

**Civica di Trento**  
Azienda pubblica di servizi alla persona

Bilancio preventivo economico annuale (budget)  
dell'esercizio 2017

## **RELAZIONE ILLUSTRATIVA**

Parte integrante e sostanziale della deliberazione n. 26 dd. 29.12.2016

Trento, 29.12.2016

**IL DIRETTORE**  
*f.to dott. Mario Chini*

**IL PRESIDENTE**  
*f.to dott. Giancarlo Paolazzi*

Per l'anno 2017 e per il triennio 2017- 2019 il contesto generale in cui la Civica si trova ad operare oltre a confermare il persistere sia a livello europeo che nazionale di una situazione economica difficile, anche se in parziale miglioramento, registra una situazione di effervescenza a livello provinciale con ipotesi di riorganizzazione del sistema delle APSP finalizzato a garantire un progressivo recupero di margini di qualità, efficienza e economicità nella gestione uniformando, nel contempo, lo standard di servizio offerto sul territorio provinciale ai cittadini-utenti interessati.

Già da tempo, su sollecitazione e chiara indicazione da parte della Provincia Autonoma di Trento, gli attori della filiera dei servizi dedicati agli anziani con le svariate esigenze assistenziali generate dalle condizioni psico fisiche e sociali stanno elaborando e, dove possibile, condividendo un percorso di aggregazione delle realtà esistenti nei vari ambiti territoriali al fine di raggiungere gli obiettivi appena indicati.

Nel contesto in cui opera, la Civica ha già manifestato da tempo la sua disponibilità di impegnarsi per implementare e sostenere in prima istanza programmi, progetti ed azioni finalizzate a condividere servizi e modalità operative con l'obiettivo, a breve, di promuovere percorsi di aggregazione delle tre APSP presenti così da garantire ai cittadini di Trento una maggiore omogeneità di servizi e di trattamento in generale in caso di fruizione dei servizi socio assistenziali e sanitari erogati.

Del resto, sotto questo aspetto, la Civica già da anni collabora costantemente con l'APSP Margherita Grazioli di Povo per l'acquisizione di beni e servizi. All'attualità sta completando la gara per l'affidamento del servizio di ristorazione e del servizio infermieristico notturno. Nel recente passato già è stato affidato congiuntamente il servizio di manutenzione degli ascensori/montacarichi, il servizio di trasporto degli utenti del centro diurno e la fornitura dei presidi per incontinenti, con rilevanti risparmi in termini economici.

Il 2017 si presenta quindi come il periodo durante il quale arrivare ad una definizione chiara e dettagliata dei servizi da gestire in condivisione al fine di arrivare preparati a gestire in modo aggregato le tre aziende, consentendo di programmare un percorso di efficientamento delle APSP nel Comune di Trento. A questo proposito è bene ricordare che, a partire dal 2017, è attivata a regime la centrale di committenza provinciale incardinata nell'APAC (agenzia provinciale per gli appalti e i contratti) con l'obiettivo di poter avere anche per il comparto delle APSP il riferimento di un 'general contractor' per quanto concerne l'acquisizione di beni e servizi di comune utilizzo ( ad esempio servizio di ristorazione, servizio di lavanolo biancheria, servizio di pulizia ambientale...).

A tale proposito le strutture amministrative delle aziende interessate si sono già attivate al fine di proporre ai rispettivi consigli di amministrazione ipotesi percorribili e condivise di gestione associata da subito e di possibile aggregazione delle aziende nel prossimo futuro.

Ciò premesso, il governo nazionale e quello provinciale hanno confermato l'adozione, per i prossimi anni, di misure e direttive finalizzate al mantenimento di una situazione contabile e finanziaria in grado di garantire il contenimento della spesa pubblica.

Nello specifico la Provincia Autonoma di Trento ha previsto l'incremento delle risorse attribuite alle APSP della provincia di Trento dell'importo necessario per accreditare 55 nuovi posti letto presso l'Azienda De Tschiderer che ha ultimato i lavori di ampliamento e ristrutturazione dell'immobile in Via Piave.

Oltre a questo ha previsto il trasferimento di euro 5.756.110 occorrenti a fronteggiare l'aumento derivante dal rinnovo del contratto di lavoro dei dipendenti. Importo consistente che non ha permesso, ovviamente, di effettuare alcun altro intervento di revisione dei parametri previsti per garantire l'assistenza sanitaria ed assistenziale nelle RSA.

Tutto ciò significa, in sintesi, che la Civica, come tutte le APSP del comparto, sarà costretta a gestire i servizi e gli standard offerti con le stesse risorse disponibili nel 2016, mantenendo invariata la retta giornaliera di degenza. In pratica potrà garantire lo status quo e niente più, facendosi carico, però, dell'importo occorrente a recepire l'adeguamento dei prezzi per i beni e i servizi acquistati che hanno subito comunque, nonostante il rallentamento del tasso di inflazione, variazioni in aumento.

Parallelamente ha consentito un incremento nelle rette di degenza solamente per quelle Aziende che attualmente hanno fissato una tariffa che si colloca al di sotto della media del comparto (47,24 euro al giorno) e nel limite, anche in questo caso, di un massimo di un euro giornaliero e comunque non oltre l'importo della media di sistema.

Come noto la Civica già da anni ha deliberato la tariffa giornaliera in un importo superiore alla media di comparto corrispondente, per l'anno 2016, a 51,45 euro.

Il che significa, appunto, che anche per il 2017 non si può ipotizzare alcun incremento nella retta giornaliera.

Questa situazione di blocco e stallo sul versante del reperimento delle risorse si manifesta ancora più impattante tenendo conto che i principi di armonizzazione contabile previsti dal decreto legislativo 118/2015 così come recepiti dalla normativa Regionale non permettono più l'utilizzo del fondo integrazione rette, che avrebbe consentito di elaborare con maggiore serenità ed elasticità un documento contabile previsionale con qualche innovazione e miglioramento possibile.

E' evidente quindi la difficoltà in cui ci si trova ad operare per la predisposizione del budget per l'anno 2017 e del programma triennale 2017 – 2019, che ha comportato ancora una volta uno sforzo considerevole finalizzato a mantenere uno standard di servizi offerti, senza impattare sui costi e di conseguenza sulle rette giornaliere di degenza.

Tutto questo al termine di un percorso ormai quadriennale che già ha interessato le Aziende Pubbliche di Servizi alla persona (APSP) con una progressiva restrizione delle risorse trasferite.

Percorso che vale la pena ricordare nei suoi elementi essenziali e negli esiti.

La Provincia di Trento ancora nell'estate 2013 aveva chiesto alle APSP operative nell'ambito del territorio provinciale l'elaborazione di un piano di miglioramento finalizzato a qualificare la spesa e i corrispondenti servizi offerti nel rispetto dei vincoli imposti dalla spending review. Nello specifico la direttiva approvata dalla Giunta provinciale prevedeva la riduzione delle risorse trasferite alle RSA convenzionate di un importo pari all'uno per cento di quanto riconosciuto per l'anno 2013 per il budget relativo al 2014 e di un due per cento per quello per l'anno 2015.

Il che, per la Civica, ha comportato una riduzione in termini assoluti di euro 82.424 sui trasferimenti relativi all'anno 2014 e di euro 203.000 circa su quelli relativi all'anno 2015.

Tradotto in termini di impatto sulla retta, la riduzione delle risorse trasferite avrebbe comportato, non intervenendo sul versante dei costi, un incremento di un euro di retta per il 2014 e di un altro euro di retta per il 2015 solamente per mantenere inalterato il livello dei servizi offerti all'attualità. Ciò senza tenere conto degli effetti negativi per l'incremento dell'inflazione e degli aumenti delle imposte già decisi a livello nazionale.

La Civica, alla luce di tali prospettive, si era però immediatamente impegnata ponendo in essere azioni in grado di ridurre, se non neutralizzare, l'impatto che tali riduzioni delle risorse avrebbero avuto sulla retta giornaliera e/o sul livello dei servizi offerti.

In particolare vanno ricordati i seguenti interventi:

- Sviluppo dei sistemi di controllo di gestione, di valutazione strategica con attivazione del benchmarking di comparto
- miglioramento della capacità sia dei singoli che dei gruppi di operatori di prendersi cura della persona
- Individuazione di politiche di gestione e di esternalizzazione dei servizi di supporto atte a favorire una gestione integrata della rete cittadina delle strutture assistenziali.
- condivisione con altre aziende pubbliche di servizi alla persona cittadine delle procedure di acquisizione di beni e servizi anticipando, in sostanza, l'obiettivo già individuato anche a livello nazionale e provinciale, di attivare centrali di committenza qualificate e efficienti

Oltre a queste azioni di qualificazione, efficientamento e contenimento dei costi la Civica ha da tempo comunque implementato alcuni interventi qualificanti volti a migliorare l'assistenza agli ospiti residenti. Per memoria si riportano:

- attivazione del servizio infermieristico notturno presso tutte le RSA della Civica con contestuale ricorso per l'assistenza medica alla guardia medica notturna
- Definizione di nuove modalità di assistenza mirata agli ospiti con problemi comportamentali con l'attivazione di un nucleo di venti posti letto presso la RSA di San Bartolomeo ormai a tutti noto come il nucleo Arcobaleno.

Ciò detto, la Civica ha elaborato la predisposizione del budget per l'anno 2017 tenendo conto di quanto indicato nelle direttive approvate dalla Giunta provinciale già sinteticamente illustrate in precedenza.

Il budget e il bilancio triennale sono stati elaborati comunque alla luce sia del trend rilevato nei vari aggregati di costo e di ricavo scaturiti dai report trimestrali già effettuati nel corso del 2016, sia dal trend previsto per i successivi esercizi 2018 – 2019.

E' chiaro che il budget è stato quindi predisposto nel rispetto dei principi di veridicità e prudenza posti a base sia dell'azione amministrativa degli enti pubblici che della normativa generale civilistica in materia di bilanci e contabilità.

Rimane da sottolineare che la Civica vuole proseguire a regime con quanto offerto e garantito con l'attivazione del nucleo arcobaleno.

Ciò perché il nucleo ha dato risposte efficaci alle seguenti problematiche:

- ridurre i problemi comportamentali,
- avere un maggior controllo delle persone a rischio fuga,
- ridurre le contenzioni (fisiche e farmacologiche)
- offrire un ambiente sereno che favorisca il benessere dei residenti di tutta la struttura (sia confusi che non), dei familiari e degli operatori.
- Fornire stimoli diversi e particolari agli ospiti affetti da demenza
- Sensibilizzare l'intera struttura (personale, parenti...) alle caratteristiche delle persone con demenza

Chiaro che l'aggregato relativo alle spese per il personale continua a tenere conto del costo derivante dal mantenimento a regime del nucleo.

Per quanto concerne l'aggregato di spesa occorrente alle sostituzioni per malattie e per maternità l'importo inserito è stato definito alla luce dell'andamento del versante in esame dell'anno 2016.

Per quanto concerne i costi relativi all'acquisizione di beni e servizi gli importi inseriti nel budget sono stati individuati considerando le reali condizioni di mercato e in attuazione dei contratti già in essere.

In particolare ciò vale per il servizio di ristorazione, per il servizio di gestione calore e comfort ambientale, per la fornitura di energia elettrica che vede un miglioramento della situazione economica dovuto sia all'inserimento nelle forniture a tariffa agevolata anche della struttura degli Angeli Custodi, in precedenza non ammessa ai benefici previsti, sia all'installazione di lampade a led al posto delle precedenti a neon.

L'altro versante interessato ad azioni di efficientamento è quello degli aspetti amministrativi necessari alla gestione dell'Azienda.

Sotto questo versante la Civica ha già adottato, come già evidenziato in precedenza, una serie di convenzioni con altre APSP del territorio comunale e provinciale per condividere servizi e forniture comuni.

Anche il comparto della formazione del personale, versante di rilevanza strategica in qualsiasi azienda e contesto che persegue il miglioramento del servizio e l'ottimizzazione della gestione del fattore 'personale' è stato interessato da azioni di ottimizzazione e efficientamento. Si è proseguito nella pianificazione di percorsi formativi in grado di dare risposte efficaci a problematiche specifiche evidenziate qualificando le risorse interne già presenti e ottimizzando il lavoro dei formatori esterni.

La Civica è stata in grado di raggiungere il pareggio del budget per l'anno 2017 prendendo atto che il documento elaborato e adottato evidenzia un grado di elasticità decisamente ridotto che, in caso della manifestazione di eventi non governabili dalla Civica (ad esempio aumento di assenze per maternità o per malattia) espone la situazione economica a tensioni da tenere sotto controllo costante durante l'esercizio.

A margine della esposizione del lavoro effettuato per predisporre il budget economico è opportuno ricordare che la Civica ha portato a termine un intervento estremamente importante finalizzato ad assicurare la riscossione di quanto dovuto per rette di degenza. La possibilità di non introitare gli importi dovuti dagli ospiti residenti a titolo di retta di degenza è decisamente improbabile dal momento che la normativa attuale prevede che, in caso di insufficienza economica dei debitori, è il Comune di ultima residenza tenuto ad accollarsi l'onere, ponendolo a carico del suo bilancio.

Ciò non toglie che la Civica, in caso di inadempienza da parte del soggetto debitore è chiamata ad attivarsi al fine di recuperare il credito rilevato nei modi consentiti dal codice civile.

Ciò, oltre che comportare un notevole impegno amministrativo da parte degli uffici preposti, implica l'esposizione a costi non marginali per l'eventuale chiamata in giudizio in caso di insolvenza e l'attesa dei tempi tecnici decisamente lunghi, purtroppo noti, della giustizia civile in particolare.

Per questo è in corso di stipulazione una convenzione con Trentino Riscossioni al fine di affidare a quest'azienda il recupero dei crediti non ottemperati da parte dei debitori con procedura esecutiva, nella sostanza tradotta con l'emissione di cartella esattoriale.

Chiaro che, in caso di incapienza del debitore, Trentino Riscossioni provvederà a formalizzare l'impossibilità di recuperare quanto dovuto per mancanza di liquidità e beni patrimoniali su cui avvalersi da parte del debitore stesso.

Ciò, in tempi brevi, mette la Civica nella facoltà di richiedere al Comune di ultima residenza l'intervento previsto dalla legge, senza alcuna perplessità sull'obbligatorietà di attivarsi da parte del Comune stesso.

Ad oggi le situazioni di insolvenza registrate sono del tutto marginali, anche se alcune abbastanza consistenti nell'importo accumulatosi. Tenendo conto, però, della situazione economica generale e della condizione di difficoltà in cui versano le famiglie, il fenomeno potrebbe tendere ad aggravarsi ed incrementare nel prossimo futuro. A maggior ragione l'intervento portato a termine da parte della Civica assume significato e rilevanza al fine di mantenere in salute la situazione aziendale anche sotto l'aspetto dei flussi di cassa.

A conclusione delle osservazioni e delle considerazioni di carattere generale vale la pena ripercorrere in maniera dettagliata quanto contenuto nelle direttive provinciali per l'assistenza a carattere sanitario nelle Rsa approvate per l'anno 2017.

In sintesi quindi prevedono:

- 1) i trasferimenti dell'importo occorrente a fronteggiare l'aumento derivante dal rinnovo del contratto di lavoro dei dipendenti degli enti locali vivi compresi quelli delle APSP;
- 2) il divieto di aumento ulteriore della retta per quelle Rsa che nel 2016 avevano una retta superiore o uguale alla media ponderata (euro 47,24);
- 3) la richiesta alle Rsa di comunicare in Provincia il dettaglio delle quote poste a carico del residente specificando l'elenco dei servizi/prestazioni garantiti con il pagamento della retta alberghiera base.

I posti letto di sollievo sono stati diminuiti da 10 a 8 riducendo da tre a uno i posti riservati nella RSA di San Bartolomeo. Per il loro finanziamento nulla è stato innovato nonostante la Civica abbia da tempo richiesto di rivedere la modalità di finanziamento (non ad occupazione ma vuoto per pieno) proprio in considerazione delle criticità riscontrate nel corso degli ultimi anni. Nel corso del 2016, grazie anche ad una attenta gestione dei posti a disposizione da parte dei servizi del comune di Trento, l'indice di occupazione si è attestato intorno al 90% con una perdita subita nei confronti dell'importo teoricamente trasferibile dalla Provincia, di circa 32.000 euro. Questi posti non sono governabili dalla Civica, ma vengono gestiti dal Comune di Trento previa segnalazione dell'UVM sulla eleggibilità dei soggetti interessati.

### **L'attività istituzionale programmata per il 2017**

Le attività istituzionali della Civica consolidate e programmate per l'esercizio 2017 trovano nelle direttive provinciali per la gestione delle RSA e nelle convenzioni vigenti con il Comune di Trento il loro principale riferimento.

Le direttive provinciali, di cui alla deliberazione n° 2414 della Giunta provinciale di data 20/12/2016, prevedono che la Civica gestisca nel 2017 i seguenti servizi:

- residenza assistenziale San Bartolomeo: 124 posti letto RSA di cui 1 per ricoveri temporanei, 20 per nucleo ad alto fabbisogno assistenziale per demenze gravi e 20 per nucleo ad alto fabbisogno sanitario;
- residenza assistenziale Angeli Custodi di via della Collina: 108 posti letto RSA di cui 3 per ricoveri temporanei;
- residenza assistenziale Stella del mattino di Gardolo: 70 posti letto RSA di cui 3 per ricoveri temporanei;
- residenza assistenziale di Gabbiolo: 56 posti letto RSA di cui 1 per ricoveri temporanei.
- La Civica, all'attualità, riceve il trasferimento aggiuntivo dal fondo sanitario provinciale per 6 posti letto con caratteristiche di Namir. Le direttive del 2017 prevedono che questi posti letto vengano inseriti in quelli ad alto fabbisogno sanitario e non siano quindi aggiuntivi. E' ovvio che la Civica, parallelamente, deve garantire ulteriori parametri rispetto a quelli previsti per il posto letto di nucleo sanitario.
- Viene confermata la nuova modalità di gestione del centro diurno Alzheimer che, in esecuzione della vigente normativa, è transitato dal primo gennaio 2012 dal Comune di Trento ai servizi socio sanitari organizzati secondo le direttive provinciali. Per il centro diurno Alzheimer viene mantenuto l'accreditamento per 23 utenti giornalieri con la parallela individuazione di un parametro di personale fissato in un operatore ogni 3 ospiti oltre al coordinatore del centro.
- La convenzione con il Comune di Trento per la gestione di servizi assistenziali, prevede che la Civica gestisca oltre a quanto previsto dalle richiamate direttive provinciali per le RSA anche:
- Alloggi protetti di Via Molini: 20 appartamenti ad uso individuale;
- Centro di servizi per anziani: prestazioni di cura della persona, pasti a domicilio, servizio di ristorazione sia presso la nuova struttura di San Bartolomeo, sia presso la residenza protetta di Via Molini.
- Da ultimo, a partire dal mese di febbraio 2012, la Civica gestisce in convenzione con il comune di Trento una casa di soggiorno in Via della Collina, attivata dopo la ristrutturazione e l'adeguamento dell'immobile adiacente alla RSA e adibito, fino al 2012 in via del tutto provvisoria, a foresteria. La Casa di soggiorno è dotata di 14 posti letto finalizzati ad ospitare persone con gradi di autonomia significativi. Nel corso della sperimentazione si è potuto verificare l'estrema difficoltà a coprire le stanze doppie. Per il 2017 dunque, l'accordo con l'amministrazione comunale conferma la copertura di n. 10 posti letto, prendendo atto della concreta impossibilità di coprire il secondo posto letto delle stanze doppie.

I costi e i ricavi delle suddette attività istituzionali trovano puntuale riscontro nel budget di esercizio 2017.

### Risultati economici previsti

Per la predisposizione del budget dell'esercizio economico 2017 si è tenuto conto dell'evoluzione della struttura dei costi e dei ricavi della Civica e delle politiche provinciali previste dalla deliberazione della Giunta provinciale n° 2414 di data 20/12/2016



Per assicurare lo svolgimento delle attività istituzionali consolidate indicate nel precedente paragrafo, il budget prevede costi di esercizio per Euro 19.250.178 e ricavi di pari importo provenienti:

- per euro 6.961.651 da rette a carico degli ospiti di RSA e casa di soggiorno;
- per euro 10.277.329 da contributo sanitario relativo al servizio di RSA erogato, comprensivo della fornitura di farmaci e materiale sanitario;
- per euro 2.011.198 da altri ricavi e proventi (contributi dell'Agenzia del Lavoro per azione 19, rette servizi semiresidenziali, centro diurno, mensa aperta, ecc.)

### Rette alberghiere Rsa

Viste le previsioni dei costi e dei ricavi delle attività istituzionali programmate, la retta alberghiera giornaliera a carico degli ospiti delle Rsa per il 2017 è pari ad euro 51,45, invariata rispetto al 2016.

Tale importo risulta congruo con quanto indicato nel punto 5 parte seconda delle direttive emanate con la deliberazione della Giunta provinciale n. n. 2414 dd. 20/12/2016

Per il prossimo esercizio la Civica intende mantenere la differenziazione della retta giornaliera per gli utenti che soggiornano in stanza singola nell'importo già individuato per il 2016 (tre euro giornalieri).

Viene prevista, inoltre, una deduzione pari al 25% pari a euro 38,60 in caso di assenza dell'ospite con conservazione del posto letto, e l'adeguamento della retta di prenotazione del posto letto ad euro 111,03 (retta conservazione posto letto euro 38,60+ euro 72,43 tariffa sanitaria giornaliera riconosciuta dalla PAT) qualora la famiglia desiderasse posticipare di qualche giorno l'inserimento del proprio familiare.

Ciò detto vengono presentati nel dettaglio i programmi/progetti elaborati dalla Civica per il 2017 e seguenti.

### Scenario sociale ed istituzionale

La Civica vuole continuare ad essere uno strumento attivo nella realtà cittadina con il quale fronteggiare i problemi socio-assistenziali e socio-sanitari della popolazione e promuovere la coesione sociale e la qualità della vita delle persone in relazione ai temi dell'invecchiamento, della disabilità e della non autosufficienza.

Le attuali previsioni demografiche provinciali prevedono i seguenti aumenti degli anziani residenti nel Comprensorio della Valle dell'Adige.

Classi di età	Residenti C5 previsti al 2010	Residenti C5 previsti al 2020	Aumento percentuale
75-79	6.211	7.633	23%
80-84	5.269	6.217	18%
85-89	3.799	3.965	4%
90-94	1.240	2.481	100%
95 e oltre	648	1.415	118%

Si può osservare la previsione di un consistente aumento in valore assoluto soprattutto dei grandi anziani, che come tali sono fortemente esposti al rischio di malattia e non autosufficienza.

L'evoluzione prevista dalla stessa fonte dal 2010 al 2025 nel comune di Trento dell'indice di carico sociale degli anziani, dato dal rapporto tra popolazione anziana (65 anni e oltre) e popolazione in età lavorativa (15-64 anni) moltiplicato per 100, è rappresentata dalla seguente tabella.

2010	2015	2020	2025
30,8	34,2	36,4	39,1

È evidente l'atteso progressivo aumento degli anziani in rapporto agli adulti e quindi l'aprirsi di uno scenario nel quale gli anziani dovranno sempre più essere risorsa per i coetanei che presentano esigenze assistenziali e gli adulti si dovranno misurare con un numero crescente di anziani che nella terza età possono costituire prevalentemente una risorsa investibile per le esigenze di cura dei minori, ma nella quarta possono diventare essi stessi bisognosi di cure e di aiuto.

Queste previsioni demografiche prospettano un aumento degli investimenti pubblici e sociali necessari per la partecipazione sociale, la promozione dell'autonomia e la tutela assistenziale e sanitaria delle persone anziane, in particolare dei grandi anziani (80 anni e oltre).

Lo Schema di Programma di sviluppo provinciale non prospetta aumenti della dotazione provinciale di Rsa, ma un quadro di interventi socio-assistenziali e socio-sanitari orientati soprattutto a sostenere la domiciliarità e a supportare la capacità assistenziale della famiglia con il riconoscimento dell'assegno di cura, anche attraverso servizi di accoglienza temporanea.

La Civica segue con attenzione l'evoluzione in atto delle politiche sociali e socio-sanitarie, a livello provinciale e comunale, al fine di mettere a disposizione delle istituzioni e della comunità locale le proprie capacità organizzative e tecnico-professionali e le proprie potenzialità di sviluppo. Le linee programmatiche di seguito presentate vanno in questa direzione.

### **Linee programmatiche generali**

Le linee programmatiche generali che orienteranno lo sviluppo della Civica nei prossimi anni vengono aggiornate nei termini seguenti.

Negli anni scorsi sono stati attivati a regime gli strumenti di controllo di gestione delle attività erogate dall'ente. Già nel 2013 si sono attivate iniziative di benchmarking di comparto che hanno consentito confronti e approfondimenti sulla qualità/quantità dei servizi offerti.

Durante il 2017, come già accennato nella prima parte della relazione, la Civica continua il percorso già intrapreso nel corso del 2016, per dare concretezza alle azioni ed interventi

finalizzati al processo di aggregazione dei servizi da gestire in convenzione e quindi da 'cogestire', con le altre Aziende di Trento.

#### **Obiettivi esercizio 2017**

Cogestire il servizio di manutenzione degli immobili di proprietà e/o in comodato, cogestire il servizio formazione e aggiornamento del personale, cogestire il servizio di guardaroba lavanderia, cogestire il servizio di pulizia ambientale.

#### Il mantenimento e la qualificazione degli standard concernenti i servizi diretti alla persona

La qualificazione degli attuali servizi istituzionali presuppone una sensibilità ai cambiamenti in atto così da coinvolgere gli operatori, gli ospiti e i familiari nell'ambito dei sistemi di gestione per la qualità e dei progetti di miglioramento e sperimentazione.

#### **Obiettivi esercizio 2017**

- Messa a regime della presa in carico dei singoli operatori e dei gruppi di operatori della cura della persona sulla base delle priorità indicate dal PAI con la valorizzazione della figura del FROP (Figura di Riferimento per gli Obiettivi del PAI), già implementata nel corso del 2016;

#### La ricerca di miglioramenti e di ottimizzazioni della gestione

La ricerca della qualità dell'organizzazione e della economicità della gestione verrà continuamente perseguita dalla Civica anche nei prossimi anni facendo leva sul sistema di controllo di gestione. L'ente nel 2017 proseguirà nel percorso di verifica, valutazione e miglioramento focalizzato sulle variabili e sui processi cruciali per la soddisfazione dei cittadini che utilizzano i servizi della Civica e più in generale dei suoi portatori di interesse.

Parallelamente la Civica verificherà durante il 2017 la validità del percorso di riorganizzazione aziendale implementato nel 2016 con l'obiettivo di garantire efficacia nell'erogazione dei servizi agli ospiti, trasparenza nelle funzioni dei ruoli presenti all'interno dell'azienda ed efficienza nell'utilizzo delle risorse, prima fra tutte il personale dipendente

L'attenzione all'impatto sociale dell'attività dell'ente sarà mantenuta anche con riferimento ai lavoratori. Per i lavoratori con limitazioni si sono e continuano ad essere ricercate soluzioni produttive per l'ente e sostenibili per la persona. Non solo, ma per tutti i lavoratori e i collaboratori la Civica ha già avviato un percorso progettualmente definito finalizzato alla ricerca e al miglioramento del benessere organizzativo e di lavoro. Nel paragrafo riservato alla formazione si possono trovare esplicitate nel dettaglio le singole azioni e gli interventi formativi previsti.

## **Obiettivi esercizi 2017 - 2018**

miglioramento del benessere organizzativo e gestionale nella prestazione del lavoro

### La differenziazione delle attività istituzionali

Alla luce della normativa approvata dalla Provincia in materia di assegno di cura la Civica, come del resto tutte le APSP presenti sul territorio provinciale, viene proiettata verso un nuovo ruolo istituzionale nel sistema delle politiche sociali e socio-sanitarie.

D'intesa ed in alleanza con il Comune di Trento, la Civica sarà dunque chiamata da un lato a qualificarsi ulteriormente nella gestione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari differenziati per persone in situazioni di disabilità, malattia e non autosufficienza, e dall'altro a partecipare alla costruzione e alla gestione di interventi e servizi territoriali atti a sostenere la persona e la famiglia nel processo senile, a promuovere stili di vita salutari, a favorire la ricerca di soluzioni ai problemi di diversa natura che condizionano la sostenibilità della vita indipendente a domicilio, attraverso un lavoro di rete.

Secondo questa prospettiva strategica, le capacità organizzative e le competenze sviluppate dall'ente nella cura delle persone anziane non autosufficienti ospiti dei servizi residenziali, potranno essere valorizzate sul territorio cittadino, attraverso la costruzione e l'implementazione di nuove politiche o interventi e servizi a sostegno della domiciliarità.

Gli scenari dell'invecchiamento della popolazione, del cambiamento della famiglia, dell'evoluzione della non autosufficienza, dei limiti alla sostenibilità di un ulteriore sviluppo dei servizi residenziali, invitano infatti ad investire anche in modi nuovi per la domiciliarità, la prevenzione della non autosufficienza, la promozione della salute, soprattutto a favore degli anziani fragili meno supportati dalle reti informali.

## **Obiettivi esercizi 2017-2019**

### Avvio sperimentale di servizi di supporto alla domiciliarità

Servizio di consulenza integrata per il buon invecchiamento ed il sostegno alla domiciliarità, servizio di teleassistenza per anziani con esigenze di tutela assistenziale, applicando quanto già installato presso il nucleo arcobaleno della Civica anche nel domicilio.

La Civica, come ormai da programma consolidato nel tempo, dedica particolare attenzione alla formazione del personale. Il piano attualmente in corso di validità è scaduto a fine 2016 e deve quindi essere rinnovato.

A tale scopo vengono evidenziate le aree tematiche prioritarie, sulla base delle indicazioni provenienti da diverse azioni di monitoraggio svolte nel corso dell'anno e dalle normative vigenti. In particolare:

- obiettivi annuali di miglioramento e/o di sviluppo organizzativo in essere o in fase di progettazione;
- fabbisogni formativi rilevati e/o segnalati dai responsabili delle diverse aree professionali;
- normative vigenti;

- esiti degli audit interni
- indicazioni provenienti dagli organi di controllo esterni (commissione accreditamento, commissione della verifica tecnico-sanitaria, commissione marchio Qualità & Benessere)

A seguito di tali indicazioni vengono proposte le seguenti aree prioritarie di intervento che costituiscono il riferimento per la realizzazione di percorsi formativi interni e per il riconoscimento delle attività formative esterne al personale della Civica.

	TEMA	Descrizione generale dei contenuti	DESTINATARI	FONTI PER INDIVIDUAZIONE PRIORITÀ FORMATIVE
STRATEGIE ASSISTENZIALI	La demenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Inquadramento clinico della malattia di demenza</li> <li>– Strumenti, attenzioni e accorgimenti per un'assistenza appropriata, sicura e di qualità</li> <li>– La sfera affettiva ed emotiva nella relazione con persone malate di demenza</li> <li>– Le competenze e le strategie utili per gestire efficacemente le emozioni</li> <li>– Le ricadute sul benessere e sulla qualità della vita della comunità</li> <li>– La correlazione tra benessere dell'operatore e benessere dell'Ospite nell'assistenza a persone malate di demenza</li> <li>– Criteri, vincoli e opportunità per attivare modelli assistenziali funzionali alla presa in carico di persone malate di demenza</li> </ul>	ÉQUIPE, FAMILIARI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direttive Sanitarie RSA 2017</li> <li>- Indicazioni della APSS (verifica tecnico sanitaria 2016)</li> <li>- Indagine rischio psico-sociale</li> </ul>
	Disturbi psichici	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Principali quadri psicopatologici: ansia, depressione, disturbo maniacale, psicosi, ...</li> <li>– Strategie per prevenire le crisi</li> <li>– La progettualità assistenziale per i bisogni e per problemi di salute della persona con patologie psicogeriatriche</li> <li>– La sfera affettiva ed emotiva nella relazione con persone affette da disturbo psichico</li> <li>– Le competenze e le strategie utili per gestire efficacemente le emozioni e la relazione con la persona con disturbo psichico</li> <li>– Le aree di lavoro e di sostegno alla persona per la ricerca di un miglioramento della qualità della vita</li> <li>– Criteri, vincoli e opportunità per attivare progetti assistenziali individualizzati funzionali alla presa in carico di persone con disturbo psichico</li> </ul>	ÉQUIPE, FAMILIARI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direttive Sanitarie RSA 2017</li> <li>- Indicazioni della APSS (verifica tecnico sanitaria 2016)</li> <li>- Indagine rischio psico-sociale</li> </ul>
COMUNICAZIONE E RELAZIONE	Passaggio delle consegne e gestione della documentazione sociosanitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Digitalizzazione: obblighi, adempimenti necessari, ricadute sulla gestione della documentazione sociosanitaria</li> <li>– Contenuti della consegna: contenuti appropriati e contenuti da evitare</li> <li>– Il diritto di accesso alla documentazione sanitaria da parte di Ospiti e Familiari</li> <li>– Elementi di privacy collegati alla gestione delle informazioni sociosanitarie</li> <li>– Informare ed essere informato correttamente può cambiare il modo di lavorare? Le ricadute di una buona informazione sulle modalità di esercizio del proprio ruolo e sulla percezione dell'esperienza organizzativa</li> <li>– Le ricadute positive di una corretta e completa gestione delle informazioni sulla qualità della vita dell'Ospite e nella relazione con il Familiare</li> <li>– Le ricadute organizzative: miglioramento del clima di lavoro, miglioramento dei rapporti con i Familiari, miglioramento dell'immagine e della reputazione dell'organizzazione (all'interno e all'esterno)</li> </ul>	ÉQUIPE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicazioni della APSS (verifica tecnico sanitaria 2016)</li> </ul>

	TEMA	Descrizione generale dei contenuti	DESTINATARI	SOURCE FOR INDIVIDUATION PRIORITY FORMATIVE
	<b>Comunicazione e relazione con il familiare in RSA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La comunicazione come "cura": entrare in relazione con l'altro passando dalla propria interiorità</li> <li>– I (possibili) vissuti delle famiglie correlati all'esperienza di inserimento del proprio caro in RSA</li> <li>– La comunicazione come leva per favorire la costruzione di un rapporto di fiducia reciproca tra équipe, Ospiti e Familiari</li> <li>– La comunicazione come leva per il miglioramento del clima lavorativo: appartenenza, pertinenza, cooperazione.</li> </ul>	ÉQUIPE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direttive Sanitarie RSA 2017</li> <li>- Indicazioni della APSS (verifica tecnico sanitaria 2016)</li> <li>- Indicazioni della commissione accreditamento</li> </ul>
<b>LEADERSHIP</b>	<b>Competenze manageriali</b> <i>Proseguimento percorso avviato nel 2015</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Attività di consulenza / coaching individuale e/o di piccolo gruppo per le figure di coordinamento</li> <li>– Le competenze utili per una gestione efficace del ruolo di coordinamento</li> <li>– La centralità dei ruoli di coordinamento rispetto alla qualità dell'assistenza e al benessere degli Ospiti:</li> <li>– Costruire la "cittadinanza organizzativa": le ricadute positive sul senso di appartenenza e di responsabilità che possono derivare da una gestione efficace del ruolo di coordinamento</li> </ul>	COORDINATORI SANITARI E ASSISTENZIALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direttive Sanitarie RSA 2017</li> <li>- Indagine sul rischio psico-sociale</li> </ul>
<b>MOVIMENTAZIONE MANUALE DEI MALATI</b>	<b>Movimentazione manuale dei malati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La movimentazione come processo critico nella riduzione del rischio di infortuni per i lavoratori e di danni agli Ospiti</li> <li>– L'utilizzo degli ausili e strumenti disponibili per la movimentazione degli Ospite</li> <li>– Esercizi posturali per lo scarico del rachide lombare</li> <li>– La centralità della comunicazione con l'Ospite durante le manovre di mobilitazione</li> </ul>	OSS, INF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa vigente in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro</li> </ul>
<b>PREVENZIONE E GESTIONE DEGLI EVENTI AVVERSI</b>	<b>Qualità e sicurezza dei processi clinico-assistenziali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La prospettiva del risk management: la gestione integrata dei rischi correlati all'attività clinico-assistenziale per Lavoratori, Ospiti e Organizzazione</li> <li>– La gestione integrata dei rischi come leva di sviluppo organizzativo e di crescita professionale di tutti gli operatori</li> <li>– I concetti di "errore" e "valore" nel processo clinico-assistenziale</li> <li>– L'approccio per processi</li> <li>– La centralità della comunicazione (interna ed esterna) per una gestione efficace dei rischi: dalla segnalazione alla gestione</li> <li>– Glossario: i termini fondamentale per comprendere il significato di qualità e sicurezza nei processi clinico-assistenziali</li> <li>– Lavorare secondo principi di sicurezza e qualità: focus sulle interrelazioni tra sicurezza e qualità per l'Ospite e sicurezza e qualità per l'Operatore</li> <li>– La procedura per la gestione degli avversi</li> </ul>	ÉQUIPE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direttive Sanitarie RSA 2017</li> <li>- Indicazioni della commissione accreditamento</li> </ul>

	TEMA	Descrizione generale dei contenuti	DESTINATARI	SOURCE PER INDIVIDUAZIONE PRIORITÀ FORMATIVE
	<b>Prevenzione del rischio biologico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lavorare in sicurezza: <ul style="list-style-type: none"> <li>o il diritto-dovere del Lavoratore per garantire la propria salute e quella degli Ospiti</li> <li>o la percezione di lavorare in modo sicuro e la ricaduta sul benessere organizzativo (soddisfazione, motivazione, percezione di competenza)</li> </ul> </li> <li>– L'esposizione al rischio biologico in RSA: punture accidentali, taglienti, contatto con materiali biologici</li> <li>– I comportamenti corretti di prevenzione: lavaggio mani, utilizzo guanti, utilizzo DPI, manovre corrette per eseguire procedure a rischio</li> <li>– La correlazione tra la riduzione degli infortuni, costi aziendali e qualità della vita all'interno dell'organizzazione</li> </ul>	OSS, INF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dati sugli infortuni in RSA</li> <li>- Direttive Sanitarie RSA 2017</li> <li>- Normativa vigente in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro</li> </ul>
	<b>Gestione della contenzione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Valutazione, prescrizione, applicazione e monitoraggio: compiti e responsabilità delle diverse figure professionali nel processo di gestione della contenzione</li> <li>– Conoscere le competenze in capo a ciascun profilo professionale per la gestione delle contenzioni</li> <li>– L'applicazione della contenzione dal punto di vista dell'Ospite: ricadute sulla qualità della vita, possibili conseguenze sulle manifestazioni comportamentali</li> <li>– Definire modalità condivise per la gestione delle contenzioni secondo criteri di appropriatezza, qualità e sicurezza.</li> </ul>	ÉQUIPE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direttive Sanitarie RSA 2017</li> <li>- Indicazioni della APSS (verifica tecnico sanitaria 2016)</li> </ul>
	<b>La gestione della terapia farmacologica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Le Raccomandazioni ministeriali inerenti gli aspetti più critici della gestione dei farmaci: danni derivati da errori in terapia, farmaci LASA, terapia e cadute, riconciliazione della terapia farmacologica</li> <li>– Caratteristiche del farmaco, modalità di rilascio, conservazione</li> <li>– Monitorare, identificare e segnalare una reazione avversa</li> <li>– Identificare e segnalare gli errori in terapia (eventi avversi e "near miss")</li> <li>– L'importanza delle evidenze scientifiche per elaborare processi clinico-assistenziali sicuri, di qualità e in linea con le responsabilità previste dal profilo professionale</li> <li>– Il monitoraggio degli effetti collaterali derivanti dai farmaci e l'identificazione delle reazioni avverse</li> </ul>	MED, INF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicazioni della APSS (verifica tecnico sanitaria 2016)</li> </ul>
	<b>Il ruolo dell'OSS nella valutazione del dolore</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La normativa di riferimento che riconosce la presa in carico del dolore come un diritto di ciascuno</li> <li>– Il ruolo dell'Oss nella valutazione del dolore: le competenze professionali previste dal profilo per la valutazione dello stato di salute dell'Ospite</li> <li>– (Ri-)definizione degli ambiti di autonomia e di responsabilità dell'OSS</li> <li>– La collaborazione con l'infermiere nel processo di valutazione del dolore</li> <li>– La valutazione del dolore dal punto di vista dell'Ospite: ricadute sulla sua qualità della vita</li> <li>– Definire modalità condivise per la presa in carico del dolore degli Ospiti.</li> </ul>	OSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicazioni della APSS (verifica tecnico sanitaria 2016)</li> </ul>



### La riqualificazione del patrimonio immobiliare

La Civica nel corso degli ultimi anni ha potenziato significativamente il proprio patrimonio immobiliare, che oggi comprende: le Rsa di Gardolo, Gabbiolo, Angeli Custodi con adiacente casa di soggiorno, il Centro Diurno Alzheimer di via S. G. Bosco con l'adiacente palazzina uffici e gli Alloggi protetti di Via Molini.

La Civica ha ottenuto ancora nel 2015 il finanziamento di 300.000 euro per l'effettuazione di alcuni lavori sull'immobile di Via Molini in modo da poter ristrutturare il piano interrato e renderlo agibile come centro di servizi. I lavori sono stati completati nella primavera 2016.

Nell'autunno del 2013 la Provincia ha poi ammesso a finanziamento i lavori di ristrutturazione ed ampliamento dell'immobile sede della RSA Stella del Mattino di Gardolo. A fine novembre 2013 la Civica ha quindi presentato alla Provincia di Trento, come richiesto, il progetto definitivo degli interventi da effettuare in modo da poter avere la concessione del finanziamento ancora a valere sui fondi disponibili sull'esercizio 2013. Nel corso dell'anno 2014, quindi, è stato elaborato il progetto esecutivo e nel corso del 2015 sono state portate a termine anche le procedure di gara per l'affidamento dei lavori. Procedure seguite all'APC (agenzia Provinciale per gli Appalti e i Contratti). Nella primavera 2016 sono stati avviati i lavori. Ad oggi è stata realizzata la struttura ad ovest con nuove sale di ristorazione per ogni piano e spazi di soggiorno e ricreazione per gli ospiti residenti. Nel corso del 2017 i lavori verranno completati provvedendo alla sostituzione dell'impianto di comunicazione interna, la realizzazione dei servizi igienici all'interno di ogni stanza al piano terra e la sostituzione dei pavimenti e degli impianti illuminanti. A tale proposito vale la pena sottolineare che quest'ultimo intervento viene effettuato accedendo ai contributi previsti dalla normativa nazionale sul conto termico con l'ottenimento di un importo pari al 40% del costo delle nuove lampade a led installate.

Il risparmio conseguente ammonta a più di 8.000 euro annui che consente di ottenere un risparmio complessivo di oltre 160.000 euro con un ulteriore beneficio ambientale per il minor utilizzo di energia elettrica.

Infine rimane ancora inattuato il programma di lavori contemplato nel protocollo d'intesa sottoscritto dalla Provincia di Trento, dal Comune di Trento e dalla Civica di Trento per realizzare sull'area di San Bartolomeo una nuova RSA di 60 posti letto, in alternativa alla ristrutturazione ed ampliamento di quella di Gabbiolo. Di questi 60 posti 20, nelle intese programmatiche, sono da finalizzare a nucleo Alzheimer e 4 a centro di sollievo Alzheimer. L'accordo di programma prevedeva pure il trasferimento sempre presso l'area di San Bartolomeo anche del centro diurno Alzheimer. Il tutto previa cessione da parte del Comune di Trento della RSA di San Bartolomeo e dell'area di pertinenza.

Contestualmente l'accordo prevedeva la cessione da parte della Civica al Comune di Trento della RSA di Gabbiolo e dell'area, ivi compreso l'ex palazzina uffici e l'immobile adibito a centro diurno Alzheimer, di Via San Giovanni Bosco in modo da poter poi definire un programma di utilizzo organico e complessivo dell'area stessa per servizi pubblici.

Il piano delle opere pubbliche relative del comparto socio sanitario della legislatura provinciale non è mai stato predisposto e ad oggi nulla ancora si conosce sull'eventuale possibilità di realizzare gli interventi previsti che rimangono di rilevanza strategica sia per il Comune di Trento che per la Civica.

La Civica, durante il 2016, ha sottoscritto un ulteriore accordo di programma con il Comune di Trento per la realizzazione di due importanti interventi di risanamento e di ristrutturazione degli immobili di proprietà in Via San Giovanni Bosco. Nello specifico si

tratta della chiesetta del Redentore e dell'ex palazzina uffici. Il Comune di Trento, infatti, ha partecipato al bando indetto dalla presidenza del consiglio dei ministri ancora nella primavera del 2016 per il recupero di aree urbane degradate e di periferie pure in stato di degrado e di abbandono. Il Bando, riservato alle città metropolitane e ai capoluoghi di provincia stanZIA un importo di 500 milioni di euro per queste finalità. Per i capoluoghi di provincia, in via previsionale, è stato ipotizzato un importo per un massimo di 18 milioni di euro per ogni città partecipante.

Nel luglio 2016, quindi, il Comune di Trento, in accordo con la Civica, ha inoltrato una circostanziata domanda di contributo proprio per 18 milioni di euro nella quale, accanto ad interventi da effettuare dal Comune (ristrutturazione ex immobile RSA per ricavarne il dipartimento degli uffici tecnici, e recupero dell'immobile adibito a mensa dell'ex Santa Chiara da assegnare come sede degli ordini degli architetti e degli ingegneri e come polo per le attività e i circoli dei giovani), la Civica ha proposto il risanamento e il restauro della Chiesetta del Redentore per la quale è già in possesso del progetto esecutivo e l'ampliamento e ristrutturazione dell'immobile ex palazzina uffici da adibire a centro diurno, a asilo nido interaziendale e a appartamenti in co-housing).

L'importo disponibile per la Civica è stato quantificato in 1.400.000 euro di cui 400.000 euro per la chiesetta del Redentore e 1.000.000 per la ristrutturazione della palazzina uffici.

A fine novembre è stata ammessa a contributo la spesa prevista dall'accordo di programma. Durante il 2017, quindi, prenderanno avvio i lavori relativi al restauro e risanamento della chiesetta del Redentore e la progettazione della ristrutturazione dell'immobile ex palazzina uffici.

A margine di questi interventi e progetti rilevanti, la Civica, nel triennio 2017 - 2019 intende valutare la percorribilità, in accordo con la provincia e il Comune di Trento, di alcuni interventi di recupero e riqualificazione di due immobili adiacenti alla RSA Angeli Custodi di proprietà della provincia di Trento, attualmente inutilizzati da adibire, se del caso, ad alloggi protetti attrezzati con domotica, a cohousing e a centro notturno per malati di Alzheimer.

## **Obiettivi affidati ai dirigenti**

Gli obiettivi annuali relativi al 2017 saranno affidati ai dirigenti con apposita deliberazione del Consiglio di amministrazione.

## **Relazione tecnica al budget**

Le nuove Direttive per l'assistenza sanitaria in RSA, approvate con deliberazione della Giunta Provinciale n° 2414 non presentano, come già accennato in precedenza delle novità, in particolare laddove impongono la riproposizione della retta alberghiera nella

misura fissata per l'anno 2016 per quelle Rsa che già avevano una retta alberghiera base superiore o uguale alla retta media ponderata. Le principali caratteristiche riguardano:

- 1) la conferma degli importi delle tariffe sanitarie relative all'anno 2016;
- 2) la modifica dei vincoli relativi alla definizione della retta alberghiera base, con l'introduzione del divieto di aumento della retta per quelle Rsa che nel 2016 avevano una retta superiore o uguale alla media ponderata (euro 47,24);
- 3) la richiesta alle Rsa di comunicare in Provincia il dettaglio delle quote poste a carico del residente specificando l'elenco dei servizi/prestazioni garantiti con il pagamento della retta alberghiera base.

Le tariffe giornaliere che trovano applicazione per l'anno 2017 sono le seguenti:

Tipologia Rsa		Tariffa
Fino a 60 p.l. negoziati		73,98
Oltre i 60 p.l. negoziati		72,43
Posto letto nucleo demenze		103,42
Posto letto nucleo sanitario		115,54
Posto letto nucleo namir		127,39

Le direttive 2017 non prevedono alcuna revisione dei parametri relativi al personale sanitario che nello specifico sono stati così determinati:

R.S.A. DI	ASS. GENERICA	OP. DI ANIM.	INF. PROF.	FISIOT.	COORD.
Civica di TN – S. Bartolomeo	63,19	2,07	14,40	2,48	2
Civica di TN - Angeli Custodi	46,96	1,80	10,80	2,16	1
Civica di TN – Gabbiolo	24,35	0,93	6	1,12	1
Civica di TN – Gardolo	30,43	1,17	7	1,14	1

In applicazione di quanto disposto previsto dal punto 16 della parte prima delle Direttive la Civica ospita attualmente n° 6 persone che sono state valutate di livello assistenziale NAMIR. Si fa notare peraltro che tale numero di ospiti non costituisce un nucleo fisso con finanziamento certo bensì un nucleo fluttuante con possibili diminuzioni o aumenti e pertanto nel computo dei relativi contributi a budget si prevede una presenza media costante di n° 5 persone.

In seguito all'applicazione delle nuove tariffe l'intervento provinciale per l'esercizio 2017, comprensivo della fornitura di farmaci e materiale sanitario, ammonta a complessivi

10.227.329, con una diminuzione rispetto a quanto previsto nel Budget 2016 pari ad € 17.279 (anno bisestile).

Preme precisare che l'importo dei contributi inserito a budget si discosta da quanto indicato nella Tabella E allegata alle Direttive provinciali in quanto per la loro determinazione si è tenuto conto di una presenza media costante per n° 5 persone valutate Namir e delle effettive giornate di occupazione dei posti letto, che nella realtà della Civica viene stimata nel 99,30% del totale delle presenze teoriche.

Alla luce di tali considerazioni preme sottolineare che la predisposizione del budget per l'esercizio 2017 è stata improntata a criteri di prudenza e congruità in linea con quanto indicato nelle direttive provinciali, con le necessità economiche dell'Azienda, con i principi di efficacia, efficienza, economicità e pareggio di bilancio previsti dal DPGR n° 4/L del 13/4/2006 senza per questo pregiudicare il livello qualitativo dell'attività assistenziale offerta agli ospiti, accogliendo eventuali proposte migliorative avanzate dai parenti e dagli utenti.

Lo stanziamento relativo ai costi per l'energia elettrica fa registrare una diminuzione di euro 88.000 riconducibile al fatto che, dal novembre 2015, anche la Rsa "Angeli Custodi" di via alla Collina gode della fornitura di energia a tariffa agevolata Aprie, e in considerazione dei minori consumi registrati negli ultimi anni a seguito di interventi strutturali sugli impianti di illuminazione.

Sono stati adeguati anche gli stanziamenti relativi al servizio accompagnamento ospiti, alla manutenzione del verde e ad altri servizi ausiliari e sociali previsti dai progetti "Intervento 19" e per complessivi euro 96.000, a cui corrispondono analoghi maggiori contributi per euro 79.800.

Anche lo stanziamento di altre voci di budget ha registrato una diminuzione rispetto a quanto previsto nel il 2016 e ciò in virtù sia delle economie registrate in sede di gara per l'aggiudicazione di alcuni servizi, che per una scelta di contenere al massimo i costi di gestione con una oculata gestione degli acquisti. In particolare si sono registrate economie sulle seguenti voci di costo:

- euro 2.000 per acq. di cancelleria;
- euro 3.000 per il trasporto ospiti;
- euro 4.000 per il trasporto utenti centro diurno Alzheimer
- euro 27.000 per l'appalto della gestione calore in tutte le strutture dell'Ente
- euro 2.000 per assicurazioni;
- euro 1.000 per spese postali e valori bollati
- euro 520 per imposte su interessi attivi.

- Su altri centri di costo sono stati previsti maggiori stanziamenti rispetto a quelli relativi al budget 2016 e in particolare:
- euro 10.000 per acq. di materiali per manutenzione varia;
- euro 4.000 per altri servizi alla persona
- euro 45.000 per l'appalto del servizio cucina
- euro 1.739 per l'appalto servizio assistenziale Alloggi protetti
- euro 4.000 per manutenzioni e aggiornamenti software
- euro 9.000 per spese telefoniche
- euro 15.000 per fornitura di acqua
- euro 4.000 per ammortamenti

In relazione al costo relativo al personale dipendente si registra, rispetto al 2016, un aumento di euro 596.419, per le seguenti motivazioni:

maggiori costi:

1. maggiori costi per applicazione a regime del nuovo accordo contrattuale triennio giuridico 2016 - 2018: euro 617.722 ;
2. maggiori costi per la sostituzione del personale assente dal servizio per maternità, infermità, legge 104: euro 25.499;
3. varie (maggiori costi per nuovo incarico dirigenziale, revisione orario di lavoro pers.le amministrativo ): euro 25.057.

Tali costi sono comunque stati presi in carico dalla Provincia per quanto concerne gli oneri derivanti dal rinnovo del contratto di lavoro e quindi, in sostanza, non impattano sulla retta giornaliera.

minori costi:

1. minori costi per quota rivalutazione Tfr carico Ente: euro 38.106;
2. minori costi per revisione aliquote Inail: 8.753;
3. minori costi per quota foreg non riconosciuta dalla PAT: euro 25.000.

Il dettaglio dei costi è evidenziato nel prospetto della spesa per il personale.

Sul fronte dei ricavi, dopo aver già esaminato in precedenza la quantificazione dei contributi provinciali a valenza sanitaria si rileva che il servizio di mensa aperta fa registrare dei maggiori ricavi per euro 19.880 riconducibili al maggior numero di pasti che si prevede di confezionare per tale servizio, sulla base del dato relativo al consuntivo presunto 2016.

La diminuzione per euro 15.375 dei ricavi del Centro servizi (parrucchiera, pedicure) presso la Rsa di S. Bartolomeo è la diretta conseguenza del passaggio dalla fatturazione forfetaria a quella a tariffa concordata con il Comune di in modo da rispettare fin nei particolari l'effettiva realtà effettuale.

BUDGET ECONOMICO PER L'ESERCIZIO 2017			ESERCIZIO 2017	
			Importi	%
<b>A)</b>	<b><u>VALORE DELLA PRODUZIONE</u></b>			
	<b>I)</b>	<b>RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI</b>		
	010.	R.S.A. - CASA DI SOGGIORNO	17.238.980,00	89,56%
	020.	SERVIZI SEMIRESIDENZIALI	733.510,00	3,81%
	<b>IV)</b>	<b>INCREMENTI DI IMMOBILIZZAZIONI PER LAVORI INTERNI</b>		
	010.	INCREMENTO IMMOBILIZZAZIONI PER LAVORI INTERNI	-	
	<b>V)</b>	<b>ALTRI RICAVI E PROVENTI</b>		
	010.	CONTRIBUTI ORDINARI RICEVUTI	315.000,00	1,64%
	020.	ALTRI RICAVI E PROVENTI	960.688,00	4,99%
	030.	RENDITE PATRIMONIALI	-	0,00%
	<b>TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE</b>		<b>19.248.178,00</b>	<b>100,00%</b>
<b>B)</b>	<b><u>COSTO DELLA PRODUZIONE</u></b>			
	<b>I)</b>	<b>CONSUMO DI BENI E MATERIALI</b>		
	010.	ACQUISTI	- 822.573,00	4,27%
	020.	VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	-	
	<b>II)</b>	<b>SERVIZI</b>		
	010.	PRESTAZIONI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	- 957.356,00	4,97%
	020.	SERVIZI APPALTATI	- 3.150.536,00	16,37%
	030.	MANUTENZIONI	- 306.000,00	1,59%
	040.	UTENZE	- 531.500,00	2,76%
	050.	CONSULENZE E COLLABORAZIONI	- 153.120,00	0,80%
	060.	ORGANI ISTITUZIONALI	- 41.070,00	0,21%
	070.	SERVIZI DIVERSI	- 122.500,00	0,64%
	<b>III)</b>	<b>GODIMENTO BENI DI TERZI</b>		
	010.	GODIMENTO BENI DI TERZI	- 8.000,00	0,04%
	<b>IV)</b>	<b>COSTO PER IL PERSONALE</b>		
	010.	SALARI E STIPENDI	- 9.807.280,00	50,95%
	020.	ONERI SOCIALI	- 2.836.030,00	14,73%
	030.	T.F.R.	- 339.154,00	1,76%
	050.	ALTRI COSTI	- 4.000,00	0,02%
	<b>V)</b>	<b>AMMORTAMENTI</b>		
	010.	AMMORTAMENTI	- 94.000,00	0,49%
	<b>VI)</b>	<b>ACCANTONAMENTI</b>		
	010.	SVALUTAZIONE DEI CREDITI	-	
	020.	ACCANTONAMENTI PER RISCHI	-	
	<b>VII)</b>	<b>ONERI DIVERSI DI GESTIONE</b>		
	010.	ONERI DIVERSI DI GESTIONE	- 54.295,00	0,28%
	<b>TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE</b>		<b>-19.227.414,00</b>	<b>99,89%</b>
	<b>RISULTATO DELLA GESTIONE</b>		<b>20.764,00</b>	<b>0,11%</b>
<b>C)</b>	<b><u>PROVENTI E ONERI FINANZIARI</u></b>			
	<b>I)</b>	<b>PROVENTI FINANZIARI</b>		
	010.	PROVENTI FINANZIARI	2.000,00	0,01%
	<b>II)</b>	<b>INTERESSI ED ALTRI ONERI FINANZIARI</b>		
	010.	INTERESSI PASSIVI	- 1.000,00	0,01%
	020.	ALTRI ONERI FINANZIARI	-	
	<b>RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA</b>		<b>1.000,00</b>	
<b>D.</b>	<b><u>PROVENTI E ONERI STRAORDINARI</u></b>			
	<b>001.</b>	<b>PROVENTI STRAORDINARI</b>		
	010.	PROVENTI STRAORDINARI	-	
	<b>002.</b>	<b>ONERI STRAORDINARI</b>		
	010.	ONERI STRAORDINARI	-	
	<b>RISULTATO DELLA GESTIONE STRAORDINARIA</b>		<b>-</b>	
	<b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>		<b>21.764,00</b>	<b>0,11%</b>
<b>E</b>	<b><u>IMPOSTE SUL REDDITO</u></b>			
	<b>001.</b>	<b>IMPOSTE SUL REDDITO</b>		
	010.	IMPOSTE SUL REDDITO	- 21.764,00	0,11%
	<b>TOTALE IMPOSTE</b>		<b>- 21.764,00</b>	<b>0,11%</b>
	<b>UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO</b>		<b>-</b>	