



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

BILANCIO SOCIALE

ANNO 2023



LETTERA DELLA PRESIDENTE

Così come avvenuto per il Bilancio Sociale 2022, primo bilancio sociale di APSP Levico Curae approvato, anche con la presentazione del Bilancio Sociale 2023 desideriamo continuare ad offrire alla comunità uno strumento di comunicazione efficace dell'attività svolta dalla nostra Azienda di servizi alla persona nel corso dell'esercizio di riferimento.

Il Bilancio Sociale vuole dunque raccontare in breve alle persone che hanno usufruito dei servizi di Levico Curae, alle loro famiglie e al territorio, quali sono stati i servizi erogati, le loro dimensioni e i loro contenuti e quali e quante risorse sono state utilizzate a tale scopo.

Il 2023 ha rappresentato per la nostra Azienda di servizi alla persona un momento di rinnovamento istituzionale, con la nomina da parte di Provincia e Comune di Levico del nuovo Consiglio di Amministrazione ma, al contempo, anche di consolidamento. In un contesto sociale in continua evoluzione, infatti, la nostra missione è rimasta la stessa: offrire non solo assistenza socio-sanitaria di qualità, ma una vera e propria 'comunità' dove professionalità ed umanità rappresentano due facce della stessa medaglia.

Auspichiamo infine che il Bilancio Sociale possa essere anche uno strumento di 'contatto', capace di attrarre nuovi volontari: cittadini attivi che conoscendo meglio l'operato dell'APSP Levico Curae, ne condividano i valori e decidano di mettere a fattore comune una parte del loro tempo ed i loro talenti, per il benessere delle persone che vivono nelle nostre 'case'.

Con l'auspicio che questo documento possa offrire una comunicazione chiara dell'impegno messo in campo dall'APSP Levico Curae nel 2023, auguriamo a tutti una buona lettura.

*La Presidente
Dott.ssa Martina Dell'Antonio*

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.

26 luglio 2023: si insedia il secondo Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Levico CURAE – Centro Unico Riabilitativo Assistenziale Educativo, composto dai signori:

- Martina Dell'Antonio (Presidente);
- Elisabetta Pensalfine (Vice Presidente);
- Marta Avancini;
- Roberto Libardoni;
- 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

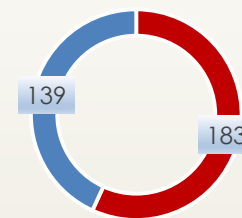
Il genere

Nell'anno 2023 nell'A.P.S.P. Levico CURAE hanno vissuto **322 residenti**, così suddivisi nei diversi servizi:

CASA SOGGIORNO	5
CENTRO DISABILI RESIDENZIALE	83
CENTRO DIURNO	27
RSA	207

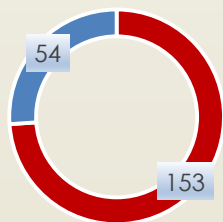
Per quanto riguarda il genere, si evidenzia una prevalenza di residenti donne.

Utenza - Genere



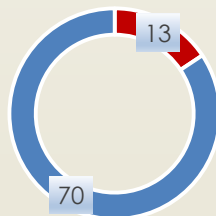
■ Donne ■ Uomini

Genere - RSA



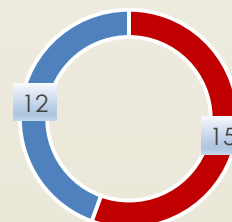
■ Donne ■ Uomini

Genere - Centro residenziale per persone con disabilità



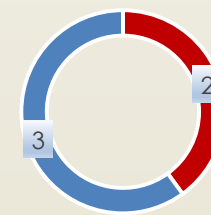
■ Donne ■ Uomini

Genere - Centro Diurno



■ Donne ■ Uomini

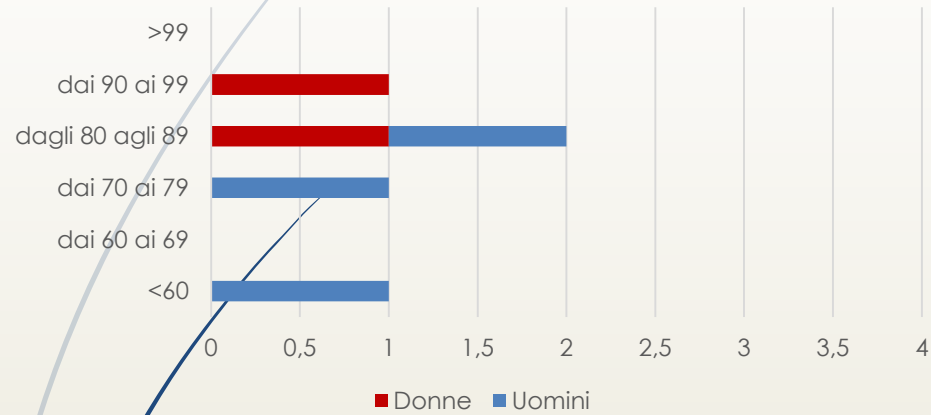
Genere - Abitare accompagnato



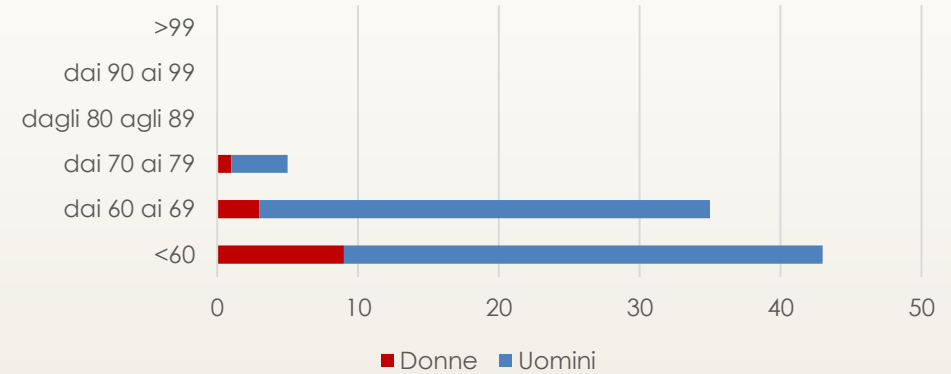
■ Donne ■ Uomini

- Età media RSA: 86 anni
- Età media CRD: 58 anni
- Età media CD: 84 anni
- Età media casa soggiorno: 80 anni

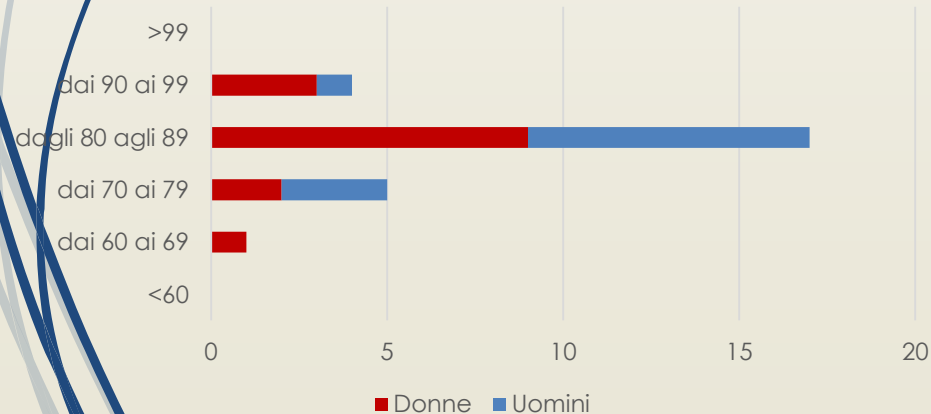
Utenza - Abitare accompagnato



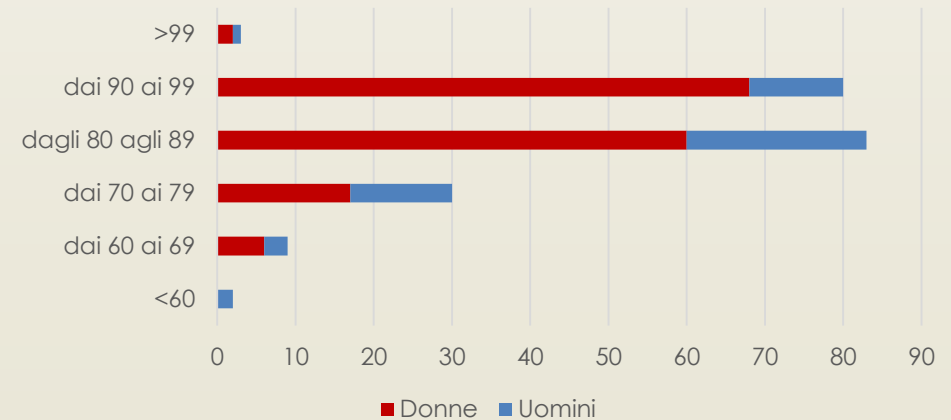
Utenza - Età Centro Residenziale per Persone con Disabilità



Utenza - Età Centro Diurno



Utenza - Età RSA



RSA

PERMANENZA	2023	UOMINI	DONNE
presenza media annua	2,53	2,17	2,66

ESCLUSI POSTI LETTO SOLLIEVO

PERMANENZA	2023	UOMINI	DONNE
presenza media annua	2,91	2,48	3,05

INDICE DI ROTAZIONE 1,37

Quante persone si sono avvicendate su ogni posto disponibile

INDICE UTILIZZO GENERALE	99,46%
indice utilizzo p.l. sollievo	83%
indice utilizzo p.l. negoziati e non	100%

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

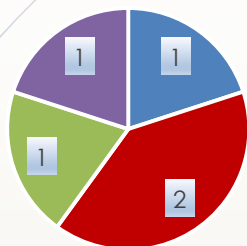
Centro Residenziale per persone con Disabilità

PERMANENZA	2023	UOMINI	DONNE
presenza media annua	27,32	30,23	11,64

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

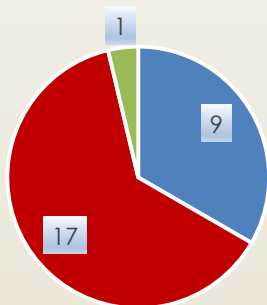
La provenienza

Abitare accompagnato



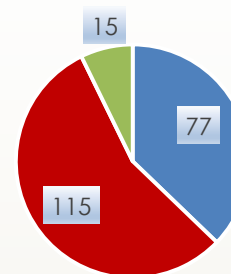
■ Levico Terme ■ Alta Valsugana ■ Provincia ■ Fuori Provincia

Centro diurno



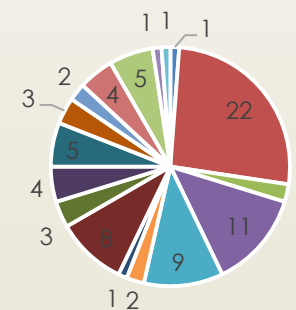
■ Levico Terme ■ Alta Valsugana ■ Fuori Provincia

RSA



■ Levico Terme ■ Alta Valsugana ■ Provincia

Centro Residenziale per persone con Disabilità



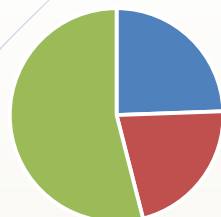
■ Trento ■ Comunità Alta Valsugana - Bersntol
 ■ Comunità Bassa Valsugana e Tesino ■ COMUNITA' ALTO GARDA E LEDRO

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

Le caratteristiche

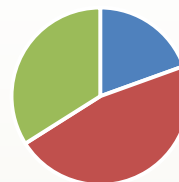
RSA

MOBILITA' RSA



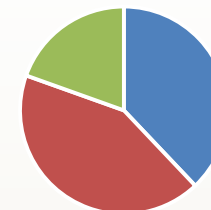
■ si sposta da solo ■ si sposta assistito ■ non si sposta

FUNZIONALE RSA



■ autonomo o quasi ■ dipendente
■ totalmente dipendente

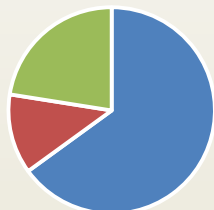
SPSMQ RSA



■ lucido ■ confuso ■ molto confuso o stuporoso

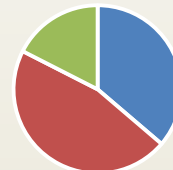
Centro Residenziale per persone con Disabilità

MOBILITA' CRD



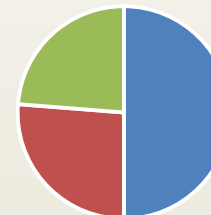
■ si sposta da solo ■ si sposta assistito ■ non si sposta

FUNZIONALE CRD



■ autonomo o quasi ■ dipendente
■ totalmente dipendente

SPMSQ CRD

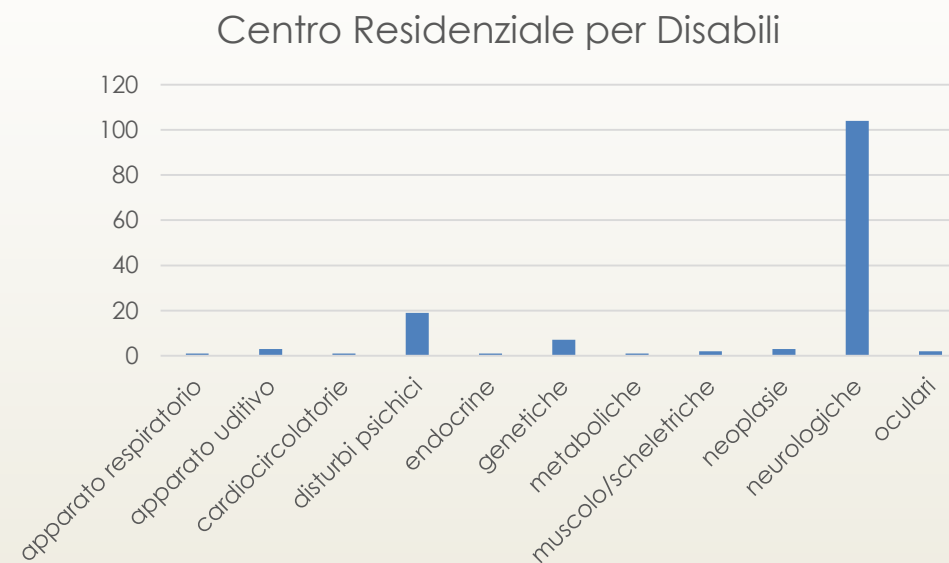
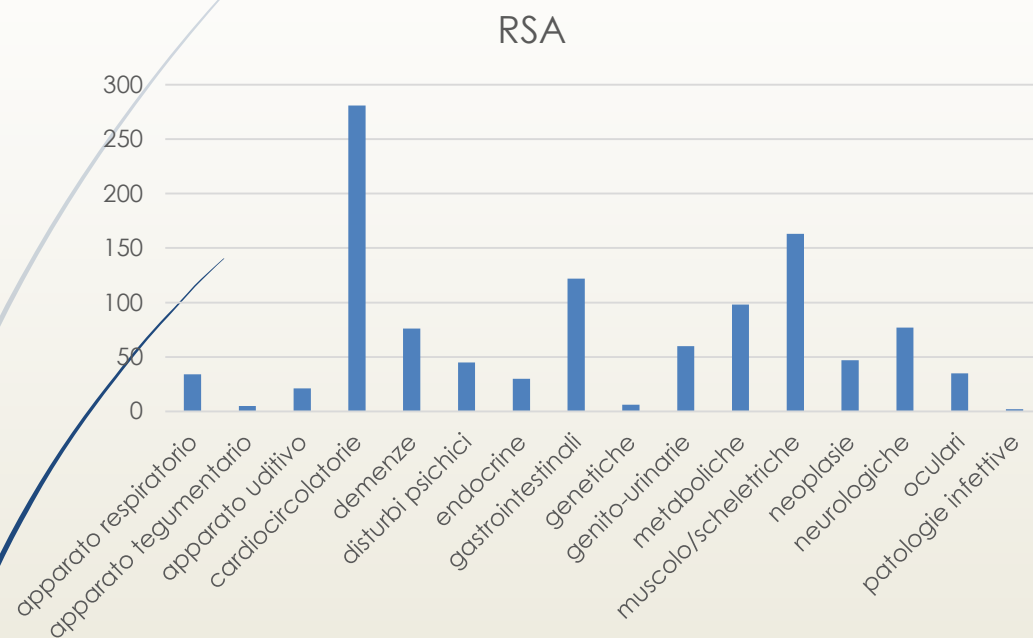


■ lucido ■ confuso ■ molto confuso o stuporoso

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

Le patologie



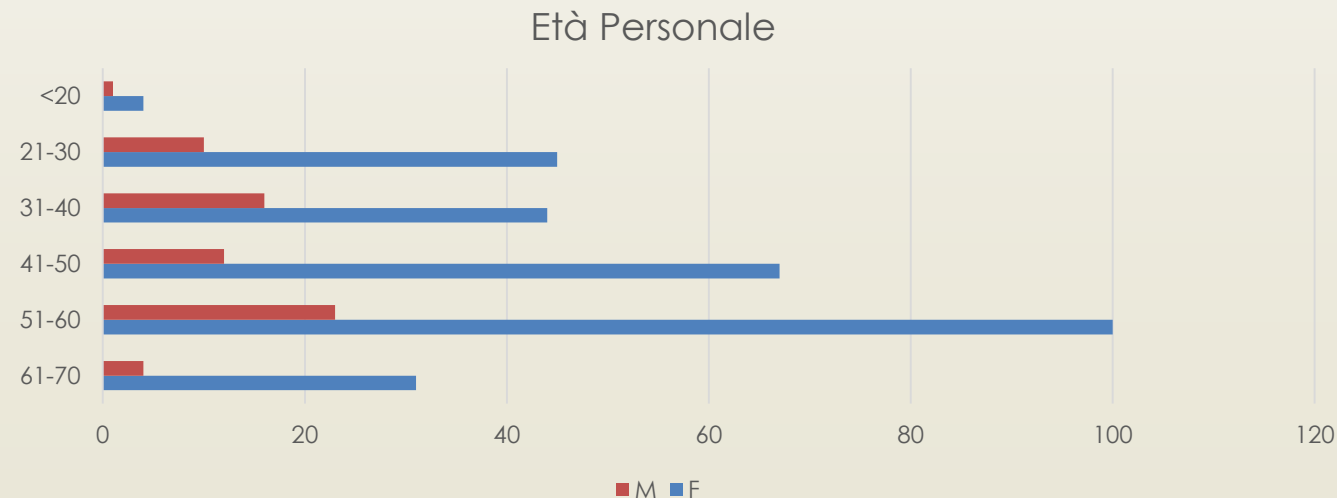
Data la diversità dell'utenza risulta difficile un raffronto sulle medesime categorie di patologie, infatti come rappresentato nei grafici se nell'anziano prevalgono i disturbi cardiocircolatori, nel disabile si nota una netta prevalenza dei disturbi neurologici.

CAPITOLO 3 – RISORSE UMANE

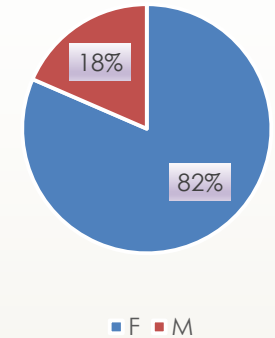
Nel corso dell'anno 2023 hanno prestato la loro attività lavorativa nei diversi servizi dell'Ente 357 persone.

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:

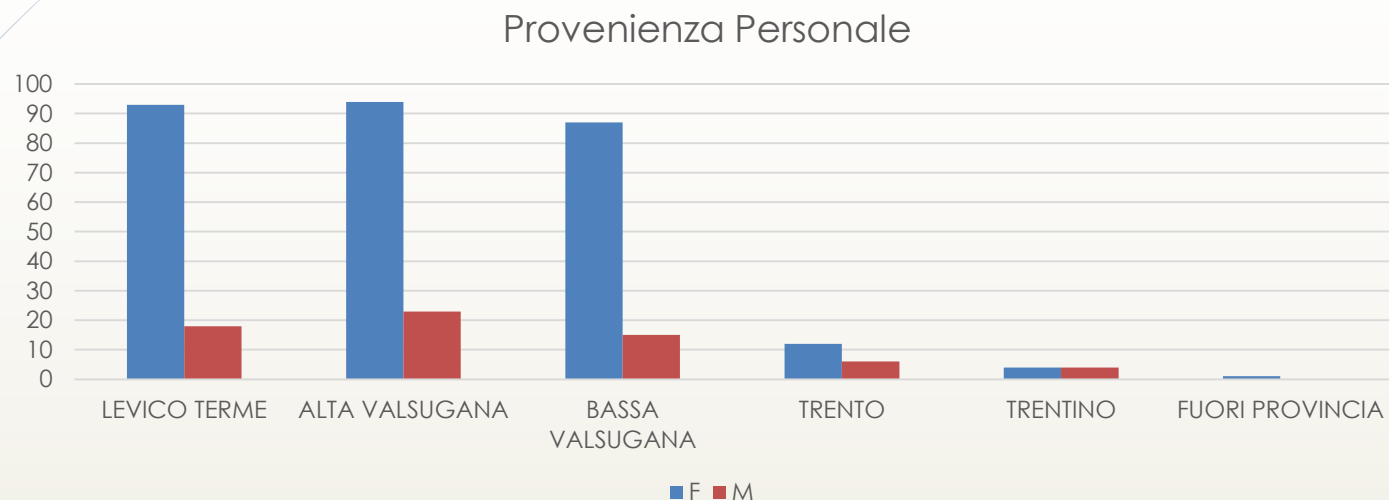


Genere

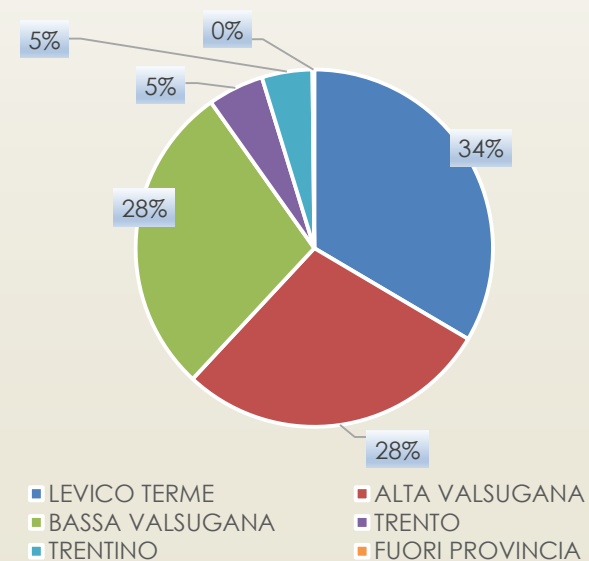


Minor anzianità genere Femminile	20 anni
Maggior anzianità genere Femminile	66 anni
Minor anzianità genere Maschile	20 anni
Maggior anzianità genere Maschile	65 anni

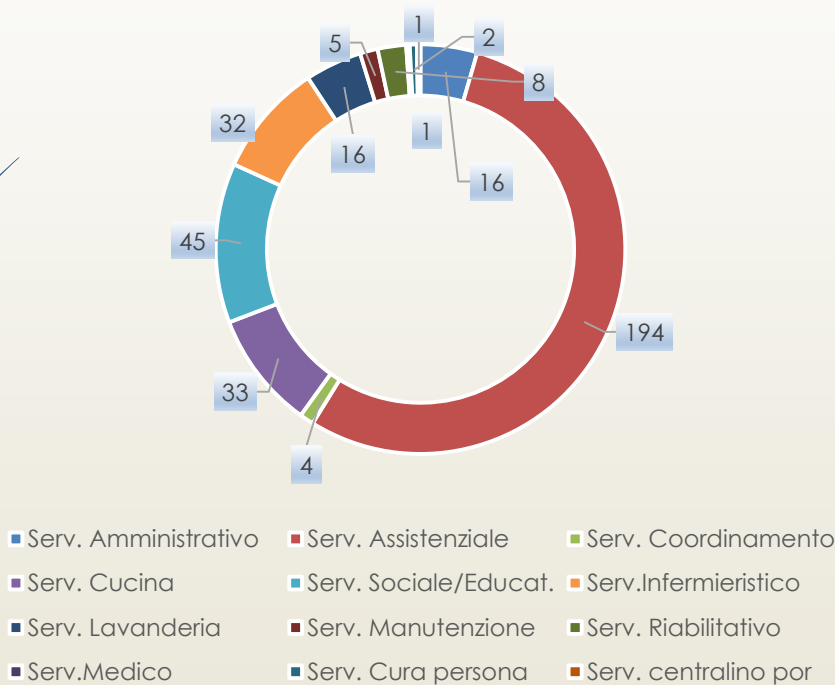
Per quanto riguarda la provenienza del personale, si evince come la grande maggioranza appartenga alla zona di Levico e della Valsugana:



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



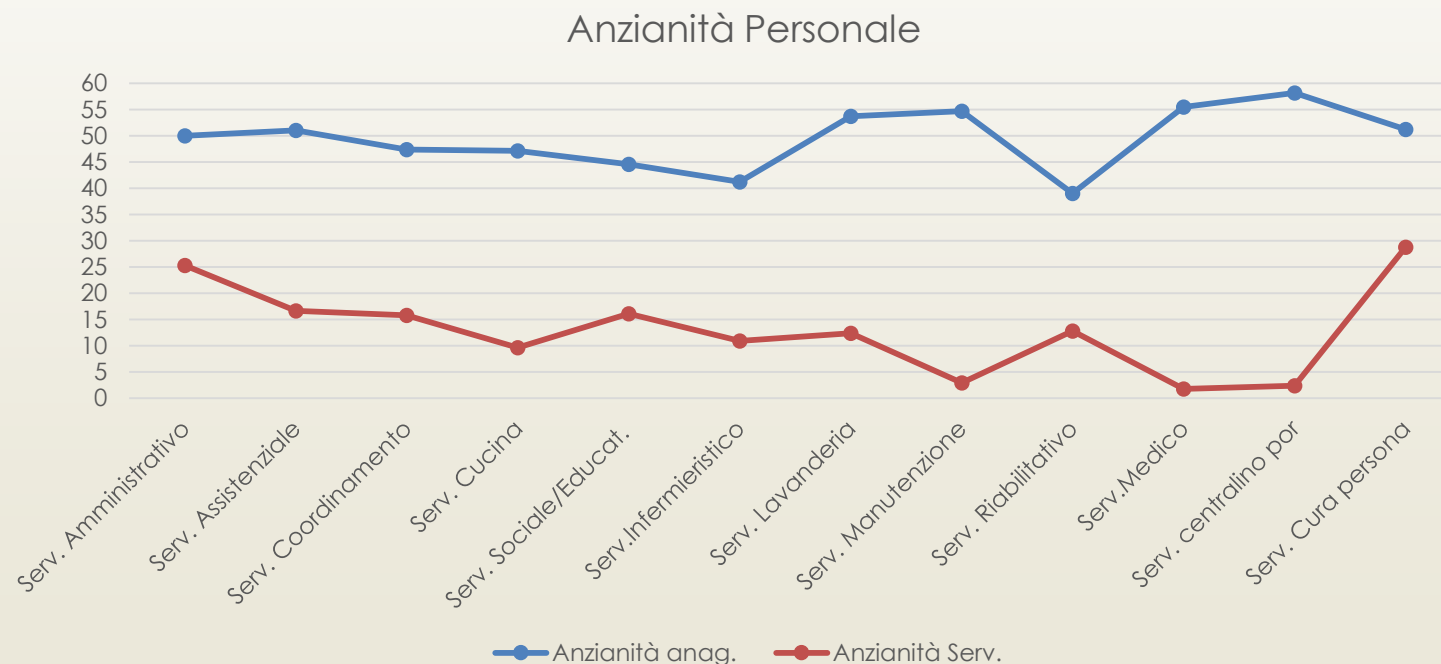
Analizzando più nel dettaglio il personale, esso può essere distinto sulla base della qualifica professionale e del servizio aziendale di appartenenza:



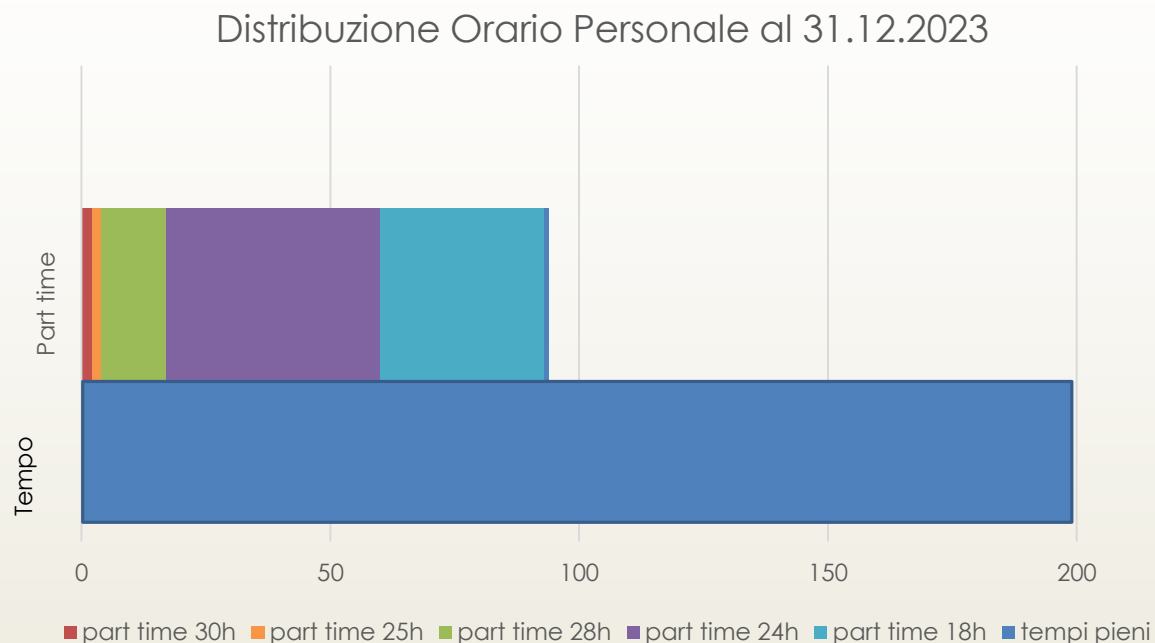
Qualifica	Unità
ANIMATORE	3
ASSIST.AMM.VO	10
COAD.AMM.VO	1
COLL.AMM.VO ECONOMO	1
COORD.S.S.A.	4
CUOCO	7
DIRETTORE GENERALE	1
DIRIGENTE SANITARIO	1
EDUCAT.PROF.	40
FISIOTERAP.	7
FUNZIONARIO SERV. AMMINISTRATIVO	3
FUNZIONARIO COORDINATORE	4
INF.PROFESS.	32
PERSONALE ASSISTENZIALE	191
PERSONALE SERV. GENERALI	42
OP.SPEC.PARRUCCHIERA	1
OPERAIO QUAL.	4
OPERAIO SPECIALIZZATO	1
OPERATORE PORTINERIA	2
TECNICO RIABILITAZIONE PSICHIATRICA	2

L'anzianità di servizio media del personale, ovvero l'anzianità maturata dalla data di assunzione in servizio, è di 13 anni.

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

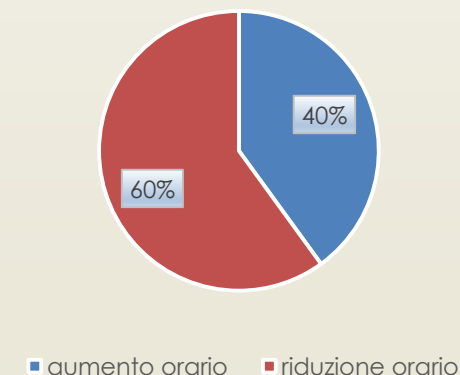


Per quanto riguarda la tipologia di rapporto di lavoro, si presenta innanzitutto una fotografia al 31/12/2023 della suddivisione del personale sulla base dell'orario di lavoro: a tempo pieno (36 ore settimanali) e a tempo ridotto.



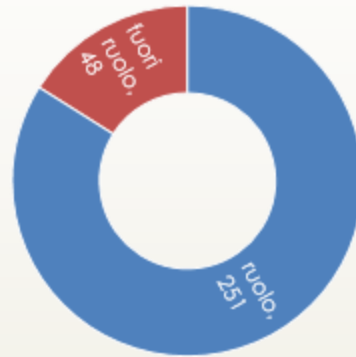
Si evidenzia inoltre che nel corso dell'anno sono state effettuate 30 trasformazioni di orario (di cui 23 temporanee e 7 definitive), nell'ottica di favorire nei limiti dettati dalla turnistica e dalle esigenze organizzative dei diversi servizi la conciliazione vita-lavoro del personale.

Tipologie Trasformazioni Orario



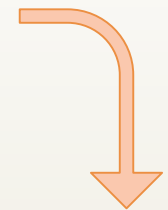
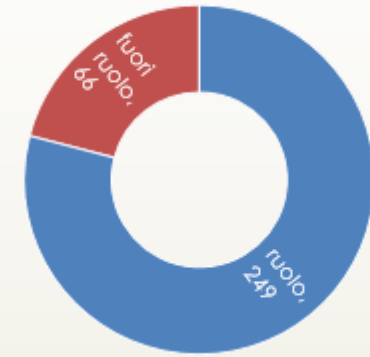
Soffermandosi sulla tipologia del rapporto di lavoro a tempo indeterminato e a tempo determinato, si vuole mettere a confronto la distribuzione del personale al 01.01.2023 e al 31.12.2023:

Distribuzione Personale al 01.01.2023

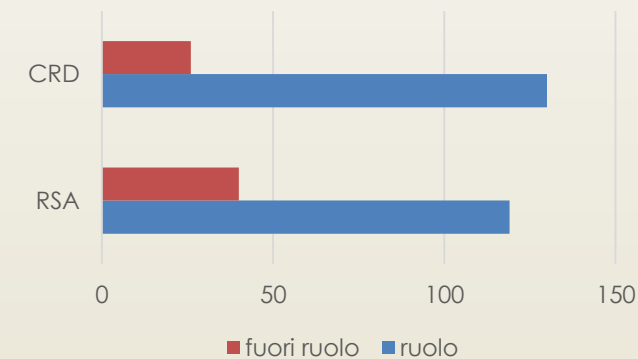


VS

Distribuzione Personale al 31.12.2023



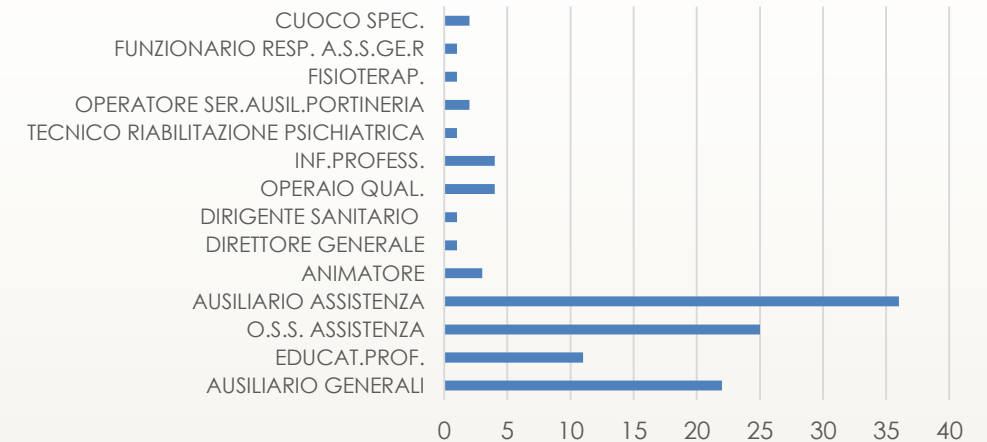
Il dato al 31.12.2023 tiene conto delle cessazioni intercorse e delle procedure di stabilizzazione avvenute nel corso dell'anno. Tali procedure hanno permesso di dare maggiore stabilità ai servizi e di conseguenza migliore qualità nei confronti dei residenti



Personale a tempo determinato – anno 2023

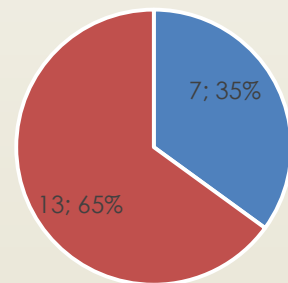
Nel corso dell'anno si sono registrati **114 rapporti di lavoro a tempo determinato**.

Distribuzione per figura professionale



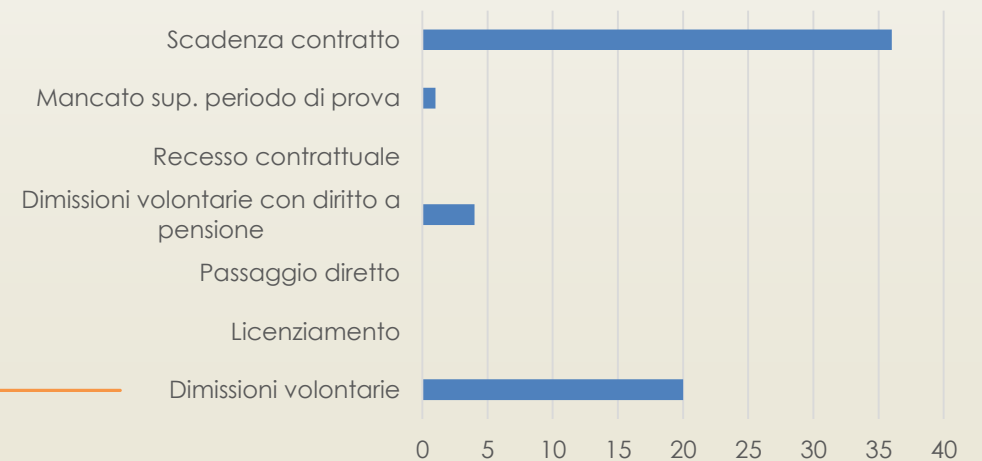
Personale cessato – anno 2023

Nel corso dell'anno si sono registrate **61 cessazioni**.



■ ruolo ■ fuori ruolo

Distribuzione cessazioni



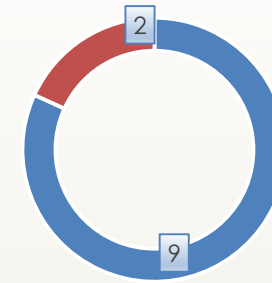
Personale assunto in ruolo – anno 2023

Nel corso dell'anno si sono registrate 11 assunzioni in ruolo.

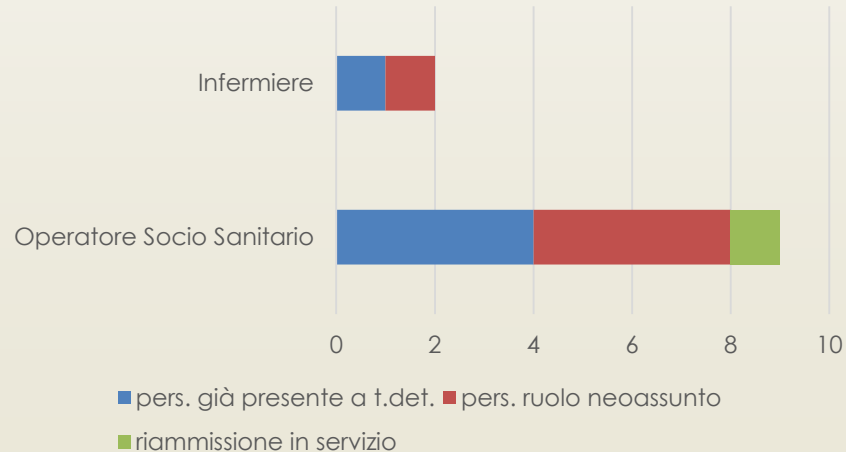
Figura professionale	Scorrimento precedenti graduatorie	Riammissione in servizio
Operatore Socio Sanitario	8	1
Infermiere	2	0



Assunzioni e inquadramenti in ruolo

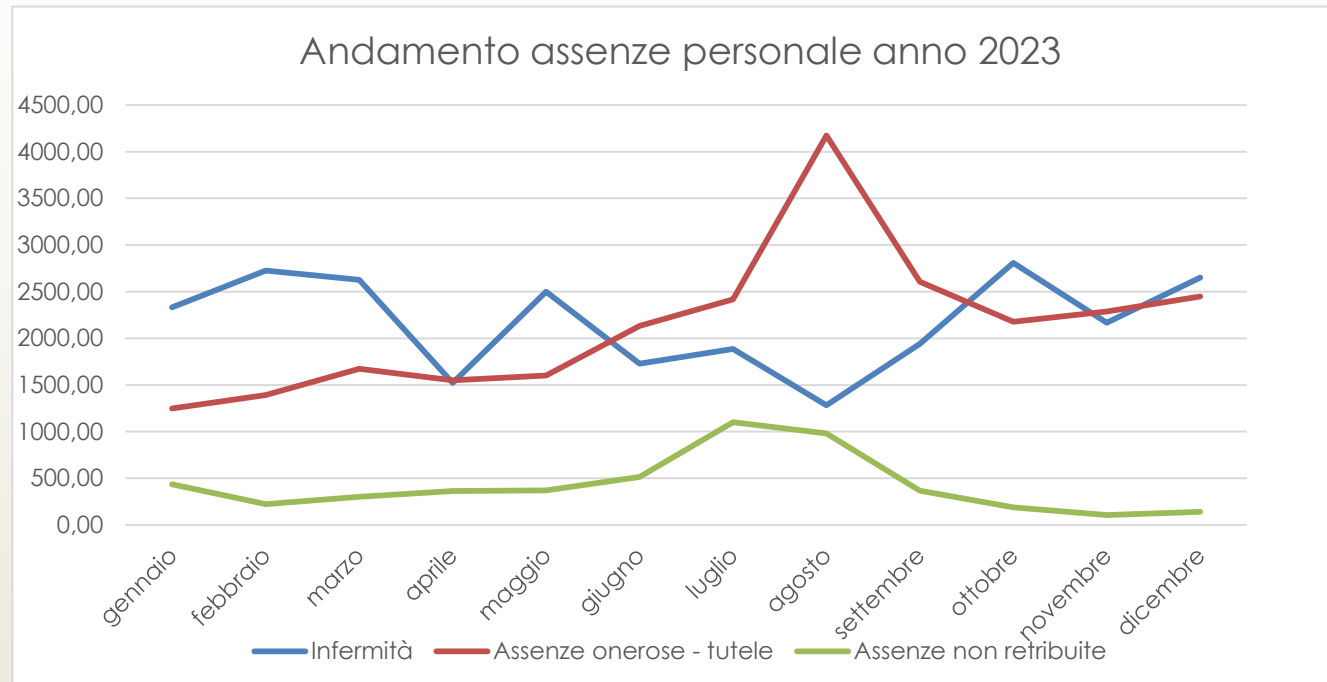


■ Operatore Socio Sanitario ■ Infermiere



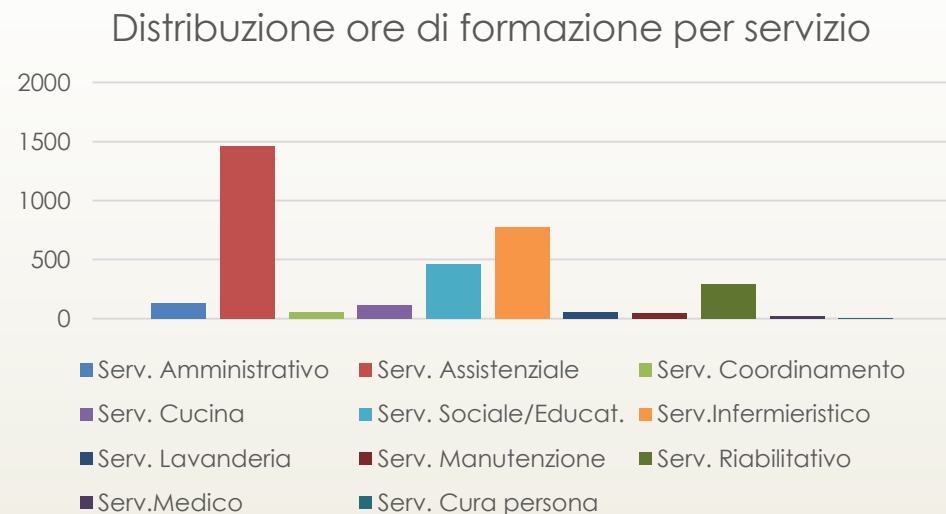
Entrando maggiormente nel dettaglio del personale assunto in ruolo, si sottolinea la suddivisione tra personale già in servizio a tempo determinato, personale di nuova assunzione e riammissione in servizio.

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



- Infermità: rientrano in tale categoria tutte le assenze legate all'infermità e all'infortunio
- Assenze onerose: rientrano in tale categoria tutte le tipologie di assente retribuite ulteriori all'infermità
- Assenze non retribuite: rientrano in tale categoria tutte le assenze non retribuite

Nell'anno 2023 inoltre sono state erogate 3.411,83 ore di formazione, così distribuite:

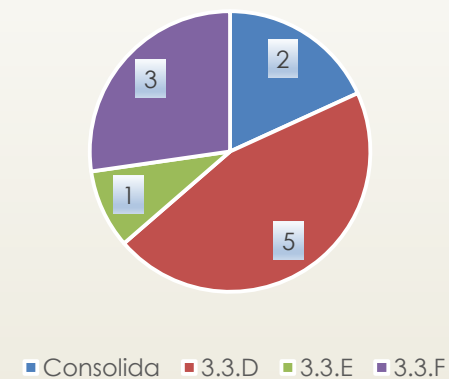


- n. 292 dipendenti che hanno svolto almeno un'attività formativa
- n. 1.670,10 crediti erogati
- n. 22,57 crediti medi erogati (calcolati su n. 74 professionisti sanitari)

All'interno dell'Ente hanno infine collaborato e prestato servizio a vario titolo **95 persone** non dipendenti:

	n. collaboratori
Lavori Socialmente Utili	11
Lavori di Pubblica Utilità	6
Volontari del Servizio Civile (SCUP)	0
Tirocinanti	39
Volontari	8 CRD 31 RSA

Personale LSU

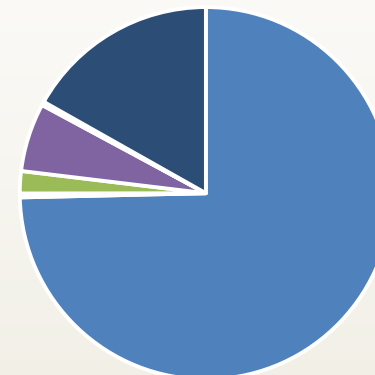


CAPITOLO 4 – RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE

I ricavi

AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI	10.377.352,01
COMUNE DI LEVICO TERME	46.732,00
COMUNE DI TRENTO	268.648,88
ALTRI ENTI LOCALI PROVINCIALI	827.361,34
ENTI PUBBLICI FUORI PROVINCIA	19.078,56
SOGGETTI DI DIRITTO PRIVATO	24.143,80
PERSONE FISICHE	2.339.877,36
	13.903.193,95

CLIENTI

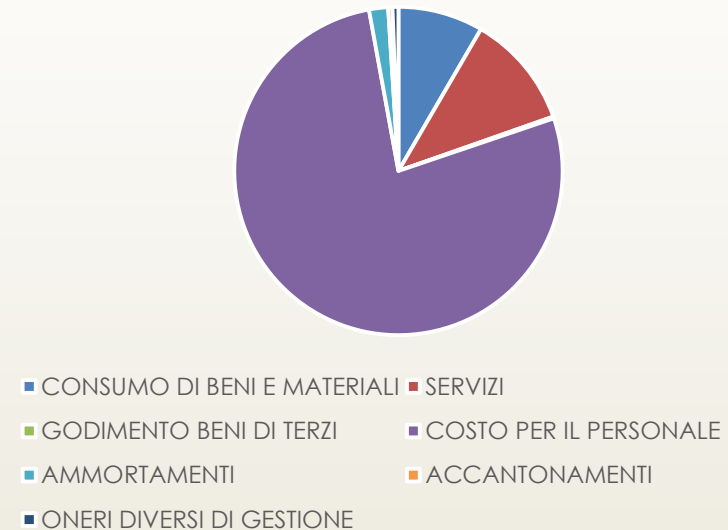


- AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI
- COMUNE DI LEVICO TERME
- COMUNE DI TRENTO
- ALTRI ENTI LOCALI PROVINCIALI
- ENTI PUBBLICI FUORI PROVINCIA
- SOGGETTI DI DIRITTO PRIVATO
- PERSONE FISICHE

I costi

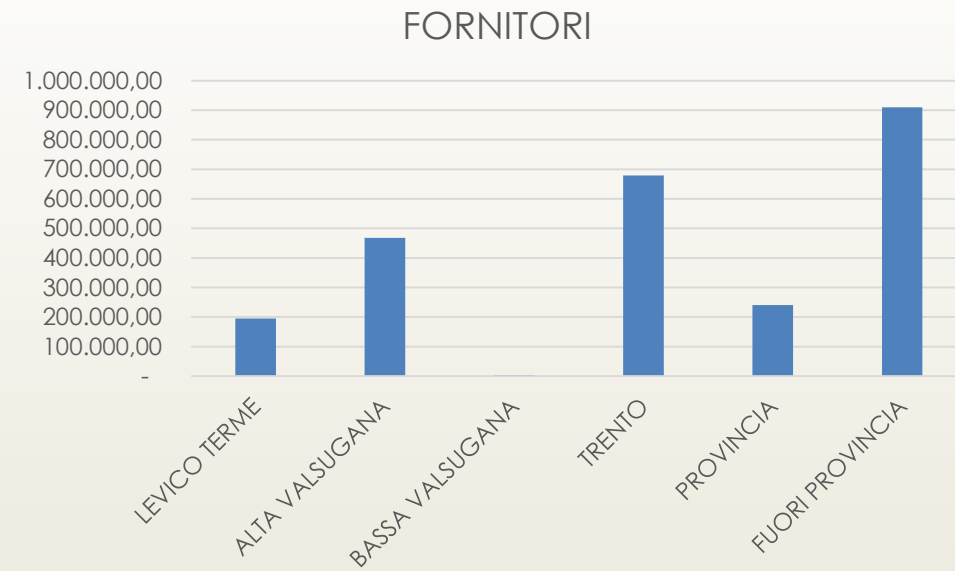
CONSUMO DI BENI E MATERIALI	-1.258.558
SERVIZI	-1.684.760
PREST. SERVIZI ASSIST.ALLA PERSONA	-241.914
SERVIZI APPALTATI	-448.544
MANUTENZIONI	-241.321
UTENZE	-374.723
CONSULENZE E COLLABORAZIONI	-105.353
ORGANI ISTITUZIONALI	-64.709
SERVIZI DIVERSI	-208.196
SERV.EDUC. E DI RECUP. SOC. E LAVOR.	
GODIMENTO BENI DI TERZI	-26.604
COSTO PER IL PERSONALE	-11.598.107
AMMORTAMENTI	-281.411
ACCANTONAMENTI	-63.194
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	-87.313

Composizione dei costi



Distribuzione ricchezza sul territorio

LEVICO TERME	194.955,89
ALTA VALSUGANA	467.995,33
BASSA VALSUGANA	3.408,02
TRENTO	678.734,91
PROVINCIA	240.034,65
FUORI PROVINCIA	910.256,94
	2.495.385,74





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
48%	48%	0	0	0

Raccolti 25 questionari
33%

Raccolti 62 questionari
50%

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
48%	48%	0	0	0