



A.P.S.P.
MARGHERITA GRAZIOLI

BILANCIO SOCIALE 2023



www.apspgrazioli.it

Indice

PREMESSA

[Nota metodologica](#)

IDENTITÀ

[Profilo generale](#)

[Servizi alla persona e al territorio](#)

[Contesto di riferimento](#)

[La nostra storia](#)

[Cornice istituzionale](#)

[Missione e valori](#)

[Obiettivi strategici](#)

GOVERNANCE

[Consiglio di Amministrazione](#)

[Presidente e Vicepresidente](#)

[Direttore Generale](#)

[Organo di revisione](#)

[Comitato familiari](#)

[Comitato scientifico per la formazione aziendale e per l'innovazione e lo sviluppo di servizi](#)

RISORSE UMANE

[Politica del personale](#)

[Composizione del personale](#)

[Figure di supporto](#)

[Formazione del personale dipendente](#)

[Azioni di conciliazione a favore del personale](#)

[Sostenibilità ambientale](#)

SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

[Bisogni a cui il servizio risponde](#)

[Residente tipo](#)

[Servizi alla persona](#)

[Servizi alberghieri](#)

[Sicurezza dei residenti](#)

[La qualità del servizio](#)

ALLOGGI PROTETTI

[Bisogni a cui il servizio risponde](#)

[Obiettivi del servizio](#)

[Servizi offerti](#)

[La qualità del servizio](#)

CENTRO DIURNO

[Bisogni a cui il servizio risponde](#)

[Obiettivi del servizio](#)

[Utente tipo](#)

[Attività svolte](#)

[La qualità del servizio](#)

CENTRO SERVIZI E CASA MELOGRANO

[Bisogni a cui i servizi rispondono](#)

[Obiettivi prefissati](#)

[L'offerta del Centro Servizi](#)

[Progetto "Casa Melograno"](#)

[La qualità del servizio](#)

PASTI A DOMICILIO

PUNTO PRELIEVI



PREMESSA

Il Bilancio Sociale è, per la Margherita Grazioli, una fotografia in primo piano del suo intero organismo: sia dal punto di vista fisico (la struttura), che dal punto di vista umano (gli ospiti, le loro famiglie, il personale in tutte le sue declinazioni, le istituzioni, il mondo politico). Non sono stati facili questi ultimi anni; sono stati anni che ci hanno impegnati sul fronte Covid, in prima persona, in situazioni di elevata complessità che sembravano non dare futuro. Una prova dura che ci ha permesso di mettere in evidenza la forza e la resilienza della nostra organizzazione, una prova che ci ha permesso di "tirare fuori" un fortissimo senso di appartenenza. Forti del quale, oggi, affrontiamo le nuove sfide.

Nella nostra fotografia si può ancora vedere la coda di un bilancio economico messo a dura prova dalla pandemia e dai pesanti aumenti dei costi energetici, ma si possono vedere anche nuove spinte per trovare "strategie innovative" per aprirsi al futuro. Troviamo soprattutto una rinnovata fiducia per un lavoro fatto "con": con la Comunità, con il Comune di Trento, con i volontari, con le altre "Case" della Città, con altre Circoscrizioni della Città, con esperti dei sistemi innovativi. Troviamo nuovi pensieri per attualizzare un benessere circolare che coinvolga l'A.P.S.P. Margherita Grazioli nella sua interezza.

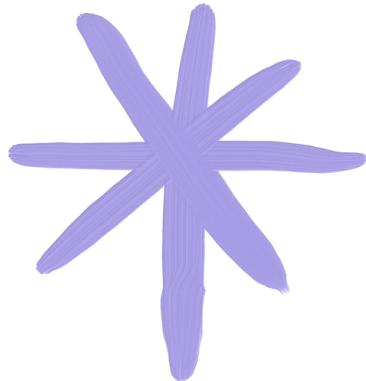
I colori di fondo della fotografia, sono i colori della motivazione e del senso di appartenenza che vengono implementati da una formazione continua, su un modello partecipativo diretto che permetta ad ognuno, nel suo ruolo, di "fare la storia della Casa".

Al termine di questa nota introduttiva, mi preme ringraziare davvero tutti, consapevole che il fare bene insieme ci permette di raggiungere risultati di eccellenza che diventano benessere e ben stare per i nostri residenti ed i loro famigliari.

Buona lettura.

La Presidente dell'A.P.S.P. Margherita Grazioli

Nicoletta Tomasi



Nota metodologica

Il Bilancio Sociale di seguito presentato intende seguire i principi della **comparabilità, trasparenza, rilevanza, attendibilità e chiarezza**.

E' uno strumento di informazione e trasparenza che mette a disposizione degli stakeholder informazioni circa le attività svolte, i risultati sociali conseguiti nell'anno in esame. Si configura inoltre come strumento per la valutazione e il controllo dei risultati conseguiti e che può quindi contribuire a una gestione più efficace e coerente con i valori e la mission dell'Azienda.

Il Bilancio Sociale dell'Azienda ha come riferimento la Legge Provinciale n. 13/2007 e le Linee guida per la redazione del bilancio sociale approvate con deliberazione della Giunta Provinciale n. 1183/2018, si ispira alle linee guida del Gruppo miglioramento sul bilancio sociale di Unione Provinciale Istituzioni Per l'Assistenza (U.P.I.P.A.) redatte a seguito del laboratorio svolto nel 2023.

Il lavoro per la redazione e l'impaginazione del documento è stato eseguito dalla Direzione e dai Responsabili di Servizio. Si ringraziano i tirocinanti Silvia Colleoni (Master in Gestione di Imprese Sociali) e Davis Marchese (corso di laurea in Gestione d'Impresa) che, durante lo svolgimento dei rispettivi tirocini nel 2023, hanno fornito all'organizzazione una prima impostazione del documento.

Le informazioni del presente documento si riferiscono al periodo
01/01/2023 - 31/12/2023

Il Consiglio di Amministrazione ha preso visione e ha approvato il Bilancio Sociale in data: **25/06/2024**

il documento viene divulgato attraverso la pubblicazione nel sito internet dell'Azienda ed è stato pubblicato nel Portale dedicato a tutti i dipendenti e collaboratori interni.

Viene inoltre divulgato ai principali stakeholder: familiari, volontari, principali associazioni ed enti di terzo settore con i quali si collabora, enti pubblici provinciali e locali.



Profilo generale

L'Azienda è un **ente pubblico non economico ai sensi della L.R. n. 7/2005**, che svolge attività nell'ambito dei **servizi socio-sanitari ed assistenziali a carattere residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale, domiciliare e territoriale**.

La forte progettualità intrapresa negli anni per l'individuazione di nuove modalità e proposte, a sostegno della persona adulta-anziana in difficoltà, ha determinato nel tempo una presenza sempre più radicata e attiva nella rete dei servizi territoriali.

La sede legale si trova in Via della Resistenza n. 63 a Povo, nel **Comune di Trento**, mentre le sedi operative si trovano in:

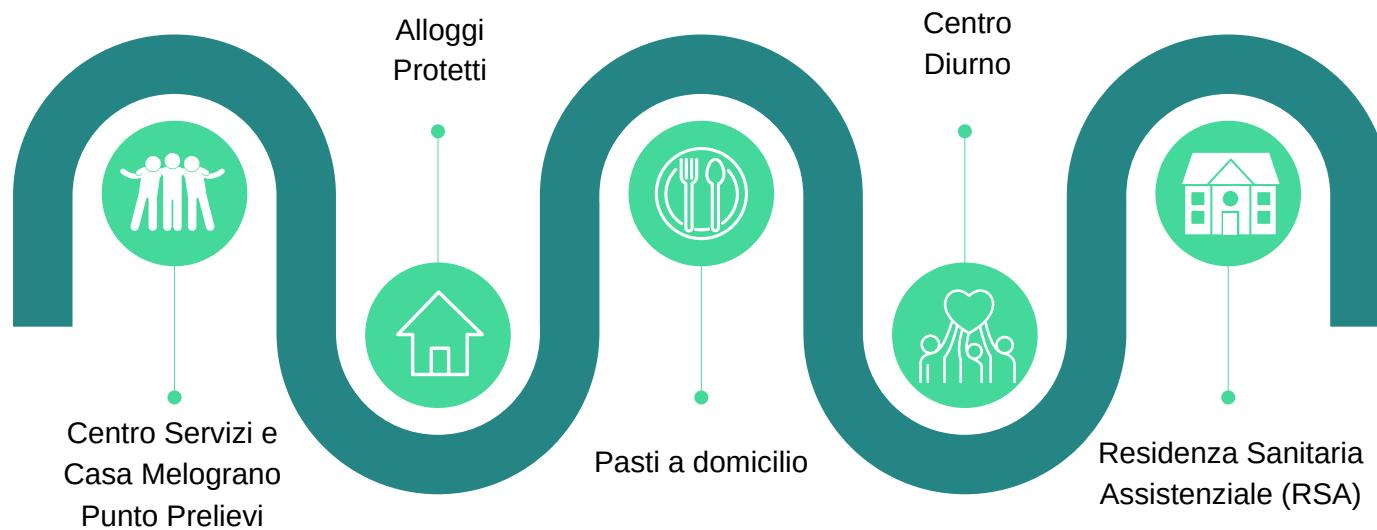
- Residenza Sanitaria Assistenziale - Via della Resistenza n. 63
- Centro Polifunzionale - Via della Resistenza n. 61/C - 61/D - 61/F
- Residenze Protette - Via della Resistenza n. 61/A
- Punto Prelievi - Via della Resistenza n. 61/E



L'Azienda è inserita nel territorio della Città di Trento e nello specifico è nella zona della Collina Est. La città conta circa 119.000 abitanti e copre una superficie di 157,9 Km². Le attività dell'Azienda si rivolgono principalmente ai residenti del Comune di Trento e secondariamente a tutto il territorio provinciale. La dimensione territoriale più prossima all'organizzazione è quella delle Circoscrizioni di Povo e Villazzano per la quale l'Azienda è riconosciuta come un' importante nodo della rete dei servizi territoriali.

Servizi alla persona e al territorio

Il ventaglio di servizi che l'Azienda offre, permette di rispondere, a vari livelli, ad una pluralità di bisogni espressi da persone adulto-anziane.

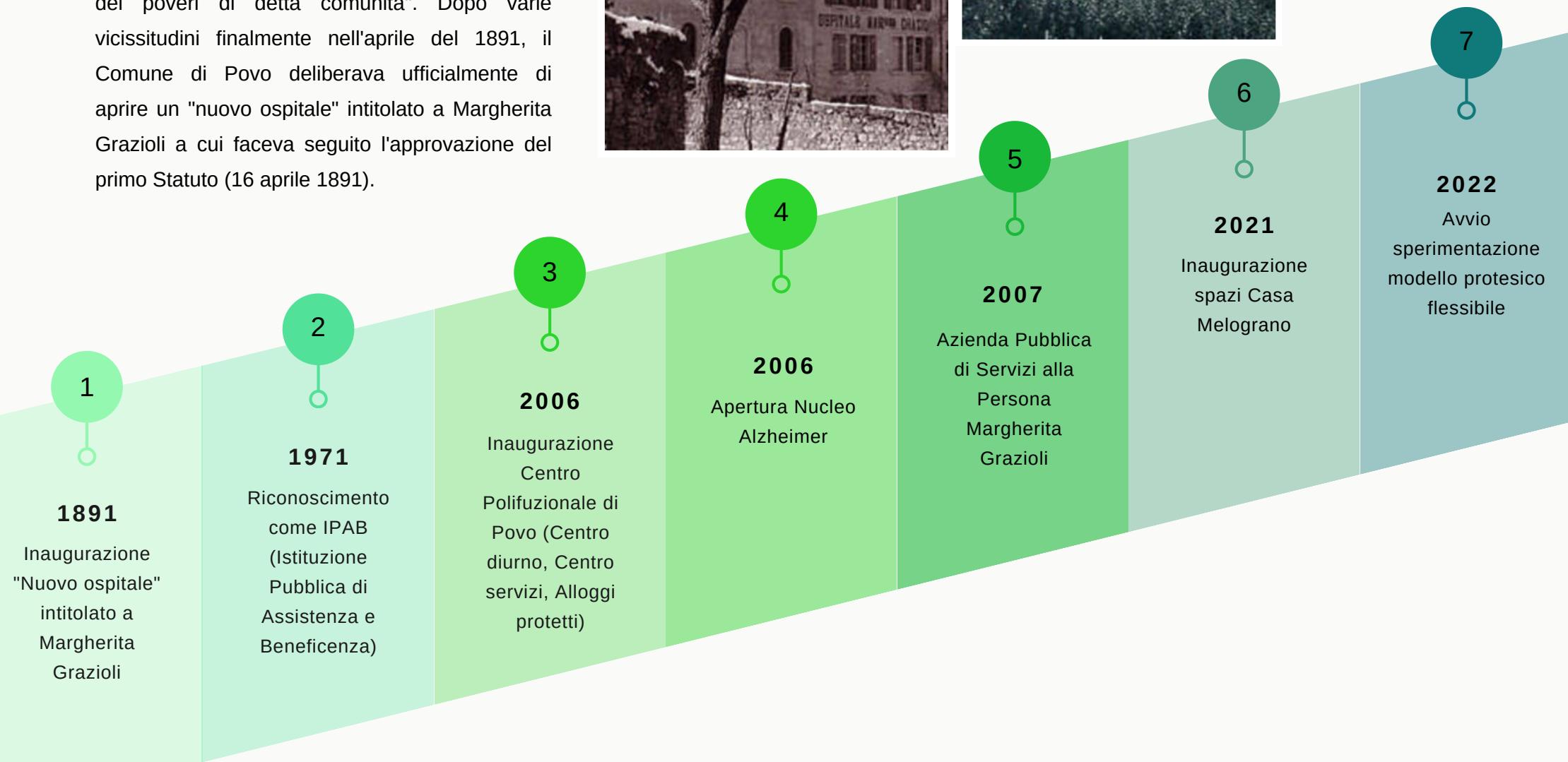


Contesto di riferimento

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 professionale dei collaboratori interni.

La nostra storia

Nel lontano 1881, la signora Margherita Grazioli donava al Comune di Povo (poi soppresso e annesso al Comune di Trento) un'antica villa con podere annesso con il vincolo testamentario di destinare tali immobili per "un ospitale a favore dei poveri di detta comunità". Dopo varie vicissitudini finalmente nell'aprile del 1891, il Comune di Povo deliberava ufficialmente di aprire un "nuovo ospitale" intitolato a Margherita Grazioli a cui faceva seguito l'approvazione del primo Statuto (16 aprile 1891).



1891
Inaugurazione
"Nuovo ospitale"
intitolato a
Margherita
Grazioli

1971
Riconoscimento
come IPAB
(Istituzione
Pubblica di
Assistenza e
Beneficenza)

2006
Inaugurazione
Centro
Polifunzionale di
Povo (Centro
diurno, Centro
servizi, Alloggi
protetti)

2006
Apertura Nucleo
Alzheimer

2007
Azienda Pubblica
di Servizi alla
Persona
Margherita
Grazioli

2021
Inaugurazione
spazi Casa
Melograno

2022
Avvio
sperimentazione
modello protesico
flessibile

7

Cornice istituzionale

L'Azienda è autorizzata e accreditata in ambito sanitario:

- per la funzione residenziale per 187 posti letto per la RSA e per 30 posti il Centro Diurno;
- all'esercizio per la funzione ambulatoriale di Punto Prelievi per utenti esterni.

Ha invece ottenuto l'autorizzazione e l'accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale per le aggregazioni funzionali:

- età anziana - residenziale (Alloggi Protetti), semiresidenziale (Centro Servizi) e domiciliare e di contesto (Pasti a domicilio);
- età adulta - residenziale (Alloggi Protetti), semiresidenziale (Centro Servizi e spazi di Casa Melograno).

Missione e valori

L'Azienda eroga e promuove interventi e servizi nell'ambito del sistema di politiche sociali e socio-sanitarie, con particolare attenzione ai servizi ad alta integrazione socio-sanitaria e di supporto alla non autosufficienza. L'Azienda è inserita attivamente in una rete di relazioni con il territorio, che coltiva e sviluppa anche valorizzando il volontariato inteso come importante risorsa per qualificare ulteriormente il servizio offerto alla persona e per questo ne cura, la formazione e l'aggiornamento.

Obiettivi strategici

L'Azienda individua le linee strategiche aziendali all'interno del Piano programmatico triennale che viene aggiornato annualmente da parte del Consiglio di Amministrazione. Gli obiettivi strategici generali e di servizio vengono espressi all'interno dei Piani di miglioramento annuali. I principali obiettivi generali che l'Azienda si è posta nell'anno preso in esame e che intende portare avanti per tutto il triennio sono:



GARANZIA
DELLA QUALITÀ
DEI SERVIZI

ATTRATTIVITÀ E
FIDELIZZAZIONE
DEL PERSONALE

RISPOSTA AI
BISOGNI DELLA
COMUNITÀ

RICERCA E
INNOVAZIONE

SOSTENIBILITÀ
ECONOMICA E
AMBIENTALE

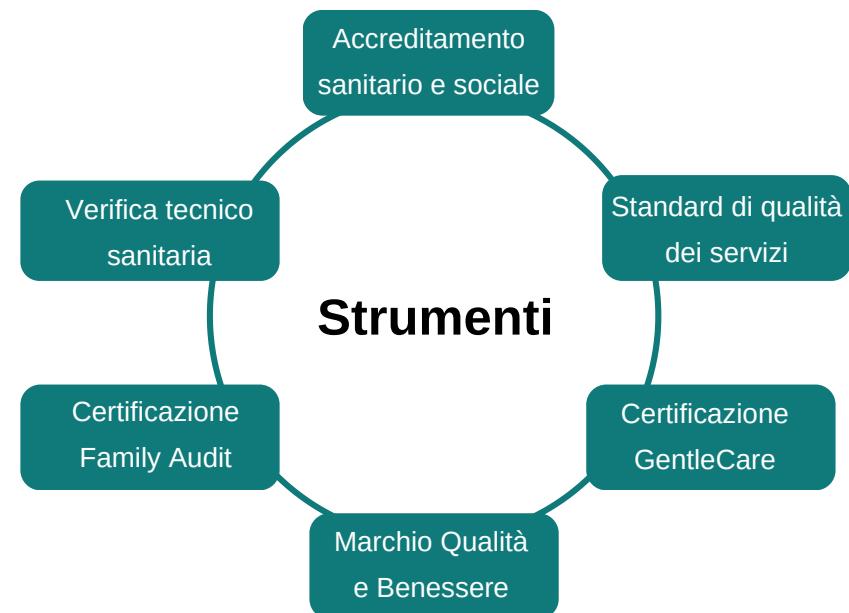
Il sistema aziendale che guarda al futuro

L'offerta dell'Azienda si caratterizza per una pluralità di servizi rivolti alla persona-cittadino, dove operano persone con competenze professionali specifiche, consolidate da numerose occasioni di aggiornamento scientifico e di formazione continua. È dotata di strumenti di integrazione che favoriscono la comunicazione tra le professionalità sociali e sanitarie e che assicurano il passaggio delle informazioni tra i vari livelli di responsabilità.



Il sistema di qualità aziendale

Il sistema raccoglie e mette in relazione le informazioni e le attività prodotte dai vari ambiti dell'Azienda e dagli stakeholder. Nell'organizzazione si adottano strumenti che consentono di rendere evidenti gli aspetti di qualità presenti nei processi e nei risultati, per poi trasformarli in informazioni utili alle decisioni e scelte che i responsabili, la Direzione e il Consiglio di Amministrazione andranno ad assumere.



Forme di ascolto dell'utente: verifica dei processi di miglioramento e degli esiti

Gli strumenti utilizzati come momenti di ascolto e di incontro delle persone:

- **Focus Group residenti**, utenti e familiari (RSA, Alloggi Protetti e Centro Diurno): sono gruppi di ascolto in cui alcune persone (8-10) sono invitate ad approfondire argomenti relativi alla qualità dei servizi offerti;
- incontri **“La vita in struttura”** (RSA): dedicati ai residenti, sono convocati periodicamente dal personale sociale con lo scopo di favorire le interazioni e far emergere le proposte, le richieste, i vissuti e le segnalazioni ritenute significative per migliorare la vita quotidiana;
- **punto d'ascolto** (Alloggi protetti): presa in carico delle istanze dei residenti nel momento della visita quotidiana da parte dell'operatore;
- **incontri Familiari** con l'Equipe di cura (RSA e Centro Diurno);
- **incontri Rappresentanti** di utenti e familiari con il Direttore: sono proposti alcuni appuntamenti regolari di confronto sulle decisioni che riguardano i servizi erogati.

Strumenti per la raccolta della soddisfazione degli utenti:

Modulo reclami e suggerimenti

Questionario di soddisfazione delle attività
per utenti del Centro Servizi e per i familiari degli utenti di Centro Diurno

Questionario “Come avete mangiato oggi?”
consente la verifica sistematica della qualità del servizio di Ristorazione

Questionario di soddisfazione del servizio
per utenti di Punto Prelievi

Gli esiti delle verifiche di qualità percepita sono comunicati annualmente agli stakeholder con inserto dedicato nella rivista aziendale “Il Melograno”. Essi concorrono alla definizione dei piani annuali di miglioramento.

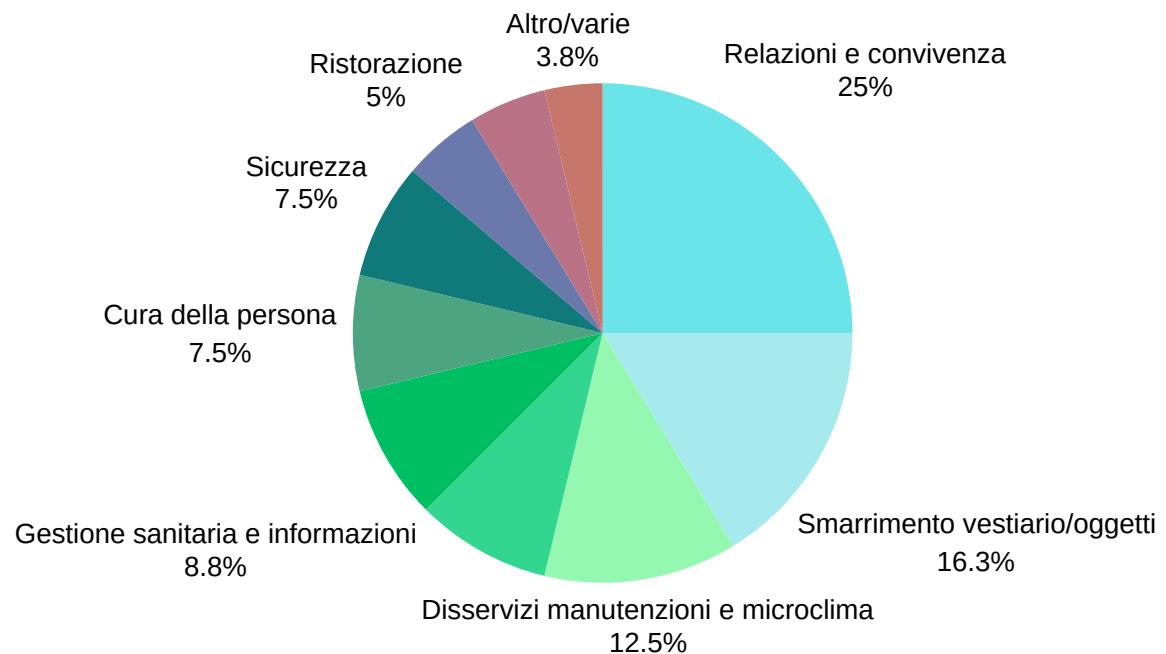
La qualità e la soddisfazione per i servizi aziendali anno 2023

L'anno 2023 è stato caratterizzato dalla progressiva ripresa della normalità dopo il periodo pandemico che aveva visto una battuta d'arresto di molti strumenti di verifica. Gli strumenti tradizionali, come ad esempio i questionari cartacei, sono stati integrati con forme online di raccolta dati, non trascurando momenti di incontro dove le persone possono esprimere ed essere ascoltate nelle loro istanze e interessi; questo favorisce tempestività e comodità di raccolta della percezione, risposta immediata ai quesiti, promozione dell'ascolto e incontro che nei servizi alla persona sono essenziali.

Reclami e suggerimenti

L'Azienda prende in carico tempestivamente le segnalazioni e i suggerimenti di residenti, utenti e familiari allo scopo di ridurre e/o evitare possibili cause di disagio e disservizio. Per ogni segnalazione o richiesta viene istruita una verifica della circostanza segnalata e si procede con l'intervento correttivo opportuno; vi è poi la restituzione di quanto svolto allo scrivente. In particolare, in caso di circostanze delicate o complesse, l'istruttoria avviene coinvolgendo tutte le figure interne interessate attraverso colloqui di approfondimento con il segnalante per comprendere e rispondere al meglio al disagio procurato.

Durante il 2023 le segnalazioni effettuate tramite e-mail oppure con modulistica oppure verbale, hanno ricevuto una risposta tempestiva entro i 5-7 giorni.





GOVERNANCE

Consiglio di Amministrazione

organo di indirizzo, programmazione e verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Fissa gli obiettivi strategici, assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell'Azienda e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite

Presidente

ha la rappresentanza legale, cura i rapporti istituzionali con altri soggetti del sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, con l'utenza e le relative rappresentanze e con le comunità locali. Promuove le strategie aziendali

Direttore Generale

responsabile della correttezza amministrativa, nonché dell'efficienza ed efficacia della gestione in relazione alle risorse assegnate e alle attribuzioni conferite. E' inoltre responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale dell'Azienda

Organo di Revisione

collabora con il Consiglio di Amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria

Consiglio di Amministrazione

Lo Statuto prevede che il Consiglio di Amministrazione sia costituito da 5 membri, compreso il Presidente, scelti fra i cittadini residenti nel sobborgo di Povo, aventi competenza o esperienza in materia di servizi sociali, servizi sanitari, amministrazione pubblica o gestione aziendale.

Nell'anno 2023 il Consiglio si è riunito in 18 sedute, con una percentuale media di presenza pari all' 81%.

Il Consiglio dura in carica 5 anni e il periodo del mandato decorre dalla data di insediamento dell'organo. I Consiglieri possono rimanere in carica per non più di 3 mandati consecutivi.

Il compenso previsto per ciascun Consigliere, salvo non accettazione, è pari a € 50,00 seduta (gettone di presenza).

Con deliberazione della Giunta Provinciale n. 1551 di data 25/08/2023, il Consiglio di Amministrazione è stato oggetto di rinnovo ai sensi dell'articolo 6, comma 8, della L.R. n. 7/2005.

Consiglio di Amministrazione in carica per il periodo 01/01/2023 - 03/09/2023

| Nome e Cognome | Ente designante |
|--|---|
| <i>Presidente Legale</i> Rappresentante Nicoletta Tomasi | Comune di Trento |
| <i>Vice Presidente</i> Andrea Detassis | Comune di Trento |
| <i>Consigliere</i> Luigi Santarelli | Presidente della Provincia Autonoma di Trento |
| <i>Consigliere</i> Carlo Fedrizzi | Parrocchia di Povo |
| <i>Consigliere</i> Elektra Bonvechio | Regione Trentino Alto-Adige |

Consiglio di Amministrazione in carica per il periodo 04/09/2023 - 03/09/2028

| Nome e Cognome | Ente designante |
|--|---|
| <i>Presidente Legale</i> Rappresentante Nicoletta Tomasi | Comune di Trento |
| <i>Vice Presidente</i> Luigi Santarelli | Comune di Trento |
| <i>Consigliere</i> Giordana Detassis | Presidente della Provincia Autonoma di Trento |
| <i>Consigliere</i> Carlo Fedrizzi | Parrocchia di Povo |
| <i>Consigliere</i> Zanotti Ivonne | Regione Trentino Alto-Adige |

in carica fino al
10/11/2023

Presidente e Vice Presidente

Il Presidente viene eletto a scrutinio segreto dal Consiglio di Amministrazione tra i propri membri, con il voto favorevole della maggioranza assoluta degli stessi. Con la stessa modalità viene eletto il Vice Presidente, che sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento.

Il Presidente o suo delegato partecipa ai seguenti tavoli, assemblee e gruppi di lavoro istituzionali: assemblee dei soci U.P.I.P.A., Tavolo territoriale del Comune di Trento, Progetto Bando Km0.

Ai sensi della deliberazione della Giunta Regionale n. 240/2008:

- al Presidente spetta un'indennità onnicomprensiva fissata dal Consiglio di Amministrazione in misura non superiore al 35% del trattamento economico iniziale spettante al Direttore Generale;
- al Vice Presidente spetta un'indennità onnicomprensiva fissata dal Consiglio di Amministrazione in misura non superiore al 20% dell'indennità attribuita al Presidente.

In carica per il periodo 01/01/2023 - 03/09/2023

Presidente

Presidente Legale
Rappresentante
Nicoletta Tomasi

Vice Presidente

Vice Presidente
Andrea Detassis

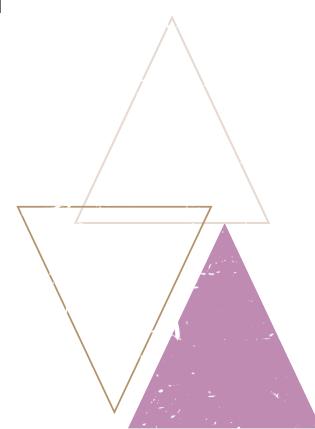
In carica per il periodo 04/09/2023 - 03/09/2028

Presidente

Presidente Legale
Rappresentante
Nicoletta Tomasi

Vice Presidente

Vice Presidente
Luigi Santarelli



Direttore Generale

Il Direttore Generale viene individuato dal Consiglio di Amministrazione, con atto motivato, fra una rosa di candidati valutati dalla Commissione giudicatrice della selezione pubblica come più adeguati a ricoprire l'incarico. I requisiti di accesso sono definiti dal Regolamento per il personale.

Il rapporto di lavoro del Direttore Generale è regolato da un contratto di diritto privato a tempo determinato di durata non superiore a quella del mandato del Consiglio di Amministrazione che lo ha nominato, eventualmente rinnovabile alla scadenza secondo le modalità previste dal Regolamento per il personale.

Il compenso del Direttore Generale viene determinato dal Contratto Collettivo Provinciale di Lavoro - area della dirigenza. Solo la retribuzione di posizione viene determinata dal Consiglio di Amministrazione rispettando i limiti minimi e massimi stabiliti dal Contratto Collettivo.



Rigatti Patty

Carica: Direttore Generale
Cessazione: 15/11/2023



Roncador Martina

Carica: Direttore Generale protempore
Assunzione ruolo: 16/11/2023

Organo di revisione

Nominato dal Consiglio di Amministrazione, dura in carica 3 anni e può essere riconfermato per ulteriori 3 anni e comunque prorogabile per il tempo necessario alla chiusura del terzo bilancio di esercizio, ai sensi dell'articolo 19 del D.P.R. n. 4/L/2006. Il compenso è determinato dal Consiglio di Amministrazione sulla base della deliberazione della Giunta Regionale n. 155/2010, relativa al piano generale del compenso massimo spettante ai revisori delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona e successivi adeguamenti.



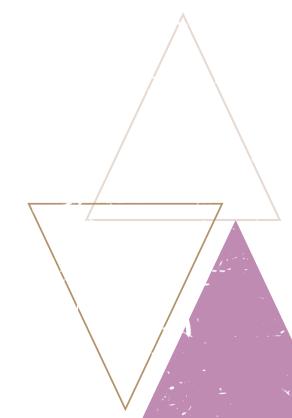
Pavana Chiara

Carica: Revisore dei conti
Cessazione: 03/09/2023



Decarli Silvia

Carica: Revisore dei conti
Assunzione ruolo: 04/09/2023



Comitato Familiari

Il Comitato Familiari svolge una funzione consultiva sulle problematiche di carattere generale relative all'impostazione e all'organizzazione dei servizi erogati e possono, in ogni periodo dell'anno, formulare proposte ed esprimere pareri per migliorare il servizio nonché di effettuare valutazioni circa la qualità delle prestazioni ricevute.

I componenti del Comitato Familiari vengono eletti a scrutinio segreto da parte dell'elettorato attivo che comprende i residenti di RSA e gli utenti del Centro Diurno (che lo frequentano almeno due giorni alla settimana) che nel caso di impossibilità possono delegare un loro familiare.

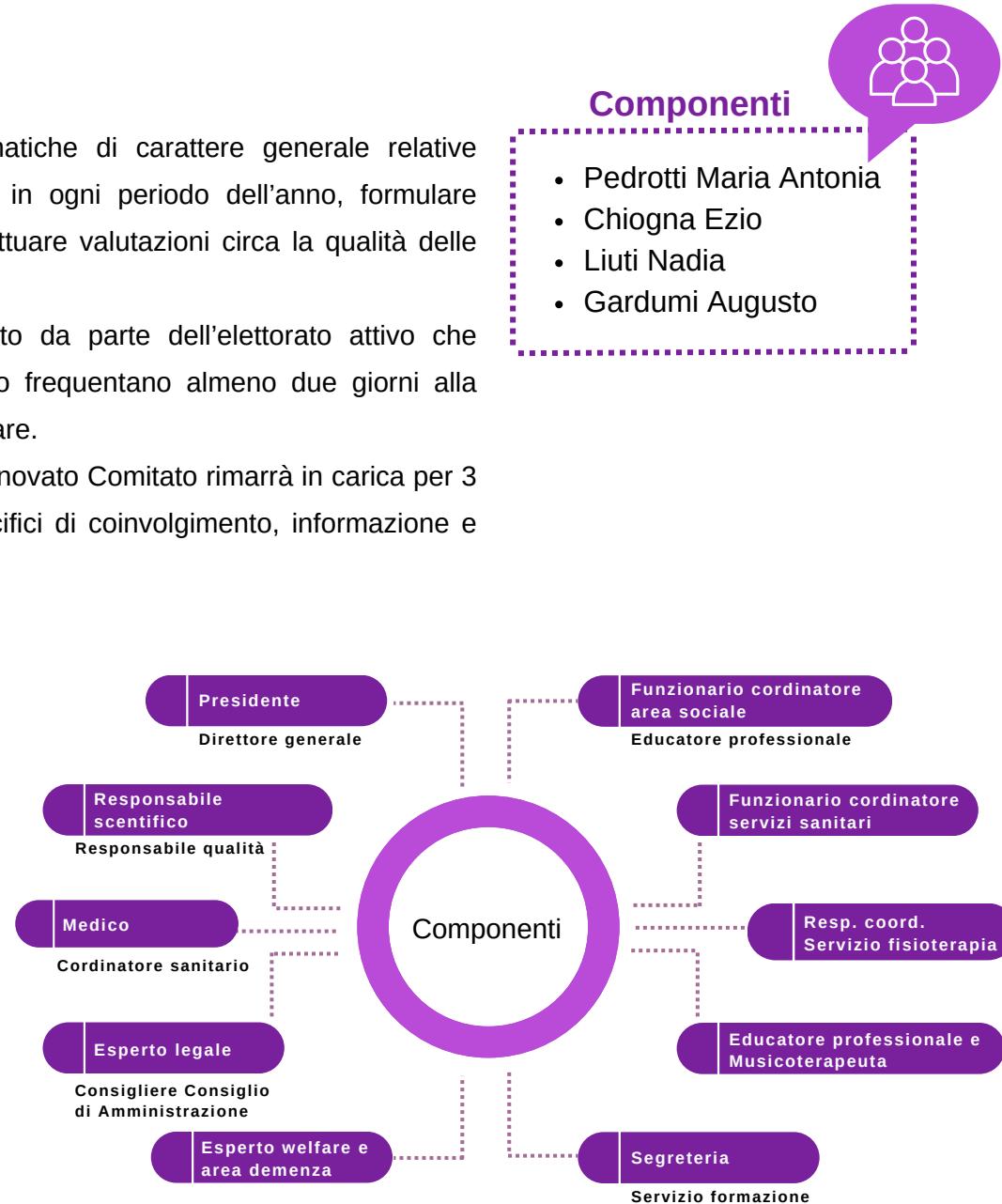
Rinnovato nel 2022 attraverso le elezioni svolte in data 21 ottobre, il rinnovato Comitato rimarrà in carica per 3 anni. Per i membri del Comitato vengono programmati momenti specifici di coinvolgimento, informazione e formazione.

Componenti

- Pedrotti Maria Antonia
- Chiogna Ezio
- Liuti Nadia
- Gardumi Augusto

Comitato scientifico per la formazione aziendale e per l'innovazione e lo sviluppo di servizi

È il gruppo di lavoro che supporta la Direzione nella definizione delle linee guida per la formazione e l'aggiornamento del personale sanitario e del piano della formazione. Lo stesso svolge funzione di garante del contenuto formativo, della qualità scientifica e dell'integrità etica di tutte le attività formative organizzate, che consentono agli operatori sanitari di acquisire i crediti formativi rappresentando, in linea con le normative ECM (Educazione Continua in Medicina) vigenti, un secondo livello di controllo della congruenza tra il fabbisogno formativo delle figure professionali dell'Azienda ed il piano della formazione.





Politica del personale

Il personale è risorsa fondamentale per la realizzazione di servizi ad alto livello di qualità e di fronte alle sfide future e alla complessità dei bisogni sociali emergenti punta a: valorizzare le persone nei processi organizzativi volti a favorire il lavoro di équipe; garantire la correttezza e il rispetto della normativa e dei contratti; assicurare la sicurezza sul luogo di lavoro; promuovere politiche e azioni di conciliazione tra vita privata e lavoro; garantire l'aggiornamento professionale continuo.



A tutti i dipendenti è applicato il Contratto Collettivo Provinciale di Lavoro (area non dirigenziale e area della dirigenza), al quale si fa riferimento per la definizione delle retribuzioni e la corretta gestione del rapporto di lavoro.

A seguito della raccolta dei fabbisogni formativi del personale - tramite questionari online, focus group, incontri con la Direzione e i coordinatori, analisi dei dati delle precedenti annualità in termini di gradimento corsi/docenti e metodologie/strumenti di erogazione - viene predisposto il piano triennale della formazione, validato dal Comitato scientifico della formazione. L'Azienda è provider accreditato ECM (Educazione Continua in Medicina) dal 2012.

L'Azienda ritiene strategico investire sull'attivazione di azioni di sostegno e conciliazione: all'interno di un ente che offre servizi sanitari e assistenziali, la sfida è quella di conciliare la vita privata-lavorativa del personale con la qualità della cura e la garanzia della continuità assistenziale.

Al fine di favorire il giusto bilanciamento tra le esigenze di qualità dei servizi con quelle di conciliazione e flessibilità del personale, sono stati costruiti percorsi partecipativi con il personale e con le organizzazioni sindacali, che permettono di conoscere i reali bisogni e di trovare assieme misure conciliative da estendere a tutta l'organizzazione.

Composizione del personale (al 31/12/2023)

Il resoconto relativo alla composizione del personale evidenzia che il numero dei lavoratori totali nel 2023 è in leggero aumento rispetto al 2022 (195 dipendenti), impiegato nelle seguenti aree:

- **area amministrativa** 
- **area sicurezza** 
- **area servizi generali** 
- **area assistenziale** 
- **area sanitaria** 
- **area sociale** 
- **area qualità e formazione** 

Alcuni dipendenti con diversi ruoli professionali, sono stati nominati dall'Azienda per specifici incarichi afferenti l'area sicurezza.



Composizione del personale per fasce di età (al 31/12/2023)

L'età media tra il personale è di 45 anni.

Tra 18 e 30 anni

38 lavoratori **19,29%**

Tra 31 e 40 anni

33 lavoratori **16,75%**

Tra 41 e 50 anni

54 lavoratori **27,41%**

Tra 51 e 60 anni

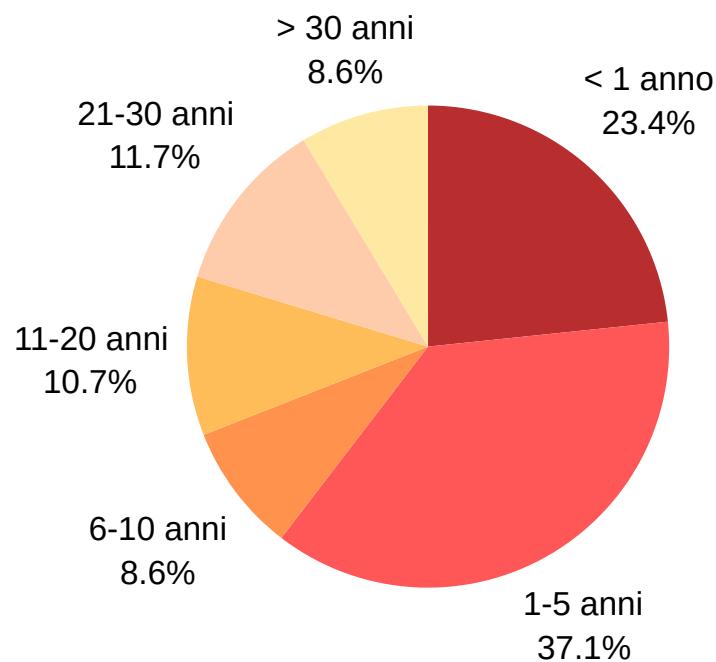
61 lavoratori **30,96%**

Oltre i 60 anni

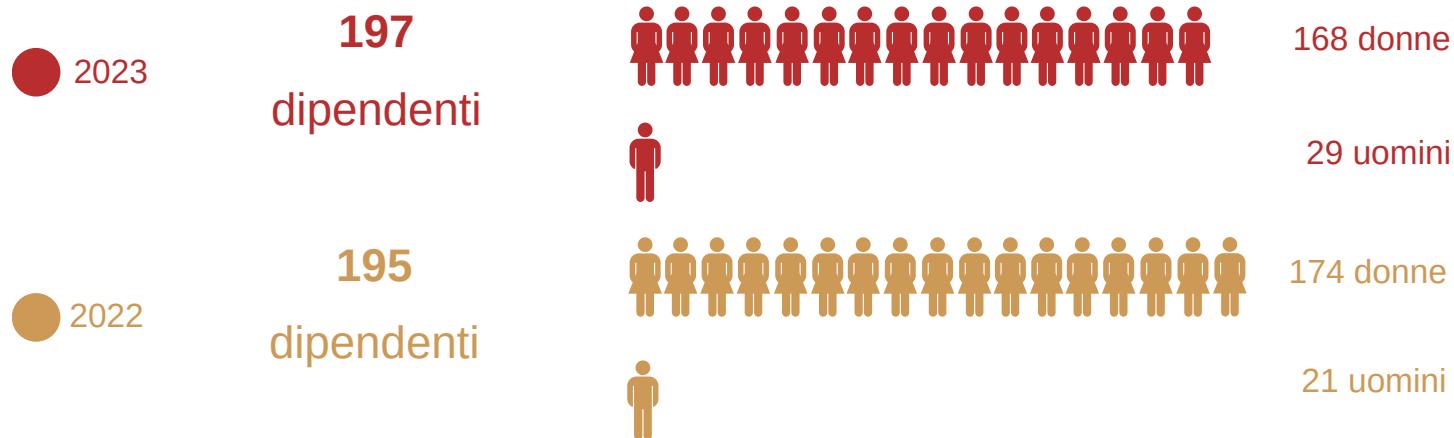
11 lavoratori **5,59%**

Anzianità di servizio

L'Azienda, da sempre impegnata in azioni di fidelizzazione del proprio personale, ha cercato soluzioni per il reperimento di nuove leve da inserire all'interno di un organico caratterizzato dalla presenza di dipendenti con esperienza ultraventennale. Le azioni messe in atto durante gli ultimi anni quali selezioni, concorsi, stabilizzazioni, hanno portato - al **31/12/2023** - ad un rinnovamento del personale: come si nota dal grafico, il 60% del personale è stato assunto da meno di 5 anni, mentre il 20% da più di vent'anni.



Composizione del personale per genere



Al 31/12/2023 il 73% dei lavoratori ha in essere con l'Azienda un contratto a tempo indeterminato, mentre il 27% ha un contratto a tempo determinato. Rispetto all'anno 2022 si registra un aumento dei contratti a tempo determinato (17%) e, di conseguenza, una diminuzione dei contratti a tempo indeterminato (83% l'anno precedente).



Figure di supporto

Lavoratori socialmente utili

Da più di un decennio l'Azienda collabora attivamente con l'Agenzia del Lavoro di Trento promuovendo progetti di accompagnamento all'occupabilità attraverso lavori socialmente utili da svolgersi all'interno della RSA. I progetti riguardano il sostegno alle persone residenti in RSA attraverso la collaborazione con il Servizio Animazione. Il "Progetto 3.3.D" vede anche la presenza di 2 risorse da destinare alla cura del verde.

I progetti si ripetono annualmente nel periodo dicembre-maggio per "Progetto 3.3.F.", mentre da aprile a dicembre per il "Progetto 3.3.D".

Il personale, assunto da una Cooperativa Sociale di tipo B e coordinato da 1 caposquadra, viene affiancato all'interno dell'Azienda al servizio animazione e al servizio manutenzione.

Nel corso dell'anno vengono organizzati momenti di confronto per prendere in carico aspetti organizzativi e vissuti relativi all'esperienza lavorativa e viene garantita la formazione specifica per affrontare le attività assegnate.



26 lavoratori

1 caposquadra

di cui:

21 donne

6 uomini

| Progetto | Periodo | Lavoratori | Ore per lavoratore |
|--|-------------------------|------------|-----------------------------------|
| Progetto 3.3.F OccupAzione | 12/12/2022 - 12/05/2023 | 7 | 25 ore alla settimana |
| Progetto 3.3.D - Ausiliari | 01/04/2023 - 31/12/2023 | 10 | da 20 ore a 28 ore alla settimana |
| Progetto 3.3.D. - Abbellimento urbano e rurale | 01/04/2023 - 31/12/2023 | 2 | 20 ore alla settimana |
| Progetto 3.3.F OccupAzione | 11/12/2023 - 10/05/2024 | 7 | da 25 ore a 28 ore alla settimana |

Attività svolte:

- supporto e affiancamento ai residenti nelle attività di animazione;
- attività di ascolto e compagnia;
- creazione di nuovi spazi relazionali con ospiti che necessitano di particolare attenzione;
- accompagnamento dei residenti ad attività strutturate (chiesa, giardino o spazi comuni), passeggiate e/o uscite esterne, attività di palestra e prestazioni di parrucchiera/estetista;
- attività di manutenzione aree verdi.

Liberi professionisti

| Ruolo | Professionisti |
|---------------------------|----------------|
| Medico di diagnosi e cura | 7 |
| Infermieri professionali | 6 |
| Psicologa | 1 |
| Neuropsicologa | 1 |
| Assistente laico | 1 |

Nel corso dell'anno l'Azienda si è avvalsa di 16 professionisti che hanno svolto la loro attività in maniera continuativa in ambito sanitario, psicologico, socio-educativo operando nei servizi di RSA e Centro Diurno.

Lavoratori di pubblica utilità

Dal 2022 l'Azienda si è resa disponibile ad accogliere lavoratori di pubblica utilità o soggetti autorizzati alla messa in prova tramite la sottoscrizione dell'"Accordo per lo svolgimento del lavoro di pubblica utilità" con il Tribunale Ordinario di Trento.

I lavori possono supportare le attività amministrative, i servizi generali (manutenzione, centralino, lavanderia, ecc.), i servizi assistenziali (RSA-animazione, accoglimento visitatori, ecc.); i servizi del territorio (Centro Diurno, Centro Servizi e Alloggi Protetti).

L'inserimento del lavoratore è subordinato ad un colloquio conoscitivo volto ad individuare il settore dell'Azienda che possa valorizzare le conoscenze/competenze pregresse del soggetto.

Nel 2023 le esperienze di reciproca collaborazione sono state 2, entrambe svolte presso i servizi amministrativi dell'Azienda.

Il primo progetto ha riguardato l'aggiornamento delle planimetrie della struttura con utilizzo del software CAD, mentre il secondo soggetto ha collaborato con la Direzione analizzando i costi (fissi e variabili) dell'Azienda e analizzando i rischi di business.



2 lavoratori



128 ore



Servizi amministrativi

Volontari

Nel corso del 2023 l'Azienda ha puntato molto sul coinvolgimento del volontariato in particolare Casa Melograno attraverso lo sviluppo del progetto "Fuori Schema" che si pone l'obiettivo di valorizzare il volontariato e la cittadinanza attiva, per sostenere la Comunità.

In RSA si è proseguito con il coinvolgimento dei volontari a sostegno dei residenti sia nelle attività sia per un supporto relazionale e in particolare per coloro con rete familiare fragile.

Sono stati svolti 6 corsi di formazione per un totale di 113 ore di formazione partecipata. Le tematiche affrontate riguardano: la relazione con le persone con demenza, benessere e cura della relazione con l'anziano fragile, formazione su strumenti di lavoro.

I volontari sono stati coinvolti nelle seguenti attività: accompagnamento, relazione individualizzata, animazione, attività religiosa, supporto Alloggi Protetti, progetto Sveglia del Mattino e Telefono Ami.Comunità.

Volontari

34

Genere

29%  71% 

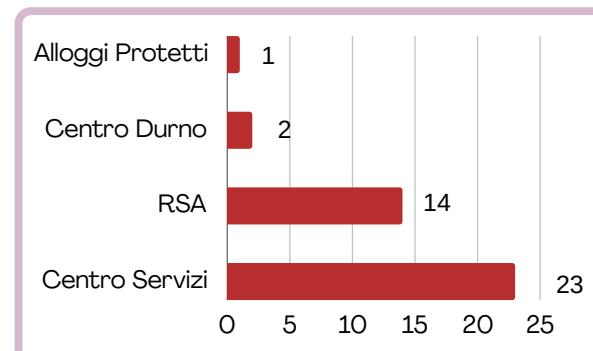
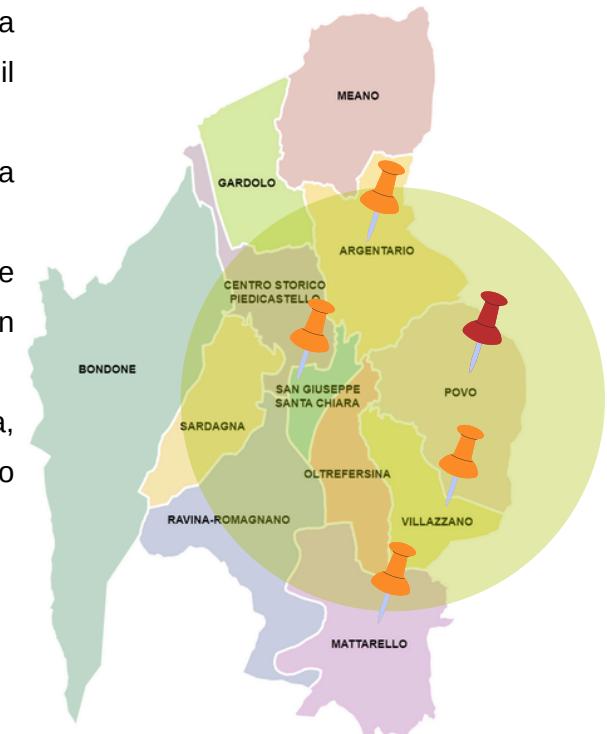
Età media

64

Il valore sociale delle **attività svolte dai volontari** a favore dei residenti (RSA e Alloggi Protetti), utenti (Centro Diurno e Centro Servizi) e cittadini (Casa Melograno) si può declinare come:

- disponibilità di tempo dedicato alla cura del bisogno di relazione dei residenti e degli utenti;
- supporto agli utenti dei servizi in attività di animazione, di sostegno relazionale e di accompagnamento alle visite mediche o alle uscite di gruppo/personalizzate;
- arricchimento delle proposte di animazione dei servizi grazie ad abilità/attitudini/conoscenze dei volontari;
- supporto alle persone adulto - anziane fragili della comunità.

Provenienza



*Alcuni volontari sono impegnati su più settori.

Tirocinanti/studenti in alternanza scuola-lavoro

L'Azienda accoglie gli studenti e le studentesse dei vari Istituti scolastici di secondo grado della Provincia Autonoma di Trento, delle varie Università e dei corsi professionalizzanti per le figure socio-sanitarie per offrire percorsi formativi di tirocinio o proposte progettuali da sviluppare all'interno dell'organizzazione e per approfondire le proprie conoscenze oppure per cimentarsi in nuove esperienze nei vari settori della struttura:

- **servizi amministrativi:** contabilità, controllo di gestione, segreteria di direzione, qualità, formazione, progetti di archiviazione e digitalizzazione, comunicazione, ecc.;
- **servizi assistenziali:** animazione, assistenza agli anziani, supporto per le progettualità del territorio, ecc.;
- **servizi generali:** supporto alla manutenzione.

Nel corso dell'anno è stato dato impulso all'attività di promozione per avviare nuovi progetti formativi che permettano di accrescere le conoscenze e le competenze dei tirocinanti spendibili nel mercato del lavoro.

Durante l'anno sono stati attivati **45 studenti** provenienti da:



13 UNIVERSITÀ

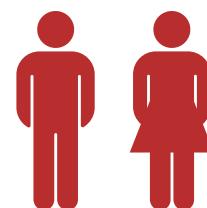
5 SCUOLA SECONDARIA
DI SECONDO GRADO

27 CORSI
PROFESSIONALI

Giovani in Servizio Civile Universale Provinciale (S.C.U.P.)

L'Azienda annualmente accoglie giovani in Servizio Civile con l'obiettivo di offrire da una parte un percorso di crescita e formazione ai ragazzi che intraprendono questa esperienza e dall'altra di introdurre nello staff risorse utili nella gestione delle attività in cui vengono coinvolti. Nel corso del 2023, i giovani hanno svolto principalmente attività di supporto relazionale e di accompagnamento ai residenti e utenti durante le attività quotidiane ed hanno collaborato con il personale nell'organizzazione e svolgimento della attività di animazione.

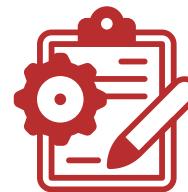
| Titolo progetto | Data di inizio | Data di fine | Giovani | Totale ore |
|--|----------------|--------------|---------|------------|
| Il Centro e i suoi orizzonti (II° edizione) | 01/07/2022 | 30/06/2023 | 1 | 1.440 |
| Visiti-amo-li (II° edizione) | 01/07/2022 | 30/06/2023 | 1 | 1.440 |
| So stare accanto | 01/12/2022 | 30/11/2023 | 1 | 1.440 |
| Fuori dai soliti schemi: incontri intergenerazionali | 01/03/2023 | 28/02/2024 | 1 | 1.440 |
| So stare accanto | 02/11/2023 | 31/10/2024 | 1 | 1.440 |



5 giovani



7.200 ore



4 progetti



RSA



Centro Diurno



Centro Servizi

Servizi

Formazione del personale dipendente



*Il monte ore complessivo riguarda l'insieme dei corsi svolti nell'anno da parte del personale.



La formazione riveste un ruolo fondamentale nello sviluppo delle competenze dei professionisti e dei collaboratori dell'Azienda.

Nel 2023 il 22% della formazione è stata effettuata da figure interne all'Azienda mentre il 78% da provider esterni della formazione.

Sono state trattate le tematiche rilevanti e strategiche per garantire un costante sviluppo delle competenze cliniche, relazionali, organizzative e professionali.

Sono state coinvolte tutte le figure professionali, al fine di garantire una trasmissione degli apprendimenti condivisa con le équipe e per allineare tutto il personale ad un approccio condiviso e di qualità.

Azioni di conciliazione a favore del personale

Di seguito si riportano alcune tra le azioni che hanno avuto maggior impatto sul personale in termini di conciliazione vita-lavoro.



ROTAZIONE SU PIANO

del personale assistenziale con
cadenza semestrale



LAVORO IN FLESSIBILITÀ

- personalizzazione del turno per personale assistenziale, infermieristico, di coordinamento e di manutenzione
- sperimentazione pomeriggio libero per personale amministrativo per la riduzione della banca ore
- concessione al personale assistenziale orario part-time verticale e orizzontale su richiesta



ASCOLTO ATTIVO/PARTECIPAZIONE

attraverso incontri programmati per la raccolta
del fabbisogno conciliativo del personale e
costruzione di azioni concrete



TELELAVORO

per il personale amministrativo, di
coordinamento, medico



SCONTISTICA/PROMOZIONI/AGEVOLAZIONI

da parte delle Aziende del territorio
aderenti all'iniziativa



FORMAZIONE E ACCOMPAGNAMENTO

nel rientro dopo lunghe assenze per
maternità/altro



SUPPORTO NELLA RICERCA DI ALLOGGIO

per i candidati fuori regione risultati idonei al
colloquio

Sensibilità ambientale

Nel 2023 il Consiglio di Amministrazione ha nominato il Mobility Manager dell'Azienda e approvato il **Piano spostamento casa - lavoro**, un documento che racchiude i bisogni e le iniziative che si intende sviluppare per incentivare la mobilità sostenibile.



Incentivare la mobilità elettrica

Revisione del deposito biciclette con l'installazione di apposita rastrelliera e di un caricabatteria universale per le biciclette elettriche

Convenzioni e agevolazioni

Rinnovo della convenzione con Trentino Trasporti S.p.A. per l'acquisto scontato del 10% dell'abbonamento annuale al trasporto urbano nel Comune di Trento a favore dei dipendenti per l'anno 2024

Gruppo aziendale di efficientamento



Il gruppo di lavoro vuole coinvolgere il personale e collaboratori a lavorare sull'efficientamento al fine di analizzare, individuare e promuovere aree di miglioramento secondo un approccio di sostenibilità economica ed ambientale. I temi emersi dal gruppo sono stati: smaltimento rifiuti, gestione delle luci, gestione dell'acqua. Per sensibilizzare tutta l'organizzazione, sono stati elaborati cartelli che riportano le principali indicazioni per ridurre gli sprechi di energia e acqua i quali sono stati installati nei luoghi di maggior passaggio.

PICCOLI GESTI PER SALVARE IL PIANETA!

1

DIVIDI I RIFIUTI!!



Fai attenzione alle diverse tipologie di rifiuto e separa correttamente tutti i materiali.

2

ATTENTO AI ROT!



Importante conferire correttamente i rifiuti sanitari e soprattutto i taglienti negli ALIBOX.

STOVIGLIE ROTTE!



Le stoviglie del servizio ristorazione danneggiate vanno restituite alla cucina che provvede alla sostituzione.

PICCOLI GESTI PER SALVARE IL PIANETA!

1

SPEGNI LE LUCI!!



Apri le tapparelle e sfrutta la luce naturale. Accendi la luce in caso di necessità

2

SPEGNI LA TV/PC!



Le televisioni e i computer non utilizzati e lasciati accesi consumano energia elettrica.

3

CHIUDI IL RUBINETTO!



L'acqua è un bene prezioso, non sprecarla inutilmente. Segnala tempestivamente i guasti e presidia l'utilizzo da parte dei residenti.





SITUAZIONE ECONOMICO - FINANZIARIA

RICAVI DELLA PRODUZIONE

| | |
|---|-------------|
| Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) | € 9.479.554 |
| Centro Diurno e Servizi | € 658.059 |
| Alloggi Protetti | € 216.533 |
| Pasti a domicilio | € 215.677 |
| Punto Prelievi | € 5.568 |
| Altri ricavi e proventi | € 1.382.924 |

COSTI DELLA PRODUZIONE

| | |
|-----------------------------|-------------|
| Costo del personale | € 7.448.780 |
| Servizi appaltati | € 3.691.188 |
| Consumo di beni e materiali | € 357.191 |
| Altri costi | € 243.259 |
| Godimento beni di terzi | € 8.567 |
| Imposte sul reddito | € 8.592 |

Ricavi complessivi
€ 12.020.263

Utile d'esercizio
€ 262.686

Costi complessivi
€ 11.757.577

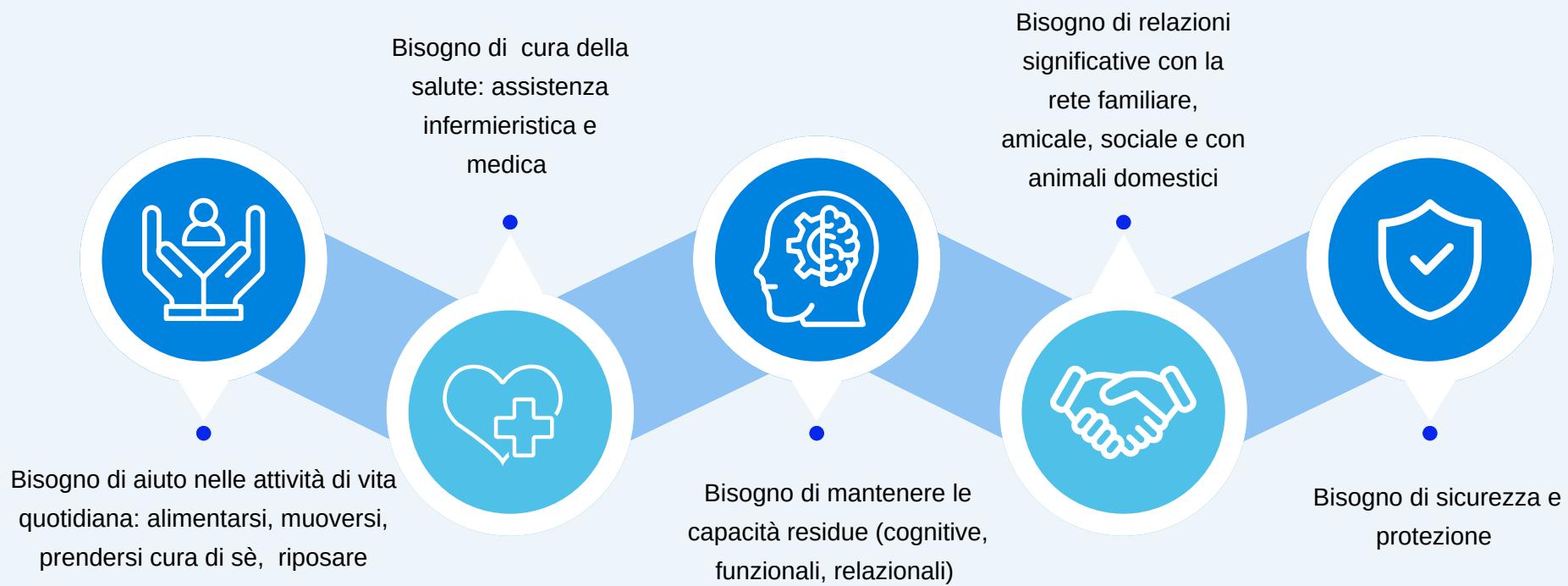
Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)



La **Residenza Sanitaria Assistenziale** risponde ai bisogni di salute e alle esigenze assistenziali degli anziani non autosufficienti o di persone con gravi disabilità fisiche o psichiche non assistibili a domicilio o che presentino patologie che necessitino di un'assistenza costante. È una struttura qualificata, integrata nella rete dei servizi socio-sanitari trentini, accreditata all'esercizio di attività socio-sanitaria da parte della Provincia Autonoma di Trento.

L'Azienda è dotata di 185 posti letto in convenzione e 2 posti letto a pagamento.

Bisogni a cui il servizio risponde



Nel 2023 sono riprese le procedure di accesso alla struttura, pur con qualche restrizione. Durante l'anno sono stati registrati **94 ingressi** (111 nel 2022) e **66 decessi** (75 nel 2022).

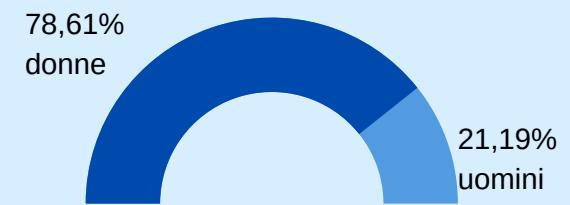
**279 residenti
presenti nell'anno**



Numero residenti entrati e usciti nell'anno

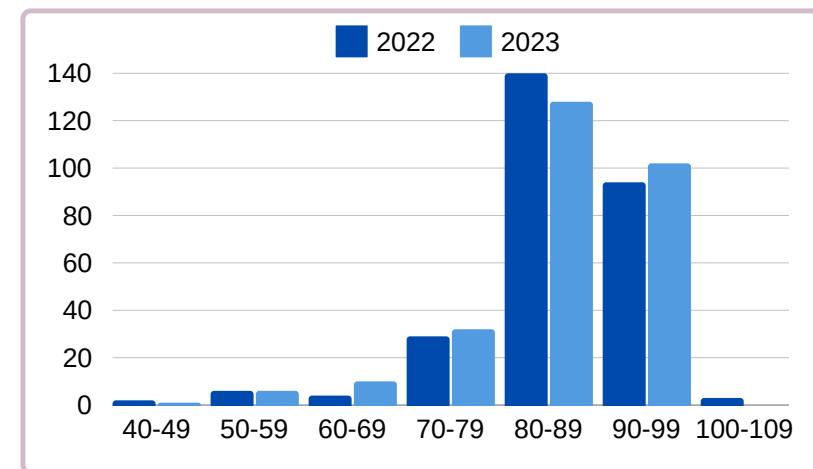
- **Entrati**
2023
94 residenti
- **Usciti**
2023
93 residenti

Generi al 31/12/2023

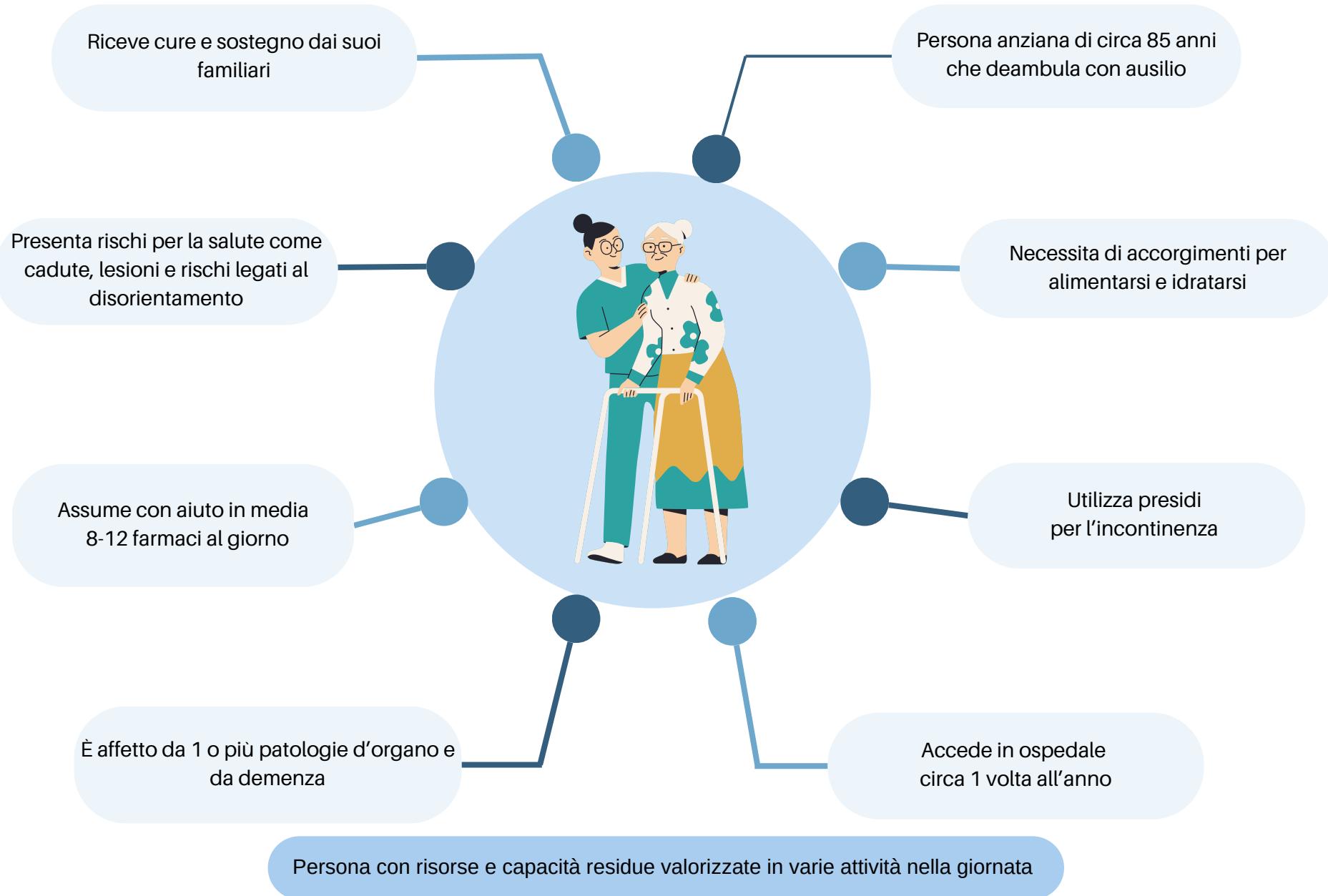


Il ricambio dei residenti all'interno della struttura, comporta a livello organizzativo grande impegno da parte di tutte le figure professionali che operano a diretto contatto con il residente e con la sua rete familiare/caregiver. Il personale viene coinvolto: nell'inserimento del residente all'interno del nuovo ambiente di vita; nella stesura del PAI di ingresso (conoscenza delle abitudini, del comportamento e di altri aspetti concernenti la vita del residente); colloqui conoscitivi con i familiari e adempimenti burocratici per l'ingresso.

Fasce d'età



Residente tipo

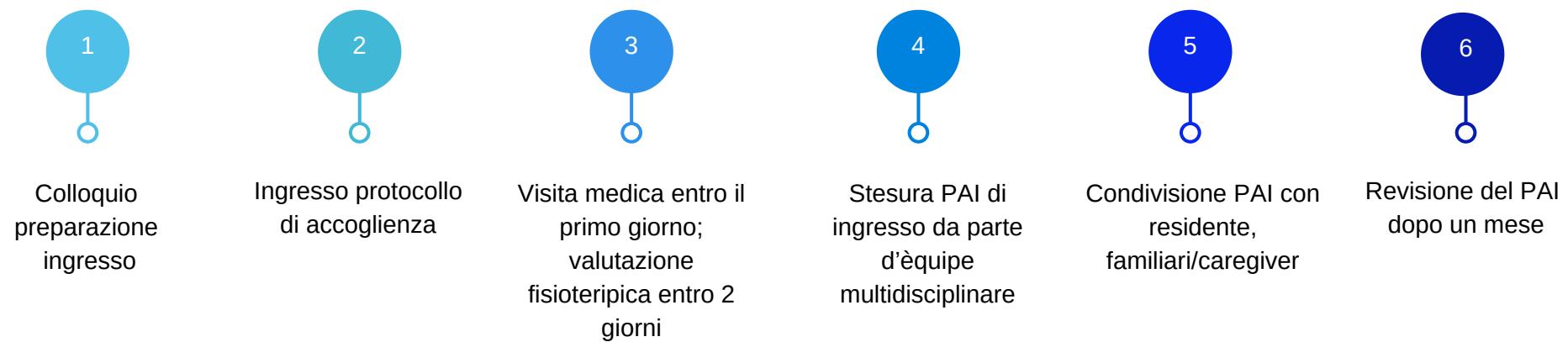


Presenza in carico del residente

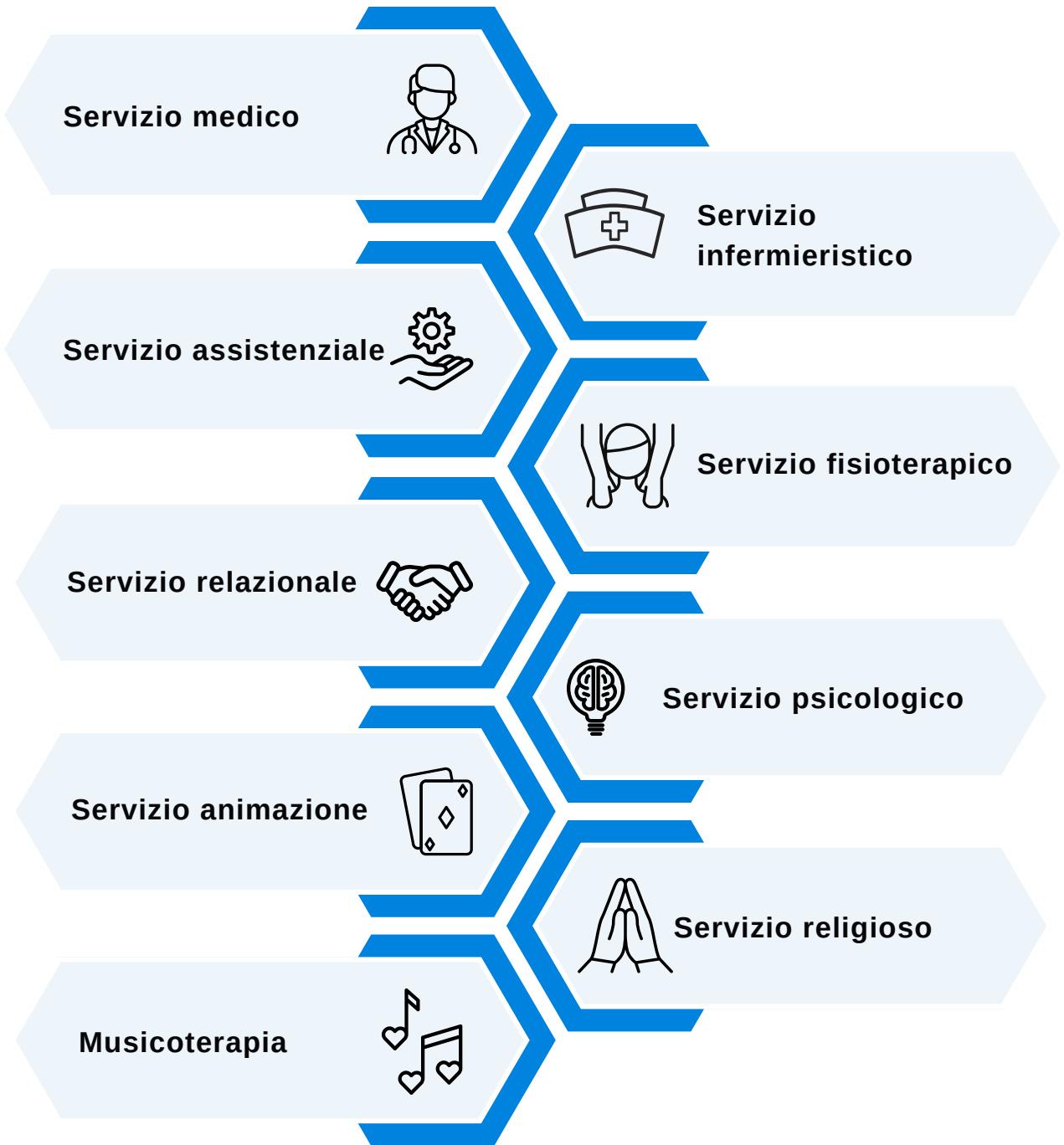
Per il totale dei nuovi residenti entrati nel corso dell'anno sono stati fatti i colloqui di accoglimento; la raccolta dei dati con i familiari è curata dal Coordinatore che con l'educatore attuano un protocollo operativo utile a garantire qualità al processo di inserimento.

Dal momento dell'ingresso il residente viene valutato con scale di valutazione del fabbisogno di assistenza o dei rischi per la sua salute al fine di conoscere e documentare lo stato del residente nel nuovo contesto di vita. Tali valutazioni confluiscono e si integrano a comporre il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che accompagna l'utente per tutta la fase di inserimento. Questa fase si conclude con la verifica e riformulazione del Piano dopo circa un mese. Quest'ultimo costituisce la base per il confronto con i familiari che è proposto poi a frequenza semestrale attraverso un colloquio.

L'educatore professionale segue il residente ed i suoi cari nel periodo d'inserimento promuovendo momenti di incontro e colloquio formali ed informali per favorire l'inclusione nella vita di casa.



Servizi alla persona



Servizio medico



Il servizio ha in capo la responsabilità complessiva in ordine alla promozione e al mantenimento della salute dei residenti attraverso funzioni preventive, diagnostiche, terapeutiche, riabilitative e di educazione sanitaria:

- gestisce le proprie funzioni attraverso la relazione di cura con il residente e l'apporto dei familiari;
- adotta specifici strumenti per assicurare l'efficacia e l'appropriatezza degli interventi nonché la sicurezza dei residenti;
- valuta e rivaluta periodicamente la terapia farmacologica del residente.

Servizio fisioterapico



Le prestazioni di assistenza riabilitativa fisioterapica sono individuabili in:

- interventi e prestazioni riabilitative appropriate in riferimento alle diagnosi effettuate dal medico alle prescrizioni terapeutiche concordate;
- elaborazione ed attuazione di programmi di prevenzione, cura e riabilitazione (individuali o collettivi);
- valutazione e proposta di adozione di dispositivi (ausili, ortesi, protesi) nei percorsi di riabilitazione e/o mantenimento delle competenze funzionali dei residenti con verifica dell'efficacia.

Servizio assistenziale



Le attività di assistenza svolte dagli operatori socio-sanitari afferiscono alle seguenti aree:

- interventi di assistenza diretta alla persona;
- supporto alle attività riabilitative erogate da professionisti sanitari;
- interventi di relazione con l'assistito, la famiglia, l'équipe di lavoro;
- interventi di comfort, di igiene e di sicurezza sugli ambienti di vita, assistenziali e di cura della persona.

Servizio infermieristico



Le priorità dell'assistenza infermieristica sono la qualità di vita dei residenti, il mantenimento delle capacità residue, la prevenzione dei rischi legati alle condizioni di dipendenza e la promozione della sicurezza dell'ambiente di vita e della gestione delle prestazioni sanitarie, in particolare terapeutiche, sempre nel rispetto delle libertà della persona.



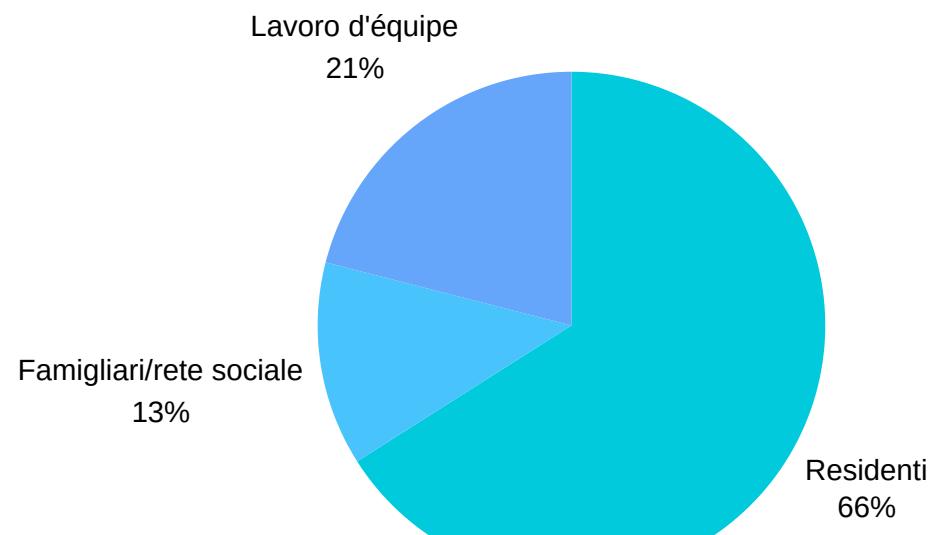
Servizio relazionale

Nel quotidiano gli educatori professionali sono responsabili dei bisogni relazionali, sociali e psicologici del residente, si occupano della presa in carico diretta o dell'attivazione di risorse per il loro soddisfacimento. Strumento fondamentale per la valutazione e l'attivazione degli interventi relazionali ed educativi è l'obiettivo socio-relazionale inserito nel PAI di ogni residente. Inoltre fungono da tramite per l'équipe di piano con i servizi sociali territoriali e con il servizio psichiatrico, rispetto a residenti già seguiti prima dell'ingresso in RSA. Insieme al coordinatore di piano partecipano al colloquio di inserimento dell'anziano in struttura, compilando la scheda biografica con la raccolta della storia di vita della persona, di interessi e abitudini, oltreché di autonomie conservate e bisogni presenti.

Gli **interventi** complessivi effettuati dal servizio relazionale nel 2023 sono stati **3.343** rivolti a 272 residenti.

Dal grafico si evidenzia che il 66% degli interventi svolti riguardano il sostegno relazionale ai residenti (2.174 interventi) con necessità di attivare strategie di relazione alternativa con persone con compromissione cognitiva e della comunicazione verbale.

Distribuzione degli interventi degli educatori effettuati nel 2023



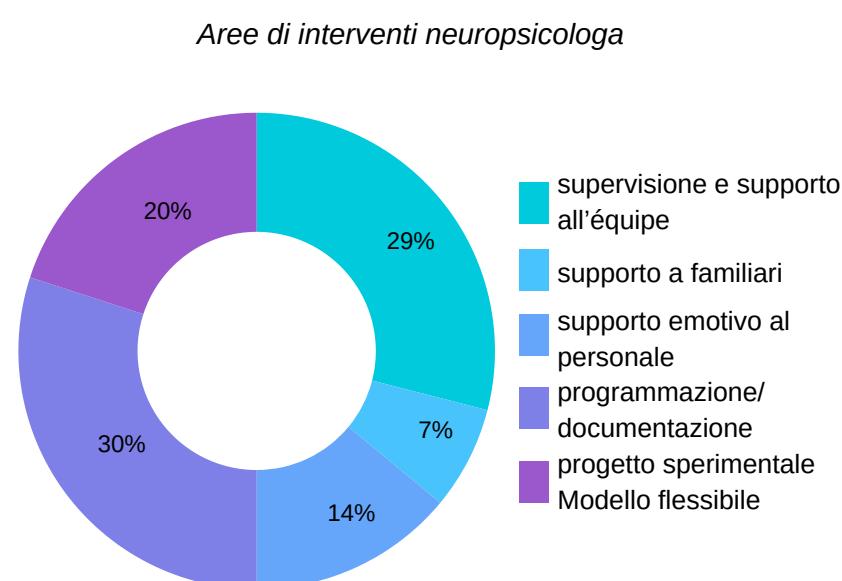


Servizio psicologico

L'attività di consulenza psicologica/neuropsicologica nel 2023 si è concentrata sui seguenti ambiti:

- supervisione e supporto all'équipe;
- supporto a residenti e familiari;
- supporto emotivo al personale (rischio *burnout*) anche attraverso incontri individuali;
- incontri di organizzazione/attività di aggiornamento; formazione del personale e dei volontari.

Gli **interventi** a cura della **psicologa** sono stati **164** dei quali circa il 45% è stato dedicato al supporto ai residenti e loro *caregivers* e il circa il 30% per il supporto psicologico al personale sia attraverso colloqui individuali che supervisioni di gruppo; gli **interventi** svolti dalla **neuropsicologa** sono stati **198** dei quali circa il 60% per il supporto al personale con supervisione e colloqui individuali; il 20% per l'attivazione del progetto sperimentale Modello flessibile presso il nucleo Mimosa.





Servizio animazione

Il grafico raffigura la distribuzione delle attività proposte e svolte dal Servizio animazione, suddivise per tipologia. Le percentuali significative riguardano:

- le attività ludico/ricreative/spirituali che comprendono una gamma di proposte che solitamente coinvolgono grandi gruppi di persone (giochi, eventi, concerti, manifestazioni, appuntamenti religiosi, ...);
- le attività trasversali, con eventi e appuntamenti rivolti ai residenti della casa in grande gruppo come pranzi a tema, grigliate e feste in giardini;
- le attività individuali o di stimolazione sensoriale/emozionale sono caratterizzate dall'elevata complessità clinica che comporta spesso difficoltà o impossibilità del residente di partecipare ad attività strutturate di gruppo.

Le altre tipologie di proposte si svolgono sia in piccolo gruppo all'interno dei nuclei di residenza attraverso laboratori, sia individualmente nei confronti di persone con maggior deterioramento cognitivo e compromissione delle autonomie.

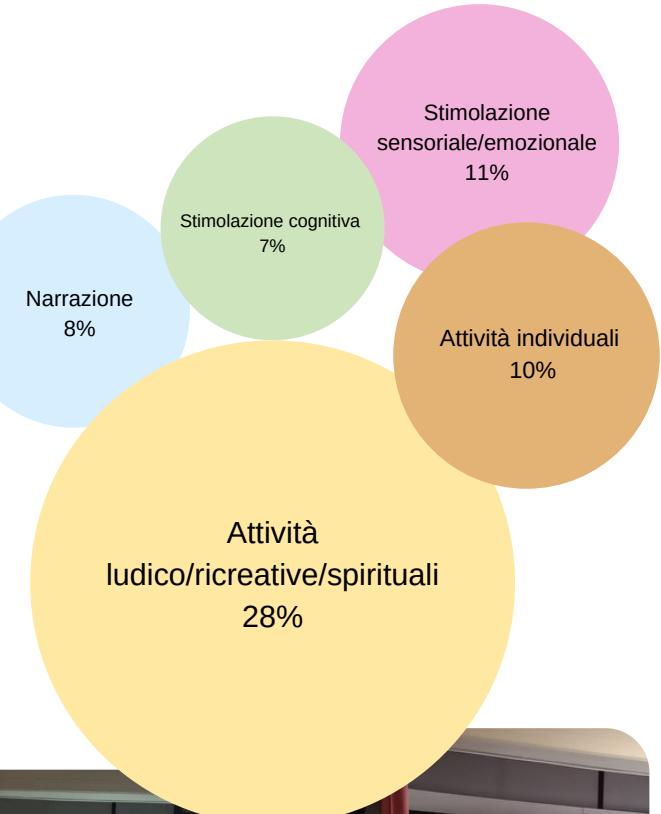


Attività occupazionali/manuali
9%



Attività trasversali
16%

Relazioni con la Comunità/partecipazione attiva
11%



Attività con la Comunità

Nell'ambito della collaborazione con la Comunità, i residenti hanno aderito alle seguenti proposte/iniziative:

- concorso di poesia promosso dal Tavolo delle attività aperte di Trento;
- concorso dei presepi promosso da ArciPaho e Tuttapovo con l'uscita a visitare i presepi di Oltrecastello;
- partecipazione alla festa di San Pantaleone, all'iniziativa Povo Insieme, alla rassegna teatrale del teatro di Meano con spettacoli pensati in orari dedicati alla terza età;
- uscite in piccoli gruppi nel parco per l'attività con i bambini delle scuole dell'infanzia;
- gita tradizionale alla Comparsa di Pinè;
- collaborazione con la scuola dell'infanzia Conotter per la giornata sui diritti dei bambini.

Gruppi e iniziative organizzate dalla Comunità sono poi entrate in RSA come la Befana degli Alpini, la fiaccolata della Pace e i concerti dei cori del territorio.



Servizio religioso

Nel corso del 2023 questo servizio ha garantito l'accompagnamento spirituale alla vita degli anziani residenti nella struttura. Settimanalmente è stata proposta una Messa il lunedì riprendendo la liturgia festiva della domenica e garantita la celebrazione delle festività quali Natale, Pasqua, Festa dell'ammalato.

Il sacerdote è presente in struttura durante alcuni giorni della settimana per la visita agli allettati, per garantire il supporto religioso agli anziani che lo desiderano attraverso colloqui individuali, per incontrare i familiari e per l'accompagnamento spirituale nel fine vita.

L'assistente spirituale laica è presente due pomeriggi a settimana nei quali svolge attività di lettura e commento del Vangelo in gruppo e supporto spirituale con il singolo residente che lo richiede o apprezza un momento di ascolto e preghiera.





Musicoterapia

Il lavoro di musicoterapia è attivo da circa quindici anni e viene realizzato attraverso varie proposte di intervento non verbale/sonoro-musicale rivolte in particolare al comparto RSA. Coordinatrice del Progetto è l'educatore professionale/musicoterapeuta. La particolarità di questo progetto è di trasferire modalità e contenuti dell'intervento specialistico di Musicoterapia alle altre figure professionali dell'équipe che gestiscono la quotidianità del Residente al fine di integrare nelle diverse professionalità conoscenze e tecniche che possano migliorare la relazione di cura. Queste diverse tipologie di "intervento sonoro-musicale" sono state raccolte nell'**Approccio Musicale Globale alla Persona con Demenza (GMA-D)** elaborato nell'anno 2014 riferendosi in particolare alle persone con deterioramento cognitivo. Nel tempo si è comunque rilevato che le indicazioni e il pensiero di base di questo approccio sono adeguati e significativi anche nella relazione di cura con altre tipologie di utenza, in quanto costituiscono elementi altamente "umanizzanti" la presa in carico della persona, della famiglia e di conseguenza hanno ripercussioni positive sul personale (coinvolgimento attivo, gestione delle emozioni, sostegno alla motivazione nel lavoro di cura, benessere psico-fisico).



Interventi di musicoterapia integrata a interventi di fisioterapia

Utilizzo di suoni e musiche selezionate in accompagnamento al movimento e al tocco; centralità della relazione non verbale: corpo/tocco/movimento dolce/suono/emotività.

Interventi di ascolto musicale nella fase di accompagnamento al fine vita*

Cura dell'ambiente sonoro, concetto di "sacralità" del momento e del setting di cura, intervento per il rilassamento del residente e per il sostegno alla relazione con il caregiver.

Tipologie di intervento sonoro-musicale attivate nell'anno

Interventi di ascolto musicale individualizzato*

Supporto alla persona nel quotidiano con attenzione al tono dell'umore, bisogno di rilassamento, cura delle memorie musicali e storia di vita, sostegno alla relazione con il caregiver, cura dell'ambiente sonoro.

Attività musicali varie di gruppo*

Musica e movimento

Benessere generale (coniugare il piacere dell'ascolto musicale all'attivazione fisica).

Attività musicale per il relax serale

Prevenire/contenere sintomi della Sindrome del Tramonto attraverso proposta musicale ad hoc per il rilassamento/riposo di fine giornata.

Attività motoria di gruppo con il suono

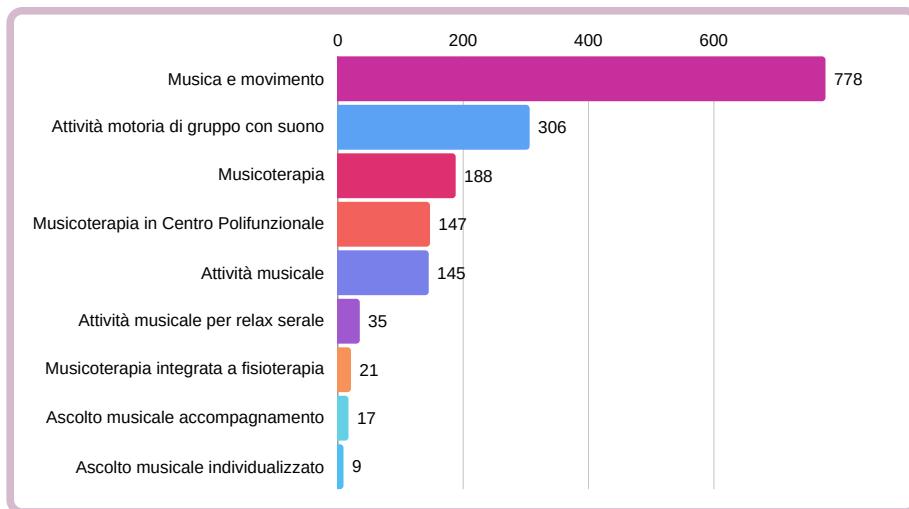
Stimolare l'attenzione, l'attivazione psicomotoria, favorire la coordinazione motoria, sostenere la motivazione alla partecipazione e offrire uno spazio di piacere psicofisico attraverso l'associazione di suoni/timbri/ritmi diversi ai singoli esercizi indicati dai fisioterapisti.

Trattamenti di musicoterapia individuale

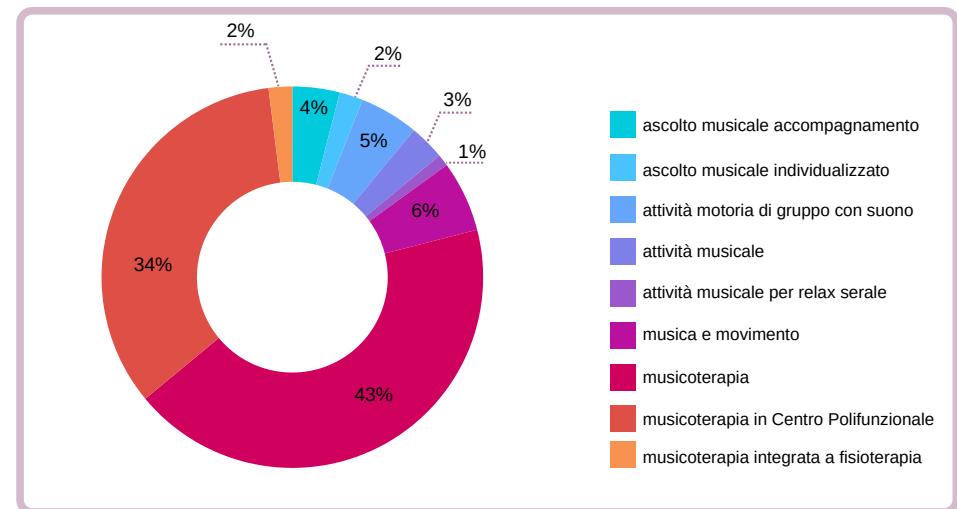
Gestione dei disturbi del comportamento legati a deterioramento cognitivo e accompagnamento nella fase del fine vita.

*interventi realizzati in collaborazione con OSS di nucleo e OSS del Servizio Animazione.

Presenze ospiti per intervento



Distribuzione interventi sonoro-musicali



Progetti sul territorio

Nell'anno in analisi, ha avuto seguito il progetto **Musicoterapia nelle Cure Palliative** in collaborazione con Fondazione Hospice "Cima Verde" e APSS Trento. Questa azione progettuale condivisa fra più Servizi, è coordinata e supervisionata dal Comitato Paritetico, istituito ufficialmente nel 2023, i cui membri sono due rappresentanti di ciascun ente.

Nel 2023 per la prima volta è stato realizzato il primo percorso di **Musica e benessere** rivolto ai cittadini over 65 della Comunità territoriale.

A San Donà un ponte di musica fa il pieno di solidarietà
Raccolti oltre 11.000 euro in favore della Musicoterapia delle cure palliative all'hospice di San Donà di Piave





Nucleo “Girasole” dedicato all’assistenza di persone affette da demenza

Il Progetto Nucleo Speciale Demenze, nominato poi nucleo “Girasole”, è nato nel marzo del 2005. In quel periodo l’Azienda ha promosso una riflessione su come poter migliorare la qualità della vita delle persone affette da demenza, in particolare malattia di Alzheimer, presenti in RSA. Si era infatti osservato la difficoltà per queste persone ad adattarsi ai ritmi quotidiani di vita all’interno dei nuclei residenziali e alle attività proposte in gruppo, difficoltà che emergeva attraverso l’acuirsi dei disturbi del comportamento. Per questo motivo è stato progettato un ambiente “speciale” dedicato a loro ed un modello di assistenza centrato sui loro bisogni, dando forte valore alla relazione come strumento di cura. L’apertura del nucleo specialistico è avvenuta nel 2006.

La struttura organizzativa

Caratteristiche dei residenti

| Dato | Numero |
|--------------------------------------|--------|
| Persone assistite | 21 |
| Genere Maschile | 4 |
| Genere Femminile | 17 |
| Età media | 83 |
| Dimissioni per trasferimenti interni | 3 |
| Decessi | 2 |
| Giornate di degenza (media) | 281 |

Il nucleo ospita 16 residenti e può offrire ospitalità diurna a 2 persone che risiedono in altri nuclei della RSA. L’attività quotidiana con i residenti del nucleo si svolge sulla base dei principi di flessibilità e personalizzazione, principi fondanti del modello protesico di cura alla persona con demenza. Per questo l’équipe di cura segue i ritmi di vita biologici dei residenti, supportandoli nei loro bisogni e stimolando le loro autonomie attraverso attività di vita quotidiana, adottando un approccio relazionale protesico, nell’ottica di prevenire eventuali disturbi del comportamento.

Progetti speciali

Progetto GMA-D

Questa attività viene condivisa fra musicoterapeuta e personale (in particolare OSS) per dare continuità agli interventi effettuati negli anni scorsi:

- lavoro su ambiente sonoro: durante il bagno assistito, durante il pasto, il momento di avvio giornata;
- progetto sull'uso dei Mantra come proposta di rilassamento serale;
- attività musicale in gruppo;
- interventi individualizzati di musicoterapia.



Programmi protesici

Le attività del nucleo sono state programmate settimanalmente e calibrate in base alla capacità e alla storia di vita dei residenti, alternandole o modificandole nel tempo. Le attività svolte sono:

- stimolazione cognitiva attraverso proposte di gioco in gruppo o individuali;
- laboratori di cucina e giardinaggio;
- attività manuale con la lana, laboratori con materiale di recupero, disegno;
- partecipazione iniziative del servizio animazione: da valutare di settimana in settimana;
- attività musicale: è stato sperimentato l'utilizzo della musica durante il pasto in un contesto di ridotto utilizzo della voce e con un setting particolare. Inoltre la musica viene proposta anche come ascolto, canto, ballo, rilassamento;
- attività spirituale/religiosa: la S. Messa è celebrata in struttura il lunedì mattina. In fase serale nel nucleo è proposta anche la recita del Rosario;
- attività riabilitativa: il fisioterapista dedicato al nucleo declina l'attività di stimolazione motoria e riabilitativa nella quotidianità dei residenti, attraverso proposte di passeggiate, attività ludica in gruppo, interventi individualizzati.



Modello di assistenza e di cura "protesico"

Il "Modello Innovativo di Assistenza e di Cura" viene definito "protesico" in quanto risponde alle seguenti tre caratteristiche: **flessibilità, personalizzazione del piano di cura, approccio relazionale centrato sulla persona**, ovvero "umanizzazione della cura e dell'assistenza".

Il modello viene applicato all'ambiente, alle persone che ne fanno parte, ai programmi di vita e di cura, alle famiglie degli ospiti.

È un progetto trasversale che crea una "triade terapeutica" costituita da residenti, équipe multidisciplinari e familiari.

Il modello interviene sui seguenti fattori:

Dimensione umana

Attraverso l'adattamento dei ritmi di vita della persona (risveglio naturale, coricamento personalizzato, possibilità di scelta delle attività della giornata). Questo consente l'adattamento del format alle esigenze ed abitudini dei residenti, implementa le capacità e autonomie personali e riduce lo stress e le relazioni opposte.

Dimensione relazionale

Valorizza l'autonomia e la responsabilità degli operatori con conseguente riduzione dello stress lavorativo che deriva da un'esecuzione pedissequa e ripetitiva delle attività svolte. Per realizzare questo "circolo virtuoso" è fondamentale effettuare un'efficace e duraturo piano di formazione del personale, e realizzare un articolato processo di conciliazione e compartecipazione del personale al progetto.

Dimensione organizzativo - assistenziale

I familiari/caregivers sono considerati parte attiva del processo di cura. È quindi fondamentale la loro presenza e la loro partecipazione al fine di mettere a fuoco la storia di vita, le abitudini e i bisogni dei loro cari.

Progetto Nucleo “Mimosa”

Nel nucleo residenziale Mimosa, situato all'interno della RSA, a partire dalla fine del 2021, si sta implementando il modello di cura “protesico” per la gestione dei bisogni dei residenti affetti da demenza e da disturbi comportamentali e residenti con stadi di demenza più avanzata in cui prevalgono bisogni di accudimento e assistenza. Anziani, familiari e personale qualificato creano un gruppo stabile e motivato per la risposta ai bisogni dei residenti. La vita quotidiana si svolge con una certa flessibilità, attuando misure di protezione aggiuntive rispetto agli altri nuclei presenti nella RSA. L'obiettivo è quello di estendere nel tempo questo modello di presa in carico a tutti i nuclei della RSA per migliorare la qualità di cura e di vita di tutti i residenti, in un'ottica di sostenibilità.



Attualmente il nucleo è abitato da 22 persone. Sono accolti residenti affetti da demenza di diverso tipo e stadio, con una variabilità di bisogni di tipo comportamentale e/o assistenziale.

Sono presenti in ogni turno due operatori tempo pieno e un part time. In supporto di pomeriggio è presente - 4 giorni a settimana - una operatrice del nucleo Girasole. Presente anche un operatore 3.3.D che effettua attività ricreative con i residenti.

Al nucleo sono presenti per garantire la continuità assistenziale tre infermieri che alternano la loro presenza suddividendosi tra nucleo Girasole e nucleo Mimosa, anche il medico è lo stesso.

Il nucleo è dotato di 11 stanze, di queste tre sono singole, cinque sono doppie, tre sono triple sempre tutte dotate di bagno. Nessuna stanza ha il servizio igienico comunicante con altre stanze.



| Dato | Numero |
|--------------------------------------|--------|
| Persone assistite | 33 |
| Genere Maschile | 7 |
| Genere Femminile | 26 |
| Età media | 85 |
| Dimissioni per trasferimenti interni | 6 |
| Decessi | 4 |
| Giornate di degenza (media) | 251 |

Le porte sono tutte mascherate con immagini che ne richiamano l'utilizzo (esempio per indicare i servizi igienici) ed altre che mascherano l'accesso (esempio siepe, paesaggio naturale).

All'interno del nucleo è presente un bagno attrezzato dotato di vasca e oggetti che favoriscono la cromoterapia e la diffusione di essenze da utilizzare durante l'esecuzione del bagno dei residenti.

Attualmente la sala da pranzo/cucina è in fase di ammodernamento insieme alle luci di tutto il nucleo.

Sono presenti due terrazze, la prima è comunicante tra due stanze triple, mentre la seconda ha l'accesso diretto dalla sala da pranzo, un lucchetto con combinazione regola l'apertura che avviene da parte del personale.

Le porte d'accesso al nucleo all'esterno hanno un tasto per l'apertura mentre all'interno per la porta principale utilizzata dai familiari va digitato un codice per permettere l'uscita, l'altra ha il sistema d'uscita con controlli di accesso varchi elettronico. Entrambe le porte all'interno sono mascherate da immagini.

Tutte le finestre sono dotate di pulsante e serratura con chiave.

L'assistenza erogata durante la giornata è flessibile e non vincolata ad orari rigidi, per questo motivo sia il risveglio che il coricamento viene definito naturale. L'orario dei pasti principali rimane quello degli altri nuclei presenti in struttura ma qualora la persona non volesse consumare il pasto in quel momento c'è la possibilità di assecondarlo, riscaldando e somministrando il pasto successivamente.

La gestione dei disturbi del comportamento (agitazione, vagabondaggio, insonnia, ecc.) non ha un'unica soluzione, per questo motivo vengono attuate diverse strategie e condivise in équipe per poter ridurre o risolvere il problema che li ha generati.



Altri progetti

Utilizzo di ambienti personalizzati virtuali per la gestione dell'ansia in pazienti con deterioramento cognitivo

A seguito della sottoscrizione della Convenzione Quadro (2022) e successivamente dell'Accordo Applicativo (2023) tra Azienda Fondazione Bruno Kessler ad inizio dell'anno è stata condotta la fase preliminare del progetto di ricerca “Utilizzo di ambienti personalizzati virtuali per la gestione dell'ansia in pazienti con deterioramento cognitivo: proof-of-concept e indagine della fattibilità”. Lo studio di fattibilità, che ha visto il coinvolgimento di **22 residenti**, si basava sull'utilità dell'attivazione di interventi psicosociali, finalizzati alla riabilitazione delle abilità cognitive basati sull'utilizzo di nuove tecnologie, come la Realtà Virtuale.

Lo studio ha permesso di sostenere l'ipotesi che la Realtà Virtuale possa servire come esperienza utile per gestire o ridurre lo stato di stress. Nel secondo semestre dell'anno, a fronte dell'esito positivo, il gruppo di lavoro ha lavorato alla stesura del progetto per condurre lo studio di ricerca da effettuarsi nel corso del 2024.



Servizi alberghieri



Ristorazione



**Servizio lavanderia e
guardaroba**



Pulizia degli ambienti



Servizi generali
(manutenzione e portierato)



Prestazioni di cura e igiene
(parrucchiera ed estetista)

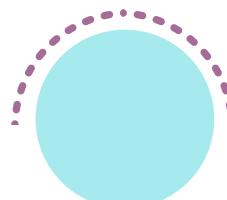
Sicurezza dei residenti

L'Azienda ha sviluppato un approccio di prevenzione del rischio per il residente, che prevede l'analisi di tutti i possibili rischi supportata da un sistema informativo dedicato. Vengono registrati anche eventi che non generano danni o sinistri, ma che possono evidenziare elementi di rischio: la raccolta sistematica permette la messa in atto di misure correttive a prevenzione del danno.

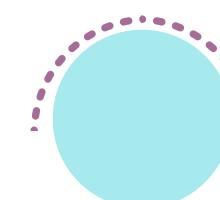
Il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) per i residenti è integrato con il Documento di Valutazione dei Rischi del personale per promuovere una sicurezza integrata. La gestione dei rischi dei residenti prevede il monitoraggio degli errori/rischi nel quotidiano e si mettono in atto interventi correttivi e programmi di miglioramento allo scopo di evitare il ripetersi dei casi.

| | |
|--|---|
| Interventi multifattoriali | <ul style="list-style-type: none">• ambiente• personale• tecnologie/attrezzature• organizzazione |
| Analisi dei dati | <ul style="list-style-type: none">• elaborazione dei dati• conclusioni e ragionamenti in èquipe multidisciplinare |
| Sistema di rilevazione informatizzato | <ul style="list-style-type: none">• monitoraggio del rischio/evento |

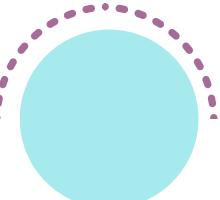
LIMITAZIONE DELLA LIBERTA'



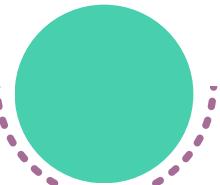
DOLORE



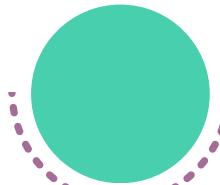
INFEZIONI



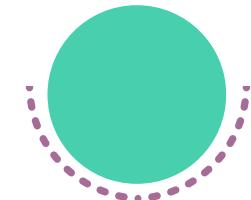
MALNUTRIZIONE



CADUTA



ERRORI DI TERAPIA





La qualità del servizio

Gli standard che l'Azienda si è impegnata a monitorare riguardano i seguenti aspetti:



Marchio Qualità & Benessere



L'Azienda adotta linee guida condivise per operare nel rispetto della soggettività dei residenti. Lo scopo è garantire un'assistenza che incontri i bisogni e i desideri del residente, circa orari di vita, scelte di attività, relazioni significative, utilizzo di spazi e luoghi, gusto e cura di sé. Si tratta di un modello di autovalutazione e valutazione reciproca partecipata del benessere e della qualità della vita messo a punto da UPIPA in collaborazione con Kairos Spa. Il modello prende in esame 12 fattori di qualità che identificano la qualità di vita del residente.

Certificazione GentleCare

Organizzazione con sistema di gestione GentleCare certificato da Bureau Veritas Italia SpA – n. certificato 9408925.

Il modello GentleCare è la metodologia di riferimento che l'Azienda ha scelto di adottare nella gestione di persone affette da demenza. Il modello segue un approccio definito "protesico". Tale approccio consente di raggiungere vantaggi quali: promuovere il benessere, ridurre lo stress del caregiver, diminuire la frequenza e l'intensità dei problemi comportamentali, mantenere alcune abilità residue dei residenti.

Ogni anno la Certificazione viene validata a seguito di Audit specifico se riconosce attivi gli indicatori previsti nel modello.

Verso un “buon trattamento”

Attraverso un percorso di crescita progressiva nel tempo - dapprima con l'introduzione di un sistema qualità integrato nei servizi e poi adottando un approccio di umanizzazione delle cure - l'Azienda punta l'attenzione alla globalità della risorsa umana, sia essa il residente, il familiare oppure il lavoratore.

Gli indirizzi strategici delineati dal Consiglio di Amministrazione hanno portato alla naturale evoluzione dell'approccio di umanizzazione alle cure, di “buon trattamento” per cui coerente è stata l'adesione al percorso “Maltrattamento Zero”, promosso nel sistema UPIPA.

Il “buon trattamento” nasce dallo sviluppo della competenza etica e relazionale del personale sviluppata su quattro ambiti molto sentiti dall'Azienda che ha cercato azioni all'interno delle seguenti aree di miglioramento:

gestione del residente in stato
di **fine vita**

- garantire standard assistenziali di qualità e umanizzazione delle cure nel fine vita per il residente, suoi familiari e per il personale

gestione del residente affetto
da **demenza**

- garantire un modello assistenziale protesico attraverso la cura dell'ambiente, le relazioni, le attività

flessibilità e condivisione
dell'assistenza per la fragilità

- migliorare il lavoro di èquipe e il confronto al suo interno, la relazione con i familiari, intercettare il bisogno e rispondere in modo flessibile

libertà e sicurezza
nella fragilità

- ridurre le contenzioni e promuovere la conciliazione e la condivisione con i familiari dell'approccio protesico

Alloggi Protetti



Gli **Alloggi Protetti** di Povo sono gestiti dall'Azienda in convenzione con il Comune di Trento, proprietario di questa parte di immobile.

La struttura è composta da 22 appartamenti (1 monolocale, 9 bilocali da progetto e 12 bilocali da variante).

Tale servizio a carattere residenziale è destinato a persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti e a persone esposte al rischio di emarginazione o emergenza abitativa che necessitano di un ambiente protetto, che assicuri un minimo supporto assistenziale: eventuali esigenze di interventi assistenziali e/o sanitari vengono gestiti attraverso i Servizi territoriali.

Bisogni a cui il servizio risponde



Obiettivi del servizio

Offrire un contesto di vita che garantisca la tutela della privacy, il mantenimento dei rapporti familiari e delle reti sociali, la conservazione delle proprie abitudini.

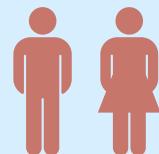
Prevenire situazioni di abbandono che possano compromettere lo stato di benessere della persona.

Offrire un livello di protezione personalizzata che permetta al residente di condurre uno stile di vita autonomo.

Offrire occasioni di socializzazione e animazione favorendo l'accesso alle opportunità e risorse presenti nella struttura.

Valorizzare, mantenere e stimolare risorse, capacità e autonomie della persona.

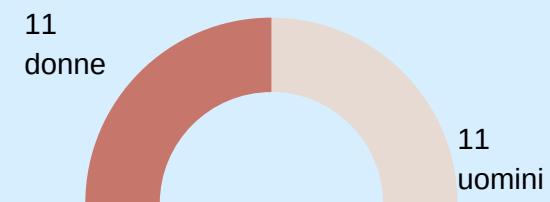
**22 residenti
presenti nell'anno**



Numero residenti entrati e usciti nell'anno

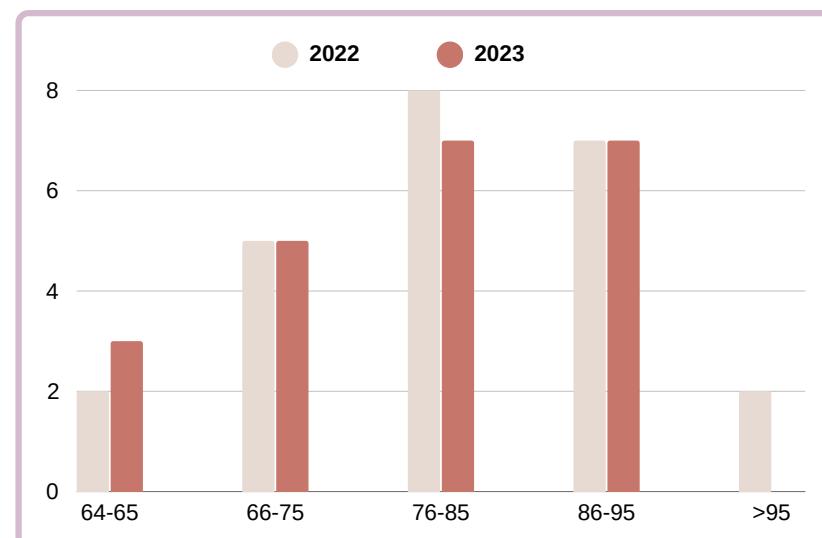
- **Entrati**
2023
3 residenti
- **Usciti**
2023
2 residenti

Generi al 31/12/2023



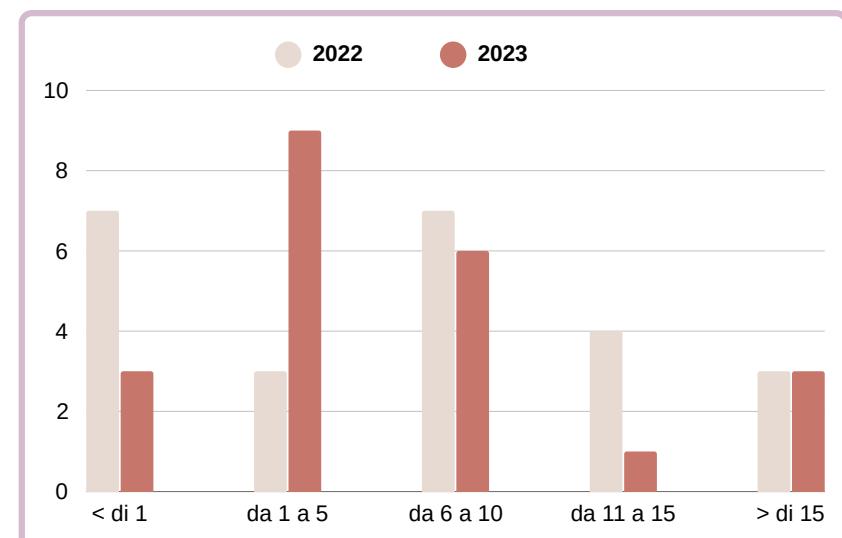
Fasce d'età

Nel 2023 si registra un'età media di **79 anni**.



Anni di permanenza (in anni)

Mediamente si registra una permanenza presso gli Alloggi Protetti di **6,6 anni**.



Sevizi offerti

Visita giornaliera

Ai residenti degli Alloggi Protetti è assicurata una visita giornaliera, effettuata dagli operatori socio sanitari o dagli educatori professionali del Centro Polifunzionale durante la quale si effettua un breve accesso presso ciascun alloggio allo scopo di garantire il monitoraggio dello stato di benessere e l'eventuale raccolta di segnalazioni e/o richieste personali.

Servizio di vigilanza

La convenzione che l'Azienda ha sottoscritto per la gestione degli Alloggi Protetti prevede la possibilità per i residenti di contattare in qualsiasi momento della giornata il personale dell'Azienda per eventuali necessità o emergenze che si venissero a creare. Tale possibilità viene assicurata attraverso canali diversificati quali:

- utilizzo del sistema di chiamata tramite campanello e/o interfono (presenti in ogni locale dell'alloggio);
- utilizzo del telefono fisso in dotazione presso ogni alloggio, contattando il personale del Centro Diurno o il centralino della RSA;
- richiesta di appuntamento per svolgere un colloquio con l'educatore professionale (o altre figure se richiesto o necessario).

Servizi di supporto alla domiciliarità

Di seguito le tipologie di intervento attivate nel corso d'anno 2023 a favore di alcuni residenti:

- verifica igienico-ambientale e di sicurezza dell'alloggio in caso di assenza prolungata e imprevista del residente;
- raccordo con il servizio sociale e, al bisogno, con il medico di base;
- attivazione del servizio infermieristico domiciliare per eventuale valutazione del bisogno di prestazioni sanitarie programmate;
- attivazione del servizio di compagnia telefonica "La Sveglia del Mattino" (Centro Servizi).

I residenti che desiderano pranzare in compagnia, possono accedere al servizio "Mensa Aperta" tramite l'Ufficio Spazio Argento - Servizio Welfare (Comune di Trento).



La qualità del servizio

Soddisfazione degli utenti

Durante i due incontri organizzati dai responsabili aziendali con i residenti degli Alloggi Protetti sono state raccolte alcune richieste di migliorie da mettere in campo per loro:

- è stata aggiornata la procedura per la presa in carico delle chiamate da parte del residente in modo che ora avviene in modo ancora più tempestivo ed efficace
- è stato realizzato un nuovo allestimento della saletta animazione dove i residenti possono incontrarsi in un ambiente curato e confortevole con la possibilità di accedere ad un distributore di bevande creando un contesto di socializzazione tra loro
- è in fase di realizzazione il rifacimento dell'isola ecologica in modo da renderla più accessibile, esteticamente migliore e funzionale
- in relazione al nuovo catalogo dei servizi socio assistenziali della Provincia, gli utenti sono coinvolti nella stesura di un PAI (Progetto di vita) redatto in collaborazione tra educatore professionale e assistente sociale di riferimento

Infine un referente aziendale si impegna a partecipare agli incontri del gruppo di accesso con il Comune di Trento e altri Enti in modo da **valutare l'appropriatezza della destinazione dei residenti in base alle loro caratteristiche** e alla tipologia di alloggio.

Questo per garantire una buona rispondenza ai bisogni della persona (località, presenza di altri servizi limitrofi, ...), offrendo una soluzione abitativa più soddisfacente.

Centro Diurno



Il **Centro Diurno** è un servizio socio-sanitario a carattere semiresidenziale volto a valorizzare il mantenimento delle autonomie psico-fisiche, ad offrire opportunità socio-relazionali, a fornire supporto e sostegno alla famiglia e contribuisce alla tenuta della rete informale dell'utente e dei caregivers.

È soprattutto un luogo di benessere, cura delle relazioni e cura del sé che persegue il principale obiettivo di prolungare la permanenza dell'anziano nel proprio ambiente di vita.

Accoglie 25 utenti su posti convenzionati e 5 utenti su posti a pagamento.

Bisogni a cui il servizio risponde



Obiettivi del servizio

Promuovere la domiciliarità favorendo il mantenimento della persona al proprio domicilio, integrando gli utenti con la Comunità

Mantenere/migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettivo-relazionali attraverso un'assistenza qualificata, flessibile e personalizzata

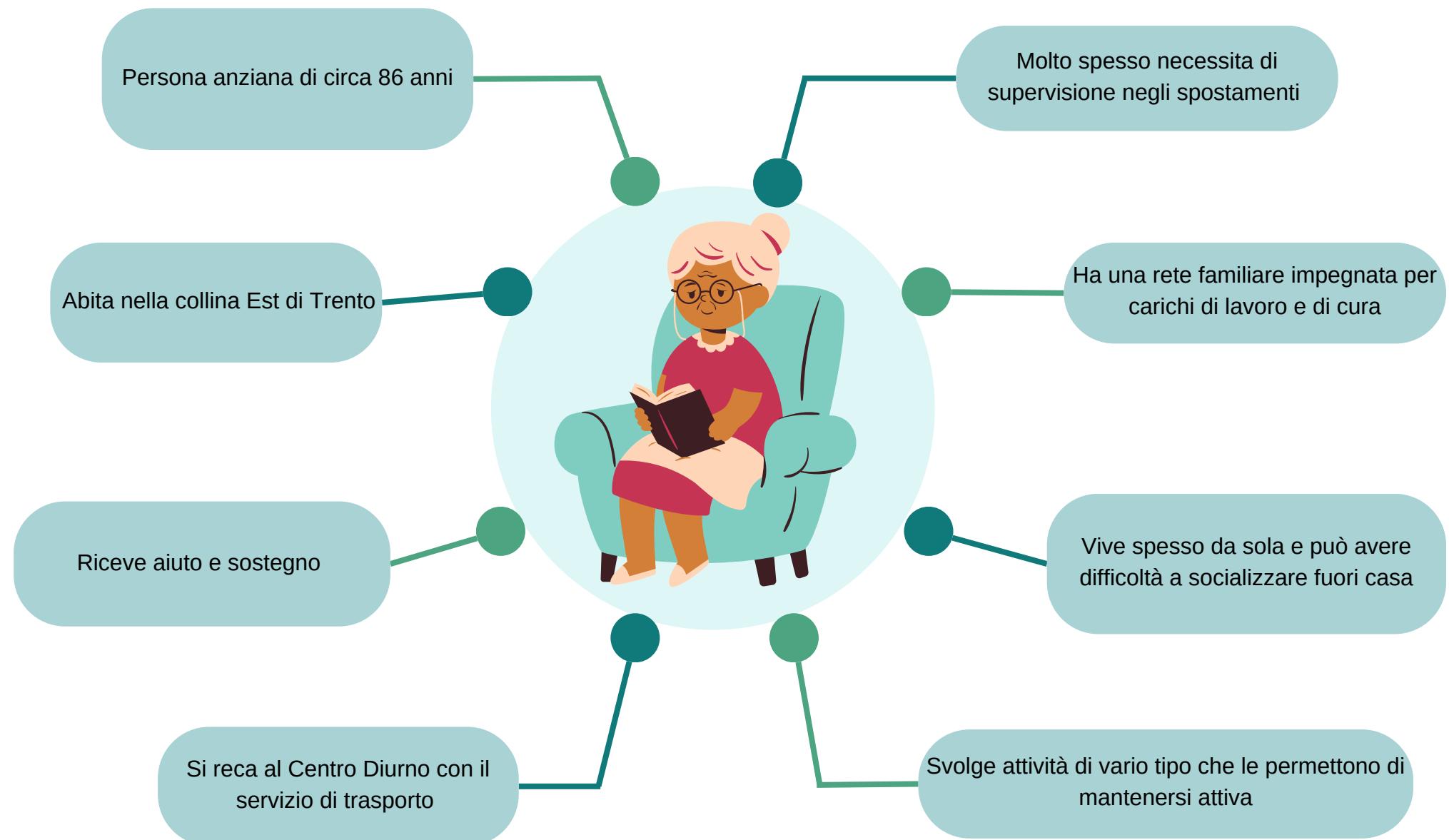
Sostenere i familiari nella gestione della cura e assicurare la loro partecipazione all'organizzazione delle attività e la conoscenza al tipo di assistenza erogata

Assicurare una flessibilità organizzativa che consenta di rispondere in maniera appropriata alle diverse richieste

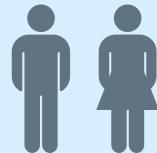
Intercettare tempestivamente l'insorgere di situazioni di fragilità facendosi ponte con la famiglia e i servizi territoriali

Valorizzare la presenza dei Volontari per qualificare l'attività, per favorire i rapporti dell'utente con l'esterno e per una più efficace integrazione con la rete territoriale

Utente tipo



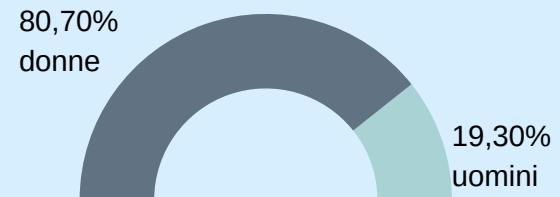
**57 utenti
presenti nell'anno**



Numero residenti entrati e usciti nell'anno

- | • Entrati | • Usciti |
|-----------|-----------|
| 2023 | 2023 |
| 16 utenti | 13 utenti |

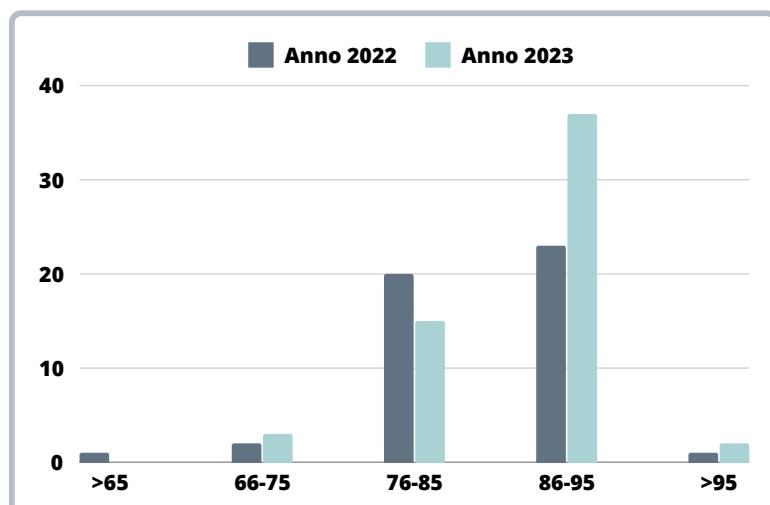
Generi al 31/12/2023



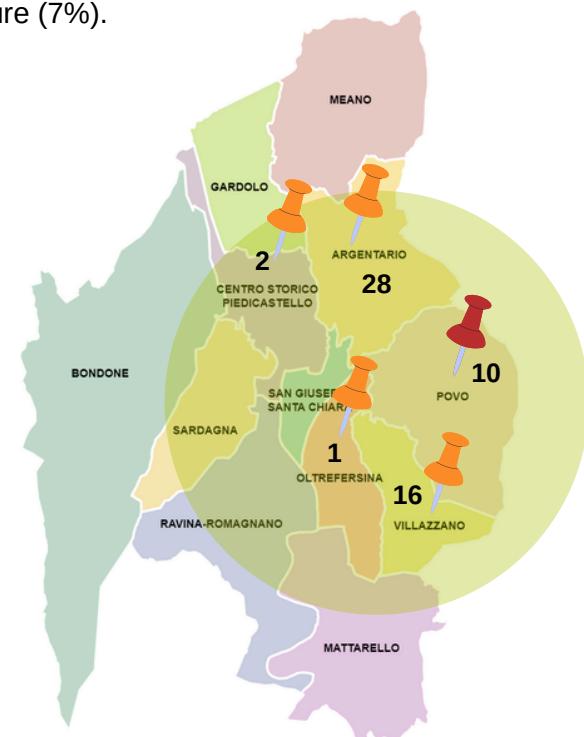
Convivenza

Le 57 persone anziane che hanno frequentato il Centro Diurno nel 2023, vivono per lo più da sole (56%), una piccola parte (23%) vive con il coniuge/figli/fratelli e un percentuale molto esigua vive con un assistente familiare (14%) o con più figure (7%).

Fasce d'età



Provenienza territoriale



Attività svolte

Le attività svolte dal Centro Diurno hanno l'obiettivo di mantenere e, laddove possibile, migliorare le capacità funzionali, comportamentali cognitive ed affettivo-relazionali di ciascun utente.

Ciclicamente vengono organizzate le seguenti attività:

- **attività manuali** (disegno e pittura, scrittura, maglia e cucito,...);
- **giochi motori e passeggiate**, sia negli ampi spazi interni sia all'esterno nel parco pubblico adiacente al Centro Diurno;
- **laboratori di cucina, orto e giardinaggio;**
- **stimolazione cognitiva** (attraverso schede oppure giochi, proposti in piccolo gruppo, con strumenti e modalità diverse in base alle capacità di ciascun utente);
- **attività casalinghe** come ad esempio lo stiro e la preparazione dei tavoli per il pranzo.

Inoltre vengono programmati eventi con soggetti esterni e/o della comunità di riferimento, brevi uscite sul territorio, celebrazioni liturgiche.

L'attività motoria proposta al Centro Diurno si esplica in:

- **di gruppo**, diretta da un fisioterapista o da un operatore socio sanitario formato e si compone di più momenti, sulla base dei bisogni degli anziani e degli obiettivi individuati. L'attività prevede esercizi, per lo più da seduti, che stimolano in maniera dolce tutto il corpo;
- **individuale**, che prevede esercizi per favorire l'equilibrio e la sicurezza nei cambi posturali o di direzione, esercizi per favorire l'uso corretto degli ausili (deambulazioni assistite) per mantenere il tono muscolare, passeggiate e giochi motori e di coordinamento;
- **valutazioni individuali semestrali** della deambulazione a cura del Fisioterapista e del rischio cadute.



Laboratorio di cucina



Santa Messa



Attività motoria



Giardinaggio



L'attività con il territorio

Oltre alle attività svolte presso il servizio e il giardino interno, gli utenti hanno partecipato a:

- attività inserite nel progetto "Trento città amica delle persone con demenza"; con l'asilo nido e con le classi seconde della scuola elementare di Povo;
- realizzazione di presepi, che partecipano ad esposizioni nel periodo natalizio, in collaborazione con l'associazione "Amici del Presepio" di Mattarello e Arci Paho di Povo e partecipazione alla "Passeggiata dei presepi";
- partecipazione iniziativa "Cura del bene comune" promossa dalla Circoscrizione di Povo attraverso la gestione di un'aiuola che si trova nei pressi dell'ingresso della struttura;
- partecipazione, con altre realtà associative di Povo, alla realizzazione del "Natale in Piazza" promosso dalla Circoscrizione di Povo;
- partecipazione ad alcuni spettacoli teatrali, promossi da associazioni culturali della città.



Prestazioni aggiuntive

Il Centro Diurno offre agli anziani in possesso dei requisiti la prestazione aggiuntiva di bagno assistito che viene autorizzata attraverso la valutazione dell'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM), secondo quanto previsto dalle Direttive Provinciali.

L'anziano o la famiglia possono inoltre richiedere tramite il Servizio Welfare e Coesione Sociale del Comune di Trento prestazioni di cura e igiene (servizio parrucchiera ed estetista) erogate attraverso il Centro Servizi dell'Azienda.

L'accesso dell'anziano al servizio viene assicurato durante le ore di presenza al Centro Diurno, grazie al supporto del personale per quanto concerne l'accompagnamento e l'eventuale assistenza/compagnia durante l'intervento.

Prestazioni di cura della persona

| Tipologia di intervento | Numero prestazioni 2023 |
|------------------------------------|-------------------------|
| Bagno assistito (11 utenti) | 347 |
| Servizio cura e igiene (43 utenti) | 167 |

Prestazioni accessorie

| Tipologia di intervento | Utenti medi al giorno (2023) |
|-------------------------|--|
| Pasti | 23,40 |
| Trasporto | 53/57 utenti usufruiscono del servizio |





La qualità del servizio

Soddisfazione degli utenti

Gli utenti che frequentano il Centro ed i nuovi inseriti sono stati ascoltati in due incontri distribuiti durante l'anno. Gli aspetti verificati sono relativi alla qualità percepita rispetto all'accoglienza e alla permanenza al Centro: qualità del pasto, qualità degli ambienti, cortesia del personale, attività proposte, trasporto, coinvolgimento nelle decisioni.

Due gli aspetti di rilievo:

- l'esperienza di alimentazione corretta e calibrata al Centro ha favorito in alcuni utenti il cambiamento di abitudini anche a domicilio (bevono di più); in altri casi essa supplisce l'alimentazione "semplificata" di chi, solo a casa, fatica a prepararsi cibi nutrienti, vari e gustosi;
- gli utenti percepiscono il beneficio dell'attività motoria fatta al Centro in particolare della deambulazione. Qualcuno di loro ripete gli esercizi anche a casa.

Le attività svolte al Centro Diurno generano ricadute positive sulle azioni di vita quotidiana delle persone, promuovono salute attraverso l'acquisizione di abitudini sane e sostenibili che gli utenti applicano anche nella vita quotidiana a domicilio. Tutto questo viene percepito anche dai familiari.

I pensieri degli utenti

“
Ci si sente
come a casa
”

“
Stefania quando viene col
violino è un regalo...molti
confermano che è bello...
Quando ha suonato Besame
Mucio..mi pareva di volare!
”

“
Una volta mia figlia che vive
lontano è passata di qui e l'hanno
fatta entrare e offerto anche il
caffè
”

“
Mi piace tutto
”

“
Vorremmo che i figli
ci vedessero qui
”

ASCOLTO
SOCIALITÀ
EMPATIA
ACCOGLIERA
PRESENTAZIONE
CORTESIA
DISPONIBILITÀ
ORGANIZZAZIONE
GENTILEZZA
COMPAGNIA

Alcune parole dei familiari

Centro Servizi e Casa Melograno



Centro Servizi e Casa Melograno sono servizi orientati a stimolare, valorizzare e potenziare le abilità e le autonomie di persone adulte e anziane, promuovere la partecipazione attiva attraverso il coinvolgimento nell'ideazione e realizzazione delle attività, al fine di mantenere attive le relazioni sociali.

Si pongono come obiettivo offrire opportunità e sostegno concreto agli anziani e alle famiglie del territorio in un contesto di progressivo invecchiamento della popolazione, cambiamento delle condizioni socio-economiche e di evoluzione del welfare.

Bisogni a cui i servizi rispondono



PROGETTO CASA MELOGRANO



Obiettivi prefissati



Promuovere corsi di attività ludico motoria

- mantenimento numero corsi di attività motoria;
- personalizzazione delle proposte motorie;
- riapertura della vasca terapeutica.



Lavorare in rete con la Comunità creando raccordi con il territorio e le Associazioni

- mantenimento di un calendario mensile per promuovere la rete delle opportunità/attività del territorio;
- Centro Servizi come luogo per la sensibilizzazione e promozione di attività della e con la Comunità;
- ampliare la collaborazione con le Circoscrizioni della Collina Est di Trento.



Dare risposte ai bisogni di socializzazione, relazione e alimentazione corretta

- mantenimento servizio mensa aperta con una frequenza flessibile.



Sostenere gli anziani fragili ed i loro familiari/caregiver

- proseguire e ampliare il progetto Ami.Comunità e il progetto Sveglia del Mattino;
- proporsi come luogo di rilevazione e di matching fra bisogni e risorse, sia in termini di offerta di risorse dirette che di orientamento nella ricerca delle stesse;
- sviluppare, sostenere e valorizzare le forme di volontariato e cittadinanza attiva per dare risposta agli anziani e loro familiari/caregiver.



Migliorare l'accessibilità, visibilità e fruibilità ai servizi e alle attività

- mantenimento del servizio di cura ed igiene;
- facilitazione/supporto ai cittadini nell'attivazione del servizio di cura ed igiene attraverso una stretta collaborazione tra uffici amministrativi degli Enti coinvolti;
- promozione e organizzazione delle attività ricreative e di animazione del Centro Servizi ad un numero crescente di utenti, anche attraverso modalità Smart.



Promuovere nuove attività coerenti con i bisogni rilevati con gli attori del territorio

- attività ricreative/aggregative nuove in risposta ai bisogni;
- organizzare incontri informativi/attività di supporto rivolti alla Comunità e ai caregivers;



Far conoscere gli spazi del Centro Polifunzionale e metterli a disposizione di Associazioni e realtà del territorio

- stipulazione contratti di locazione;
- contatti formali e informali con associazioni ed enti del territorio per far conoscere gli spazi disponibili e organizzare dei sopralluoghi.



Partecipare ai tavoli territoriali sulle politiche sociali

- Comitato PIA;
- Progetto Trento Comunità Amica delle persone con demenza;
- Trento Capitale Europea del Volontariato;
- Tavolo provinciale per l'aggiornamento del Catalogo dei Servizi Socio Assistenziali.

L'offerta del Centro Servizi

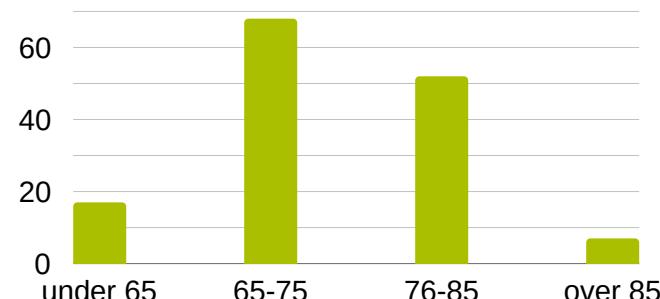
Totale iscrizioni annuali: 144



Attività motoria

| Tipo di corso | Corsi |
|--|-------|
| Ginnastica posturale | 4 |
| Ginnastica di mantenimento e potenziamento | 2 |
| Attività fisica adattata (mal di schiena) | 3 |
| Ginnastica da seduti | 1 |
| Pilates | 2 |
| Ginnastica funzionale | 1 |
| Ginnastica in acqua (idrochinesi)* corso singolo | 2 |
| Ginnastica in acqua (idrochinesi)* corso doppio | 3 |

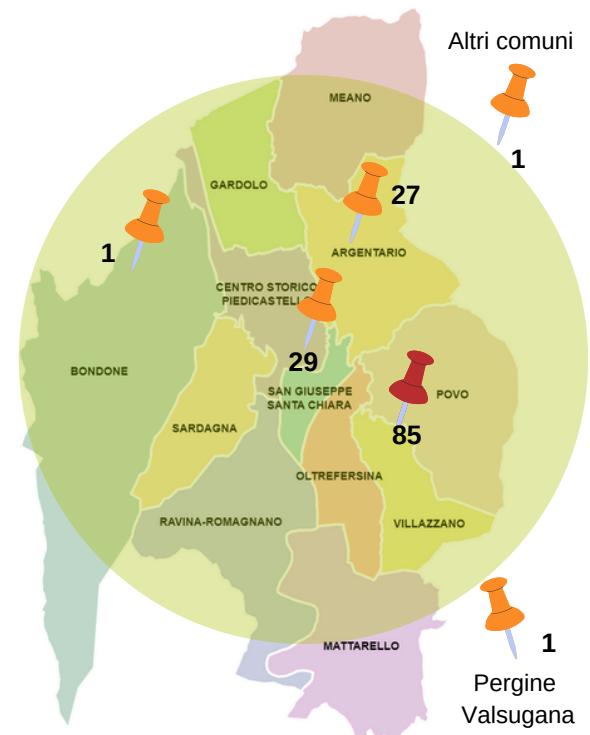
Fasce d'età



Attività ricreative e di animazione

| Attività | Incontri annuali | Presenze annuali |
|-----------------------------|------------------|------------------|
| Burraco | 50 | 352 |
| Caffè per la mente | 33 | 582 |
| Coro Madama Dorè | 47 | 658 |
| InsolitaMente Caffè | 3 | 39 |
| Magliamo | 33 | 297 |
| Thè delle 10 | 45 | 178 |
| ...e adesso viene il bello! | 10 | 14 |

Provenienza territoriale



*vasca terapeutica riaperta ad ottobre 2023 a seguito della chiusura per Emergenza Sanitaria Covid-19.



Magliamo

Tra gomitoli e “ferri”, risate e aneddoti, nascono dei capolavori di ogni genere: borse, maglie, golfini e tanto altro.



Burraco

Un momento per stare in compagnia, tenere la mente allenata e sfidarsi tramite partite o tornei di carte.



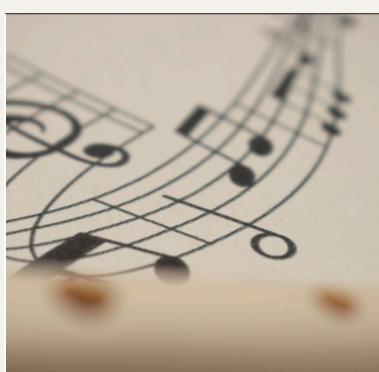
Caffè per la Mente

Gli incontri hanno lo scopo di stimolare e incuriosire l'intelletto. Tanti gli indovinelli, i Suduko, i problemi matematici da risolvere!



Thé delle 10

Grazie ad una volontaria di madrelingua inglese, il “The delle 10” stimola i partecipanti a lasciarsi guidare da una lettera per fare emergere parole o ricordi.



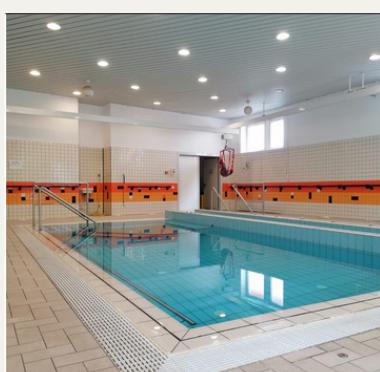
Coro MadamaDorè

Canti di gruppo di ogni genere.



LibriAmo la mente

Punto di scambio libri e di idee e pensieri.



Vasca terapeutica

Attività specifica gestita da professionisti dell'attività motoria che collaborano con l'Azienda oppure gestita da Associazioni del territorio che prendono in affitto gli spazi della vasca/palestra



Palestra

Altri servizi

Prestazioni di cura della persona

Il servizio di cura e igiene è stato attivato per 53 utenti nel 2023, mentre per 30 utenti si è registrata la chiusura del servizio a causa di decesso o inserimento in RSA.

Alcuni numeri del servizio:

298 prestazioni di **manicure**

1.018 prestazioni di **pedicure**

255 prestazioni di **parrucchiera**



Servizio Mensa Aperta

Nel 2023 si registra un incremento di erogazione dei pasti: rispetto al 2022 durante il quale sono stati registrati 389 pasti, il 2023 ha registrato 528 pasti.

Utilizzo spazi del Centro Polifunzionale

Associazioni e enti del territorio hanno la possibilità di prenotare alcuni spazi presenti nel Centro Polifunzionale: sala incontri, sala polifunzionale, palestra e vasca terapeutica.

Contratti stipulati: **37**

Ore di utilizzo: **500 ore**



Sveglia del Mattino



4 giornate gestite dallo staff interno

6 volontari coinvolti

12 persone contattate in media al giorno

93 giornate gestite dai volontari

Grazie alla collaborazione e sinergia tra il Circolo Culturale Pensionati di Povo, l'A.P.S.P. Margherita Grazioli e il Servizio Spazio Argento del Comune di Trento:

SVEGLIA DEL MATTINO



A chi è rivolto?

A persone anziane che desiderano essere contattate una o due volte in settimana, da volontari esperti, per un momento di compagnia telefonica.

Sei un familiare...?

... e la tua mamma e/o il tuo papà hanno il bisogno/desiderio di supporto telefonico? Non esitare a contattarci per avere maggiori informazioni.

CONTATTACI PRESSO CASA

MELOGRANO

Dal Lunedì al Venerdì
9:30 - 12:00
0461 818101

centroservizi@apspgrazioli.it

SERVIZIO GRATUITO

Porte aperte alla Comunità

Durante il 2023 sono stati numerosi gli eventi promossi dal Centro Servizi a favore della Comunità: le tematiche affrontate ruotano attorno alla cura dell'anziano, ma sono anche mirati a fornire strumenti ai caregivers per la cura del proprio familiare.

Il Centro Servizi non solo si mostra vicino alla Comunità tramite serate informative e convegni, ma anche apre le proprie porte per supportare concretamente gli utenti nell'utilizzo degli strumenti tecnologici per l'accesso a servizi dell'amministrazione pubblica.

I principali eventi e attività svolte durante il 2023:

- presentazione del libro "Aiutami a ricordare. La demenza non cancella la vita" (autore Marco Trabucchi);
- "Il suono e la musica a sostegno del benessere della persona anziana e dei suoi caregivers. Spunti di riflessione e indicazioni pratiche";
- Sportello Digitale (tutti i martedì da maggio a novembre: 28 utenti);
- presentazione "Ospitale Margherita Grazioli" a cura di Antonio Bernabè;
- serata per conoscere la figura dell'Amministratore di sostegno.



Progetto "Casa Melograno"

Tramite il progetto "Casa Melograno", il personale fornisce informazioni sulla rete dei servizi pubblici e privati per la presa in carico dell'anziano e per sostenere gli anziani privi di rete familiare. I principali destinatari delle azioni del progetto sono infatti persone adulte-anziane fragili e i loro familiari e caregivers. Sono due i macro obiettivi del progetto:

Fornire informazioni tempestive per accedere ai servizi

Creare senso di appartenenza

Progetto AMI.COMunità: per rispondere ai bisogni degli anziani

Nato nel 2022 dal confronto e dalla condivisione all'interno del tavolo di lavoro territoriale che vede il coinvolgimento dell'Azienda, delle Circoscrizioni di Povo e Villazzano e del Servizio Welfare e Coesione sociale del Comune di Trento, il progetto Ami.Comunità mira a supportare gli anziani soli tramite una rete capace di creare risposte nuove ai bisogni emergenti.



257 interventi di supporto

2 modalità di segnalazione telefono e sportello fisico

600 ore circa per gestione interventi
(**31 ore gestite da volontari**)

7 volontari coinvolti

Richieste che possono essere accolte:

- ritiro della spesa alimentare e farmaci con consegna al domicilio;
- compagnia al domicilio oppure accompagnamento per attività pratiche (es. spesa, appuntamenti) e spirituali (es. visita al cimitero oppure in chiesa) oppure per passeggiate all'aperto;
- aiuto per piccoli lavori di manutenzione (es. giardinaggio, spalare la neve, ...);
- prenotazione di prestazioni sanitarie erogate dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (es. prelievo del sangue, ...);
- facilitazione all'accesso alla modulistica dei servizi pubblici e supporto per accedere ai servizi sanitari e amministrativi pubblici tramite la tecnologia;
- supporto per l'utilizzo della tecnologia;
- altro.



Contribuire alla costruzione di una Comunità solidale, proattiva e generatrice

- valorizzazione dei volontari e del loro know-how
- coinvolgimento del mondo associativo attraverso percorsi di facilitazione per affinare la conoscenza delle criticità vissute e trasformarle in bisogni, nonché individuare possibili risposte di rete;
- attivazione di una cittadinanza attiva attraverso un'attività di sensibilizzazione, per far emergere le disponibilità degli abitanti delle Circoscrizioni e offrire loro agganci con il progetto e la Comunità più ampia;
- creazione di spazi di Comunità attraverso la co-progettazione con i partner di progetto.



Contributo di **€ 98.000** erogato da Fondazione Franco Demarchi e Fondazione Caritro, da ripartire tra i partner di progetto (Studio Tangram e Villa Sant'Ignazio).

“
un bellissimo
pomeriggio di
condivisione
”

“
mi ha risvegliato
tanti ricordi
”



WORLD CAFÈ

UN POMERIGGIO CON I VOLONTARI DI **OGGI**
PER MIGLIORARE IL VOLONTARIATO DI **DOMANI**



“
è stato bellissimo
confrontarmi con
altri volontari
”



La qualità del servizio

Soddisfazione degli utenti

Per valutare il gradimento degli utenti sull'attività motoria e raccogliere suggerimenti e proposte per migliorare il servizio, sono stati somministrati agli utenti dei questionari.

I dati qui di seguito raccolti, sono frutto dell'elaborazione di **32 questionari** compilati.



Identikit dei compilatori

Genere

Donna

Fasce d'età

| Fascia d'età | Utenti |
|--------------|--------|
| < 65 anni | 7 |
| 65 - 74 anni | 19 |
| 75 - 85 anni | 6 |

Cosa ti piacerebbe fare al Centro Servizi?

Ginnastica in acqua
Mindfulness
Nordic Walking
Camminate
Cinema
Fisioterapia
Coro
Conferenze

Quale attività suggeriresti ad un amico/a?

| Attività | Preferenze |
|--|------------|
| attività informative e di orientamento dei servizi | 4 |
| attività aggregative | 6 |
| attività di cura della persona | 7 |
| attività di stimolazione cognitiva-sensoriale | 15 |
| attività motorie | 29 |

*La formulazione del questionario permetteva agli utenti di dare preferenza a più attività

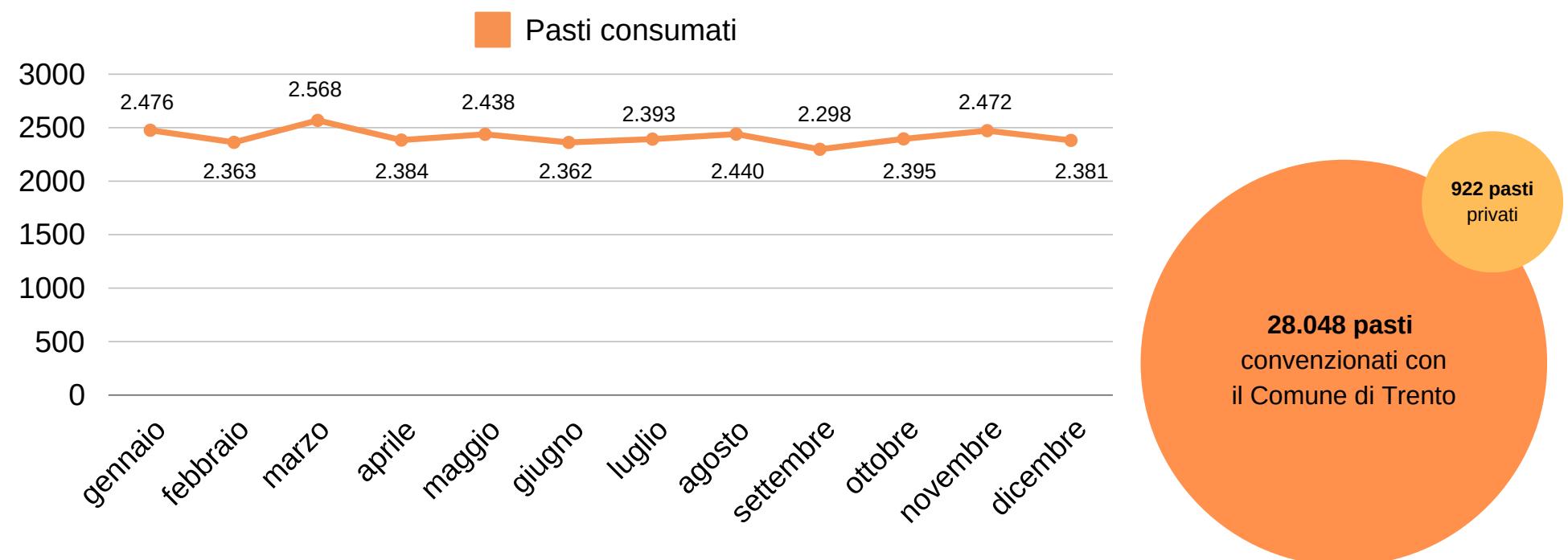
Pasti a domicilio



Il **servizio pasti a domicilio** è un'attività che l'Azienda svolge in Convenzione con il Comune di Trento. Il servizio viene erogato in collaborazione con una Cooperativa Sociale che si occupa del servizio di trasporto e consegna. Il servizio ristorazione prepara i pasti per gli utenti, sulla base della prenotazione individuale. Il pasto è garantito anche la domenica e nelle giornate di festività. I principali destinatari del servizio sono persone adulte e anziane, residenti nel territorio Val d'Adige, privi di sostegno familiare, non in grado di confezionare da sé il pasto o di seguire un'alimentazione corretta.

Nel corso degli anni il servizio pasti a domicilio ha registrato delle variazioni: si evidenzia un aumento di richieste nel 2020 in quanto l'emergenza sanitaria da Covid-19 ha portato alla chiusura parziale o totale di alcune strutture territoriali e questo ha portato a maggiori attivazioni di pasti per utenti anziani parzialmente autosufficienti. Nel 2021, con la progressiva riapertura dei servizi territoriali, i pasti richiesti sono diminuiti arrivando, nel 2022, ad una situazione normale paragonabile ai numeri del 2019. Al 31 dicembre 2023 si registrano **28.970 pasti** cucinati, confezionati e trasportati dalla cucina dell'Azienda al domicilio dei richiedenti, registrando un aumento della richiesta - rispetto al 2022 - di 557 pasti.

L'aumento di richieste di attivazione del servizio riflette la necessità di supporto - a domicilio - degli anziani e propri caregivers.



Punto Prelievi



Il servizio di **Punto Prelievi**, in regime di convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, viene erogato 2 volte a settimana da personale qualificato con il titolo di infermiere e sotto la supervisione del Dirigente dell'Area dei Servizi Sanitari della RSA. Il servizio viene erogato rispettando i requisiti di sicurezza e qualità, in linea con quanto previsto dai processi previsti per l'accreditamento sanitario.

La qualità viene rilevata attraverso un questionario di gradimento sottoposto agli utenti.

Dedicato ai prelievi di sangue e alla consegna di liquidi e materiali biologici per esami biochimici effettuati dai laboratori dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, il **Punto Prelievi** ha riaperto le proprie porte agli utenti del territorio a partire dal 14 novembre 2023, a seguito di una chiusura dettata dalla difficoltà di reperimento delle figure infermieristiche dedicate.

Di seguito alcuni dati:

- giornate di apertura al pubblico: **13**
- ore totali di servizio: **26**
- accettazioni complessive effettuate: **228**
- questionari di gradimento del servizio: **92**

Valutazione tempo di attesa tra accettazione ed effettuazione del prelievo



Soddisfazione rispetto agli orari di apertura



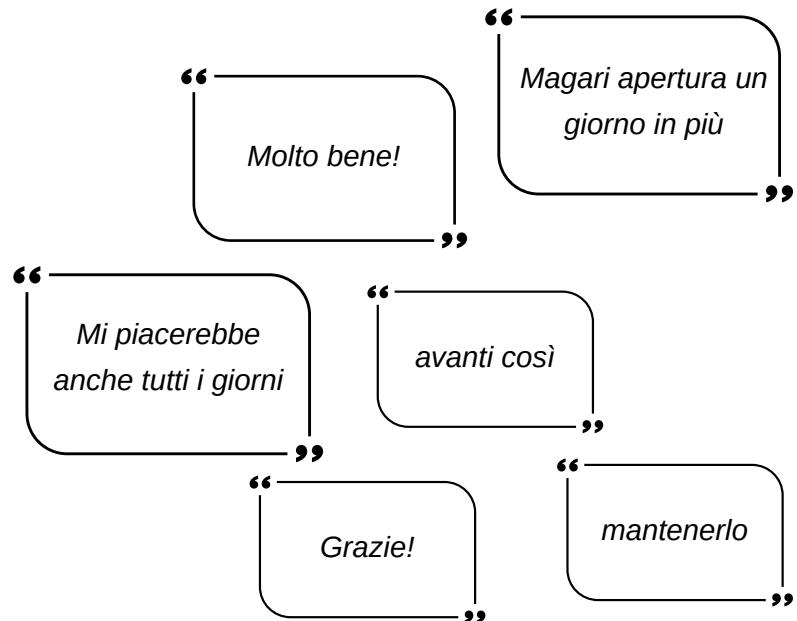
Valutazione degli ambienti



Cortesia del personale



3,72 / 5
Gradimento complessivo
del servizio offerto



I dati sono relativi al solo periodo 14/11/2023 - 31/12/2023

**RSA**

Via della Resistenza 63
Tel. 0461 818181

Alloggi Protetti

Via della Resistenza 61/A
Tel. 0461 818181

Centro Diurno

Via della Resistenza 61/F
Tel. 0461 818102

Centro Servizi

Via della Resistenza 61/F
Tel. 0461 818101

Casa Melograno

Via della Resistenza 61/C-D
Tel. 0461 818101

Punto Prelievi

Via della Resistenza 61/E
Tel. 0461 818156