



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
S. LORENZO E S. MARIA DELLA MISERICORDIA
BORGO VALSUGANA

RELAZIONE
ANDAMENTO DI GESTIONE
BILANCIO DI ESERCIZIO
ANNO 2014

PREMESSA

La presente relazione viene redatta in ottemperanza a quanto stabilito dall'art. 14 del regolamento regionale concernente la contabilità delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona approvato con D.P.Reg. 13/04/2006 n.4/L e s.m. il quale recita "la relazione illustrativa sull'andamento della gestione esprime le valutazioni di efficacia dell'azione condotta sulla base dei risultati conseguiti, in rapporto ai programmi ed ai costi sostenuti. Essa tiene conto delle risultanze del controllo di gestione e delle relazioni dell'organo di revisione contabile".

Tale richiamo normativo viene ripreso, con uguali contenuti, anche dall'articolo 13 del vigente Regolamento di Contabilità dell'Azienda.

Questa relazione è stata predisposta tenendo in considerazione la relazione del Revisore dei Conti dott.ssa Lorenza Ghesla datata 29 aprile 2014.

Va ricordato preliminarmente che l'A.P.S.P. di Borgo Valsugana nasce ufficialmente il 01/01/2008, a seguito della trasformazione della natura giuridica dell'Ente dettata dalla legge regionale 21 settembre 2005, n. 7 "Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza - aziende pubbliche di servizi alla persona", e pertanto il bilancio 2011 è il terzo bilancio ufficiale di questa Azienda redatto con i principi della contabilità economica. La legge regionale richiamata ha introdotto, infatti, tra le altre, l'ordinamento finanziario e contabile delle aziende improntato su una contabilità di tipo economico, basata sul metodo delle partite doppie. La sperimentazione di tale sistema è stata effettuata nel corso del 2007 e a seguito del controllo sulla documentazione attestante la tenuta della contabilità economica in forma sperimentale durante quel periodo, la Giunta Provinciale di Trento ha esonerato in via definitiva l'A.P.S.P. 'S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia' di Borgo Valsugana dall'obbligo di tenuta, in contemporanea, della contabilità finanziaria per l'esercizio 2008. A partire da allora la contabilità di questa azienda viene gestita solo con il sistema ragionieristico di tipo privatistico.

Va ricordato inoltre che gli articoli 9 e 29 del regolamento regionale di contabilità sopra richiamato dispongono che a decorrere dall'esercizio 2010 divenga obbligatoria la contabilità analitica per centri di responsabilità, per centri di costo e/o per prestazioni. Tali risultati, non soggetti al controllo di legittimità della Giunta provinciale, si configurano come un sistema operativo interno, volto a guidare la gestione aziendale verso il conseguimento degli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione. Spetta comunque all'Azienda l'onere di pubblicare, unitamente alla deliberazione di approvazione del bilancio d'esercizio, i risultati delle analisi dei costi e dei rendimenti.

L'Azienda, come disposto dallo statuto, opera nel settore socio-sanitario e, nello specifico effettuando i servizi di R.S.A. e Casa Soggiorno, contribuisce alla programmazione sociale e socio-sanitaria e di governo delle politiche sociali, in forma diretta o associata, nelle modalità previste dalle normative vigenti, anche attuando e promuovendo studi e ricerche nei propri settori di attività.

Essa persegue inoltre la promozione e l'erogazione di interventi e servizi nell'ambito del sistema di politiche sociali e socio-sanitarie, nel rispetto delle disposizioni date dagli 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.

L'attività dell'Azienda è volta a provvedere all'assistenza delle persone che ne hanno bisogno, cercando di assicurare loro una qualità di vita il più possibile elevata, nel rispetto

dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona. Tale obiettivo viene perseguito, considerando i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali della persona, attraverso un'assistenza personalizzata, diversificata, qualificata e continuativa. L'umanizzazione del servizio è riconosciuta quale valore fondante e pur nell'ottica dell'assistenza personalizzata, l'Azienda eroga servizi secondo regole uguali per tutti, senza alcuna discriminazione, secondo principi di obiettività ed imparzialità.

GLI ORGANI

Il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia" è composto da sette componenti e si è insediato il giorno 20 agosto 2013.

La compagine amministrativa alla fine del 2014 risultava così composta:

Presidente: Mario Dalsasso;

Vicepresidente: Francesco Venturini;

Consigliere: Elisabetta Cenci;

Consigliere: Luciano Coretti;

Consigliere: Annalia Divina.

Consigliere: Rosangela Peruzzo;

Consigliere: Giovanna Valandro.

Come da previsione statutaria cinque Consiglieri sono designati dal Comune di Borgo Valsugana, uno dalla Provincia Autonoma di Trento e uno dal Comprensorio C3 (ora Comunità Valsugana e Tesino).

L'A.P.S.P. di Borgo Valsugana, all'atto della sua costituzione, ha scelto di adottare i cd. 'Particolari Modelli Organizzativi', che prevedono un affievolimento della distinzione tra i poteri di gestione - in capo al Direttore - e quelli politici e di controllo - in capo al Consiglio di Amministrazione. Da ricordare che con deliberazione n. 72 di data 29 dicembre 2011 il Consiglio di Amministrazione ha sospeso in sede di autotutela l'efficacia delle disposizioni statutarie relative ai particolari modelli organizzativi e gestionali a seguito di sentenza T.A.R. di Trento n. 277/2011 e dell'articolo 4, comma 4, della legge regionale 8/2011.

Nel corso dell'anno 2014 il Consiglio di Amministrazione si è riunito quattordici volte per discutere e decidere sui temi e questioni ad esso riservate ai sensi dell'art. 12 dello Statuto dell'Azienda ed ha adottato 61 deliberazioni.

Ai sensi della Legge Regionale 7/2005, dello Statuto Aziendale e del Regolamento di Organizzazione, anche il Direttore adotta propri provvedimenti, formalizzati in forma di Determinazione. Nel 2014 il Direttore ha adottato 213 Determinazioni.

Con deliberazione n. 23 di data 31 maggio 2012 il Consiglio di Amministrazione ha nominato la dott.ssa Lorenza Ghesla revisore contabile per il triennio 2012-2015.

I SERVIZI

86 posti letto complessivi autorizzati, di cui:

- **R.S.A.:**

posti letto autorizzati: **n. 74**

posti letto negoziati con l'APSS: **n. 68;**

- **CASA DI SOGGIORNO:**

posti letto autorizzati: n. 12;

- **CENTRO DIURNO PER ANZIANI DI SCURELLE:**

posti autorizzati: n. 20;

GESTIONE

Gli scopi che persegue l'A.P.S.P. di Borgo Valsugana sono definiti, all'art. 2, dallo Statuto aziendale e sono sostanzialmente afferenti all'erogazione del servizio di assistenza socio-sanitaria ad utenti sia autosufficienti che non autosufficienti in forma di residenza sanitaria assistenziale - R.S.A. Lo Statuto aziendale prevede anche altre forme di servizi - sollievo alle famiglie, assistenza domiciliare integrata, servizi socio-sanitari di supporto - attualmente ancora non attivate. Le attività condotte dall'Azienda sono regolate da appositi Regolamenti e disciplinari.

Per quanto riguarda, nello specifico, la gestione dei servizi in forma di R.S.A., la Provincia Autonoma di Trento come ogni anno ha dettato, con deliberazione della Giunta, le "Direttive per l'assistenza sanitaria e assistenziale a rilievo sanitario nelle residenze sanitarie assistenziali pubbliche e private, a sede territoriale ed ospedaliera del Servizio Sanitario Provinciale" per l'anno 2014.

Alla fine dell'anno 2014 erano presenti un totale di 86 ospiti, dei quali 68 non autosufficienti (58 posti letto base + 10 NAFA), 12 autosufficienti e 3 provenienti dalla provincia di Bolzano, 1 letto d'emergenza e 2 letti accreditati non convenzionati.

La media presenza 2014 è di 84,62, con un leggero aumento rispetto al dato 2013 pari a 84,19.

Al 31.12.2014, l'età degli ospiti è così ripartita:

- 7 ospiti sotto i 70 anni (4 maschi e 3 femmine);
- 30 ospiti fino agli 85 anni (11 maschi e 19 femmine);
- 49 ospiti oltre gli 86 anni (6 maschi e 43 femmine).

Nel corso del 2014 c'è stato 1 trasferimento presso altra A.P.S.P. della provincia di Trento, 8 dimissioni ed un totale di 22 decessi (17 in A.P.S.P. e 5 in Ospedale).

Nell'anno 2014 i nuovi ingressi UVM sono stati in gran parte di ospiti con demenza e wondering. Questi ospiti devono essere costantemente sorvegliati per garantire loro una maggiore sicurezza, per evitare cadute, fughe e che entrino nelle stanze degli altri residenti. Il carico di lavoro assistenziale è diminuito poiché le persone affette da demenza conservano alcune capacità residue nelle ADL, ma è aumentato l'impegno del personale nella sorveglianza costante giorno e notte. Questo è dovuto in parte anche alle caratteristiche della struttura che non è adeguatamente attrezzata a gestire tale tipologia di persone. Andrà dunque progettata e realizzata una zona abbastanza ampia e protetta per consentire loro di muoversi liberamente, ma in sicurezza. Per la gestione delle persone affette da demenza e a tutela della loro incolumità sono state coinvolte le diverse figure professionali dell'azienda.

Nel corso del 2014 la presenza in struttura di un ospite affetto da SLA ha impegnato in modo significativo il personale infermieristico, medico, fisioterapico ed assistenziale.

Ulteriore impegno sanitario e assistenziale importante ha riguardato la prevenzione e cura delle lesioni da decubito, per assicurare la cura della persona, le medicazioni periodiche, i posizionamenti programmati e l'alimentazione appropriata.

La struttura si è avvalsa come di consueto di consulenze specialistiche (fisiatriche, internistiche, cardiologiche, neurologiche, psichiatriche e chirurgiche), eseguite di norma presso l'A.P.S.P. oppure al vicino Ospedale.

AZIONI MAGGIORMENTE RAPPRESENTATIVE DAL PUNTO DI VISTA GESTIONALE

Nel primo semestre 2014, a seguito della visita di Audit effettuata dalla competente commissione provinciale in data 8 gennaio 2014, con determinazione del dirigente del Dipartimento Salute e Solidarietà Sociale della Provincia n. 21 di data 18 febbraio 2014 l'APSP ha ottenuto l'accreditamento istituzionale per i 74 posti di RSA.

Inoltre, sulla base di quanto disposto dalle direttive provinciali sui centri diurni 2014 (deliberazione Giunta provinciale n. 2701 di data 20 dicembre 2014) il 3 marzo 2014 è stato aperto il Centro Diurno di Scurelle. Si vedano in proposito le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione n. 2 di data 25 gennaio 2014 (presa d'atto direttive provinciali sui centri diurni 2014), 11 di data 25 febbraio 2014 (approvazione piano costi e ricavi 2014), 12 di data 25 febbraio 2014 (approvazione schema di contratto di comodato gratuito con il Comune di Scurelle per l'utilizzo degli spazi esterni destinati a giardino Alzheimer ad uso del Centro Diurno per anziani), 17 di data 25 febbraio 2014 (approvazione progetto di gestione Centro Diurno). Tutto il 2014 è stato dedicato alla messa a regime del servizio di centro diurno anche attraverso un monitoraggio continuativo dell'andamento delle spese correnti e del rispetto dei parametri del personale.

Nel corso del primo semestre dell'anno 2014 inoltre, sono state attivate le procedure di gara per l'esternalizzazione di alcuni servizi, tra i quali da evidenziare il servizio pulizie, servizio infermieristico e gestione casa di soggiorno Arcobaleno.

Nel terzo trimestre del 2014 gli uffici Amministrativi hanno curato, oltre all'ordinaria amministrazione, l'assegnazione, a seguito di gara, del servizio pulizie, del servizio infermieristico e del servizio di gestione della casa soggiorno:

- il servizio pulizie è stato affidato ad Alisei Società Cooperativa Sociale per il periodo dal 01.08.2014 al 31.07.2015 con una spesa prevista per l'Azienda di € 102.856,00;
- il servizio infermieristico è stato affidato a D. & F. Care - Studio Infermieristico per il periodo dal 01.07.2014 al 31.08.2015 con una spesa prevista per l'Azienda di € 132.000,00;
- il servizio di gestione della casa soggiorno è stato affidato a Vales Società Cooperativa Sociale per il periodo dal 01.07.2014 al 31.08.2016 con una spesa prevista per l'Azienda di € 188.000,00.

A partire da agosto è stato cospicuo l'impegno degli uffici Amministrativi rivolto alla preparazione dell'evento "Porte Aperte" del 4 ottobre 2014 che ha comportato l'affidamento delle forniture e gli interventi, volti alla riqualificazione degli spazi interni della struttura, e della progettazione e realizzazione del materiale informativo e pubblicitario. Da segnalare che tale iniziativa promozionale ha coinvolto positivamente diverse figure professionali operanti in più settori dell'APSP.

Nel quarto trimestre 2014 gli uffici Amministrativi hanno espletato tutte le pratiche necessarie a rinnovare o prorogare i contratti per tutti i servizi e le forniture in scadenza al 31 dicembre 2014, tra i quali possono essere citati il servizio di tesoreria, il servizio ristorazione con le connesse forniture delle derrate alimentari, il servizio di gestione del Centro Diurno di Scurelle e il servizio di delegato all'informatica.

Inoltre, con Determinazione del Direttore n. 173 dd. 20 ottobre 2014, in un'ottica di collaborazione e apertura al territorio, è stata disposta la fornitura alla Società Cooperativa Sociale Am.Ic.A. dei pasti destinati agli utenti e agli educatori dell'Asilo Nido di Telve.

Di rilievo infine l'integrazione della carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 25 giugno e l'adeguamento dello Statuto ai contenuti della deliberazione della Giunta provinciale n. 1514 di data 4 settembre 2014.

GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ E MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI.

Questa A.P.S.P. aderisce fin dal 2006 al Marchio Qualità e Benessere (Q&B) U.P.I.P.A. Dopo gli esiti positivi avuti nel 2013 con il conferimento all'A.P.S.P. della qualifica di Benchmark per l'anno 2013 e l'ottenimento di due bestperformer nei fattori confort e socialità, nel 2014 l'APSP ha contribuito alla revisione del Marchio grazie alla partecipazione del direttore al gruppo di lavoro tecnico interregionale promosso da UPIPA.

ULTERIORI ATTIVITÀ QUALIFICANTI:

Oltre alle suddette iniziative ed attività dal carattere qualificante e innovativo, altre attività ritenute ulteriormente qualificanti dei servizi offerti vengono svolte ed attuate nell'A.P.S.P. di Borgo Valsugana. Esse riguardano in particolare:

- stage e tirocini formativi, anche nel settore amministrativo, in collaborazione con Istituti superiori, scuole di formazione professionale e strutture universitarie;
- gite estive: durante tutto il periodo estivo l'A.P.S.P. di Borgo Valsugana ha organizzato, come ogni anno, uscite pomeridiane.
- attività di animazione congiunte tra R.S.A. e Casa di Soggiorno, con offerta di proposte diversificate;
- realizzazione di momenti di incontro intergenerazionale con scuole del territorio;
- incontri periodici con ospiti e familiari, anche con organizzazione di serate informative;
- organizzazione del torneo di bocce "Marco Bauer" .

PRINCIPALI RISULTATI CONSEGUITI NEL 2014

Con deliberazione n. 13 di data 25 gennaio 2014 il Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P. di Borgo Valsugana ha definito i seguenti obiettivi aziendali per il 2014:

1. Prosecuzione collaborazione con APSP limitrofe in materia di processi di razionalizzazione dei servizi tra RSA;
2. Lavori di ristrutturazione e completamento struttura: completamento gazebo;
3. Lavori di adeguamento della struttura finalizzati al contenimento dei costi energetici;
4. Centro diurno per anziani di Scurelle: apertura e attivazione del servizio;
5. Studio di fattibilità realizzazione gruppi famiglia per anziani e progetto assistenziale correlato;
6. Studio di riqualificazione interna della struttura nell'ottica di una maggiore caratterizzazione e specializzazione degli spazi;
7. Sperimentazione centrale acquisti in convenzione con Emporium di Bolzano;
8. Rinnovo appalto ristorazione;
9. Progettazione e sperimentazione sportello amministratore di sostegno in accordo con l'Associazione comitato per l'amministratore di sostegno in Trentino.

1 . Prosecuzione collaborazione con APSP limitrofe in materia di processi di razionalizzazione dei servizi tra RSA.

Tale collaborazione, già avviata l'anno scorso, con le APSP di Strigno, Castello Tesino, Pieve Tesino e Grigno, sta continuando nell'ambito dell'appalto ristorazione. A queste nel corso del terzo trimestre si è unita anche l'APSP S. Giuseppe di Primiero (si veda in proposito l'obiettivo n. 8 relativo alla gestione congiunta dell'appalto ristorazione).

Da segnalare inoltre che frequenti e continuativi sono i rapporti informali di collaborazione tra l'APSP di Borgo Valsugana e le altre APSP in vari ambiti, soprattutto in ambito amministrativo.

2. Lavori di ristrutturazione e completamento struttura: completamento gazebo.

I lavori di completamento del gazebo si sono conclusi alla fine del mese di settembre. Obiettivo realizzato.

3. Lavori di adeguamento della struttura finalizzati al contenimento dei costi energetici.

Il Piano di Miglioramento aziendale 2013 - 2015, approvato con deliberazione di data 18.09.2013, n.37, esecutiva, ha previsto, tra gli interventi finalizzati al contenimento dei costi energetici da attuare nell'anno 2014, la posa di pellicole riflettenti sulle vetrate onde consentire un risparmio annuo sul condizionamento estivo.

Le stesse sono state acquistate e collocate su tutte le vetrate dell'edificio sede dell'attività istituzionale.

L'obiettivo può quindi ritenersi completato.

4. Centro diurno per anziani di Scurelle: apertura e attivazione del servizio.

Obiettivo realizzato. Il Centro Diurno per Anziani di Scurelle è stato aperto e ha iniziato a funzionare il 3 marzo 2014.

5. Studio di fattibilità realizzazione gruppi famiglia per anziani e progetto assistenziale correlato.

L'obiettivo non è stato realizzato.

6. Studio di riqualificazione interna della struttura nell'ottica di una maggiore caratterizzazione e specializzazione degli spazi.

Nel corso del terzo trimestre sono stati effettuati una serie di lavori di riqualificazione e abbellimento sia degli spazi comuni al piano terra, che di quelli al primo piano, al fine di rendere gli ambienti più accoglienti e familiari. I lavori si sono conclusi in concomitanza dell'evento "Porte Aperte 2014" del 4 ottobre 2014 nel quale sono stati presentati i diversi servizi offerti dall'Ente. Nei mesi a cavallo tra il 2014 e il 2015 i lavori di abbellimento degli spazi comuni si sono conclusi con il completamento delle zone all'ingresso del secondo e terzo piano.

L'obiettivo può dunque ritenersi completamente realizzato.

7. Sperimentazione centrale acquisti in convenzione con Emporium di Bolzano.

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione di data 19 marzo 2014 è stato approvato lo schema di convenzione tra UPIPA e la Cooperativa Emporium di Bolzano e l'APSP ha aderito alla relativa sperimentazione, con conseguente facoltà di approvvigionamento dei beni attraverso centrale di committenza. La sperimentazione è stata avviata in ritardo rispetto a quanto programmato per la necessità di definire alcune questioni giuridiche rimaste in

sospeso. L'APSP di Borgo Valsugana non ha nel corso del 2014 fatto alcun acquisto attraverso la centrale di committenza Emporium.

8. Rinnovo appalto ristorazione.

Il Consiglio di Amministrazione con deliberazioni n. 34 di data 11 settembre 2013 e n. 47 di data 25 novembre 2013 ha approvato lo schema di convenzione per la gestione associata della procedura di gara ad evidenza pubblica nella forma dell'appalto sopra la soglia comunitaria per l'affidamento del servizio di ristorazione tra le APSP di Strigno, Castello Tesino, Pieve Tesino e Grigno.

Nel mese di agosto l'APSP S. Giuseppe di Primiero ha chiesto alle APSP aderenti all'accordo di entrare nella convenzione. Tutti gli Enti interessati si sono espressi favorevolmente in proposito.

Nel corso dell'anno si sono tenuti una serie di incontri tra i direttori volti che hanno portato alla fine del 2014 alla stesura pressoché definitiva del capitolato speciale d'appalto.

L'obiettivo è stato quindi realizzato parzialmente.

9. Progettazione e sperimentazione sportello amministratore di sostegno in accordo con l'Associazione comitato per l'amministratore di sostegno in Trentino.

In data 18 febbraio si è tenuto presso la sede dell'APSP un incontro promosso congiuntamente dall'Ente e dall'Associazione Comitato per l'Amministratore di Sostegno in Trentino al quale sono stati invitati tutti coloro che nel 2013 avevano partecipato al corso sul tema dell'amministratore di sostegno, incontro volto, tra gli altri, a sondare l'interesse e la disponibilità a collaborare al progetto di apertura di uno sportello presso la sede dell'APSP. In data 25 marzo il direttore si è incontrato con i referenti dell'Associazione per stendere una prima bozza di progetto, da sottoporre successivamente alla Comunità Valsugana e Tesino partner del progetto. Nel mese di aprile si è tenuto un incontro con la Comunità di Valle per concordare i termini della collaborazione e nel mese di maggio è stata elaborata la bozza definitiva di progetto.

L'obiettivo può dirsi realizzato parzialmente, rimanendo da completare la parte di progetto relativa all'apertura e sperimentazione del servizio.

FORMAZIONE

Anche nel 2014 l'attività formativa è stata progettata e realizzata avvalendosi della convenzione per l'erogazione da parte di UPIPA del servizio di responsabile formazione.

Ambiti principali di attività realizzati all'interno della struttura: sicurezza, formazione sul tema della demenza secondo la metodologia gentlecare, focus group su casi clinici dell'Azienda.

SICUREZZA

A partire dal 2011 è stato affidato l'incarico di responsabile della sicurezza ad un esperto del settore, l'arch. Piazzi; tale incarico, visto il buon esito della collaborazione, è stato rinnovato anche nel 2014. E' stata mantenuta la consulenza-collaborazione con SEA S.p.A. di Trento per quanto attiene il medico competente.

L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DEI SERVIZI ASSISTENZIALI.

L'organizzazione interna afferente l'erogazione dei servizi assistenziali è sviluppata nell'ottica del nucleo modulare, nel senso che questa A.P.S.P., con il personale assistenziale a parametro, cerca di sfruttare le caratteristiche dell'immobile distribuendo gli utenti per fabbisogno assistenziale, concentrando il personale dove la richiesta di cure è più elevata (al secondo piano ed, a scalare, al terzo ed al primo). La gestione delle dinamiche è monitorata periodicamente con apposite riunioni di nucleo.

I servizi sanitari ed assistenziali sono erogati prevalentemente da personale dipendente dall'Azienda. Solo alcuni Infermieri, Oltre che i Medici, dell'A.P.S.P. in rapporto di libera professione, parte del servizio infermieristico è stata appaltato ad uno Studio Infermieristico esterno.

I servizi esternalizzati sono quelli relativi alla ristorazione ed alle pulizie ambientali, affidata alla Cooperativa Alisei, cooperativa sociale di tipo 'B' e quelli di lavanderia - per quanto riguarda la biancheria piana - anch'essi affidati ad una cooperativa di tipo 'B', 'Energia Sociale' di Feltre (BL). Entrambi i servizi riscuotono apprezzamento in termini di qualità e serietà di erogazione.

Anche il servizio di gestione della Casa Soggiorno, dopo un primo periodo di gestione interna, dai primi mesi del 2012 è gestito con ottimi risultati da una Cooperativa sociale.

VALUTAZIONE DI EFFICIENZA ED EFFICACIA DELLA GESTIONE.

L'Ente, con l'adozione del documento denominato Carta dei Servizi, definisce in modo esplicito i principi che sono alla base dell'erogazione di tutti i servizi, definendo standards di qualità rilevabili (quanti bagni, quante gite, quanti giorni intercorrono tra ingresso e prima visita medica, ecc.).

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

L'azienda garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere etc. nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati, non consentendo, quindi, alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni stabilite. L'Ente si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli utenti in caso di temporanea e straordinaria limitazione del servizio. Il valore di fondo che informa la politica sanitaria ed assistenziale dell'azienda è la dignità della persona. L'utente che entra per la prima volta nella struttura dovrà essere accolto, accompagnato e orientato con gradualità alla vita di comunità, i servizi e le prestazioni sono erogate nel rispetto della privacy e con attenzione al confort.

Dal 2007, questa A.P.S.P. aderisce al cd: "Marchio Qualità U.p.i.p.a." (ora: "Qualità e Benessere"). Detta adesione è un'operazione che prevede che al concetto di QUALITÀ sia data una risposta 'di sistema', comune per le Case che aderiscono, rispetto ad una serie di parametri - o standard - individuati dagli utenti, dagli operatori e dagli Amministratori. Il Marchio Qualità U.p.i.p.a., inoltre, prevede verifiche ispettive annuali a cura di un team di valutazione esterno e un'organizzazione interna finalizzata alla logica del miglioramento continuo.

La struttura utilizza, ove possibile e nel solo limite della loro disponibilità, risorse umane competenti e formate, garantendo anche un aggiornamento professionale delle rispettive

competenze come pure l'adozione di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

L'A.P.S.P. di Borgo Valsugana è attivamente impegnata a ricercare azioni destinate alla popolazione del contesto territoriale entro il quale esplica la propria azione. In questo ambito si inserisce l'attività di preparazione di pasti per conto dell'Ente Comunità di Valle Valsugana e Tesino.

L'A.P.S.P. di Borgo Valsugana riconosce il valore inestimabile apportato dalle attività su base volontaria, garantito da persone che destinano il loro tempo libero a momenti ricreativi e di sostegno - sia pratico che psicologico - alle persone che lo richiedono espressamente e/o che hanno bisogno. Le attività di volontariato sono coordinate dal Responsabile d'Area e sono garantite sia da associazioni - AVULSS - sia privatamente.

Nell'intento di creare una struttura aperta, conosciuta per la qualità dei servizi erogati, l'A.P.S.P. di Borgo Valsugana garantisce inoltre ad Enti di formazione esterni (scuole, istituti di formazione, ecc.), mediante apposite convenzioni, la partecipazione di loro studenti a periodi di attività formativa - 'stage' - presso la struttura.

I RISULTATI DELLA GESTIONE ESERCIZIO 2014

Si può affermare che vi è una percezione generale positiva sui servizi erogati da questa struttura, sia da parte degli utenti sia da parte di soggetti esterni. Dalle analisi effettuate nel corso del 2014 si evince che la gestione dei servizi risulta puntuale e corretta. La regolarità finanziaria e contabile degli atti adottati dagli organi dell'azienda e la corrispondenza del bilancio d'esercizio alle risultanze della gestione è stata regolarmente e puntualmente supervisionata dall'Organo di Revisione, il quale non ha mai avuto nulla da eccepire.

Il patrimonio netto, valutato in conformità ai criteri stabiliti dal Decreto del Presidente della Regione 13 aprile 2006, n. 4/L, ammonta, al 31.12.2014, ad € 16.737.659,11.=.

La formazione dell'utile dell'esercizio è distribuita nelle seguenti aree di risultato: caratteristica, finanziaria e straordinaria.

Il risultato 2014 della gestione caratteristica, coincidente con l'attività abitualmente svolta dall'Azienda e che ne costituisce la *mission* istituzionale, è in passivo per € 13.062,07.=(*).

(* Per poter interpretare correttamente detto risultato occorre confrontarlo con quello dell'esercizio 2013 e depurarlo delle quote di ammortamento nette:

	2014	2013	variazione
<i>risultato della gestione da conto economico</i>	-€ 13.062,07	-€ 94.507,05	€ 81.444,98
<i>quote di ammortamento lorde a carico dell'esercizio</i>	€ 604.686,83	€ 578.052,39	€ 26.634,44
<i>quote di contributo in diretta diminuzione delle quote di ammortamento</i>	€ 462.867,53	€ 443.435,52	€ 19.432,01
<i>risultato della gestione al netto degli ammortamenti</i>	€ 128.757,23	€ 40.109,82	€ 88.647,41

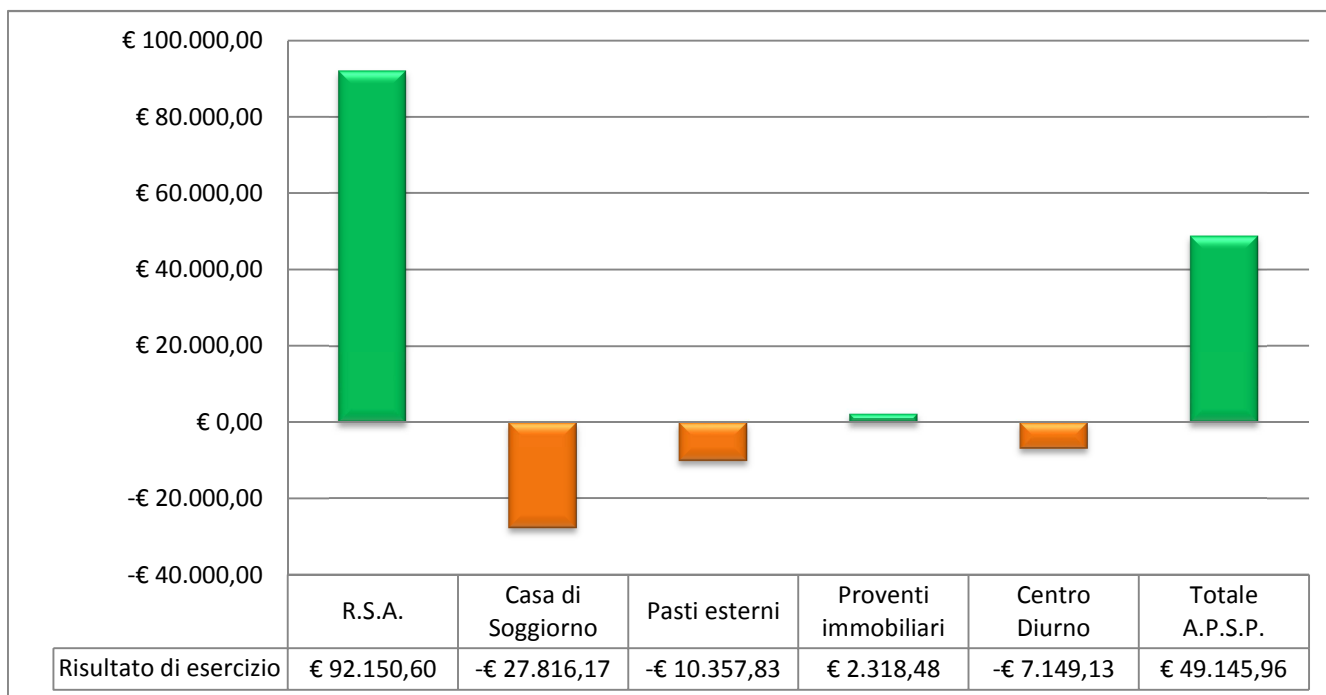
Risulta evidente, quindi, che gli eventi gestionali hanno determinato un cospicuo miglioramento del risultato della gestione caratteristica (+€ 81.444,98.=), e che sono state invece le quote di ammortamento nette (-€ 141.819,30.=) a determinarne il valore negativo.

La gestione finanziaria, relativa all'impiego e al reperimento dei mezzi finanziari, presenta un risultato positivo di € 26.372,89.= mentre il risultato della voce del Conto Economico "proventi e oneri straordinari" - costituito da componenti positivi o negativi di reddito la cui fonte è estranea all'attività ordinaria dell'esercizio di riferimento - ammonta ad € 45.777,64.=.

Tutte e tre le aree di risultato contribuiscono, quindi, alla formazione dell'utile dell'esercizio 2014 che ammonta, detratte le imposte sul reddito, ad € 49.145,96.=

I centri di attività individuati nell'esercizio 2014 sono quelli relativi all'attività principale di RSA e alle attività secondarie di Casa di Soggiorno, produzione pasti per gli utenti esterni e Centro Diurno. Dall'analisi dei centri di costo, emerge chiaramente la netta prevalenza della

gestione dell'attività di RSA. I risultati di gestione e di esercizio dei centri di attività sono i seguenti:



Alla luce di quanto sopra esposto, questa amministrazione ritiene di dover mettere in atto ulteriori azioni correttive che, in quadro più generale di riduzione delle risorse disponibili, consentano di contenere i costi gestionali. In particolare, per quel che riguarda alcuni ambiti "sensibili" legati alla gestione dell'immobile (es: utenze, manutenzioni straordinarie), se da un lato alcuni interventi sono immediati e facilmente realizzabili, dall'altra la realizzazione di azioni correttive di lungo periodo finalizzate alla riduzione dei consumi energetici ed al corretto governo dell'assetto tecnologico della struttura, richiedono un'analisi approfondita che può vedere coinvolti anche soggetti esterni all'ente.

In conclusione l'Amministrazione ritiene, per quanto sopra esposto, che si sia bene operato nell'esercizio 2014 per il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel perseguimento dei fini istituzionali, pur nelle difficoltà riscontrate.

Borgo Valsugana, 29 aprile 2015

Il Presidente
dott. Mario Dalsasso