



A.P.S.P. LEVICO CURAE  
Centro Unico Riabilitativo Assistenziale Educativo

# BILANCIO SOCIALE

## ANNO 2022



# LETTERA DELLA PRESIDENTE

Con l'approssimarsi della scadenza della prima consiliatura di APSP Levico Curae, istituzione nata nel 2018 dalla fusione delle APSP di Levico terme: l'RSA "San Valentino" ed il CRD "Centro don Ziglio", ho pensato che fosse opportuna la resa di una rendicontazione sociale rivolta a tutti i portatori di interesse dell'Azienda, da attuarsi attraverso la redazione del 'bilancio sociale'.

Questo bilancio sociale va infatti inteso come lo strumento attraverso il quale APSP Levico Curae, in un'ottica di trasparenza e chiarezza, desidera mostrare volontariamente ai propri portatori di interesse (esterni ed interni) come utilizza le risorse impiegate e quali i risultati raggiunti, permettendo così ai destinatari di formulare un proprio giudizio sull'attività posta in essere dall'Azienda.

Dal punto di vista metodologico, le informazioni che abbiamo selezionato sono quelle che riteniamo contribuiscano a fotografare in maniera più chiara e semplice la nostra realtà aziendale, soprattutto dal punto di vista del valore sociale prodotto. I fenomeni di natura numerica esposti utilizzano dati riferiti all'anno 2022, ultimo periodo di cui disponiamo di dati consuntivi.



Vista la recente istituzione e l'eccezionalità del periodo, soprattutto in riferimento al periodo pandemico 2020-2021, è solo con il 2022 che disponiamo di dati consolidati in grado di fornire un significato 'strutturale' dell'intera realtà aziendale, seppur sempre riferiti all'esercizio 2022.

Come accennato, se l'attività delle singole realtà che fondendosi hanno dato vita alla Azienda pubblica di servizi alla persona Levico CURAE ha radici antiche, l'identità della nuova Azienda è invece storia recente, in pieno divenire.

Nel 2018 l'allora contesto istituzionale, reso favorevole alle fusioni tra APSP dalla riforma denominata "spazio argento", ha incontrato la sensibilità e lungimiranza degli Amministratori delle due APSP di Levico, permettendo di portare a compimento un progetto che ad onore del vero era in gestazione da molti anni nell'ambito dei lavori del Consiglio comunale della nostra Città.

La sfida è stata quella di creare all'interno dello stesso Comune un'unica APSP, a partire dalle due già esistenti, che riuscisse a realizzare una realtà multiservizi, moderna ed in linea con le migliori realtà nazionali, in grado di aumentare la qualità della risposta ai singoli bisogni dell'utenza, attraverso la socializzazione delle migliori pratiche di ognuna delle due esperienze, all'interno di un 'contenitore' amministrativo più efficiente, efficace ed orientato al futuro.



Sapevamo che il processo di fusione sarebbe stato complicato e certamente questione non risolvibile nell'arco di un mandato: così è stato!

Tante sono state le difficoltà affrontate e quelle ancora da affrontare eppure oggi siamo sicuri di avere fatto la scelta giusta: i dati contenuti nel bilancio sociale ne sono una conferma.

Levico Terme, luglio 2023

# CAPITOLO 1 – IDENTITA'

## Percorso istitutivo

*9 febbraio 2018:* i Consigli di Amministrazione delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona “San Valentino” e “Centro don Ziglio” di Levico terme, si riuniscono in seduta congiunta ed approvano lo Statuto, avviando così - secondo le modalità previste dall'art. 13 del D.P.Reg. 17 ottobre 2006, n. 12/L - il procedimento di istituzione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Levico CURAE – Centro Unico Riabilitativo Assistenziale Educativo”, per fusione delle due Istituzioni che hanno caratterizzato la storia dell'assistenza nella Città di Levico Terme.

*20 aprile 2018:* la Giunta regionale, con deliberazione n. 73, approva lo Statuto della nuova Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Levico CURAE – Centro Unico Riabilitativo Assistenziale Educativo”.



*29 giugno 2018:* la Giunta regionale, con deliberazione n. 1146, istituisce formalmente l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Levico CURAE – Centro Unico Riabilitativo Assistenziale Educativo", disponendone contestualmente l'iscrizione nel registro provinciale delle Aziende – codice aziendale PAT012018CUR. - ai sensi dell'art. 17 della L.R. n. 7/2005 – e nominando il primo Consiglio di Amministrazione.

*9 luglio 2018:* si insedia il primo Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Levico CURAE – Centro Unico Riabilitativo Assistenziale Educativo", composto dai signori:

- Martina Dell'Antonio (Presidente);
- Anna Varner (Vice Presidente);
- Michele Passerini;
- Maurizio Sbeti;
- Luisa Valentini.



## Mission

*La mission dell'APSP Levico Curae è quella di assicurare ai propri utenti una qualità di vita il più possibile elevata, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona. Tale obiettivo viene perseguito, considerando i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali della persona, attraverso interventi personalizzati, diversificati, qualificati e continuativi, in stretta collaborazione con la famiglia e secondo lo spirito di "rete assistenziale" integrata con gli altri enti pubblici, associazioni, servizi territoriali e con il volontariato.*

# Stakeholder



## Politica per la qualità

L'APSP Levico CURAE persegue la propria politica per la qualità attraverso le seguenti certificazioni





La certificazione Family Audit, marchio registrato della Provincia Autonoma di Trento, è uno standard di qualità che certifica la propensione delle organizzazioni che vi aderiscono all'adozione di misure di conciliazione e di politiche di gestione del personale incentrate sull'equilibrio tra le esigenze della Famiglia e dell'Azienda, che hanno l'obiettivo di migliorare il benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie.

L'APSP Levico CURAE, grazie all'impegno ed alla collaborazione del suo gruppo interno di lavoro 'Family Audit' ha ottenuto il Certificato Family Audit Executive nell'anno 2020 ed ha raggiunto diversi obiettivi importanti; attualmente l'Azienda ha confermato il certificato Family Audit Executive per la seconda annualità del processo di mantenimento.



Dasa-Rägister

EN ISO 9001:2015

IQ-1105-09

Con la sigla ISO 9000 si identifica una serie di normative e linee guida sviluppate dall'Organizzazione internazionale per la normazione (ISO) che definiscono i requisiti per la realizzazione all'interno di un'organizzazione di un sistema di gestione della qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere e incrementare la soddisfazione del cliente.

L'APSP Levico CURAE collabora da molti anni con l'ente di certificazione internazionale Dasa-Rägister S.p.A. per l'ottenimento e la conferma annuale del Certificato di conformità alla normativa: UNI EN ISO 9001:2015 per quanto concerne i servizi di RSA e Centro diurno, quale dimostrazione concreta dell'impegno profuso per implementare, mantenere e migliorare un sistema di gestione.



Il Marchio Qualità e Benessere è un modello di autovalutazione - valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere dell'anziano nelle strutture residenziali a carattere socio-sanitario destinate alla presa in carico di persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, ed è una delle migliori buone prassi e più rappresentative presenti in Italia relativamente agli aspetti del governo della qualità e del miglioramento continuo nel settore socio assistenziale.

Il Marchio Qualità e Benessere si basa su 12 valori che sono oggi l'elemento fondante di tutto il modello: Rispetto, Affettività, Umanizzazione, Gusto, Libertà, Vivibilità, Socialità, Comfort, Operosità, Autorealizzazione, Salute e Interiorità. Si sviluppa in 105 indicatori che vengono verificati, in sede di visita, tramite modalità multiple finalizzate a verificare sul campo quanto descritto nella parte documentale che sono gruppi di emersione con gli anziani residenti, con il personale ed osservazione della vivibilità in struttura.

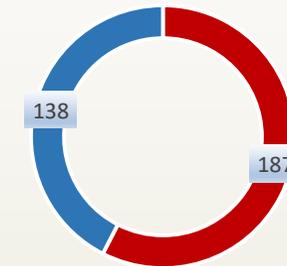
# CAPITOLO 2 – UTENZA

Il genere

Nell'anno 2022 nell'A.P.S.P. Levico CURAE hanno vissuto 325 residenti, così suddivisi nei diversi servizi:

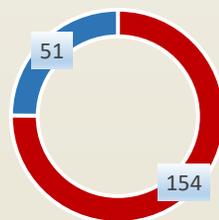
CASA SOGGIORNO	6
CENTRO DISABILI RESIDENZIALE	84
CENTRO DIURNO	30
RSA	205

Per quanto riguarda il genere, si evidenzia una prevalenza di residenti donne.



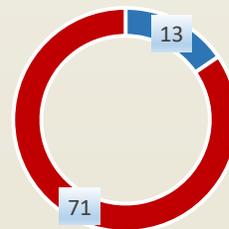
■ Donne ■ Uomini

RSA



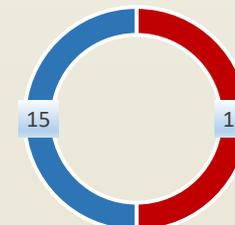
■ Donne ■ Uomini

Centro residenziale per persone con disabilità



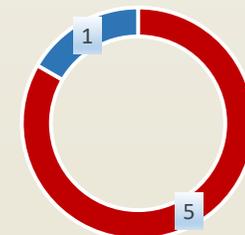
■ Donne ■ Uomini

Genere - Centro Diurno



■ Donne ■ Uomini

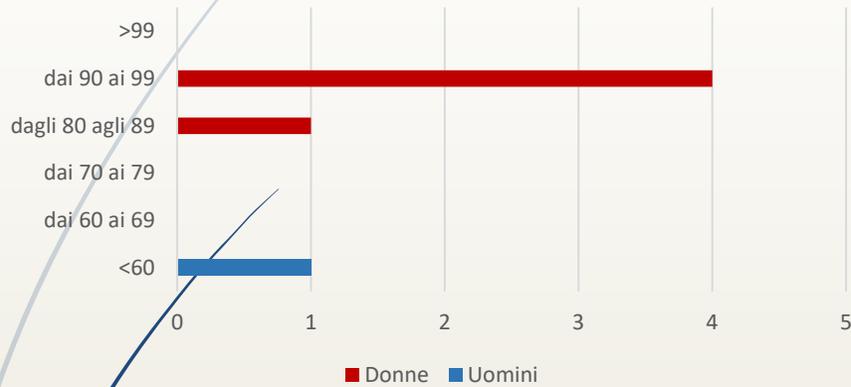
Abitare accompagnato



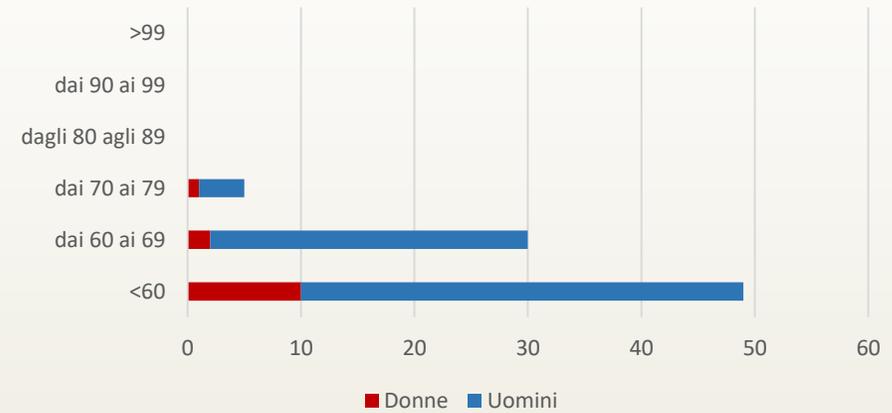
■ Donne ■ Uomini

- Età media RSA: 85 anni
- Età media CRD: 57 anni
- Età media CD: 83 anni
- Età media casa soggiorno: 86 anni

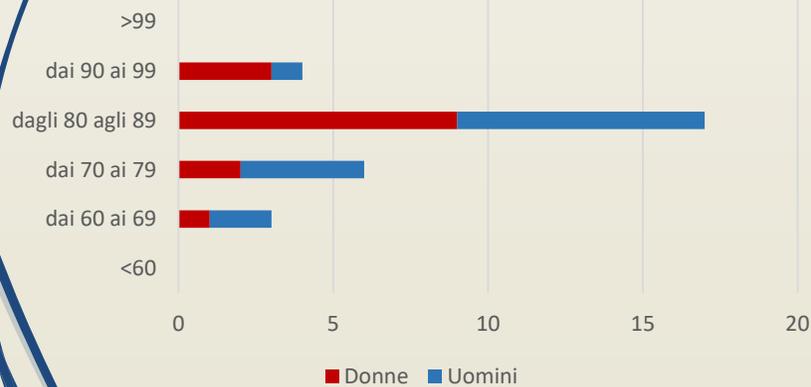
Abitare accompagnato



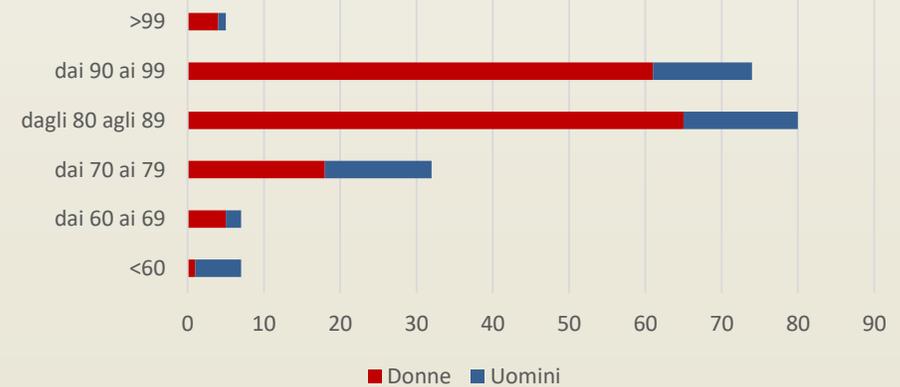
Centro Residenziale per Persone con Disabilità



Centro Diurno



RSA



## RSA

PERMANENZA	2022	UOMINI	DONNE
presenza media annua	2,54	2,30	2,62

ESCLUSI POSTI LETTO SOLLIEVO

PERMANENZA	2022	UOMINI	DONNE
presenza media annua	3,02	2,65	3,15

### INDICE DI ROTAZIONE 1,33

Quante persone si sono avvicendate su ogni posto disponibile

INDICE UTILIZZO GENERALE	97,10%
indice utilizzo p.l. sollievo	87%
indice utilizzo p.l. negoziati e non	97%

% di giornate effettive di presenza in ragione delle giornate di presenza possibile

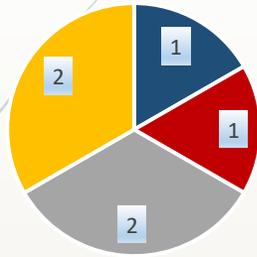
## Centro Residenziale per persone con Disabilità

PERMANENZA	2022	UOMINI	DONNE
presenza media annua	26,51	29,41	10,64

Presso il CRD – Levico CURAE non si sono registrati nuovi ingressi bensì un graduale ridimensionamento dell'utenza per decessi e per trasferimenti presso RSA

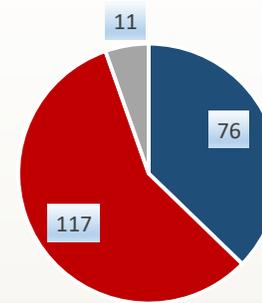
# La provenienza

## Abitare accompagnato



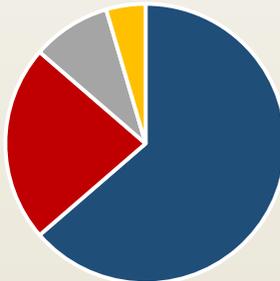
■ Levico Terme ■ Alta Valsugana ■ Provincia ■ Fuori Provincia

## RSA



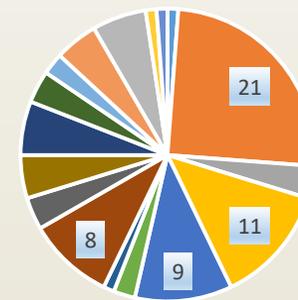
■ Levico Terme ■ Alta Valsugana ■ Provincia

## Centro diurno



■ Levico Terme ■ Alta Valsugana ■ Provincia ■ Fuori Provincia

## Centro Residenziale per persone con Disabilità \*

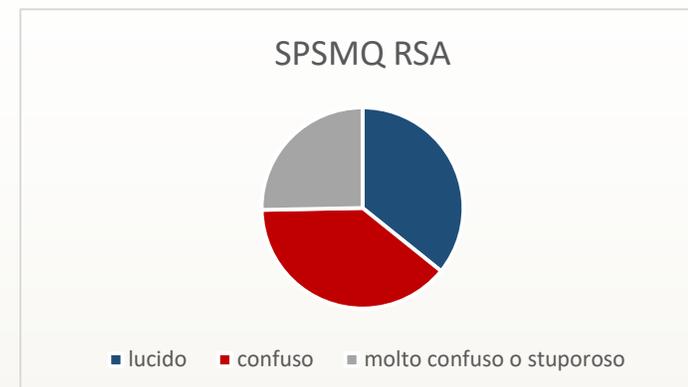
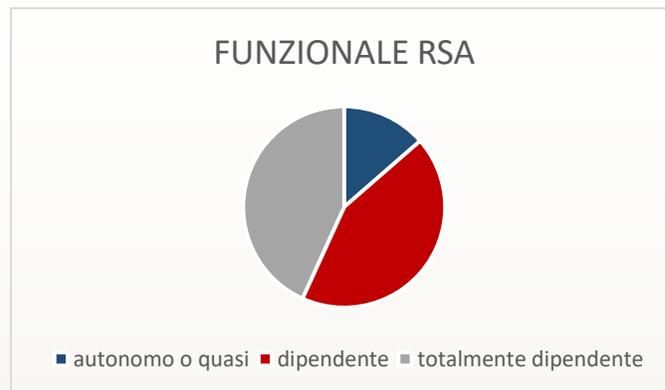
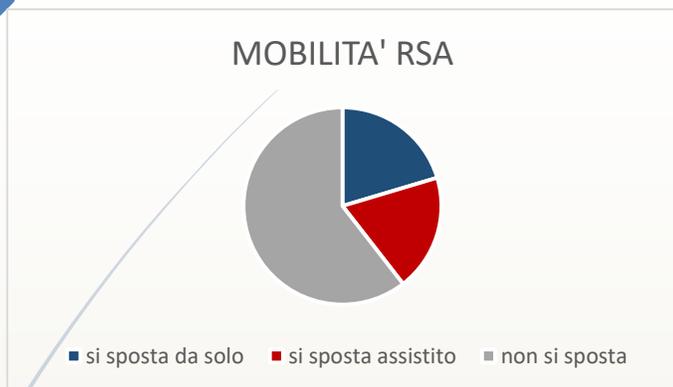


■ Trento ■ Comunità Alta Valsugana - Bersntol  
■ Comunità Bassa Valsugana e Tesino ■ COMUNITA' ALTO GARDA E LEDRO

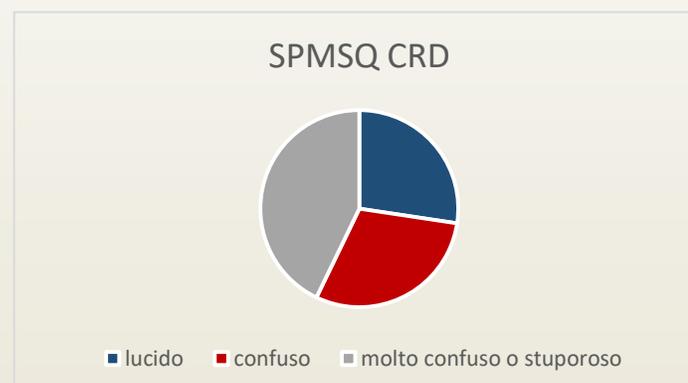
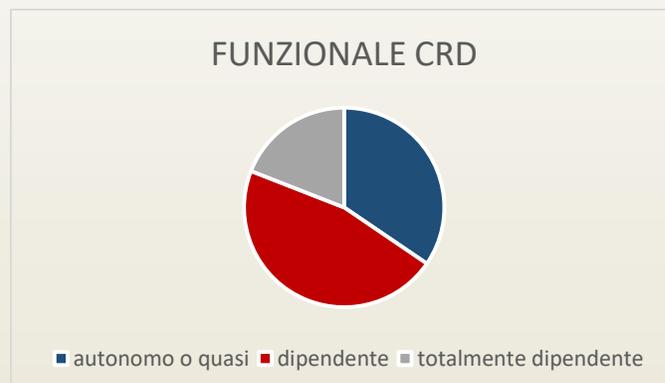
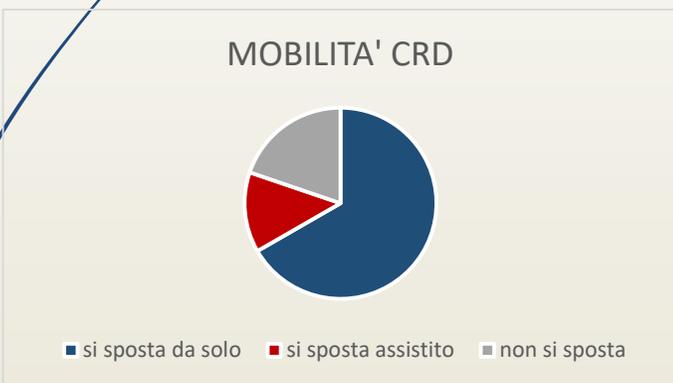
\* in evidenza i centri di provenienza più significativi, i rimanenti riguardano le altre Comunità di valle della provincia

## Le caratteristiche

### RSA

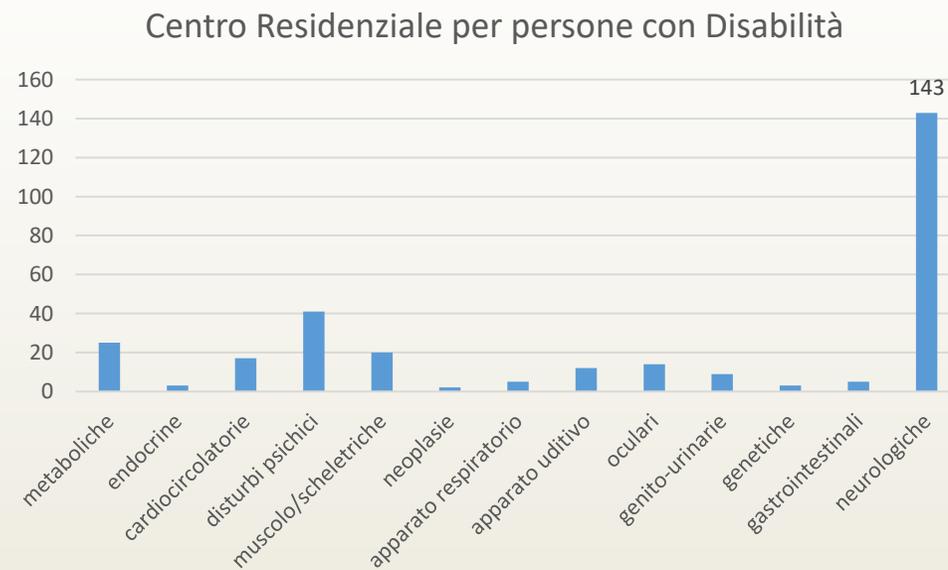
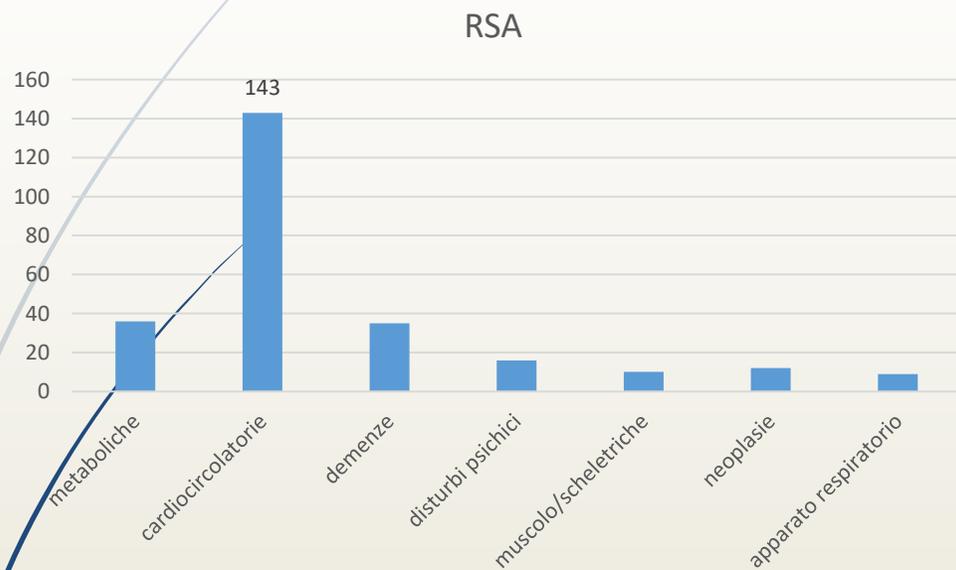


### Centro Residenziale per persone con Disabilità



I test utilizzati per confrontare le persone accolte sono quelli usualmente impiegati per la redazione dei PAI: Barthel – mobilità e funzionale, SPSMQ.

L'anziano risulta maggiormente molto confuso, totalmente dipendente e non si sposta, al contrario il disabile si sposta da solo, è dipendente nelle attività quotidiane ed è molto confuso.



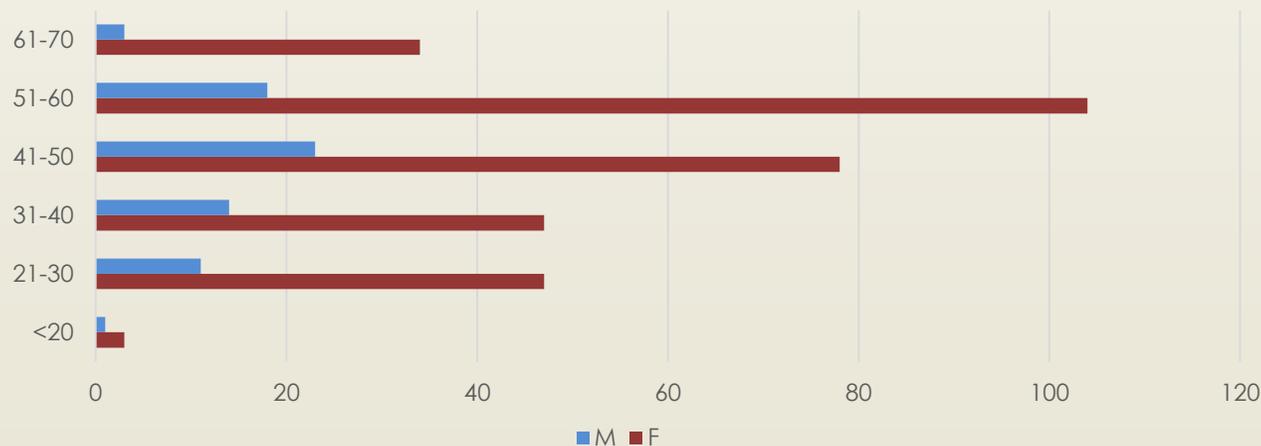
Data la diversità dell'utenza risulta difficile un raffronto sulle medesime categorie di patologie, infatti come rappresentato nei grafici se nell'anziano prevalgono i disturbi cardiocircolatori, nel disabile si nota una netta prevalenza dei disturbi neurologici

## CAPITOLO 3 – RISORSE UMANE

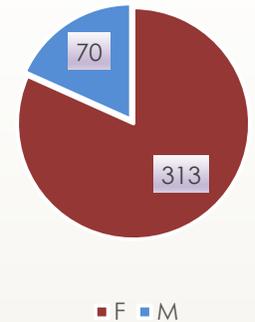
Nel corso dell'anno 2022 hanno prestato la loro attività lavorativa nei diversi servizi dell'Ente 383 persone.

L'età media del personale presente è di 46 anni.

Sempre in merito all'età, il personale può essere distribuito nelle seguenti fasce d'età:

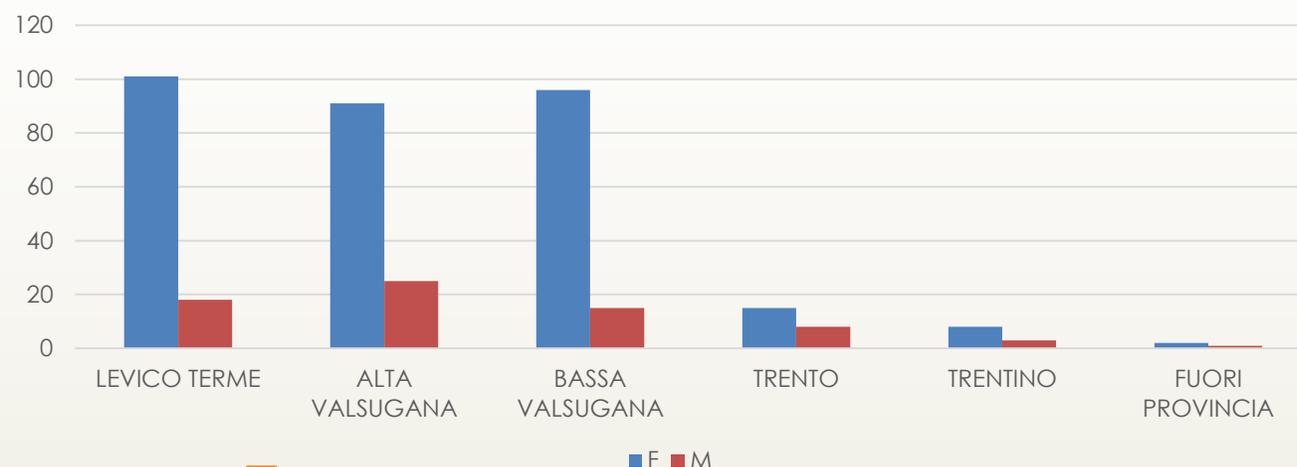


Genere

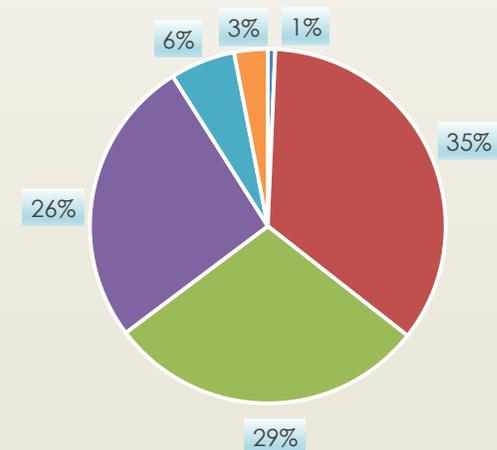


Minor anzianità genere Femminile	19 anni
Maggior anzianità genere Femminile	66 anni
Minor anzianità genere Maschile	20 anni
Maggior anzianità genere Maschile	65 anni

Per quanto riguarda la provenienza del personale, si evince come la grande maggioranza appartenga alla zona di Levico e della Valsugana:

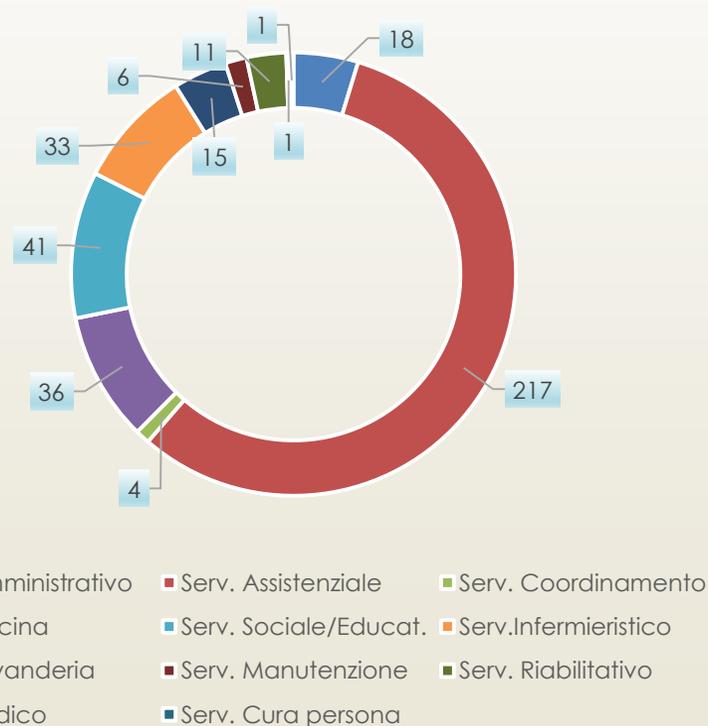


Tale dato appare coerente con l'analisi della distribuzione sul territorio dei salari erogati.



FUORI PROVINCIA LEVICO TERME ALTA VALSUGANA  
BASSA VALSUGANA TRENTO TRENTO

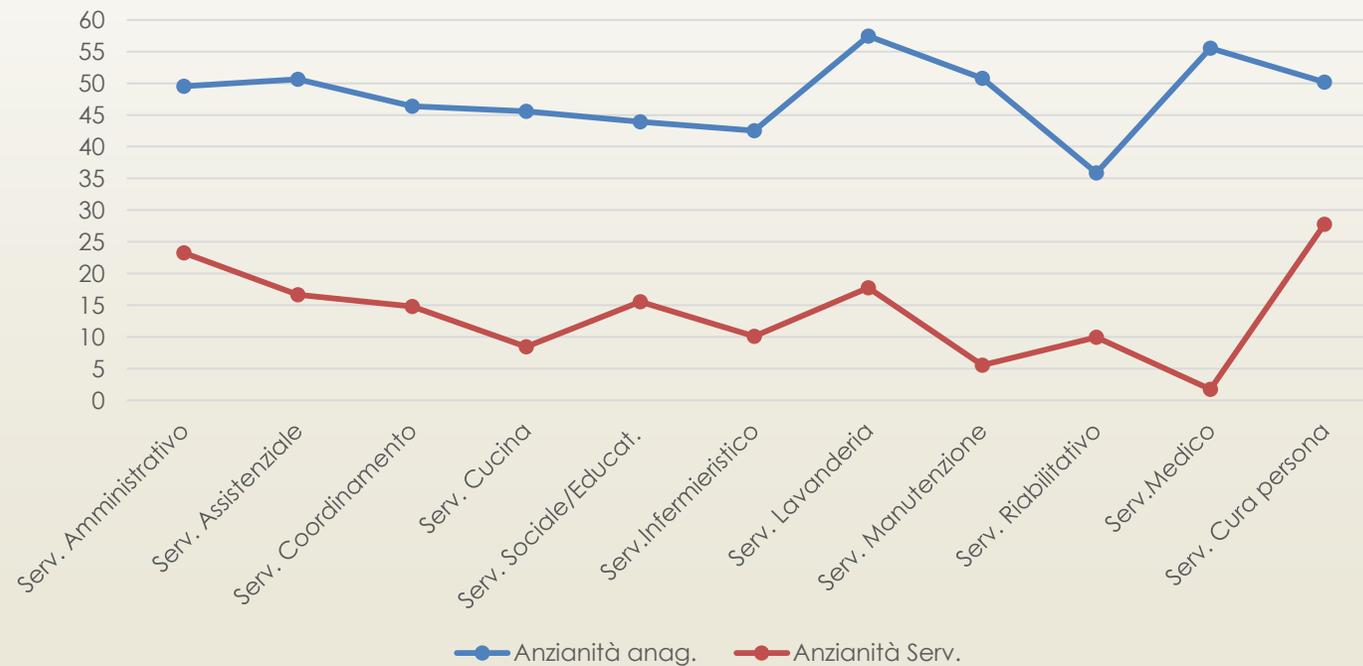
Analizzando più nel dettaglio il personale, esso può essere distinto sulla base della qualifica professionale e del servizio aziendale di appartenenza:



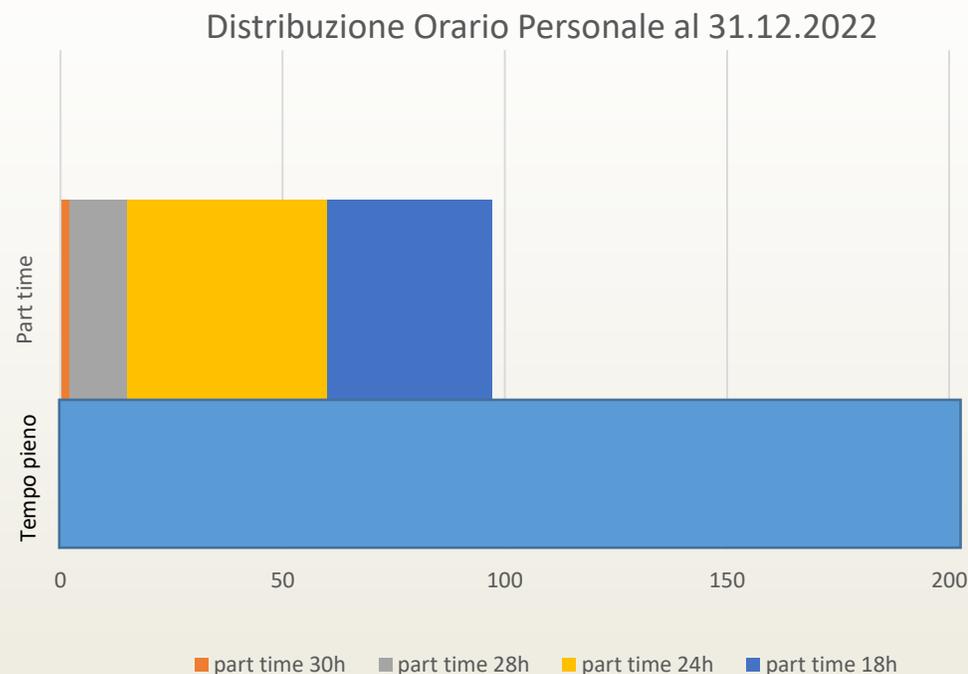
Qualifica	Unità
ANIMATORE	1
ASSIST.AMM.VO	10
COAD.AMM.VO	1
COLL.AMM.VO ECONOMO	1
COORD.S.S.A.	4
CUOCO	7
DIRETTORE GENERALE	1
DIRIGENTE SANITARIO	1
EDUCAT.PROF.	39
FISIOTERAP.	10
FUNZIONARIO SERV. AMMINISTRATIVO	3
FUNZIONARIO COORDINATORE	4
INF.PROFESS.	33
PERSONALE ASSISTENZIALE	214
PERSONALE SERV. GENERALI	44
OP.SPEC.PARRUCCHIERA	1
OPERAIO QUAL.	4
OPERAIO SPECIALIZZATO	2
OPERATORE PORTINERIA	2
TECNICO RIABILITAZIONE PSICHIATRICA	1

L'anzianità di servizio media del personale, ovvero l'anzianità maturata dalla data di assunzione in servizio, è di 14 anni.

Suddividendo il personale nei diversi servizi è possibile confrontare l'anzianità anagrafica media e l'anzianità di servizio media:

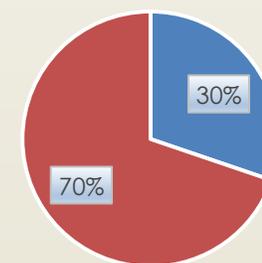


Per quanto riguarda la tipologia di rapporto di lavoro, si presenta innanzitutto una fotografia al 31/12/2022 della suddivisione del personale sulla base dell'orario di lavoro: a tempo pieno (36 ore settimanali) e a tempo ridotto.



Si evidenzia inoltre che nel corso dell'anno sono state effettuate 86 trasformazioni di orario (di cui 67 temporanee e 19 definitive), nell'ottica di favorire nei limiti dettati dalla turnistica e dalle esigenze organizzative dei diversi servizi la conciliazione vita-lavoro del personale.

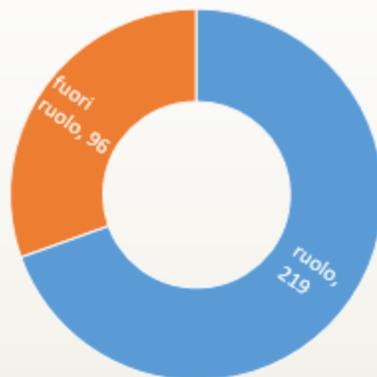
#### Tipologie Trasformazioni Orario



■ aumento orario ■ riduzione orario

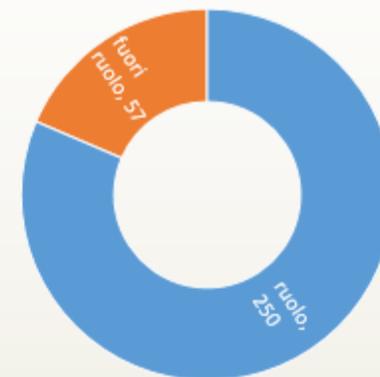
Soffermandosi sulla tipologia del rapporto di lavoro a tempo indeterminato e a tempo determinato, si vuole mettere a confronto la distribuzione del personale al 01.01.2022 e al 31.12.2022:

Distribuzione Personale al 01.01.2022

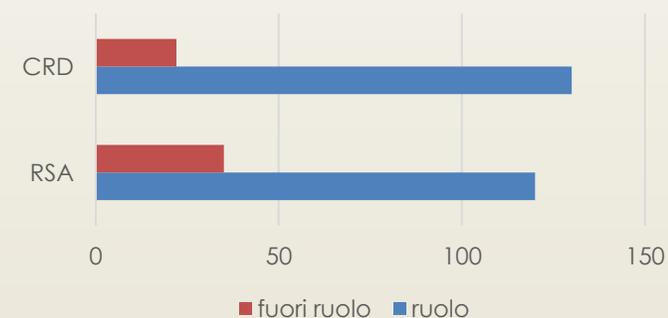


VS

Distribuzione Personale al 31.12.2022



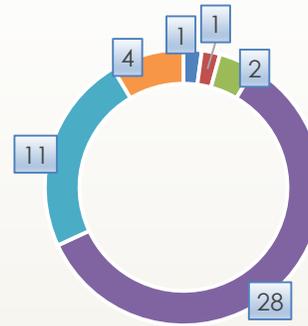
Il dato al 31.12.2022 tiene conto, al netto delle cessazioni intercorse, delle procedure di stabilizzazione avvenute nel corso dell'anno. Tali procedure hanno permesso di dare maggiore stabilità ai servizi e di conseguenza migliore qualità nei confronti dei residenti



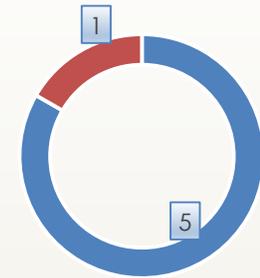
Nel corso del 2022 infatti si sono registrate 54 assunzioni in ruolo.

Concorsi	Assunti n. 47
Stabilizzazioni	Assunti n. 6
Passaggio Diretto	Assunti n. 1

Assunzioni in esito a concorso pubblico

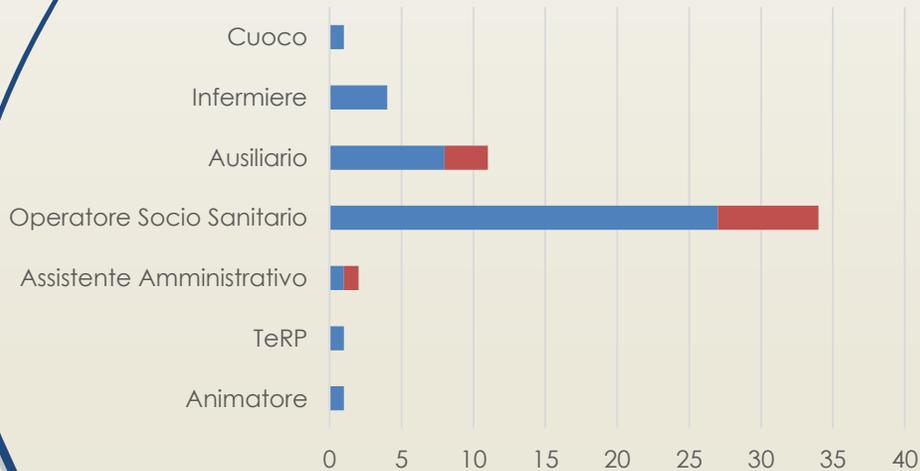


Assunzioni in esito a procedure di stabilizzazione



- Animatore
- Assistente Amministrativo
- Ausiliario
- TeRP
- Operatore Socio Sanitario
- Infermiere

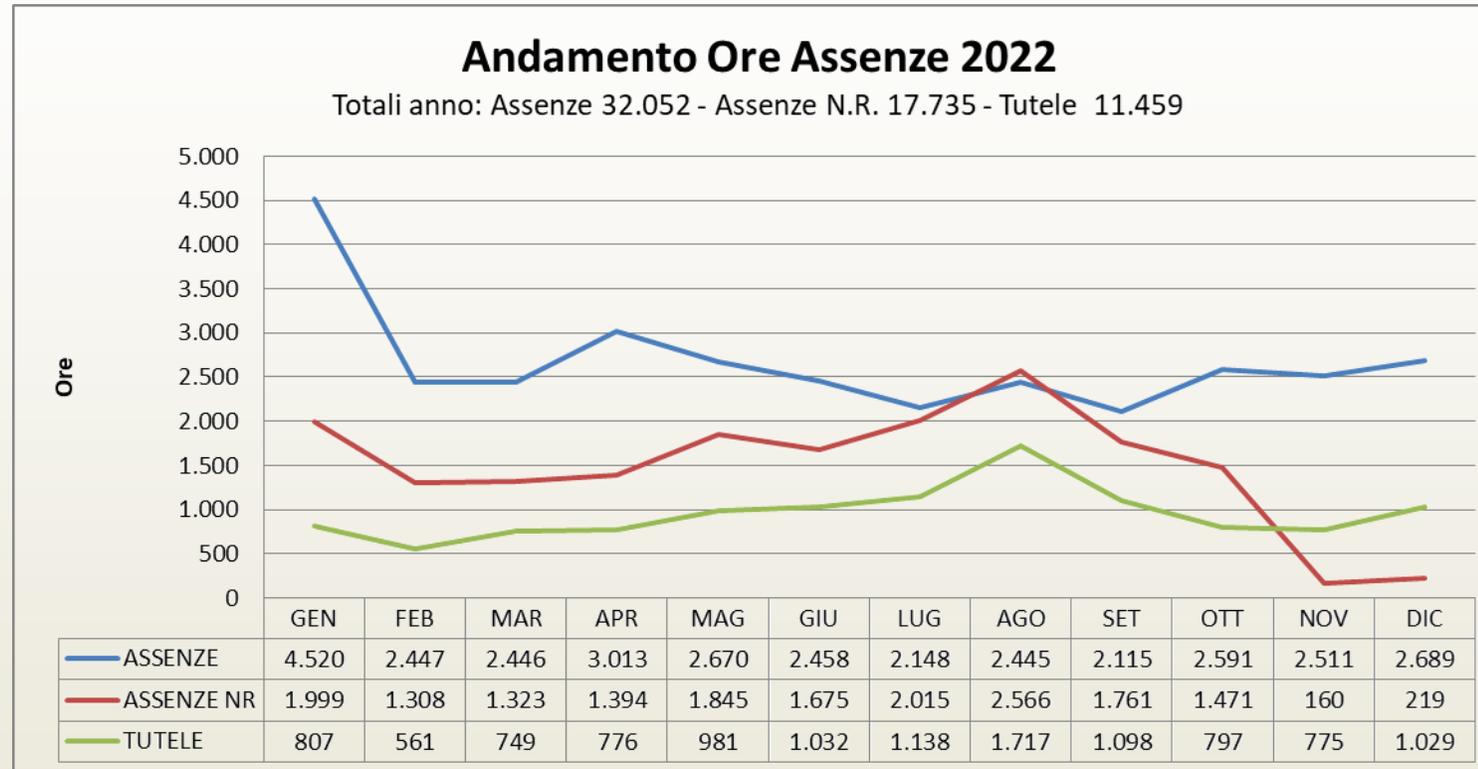
- Operatore Socio Sanitario
- Cuoco



■ pers. a t.d. già in servizio    ■ pers. di nuova assunzione

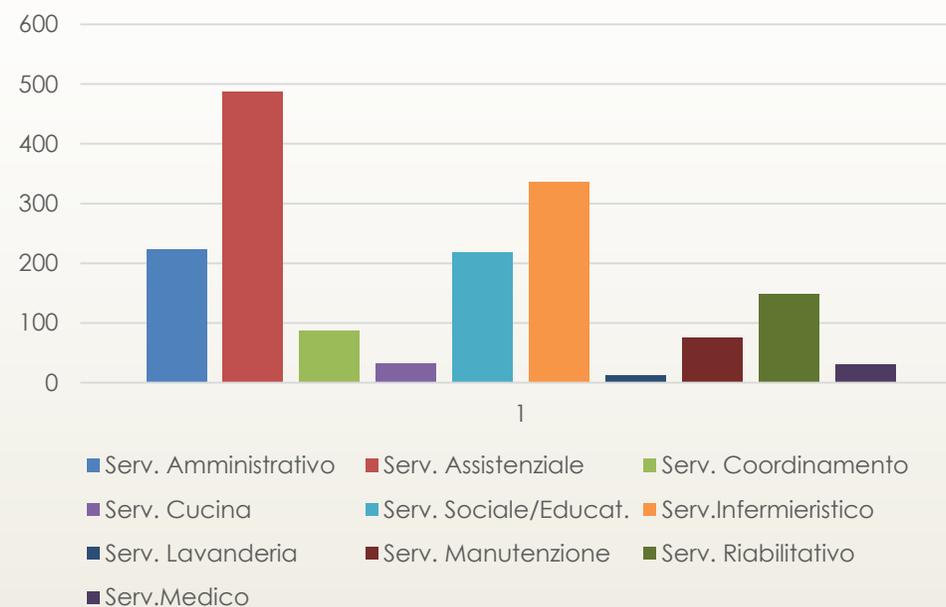
Entrando maggiormente nel dettaglio del personale assunto in ruolo, si sottolinea la suddivisione tra personale già in servizio a tempo determinato e personale di nuova assunzione.

Si riportano inoltre i dati relativi alle diverse tipologie di assenze avvenute nell'anno:



- Assenze: rientrano in tale categoria tutte le assenze retribuite come malattia, autocertificazione, infortunio, permessi retribuiti
- Assenze non retribuite: rientrano in tale categoria tutte le assenze non retribuite (aspettative, permessi)
- Tutele: rientrano in tale categoria tutte le assenze legate alla tutela della maternità e alla legge 104

Nell'anno 2022 inoltre sono state erogate 1653 ore di formazione, così distribuite:



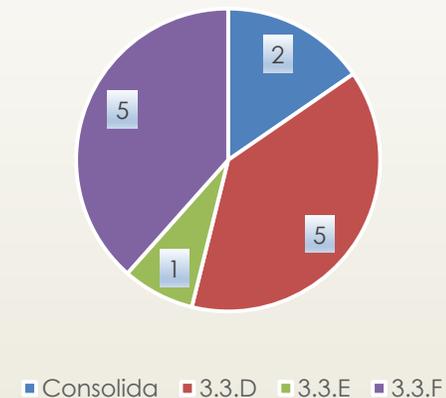
- n. 171 dipendenti che hanno svolto almeno un'attività formativa
- n. 987,40 crediti erogati
- n. 11,35 crediti medi erogati (calcolati su n. 87 professionisti sanitari)

All'interno dell'Ente hanno infine collaborato e prestato servizio a vario titolo 57 persone non dipendenti:

	n. collaboratori
Lavori Socialmente Utili	13
Lavori di Pubblica Utilità	4
Volontari del Servizio Civile (SCUP)	2
Tirocinanti	20
Volontari	7 CRD 11 RSA



Personale LSU

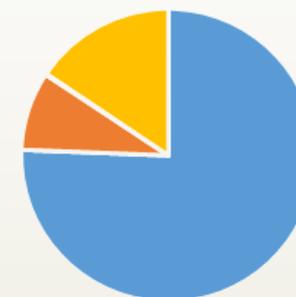


# CAPITOLO 4 – RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE

I ricavi

AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI	10.999.475,26
ENTI LOCALI PROVINCIALI	1.263.651,37
ENTI PUBBLICI FUORI PROVINCIA	17.647,25
PERSONE FISICHE	2.266.216,55
	14.546.990,43

Finanziatori

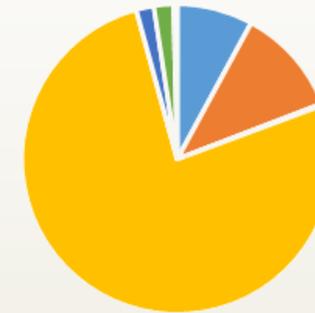


- AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI
- ENTI LOCALI PROVINCIALI
- ENTI PUBBLICI FUORI PROVINCIA
- PERSONE FISICHE

## I costi

<b>CONSUMO DI BENI E MATERIALI</b>	<b>-1.219.203</b>
<b>SERVIZI</b>	<b>-1.737.636</b>
PREST. SERVIZI ASSIST.ALLA PERSONA	-243.426
SERVIZI APPALTATI	-427.417
MANUTENZIONI	-214.422
UTENZE	-473.937
CONSULENZE E COLLABORAZIONI	-101.678
ORGANI ISTITUZIONALI	-63.410
SERVIZI DIVERSI	-213.346
<b>GODIMENTO BENI DI TERZI</b>	<b>-24.419</b>
<b>COSTO PER IL PERSONALE</b>	<b>-11.797.339</b>
<b>AMMORTAMENTI</b>	<b>-284.436</b>
<b>ACCANTONAMENTI</b>	<b>-316.846</b>
<b>ONERI DIVERSI DI GESTIONE</b>	<b>-56.671</b>

Composizione dei costi

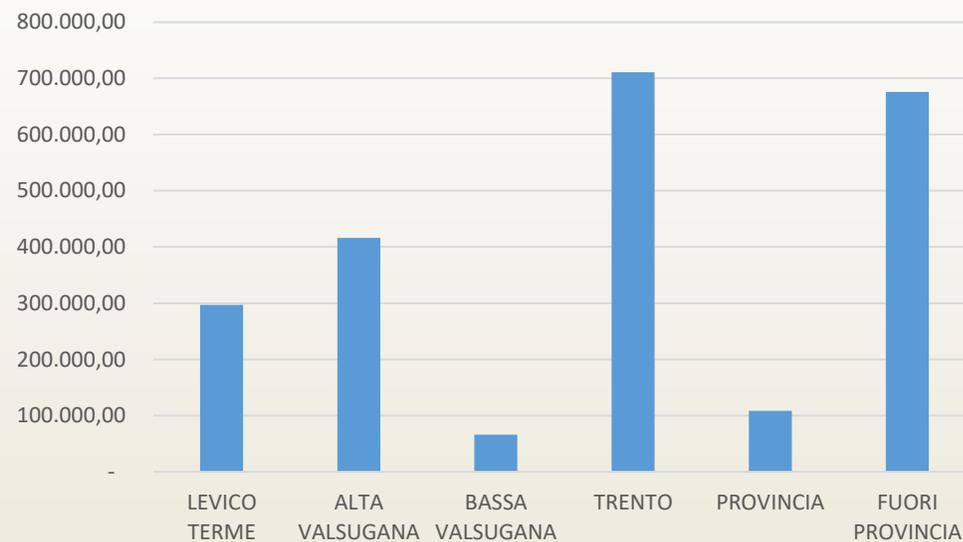


- CONSUMO DI BENI E MATERIALI
- SERVIZI
- GODIMENTO BENI DI TERZI
- COSTO PER IL PERSONALE
- AMMORTAMENTI
- ACCANTONAMENTI
- ONERI DIVERSI DI GESTIONE

## Distribuzione ricchezza sul territorio

LEVICO TERME	297.294,38
ALTA VALSUGANA	416.258,52
BASSA VALSUGANA	66.118,47
TRENTO	710.810,75
PROVINCIA	108.772,17
FUORI PROVINCIA	675.768,69
	2.275.022,98

PROVENIENZA dei FORNITORI





## CAPITOLO 5 – OBIETTIVI STRATEGICI

- Identità e organizzazione aziendale
- Ampliamento e riqualificazione degli spazi residenziali
- Miglioramento continuo dei servizi all'Utenza
- Perseguimento del benessere organizzativo
- Realizzazione di partnership e miglioramento della comunicazione
- Coinvolgimento della famiglia e della comunità

Per avere un ulteriore feedback sulla qualità dei servizi erogati, l'Amministrazione somministra annualmente ai familiari dei residenti un questionario di soddisfazione. Si riporta a titolo esemplificativo il dato legato alla soddisfazione complessiva.

**Ripensando alla sua esperienza e a quella del suo congiunto quanto è soddisfatto complessivamente dei servizi erogati dal Centro Residenziale per Disabili (CRD)?**

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	NON RISPOSTO
35%	61%	4%	0	0

Raccolti 23 questionari  
28%

Raccolti 47 questionari  
37%

**Ripensando alla sua esperienza e a quella del suo congiunto quanto è soddisfatto complessivamente dei servizi erogati dalla RSA?**

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	NON RISPOSTO
72%	26%	2%	0	0