

ALLEGATO E

PARTE INTEGRANTE E SOSTANZIALE DELLA DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
N. 18 DEL 30/04/20189

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
"Casa Laner"
Folgaria

BILANCIO DI ESERCIZIO
al 31 dicembre 2018

RELAZIONE SULL'ANDAMENTO
DELLA GESTIONE

Folgaria, 30 aprile 2019

IL PRESIDENTE

- f.to rag. Davide Palmerini –

IL DIRETTORE

- f.to dott. Giovanni Bertoldi –

Premessa

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 e ss.mm. e dell'art. 3 del Regolamento di Contabilità aziendale vigente.

Come previsto dall'art. 14 del Regolamento Regionale concernente la contabilità delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona approvato con D.P.Reg. 13.04.2006 n. 4/L e ss.mm. che cita testualmente:

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.

Si procede di seguito alla presentazione della RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA GESTIONE.

A. SCOSTAMENTO RISULTATI / BUDGET

Attraverso l'analisi degli scostamenti si è in grado di verificare quali variabili sono intervenute in corso d'esercizio rispetto al budget di previsione 2018.

Prima di iniziare ad effettuare un'analisi dettagliata delle principali macro voci contabili si reputa necessario commentare in maniera sintetica l'andamento economico della gestione dell'esercizio 2018.

Si evidenzia come il valore della produzione, comprensivo dei proventi derivanti dalla gestione straordinaria, sia pari ad euro 3.234.301,87 e come lo stesso sia aumentato rispetto all'esercizio 2017 del 2,25%.

I costi della produzione, comprensivi dei costi derivanti dalla gestione straordinaria, sono pari ad euro 3.227.473,41, e mostrano anch'essi un aumento rispetto all'esercizio 2017 pari al 3,20%.

Il risultato della gestione, che comprende pertanto i ricavi e i costi della gestione tipica dell'azienda, inclusi i costi derivanti dalla gestione straordinaria, è il risultato dell'attività volta a realizzare l'oggetto dell'impresa. Esso è pari ad euro 6.828,46.

Il risultato della gestione finanziaria è positivo porta il risultato della gestione caratteristica a Euro 8.409,19.

Il risultato al netto delle imposte è pari ad euro 2.683,19.

A) VALORE DELLA PRODUZIONE

Descrizione	Bilancio 2017 (A)	Budget 2018 (B)	Bilancio 2018 (C)	Differenza C-A	% (C-A)	Differenza C-B	% (C-B)
A) Valore della produzione	3.163.105,10	3.129.595,00	3.234.301,87	71.196,77	2,25%	104.706,87	3,35%
I) RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI	2.970.974,83	2.936.760,00	2.931.774,48	-39.200,35	-1,32%	-4.985,52	-0,17%
010. R.S.A. - CASA DI SOGGIORNO	2.870.944,48	2.835.795,00	2.854.892,15	-16.052,33	-0,56%	19.097,15	0,67%
020. SERVIZI SEMIRESIDENZIALI	100.030,35	100.965,00	76.882,33	-23.148,02	-23,14%	-24.082,67	-23,85%
IV) INCREMENTI IMMOB. PER LAVORI INT.							
V) ALTRI RICAVI E PROVENTI	192.130,27	192.835,00	302.527,39	110.397,12	57,46%	109.692,39	56,88%
010. CONTRIBUTI ORDINARI RICEVUTI	42.754,08	45.506,00	44.892,89	2.138,81	5,00%	-613,11	-1,35%
020. ALTRI RICAVI E PROVENTI	147.652,33	145.549,00	255.903,74	108.251,41	73,32%	110.354,74	75,82%
030. RENDITE PATRIMONIALI	1.723,86	1.780,00	1.730,76	6,90	0,40%	-49,24	-2,77%

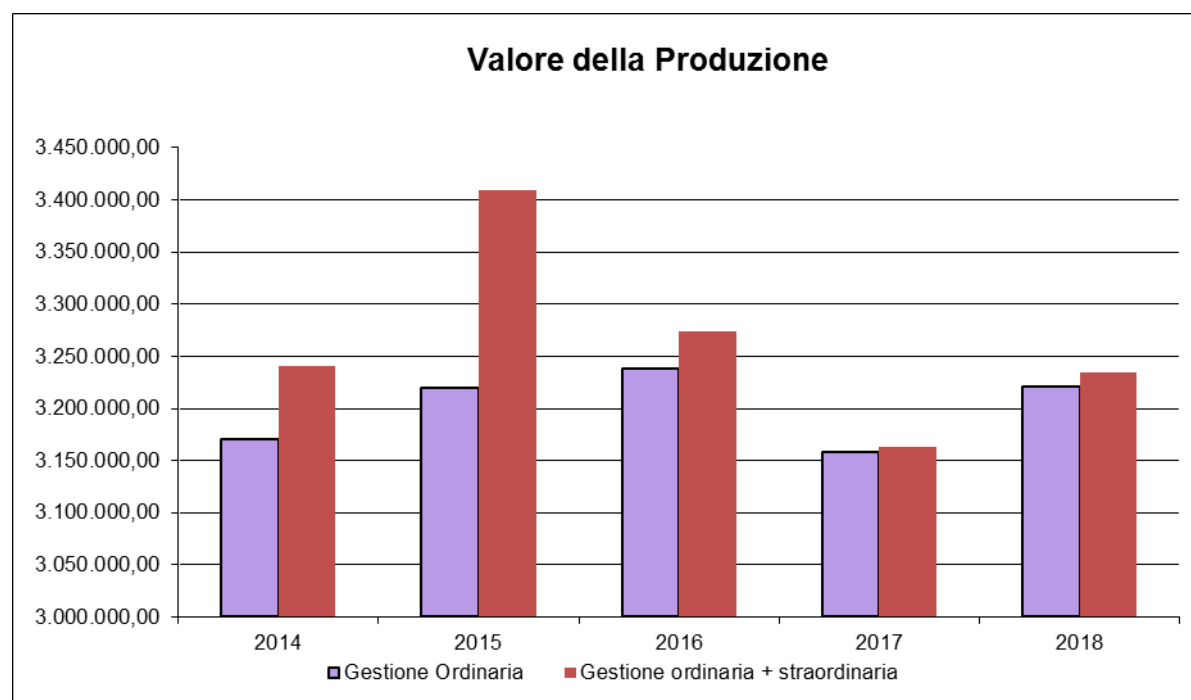
Di seguito vengono espone le principali ragioni alle quali è dovuta la variazione intervenuta rispetto a budget 2018:

- incremento ricavi da "R.S.A. – Casa di Soggiorno": rispetto al budget si è registrata una maggiore copertura dei posti letto, come rappresentato dalla seguente tabella:

	PRESENZE EFFETTIVE	PRESENZE A BUDGET	DIFFERENZA
Ospiti Fuori Pat	0,63	0	0,63
Ospiti No Uvm Pat	0,36	0	0,36
Ospiti Comunita' Di Valle	4,22	5	-0,78
Ospiti Autosufficienti	3	3	0
Ospti Uvm	59,75	59,6	0,15
Tot. Ospiti	67,96	67,6	0,36

- decremento ricavi per "Servizi Semiresidenziali" dato in particolare dalla notevole diminuzione dei ricavi derivanti dal *Servizio di Centro Diurno* per € 23.613,21; i ricavi del *Servizio di fisioterapia per esterni* risultano invece pressoché invariati rispetto al budget;
- incremento di *Quote contributi PAT c/attrezzature* per l'acquisto di attrezzatura soggetta a contributo, pari ad € 1.975,20;
- diminuzione del conto *Finanziamento progetti* relativo al finanziamento dell'Intervento 19 ed al progetto OccupAzione, pari ad € 2.610,76;
- incremento di "altri ricavi e proventi":
 - RIMBORSI SPESE DIPENDENTI: si evidenzia in particolare l'aumento per € 94.883,43 del conto *Finanziamento PAT rinnovo contrattuale* che copre gli oneri sostenuti per il rinnovo contrattuale inseriti all'interno del Costo per il personale per l'anno 2018; da tale importo viene accantonata nel conto *Fondo rinnovo contrattuale* la quota di € 11.659,17 che viene liquidata dalla PAT in eccedenza rispetto al costo effettivo sostenuto, e rimandata a copertura di maggiori oneri per gli anni successivi.
 - RICAVI DIVERSI: si evidenzia l'iscrizione all'interno del conto *Lasciti ed erogazioni liberali* di due donazioni rispettivamente di € 300,00 e di € 500,00 oltre ad un lascito ereditario di € 9.078,54, che viene accantonato nel conto *Fondo manutenzione straordinaria*.

Di seguito si riporta il grafico relativo all'andamento del valore della produzione dell'ultimo quinquennio.



B) COSTI DELLA PRODUZIONE

PIANO DEI CONTO	Bilancio 2017(A)	Budget 2018 (B)	Bilancio 2018(C)	Differenza (C-A)	% C-A	Differenza (C-B)	% C-B
B) Costi della produzione	3.127.319,44	3.124.924,00	3.227.473,41	100.153,97	3,20%	102.549,41	3,28%
I) CONSUMO DI BENI MATERIALI	231.464,00	235.527,00	222.382,32	-9.081,68	-3,92%	-13.144,68	-5,58%
010. ACQUISTI	231.440,27	235.527,00	222.471,03	-8.969,24	-3,88%	-13.055,97	-5,54%
020. VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	23,73	0,00	-88,71	-112,44	-473,83%	-88,71	-100,00%
II) SERVIZI	345.819,81	369.452,00	354.277,17	8.457,36	2,45%	-15.174,83	-4,11%
010. PRESTAZIONI SERVIZI ASSIST. PER	56.498,76	90.329,00	74.781,34	18.282,58	32,36%	-15.547,66	-17,21%
020. SERVIZI APPALTATI	22.235,48	17.690,00	15.193,23	-7.042,25	-31,67%	-2.496,77	-14,11%
030. MANUTENZIONI	64.389,45	51.238,00	51.971,57	-12.417,88	-19,29%	733,57	1,43%
040. UTENZE	87.521,75	88.841,00	93.330,57	5.808,82	6,64%	4.489,57	5,05%
050. CONSULENZE E COLLABORAZIONI	73.924,49	78.733,00	77.618,11	3.693,62	5,00%	-1.114,89	-1,42%
060. ORGANI ISTITUZIONALI	24.658,78	25.841,00	24.254,11	-404,67	-1,64%	-1.586,89	-6,14%
070. SERVIZI DIVERSI	16.591,10	16.780,00	17.128,24	537,14	3,24%	348,24	2,08%
III) GODIMENTO BENI DI TERZI							
IV) COSTO PER IL PERSONALE	2.418.643,31	2.440.489,00	2.526.346,99	107.703,68	4,45%	85.857,99	3,52%
010. SALARI E STIPENDI	1.845.443,62	1.862.557,00	1.915.004,13	69.560,51	3,77%	52.447,13	2,82%
020. ONERI SOCIALI	534.892,56	534.174,00	553.239,59	18.347,03	3,43%	19.065,59	3,57%
030. T.F.R.	26.579,65	32.558,00	49.524,05	22.944,40	86,32%	16.966,05	52,11%
040. ALTRI COSTI	11.727,48	11.200,00	8.579,22	-3.148,26	-26,85%	-2.620,78	-23,40%
V) AMMORTAMENTI	62.994,73	63.451,00	63.701,96	707,23	1,12%	250,96	0,40%
010. AMMORTAMENTI	62.994,73	63.451,00	63.701,96	707,23	1,12%	250,96	0,40%
VI) ACCANTONAMENTI	42.254,05	0,00	20.737,71	-21.516,34	-50,92%	20.737,71	100,00%
010. SVALUTAZIONE DEI CREDITI	27.254,05	0,00	0,00	-27.254,05	-100,00%	0,00	0,00%
020. ACCANTONAMENTI PER RISCHI	15.000,00	0,00	20.737,71	5.737,71	38,25%	20.737,71	100,00%
VII) ONERI DIVERSI DI GESTIONE	26.143,54	16.005,00	40.027,26	13.883,72	53,11%	24.022,26	150,09%
010. ONERI DIVERSI DI GESTIONE	26.143,54	16.005,00	40.027,26	13.883,72	53,11%	24.022,26	150,09%

La variazione intervenuta rispetto al Budget 2018 è dovuta principalmente a:

Consumo beni materiali

Il consumo di beni materiale registra il seguente andamento rispetto al Budget:

- una diminuzione del conto *Acquisti presidi per incontinenza* pari ad € 6.260,25;
- una diminuzione del consumo di farmaci, ossigeno e presidi sanitari compresi nel Budget farmaci assegnato per il 2018 e corrisposto dall'APSS pari ad € 8.846,49; tale diminuzione si registra anche nel conto di ricavo *Ricavi forn. di farmaci ecc. ex Direttive*.

Costi per servizi

Il costo per servizi registra il seguente andamento rispetto al Budget:

- PRESTAZIONI DI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA:
 - o minore spesa nel conto *Servizio medico* per € 2.380,00;
 - o minor costo del *servizio di Trasporto Ospiti* del Centro Diurno pari ad € 6.954,04 - dato che rispecchia il minor ricavo derivante dal servizio di centro Diurno;
 - o minore spesa per *Altri servizi alla persona* per € 5.876,74, riferito agli interventi di accompagnamento alla occupabilità attraverso lavori socialmente utili - dato che rispecchia il minor ricavo iscritto nel conto *Finanziamento progetti*;
- *Servizi appaltati*: minor costo del servizio di appalto biancheria piana per € 2.496,77;
- *Manutenzioni*: costo sostanzialmente invariato rispetto al Budget 2018;
- *Utenze*: maggior costo pari ad € 4.489,57 derivante in particolare dall'aumento del costo dell'energia elettrica, del gas metano per riscaldamento e della tariffa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani;

Costi per il personale

La voce comprende l'intera spesa per il personale dipendente ivi compresi i miglioramenti di merito, passaggi di categoria, scatti di contingenza, costo delle ferie non godute e degli straordinari maturati e liquidati in corso d'anno, accantonamenti di legge e contratti collettivi.

Il costo complessivo del personale risulta superiore rispetto al budget a seguito di maggiore necessità di sostituzioni per assenze e aspettative. Si evidenzia come nel corso dell'esercizio sia stata posta particolare attenzione alle politiche di gestione delle Risorse Umane.

Si evidenzia che il Costo per il personale è comprensivo degli oneri derivanti dal rinnovo contrattuale, inseriti in contropartita nel conto *Finanziamento PAT per rinnovo contrattuale* iscritto all'interno del Valore della Produzione.

Ammortamento

Per quanto concerne la voce ammortamenti questi si riferiscono ai soli beni acquistati dopo l'01.01.2008 in quanto i beni acquistati antecedentemente a tale data si intendono interamente ammortizzati ai sensi dell'articolo 28 comma 4, D.P. Regione n. 4/L del 13.04.2006 e ss.mm.

Gli ammortamenti dei beni acquistati a decorrere dall'esercizio 2008 sono calcolati sul valore di acquisto al lordo degli eventuali contributi ricevuti che vengono imputati a conto economico in funzione della durata del periodo di ammortamento del bene cui si riferiscono attraverso la tecnica dei risconti passivi seguendo il dettato del Principio Contabile OIC 16 punto F.II.a).

L'ammortamento dei beni è stato effettuato utilizzando le aliquote fiscali previste dal D.M. datato 31.12.1988 applicate ai cespiti effettivamente acquistati dall'A.P.S.P. e contabilizzati tra le immobilizzazioni materiali / immateriali.

Tale incremento deve essere osservato congiuntamente con l'andamento dei relativi contributi PAT.

Rispetto Budget 2018 non si rilevano particolari scostamenti.

Accantonamenti

Le principali movimentazioni all'interno degli accantonamenti sono già state evidenziate nell'analisi dei fondi per rischi iscritti nelle passività dello Stato Patrimoniale.

Nello specifico:

- *Accantonamento a Fondo manutenzione straordinaria*: si è provveduto ad incrementare tale fondo per l'importo € 9.078,54 relativo ad un lascito ricevuto nel corso del 2018;
- *Accantonamento rinnovo contrattuale*: si è provveduto ad accantonare nel *Fondo rinnovo contrattuale* la quota rimborsata dalla PAT per la copertura degli oneri derivanti dal rinnovo contrattuale, in eccedenza rispetto al costo effettivamente sostenuto;

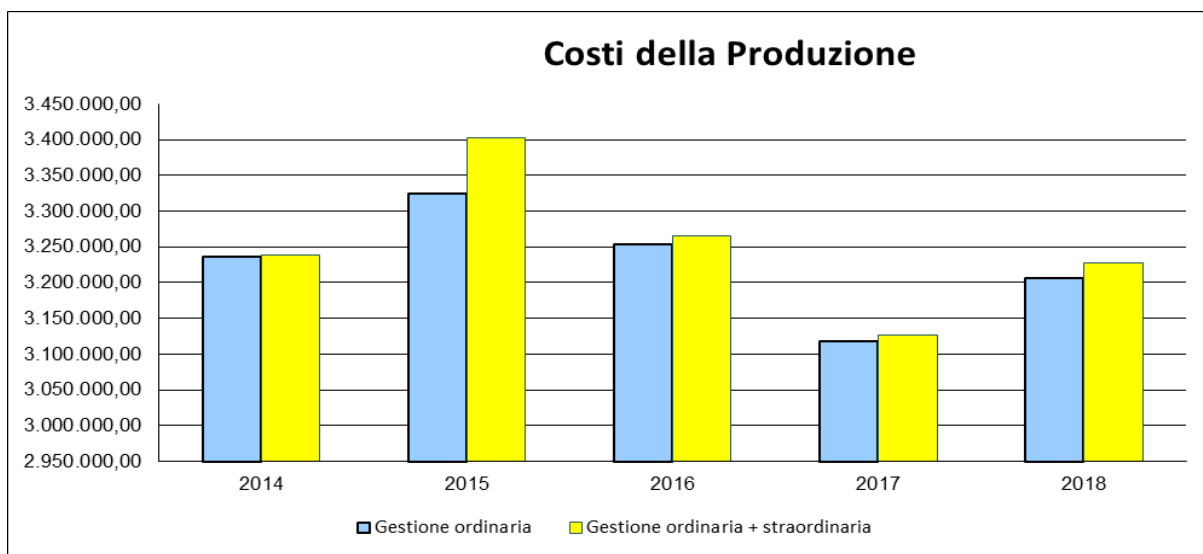
Oneri diversi di gestione

Gli oneri diversi di gestione sono superiori rispetto alle previsioni di budget in particolare per la contabilizzazione delle sopravvenienze passive in gestione ordinaria riferite a :

- integrazione quota obiettivi generali FOREG anno 2017, in rapporto al numero e natura dei rientri già liquidati ai sensi dell'Accordo FOREG, come disciplinato dell'art. 152 comma 5 del CCPL vigente (che viene finanziata dalla PAT e pertanto iscritta in contropartita nel conto *Finanziamento PAT rinnovo contrattuale*);
- adeguamento del Credito v/INPDAP per € 5.851,12 alla luce della liquidazione, nel corso del 2018, del

TFR ai lavoratori cessati che avevano avuto in passato anticipi conto INPDAP.

Di seguito si riporta il grafico relativo all'andamento dei costi della produzione relativo all'ultimo quinquennio.

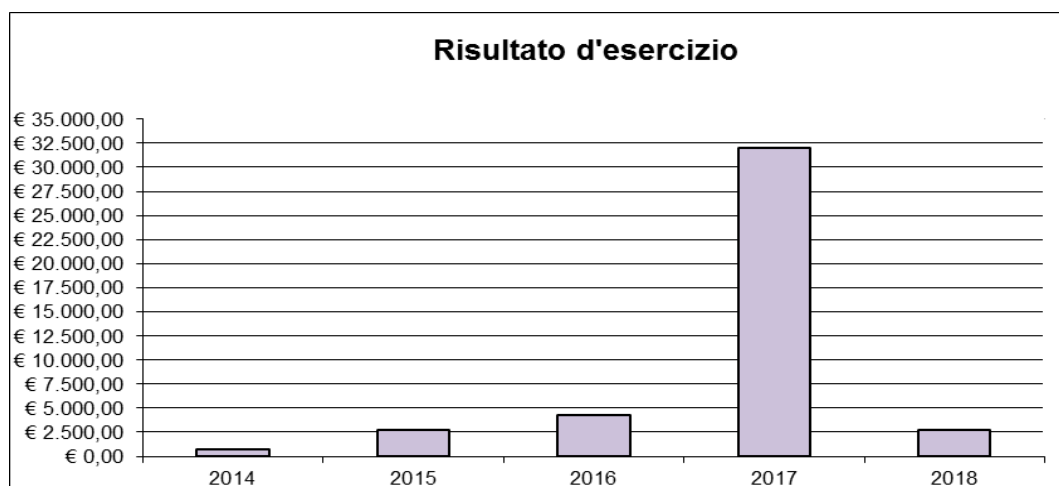


C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI

PIANO DEI CONTO	Bilancio 2017(A)	Budget 2018 (B)	Bilancio 2018(C)	Differenza (C-A)	Differenza (C-B)
C) Proventi e oneri finanziari	1.971,71	0,00	1.580,73	-390,98	1.580,73
15) Proventi da partecipazioni	1.974,74	0,00	1.581,54	-393,20	1.581,54
PROVENTI FINANZIARI	1.974,74	0,00	1.581,54	-393,20	1.581,54
17) Interessi e altri oneri finanziari	3,03	0,00	0,81	-2,22	0,81
INTERESSI PASSIVI	3,03	0,00	0,81	-2,22	0,81

RISULTATO DI ESERCIZIO

PIANO DEI CONTO	Bilancio 2017(A)	Budget 2018 (B)	Bilancio 2018 (C)	Differenza (C-A)	Differenza (C-B)
Risultato d'esercizio	32.031,37	0,00	2.683,19	-29.348,18	2.683,19
RISULTATO DI ESERCIZIO	32.031,37	0,00	2.683,19	-29.348,18	2.683,19
Utile/perdita di esercizio	32.031,37	0,00	2.683,19	-29.348,18	2.683,19
UTILE DI ESERCIZIO DEL PERIODO	32.031,37	0,00	2.683,19	-29.348,18	2.683,19



Il risultato di esercizio 2018 viene determinato dalla differenza tra il *Valore della produzione* e dei *Costi della produzione*, così detto margine operativo, al quale vanno sommati i *Proventi e oneri finanziari* e le *Imposte sul reddito* pari ad € 5.726,00.

B. RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato:

- con deliberazione n. 41 dd. 21.12.2017 le politiche per la qualità e gli obiettivi strategici anno 2018;
- con deliberazioni n. 8 dd. 14.03.2019 il Riesame di direzione anno 2018 che si allega alla presente relazione.
- con deliberazione n. 52 dd. 29.12.2017 gli Standard di Qualità anno 2018, allegati alla presente relazione.
- con deliberazione n. 11 del 27/01/2017 le *Direttive triennali 2017-2019 delle APSP per il conseguimento degli obblighi previsti dall'art. 79 dello Statuto e per la razionalizzazione e qualificazione della spesa* approvate dalla Giunta Provinciale con deliberazione n. 2537 del 29/12/2016.

OBIETTIVI STRATEGICI 2018

1. Continuità della presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari.

L'A.P.S.P. si conferma azienda multi-servizi operante sull'intero territorio della Comunità, fortemente orientata alla massima integrazione socio-sanitaria e alla presa in carico degli ospiti/utenti. Nel 2018 l'A.P.S.P. ha erogato, previa idonea autorizzazione ed accreditamento, i seguenti servizi:

a) SERVIZI RESIDENZIALI:

Residenza Sanitaria Assistenziale: struttura socio-sanitaria destinata a persone non autosufficienti non assistibili a domicilio e *Casa Soggiorno*: struttura residenziale destinata a persone autosufficienti:

	<u>% copertura posti</u>
- RSA	98,33%
- CASA SOGGIORNO	100,00%

b) SERVIZI SEMIRESIDENZIALI:

Centro Diurno: struttura socio-assistenziale a forma semiresidenziale destinata a persone anziane autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti (esclusi allettati);

	<u>% copertura posti</u>
- CENTRO DIURNO	49,96%

c) SERVIZI AMBULATORIALI:

Servizio di rieducazione e riabilitazione funzionale: erogazione di prestazioni di recupero e rieducazione funzionale a favore dell'utenza esterna;

	<u>N° accessi</u>
- FISIOTERAPIA PER ESTERNI	124

d) ALLOGGI PROTETTI: n° 4 alloggi in convenzione con la Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri

- e) S.A.D: messa a disposizione della Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri di n° 1 OSS per prestazioni di assistenza domiciliare (n° ore annue lavorate 1.462,50). Convenzione con il Comune di Folgaria per utilizzo a fini sociali casa dei nonni.
- f) Convenzione con CRI Altipiani cimbri per trasporto utenti Centro Diurno.

2. *Equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione.*

Si conferma l'equilibrio economico di bilancio anche per l'anno 2018. La retta 2018 rispetta i parametri previsti dalle direttive provinciali in materia di RSA ed è rimasta invariata rispetto al 2017. Nel corso del 2018 è stato effettuato un monitoraggio costante e periodico dell'andamento economico-finanziario dell'Ente con la verifica degli scostamenti rispetto al Budget.

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

Rimane confermata la convenzione con l'A.P.S.P. di Pergine Valsugana per l'incarico di direzione in forma associata.

Nel 2018 consolidata la collaborazione con l'A.P.S.P. di Pergine per:

- la **gestione in forma associata dei servizi di economato e contabilità** (con delibera n° 10 dd. 21/04/2016 stipula di apposita convenzione).

Nel 2018 consolidata la collaborazione con l'A.P.S.P. "S. Spirito – Fond. Montel" di Pergine Valsugana, l'A.P.S.P. "San Valentino" città di Levico Terme, l'A.P.S.P. "San Giuseppe" di Roncegno Terme, e l'A.P.S.P. "Centro Don Ziglio" di Levico Terme per:

- la **gestione in forma associata di procedure di gara per l'acquisto di servizi e forniture**; (con decreto n° 06 dd. 28/03/18 approvazione/proroga convenzione)
- la **gestione in forma associata delle procedure per l'acquisizione di risorse umane** (con decreto n° 14 dd. 29/03/2017 approvazione convenzione);

Rimane confermata la Convenzione con la Comunità di Valle per la gestione di n° 4 alloggi della Casa dei Nonni.

Efficace ed economica anche la convenzione con la CRI di Folgaria per il servizio trasporto utenti Centro diurno.

4. *Formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FS.*

L'A.P.S.P. approva ad aggiorna annualmente il proprio Piano della formazione. Nel corso del 2018 sono state garantite:

- Totale ore di formazione: 1.396,50
 - o di cui interne: 748
 - o di cui esterne: 615
 - o FAD: 33,50
- media ore formazione pro-capite: 17,46
- N° eventi formativi: 43
- % operatori coinvolti: 80,81%

Per un'analisi più approfondita e dettagliata dei dati si rimanda al Riesame finale di Direzione al 31/12/2018.

5. *Benessere organizzativo.*

Nel 2018 è stato somministrato al personale dipendente il Questionario Benessere Organizzativo, al quale hanno risposto il 42,86% dei dipendenti, dal questionario non sono emerse particolari criticità.

Si conferma il coinvolgimento del personale nell'ambito del progetto Q&B ed in particolare per il 2018 nel Piano di Miglioramento INTERIRITA'. Sono stati effettuati n° 5 Focus Group con il personale e la psicologa sul tema "Il sentire dell'operatore nell'accompagnamento al fine vita".

Da aprile 2018 è stato attivato il servizio di consulenza psicologia come supporto consulenziale e formativo al personale. La psicologa inoltre è a disposizione di ospiti e familiari

Nel corso del 2018 sono state effettuate:

- n° 3 riunione di tutto il personale con l'amministrazione (dd. 11/06, 11/10 e 15/11/2018) per una verifica ed analisi del clima organizzativo e dei carichi di lavoro.
- n° 6 riunioni per servizio/nucleo di cui n° 4 nell'autunno 2018 servizio per servizio con la presenza del direttore. (dd. 13/11, 27/11, 29/11 e 06/12/2018).

6. *Personalizzazione del servizio e il coinvolgimento della famiglia.*

Il PAI rappresenta ormai una prassi consolidata all'interno dell'organizzazione del servizio di R.S.A. che prevede il coinvolgimento degli ospiti e dei familiari (per maggiori dettagli si veda il Report indicatori di performance al 31/12/2018).

Con delibera n° 14 dd. 31/03/2017 si è provveduto all'indizione delle elezioni dei rappresentanti degli ospiti, in data 21/04/2017 sono stati eletti i primi 2 rappresentanti e in data 25/11/2017 si è provveduto alla surroga di uno di essi.

Nel 2018 i rappresentanti degli ospiti hanno incontrato il CdA il 20/12/2018; I rappresentanti hanno indetto una riunione con i familiari in data 16/10/2018.

7. *Coinvolgimento della comunità e del volontariato.*

L'A.P.S.P. si conferma struttura aperta che vede la collaborazione di un elevato numero di volontari nonché diverse proposte di coinvolgimento della Comunità.

Tot. volontari: 27

All'interno della struttura vengono svolti anche gli incontri *dell'Università della Terza Età* a cui partecipano 8 ospiti.

Il 28/07/2018 6° PRANZO D'ESTATE con i familiari degli ospiti.

Il 11/07/2018 merenda a Terragnolo offerta dal Gruppo Anziani di Terragnolo.

Collaborazione con la scuola dell'infanzia di Folgaria per dei progetti condivisi, concorsi e lavoretti..

8. *Customer satisfaction.*

- n° 2 Assemblee generali dei familiari (dd. 26/04 e 23/10/2018);
- incontro dei rappresentanti degli ospiti ed il CdA in data 20/12/2018;
- nell'ambito del progetto Q&B – Piano di miglioramento è stato effettuato n° 1 Focus Group con i familiari in data 11/09/2018;
- nel 2018 è stato somministrato ai familiari e agli ospiti (in grado di rispondere/comprendere) il "Questionario Valutazione, soddisfazione, gradimento dei familiari/ospiti", al quale hanno risposto il 34,38% dei familiari e il 57,14% dei residenti; dal questionario non sono emerse particolari criticità.
- nel 2018 sono stati presentati n° 5 reclami ai quali è stata data risposta entro il termine stabilito dallo standard.

9. *Progetti innovativi*

L'A.P.S.P. in coerenza con quanto già certificato dal report di audit Q&B – "Qualità e benessere" anno 2017 si conferma struttura di eccellenza per quanto riguarda l'approccio alla contenzione fisica / farmacologica dei residenti. Si veda il Report indicatori di performance al 31/12/2018.

La struttura è fortemente orientata al monitoraggio di indicatori clinici e aderisce al Progetto Indicare Salute dell'UPIPA (per gli indicatori: cadute, contenzioni, dolore, lesioni da decubito e dal 2018 cure di fine vita).

Si avvale ormai da alcuni anni dell'*Intervento 19* quale supporto all'attività assistenziale/animativa (da aprile a dicembre 2018 – 1 persona a 18 ore/sett. e da luglio a dicembre 2018 – un'altra persona a 18 ore/sett.).

Nel corso del 2018 si è proseguito con il progetto *Intervento 20* dell'Agenzia del lavoro per migliorare l'attività di assistenza agli ospiti con il contestuale contenimento della spesa (da dicembre 2018 a aprile 2019).

Nel corso del 2017-2018 il gruppo di lavoro per la revisione dei protocolli e delle procedure ha verificato ed aggiornato le procedure attive ed elaborato nuovi documenti al fine di uniformare e regolare i comportamenti organizzativi ed operativi anche in vista del rinnovo dell'accreditamento istituzionale, ottenuto nel corso del 2018 (determinazione del dirigente PAT n°154 dd 04/06/2018).

Nel 2018:

- attivazione gruppo rischio clinico;
- consolidamento gestione e mantenimento della figura dell'OSS Tutor quale riferimento per il residente e i familiari per gli aspetti alberghieri e personali degli ospiti.

C. SERVIZI E PRESTAZIONI SVOLTE

Di seguito vengono evidenziati gli indicatori di performance più significativi relativi ai servizi erogati dall'A.P.S.P. nell'ultimo triennio.

SERVIZI RESIDENZIALI

INDICATORI SERVIZI RESIDENZIALI	2016	2017	2018
Media Ospiti presenti nel periodo	67,87	68,24	67,95
Copertura posto letto UVM	98,36 %	98,90 %	98,48%
Nuovi ingressi	51	51	55
Posti a sollievo	11	10	11
Decessi	19	27	24
Dimissioni	30	25	29

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI: CENTRO DIURNO

INDICATORI CENTRO DIURNO	2016	2017	2018
Capacità massima convenzionato	2	4	4
Capacità massima non convenzionato	3	1	1
Totale accessi	1.363	1.142	639
Età media	77,60	78,63	75,43
N. pasti erogati	1.374	1.138	549
N. bagni effettuati	0	12	0
Km percorsi	19.929	17.856	6.966,60

SERVIZI AMBULATORIALI: FISIOTERAPIA PER ESTERNI IN CONVENZIONE CON APSS

INDICATORI FISIOTERAPIA PER ESTERNI	2016	2017	2018
Numero accessi	95	115	116
N. ore fisioterapia per esterni	656,50	703	825,50
Ticket a carico utente	1.563,35	2.202,00	2.363,85
Contributo PAT	13.292,33	13.536,16	14.565,13

SERVIZI AMBULATORIALI: FISIOTERAPIA PER ESTERNI A PAGAMENTO

INDICATORI FISIOTERAPIA PER ESTERNI	2016	2017	2018
Numero accessi	22	31	8
N. ore fisioterapia per esterni	85,50	90	34,50
Tariffa a carico utente	€ 3.973,50	€ 4.681,00	1.501,50

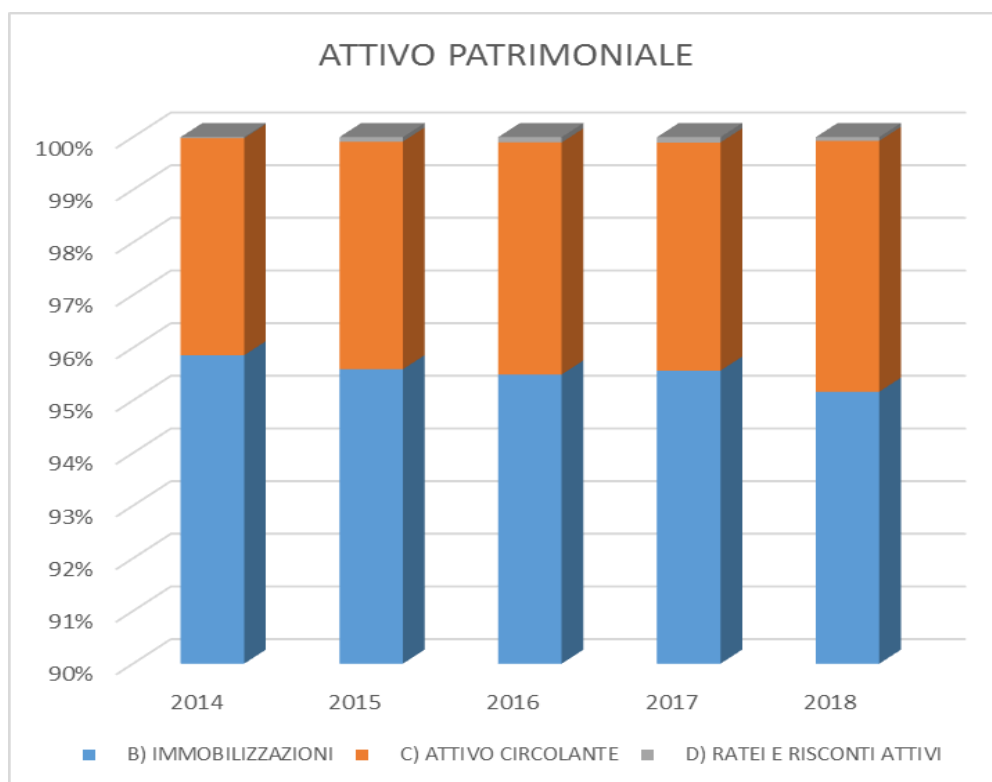
D. ANALISI DEI COSTI E DEI RISULTATI ANALITICI

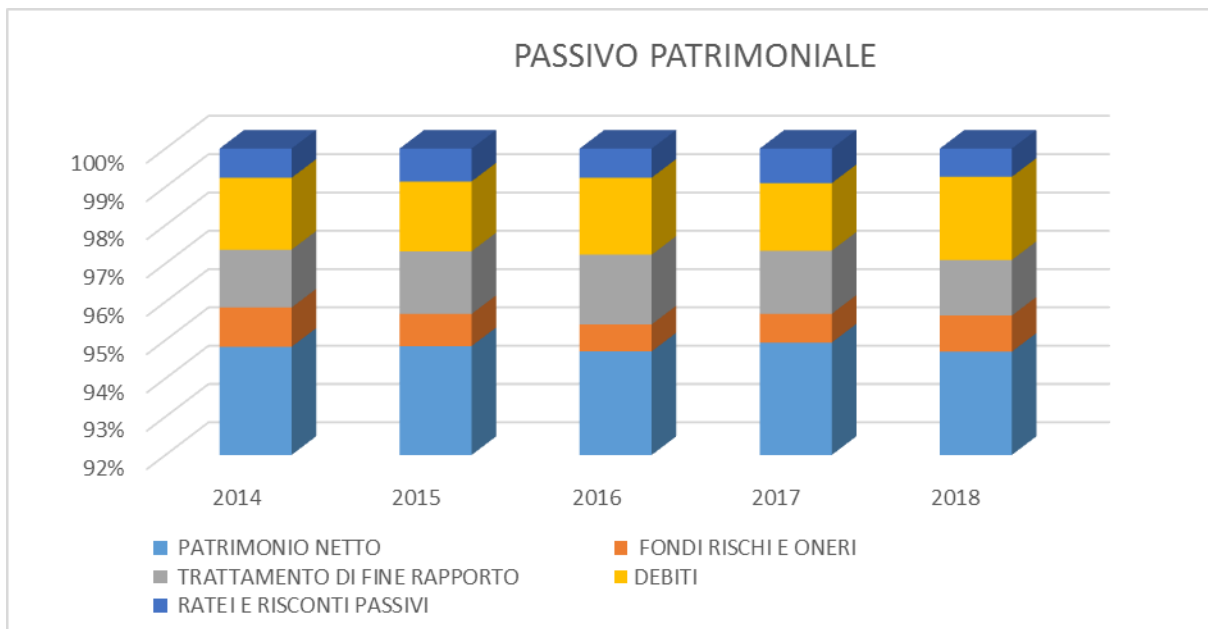
L'art. 9 del Regolamento concernente la contabilità delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona, approvato con D.P.Reg. 13.04.2006 n. 4/L e ss.mm., prevede l'adozione da parte delle Aziende della contabilità analitica per Centri di Responsabilità, per Centri di costo e/o per prestazioni i cui risultati sono resi pubblici annualmente mediante pubblicazione all'albo dell'Azienda unitamente alla deliberazione di approvazione del Bilancio di Esercizio.

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 29 del sopracitato Regolamento concernente la contabilità delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona, detta contabilità analitica deve essere adottata entro il secondo esercizio successivo a quello di iscrizione nel Registro delle Aziende e quindi dal 2010.

Anche nel 2018 la A.P.S.P. ha aderito al progetto Smart Point proposto da U.P.I.P.A s.c. di Trento, il quale prevede una raccolta di informazioni inerenti le attività principali della A.P.S.P. per poter effettuare delle comparazioni interaziendali di dati di contabilità direzionale e di indicatori gestionali focalizzati sulle principali attività istituzionali e sui diversi centri di costo oggetto di analisi.

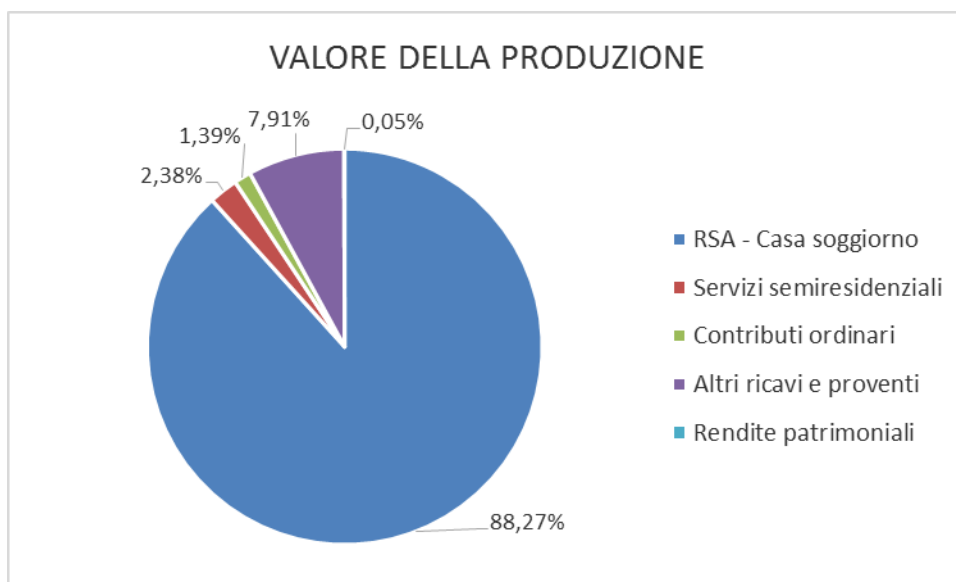
STRUTTURA DELLO STATO PATRIMONIALE





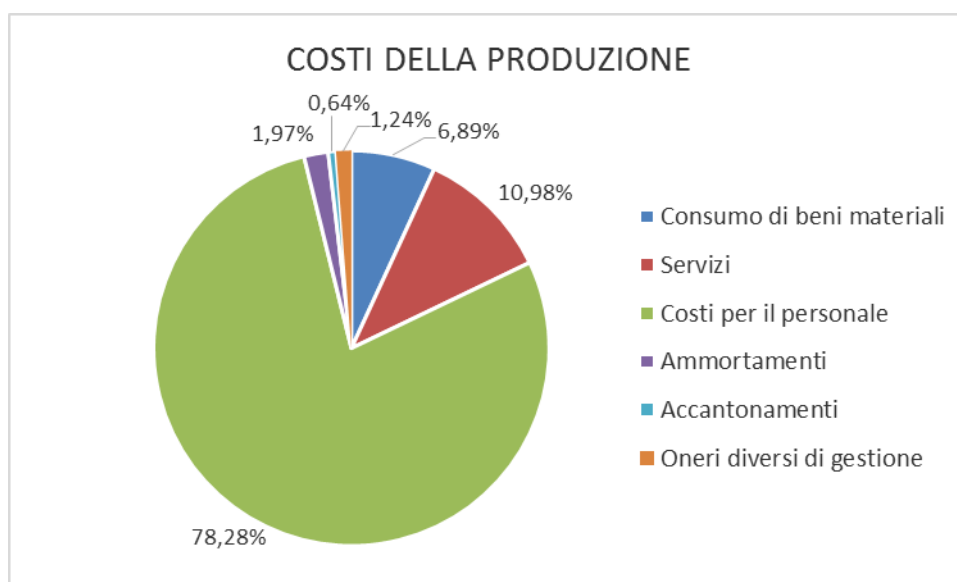
POSIZIONE DELLE RISORSE

COMPOSIZIONE RICAVI E PROVENTI	IMPORTO	%
R.S.A. – Casa di Soggiorno	2.854.892,15	88,27%
Servizio semiresidenziali	76.882,33	2,38%
Contributi ordinari	44.892,89	1,39%
Altri ricavi e proventi	255.903,74	7,91%
Rendite patrimoniali	1.730,76	0,05%
TOTALE	3.234.301,87	100,00%



COMPOSIZIONE DEI COSTI

COMPOSIZIONE COSTI E ONERI	IMPORTO	%
CONSUMO DI BENI MATERIALI	231.464,00	7,40%
SERVIZI	345.819,81	11,06%
COSTO PER IL PERSONALE	2.418.643,31	77,34%
AMMORTAMENTI	62.994,73	2,01%
ACCANTONAMENTI	42.254,05	1,35%
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	26.143,54	0,84%
TOTALE	3.270.154,11	100,00%

**ANDAMENTO DEI PROVENTI E ONERI FINANZIARI**

CONTROLLO DI GESTIONE PER CENTRI DI RESPONSABILITÀ**Criterio di imputazione dei costi**

Il metodo seguito è stato quello del full costing, metodologia con la quale vengono imputati all'oggetto di calcolo sia i costi variabili che i costi fissi.

Il criterio seguito per l'imputazione dei costi fissi è stato quello INDIRETTO, ossia attraverso l'individuazione di quote determinate in base a criteri di ripartizione predefiniti (es. valore produzione, numero pasti, giorni di presenza, metri quadrati ecc.).

Si evidenzia come da un lato, grazie a tale metodologia, si riesca a definire il margine di contribuzione di ciascun centro di attività, dall'altro, però, risulta necessario considerare l'elevata soggettività nella definizione dei criteri.

Il risultato di tali analisi sono riportate nell'allegato "Risultati controllo di gestione 2018".

E. PERSONALE DIPENDENTE

Il personale rappresenta la maggior risorsa di bilancio. Qui di seguito viene evidenziata la dotazione organica effettiva avuta nel corso del 2018 con l'indicazione delle variazioni rispetto all'esercizio 2017.

Organico	31.12.2018	31.12.2017	Differenza
Aiuto Cuoco	0	0	0
Assistente amministrativo	2	2	0
Ausiliario	10	11	-1
Ausiliario di Assistenza	5,5	4	1,5
Addetto ai servizi	3	3	0
Collaboratore amministrativo	1	1	0
Cuoco	1	1	0
Fisioterapista	1,5	2	-0,5
IP	12	9	3
Operaio qualificato	1	1	0
Operatore animazione	1	1	0
OSA	4	4	0
OSS	25,5	25,83	-0,33
Coordinatore	1	1	0
TOTALE	68,5	65,83	2,67

I PARAMETRI PROVINCIALI

Le prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali a favore degli ospiti della R.S.A. sono garantite dalla Provincia Autonoma di Trento attraverso la definizione di parametri di personale e relativo finanziamento.

Al fine di migliorare la qualità delle prestazioni, e di conseguenza della qualità di vita e di benessere degli ospiti residenti, la Casa Laner ha investito negli anni nell'aumento del numero di operatori e quindi del parametro di personale socio-sanitario e delle ore di assistenza pro-capite. Oggi l'extra parametro (il numero di personale socio-sanitario ed assistenziale in più rispetto al parametro PAT) rappresenta il 19% in più rispetto al parametro pro-capite di assistenza giornaliera.

TIPOLOGIA PERSONALE:	parametro teorico	parametro effettivo	scostamento
assistenza medica	122 min/die	173 min/die	+ 51 min/die
	10,16 ore sett.	14,42 ore sett.	+ 4,26 ore sett.
coordinamento	1	1	0
assistenza infermieristica	6	10	+ 4
attività di animazione	1	1,1	+ 0,10
assistenza riabilitativa	1,2	1,351	+ 0,151
assistenza generica alla persona	26,09	30,16	+4,07

PARAMETRO EFFETTIVO IN MINUTI/DIE nel 2018				
TIPOLOGIA PERSONALE:	min al gg dovuti TOTALI	min al gg dovuti per PL	min al gg EFFETTIVI per PL *	differenza min al gg per PL
assistenza medica	122	2,033	2,663	0,630
coordinamento	358,621	5,977	6,502	0,525
assistenza infermieristica	1.538,63	25,644	38,933	13,289
attività di animazione	358,621	5,977	7,870	1,893
assistenza riabilitativa	430,345	7,172	8,153	0,981
assistenza generica alla persona	6.690,477	111,508	124,167	12,659*
TOTALE	9.498,693	158,312	188,288	29,97

*min in più rispetto al 2017 per istituzione da febbraio 2018 di un ulteriore OSS di notte

PERSONALE IN CONVENZIONE

TIPOLOGIA	2018	2017	DIFFERENZA
ORE MEDICO IN CONVENZIONE (esclusa reperibilità 5 ore sett)	752,50	863	-110,50
N. MEDICO IN CONVENZIONE	1	1	0
ORE FISIOTERAPISTA IN CONVENZIONE	784,20	0	+784,20
FISIOTERPISTA IN CONVENZIONE	1	0	+1
ORE IP IN CONVENZIONE	0	0	0
N. IP IN CONVENZIONE	0	0	0

Da aprile 2018 sono stati inoltre affidati gli incarichi in libera professione di Logopedista e Psicologo.

TIPOLOGIA	2018
ORE LOGOPEDISTA IN CONVENZIONE	26,75
ORE PSICOLOGO IN CONVENZIONE	52,75

F. MODALITÀ DI UTILIZZO DELL'UTILE DI ESERCIZIO

A) PATRIMONIO NETTO	€ 19.355.711,94
Capitale	€ 18.928.144,82
Riserve di utili	€ 424.883,93
Utili (Perdite) dell'esercizio	€ 2.683,19

Le riserve di Utili sono state incrementate degli utili risultanti dal bilancio di esercizio 2017 e destinati a tale voce.

L'art. 15 del Regolamento Regionale concernente la contabilità delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona approvato con D.P.Reg. 13.04.2006 n. 4/L e ss.mm. stabilisce che l'utile di esercizio rappresenta il risultato finale del conto economico da iscriversi in contropartita, con segno positivo, nella voce Patrimonio netto dello Stato Patrimoniale.

G. EVOLUZIONE DELLA GESTIONE

Si rinvia alle seguenti deliberazioni del Consiglio di Amministrazione:

- ⇒ n. 6 dd. 30.01.2018 approvazione del Piano della formazione consortile 2018 – 2020;
- ⇒ n. 41 dd. 21.12.2017 approvazione delle Politiche per la qualità e obiettivi strategici anno 2018;
- ⇒ n. 42 dd. 21.12.2017 approvazione del Piano di miglioramento per la qualità 2018 – 2020;

H. SIGNIFICATIVI FATTI GESTIONALI

Anche per l'anno 2018 l'APSP Casa Laner ha ottenuto il rinnovo della qualifica di Best Performer per il fattore Libertà nell'ambito del progetto Q&B a riconoscimento dell'impegno per il costante miglioramento del servizio nel rispetto della carta dei valori del modello stesso.

Si rinvia al Riesame di direzione effettuato al 31.12.2018 approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 8 dd. 14.03.2019 per quanto riguarda l'Area Formazione e l'Area Qualità che si allega alla presente relazione.

I. DIRETTIVE TRIENNALI 2017-2019 ALLE A.P.S.P. PER IL CONSEGUIMENTO DEGLI OBBLIGHI PREVISTI DALL'ART. 79 DELLO STATUTO E PER LA RAZIONALIZZAZIONE E QUALIFICAZIONE DELLA SPESA

Si rileva che l'A.P.S.P. ha rispettato gli obblighi previsti dalle *Direttive triennali 2017-2019 delle APSP per il conseguimento degli obblighi previsti dall'art. 79 dello Statuto e per la razionalizzazione e qualificazione della spesa* approvate dalla Giunta Provinciale con deliberazione n. 2537 del 29/12/2016 modificata con deliberazione n. 215 del 10/02/2017, che sono i seguenti:

1. Obbligo di adesione alle proposte di aggregazione di fabbisogno dell'Agenzia provinciale per gli appalti e i contratti (APAC);
 - è stata attivata da APAC la convenzione per la fornitura di prodotti per l'igiene personale a cui l'A.P.S.P. ha aderito con determinazione del Direttore n. 1 del 03/01/2018;

- sono state inoltre rafforzate le procedure di razionalizzazione dei processi di acquisto di servizi e forniture mediante il rinnovo della gestione in forma associata con l'A.P.S.P. "S. Spirito – Fond. Montel" di Pergine Valsugana, l'A.P.S.P. "San Valentino" città di Levico Terme, l'A.P.S.P. "San Giuseppe" di Roncegno Terme e l'A.P.S.P. "Centro Don Ziglio" di Levico Terme approvata con decreto del Presidente n. 06 del 28.03.2018.
 - con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 52 dd. 20.12.2018 è stata inoltre rinnovata la convenzione con l'A.P.S.P. "S. Spirito Fondazione Montel" di Pergine Valsugana per la gestione in forma associata del servizio economato e contabilità;
2. Blocco totale delle assunzioni del personale amministrativo sia esso a tempo indeterminato che determinato (escluse le sostituzioni per assenze per malattia e congedi), inclusa l'attivazione di altre forme contrattuali;
 - si conferma il rispetto di tale disposizione.
 3. Obbligo di gestione in forma associata delle procedure per la formazione di graduatorie per l'assunzione, a tempo indeterminato e determinato, delle diverse figure professionali anche con il supporto di UPIPA:
 - con decreto del Presidente n. 14 del 29.03.2017 veniva approvata la convenzione per la gestione in forma associata delle procedure per l'acquisizione di risorse umane da utilizzare presso le Aziende Pubbliche Di Servizi Alla Persona con sede nelle Comunità di Valle "Alta Valsugana e Bersntol" e "Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri" con validità dal 01.04.2017 al 31.12.2019.
 4. Nel triennio, riduzione del 50% delle spese sostenute nel 2013-2014-2015 per l'affidamento di incarichi di consulenza e collaborazione non indispensabili per l'attività istituzionale dell'ente;
 - le consulenze iscritte in bilancio sono relative a spese indispensabili in quanto connesse all'attività istituzionale.
 5. Adesione obbligatoria all'Osservatorio permanente di sistema, denominato Smart Point e gestito da UPIPA;
 6. Obbligo di applicare la disciplina in materia di operazioni di indebitamento, adottata per gli enti strumentali della Provincia (deliberazione della Giunta provinciale n. 206/2016).
 - l'A.P.S.P. non ha posto in essere operazioni di indebitamento.

- Allegati:
- Riesame di Direzione 2018
 - Standard di Qualità 2018
 - Risultati controllo di gestione 2018
 - Piano della formazione consortile 2018 – 2020
 - Politiche per la qualità e obiettivi strategici anno 2018
 - Piano di miglioramento per la qualità 2018 – 2020