



CIVICA DI TRENTO

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

**Bilancio preventivo economico annuale (budget)
dell'esercizio 2019**

RELAZIONE ILLUSTRATIVA

Parte integrante e sostanziale della deliberazione nr. 36 dd 27.12.2018

Trento, 27.12.2018

IL DIRETTORE
f.to dott. Mario Chini

LA PRESIDENTE
f.to dr.ssa ing. Michela Chiogna

Per l'anno 2019 e per il triennio 2019-2021 il contesto generale in cui la Civica si trova ad operare registra sia una rinnovata situazione a livello provinciale con l'insediamento della nuova Giunta provinciale di Trento a seguito dell'esito delle elezioni provinciali dell'ottobre scorso sia l'insediamento di un nuovo consiglio di amministrazione con quattro nuovi componenti, tra cui anche la presidente dr.ssa ing. Michela Chiogna.

Il presidente della Provincia di Trento Fugatti ha nominato assessore al welfare e alla sanità Stefania Segnana che diventa quindi riferimento del comparto delle RSA autorizzate e accreditate per gli sviluppi futuri.

Comunque le scelte e le riforme legislative adottate dal passato governo provinciale intercettano già il 2019 e gli anni successivi come periodo di attivazione del nuovo organismo definito e conosciuto come 'Spazio Argento'. Infatti la deliberazione della giunta provinciale n. 2099 del 19 ottobre scorso individuava le linee di indirizzo per la costituzione del modulo organizzativo Spazio Argento finalizzato a ridisegnare l'assetto istituzionale del welfare per la terza età in Provincia di Trento al fine di

1. migliorare la capacità di visione d'insieme, in modo da consentire una programmazione delle politiche e dei servizi capaci di operare in maniera equa e più efficace, rendendo flessibile l'uso delle risorse per sviluppare i servizi in base alle esigenze delle persone,
2. porre sempre più al centro dei servizi la persona e la sua rete familiare offrendo loro un interlocutore unico in grado di attivare e personalizzare le migliori risorse secondo le esigenze personali e le specifiche situazioni,
3. rafforzare l'integrazione tra assistenza sociale e sanitaria in modo da poter migliorare l'efficienza, la qualità delle cure e la presa in carico della persona,
4. attuare una ricomposizione volta sia a migliorare sia a qualificare l'impiego delle risorse valorizzando le interdipendenze già esistenti, ottimizzando i servizi per incrementare la qualità delle cure in modo da fornire risposte in un contesto che muta rapidamente. Ciò per migliorare l'esperienza della persona aiutandola ad orientarsi in un sistema complesso come quello socio-sanitario, con linee di azione unitarie e commisurate alle esigenze degli anziani, che spaziano dalla prevenzione sino alla massima intensità di cura.

Il tutto finalizzato a favorire la presa in carico delle persone adulte/anziane in situazione di criticità in maniera globale con il coinvolgimento del contesto di riferimento e del territorio con l'obiettivo di attuare una presa in carico comunitaria.

Evidente che la Civica è chiamata, come attore importante nell'ambito del sistema del welfare degli anziani a dare un contributo significativo sia mettendo a disposizione i servizi offerti, sia proponendosi come punto di riferimento importante per promuovere iniziative e interventi finalizzati a gestire in convenzione con le altre due APSP di Trento servizi qualificati ed omogenei per gli anziani della città. A tal fine è opportuno ricordare che nel comitato di direzione del nuovo soggetto gestore degli interventi e delle politiche territoriali per gli anziani 'Spazio Argento' sarà presente anche un componente designato dalle APSP di Trento.

A tale proposito la Civica si è ulteriormente attivata per concretizzare quanto già inserito e previsto nella convenzione stipulata, nel corso della primavera 2017, per cogestire le procedure di reclutamento del personale dipendente e le gare di appalto per l'acquisizione di beni e servizi anche rilevanti (ristorazione, manutenzione ascensori ed elevatori, acquisto materassi antidecubito, sollevatori, ed altro...)

E' infatti in corso di completamento l'iter per l'affidamento del servizio di ristorazione delle tre Aziende pubbliche di Trento.

Parallelamente è stato predisposto un progetto circostanziato per la gestione unitaria del servizio di manutenzione e della sicurezza attraverso l'istituzione di un ufficio tecnico congiunto in grado di programmare, gestire e progettare interventi e lavori necessari per l'utilizzo degli immobili di proprietà delle APSP interessate. A breve potrà trovare attuazione concreta anche questa progettualità.

Altra importante e impattante novità da rilevare per l'anno 2019 e seguenti concerne le risorse messe a disposizione dalle direttive provinciali, con particolare riferimento ai parametri di personale individuati e da garantire da parte della Civica e delle altre APSP per poter mantenere l'accreditamento e quindi il trasferimento economico da parte della Provincia nei confronti del servizio di RSA. Con deliberazione n. 1849 del 5/10/2018 la Giunta Provinciale, in occasione del recepimento delle norme nazionali in merito alla stabilizzazione del personale precario anche negli enti/aziende pubbliche della provincia di Trento, ha migliorato il parametro relativo agli operatori socio sanitari da garantire per il rispetto del livello essenziale di assistenza agli anziani residenti in vigore nel 2018 da un operatore socio sanitario ogni 2,3 ospiti a un operatore socio sanitario ogni 2,1 anziani residenti. Il che, per la Civica, genera un incremento nei trasferimenti da parte della Provincia stessa pari al costo di 13.17 operatori. A tal fine è opportuno rilevare che la Civica ha già in organico ben 31 operatori in più di quanto previsto e richiesto dagli attuali parametri individuati dalle direttive provinciali. Quindi i maggiori ricavi rilevati dall'incremento nel parametro appena indicato verranno utilizzati per l'inserimento di nuovi operatori da assumere applicando la normativa sulla stabilizzazione del precariato, per assicurare una maggiore presenza in servizio nelle ore pomeridiane e serali, oggi particolarmente congestionate sia per la somministrazione della cena che per la rimessa a letto degli ospiti. La parte dei maggiori ricavi non utilizzata per l'inserimento dei nuovi operatori verrà tenuta a disposizione per fronteggiare le assenze ormai rilevanti del personale (da una analisi della situazione già in essere si arriva a 400 giornate lavorative pari a circa 2 operatori) in seguito alle richieste di permessi e aspettative conseguenti alla legge 104 e ai congedi parentali.

La provincia, poi, ha garantito la copertura degli oneri conseguenti al rinnovo del contratto di lavoro dei dipendenti degli enti locali e delle APSP. Oneri che comportano una maggiore spesa a totale carico della Provincia di Trento di euro 276.000 oltre agli oneri riflessi.

Di conseguenza, anche il blocco della retta di degenza è stato riproposto.

Chiaro che ciò comporta comunque una limitazione, di fatto, dei margini di azione possibili da parte della Civica.

Ciò detto il budget per il 2019 non ripropone pedissequamente quanto inserito nel documento relativo al 2018, promuovendo invece interventi migliorativi dell'assetto gestionale e organizzativo in essere, nonché percorsi virtuosi sul versante della formazione e dell'approccio assistenziale agli ospiti residenti da parte del personale in servizio ed anche dei collaboratori.

In tal senso attenzione particolare verrà posta al ben-essere organizzativo e lavorativo. Non solo, ma altrettanta attenzione viene dedicata al miglioramento dei percorsi e dei progetti/proposte per la conciliazione lavoro/vita fuori lavoro.

La Civica, a tal proposito, si sta accreditando per avere il marchio Family Audit con programmi e progetti per rendere sereno sia il clima di lavoro che il contesto familiare o comunque fuori lavoro dei dipendenti.

A tal fine va sottolineata anche la realizzazione di un nido interaziendale di conciliazione per il quale durante il 2019 verranno iniziati i lavori presso la vecchia Palazzina Uffici in Via San Giovanni Bosco nell'ambito del progetto finanziato dalla presidenza del Consiglio dei ministri ancora nel 2017, denominato e conosciuto da tutti ormai come 'Santa Chiara open Lab'.

E' importante ricordare che la Civica partecipa pure al progetto MEDI, curato dall'Università di Trento, Facoltà di ingegneria, concernente l'attivazione e la sperimentazione di un sistema informatico/tecnologico in aiuto all'assistenza, alla riabilitazione e al mantenimento delle relazioni di adulti/anziani con disabilità e problematiche fisiche e psicologiche, in modo da mantenere il più possibile uno stile di vita adeguato presso il domicilio e di migliorare l'approccio ai/dei servizi disponibili sul territorio.

Tale progetto è stato presentato alla comunità europea al fine di ottenere il finanziamento sul fondo sociale. La Civica, nell'ambito del progetto, mette a disposizione i 20 alloggi protetti di Via Molini, la Casa di soggiorno di Via della Collina ed anche il servizio di fisioterapia al fine di sperimentare e verificare l'efficacia del sistema studiato e implementato con la partecipazione di varie istituzioni/enti di ricerca/ università spagnole, greche, danesi, francesi e germaniche. Il progetto non è stato presentato nei termini previsti e verrà riproposto appena possibile alla Comunità Europea.

Da ultimo la Civica intende attivare, nel corso dell'anno 2019 un percorso finalizzato a sostenere l'umanizzazione dei e nei servizi socio sanitari alla persona con criticità e a far crescere una cultura dell'approccio umano, alle situazioni di fragilità. Il tutto in collaborazione e coinvolgendo la maggior parte degli attori presenti nell'ambito della Comunità di Trento e provinciale (Provincia di Trento, Regione Trentino Alto Adige,

Comune di Trento, APSS, cooperazione sociale, associazionismo, Curia Arcivescovile, organizziamone sindacali).

Nei contenuti si rinvia a quanto esposto nel paragrafo dedicato alla formazione.

In sintesi le direttive provinciali consentono l'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 (47,50 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 2018, a 51,45 euro.

Il che significa, appunto, che anche per il 2019 non si può ipotizzare alcun incremento nella retta giornaliera.

Nonostante ciò viene comunque mantenuto il servizio infermieristico notturno in tutte le strutture della Civica con la presenza costante di un infermiere durante la notte anche presso gli Angeli Custodi, la Stella del Mattino e, parzialmente, anche a Gabbiolo.

Viene pure mantenuto anche il nucleo Arcobaleno che ha compiuto i quattro anni di vita nel 2018 manifestando versanti di ottimalità nella presa in carico degli ospiti residenti ed anche dei familiari coinvolti.

Ciò detto, la Civica ha elaborato la predisposizione del budget per l'anno 2019 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 2018, sia dal trend previsto per i successivi esercizi 2019 – 2021.

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.

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 nell'anno 2018.

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.

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 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 consulenti/formatori esterni.

La Civica è stata in grado di raggiungere il pareggio del budget per l'anno 2019 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 ancora nel 2017 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 / ospiti, 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 dalla legge.

Ciò, oltre che comportare un notevole impegno amministrativo da parte degli uffici preposti, avrebbe comportato 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 stata stipulata una convenzione con Trentino Riscossioni per 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 rimangono 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 2019.

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 2018 avevano una retta superiore o uguale alla media ponderata (euro 47,65);
- 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 mantenuti in 8. 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 2018, 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 92% con una perdita subita nei confronti dell'importo teoricamente trasferibile dalla Provincia, di circa 20.000 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 2019

Le attività istituzionali della Civica consolidate e programmate per l'esercizio 2018 trovano nelle direttive provinciali per la gestione delle RSA e nella convenzione vigente con il Comune di Trento il loro principale riferimento.

Le direttive provinciali, di cui alla deliberazione n° 2481 della Giunta provinciale di data 27.12.2018 prevedono che la Civica gestisca nel 2019 i seguenti servizi:

- residenza assistenziale San Bartolomeo: 124 posti letto RSA di cui 2 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 2 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 2019 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. In merito al centro diurno Alzheimer la Civica ha già chiesto, in occasione dell'avvio della procedura occorrente all'accreditamento del servizio come previsto dalla deliberazione della Giunta provinciale n. 2474 del 21.12.2018, l'autorizzazione all'incremento del numero degli utenti dagli attuali 23 a 26. Per gli ulteriori tre richiesti, comunque, vista la carenza nella disponibilità di risorse sul bilancio provinciale, non è stato richiesto l'accreditamento, bensì l'autorizzazione. Il che significa che, in caso di inserimento di utenti a copertura di tali posti, l'onere del servizio rimane a carico del privato cittadino. Ciò non toglie che la Civica, in questo modo, riesce a dare una risposta concreta ad alcune situazioni di criticità che si trovano a gestire le famiglie con soggetti affetti dal morbo di Alzheimer, almeno per un periodo di sollievo in attesa di trovare soluzioni adeguate.
- 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 2019.

Risultati economici previsti

Per la predisposizione del budget dell'esercizio economico 2019 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° 2481 di data 27.12.2018.

Per assicurare lo svolgimento delle attività istituzionali consolidate indicate nel precedente paragrafo, il budget prevede costi di esercizio per Euro 20.198.955 e ricavi di pari importo provenienti:

- per euro 6.962.107 da rette a carico degli ospiti di RSA e casa di soggiorno;
- per euro 10.737.206 da contributo sanitario relativo al servizio di RSA erogato, comprensivo della fornitura di farmaci e materiale sanitario;
- per euro 2.499.642 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 2018 è pari ad euro 51,45, invariata rispetto al 2018.

Tale importo risulta congruo con quanto indicato nel punto 5 parte seconda delle direttive emanate con la deliberazione della Giunta provinciale n° 2481 di data 27.12.2018.

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 2018 (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 115,02 (retta conservazione posto letto euro 38,60+ euro 76,42 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 2019 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.

Nello specifico nel triennio in esame, come da deliberazione n. 2099 adottata nell'ottobre 2018 dalla Giunta provinciale, verrà costituito e avviato il modulo organizzativo 'Spazio Argento' con l'obiettivo di attivare un organismo unitario di riferimento per la presa in carico di tutte le problematiche concernenti il versante degli anziani nelle varie manifestazioni di criticità.

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 dal 2013 si sono attivate iniziative di benchmarking di comparto che hanno consentito confronti e approfondimenti sulla qualità/quantità dei servizi offerti.

Durante il 2019, come già accennato nella prima parte della relazione, la Civica continua il percorso già intrapreso, per dare concretezza alle azioni ed interventi finalizzati al processo di aggregazione dei servizi da gestire in convenzione e quindi da 'cogestire', con l'obiettivo di giungere nel breve/medio periodo ad una proposta/ipotesi di fusione delle

aziende pubbliche di Trento.

Obiettivi esercizio 2019

Istituire un ufficio tecnico in convenzione con l'APSP Margherita Grazioli di Povo e De Tschiderer con la contestuale gestione unitaria del cantiere preordinato alla manutenzione degli immobili, dei mobili e delle attrezzature in carico alle aziende. Cogestire il servizio formazione e aggiornamento del personale. Cogestire il versante della trasparenza e della privacy nonché quello dell'anticorruzione. Proseguire nella gestione congiunta delle procedure per il reclutamento del personale dipendente e per l'acquisizione di beni e servizi utilizzati dalle tre aziende (Trasporti per il centro diurno Alzheimer e ordinario, servizio di parrucchiere ed estetista, ecc.)

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

La qualificazione degli attuali servizi istituzionali dovrà procedere da una sensibilità ai cambiamenti in atto e 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 2019

- Prosecuzione del progetto avviato nel mese di aprile 2018 con l'attivazione della figura del Responsabile Tecnico dell'Assistenza (RTA) presso la RSA Stella del Mattino. L'intervento, finalizzato a migliorare il servizio sanitario e assistenziale erogato agli ospiti residenti istituendo una figura dedicata all'osservazione/supervisione/definizione delle esigenze dei residenti nella quotidianità, implica una riorganizzazione aziendale con l'inserimento di un operatore qualificato di riferimento per tutte le professionalità che hanno in carico gli ospiti (infermieri professionali, fisioterapisti, operatori socio sanitari, educatori professionali, assistenti sociali) ed anche per i familiari (segnalazioni e richiesta di notizie sullo stato del congiunto..).
- La sperimentazione ha dato esito positivo nei mesi in cui è stata attuata. Quindi nel 2019 la figura verrà attivata anche presso la RSA di Gabbiolo e il progetto verrà ulteriormente affinato provvedendo alla ridefinizione del ruolo e dei compiti dei vari attori presenti nell'ambito dei reparti assistenziali per dare risposte efficaci e significative ai residenti ed anche ai familiari.

La ricerca di miglioramenti e di ottimizzazioni della gestione

La ricerca della qualità dell'organizzazione e della economicità della gestione viene continuamente perseguita dalla Civica anche nei prossimi anni non solo facendo leva sul sistema di controllo di gestione cui si è fatto cenno ma utilizzando i determinanti e gli esiti rilevati dall'adesione e applicazione del marchio Qualità e benessere (Q&B) perseguito e ottenuto dalla Civica. L'ente nel 2019, proprio in conseguenza degli esiti evidenziati nel percorso di accreditamento al marchio Q&B, proseguirà nel 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.

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, come già evidenziato in precedenza, per tutti i lavoratori e i collaboratori la Civica prosegue nel percorso progettualmente definito finalizzato alla ricerca e al miglioramento del benessere organizzativo e lavorativo. Nel paragrafo riservato alla formazione si possono trovare esplicitate nel dettaglio le singole azioni e gli eventi / interventi formativi previsti.

La differenziazione delle attività istituzionali

Anche alla luce della nuova normativa approvata dalla Provincia in materia di riorganizzazione dei servizi per gli anziani (Spazio Argento), la Civica, come del resto tutte le APSP presenti sul territorio provinciale, viene proiettata, come già evidenziato in precedenza, verso un nuovo ruolo istituzionale nel sistema cittadino delle politiche sociali e socio-sanitarie.

D'intesa ed in alleanza con il Comune di Trento, la Civica sarà dunque chiamata 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, e semi 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.

Per questo la Civica, come già evidenziato in precedenza, partecipa al progetto MEDI, curato dall'Università di Trento, Facoltà di ingegneria, concernente l'attivazione e la sperimentazione di un sistema informatico/tecnologico in aiuto all'assistenza, alla riabilitazione e al mantenimento delle relazioni di adulti/anziani con disabilità e problematiche fisiche e psicologiche, in modo da mantenere il più possibile uno stile di vita adeguato presso il domicilio e di migliorare l'approccio ai/dei servizi disponibili sul territorio. Il progetto è finalizzato a sperimentare un sistema di controllo e comunicazione in grado di consentire alle persone in situazione di criticità di varia origine, di permanere il più a lungo possibile nell'ambiente domestico.

La Civica, come ormai da programma consolidato nel tempo, dedica particolare attenzione alla formazione del personale.

Il piano della formazione e dello sviluppo organizzativo 2019-2021 declina i fabbisogni formativi in proposte formative orientate **all'integrazione dei criteri di qualità, sicurezza**

e appropriatezza e i bisogni di Ospiti, Operatori e dell'Organizzazione. Ogni tematica individuata e inserita nel piano è stata declinata in contenuti specifici secondo la prospettiva di ciascun vertice considerato (Ospiti, Operatori, Organizzazione). Lo sforzo è quello di utilizzare ciascuna opportunità formativa come uno **spazio in cui sia possibile la costante revisione del compito primario, l'aggiornamento tecnico-professionale e l'attivazione di comportamenti funzionali alla prevenzione dei rischi, tanto per i lavoratori, quanto per gli Ospiti.**

Anche dal punto di vista metodologico, la pianificazione formativa è orientata a **favorire l'attivazione di processi virtuosi di apprendimento organizzativo** attraverso l'attivazione di **percorsi formativi sul campo**, utilizzando il più possibile **metodologie come l'analisi di casi o l'affiancamento on the job**. Per questo, all'interno del piano non sono previsti solo contenuti formativi in senso stretto, ma anche l'attivazione di gruppi di miglioramento, finalizzati alla realizzazione di progetti specifici.

L'obiettivo del piano della formazione e dello sviluppo organizzativo 2017-2019 è quello di sviluppare/sostenere tre capacità fondamentali:

1. capacità di erogare la propria prestazione professionale secondo criteri di qualità, sicurezza e appropriatezza;
2. capacità di coniugare la sicurezza e la qualità di vita degli Ospiti con la propria sicurezza e benessere organizzativo
3. capacità di riconoscere, affrontare e gestire il vissuto emotivo correlato alla cura di adulti e anziani fragili in forte situazione di dipendenza

Il piano si compone di 5 aree: 1. STRATEGIE ASSISTENZIALI; 2.COMUNICAZIONE E RELAZIONE; 3. LEADERSHIP; 4. QUALITÀ, APPROPRIATEZZA E SICUREZZA DELL'ASSISTENZA; 5. FORMAZIONE OBBLIGATORIA

1. STRATEGIE ASSISTENZIALI

a. Demenza

2017

- Attivazione di un percorso formativo interno dedicato alla demenza (**Prendersi cura della persona con demenza**), che ha coinvolto **37 professionisti del Nucleo Arcobaleno** e del **Centro Diurno Alzheimer**. Il percorso è stato realizzato coinvolgendo sia docenti esterni, sia interni.

2018

- Progetto *CIRCLE ACTIVITY&ALZHEIMER* per utenti, familiari e operatori del Centro Diurno Alzheimer. Coinvolti 9 utenti e loro familiari e tutta l'équipe del Centro Diurno Alzheimer. A fine 2018 è partito il progetto *IL BARBAPAPÀ CHE È IN NOI. LA FLESSIBILITÀ CHE CURA*, dedicato all'équipe del Centro Diurno e finalizzato alla modifica dell'approccio nella relazione di cura, maggiormente orientato al riconoscimento delle risorse della persona malata, piuttosto che i suoi limiti. Il percorso è realizzato utilizzando il dispositivo della Circle-Activity con Albert Hera e affiancando ad esso un modulo di supporto e rispecchiamento/riflessione sulle dinamiche identitarie e di gruppo, condotto da Damiana Covelli. Il progetto proseguirà fino a giugno 2019 (**11 partecipanti**).
- *La persona anziana: la sua vita, la sua famiglia, la sua diagnosi di demenza. La possibile riabilitazione attraverso la terapia occupazionale* – incontro organizzato dall'Associazione Alzheimer Trento (**17 partecipanti**)

- XXII Congresso Nazionale Infermieri – L'ASSISTENZA AGLI ANZIANI FRAGILI NEI LUOGHI DELLA CURA – Convegno organizzato dall'Associazione Italiana Psicogeriatria (**4 partecipanti**)
- L'efficacia della terapia di stimolazione cognitiva per migliorare la qualità della vita nelle persone con demenza lieve e moderata - corso UPIPA (**4 partecipanti**)

b. Disturbo psichico

2017

- Partecipazione ai corsi di formazione organizzati da UPIPA sui temi del **disturbo psichico** e del **delirium**, incentivando la partecipazione di più professionisti della stessa équipe di struttura per favorire una maggiore trasferibilità degli apprendimenti. Hanno partecipato a questi corsi **34 professionisti**, di cui 1 coordinatore dei servizi sociosanitari, 5 educatori, 4 fisioterapisti, 13 infermieri, 2 medici, 9 OSS.

2018

- Realizzazione di un percorso formativo interno sul disagio psichico presso la RSA ANGELI CUSTODI, *Stare accanto alle persone con sofferenza mentale Ospiti in Rsa*. Hanno partecipato **30 professionisti** (1 coordinatore dei servizi, 2 educatori, 2 fisioterapisti, 5 infermieri, 1 medico, 1 operatore di animazione, 18 OSS).

Attività previste per il 2019: Proseguimento con altre edizioni da realizzare internamente in collaborazione con docenti esterni e interni.

2. COMUNICAZIONE E RELAZIONE

a. Passaggio delle consegne e gestione della documentazione sociosanitaria

2018

- Attivazione percorso formativo interno COMUNICARE BENE PER LAVORARE MEGLIO presso la RSA San Bartolomeo– 22 ore, **43 partecipanti** (1 Assistente sociale, 5 coordinatori di servizi, 2 educatori, 5 fisioterapisti, 13 infermieri, 17 OSS). Il percorso si è concluso in aprile 2018. Attualmente è in corso la fase di monitoraggio della consegna scritta attuata da un gruppo di lavoro appositamente costituito.
- Realizzata una giornata formativa sull'utilizzo della cartella sociosanitaria di CBA, destinato alle figure di coordinamento – 4,5 ore, **9 partecipanti** (3 coordinatori dei servizi sociosanitari, 1 RTA, 1 referente per il Nucleo Arcobaleno, 2 coordinatrici infermieristiche, 1 educatrice, 1 referente Qualità, innovazione e sv. Risorse umane).

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL 2019

Elaborazione di un vademecum e disseminazione al personale della RSA San Bartolomeo dei criteri per l'elaborazione appropriata della consegna scritta.

Percorso formativo sul diritto di accesso alla documentazione sanitaria da parte di Ospiti e Familiari

Percorso formativo sulla privacy: elementi di privacy collegati alla gestione delle informazioni sociosanitarie

b. Comunicazione e relazione con il familiare in RSA

2017

2. Percorso formativo interno COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL FAMILIARE IN RSA. Realizzate 8 edizioni coinvolgendo il personale delle 4 RSA, a cui hanno partecipato **99 professionisti**: 4 assistenti sociali, 4 coordinatori di nucleo, 1 dirigente sanitario, 5 educatori, 7 fisioterapisti, 13 infermieri, 1 medico, 73 OSS. È stato elaborato un vademecum contenente la raccolta delle raccomandazioni utili per costruire e mantenere nel tempo una relazione efficace con i Familiari in RSA emerse ed elaborate dai partecipanti all'interno dei vari gruppi. Il vademecum dovrebbe essere utilizzato come strumento di lavoro da diffondere. Questo passaggio non è stato ancora effettuato.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL 2019

Pubblicare e disseminare il vademecum con le raccomandazioni per una relazione efficace con i Familiari in RSA

c. Comunicazione e relazione con la persona residente in Casa Soggiorno

2017 - 2018

3. Attivazione interna del percorso formativo IL BENESSERE POSSIBILE SULLE SOLIDE BASI DELLA FRAGILITÀ centrato sulla comunicazione e relazione con la persona residente in Casa Soggiorno (16 ore). Il percorso è stato avviato a ottobre 2017 e si è concluso a primavera 2018. L'obiettivo perseguito è stato quello del miglioramento della consapevolezza di sé nel ruolo, nell'équipe e nell'organizzazione. Il progetto è stato realizzato in collaborazione con la d.ssa Alice Panicciari, psicologa che collabora con la Civica già da qualche anno nell'ambito del servizio di Casa Soggiorno. È stata coinvolta tutta l'équipe della Casa Soggiorno (operatori, coordinatrice e assistente sociale).

3. LEADERSHIP

a. Competenze manageriali

2017

- Corso esterno UPIPA - Il ruolo del coordinatore quale garante della conciliazione tra qualità di vita e qualità di cura – 18 ore, 5 partecipanti (4 coordinatori servizi sociosanitari, 1 coordinatrice infermieristica)

2017-2018

- Intervento formativo e consulenziale dedicato alle figure di coordinamento (coordinatori dei servizi sociosanitari, coordinatrici infermieristiche, coordinatori di nucleo, coordinatrice del Nucleo Arcobaleno). Il percorso è pensato con modalità mista e unisce momenti formativi d'aula con attività di consulenza individuale e/o in équipe. Il progetto ha previsto attività personalizzate per ciascuna équipe di struttura e per i singoli coordinatori, alternando momenti di consulenza in piccolo gruppo a momenti di coaching/counseling individualizzato. Obiettivo: perseguire uno stretto collegamento tra formazione ed esperienza lavorativa quotidiana per favorire la trasferibilità degli apprendimenti.

2018

- Corso esterno FORMAT - Il coordinatore delle professioni sanitarie fra presente e futuro: serve più clinica o più management? – 6 ore, 4 partecipanti (2 coordinatori

servizi sociosanitari, 1 coordinatrice infermieristica, 1 funzionario U.O. Qualità, innovazione e sviluppo risorse umane).

- Corso esterno UPIPA finalizzato alla costituzione della comunità di pratica dei coordinatori di RSA - Comunità di pratica per i coordinatori: uno strumento per favorire il confronto e la riflessività – 4 ore, 2 partecipanti (2 coordinatori servizi sociosanitari).

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL 2019

Integrare il proseguimento della formazione con gli esiti della comunità di pratica coordinatori in corso di realizzazione in UPIPA.

4. QUALITÀ, APPROPRIATEZZA E SICUREZZA DELL'ASSISTENZA

a. GRUPPO DI MIGLIORAMENTO - Qualità e sicurezza dei processi clinico-assistenziali

2017-2018

- **Attivazione di un gruppo di lavoro per l'integrazione dell'assistenza professionale con quella prestata dai Familiari e dalle assistenti private.** Il gruppo di lavoro è nato a partire da un caso critico che ci ha portati a riflettere sul tema (ampio) della sicurezza degli Ospiti e di come poterla conciliare con la dimensione della libertà. Partendo dal presupposto del riconoscimento dell'importante contributo offerto da Familiari e Assistenti, il gruppo si è interrogato sulle modalità più adeguate per poter svolgere la funzione di governo necessaria per garantire la continuità di presa in carico del singolo Ospite tra care-giver diversi, professionali e non professionali. Partecipanti: 4 coordinatori dei servizi socio-sanitari delle 4 RSA, 2 coordinatrici infermieristiche, Referente per il servizio fisioterapia, Vicedirettore. Coordinamento gruppo: funzionario U.O. Qualità, innovazione e sviluppo risorse umane. Sono stati consultati gli educatori per la conciliazione della proposta con la procedura già attiva per la gestione dei volontari. Il percorso di riflessione ha portato il gruppo a focalizzare l'attenzione sugli ambiti di intervento in cui il rischio per la sicurezza degli Ospiti è maggiore e dove, pertanto, può essere opportuno proporre al Familiare e all'Assistente una breve formazione per lo svolgimento in sicurezza delle diverse attività. Gli ambiti individuati, ritenuti più critici, sono l'assistenza al pasto e l'accompagnamento in deambulazione. È stato elaborato un documento contenente alcune proposte di miglioramento. Il documento non è ancora stato formalizzato.
- **Incontri di autoformazione sul tema del rischio clinico e l'integrazione con i rischi per i lavoratori** tra Dirigente Sanitario, RSPP, Vicedirettore e funzionario U.O. Qualità, innovazione e sviluppo risorse umane. Obiettivo: condividere conoscenze da mettere a fattor comune per la costruzione di una procedura per la gestione del rischio clinico integrata con la gestione dei rischi per i lavoratori.
- **Partecipazione al gruppo di lavoro esterno organizzato da UPIPA sul tema del maltrattamento nella relazione di cura.** Partecipanti: 1 coord. infermieristica, 1 coord. servizi sociosanitari, 1 infermiera, 1 funzionario U.O. Qualità, innovazione e sviluppo risorse umane.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL 2019

Pubblicare e disseminare le linee guida con le raccomandazioni per l'integrazione dell'assistenza professionale con quella delle assistenti private.

Gruppo di lavoro per l'elaborazione della procedura per la gestione del rischio clinico, comprensiva delle indicazioni derivanti dal lavoro realizzato in collaborazione con UPIPA sul tema del rischio di maltrattamento nella relazione di cura.

b. GRUPPO DI MIGLIORAMENTO - Valutazione del rischio nutrizionale

2017-2018

È stato costituito un gruppo di lavoro con l'obiettivo di allineare comportamenti, procedure e documentazione in uso nelle 4 RSA per la gestione del momento del pasto. Sono state considerate 4 aree tematiche, ritenute le più critiche:

- a. l'allineamento informativo tra chi effettua l'ordine del pasto e chi lo distribuisce;
- b. la valutazione della disfagia;
- c. ruoli e compiti durante il momento del pasto delle diverse figure professionali;
- d. le modalità corrette di utilizzo degli addensanti.

È stata introdotta una nuova istruzione operativa per la valutazione della disfagia e sono stati diffusi nelle 4 RSA gli schemi riassuntivi per la gestione della disfagia durante il momento del pasto. Partecipanti: 4 coordinatori dei servizi socio-sanitari delle 4 RSA, 2 coordinatrici infermieristiche, Referente per il servizio fisioterapia, Vicedirettore. Coordinamento gruppo: funzionario U.O. Qualità, innovazione e sviluppo risorse umane.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL 2019

Formazione sulla malnutrizione dell'anziano fragile in RSA, valutazione del rischio nutrizionale, prevenzione, gestione di eventuali complicanze.

c. GRUPPO DI MIGLIORAMENTO - Gestione della contenzione

2018

Aggiornamento della procedura sulle contenzioni a cura della coordinatrice infermieristica, che ha coinvolto nel processo i 4 coordinatori delle RSA, la referente per il servizio fisioterapia e alcuni infermieri. La procedura è attualmente in fase di formalizzazione.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL 2019

Pubblicare e disseminare la procedura aggiornata nelle 4 RSA.

d. GRUPPO DI MIGLIORAMENTO - La gestione della terapia farmacologica

2017

Aggiornamento della procedura per la gestione della terapia a cura della coordinatrice infermieristica, sulla base delle indicazioni ricevute durante la verifica tecnico sanitaria del 2017.

e. GRUPPO DI MIGLIORAMENTO - Buone prassi assistenziali: cura e igiene personale

2016-2017

4. È stato avviato nel 2016 un gruppo di lavoro con alcuni operatori della RSA di San Bartolomeo, che però non si è concluso. Questo lavoro è stato in parte sostituito dal gruppo che si è occupato di qualità, sicurezza e appropriatezza delle cure.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL 2019

Attivare un gruppo di lavoro per definire la procedura per l'igiene della persona.

f. GRUPPO DI MIGLIORAMENTO - La gestione dei reclami e delle segnalazioni

Da attivare.

g. GRUPPO DI MIGLIORAMENTO - La gestione della privacy

Da attivare.

h. GRUPPO DI MIGLIORAMENTO - Il ruolo dell'OSS nella valutazione del dolore

Da attivare.

5. FORMAZIONE OBBLIGATORIA

a. Movimentazione manuale dei malati

2017

Attivata l'azione di supporto per la prevenzione del rischio di sovraccarico del rachide durante la movimentazione e per la sicurezza degli Ospiti: si tratta di un'azione prevista nella procedura PRO SAN 016 SORVEGLIANZA, INDIRIZZO E FORMAZIONE DEL PERSONALE PER LA PREVENZIONE DEI RISCHI DI SOVRACCARICO DEL RACHIDE DURANTE LA MOVIMENTAZIONE E PER LA SICUREZZA DEI RESIDENTI, in cui si prevede la presenza del fisioterapista al piano per l'analisi delle situazioni più critiche rispetto alla movimentazione/mobilizzazione e l'individuazione di strategie adeguate di intervento. L'azione di supporto è un'attività formalizzata, considerata come obbligatoria, con valenza di aggiornamento periodico della formazione dei lavoratori sul rischio di sovraccarico del rachide.

2018

- Realizzata un'edizione del corso movimentazione 12 ore per OSS a tempo indeterminato. Hanno partecipato 10 OSS, individuati tra quelli con debito formativo (formazione obbligatoria).
- Proseguimento dell'attività AZIONE DI SUPPORTO prevista nella PRO SAN 016. Insieme ai coordinatori dei servizi sociosanitari e alle fisioterapiste, si è concordato di utilizzare l'azione di supporto per affrontare casi/situazioni in cui gli operatori si trovano in difficoltà nella mobilizzazione. A fine settembre 2018, sono state realizzate:
 - 20 edizioni agli Angeli Custodi, per un totale di 80 OSS coinvolti (NB: alcuni OSS hanno partecipato a più edizioni);
 - 13 edizioni a San Bartolomeo, per un totale di 51 OSS coinvolti (NB: alcuni OSS hanno partecipato a più edizioni);
 - 17 edizioni a Gabbiolo, per un totale di 53 OSS coinvolti (NB: alcuni OSS hanno partecipato a più edizioni);
 - 2 edizioni a Stella del Mattino, per un totale di 8 OSS coinvolti
- Utilizzo della modalità dell'azione di supporto per la formazione a breve termine del personale a tempo determinato assunto per sostituzioni brevi: il dispositivo permette un'attivazione immediata del fisioterapista al piano, che affianca il neoassunto per fornire le informazioni di base necessarie per una corretta mobilizzazione in modo tempestivo. Modalità attivata per **14 neoassunti** (1 infermiere, 13 OSS).

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL 2019

Proseguire con la formazione 12 ore per gli OSS a tempo indeterminato

Proseguire con l'azione di supporto, utilizzata anche come prima formazione per le sostituzioni brevi.

b. Prevenzione del rischio biologico

c. Gestione delle emergenze

2018

- Aggiornato il piano della formazione obbligatoria
- Predisposta un'informativa generale sulla gestione emergenze e i principali rischi che viene consegnata a tutti i neoassunti, tirocinanti e volontari da parte dei referenti. La consegna viene formalizzata con foglio firme e registrata su apposito registro. A fine 2018 sono state consegnate **81 informative**.
- Affidamento dell'incarico di svolgimento delle attività di docenza in materia di formazione obbligatoria a Progetto Salute. Realizzata 1 edizione della formazione generale (modulo base) + in corso di realizzazione 1 edizione di formazione specifica riservata al personale addetto alla lavanderia (avvio corso il 18/12/2018. Conclusione prevista in gennaio 2019).

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL 2019

Proseguire con la formazione obbligatoria

Attivare la formazione interna specifica per la gestione delle emergenze e la prevenzione del rischio biologico.

d. Comportamento organizzativo

2017

- Realizzate 2 edizioni del percorso, 42 partecipanti (3 Assistenti sociali, 2 Educatori, 5 Fisioterapisti, 9 Infermieri, 1 Operatore animazione, 22 OSS)

2018

- Formazione sospesa perché dovrà essere integrata con i contenuti relativi al nuovo Regolamento Europeo sulla privacy e la procedura che sarà definita dal gruppo di lavoro da attivare (v. AREA 4 – Gruppo di miglioramento LA GESTIONE DELLA PRIVACY)

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL 2019

Attivazione del gruppo di lavoro previsto per la gestione della privacy e programmazione della successiva formazione al personale.

e. Competenze di primo soccorso per il personale OSS

- Formazione non realizzata tra 2017 e 2018.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL 2019

Attivare la formazione per il personale OSS

f. B.L.S.D. per il personale infermieristico

2017

- Formazione svolta per 19 infermieri. L'aggiornamento è periodico (ogni 2 anni) e obbligatorio. Il fabbisogno formativo ci viene segnalato direttamente da UIPA.

2018

- Formazione svolta per 12 infermieri. L'aggiornamento è periodico (ogni 2 anni) e obbligatorio. Il fabbisogno formativo ci viene segnalato direttamente da UIPA.

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL 2019

Proseguimento dell'attività di aggiornamento continuo.

g. Antincendio

STATO DI ATTUAZIONE

2017

- Formazione di base 16 ore: 14 partecipanti
- Aggiornamento 8 ore: 11 partecipanti

2018

- Aggiornamento 8 ore: 6 partecipanti

ATTIVITÀ PREVISTE PER IL 2019

Proseguimento delle attività di formazione base e aggiornamento continuo.

Altre attività di formazione e sviluppo organizzativo emergenti, non previste nel piano triennale:

1. UNA NUOVA IMPOSTAZIONE DELLA RELAZIONE DI CURA AL CENTRO DIURNO ALZHEIMER: REALIZZAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO “IL BARBAPAPÀ CHE È IN NOI. LA FLESSIBILITÀ CHE CURA”.

Il progetto si propone di contribuire alla realizzazione di un Centro in cui la relazione di cura sia concretamente connotata dal principio dello *stare bene insieme*. In questa prospettiva, l'Operatore è capace di *trasformarsi in un Barbapapà*, di plasmare la propria *forma* in relazione alla *forma* che, di volta in volta, assume il malato. Sa porsi in relazione con il malato “*senza memoria*”, è capace di aprirsi alla persona ogni giorno come se fosse il primo. L'approccio “*senza memoria*” permettere di accedere a un'autentica simmetria relazionale tra Operatore e Persona malata di demenza: entrambi “*senza memoria*”, possono autenticamente ri-conoscersi nel *qui e ora* del momento presente.

Durante il percorso, ciascun partecipante avrà l'opportunità di sperimentare e acquisire strumenti, tecniche, metodologie per sviluppare la propria creatività e quella dell'Équipe. La creatività messa a servizio della relazione di cura, favorirà l'instaurarsi di un approccio relazionale che incontra prima di tutto le risorse della persona malata di demenza piuttosto che i suoi limiti e che utilizza gli elementi oggettivi di valutazioni e diagnosi come riferimento (guida), ma non come dogma o etichetta.

Accanto a un modulo formativo dedicato all'acquisizione di competenze specifiche per lo sviluppo della creatività, il percorso prevede uno spazio dedicato all'elaborazione del pensiero, all'attribuzione di significati alle attività svolte, al riconoscimento del senso complessivo della trasformazione richiesta e alla rielaborazione condivisa del compito primario del Centro.

Modulo Circle Activities 15 ore	Strumenti, metodi e competenze a supporto della creatività
Modulo Lavorare in-seme, Lavorare insieme 27 ore	Ri-Definire in équipe il sogno e tradurlo in compito
Modulo Leader 9 ore	Counselling individuale

2. LEGAME SOCIALE NELL'ORGANIZZAZIONE

Si parla spesso di resistenza al cambiamento e di difficoltà a introdurre innovazione nelle organizzazioni, ma ascoltando in modo attento la voce organizzativa, quello che sembra emergere come tema prioritario è quello della **rottura del legame tra le persone e l'organizzazione**. Molti sono i segni e i sintomi che testimoniano di questa rottura, primo tra tutti il fatto che l'organizzazione viene spesso raccontata come un'entità altra, una cosa a sé rispetto alle persone che la abitano. Nei diversi momenti di ascolto, formali e informali, spesso si sentono affermazioni che identificano un *noi* e un *loro*, dove il *noi* rappresenta i lavoratori (a loro volta considerati non in modo globale, ma per sotto-categorie professionali o per orario di lavoro) come vittime sacrificali di un *loro* insensibile, distante, sordo, incapace. Quando si cerca di andare oltre la superficialità del dichiarato, si scopre quasi subito che non c'è un effettivo corrispondente di questo *loro* e ciò che viene chiamato in causa è un generico *altro* a cui attribuire una colpa o una responsabilità e che assolve all'importante funzione di ricollocazione del sentimento negativo al di fuori di sé: *l'organizzazione-entità* assolve, così, alla funzione di *contenitore-parafulmine* che permette alle persone lo scarico emotivo. È, questo, certamente, uno dei compiti psicologici dell'organizzazione, funzionale alla sopravvivenza organizzativa, ma da solo non è sufficiente. La funzione cruciale che l'organizzazione deve anche essere in grado di svolgere è quella di **unire all'accoglimento delle scorie emotive, la loro restituzione "ripulita" ai propri membri, in modo che ciascuno possa ri-assumere su di sé la propria parte di responsabilità, ristabilendo l'equilibrio tra amore e odio**. In questo modo, l'organizzazione aiuta i propri membri a pensare: la sua azione trasformativa rende pensabile e riconoscibile il disagio emotivo reattivo, re-distribuisce le responsabilità tra tutti i suoi membri e torna ad assumere la propria forma di oggetto ambivalente che può essere

amato e odiato. L'organizzazione fallisce quando non riesce più a svolgere questa funzione e diventa esclusivo ricettacolo delle proiezioni negative dei propri membri.

Il tema da sviluppare è, quindi, quello del **LEGAME SOCIALE**. L'assunto di partenza è il bisogno di recuperare un legame sociale amorevole tra le persone, e tra loro e l'organizzazione in cui lavorano: **ricostruire il legame, per far risorgere le reciproche risorse che possono essere messe a servizio di una progettualità condivisa**. Se il luogo di lavoro si riempie di amorevolezza, allora sarà quasi un automatismo il riallineamento della progettualità individuale (autorealizzazione) e organizzativa (perseguimento del compito primario). Attraverso il recupero di un sentimento di amorevolezza, è possibile iniziare un percorso di ricostruzione del legame tra le persone e tra loro e l'organizzazione, che, auspicabilmente, dovrebbe poter avviare un processo virtuoso di **ri-significazione reciproca, attraverso la modifica della rappresentazione cognitiva ed emotiva dell'ambiente e di "me" in relazione a quell'ambiente**.

Per sviluppare questo tema, saranno proposti due contenitori formativi diversi:

- un contenitore formativo focalizzato sul **tema del gruppo e sulla crescita di un sentimento di appartenenza**, realizzato attraverso l'attività di circle-activity condotta da Albert Hera e già utilizzata al Centro Diurno Alzheimer per un percorso sulla relazione di cura, che ha unito utenti del Centro, i loro Familiari e gli Operatori dell'équipe. Il percorso è già stato progettato e promosso al personale della RSA San Bartolomeo e partirà a gennaio 2019.

Articolazione e obiettivi del percorso

- Migliorare il clima di fiducia reciproca tra i partecipanti,
- Costruire strumenti atti a migliorare e sviluppare la partecipazione di ogni singola persona alla condivisione ed interazione di gruppo.
- Migliorare sintonizzazione e cooperazione di squadra cercando di far emergere aspetti come la coesione, appartenenza e coinvolgimento di gruppo.

INCONTRI	6	DESTINATARI	TUTTE LE FIGURE PROFESSIONALI DELLA RSA SAN BARTOLOMEO	NUMERO MIN. PARTECIPANTI	15
ORE	12	ORARIO	dalle 13.30 alle 15.30	NUMERO MAX. PARTECIPANTI	30

- Affinare l'ascolto, l'attenzione e la sintonizzazione reciproca come mezzi per una comunicazione efficace all'interno del gruppo.
- un contenitore formativo centrato **sul tema del rapporto con l'organizzazione e con il compito primario, il legame nella cura**. Il percorso sarà centrato sull'utilizzo dell'immagine fotografica per interpretare il legame che ciascuno dei partecipanti sente di avere con l'organizzazione in cui lavora. Il progetto sarà

elaborato in collaborazione con Luca Chistè, fotografo che ha già collaborato con noi al Centro Diurno Alzheimer e che in occasione dell'Alzheimer Fest 2018 ha realizzato una mostra fotografica sull'Alzheimer coinvolgendo, tra gli altri, anche nostri utenti del Centro.

Nelle nostre intenzioni, questo percorso sul tema del LEGAME SOCIALE potrebbe concludersi a fine 2019 – inizio 2020 con un convegno per raccontare l'esperienza e gli esiti e allestendo una mostra fotografica dei lavori prodotti dai partecipanti.

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, Gabbio, 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 ed anche la RSA di San Bartolomeo ceduta alla Civica a fine novembre da parte del Comune di Trento.

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. Lavori che comunque facevano parte del più articolato progetto di ristrutturazione completa ed adeguamento dell'immobile, quantificati in 4 milioni di euro, non ammessi a finanziamento da parte della Provincia di Trento.

Infatti sono da effettuare con urgenza gli interventi occorrenti a mantenere un'adeguata e decorosa vivibilità negli appartamenti. In particolare sono indispensabili lavori di manutenzione straordinaria di tutti i servizi igienici e di alcuni locali negli appartamenti. Nel corso del 2019 la Civica ritiene improcrastinabile prendersi in carico direttamente l'onere di effettuare tali interventi, previa predisposizione di apposita progettazione.

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 sono stati 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 è stato 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.

Nel mese di dicembre 2017 è stata, finalmente, data attuazione al 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 4, nelle intese programmatiche, sono da finalizzare a posti di sollievo per malati di 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, testè avvenuta.

La Provincia ha comunicato la possibilità di ammettere nel piano dei lavori e degli interventi per le RSA l'importo di 5 milioni di euro occorrente per la realizzazione dei 60 posti letto da trasferire da Gabbiolo, nonché l'eventuale realizzazione anche del centro diurno Alzheimer attualmente presente e attivo in Via San Giovanni Bosco.

Durante il 2018 sono state avviate le procedure per affidare la progettazione definitiva dei lavori occorrenti. Entro giugno 2019 la Civica, secondo il programma predisposto, approverà il progetto definitivo e quindi potrà procedere alla redazione dell'esecutivo ed all'affidamento dei lavori necessari.

Rimane da verificare, in ogni caso, la congruità dell'importo ammesso a finanziamento, pari a 4.998.000 euro, per la realizzazione dei 60 posti letto ed anche del nuovo centro diurno Alzheimer in modo da poter poi procedere alla realizzazione dei due progetti, oppure da ridefinire non tanto l'accordo di programma ma la tempistica della sua realizzazione.

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.

A tale proposito è bene ricordare che 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 ampliamento / 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 stanziava un importo di 2. miliardi 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 ad appartamenti in co-housing).

L'importo disponibile per la Civica è stato quantificato in 1.600.000 euro di cui 400.000 euro per la chiesetta del Redentore e 1.200.000 per la ristrutturazione della palazzina uffici.

Nel 2017 è stata confermata l'ammissione a contributo della spesa prevista dall'accordo di programma. Durante il 2018 sono stati redatti da parte del Comune di Trento, a seguito di apposita delega assegnata al comune dalla a Civica di Trento, i progetti esecutivi concernenti la ristrutturazione della ex palazzina uffici e il restauro e risanamento della chiesetta del Redentore. Dopo un primo blocco del finanziamento da parte del governo Conte, in sede di legge finanziaria i fondi, del resto già concessi, sono stati sbloccati e quindi nel 2019 si potrà procedere con l'affidamento dei lavori ed il loro inizio.

Nel 2019, infine, la Civica intende dar corso al progetto già predisposto e portato all'attenzione della Provincia per l'eventuale finanziamento finalizzato al recupero del sottotetto della Casa di Soggiorno di Via della Collina. Recupero in grado di consentire la realizzazione di ulteriori tre stanze singole. Infatti i 14 posti letto già presenti e convenzionati con il Comune di Trento faticano ad essere occupati per la presenza di quattro stanze a doppio letto. Gli utenti in condizioni di discreta autosufficienza non sono sempre disponibili a condividere con altre persone lo spazio di intimità della stanza da letto, con la conseguenza che da alcuni anni la struttura non viene totalmente utilizzata. Con l'intervento previsto i 14 posti letto potrebbero essere sicuramente occupati dando risposta efficace e necessaria alle esigenze manifestate dal territorio. L'importo occorrente all'effettuazione dei lavori può essere quantificato in 130.000 euro. Quest'onere può esser preso direttamente in carico da parte della Civica in quanto, prevedendo la presenza media di 14 ospiti, nel breve periodo di tre anni risulterebbe ammortizzato.

Obiettivi affidati ai dirigenti

Gli obiettivi annuali relativi al 2019 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° 2481 del 27.12.2018 non presentano, come già accennato in precedenza delle novità, in particolare laddove impongono la riproposizione della retta alberghiera nella misura fissata per l'anno 2018 per quelle Rsa che già avevano una retta alberghiera base superiore o uguale alla retta media ponderata. Le principali caratteristiche riguardano:

- 1) la revisione degli importi delle tariffe sanitarie;
- 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 2018 avevano una retta superiore o uguale alla media ponderata (euro 47,65);
- 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 2019 sono le seguenti:

Tipologia Rsa		Tariffa
Fino a 60 p.l. negoziati		77,97
Oltre i 60 p.l. negoziati		76,42
Posto letto nucleo demenze		103,42
Posto letto nucleo sanitario		115,54
Posto letto nucleo namir		127,39

Le direttive 2019 prevedono la revisione dei parametri relativi al personale OSS in applicazione di quanto previsto dalla Deliberazione della Giunta Provinciale n. 1849 del 5/10/2018, che disponeva il passaggio del parametro relativo all'assistenza generica alla persona dei posti letto base RSA (convenzionati) da 1 OSS ogni 2,3 posti letto a 1 OSS ogni 2,1 posti letto.

Per la Civica di Trento tale revisione determina un maggior numero di personale pari a 17,13 unità.

Nello specifico il numero per personale sanitario convenzionato è così determinato:

R.S.A. DI	ASS. GENERICA	OP. DI ANIM.	INF. PROF.	FISIOT.	COORD.
Civica di TN – S. Bartolomeo	66,67	2,07	14,40	2,48	2
Civica di TN - Angeli Custodi	51,43	1,80	10,80	2,16	1
Civica di TN – Gabbiolo	26,67	0,93	6	1,12	1
Civica di TN – Gardolo	33,33	1,17	7	1,14	1

In applicazione di quanto disposto previsto dal punto 12 della parte prima delle Direttive la Civica ospita attualmente n° 4 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 2019, comprensivo della fornitura di farmaci e materiale sanitario, ammonta a complessivi 10.737.206.

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 2019 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.

Con riferimento ai costi di riscaldamento delle diverse strutture si ricorda che a decorrere dal 1/10/2017 il contratto per la gestione dell'appalto calore era definitivamente cessato e

a far corso dalla stessa data si erano stipulati separati contratti per la fornitura di gas metano (in convenzione Consip) e per la manutenzione degli impianti termici. Nel budget 2018 erano stati soppressi i conti relativi all'appalto della gestione calore per uno stanziamento complessivo di euro 443.000 e allo stesso tempo si era provveduto ad integrare la dotazione del conto per la fornitura di gas per euro 308.000 e a costituire il nuovo conto "Manutenzione impianti termici" con una dotazione di euro 73.000. A tale proposito preme rilevare che in sede di predisposizione del budget 2018 non si era in possesso dei dati storicizzati sui consumi di gas e sull'incidenza delle manutenzioni, e pertanto si era provveduto a fare delle stime prudenziali sui costi della nuova gestione. A fine esercizio si prevedono delle economie nella fornitura di gas metano che consentono di diminuire lo stanziamento di tale conto di euro 58.000 (stanziamento 2018 euro 308.000 – stanziamento 2019 euro 250.000).

Anche lo stanziamento di altre voci di budget ha registrato una diminuzione rispetto a quanto previsto nel 2018 e ciò in virtù sia delle economie registrate in sede di gara per l'aggiudicazione di alcuni servizi, che per altre motivazioni. In particolare si sono registrate economie sulle seguenti voci di costo:

- euro 6.000 per acquisti materiali per pulizie ambientali in seguito al nuovo affidamento, tramite Mepat, della fornitura annuale di tali prodotti;
- euro 2.500 per spese postali derivante dall'attivazione del portale utenti per l'invio dei documenti relativi all'addebito delle rette;

Su altri centri di costo sono stati previsti maggiori stanziamenti rispetto a quelli relativi al budget 2018 e in particolare:

- euro 2.000 per acquisti di farmaci e materiale sanitario per l'adeguamento dello stanziamento al dato del consuntivo presunto 2018;
- euro 17.600 complessivi per l'appalto pulizie compreso il Centro diurno Alzheimer, tenuto conto sia dei maggiori spazi da pulire presso la Rsa di Gardolo che dell'adeguamento dei prezzi all'indice Istat;
- euro 20.000 per l'appalto del servizio cucina dovuti sia al maggior numero di pasti che si prevede di confezionare rispetto al budget 2018 (circa 2.450) che all'adeguamento dei prezzi all'indice Istat;
- euro 1.300 per l'appalto servizio assistenziale Alloggi protetti per l'adeguamento dei prezzi all'indice Istat;
- euro 550 per il servizio di centro diurno di via Molini per l'adeguamento dei prezzi all'indice Istat;
- euro 2.000 per manutenzione automezzi per l'adeguamento dello stanziamento al dato del consuntivo presunto 2018;

- euro 5.000 per manutenzione mobili ed attrezzature per l'adeguamento dello stanziamento al dato del consuntivo presunto 2018;
- euro 5.000 per consulenze igiene e sicurezza in seguito all'affidamento ad Upipa del servizio di Rspp fino al maggio 2019;
- euro 14.230 per Compensi agli Amministratori: in seguito alla determinazione dell'indennità alla presidente e alla vicepresidente nel rispetto di quanto previsto dalla legge;
- euro 7.500 per oneri bancari sulla scorta di quanto previsto nel capitolato per l'affidamento del servizio a decorrere dal 2019;
- euro 3.000 per spese diverse di amministrazione per l'adeguamento dello stanziamento al dato del consuntivo presunto 2018;
- euro 12.310 per effetto delle maggiori imposte Ires dovute sulla rendita catastale dell'immobile di S. Bartolomeo, la cui proprietà è stata trasferita dal comune di Trento alla Civica a fine novembre 2018.

Il maggior stanziamento di euro 21.900 sul conto relativo al Servizio religioso in convenzione, in seguito alla sottoscrizione della nuova Convenzione per il servizio di assistenza religiosa cristiano-cattolica, viene parzialmente compensato con la soppressione del conto per i Compensi co.co.co – serv. Religioso per euro 15.120 e con il minor stanziamento di euro 1.500 sul conto Oneri sociali co.co.co diverse.

Sono stati adeguati anche gli stanziamenti relativi al servizio accompagnamento ospiti, alla manutenzione del verde e ad altri servizi ausiliari e sociali (progetto OccupAzione, intervento 20, lavoratori in mobilità) per complessivi euro 56.700, a cui corrispondono analoghi maggiori contributi per euro 48.700.

In relazione al costo relativo al personale dipendente si registra, rispetto al 2018, un aumento di euro 788.634, per le seguenti motivazioni:

1. maggiori costi per servizi personale in convenzione per l'affidamento del servizio infermieristico notturno, con conseguente revisione del compenso orario, a infermieri disponibili a sottoscrivere un contratto libero professionale, in attesa di individuare un nuovo soggetto affidatario del servizio infermieristico tramite apposita procedura ad evidenza pubblica. Questo in quanto l'Associazione di professionisti della quale la Civica di Trento si è avvalsa fino ad ora per garantire l'assistenza sanitaria sopra descritta, ha comunicato che alla fine del corrente anno cesserà la propria attività: euro 71.946;

2. maggiori costi per applicazione a regime del nuovo accordo contrattuale triennio giuridico 2016 - 2018: euro 276.000;
3. maggiori costi per l'adeguamento del parametro del personale Oss in applicazione di quanto previsto dalla Deliberazione della Giunta Provinciale n. 1849 del 5/10/2018: euro 273.000;
4. maggiori oneri riflessi quali diretta conseguenza dei maggiori oneri di cui ai precedenti punti: euro 105.095;
5. revisione aliquote Inail: 32.828
6. varie (personale amm.vo, parasanitario, tfr): euro 29.765.

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 28.400 riconducibili al maggior numero di pasti che si prevede di confezionare per tale servizio, sulla base del dato relativo al consuntivo presunto 2018.

BUDGET ECONOMICO PER L'ESERCIZIO 2019			ESERCIZIO 2019	
			Importi	%
A)	<u>VALORE DELLA PRODUZIONE</u>			
	I)	<i>RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI</i>		
	010.	R.S.A. - CASA DI SOGGIORNO	17.699.313,00	87,63%
	020.	SERVIZI SEMIRESIDENZIALI	721.232,00	3,57%
	IV)	<i>INCREMENTI DI IMMOBILIZZAZIONI PER LAVORI INTERNI</i>	-	
	010.	INCREMENTO IMMOBILIZZAZIONI PER LAVORI INTERNI	-	
	V)	<i>ALTRI RICAVI E PROVENTI</i>		
	010.	CONTRIBUTI ORDINARI RICEVUTI	367.700,00	1,82%
	020.	ALTRI RICAVI E PROVENTI	1.409.710,00	6,98%
	030.	RENDITE PATRIMONIALI	-	
	TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE		20.197.955,00	100,00%
B)	<u>COSTO DELLA PRODUZIONE</u>			
	I)	<i>CONSUMO DI BENI E MATERIALI</i>		
	010.	ACQUISTI	- 818.573,00	4,05%
	020.	VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	-	
	II)	<i>SERVIZI</i>		
	010.	PRESTAZIONI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	- 1.222.175,00	6,05%
	020.	SERVIZI APPALTATI	- 2.831.600,00	14,02%
	030.	MANUTENZIONI	- 400.000,00	1,98%
	040.	UTENZE	- 780.000,00	3,86%
	050.	CONSULENZE E COLLABORAZIONI	- 141.500,00	0,70%
	060.	ORGANI ISTITUZIONALI	- 55.300,00	0,27%
	070.	SERVIZI DIVERSI	- 152.500,00	0,76%
	III)	<i>GODIMENTO BENI DI TERZI</i>		
	010.	GODIMENTO BENI DI TERZI	- 8.000,00	0,04%
	IV)	<i>COSTO PER IL PERSONALE</i>		
	010.	SALARI E STIPENDI	- 10.239.127,00	50,69%
	020.	ONERI SOCIALI	- 2.967.354,00	14,69%
	030.	T.F.R.	- 381.266,00	1,89%
	050.	ALTRI COSTI	- 4.000,00	0,02%
	V)	<i>AMMORTAMENTI</i>		
	010.	AMMORTAMENTI	- 105.000,00	0,52%
	VI)	<i>ACCANTONAMENTI</i>		
	010.	SVALUTAZIONE DEI CREDITI	-	
	020.	ACCANTONAMENTI PER RISCHI	-	
	VII)	<i>ONERI DIVERSI DI GESTIONE</i>		
	010.	ONERI DIVERSI DI GESTIONE	- 60.450,00	0,30%
	TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE		- 20.166.845,00	99,85%
	RISULTATO DELLA GESTIONE		31.110,00	0,15%
C)	<u>PROVENTI ONERI FINANZIARI</u>			
	I)	<i>PROVENTI FINANZIARI</i>		
	010.	PROVENTI FINANZIARI	1.000,00	0,00%
	II)	<i>INTERESSI ED ALTRI ONERI FINANZIARI</i>		
	010.	INTERESSI PASSIVI	- 1.000,00	0,00%
	020.	ALTRI ONERI FINANZIARI	-	
	RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA		-	
	RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE		31.110,00	0,15%
E)	<u>IMPOSTE SUL REDDITO</u>			
	001.	<i>IMPOSTE SUL REDDITO</i>		
	010.	IMPOSTE SUL REDDITO	- 31.110,00	0,15%
	TOTALE IMPOSTE		- 31.110,00	0,15%
	UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO		-	