



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

**RELAZIONE**  
**ANDAMENTO DI GESTIONE**  
**BILANCIO DI ESERCIZIO**  
**ANNO 2016**

## 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.

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". La legge regionale richiamata ha introdotto, 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 2015 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).

Nel corso dell'anno 2015 il Consiglio di Amministrazione si è riunito tredici 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 2015 il Direttore ha adottato 160 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, confermata anche per il triennio 2015-2018 con deliberazione n. 26 di data 4 giugno 2015.

## **I SERVIZI**

### **Servizi residenziali**

86 posti letto complessivi autorizzati, di cui:

- **R.S.A.:**
  - posti letto autorizzati: **n. 74;**
  - di cui posti letto negoziati con l'APSS: **n. 68;**
- **CASA DI SOGGIORNO:**
  - posti letto autorizzati: **n. 12;**

### **Servizi semiresidenziali**

- **CENTRO DIURNO PER ANZIANI DI SCURELLE:**
  - posti autorizzati: **n. 20;**
  - di cui negoziati: **n. 14;**

**Altri servizi**

- confezionamento pasti per la Comunità Valsugana e Tesino e per altri enti privati;
- Gestione Sportello Amministratore di Sostegno in collaborazione con Comunità Valsugana e Tesino e Associazione comitato per l'amministratore di sostegno in Trentino.

## 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 ed assistenziale a rilievo sanitario nelle Residenze Sanitarie e Assistenziali pubbliche e private a sede territoriale ed ospedaliera del S.S.P. per l'anno 2016 e relativo finanziamento".

Alla fine dell'anno 2016 erano presenti un totale di 85 ospiti, dei quali 68 non autosufficienti (58 posti letto base + 10 NAFA), 12 autosufficienti e 2 provenienti dalla provincia di Bolzano e 3 posti letto accreditati non convenzionati.

La media presenza 2016 è di 84,46.

Al 31.12.2016, l'età degli ospiti è così ripartita:

- 4 ospiti sotto i 70 anni (1 maschio e 3 femmine);
- 27 ospiti fino agli 85 anni (10 maschi e 17 femmine);
- 54 ospiti oltre gli 86 anni (7 maschi e 47 femmine).

Nel corso del 2016 ci sono stati 5 trasferimenti presso altra A.P.S.P. della provincia di Trento, 14 dimissioni ed un totale di 30 decessi (23 in A.P.S.P. e 7 in Ospedale).

Nell'anno 2016 i nuovi entrati tramite l'UVM sono state persone affette da: pluripatologie, disturbi del comportamento, Morbo di Alzheimer, con gravi esiti di vasculopatie cerebrali, ospiti ad alto rischio di caduta ( Parkinson , osteoporosi, esiti di vasculopatie). Sono in carico alla RSA anche ospiti portatori di PEG .

A maggio del 2016 è stato aperto al primo piano un nucleo per ospiti con problemi comportamentali. Il nucleo può ospitare un massimo di dieci persone; attualmente sono inseriti nove ospiti. Il personale OSS che segue il nucleo "Non ti scordar di me" prima di essere inserito ha seguito un corso di formazione ad hoc.

L'apertura di questo nucleo ha permesso di raggruppare gli ospiti con disturbi comportamentali garantendo loro la possibilità di muoversi liberamente in ambiente protetto e assicurando loro una buona qualità di vita.

Nel 2016 è stata fatta una formazione personalizzata sulla movimentazione di carichi a tutto il personale di assistenza, sia per garantire una corretta movimentazione dell'ospite che per preservare la salute dello stesso operatore.

Dal punto di vista della gestione quotidiana della terapia farmacologica nel 2016 si è lavorato in équipe per la riduzione e appropriatezza prescrittiva con un confronto permanente tra le figure professionali. Sono state riviste periodicamente le terapie in atto e dove possibile si è diminuita o sospesa la terapia con antidepressivi o con benzodiazepine.

Il controllo dei costi dei farmaci e dei presidi è stato costantemente monitorato per non superare il budget indicato nelle Direttive Provinciali.

Dal 2014 si è attuata la procedura per ridurre i mezzi contenzioni fisici. Il gruppo di lavoro multidisciplinare dedicato che ha il compito di valutare e revisionare le contenzioni si riunisce

ogni 180 giorni o al bisogno e nel PAI. Prima di attivare una contenzione vengono messi in atto interventi personalizzati alternativi alla contenzione. La Rivalutazione della procedura per la gestione dei mezzi di contenzione fisica viene fatta ogni qualvolta l'equipe ne ravvisi la necessità. Le contenzioni in atto nella prima metà del 2016 erano il 33,8 % sul totale degli ospiti mentre a fine anno la percentuale di ospiti contenuti si è ridotta al 26,7%.

Per gli ospiti ad alto rischio di lesioni da decubito sono state messe in atto azioni preventive quali il cambio di posture programmate ad orari prestabiliti, alzate quotidiane personalizzate, igiene accurata e cute ben asciutta, applicando laddove necessario creme dermoprotettive evitando prodotti a base di alcool, utilizzo di materassi curativi ad aria dove necessario. I posizionamenti, le alzate e l'andamento delle lesioni da decubito sono state monitorate in modo costante.

Il carico di lavoro nell'anno 2016 è stato rilevante sia per l'apertura ed avvio nuovo nucleo "Non ti scordar di me" sia per la gestione degli altri ospiti presenti affetti da pluripatologie e con autonomia nelle attività di vita quotidiana molto limitata.

Dal punto di vista specialistico ci si è avvalsi dei medici messi a disposizione dell'APSS (chirurgo, cardiologo, psichiatra e il fisiatra) che hanno visitato i residenti in APSP, mentre altre consulenze specialistiche sono state effettuate presso l'ospedale.

Per quanto riguarda il Centro Diurno di Scurelle a partire da settembre 2016 sono stati accolti utenti privati, sulla base di tariffe approvate dal Consiglio di Amministrazione e prevedendo la possibilità di frequentare il Centro per la giornata intera o la mezza giornata. Gli utenti che hanno frequentato il Centro privatamente sono stati 5, 3 maschi e 2 femmine, 4 per l'intera giornata e 1 per mezza giornata.

## **AZIONI MAGGIORMENTE RAPPRESENTATIVE DAL PUNTO DI VISTA GESTIONALE**

### **FATTI DI RILIEVO DEL PERIODO 01.01.2016 - 31.12.2016**

#### **Realizzazione Nucleo Demenze gravi**

Il 18 febbraio, con Determinazione del Direttore n. 16, è stata affidata la progettazione esecutiva dell'impianto elettrico del nucleo demenze gravi al p.i. Sandro Zortea, dopo che, nel corso del 2015 era stata affidata la progettazione e la direzione lavori allo Studio P e D, nella persona dell'ing. Poli.

Il primo marzo è stato approvato il progetto esecutivo, il 7 marzo è stata affidata l'esecuzione dei lavori delle categorie "OS06 Pavimenti" e "OS30 Elettricista" e, il 14 marzo, dei lavori delle categorie "OG01 Opere Edili", "OS06 Serramenti" e "OS28 Idraulico" e il 16 marzo è stata affidata la fornitura degli arredi.

Il Nucleo Demenze gravi è stato aperto in data 2 maggio.

Il 7 giugno è stata approvata la contabilità finale dei lavori delle categorie "OG01 Opere Edili", "OS06 Pavimenti", "OS06 Serramenti", "OS28 Idraulico", e "OS30 Elettricista".

Il 15 settembre si è tenuto presso la sede dell'APSP Il convegno intitolato "Non ti scordar di me - la tutela della dignità attraverso la competenza. Gli interventi psicosociali e l'attenzione ai disturbi del comportamento: ambiente, cure, relazioni".

Il 19 settembre, con Determinazione del Direttore n. 70, è stato approvato il prospetto riepilogativo della spesa e il saldo delle spese tecniche e dei lavori in diretta amministrazione.

#### **Concorso per operaio qualificato**

Il 25 febbraio, con Determinazione del Direttore n. 19, è stato indetto un pubblico concorso per esami per la copertura di n. 1 posto a tempo parziale (24 ore settimanali) - tempo indeterminato nella figura professionale di operaio qualificato.

In data 25 maggio, con Determinazione del Direttore n. 35, è stato approvato l'elenco dei candidati ammessi pubblico concorso per esami per la copertura di n. 1 posto a tempo parziale (24 ore settimanali) - tempo indeterminato nella figura professionale di operaio qualificato e, il giorno successivo è stata nominata la commissione giudicatrice.

Nei giorni 27, 28 e 29 giugno si sono svolte le prove scritte, pratiche e orali.

Il 20 luglio, con Determinazione del Direttore n. 60, sono stati approvati i verbali e la graduatoria finale e il 4 agosto, con Determinazione del Direttore n. 66, il vincitore è stato assunto a tempo indeterminato.

Il 13 settembre, con Determinazione del Direttore n. 68, è stata disposta la liquidazione dei compensi alla commissione giudicatrice.

### **Affidamento del servizio di gestione della Casa di Soggiorno "Arcobaleno"**

Il 9 giugno, con Determinazione del Direttore n. 44, è stata indetta la procedura per l'affidamento del servizio di gestione della Casa di Soggiorno "Arcobaleno" per il periodo di 18 mesi.

Il 12 luglio, con Determinazione del Direttore n. 57, è stata nominata la commissione di gara.

Il 13 luglio, con Determinazione del Direttore n. 59, si è provveduto all'aggiudicazione provvisoria e il 4 agosto, con Determinazione del Direttore n. 65, all'aggiudicazione definitiva.

### **Affidamento della fornitura di prestazioni infermieristiche**

Il 9 giugno, con Determinazione del Direttore n. 45, è stata indetta la procedura per l'affidamento della fornitura di prestazioni infermieristiche per il periodo di 24 mesi.

Il 12 luglio, con Determinazione del Direttore n. 56, è stata nominata la commissione di gara.

Il 13 luglio, con Determinazione del Direttore n. 58, si è provveduto all'aggiudicazione provvisoria e il 4 agosto, con Determinazione del Direttore n. 64, all'aggiudicazione definitiva.

### **Affidamento del servizio di somministrazione di manodopera**

Il 2 novembre, con Determinazione del Direttore n. 77, è stato pubblicato l'avviso di indagine di mercato per l'individuazione degli operatori economici da invitare alla procedura di aggiudicazione per il servizio di somministrazione di manodopera a tempo determinato per i profili professionali di Ausiliario categoria A 1° posizione retributiva e di OSS categoria B livello evoluto 1° posizione retributiva.

In data 18 novembre è stata pubblicata la Determina a contrarre.

Il 12 dicembre, con Determinazione del Direttore n. 94 è stata nominata la commissione di gara.

Il 13 dicembre, con Determinazione del Direttore n. 95 si è proceduto all'aggiudicazione provvisoria.

Il 27 dicembre, con Determinazione del Direttore n. 122 si è proceduto all'aggiudicazione definitiva a Sapiens S.p.A. per il periodo 01.01.2017 - 30.09.2017.

### **Determinazioni relative ad affidamenti per gli esercizi successivi**

Il 14 novembre, con Determinazione del Direttore n. 81, è stato affidato ad Esakon il servizio di consultazione dei dati storici dell'A.P.S.P. per l'anno 2017.

Il 23 novembre, con Determinazione del Direttore n. 84, è stato affidato a Vales s.c.s. il servizio di trasporto degli utenti del Centro Diurno per anziani di Scurelle per l'anno 2017.

Il 29 novembre, con Determinazione del Direttore n. 86, è stato affidato a CBA Informatica il servizio di assistenza, manutenzione ordinaria e aggiornamento del software SIPCARplus® per l'anno 2017.

L'1 dicembre, con Determinazione del Direttore n. 88, è stato prorogato l'affidamento alla ditta Panificio Valsugana Srl della fornitura di "Pane" per il servizio mensa della A.P.S.P. per il periodo 01.01.2017 - 30.06.2017.

Il 6 dicembre, con Determinazione del Direttore n. 90, è stato affidato al Salone Riccioli d'Oro di Ilenia Conci il servizio di parrucchiera per gli ospiti di RSA e di Casa Soggiorno per l'anno 2017.

Il 14 dicembre, con Determinazione del Direttore n. 97, è stata affidata alla ditta Gastaldello la fornitura di "Frutta e verdura fresca" per il servizio mensa della A.P.S.P. per il periodo 01.01.2017 - 30.06.2017.

Il 15 dicembre:

- con Determinazione del Direttore n. 99, è stata affidata alla ditta Marchi la fornitura di "Generi di vitto vari" per il servizio mensa della A.P.S.P. per il periodo 01.01.2017 - 30.06.2017;
- con Determinazione del Direttore n. 100, è stato prorogato alla Cooperativa Sociale Alisei l'affidamento di una parte del servizio guardaroba per il periodo 01.01.2017 - 30.06.2017;
- con Determinazione del Direttore n. 101, è stato prorogato l'affidamento alla Cooperativa Sociale Alisei del servizio ristorazione per il periodo 01.01.2017 - 30.06.2017;
- con Determinazione del Direttore n. 102, è stato prorogato alla ditta Tempus s.c.s. l'affidamento del servizio di lavaggio e noleggio della biancheria piana per il periodo 01.01.2017 - 30.06.2017;
- con Determinazione del Direttore n. 103, è stato affidato il servizio di pedicure per gli ospiti di RSA, Casa Soggiorno e Centro Diurno a L'Immagine di Sara Micheli per il periodo dal 01.01.2017 al 31.12.2017.

Il 23 dicembre:

- con Determinazione del Direttore n. 114, è stato affidato al Dr. Italo Redente l'incarico di coordinamento sanitario e di assistenza medico-generica degli ospiti di RSA per il periodo dal 01.01.2017 al 28.02.2017;
- con Determinazione del Direttore n. 115, è stato affidato al Dr. Marco Rigo l'incarico di assistenza medico-generica degli ospiti di RSA per il periodo dal 01.01.2017 al 31.12.2017;
- con Determinazione del Direttore n. 116, è stato affidato al Dr. Marco Rigo il servizio di consulenza medica per gli utenti e di supporto al personale della Casa Soggiorno per il periodo dal 01.01.2017 al 31.12.2017.

Il 29 dicembre:

- con Determinazione del Direttore n. 130, è stato affidato alla ditta MicroWeb il servizio di assistenza e manutenzione ordinaria hardware e software e incarico di delegato all'informatica per il quinquennio 2017-2021;
- con Determinazione del Direttore n. 131, è stata affidata alla ditta Segata la fornitura di "Carni e insaccati" per il servizio mensa della A.P.S.P. per il periodo 01.01.2017 - 30.06.2017.

Il 30 dicembre:

- con Determinazione del Direttore n. 141, è stata affidata a Vales s.c.s. il servizio di supporto per il coordinamento del Centro Diurno per Anziani di Scurelle per il periodo dal 01.01.2017 al 30.04.2017;
- con Determinazione del Direttore n. 142, è stato affidato a Vales s.c.s. il servizio di animazione in RSA per il periodo dal 01.01.2017 al 31.12.2017.

### **Altre Determinazioni e Deliberazioni**

Il 18 gennaio, con Determinazione del Direttore n. 4, è stato affidato per il periodo 01.02.2016-31.12.2016 alla ditta Tempus s.c.s. il servizio di lavaggio e noleggio della biancheria piana.

Il 22 gennaio il Consiglio di Amministrazione ha definito le linee politico-programmatiche dell'Azienda per l'anno 2016 e per il triennio 2016-2018. Ha inoltre approvato la convezione 2016 per la prestazione di attività ausiliare e di supporto alla persona con CON.SOLIDA s.c.s., il Piano triennale di prevenzione della corruzione 2016-2018 e le tariffe per trattamenti fisioterapici per gli ospiti della Casa Soggiorno. Infine ha disposto di investire, a mezzo della Cassa Rurale Olle-Samone-Scurelle, € 700.000,00.= in un conto deposito vincolato per 2 anni al tasso annuo di rendimento garantito dell'1%.

Il 26 gennaio, con Determinazione del Direttore n. 5, è stato affidato al Dott. Alessio Pichler il servizio di "consulenza psicologica" per il periodo 01.02.2016-31.01.2017.

Il primo febbraio, con Determinazione del Direttore n. 6, sono stati approvati gli atti di contabilità finale, i certificati di regolare esecuzione, il prospetto riepilogativo della spesa, la liquidazione a saldo dell'impresa esecutrice e il saldo competenze spese tecniche relativi ai lavori di riqualificazione energetica della sede. Lo stesso giorno, con Determinazione del Direttore n. 7, è stato affidato il servizio di trasporto degli utenti del Centro Diurno per anziani di Scurelle per il periodo 15.02.2016-31.12.2016.

Il 12 febbraio, con le Determinazioni del Direttore n. 13, n. 14 e n. 15, sono stati nominati rispettivamente il referente del comparto socio assistenziale e il responsabile del settore manutenzione per l'anno 2016 e sono state individuate le posizioni di area direttiva.

L'8 marzo, con Determinazione del Direttore n. 23, è stato affidato all'Avv. Matteo Grazioli il servizio di assistenza, affiancamento e supporto organizzativo in materia di trattamento dati personali per il periodo 01.04.2016-31.03.2017 e, il 15 marzo, con Determinazione del Direttore n. 27, è stato affidato il noleggio di materassi antidecubito per il periodo 01.04.2016 - 31.03.2021.

In data 11 aprile, con Determinazione del Direttore n. 29, è stata approvata la contabilità finale dei "Lavori di sistemazione e completamento del gazebo".

Il 22 aprile il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di investire, a mezzo della Cassa Rurale Olle-Samone-Scurelle, altri € 100.000,00.= nel conto deposito vincolato citato in precedenza e ha approvato il Progetto Amministratore di Sostegno per l'anno 2016.

In data 9 maggio, con Determinazione del Direttore n. 33, è stata affidata a CBA Informatica S.r.l. la fornitura delle soluzioni "Archiviazione Documentale" e "CSS Digitale", al fine di ottemperare a quanto richiesto dal Decreto del presidente del Consiglio dei Ministri, 13 novembre 2014.

Il 25 maggio, in linea di indirizzo, il Consiglio di Amministrazione ha approvato la sperimentazione del progetto "Pronto Serenità".

Il 6 luglio, con Determinazione del Direttore n. 55, si è provveduto all'attribuzione ai responsabili di area degli obiettivi individuali e dell'indennità per area direttiva per l'anno 2016.

Il 15 luglio 2016, con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 21, è stato ratificato il Decreto del Presidente n. 3 di data 6 giugno 2016 avente ad oggetto "Accettazione della proposta del Centro Documentazione del Lavoro nei Boschi di Castello Tesino per realizzazione di un'opera d'arte presso l'APSP di Borgo Valsugana - CIG Z751A2F98F". Lo stesso giorno:

- con Deliberazione n. 22 sono state determinate le tariffe per i posti a pagamento del Centro Diurno per Anziani di Scurelle;
- con Deliberazione n. 23 è stata approvata la convenzione con Vales s.c.s. per l'attuazione del progetto "Pronto Serenità";
- con Deliberazione n. 24 è stata approvata l'adesione al Distretto Famiglia Valsugana e Tesino.

Il 28 luglio, con Determinazione del Direttore n. 61, è stato affidato, in sanatoria, il servizio di erogazione bevande e prodotti alimentari confezionati presso l'A.P.S.P. "S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia" di Borgo Valsugana per il periodo 2016 - 2020.

Il 4 agosto, con Determinazione del Direttore n. 63 è stata affidata la fornitura di un software per la gestione della modulistica del personale.

L'11 agosto, con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 27, è stata approvata la convenzione per l'espletamento del servizio di assistenza religiosa presso l'A.P.S.P. e, con Deliberazione n. 28, è stato approvato il regolamento interno e sanitario.

Il 12 ottobre, con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 32, è stato approvato il testo della Nuova Carta dei Servizi.

Il 7 novembre, con Determinazione del Direttore n. 80, sono stati erogati i contributi alle Associazioni "Gruppo di Ricerca Geriatrica" di Brescia e "Alzheimer Bari" Onlus di Bari per il sostegno delle attività istituzionali.

Il 28 novembre, con Determinazione del Direttore n. 85, è stata affidata all'arch. Ruggero Arena la realizzazione di un servizio fotografico e della realizzazione della grafica per la nuova Carta dei Servizi.

Il 5 dicembre, con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 36, è stato approvato il Regolamento di Volontariato e, con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 37, si è aderito al Servizio Consortile di Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione di U.P.I.P.A..

Il 19 dicembre, con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 39, si è aderito al modello Marchio Qualità & Benessere per il biennio 2017-2018.

Il 27 dicembre, con Determinazione del Direttore n. 121, è stata affidata al p.i. Sandro Zortea la relazione di verifica, calcolo e misura relativa ai consumi di energia elettrica del locale lavanderia-stireria.

Il 29 dicembre, con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 41, si è aderito al Servizio Consortile di Responsabile della Qualità di U.P.I.P.A..

## **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.

Il 31 maggio si è svolta la visita di audit di accompagnamento al piano di miglioramento presentato, che ha riguardato la realizzazione del nucleo demenze gravi. Nel corso della visita, oltre ai focus group con i residenti e il personale, per la prima volta è stato sperimentato il focus group con i familiari degli ospiti.

Per quanto riguarda infine la rilevazione della customer satisfaction, nel mese di ottobre è stato somministrato per la prima volta un questionario di gradimento ai familiari degli utenti del Centro Diurno di Scurelle, strutturato in modo molto simile a quella del questionario utilizzato per i servizi residenziali, fatte salve le domande non pertinenti (es: guardaroba, ecc..). La media complessiva di tutti i dati raccolti è di 5,33 su 6,00 e riporta come dato significativo un elevato apprezzamento per il servizio.

Anche ai familiari referenti degli ospiti della RSA e Casa Soggiorno è stato riproposto il questionario di gradimento già somministrato gli anni precedenti.

I dati raccolti continuano ad essere più che buoni, pur con ambiti di miglioramento possibile per quanto riguarda ristorazione e cura dei capi di abbigliamento.

## **ULTERIORI ATTIVITÀ QUALIFICANTI**

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

- stage e tirocini formativi, anche nel settore amministrativo, in collaborazione ENAIP di Borgo Valsugana e Agenzia del Lavoro di Borgo Valsugana;
- gite estive: durante il periodo estivo la Casa Soggiorno ha organizzato, come ogni anno, uscite ricreative.
- Apertura family Cafè a cura della Cooperativa AMICA;
- attività di animazione congiunte o diversificate per gli ospiti della R.S.A. e della Casa di Soggiorno;
- realizzazione di momenti di incontro intergenerazionale in collaborazione con la Comunità Valsugana e Tesino e con la Cooperativa AMICA;
- incontri periodici con ospiti e familiari, anche con organizzazione di serate informative; in particolare nel mese di gennaio serata sul tema della disfagia e a partire dal mese di

novembre ciclo di film a cura dello psicologo Alessio Pichler "La malattia di Alzheimer raccontata attraverso le immagini. Rassegna di film sul tema del complesso rapporto tra malato e familiare";

- organizzazione del torneo di bocce "Marco Bauer";
- incontri culturali e musicali realizzati in collaborazione con la Biblioteca Comunale di Borgo Valsugana.

## **OBIETTIVI AZIENDALI 2016**

Con deliberazione n. 2 di data 2 gennaio 2016 il Consiglio di Amministrazione dell'APSP di Borgo Valsugana ha definito i seguenti obiettivi aziendali per il 2016:

1. Nucleo demenze gravi: esecuzione lavori, attivazione nucleo e messa a regime del servizio.
2. Progetto valorizzazione spazio gazebo e apertura Family Caffè in collaborazione con la Cooperativa AM.IC.A.
3. Ampliamento servizi Casa Soggiorno con introduzione "gruppo appartamento": definizione progetto in collaborazione con il Comune di Scurelle.
4. Migrazione dell'archiviazione e dell'elaborazione dei dati su cloud (continuazione progetto 2015).
5. Monitoraggio costi personale e rilevazione maggiori criticità nell'ottica del contenimento dei costi aziendali.
6. Gestioni associate e accorpamenti tra APSP Valsugana Orientale: individuazione possibili partnership e approvazione progetto di massima.

Di seguito un breve commento sul loro stato di attuazione al 31 dicembre 2016:

### **1. Nucleo demenze gravi: esecuzione lavori, attivazione nucleo e messa a regime del servizio.**

Progetto realizzato.

Nel mese di febbraio è stata affidata la progettazione dell'impianto elettrico, mentre nel mese di marzo è stato approvato il progetto esecutivo e affidata l'esecuzione delle varie lavorazioni, che sono state realizzate nei mesi di marzo e aprile.

In data 29 aprile si è tenuta una conferenza stampa di presentazione del nucleo.

In data 2 maggio il nucleo è stato aperto con il trasferimento di sei ospiti provenienti da altri nuclei della RSA.

Nel reparto prestano servizio operatori di assistenza formati, coadiuvati da personale Consolidato anch'esso selezionato e formato.

Lo psicologo operante in APSP effettua con il personale incontri periodici di supervisione e monitoraggio.

In data 15 settembre si è tenuto presso l'APSP il convegno "Non ti scordar di me - la tutela della dignità attraverso la competenza. Gli interventi psicosociali e l'attenzione ai disturbi del comportamento: ambiente, cure, relazioni".

Dal mese di novembre 2016 al mese di gennaio 2017 si è tenuta la rassegna di film "La malattia di Alzheimer raccontata attraverso le immagini. Rassegna di film sul tema del complesso rapporto tra malato e familiare".

## **2. Progetto valorizzazione spazio gazebo e apertura Family Caffè in collaborazione con la Cooperativa AM.IC.A..**

Progetto realizzato.

Durante il primo trimestre 2016 si sono avuti una serie di incontri volti a definire sia il progetto di apertura del Family Cafè, sia le attività da realizzare.

Tali incontri con i referenti della Cooperativa AM.IC.A. di programmazione e monitoraggio sono proseguiti per tutto il 2016.

Il bar interno al gazebo è stato aperto il 9 giugno, in coincidenza con la premiazione del torneo di bocce Marco Bauer. Oltre all'apertura durante i fine settimana, il bar è rimasto aperto durante gli eventi organizzati nel parco, organizzati sia dall'APSP in collaborazione con la biblioteca di Borgo, sia dalla Cooperativa AMICA. A partire dal mese di ottobre il bar è rimasto aperto dal lunedì al sabato nell'ottica di un ampliamento del servizio e di una sperimentazione sulle fasce orarie di maggiore afflusso.

Di particolare rilevanza le iniziative organizzate nel periodo autunnale quali i laboratori di Stazione Famiglie a cura della Comunità Valsugana e Tesino in collaborazione con gli ospiti della Casa Soggiorno Arcobaleno, la giornata dedicata ai diritti dell'infanzia, i laboratori creativi "Condiviviamo insieme il Natale", la seconda edizione della manifestazione "Decora il tuo albero" organizzata in collaborazione con il Comune di Borgo Valsugana.

## **3. Ampliamento servizi Casa Soggiorno con introduzione "gruppo appartamento": definizione progetto in collaborazione con il Comune di Scurelle.**

Progetto attivato.

L'APSP era in attesa che il Comune di Scurelle (vedi nota del Sindaco di data 22 ottobre 2015 di messa a disposizione degli spazi del secondo piano del Centro polifunzionale Giuseppe Toniolatti) affidasse ad un tecnico il progetto realizzativo; successivamente l'APSP avrebbe definito in maniera più approfondita il progetto di massima approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta di data 17 dicembre 2015.

Il Comune di Scurelle verso la fine dell'anno ha affidato la progettazione della ristrutturazione degli spazi all'ing. Poli, mentre con lettera a firma congiunta di data 13 dicembre 2016 il Presidente dell'APSP e il Sindaco di Scurelle hanno chiesto all'Assessore Zeni una richiesta di contributo per la realizzazione di tale progetto. Con lettera del 27 dicembre 2016 il dirigente del Servizio Politiche Sociali della Provincia ha comunicato l'impossibilità di accogliere la richiesta di contributo per mancanza di stanziamenti per contributi in conto capitale.

## **4. Migrazione dell'archiviazione e dell'elaborazione dei dati su cloud (continuazione progetto 2015).**

Progetto non attivato.

L'APSP è ancora in attesa - nonostante numerosi solleciti a cui non è stata data risposta - della connessione su fibra ottica da parte di Trentino Network, propedeutica al funzionamento dei terminali connessi al server di cloud computing.

## **5. Monitoraggio costi personale e rilevazione maggiori criticità nell'ottica del contenimento dei costi aziendali.**

Progetto realizzato.

Nella seduta del Consiglio di Amministrazione di data 4 marzo sono stati illustrati i dati relativi alle assenze del personale 2015 con raffronti con gli anni 2013 e 2014, ponendo particolare attenzione alle assenze per malattia del personale a tempo indeterminato.

Tale rilevazione serve come base per una lettura critica dei dati 2016.

L'analisi dei dati raccolti relativi al primo semestre 2016, presentata nella seduta consiliare del 20 settembre 2016, non ha evidenziato scostamenti di rilievo rispetto agli anni precedenti, confermando che le assenze per malattia riguardano soprattutto il personale del comparto RSA, nella fascia di età più elevata, con picchi legati sia alla stagionalità che alla convalescenza post-operatoria.

La relazione conclusiva sui dati 2016 a sua volta contiene raffronti con l'andamento delle assenze negli anni precedenti e una chiave di lettura per proiezioni future.

#### **6. Gestioni associate e accorpamenti tra APSP Valsugana Orientale: individuazione possibili partnership e approvazione progetto di massima.**

Progetto parzialmente realizzato.

La tematica è stata trattata più volte in Consiglio di Amministrazione, anche in relazione alla riforma del welfare anziani a livello provinciale prospettata dall'Assessore Zeni.

Dopo la presentazione ai vari territori del progetto da parte dell'Assessore provinciale alla Salute e Politiche Sociali, il Consiglio di Amministrazione si è confrontato sull'argomento e, in ordine alla proposta, più volte dichiarata dall'Assessore, di accorpare le RSA su base territoriale tenendo come riferimento quello delle attuali Comunità di Valle, ha convenuto sull'opportunità di prevedere in fase intermedia un accorpamento parziale così strutturato:

- un primo nucleo che comprenda le APSP del Tesino e di Strigno, per contiguità territoriale e per ragioni storiche;
- un secondo con le APSP dell'asta del Brenta.

Il tutto per avere un corretto bilanciamento in termini di posti letto e di servizi.

Tale proposta è stata presentata sia in sede UPIPA che allo stesso Assessore.

## **FORMAZIONE**

Il Responsabile del Servizio Consortile di Formazione UPIPA, dott. Werner Moranduzzo ha presentato, in data 16 marzo 2017, il "report sintetico sulle attività formative anno 2106 presso l' APSP S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia di Borgo Valsugana" che viene allegato alla presente relazione.

## **SICUREZZA**

A partire dal 2011 è stato affidato l'incarico di responsabile della sicurezza ad un esperto del settore, l'arch. Piazzini; tale incarico, visto il buon esito della collaborazione, è stato rinnovato anche nel 2016. E' stata mantenuta la consulenza-collaborazione con SEA S.p.A. di Trento per quanto attiene il medico competente.

## **L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI.**

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. Parte del servizio infermieristico è stata appaltata ad uno Studio Infermieristico esterno e i medici sono in rapporto di libera professione con l'A.P.S.P..

I servizi esternalizzati sono quelli relativi alla ristorazione, alle pulizie ambientali e alla lavanderia, affidati a cooperative sociali. Anche il servizio di gestione della Casa Soggiorno è gestito da una cooperativa sociale.

I servizi di parrucchiera e pedicure sono affidati a professionisti esterni.

Per quanto riguarda l'organizzazione del Centro Diurno di Scurelle la scelta, in continuità con gli anni precedenti, è stata quella di avvalersi in parte di personale proprio e in parte di personale somministrato e di garantire la funzione di coordinamento a due figure professionali diverse.

## **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 standard 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 comfort.

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 Valsugana e Tesino, di ANFFAS, per il Centro Diurno di Borgo Valsugana, e per la Cooperativa Am.Ic.A., per l'Asilo Nido di Telve.

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 dell'area relazionale 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 2016

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 2016 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 31.12.2016, ad € 16.700.828,55.-.

Con il Decreto Legislativo n. 139 del 18 agosto 2015, che ha recepito la Direttiva 34/2013/UE, nel conto economico sono eliminate le voci di ricavo e costo relative alla sezione straordinaria e i corrispondenti valori sono stati inseriti, rispettivamente, nel valore e nei costi della produzione (gestione caratteristica). La natura di tale eliminazione è riconducibile alla volontà del legislatore europeo di evitare comportamenti disomogenei fra società che spesso sono portate a trattare come straordinarie quelle operazioni rilevanti ed inusuali che comportano il sostenimento dei costi e come ordinarie quelle produttrici di ricavi.

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

Il risultato 2016 della gestione caratteristica, coincidente con l'attività abitualmente svolta dall'Azienda e che ne costituisce la *mission* istituzionale, è in passivo per € 27.101,24.=(\*).

(\*). Per poter interpretare correttamente detto risultato occorre confrontarlo con quello dell'esercizio 2015 e depurarlo delle quote di ammortamento nette:

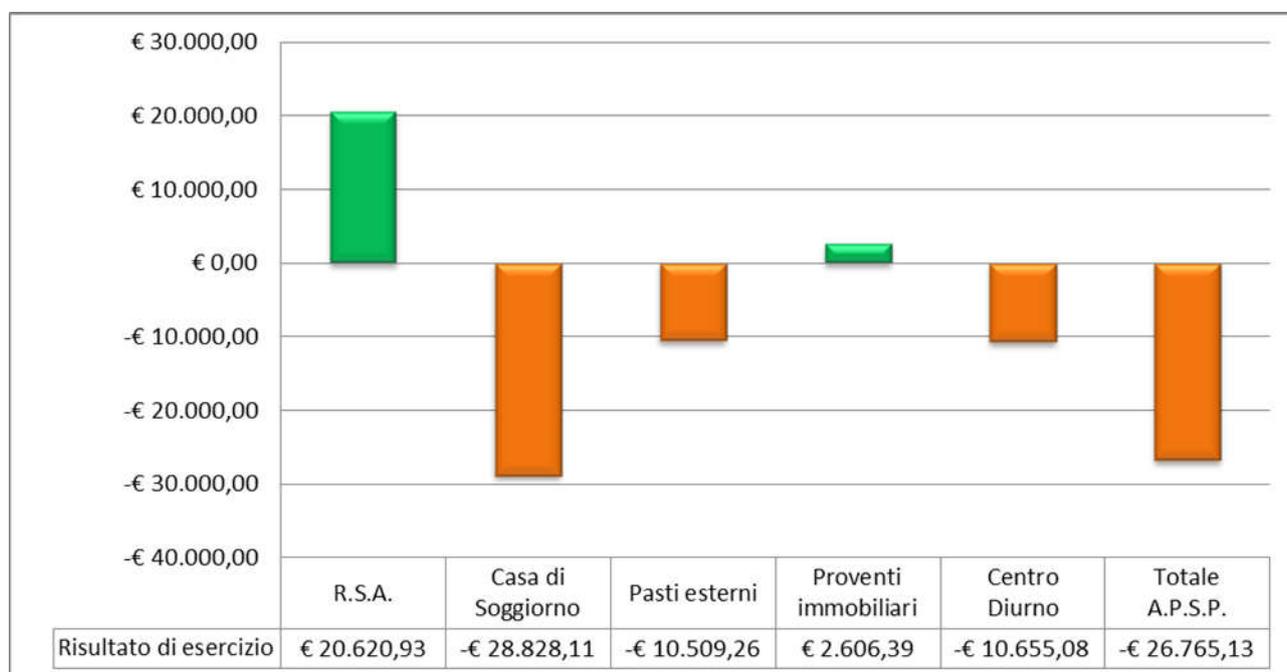
	2016	2015	variazione
<i>risultato della gestione da conto economico</i>	-€ 27.101,24	-€ 20.833,02	-€ 6.268,22
<i>quote di ammortamento lorde a carico dell'esercizio</i>	€ 638.966,44	€ 613.823,82	€ 25.142,62
<i>quote di contributo in diretta diminuzione delle quote di ammortamento</i>	€ 514.444,83	€ 516.569,32	-€ 2.124,49
<i>risultato della gestione al netto degli ammortamenti</i>	€ 97.420,37	€ 76.421,48	€ 20.998,89

L'effetto degli ammortamenti viene sottolineato in modo esplicito perché l'analisi comparativa dei bilanci di Apsp, aventi caratteristiche simili per dimensioni, numero degli ospiti, qualità e quantità dei servizi, evidenzia che la performance della gestione caratteristica è sensibilmente influenzata dal valore delle quote di ammortamento, dipendenti dall'anzianità e dall'entità degli investimenti. Nell'impossibilità di calibrare le rette, come avviene nel mercato libero, le scelte amministrative a favore dell'innovazione e dello sviluppo, in via generale, penalizzano il risultato di bilancio.

La gestione finanziaria, relativa all'impiego e al reperimento dei mezzi finanziari, presenta un risultato positivo di € 7.266,12. Nell'esercizio 2016, con il cambio di tesoreria, e relativa minor redditività degli importi giacenti, si è provveduto a sottoscrivere un conto di deposito vincolato per 2 anni al tasso annuo di rendimento garantito dell'1%, presso il tesoriere Cassa Rurale Olle-Samone-Scurelle di cui alle Deliberazioni del Consiglio di Amministrazione n. 7 dd. 22.01.2016 e n. 15 dd. 22.04.2016.

Le due aree di risultato contribuiscono, quindi, alla formazione della perdita dell'esercizio 2016 che ammonta, detratte le imposte sul reddito, ad € 26.765,13.=

I centri di attività individuati nell'esercizio 2016 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:



In conclusione, tenuto conto che il budget 2016 è stato approvato con una previsione di utile dell'esercizio di € 18,31.= e che alcuni eventi hanno inciso in maniera determinante nel raggiungimento di tale risultato (mancato avvio nuovo appalto ristorazione in particolare) l'Amministrazione ritiene che si sia bene operato nell'esercizio 2016 per il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel perseguimento dei fini istituzionali, pur nelle difficoltà riscontrate.

Borgo Valsugana, 28 aprile 2017

Il Presidente  
dott. Mario Dalsasso