



Management Review

2020

Griesfeld

CHI LAVORA PRODUCE VALORE AGGIUNTO,  
CHI COLLABORA LO MOLTIPLICA.



# Indice

<b>Finalità</b>	3
<b>Bilancio sociale</b>	4
<b>Bilancio sociale: spiegazioni ed indicatori</b>	
<i>Pubbliche relazioni</i>	8
<i>Residenti</i>	10
<i>Assistenza</i>	12
<i>Collaboratori</i>	15
<i>Ambiente</i>	19
<i>Fabbricati ed impianti</i>	20
<i>Redditività</i>	21
<i>Sicurezza sul lavoro</i>	23
<i>Allegati</i>	25



## FINALITÀ

Obiettivo prioritario del bilancio sociale è di rendere misurabili e comparabili le prestazioni dell'azienda. Con ciò si intende che sia possibile valutarne l'evoluzione nel corso degli anni nonché rendere quest'ultima comparabile rispetto a quella di simili realtà in campo sociale.

Il buon funzionamento di questa procedura si basa pertanto sull'impiego sistematico, coerente e costante del bilancio sociale. In primo luogo esso fornisce la possibilità di osservare e valutare su un periodo più lungo l'evoluzione delle prestazioni sociali, e quindi di perfezionarle. L'obiettivo di questa prima fase elaborativa dovrà essere il perfezionamento sistematico che permetta di attuare confronti su un periodo di più anni.

Il bilancio sociale rappresenta uno strumento appropriato per informare i cittadini sulle prestazioni di un'organizzazione. I fondi investiti, derivanti dal denaro pubblico e dai residenti stessi devono trovare chiara rappresentazione attraverso le prestazioni rese. Il bilancio sociale costituisce così uno strumento fondamentale e un valido supporto nell'ambito decisionale.

Attraverso il bilancio sociale diventano quantificabili prestazioni sinora note come servizi aggiuntivi. Le ripercussioni positive prodotte, finora solamente menzionate, sono da subito rappresentate in cifre chiare.

Obiettivo primario di questo lavoro è quindi illustrare l'intero ventaglio delle prestazioni mettendo a disposizione dei responsabili come anche dei cittadini, informazioni complete e trasparenti.

Grazie a questo strumento sono resi più comprensibili gli standards di qualità, appianando lacune di tipo informativo e migliorandone così l'immagine stessa.



## BILANCIO SOCIALE – CONTO INPUT OUTPUT

Input				Output			
Responsabilità sociale - Visione	2019	Previsione 2020	Effettivo 2020		2019	Previsione 2020	Effettivo 2020
Ore sistema di qualità	990 ore		725 ore	Raggiungimento degli obiettivi	78%		77%
ISO 9001:2015			valido 26.11.2023	Pubbliche relazioni	147		104
ISO 45001:2018			valido 06.01.2023	di cui pubblicazione articoli	20		24
				Numero di iniziative di integrazione nella comunità del paese			
				Griesfeld	60		41
				Lisl-Peter	38		10
				Valutazioni effettuate (Data/Organizzazione)			Quality Austria
				Esterne			14.12. – 16.12.
				Reclami	7		3
				Misure correttive	4		3
				Misure preventive	1		/
				Disposizioni migliorative	2		/
Residenti	2019	Previsione 2020	Effettivo 2020		2019	Previsione 2020	Effettivo 2020
Numero complessivo assistiti	214		104	Utilizzo medio			
Ammissioni in lungodegenza	214		7	Griesfeld	98,55%		98,97%
di cui residenti affetti da demenza	18		12	Lisl-Peter	95,31%		96,40%
Ammissioni d'emergenza	/		/	Media letti non occupati	/		18
Assistenza breve	87		90				
Abitare assistito	18		23	Durata media dei soggiorni	2,61 anni	mantenere	2,98 anni
				Totale soggiorni ospedalieri	870 giorni	450 giorni	265 giorni
Residenti/familiari paganti al 31.12.	172	trascurabile	126	Decessi	32 Residenti	trascurabile	56 Residenti
con sostegno economico dei Comuni	32	trascurabile	21	Età media	85,23 anni		83,38 anni
con sostegno economico Servizi Soc.	0	trascurabile	1				
				<b>Assistenza</b>	<b>2019</b>	<b>Previsione 2020</b>	<b>Effettivo 2020</b>
				Costi per ospite		105,00 €	
				Occupazione media giornaliera, con/senza affitto della struttura			
				Misure di contenzone	12		non raccolti
				Cadute	230		403
				di cui con conseguenze	3		non raccolti
				Decubiti	2		non raccolti
				Polmoniti	7		non raccolti
				Catetere	9		non raccolti
				Contratture	21		non raccolti
				Alimentazione con sondino	1		non raccolti
				Assistenza medica	678,20		662,30



				Altri servizi	2019	Previsione 2020	Effettivo 2020
				Totale pasti distribuiti	160.346	100.000	134.602
				Casa di riposo	135.054	82.200	115.530
				Diurno	1.864		1.304
				Pasti a domicilio	5.591		5.612
				Guardia di Finanza e Carabinieri	3.382		5.179
				Personale	7.850		5.416
				Studenti e docenti	2.628		917
				Altro (Tirocinanti, Comune, etc.)	3.177		644
				Varie (feste varie)	440		0
Risorse umane	2019	Previsione 2020	Effettivo 2020				
Organico complessivo	145		137				
Donne	125		120				
Part-time	68		69				
Categorie protette	4		4				
Personale assistenziale	89	conforme agli standard di personale	86				
Personale pulizie/lavanderia	11		12				
Personale cucina	18		16				
Turni lavorativi	76		66				
Produttività	82,60%	93%	79,97%				
Valorizzazione risorse umane	11,67 h/collab.	15 h/collab.	4,59 h/collab.				
Formazione Sicurezza sul lavoro	2,49 h/collab.	2 h/collab.	1,35 h/collab.				
Formazione Sicurezza sul lav. COVID	/	2 h/collab.	4,31 h/collab.				
Infortuni sul lavoro	2	0	4				
Infortuni sul lavoro COVID	/		23				
Malattie	6015,76 ore		8981,33 ore				
Straordinari	1124,57 ore		1537,38 ore				
Costi complessivi risorse umane	4.116.240,51 €		4.673.632,72 €				
Tirocini aziendali	0 ore	600 ore	0 ore				
Tirocini professionali	4538 ore	2400 ore	2069 ore				
Tirocini sociali	368 ore	300 ore	0 ore				
Volontariato	3190 ore	3000 ore	443 ore				



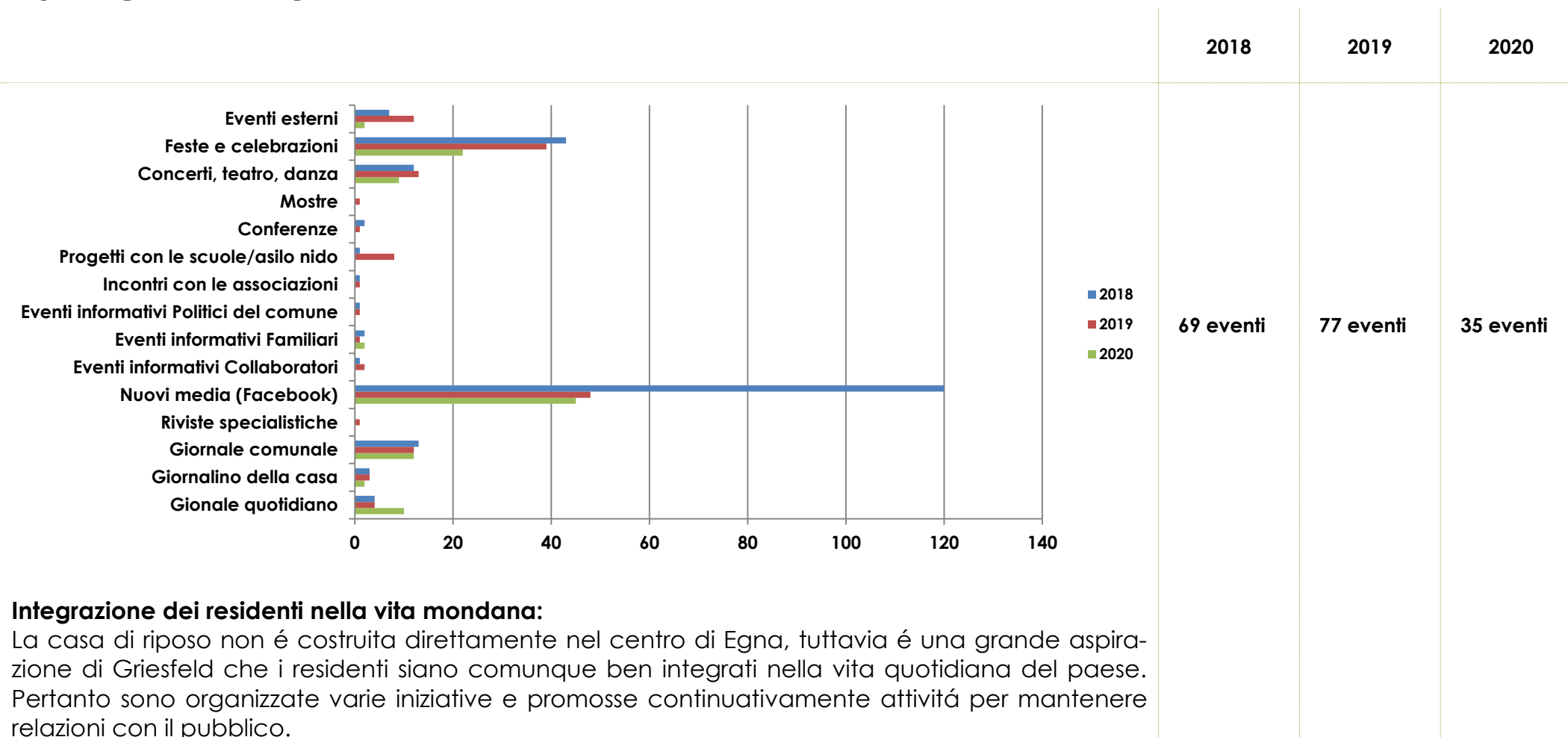
Fabbricati e impianti (Casa riposo)	2019	Previsione 2020	Effettivo 2020		2019	Previsione 2020	Effettivo 2020
Griesfeld				Ø Superficie per ospite Griesfeld	112,38 m²		112,38 m²
3 Reparti	4.091,62 m²		4.091,62 m²	Posti letto Griesfeld	77		77
Parco	4.257,57 m²		4.257,57 m²				
Cucina	304,16 m²		304,16 m²				
Lisl Peter				Ø Superficie per ospite Lisl Peter	84 m²		84 m²
2 Reparti	3.247 m²		3.247 m²	Posti letto Lisl Peter	46		46
Parco	464 m²		464 m²				
Balconi	155 m²		155 m²				
Energia:	2019	Previsione 2020	Effettivo 2020	Rifiuti:	2019	Previsione 2020	Effettivo 2020
Energia elettrica				Imposte per rifiuti			
Griesfeld	67.369,75 €	60.000,00€	54.080,29 €	Griesfeld	14.846,35 €	17.000,00 €	19.765,13 €
Lisl Peter	33.562,24 €	35.000,00€	28.031,74 €	Lisl Peter	6.659,79 €	12.000,00 €	5.899,78 €
Haus Malayer	918,33 €	1.000,00 €	540,30 €				
Combustibile da riscaldam./gas				Giorni di utilizzo riscaldamento/climatizzazione	464	500	564
Griesfeld	33.562,24 €	34.000,00€	28.771,65 €	Griesfeld	233		322
Lisl Peter	9.170,28 €	9.000,00€	10.423,43 €	Lisl Peter	231		242
Haus Malayer	1.016,77 €	1.000,00 €	981,08 €				
Acqua:	2019	Previsione 2020	Effettivo 2020	Acque di scarico:	2019	Previsione 2020	Effettivo 2020
Fornitura pubblica				Acque nere			
Griesfeld	4.047,79 €	4.000,00 €	6.349,88 €	Griesfeld	7.687,74 €	11.000,00 €	12.026,19 €
Lisl Peter	4.944,55 €	3.000,00 €	3.305,82 €	Lisl Peter	2.698,61 €	2.000,00 €	1.829,56 €
Haus der Senioren	439,22 €	500,00 €	374,48 €	Haus der Senioren	1.476,90 €	2.000,00 €	1.237,64 €
Riscaldamento dell'acqua							
Haus Malayer	496,00€	500,00 €	664,00 €				



## **BILANCIO SOCIALE: SPIEGAZIONI ED INDICATORI**



## PUBBLICHE RELAZIONI







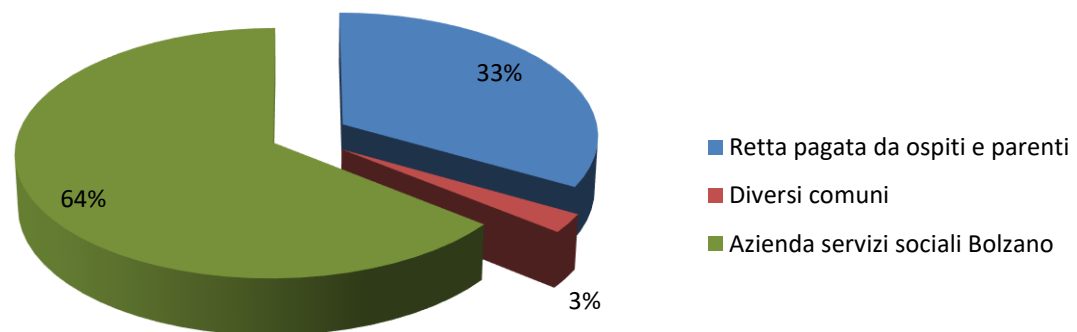
### **Interventi programmati per il 2020**

	Previsione teorica	Situazione effettica
1) Organizzazione di sviluppo	<b>Progetto</b>	<b>sospeso</b>
2) Promuovere nella comunità di Egna una cultura di solidarietà verso la demenza	<b>Progetto</b>	<b>sospeso</b>
3) Essere punto di riferimento per anziani che hanno bisogno di cura	<b>Obiettivo</b>	<b>sospeso</b>
4) Creare modulo "Pubbliche Relazioni" per il piano delle pubbliche relazioni	<b>Obiettivo</b>	<b>sospeso</b>
5) Ampliare il volontariato-creare pianificazione per i volontari	<b>Obiettivo</b>	<b>sospeso</b>
6) Pianificare e svolgere attività di formazione per volontari (sicurezza sul lavoro)	<b>Obiettivo</b>	<b>sospeso</b>



## RESIDENTI

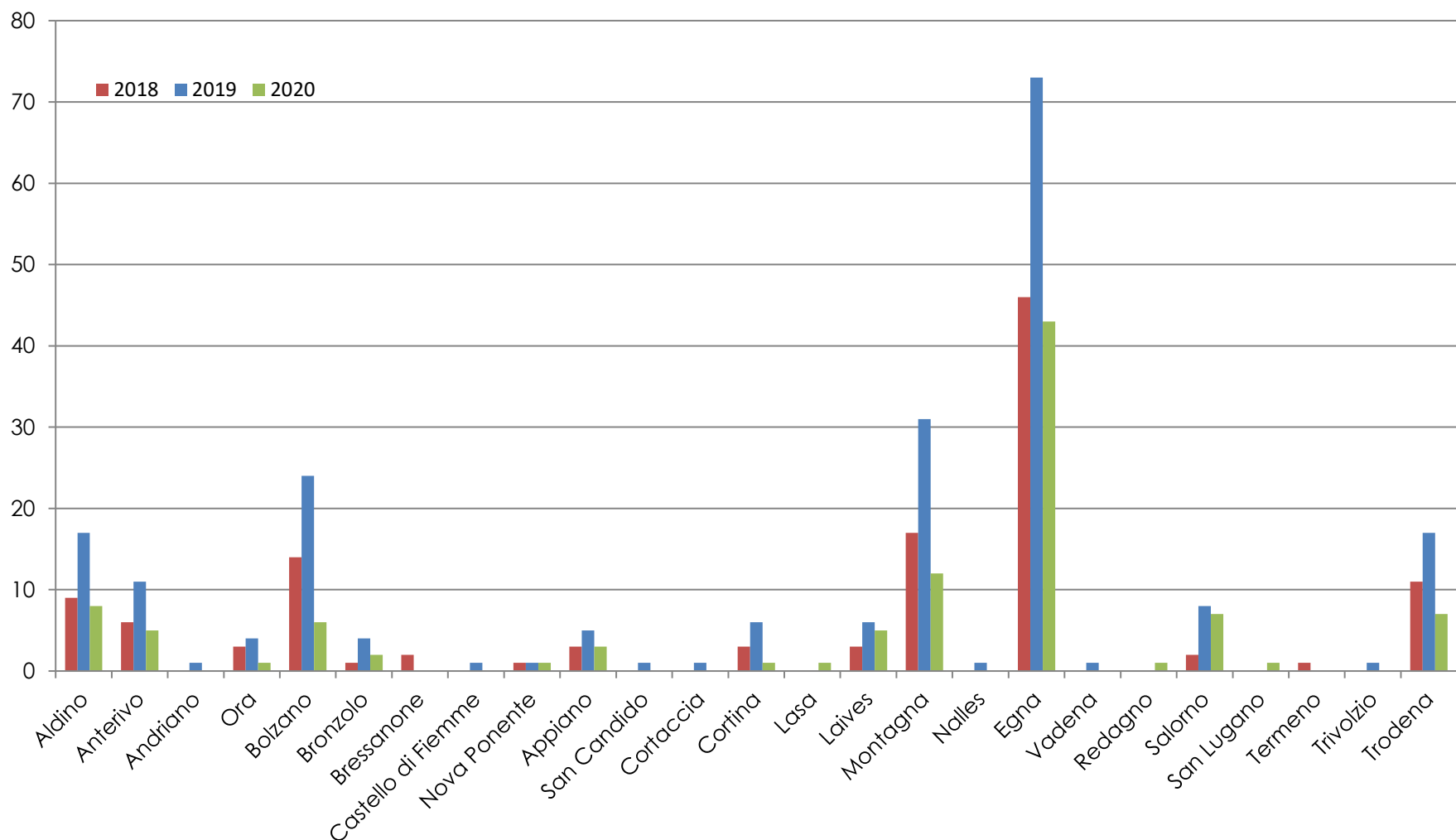
Nel 2020 sono state incassate rette per un totale complessivo di **5.478.417,27 €**. Questa somma è suddivisa tra i relativi paganti come segue:





## Provenienza dei residenti

I nostri residenti provengono principalmente da Egna e dai comuni confinanti. Il grafico sottostante permette una visione generale sulla loro esatta provenienza.





## ASSISTENZA

### Misure di contenzione

Con tale termine s'intendono misure di contenzione di tipo meccanico, quali spondine per letto, contenzione sulla sedia e misure di tipo medicamentoso. Questi interventi sono adottati in osservanza della disposizione di legge vigente e solamente in situazioni di vera emergenza e qualora sussista la necessità di salvaguardare l'incolumità dell'ospite stesso e quella altrui. L'adozione di soluzioni alternative alle misure di contenzione é oggetto di costante verifica e sull'applicazione delle stesse viene costantemente garantita un'adeguata informazione.

Nel 2020 sono state applicate misure di contenzione per 3 residenti.

### Casi di malattia

La qualità con cui opera una casa di riposo si può misurare anche dalla frequenza di casi di malattia che si verificano, quali ad es. decubiti, polmoniti, ecc.

Anche le cadute sono oggetto di un costante monitoraggio e la loro rilevazione è sempre più dettagliata. Sulla base di diverse comparazioni abbiamo acquisito svariate conoscenze ed adottato adeguati provvedimenti. Gran parte dei collaboratori hanno ricevuto formazione specifica nella prevenzione delle cadute e il team dei fisioterapisti utilizza linee guida per il training di supporto per i nuovi residenti. Per la profilassi contro le cadute vengono, inoltre, effettuate sedute di gruppo e incontri individuali con i residenti, e per i residenti a rischio sono anche utilizzati i protettori dell'anca.

	2018	2019	2020
<b>13 Mdc</b>	<b>12 Mdc</b>	<b>3 Mdc</b>	
<b>253 Cadute</b>	<b>230 Cadute</b>	<b>403 Cadute</b>	
<b>7 Decubiti</b>	<b>2 Decubiti</b>		
<b>8 Polmoniti</b>	<b>7 Polmoniti</b>		
<b>09 Cateteri</b>	<b>9 Cateteri</b>		
<b>19 Contratture</b>	<b>21 Contratture</b>		



### Assistenza medica

Nell'anno 2020 state prestate complessivamente **662,30 ore** di assistenza medica e in aggiunta 4 mensili di consulenza geriatrica specialistica. L'impiego del gruppo di medici specialisti si è così mantenuto nel tempo. Ogni ospite riceve annualmente in media **5,38 ore** di assistenza medica.

### Visitatori esterni

Nell'anno 2019 sono stati contati 2.457 visitatori.

Nell'anno 2020 avevamo fino a chiusura della struttura a marzo 604 visitatori.

Poi a causa delle misure di sicurezza Covid ca. 15 visitatori/giorno a Griesfeld e ca. 7 visitatori/giorno Lisl Peter

### Attività amministrative straordinarie

Oltre ai compiti ordinari, sono svolte dall'amministrazione anche attività straordinarie di tipo burocratico per i residenti. Fra queste menzioniamo la gestione del denaro, compilazione di domande, ecc.. Per espletare questi compiti aggiuntivi sono impiegate più ore ogni settimana.

### Integrazione di nuovi residenti

Per l'integrazione di nuovi residenti è necessario un impiego di tempo supplementare, calcolato in mezz'ora al giorno per il primo mese d'ingresso nella struttura. I tempi d'inserimento per i nuovi residenti variano da soggetto a soggetto. Si può parlare comunque di un'integrazione media compresa di 6/9 settimane.

**6,51 h/  
Residente**

**5,51 h/  
Residente**

**5,38 h/  
Residente**

**3.177**

**2.457**

**604**

**ca. 5,5 h/S**

**ca. 5,5 h/S**

**ca. 8 h/S**

**½ h/giorno**

**½ h/ giorno**

**1 h/ giorno**



### Interventi programmati per il 2020

Interventi programmati per il 2020	Previsione teorica	Situazione effettica
1) Rilevazione del 100% di tutte le prestazioni eseguite sull'residente	Obiettivo	sospeso
2) Analisi della necessità di creare una struttura diurna per gli anziani bisognosi di cure e persone dipendenti (ev. offerta di bassa soglia)	Obiettivo	sospeso
3) Incontri regolari tra medici di base e il responsabile medico territoriale	Eseguire	sospeso
4) Introdurre e monitorare regole d'igiene	Obiettivo	sospeso
5) Implementazione dell'approccio „Dalle 5 colonne alle azioni concrete”	Obiettivo	sospeso
6) Consolidare competenze chiave	Valutazione della progressione	sospeso
7) Rivedere/ottimizzare i piani individuali d'assistenza di ogni residente in base alla sua biografia e secondo IPK	Obiettivo	sospeso
8) Creare offerte giornaliere sulla base dell'aggiornamento dei piani di cura	Obiettivo	sospeso
9) Coinvolgere le famiglie nel piano di assistenza	Obiettivo	sospeso
10) Eseguire revisione del caso nel gruppo multidisciplinare sistematicamente	Obiettivo	sospeso
11) Implementare e consolidare la cura primaria	Obiettivo	sospeso



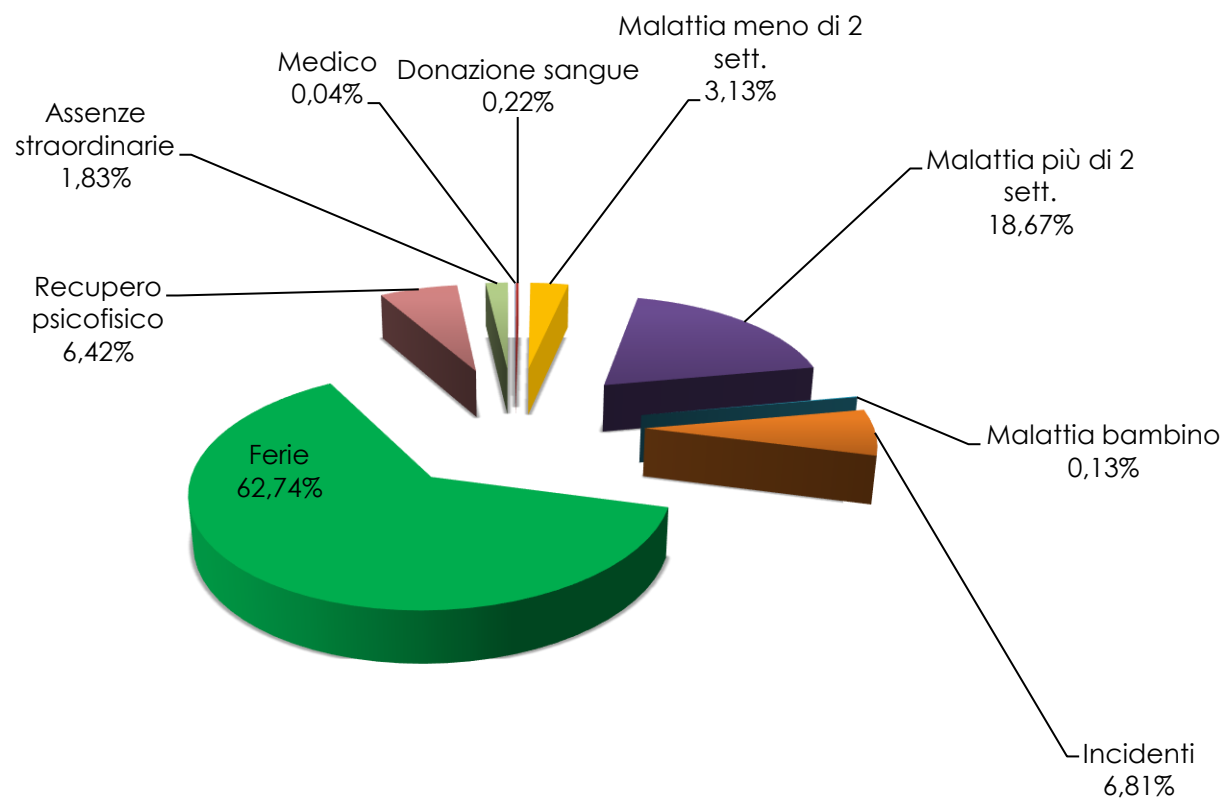
## COLLABORATORI

	2018	2019	2020
<b>137 (di cui 4 in maternità)</b> collaboratori retribuiti hanno a Griesfeld un posto di lavoro in regola con gli standard della sicurezza.	<b>139</b>	<b>145</b>	<b>137</b>
Griesfeld offre un numero rilevante di <b>posti di lavoro alle donne</b> , considerando che ammonta all' 87,59% la quota di posti occupati da personale femminile, che risulta una percentuale molto elevata. La casa di riposo contribuisce pertanto in maniera fondamentale alla conciliazione fra professione e famiglia.	<b>86,33%</b>	<b>86,21%</b>	<b>87,59%</b>
Fra i collaboratori in servizio, <b>69</b> hanno un'occupazione <b>part-time</b> , corrispondente al 50,36% arrivando così a soddisfare la grande richiesta delle collaboratrici di ottenere un impiego a tempo parziale. 4 collaboratrici si trovano in congedo per maternità.	<b>53,24%</b>	<b>44,14%</b>	<b>50,36%</b>
A causa dello stato di emergenza erano presenti nel 2020 solo 14 tirocinanti. La quota delle ore effettuate dai tirocinanti sulle ore totali ammonta a <b>1.17 %</b> 7 tirocini sono stati disdetti e 4 interrotti.	<b>69</b>	<b>54</b>	<b>14</b>
Offriamo tirocini per le scuole professionali (scuola sociale, infermieristica e di riabilitazione, stage sociali per gli alunni delle scuole superiori e tirocini per persone con disabilità)	<b>4,42%</b>	<b>2,69%</b>	<b>1,17%</b>
La <b>quota di personale</b> impiegato nell'assistenza é più alta di quella prevista per Legge. Griesfeld: 35,10 Lisl-Peter: 20,13	<b>40,46 GF</b> <b>22,57 LP</b>	<b>37,54 GF</b> <b>21,11 LP</b>	<b>35,10 GF</b> <b>20,13 LP</b>



	2018	2019	2020
Il <b>turnover</b> registrato nell'anno 2020 ammonta al 3,65%	9,35%	7,46%	3,65%
Per lo sviluppo delle risorse umane é stata investita la somma di <b>34.000,00 €</b> in attività formative.	ca. 107.000 €	ca. 96.000 €	ca. 34.000 €
I costi complessivi relativi ai collaboratori in forza alla Griesfeld, si aggirano attorno ai <b>4,67 milioni di euro</b> . Il <b>potere di acquisto</b> nell'ambito territoriale principale, al netto di tasse e oneri sociali, ammonta a più di <b>3,28 milioni di euro</b> , la cui gran parte rimane in loco.	ca. 4,87 Mio.€	ca. 4,11 Mio.€	ca. 4,67 Mio.€
I contributi per la previdenza sociale e pensionistica, nonché per l'assicurazione degli infortuni sul lavoro si aggira intorno a <b>1.396.000 €</b> .	1.001.000 €	1.156.000 €	1.396.000 €
Alla Griesfeld i collaboratori possono scegliere tra <b>66</b> diversi turni verticali e orizzontali, permettendo così la conciliazione fra le diverse necessità famigliari.	62	76	66
<b>Ore effettivamente prestate all'ospite</b> Presenza teorica 220.407,43 ore Presenza effettiva 179.253,06 ore			
La presenza effettiva dei collaboratori per il 2020 é stata del <b>79,97%</b> . Nel diagramma a seguire é riportata la quota riguardante le assenze.	76,44%	82,60%	79,97%





### Quota delle ore effettivamente dedicate all'ospite

Ore complessive	179.253,06 ore
Ore complessive senza le ore dell'amministrazione e del custode	165.194,77 ore

La quota delle ore effettive dedicate ai residenti ammonta a **81,24%**. Questo dato si riferisce alle ore di lavoro effettive prestate in favore dell'assistito.

2018	2019	2020
ca. 76,79%	ca. 84,30%	ca. 81,24%



<b>Interventi pianificati per il 2020</b>	<b>Previsione teorica</b>	<b>Situazione effettica</b>
1) Migliorare la comunicazione interna	<b>Progetto</b>	<b>sospeso</b>
2) Definire ed eseguire la pianificazione degli aggiornamenti /formazione	<b>Preparare</b>	<b>sospeso</b>
3) Attuazione delle misure sviluppate per la prevenzione della salute (Aromatherapia, Servizio psicologico, massaggi terapeutici)	<b>Obiettivo</b>	<b>sospeso</b>
4) Incentrare i colloqui di sviluppo dei collaboratori sulle competenze fondamentali e sulle job description	<b>Obiettivo</b>	<b>sospeso</b>
5) Piattaforma di comunicazione dei collaboratori	<b>Obiettivo</b>	<b>sospeso</b>
6) Progetto formativo per migliorare la comunicazione	<b>Obiettivo</b>	<b>sospeso</b>
7) Formazione nell'ambito igiene	<b>Obiettivo</b>	<b>eseguito</b>



## AMBIENTE

	2018	2019	2020
Le spese complessive per il consumo d'acqua nell'anno 2020 ammontano a <b>10.694,18 €</b>			
A Griesfeld il consumo d'acqua è stato di <b>8.128 m³</b> A Lisl Peter il consumo d'acqua è stato di <b>2.265 m³</b> Alla casa degli anziani il consumo d'acqua è stato di <b>838 m³</b>	<b>6.583,44 €</b>	<b>9.927,56 €</b>	<b>10.694,18 €</b>
Le spese complessive per il riscaldamento nell'anno 2020 ammontano a <b>40.176,16 €</b>			
Consumo gas per riscaldamento a Griesfeld <b>62.512,91 m³</b> Consumo gas per riscaldamento a Lisl Peter <b>25.676,00 m³</b> Consumo gas per riscaldamento alla casa degli anziani <b>9.845,00 m³</b>	<b>50.263,43 €</b>	<b>42.732,52 €</b>	<b>40.176,16 €</b>
Con un consumo di <b>energia elettrica</b> corrispondente a <b>€ 82.652,33</b> Griesfeld rappresenta un cliente importante dell'ente energetica regionale.			
Il consumo di energia elettrica a Griesfeld è stato di <b>266.990 kW</b> Il consumo di energia elettrica a Lisl Peter è stato di <b>159.125 kW</b> Il consumo di energia elettrica alla casa degli anziani è stato di <b>8.675 kW</b>	<b>102.138 €</b>	<b>101.054 €</b>	<b>82.652,33 €</b>



## FABBRICATI E IMPIANTI

	2018	2019	2020
<b>Investimenti 2020</b>	<b>237.294 €</b>	<b>150.518 €</b>	<b>209.198 €</b>

	Previsione teorica	Situazione effettica
1) Impianto caldaia	<b>Obiettivo</b>	<b>eseguito</b>
2) Diversi lavori per la manutenzione delle strutture	<b>Obiettivo</b>	<b>in corso</b>
3) Ampliamento della struttura	<b>Obiettivo</b>	<b>trattative in corso</b>



## REDDITIVITÀ

### Interventi pianificati per il 2020

	Previsione teorica	Situazione effettica
1) Approvazione del bilancio 2018 nonchè del piano di bilancio per i prossimi 3 anni	<b>Delibera</b>	<b>eseguito</b>
2) Creare il calcolo costi/gestione e utilizzare il calcolo costi/gestione come base di riferimento per le misure di confronto e di risparmio	<b>BAB 2019</b>	<b>eseguito</b>
3) Revisione mensile delle spese e del reddito	<b>Controlling</b>	<b>eseguito</b>
4) Approvazione della retta giornaliera	<b>Delibera</b>	<b>eseguito</b>
5) Approvazione di tutte le spese correnti previste in bilancio e conseguente incarico al direttore	<b>Delibera</b>	<b>eseguito</b>
6) Discussione sul budget con i vari responsabili di servizio	<b>Protocollo</b>	<b>eseguito</b>
7) Monitoraggio continuo della liquidità e del credito	<b>OP</b>	<b>eseguito</b>
8) Controllo trimestrale dei conti da parte del consiglio di amministrazione	<b>4 relazioni trimestrali</b>	<b>eseguito</b>
9) Creazione del bilancio sociale	<b>Bilancio sociale</b>	<b>eseguito</b>
10) Pianificare la gestione ferie e le risorse umane per ridurre il monte degli straordinari	<b>Obiettivo</b>	<b>eseguito</b>
11) Istituzione di un fondo per i premi di progetto	<b>Obiettivo</b>	<b>in corso</b>



12) Controllo e adeguamento dell'inventario	Obiettivo	non eseguito
---	-----------	--------------



## SICUREZZA SUL LAVORO

### Interventi pianificati per il 2020

	Previsione teorica	Situazione effettica
1) Esercitazione comune pompieri di Egna e Montagna	Obiettivo	non eseguito
2) Incontri regolari del gruppo di emergenza	Protocollo	eseguito
3) Addestramento antincendio annuo in ogni reparto	Obiettivo	non eseguito
4) Coinvolgere in modo attivo il gruppo di emergenza nel lavoro di prevenzione	Obiettivo	non eseguito
5) Sicurezza sul lavoro – aggiornamenti obbligatori (ogni 5 anni 6 ore di formazione)	Obiettivo	eseguito
6) Materiale informativo sulla sicurezza per i volontari	Obiettivo	non eseguito
7) Adeguamento agli adempimenti di legge per Griesfeld e Lisl Peter	Esaminare	esaminato
8) Valutazione rischio biologico: igiene e protezione salute	Progetto	eseguito
9) Rivedere le delegazioni	Obiettivo	in corso
10) Sistemare i controlli	Obiettivo	non eseguito
11) Misure per ridurre al minimo il rischio SARS-CoV-2	Obiettivo	eseguito



12) Inserito un gruppo di crisi

**Obiettivo**

**eseguito**





---

## *ALLEGATI*

Bilancio al 31.12.2020  
Documento programmatico