



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

BILANCIO SOCIALE ANNO 2024



LETTERA DELLA PRESIDENTE

E' con soddisfazione che presentiamo il Bilancio Sociale 2024 dell'APSP Levico Curae, inteso come fotografia di un altro anno dedicato alla cura, al benessere e alla dignità delle persone che vivono nelle nostre 'case'.

Anche l'anno di riferimento è stato caratterizzato da scelte importanti, che hanno richiesto programmazione, impegno e senso di responsabilità, diffusi ad ogni livello. Il pensiero naturalmente non va solo alle attività di miglioramento strutturale, ma anche e soprattutto alla revisioni organizzative più o meno profonde ed organiche che hanno caratterizzato tutte le aree di attività aziendale.

Eppure, tra le tante cose realizzate, dal bilancio 2024 emerge in particolare la crescente attenzione per il tema dell'integrazione con il territorio: la nostra APSP continua ad essere sempre di più un punto di riferimento per la comunità di Levico Terme, collaborando attivamente con le istituzioni e le associazioni locali.

Guardiamo al futuro dunque con la consapevolezza delle sfide che ci attendono, ma anche con la certezza che la strada intrapresa — basata sulla trasparenza, la condivisione e l'umanizzazione dei servizi — sia quella giusta per garantire risposte adeguate ai bisogni dei nostri utenti e delle loro famiglie.

Vi invitiamo alla lettura di queste pagine, auspicando che possano trasmettere il valore del lavoro svolto e la passione che anima ogni nostra scelta.

*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 Sbetti;
- 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 terza 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

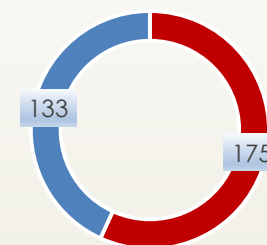
Il genere

Nell'anno 2024 nell'A.P.S.P. Levico CURAE hanno vissuto **308 residenti**, così suddivisi nei diversi servizi:

CASA SOGGIORNO	5
CENTRO DISABILI RESIDENZIALE	83
CENTRO DIURNO	35
RSA	185

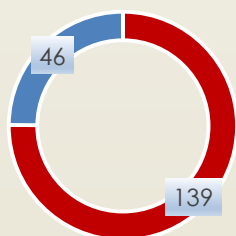
Per quanto riguarda il genere, si evidenzia una prevalenza di residenti donne.

Utenza - Genere



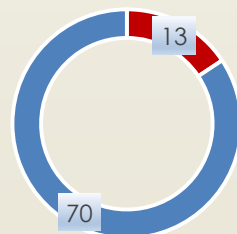
■ Donne ■ Uomini

Genere - RSA



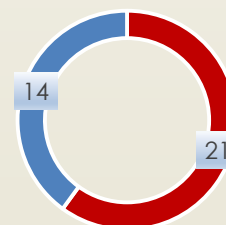
■ Donne ■ Uomini

Genere - Centro residenziale per persone con disabilità



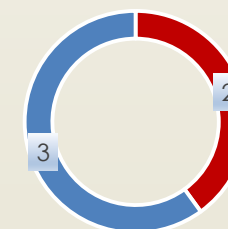
■ Donne ■ Uomini

Genere - Centro Diurno



■ Donne ■ Uomini

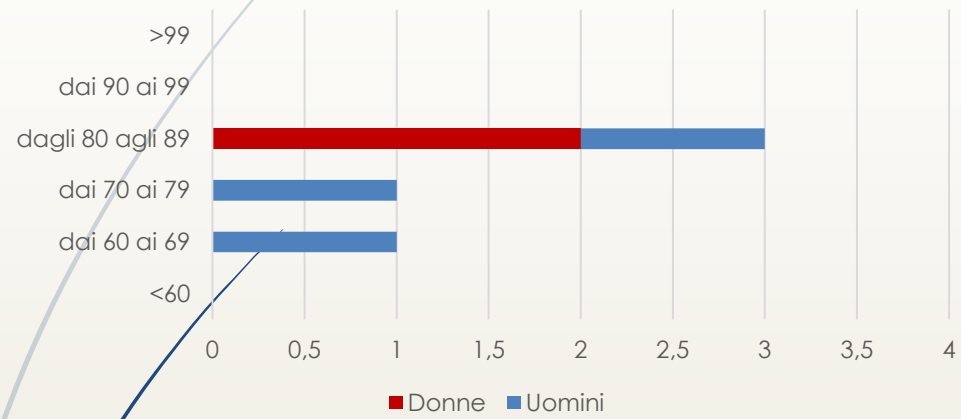
Genere - Abitare accompagnato



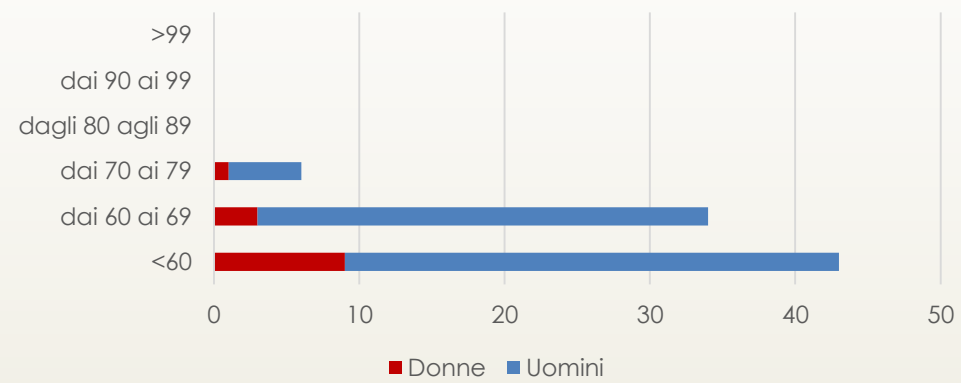
■ Donne ■ Uomini

- Età media RSA: 86 anni
- Età media CRD: 57 anni
- Età media CD: 83 anni
- Età media casa soggiorno: 78 anni

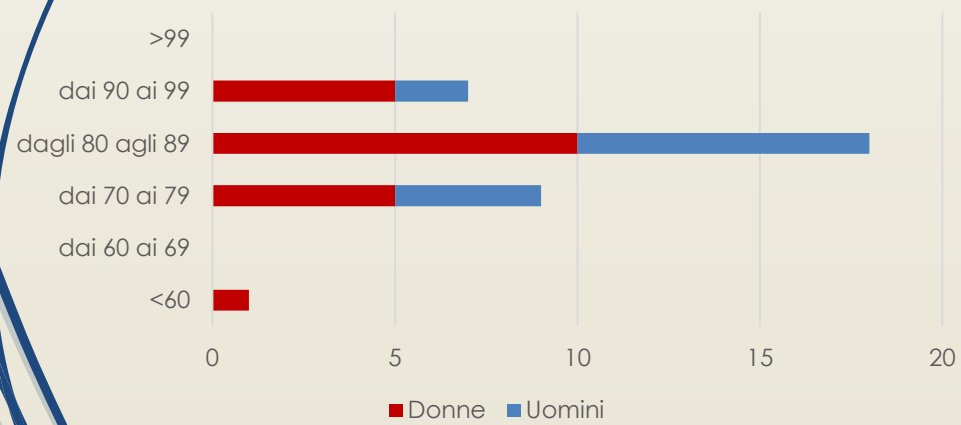
Utenza - Abitare accompagnato



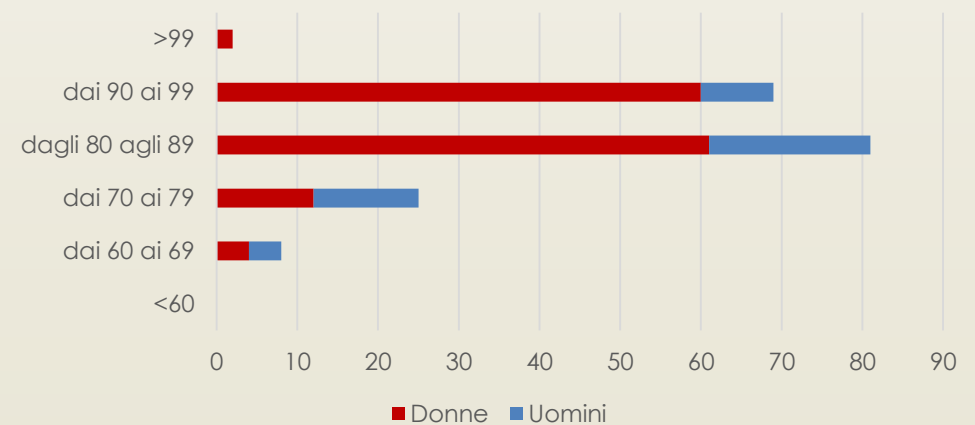
Utenza - Età Centro Residenziale per Persone con Disabilità



Utenza - Età Centro Diurno



Utenza - Età RSA



RSA

PERMANENZA	2024	UOMINI	DONNE
presenza media annua	2,42	2,52	2,39

ESCLUSI POSTI LETTO SOLLIEVO

PERMANENZA	2022	UOMINI	DONNE
presenza media annua	2,80	2,69	2,85

INDICE DI ROTAZIONE 1,21

Quante persone si sono avvicendate su ogni posto disponibile

INDICE UTILIZZO GENERALE	99,69%
indice utilizzo p.l. sollievo	91%
indice utilizzo p.l. negoziati e non	100%

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

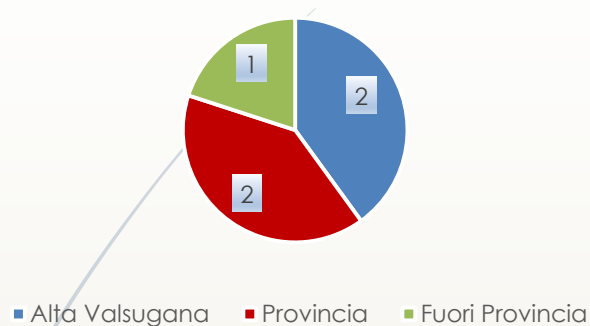
Centro Residenziale per persone con Disabilità

PERMANENZA	2024	UOMINI	DONNE
presenza media annua	26,73	29,35	12,61

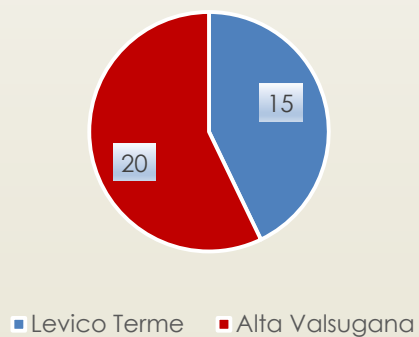
Presso il CRD – Levico CURAE non si sono registrati nuovi ingressi bensì un graduale ridimensionamento dell'utenza per decessi e per trasferimenti presso RSA

La provenienza

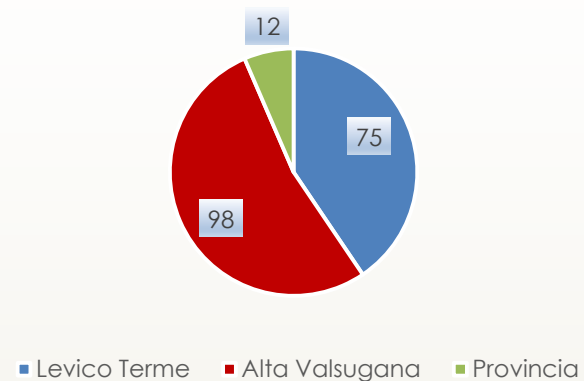
Abitare accompagnato



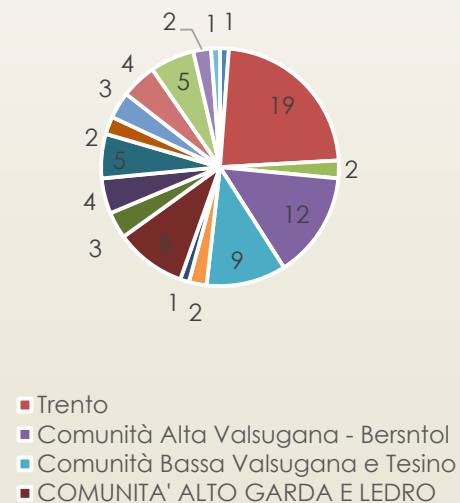
Centro diurno



RSA



Centro Residenziale per persone con Disabilità

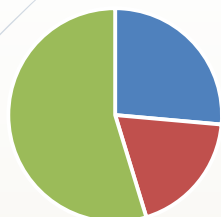


* in evidenza i centri di provenienza più significativi, i rimanenti riguardano le altre Comunità di valle della provincia

Le caratteristiche

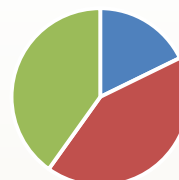
RSA

MOBILITA' RSA



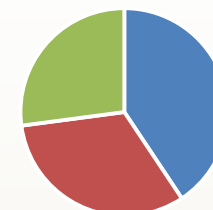
■ si sposta da solo ■ si sposta assistito ■ non si sposta

FUNZIONALE RSA



■ autonomo o quasi ■ dipendente
■ totalmente dipendente

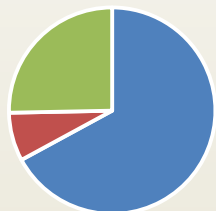
SPSMQ RSA



■ lucido ■ confuso ■ molto confuso o stuporoso

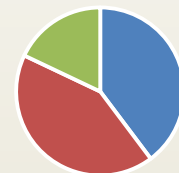
Centro Residenziale per persone con Disabilità

MOBILITA' CRD



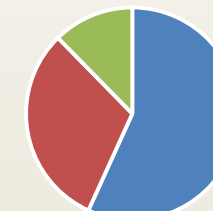
■ si sposta da solo ■ si sposta assistito ■ non si sposta

FUNZIONALE CRD



■ autonomo o quasi ■ dipendente
■ totalmente dipendente

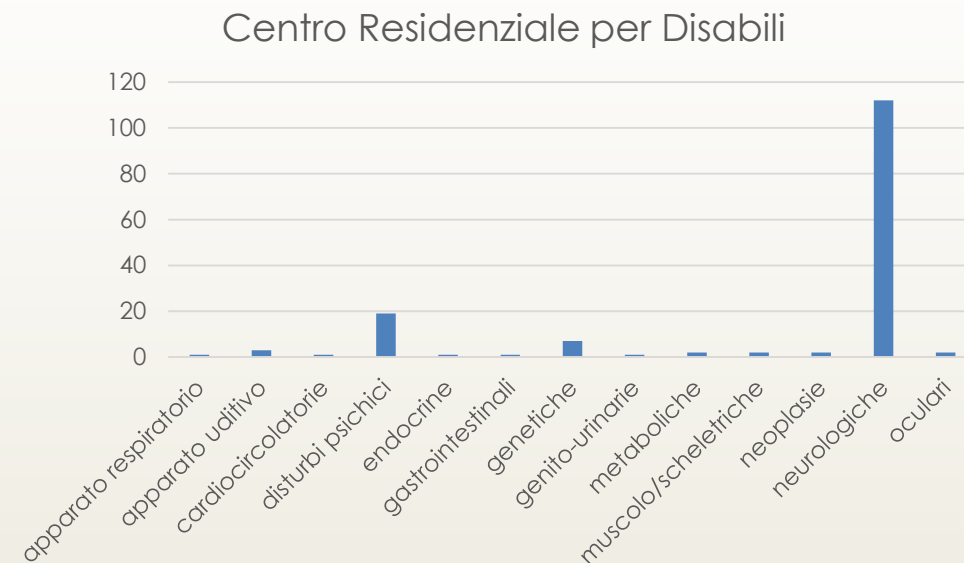
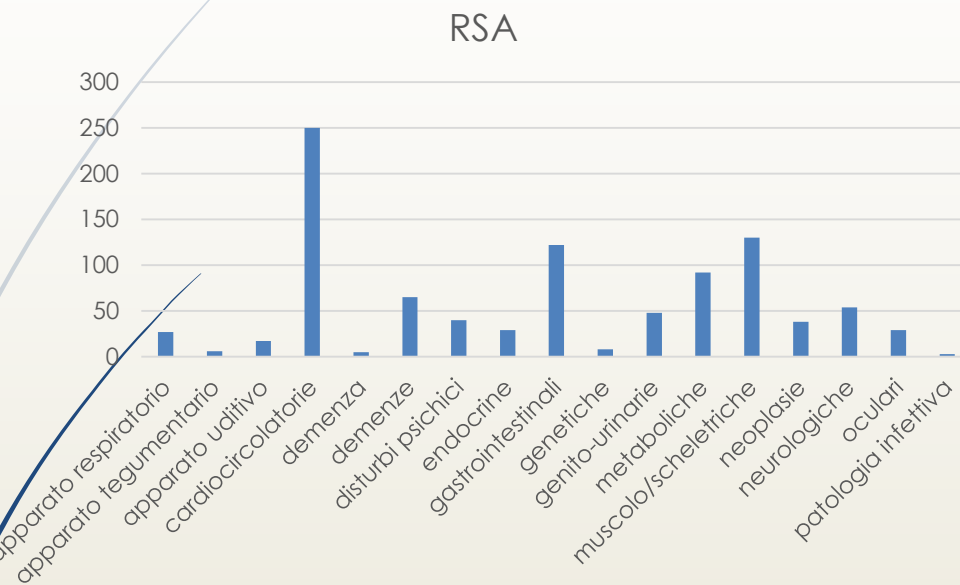
SPMSQ CRD



■ 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 o 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.



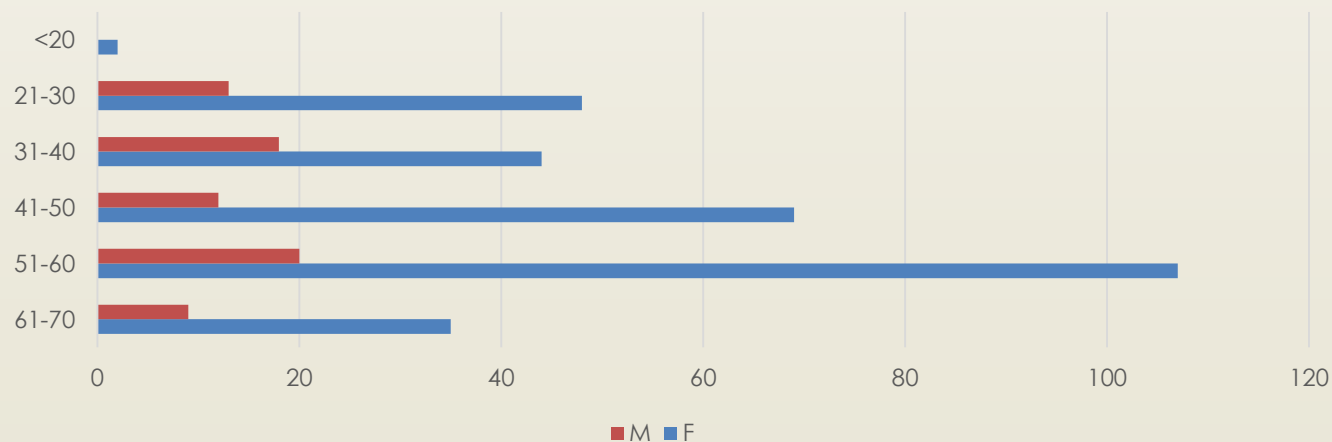
Data la diversità dell'utenza risulta difficile un raffronto sulle medesime categorie di patologie, infatti come rappresentato nei grafici se nell'anziano prevalgono i disturbi cardiocircolatori, nel disabile si nota una netta prevalenza dei disturbi neurologici

CAPITOLO – RISORSE UMANE

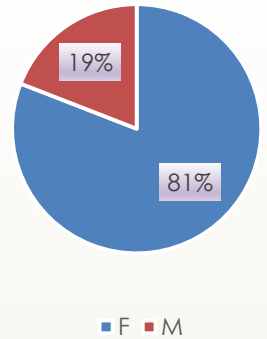
Nel corso dell'anno 2024 hanno prestato la loro attività lavorativa nei diversi servizi dell'Ente **377** persone.

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:

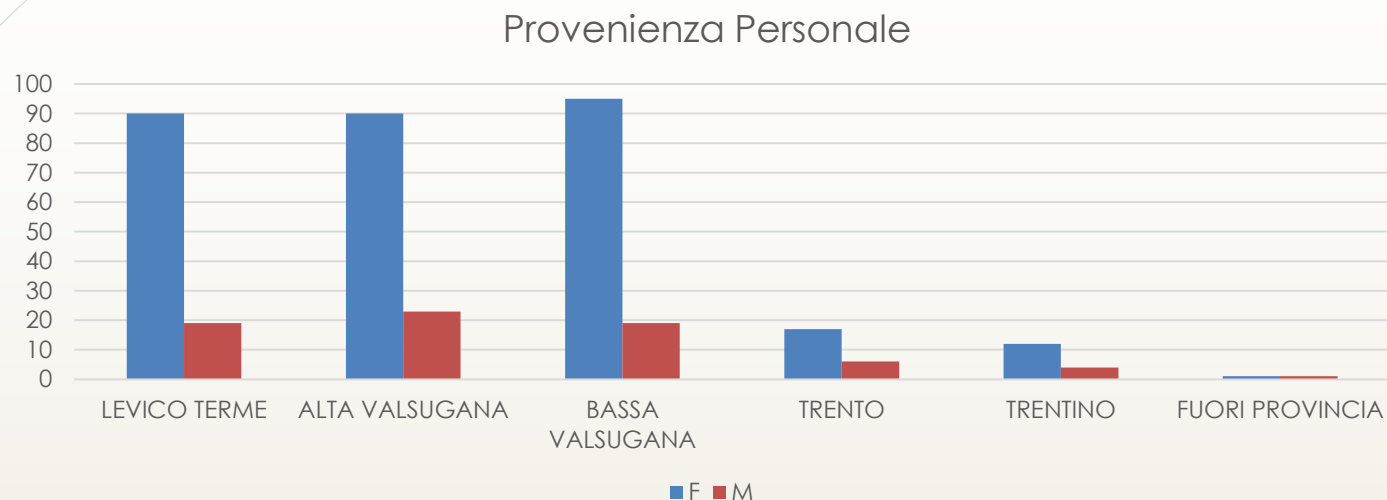


Genere

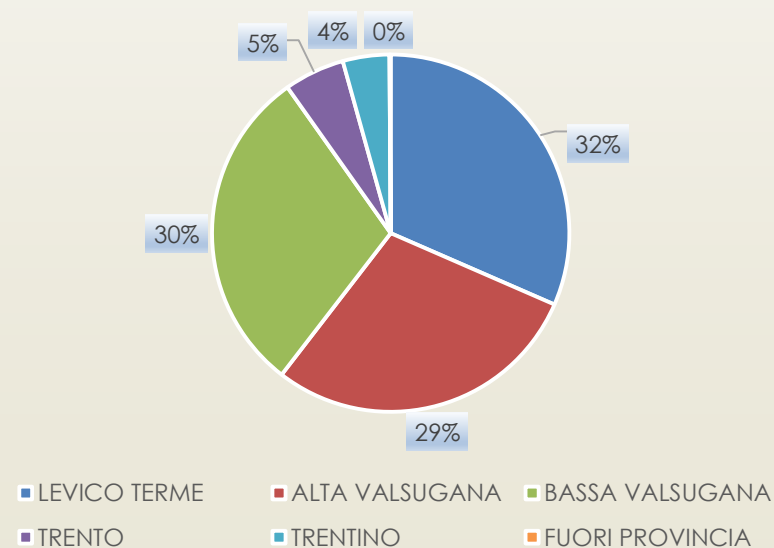


Minor anzianità genere Femminile	20 anni
Maggior anzianità genere Femminile	67 anni
Minor anzianità genere Maschile	21 anni
Maggior anzianità genere Maschile	66 anni

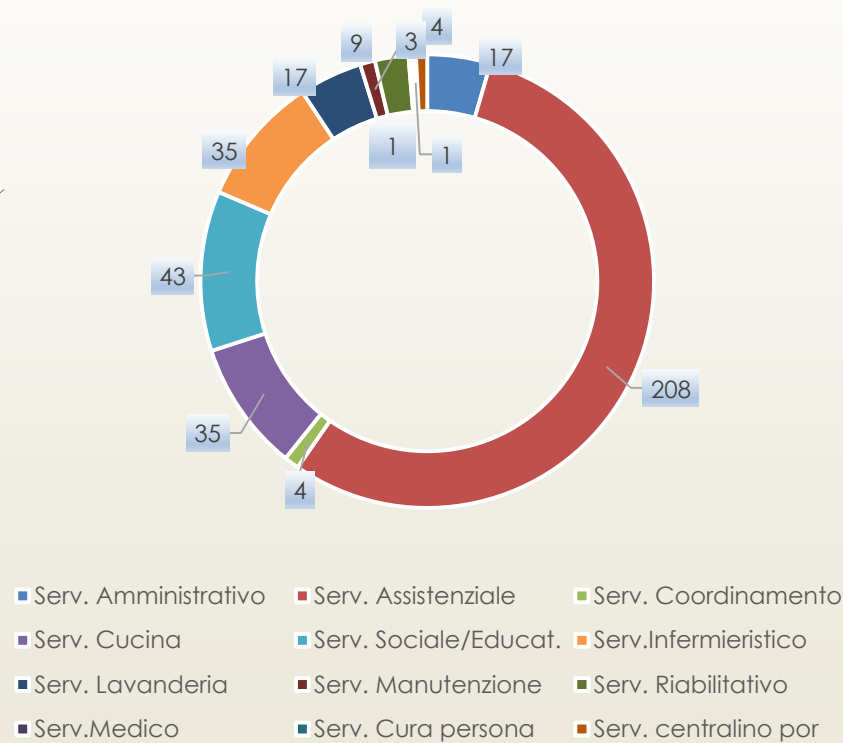
Per quanto riguarda la provenienza del personale, si evince come la grande maggioranza appartenga alla zona di Levico e della Valsugana:



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



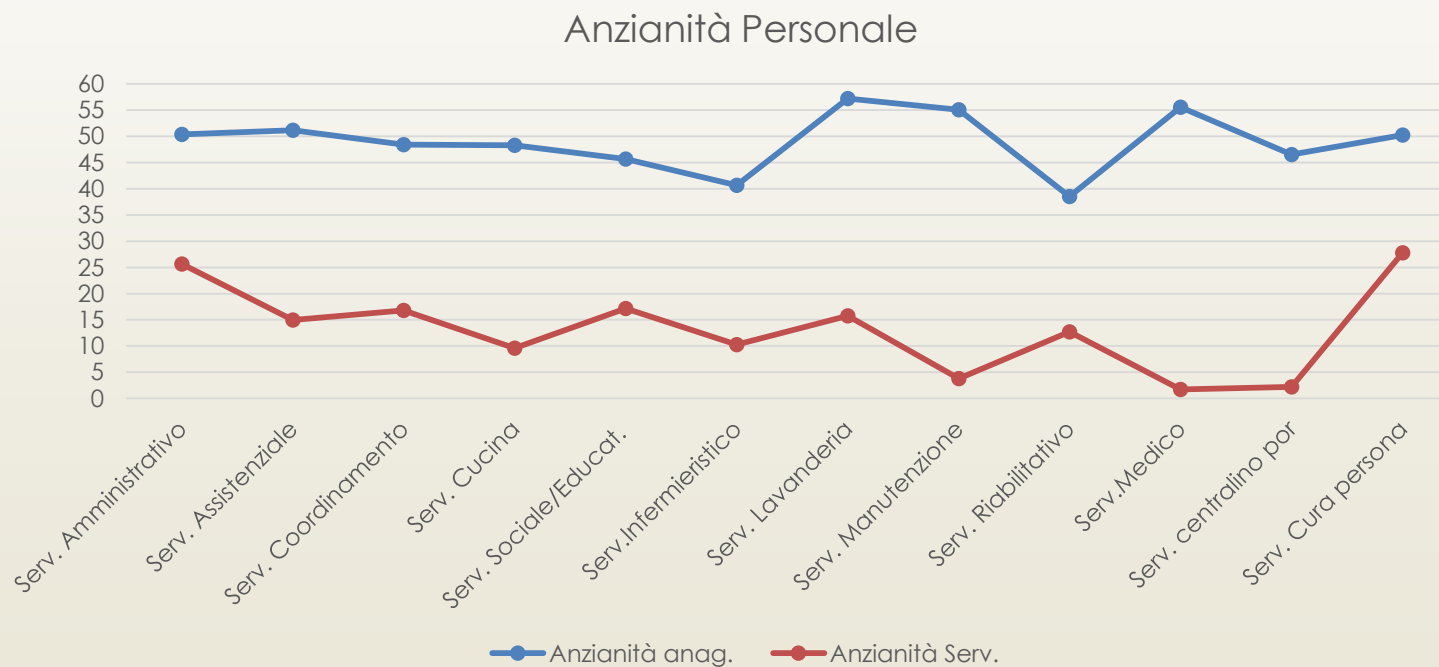
Analizzando più nel dettaglio il personale, esso può essere distinto sulla base della qualifica professionale e del servizio aziendale di appartenenza:



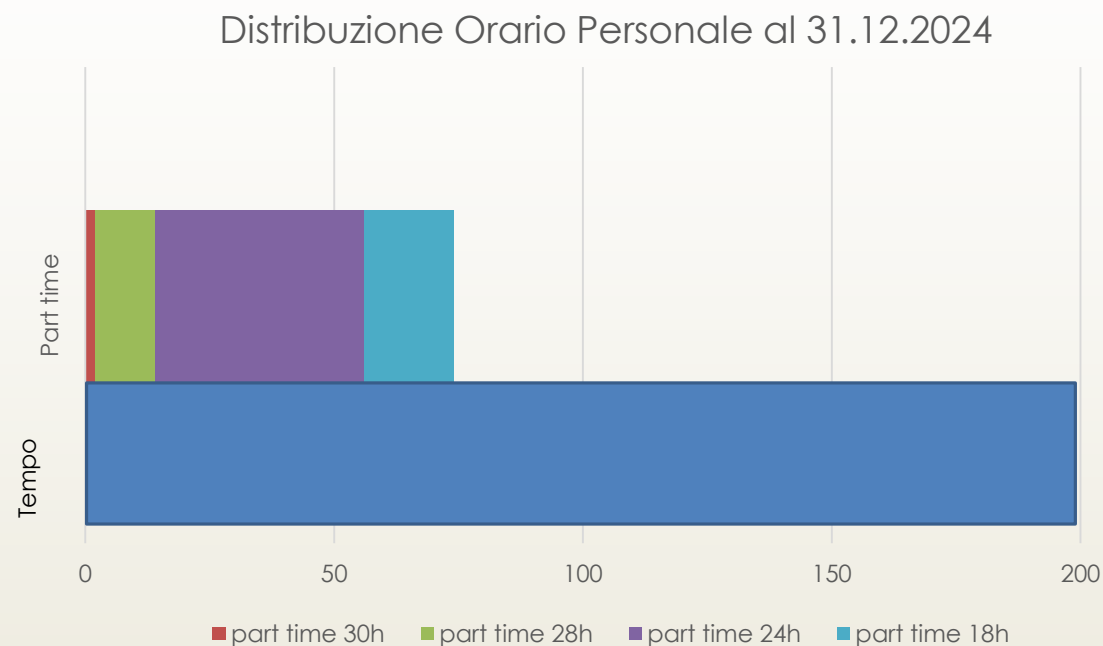
Qualifica	Unità
ANIMATORE	3
ASSIST.AMM.VO	11
COAD.AMM.VO	1
COLL.AMM.VO ECONOMO	1
COORD.S.S.A.	3
CUOCO	9
DIRETTORE GENERALE	1
DIRIGENTE SANITARIO	1
EDUCAT.PROF.	38
FISIOTERAP.	7
FUNZIONARIO SERV. AMMINISTRATIVO	3
FUNZIONARIO COORDINATORE	4
INF.PROFESS.	35
PERSONALE ASSISTENZIALE	206
PERSONALE SERV. GENERALI	43
OP.SPEC.PARRUCCHIERA	1
OPERAIO QUAL.	3
OPERAIO SPECIALIZZATO	1
OPERATORE PORTINERIA	3
TECNICO RIABILITAZIONE PSICHIATRICA	3

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:

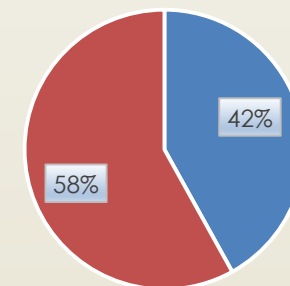


Per quanto riguarda la tipologia di rapporto di lavoro, si presenta innanzitutto una fotografia al 31/12/2024 della suddivisione del personale sulla base dell'orario di lavoro: a tempo pieno (36 ore settimanali) e a tempo ridotto.



Si evidenzia inoltre che nel corso dell'anno sono state effettuate 31 trasformazioni di orario (di cui 28 temporanee e 3 definitive), nell'ottica di favorire nei limiti dettati dalla turnistica e dalle esigenze organizzative dei diversi servizi la conciliazione vita-lavoro del personale.

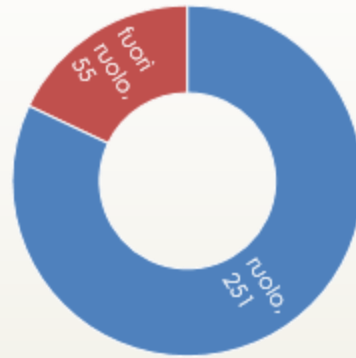
Tipologie Trasformazioni Orario



■ aumento orario ■ riduzione orario

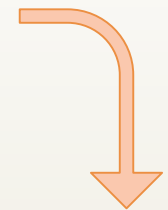
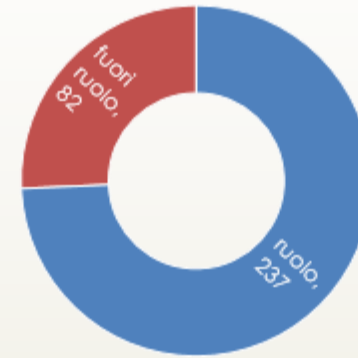
Soffermandosi sulla tipologia del rapporto di lavoro a tempo indeterminato e a tempo determinato, si vuole mettere a confronto la distribuzione del personale al 01.01.2024 e al 31.12.2024:

Distribuzione Personale al 01.01.2024

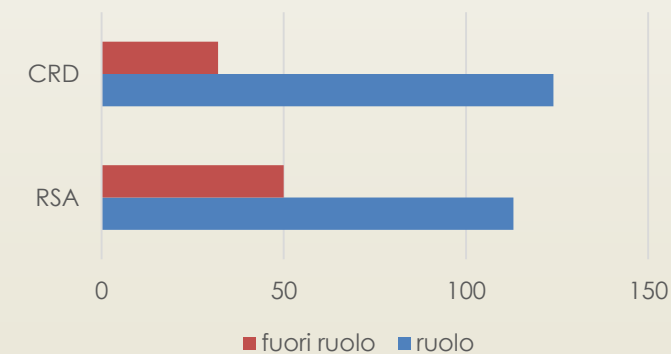


VS

Distribuzione Personale al 31.12.2024



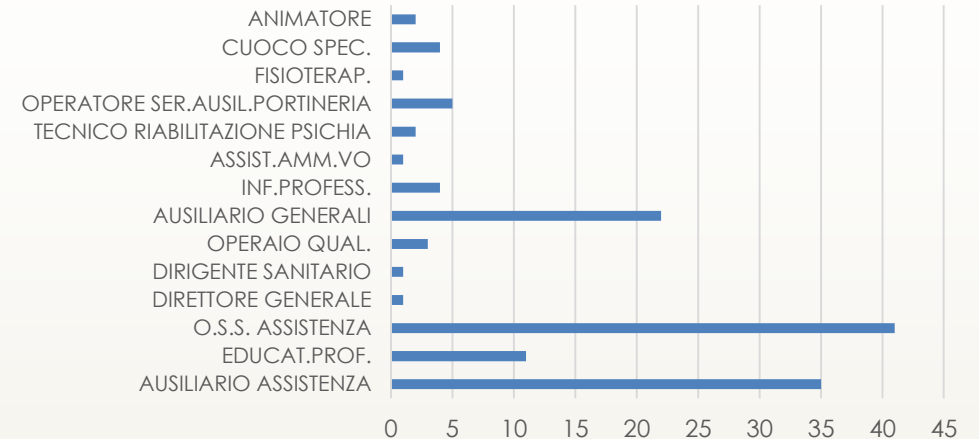
Il dato al 31.12.2024 tiene conto delle cessazioni intercorse e delle procedure di stabilizzazione avvenute nel corso dell'anno. Tali procedure hanno permesso di dare maggiore stabilità ai servizi e di conseguenza migliore qualità nei confronti dei residenti



Personale a tempo determinato – anno 2024

Nel corso dell'anno si sono registrati **133 rapporti** di lavoro a tempo determinato.

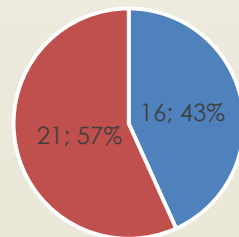
Distribuzione per figura professionale



Personale cessato – anno 2024

Nel corso dell'anno si sono registrate **86 cessazioni**.

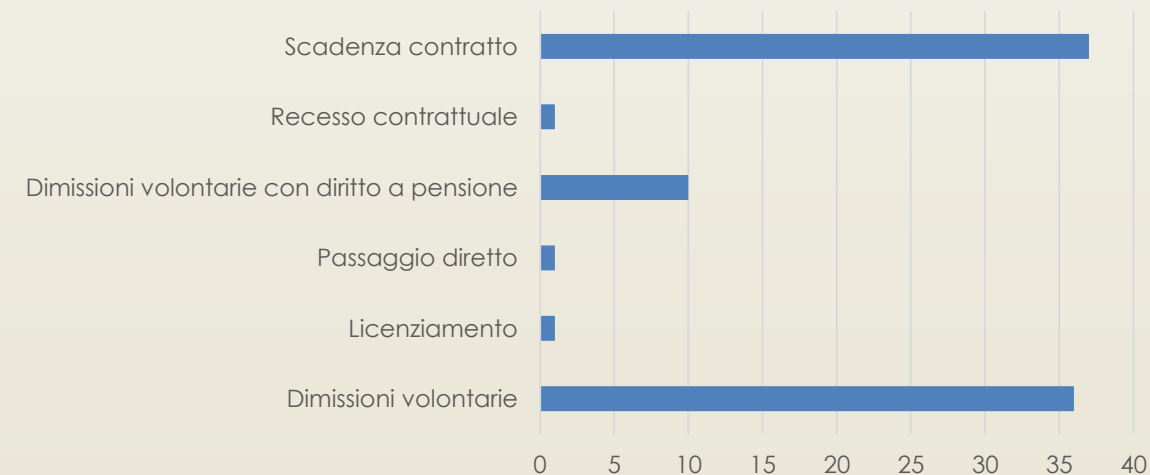
dimissioni volontarie/passaggi diretti



■ ruolo ■ fuori ruolo



Distribuzione cessazioni



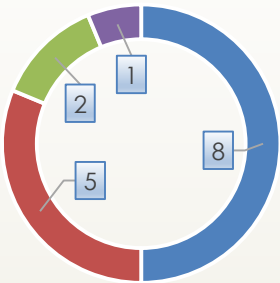
Personale assunto in ruolo – anno 2024

Nel corso dell'anno si sono registrate 16 assunzioni in ruolo.

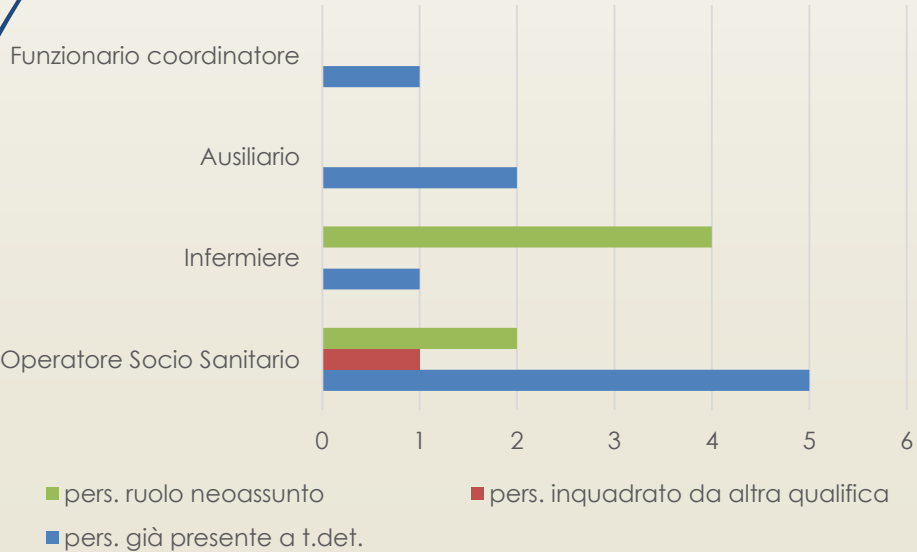
Figura professionale	Concorso anno 2024	Scorrimento precedenti graduatorie
Funzionario coordinatore	1	0
Operatore Socio Sanitario	4	4
Infermiere	4	1
Ausiliario	0	2



Assunzioni e inquadramenti in ruolo

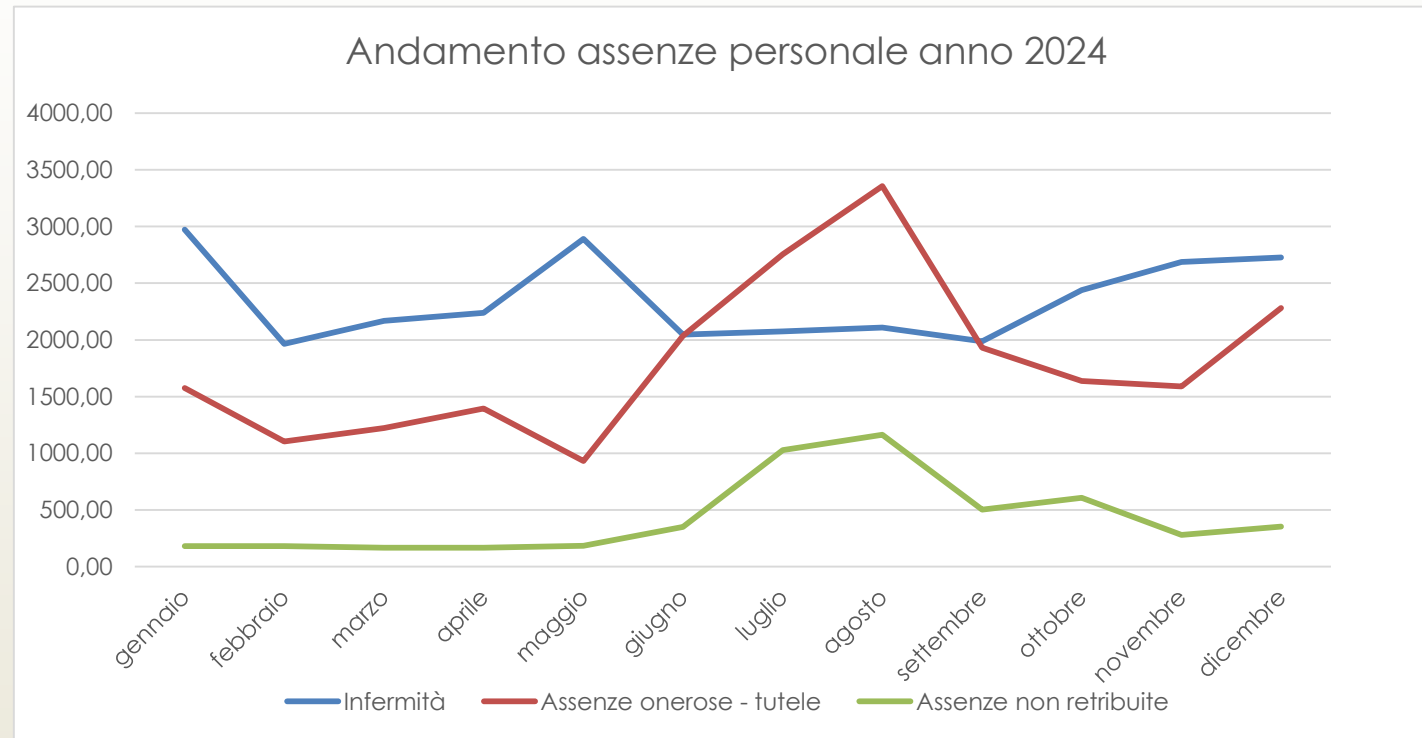


■ Operatore Socio Sanitario ■ Infermiere
■ Ausiliario ■ Funzionario coordinatore



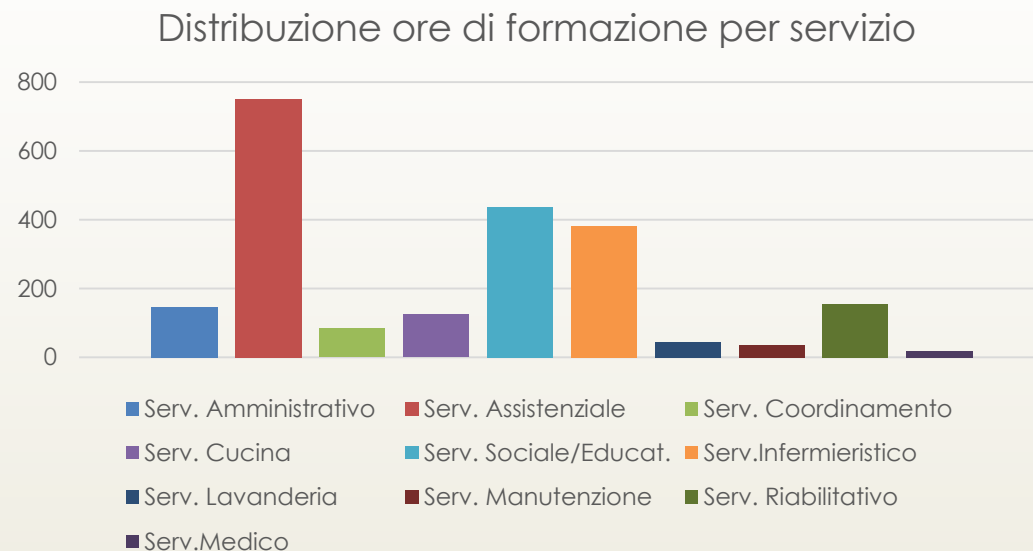
Entrando maggiormente nel dettaglio del personale assunto in ruolo, si sottolinea la suddivisione tra personale già in servizio a tempo determinato, personale di nuova assunzione e personale inquadrato da altra qualifica.

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 2024 inoltre sono state erogate 2.172,85 ore di formazione, così distribuite:

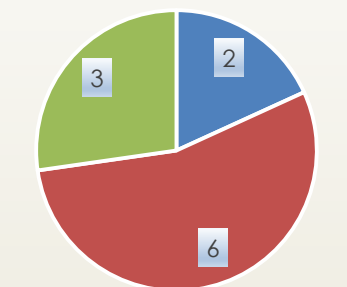


- n. 261 dipendenti che hanno svolto almeno un'attività formativa
- n. 859,10 crediti erogati
- n. 9,87 crediti medi erogati (calcolati su n. 87 professionisti sanitari)

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

	n. collaboratori
Lavori Socialmente Utili	11
Lavori di Pubblica Utilità	9
Volontari del Servizio Civile (SCUP)	0
Tirocinanti	38
Volontari	10 CRD 33 RSA

Personale LSU



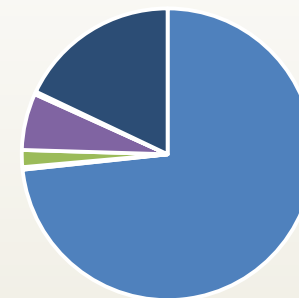
■ Consolida ■ 3.3.D ■ 3.3.F

CAPITOLO 4 – RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE

I ricavi

AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI	10.344.833,56
COMUNE DI LEVICO TERME	38.970,40
COMUNE DI TRENTO	266.351,56
ALTRI ENTI LOCALI PROVINCIALI	886.974,00
ENTI PUBBLICI FUORI PROVINCIA	19.078,56
SOGGETTI DI DIRITTO PRIVATO	24.059,94
PERSONE FISICHE	2.530.390,24
	14.110.658,26

CLIENTI

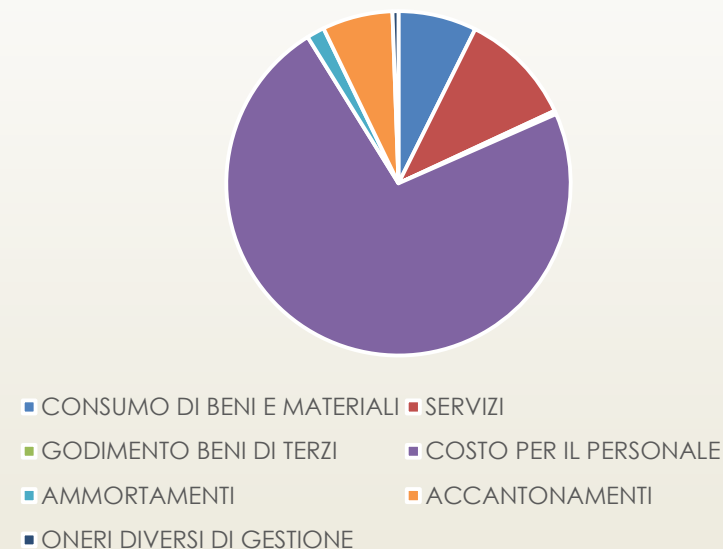


- AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI
- COMUNE DI LEVICO TERME
- COMUNE DI TRENTO
- ALTRI ENTI LOCALI PROVINCIALI
- ENTI PUBBLICI FUORI PROVINCIA
- SOGGETTI DI DIRITTO PRIVATO
- PERSONE FISICHE

I costi

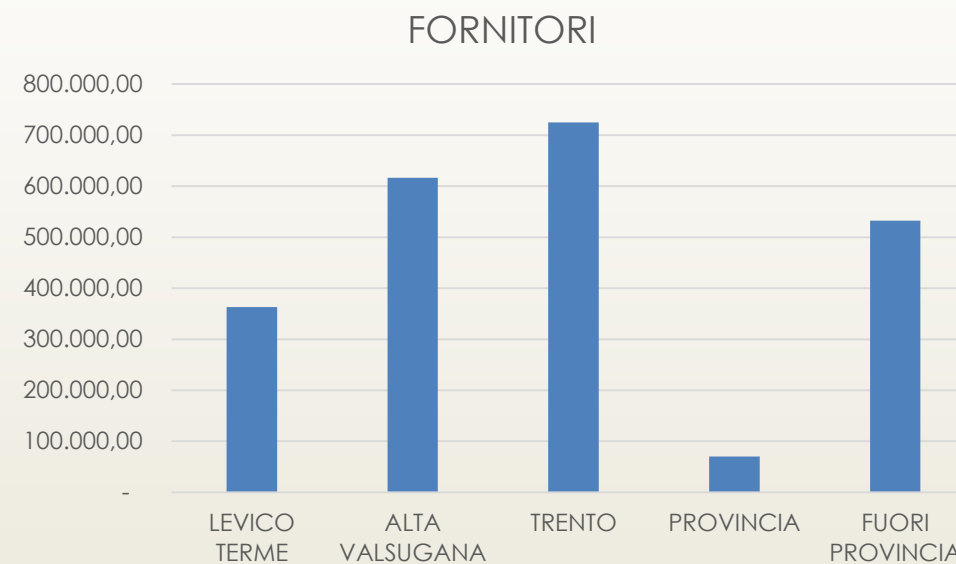
CONSUMO DI BENI E MATERIALI	-1.291.272
SERVIZI	-1.883.473
PREST. SERVIZI ASSIST.ALLA PERSONA	-349.571
SERVIZI APPALTATI	-446.437
MANUTENZIONI	-261.461
UTENZE	-430.581
CONSULENZE E COLLABORAZIONI	-118.529
ORGANI ISTITUZIONALI	-67.424
SERVIZI DIVERSI	-209.470
SERV.EDUC. E DI RECUP. SOC. E LAVOR.	
GODIMENTO BENI DI TERZI	-58.132
COSTO PER IL PERSONALE	-12.773.346
AMMORTAMENTI	-293.304
ACCANTONAMENTI	-1.160.907
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	-98.387

Composizione dei costi



Distribuzione ricchezza sul territorio

LEVICO TERME	363.044,20
ALTA VALSUGANA	616.205,72
TRENTO	724.737,43
PROVINCIA	70.072,36
FUORI PROVINCIA	532.564,28
	2.306.623,99





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
67%	30%	4%	0	0

Raccolti 27 questionari
36%

Raccolti 49 questionari
40%

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
71%	20%	8%	0	0