



Management Review

2023

autorizzato con delibera nr. 017 del 08.04.2024

**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>	15
<i>Ambiente</i>	20
<i>Fabbricati ed impianti</i>	21
<i>Redditività</i>	22
<i>Sicurezza sul lavoro</i>	24



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	2022	Previsione 2023	Effettivo 2023		2022	Previsione 2023	Effettivo 2023
Ore sistema di qualità	350 ore	400 ore	255 ore	Raggiungimento degli obiettivi	37%	60%	54%
ISO 9001:2015			valido 26.11.2026	Pubbliche relazioni	139	140	174
ISO 45001:2018			valido 06.01.2026	Numero di iniziative di integrazione nella comunità del paese			
				Griesfeld	66	60	61
				Lisl-Peter	34	40	41
				Valutazioni effettuate (Data/Organizzazione)			
				Esterne	1	1	1
				Interni	1	1	1
				Reclami	/	0	/
				Misure correttive	/	10	/
				Misure preventive	/		/
				Disposizioni migliorative	/		/
Residenti	2022	Previsione 2023	Effettivo 2023		2022	Previsione 2023	Effettivo 2023
Numero complessivo assistiti	196		208	Utilizzo medio			
Assistenza breve	53	56	66	Griesfeld	94,19%	99%	99,76%
Abitare assistito	20	22	21	Lisl-Peter	84,41%	99%	95,97%
				Media letti non occupati	15	0	0,58
Residenti/familiari paganti al 31.12.	96	trascrabile	93	Durata media dei soggiorni	3,34 anni	mantenere	3,25 anni
con sostegno economico dei Comuni	18	trascrabile	26	Totale soggiorni ospedalieri	329 giorni	450 giorni	441 giorni
con sostegno economico Servizi Soc.	2	trascrabile	2	Decessi	22 residenti	trascrabile	36 residenti
				Età media	84,43 anni		85,16 anni
	Assistenza			2022	Previsione 2023	Effettivo 2023	
	Costi per ospite Occupazione media giornaliera, con/senza affitto della struttura				153,90 €		
	Misure di contenzione			2	0	3	
	Cadute			297	300	115	
	di cui con conseguenze			43	0	2	
	Decubiti			8	0	10	
	Polmoniti			/	0	1	
	Catetere			6	trascrabile	11	
	Contratture			12	0	11	
	Alimentazione con sondino			/	trascrabile	/	
	Assistenza medica			885	880		



			Altri servizi	2022	Previsione 2023	Effettivo 2023
Risorse umane	2022	Previsione 2023	Effettivo 2023			
Organico complessivo	130	145	143			
Donne	114		124			
Part-time	72		78			
Categorie protette	1		1			
Libera profess: infermieri/reha	7		7			
Personale assistenziale	80	conforme agli standard di personale	89			
Personale pulizie/lavanderia	9		12			
Personale cucina	16		19			
Turni lavorativi	53		55			
Produttività	82,54%	93%	81,28%			
Valorizzazione risorse umane	1,57 h/collab.	15 h/collab.	7,37 h/collab.			
Formazione Sicurezza sul lavoro	0,74 h/collab.	2 h/collab.	7,02 h/collab.			
Infortuni sul lavoro	3	0	3			
Infortuni sul lavoro COVID	/	0	/			
Malattie	8272 ore		8199 ora			
Straordinari	1066 ore		1348 ora			
Costi complessivi risorse umane	4,09 Mio. Euro		4,69 Mio. Euro			
Tirocini aziendali	0 ore	600 ore	0 ore			
Tirocini professionali	4440 ore	2400 ore	2940 ore			
Tirocini sociali	0 ore	300 ore	0 ore			
Volontariato	185 ore	3000 ore	207 ore			



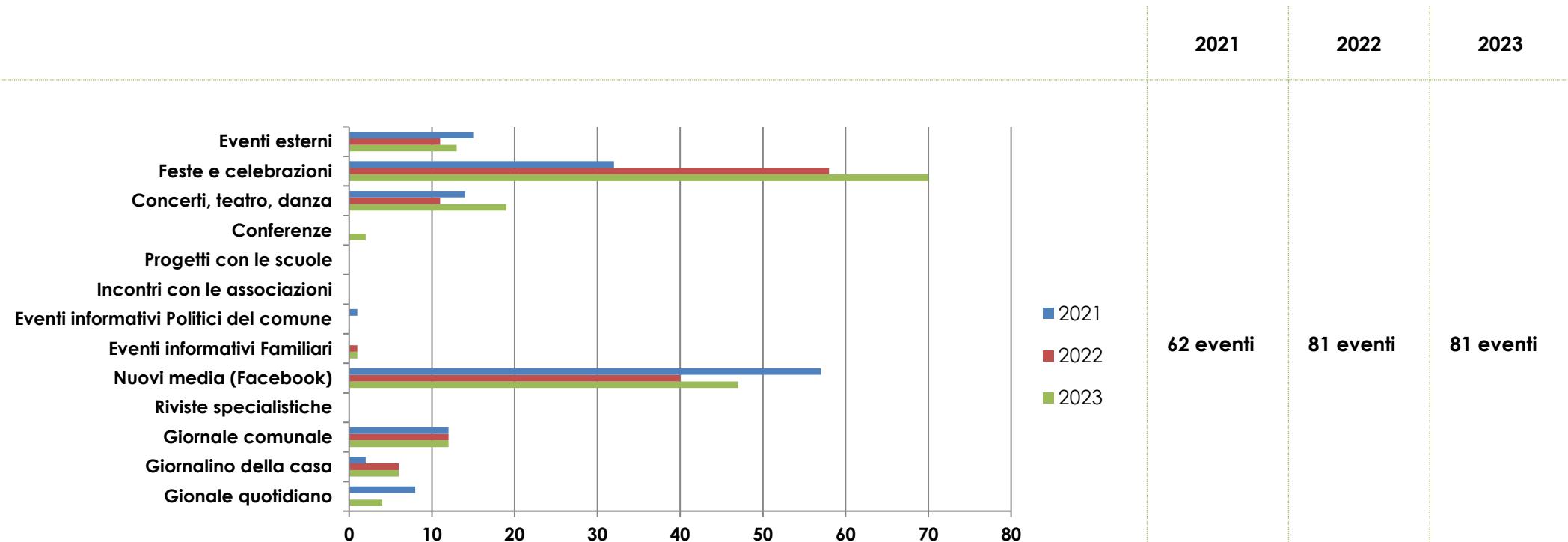
Fabbricati e impianti (Casa riposo)	2022	Previsione 2023	Effettivo 2023		2022	Previsione 2023	Effettivo 2023
Griesfeld				Ø Superficie per ospite Griesfeld	112,38 m ²		112,38 m ²
3 Reparti	4.091,62 m ²		4.091,62 m ²	Posti letto Griesfeld	77		77
Parco	4.257,57 m ²		4.257,57 m ²				
Cucina	304,16 m ²		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:	2022	Previsione 2023	Effettivo 2023	Rifiuti:	2022	Previsione 2023	Effettivo 2023
Energia elettrica				Imposte per rifiuti			
Griesfeld	116.057,40 €	60.000,00 €	68.221,46 €	Griesfeld	15.122,99 €	17.000,00 €	15.109,20 €
Lisl Peter	74.661,34 €	35.000,00 €	46.953,88 €	Lisl Peter	6.547,44 €	12.000,00 €	4.820,28 €
Combustibile da riscaldam./gas				Giorni di utilizzo riscaldamento/climatizzazione	489	500	
Griesfeld	82.978,15 €	34.000,00 €	58.646,43 €	Griesfeld	277	300	
Lisl Peter	35.521,46 €	9.000,00 €	23.221,69 €	Lisl Peter	212	200	
Acqua:	2022	Previsione 2023	Effettivo 2023	Acque di scarico:	2022	Previsione 2023	Effettivo 2023
Fornitura pubblica				Acque nere			
Griesfeld	4.991,17 €	4.000,00 €	4.986,62 €	Griesfeld	9.451,42 €	11.000,00 €	9.442,81 €
Lisl Peter	3.058,85 €	3.000,00 €	4.102,30 €	Lisl Peter	1.698,64 €	2.000,00 €	2.252,02 €



BILANCIO SOCIALE: SPIEGAZIONI ED INDICATORI



PUBBLICHE RELAZIONI



Integrazione dei residenti nella vita mondana:

La casa di riposo non è costruita direttamente nel centro di Egna; tuttavia, è una grande aspirazione di Griesfeld che i residenti siano comunque ben integrati nella vita quotidiana del paese. Dopo un lungo periodo in cui abbiamo dovuto rinunciare a molte attività ed eventi a causa delle chiusure ecc., nel 2023 abbiamo potuto organizzare numerosi eventi. Anche gli eventi per l'integrazione nella vita del paese sono aumentati di nuovo.



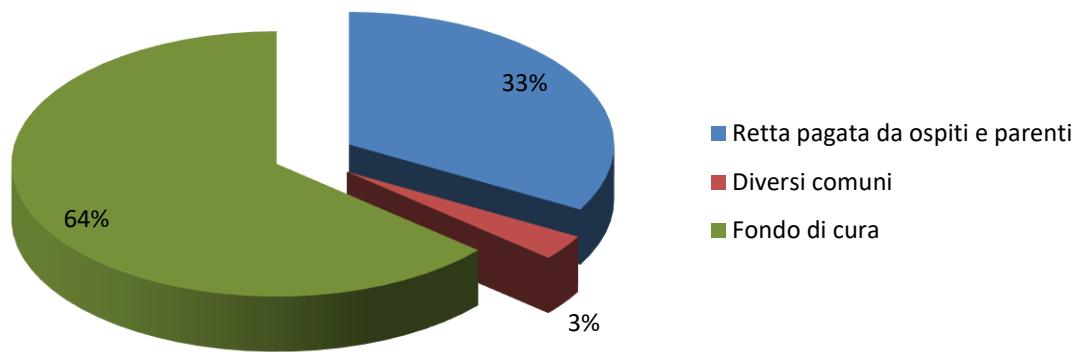
Interventi programmati per il 2023

	Previsione teorica	Situazione effettiva
1) Organizzazione di sviluppo	Progetto	in corso
2) Promuovere nella comunità di Egna una cultura di solidarietà verso la demenza	Progetto	Progetto è stato annullato
3) Essere punto di riferimento per anziani che hanno bisogno di cura	Obiettivo	Punto di contatto è introdotto
4) Creare modulo “Pubbliche Relazioni” per il piano delle pubbliche relazioni	Obiettivo	ok
5) Ampliare il volontariato-creare pianificazione per i volontari	Obiettivo	2024
6) Pianificare e svolgere attività di formazione per volontari (sicurezza sul lavoro)	Obiettivo	ok



RESIDENTI

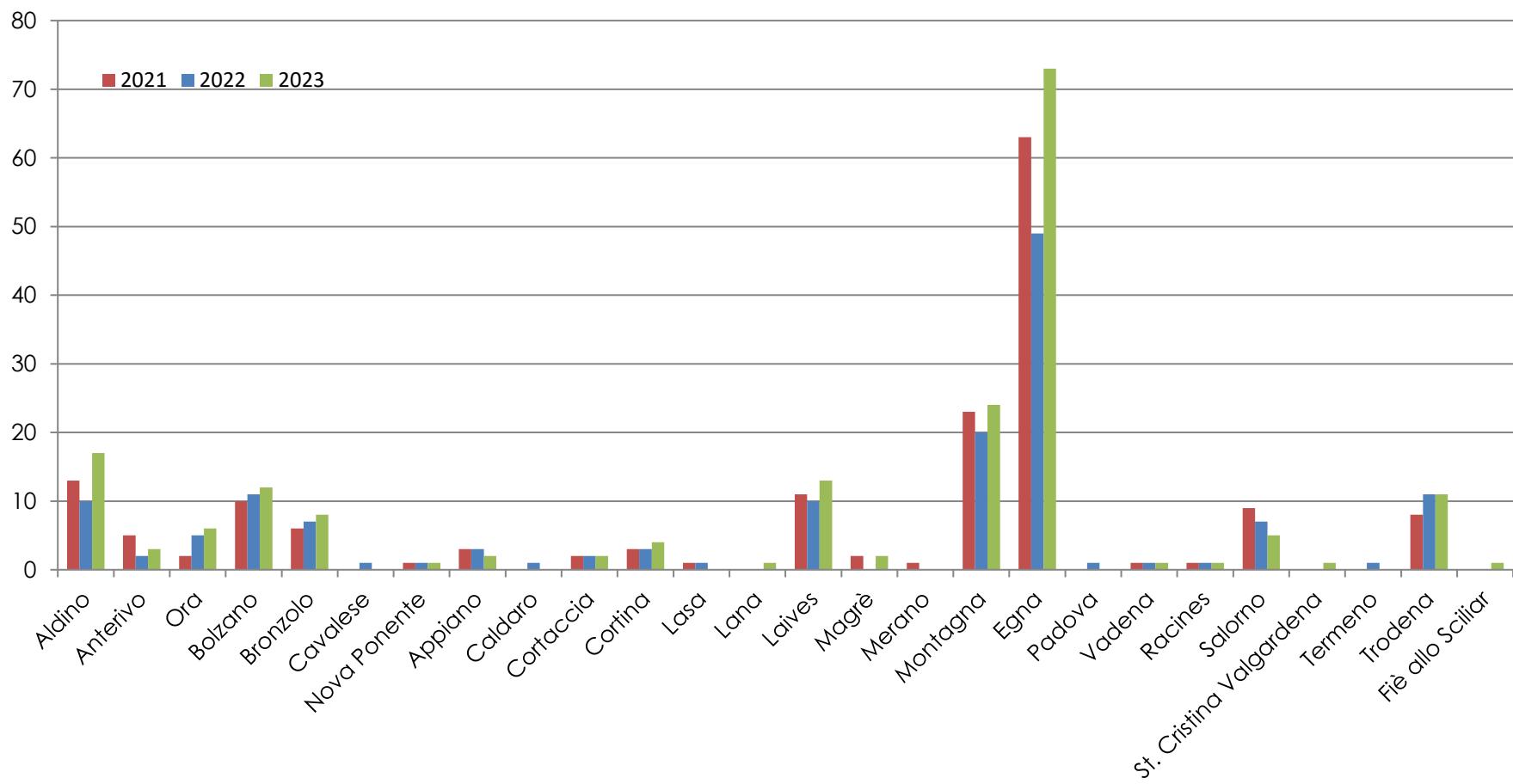
Nel 2023 sono state incassate rette per un totale complessivo di **6.494.397,81 €**. Questa somma è suddivisa tra i relativi paganti come segue:





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

	2021	2022	2023
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 residente.	nessuna	2 Mdc	3 Mdc
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. Anche le cadute sono oggetto di un costante monitoraggio e la loro rilevazione è sempre più dettagliata. Ne abbiamo tratto diverse indicazioni e abbiamo adottato misure appropriate.	327 Cadute 7 Decubiti nessuna Polmoniti 12 Cateteri 5 Contratture	297 Cadute 8 Decubiti nessuna Polmoniti 6 Cateteri 12 Contratture	115 Cadute 10 Decubiti 1 Polmoniti 11 Cateteri 11 Contratture
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. Vengono inoltre effettuate terapie di gruppo e individuali per la prevenzione delle cadute con i residenti su base continuativa e vengono utilizzate protezioni per le anche in caso di aumentato rischio di caduta. Tutte queste misure mirate ci hanno permesso di ridurre notevolmente il numero di cadute.			



	2021	2022	2023
Assistenza medica Nell'anno 2023 state prestate complessivamente 942 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 7,66 ore di assistenza medica.	8,27 h/ Residente	7,20 h/ Residente	7,66 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. Dopo due anni, la normalità sta tornando e possiamo constatare che la partecipazione agli eventi è di nuovo in aumento.	54	193	787
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
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 setti-mane.	1 h/giorno	1 h / giorno	1 h / giorno



Interventi programmati per il 2023

	Previsione teorica	Situazione effettiva
1) Rilevazione del 100% di tutte le prestazioni eseguite sull'residente	100%	ok
2) Analisi della necessità di creare una struttura diurna per gli anziani bisognosi di cure e persone dipendenti (ev. offerta di bassa soglia)	Sondaggio	Eseguito dal Comprendorio
3) Incontrti regolari tra medici di base e il responsabile medico territoriale	2 volte all'anno	sospeso
4) Introdurre e monitorare regole d'igiene	Secondo le caratteristiche del sistema	sospeso
5) Implementazione dell'approccio „Dalle 5 colonne alle azioni concrete“	implementare	sospeso
6) Consolidare competenze chiave	Colloqui con i collaboratori	sospeso
7) Rivedere/ottimizzare i piani individuali d'assistenza di ogni residente in base alla sua biografia e secondo IPK	Tutti i piani per l'assistenza	sospeso
8) Creare offerte giornaliere sulla base dell'aggiornamento dei piani di cura	Valutazione e elenco delle offerte	sospeso
9) Coinvolgere le famiglie nel piano di assistenza	Tenere nota delle misure del piano assistenziale	sospeso
10) Eseguire revisione del caso nel gruppo multidisciplinare sistematicamente	Per tutte le nuove ammissioni residenti fissi 1 volta/anno	sospeso
11) Implementare e consolidare la cura primaria	Vivere cura primaria nei reparti	sospeso



COLLABORATORI

	2021	2022	2023
143 (di cui 4 in maternità) collaboratori retribuiti hanno a Griesfeld un posto di lavoro in regola con gli standard della sicurezza.	136	130	143
Nel 2023 sono stati assunti 7 liberi professionisti. 5 erano infermieri professionisti e 2 fisioterapisti. Al momento si trovano collaboratori che possano coprire i posti vacanti; quindi, abbiamo accettato l'offerta dei liberi professionisti. La spesa complessiva per tale servizio è di Euro 398.453,96	7	7	
Griesfeld offre un numero rilevante di posti di lavoro alle donne , considerando che ammonta all' 86,71% 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.	88,24%	87,69%	86,71%
Fra i collaboratori in servizio, 78 hanno un'occupazione part-time , corrispondente al 54,55% arrivando così a soddisfare la grande richiesta delle collaboratrici di ottenere un impiego a tempo parziale.	47,06%	55,38%	54,55%
2023 sono stati in servizio 21 tirocinanti. La quota delle ore effettuate dai tirocinanti sulle ore totali ammonta a 1,81%	29	28	21
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)	2,68%	2,76%	1,81%



	2021	2022	2023
<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>	35,61 GF 15,79 LP	37,56 GF 21,62 LP	39,02 GF 21,62 LP
<p>Il turnover registrato nell'anno 2023 ammonta al 8,67%.</p>	17,07%	19,11%	8,67%
<p>Per lo sviluppo delle risorse umane sono stati investiti oltre 36.766 Euro 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. 13.792 €	ca. 18.008 €	ca. 36.766 €
<p>I costi complessivi relativi ai collaboratori si aggirano attorno ai 4,69 Mio. Euro. Il potere di acquisto nell'ambito territoriale principale, al netto di tasse e oneri sociali, ammonta a più di 3,41 Mio. Euro, la cui gran parte rimane in loco.</p>	ca. 4,35 Mio.€	ca. 4,09 Mio.€	ca. 4,69 Mio.€
<p>I contributi per la previdenza sociale e pensionistica, nonché per l'assicurazione degli infortuni sul lavoro si aggira intorno a 1.272.576.- €.</p>	1.219.000 €	1.076.000 €	1.272.576 €
<p>Alla Griesfeld i collaboratori possono scegliere tra 55 diversi turni verticali e orizzontali, permettendo così la conciliazione fra le diverse necessità familiari.</p>	66	53	55



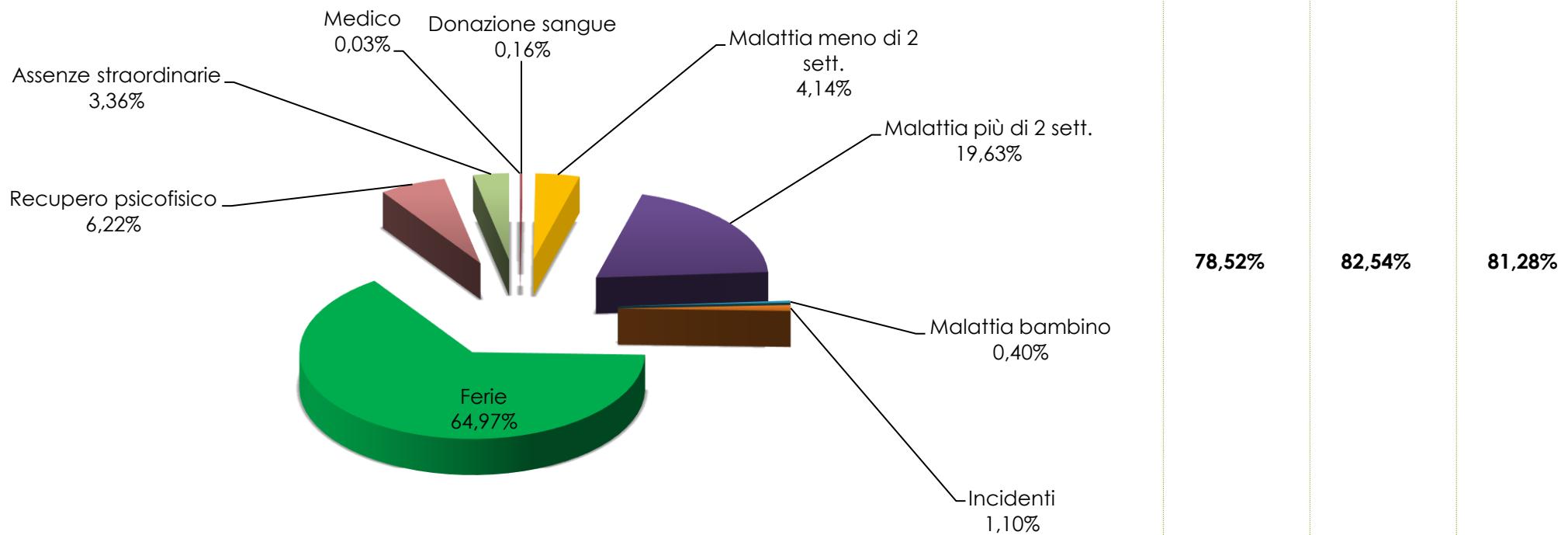
	2021	2022	2023
--	------	------	------

Ore effettivamente prestate all'ospite

Presenza teorica	200.177 ore
Presenza effettiva	162.706 ore

La presenza effettiva dei collaboratori per il 2023 è stata del **81,28%**.

Nel diagramma a seguire è riportata la quota riguardante le assenze.





		2021	2022	2023
Quota delle ore effettivamente dedicate all'ospite				
Ore complessive	160.808 ore			
Ore complessive senza le ore dell'amministrazione e del custode	147.541 ore	ca. 79,51%	ca. 84,28%	ca. 82,90%
La quota delle ore effettive dedicate ai residenti ammonta a 82,90% . Questo dato si riferisce alle ore di lavoro effettive prestate in favore dell'assistito.				



Interventi pianificati per il 2023

	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 non impostato	sospeso
4) Incentrare i colloqui di sviluppo dei collaboratori sulle competenze fondamentali e sulle job description	Obiettivo non impostato	sospeso
5) Piattaforma di comunicazione dei collaboratori	Progetto	sospeso
6) Progetto formativo per migliorare la comunicazione	Obiettivo non impostato	sospeso
7) Formazione nell'ambito igiene	costantemente	eseguito



AMBIENTE

	2021	2022	2023
Le spese complessive per il consumo d'acqua nell'anno 2023 ammontano a 9.088,92 €	7.715,11 €	8.425,93 €	9.088,92 €
A Griesfeld il consumo d'acqua è stato di 6.382 m³			
A Lisl Peter il consumo d'acqua è stato di 2.788 m³			
Le spese complessive per il riscaldamento nell'anno 2023 ammontano a 81.868,12 €	53.094,45 €	136.472,13 €	81.868,12 €
Consumo gas per riscaldamento a Griesfeld 52.191 m³			
Consumo gas per riscaldamento a Lisl Peter 20.616 m³			
Con un consumo di energia elettrica corrispondente a € 115.175,34 Griesfeld rappresenta un cliente importante dell'ente energetica regionale. I costi dell'elettricità sono aumentati costantemente nel 2023.	119.283,57 €	194.085,19 €	115.175,34 €
Il consumo di energia elettrica a Griesfeld è stato di 247.170 kW			
Il consumo di energia elettrica a Lisl Peter è stato di 173.428 kW			



FABBRICATI E IMPIANTI

	2021	2022	2023
Investimenti 2023	121.177 €	245.397 €	101.357 €
	Previsione teorica	Situazione effettiva	
1) Diversi lavori per la manutenzione delle strutture	Investimenti in corso e pianificati	in corso	
2) Ampliamento della struttura	Progetti non ancora specificati	trattative in corso	



REDDITIVITÀ

Interventi pianificati per il 2023		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		non fattibile	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 al RTA	eseguito
11) Istituzione di un fondo per i premi di progetto		Obiettivo non fissato	in corso



12) Controllo e adeguamento dell'inventario

creare inventario

eseguito



SICUREZZA SUL LAVORO

Interventi pianificati per il 2023

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



12) Inserito un gruppo di crisi

Comunicazione
interna

eseguito