

Allegato alla deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 49 di data 29 dicembre 2023

PIANO PROGRAMMATICO 2024 - 2026

Sommario

Premessa	2
Quadro generale dei bisogni, delle risorse e delle opportunità di sviluppo dell'APSP	3
Gli obiettivi dell'A.P.S.P. Margherita Grazioli	3
Azioni e soggetti interessati	5
Piano di finanziamento	6
Piano degli investimenti	7
Indicazioni programmatiche in materia di valorizzazione delle risorse umane.....	8
Azioni conciliative a favore del personale.....	9
Indagine stress lavoro correlato.....	9
Indicazioni programmatiche in tema di miglioramento continuo e sviluppo della qualità	10
Sviluppo delle competenze	10
Qualità aziendale.....	10

IL PRESIDENTE
Nicoletta Tomasi



Questo documento, se trasmesso in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente, predisposto e conservato presso questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis e 71D.Lgs. 82/05). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D.Lgs. 391/1993).

Premessa

Il nuovo Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Margherita Grazioli, è stato insediato con deliberazione consiliare n. 21 di data 4 settembre 2023, per la durata di cinque anni (scadenza: 3 settembre 2028).

Il Piano Programmatico costituisce l'allegato al bilancio pluriennale, così come previsto dall'art. 5 del Regolamento di Esecuzione, concernente la contabilità delle A.P.S.P., ai sensi del Titolo III, della L.R. 21 settembre 2005 n. 7 "Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza - aziende pubbliche di servizi alla persona" e ss.mm., approvato con decreto del Presidente della Regione 13 aprile 2006 n. 4/L. e ss.mm. e dall'art. 10 del vigente Regolamento di Contabilità aziendale.

Esso ha carattere generale, copre un periodo pari a quello del bilancio pluriennale ed illustra gli aspetti socio-economici dell'utenza e dei servizi dell'azienda, precisandone le risorse umane, strumentali e tecnologiche.

Indica altresì le linee strategiche da perseguire e gli obiettivi da raggiungere, sia in termini di bilancio che in termini di efficacia, efficienza, qualità ed economicità del servizio, formula un piano di valorizzazione del patrimonio immobiliare anche attraverso eventuali dismissioni e conferimenti ed illustra gli aspetti socio-economici dell'utenza e dei servizi dell'Azienda, precisandone le risorse umane, strumentali, tecnologiche e finanziarie.

Anche l'art. 13 del vigente Regolamento Generale di Organizzazione Aziendale prevede che la pianificazione dell'attività dell'Azienda si realizzi attraverso l'esplicitazione di un piano di sviluppo aziendale denominato "Piano Programmatico" nel quale saranno analiticamente evidenziati i seguenti elementi:

- quadro generale dei bisogni, delle risorse e delle opportunità di sviluppo dell'APSP;
- gli obiettivi generali e specifici di sviluppo e funzionamento dell'A.P.S.P. Margherita Grazioli;
- azioni e soggetti interessati;
- piano di finanziamento;
- indicazioni programmatiche in materia di valorizzazione delle risorse umane:
 - monitoraggio e miglioramento del clima organizzativo;
 - valorizzazione delle competenze del personale e delle risorse umane;
 - incentivazione alla collaborazione e al lavoro di gruppo;
 - formazione e aggiornamento;
 - ogni altra attività finalizzata a raggiungere gli obiettivi del piano;
- indicazioni programmatiche in tema di miglioramento continuo e sviluppo della qualità con particolare attenzione ai seguenti aspetti:
 - la verifica e l'aggiornamento condiviso degli indicatori e standard di qualità;
 - l'adozione di strumenti idonei a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti;
 - l'adozione di strumenti e azioni finalizzate a supportare le capacità residue e non degli utenti.

Quadro generale dei bisogni, delle risorse e delle opportunità di sviluppo dell'APSP

Richiamata la relazione al Budget dell'esercizio precedente, le chiusure trimestrali (31/03, 30/06 e 30/09) e le linee di indirizzo date dal Consiglio di Amministrazione al Direttore Generale pro tempore condivise durante la seduta consiliare di data 05 dicembre 2023 per la costruzione del Budget 2024, vengono elencati nei seguenti paragrafi gli obiettivi del triennio 2024 - 2026 stilati in base ai bisogni emersi e le sfide raccolte:

- garantire e accrescere i livelli protezione e di benessere degli anziani fragili affetti da demenza (e non) adottando nuovi modelli di cura innovativi e sostenibili;
- ridurre la complessità assistenziale legata a particolari condizioni ambientali (distanza fra nucleo Rosa e Genziana)
- attivare iniziative che consentano raccogliere/mappare i bisogni degli anziani del territorio e che consentano di sviluppare strumenti di supporto innovativi;
- supportare i caregiver del territorio nella gestione dei loro cari;
- sostenere la costruzione di relazioni attive e di coesione sociale attraverso il coinvolgimento della comunità;
- attivare processi che consentano di connettere/avvicinare la cittadinanza e le realtà economiche del territorio alle persone che vivono nella RSA, negli Alloggi protetti, quelle che si ritrovano al Centro Diurno e al Centro servizi;
- attivare/promuovere reti di volontariato (occasionale e non) che riescano a sostenere il lavoro di cura dei caregiver sul territorio e il lavoro di cura degli anziani istituzionalizzati;
- promuovere azioni di efficientamento energetico e di sostenibilità ambientale;
- promuovere azioni di conciliazione a favore del personale e di fidelizzazione in particolare delle figure sanitarie e di assistenza per fronteggiare alla carenza di personale sul mercato del lavoro;
- ricercare l'equilibrio di bilancio prevedendo l'adeguamento delle rette e delle tariffe nei limiti delle direttive provinciali e attraverso una continua ricerca di soluzioni che consentano di incrementare i livelli efficacia, efficienza ed economicità della gestione;
- promuovere partnership con altre A.P.S.P., con le istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio.

Gli obiettivi dell'A.P.S.P. Margherita Grazioli

Le A.P.S.P. sono organizzazioni socio-sanitarie ed assistenziali altamente complesse in considerazione dei molteplici stakeholder coinvolti (residenti, utenti, famigliari, personale, consiglio di amministrazione, fornitori, governi locali, organizzazioni sindacali, comunità territoriale) ognuno dei quali è portatore di legittime aspettative.

L'organo di governo e lo staff di direzione devono pertanto cercare di qualificare il funzionamento dell'Azienda:

- con le finalità statutarie;
- con le sfide del contesto ambientale (nuovi bisogni emergenti);
- e con la necessità di produrre risultati coerenti con gli obiettivi nella dimensione dell'efficienza (rapporto tra risorse e risultati), dell'efficacia (qualità del mix dei servizi

offerta), della qualità e dell'economicità che risente dei maggiori costi dovuti all'inflazione.

Gli obiettivi che il Consiglio di Amministrazione si vuole dare per il triennio 2024 - 2026, tenendo conto delle sfide e dei bisogni identificati nel precedente paragrafo possono essere sintetizzate nei seguenti punti:

- estensione progressiva a tutta al RSA del modello assistenziale di cura (protesico e flessibile) sperimentato nel nucleo Mimosa nel corso del 2023 sui Residenti con demenza. Il modello si fonda sui principi di flessibilità e personalizzazione della cura alla persona e si concretizza in azioni quali il rispetto dei tempi di risveglio naturale dei Residenti e il rispetto dei tempi di effettuazione delle diverse attività quotidiane senza le inevitabili pressioni di un piano di attività lavorative rigido degli operatori, in un ambiente protesico che faciliti le attività stesse (ad esempio per l'attività del bagno, si effettua la preparazione del setting prima dell'arrivo del Residente preparando l'acqua alla giusta temperatura nella vasca, luci soffuse, cromoterapia e aromaterapia attivata, musica di sottofondo). Le modificazioni ambientali realizzate sono volte a rendere gli ambienti più rilassanti e a ridurre l'utilizzo delle contenzioni (ammodernamento delle sale da pranzo e dei bagni assistiti, mascherature delle porte, introduzione di tecnologie di controllo dei varchi, introduzione di elementi di arredo specifici);
- sperimentazione della soluzione ANCELIA nel nucleo Rosa – Genziana (nucleo decentrato rispetto alla struttura residenziale) per la gestione della complessità assistenziale creata da condizioni ambientali particolari, ossia dove le distanze rappresentano un grosso ostacolo organizzativo. Si prevede l'introduzione di una tecnologia basata sull'intelligenza artificiale e sull'utilizzo di sensori nelle stanze dei Residenti che consentono, nel rispetto della privacy di raccogliere in modo automatico informazioni sulle condizioni dei Residenti, facilitando il lavoro degli operatori, degli infermieri e dei coordinatori. I sensori trasmettono in tempo reale a smartphone/tablet notifiche quando è necessario un intervento diretto e mirato dell'operatore. L'applicazione manager elabora report sull'assistenza erogata e sulle condizioni dei Residenti per gestire al meglio il personale, basando ogni decisione organizzativa su dati oggettivi. Questa tecnologia mette a disposizione degli operatori nuovi strumenti che li aiutano a gestire decisamente meglio le distanze e semplificano il processo decisionale di revisione delle loro priorità durante l'orario di lavoro. L'azienda che ha realizzato questa soluzione (TEIACARE) ha proposto alla nostra APSP una partnership di supporto ad un dottorando di ricerca dell'UNIVERSITA' DI TRENTO in Ingegneria Informatica sull'estensione dell'utilizzo dei loro sensori anche fuori dalle stanze, negli ambienti comuni del nucleo residenziale. In cambio del supporto alla ricerca, TEIACARE si impegna ad installare i sensori nei luoghi comuni dei due nuclei, senza alcun costo aggiuntivo da parte dell'APSP. La sperimentazione permetterebbe di ridurre i rischi fuga e caduta degli utenti monitorando tutti i luoghi di vita (non solo le stanze da letto);
- implementare l'utilizzo della musicoterapia in RSA come "generatore di benessere" per i Residenti e strumento di cura;
- prosecuzione del servizio ambulatoriale di Punto Prelievi per l'anno 2024;
- promuovere la collaborazione con il Comune di Trento e le altre realtà del terzo settore per la creazione di una base di dati di raccolta e mappatura dei bisogni degli anziani del territorio attraverso il Portale E-Care realizzato dalla Fondazione Bruno Kessler con l'obiettivo di diventare un interlocutore esperto per orientare - verso l'offerta disponibile - le persone alla ricerca di servizi di cura;
- implementare con supporto alla ricerca applicata avviata in collaborazione con la Fondazione Bruno Kessler volta a valutare l'impatto dell'utilizzo di soluzioni di "realtà

virtuale" nell'ambito della prevenzione e promozione del benessere mentale (riduzione stati d'ansia, depressione);

- promuovere la collaborazione con l'Hospice Cima Verde e Azienda Sanitaria di Trento con riferimento allo sviluppo di opportunità per i cittadini di servizi musicoterapia nel fine vita – cure palliative;
- promuovere le attività di Casa Melograno per rispondere in maniera sempre più mirata ai bisogni degli anziani della comunità;
- valorizzare il volontariato e promuovere l'avvio di azioni concrete in collaborazione con le realtà del territorio con cui l'Azienda ha stretto alleanze nell'ambito del Progetto Fuori Schema.

Azioni e soggetti interessati

L'Azienda svolge un ruolo attivo nel fronteggiare i problemi socio-assistenziali, socio-sanitari e sociali della popolazione residente nel Comune di Trento, sia con servizi residenziali, semi-residenziali, ambulatoriali e a domicilio, oltre a promuovere la coesione sociale, la qualità della vita delle persone in relazione ai tempi dell'invecchiamento e della non autosufficienza e a sviluppare processi di sviluppo e crescita personale e professionale dei collaboratori interni.

Negli ultimi cinquant'anni nella Provincia di Trento la speranza di vita è aumentata considerevolmente e di conseguenza gli anziani sono diventati sempre più numerosi. Questa evoluzione verso un progressivo allungamento della vita rappresenta contemporaneamente un "trionfo" e una sfida, come affermano gli esperti dell'Organizzazione mondiale della sanità (OMS).

La sfida consiste nella necessità di prepararsi ad accogliere dignitosamente un numero crescente di anziani e garantire loro le condizioni affinché gli anni aggiunti possano essere vissuti attivamente e in buona salute.

Si tratta di una sfida dal punto di vista sia sanitario che economico e sociale. Al fine di creare le condizioni per poter vincere tale sfida e rendere gli anziani non più destinatari passivi dei servizi sanitari e sociali ma risorsa preziosa per la società, l'OMS propone la strategia dell'invecchiamento attivo, basata su tre colonne: partecipazione, salute e sicurezza.

L'A.P.S.P. Margherita Grazioli vuole essere promotrice di servizi utili a prevenire e fronteggiare le difficoltà socio-assistenziali e socio-sanitarie della comunità ed essere di impulso alla coesione sociale e alla qualità della vita delle persone in relazione ai temi dell'invecchiamento, della disabilità, della solitudine e di altri disagi che le persone possono incorrere.

I soggetti coinvolti in questo sviluppo aziendale sono:

- fruitori dei servizi: residenti e utenti
- potenziali nuovi residenti e utenti
- familiari
- dipendenti dell'azienda
- volontari
- consiglio di amministrazione
- rappresentanti degli organi di governo locale e provinciale

- centri di ricerca
- associazioni, circoscrizioni, ...

Piano di finanziamento

Le direttive provinciali 2024 per le RSA, approvate con deliberazione della G.P. di Trento n. 2449 del 21/12/2023 prevedono la possibilità di aumentare la retta al massimo di € 2,00 per gli enti gestori di RSA che hanno una retta alberghiera base 2023 superiore alla media ponderata delle rette alberghiere base 2023 (pari a € 48,97).

Tale aumento rappresenta il massimo applicabile dall'A.P.S.P. Margherita Grazioli per il 2024 poiché nel 2023 ha avuto una retta base pari a € 51,50, superiore alla media ponderata delle APSP del Trentino.

Le stesse direttive non prevedono alcun aumento della tariffa sanitaria RSA 2024 rispetto al 2023.

Anche le direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni per l'anno 2024 approvate con deliberazione della Giunta Provinciale n. 2434 dd. 21/12/2023 non prevedono alcun aumento del finanziamento di centro diurno.

Il blocco delle rette da parte delle direttive provinciali RSA degli scorsi anni non ha consentito l'adeguamento delle tariffe necessario al fine di rendere sostenibili economicamente i servizi offerti ai Residenti e agli Utenti, in anni in cui gli effetti della pandemia, della guerra in Ucraina e in Israele/Palestina hanno avuto come esito l'incremento dei costi prodotti energetici (utenze) e l'incremento dell'inflazione con conseguente incremento dei costi dei servizi esternalizzati e dei costi per TFR (l'inflazione ha effetti particolarmente negativi sul costo di rivalutazione delle somme accantonate a FONDO).

Per tale motivo il Consiglio di Amministrazione:

- ha chiesto l'autorizzazione all'esercizio di attività di Centro Diurno a pagamento portando i posti da 27 a 30;
- ha previsto l'incremento di tariffe di servizi accessori già a pagamento;
- ha promosso l'individuazione di nuovi servizi accessori a pagamento (tariffa per il rilascio di certificati medici, tariffa di accompagnamento e trasporto di utenti per esigenze personali);
- ha intenzione di promuovere interventi rilevanti sulla struttura di proprietà al fine di ammodernarla e abbattere i costi di manutenzione straordinaria e di gestione prevedendo di presentare domanda per ampliamento/spostamento del nucleo Genziana sottoponendola alla nuova Giunta Provinciale insediata, previa consultazione con Dirigente;
- prevede di presentare domanda di contributo per adeguamenti antincendio da realizzare entro la scadenza del CPI del 2027 (interventi non rilevanti);
- promuove l'accesso ai contributi di efficientamento energetico previsti dal conto termico con copertura potenziale degli investimenti al 100% se l'APSP riesce ad ottenere la variazione catastale per la quale è in corso la domanda;
- prevede di incrementare la retta alberghiera RSA base giornaliera dell'importo massimo previsto dalle direttive 2024 (€ 2,00) e di incrementare il supplemento della stanza singola da 1 a 5 euro.

Piano degli investimenti

In data 5 dicembre 2023 è stato presentato al Consiglio di Amministrazione il Piano degli Investimenti che qui di seguito viene illustrato e che viene approvato assieme al budget 2024.

PIANO INVESTIMENTI 2024

Descrizione investimento	Importo investimento complessivo	% ammortamento attribuita all'investimento in relazione alla durata della vita utile	Mesi ammortamento 2024	Priorità
Sostituzione porte REI (totalmente coperte da contributo)	€ -	3,00%	6	1
Protesizzazione RSA: aggiornamento sistema Tecnoplanet e incremento controllo varchi per completamento protesizzazione perimetrali (compresi timbratori)	€ 149.172,01	12,50%	1	1
Intervento adeguamento normativo e di sicurezza ascensori (3 su 17) cucina	€ 12.890,20	12,50%	9	1
Intervento adeguamento normativo e di sicurezza ascensori (8 su 17) ascensori RSA	€ 24.002,80	12,50%	9	1
Intervento adeguamento normativo e di sicurezza ascensori (3 su 17) Alloggi protetti	€ 2.329,97	12,50%	9	1
Sistemazione giardino nord risoluzione infiltrazioni acqua (rifacimento guaine)	€ 22.440,00	3,00%	8	1
Installazione intelligenza artificiale nucleo Rosa e Genziana (ANCELIA)	€ 45.801,60	12,50%	9	1
Impianto ossigeno e del vuoto: manutenzione riduttori di pressione di secondo stadio + sostituzione unità terminali (66 rubinetti) + sistema Maestro Web (per il controllo da remoto degli allarmi) + adeguamento normativo documentazione	€ 26.303,20	12,50%	6	1
Intervento per ripristino compartimentazione antincendio e installazione nuovo impianto spegnimento con sistema NASPO (manichette più leggere)	€ 400.802,88	3,00%	1	1
Attrezzature Centro servizi a contributo	€ 10.368,19	25,00%	3	1
Attrezzature Alloggi protetti a contributo	€ 6.501,99	25,00%	3	1
Poltrona punto prelievi e cura e igiene	€ 2.070,34	25,00%	10	1
Vasca bagno assistito Centro Servizi	€ 2.360,70	25,00%	10	1
Vasca bagni assistiti ala nord RSA n.2 pezzi	€ 15.738,00	25,00%	10	1
n. 3 lavasoviglie per cucini di nucleo ala EST	€ 18.300,00	25,00%	5	1
n. 3 forni per cucini di nuclei (uno per piano)	€ 3.660,00	25,00%	5	1
n. 6 carrelli igiene (uno per nucleo oltre i tre già acquistati)	€ 8.223,11	25,00%	6	1
Cartella sanitaria 2.0 (stima): passaggio dalla versione 1.0 necessario per passaggio dati piattaforma Minerva	€ 7.000,00	33,33%	3	1
5 licenze Windows Professional 10 e software ACCA (Mantus e Certus): software per piani di manutenzione per creazione gara e software progettazione vie di fuga	€ 4.123,72	33,33%	6	1
Installazione chiusure su rampe piano secondo	€ 13.420,00	12,50%	11	1
Interventi di efficienza energetica: sistemazione impianto solare termico e sostituzione bollitori ACS	€ 37.400,00	12,50%	4	1
Interventi di efficienza energetica: installazione strumenti di misura e controllo consumi (contattori digitali sulle utenze e sonde in alcune zone strategiche per regolazione temperatura). Interventi di efficienza energetica: adeguamento impianto elettrico/regolazione	€ 27.500,00	12,50%	4	1
Sistemazioni ambientali dei nuclei assistenziali (pavimenti atrii secondo piano)	€ 8.744,87	3,00%	3	1
Sistemazioni ambientali dei nuclei assistenziali (cucine Rosa, Girasole, Mimosa, Melograno Ciclamino arredi cucine, decorazioni)	€ 114.801,54	6,00%	6	1
Sala Bertotti proiettore o altre tecnologie	€ 1.220,00	20,00%	9	1
Nuove postazioni al piano rialzato per servizio sanitario	€ 3.000,00	6,00%	10	1
n. 20 letti nuovi per RSA	€ 53.164,80	6,00%	9	2
n. 20 materassi nuovi Materassp AntiDecubito per RSA	€ 22.880,00	12,50%	9	2
Adeguamento impianto elettrico cucinini di nucleo ala EST per nuove lavastoviglie	€ 27.651,96	3,00%	6	2
n. 1 frigorifero sanitario per ambulatorio	€ 2.460,74	12,50%	4	2
n. 1 frigorifero sanitario per casa melograno - punto prelievi	€ 2.460,74	12,50%	4	2
n. 3 verticalizzatori da sostituire gli attuali + uno di scorta	€ 29.652,48	12,50%	3	2
n. 2 carrelli infermieri	€ 3.568,50	12,50%	6	2
Ammodernamento rete informatica (consulenza + progetto + realizzazione): cyberrisk (autenticazione a due fattori) + nuove postazioni + upgrade/cloud	€ 24.400,00	20,00%	6	2
Riorganizzazione spazi piano terra (atrio piano terra e deposito biciclette per il personale)	€ 6.854,20	3,00%	1	2
Sistemazioni edili corridoio lavanderia (piastrelle, pitture, controsoffitto)	€ 9.424,80	3,00%	1	2
Impianto stereo palestra CS	€ 4.270,00	25,00%	1	3

TOTALI

€ 1.475.826,43

È stato inoltre presentato il piano triennale degli acquisti e dei lavori ai sensi del D.Lgs. 36/2023.

Indicazioni programmatiche in materia di valorizzazione delle risorse umane

Il Piano Programmatico aziendale costituisce il riferimento per l'assegnazione degli obiettivi che tutta l'organizzazione deve perseguire.

Per l'espletamento dell'attività istituzionale e il raggiungimento dei relativi scopi è indispensabile:

- rendere espliciti con chiarezza i valori aziendali a tutti i portatori di interesse, interni ed esterni;
- promuovere, alimentare e diffondere la cultura organizzativa in modo da favorire il senso di appartenenza e l'identificazione del personale con gli obiettivi;
- promuovere la qualità, come un meccanismo organizzativo, capace di orientare e guidare i comportamenti di tutti verso il miglioramento continuo dei processi e dei servizi.

Per favorire questa prospettiva è essenziale creare un buon clima organizzativo, calibrando lo stile di direzione in relazione al livello di motivazione e di capacità dei propri collaboratori.

Si ritiene importante investire nella comunicazione funzionale, indispensabile per favorire gli incontri tra i responsabili delle diverse articolazioni organizzative e tra le differenti équipe di figure professionali, con l'obiettivo di migliorare il sistema delle relazioni interne e favorire processi di mutuo adattamento.

La centralità delle risorse umane richiede una costante attenzione alla gestione del personale e alle relative esigenze di valorizzazione e di sviluppo, assumendo un atteggiamento proattivo, con una forte disponibilità all'ascolto, sia individuale che sociale.

I meccanismi che governano la gestione del personale sono i seguenti:

- la dotazione organica del personale attraverso la quale il Consiglio di Amministrazione assegna al Direttore il "contingente organico", ossia le unità di personale necessario per l'espletamento dei servizi. È competenza invece del Direttore determinare e/o modificare l'articolazione oraria;
- l'organigramma dell'azienda nel quale sono indicati gli organi dell'azienda, i servizi, le figure professionali operanti nell'organizzazione e le figure professionali superiori dalle quali esse dipendono. Esso declina la struttura organizzativa dell'Azienda, in coerenza con le linee di indirizzo definite dal Consiglio di Amministrazione con la disponibilità di personale e del budget dell'Azienda.

Particolare attenzione viene dedicata all'inserimento del personale neoassunto mediante:

- l'accompagnamento all'interno del servizio, fornendo tutte le informazioni e la formazione necessaria e specifica;
- l'affiancamento da parte di un soggetto tutor durante il periodo di inserimento;
- la verifica del grado di autonomia operativa raggiunto (anche tramite la scheda di valutazione).

Azioni conciliative a favore del personale

L'organizzazione fornisce ai propri dipendenti le risorse e le opportunità necessarie per poter gestire al meglio il proprio tempo e le proprie responsabilità in ottica conciliativa.

Nel fare ciò è fondamentale che le azioni introdotte rispondano a tre criteri: sostenibilità organizzativa, economica e impatto dell'azione sulla qualità del servizio.

Il processo di coinvolgimento attivo nella ricerca di soluzioni ai propri bisogni permette la creazione azioni che rispondano a tali criteri.

Rimangono saldi gli ambiti di sviluppo aziendale: Risorse Umane (canale comunicativo sempre aperto con il personale, fidelizzazione); Welfare aziendale (scontistica, azioni con Distretto Family APSP), Formazione (focalizzazione sul benessere del dipendente e su sviluppo delle proprie competenze), Incentivazione economica (Fo.R.E.G.).

L'Azienda è certificata Family Audit Executive ed è attualmente al 3° ciclo di consolidamento 2° anno.

Indagine stress lavoro correlato

L'APSP "Margherita Grazioli" pone particolare attenzione al tema del benessere del proprio personale, sia individuale che in ambiente lavorativo.

L'emergenza Covid-19 ha esposto il personale ad una serie di fattori di rischio psico - fisico, legati alla cura della persona anziana, volti a portare ad un sovraccarico emotivo e fisico a rischio di impattare, se cronicizzato e prolungato nel tempo, sulla salute degli operatori socio - sanitari.

A tale proposito l'APSP "Margherita Grazioli", nel mese di ottobre del 2021, ha effettuato la valutazione del rischio stress lavoro correlato del proprio personale, così come previsto nelle linee guida fornite dall'INAIL, aderendo al progetto "Valutazione stress lavoro correlato in tempi di Coronavirus".

L'indagine ha visto rispondere quasi il 57% dei lavoratori interessati in sotto gruppi omogenei e i risultati presentati in occasione della riunione periodica.

Sulla base delle evidenze emerse dall'indagine, l'APSP si adopererà per attivare azioni formative obbligatorie ad hoc suggerite dagli esiti della valutazione (si veda Piano Formazione 2022-2024).

A distanza di quasi 2 anni dall'inizio dell'emergenza Covid-19, Upipa ha ritenuto importante riproporre la rilevazione dello stress lavoro correlato con gli stessi strumenti di raccolta dati utilizzati a fine 2020 – 2021.

Alla luce della bassa risposta dei dipendenti all'indagine stress lavoro correlato somministrata nel mese di ottobre 2023, durante la riunione periodica sulla sicurezza si è concordato di sospenderla momentaneamente e di riavviarla nei primi mesi dell'anno 2024.

Indicazioni programmatiche in tema di miglioramento continuo e sviluppo della qualità

Sviluppo delle competenze

Accreditata Provider ECM fin dal 2012, l'Azienda ha approvato nel 2022 il *Piano della formazione* per il triennio 2022-2024, il quale viene approvato con aggiornamenti annuali fino al termine del triennio in esame.

L'ultima riunione del Comitato Scientifico della formazione aziendale e per l'innovazione e lo sviluppo di servizi è stata occasione, in vista del nuovo anno, per valutare l'andamento dell'attività formativa erogata a favore del personale dipendente e per discutere su nuove azioni da introdurre nel Piano.

Di seguito vengono riportati alcuni temi emersi durante la riunione del Comitato che saranno oggetto di formazione nel 2024:

- progetto Fine Vita (garantire qualità e umanizzazione nel fine vita):
 - formazione per Servizio Medico e gruppo Coordinatori con la collaborazione di Casa Hospice Cima Verde;
 - formazione per equipe multidisciplinare con professionisti interni e possibilità di organizzare serate di sensibilizzazione sul tema rivolte a familiari e Comunità;
 - possibilità di iscrizione come ente al SICP (Società Italiana Cure Palliative) per favorire aggiornamenti continui interprofessionali;
- collaborazione con l'Università degli Studi di Trento - Centro Interdipartimentale Mente/Cervello (CIMeC) per lo svolgimento di progetti di ricerca, sperimentazione e attività di formazione nell'ambito dell'invecchiamento cognitivo in buona salute;
- adesione e condivisione dei principi di Slow Medicine – associazione che promuove la sobrietà in medicina rispettando i valori delle persone che si hanno in cura. L'adesione prevede la possibilità di usufruire sconti su corsi e pubblicazioni e la partecipazione gratuita a specifici eventi coerenti con la filosofia di cui questa associazione si fa portavoce. I valori ed i principi sostenuti da SLOW MEDECINE (SM) corrispondono ai valori di evidenza scientifica e appropriatezza delle cure in conciliazione con la qualità della vita ricercate nei nostri processi assistenziali. SM emana indicazioni a livello internazionale e nazionale che consentono di ridurre inappropriately per eccesso di interventi che dimostrano scientificamente essere oltre che controproducenti sul piano del consumo di risorse, poco benefici se non dannosi sul piano della salute concepita nel suo significato globale.

Qualità aziendale

Per quanto concerne le certificazioni di qualità, l'Azienda aderisce al modello Marchio Qualità e Benessere UPIPA e alla certificazione Gentlecare come modello assistenziale di gestione delle demenze.

Gli strumenti per la rilevazione della qualità messi in campo sono:

- focus group con dipendenti e familiari;
- riunioni periodiche per la verifica dell'andamento di gestione del servizio;
- questionari per la verifica della soddisfazione del servizio.

Costituiscono allegati al presente Piano Programmatico:

- i Piani di miglioramento relativi ai vari servizi dell'Azienda elaborati assieme ai responsabili dei servizi e definiti entro il mese di gennaio di ogni anno,
- il Piano della formazione approvato formalmente entro il 28 febbraio di ogni anno e
- il Piano delle attività Family.