

A.P.S.P. – “UBALDO CAMPAGNOLA”
(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

Via Campagnola, 5 – 38063 - AVIO (TN)

Codice fiscale: 01124240225

Partita IVA: 01124240225

RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA GESTIONE 2019

1. Riferimenti normativi

La Relazione sull'andamento della gestione è parte integrante del bilancio di esercizio ai sensi dell'art. 10 del Regolamento regionale di contabilità delle Apsp approvato con DPR 13 aprile 2006 n. 4/L così come modificati dal decreto del Presidente della Regione 17 marzo 2017, n. 7 e dell'art. 3 del Regolamento di Contabilità aziendale.

L'art. 14 del citato Regolamento regionale reca: *“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”*.

In caso di perdita di esercizio, la Relazione sull'andamento della gestione deve evidenziare, ai sensi dell'art. 16 comma 2 del citato Regolamento regionale, le cause del risultato negativo, indicando le modalità di copertura della perdita e le azioni per il riequilibrio economico della gestione aziendale.

La Relazione sull'andamento della gestione, che è parte integrante del Bilancio di esercizio 2019, espone le azioni programmate ed effettivamente poste in essere dall'A.P.S.P. per l'esercizio 2019. Nell'ambito di tale relazione il confronto verrà effettuato con gli obiettivi posti dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 49 del 28 dicembre 2018.

Si è ritenuto opportuno includere nella Relazione sull'andamento della gestione dell'esercizio 2019, i risultati delle analisi dei costi e dei rendimenti per centri di responsabilità, di costo e/o per prestazioni, che le Apsp sono tenute a pubblicare ai sensi dell'art. 9 comma 2 del citato Regolamento regionale. Detto obbligo di pubblicazione

s'intende soddisfatto con la pubblicazione della deliberazione di approvazione del bilancio di esercizio 2019, della quale la presente Relazione sull'andamento della gestione è parte integrante.

2. Notizie sull'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Ubaldo Campagnola

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (più oltre solo A.P.S.P. o Azienda) “*Ubaldo Campagnola*” è stata costituita dal 1° gennaio 2008 ed è iscritta, sempre dalla medesima data, nel registro provinciale delle A.P.S.P. di cui all'art. 18 della L.R. 21/09/2005, n. 7, con codice aziendale PAT 052008CAM.

La sede legale dell'Azienda è in Avio (TN) in Via Campagnola n. 5.

L'A.P.S.P. “*Ubaldo Campagnola*” si propone di prevenire, ridurre o eliminare le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, erogando servizi socio-assistenziali e socio sanitari.

Lo statuto dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola risulta essere stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 22 marzo 2017, con provvedimento n. 11 e approvato dalla Giunta Regionale in data 30 maggio 2017, con provvedimento n. 157.

Con deliberazione della Giunta Provinciale n. 911 del 25 maggio 2018 è stato disposto il rinnovo del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Ubaldo Campagnola. In data 28 giugno 2018 con Deliberazione n. 22 si è insediato il nuovo Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola il quale risulta così composto: Bandera Andrea (Presidente), Modena Giovanni Carlo (Vice Presidente), Antonelli Elena (Consigliere), Fracchetti Alvaro (Consigliere), Prosser Giuseppe (Consigliere), Rizzi Luciano (Consigliere) e Zomer Claudia (Consigliere). Il Consiglio resterà in carica sino al 27 giugno 2023.

A seguito di procedura selettiva con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 46 del 24 ottobre 2018 è stato conferito l'incarico di Direttore dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola al dott. Andrea Zencher sino al 27 giugno 2023.

A seguito di procedura selettiva con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 34 del 4 dicembre 2019 l'incarico di Revisore Legale dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola è stato conferito alla dott.ssa Cristina Odorizzi.

3. L'attività istituzionale: servizi socio-sanitari e socio-assistenziali

3.1. Residenza sanitaria assistenziale

L'Azienda pubblica di servizi alla persona Ubaldo Campagnola ha gestito nel 2019 il servizio di RSA presso la struttura di proprietà sita ad Avio in Via Campagnola n. 5.

Dei complessivi 69 posti letto accreditati:

- 64 sono stati convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e gestiti nel rispetto delle direttive provinciali per le RSA per il 2019, di cui alla deliberazione della Giunta provinciale di data 27 dicembre 2018 n. 2481;
- 5 risultano disponibili come posti letto non convenzionati a libero accesso.

Il budget 2019 ha previsto un numero complessivo di giornate di presenza di residenti nell'anno (sommatoria dei residenti presenti ogni giorno dell'anno) pari a 24.940 così suddivise:

- 23.297 giornate relative a residenti convenzionati con l'APSS;
- 1.643 giornate relative a residenti su p.l. non convenzionato con l'APSS.

A fine esercizio le presenze effettive di residenti sono risultate pari a 25.158 così suddivise:

- 23.333 giornate relative a Residenti convenzionati con l'APSS;
- 1.825 giornate relative a Residenti su p.l. non convenzionato con l'APSS;

I dati seguenti descrivono sotto il profilo anagrafico la popolazione dei residenti della R.S.A. gestita dall'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola di Avio:

Tabella 1 - Residenza Sanitaria Assistenziale: valori a fine esercizio

Descrizione	2015		2016		2017		2018		2019	
Residenti presenti su p.l. conv.	64		64		63		64		64	
Res. presenti su p.l. non conv.	5		5		5		5		5	
Maschi	18	26,09%	17	24,64%	18	26,47%	19	29,69%	19	27,54%
Femmine	51	73,91%	52	75,36%	50	73,53%	45	70,31%	50	72,46%
fino a 74 anni	8	11,59%	12	17,39%	10	14,71%	10	14,49%	8	11,59%
da 75 a 89 anni	41	59,42%	35	50,72%	36	52,84%	33	47,83%	33	49,28%
da 90 a 94 anni	15	21,74%	13	18,84%	15	22,06%	16	23,19%	17	24,64%
da 95 a 99 anni	4	5,80%	8	11,59%	6	8,82%	7	10,14%	8	11,59%
100 e oltre anni	1	1,45%	1	1,45%	1	1,48%	3	4,35%	2	2,90%

Il turn over dei residenti, nei posti letto convenzionati e non convenzionati, è rappresentato dai dati seguenti.

Tabella 2 - Residenza Sanitaria Assistenziale: Turn over

Descrizione	2015	2016	2017	2018	2019
Residenti presenti il 01.01.	68	69	68	68	69
Residenti presenti il 31.12.	69	69	68	69	69
Totale residenti dimessi in corso di esercizio	25	28	16	23	13
- di cui dimessi per ritorno a domicilio	2	0	0	0	0
- di cui trasferiti presso altra struttura	2	7	3	1	3
- di cui dimessi a seguito di decesso in RSA	17	15	7	15	9
- di cui dimessi a seguito di decesso in ospedale	4	6	6	7	1

I residenti che hanno utilizzato nel corso del 2019 i posti letto non convenzionati con l'A.P.S.S. sono stati complessivamente 5. La distribuzione dei residenti non convenzionati presenti nel 2019 per durata del ricovero, con esclusione di quelli ancora ricoverati il 31.03.2019, è la seguente:

Tabella 3 - Residenza Sanitaria Assistenziale: posti letto non convenzionati

Descrizione	2015	2016	2017	2018	2019
Fino a 30 giorni	2	2	0	0	0
Da 31 a 60 giorni	3	2	0	0	0
Da 61 a 120 giorni	3	2	0	0	0
Oltre i 121 giorni	2	3	5	5	5

Nel corso del 2019 sono stati monitorati i nuovi standard di qualità presenti in Carta dei Servizi approvata dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 49 del 28 dicembre 2016 e successivamente revisionati con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 77 del 28 dicembre 2017. Gli stessi risultati sono stati oggetto di discussione con l'intera equipe multidisciplinare da cui è emersa la necessità di provvedere ad un aggiornamento e/o modifica degli indicatori analizzati in considerazione delle criticità emerse nel corso dell'esercizio. Tale modifica è avvenuta con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 63 del 28 dicembre 2018.

Il monitoraggio degli indicatori di qualità è riportato in appendice al presente documento.

3.2 Casa Soggiorno per Anziani

Nell'autunno 2014 l'APSP Ubaldo Campagnola è stata autorizzata, con determinazione del Dirigente del Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento, al funzionamento di 5 posti letto di casa soggiorno.

Il budget 2019 ha previsto un numero complessivo di giornate di presenza di residenti nell'anno (sommatoria dei residenti presenti ogni giorno dell'anno) pari a 1.460. A fine esercizio le presenze effettive di residenti sono risultate pari a 1.821.

I dati seguenti descrivono sotto il profilo anagrafico la popolazione dei residenti del servizio di Casa di Soggiorno.

Tabella 4 - Casa Soggiorno Anziani: valori a fine esercizio

Descrizione	2015		2016		2017		2018		2019	
Utenti C.S. presenti al 31.12	3		3		4		5		5	
Maschi	1	33,33%	1	33,33%	1	25,00%	1	20,00%	1	20,00%
Femmine	2	66,67%	2	66,67%	3	75,00%	4	80,00%	4	80,00%
fino a 74 anni	0	0,00%	1	33,33%	1	25,00%	1	20,00%	0	40,00%
da 75 a 89 anni	0	0,00%	1	33,33%	2	50,00%	1	20,00%	0	0,00%
da 90 a 94 anni	3	100,00%	1	33,33%	1	25,00%	2	40,00%	3	60,00%
da 95 a 99 anni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	20,00%	0	0,00%
100 e oltre anni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

3.3 Centro diurno per Anziani e Servizio di presa in carico diurna continuativa

Dal 1° gennaio 2012 i Centri Diurni per anziani e il servizio di assistenza domiciliare SAD inserito in un piano di cure domiciliari ADI o ADI – CP sono stati fatti transitare, in applicazione dell'articolo 21 della legge provinciale sulla tutela della salute, dall'area socio-assistenziale all'area socio-sanitaria.

Con deliberazione n. 2701/2013 la Giunta provinciale ha approvato il nuovo modello organizzativo e tariffario dei Centri Diurni, elaborato da un gruppo di lavoro costituito da rappresentanti della Provincia, dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari (Azienda), degli enti gestori e delle Comunità. Per permettere un graduale avvicinamento dei diversi enti gestori al nuovo modello tariffario la Giunta ha previsto 2 anni di transizione con l'entrata a regime nel 2016.

Tra le principali novità è stata prevista l'introduzione di un nuovo servizio denominato “servizio di presa in carico diurna continuativa”

L'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola di Avio risulta autorizzata, presso la struttura residenziale di Avio, per complessivi 5 posti di Centro Diurno per Anziani di cui fino a 4 posti destinati al servizio di presa in carico diurna continuativa ed i rimanenti a disposizione della popolazione con la possibilità di accesso in forma privata.

Complessivamente le persone anziane che hanno beneficiato del Centro Diurno nei giorni di apertura dello stesso registrati nel corso degli anni nel quadriennio 2015-2019 sono:

Tabella 5 - Centro Diurno per Anziani

Descrizione	2015		2016		2017		2018		2019	
Ut. che hanno benef. del C.D.	6		10		8		9		9	
Maschi	2	33,33%	5	50,00%	4	50,00%	3	33,33%	3	33,33%
Femmine	4	66,67%	5	50,00%	4	50,00%	6	66,67%	6	66,67%
fino a 75 anni	3	50,00%	4	40,00%	1	12,50%	0	0,00%	1	11,11%
da 76 a 85 anni	1	16,67%	1	10,00%	3	37,50%	4	44,44%	6	66,67%
86 e oltre anni	2	33,33%	5	50,00%	4	50,00%	5	55,56%	2	22,22%

Nel corso dell'anno 2019 si sono verificate n. 3 ammissioni e n. 7 dimissioni.

Si evidenzia come l'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola si sia impegnata, nell'ultimo triennio, nella valorizzazione e nella promozione del Servizio nei confronti delle Comunità locali e delle Comunità limitrofe ottenendo un significativo incremento dell'occupazione del Centro stesso.

3.4 Alloggi Protetti per Anziani di Avio

L'Azienda anche per il 2019 ha assicurato la gestione degli Alloggi protetti per anziani nell'immobile di proprietà sito in Avio in Via Venezia n. 9/C, sulla base della convenzione vigente con la Comunità della Vallagarina. Si evidenzia come la convenzione sia stata oggetto di modifica ed integrazione, a seguito del subentro nella gestione degli Alloggi Protetti di Ala da parte dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola avvenuta in data 01.07.2017. La convenzione è stata approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 29 del 31 maggio 2017.

L'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola, al fine di consentire una maggiore sicurezza dell'Utente residente presso gli Alloggi ha provveduto, già nel corso del 2017, all'individuazione di una figura interna di riferimento. Tale figura ha costituito, anche per l'anno 2019, il

riferimento per gli Utenti del servizio e l'occasione per sviluppare nuove progettualità nell'ambito sociale e ricreativo.

Il modello assicura risposte al fabbisogno dei residenti: anziani ed adulti bisognosi del tutto o in parte autosufficienti e a persone esposte al rischio di emarginazione, finalizzate ad offrire possibilità di vita autonoma in ambiente controllato e protetto.

La situazione a fine anno presso gli Alloggi Protetti, si può così riassumere:

Tabella 6 - Alloggi Protetti per Anziani

Descrizione	2015	2016	2017	2018	2019
N. Alloggi occupati da persone singole	6	6	7	5	7
N. Alloggi occupati da due o più persone	1	1	2	2	1
N. Alloggi liberi al 31.12	2	2	0	2	1

Nel corso del 2019 il Consiglio di Amministrazione ha provveduto alla risoluzione della convenzione con la Comunità della Vallagarina a decorrere dal 01.02.2020 ed ha contestualmente provveduto alla istituzione di due nuovi servizi: Abitare Leggero e Abitare Accompagnato.

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 33 del 13/11/2019 si è provveduto alla definizione di un regolamento per i sopramenzionati servizi.

3.5 Sportello Informativo e di Consulenza sui servizi per gli Anziani

Con Avviso Prot. 212 del 02.02.2016 il Direttore ha attivato lo Sportello Informativo e di Consulenza sui servizi per gli Anziani. Lo “Sportello di informazione e consulenza sui servizi per le Persone Anziane” è un servizio ad accesso libero e gratuito rivolto alle persone che necessitano di una consulenza qualificata rispetto a bisogni specifici legati al mondo dell'Anziano. Offre ascolto, accoglienza, informazione, orientamento a tutti coloro che necessitano di informazioni sui servizi assistenziali in aiuto e sostegno agli Anziani e alle loro Famiglie. Lo sportello è a disposizione della cittadinanza che ne faccia richiesta. Di seguito si riportano i principali dati e le principali informazioni riferite al servizio erogato nel corso degli anni dal 2016 al 2019.

Tabella 7 - Sportello informativo: modalità di contatto

Modalità di contatto	2016		2017		2018		2019	
Telefonica	36	64,29 %	32	53,34%	24	64,86%	27	64,29%
Colloquio	18	32,14%	26	43,33%	13	35,14%	14	33,33%
E-mail	2	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,38%
Altro	0	0,00%	2	3,33%	0	0,00%	0	0,00%

Tabella 8 - Sportello informativo: residenza dell'interessato

Residenza dell'interessato	2016		2017		2018		2019	
Ala / Avio	18	32,14%	41	68,34%	22	59,46%	19	45,24%
Altri Comuni della Vallagarina	18	32,14%	13	21,66%	8	21,62%	11	26,19%
Altro (altri comuni, anche fuori PAT)	20	35,71%	6	10,00%	7	18,92%	12	28,57%

Tabella 9 - Sportello informativo: interlocutori

Interlocutori	2016		2017		2018		2019	
Figli	42	75,00%	38	63,34%	28	75,68%	27	64,29%
Coniuge	1	1,79%	4	6,66%	0	0,00%	1	2,38%
Nipoti	2	3,57%	9	15,00%	3	8,11%	5	11,90%
Altra figura istituzionale	1	1,79%	3	5,00%	2	5,41%	5	11,90%
Altro	10	17,86%	6	10,00%	4	10,80%	4	9,53%

Tabella 10 - Sportello informativo: motivo della richiesta

Motivo della richiesta	2016		2017		2018		2019	
Accesso alla R.S.A.	46	82,14%	48	80,00%	31	83,78%	36	85,72%
Accesso al C.D.	8	14,29%	9	15,00%	5	13,51%	1	2,38%
Accesso agli A.P.	1	1,79%	1	1,67%	1	2,70%	2	4,76%
Altre informazioni sui servizi	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	4,76%
Altro	1	1,79%	2	3,33%	0	0,00%	1	2,38%

Tabella 11 - Sportello informativo: esito

Esito	2016		2017		2018		2019	
Necessita di tempo per pensarci	20	35,71%	6	10,00%	9	24,32%	6	14,29%
Inserimento nelle liste di attesa	32	57,14%	45	75,00%	22	59,46%	24	57,14%
Altro	4	7,14%	9	15,00%	6	16,22%	12	28,57%

L'aspetto di maggiore rilievo è forse costituito dalle numerose richieste di accesso ai servizi semiresidenziali e residenziali dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola rivolti prevalentemente ad Anziani non autosufficienti.

3.6 Servizio di fisioterapia e di riabilitazione per Utenti Esterni

Con Avviso Prot. 809 del 02.02.2016 il Direttore, sulla base delle indicazioni fornite da parte del Consiglio di Amministrazione ed a fronte dell'ottenimento dell'autorizzazione al funzionamento da parte della Provincia Autonoma di Trento, ha dato avvio al Servizio di fisioterapia e riabilitazione per Utenti Esterni. Le attività di recupero e rieducazione funzionale sono finalizzate a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni motorie lese a seguito di eventi patologici e/o traumatici. Tale servizio è destinato a tutti i cittadini che ne fanno richiesta direttamente all'Azienda.

A decorrere dall'esercizio 2017 l'A.P.S.P., per l'erogazione del servizio, si è avvalsa della prestazione libero professionale di un fisioterapista dedicato allo svolgimento delle prestazioni dei confronti degli Utenti esterni.

Tabella 12 – Servizio fisioterapia per Utenti Esterni

Descrizione	2016	2017	2018	2019
N. Utenti accolti	30	26	27	20
N. Sedute fisioterapiche realizzate	262	256	180	109

3.7 Servizio pasti per Utenti Esterni

L'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola di Avio con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 35 del 29 settembre 2016 ha istituito il servizio pasti per Utenti Esterni. Il servizio ha la finalità principale di favorire il mantenimento dei contatti e dei legami con la rete familiare ed affettiva da parte dei Residenti della struttura oltre a fornire un servizio per gli anziani del territorio e per gli Utenti degli altri servizi gestiti dall'A.P.S.P..

Il servizio, avviato nell'autunno 2016, ha ottenuto i seguenti risultati:

Tabella 13 - Servizio pasti per Utenti Esterni

Descrizione	2016	2017	2018	2019
Numero pasti serviti a dipendenti e tirocinanti	5.014	5.701	5.369	5.130
Numero pasti servizi a familiari e/o pers. Rif.	26	152	231	205

3.8 Servizi domiciliari e servizi di supporto

Il Servizio Domiciliare è un insieme di attività sanitarie integrate tra loro, per la cura della persona nella propria casa, con l'obiettivo di favorire l'autonomia della persona non

autosufficiente. Tali servizi sono stati avviati mediante approvazione del Regolamento e delle relative tariffe da parte del Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P. in data 19 aprile 2017. Nel corso del triennio 2017-2019 si sono registrate le seguenti prestazioni:

Tabella 14 - Servizio domiciliari

Descrizione	2017	2018	2019
Numero prestazioni domiciliari	1	3	7
Numero richieste di noleggio ausilio	4	9	3

L'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola mette a disposizione per scopi sociali e formativi la sala polivalente localizzata presso il piano interrato della struttura di Via Campagnola n. 5 e la sala comune localizzata presso l'edificio di Via Venezia, 9/C.

Tabella 15 – Utilizzo sale

Descrizione	2017	2018	2019
Numero richieste di utilizzo sala Polivalente	1	5	3
Numero richieste di utilizzo sala Alloggi Protetti	9	52	54
Numero richieste di utilizzo sala Centro Anziani di Ala	n.d.	12	49

3.9 Centro Anziani di Ala

Dal 1° luglio 2017 l'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola gestisce altresì la sede del Centro Anziani di Ala ubicata ad Ala in Piazza Giovanni XXIII, 2-4 ed i servizi presenti all'interno della stessa: Centro Diurno per Anziani, Centro Servizi e Alloggi Protetti. Si evidenzia, in particolare, come l'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola sia subentrata nella gestione del Centro alla Comunità della Vallagarina a seguito degli accordi intercorsi già a conclusione dell'esercizio 2016.

Il Centro Diurno di Ala, in precedenza gestito dalla Comunità della Vallagarina, è autorizzato al funzionamento per complessivi 18 posti di cui 15 convenzionati con il Servizio Sanitario Provinciale. I sei mesi intercorrenti dal 01.07.2017 hanno consentito all'Azienda di verificare i punti di forza e di debolezza del Centro ed hanno consentito di mettere in atto processi di miglioramento dei servizi erogati che saranno realizzati nel 2018. Con determinazione del dirigente del Servizio Politiche Sanitarie e per la Non Autosufficienza n. 326 di data 26 novembre 2018 l'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola ha ottenuto l'autorizzazione alla modificazione di struttura per il Centro diurno Anziani di

Ala consistente in aumento di n. 10 posti. (ex art. 4 del D.P.G.P. 27 novembre 2000 n. 30-48/Leg). Dopo la presentazione della documentazione necessaria al rilascio dell'autorizzazione al funzionamento, nel mese di novembre è stato ufficializzato l'aumento dei posti con accesso non convenzionato.

Nel corso del 2018 e poi nel 2019 sono state poste in essere molte iniziative per potenziare sensibilmente i servizi erogati e l'occupazione del Centro medesimo.

Molte sono state le azioni realizzate volte al potenziamento del Centro Servizi, una struttura semi-residenziale a carattere diurno la cui attività concorre con altri servizi, e in particolare con i servizi legati alla domiciliarità, a favorire la permanenza delle persone nel proprio ambiente di vita e di relazione, evitando il ricorso al collocamento in strutture residenziali e ad assicurare effettive possibilità di vita autonoma e socializzata. Si evidenzia come l'A.P.S.P. abbia stipulato apposita convenzione con la Comunità della Vallagarina per la gestione del Centro medesimo.

Dal 1° luglio 2017 l'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola gestisce altresì n. 4 Alloggi Protetti ubicati ad Ala in Piazza Giovanni XXIII, 2-4. L'A.P.S.P. proseguirà nella gestione degli stessi nell'ambito della convenzione vigente con la Comunità della Vallagarina e secondo quanto disciplinato dal Regolamento Aziendale.

Di seguito vengono riportati alcuni dati e informazioni riferite ai servizi erogati presso la sede di Ala nel periodo 01.07.2017 – 31.12.2017 negli anni 2018 e 2019.

Tabella 16 - Centro Diurno per Anziani - Ala

Descrizione	II semestre 2017	2018	2019
Posti autorizzati	18	18	28*
Posti convenzionati	15	15	15
Giorni di presenza	1.460	3.708	4.492
Percentuale di occupazione	78,49%	81,75%	99,03%

* da novembre i posti autorizzati sono 28

Tabella 17 - Centro Servizi per Anziani - Ala

Descrizione	II semestre 2017	2018	2019
Numero pasti	566	1.436	1.214
Ore di ginnastica	39	94,50	80
Attività di socializzazione	405	995	564

Bagni assistiti	43	66	74
Prestazioni di manicure/pedicure parrucchiera	38	50	14

Tabella 18 – Alloggi Protetti - Ala

Descrizione	II semestre 2017	2018	2019
N. Alloggi occupati da persone singole	2	1	2
N. Alloggi occupati da due o più persone	1	2	1
N. Alloggi liberi al 31.12	1	1	1

3.10 Punto di Ascolto per il supporto psicologico delle Persone Anziane e dei loro Caregiver

Il “punto di ascolto per il supporto psicologico delle Persone Anziane e dei loro Caregiver” offre gratuitamente, agli Anziani ed ai loro Caregiver, supporto psicologico individuale e di gruppo riguardo le problematiche della terza età e, in particolare, riguardo i disturbi cognitivi legati alla malattia di Alzheimer e alle altre forme di demenza.

Il servizio è realizzato dall’A.P.S.P. Ubaldo Campagnola, tutti i martedì pomeriggio dalle ore 17:30 alle ore 18:30, presso la sede del Centro Anziani sito in Ala, Piazza Giovanni XXIII, 2-4.

Il punto di ascolto è a disposizione di tutta la cittadinanza che ne faccia richiesta di accesso.

Casa della Salute di Ala

Nel corso del 2019 l’A.P.S.P. Ubaldo Campagnola ha proseguito il dialogo con la Provincia Autonoma di Trento per la definizione dei servizi che la stessa sarà tenuta ad erogare presso la Casa della Salute di Ala. In particolare si prevede la realizzazione di n. 20 posti letto di R.S.A., la gestione del servizio punto prelievi e del servizio di riabilitazione per Utenti Esterni e la realizzazione e la gestione di n. 10 posti letto di cure intermedie.

I lavori dovrebbero essere ultimati nel primo trimestre 2020.

4. Attuazione degli indirizzi per la gestione

Nella relazione al Budget 2019 sono stati indicati gli indirizzi che hanno caratterizzato la gestione aziendale nel corso dell'esercizio. Si dà conto di seguito dei risultati conseguiti per ciascun indirizzo gestionale.

Opere strutturali ed impiantistiche

Tabella 19 - Indirizzi per la gestione: interventi strutturali sugli edifici di proprietà dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola e gestiti dalla stessa

Indirizzi 2019	Risultati
L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Ubaldo Campagnola dispone di due edifici di proprietà: la sede principale di Via Campagnola, 5 e la sede degli Alloggi Protetti per Anziani di Via Venezia, 9C. Quest'ultimo risulta essere stato oggetto di numerosi interventi nel corso del 2017 e nel corso del 2018 quali l'intera tinteggiatura delle parti comuni e dei singoli appartamenti, la sostituzione della centrale termica, l'installazione di un sistema di contabilizzazione dei consumi, l'installazione di un impianto solare termico, la realizzazione di una via di fuga da utilizzarsi in caso di emergenza e la tinteggiatura degli scuri della struttura. Con riferimento alla sede aziendale, in data 4 settembre 2018 si è provveduto alla consegna dei lavori riferiti al Lotto 1 degli interventi di riqualificazione della struttura di Via Campagnola, 5. Tali interventi saranno	Con provvedimento n. 202 del 6 settembre 2019 il Direttore ha preso atto del Certificato di Ultimazione dei Lavori relativi al Lotto 1. Il Certificato, redatto in data 2 settembre 2019, attesta l'avvenuta conclusione dei lavori in data 31 agosto 2019. Con riferimento a tale lotto il sottoscritto ha provveduto alla rendicontazione al GSE degli interventi realizzati nell'ambito del Conto Termico 2.0 così come dimostrato dalla documentazione agli atti del procedimento e protocollata al m. GSEWEB/P20190430596 del 14 ottobre 2019. A seguito dell'approvazione del Progetto Esecutivo riferito al LOTTO 2 – stralcio C avvenuta con provvedimento del Consiglio di

oggetto di incentivo dal GSE nell'ambito del Conto Termico 2.0 nella misura pari a circa il 50% dei costi sostenuti. Con provvedimento del Consiglio di Amministrazione di data 28 dicembre 2018 si è altresì provveduto ad approvare la progettazione definitiva degli interventi di edilizia, di adeguamento alla vigente normativa e di manutenzione straordinaria dell'edificio sede dell'A.P.S.P.. Tali interventi saranno oggetto di contributo Provinciale nella misura pari ad Euro 867.000,00. Tali interventi hanno l'obiettivo di eliminare le importanti problematiche di infiltrazione di acqua ed umidità nel piano interrato oltre alla riqualificazione degli impianti ed alla realizzazione di nuovi spazi a favore degli Utenti della struttura. Nel corso del 2019, a seguito dell'esito delle richieste di cui sopra, si provvederà all'esecuzione degli interventi previsti. L'A.P.S.P. Ubaldo dal 01.07.2017 gestisce l'immobile di proprietà del Comune di Ala sito in Piazza Giovanni XXIII, 2-4. Nel corso del 2018 sono state realizzate alcune attività manutentive volte a rendere maggiormente funzionale l'immobile alle esigenze degli Utenti. Nel 2019 si prevedono ulteriori interventi volti alla valorizzazione degli spazi esterni della struttura.	Amministrazione n. 17 del 19 giugno 2019 Direttore, con proprio provvedimento n. 208 del 13 settembre 2019 ha indetto la procedura di gara nella forma della procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando per l'affidamento degli "interventi di edilizia, di adeguamento alla vigente normativa, e di manutenzione straordinaria dell'edificio sede dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola sito ad Avio in via Campagnola, 5 ed identificato dalle p.ed. 168, 1631, 1632 e 1697 in c.c. di Avio – LOTTO 2 stralcio C" ai sensi dell'art. 33, comma 5 della L.p. 26/1993, dell'art. 9 della L.p. 2/2016 e del Titolo IV, Capo V del D.P.P. 11 maggio 2012, n. 9-84/Leg.. Tale procedura si è conclusa con l'aggiudicazione di data 25 novembre 2019 al Raggruppamento temporaneo costituito dal Consorzio Costruttori Trento e dalla Società Tecnoluce Snc di Bertagnoni Danilo & C e dall'impresa Cooptata Idraulica Purin di Purin Guido. Nel corso dell'anno si è provveduto a cercare di minimizzare i disagi per gli Utenti e per il Personale Dipendente pianificando e concordando con le
---	---

	Società aggiudicatrici i singoli interventi da realizzare. Purtroppo, anche a causa della pioggia, non è stato sempre possibile concludere gli interventi nei termini indicati.
--	---

Tabella 20 - Indirizzi per la gestione: Interventi volti al Personale Dipendente ed allo sviluppo delle competenze e delle professionalità

Indirizzi 2019	Risultati
Nel 2019 proseguirà il processo di stabilizzazione del personale dipendente avviato nel triennio 2016 - 2018 mediante assunzione a tempo indeterminato del personale dipendente. In particolare il processo consentirà la stabilizzazione del personale di cucina e del personale addetto alla manutenzione. Anche il personale di assistenza sarà stabilizzato a fronte dei cambiamenti derivanti dall'applicazione delle Direttive Provinciali. Il servizio infermieristico sarà internalizzato mediante l'assunzione di infermieri. Il processo, nel suo complesso, consentirà di migliorare i processi organizzativi e la comunicazione interna e consentirà altresì di chiarire ruoli e competenze interne delle singole figure professionali. Verrà riproposta l'analisi, mediante questionario, del grado di soddisfazione e di motivazione del personale dipendente e si provvederà al coinvolgimento del personale nella definizione di obiettivi di miglioramento al fine di rendere gli stessi partecipi degli obiettivi a loro assegnati.	Il Direttore nel corso del 2019 ha provveduto alla stabilizzazione di n. 1 posto di Operaio Specializzato, di n. 1 Coordinatore di Cucina e di n. 1 Fisioterapista. In relazione alle disposizioni Provinciali il Direttore ha proposto al Consiglio di Amministrazione una progettualità la quale è stata oggetto di discussione e di approvazione con conchiuso n. 4 del 22 gennaio 2019. Il processo di riorganizzazione è stato avviato nel mese di marzo 2019 e risulta consolidato ancora a tutt'oggi nell'organizzazione Aziendale. Il Servizio infermieristico, a seguito della difficoltà nel reperire nuovi infermieri, è stato oggetto di riorganizzazione che oggi ha raggiunto un proprio equilibrio ed una funzionalità rispetto alle esigenze dell'Ente.

La presenza di uno psicologo psicoterapeuta interno all'Azienda consentirà di potenziare la comprensione del ruolo del referente/responsabile all'interno di un'organizzazione complessa quale l'A.P.S.P., consentirà il potenziamento delle relazioni aziendali ed il concetto di "lavoro di gruppo" e consentirà altresì di migliorare il processo di comunicazione interna. Proprio la comunicazione rappresenta l'obiettivo principale su cui l'A.P.S.P. sarà impegnata nel corso del 2019. L'aggiornamento del piano della formazione consentirà al personale di esprimere i propri bisogni formativi aziendali e sarà compito dell'Amministrazione valorizzare le figure professionali interne al fine di personalizzare e contestualizzare l'attività formativa alle reali esigenze dell'Azienda. Proseguiranno le attività formative di tipo esperienziale. Per migliorare il benessere organizzativo e per consentire di incrementare il senso di appartenenza sarà costituito un circolo del personale dipendente dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola. Nel corso del 2019 saranno altresì definiti nuovamente i ruoli dei tutor degli Utenti della struttura per consentire una migliore presa in carico degli Utenti.	Anche i servizi generali sono stati coinvolti nella riorganizzazione dei servizi di loro pertinenza mediante il miglioramento dei processi lavorativi e dei relativi piani di attività. All'interno dell'equipe multidisciplinare sono stati inseriti i nuovi Referenti dei Servizi di Manutenzione e di Cucina. Presso il Centro Anziani di Ala il Direttore, a seguito dell'incremento dell'utenza, ha provveduto al potenziamento del Personale Dipendente. Numerose sono altresì le attività rivolte al Personale Dipendente realizzate nel corso dell'anno volte alla realizzazione di un gruppo sempre più coeso. Da sottolineare il percorso realizzato nell'ambito del miglioramento dei processi di comunicazione intra e inter professionale.
--	---

Tabella 21 - Indirizzi per la gestione: Qualificazione dei servizi istituzionali attualmente presenti

Indirizzi 2019	Risultati
Monitoraggio continuo della qualità percepita da parte dei principali interlocutori: residenti, utenti e familiari mediante somministrazione di appositi questionari di soddisfazione	Nell'anno si è provveduto al monitoraggio della qualità percepita rispetto ai servizi di R.S.A. Casa Soggiorno e Centro Diurno. Il monitoraggio è stato analizzato mediante questionario e mediante incontri con i familiari degli Utenti
Valorizzazione dei servizi socio-animativi mediante realizzazione di nuove progettualità che prevedono il coinvolgimento di professionisti e/o associazioni esterne all'Azienda e/o che prevedono la valorizzazione di competenze del Personale Dipendente dell'Ente	Nel corso del 2019 si è provveduto al potenziamento dei Servizi Socio Animativi mediante la promozione di nuove progettualità e mediante l'introduzione di Lavoratori Socialmente Utili nell'ambito del Progetto Intervento 19. Numerosi sono gli interventi socio-animativi realizzati nel 2019, in particolare sono state proposte attività realizzate mediante il supporto di professionisti esterni (ad es. Musicoterapista, laboratorio il castello della memoria e con il Mart) e sempre più realizzate all'interno della struttura al fine di consentire un maggior coinvolgimento di tutti gli Utenti (attività di cucina, giochi senza frontiere...). Si è altresì provveduto al potenziamento del progetto Vacanze Senza età prevedendo il soggiorno a Ronchi di Ala degli

	Utenti del Centro Anziani di Ala.
Impiegare le risorse ricevute dalle donazioni per favorire progettualità di natura socio-animative ed occupazionali	Le risorse derivanti dalle donazioni sono state interamente devolute alla realizzazione di attività socio-animative nei confronti degli Utenti.
Definizione del ruolo del tutor degli Utenti della struttura per consentire una migliore presa in carico degli stessi	Con riferimento a tale voce si evidenzia un'importante attività formativa effettuata nei confronti del Personale Dipendente al fine di consentire di comprendere ruolo e azioni da porre in essere.
Monitoraggio continuo del nuovo assetto organizzativo e gestionale del PAI	È proseguito anche per il 2019 il monitoraggio sul nuovo assetto organizzativo del PAI
Avviare le attività di autorizzazione al funzionamento per il potenziamento dei servizi presso il Centro Anziani di Ala	Tali azioni sono state attivate e concluse con successo.
Verifica periodica con il gruppo di lavoro sulla correttezza, coerenza ed applicabilità della Carta dei Servizi dell'A.P.S.P. adottata in data 28 dicembre 2017 e revisionata contestualmente con l'approvazione del presente documento	Prosegue il monitoraggio periodico e la revisione annuale del documento.
Proseguire nelle attività formative in ambito alimentare e dietetico	Anche con riferimento a tale aspetto si sottolinea l'intervento formativo realizzato nei confronti del personale dipendente.
Potenziamento dell'equipe aziendale	L'equipe è stata potenziata ed integrata. Alla stessa sono stati assegnati obiettivi al fine di indirizzare il lavoro di tutti in

	un'unica direzione.
Potenziamento del servizio di fisioterapia per Utenti esterni mediante l'estensione dell'orario di accesso al servizio stesso	Il Servizio è stato potenziato garantendo la disponibilità di accesso in orari differenti-
Potenziamento delle attività rivolte alla comunità locale mediante iniziative e progettualità specifiche	L'A.P.S.P. ha esteso le attività e le iniziative nei confronti degli Anziani della Comunità nell'ambito del Progetto E...state al fresco e pomeriggi insieme promosso dal Comune di Avio.

Tabella 22 - Indirizzi per la gestione: Diversificazione dell'offerta in ambito socio-assistenziale e socio-sanitario

Indirizzi 2019	Risultati
Nel corso dell'esercizio 2019 si procederà altresì ad una diversificazione e/o acquisizione di nuovi servizi e nuove progettualità. La principale novità riguarda la gestione del Centro Servizi, il Centro Diurno per Anziani e gli Alloggi protetti di Ala. In considerazione delle numerose richieste ed in relazione al riscontro positivo rispetto all'incremento del numero dei posti di Centro Diurno, nel 2019 si provvederà alla formalizzazione e all'incremento del numero di posti non convenzionati. L'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola sarà altresì impegnata nell'ambito del tavolo di lavoro costituito con la Provincia Autonoma di Trento e con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari per la definizione dei servizi e della gestione degli stessi da parte dell'Azienda	Il Direttore, così come relazionato durante le sedute del Consiglio di Amministrazione, ha partecipato a numerosi incontri al fine di definire la progettualità da realizzare presso la Casa della Salute di Ala. Numerosi sono stati anche gli incontri istituzionali realizzati con i vertici della Provincia Autonoma di Trento e dell'A.P.S.S. In particolare gli incontri hanno avuto prevalentemente contenuto tecnico volto alla definizione di aspetti progettuali ed esecutivi e volti all'organizzazione dei servizi da attivarsi. Attività e iniziative presso il Centro Anziani di Ala non sono mancate. La

Pubblica di Servizi alla Persona Ubaldo Campagnola presso la Casa della salute di Ala. Si provvederà altresì alla definizione di un nuovo assetto organizzativo con riferimento al servizio di Alloggi Protetti di Avio in relazione alle mutate esigenze della Comunità..	principale iniziativa è rappresentata dal progetto Vacanze senza età.
--	--

Tabella 23 - Indirizzi per la gestione: miglioramento della comunicazione interna ed esterna

Indirizzi 2019	Risultati
Aggiornare la struttura e la grafica del sito istituzionale per rendere più accessibili le informazioni di pubblico interesse coerentemente con quanto previsto dall'Agid e secondo il progetto Upipa Web a cui l'A.P.S.P. ha aderito a fine 2017	Il sito internet Aziendale è stato modificato e risulta ad oggi funzionante ed operativo.
Rendere più efficace la comunicazione interna orizzontale e verticale, anche con l'impiego di nuove tecnologie per l'informazione e la comunicazione	Nel corso del 2019 si è provveduto ad effettuare un intenso lavoro sulla comunicazione con tutto il Personale Dipendente ed i Collaboratori. La formazione è stata integrata anche mediante un corso di aggiornamento sul corretto utilizzo di CBA.
Effettuare incontri di ascolto e confronto con i gruppi di residenti, di Utenti e di familiari presenti	Periodicamente il Direttore e l'equipe ha organizzato incontri e momenti di scambio con gli Utenti e con i loro Familiari.
Migliorare la comunicazione interna mediante attività specifiche rivolte al Personale Dipendente dell'Ente	Nel corso del 2019 è stato avviato il progetto in materia di comunicazione che ha riguardato prevalentemente la comunicazione operativa durante le fasi di lavoro (consegne...). Nel

	corso del 2020 proseguirà l'attività.
--	---------------------------------------

Tabella 24 - Indirizzi per la gestione: altri interventi

Indirizzi 2019	Risultati
Collaborazione con il sistema delle A.P.S.P. Trentine e di UPIPA al fine di migliorare e rendere più efficienti processi e procedure adottate internamente ed al fine di consortilizzare, ove possibile, alcuni servizi	Si è provveduto alla stipula di due distinte convenzioni: la prima con tutte le A.P.S.P. della Vallagarina per la gestione associata delle procedure concorsuali, la seconda con le A.P.S.P. di Brentonico e Don Giuseppe Cumer di Vallarsa per la gestione associata di procedure di gara e/o dei servizi amministrativi in genere.
Potenziamento della Convenzione presente tra le A.P.S.P. di Brentonico e Don Giuseppe Cumer di Vallarsa nell'ambito della gestione associata di servizi amministrativi al fine di verificare ulteriori possibilità di collaborazione anche al di fuori degli uffici amministrativi medesimi	La convenzione risulta ancora in essere e periodicamente vi sono momenti di confronto. Alcuni contratti sono stati il frutto della condivisione della procedura negoziale.
Potenziamento rete di volontari e di forme di collaborazione alternative (Lavori Socialmente Utili, Lavori di Pubblica Utilità, convenzioni di stage, altri progetti promossi dall'agenzia del lavoro).	Nel 2019 sono stati attivati i seguenti progetti volti all'inserimento occupazionale di Persone svantaggiate e/o con disabilità: n. 3 Progetti Intervento 19 con il coinvolgimento di complessive 12 lavoratori, n. 1 Progetto OccupAzione che ha coinvolto n. 5 lavoratori e n. 2 Progetti Intervento 20 volti all'inserimento lavorativo di

	n. 2 lavoratori.
Avvio di nuovi progetti volti all'inserimento occupazionale di persone svantaggiate	Alcuni dei progetti di cui sopra sono di nuova istituzione (Intervento 20 e Intervento 19 – riordino archivi).
Avvio della seconda e terza fase del Progetto AAA – Ala ed Avio insieme per gli Anziani	La terza fase del progetto AAA – Ala ed Avio insieme per gli Anziani è stata effettuata ed applicata.
Potenziamento delle relazioni in materia di Casa della Salute di Ala	Sono state avviate importanti collaborazioni con la Provincia Autonoma di Trento e con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari per la ristrutturazione della Casa della Salute di Ala. Nel corso dell'ultimo trimestre del 2017 si è provveduto all'attivazione di un tavolo di lavoro congiunto con A.P.S.S. e PAT per l'analisi delle esigenze e per la realizzazione di servizi rispondenti a tali necessità. Il lavoro del tavolo è proseguito nel 2018. Nel corso del 2019 il Consiglio di Amministrazione ed il Presidente ha incontrato più volte i vertici Provinciali e dell'A.P.S.S..
Revisione/redazione regolamenti al fine di disciplinare singoli servizi offerti e revisione delle modulistiche riferite ai singoli servizi	Redazione dei Regolamenti necessari per il funzionamento dell'A.P.S.P..

5. Risultanze di contabilità analitica e controllo di gestione

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Ubaldo Campagnola ha messo a punto il proprio sistema di contabilità analitica. Il sistema individuato nell'ambito della propria contabilità analitica rispecchia il metodo del "full costing".

Tale sistema consente di enucleare i risultati economici relativi ai diversi centri di attività considerando tutte le tipologie di costo (costi diretti ed indiretti) ed evidenziando il risultato finale del singolo Centro di Attività. Nel dettaglio il costo pieno integra il costo diretto con la quota di costi che derivano dall'allocazione dei centri intermedi sui centri principali mediante la definizione di determinati criteri di "ribaltamento". Tra i principali criteri impiegati possono essere richiamati i seguenti: n. di Residenti/Utenti, fatturato, metri quadrati, numero di dipendenti, n. di pasti.

Si evidenzia come uno dei principali svantaggi legati a tale sistema sia rappresentato dalla soggettività nella definizione dei diversi criteri di ribaltamento. Si rileva come, per ciascun costo, sia stato scelto il criterio che rappresentava in modo migliore la natura del conto stesso.

Le tabelle che seguono riportano il margine complessivo suddiviso per ciascun Centro di Attività riferito al quinquennio 2015 – 2019.

Tabella 25 - Risultati di contabilità analitica 2015

DESCRIZIONE	R.S.A. E CASA SOGGIORNO PER ANZIANI	ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI	CENTRO DIURNO PER ANZIANI	GESTIONE COMMERCIALE E SERVIZIO PASTI DIPENDENTI	TOTALE
Ricavi e proventi	3.079.908,27	29.700,00	23.948,48	7.892,29	3.141.449,04
Oneri e costi	1.850.312,42	13.328,88	17.754,84	4.502,98	1.885.899,12
Margine di contribuzione	1.229.595,85	16.371,12	6.193,64	3.389,31	1.255.549,92
					-
Costi indiretti	1.044.435,59	16.114,41	12.793,53	23.394,93	1.096.738,45
					-
Risultato di esercizio	185.160,26	256,71	- 6.599,88	- 20.005,62	158.811,47

Tabella 26 - Risultati di contabilità analitica 2016

DESCRIZIONE	R.S.A. E CASA SOGGIORNO PER ANZIANI	ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI	CENTRO DIURNO PER ANZIANI	FISIOTERAP IA PER UTENTI ESTERNI	GESTIONE COMMERCIALE E SERVIZIO PASTI DIPENDENTI	TOTALE
Ricavi e proventi	3.090.854,41	31.450,00	22.137,92	6.152,00	10.504,87	3.161.099,20
Oneri e costi	1.891.849,96	11.870,13	19.076,33	2.920,05	859,00	1.926.575,47
Margine di contribuzione	1.199.004,45	19.579,87	3.061,59	3.231,95	9.645,87	1.234.523,74
						-
Costi indiretti	1.041.782,83	14.543,81	12.926,44	3.306,48	29.093,18	1.101.652,74
Risultato di esercizio	157.221,63	5.036,06	-9.864,85	-74,53	-19.447,31	132.871,00

Tabella 27 - Risultati di contabilità analitica 2017

DESCRIZIONE	R.S.A. E CASA SOGGIORNO	ALLOGGI PROTETTI AVIO	CENTRO DIURNO AVIO	CENTRO ANZIANI ALA	FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI	SERVIZI DOMICILIARI	SERVIZIO PASTI	TOTALE
Ricavi e proventi	3.174.458,60	33.792,99	42.889,35	77.519,99	6.601,70	74,55	14.972,28	3.350.309,46
Oneri e costi	1.923.898,91	18.248,68	30.326,33	53.759,12	4.758,00	-	859,00	2.031.850,04
Margine di contribuzione	1.250.559,69	15.544,31	12.563,02	23.760,87	1.843,70	74,55	14.113,28	1.318.459,42
								-
Costi indiretti	1.090.527,36	11.045,43	7.924,37	20.928,93	3.840,70	83,08	32.217,06	1.166.566,92
								-
Risultato di esercizio	160.032,33	4.498,88	4.638,65	2.831,94	- 1.997,00	- 8,53	- 18.103,78	151.892,50

Tabella 28 - Risultati di contabilità analitica 2018

DESCRIZIONE	R.S.A. E CASA SOGGIORNO	ALLOGGI PROTETTI AVIO	CENTRO DIURNO AVIO	CENTRO ANZIANI ALA	FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI	SERVIZI DOMICILIA RI	SERVIZIO PASTI	TOTALE
Ricavi e proventi	3.256.824,88	28.409,07	64.788,07	359.289,53	4.111,98	615,15	17.508,17	3.731.546,85
Oneri e costi	2.287.097,56	24.650,36	42.316,77	266.832,99	2.647,30	30,57	3.909,03	2.627.484,59
Margine di contribuzione	969.727,32	3.758,71	22.471,30	92.456,54	1.464,69	584,58	13.599,14	1.104.062,26
Costi indiretti	874.311,61	3.712,33	10.073,58	61.556,80	1.265,83	82,00	34.096,33	985.098,47
Risultato di eserc.	95.415,71	46,38	12.397,72	30.899,74	198,85	502,58	-20.497,20	118.963,79

Tabella 29 - Risultati di contabilità analitica 2019

DESCRIZIONE	R.S.A. E CASA SOGGIORNO	ALLOGGI PROTETTI AVIO	CENTR O DIURNO AVIO	CENTRO ANZIANI ALA	FISIOTERAP IA PER UTENTI ESTERNI	SERVIZI DOMICILIA RI	SERVIZIO PASTI	TOTALE
Ricavi e proventi	3.386.799,45	23.367,80	50.901,24	379.714,12	2.274,94	950,80	27.770,57	3.871.778,93
Oneri e costi	2.325.660,10	16.357,64	43.739,13	309.255,84	1.523,23	253,02	3.532,55	2.700.321,51
Margine di	1.061.139,35	7.010,16	7.162,11	70.458,29	751,71	697,78	24.238,02	1.171.457,42

contribuzione								
								-
Costi indiretti	898.044,77	3.650,93	9.875,08	62.177,28	1.193,46	69,37	32.978,43	1.007.989,32
								-
Risultato di esercizio	163.094,58	3.359,23	- 2.712,97	8.281,00	- 441,75	628,41	- 8.740,41	163.468,10

Di seguito si riporta una breve analisi relativa a ciascun centro di attività:

R.S.A. E CASA SOGGIORNO PER ANZIANI: il centro di attività “R.S.A. e Casa Soggiorno per Anziani” rileva il risultato economico della gestione dei due servizi. Il risultato di esercizio evidenzia un utile di esercizio pari ad Euro 163.094,58. Esso risulta generato in prevalenza dalla capacità dell’A.P.S.P. di occupare i posti letto non convenzionati. Si rileva altresì la capacità nel tempo dell’A.P.S.P. di ridurre gli oneri riferiti ai contratti in essere nonostante l’incremento dei servizi erogati.

Di seguito si riportano alcuni valori riferiti al servizio R.S.A. e Casa Soggiorno per Anziani:

Tabella 30 - Indicatori R.S.A.

Indicatore	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
Costo per giornata di apertura	7.930,82	8.015,39	8.258,70	8.661,39	8.832,07
Costo per posto letto occupato	40.283,01	40.837,88	41.553,95	42.859,80	43.613,64
Costo giornaliero per p.l. occupato	110,36	111,58	113,85	117,42	119,49

L’incremento del costo nel tempo è da attribuirsi all’incremento contrattuale avvenuto a decorrere dall’esercizio 2016 e dall’incremento dei servizi offerti nell’ambito della R.S.A. e della Casa di Soggiorno.

ALLOGGI PROTETTI DI AVIO: il centro di attività rileva il risultato conseguito nella gestione dell’edificio destinato ad Alloggi Protetti per Anziani presso la struttura di Avio in Via Venezia 9C. Il risultato economico del centro di attività è positivo e pari ad Euro

3.359,23. Il valore risulta in sostanziale pareggio anche a seguito della variazione di criterio utilizzato per la determinazione dei canoni di concessione degli Alloggi medesimi ed a seguito della riduzione dei costi a fronte dell'installazione di impianti più efficienti.

Di seguito si riportano alcuni indicatori riferiti al servizio:

Tabella 31 - Indicatori Alloggi Protetti

Indicatore	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
Costo annuo per unità abitativa	3.271,48	2.934,88	3.254,90	3.151,41	2.223,17
Costo per giornata di apertura	80,67	72,17	80,26	77,71	54,82
Costo giornaliero per unità abitativa	8,96	8,02	8,92	8,63	6,09

CENTRO DIURNO PER ANZIANI DI AVIO: il servizio Centro Diurno per Anziani di Avio, a seguito di un decremento nell'occupazione registrata a fine anno, rileva un risultato di esercizio negativo pari ad Euro 2.712,97. Di seguito si riportano alcuni indicatori riferiti al servizio:

Tabella 32 - Indicatori Centro Diurno per Anziani di Avio

Indicatore	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
Costo per giornata di apertura	83,69	87,44	104,80	143,54	146,89
Costo giornaliero per posto occupato	48,49	47,84	34,24	43,51	44,53

CENTRO ANZIANI DI ALA: il servizio Centro Anziani di Ala, la cui presa in carico da parte dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola è avvenuta il 01.07.2017, evidenzia un risultato positivo pari ad Euro 8.281,00. Tale risultato è il frutto delle strategie poste in essere dall'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola che hanno consentito di ottenere una maggiore occupazione in termini di servizi. Rispetto all'esercizio precedente si evidenzia il potenziamento del Personale Dipendente.

Di seguito si riportano alcuni indicatori riferiti al servizio.

Tabella 33 - Indicatori Centro Anziani di Ala

Indicatore	Valore 2015	Valore 2016	Valore 2017	Valore 2018	Valore 2019
Costo per giornata di apertura	///	///	405,91	899,70	1.428,59
Costo per utente presente	///	///	///	69,85	73,82

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI: Il Centro di Attività risulta caratterizzato da una leggera perdita pari ad Euro 441,75. Si rileva come il costo per singola prestazione sia mediamente pari ad Euro 24,92 (21,74 nel 2018).

SERVIZIO DOMICILIARI: Il Centro di Attività risulta caratterizzato da un utile pari ad Euro 628,41.

SERVIZIO PASTI DIPENDENTI: la perdita, pari ad Euro 8.740,41 è imputabile prevalentemente al servizio pasti dipendenti a fronte dell'importo contrattualmente sostenuto da parte dell'Azienda. Si precisa che la maggior parte dei pasti è consumata dal personale dipendente delle R.S.A..

Si riportano, infine, alcuni dati riferiti alle ore lavorate e le ore di assenza del personale dipendente registrate nel corso del 2019.

Tabella 34 - Ore lavorate anno 2019

CATEGORIA	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
AMMINISTRAZIONE	648	637	625	553	713	433	512	491	540	626	523	499	6.801	6.990	7.194	6.055	3.991	4.222	4.745	4.740
ANIMAZIONE	118	151	78	113	124	161	93	161	89	111	116	132	1.445	1.556	1.486	1.565	1.499	1.303	1.528	1.571
ASSISTENZA	4.397	3.945	4.142	4.150	4.297	4.029	4.249	4.108	4.188	4.112	3.967	3.978	49.561	49.310	51.717	50.847	49.966	51.313	52.225	53.350
COORDINATORE	160	177	177	119	164	137	148	142	81	193	177	121	1.796	1.819	1.801	1.791	1.681	1.586	1.524	1.721
CUCINA	783	743	790	751	736	657	740	775	715	751	735	671	8.846	8.686	8.318	7.945	7.623	8.611	8.733	8.889
FISIOTERAPISTI	225	205	205	182	162	161	196	139	142	226	173	136	2.152	2.213	1.920	2.130	2.305	2.212	2.208	2.200
INFERMIERI	585	619	849	1.007	1.029	972	1.016	992	1.019	1.054	971	1.001	11.113	12.116	11.889	12.346	12.363	11.032	11.177	11.288
LAVANDERIA	127	119	109	143	161	30	90	152	82	152	108	126	1.397	1.602	1.540	1.546	1.358	1.607	1.806	1.712
MANUTENZIONE	157	212	284	211	170	136	138	125	119	130	106	115	1.901	-						
PSICOL/PSICOT	36	40	53	48	47	42	32	40	27	37	39	27	469	1.383	577					
MEDICI	82	68	67	67	85	64	75	73	70	75	97	72	895	1.640	883	1.260	1.124	798	785	760
LOGOPEDISTA	10	8	8	10	8	8	8	8	-	10	5	2	85							
PULIZIE	676	623	635	612	670	762	699	645	648	651	673	669	7.960	8.316	8.962	8.736	8.215	7.692	8.553	8.593
CENTRO DIURNO AVO		100	186	174	205	219	170	206	180	185	193	218	2.035							
CENTRO ANZ ALA	597	627	725	670	734	603	749	757	691	882	747	716	8.498	6.423						
ALLOGGI PROT AVO	126												126	766						
LAVORI SOC UTILI	71		123	144	141	135	132	96	59	182	232	110	1.422	286						
SERVIZI GENERALI													-	1.253						
PROG OCCUPAZIONE	359	302	391	299	127							144	1.623	2.307						
INTERVENTO 19			465	605	670	779	1.034	106	924	1.012	915	827	7.336	6.905						
INTERVENTO 20							143	140	99	92	84	101	658							
TOTALE	9.156	8.575	9.910	9.858	10.242	9.328	10.223	9.155	9.673	8.126	7.687	7.547	116.119	112.792	93.340	94.221	90.126	90.377	93.282	94.824

Dalla tabella sopra riportata si rileva una sostanziale equivalenza delle ore lavorate da parte del Personale Dipendente dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola e da parte dei propri Collaboratori rispetto all'anno precedente, a testimonianza dei nuovi servizi gestiti da parte dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola. Il maggior numero di ore lavorate ha consentito un aumento del numero di ore di servizio dedicate a ciascun Residente. Tale informazione può essere rilevata dalla tabella che segue:

Tabella 35 - Ore erogate per Residente - anno 2019

CATEGORIA	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
AMMINISTRAZIONE	9	9	9	8	10	6	7	7	8	9	8	7	99	101	104	88	58	61	69	69
ANIMAZIONE	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	21	23	22	23	22	19	22	23
ASSISTENZA	64	57	60	60	62	58	62	60	61	60	57	58	718	715	750	737	724	744	757	773
COORDINATORE	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	26	26	26	26	24	23	22	25
CUCINA	11	11	11	11	11	10	11	11	10	11	11	10	128	126	121	115	110	125	127	129
FISIOTERAPISTI	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	31	32	28	31	33	32	32	32
INFERMIERI	8	9	12	15	15	14	15	14	15	15	14	15	161	176	172	179	179	160	162	164
LAVANDERIA	2	2	2	2	2	0	1	2	1	2	2	2	20	23	22	22	20	23	26	25
MANUTENZIONE	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	28							
PSICOL/PSICOT			1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	7	20	8					
MEDICI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	12	13	18	16	12	11	11
LOGOPEDISTA	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	1							
PULIZIE	10	9	9	9	10	11	10	9	9	9	10	10	115	121	130	127	119	111	124	125
CENTRO DIURNO AVO	-	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	-						
CENTRO ANZ ALA	9	9	11	10	11	9	11	11	10	13	11	10	123	93						
ALLOGGI PROT AVO	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	11						
LAVORI SOC UTILI	1	-	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	21	4						
SERVIZI GENERALI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18						
PROG OCCUPAZIONE	5	4	6	4	2	-	-	-	-	-	-	2	24	33						
INTERVENTO 19	-	-	7	9	10	11	15	2	13	15	13	12	106	100						
INTERVENTO 20	-	-	-	-	-	-	2	2	1	1	1	1	10							
TOTALE 2019	133	124	144	143	148	135	148	133	140	118	111	109	1.734	1.653	1.440	1.366	1.305	1.310	1.352	1.376
TOTALE 2018	125	119	133	125	129	128	127	121	125	118	119	118	1.653							

Si riporta, infine, il dato relativo al tasso di assenteismo rilevato. Quest'ultimo risulta essere superiore di 1,08 punti percentuali rispetto all'esercizio precedente.

Tabella 36 - Tasso di assenteismo

CATEGORIA	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
AMMINISTRAZIONE	2,2%	0,2%							3,9%			0,3%	0,6%	1,8%	1,2%	0,8%	12,0%	2,0%	1,2%	1,6%
ANIMAZIONE			45,5%	24,2%									4,7%	0,3%		0,9%		19,9%	3,2%	
ASSISTENZA	8,4%	10,4%	8,3%	9,7%	6,9%	6,1%	1,8%	4,3%	3,1%	4,9%	3,8%	6,7%	6,3%	7,0%	7,3%	8,0%	6,2%	10,0%	10,5%	10,1%
COORDINATORE														4,2%			0,4%	10,9%	5,4%	0,4%
CUCINA	2,7%	25,6%	14,8%	15,0%	18,2%	17,0%	2,8%	0,7%	9,9%	6,0%		1,5%	9,9%	4,1%	4,3%	8,3%	6,6%	9,9%	10,9%	7,6%
FISIOTERAPISTI				3,4%		5,1%							12,1%	1,7%	4,4%	4,9%	0,3%			
INFERMIERI	13,2%	1,7%		1,4%		2,6%	0,3%	1,0%		1,0%	11,0%	6,8%	3,2%	4,4%	3,6%	1,5%	1,0%	4,5%		
LAVANDERIA	0,8%						45,9%						5,2%	21,8%		2,3%	16,2%	0,4%		9,6%
MANUTENZIONE																				
PULIZIE	0,6%	3,5%	12,4%	6,5%			1,1%	0,7%	17,4%	20,4%	8,9%	19,8%	8,0%	9,6%	10,0%	2,3%	8,6%	6,1%	4,6%	2,4%
CENTRO DIURNO AVIO				10,0%		6,4%	9,8%			7,6%		11,4%	5,2%							
CENTRO ANZ ALA	17,3%	5,2%		3,0%	0,6%			4,2%	1,2%	2,6%	3,8%		2,9%	10,7%						
ALLOGGI PROT AVIO														0,0%						
ASSENZE	7,1%	8,2%	7,4%	8,4%	5,5%	5,6%	2,7%	2,7%	4,7%	5,3%	4,4%	6,9%	5,8%	6,4%	6,0%	6,0%	6,6%	9,1%	8,7%	7,9%
ASSENZE NR			0,1%						0,1%	0,1%			0,0%		0,0%	0,4%	1,0%	1,2%	1,0%	0,6%
TUTELE	3,6%	6,2%	6,2%	4,2%	5,3%	6,3%	8,7%	8,8%	8,0%	8,4%	7,4%	0,4%	6,1%	4,4%	2,3%	4,6%	7,1%	6,0%	4,5%	3,6%
TOTALE 2019	10,7%	14,4%	13,6%	12,6%	10,6%	11,9%	11,3%	11,6%	12,8%	13,7%	11,8%	7,3%	11,91%	10,8%	8,3%	11,1%	14,7%	16,3%	14,2%	12,1%
ASSENZE	7,6%	6,9%	7,7%	5,4%	5,7%	4,1%	6,5%	7,6%	9,1%	6,8%	4,7%	4,6%	6,3%							
ASSENZE NR																				
TUTELE	4,1%	3,8%	3,8%	3,6%	5,4%	4,6%	5,4%	8,3%	7,1%	3,1%	2,6%	3,5%	4,2%							
TOTALE 2018	11,7%	10,8%	11,5%	9,0%	11,1%	8,7%	11,9%	16,0%	16,2%	9,9%	7,3%	8,0%	10,83%							

6. Attività amministrativa

Il Consiglio di Amministrazione si è insediato in data 28 giugno 2018 con Deliberazione n. 22 e resterà in carica sino al 27 giugno 2023.

Il Consiglio di amministrazione nel corso del 2019 si è riunito 11 volte ed ha assunto 52 deliberazioni. Il Direttore nell'ambito dell'esercizio delle proprie competenze gestionali ha assunto nel corso del 2019 n. 296 determinazioni.

7. Direttive triennali 2017-2019 alle A.P.S.P. che gestiscono R.S.A. per il conseguimento degli obblighi previsti all'art. 79 dello statuto e per la razionalizzazione e qualificazione delle spese.

Con deliberazione della Giunta Provinciale n. 2537 del 29.12.2016 successivamente integrata con deliberazione della Giunta Provinciale n. 215 del 10.02.2017 sono state definite le "Direttive triennali 2017-2019 alle A.P.S.P. che gestiscono R.S.A., per il conseguimento degli obblighi previsti all'art. 79 dello statuto e per la razionalizzazione e qualificazione delle spese". Tali direttive definiscono i seguenti termini da applicarsi sino al 31.12.2019:

Tabella 37 – Direttive triennali 2017-2019

Misura prevista	Contenuto	Avvenuto rispetto di tale obbligo
-----------------	-----------	-----------------------------------

RAZIONALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI ACQUISTO	Le APSP sono tenute ad aderire alle proposte di aggregazione di fabbisogno avanzate dalla Provincia per il tramite di APAC anche nei casi non contemplati dall'art. 36 ter 1 della legge provinciale 23/1990, previo confronto con UPIPA. I risparmi conseguiti dall'utilizzo di APAC rimarranno nella disponibilità delle APSP per le attività e gli investimenti a favore degli ospiti delle RSA.	L'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola con determinazione del Direttore n. 187/2017 ha aderito alla convenzione APAC della fornitura di dispositivi monouso e pluriuso per l'incontinenza e per l'igiene personale e dei servizi connessi per le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona – R.S.A. operanti sul territorio Provinciale, ai sensi dell'art. 39 bis della L.P. n. 23/1990 e dell'art. 39bis, commi 2 e 3, della L.P. n. 3/2006 – Lotto 2: prodotti per l'igiene personale. Successivamente con determinazione del Direttore n. 193/2018 ha aderito alla convenzione APAC della fornitura di dispositivi monouso e pluriuso per l'incontinenza e per l'igiene personale e dei servizi connessi per le aziende pubbliche di servizi alla persona - RSA operanti sul territorio provinciale ai
---	---	---

		sensi dell'articolo 39 bis della L.p. n. 23/1990 e dell'art. 39 bis, commi 2 bis e 3, della L.P. n.3/2006", Lotto 1 - dispositivi per incontinenza. Con determinazione del Direttore n. 98 del 9 aprile 2019 l'A.P.S.P. ha aderito alla convenzione APAC della fornitura di energia elettrica e dei servizi connessi, per le strutture della Provincia Autonoma di Trento e/o gli enti strumentali della medesima, per le amministrazioni della Provincia di Trento (tra cui comuni e comunità e/o per gli altri enti e società legittimante ai sensi dell'art. 39bis, comma 3 e 3 bis, della L.P. 16 giugno 2006, n. 3 per la fornitura di energia elettrica
PERSONALE AMMINISTRATIVO	Si dispone il blocco totale delle assunzioni del personale amministrativo sia esso a tempo indeterminato che determinato (escluse le	Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 24 gennaio 2018 è stata disposta una richiesta di deroga al punto 2. delle

	sostituzioni per assenze per malattia e congedi), inclusa l'attivazione di altre forme contrattuali (co.co.co., lavoro interinale, consulenza amministrativa, ecc.). Rimane la possibilità di effettuare nuove assunzioni di personale con rapporto di lavoro a tempo indeterminato, se alla data del 29/12/2016 erano già state attivate le relative procedure concorsuali (pubblicazione del bando). E' peraltro consentito un reintegro di personale attraverso mobilità tra le APSP o altri enti pubblici. Eventuali deroghe devono essere debitamente motivate dall'APSP. La richiesta di autorizzazione di assunzione di personale deve essere disposta con provvedimento dell'Ente. La domanda verrà valutata	“Direttive Triennali 2017-2019 alle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (APSP) che gestiscono RSA” approvate con deliberazione della Giunta Provinciale di Trento n. 2537 del 29.12.2016, successivamente modificate con deliberazione n. 215 del 10.02.2017. Con nota prot. 120902 del 27 febbraio 2018 il Servizio politiche sanitarie e per la non autosufficienza della Provincia Autonoma di Trento ha comunicato che l'APSP Ubaldo Campagnola di Avio è autorizzata ad assumere con contratto a 18 ore settimanali e a tempo determinato (fino al 31/12/2019) n. 1 assistente amministrativo cat. C. L'assunzione di personale amministrativo è pertanto avvenuta in conformità con quanto previsto dalle Direttive Triennali e previo
--	---	---

		tenuto conto: - della situazione prevalente in analoghe strutture dal punto di vista della dimensione organizzativa e gestionale; - della possibilità di attivare una gestione associata o collaborazione con altri Enti. L'autorizzazione viene concessa con provvedimento del dirigente del Servizio competente in materia di APSP.”	confronto con gli Uffici Provinciali.
INCARICHI CONSULENZA COLLABORAZIONE	DI E	Le APSP nel triennio dovranno ridurre del 50% le spese sostenute per l'affidamento di incarichi di consulenza e collaborazione. Dal limite restano escluse le spese indispensabili purchè connesse all'attività istituzionale delle APSP. Il riferimento è alla media delle spese sostenute nel triennio 2013-2015.	Nel corso del 2019 si è assistito ad una lieve riduzione delle spese sostenute per l'affidamento di incarichi di consulenza e collaborazione. Si evidenzia come le spese sostenute da parte dell'A.P.S.P. per gli incarichi di consulenza e collaborazione siano da ritenersi indispensabili e connesse all'attività istituzionale. Il ricorso a tali incarichi è dettato da norme specifiche di riferimento e/o

		dell'assenza, all'interno dell'organizzazione, delle competenze specifiche richieste.
ADESIONE ALL'OSSERVATORIO SMART POINT	Le APSP devono aderire all'Osservatorio permanente di sistema denominato Smart Point e gestito da UPIPA. A tal fine le APSP sono tenute a trasmettere ad UPIPA, entro il 30 giugno, i dati relativi ai costi dei servizi, come desunti dalla contabilità analitica utilizzando uno schema standard predisposto dalla Provincia e da UPIPA. Entro il 30 settembre di ogni anno UPIPA è tenuto a fornire al Servizio provinciale competente in materia di APSP le informazioni aggregate secondo uno schema condiviso. Entro il 30 settembre 2017 dovranno essere trasmessi i dati relativi al bilancio 2016.	L'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola aderisce annualmente al Progetto Smart Point di UPIPA.
OPERAZIONI DI INDEBITAMENTO	Qualora le APSP dovessero ricorrere ad operazioni di	Non sussistono indebitamenti in capo

	indebitamento le stesse sono soggette alla disciplina specifica prevista nella deliberazione della Giunta provinciale n. 206 del 26 febbraio 2016.	all'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola.
--	--	------------------------------------

Avio, 10 giugno 2020

IL PRESIDENTE
dott. Andrea Bandera



Appendice alla Relazione sull'Andamento della Gestione

REPORT TRIMESTRALI

Carta dei Servizi anno 2019

La Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione il 28 dicembre 2016 e successivamente aggiornata in data 28 dicembre 2017 e 28 dicembre 2018, consente a tutti gli interessati di conoscere meglio la struttura, i servizi erogati, gli obiettivi e le modalità di controllo adottate per garantire una migliore qualità nei servizi offerti. Costituisce uno strumento di trasparenza a tutela dei diritti degli Utenti della struttura.

La Carta dei Servizi, quindi, rappresenta un contratto tra l'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola e gli Utenti volto a dare una risposta ai bisogni ed alle esigenze manifestati dagli stessi e, allo stesso tempo, vuole essere da stimolo per un miglioramento continuo della qualità e della quantità delle prestazioni offerte.

Il documento può altresì essere inteso come Carta dei Diritti degli Utenti in quanto vi è la possibilità, per l'Utente ed i suoi Familiari, di esercitare il controllo sui servizi erogati e di contribuire a migliorarli mediante suggerimenti o eventuali reclami che saranno ascoltati con attenzione a beneficio della qualità del nostro lavoro.

Per ogni fattore di qualità sono fissati standard, indicatori e limiti di rispetto.

I risultati della rilevazione sono di seguito riportati con riferimento ai seguenti trimestri:

- 1° gennaio – 31 marzo 2019;
- 1° aprile – 30 giugno 2019;
- 1° luglio – 30 settembre 2019;
- 1° ottobre – 31 dicembre 2019.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

PERSONALIZZAZIONE DELL'ACCOGLIENZA IN R.S.A.

	Fattore di qualità	Parametro di misurazione	Modalità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione	Limite di rispetto	Risultati Raggiunti
1	Colloquio di inserimento del Residente in R.S.A.	Giorni	Effettuare il colloquio di inserimento del Residente da parte del Coordinatore di struttura e/o dal Referente del servizio assistenziale	Entro il giorno prima dell'ingresso dell'Utente in struttura	Sistematica con report trimestrale	95%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100% 4° trim: 100%
2	Presentazione del Residente all'equipe di lavoro	Giorni	Presentazione all'equipe di lavoro da parte del Coordinatore di struttura e/o dal Referente del servizio assistenziale del nuovo Residente	Entro il giorno prima dell'ingresso dell'Utente in struttura	Sistematica con report trimestrale	95%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100% 4° trim: 100%
3	Accoglienza e inserimento del nuovo Residente	Giorni	Presentazione da parte del Coordinatore di struttura o di un suo delegato al nuovo Residente e/o ai familiari dello stesso della struttura, dell'organizzazione	Il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	95%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100% 4° trim: 100%

			e delle attività quotidiane e delle figure professionali di riferimento				
4	Preso in carico del Residente	Giorni	Effettuazione della prima visita medica da parte del medico della struttura	Il giorno lavorativo successivo all'ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100% 4° trim: 100%
		Giorni	Valutazione infermieristica e compilazione della CSS compreso screening iniziale disfagia	Il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100% 4° trim: 50%
		Giorni	Valutazione fisioterapica delle capacità motorie, individuazione della necessità di ausili e compilazione della CSS	Entro il primo giorno lavorativo successivo all'ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100% 4° trim: 100%
		Giorni	Valutazione da parte del Referente dei servizi assistenziali e dei servizi infermieristici dei primari bisogni assistenziali del Residente e	Il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 50% 4° trim: 50%

			compilazione della CSS				
		Giorni	Valutazione psicologica e compilazione della CSS	Entro il 1° giorno di presenza dello psicologo dopo l'ingresso del residente	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 66,66% 2° trim: 66,67% 3° trim: 100% 4° trim: 100%
		Giorni	Valutazione logopedica	Entro il 1° PAI dopo l'ingresso del residente	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 16,67% 2° trim: 0% 3° trim: 50% 4° trim: 0%
		Giorni	Colloquio con il Residente e/o con il familiare da parte dell'Educatore Professionale per la conoscenza approfondita della storia di vita del Residente e per la rilevazione di informazioni utili alla presa in carico dello stesso ed alla Sua permanenza in struttura. La rilevazione viene	Entro 15 giorni dall'ingresso	Sistematica con report trimestrale	95%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100% 4° trim: 100%

			effettuata mediante compilazione della CSS.				
5	Elaborazione del primo Piano Assistenziale Individualizzato	Giorni	Elaborazione del primo Piano Assistenziale Individualizzato da parte dell'equipe multidisciplinare con l'invito ai familiari del Residente a partecipare allo stesso	Entro 21 giorni dall'ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100% 4° trim: 100%
6	Grado di soddisfazione del Residente o del familiare	Valutazione media	Monitoraggio della soddisfazione del Residente o del familiare rispetto all'accoglienza del Residente in R.S.A.	Giudizio complessivo medio riferito all'accoglienza del Residente pari ad almeno 7/10	Sistematica con report trimestrale	85%	1° trim: 100% (media 9,29/10) 2° trim: 100% (media 9,5/10) 3° trim: 100% (media 8,75/10) 4° trim: 100% (media 9,38/10)
7	Lavanderia/guardaroba	Giorni	Presa in carico da parte della lavanderia/guardaroba dei capi del Residente	Entro il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	95%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100% 4° trim: 100%

SERVIZI DI ASSISTENZA E DI CURA DEL RESIDENTE

	Fattore di qualità	Parametro di misurazione	Modalità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione	Limite di rispetto	Monitoraggio
8	Piano Assistenziale Individualizzato	Percentuale	Elaborazione di un nuovo PAI a seguito di eventi che modifichino le esigenze sanitarie e assistenziali del Residente fatto salvo l'aggiornamento almeno semestrale previsto dalle Direttive Provinciali	Elaborazione di tutti i PAI con scadenza semestrale nel trimestre	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 100% (1 caso discusso a 185 gg) 2° trim: 100% (1 caso discusso a 182 gg) 3° trim: 100% (1 caso discusso a 182 gg) 3 Pai discussi in anticipo per aggravamento 4° trim: 100% (1 caso discusso a 182 gg ed 1 caso a 203 gg)
9	Alzata individualizzata del Residente	Percentuale	Rispetto dello schema di alzate individualizzate fatte salve le esigenze sanitarie	Almeno l'85% dei Residenti rispetta lo schema previsto per le alzate quotidiane	Verifica effettuata una volta al mese a campione su tutti i Residenti presenti nella giornata della verifica.	85%	1° trim: 98,84% (2 casi non rilevati) 2° trim: 97,69% (mancano schede di aprile) 3° trim: 95,34% (mancano alcune schede in settembre)

10	Igiene personale completa	Giorni	Igiene personale completa (bagno assistito o doccia assistita o spugnatura completa con lavaggio dei capelli e dei piedi)	Almeno ogni 12 giorni, salvo situazioni o esigenze sanitarie particolari	Verifica effettuata una volta al mese a campione sui bagni programmati nella giornata della verifica.	90%	1° trim: 78,95%, 2° trim: 52,94% 3° trim: 88% 4° trim: 100%
11	Igiene del Residente	Percentuale	Quotidiana igiene del Residente con almeno tre cambi dei presidi per l'incontinenza oltre al bisogno	Quotidiana igiene del Residente con almeno tre cambi dei presidi per l'incontinenza oltre al bisogno salvo controindicazioni mediche o rifiuti	Verifica effettuata una volta al mese a campione su tutti i Residenti presenti nella giornata della verifica.	90%	1° trim: 83,55% (ob. non raggiunto: schede incomplete ma igiene quotidiana e cambio panni eseguiti a tutti i residenti) 2° trim: 92,28 % 3° trim: 95.35% (in settembre mancano 2 schede)
12	Servizio di parrucchiere/barbiere	Percentuale	Garanzia di accesso al servizio da parte dei residenti convenzionati a titolo gratuito per le seguenti prestazioni: n. 1 taglio maschile	Garanzia di accesso al servizio da parte dei residenti a titolo gratuito per le seguenti prestazioni: n. 1	Sistematica con report trimestrale	90%	1° trim: 96,26% 2° trim: 98,23% 3° trim: 95,50%

			mensile, n. 1 taglio femminile ogni 2 mesi, n. 1 piega al mese, tinta e permanente a richiesta. Garanzia di accesso al servizio agli altri Utenti alle tariffe definite dal Consiglio di Amministrazione	taglio maschile mensile, n. 1 taglio femminile ogni 2 mesi, n. 1 piega al mese, tinta e permanente a richiesta			
--	--	--	--	--	--	--	--

SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI DEL RESIDENTE

	Fattore di qualità	Parametro di misurazione	Modalità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione	Limite di rispetto	Monitoraggio
13	Controllo periodico dello stato di salute	Percentuale	Controllo dello stato di salute da parte del medico della struttura entro il mese dalla precedente valutazione	Almeno il 90 % del campione	Verifica mensile effettuata su tutti i Residenti visitati nel mese precedente	90 %	1°trim: 100% 2°trim: 100% 3°trim: 98.6% 4° trim: 100%
14	Controllo somministrazioni terapie orali	Percentuale	Garantire la somministrazione della terapia orale al momento della preparazione (escluso, come da procedura, per 1° e 2° piano dalle ore 12.00 e 18.30 e per le terapie delle ore 21.00, che verranno preparate entro le ore 18.30 e garantita la somministrazione da parte dell'infermiere che	100%	Verifica dell'avvenuta somministrazione tramite firma digitale Verifica random della preparazione delle terapie orali ore 12.00 - 18.30 e 21.00 come stabilito nella procedura interna	100%	1°trim: 100% 2°trim: 100% 3°trim: 98.6% 4° trim: 100%

			l'ha preparata)				
15	Somministrazione farmaci	percentuale	Garantire che la somministrazione della terapia venga esclusivamente effettuata da parte dell'infermiere	100%	Verifica effettuata trimestralmente compilando cheek-list	100%	1°trim: 100% 2°trim: 100% 3°trim: 98.6% 4° trim: 100%
16	Attività multisensoriale	Nr	Garantire attività di stimolo sensoriale ai residenti con disturbi cognitivi o cognitivtà gravemente compromessa	Almeno 1 volta in settimana	Controllo data delle schede d'attività svolta	100%	1°trim: 100% 2°trim: 100% 3°trim: 98.6% 4° trim: 100%
17	Presenza di un podologo	Percentuale	Presenza del podologo a favore di Utenti	Presenza mensile o al bisogno	Sistematica con report trimestrale	95%	1°trim: 100% 2°trim: 100% 3°trim: 98.6% 4° trim: 100%
18	Interventi riabilitativi	Giorni	Predisposizione del progetto riabilitativo per il recupero/ mantenimento delle attività residue nelle adl	Predisposizione del Progetto entro 21 giorni lavorativi dall'ingresso	Sistematica con report trimestrale	95%	1°trim: 100% 2°trim: 100% 3°trim: 98.6% 4° trim: 100%
19	Ginnastica di gruppo	Nr.	Effettuazione della ginnastica di gruppo a favore degli Utenti della struttura	Almeno un incontro settimanale	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 76,92% 2° trim: 55.83% 3° trim: 100%

							4° trim: 72%
--	--	--	--	--	--	--	---------------------

SERVIZI SOCIO-ANIMATIVI, RELIGIOSI E DI INTRATTENIMENTO

	Fattore di qualità	Parametro di misurazione	Modalità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione	Limite di rispetto	Monitoraggio
20	Mantenimento del legame con il territorio	Nr.	Effettuazione di uscite in alcune località di origine dei Residenti	Almeno 1 uscita in di località di origine Residenti nel trimestre	Sistematica con report trimestrale	90 %	1°trim: 100%- (uscita ad Avio per presepi – uscita serale ad Avio per pizza - uscita ad Ala per pranzo e pomeriggio al CD - uscita a Belluno Veronese per Bigoi – uscita serale ad Avio per pizza - uscita ad Ala per pranzo e pomeriggio al CD – uscita al Mart di Rovereto) 2° trim: 100% (uscita serale ad Avio per pizza – uscita a Rovereto – uscita serale ad Avio per pizza) 3° trim: 100% (uscita a

							Madonna della Neve – uscita serale ad Avio per pizza – uscita a Ronchi con Centro Diurno – uscita per merenda a Marani) 4° trim: 100% (uscite serali ad Avio per pizza – uscita per pranzo a Belluno V.se – Uscita al Millenium Center – uscita in chiesa per “Notte di luce” – Mercatini di Natale al Castello)
		Nr.	Eventi organizzati all'interno della struttura che prevedono il coinvolgimento di Anziani della Comunità Locale in modo tale da favorire le relazioni con gli Utenti dell'A.P.S.P.	Almeno 3 eventi nell'anno	Sistematica con report trimestrale	90 %	1°trim: 100% (tombola con gli anziani del paese – festa della donna con gli Schutzen e gli anziani del paese) 2° trim: 100% (tombola e merenda con gli anziani del paese)

							3° trim: 100% (tombola e merenda con gli anziani del paese – tombola e cena con gli anziani del paese – festa della vendemmia con gli anziani del paese) 4° trim: 100%: (Festa dei Nonni con autorità ed anziani del paese – tombola e castagnata con gli anziani del paese – biganate – concerti di Natale)
21	Progettualità specifiche/riabilitative e/o laboratori	Nr.	Realizzazione di progettualità specifiche/riabilitative e/o di laboratori a favore degli Utenti dell'A.P.S.P. ulteriori rispetto alle attività ordinarie anche mediante il coinvolgimento di volontari, familiari e/o di figure professionali	Avvio almeno di 3 Progetti nell'anno	Sistematica con report trimestrale	90 %	1°trim: 100% (AVVIATO progetto musicoterapia – laboratorio creativo di Carnevale – AVVIATO laboratorio con Mart “Il linguaggio dell’arte” –

			esterne all'Azienda				racconti – laboratorio creativo pasquale) 2° trim: 100% (laboratorio creativo pasquale – musicoterapia - laboratorio con Mart “Il linguaggio dell’arte” – laboratorio per le Sante Palme – laboratorio creativo – il piacere del cinema – AVVIATO progetto in collaborazione con il FAI “Il castello dei ricordi” – letture e racconti) 3° trim: 100% (musicoterapia – AVVIATO letture in giardino – laboratorio “abbelliamo la casa” – AVVIATO “il
--	--	--	---------------------	--	--	--	--

							piacere del cinema” – laboratorio “aspettando l’autunno”) 4° trim: 100% (AVVIATO laboratorio “mercatini di Natale” – musicoterapia – il piacere del cinema – i racconti di un tempo)
22	Assistenza religiosa	Nr.	Celebrazione della S. Messa e del Rosario all’interno della struttura	Celebrazione settimanale del Rosario e della S. Messa	Sistematica con report trimestrale	95 %	1°trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100% 4° trim: 100%
23	Pranzo con familiari e/o persone care in occasione del compleanno del Residente	Percentuale	Possibilità per un familiare e/o una persona cara del Residente di pranzare insieme il giorno del compleanno	Possibilità per un familiare e/o una persona cara del Residente di pranzare insieme il giorno del compleanno gratuitamente	Sistematica con report trimestrale	100 %	1° trim: 100% (2 usufruiti) 2° trim: 100% (2 usufruiti) 3° trim: 100% (4 usufruiti) 4° trim: 100%
24	Pranzo con familiari e/o persone care	Percentuale	Possibilità per i familiari e/o persone care di consumare il pasto con il Residente	Possibilità per i familiari e/o persone care di consumare il pasto con il Residente tutti i giorni dell’anno	Sistematica con report trimestrale	100 %	1° trim: 100% (28 pasti) 2° trim: 100% (17 pasti) 3° trim: 100%

				nel rispetto del Regolamento			(24 pasti) 4° trim: 100% (37 pasti)
--	--	--	--	------------------------------	--	--	--

SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

	Fattore di qualità	Parametro di misurazione	Modalità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione	Limite di rispetto	Monitoraggio
25	Condizioni igieniche degli ambienti di vita	Valutazione media	Rilevazione delle condizioni igieniche degli ambienti di vita	Giudizio elaborato da parte della Coordinatrice e/o da una persona delegata dalla stessa per i seguenti locali: stanza Ospite, Bagno stanza e Locale comune pari ad almeno “soddisfatto”	Verifica effettuata trimestralmente a campione su di un numero di locali così suddivisi: n. 2 locali zona soggiorno ed interrato e n. 3 locali per ciascun nucleo.	95%	1° trim: 100% 2° trim: 82% 3° trim: 90% 4° trim: 100%
26	Servizio lavanderia/guardaroba per il lavaggio degli indumenti personali dei Residenti	Giorni	Ritiro biancheria personale sporca e restituzione della stessa lavata, stirata e riparata	Ritiro biancheria personale sporca con cadenza quotidiana e restituzione della stessa lavata, stirata e riparata entro sette giorni	Sistematica con report trimestrale	95%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100% 4° trim: 100%
27	Servizio lavanderia/guardaroba per la biancheria piana	Giorni	Ritiro biancheria piana sporca e restituzione della	Ritiro biancheria piana sporca con	Sistematica con report trimestrale	95%	1° trim: 100% 2° trim: 100%

			stessa lavata, stirata e riparata	cadenza quotidiana e restituzione della stessa lavata, stirata due volte la settimana			3° trim: 100% 4° trim: 100%
28	Servizio cucina	Nr.	Presenza di un menù speciale	Presenza 1 volta al mese di un menù speciale	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100% 4° trim: 100%

ALTRI INDICATORI

	Fattore di qualità	Parametro di misurazione	Modalità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione	Limite di rispetto	Monitoraggio
29	Riunione con i familiari dei Residenti e/o i loro rappresentanti	Nr.	Incontri con l'Amministrazione ed i familiari dei Residenti e/o i loro rappresentanti	Almeno 2 incontri l'anno	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: nessuna riunione 2° trim: incontro programmato ed eseguito il 02/04/19 3° trim: nessuna riunione 4° trim: incontro a dicembre 2019
30	Riunioni programmate con tutto il personale	Nr.	Incontri con l'Amministrazione ed	Almeno 2 incontri l'anno	Sistematica con report	100%	1° trim:

			il Personale Dipendente		trimestrale		incontro programmato ed eseguito in data 04/02/19 2° trim: nessuna riunione 3° trim: nessuna riunione 4° trim: incontro a dicembre 2019
31	Possibilità di colloquio su appuntamento con il Presidente o con il Direttore	Giorni	Incontro con il Presidente o con il Direttore	Entro 8 giorni dalla richiesta	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100% 4° trim: 100%

STANDARD DI QUALITÀ CENTRO DIURNO PER ANZIANI

PERSONALIZZAZIONE DELL'ACCOGLIENZA AL CENTRO DIURNO

	Fattore di qualità	Parametro di misurazione	Modalità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione	Limite di rispetto	Monitoraggio
1	Colloquio di inserimento dell'Utente	Giorni	Effettuare il colloquio di inserimento dell'Utente da parte del Coordinatore del CD e/o da un suo delegato	Entro il giorno prima dell'accoglienza dell'Utente in struttura	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: non raggiunto (colloquio effettuato il giorno dell'accoglienza per urgenza richiesta) 2° trim: nessun nuovo utente 3° trim: nessun nuovo utente 4° trim: nessun nuovo utente
2	Confronto con infermiere UVM	Giorni	Colloquio con infermiere UVM per acquisizione di obiettivi specifici assistenziali/riabilitativi	Entro il giorno prima dell'accoglienza dell'Utente in struttura	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: non raggiunto (colloquio non effettuato) 2° trim: nessun nuovo utente 3° trim: nessun nuovo utente 4° trim: nessun nuovo utente
3	Presentazione dell'Utente all'equipe di	Giorni	Presentazione all'equipe di lavoro da	Entro il giorno dell'ingresso	Sistematica con report	95%	1° trim: 100%

	lavoro		parte del Coordinatore di struttura e/o dal Referente del servizio assistenziale del nuovo Utente	dell'Utente in struttura	trimestrale		2° trim: nessun nuovo utente 3° trim: nessun nuovo utente 4° trim: nessun nuovo utente
4	Accoglienza e inserimento del nuovo Utente	Giorni	Presentazione da parte del Coordinatore del Centro Diurno o di un suo delegato al nuovo Utente e/o ai familiari dello stesso della struttura, dell'organizzazione delle attività quotidiane e delle figure professionali di riferimento	Il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	95%	1° trim: 100% 2° trim: nessun nuovo utente 3° trim: nessun nuovo utente 4° trim: nessun nuovo utente
5	Presenza in carico dell'Utente	Giorni	Valutazione dei primari bisogni assistenziali dell'Utente e compilazione della CSS, da parte del Coord. del CD o da un suo delegato	Il giorno di ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: obiettivo non raggiunto (utente già conosciuto: res. Casa Veronesi) 2° trim: nessun nuovo utente 3° trim: nessun nuovo utente 4° trim: nessun nuovo utente
		Giorni	Colloquio con l'utente e/o con il familiare da parte del Coordinatore del CD o	Entro 15 giorni dall'ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 100% 2° trim: nessun nuovo utente

			dell'Educatore Professionale (RSA Avio) per la conoscenza approfondita della storia di vita dell'utente e per la rilevazione di informazioni utili alla presa in carico dello stesso. La rilevazione viene effettuata mediante compilazione della CSS.				3° trim: nessun nuovo utente 4° trim: nessun nuovo utente
6	Valutazione psicologica	Giorni	Valutazione psicologica e compilazione della CSS	Entro il 1° giorno di presenza dello psicologo dopo l'ingresso dell'utente	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: obiettivo non raggiunto 2° trim: nessun nuovo utente 3° trim: nessun nuovo utente 4° trim: nessun nuovo utente
	Valutazione fisioterapia	Giorni	Valutazione fisioterapia delle capacità motorie ed autonomie residue	Entro il 1° giorno di presenza del fisioterapista dopo l'ingresso dell'utente	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 100% 2° trim: nessun nuovo utente 3° trim: nessun nuovo utente 4° trim: nessun nuovo utente
7	Elaborazione del primo Piano Assistenziale Individualizzato	Giorni	Elaborazione del primo Piano Assistenziale Individualizzato da parte dell'equipe	Entro 21 giorni dall'ingresso	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 100% 2° trim: nessun nuovo utente

			multidisciplinare con l'invito ai familiari dell'Utente a partecipare allo stesso				3° trim: nessun nuovo utente 4° trim: nessun nuovo utente
8	Grado di soddisfazione dell'Utente o del familiare	Valutazione media	Monitoraggio della soddisfazione dell'Utente o del familiare rispetto all'accoglienza sul Centro Diurno	Giudizio complessivo medio riferito all'accoglienza dell'Utente pari ad almeno 7/10	Sistematica con report trimestrale	85%	1° trim: vedi Carta Servizi RSA 2° trim: nessun nuovo utente 3° trim: nessun nuovo utente 4° trim: nessun nuovo utente

SERVIZI DI ASSISTENZA E DI CURA

	Fattore di qualità	Parametro di misurazione	Modalità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione	Limite di rispetto	Monitoraggio
9	Piano Assistenziale Individualizzato	Percentuale	Elaborazione di un nuovo PAI a seguito di eventi che modifichino le esigenze sanitarie e assistenziali dell'Utente fatto salvo l'aggiornamento almeno semestrale previsto dalle Direttive Provinciali	Elaborazione di tutti i PAI con scadenza semestrale nel trimestre	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 100% 2° trim: 100% (1 caso discusso a 182 gg) 3° trim: 100% 4° trim: 100%
10	Colloquio con psicologo		Garanzia della possibilità di un colloquio con lo psicologo su richiesta da parte dell'utente	Colloquio entro 7 gg dalla richiesta	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100%

							4° trim: 100%
11	Colloquio con logopedista		Garanzia della possibilità di un colloquio per valutazione con il logopedista su richiesta da parte dell'utente	Colloquio entro 7 gg dalla richiesta	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: nessuna richiesta 2° trim: nessuna richiesta 3° trim: nessuna richiesta 4° trim: nessuna richiesta
12	Servizio di parrucchiere/barbiere	Percentuale	Garanzia di accesso al servizio di parrucchiere/barbiere	Garanzia di accesso al servizio alle tariffe definite dal Consiglio di Amministrazione a richiesta dell'utente	Sistematica con report trimestrale	95%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 95,50%
13	Servizio di estetista	Percentuale	Garanzia di accesso al servizio di estetista per manicure/pedicure	Garanzia di accesso al servizio alle tariffe definite dal Consiglio di Amministrazione a richiesta dell'utente	Sistematica con report trimestrale	95%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100% 4° trim: 100%

SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI

	Fattore di qualità	Parametro di misurazione	Modalità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione	Limite di rispetto	Monitoraggio
--	--------------------	--------------------------	----------	-----------------------	-------------------------	--------------------	--------------

14	Assunzione terapia farmacologica orale	Percentuale	Acquisizione trimestrale del certificato medico attestante le terapie in corso	Presenza certificati medici	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 60% certificati richiesti ed acquisiti 2° trim: 60% certificati richiesti ed acquisiti 3° trim: 80% certificati acquisiti
		Percentuale	Verifica monitoraggio assunzione terapia farmacologica orale	Schede monitoraggio somministrazione compilate	Sistematica con report trimestrale	100%	Vedi Carta Servizi RSA
15	Ginnastica di gruppo	Nr.	Effettuazione della ginnastica di gruppo e/o di attività di tipo manuale volte al recupero funzionale delle adl a favore degli Utenti	Almeno 45 minuti al giorno e per gli Utenti del Servizio PIC partecipazione alle attività organizzate dalla RSA	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 76,92% ob. non raggiunto (1 fisioterapista in servizio, trattamento della res. prioritari, ferie fisioterapista) 2° trim: 55,83% non raggiunto (1 fisioterapista in servizio, trattamento della res. prioritari, ferie fisioterapista,

							lavori di ristrutturazione della struttura in corso) 3° trim: 81,48% - non raggiunto (ferie fisioterapista, affiancamento collega)
--	--	--	--	--	--	--	---

SERVIZI SOCIO-ANIMATIVI, RELIGIOSI E DI INTRATTENIMENTO

	Fattore di qualità	Parametro di misurazione	Modalità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione	Limite di rispetto	Monitoraggio
16	Attività socio-animative	Percentuale	Pianificazione mensile attività ed esposizione settimanale	Rispetto della pianificazione	Sistematica con report trimestrale	90%	Vedi Carta Servizi RSA
17	Mantenimento del legame con il territorio	Nr.	Effettuazione di uscite in alcune località di origine degli Utenti	Almeno 1 uscita in località di origine degli Utenti nel trimestre	Sistematica con report trimestrale	90 %	Vedi Carta Servizi RSA (item 20)
18	Progettualità specifiche/riabilitative e/o laboratori	Nr.	Realizzazione di progettualità specifiche/riabilitative e/o di laboratori a favore degli Utenti, ulteriori rispetto alle attività ordinarie anche mediante il coinvolgimento di volontari, familiari e/o di figure professionali	Avvio di almeno 3 Progetti nell'anno	Sistematica con report trimestrale	90 %	Vedi Carta Servizi RSA (item 21)

			esterne all'Azienda				
19	Attività comuni con la RSA	Nr	Programmazione e realizzazione di attività comuni tra utenti del CD e residente della RSA di Avio	Almeno 1 attività nel trimestre	Sistematica con report trimestrale	90 %	Le attività del CD di Avio sono svolte in comune con i residenti della RSA

SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

	Fattore di qualità	Parametro di misurazione	Modalità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione	Limite di rispetto	Monitoraggio
20	Condizioni igieniche degli ambienti di vita	Valutazione media	Rilevazione delle condizioni igieniche degli ambienti di vita	Giudizio per Locali comuni pari ad almeno "soddisfatto"	Rilevazione trimestrale	95%	1° trim: 100% 2° trim: 82% 3° trim: 90% 4° trim: 100%
21	Servizio cucina	Nr.	Presenza di un menù speciale	Presenza 1 volta al mese di un menù speciale	Sistematica con report trimestrale	100%	1° trim: 100% 2° trim: 100% 3° trim: 100% 4° trim: 100

ALTRI INDICATORI

	Fattore di qualità	Parametro di misurazione	Modalità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione	Limite di rispetto	Monitoraggio
22	Riunioni programmate con tutto il personale	Nr.	Incontri con l'Amministrazione ed il Personale Dipendente	Almeno 2 incontri l'anno	Sistematica con report trimestrale	100%	Vedi Carta Servizi RSA (item 30)
23	Riunioni programmate con utenti e loro familiari	Nr.	Incontri con l'Amministrazione e gli utenti e loro familiari	Almeno 2 incontri l'anno	Sistematica con report trimestrale	100%	Vedi Carta Servizi RSA (item 29)

24	Grado di soddisfazione dell'utente e/o familiare	Valutazione media	Monitoraggio della soddisfazione dell'Utente o del familiare rispetto al servizio erogato	Giudizio complessivo medio riferito all'accoglienza dell'Utente pari ad almeno 7/10	Sistematica con report trimestrale	85%	Il grado di soddisfazione dell'utente e/o familiare viene rilevato a fine anno
----	--	-------------------	---	---	------------------------------------	-----	--

Indice delle tabelle

Tabella 1 - Residenza Sanitaria Assistenziale: valori a fine esercizio	3
Tabella 2 - Residenza Sanitaria Assistenziale: Turn over.....	4
Tabella 3 - Residenza Sanitaria Assistenziale: posti letto non convenzionati	4
Tabella 4 - Casa Soggiorno Anziani: valori a fine esercizio.....	5
Tabella 5 - Centro Diurno per Anziani	6
Tabella 6 - Alloggi Protetti per Anziani.....	7
Tabella 7 - Sportello informativo: modalità di contatto.....	8
Tabella 8 - Sportello informativo: residenza dell'interessato	8
Tabella 9 - Sportello informativo: interlocutori	8
Tabella 10 - Sportello informativo: motivo della richiesta	8
Tabella 11 - Sportello informativo: esito	8
Tabella 12 - Servizio fisioterapia per Utenti Esterni	9
Tabella 13 - Servizio pasti per Utenti Esterni	9
Tabella 14 - Servizio domiciliari	10
Tabella 15 - Utilizzo sale.....	10
Tabella 16 - Centro Diurno per Anziani - Ala	11
Tabella 17 - Centro Servizi per Anziani - Ala	11
Tabella 18 - Alloggi Protetti - Ala.....	12
Tabella 19 - Indirizzi per la gestione: interventi strutturali sugli edifici di proprietà dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola e gestiti dalla stessa	13
Tabella 20 - Indirizzi per la gestione: Interventi volti al Personale Dipendente ed allo sviluppo delle competenze e delle professionalità	15
Tabella 21 - Indirizzi per la gestione: Qualificazione dei servizi istituzionali attualmente presenti	17
Tabella 22 - Indirizzi per la gestione: Diversificazione dell'offerta in ambito socio-assistenziale e socio-sanitario	19
Tabella 23 - Indirizzi per la gestione: miglioramento della comunicazione interna ed esterna.....	20
Tabella 24 - Indirizzi per la gestione: altri interventi.....	21
Tabella 25 - Risultati di contabilità analitica 2015	23
Tabella 26 - Risultati di contabilità analitica 2016	24
Tabella 27 - Risultati di contabilità analitica 2017	24
Tabella 28 - Risultati di contabilità analitica 2018	24
Tabella 29 - Risultati di contabilità analitica 2019	24
Tabella 30 - Indicatori R.S.A.	25
Tabella 31 - Indicatori Alloggi Protetti.....	26
Tabella 32 - Indicatori Centro Diurno per Anziani di Avio.....	26
Tabella 33 - Indicatori Centro Anziani di Ala	27
Tabella 34 - Ore lavorate anno 2019.....	28
Tabella 35 - Ore erogate per Residente - anno 2019.....	28
Tabella 36 - Tasso di assenteismo.....	29
Tabella 37 - Direttive triennali 2017-2019.....	29