato grado di protezione e tutela. È finalizzato alla promozione e al recupero dell'autonomia dell'anziano, a favorire la socializzazione e la vita di comunità. La Casa di Soggiorno dispone di 18 posti letto.

	2021	2022
GIORNI DI PRESENZA	3.423	5.113
GIORNI DI ASSENZA	2	53
TASSO DI UTILIZZO	52,10%	77,82%



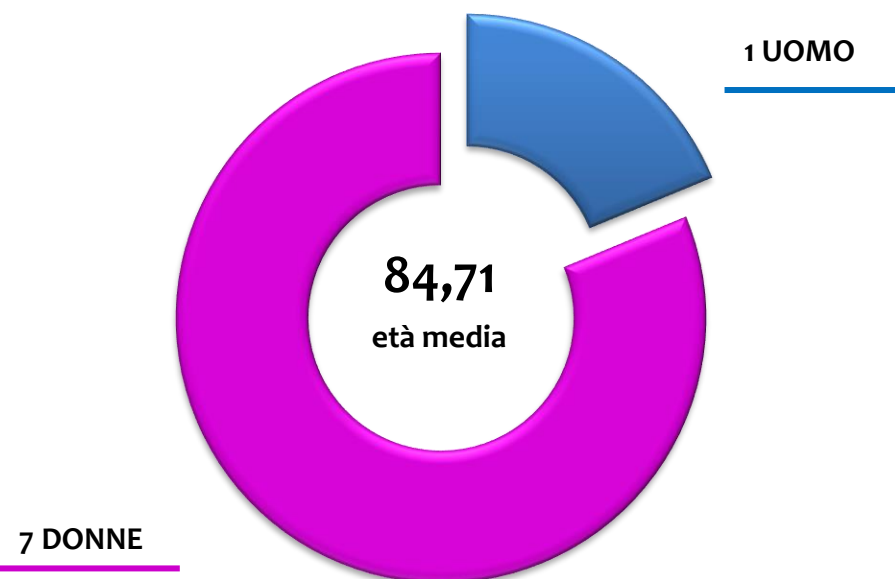
ETA' MEDIA	2021	2022
UOMINI	82,25	85
DONNE	84,83	86,13

## CENTRO DIURNO

L'attività di centro diurno è stata sospesa causa SARS-CoV-2 ed è ripresa dal 04.04.2022. È svolta dalle ore 8.00 alle ore 20.00, tutti i giorni della settimana per una ricettività massima di 15 posti. L'Ospite ha la facoltà di scelta sulle modalità di permanenza: mezza giornata, giornata intera, tutta la settimana o giornate concordate. Essa è svolta sia in regime di convenzione che a pagamento.

ETA' MEDIA	2022
UOMINI	83
DONNE	86,43

	2022
GIORNI DI PRESENZA	618



### PASTI A DOMICILIO

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

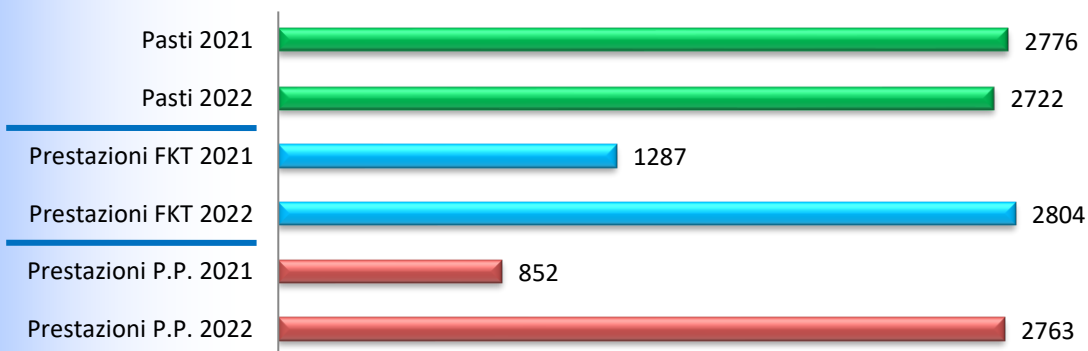


### FISIOTERAPIA A FAVORE DI UTENTI ESTERNI

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

### PUNTO PRELIEVI A FAVORE DI PAZIENTI ESTERNI

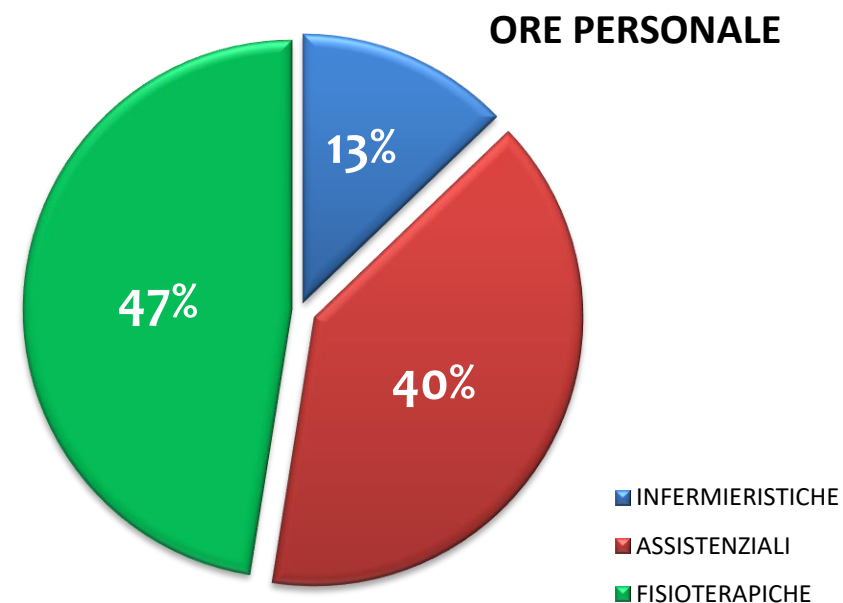
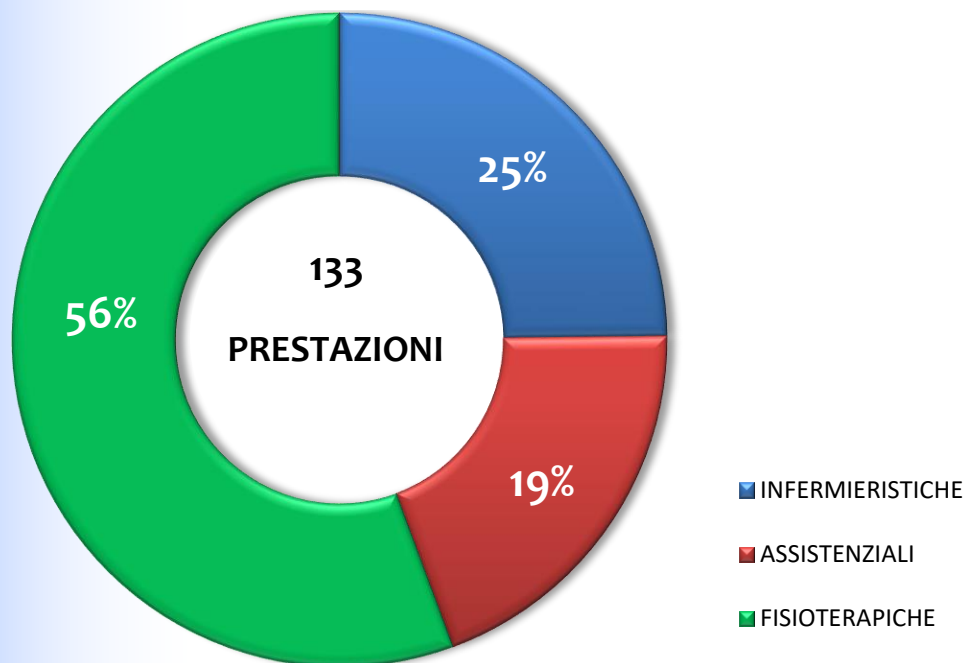
Il Punto Prelievi è aperto a favore di pazienti esterni in regime di convenzione con il Distretto Sanitario dell'Ospedale di Rovereto. Il servizio è ripreso dal 26.08.2021 presso gli ambulatori della casa della salute, tutti i lunedì e i mercoledì dalle ore 07.30 alle ore 9.30.



## ATTIVITÀ INFERMIERISTICA, FISIOTERAPICA ED ASSISTENZIALE AL DOMICILIO ED AMBULATORIALE

Dal 2022 è ripresa per i cittadini dell'altipiano di Brentonico l'attività infermieristica, fisioterapica e assistenziale direttamente al domicilio o presso l'ambulatorio dell'Azienda, tutti i giorni della settimana comprese le festività infrasettimanali e negli orari consoni ai cittadini (sospesa nel 2020 e 2021 causa SARS-CoV-2).

	2022
N. PRESTAZIONI MEDIE SETTIMANALI	2,55
N. UTENTI	26



#### **FORMAZIONE AI CARE GIVER**

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

#### **LOCAZIONE SALA PLURIUSO, AMBULATORI E GIARDINI**

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

#### **LOCAZIONE PRESIDIO E AUSILI**

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

ANNO 2021: 1.317 giorni

ANNO 2022: 706 giorni

#### **LOCAZIONE CAMERA MORTUARIA**

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

ANNO 2021: 0

ANNO 2022: 13 giorni

## II

# Valore Sociale

### I VOLONTARI

Nel 2022, causa il perdurare dell'emergenza sanitaria SARS-CoV-2, i Volontari che hanno collaborato tutti i giorni sono stati gli Alpini di Brentonico, i quali hanno aiutato attivamente in tutte le operazioni di triage dei visitatori.

Nel contempo hanno ripreso la collaborazione, i Volontari che operavano ante pandemia in supporto al servizio di animazione, sociale, trasporti e servizio religioso.

### LE ASSOCIAZIONI

Anche il numero delle associazioni che hanno potuto accedere alla Residenza è stato limitato. L'auspicio è quello di riprendere con l'ingresso di tutti coloro che erano presenti ante Pandemia.



# VOLUNTEER





## COMUNICAZIONE

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

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

Sul sito web dell'A.P.S.P. di Brentonico, [www.apspbrentonico.it](http://www.apspbrentonico.it), è stata istituita la sezione amministrazione trasparente, con la quale l'ente pubblica i dati relativi all'azione amministrativa costantemente aggiornati.

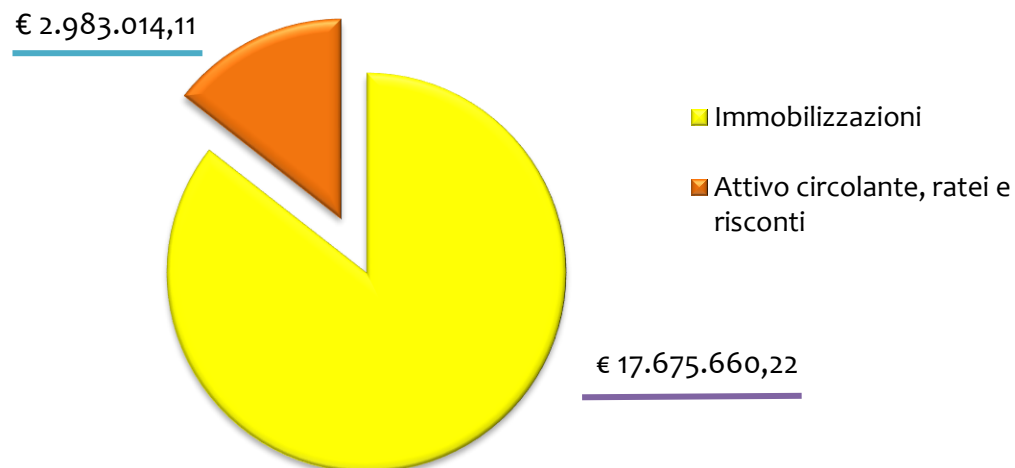
A fine 2017 l'A.P.S.P. di Brentonico ha aderito al progetto denominato "UPIPA WEB" volto alla creazione di un portale Internet omogeneo per godere dei vantaggi che questo comporta in termini di sviluppo, di condivisione dei contenuti e di dialogo per U.P.I.P.A. stessa e le A.P.S.P. trentine. Attraverso la formula del riuso di una piattaforma che il Consorzio dei Comuni Trentini ha sviluppato in collaborazione con Opencontent (cui ad oggi aderiscono oltre 180 enti locali in Trentino), si è reso possibile ad ogni A.P.S.P. aderente di realizzare un sito web conforme alle normative vigenti, accessibile e in linea con le direttive AgID (Agenzia Italia Digitale).

Nel 2019 è stata completata la transizione sul nuovo portale assicurando così quanto prescritto nelle linee guida AGID 2.0. Ora il portale è completamente operativo e funzionante.



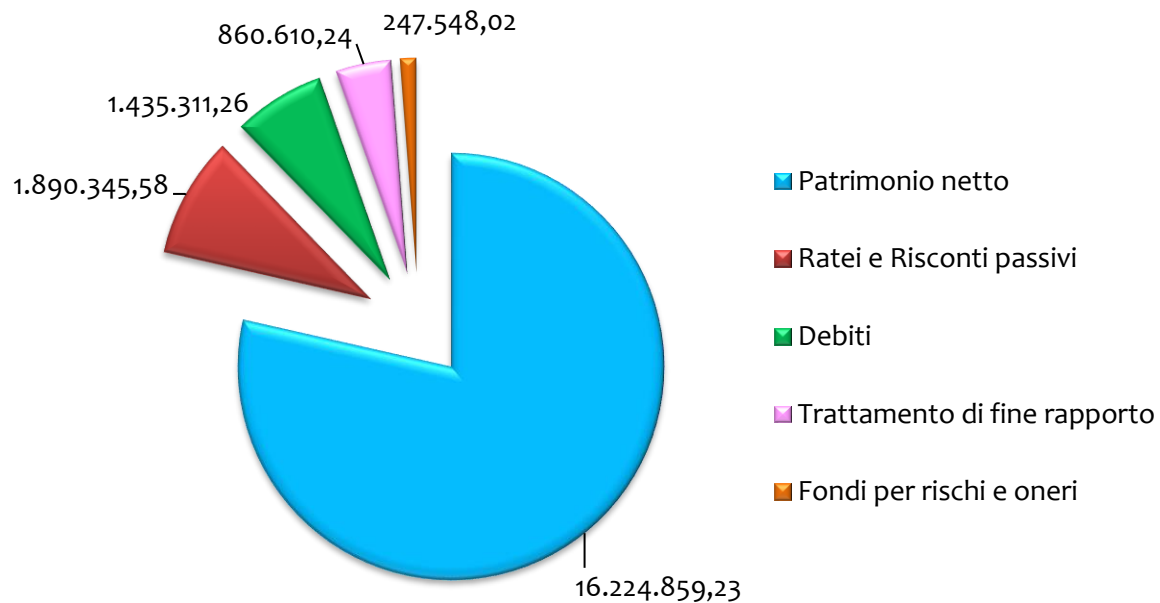
## STATO PATRIMONIALE

### ATTIVO 2022



**TOTALE ATTIVO**  
€ 20.658.674,33

### PASSIVO 2022



**TOTALE PASSIVO**  
€ 20.658.674,33

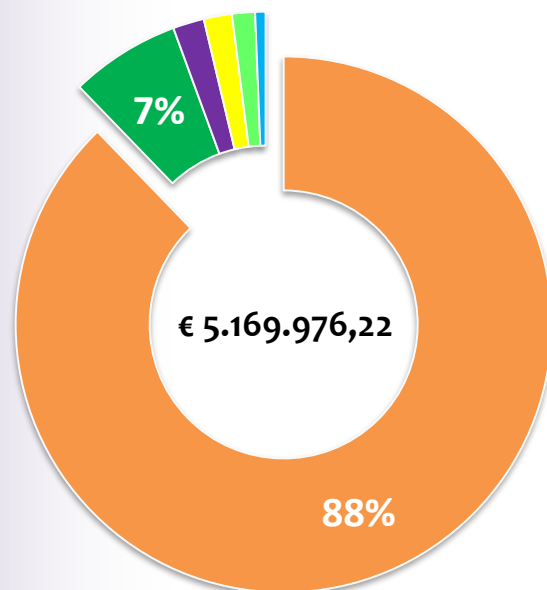
**UTILE**  
€ 0

**Contributo straordinario L.P. 13/05/2020 n. 3, art. 31 bis, comma 1 bis**, a copertura della perdita dell'esercizio 2022 causa Pandemia da Covid-19, è stato pari ad euro 113.699,93.



## CONTO ECONOMICO

### RICAVI DELL'A.P.S.P.

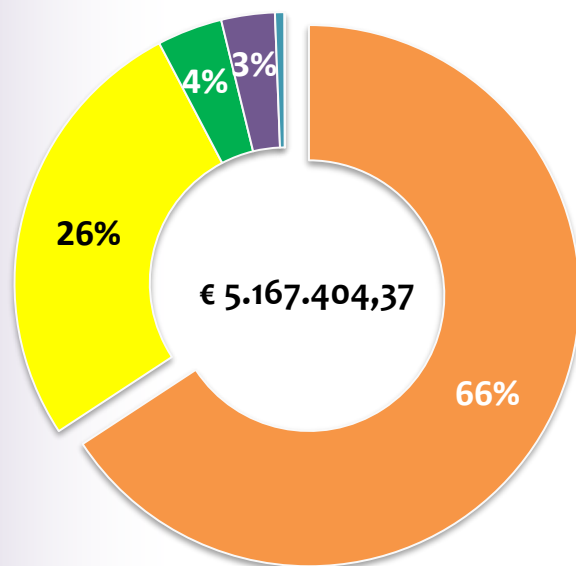


- 87,77 % - RSA
- 6,64 % - CASA DI SOGGIORNO
- 1,88 % - CENTRO DIURNO
- 1,70 % - GESTIONE STRAORDINARIA E FISCALE
- 1,38 % - SERVIZI AMBULATORIALI
- 0,62 % - PASTI ESTERNI



L'87,77 % delle entrate è caratterizzato dal servizio di RSA, a seguire le maggiori entrate derivano dal servizio di Casa di Soggiorno, Centro Diurno, dalla Gestione Straordinaria e fiscale, servizi ambulatoriale e di pasti esterni.

### COSTI DELL'A.P.S.P.



- 65,76 % - PERSONALE
- 26,53 % - SERVIZI (Ristorazione, pulizie, lavanderia e manutenzioni)
- 3,90 % - AMMORTAMENTI
- 3,20 % - CONSUMO DI BENI E MATERIALI
- 0,56 % - ONERI DIVERSI
- 0,04 % - ACCANTONAMENTI

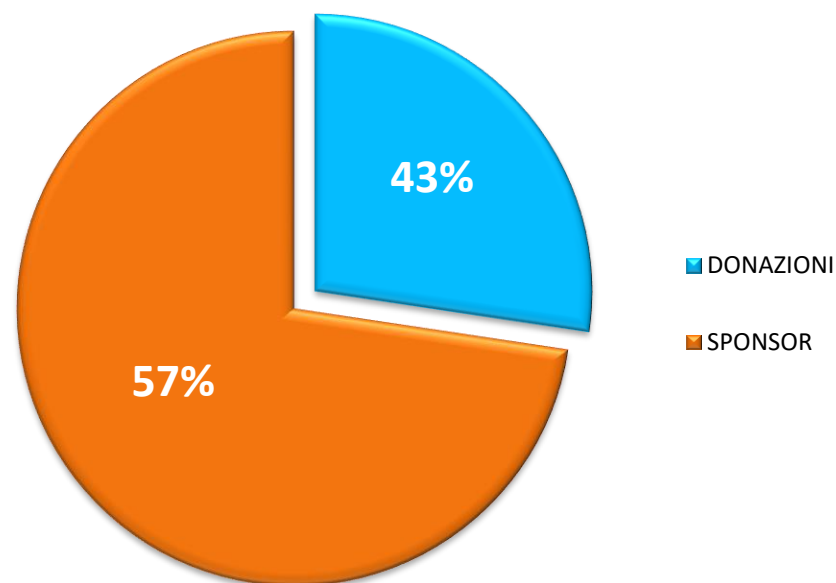


Il 65,76 % dei costi è rappresentato dai costi del Personale dipendente, a seguire i costi derivanti dai servizi (ristorazione, pulizie e lavanderia e manutenzioni), ammortamenti e dal consumo di beni e materiali.

## SPONSOR E DONAZIONI

Nel corso del 2022, sono stati raccolti fondi per € 1.130,20, registrati nel “libro dei Benefattori”, dove sono elencate tutte le donazioni dal 1991 ad oggi.

Infine, si osserva che per l’anno 2022 la Cassa Rurale Alto Garda ha concesso un contributo di € 3.000 a titolo di donazione.



## SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

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

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

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

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



## MARCHIO Q&B

Questa Azienda è altresì certificata dall'anno 2010 con il **Marchio Qualità e Benessere U.P.I.P.A.**, ricevendo ogni anno il certificato di **Benchmark**.

Il focus del modello Q&B è il Residente, ovvero rispettare tutti i valori che possano assumere una qualità per il Residente totale. La certificazione si compone di 12 fattori e 104 indicatori.

I valori, ritenuti fondamentali per ogni intervento in materia di qualità sono:

- Rispetto
- Autorealizzazione
- Operosità
- Affettività
- Interiorità
- Comfort
- Umanizzazione
- Socialità
- Salute
- Libertà
- Gusto
- Vivibilità.



## FAMILY AUDIT

Dal 2021 l'A.P.S.P. di Brentonico ha aderito al Distretto Famiglia della Vallagarina che ha lo scopo di promuovere attività educative e culturali, a base locale, con l'obiettivo di valorizzare la famiglia e in particolare la famiglia con figli.

Da agosto 2022 è iniziato il percorso della nostra Azienda per ottenere la certificazione del marchio Family Audit.

Il Family Audit è una certificazione aziendale volontaria che riconosce l'impegno dell'organizzazione per l'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento famiglia e lavoro del proprio personale.

La certificazione è rilasciata dalla Provincia Autonoma di Trento, che riconosce il marchio Family Audit alle organizzazioni che si impegnano in un percorso di tre anni e mezzo finalizzato alla definizione e alla messa in pratica di un Piano di attività di conciliazione.



## INDICARE SALUTE

Il progetto ha lo scopo di:

- rilevare e monitorare gli indicatori clinici e la possibilità per gli enti aderenti, attraverso i report quadrimestrali, di avere strumenti di lettura e comparazione dei propri indicatori con quelli delle altre strutture;
- supportare l'implementazione di azioni volte al miglioramento dei processi gestionali sottesi agli indicatori che vengono monitorati periodicamente;
- partecipare alla definizione, sperimentazione ed attivazione dell'infrastruttura tecnologica necessaria per l'automazione dei dati.

L'A.P.S.P. di Brentonico, dall'anno 2021 ha aderito a tutti gli indicatori delle aree e precisamente:

- cadute, contenzioni, dolore, cure di fine vita, nutrizione, lesioni da pressione, terapia farmacologica, perdita funzionale e stipsi e gestione dell'alvo.



## INDAGINE DI SODDISFAZIONE OSPITI E FAMIGLIARI

A dicembre 2022 è stata condotta l'indagine di soddisfazione agli ospiti e ai familiari allo scopo di raccogliere le loro opinioni e suggerimenti rispetto alla qualità dei servizi erogati.

Detta ricerca viene ripetuta sistematicamente ogni anno.

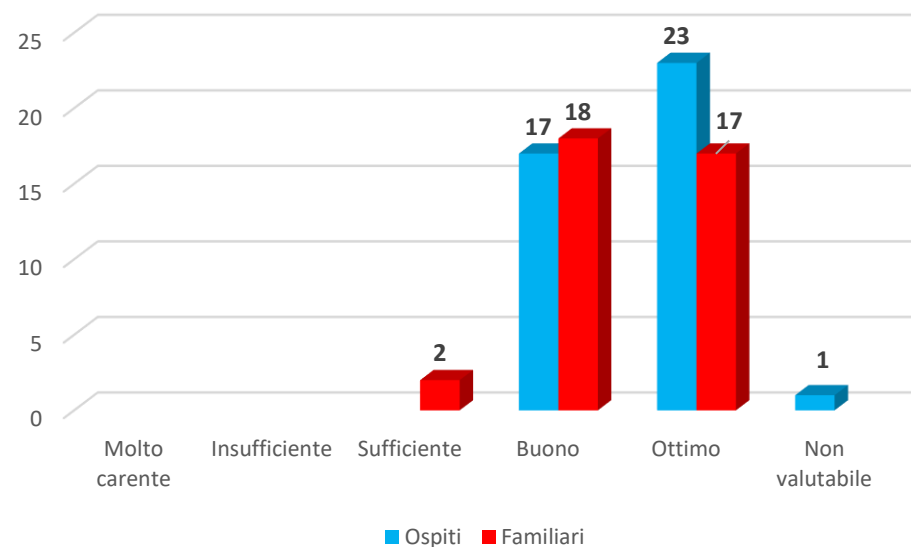


Le indagini rappresentano una grande opportunità per acquisire le informazioni utili a migliorare la qualità dei servizi offerti.

L'indagine di soddisfazione è stata raccolta tramite la compilazione del questionario online con l'applicativo moduli Google.



### Servizio complessivamente offerto nella struttura



## PROGETTI SANITARI E ASSISTENZIALI IMPLEMENTATI

### PAI

Nel corso del 2022 sono stati effettuati 223 Piani Assistenziali Individualizzati rispettando il vincolo dei 21 giorni dall'ingresso e dei 180 giorni successivi al primo PAI.

### RISK MANAGEMENT

Nel 2022 l'A.P.S.P. di Brentonico ha intrapreso l'attività di Risk Management a seguito della necessità di passare da un sistema che gestisce gli eventi sfavorevoli a un sistema che gestisce i rischi, transitando da un sistema unicamente reattivo ad un sistema proattivo e preventivo. L'attivazione di una struttura di gestione del rischio risponde, prima che a criteri di ordine tecnico-gestionale, a criteri di tipo etico.

### AGE MANAGEMENT

Assegnazione annuale di tre posti a 28 ore secondo i criteri del contratto.

A partire da maggio 2021 è stato ripristinato il turno MC al primo piano, assegnato secondo la graduatoria vigente. Dal 2022 il turno segue una ciclica coperta da due persone.

### BENESSERE DEL PERSONALE

Supporto psicologico: è proseguita l'offerta dello sportello psicologico per il personale che ne faceva richiesta in maniera del tutto riservata. Nel 2022 è partito un percorso in collaborazione con la dottoressa Decarli.

Gruppo di lavoro sul benessere lavorativo: partito a settembre, il gruppo era composto da due operatori per nucleo che si sono incontrati tre volte. Al termine del percorso, a dicembre è stata data una restituzione in plenaria sugli argomenti emersi: bisogno di un corso sulla comunicazione tra colleghi, bisogno di lavorare su obiettivi anziché problemi, possibilità di segnalare le difficoltà in maniera anonima.





### **PRIMARY NURSING**

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

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

L'assegnazione dei residenti a ciascun infermiere è responsabilità delle coordinatrici dei servizi ed avviene sulla base del case mix tra complessità del residente, competenze dell'infermiere primario e carichi di lavoro. Esso si integra con l'assegnazione per ciascun residente di un OSS tutor, un fisioterapista ed un animatore di riferimento. Questo progetto ha già prodotto risultati tangibili rispetto alle lesioni, gestione del fine vita, alla gestione della disfagia e alla soddisfazione di residenti e famigliari.

### **OSS TUTOR**

Ad ogni Residente viene assegnato un O.S.S. Tutor, quale figura di riferimento per tutte le attività e necessità assistenziali.

### **PROGETTO DEAMBULAZIONI**

Due volte al giorno e per tutti i giorni della settimana, i Residenti programmati dal Fisioterapista, vengono aiutati dagli Operatori Socio Sanitari nella deambulazione assistita.

### **MODELLO ISPIRATO AL GENTLE CARE**

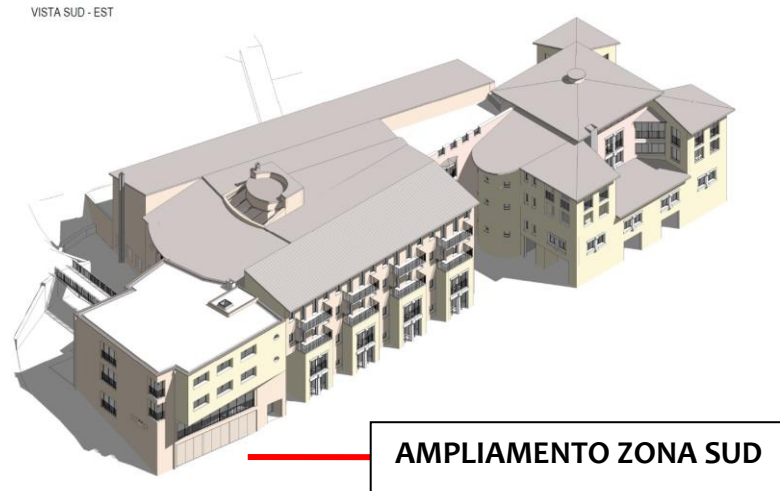
Alle persone affette da disturbi del comportamento è rivolto il modello assistenziale Gentle Care. Detto modello analizza l'origine multifattoriale dei disturbi del comportamento per comprendere e procedere con gli interventi di tipo assistenziale e ambientale rivolti a migliorare il bene-essere del Residente.

### **RSA NELLA RETE DELLE CURE PALLIATIVE**

È ripreso il percorso sulle RSA ed hanno partecipato diverse figure professionali, al fine di apportare un miglioramento nel modo in cui si muore in RSA. È stata introdotta la scheda Nepal ad ogni PAI che permette di cambiare il passo verso un accompagnamento della persona senza accanimento con obiettivi diversi.



## OBIETTIVI STRUTTURALI



In merito agli obiettivi strutturali si fa presente che in data 22.10.2021 è stato firmato il contratto di appalto con la ditta esecutrice dei lavori.

L'ultimazione dei lavori è stabilita al 31.12.2023.

Con l'ampliamento della struttura verranno realizzati:

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



## PROGETTI 2023 RIFERITI AL PERSONALE

Nel 2023 si intendono portare avanti i seguenti progetti:

- Prosecuzione Progetto Primary;
- Prosecuzione Progetto OSS Tutor;
- Prosecuzione "Progettone" per attività di aiuto alla persona;
- Prosecuzione Lavori di Pubblica Utilità;
- Mantenimento del "Progetto di Servizio Civile di Volontariato" nei vari servizi della struttura;
- Attivazione di "Progetti di tirocinio sia nei servizi assistenziali che generali";
- Prosecuzione attività di tirocinio e stage con le scuole professionali di OSS, con gli istituti superiori e con le università ad indirizzo sociale, educativo e sanitario nonché amministrativo;
- Attività di orientamento alle professionalità operanti presso la struttura, con le Scuole Medie locali e altri Istituti superiori ad indirizzo sociale e sanitario.





**Si porge un profondo ringraziamento  
alle persone che hanno contribuito a realizzare questo documento.**

**[www.apspbrentonico.it](http://www.apspbrentonico.it)**

