

PIANO PROGRAMMATICO 2018 – 2020

Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 40 del 30.12.2017

1. Premessa

Il vigente Regolamento per la contabilità, approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "dott. A. Bontempelli" di Pellizzano, con delibera 25/2017 del 26.06.2017, prevede che i documenti di programmazione dell'attività istituzionale sono il bilancio preventivo economico pluriennale della durata di tre anni comprensivo del Piano programmatico.

L'art. 11 del Regolamento di contabilità sopra richiamato prevede che "Il Piano Programmatico o piano delle attività", allegato al Bilancio pluriennale e di pari durata, ha carattere generale e definisce le linee strategiche da perseguire e gli obiettivi da raggiungere, sia in termini di efficacia, che in termini di efficienza, illustra gli aspetti socio – economici dell'utenza e dei servizi dell'Azienda, precisandone le risorse umane, strumentali, tecnologiche e finanziarie.

Al suo interno dovrà rilevare:

- a) Caratteristiche e requisiti delle prestazioni da erogare;
- b) Risorse finanziarie ed economiche necessarie alla realizzazione degli obiettivi del piano;
- c) Priorità di intervento, anche attraverso l'individuazione di appositi progetti;
- d) Modalità di attuazione dei servizi erogati e modalità di coordinamento con gli altri Enti del territorio;
- e) Programmazione dei fabbisogni delle risorse umane e le modalità di reperimento delle stesse;
- f) Indicatori e parametri per la verifica;
- g) Programma degli investimenti da fare;
- h) Piano di valorizzazione e gestione del patrimonio.

Il bilancio pluriennale rappresenta l'implementazione economico finanziaria del piano programmatico aziendale e viene redatto secondo gli schemi previsti dalla vigente normativa.

Esso definisce una previsione dei ricavi e dei costi attesi, del fabbisogno finanziario per la gestione e per i nuovi investimenti e delle forme di copertura di tale fabbisogno, anche attraverso eventuali valorizzazioni del patrimonio immobiliare.

Il Bilancio Preventivo Economico Pluriennale ed il Piano Programmatico del triennio 2018 – 2020 dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "dott. A. Bontempelli" di Pellizzano, di seguito presentato, si pongono in una linea di continuità con i medesimi documenti relativi al triennio 2017 – 2019.

Gran parte delle linee programmatiche già esposte nel precedente Piano Programmatico vengono qui richiamate e aggiornate anche alla luce dei cambiamenti che nel frattempo sono intervenuti e di quelli che sono in corso di discussione.

Nella predisposizione delle linee di indirizzo il Consiglio di Amministrazione non può non tener conto dell'approvazione della riforma del welfare anziani che ha visto la luce con l'approvazione della legge provinciale n. 14 del 16 novembre 2017 che ha costituito lo "Sportello argento".

La riforma prevede che ogni comunità istituisca un presidio interistituzionale, denominato “Spazio argento”, avente la funzione di agente per la costruzione della rete territoriale costituita dai soggetti che, a vario titolo, assicurano il sistema di interventi socio sanitari e socio assistenziali a favore degli anziani e delle loro famiglie, con l’obiettivo di favorirne la qualità della vita, anche in un’ottica di prevenzione e promozione dell’invecchiamento attivo, in coerenza con gli atti di programmazione della Provincia.

Con l’approvazione di questa legge da un lato si chiude un periodo di grande incertezza per le A.P.S.P. in quanto durante l’iter della riforma più volte sono state oggetto e soggetto di possibili fusioni e/o riduzioni di numero per ricondurle ad un’unica APSP di Comunità, dall’altro però si apre una fase molto aperta relativa all’effettiva configurazione dello Sportello Argento con particolare riferimento ai tipi di rapporti che si instaureranno fra questo nuovo soggetto istituzionale e le A.P.S.P. da un lato e quali tipi di rapporti ci saranno tra le A.P.S.P. e gli altri soggetti istituzionali del sistema, quali le Comunità di Valle .

Inoltre è da tenere presente che nella legge istitutiva dello Sportello Argento è previsto da un lato che nelle Comunità sul cui territorio insiste una sola azienda pubblica di servizi alla persona possono delegare a tale azienda le funzioni connesse a Spazio argento secondo le modalità e i criteri stabiliti con deliberazione della Giunta Provinciale, dall’altro che la stessa legge prevede che la Giunta provinciale promuova e favorisca forme di collaborazione fra le aziende pubbliche ai servizi alla persona per accrescere l’efficienza della rete territoriale di servizi per gli anziani, in coerenza con gli articoli 10 e 13, comma 3, della legge regionale 21 settembre 2005, n. 7 (Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza – aziende pubbliche di servizi alla persona).

Bisogna tenere presente che nelle direttive approvate da parte della Giunta Provinciale in data 14 dicembre 2017 è stato dato mandato al Dipartimento salute e solidarietà sociale di costituire un tavolo di lavoro con UPIPA e il Consiglio delle autonomie locali al fine di definire un protocollo che individui i principi-base delle diverse progettualità in materia di gestioni associate sia a livello territoriale che provinciale. E’ chiaro che questo deve rappresentare una opportunità che vede la nostra struttura in prima linea per non subire il cambiamento ma per esserne protagonista.

Le linee strategiche indirizzano il Consiglio di Amministrazione a definire gli obiettivi generali attraverso i quali la Direzione elaborerà il budget economico per l’esercizio 2018.

In particolare i progetti di sviluppo dell’Azienda devono tener conto di importanti fattori che concorrono a definire i margini di miglioramento e di investimento dei servizi, garantendo la loro sostenibilità economica e le risorse necessarie per assicurare il buon stato di salute dell’Azienda.

I principali fattori possono essere di seguito riassunti:

- a) La crescente gravità dell’Ospite;
- b) La politica provinciale per le A.P.S.P. definita nelle direttive annuali per l’assistenza sanitaria ed assistenziale nelle R.S.A. e relativo finanziamento;
- c) L’utilizzo dei posti di sollievo da parte dell’UVM come alleggerimento dell’utenza ospedaliera;
- d) Il Piano di Miglioramento della spesa pubblica.

A fronte dell'invecchiamento della popolazione e del progressivo aggravamento dei nuovi Ospiti l'Azienda ha assicurato un buon livello di assistenza sanitaria e sociale con risposte ai bisogni differenziati e personalizzati investendo molte risorse sulla formazione del personale. Le previsioni demografiche prospettano l'incremento di anziani e di patologie gravi, molto complesse, che richiedono nuovi investimenti con importanti impegni finanziari, al fine di mantenere uno standard assistenziale in grado di assicurare una crescente qualità di vita. I piani di razionalizzazione della spesa dichiarati anche dalla nostra Provincia prevedono la riduzione della spesa pubblica con l'introduzione di strumenti di razionalizzazione della spesa stessa.

Il contesto normativo provinciale non prospetta aumenti di posti letto nelle RSA ma un quadro di interventi sanitari e sociali orientati a promuovere la permanenza delle persone non autosufficienti nel proprio ambito familiare.

In questo contesto l'A.P.S.P. deve seguire con attenzione l'evoluzione delle politiche sociali e sanitarie al fine di individuare il processo di integrazione e di pianificazione territoriale, mettendo a disposizione delle istituzioni le proprie potenzialità di sviluppo e le capacità organizzative e tecnico professionali.

2. Scopi dell'A.P.S.P.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "dott. A. Bontempelli" è un'istituzione senza fini di lucro, con personalità giuridica di diritto pubblico, che ha l'obiettivo di prevenire, ridurre o eliminare le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, svolgendo attività di erogazione di interventi e servizi socio assistenziali e socio sanitari.

3. Mission

La mission aziendale può essere sintetizzata dallo slogan "...dal curare al prendersi cura..." con il quale l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "dott. A. Bontempelli" di Pellizzano rappresenta il proprio impegno a garantire qualità e benessere della vita agli Ospiti, ai familiari, al personale dipendente e a tutti gli stackholder che a vario titolo operano per e con l'Azienda.

Nello specifico l'impegno per i prossimi anni sarà rivolto ad una migliore integrazione socio sanitaria con il territorio promuovendo interventi domiciliari in grado di dare risposte ai bisogni della popolazione.

Fattore strategico sarà rappresentato dal contenimento della spesa corrente e dalla necessità di fare meglio con meno risorse. Per fare questo si intende spostare i costi dalla cura alla fase riabilitativa mediante l'utilizzo di tecniche e filosofie innovative.

La APSP in quanto Azienda multiservizi intende promuovere sempre più la diversificazione dell'offerta dei servizi contestualmente all'efficientamento dell'organizzazione. Fino ad oggi la APSP si pone come struttura di riferimento per i servizi alla persona sotto indicati:

R.S.A.: Come RSA garantisce l'accoglienza di persone non autosufficienti che necessitano di trattamenti ed assistenza continui e non possono essere assistite a domicilio. L'accesso alla struttura avviene attraverso l'U.V.M. del Distretto di competenza.

La RSA garantisce una presa in carico globale e personalizzata dei bisogni della persona e organizza servizi socio sanitari integrati a prevalente valenza sanitaria, graduando l'intensità assistenziale ai bisogni della persona.

La RSA tutela e promuove il rispetto dei principi di autonomia e libertà delle persone accolte e si impegna a mantenere un significato esistenziale alla loro vita, assicura una gestione dell'organizzazione che ne tuteli la dignità e ne rispetti i ritmi di vita abituali.

La RSA persegue le seguenti finalità:

- Mantenere e migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive relazionali in coerenza con il Piano assistenziale individualizzato (PAI) elaborato dall'Equipe multidisciplinare con l'apporto e la condivisione della persona e della famiglia, attraverso un'assistenza qualificata e personalizzata;
- Sostenere i familiari dei residenti, assicurare la conoscenza del livello di assistenza garantito, la loro partecipazione all'organizzazione ed alla valutazione delle attività erogate.
- Accompagnare la persona e la famiglia in fase avanzata di malattia e di fine vita;
- Promuovere l'integrazione con la Comunità, facilitando la partecipazione degli utenti alla vita comunitaria, anche attraverso la valorizzazione della presenza dei volontari;
- Collaborare, quale nodo fondamentale, al funzionamento ed al rafforzamento della rete dei servizi presenti sul territorio.

CASA SOGGIORNO

- Accoglie persone autosufficienti o parzialmente non autosufficienti che presentano momentanee necessità di servizi alberghieri, di protezione in situazioni di disagio o di difficoltà.
- Fornisce servizi alberghieri integrati con servizi mirati alla soluzione dei problemi specifici che hanno indotto la persona ad usufruire di questo servizio.

SERVIZI ALBERGHIERI E DOMICILIARI

- Servizio pasti in convenzione con la Comunità Valle di Sole, sia a domicilio che consumati presso l'Azienda;

4. Analisi gestionali anno 2017

Facendo una analisi generale tenendo come base la Relazione al Bilancio 2017 si può affermare che l'attività svolta non ha subito evidenti cambiamenti se non l'entrata di due Ospiti con patologie particolarmente delicate che hanno messo a dura prova la gestione del reparto. In particolare è stata inserita una persona portatrice di gravi malattie infettive ed una persona classificabile NAMIR, come persona semplicemente non autosufficiente. Soprattutto per quest'ultima si è verificata la mancanza di apposito materiale che abbiamo dovuto rintracciare presso l'ospedale di Rovereto.

Questi due casi mettono in evidenza che la gestione delle persone altamente problematiche va fatta attraverso una stretta collaborazione tra APSP e struttura ospedaliera e che la gravità della situazione non può alzarsi o abbassarsi in base alla disponibilità dei posti letto sul territorio ma sulla reale gravità dell'Ospite, sulla reale possibilità di assisterlo in struttura.

Rispetto agli obiettivi prefissati per l'esercizio 2017 è possibile dire che sono stati pienamente raggiunti anche attraverso il coinvolgimento di tutto il personale .in particolare è stato ultimato il percorso di chinaesthetics rivolto a tutti gli operatori che svolgono attività assistenziale e sanitaria.

E' stato superato l'accreditamento istituzionale attraverso un grande impegno lavorativo che ha visto coinvolte tutti i responsabili dei servizi nella revisione complessiva del modello organizzativo.

Il personale sanitario ha partecipato ai corsi di formazione sanitaria accumulando i 50 crediti formativi ECM previsti dalla vigente normativa. Tutto il personale assunto a tempo determinato ed a tempo indeterminato ha partecipato ai corsi obbligatori sulla sicurezza sul lavoro.

Durante l'anno si sono tenuti due concorso pubblici per esami. Il primo per l'assunzione a tempo indeterminato di n. 5 operatori ausiliari, mentre il secondo per l'assunzione di n. 5 Operatori Socio Sanitari. La procedura concorsuale è stata ultimata e color che ne avevano diritto sono stati assunti definitivamente.

Positiva la gestione del personale dove a fine anno la media di ferie non godute era di quattro giorni per dipendente e che a fine gennaio ha visto chiudere tutti i crediti ferie, recuperi ed infrasettimanali a saldo zero.

Nel corso dell'anno la Direzione attraverso le relazioni trimestrali di gestione ha puntualmente aggiornato il Consiglio di Amministrazione sulla situazione economica rispetto alle previsione del budget economico e sulle attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi.

5. Obiettivi strategici e politiche per la qualità

L'Amministrazione mira alla "Personalizzazione, differenziazione e diversificazione dei servizi nell'ambito dell'integrazione socio sanitaria e della continuità della presa in carico dell'utente perseguendo i seguenti obiettivi:

- Continuità della presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, informativi e di supporto;
- Equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione;
- Partnership con altre APSP e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche o private presenti sul territorio;
- Formazione continua ed innovativa del personale;
- Analisi e valutazione del benessere organizzativo in un contesto in grado di conciliare famiglia lavoro;
- Personalizzazione del servizio con il coinvolgimento della famiglia;

- Coinvolgimento della comunità;
- Riformulazione di modelli organizzativi più flessibili e rispondenti alla velocità dei cambiamenti che intervengono sempre più spesso in cicli ravvicinati.
- Realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili.

L'Amministrazione definisce annualmente un piano di miglioramento in grado di delineare le linee operative gestionali per il miglioramento della qualità e delle performance aziendali.

Infine nel definire le linee programmatiche per il prossimo triennio si deve tener presente che a giugno 2018 scadrà l'attuale Consiglio di Amministrazione e pertanto l'orizzonte temporale degli obiettivi programmatici fissati deve tenerne conto.

6. L'Evoluzione strutturale dei costi di gestione

Il Bilancio delle APSP è fortemente rappresentato da un costo cosiddetto fisso e rigido determinato dagli stipendi e dagli oneri del personale dipendente che rappresentano nella loro totalità il 76,54% dei costi della produzione.

Il costo del personale viene ripartito tra parametro PAT e personale extra parametro e/o alberghiero. Per quanto riguarda il personale a parametro, l'incidenza sul costo retta è pari allo zero in quanto totalmente finanziato con la tariffa sanitaria stabilita annualmente dalle Direttive approvate dalla Giunta Provinciale di Trento inerenti la gestione delle RSA, mentre il personale extra parametro e alberghiero viene finanziato dalle rette alberghiere e dalle economie di gestione.

Per quanto riguarda l'evoluzione della spesa relativa agli stipendi, si è attenuti alle novità contenute nel rinnovo del contratto di lavoro del personale dell'area non dirigenziale e dirigenziali del comparto autonomie locali sottoscritti nel mese di dicembre 2016.

Per quanto già detto i maggiori costi del personale a parametro sono coperti dall'intervento economico a copertura delle spese sanitarie;

Per quanto riguarda il personale extra parametro l'Azienda farà fronte attingendo al Fondo contrattuale iscritto tra le poste passive dello Stato Patrimoniale, quantificato in € 74.000,00 e quindi posticipando l'incidenza sulle rette agli anni futuri.

Per quanto riguarda gli altri oneri di gestione relativi agli acquisti di beni e servizi, si conferma la contingenza positiva derivante da un tasso di inflazione reale vicino allo zero e quindi con ridotti effetti negativi sulle poste di bilancio.

Quindi l'attuale situazione dei costi conferma che ogni eventuale intervento di razionalizzazione ed efficientamento della spesa potrà avvenire solamente intervenendo su una riorganizzazione dei servizi alberghieri anche attraverso una ricollocazione più idonea del personale dipendente.

Pertanto si possono evidenziare alcune linee strategiche di indirizzo finalizzate alla realizzazione del bilancio economico pluriennale 2018 – 2020:

- Contenimento della spesa per la manutenzione di mobili e macchinari;

- Contenimento della spesa per la gestione del servizio di cucina e confezionamento dei pasti;
- Programmazione delle ferie del personale di alcuni servizi al fine di ridurre l'incidenza annuale del rateo ferie;
- Attivare gestioni associate sia con l'UPIPA che con le altre APSP;

7. I principali contenuti delle Direttive Provinciali per le RSA 2018

Le nuove Direttive Provinciali dell'assistenza a carattere sanitario nelle RSA approvate con deliberazione della Giunta Provinciale n. 2194 del 14.12.2017 non hanno portato grandi cambiamenti rispetto al passato. Restano le novità portate dalla deliberazione della Giunta Provinciale del 29 dicembre 2016 n° 2537 con cui vengono date indicazioni sui seguenti argomenti:

- Vengono date indicazioni per la razionalizzazione dei processi di acquisto mediante l'adesione a proposte di aggregazione per appalti di beni e servizi all'APAC;
- Il blocco delle assunzioni di nuovo personale amministrativo. Eventuali fabbisogni devono essere acquisiti attraverso procedure di mobilità;
- La pubblicazione di nuovi bandi di concorso deve avvenire previa convenzione con altra/e APSP dello stesso territorio ed in caso di fabbisogno di personale hanno l'obbligo di accedere alla graduatoria;
- L'obbligo di ridurre del 50% le spese sostenute per incarichi di consulenza;
- L'obbligo per tutte le APSP di partecipare al progetto di controllo di gestione denominato "Smart Point"
- In caso di operazione di indebitamento la APSP deve chiedere la preventiva autorizzazione alla Giunta Provinciale.

8. Piano Programmatico 2018 – 2020

Il Presente documento costituisce il Piano Programmatico per il periodo 1 gennaio 2018 – 31 dicembre 2020.

Ai sensi dell'art. 14 del Regolamento di Contabilità dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "dott. A. Bontempelli" di Pellizzano, il Piano Programmatico aziendale ha carattere generale e copre un periodo di tempo pari a quello del Bilancio Pluriennale, di cui ne forma allegato. Esso definisce le linee strategiche da perseguire e gli obiettivi da raggiungere sia in termini di efficacia che in termini di efficienza; illustra gli aspetti socio economici dell'utenza e dei servizi dell'Azienda precisandone le risorse umane, strumentali e tecnologiche.

9. Linee programmatiche generali

Il Piano Programmatico triennale definisce le linee strategiche da perseguire e gli obiettivi da raggiungere in termini di sviluppo dell'attività istituzionale e di politiche di gestionali atte ad assicurare efficacia, efficienza ed economicità. Il Consiglio di Amministrazione nel delineare gli indirizzi per il 2018 ha scelto di sviluppare le linee strategiche previste nel programma triennale formulando nuovi obiettivi attraverso i quali la direzione dovrà elaborare il budget economico che esprime in termini finanziari le scelte del Piano Programmatico aziendale.

Le linee programmatiche generali che orientano lo sviluppo dell'Ente si riassumono in:

a) Continuità assistenziale e approccio unitario ai bisogni di salute della presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, informativi e di supporto

Assicurare un costante orientamento all'utente favorendone la presa in carico e progettando con il suo coinvolgimento e/o dei familiari percorsi assistenziali personalizzati. Al riguardo va creato un rapporto più stringente con l'UVM per la corretta valutazione dei bisogni dell'utenza soprattutto nelle situazioni maggiormente problematiche.

b) Assicurare dignità e libertà della persona

Fin dalla presa in carico l'utente e/o il familiare si deve sentire rispettato in tutta la sua specificità e libero di esprimere richieste e valutazioni su quanto viene proposto. Creare un monitoraggio sull'applicazione dei comportamenti deontologici delle diverse figure professionali.

c) Piano sensibilizzazione sul maltrattamento degli utenti

Introduzione di un registro per la raccolta di tutti i comportamenti mantenuti dai dipendenti che possono rientrare nel maltrattamento dell'Ospite nelle seguenti forme: a) violenza fisica che comprende azioni intenzionalmente finalizzate a creare dolore fisico o lesioni; b) violenza psicologica che include azioni che determinano dolore e danno emotivi; c) sfruttamento economico che include azioni tese all'appropriazione indebita di denaro o beni materiali dell'anziano; d) trascuratezza che include disattenzione a soddisfare i bisogni primari della persona anziana; f) violenza sessuale intesa anche nel prestare scarsa attenzione nell'igiene della persona.

A metà anno verrà fatto un controllo dei dati e valutata l'opportunità di introdurre un servizio di sostegno psicologico ai dipendenti che ne potranno fare richiesta ove ritengano di essere coinvolti in situazioni ripetitive e ritenute dannose per l'Ospite.

d) Equilibrio economico del bilancio e applicazione sistematica del controllo di gestione.

Garantire il pareggio di bilancio partendo dal presupposto contabile della reale competenza di costi e ricavi. I ricavi dei servizi servono a coprire i costi sostenuti per l'erogazione dei servizi.

e) Partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche o private presenti sul territorio

La collaborazione con altre Aziende può portare al contenimento di alcuni costi, ma soprattutto dal confronto possono nascere nuove modalità gestionali idonee a rispondere al meglio alle esigenze dell'utenza. Quindi questa collaborazione viene impostata come metodo di lavoro non necessariamente legata al solo aspetto economico ma soprattutto per maturare attraverso nuove esperienze vissute da strutture anche fuori provincia.

f) Formazione continua ed innovativa del personale

Garantire una adeguata qualificazione e formazione professionale a tutto il personale partecipando ad iniziative formative del tutto innovative. Nel 2017 è stata rilevata la necessità di programmare un percorso formativo per tutti gli Operatori Socio Sanitari rivolto alle malattie infettive ed un percorso formativo rivolto alla gestione di persone affette da malattie psichiche.

g) Realizzazione del progetto di riabilitazione con il metodo della Chinaesthetics applicato all'assistenza.

Il progetto già iniziato nel 2017 prevede la formazione di tutto il personale all'applicazione del metodo della Kinaesthetics applicato all'assistenza rivolto agli ospiti per quanto riguarda la riabilitazione e il recupero delle funzionalità. Rivolto ai dipendenti per utilizzare un nuovo sistema di lettura dei bisogni dell'Ospite e di sicurezza sul lavoro. Il progetto intende caratterizzare le peculiarità riabilitative dell'Azienda.

h) Sicurezza dell'Ospite e sicurezza del dipendente

L'organizzazione del servizio deve garantire sicurezza all'Ospite e sicurezza per il dipendente in modo da raggiungere efficienza gestionale e conseguente economicità. Su questo problema la fisioterapista responsabile del progetto di Kinaesthetics dedica un'ora al giorno per lavorare a stretto contatto con gli operatori in tutte le azioni di movimentazione dell'Ospite, deambulazione, messa a letto, mobilitazione curando gli aspetti che riguardano l'Ospite ma anche gli aspetti relativi alle modalità di espletamento del lavoro.

i) Personalizzazione del servizio con il coinvolgimento della famiglia

Stimolare e agevolare la partecipazione del familiare alla vita della casa sia attraverso il coinvolgimento alle riunioni di Equipe per la definizione del PAI che all'adesione di eventi di comunità. Il coinvolgimento deve essere mantenuto dal medico nel dare costantemente tutte le informazioni sanitarie e da parte del personale infermieristico per tutte le restanti informazioni assistenziali.

j) Benessere organizzativo e conciliazione famiglia lavoro-

Monitoraggio costante del benessere organizzativo percepito dal personale dipendente mediante somministrazione di questionari validi scientificamente.

l) Coinvolgimento della Comunità.

Favorire la partecipazione della Comunità attraverso le forme più varie alla vita della Casa e nel contempo promuovere forme di partecipazione degli ospiti residente alla vita di comunità.

m) Customer satisfaction

Monitoraggio costante della qualità percepita dagli Ospiti/ utenti/ e/o familiari attraverso la somministrazione di questionari validati scientificamente ed attraverso la partecipazione diretta alle scelte assistenziali e del tempo libero.

n) Progetto Smart Point

Mantenimento del modello di contabilità analitica e controllo di gestione condiviso tra le A.P.S.P. socie di UPIPA al fine di elaborare indicatori di efficienza, efficacia ed economicità nonché garantire un benchmarking di sistema.

o) Progetto Indicare salute

Il Progetto “Indicare Salute” si propone di implementare sistemi di qualità colti al miglioramento continuo in grado di governare i processi attraverso le seguenti azioni:

- La misurazione e valutazione delle prestazioni sanitarie attraverso indicatori;
- La comparazione con gli esiti di sistema;
- La pianificazione e attuazione di effetti mirati sulla propria organizzazione, con lo scopo di ottimizzare le risorse economiche;

La finalità di fondo è quella di mantenere e migliorare il livello di salute dei cittadini.

p) Disfagia e malnutrizione

Viene istituito un tavolo di lavoro interno al fine di organizzare la rilevazione sistematica della problematicità, l'individuazione dei necessari accorgimenti e la definizione dei presidi e farmaci. Valutazione di interventi preventivi.

q) Gestione delle contenzioni

il progetto della gestione delle contenzioni si muove di pari passo con il progetto di recupero e riabilitazione dell'utente.

r) Gestione terapia

Il servizio di somministrazione terapia è stato riorganizzato rispettando tutte le norme relative alla sicurezza e responsabilità nella distribuzione della terapia attraverso un sistema informatizzato che consente di preparare e distribuire simultaneamente la terapia dell'Ospite. E' stato istituito altresì un registro per la rilevazione di tutti i possibili errori che possono intervenire in questo delicato passaggio di preparazione, distribuzione al giusto utente della propria terapia.

s) R.S.A. senza dolore

Applicazione delle procedure ministeriali sulla gestione del dolore. Avvio del progetto “Il contatto terapeutico”. Trattasi di una pratica che punta sulla guarigione basata sull’energia dove si usa il contatto per influenzare il sistema energetico. In merito stanno nascendo altre proposte alternative, in alcuni casi, ai medicinali tradizionali.

t) Accompagnamento del morente

Formazione specifica a tutto il personale di assistenza. Formulazione delle linee guida della gestione della fase terminale. Risvolti etici. PAI di fine vita.

u) Lesioni da pressione

Progetto per la gestione rischio di lesioni attraverso lo studio/lavoro per predisporre ambienti che le prevengano ed interventi mirati.

v) Piano di miglioramento 2018

Coinvolgimento dei familiari nella vita della casa, nella condivisione delle scelte e soprattutto nella conoscenza dei problemi che riguardano i propri familiari ospitati;

Revisione dei protocolli operativi al fine di semplificare e facilitare l’applicabilità e l’effettiva trasferibilità nella quotidianità;

Accrescere l’autonomia degli operatori nella gestione dei problemi quotidiani degli Ospiti e predisporre una rilevazione di come sono stati risolti i diversi problemi.

Ridefinizione dei ruoli di ogni figura professionale con incontri tesi ad evidenziare la necessità che ogni operatore sia ben consapevole del proprio ruolo e delle competenze. Al riguardo va precisato che la maturazione dei dipendenti comporta la sistematica revisione dei ruoli e delle conseguenti responsabilità.

Appalto del servizio di parrucchiere estetista a ditta esterna. Questo servizio fino ad oggi è stato gestito con la disponibilità di propri dipendenti coadiuvati da volontarie che nella loro vita lavorativa avevano gestito saloni da parrucchiera. La necessità di avere un servizio con cadenza settimanale necessita di affidare lo stesso ad azienda privata.

Dare inizio al servizio di podologia attraverso la convenzione con una podologa al fine di qualificare questo servizio che verrà aperto anche all’esterno.

10. Risorse e oneri

Per la realizzazione delle attività istituzionali e delle linee programmatiche sopra rappresentate, l'Azienda intende avvalersi delle risorse umane previste dalla dotazione organica. Il Budget 2018 e il budget pluriennale 2018 – 2020 indicano le previsioni di costi e ricavi necessari per assicurare lo svolgimento delle attività istituzionali in condizione di equilibrio economico. Le nuove attività istituzionali programmate ed i progetti di investimento saranno avviati previa acquisizione della relativa copertura finanziaria.

Il bilancio di previsione triennale è costituito dalla giustapposizione dei bilanci di previsione di ogni singolo esercizio nel triennio di riferimento.

Il bilancio di previsione 2018 coincide con il budget 2018 approvato dal Consiglio di Amministrazione con propria deliberazione n. 41 del 30.12.2017.

Le previsioni economiche relative agli anni 2019 e 2020 sono state costruite confermando i dati relativi all'anno 2018 considerando i seguenti fattori:

1. Tariffa sanitaria: ad oggi non è possibile ipotizzare una modificazione della tariffa sanitaria stabilita annualmente con deliberazione della Giunta Provinciale di Trento nell'ambito dell'approvazione delle direttive;
2. Rette e tariffe: come detto nella relazione al budget per l'anno 2017 la retta alberghiera subirà un incremento annuo di € 0,50

	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020
Retta Alberghiera	€ 44,50	€ 45,00	€ 45,50

Nell'ambito del processo di razionalizzazione ed efficientamento della spesa si ipotizza il seguente Piano di Miglioramento:

Voci di Spesa	2018	Note	2019	2020
Acquisto di beni alimentari	-€ 10,000,00	Attraverso acquisti comuni con altre aziende	-€ 10,000,00	-€ 10,000,00
Manutenzione immobili	-€ 25.000,00	Appalto a ditta esterna	-€ 25.000,00	-€ 25.000,00
Formazione dei dipendenti	-€ 5.000,00	Formazione fatta sul campo da una dipendente	-€ 5.000,00	-€ 5.000,00
Intervento 19	-€ 5.000,00	Diminuzione del gruppo di lavoro	-€ 5.000,00	-€ 5.000,00
Acquisto di detersivi, disinfettanti	-€ 7.500,00	Costo per posto letto e non per quantità consumate	-€ 7.500,00	-€ 7.500,00

Per quanto riguarda gli altri costi di beni e servizi, vista l'inflazione tendente allo zero, non si prevedono e ipotizzano particolari variazioni se non positive determinate dalla continua revisione

dei contratti della fornitura di beni e servizi anche mediante l'espletamento di gare in forma consortile con altre APSP.

11. Indicatori e parametri di verifica

Gli strumenti, indicatori e parametri utilizzati dall'Azienda sono i seguenti:

- a) Piano di miglioramento;
- b) Obiettivi individuali, o di categorie professionali;
- c) Requisiti per l'accreditamento;
- d) Parametri personale;
- e) Standard di qualità
- f) Piano qualità
- g) Verifiche trimestrali sull'andamento della gestione economica e della qualità dei servizi.

Il Consiglio di Amministrazione verifica con cadenza trimestrale il raggiungimento degli obiettivi in relazione alle direttive impartite, la correttezza amministrativa, nonché l'efficienza e l'efficacia della gestione come previsto dall'art. 6 della L.R. 7/2005.

12. Piano di valorizzazione e gestione del patrimonio

L'Azienda ha avviato ancora nel 2014 un Piano di valorizzazione del patrimonio immobiliare che vedrà la realizzazione dei seguenti interventi:

- a) Realizzazione del garage interrato a servizio del personale dipendente e dei familiari degli utenti. Questo intervento permette il ricovero degli automezzi soprattutto nei periodi invernali e consente di realizzare un accesso coperto alla struttura. Infine permette di realizzare un accesso razionale ai magazzini dove è depositata la merce e attrezzatura utilizzata quotidianamente.
- b) Rifacimento delle pavimentazioni del 1° e 2° piano e il rivestimento dei muri laterali del corridoio e dei luoghi comuni (Soggiorni, ambulatori, ecc...)
- c) Adeguamento della p. ed. 262 da utilizzare per ospiti autosufficienti o con un grado di non autosufficienza molto lieve e soggetti a brevi tempi di riabilitazione.

13. Informatizzazione e dematerializzazione

L'Azienda, sia come risposta alla necessità di trasparenza dell'azione amministrativa che di riduzione dei costi amministrativi e burocratici, ha sviluppato a partire dal gennaio 2017 un processo radicale di informatizzazione dei processi amministrativi e contestualmente dematerializzazione burocratica che andrà a completarsi nel 2019.

Le linee principali dell'intervento saranno rappresentate da:

- Sviluppo del sito internet aziendale in modo da renderlo adeguato alle disposizioni normative;
- Adesione al protocollo informatico P3;
- Attivazione utilizzo indirizzo di posta elettronica certificata;

- Utilizzo della firma digitale;
- Riduzione dei tempi per la conclusione dei procedimenti amministrativi;
- Archiviazione informatica;
- Fatturazione elettronica;
- Protocollo informatico;
- Digitalizzazione.

Questa breve relazione viene chiusa con una precisazione: i cambiamenti dell'utenza e della nostra società si susseguono molto rapidamente. La validità di un progetto assistenziale sta nella capacità di essere velocemente aggiornato e di essere adattato alle reali necessità dell'utente. La cosa saliente sta solo nell'aver indicato un percorso e che lo stesso trovi la massima condivisione da chi ha deciso di percorrerlo.

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Nicola Gallina

IL DIRETTORE

F.to Silvano Gallina