



Management Review

2021

Griesfeld

**CHI LAVORA PRODUCE VALORE AGGIUNTO,
CHI COLLABORA LO MOLTIPLICA.**



Indice

Finalità	3
Bilancio sociale	4
Bilancio sociale: spiegazioni ed indicatori	
<i>Pubbliche relazioni</i>	8
<i>Residenti</i>	10
<i>Assistenza</i>	12
<i>Collaboratori</i>	16
<i>Ambiente</i>	21
<i>Fabbricati ed impianti</i>	22
<i>Redditività</i>	23
<i>Sicurezza sul lavoro</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 nonchè 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	2020	Previsione 2021	Effettivo 2021		2020	Previsione 2021	Effettivo 2021
Ore sistema di qualità	990 ore		480 ore	Raggiungimento degli obiettivi	77%		34%
ISO 9001:2015		valido 26.11.2023		Pubbliche relazioni	104		141
ISO 45001:2018		valido 06.01.2023		di cui pubblicazione articoli	24		22
				Numero di iniziative di integrazione nella comunità del paese			
				Griesfeld	41		53
				Lisl-Peter	10		26
				Valutazioni effettuate (Data/Organizzazione)	Quality Austria		/
				Esterne	14.12. – 16.12.		/
				Reclami	3		11
				Misure correttive	3		11
				Misure preventive	/		/
				Disposizioni migliorative	/		/
Residenti	2020	Previsione 2021	Effettivo 2021		2020	Previsione 2021	Effettivo 2021
Numero complessivo assistiti	104		165	Utilizzo medio			
Ammissioni in lungodegenza	97		152	Griesfeld	98,97%		92,49%
di cui affetti da demenza	12		24	Lisl-Peter	96,40%		89,93%
Assistenza breve	58		47				
Abitare assistito	20		23	Media letti non occupati	18		20
				Durata media dei soggiorni	2,98 anni		3,25 anni
				Totale soggiorni ospedalieri	445 giorni		450 giorni
Residenti/familiari paganti al 31.12.	126	trascurabile	80	Decessi	56 Residenti		39 Residenti
con sostegno economico dei Comuni	21	trascurabile	17	Età media	83,38 anni		84,63 anni
con sostegno economico Servizi Soc.	1	trascurabile	2				
Assistenza				2020	Previsione 2021	Effettivo 2021	
				Costi per ospite		105,00 €	
				Occupazione media giornaliera, con/senza affitto della struttura			
				Misure di contenzione	non raccolti	/	
				Cadute	403	327	
				di cui con conseguenze	non raccolti	42	
				Decubiti	non raccolti	7	
				Polmoniti	non raccolti	/	
				Catetere	non raccolti	12	
				Contratture	non raccolti	5	
				Alimentazione con sondino	non raccolti	/	
				Assistenza medica	662,30	838	



			Altri servizi	2020	Previsione 2021	Effettivo 2021
Risorse umane	2020	Previsione 2021	Effettivo 2021			
Organico complessivo	137		136			
Donne	120		120			
Part-time	69		64			
Categorie protette	4		2			
Personale assistenziale	86	conforme agli standard di personale	84			
Personale pulizie/lavanderia	12		10			
Personale cucina	16		17			
Turni lavorativi	66		66			
Produttività	79,97%	93%	78,83%			
Valorizzazione risorse umane	4,59 h/collab.	15 h/collab.	0,37 h/collab.			
Formazione Sicurezza sul lavoro	1,35 h/collab.	2 h/collab.	2,66 h/collab.			
Infortuni sul lavoro	4	0	4			
Infortuni sul lavoro COVID	23		22			
Malattie	8981,33 ore		13053 ore			
Straordinari	1537,38 ore		875 ore			
Costi complessivi risorse umane	4,67 Mio. Euro		4,35 Mio. Euro			
Tirocini aziendali	0 ore	600 ore	0 ore			
Tirocini professionali	2069 ore	2400 ore	4174 ore			
Tirocini sociali	0 ore	300 ore	0 ore			
Volontariato	443 ore	3000 ore	225 ore			



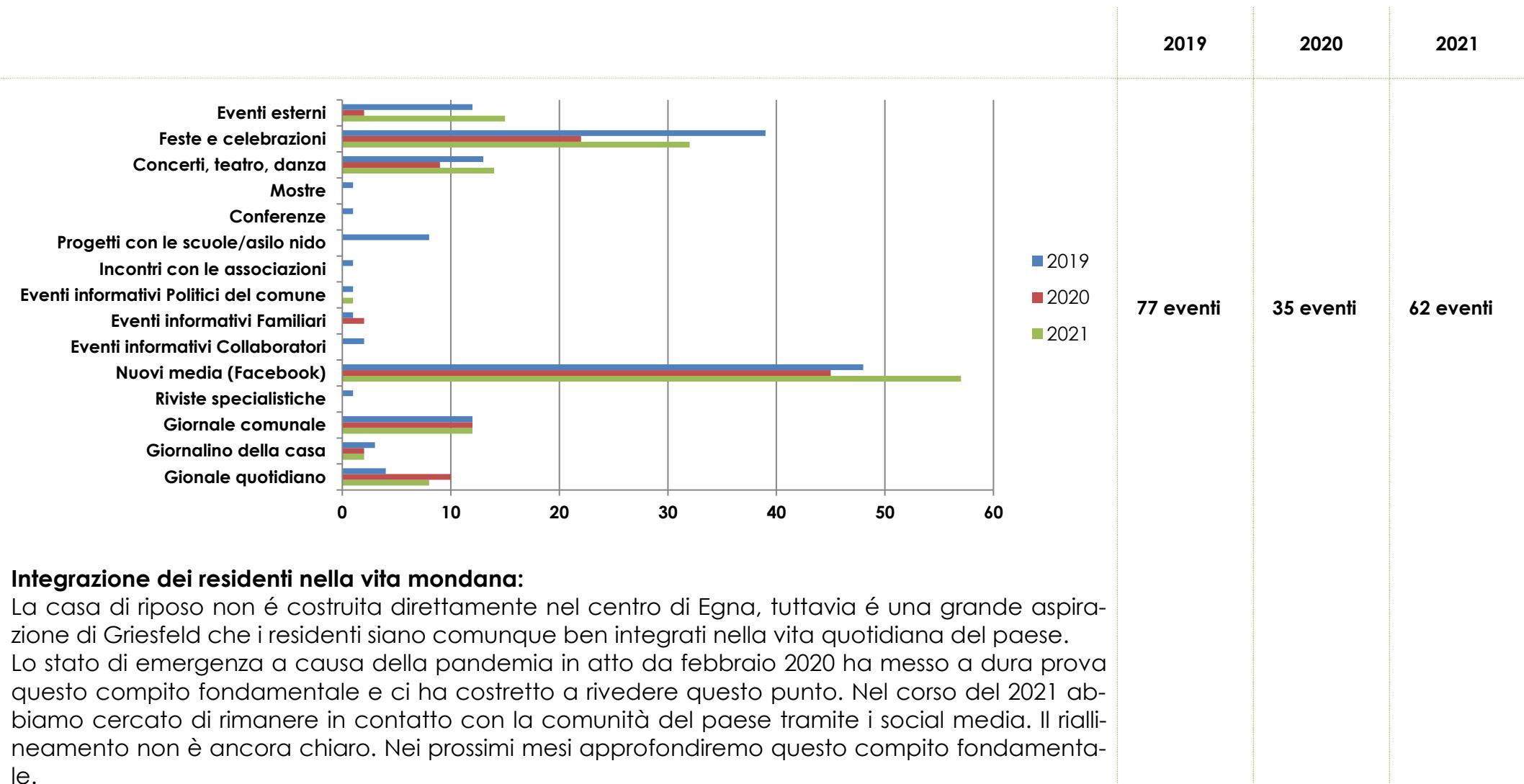
Fabbricati e impianti (Casa riposo)		2020	Previsione 2021	Effettivo 2021		2020	Previsione 2021	Effettivo 2021
Griesfeld					Ø Superficie per ospite Griesfeld	112,38 m ²		112,38 m ²
3 Reparti	4.091,62 m ²			4.091,62 m ²	Posti letto Griesfeld	77		77
Parco	4.257,57 m ²			4.257,57 m ²				
Cucina	304,16 m ²			304,16 m ²				
Lisl Peter					Ø Superficie per ospite Lisl Peter	84 m ²		84 m ²
2 Reparti	3.247 m ²			3.247 m ²	Posti letto Lisl Peter	46		46
Parco	464 m ²			464 m ²				
Balconi	155 m ²			155 m ²				
Energia:		2020	Previsione 2021	Effettivo 2021	Rifiuti:	2020	Previsione 2021	Effettivo 2021
Energia elettrica					Imposte per rifiuti			
Griesfeld	54.080,29 €	60.000,00€	71.355,54 €	Griesfeld		19.765,13 €	17.000,00 €	17.805,05 €
Lisl Peter	28.031,74 €	35.000,00€	45.600,98 €	Lisl Peter		5.899,78 €	12.000,00 €	7.524,88 €
Haus der Senioren	non rilevato	1.000,00 €	2.327,05 €					
Haus Malayer	540,30 €	1.000,00 €	non disponibile					
Combustibile da riscaldam./gas					Giorni di utilizzo riscaldamento/climatizzazione	564	500	517
Griesfeld	28.771,65 €	34.000,00€	35.463,82 €	Griesfeld		322		305
Lisl Peter	10.423,43 €	9.000,00€	11.977,85 €	Lisl Peter		242		212
Haus der Senioren	981,08 €	1.000,00 €	5.652,78 €					
Haus Malayer	non rilevato	1.000,00 €	non disponibile					
Acqua:				Acque di scarico:	2020	Previsione 2021	Effettivo 2021	
Fornitura pubblica				Acque nere				
Griesfeld	6.349,88 €	4.000,00 €	4.999,90 €	Griesfeld	12.026,19 €	11.000,00 €	9.467,96 €	
Lisl Peter	3.305,82 €	3.000,00 €	2.322,03 €	Lisl Peter	1.829,56 €	2.000,00 €	1.307,75 €	
Haus der Senioren	374,48 €	500,00 €	393,18 €	Haus der Senioren	1.237,64 €	2.000,00 €	1.306,49 €	
Riscaldamento dell'acqua								
Haus Malayer	664,00 €	500,00 €	non disponibile					



BILANCIO SOCIALE: SPIEGAZIONI ED INDICATORI



PUBBLICHE RELAZIONI





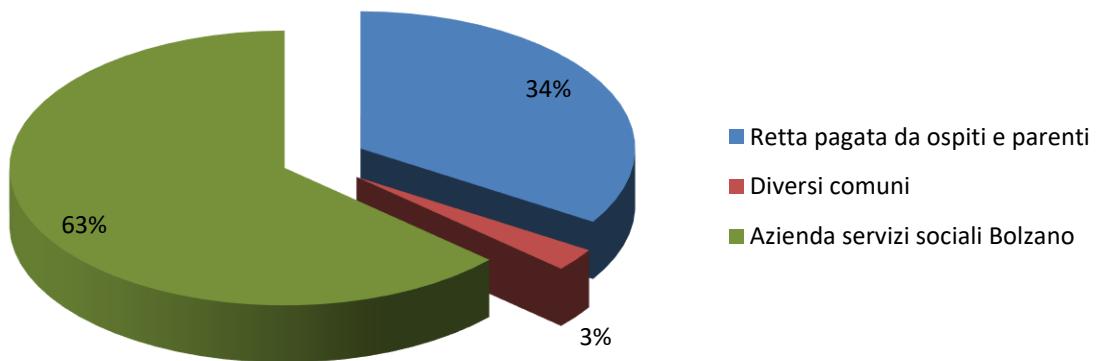
Interventi programmati per il 2021

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



RESIDENTI

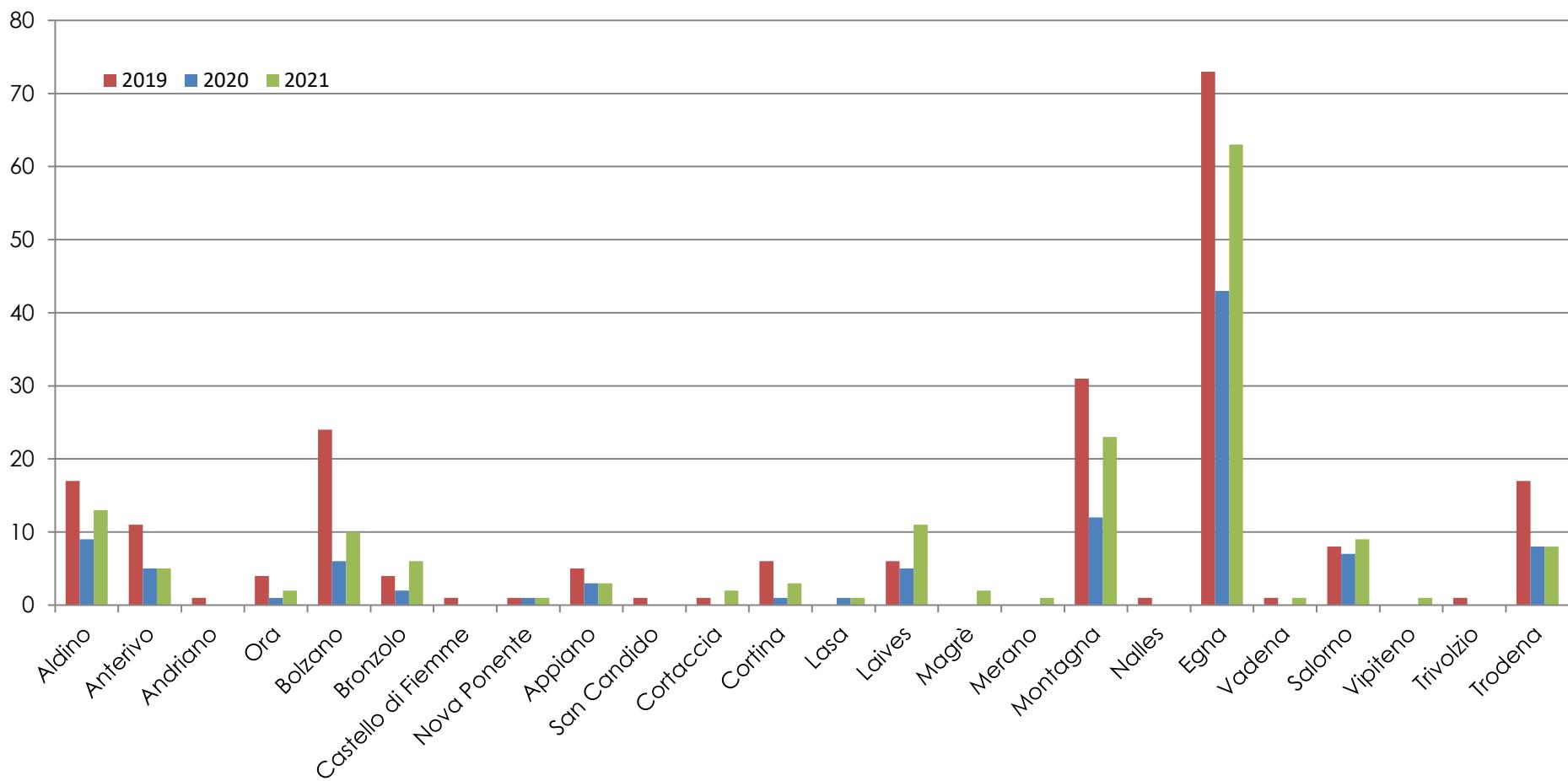
Nel 2021 sono state incassate rette per un totale complessivo di **5.203.920,30 €**. Questa somma è suddivisa tra i relativi paganti come segue:





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. A causa della precaria situazione del personale abbiamo offerto nell'ultimo anno molti soggiorni a tempo determinata. Dando così un sollievo alle famiglie e non sovraccaricando i nostri dipendenti.





ASSISTENZA

	2019	2020	2021
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 è oggetto di costante verifica e sull'applicazione delle stesse viene costantemente garantita un'adeguata informazione. Nel 2021 sono state applicate misure di contenzione a nessun residenti.	12 Mdc	3 Mdc	nessuna
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. La raccolta e la documentazione delle cadute viene eseguita continuamente. Negli ultimi due anni il numero delle cadute è aumentato, per questo motivo il team reha è stato incaricato ad effettuare un attento controllo e monitoraggio delle cadute. Attraverso misure mirate siamo stati in grado di ridurre il numero di cadute nel 2021. Ma questo non basta. Il team reha analizzerà le cadute assieme al personale assistenziale e al medico e proporrà misure di miglioramento.	230 Cadute 2 Decubiti 7 Polmoniti 9 Cateteri 21 Contratture	403 Cadute 7 Decubiti nessuna Polmoniti 12 Cateteri 5 Contratture	327 Cadute 7 Decubiti nessuna Polmoniti 12 Cateteri 5 Contratture



	2019	2020	2021
Assistenza medica Nell'anno 2021 state prestate complessivamente 838 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 8,27 ore di assistenza medica.	5,51 h/ Residente	5,38 h/ Residente	8,27 h/ Residente
Visitatori esterni durante eventi in casa Il nostro concetto di coinvolgere la popolazione e i parenti in tutte le feste e celebrazioni è stato interrotto dalla pandemia. Vediamo che la partecipazione agli eventi è scesa quasi a zero. Non sappiamo ancora se torneremo mai alla normalità prima della pandemia. Le restrizioni imposte dalla legge per quanto riguarda le visite in struttura sono state applicate per tutto l'anno 2021. Abbiamo sempre cercato di garantire che i residenti abbiano contatti con i loro parenti nel rispetto delle normative imposteci. Un programma di pre-registrazione ha facilitato l'applicazione dei criteri a noi imposti e questo ci ha permesso di consentire le visite come elencate. 7.685 – Visite in struttura 555 - Videochiamate 1.011 – Passeggiate fuori dalla struttura	2.457	604	54
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.	ca. 8 h/S	ca. 8 h/S	ca. 8 h/S



	2019	2020	2021
Integrazione di nuovi residenti Nell'anno in corso sono stati ammessi molti residenti a tempo determinato. La situazione incerta del personale ci ha costretto ad approvare poche ammissioni fisse. Abbiamo quindi dato l'opportunità ai cittadini di un periodo di sollievo assumendo gli interessati per 4 – 6 settimane. Questa forma di assistenza richiede molta flessibilità da entrambe le parti, che si tratti del personale o dei residenti. Meno tempo è dedicato all'integrazione e molto di più al mantenimento e alla stabilizzazione dello stato di salute.	1 h/giorno	1 h / giorno	1 h / giorno



Interventi programmati per il 2021

	Previsione teorica	Situazione effettiva
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) Incontrti 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



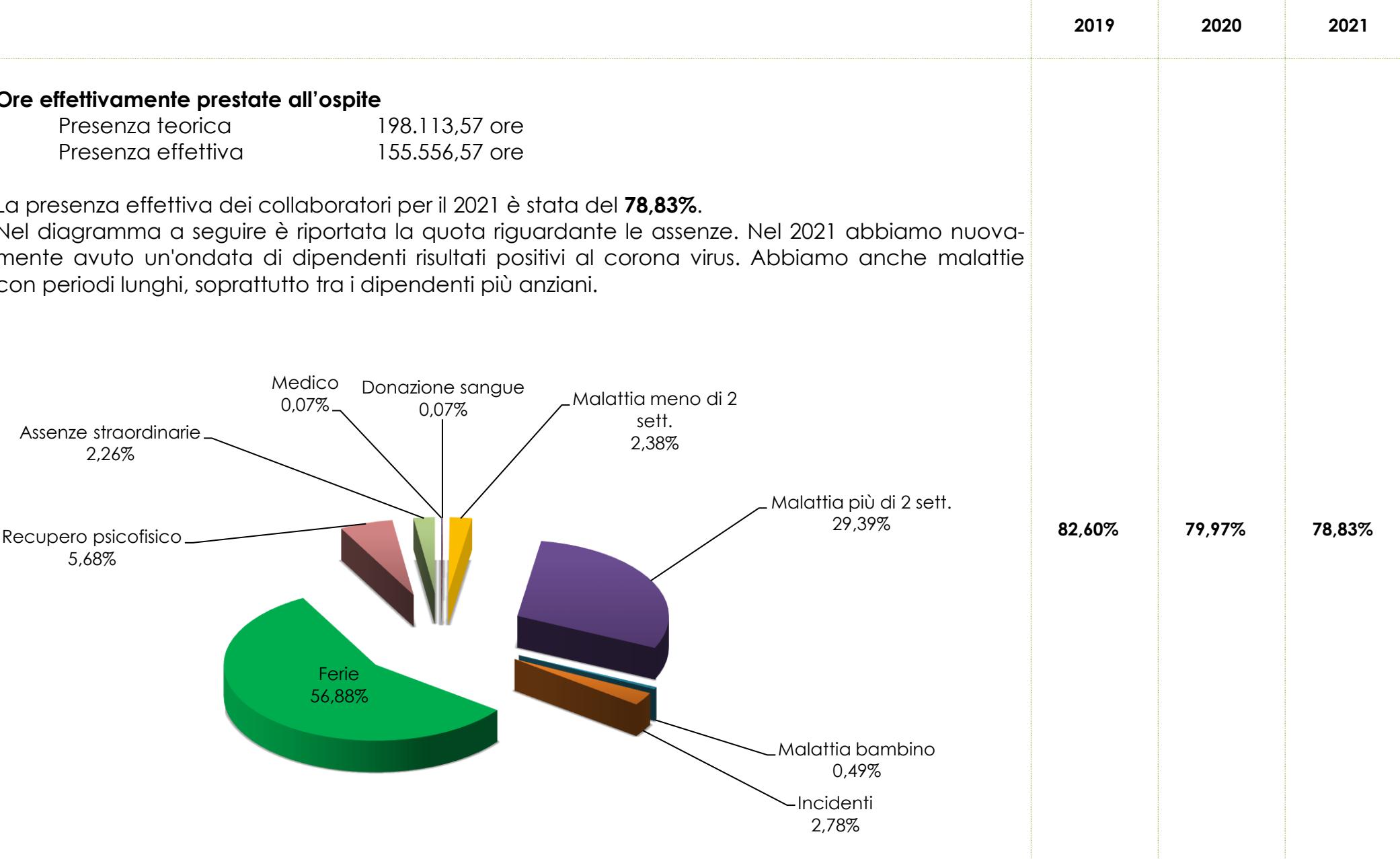
COLLABORATORI

	2019	2020	2021
136 (di cui 2 in maternità) collaboratori retribuiti hanno a Griesfeld un posto di lavoro in regola con gli standard della sicurezza.	145	137	136
Griesfeld offre un numero rilevante di posti di lavoro alle donne , considerando che ammonta all' 88,24% 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.	86,21%	87,59%	88,24%
Fra i collaboratori in servizio, 64 hanno un'occupazione part-time , corrispondente al 47,06% arrivando così a soddisfare la grande richiesta delle collaboratrici di ottenere un impiego a tempo parziale. 2 collaboratrici si trovano in congedo per maternità.	44,14%	50,36%	47,06%
2021 sono stati in servizio 29 tirocinanti. La quota delle ore effettuate dai tirocinanti sulle ore totali ammonta a 2,68% Il numero totale dei tirocinanti si è drasticamente ridotto rispetto al 2019 (prima della pandemia). Per molto tempo i tirocinanti non hanno potuto svolgere il loro tirocinio nelle case di riposo.	54	14	29
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)	2,69%	1,17%	2,68%



	2019	2020	2021
<p>La quota di personale impiegato nell'assistenza non corrisponde più a quella prevista dalla Legge Provinciale. Con propria delibera la Giunta Provinciale ha dato possibilità di calcolare la chiave in base ai posti letto effettivamente occupati e di abbassare il limite per la presenza di lavoratori qualificati. Sono state fatte molte assunzioni di persone in formazione. Ci mancano lavoratori qualificati. Qui è necessaria una discussione a livello provinciale.</p>	37,54 GF 21,11 LP	35,10 GF 20,13 LP	35,61 GF 15,79 LP
<p>Il turnover registrato nell'anno 2021 ammonta al 17,07%. L'obbligo di vaccinazione ha diviso la società e molti dei nostri dipendenti hanno lasciato il lavoro per orientarsi diversamente.</p>	7,46%	8,78%	17,07%
<p>Per lo sviluppo delle risorse umane sono stati investiti oltre 13.792 € in attività formative. Anche qui si vede la riduzione degli investimenti. Purtroppo, eravamo impegnati tutto l'anno a coprire i turni e non potevamo permetterci di avere ulteriori assenze per motivi di formazione.</p>	ca. 96.000 €	ca. 34.000 €	ca. 13.792 €
<p>I costi complessivi relativi ai collaboratori si aggirano attorno ai 4,35 Mio. Euro. Il potere di acquisto nell'ambito territoriale principale, al netto di tasse e oneri sociali, ammonta a più di 3,14 Mio. Euro, la cui gran parte rimane in loco.</p>	ca. 4,11 Mio.€	ca. 4,67 Mio.€	ca. 4,35 Mio.€
<p>I contributi per la previdenza sociale e pensionistica, nonché per l'assicurazione degli infortuni sul lavoro si aggira intorno a 1.219.000 €.</p>	1.156.000 €	1.396.000 €	1.219.000 €
<p>Alla Griesfeld i collaboratori possono scegliere tra 66 diversi turni verticali e orizzontali, permettendo così la conciliazione fra le diverse necessità familiari.</p>	76	66	66



	2019	2020	2021
Ore effettivamente prestate all'ospite			
Presenza teorica	198.113,57 ore		
Presenza effettiva	155.556,57 ore		
La presenza effettiva dei collaboratori per il 2021 è stata del 78,83% .			
Nel diagramma a seguire è riportata la quota riguardante le assenze. Nel 2021 abbiamo nuovamente avuto un'ondata di dipendenti risultati positivi al corona virus. Abbiamo anche malattie con periodi lunghi, soprattutto tra i dipendenti più anziani.			
	82,60%	79,97%	78,83%



		2019	2020	2021
Quota delle ore effettivamente dedicate all'ospite				
Ore complessive	155.556,57 ore			
Ore complessive senza le ore dell'amministrazione e del custode	144.177,57 ore	ca. 84,30%	ca. 81,24%	ca. 79,81%
La quota delle ore effettive dedicate ai residenti ammonta a 79,81% . Questo dato si riferisce alle ore di lavoro effettive prestate in favore dell'assistito.				



Interventi pianificati per il 2021

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



AMBIENTE

	2019	2020	2021
Le spese complessive per il consumo d'acqua nell'anno 2021 ammontano a 7.715,11 €			
A Griesfeld il consumo d'acqua è stato di 6.399 m³	9.927,56 €	10.694,18 €	7.715,11 €
A Lisl Peter il consumo d'acqua è stato di 1.619 m³			
Alla casa degli anziani il consumo d'acqua è stato di 883 m³			
Le spese complessive per il riscaldamento nell'anno 2021 ammontano a 53.094,45 €			
Consumo gas per riscaldamento a Griesfeld 69.583 m³	42.732,52 €	40.176,16 €	53.094,45 €
Consumo gas per riscaldamento a Lisl Peter 25.606 m³			
Consumo gas per riscaldamento alla casa degli anziani 11.173 m³			
Con un consumo di energia elettrica corrispondente a € 82.652,33 Griesfeld rappresenta un cliente importante dell'ente energetica regionale. I costi dell'elettricità sono aumentati costantemente nel 2021.			
Il consumo di energia elettrica a Griesfeld è stato di 266.990 kW	101.054 €	82.652,33 €	119.283,57 €
Il consumo di energia elettrica a Lisl Peter è stato di 159.125 kW			
Il consumo di energia elettrica alla casa degli anziani è stato di 8.675 kW			



FABBRICATI E IMPIANTI

	2019	2020	2021
Investimenti 2021	150.518 €	209.198 €	121.177 €

	Previsione teorica	Situazione effettiva
1) Diversi lavori per la manutenzione delle strutture	Obiettivo	in corso
2) Ampliamento della struttura	Obiettivo	trattative in corso



REDDITIVITÀ

Interventi pianificati per il 2021		Previsione teorica	Situazione effettiva
1) Approvazione del bilancio 2021 nonché del piano di bilancio per i prossimi 3 anni		Delibera	eseguito
2) Creare il calcolo costi/gestione e utilizzare il calcolo costi/gestione come base di riferimento per le misure di confronto e di risparmio		BAB 2020/21	eseguito
3) Revisione mensile delle spese e del reddito		Controlling	eseguito
4) Approvazione della retta giornaliera		Delibera	eseguito
5) Approvazione di tutte le spese correnti previste in bilancio e conseguente incarico al direttore		Delibera	eseguito
6) Discussione sul budget con i vari responsabili di servizio		Protocollo	eseguito
7) Monitoraggio continuo della liquidità e del credito		OP	eseguito
8) Controllo trimestrale dei conti da parte del consiglio di amministrazione		4 relazioni trimestrali	eseguito
9) Creazione del bilancio sociale		Bilancio sociale	eseguito
10) Pianificare la gestione ferie e le risorse umane per ridurre il monte degli straordinari		Obiettivo	eseguito
11) Istituzione di un fondo per i premi di progetto		Obiettivo	in corso



12) Controllo e adeguamento dell'inventario

Obiettivo

non eseguito



SICUREZZA SUL LAVORO

Interventi pianificati per il 2021		Previsione teorica	Situazione effettiva
1) Esercitazione comune pompieri di Egna e Montagna		Obiettivo	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	non eseguito
10) Sistemare i controlli		Obiettivo	in corso
11) Misure per ridurre al minimo il rischio SARS-CoV-2		Obiettivo	eseguito



12) Inserito un gruppo di crisi

Obiettivo

eseguito