



A.P.S.P.
Margherita Grazioli

BILANCIO SOCIALE 2024



IL BILANCIO SOCIALE DELL'APSP MARGHERITA GRAZIOLI

ANNO 2024

Le informazioni del presente documento sono riferite al periodo
01.01.2024 - 31.12.2024.

Il Consiglio di Amministrazione ha preso visione e approvato il qui
presente documento in data **29.04.2025** con **deliberazione n. 13.**

Sommario

01	Presentazione e Nota Metodologica	
	Lettera del Presidente	07
	Nota Metodologica	08
02	Identità	
	Profilo generale	09
	La nostra storia	10
	Missione e valori	11
	Cornice istituzionale	12
	Le certificazioni aziendali	13
	Servizi residenziali	
	Residenza Sanitaria Assistenziale	14
	Alloggi Protetti	21
	Servizi semi-residenziali	
	Centro Diurno	23
	Servizi domiciliari e territoriali	
	Centro Servizi	26
	Casa Melograno: uno spazio aperto al territorio	29
	Pasti a domicilio	38
	Servizi ambulatoriali	
	Il Punto Prelievi	39
03	Il Governo e le Risorse Umane	
	Il sistema di governo e i processi di partecipazione	41
	La struttura organizzativa	46
	Le persone che operano nell'organizzazione	47

03	Composizione del personale dipendente: le varie figure professionali	48
	Attività volte a favorire il coinvolgimento e la partecipazione del personale dipendente	50
	Azioni a favore della sostenibilità ambientale	51
	Formazione del personale dipendente	52
	Azioni di conciliazione a favore del personale	53
	Figure di supporto: la rete dei volontari	54
	Figure di supporto: gli operatori dei progetti di inserimento lavorativo (Agenzia del lavoro)	55
	Figure di supporto: liberi professionisti e altri collaboratori	56
	Figure di supporto: lavoratori di pubblica utilità	56
	Figure di supporto: giovani in servizio civile e in stage/alternanza scuola-lavoro	57
04	Situazione economico finanziaria	59
05	La rendicontazione sulla missione e sugli obiettivi strategici	
	Obiettivi strategici	61
	Il modello assistenziale di cura (protesico e flessibile)	62
	La Musicoterapia	67
	Il potere della tecnologia all'interno di una RSA	73
	La Realtà Virtuale	76
	Scambio intergenerazionale con asili e scuole del territorio	78
06	L'analisi di impatto dell'operato dell'organizzazione	
	Il sistema aziendale che guarda al futuro	83
	Il sistema di qualità aziendale	83
	Reclami e suggerimenti	84
	Forme di ascolto dell'utente: verifica dei processi di miglioramento e degli esiti	85
	La qualità e la soddisfazione per i servizi aziendali	86
07	Questioni aperte	92

Sezione 1. Presentazione e Nota Metodologica

Con la redazione del Bilancio Sociale si rinnova l'impegno della nostra Azienda a fornire un quadro aggiornato della gestione dell'ultimo anno, un riassunto corposo delle attività che la "Margherita Grazioli" svolge in vari ambiti, per lo più in continuità con gli impegni degli anni precedenti, per concretizzare al meglio la nostra "mission" ed il nostro "oggetto sociale" statutario.

Quello descritto nelle pagine che seguono rappresenta l'impegno quotidiano dei nostri dipendenti dediti ai servizi più vari in favore dei nostri ospiti ed utenti e che rappresenta la declinazione concreta dei principi fondanti del nostro agire, che condividiamo e cerchiamo di mantenere sempre ben presenti in ciascuna attività che sia svolta all'interno della RSA, che al Centro Diurno oppure al Centro Servizi.

Il Bilancio Sociale che presentiamo è la fotografia di come intendiamo il servizio verso persone adulte/anziane in difficoltà nel nostro territorio ed anche una finestra sulle nuove modalità e proposte messe in campo per reggere il confronto con le sfide che ci vengono direttamente dal tessuto sociale in cui viviamo, senza perdere di vista quei valori per noi importanti e significativi e che cerchiamo di condividere nelle pagine che seguono.

Luigi Santarelli

Il Bilancio sociale dell'APSP 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 inoltre alle linee guida del Gruppo miglioramento sul bilancio sociale di Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza (UPIPA) 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 dei servizi.



Nota metodologica

Il presente Bilancio Sociale intende seguire i principi della comparabilità, trasparenza, rilevanza, attendibilità e chiarezza. È 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 documento viene divulgato ai principali stakeholder dell'APSP:

- personale dipendente;
- collaboratori;
- familiari degli utenti;
- volontari;
- principali associazioni ed enti di terzo settore;
- organizzazioni sindacali;
- enti pubblici provinciali e locali.

Viene inoltre pubblicato sul sito web istituzionale www.apspgrazioli.it.

Sezione 2. L'identità

Profilo generale

Situata nel territorio del Comune di Trento e nello specifico a Povo, Collina Est della città, l'Azienda svolge un ruolo attivo nell'ambito dei **servizi socio-sanitari ed assistenziali a carattere residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale, domiciliare e territoriale** a favore principalmente dei residenti del Comune di Trento e secondariamente a tutto il territorio provinciale. Promuove inoltre la **coesione sociale**, la **qualità della vita** in relazione ai tempi dell'invecchiamento e della non autosufficienza.

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. L'Azienda è particolarmente rilevante per le Circoscrizioni di Povo e di Villazzano, dove è considerata importante nodo della rete dei servizi territoriali.

È un **ente pubblico non economico** ai sensi della Legge Regionale n. 7/2005, con sede legale in Via della Resistenza n. 63, mentre le sedi operative si trovano in:

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



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 ospedale 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 ospedale" intitolato a Margherita Grazioli a cui faceva seguito l'approvazione del primo Statuto (16 aprile 1891).



Così si presentava la Casa di Riposo M. Grazioli dopo la metà degli anni Settanta, terminata la costruzione delle porzioni "Est" e "Ovest" e realizzato il nuovo ingresso principale dalla strada provinciale che sale a Spré e Oltrecastello
cit. Il Paese Ospitale di Antonio Bernabè

1891: inaugurazione "Nuovo ospedale" intitolato a Margherita Grazioli. Adozione primo Statuto.

1971: riconoscimento come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB)

2005: inaugurazione Centro Polifunzionale di Povo (Centro Diurno, Centro Servizi, Alloggi Protetti)

2006: apertura del nucleo dedicato a persone affette da demenza

2008: riconoscimento come Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (APSP)

2021: inaugurazione degli spazi per il territorio di Casa Melograno

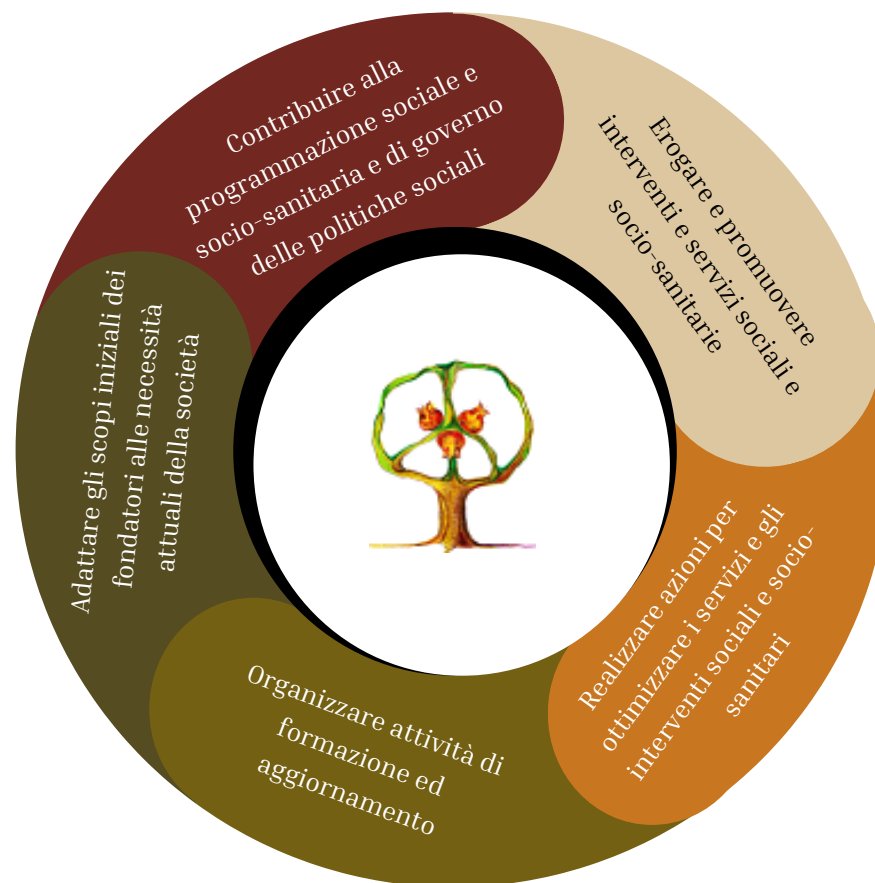
2022: avvio della sperimentazione del modello protesico flessibile

2024: IA in RSA. Adozione del sistema ANCELIA tecnologia a supporto all'assistenza del personale.

Missione e valori

L'APSP 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. 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.

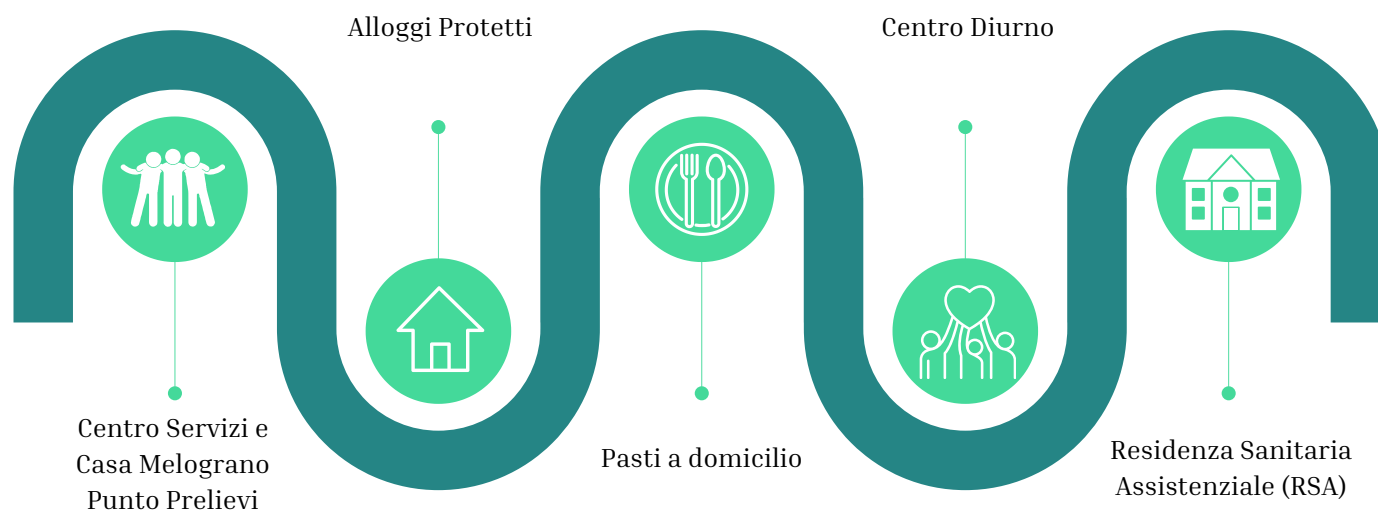
Nello svolgimento delle sue attività, l'Azienda si impegna a tutelare i diritti inviolabili e la dignità di ogni persona, prestando attenzione alle differenze di genere e culturali, garantendo la riservatezza, l'appropriatezza, l'umanizzazione e la personalizzazione degli interventi nel rispetto delle scelte degli utenti e delle loro famiglie, e promuovendo i legami familiari.



Cornice istituzionale

L'Azienda risulta:

- autorizzata e accreditata istituzionalmente all'esercizio di **attività sanitaria e/o socio-sanitaria** per:
 - n. 187 posti letto RSA (di cui 2 posti non convenzionati) e n. 25 posti letto Centro Diurno;
 - funzione ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni (servizio non attivo);
 - funzione ambulatoriale di punto prelievo per utenti esterni;
- autorizzata all'esercizio di **attività socio-sanitaria** per il Centro Diurno anziani per n. 5 posti non convenzionati;
- autorizzata e accreditata per operare in **ambito socio-assistenziale** per le aggregazioni funzionali: **età anziana** - residenziale (Residenze protette), semiresidenziale (Centro Servizi) e domiciliare e di contesto (Pasti a domicilio);
- autorizzata e accreditata per operare in **ambito socio-assistenziale** per le aggregazioni funzionali: **età adulta** - residenziale (Residenze protette), semiresidenziale (Centro Servizi e spazi di Casa Melograno).



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

Le certificazioni aziendali



L'Azienda ha aderito fin dal 2008 al Marchio Qualità & Benessere, un sistema di valutazione che permette di auto-valutare costantemente la qualità dei servizi attraverso indicatori specifici, focalizzati sulla vita dei residenti e sul coinvolgimento dei loro familiari. Successivamente, commissioni esterne annualmente verificano i risultati e consentono il confronto con altre RSA, promuovendo lo scambio di buone pratiche e il miglioramento continuo.



Lo standard Family Audit è uno strumento di management e di gestione delle risorse umane a disposizione delle organizzazioni pubbliche e private che su base volontaria intendono certificare il proprio impegno per l'adozione di misure volte a favorire la conciliazione vita e lavoro, le pari opportunità e più in generale il benessere organizzativo. L'Azienda è iscritta al n. 31 del registro delle organizzazioni certificate Family Audit ed ha ottenuto il certificato Family Audit Executive nel 2015.

Fino ad ottobre 2024, l'Azienda è stata certificata Gentlecare, una metodologia di riferimento nella gestione di persone affette da demenza in una prospettiva d'insieme. Il Modello segue un approccio definito "protesico", volto cioè a impostare per ciascun soggetto una "protesi di cura" allo scopo di compensare la perdita delle funzioni.



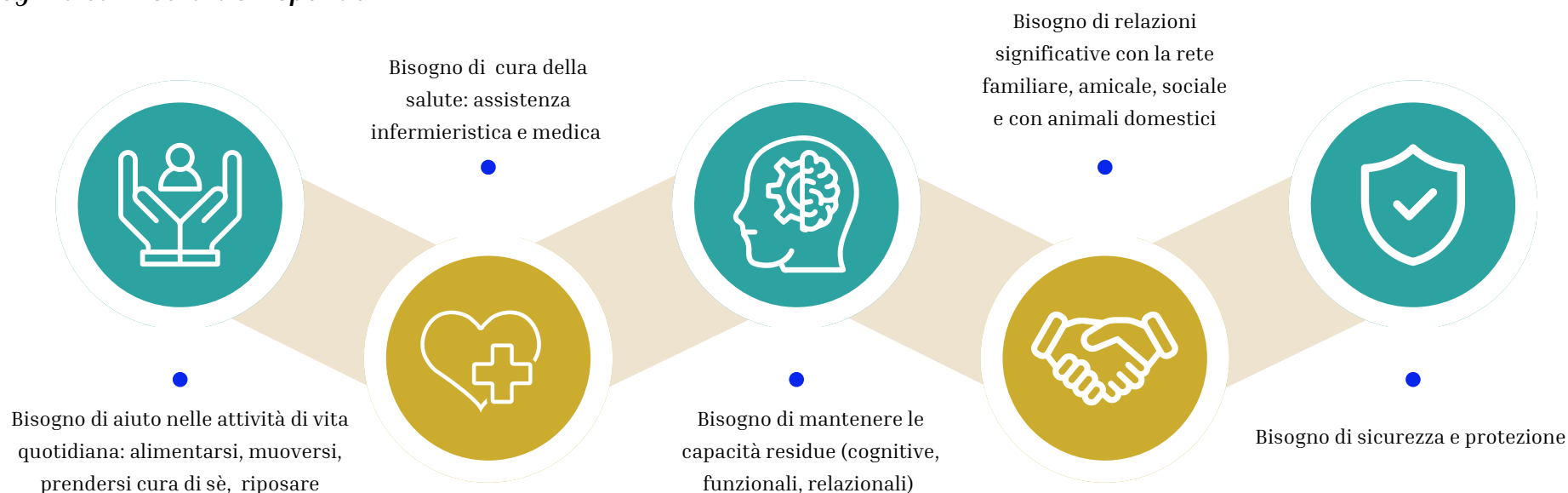
Servizi residenziali



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.

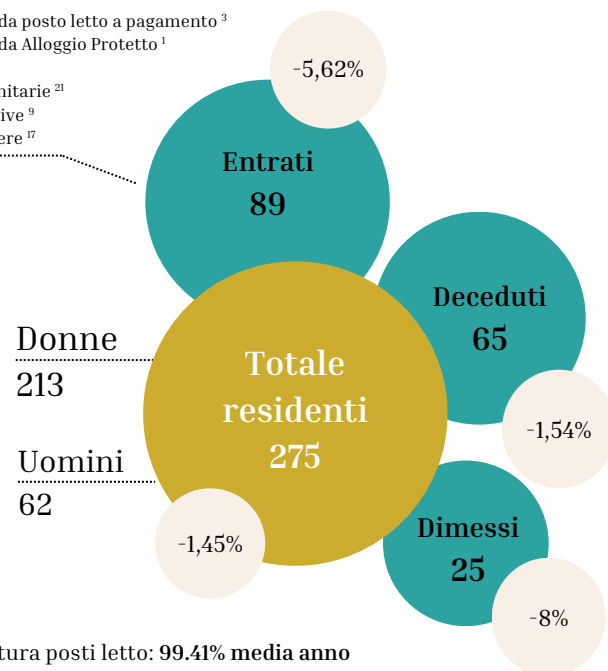
La Residenza garantisce ai suoi ospiti una gamma completa di servizi, tra cui: servizio medico, infermieristico, assistenziale, fisioterapico, relazionale, psicologico, di animazione, religioso e di musicoterapia.

Bisogni a cui il servizio risponde

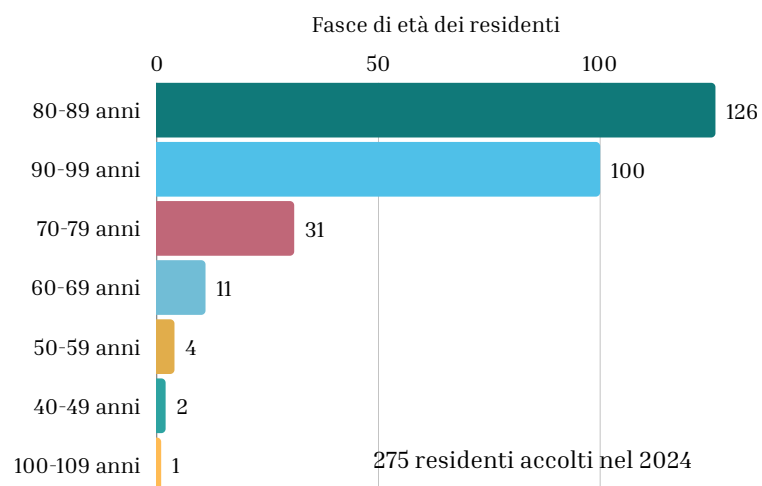


I dati sui residenti della RSA

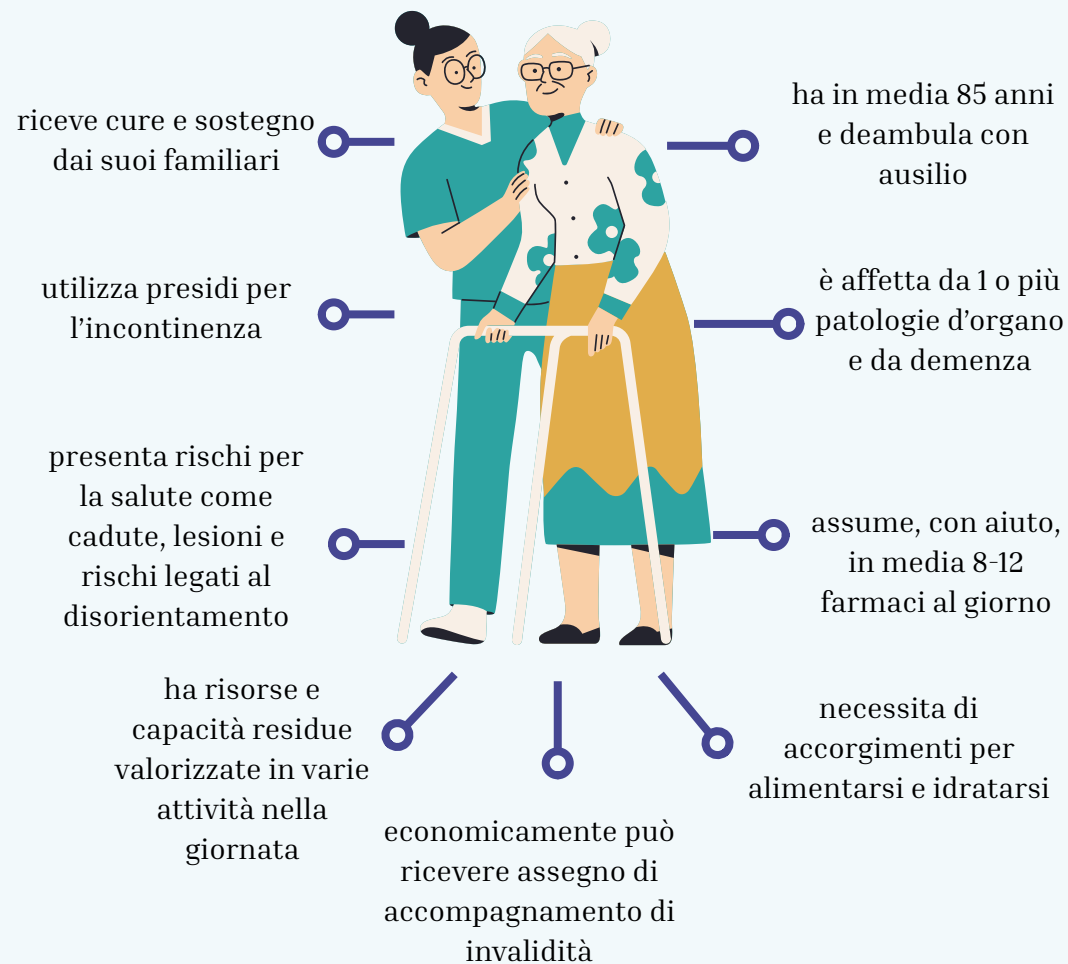
Passaggio interno da posto letto a pagamento ³
 Passaggio interno da Alloggio Protetto ¹
 Abitazione ³⁸
 Strutture socio-sanitarie ²¹
 Strutture riabilitative ⁹
 Strutture ospedaliere ¹⁷



Indice di copertura posti letto: 99,41% media anno



La persona in RSA

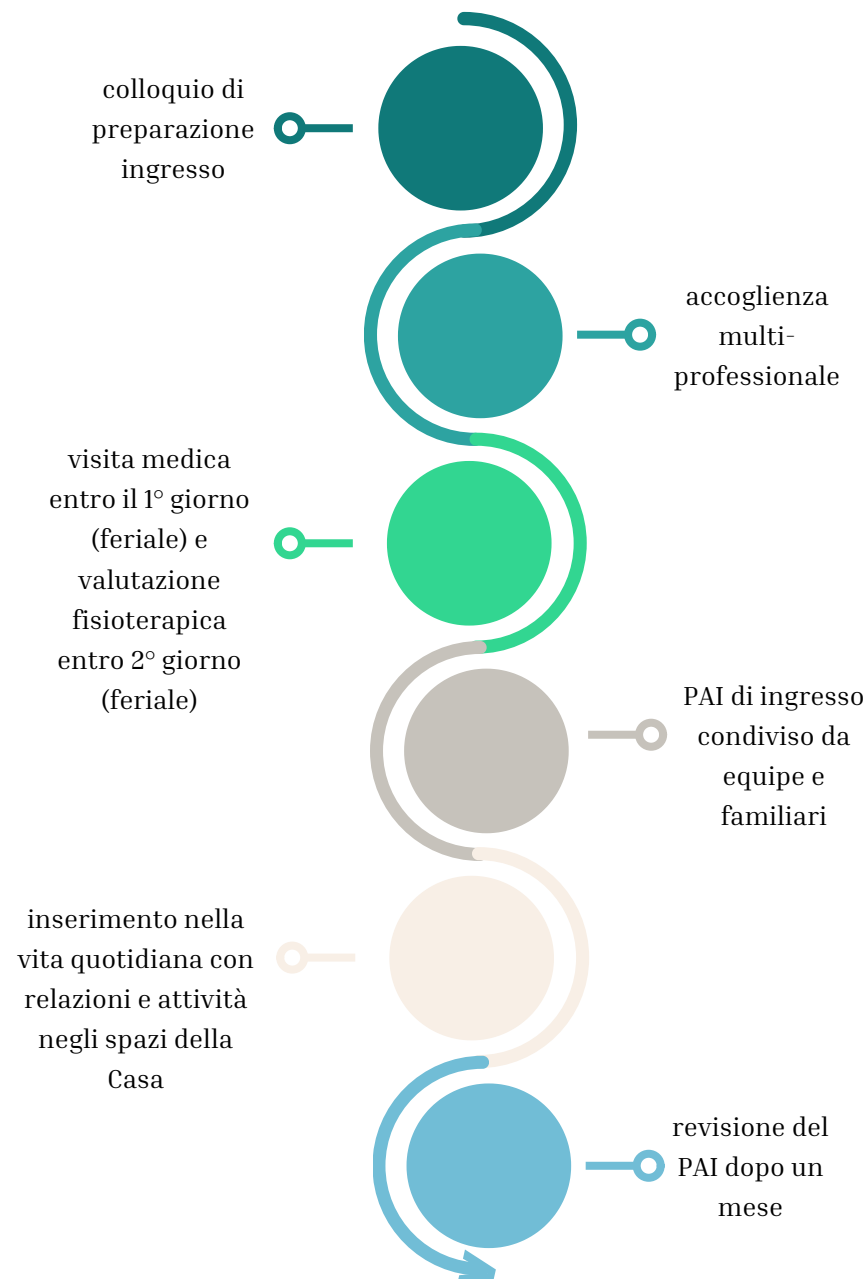


La presa in carico del residente di RSA

Le varie figure dell'equipe si dedicano all'accoglienza e si adoperano per valutare le necessità del residente anche attraverso colloqui con la rete familiare/caregiver e supporta all'espletamento delle pratiche burocratiche.

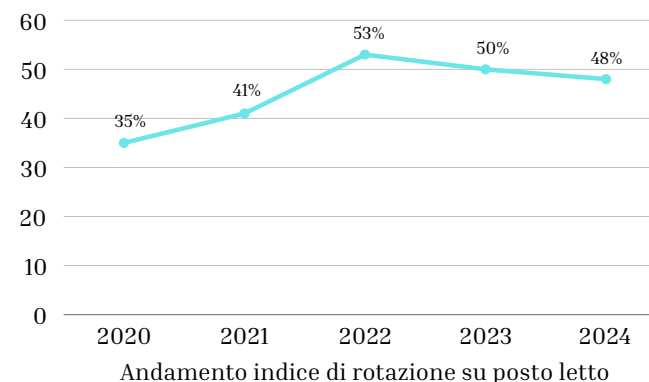
Dal momento dell'ingresso il residente viene valutato con scale di valutazione sia del fabbisogno di assistenza sia dei rischi per la sua salute al fine di conoscere e documentare lo stato del residente nel nuovo contesto di vita. Tali valutazioni confluiscono e si integrano a comporre il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che accompagna l'utente per tutta la fase di inserimento. Questa fase si conclude con la verifica della qualità del processo di inserimento e per la 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 incontro.

L'Educatore Professionale e il Coordinatore seguono il residente ed i suoi cari nel periodo di inserimento promuovendo momenti di incontro e colloquio formali ed informali per favorire l'inclusione nella vita di Casa e promuovere attività e momenti di benessere graditi.



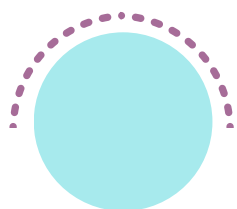
Indicatori sanitari

L'indice di rotazione sui posti letto RSA indica la numerosità di persone accolte nella Residenza sui 185 posti convenzionati (di cui uno di sollievo) e sui 2 posti letto non convenzionati (pagamento); il ricambio di residenti comporta impegno e cura della fase di pre-accoglienza (colloquio di conoscenza), l'accoglimento multiprofessionale e la fase poi di inserimento che può durare da alcune settimane a 6 mesi a seconda delle difficoltà che la persona incontra nell'ambientarsi nel nuovo contesto comunitario di vita. A fronte di tali difficoltà, i residenti e i familiari provano il sollievo dovuto al senso di protezione dai rischi che vivevano nei contesti domestici, il sollievo legato al senso di protezione per la salute e percepiscono il supporto nella vita quotidiana che ricevono dal personale. Sono valorizzate le dimensioni sociali per cui occasioni di relazioni nuove e di attività stimolanti che in struttura sono proposte, contribuiscono significativamente alla salute globale.

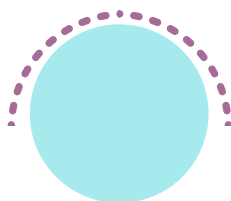


Di seguito alcuni indicatori sanitari che consentono di farsi un'idea di come alcuni aspetti di sicurezza e salute siano presidiati allo scopo di dare protezione e salute ai residenti. In generale lo staff di cura monitora eventuali eventi avversi per poterli prevenire e gestire.

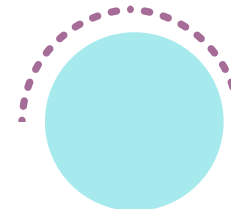
LIMITAZIONE DELLA LIBERTA'



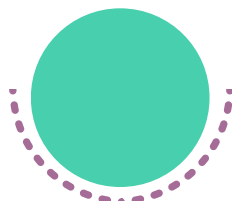
DOLORE



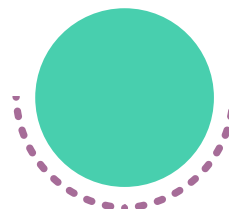
INFEZIONI



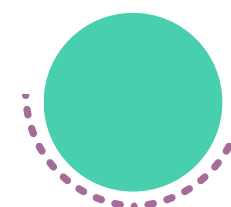
MALNUTRIZIONE



CADUTA



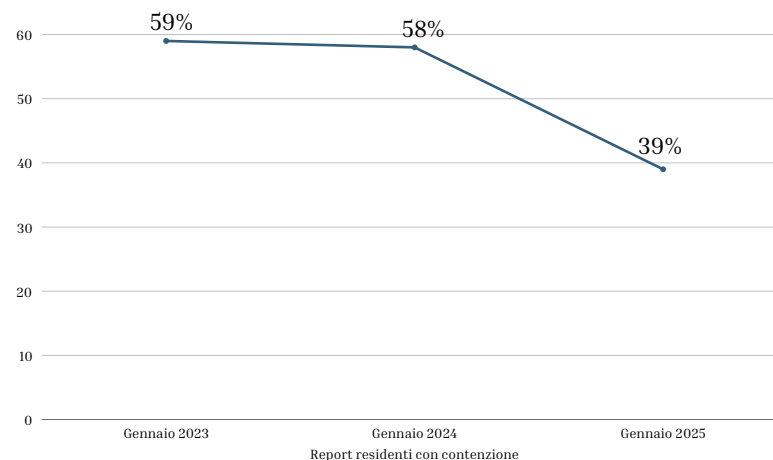
ERRORI DI TERAPIA



Limitazione della libertà

L'approccio nella struttura a proteggere non si limita ad imporre mezzi di protezione che impattano sulla libertà delle persone; l'approccio protesico consente la riduzione a mezzi di contenzione solo a casi dove in effetti non vi siano alternative intensificando lo sforzo di personalizzarne l'utilizzo.

Ogni volta che è possibile i mezzi di contenzione sono collocati adottando il criterio di proteggere dalla caduta ma senza limitare la libertà di movimento e sono rivalutati nel tempo.

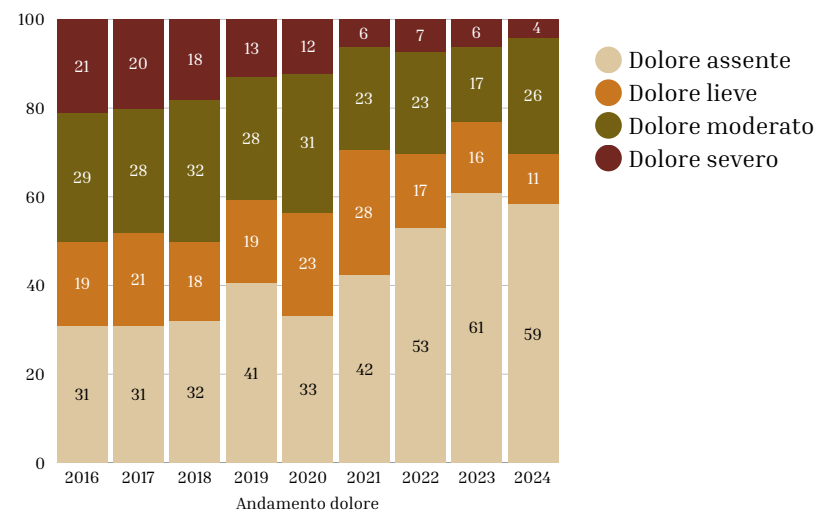


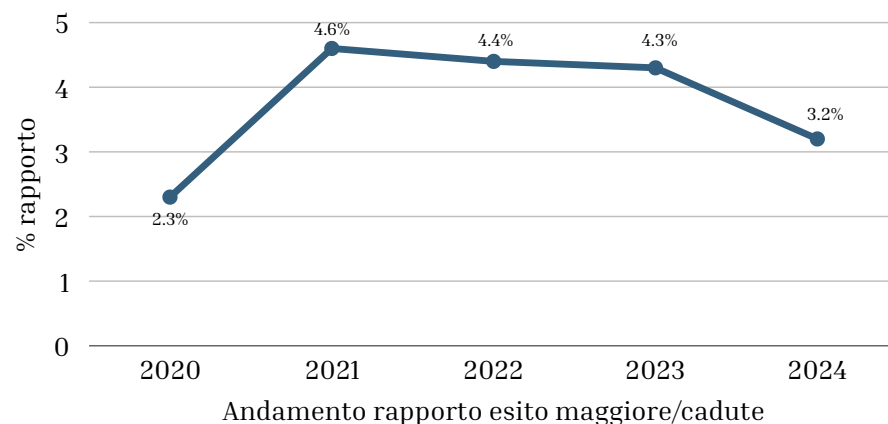
Malnutrizione

I residenti sono valutati con scale di valutazione per il rischio di malnutrizione e dopo una valutazione globale della possibilità di alimentarsi e idratarsi vengono personalizzati menù del giorno con cibi morbidi e frullati, con integratori dolci e salati (colazione e cena), e sono adottati prodotti addensanti per le bevande; nella valutazione sono considerati aspetti di gusto del residente, ambiente e comfort per i pasti e le relazioni che ne facilitano l'assunzione nelle persone più bisognose di attenzione.

Dolore

A seguito di formazione e sensibilità crescente alla gestione del dolore, anche con il supporto nei recenti anni del servizio Cure Palliative dell'Azienda Sanitaria, ha consentito di sviluppare un progressivo successo nel controllo del dolore severo. La gestione progressiva con terapie al bisogno calibrate sui sintomi o terapie importanti su dolori significativi, consentono di ridurre i casi di dolore severo. Nel grafico si vede come percentualmente esso si è ridotto dal 20% al 4% dei residenti che valutiamo in ogni occasione ritenuta opportuna.





Infezioni

La RSA segue un percorso di sistema (UPIPA e Università di Verona) per la **prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza** che sono sempre più presenti non solo negli ospedali ma in tutte le strutture di lungodegenza per il modificarsi del contesto epidemiologico. L'esperienza della fase di pandemia ha lasciato in eredità grande dimestichezza con le misure di prevenzione che vanno declinate ed adottate in modo appropriato: né in eccesso né in difetto, questo per ridurre comunque al minimo l'impatto sulla vita sociale di anziani residenti ed dei suoi congiunti (isolamenti, barriere fisiche, uso mascherine etc..). Il contesto RSA è un ambiente sfidante sia per la necessità di proteggere la fragilità dei residenti anche affetti da infezioni resistenti alle comuni terapie, sia per il contesto comunitario promiscuo, sia per i comportamenti difficili da educare. La formazione, l'aggiornamento e la dotazione di misure opportune consente all'APSP di affrontare tale sfida.

Cadute

Le cadute sono una realtà oggettivamente sempre possibile per l'anziano con difficoltà motorie e disorientamento sensoriale e cognitivo pertanto esse sono oggetto di monitoraggio e prevenzione con programmi pluriennali per contenerne gli esiti bilanciando il bisogno di sicurezza con il bisogno di autonomia. Nel grafico è rappresentato l'andamento del rapporto che esiste tra il numero di cadute che hanno comportato esiti significativamente negativi (fratture, traumi) con il numero totale di cadute ogni anno; tale rapporto deve mantenersi ed essere contenuto entro valori soglia come rappresentato nel grafico; il controllo degli esiti di cadute ci consente di conservare un approccio appropriato al rischio.



Errori di terapia

L'elevato numero di farmaci necessari agli anziani con pluripatologie che vivono in ambiente promiscuo e con deficit cognitivo li espone a possibili errori nell'assunzione dei farmaci; monitorarli, soprattutto nella fase in cui avvengono, consente di migliorare l'appropriatezza del processo della terapia, dalla prescrizione alla verifica di assunzione, riducendo al minimo gli errori che possono dare qualche esito sulla persona.

I possibili esiti che vengono registrati sono: monitoraggio dello stato di salute ma nessun danno; intervento medico e un trattamento, oltre a un danno temporaneo; prolungamento dell'ospedalizzazione con danno temporaneo; danno permanente; evento potenzialmente mortale; esito infausto. Nel 2024 gli errori terapia rilevati sono stati monitorati e non hanno avuto alcun danno sullo stato di salute dei residenti.

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.



Servizi residenziali

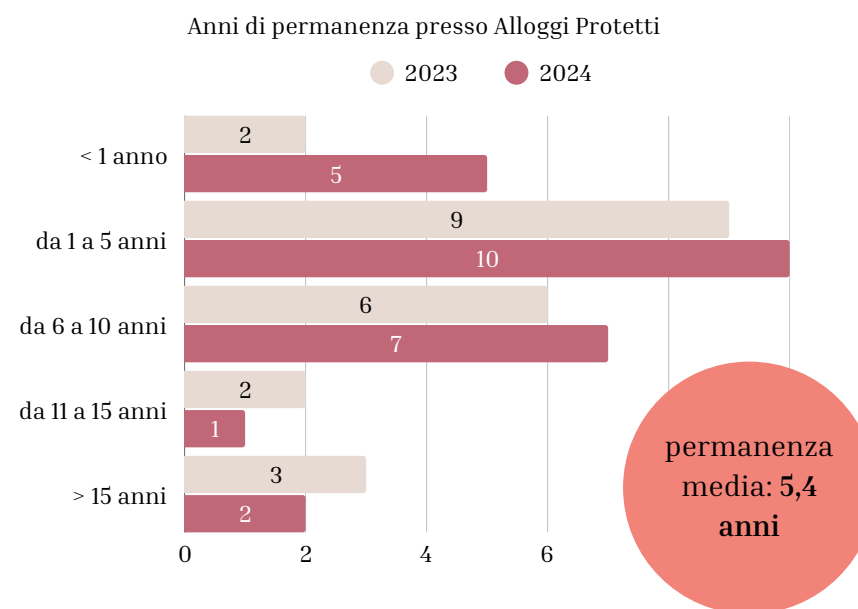
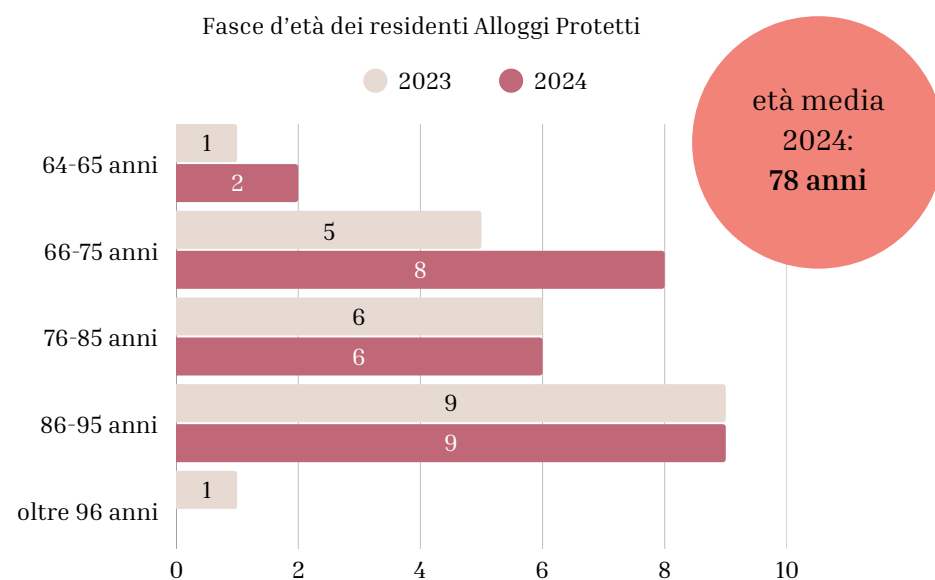
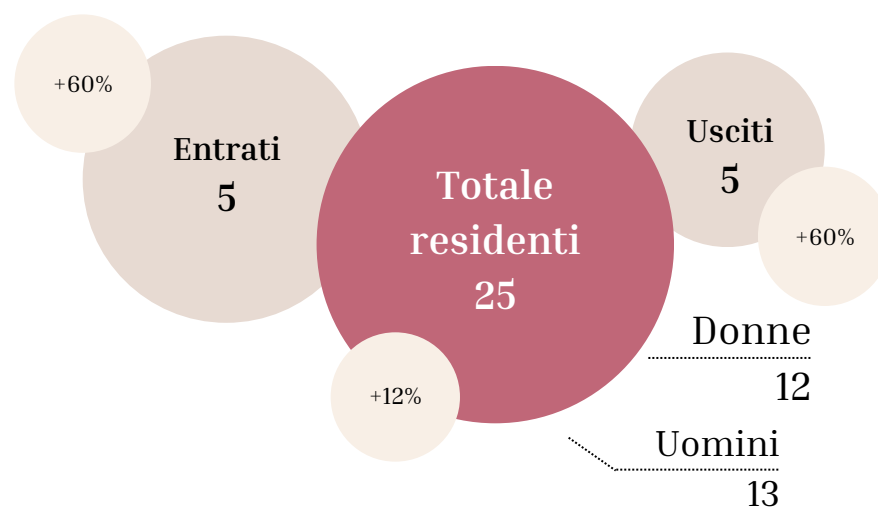
Gli **Alloggi Protetti** di Povo sono gestiti dall'Azienda in convenzione con il Comune di Trento, proprietario di questa parte di immobile. La struttura è composta da 22 appartamenti (1 monolocale, 9 bilocali da progetto e 12 bilocali da variante). Tale servizio a carattere residenziale è destinato 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 una minima protezione: eventuali esigenze di interventi assistenziali e/o sanitari vengono gestiti attraverso i Servizi territoriali.



Bisogni a cui il servizio risponde



I dati sui residenti degli Alloggi Protetti



Servizi semi-residenziali



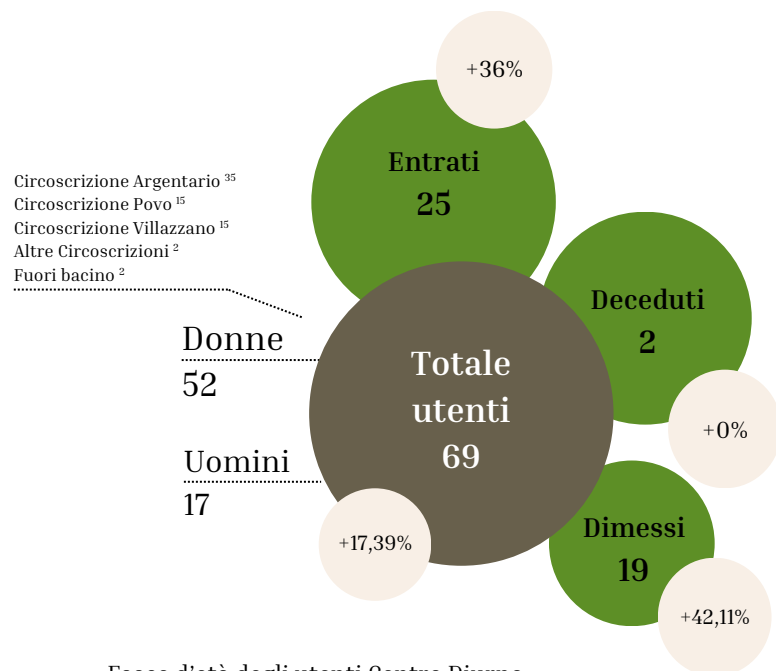
Il **Centro Diurno** è un servizio socio-sanitario a carattere semiresidenziale volto a valorizzare il mantenimento delle autonomie psico-fisiche, ad offrire opportunità socio-relazionali, a fornire supporto e sostegno alla famiglia e contribuisce al sostegno del carico di cura della rete dei caregiver. 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.

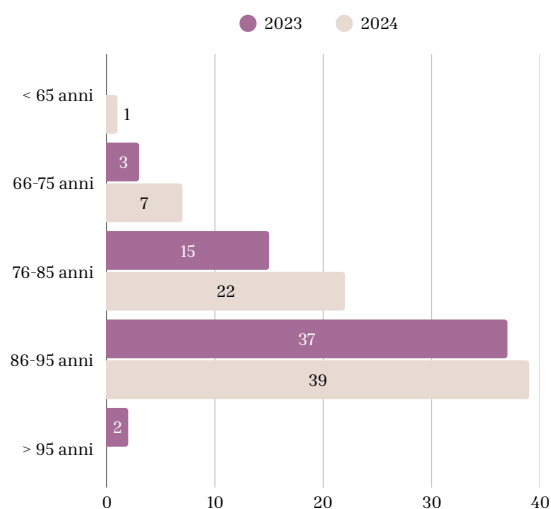
Bisogni a cui il servizio risponde



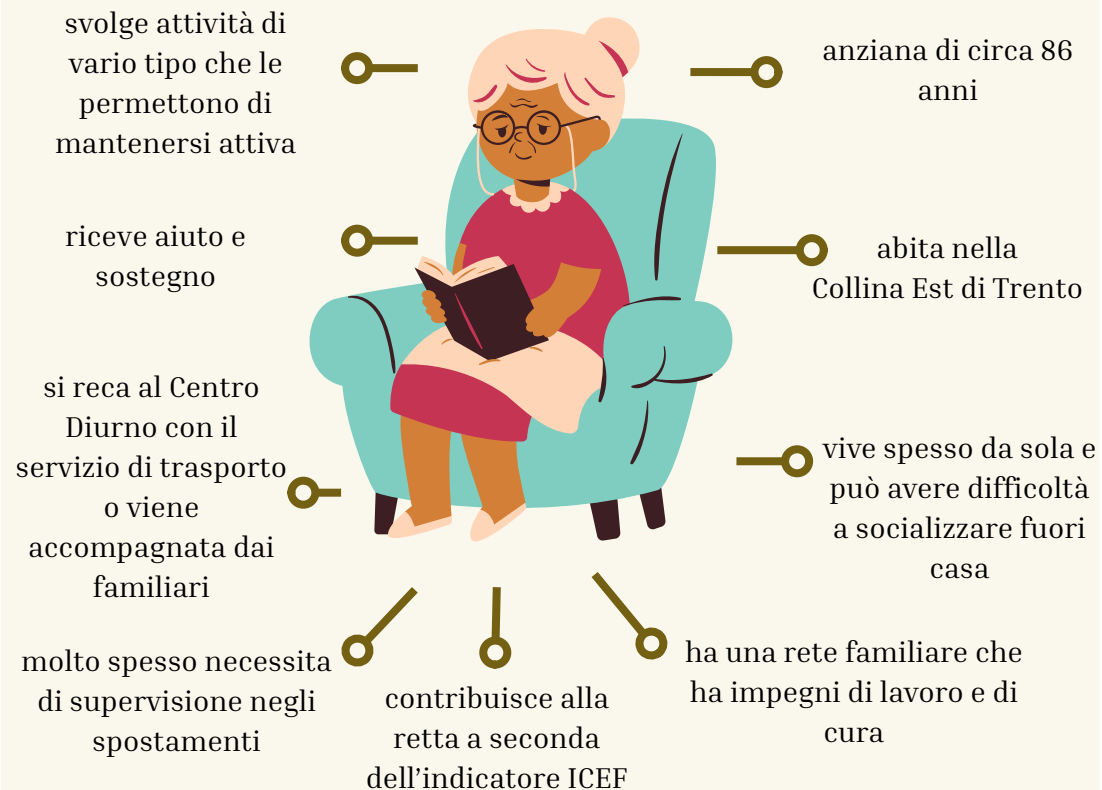
I dati sugli utenti di Centro Diurno



Fasce d'età degli utenti Centro Diurno



La persona in Centro Diurno



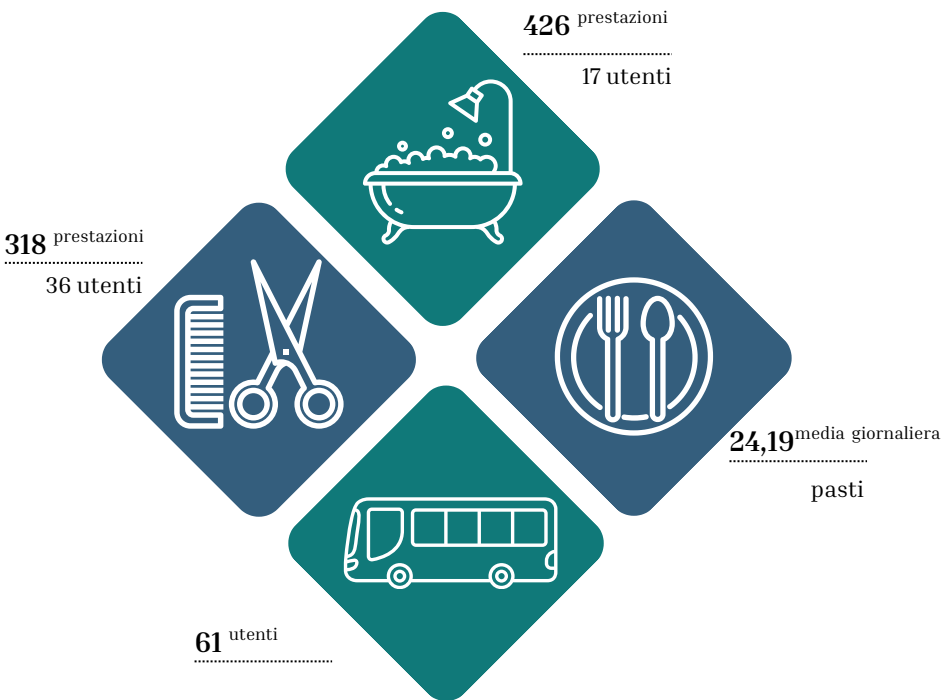
Nel 2024 si registra una percentuale del 49,28% (34 utenti) di utenti che vivono da soli, supportati dai familiari, da una rete amicale e/o dal vicinato. Il restante 50,72% (35 utenti) è composto da utenti che vivono con il coniuge/convivente (15), con i figli (10), con un assistente familiare (6) e con altre figure familiari come fratelli/sorelle e genitori (4).

Servizi semi-residenziali

Il Centro Diurno si impegna a preservare e migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali degli utenti attraverso un programma diversificato di attività cicliche. Queste includono **attività manuali, giochi motori e passeggiate** nel parco adiacente, **laboratori di cucina, orto e giardinaggio**, **stimolazione cognitiva personalizzata** e **attività casalinghe**. E' inoltre attivamente **integrato nel tessuto sociale locale** attraverso diverse collaborazioni:

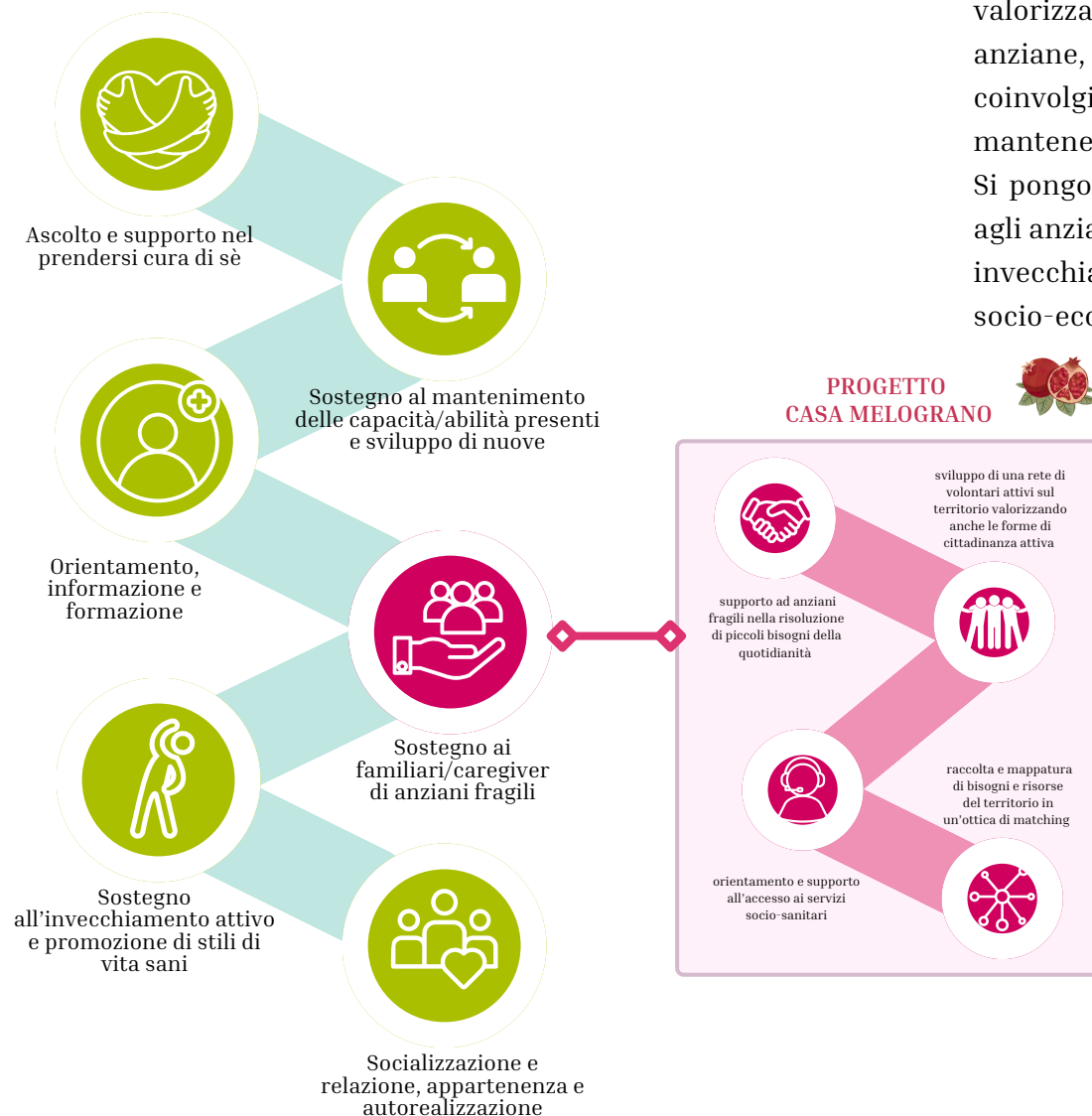
- adesione al alcune proposte di **cittadinanza attiva** quali la **giornata del volontariato e della cura del bene comune della Circoscrizione di Povo**;
- attivazione **progettualità** con **asili e scuole del territorio** per favorire l'incontro intergenerazionale e la conoscenza del contesto degli anziani fragili da parte dei bambini e delle loro famiglie (laboratori, mostre, interviste), spesso integrando queste attività nel **Progetto Demenze**;
- estensione delle **attività ricreative o culturali** proposte per gli utenti del vicino **Centro Servizi**;
- adesione alle iniziative promosse da **associazioni e circoli** del territorio, come ad esempio alla **mostra di presepi** (associazione "Amici del Presepio" di Mattarello), alla manifestazione "**Se a Povo a Natale un Presepe**" e alla relativa "**Passeggiata dei Presepi**" del Circolo Arci Paho di Povo e alla **gita fuori porta** con la disponibilità degli Alpini di Povo.

Il Centro Diurno offre inoltre la prestazione aggiuntiva di **bagno assistito**, previa valutazione dell'UVM, e gli utenti possono richiedere tramite il Comune **servizi di cura e igiene** (parrucchiera/barbiere [180] e manicure/pedicure estetico [138]) erogati in loco dal Centro Servizi, con il supporto del personale per l'accompagnamento e l'assistenza durante tali interventi, e **prestazioni accessorie** quali **pasti e trasporto**.



Servizi domiciliari e territoriali

Bisogni a cui il servizio risponde

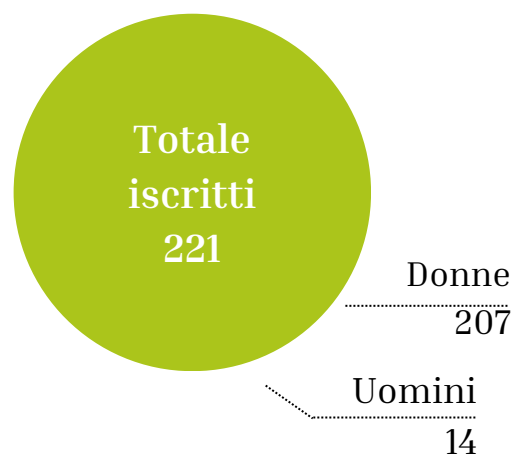


Centro Servizi e Casa Melograno sono servizi orientati a stimolare, valorizzare e potenziare le abilità e le autonomie di persone adulte e anziane, promuovere la partecipazione attiva attraverso il coinvolgimento nell'ideazione e realizzazione delle attività, al fine di mantenere attive le relazioni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

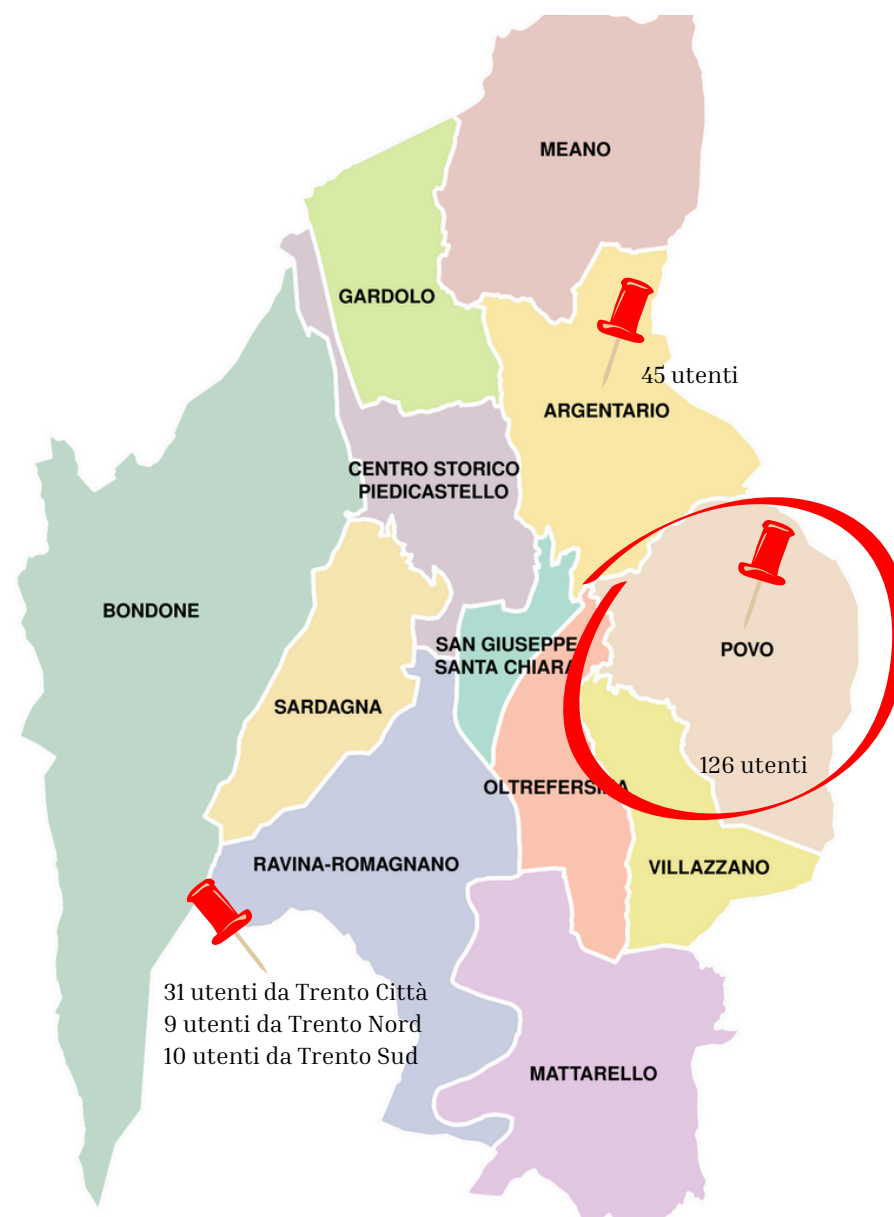
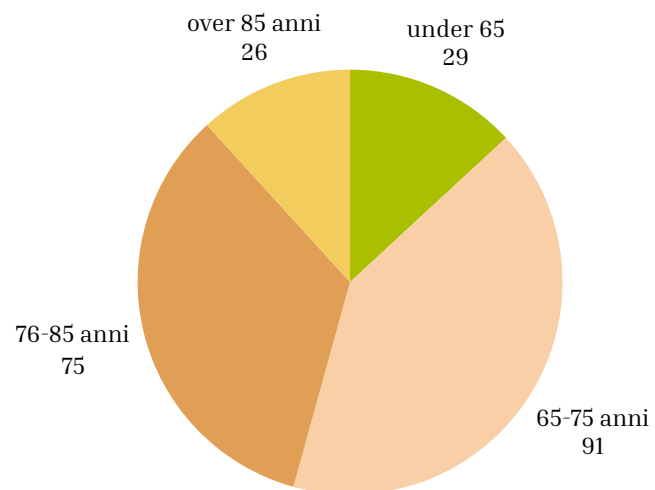
Si pongono come obiettivo offrire opportunità e sostegno concreto agli anziani e alle famiglie del territorio in un contesto di progressivo invecchiamento della popolazione, cambiamento delle condizioni socio-economiche e di evoluzione del welfare.

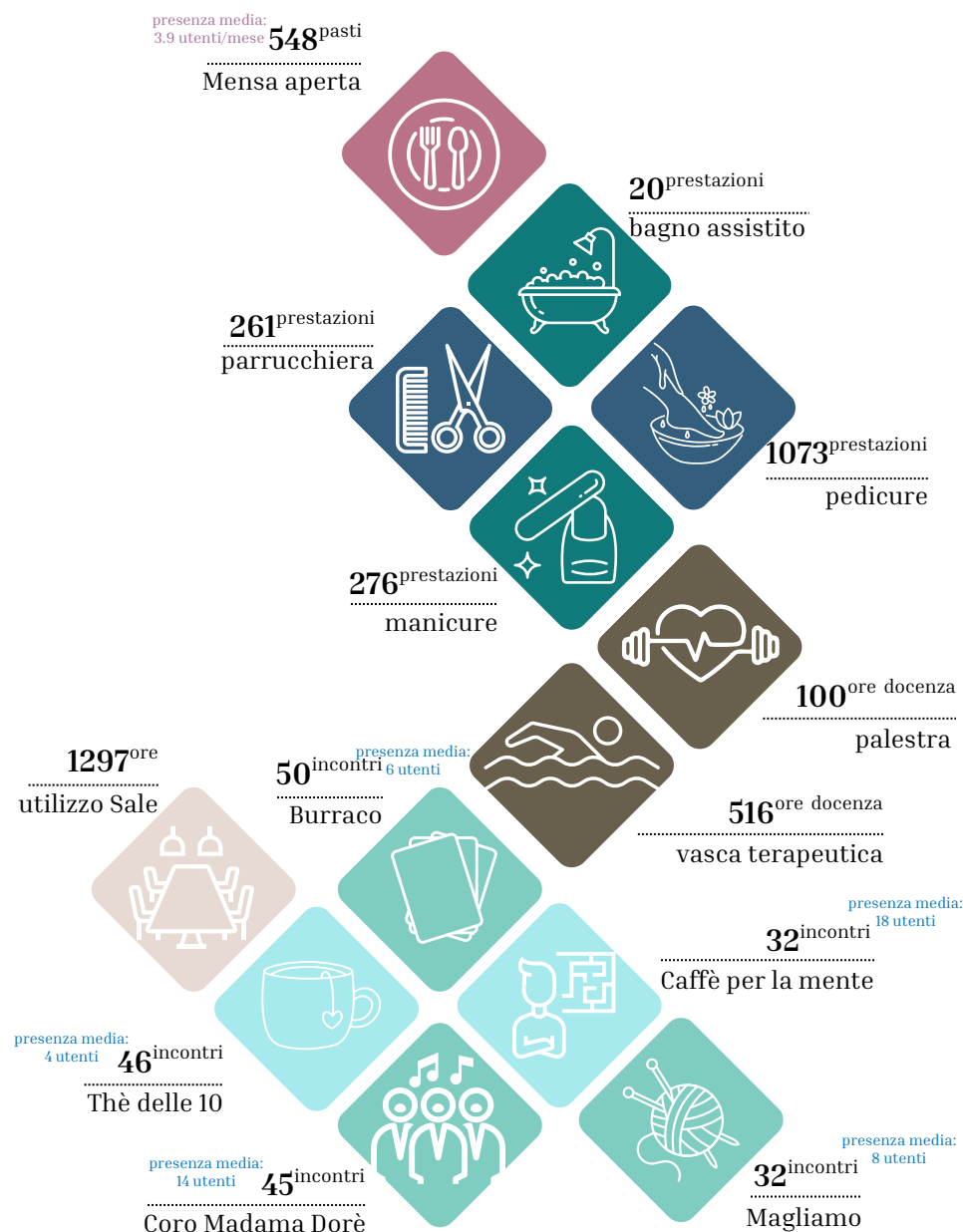


I dati sugli utenti di Centro Servizi



Fasce d'età degli utenti Centro Servizi (al 31.12.2024)





Nel corso del 2024 sono state diverse le **iniziative volte a promuovere il benessere fisico e sociale degli utenti** attivate dal Centro Servizi.

Per quanto riguarda le **attività motorie**, si sono svolti regolarmente corsi di ginnastica dolce, percorsi di riattivazione motoria personalizzati e corsi di nuoto in vasca terapeutica, per un totale di **616 ore/anno**. L'**offerta ricreativa** ha incluso laboratori creativi, attività ludiche e di socializzazione, per un totale di **205 incontri**. Un'attenzione costante è stata dedicata anche alla **cura e igiene**, con interventi di pedicure e manicure, parrucchiera e bagno assistito attivati per **84 utenti** (5 chiusure del servizio per decesso o inserimento in RSA).

Nel 2024 si conferma il **trend in crescita dell'erogazione di pasti presso la Mensa Aperta**, da 528 nel 2023 a **548 nel 2024**, con una media di 3,9 persone al mese che ne usufruiscono. Nel corso dell'anno è stato attivato il servizio per 4 utenti, mentre per 2 utenti il servizio è stato cessato.

Associazioni e enti del territorio hanno la possibilità di **prenotare alcuni spazi presenti nel Centro Polifunzionale**: Sala incontri, Palestra e Vasca Terapeutica. Sono stati sottoscritti **55 contratti di concessione in uso** per un totale di **1297 ore di utilizzo**. Gli utilizzatori sono per la maggior parte **associazioni sportive** (18 contratti), **professionisti** (16 contratti), **associazioni e realtà del territorio** (12 contratti) e **circoli e associazioni per anziani** (9 contratti).

Dal 2024 l'accesso alla **sala polifunzionale di Casa Melograno** ha cambiato modalità: vi è la possibilità per associazioni, realtà di volontariato e singoli cittadini di farne uso per iniziative rivolte al territorio in cambio di ore di volontariato nei progetti o attività dell'Azienda.

Casa Melograno: uno spazio aperto al territorio



Obiettivi strategici:

- attivare iniziative che consentano di raccogliere/mappare i bisogni degli anziani del territorio e che consentano di sviluppare strumenti di supporto innovativi;
- supportare i caregiver del territorio nella gestione dei loro cari;
- attivare/promuovere reti di volontariato che riescano a sostenere il lavoro di cura dei caregiver sul territorio e il lavoro di cura degli anziani istituzionalizzati;
- sostenere la costruzione di relazioni attive e di coesione sociale attraverso il coinvolgimento della comunità;
- promuovere partnership con altre A.P.S.P., con le istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio.

Nella filiera dei servizi aziendali, Casa Melograno rientra a pieno titolo nelle **politiche di “evoluzione del welfare”**, offrendosi come spazio aperto a persone adulto-anziane del territorio attraverso azioni di rinnovamento e differenziazione dell’offerta.

Casa Melograno raccoglie i bisogni delle persone anziane fragili e dei loro caregiver, offre nuove opportunità di sostegno alla domiciliarità, ponendosi come **punto di ascolto e raccolta dei bisogni, orientamento nell’accesso ai servizi**, in modo quanto più tempestivo e semplificato, accompagnando quindi familiari/caregiver di anziani fragili nel percorso di cura a domicilio.

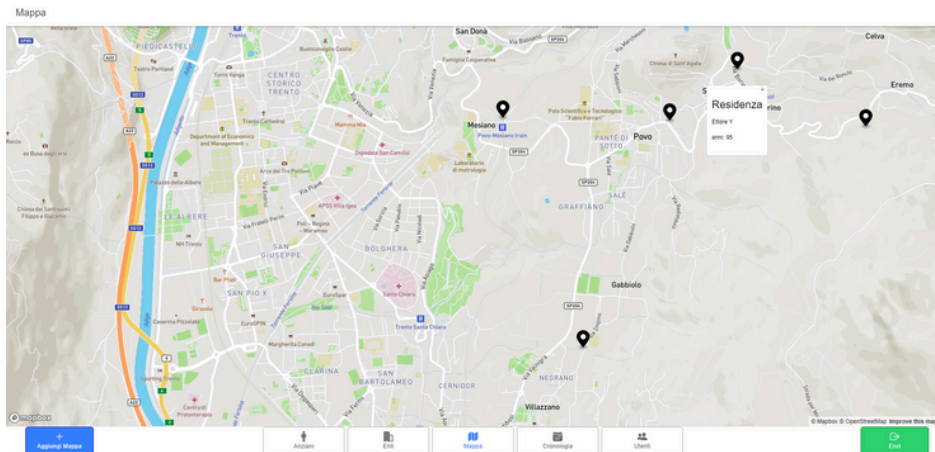
Sportello di ascolto e orientamento e Portale E-care

Lo **sportello di ascolto e orientamento**, consolidatosi nel 2024 come modalità efficace di approccio al territorio, si affianca all'utilizzo del **Portale E-care**, realizzato in collaborazione con Fondazione Bruno Kessler dal 2022, una **piattaforma welfare** attraverso la quale raccogliere i bisogni rilevati, mapparne la provenienza e creare matching tra bisogni e risorse attivabili (operatori, volontari, servizi,...). E' tuttora in corso la collaborazione con il *Centro Digital Health & Wellbeing (DHWD)* della Fondazione per migliorare e affinare lo strumento, tale che possa facilitare la rilevazione e la mappatura.

Nel 2023, l'APSP e il Comune di Trento hanno stipulato un accordo di collaborazione finalizzato ad assicurare livelli di integrazione e coordinamento tra le funzioni amministrative e tecniche, per garantire una concreta risposta ai bisogni della popolazione prevalentemente anziana residente sul Territorio Val d'Adige. In questo contesto di collaborazione, lo sportello di ascolto e orientamento si configura come l'evoluzione del precedente progetto AMI-COMunità, ed è inserito in rete con altre realtà che si occupano di anziani, che formano il **Comitato P.I.A.**, coordinato dal **Servizio Welfare e Coesione Sociale** del Comune di Trento, con l'obiettivo di condividere le risorse e rispondere in maniera integrata.



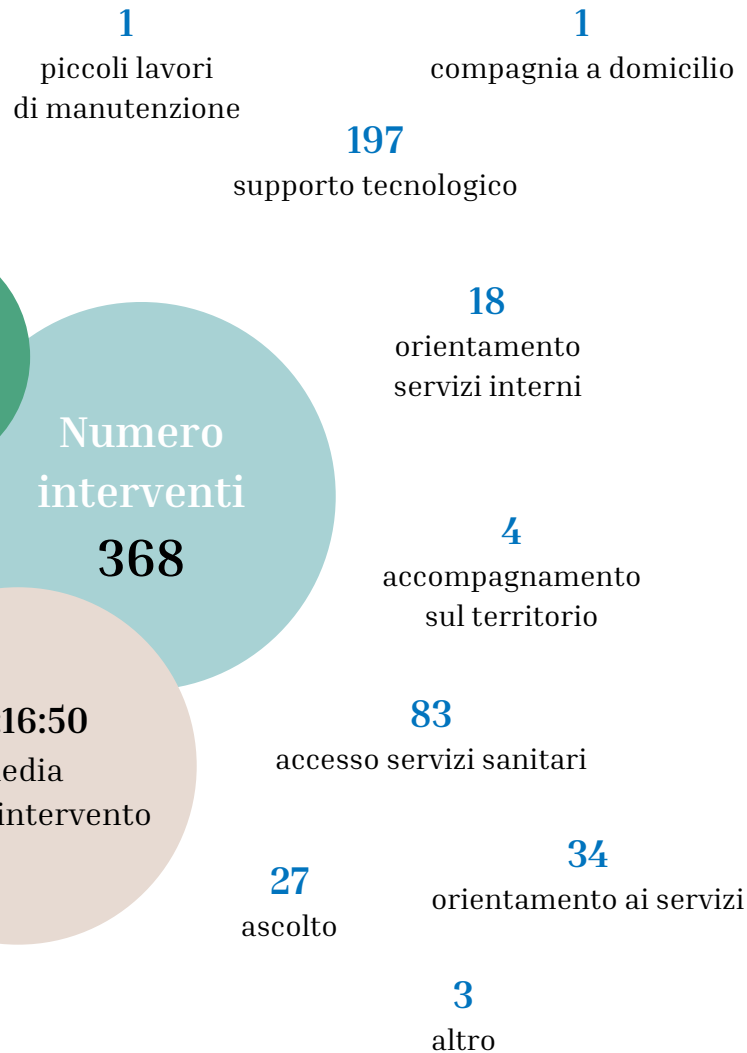
L'attivazione sperimentale nella gestione dello sportello da parte di un volontario, il coinvolgimento di **volontari** negli accompagnamenti medici (messa a disposizione dell'automezzo dell'APSP per il servizio trasporto) e la collaborazione con i **ragazzi di Servizio Civile Nazionale** (progetto di supporto tecnologico con il Comune di Trento) e la collaborazione con i **ragazzi di Servizio Civile Universale Provinciale** (progetto "Anch'io protagonista" - terminato in anticipo), sottolineano la **fondamentale importanza delle figure di volontariato** nel sostenere operativamente lo sportello. La complementarità delle competenze dello staff contribuisce alla presa in carico integrata e riesce a fornire risposte individualizzate.



Per facilitare il passaggio di consegne per la presa in carico della persona, è stata implementata un'applicazione collegata al Portale E-care, quale canale di raccordo diretto con i volontari. Nel 2024 gli interventi con i volontari sono stati gestiti tramite chiamata dall'operatore.

La piattaforma E-care permette di:

- mappare i bisogni inserendo l'indirizzo dell'utente e ricavandone le coordinate geografiche;
- registrare il tipo di bisogno, la durata di intervento e l'operatore/volontario che l'ha preso in carico;
- implementare la descrizione dei servizi e le modalità di attivazione/accesso;
- registrare dati anagrafici degli utenti che accedono allo sportello, per ricavarne dati aggregati per elaborazioni statistiche con l'obiettivo di affinare i servizi in risposta ai bisogni.



**Questi elencati sono i bisogni rilevati nel corso del 2024*

L'accesso diretto allo sportello si è dimostrato il metodo preferito dagli utenti rispetto al telefono, poiché il contatto di persona facilita l'orientamento e l'attivazione dei servizi.

L'orario di apertura e la presenza di due operatori, garantiscono una buona accoglienza, mentre gli spazi interni permettono di approfondire la conoscenza dei servizi e trovare soluzioni efficaci. Tuttavia, si è evidenziata la necessità di prevedere colloqui individuali per alcune persone, i cui bisogni richiedono un approfondimento e una presa in carico più complessa di quella effettuabile allo sportello.

Lo sportello ha gestito efficacemente richieste di orientamento, supporto tecnologico e accesso ai servizi sanitari (prenotazione visite, disdette, gestione appuntamenti, ...), oltre a fornire alcuni accompagnamenti sul territorio, di cui si rilevano difficoltà di gestione per trasporti di persone con limitazioni fisiche importanti (es. carrozzina) e/o per limitazioni di accesso al domicilio.

Per il 2025, l'obiettivo è migliorare la presa in carico degli utenti attraverso colloqui individualizzati e supporto diretto per le pratiche burocratiche. L'APSP e la Fondazione Bruno Kessler ritengono che la sperimentazione del Portale E-Care abbia dato risultati promettenti e necessiti di un altro anno per consolidare i risultati e valutarne l'impatto a lungo termine.



Supporto ai caregiver del territorio

L'orientamento come sportello di ascolto di Casa Melograno, permette di raccogliere, non solo i bisogni degli anziani del territorio, ma anche dei loro **caregiver**. Bisogni a cui è stato risposto attraverso colloqui individualizzati di orientamento ai servizi, di ascolto e di individuazione di piccole strategie quotidiane di supporto all'anziano fragile al domicilio.

Il supporto al caregiver avviene innanzitutto attraverso un'ampia offerta di attività che lavorano su **benessere, relazione e cura di sé**.

Gli operatori di sportello aiutano nella presa in carico del proprio anziano, laddove richiesto, fornendo informazioni e consulenze sui servizi attivabili, sugli uffici competenti per le richieste e su alcune strategie quotidiane per il supporto dell'anziano fragile.

Lo stretto raccordo con il **Servizio Welfare e Coesione Sociale** del Comune di Trento - che gestisce la rete del P.I.A., con la segreteria dei **medici di Povo** e con le varie **sentinelle del territorio**, permette di prendere in carico i bisogni del territorio in maniera integrata e maggiormente competente rispetto a tutte le risorse presenti sul territorio.



Presenti: 8 caregiver, 7 anziani, altri (7)

Percorsi di Musicoterapia per il territorio (marzo-maggio 2024, ottobre-dicembre 2024), spazio di benessere per anziani e per caregiver, divisi in due gruppi gestiti da due musicoterapeute con l'obiettivo duplice di fornire strumenti utili di sostegno alla domiciliarità e per offrire momenti di benessere.



Presenti: 9 caregiver

A maggio si è tenuto l'incontro per caregiver con il Terapista occupazionale sul tema "Terapia occupazionale e attività di vita quotidiana: favorire partecipazione e benessere delle persone con demenza e loro familiari" ed in contemporanea laboratorio di stimolazione cognitivo-sensoriale per anziani con demenza.



Presenti: 15 persone

A dicembre è partito il primo ciclo di Cineforum in collaborazione con l'Associazione Franca Martini, occasione culturale di condivisione e di riflessione informale rispetto al tema della fragilità.

Come già riportato nel paragrafo sullo sportello di ascolto e orientamento, per le piccole attività di supporto a domicilio, molto prezioso è il supporto dei **volontari** e delle **associazioni**, come ad esempio l'**Associazione Franca Martini**, il cui contributo ha permesso l'avvio del ciclo di **Cineforum** a misura delle persone anziane e dei loro caregiver.

Al fine di rendere più semplice la presenza dei caregiver, gravati da responsabilità di cura, si sono programmati momenti condivisi (incontro con caregiver e laboratorio per gli anziani).



Si rileva una diffusa necessità di sostegno, informazioni e strumenti per supportare il proprio caro al domicilio (es. strategie relazionali, piccoli accorgimenti logistici/ambientali, strategie per una corretta alimentazione, igiene del sonno..), a cui si sta provando a dare qualche risposta.

Altre tematiche rilevanti e da prendere in carico:

- la fase di post-ricovero ospedaliero della persona anziana che richiede orientamento ai servizi, facilitazione nella comprensione degli step organizzativi e dei servizi attivabili, sostegno emotivo relazionale (fino al burnout del caregiver), procedura per ausili al domicilio;
- compagnia a domicilio, spesso richiesta, ma poco praticabile in quanto vengono richieste competenze professionali e continuità del servizio non praticabili da risorse volontarie.

Nel 2025, si intende sviluppare ulteriormente il servizio, concentrandosi sul **sostegno alla domiciliarità** e sulla **prevenzione e promozione della salute e supporto emotivo/relazionale**. Si intende infatti offrire strategie di prevenzione della fragilità, promuovendo una rete che accompagni il percorso della persona anziana, sostenendone quanto più possibile l'autonomia, la cura di sé e, in prospettiva, l'allontanamento dell'istituzionalizzazione. Casa Melograno vuole essere un punto di riferimento accogliente per gli anziani, offrendo servizi per la salute e la prevenzione della fragilità, spazi per la socializzazione, ascolto, sostegno e attività culturali.

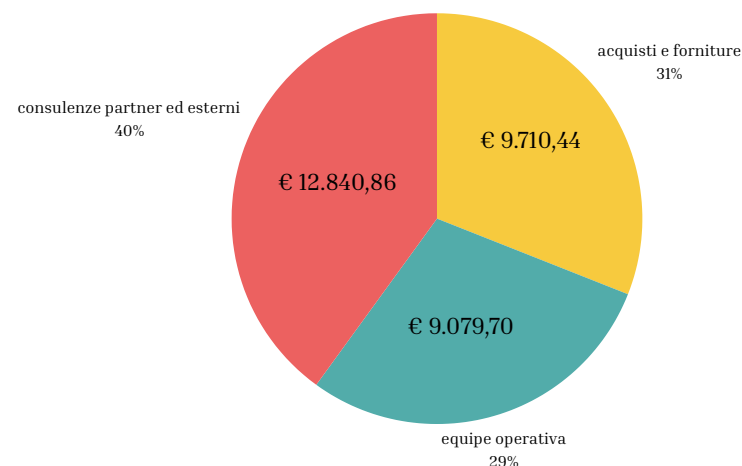
La Comunità e il volontariato: il progetto “Fuori Schema insoliti luoghi di comunità”



Casa Melograno abita le relazioni del territorio, sia quelle formali tra Associazioni, sia la rete amicale e di prossimità del cittadino attivo.

Un lento, ma costante, lavoro di tessitura ha portato Casa Melograno ad essere uno spazio accogliente dove le associazioni trovano modo di costruire e progettare piccole azioni per la comunità.

“Fuori Schema insoliti luoghi di comunità”, progetto triennale finanziato dalla Fondazione Caritro (2023-2026) è un percorso di costruzione di comunità e valorizzazione del volontariato e della cittadinanza attiva. L'APSP ha visto e vede il potenziale di questo progetto e ha voluto investire risorse interne ad integrazione del finanziamento offerto dalla Fondazione:



Il progetto ha trovato cassa di risonanza e coerenza con il vivace e ricco programma di Trento Capitale del Volontariato 2024.

Si è consolidata la modalità di relazione con il territorio: Casa Melograno è passata da promotore di una serie di attività e iniziative a volte concorrenziali sul territorio, ad **attore tessitore di rete**, proponendosi anche come spazio di dialogo e ponte a favore delle associazioni del territorio, degli enti pubblici e dei cittadini attivi.

La rete di collaboratori è ampia: nelle varie attività sono state coinvolte associazioni, volontari e cittadini attivi del territorio oltre ai partner di progetto quali Comune di Trento, Circoscrizioni della Collina Est, Villa Sant'Ignazio, Studio Tangram e Acropoli. Inoltre, si avvale della collaborazione con diverse associazioni e realtà locali, tra cui la Proloco Argentario, il Centro Servizi per il Volontariato (CSV), la Falegnameria Legnostorto e la pittrice Nadia Groff.



In sinergia con i partner, il 2024 è stato un anno ricco di appuntamenti:

Povo	<ul style="list-style-type: none">• co-progettazione con la cittadinanza, grazie alla consulenza di Acropoli, degli spazi dell'HUB di volontariato;• realizzazione delle decorazioni e dell'arredo dell'HUB;• formazione alle associazioni tramite CSV su:<ul style="list-style-type: none">◦ responsabilità, coperture assicurative e sicurezza;◦ ricerca di nuovi volontari e la gestione del volontariato che cambia;• preparazione contratto utilizzo sala Casa Melograno valorizzando le ore di volontariato;• partecipazione al processo di rete delle associazioni di Povo Educa.
Argentario	<ul style="list-style-type: none">• partecipazione all'Argentario Day con aperitivo, quale momento di valorizzazione della cittadinanza attiva;• sostegno e consulenza ai processi di costruzione di rete delle associazioni territoriali, anche attraverso una partnership progettuale con la Proloco Argentario e la Circoscrizione;• co-costruzione e realizzazione della Festa del volontariato 27/10/2025.
Villazzano	<ul style="list-style-type: none">• invito alle associazioni agli eventi organizzati nelle circoscrizioni limitrofe;• tessitura rete con la Circoscrizione.

Il lavoro di supporto metodologico, realizzato anche tramite il progetto "Fuori Schema", si è rivelato utile per la **costruzione attiva della comunità**, favorendo la collaborazione tra le risorse, l'adozione di approcci innovativi e il miglioramento continuo. Le aree di intervento includono il sostegno alla rete di comunità e coesione sociale, l'attivazione di processi di connessione con la cittadinanza (da implementare la cura delle persone che utilizzano i servizi residenziali, il coinvolgimento delle realtà economiche) e l'attivazione reti di volontariato (da implementare la cura per i caregiver).

Il progetto Fuori schema si pone come obiettivo 2025 di consolidare l'apporto metodologico a enti locali e associazioni nel co-progettare iniziative incisive sul territorio e nel strutturare percorsi di costruzione della comunità. Maggiore incisività deve essere data al lavoro di valorizzazione della cittadinanza attiva, cogliendo occasioni informali di incontro sul territorio con le persone che vogliono in qualche modo occuparsi di rapporti di prossimità.



Pasti a domicilio

Come funziona il servizio in convenzione?



Attivazione presso **Servizio Welfare e Coesione Sociale** del Comune di Trento del servizio e successiva comunicazione del nominativo all'APSP



Il **servizio ristorazione interno** prepara il pasto all'utente e lo confeziona in appositi contenitori termici necessari al trasporto al domicilio



La **Cooperativa Sociale Vales** ritira il pasto confezionato e lo consegna all'utente al proprio domicilio



L'utente riceve il proprio pasto a casa, precedentemente prenotato in base al proprio giusto/esigenze

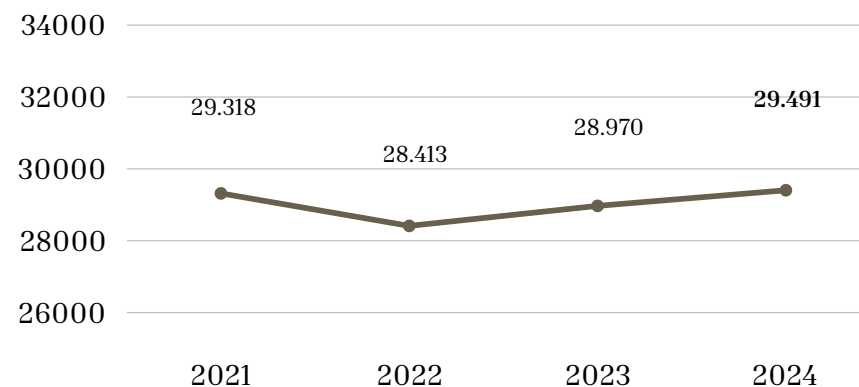


Servizi domiciliari e territoriali

Persone adulte e anziane residenti nella Val d'Adige, prive di sostegno familiare e con difficoltà nel preparare i pasti o seguire una corretta alimentazione, sono i principali destinatari del servizio di **pasti a domicilio** offerto dall'Azienda in convenzione con il **Comune di Trento**. Il servizio, che garantisce la consegna dei pasti anche la domenica e nei giorni festivi, si avvale della collaborazione della **Cooperativa Sociale Vales** per il trasporto e la consegna, mentre la preparazione è curata dal servizio ristorazione interno all'Azienda in base alle prenotazioni individuali.

Dal grafico si può osservare che nel 2024 si è registrato un notevole incremento nella preparazione dei pasti, con un totale di **29.002** pasti convenzionati prodotti dal servizio ristorazione. I pasti privati sono invece **489**.

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



Servizi Ambulatoriali

Il Punto Prelievi

Generatore di valore sociale per la Comunità, il Punto Prelievi dislocato a Povo agevola le persone anziane e con problemi di salute della Collina Est che potrebbero essere in difficoltà nello spostamento presso Punti Prelievi più distanti.



Obiettivo strategico: promuovere partnership con altre A.P.S.P., con le istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio

L'attività di Punto Prelievi è resa possibile grazie alla collaborazione con l'**Azienda Sanitaria**, con la quale viene sottoscritta annualmente una convenzione per lo svolgimento dell'attività, con il **servizio infermieristico** (dipendente dell'APSP oppure in libera professione) e con il servizio accettazione garantito dalla **Società Cooperativa Ascoop**.

A partire dalla riapertura nel novembre 2023, l'Azienda ha implementato miglioramenti continui nel servizio, inclusi l'aumento delle prestazioni da 19 a 36 e l'accettazione garantita fino alle 9, con un monitoraggio costante tramite questionari di gradimento; l'analisi di questi e il riesame hanno portato all'identificazione di aree di miglioramento per il prossimo triennio, focalizzate sulla privacy, il rispetto degli orari di prenotazione e l'incentivo alla compilazione dei questionari stessi.

Il servizio è stato operativo per **98 giornate**, distribuite tra martedì e giovedì da gennaio a maggio e mercoledì e venerdì da giugno, per un totale di **196 ore**, con **2 giorni di sospensione** per procedure Azienda Sanitaria, durante le quali sono state **eseguite 2.812 prestazioni**, con una **media giornaliera di 28 prestazioni su base annua**, e sono stati raccolti **93 questionari di gradimento**.

Sezione 3. Il Governo e le Risorse Umane

Il sistema di governo e i processi di partecipazione

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

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.

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. È inoltre responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale dell'Azienda.

Il Consiglio di Amministrazione e il Presidente

Composto da 5 membri 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 (ai sensi dello Statuto), il Consiglio di Amministrazione, presieduto dal Presidente eletto a scrutinio segreto dai Consiglieri, si è riunito in 14 sedute.

Oltre alle questioni legate ad obblighi normativi e di organizzazione generale dell'Azienda, il Consiglio di Amministrazione durante il 2024 ha proseguito con la discussione sul riconoscimento di ulteriori 16 posti letto nucleo dementi gravi (oltre ai 10 già riconosciuti), corrispondenti a 6 posti letto del Nucleo Girasole al momento non finanziati e ad almeno 10 dei 22 posti letto totali presenti presso il Nucleo Mimosa. Tale richiesta deriva dall'aumento di residenti affetti da demenza che si registra all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale dell'Azienda negli ultimi anni.

Inoltre, in occasione dell'incontro con l'Assessore alla salute,

politiche sociali e cooperazione Mario Tonina di data 09/07/2024, il Consiglio di Amministrazione ha posto all'attenzione della delegazione presente alcune tematiche tra cui la difficoltà di gestione dei nuclei per le demenze e le criticità legate al parametro del personale di tali nuclei. In questo momento dedicato sono state inoltre presentate alcune peculiarità dell'Azienda, come ad esempio Casa Melograno.

L'attuale Consiglio di Amministrazione rimarrà in carica fino al 03.09.2028, per un totale di 5 anni. I Consiglieri possono rimanere in carica per non più di 3 mandati consecutivi. I consiglieri nominati nel corso dell'anno a seguito di dimissioni, rimangono in carica fino alla scadenza naturale dell'attuale Consiglio di Amministrazione, al pari degli altri componenti.

Il compenso previsto per ciascun Consigliere, salvo non accettazione, è pari a € 50,00/seduta (gettone di presenza). Al Presidente spetta il 35% dello stipendio del Direttore, mentre al Vicepresidente spetta il 20% dell'indennità spettante al Presidente.



Composizione

Santarelli Luigi in qualità di Presidente dal 02.10.2024 (prima come Vicepresidente)

Fedrizzi Carlo in qualità di Vicepresidente dal 02.10.2024 (prima come Consigliere)

Detassis Giordana in qualità di Consigliere fino al 31.12.2024

Ketmaier Luca in qualità di Consigliere dal 04.04.2024

Tomasi Nicoletta in qualità di Consigliere dal 02.10.2024 (prima come Presidente)

Il Direttore Generale

Nominato dal Consiglio di Amministrazione a seguito di pubblica selezione, il Direttore Generale dott.ssa Martina Roncador, in stretto raccordo con Presidente e Consiglio di Amministrazione, ha operato nel corso del 2024 per raggiungere gli obiettivi gestionali attribuiti e per attuare gli obiettivi aziendali previsti dal Piano Programmatico 2024-2026. Il Direttore Generale informa costantemente il Presidente e il Consiglio di Amministrazione sulle attività dell'Azienda.

Il mandato del Direttore Generale ha la stessa durata del mandato del Consiglio di Amministrazione che lo ha nominato e pertanto fino al 3 settembre 2028. Il compenso spettante è definito 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.

L'Organo di revisione

Con decorrenza 22 agosto 2024, il Consiglio di Amministrazione ha affidato al dott. Stefano Tomazzoni, l'attività di revisione dell'Azienda, a seguito di manifestazione di interesse pubblica.

Il mandato ha durata triennale, fermo restando il fatto che l'incarico potrà essere prorogato per ulteriori 3 anni e comunque per il tempo necessario alla chiusura del terzo bilancio di esercizio, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento di esecuzione concernente la contabilità delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona approvato con D.P.Reg. 13 aprile 2006, n. 4/L e ss.mm.

Il compenso annuo dovuto per l'attività di Revisore dei Conti è pari ad € 8.000,00, nel rispetto 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.



I rappresentanti degli utenti

I rappresentanti degli utenti svolgono **funzione consultiva** sulle problematiche di carattere generale relative all'impostazione e all'organizzazione dei servizi erogati quali:

- modifiche al regolamento che disciplina le modalità di elezione, di consultazione e di partecipazione degli utenti o loro delegati della RSA;
- modifiche statutarie;
- Budget e Bilancio consuntivo;
- modifiche strutturali significative per la qualità residenziale;
- modifiche organizzative con rilevante ricaduta sui servizi erogati;
- aggiornamento della Carta dei Servizi.

I rappresentanti hanno anche **funzione propositiva**: possono infatti formulare al Presidente dell'Azienda – il quale riferirà al Consiglio di Amministrazione - proposte, anche scritte, in ordine alle modalità di fruizione e qualità dei servizi erogati. Durante l'anno di riferimento (2024), i rappresentanti non hanno avanzato richieste.

I rappresentati possono disporre, all'interno dell'Azienda, di spazi idonei sia per promuovere la loro attività che per organizzare incontri con referenti e/o familiari dei residenti.



Nel corso del 2024, i rappresentanti degli utenti hanno partecipato alle riunioni programmate dalla Direzione e dalla Presidenza in merito alla condivisione del risultato del Bilancio economico 2023 (in data 29.04.2024) e alla presentazione del Budget e rette di residenzialità per il 2025 (in data 30.12.2024). Inoltre i rappresentati, in qualità di stakeholder dell'Azienda, sono stati coinvolti nella procedura consultiva di revisione del Codice di Comportamento, senza però porre osservazioni. Sono altresì stati informati dell'adozione del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (contenuto nel PIAO) 2024/2026.

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



Organismo propositivo e consultivo, il Comitato scientifico per la formazione aziendale e per l'innovazione e lo sviluppo di servizi, nel corso del 2024, ha supportato la Direzione aziendale nell'aggiornamento annuale del "Piano di formazione triennio 2022/2024" e preso atto degli esiti del questionario analisi fabbisogni formativi per la costruzione del nuovo Piano formativo 2025/2027 e dei risultati dei questionari relativi ai percorsi di sostegno al benessere e del questionario Stress Lavoro Correlato (SLC).

Il Comitato svolge anche la 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 vigenti, un secondo livello di controllo della congruenza tra il fabbisogno formativo delle figure professionali dell'Azienda ed il "Piano di formazione", anche attraverso attività periodiche di monitoraggio e verifica del piano medesimo e degli interventi formativi in esso previsti.

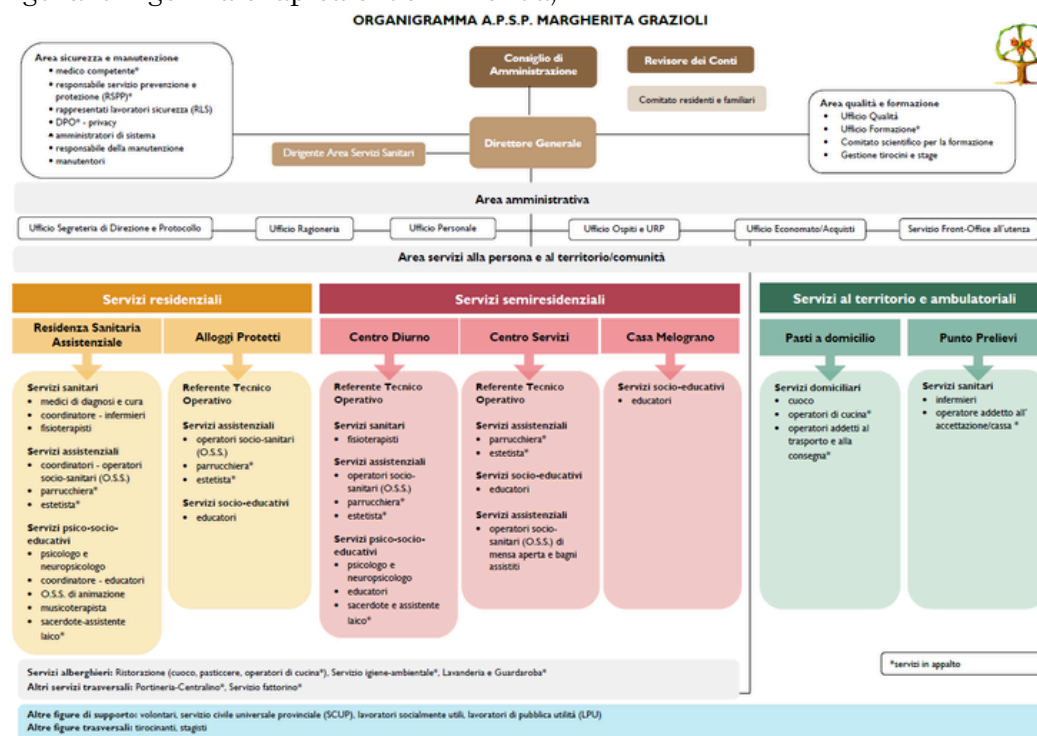
Il Comitato Scientifico svolge inoltre una attività di supporto e di proposta per l'innovazione e lo sviluppo dei servizi dell'Ente, in raccordo con le migliori evidenze scientifiche ed in modo integrato con la pianificazione dalla formazione aziendale, coadiuvando il Consiglio di Amministrazione nella definizione dei contenuti innovativi dei programmi pluriennali.

La struttura organizzativa

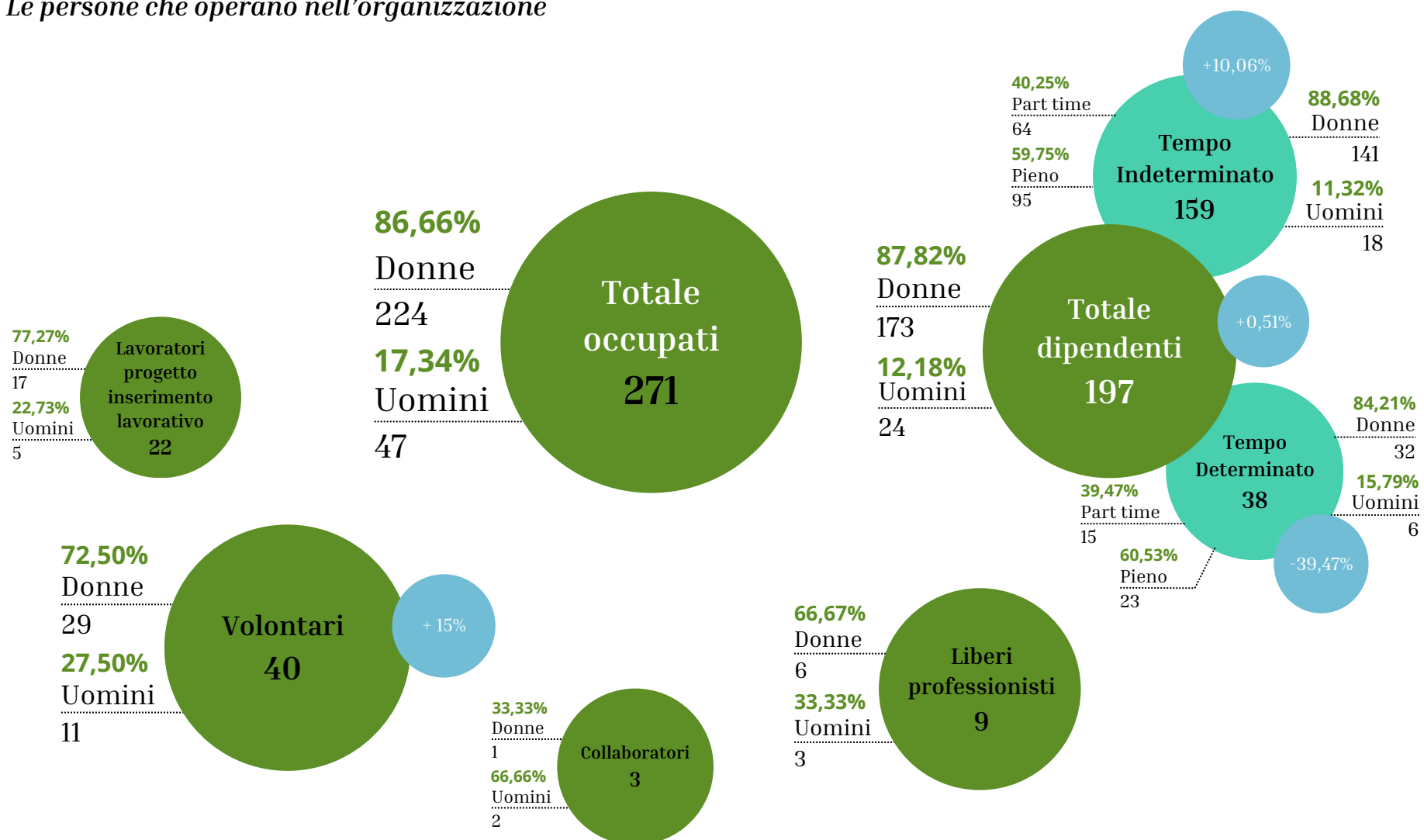
L'Azienda si articola in due aree: una trasversale a tutti i servizi/di staff (Direzione, Sicurezza e Manutenzione, Qualità e Formazione, Amministrazione) e una di produzione dei Servizi alla Persona. Quest'ultima area comprende servizi residenziali (RSA e Alloggi Protetti), semiresidenziali (Centro Diurno, Centro Servizi e Casa Melograno) e servizi territoriali (Pasti a domicilio e Punto Prelievi). Figure intermedie e funzionari sono responsabili del coordinamento e della gestione dei singoli servizi.

Il Direttore Generale è la figura dirigenziale apicale dell'Azienda,

sovrintendendo all'attività dei dirigenti ed è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione. Il Dirigente dell'Area dei Servizi Sanitari ricopre un ruolo chiave nell'ambito sanitario della RSA e del Punto Prelievi, coordinando e gestendo tutti gli aspetti legati all'assistenza agli ospiti, garantendo la qualità dei servizi erogati e assicurando il rispetto delle normative vigenti.

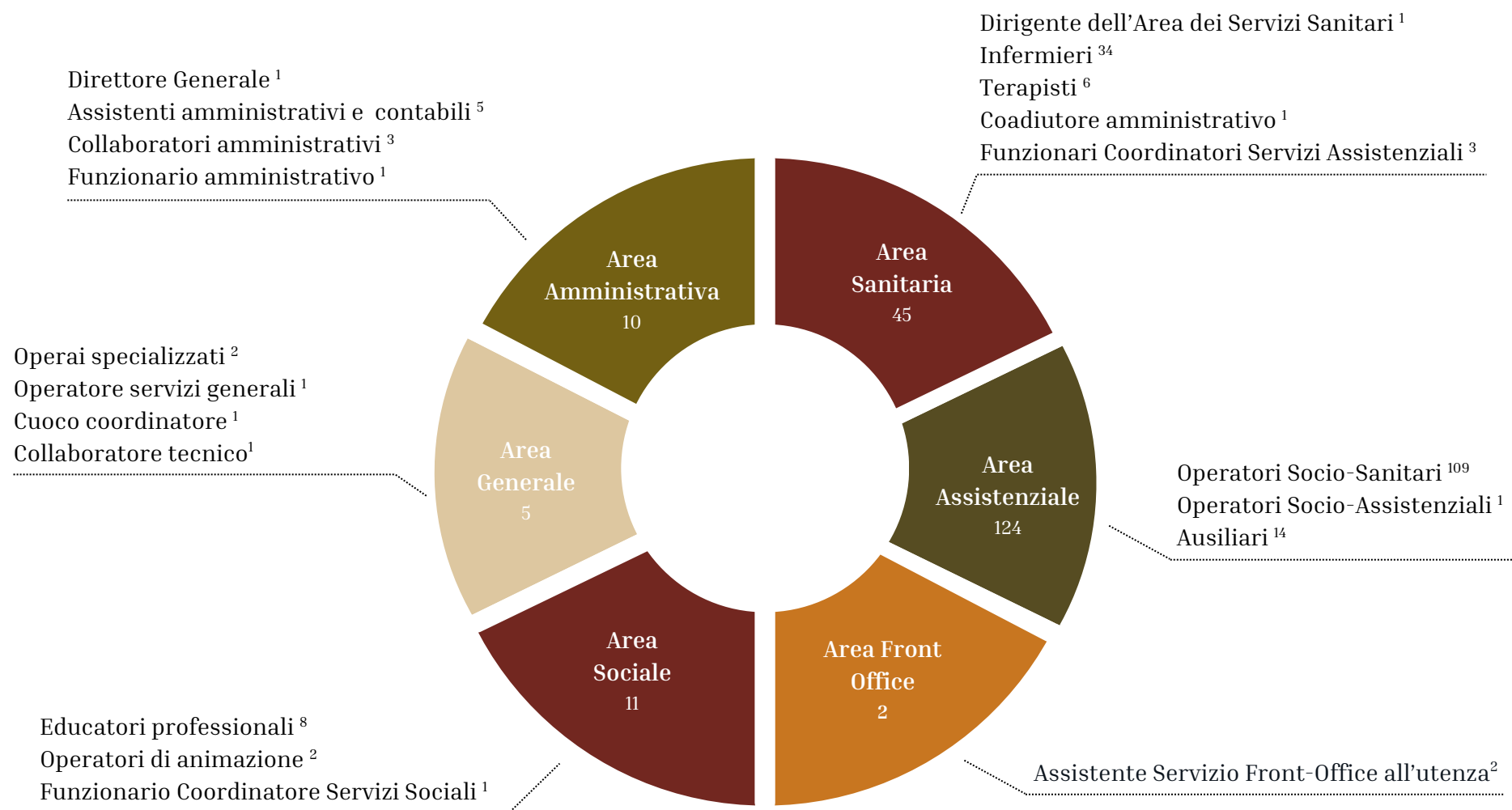


Le persone che operano nell'organizzazione

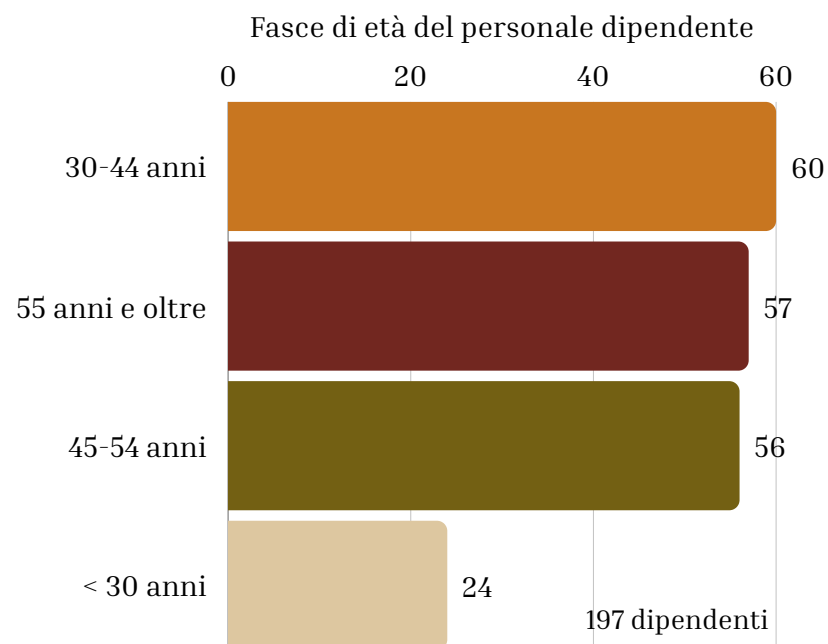


I dati si riferiscono alle persone presenti nell'organizzazione al 31.12.2024. I dati dei dipendenti non comprendono eventuale personale in distacco (n.1 a tempo indeterminato).

Composizione del personale dipendente: le varie figure professionali



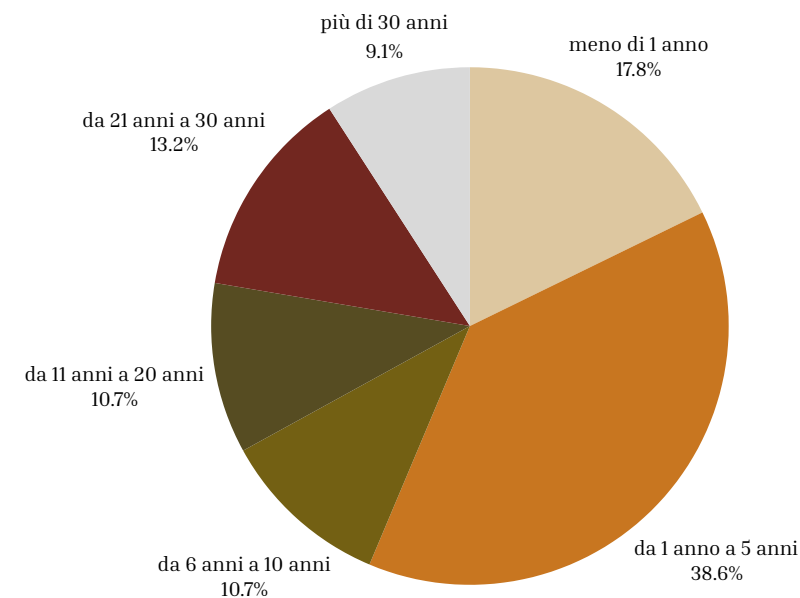
Composizione del personale dipendente



età media
dipendenti a tempo
indeterminato:
47 anni

età media
dipendenti a
termine: 38 anni

Anzianità di servizio del personale presente al 31.12



In riferimento ai dati sull'anzianità di servizio al 31.12.2024 e al loro confronto con l'esercizio precedente, si constata una contrazione nella fascia di dipendenti con anzianità inferiore a un anno (2023: 23,4%), unitamente a un incremento dei livelli di anzianità per le restanti categorie.

Il tasso di turnover del personale nel 2024 è pari al 20,8%: per contrastarlo, l'ente ha implementato una strategia di stabilizzazione, bandendo concorsi con posti riservati che hanno permesso di valorizzare risorse umane già dipendenti a tempo determinato e con esperienza pregressa.

Attività volte a favorire il coinvolgimento e la partecipazione del personale dipendente

Rendere espliciti con chiarezza i **valori aziendali**, promuovere, alimentare e diffondere la **cultura organizzativa** in modo da favorire il senso di appartenenza, promuovere la **qualità** come strumento capace di orientare e guidare i comportamenti verso il miglioramento continuo dei processi e dei servizi, sono tre **modalità per favorire il raggiungimento degli scopi aziendali da parte di tutta l'organizzazione**. L'Azienda ritiene importante investire nella comunicazione funzionale, indispensabile per favorire gli incontri tra i responsabili delle diverse articolazioni organizzative e tra le differenti équipe di figure professionali, con l'obiettivo di migliorare il sistema delle relazioni interne e favorire processi di mutuo adattamento.

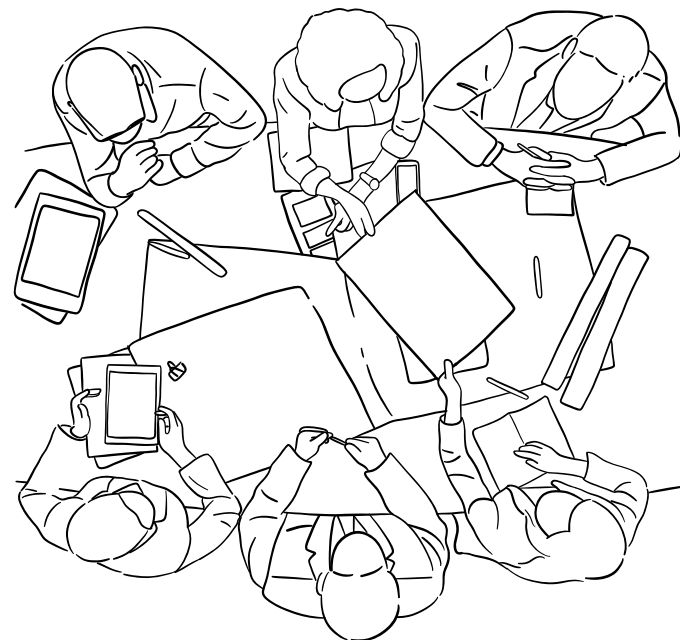
L'Azienda si impegna a rendere il personale pienamente consapevole dei piani di miglioramento aziendali, condividendo informazioni dettagliate e obiettivi chiari.

Vengono regolarmente organizzati **focus group** e **riunioni di équipe** per favorire la collaborazione, il confronto e la condivisione di idee tra i colleghi.

Inoltre, l'Azienda investe nella formazione dei propri dipendenti, offrendo opportunità di sviluppo professionale sia attraverso iniziative interne che esterne, per garantire che un aggiornamento continuo.

L'Azienda riconosce l'importanza fondamentale del coinvolgimento attivo del proprio personale per il raggiungimento degli obiettivi strategici e per la promozione di un ambiente di lavoro dinamico e orientato al miglioramento continuo.

In quest'ottica, viene sottoscritto annualmente con le organizzazioni sindacali l'accordo per l'individuazione dei criteri per l'erogazione del Fo.R.E.G. (Fondo per la riorganizzazione e l'efficienza gestionale) al personale dipendente che partecipa attivamente a progetti aziendali specifici, in linea con gli obiettivi strategici.



Azioni a favore della sostenibilità ambientale

Obiettivo strategico: promuovere azioni di efficientamento energetico e di sostenibilità ambientale.

Un'azione incentivata dall'APSP all'interno dell'Accordo Fo.R.E.G. è la partecipazione al **gruppo di lavoro interno per l'efficientamento** (energetico, smaltimento rifiuti, servizi, lavori, acquisti,...), costituito nel 2023, in linea con l'obiettivo del Consiglio di Amministrazione di promuovere l'attenzione e la partecipazione attiva del personale nei processi di efficientamento - riduzione sprechi - sostenibilità economica e ambientale.

I lavori del gruppo per l'anno 2024, si sono aperti il 16 febbraio con l'organizzazione della **Giornata nazionale del risparmio energetico e degli stili di vita**, coinvolgendo, per le varie attività, non solo i dipendenti e i collaboratori dell'APSP, ma anche i residenti di RSA e familiari, gli ospiti di Centro Diurno e gli iscritti di Centro Servizi.

Il gruppo si è poi dedicato all'analisi del **Riciclabolario** messo a disposizione da **Dolomiti Ambiente** per il corretto conferimento di ogni singolo materiale o prodotto. Questa attività è propedeutica al gruppo per la predisposizione di cartelli informativi da mettere a disposizione dei dipendenti e di chi vive la Casa.

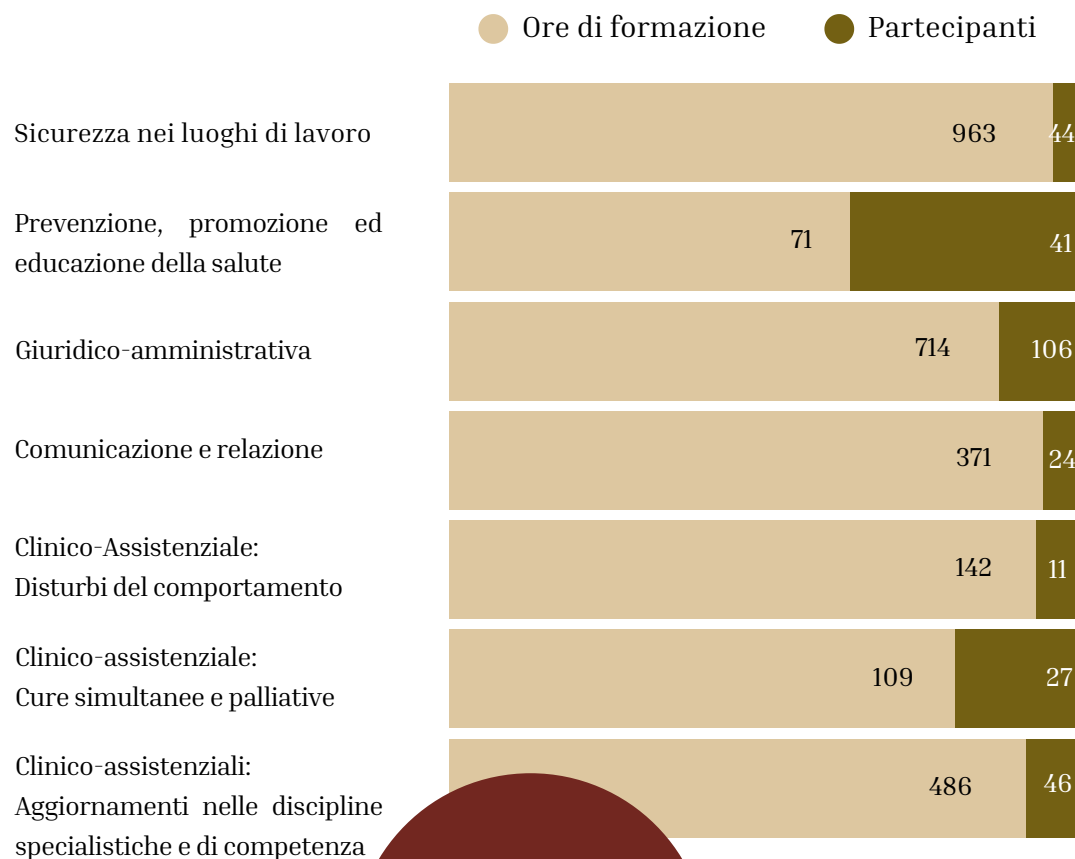
L'APSP inoltre è parte attiva, attraverso la figura del **Mobility manager aziendale**, della rete di enti pubblici e privati seguiti da **Mobility manager d'area** (nominato dal Comune di Trento), costituita a seguito dell'entrata in vigore del *decreto interministeriale n. 179/2021*, con l'obiettivo di promuovere azioni di formazione e indirizzo per incentivare l'uso della mobilità sostenibile (biciclette, trasporto pubblico, ...).



Proprio nell'ottica di continuare ad agevolare la mobilità dei propri dipendenti attraverso l'utilizzo del trasporto pubblico, il Consiglio di Amministrazione rinnova di anno in anno la convenzione con Trentino Trasporti per l'acquisto di abbonamenti individuali annuali al trasporto pubblico urbano di Trento, scontati del 10% rispetto alle tariffe in vigore. Nel 2024 **6 dipendenti** hanno usufruito dell'incentivo. Tale azione è inoltre presente all'interno del **Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro** (cd. PSCL) e nel **Piano delle attività di conciliazione**.

Un'ulteriore azione prevista dal PSCL 2024, era la creazione del nuovo **deposito biciclette**: nel garage aziendale è stata installata apposita rastrelliera e un caricabatteria universale a tre porte, fornendo maggior sicurezza ai dipendenti che possono lasciare il proprio mezzo in un **luogo coperto e videosorvegliato, accessibile e con ricarica gratuita**.

Formazione del personale dipendente



Totale ore di
formazione
2.856

La **formazione** è uno **strumento indispensabile** per l'acquisizione di **conoscenze e competenze innovative**, da spendere all'interno di un'organizzazione volta al miglioramento continuo della qualità ed efficienza dei servizi.

L'APSP ha adottato un Piano formativo triennale (2025-2027), in cui sono espone le indicazioni da perseguire, partendo dagli indirizzi del Consiglio di Amministrazione e della Direzione e dal Piano di miglioramento aziendale, fino a giungere ai principali obiettivi da assolvere in itinere, nella logica di un'organizzazione sensibile ed attenta ai continui mutamenti in atto. Si configura, quindi, come un processo di supporto al cambiamento organizzativo, sociale e culturale. L'individuazione degli ambiti di formazione e aggiornamento deriva dalla considerazione delle trasformazioni che si desiderano introdurre, per riqualificare i servizi in relazione ai bisogni dell'utenza e del territorio.



Azioni di conciliazione a favore del personale

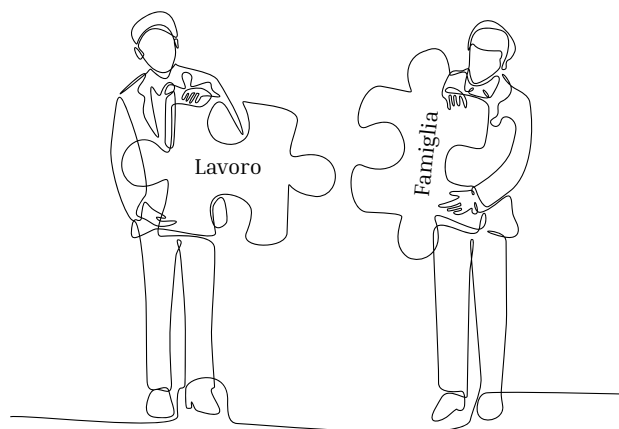


Obiettivo strategico: promuovere azioni di conciliazione a favore del personale e di fidelizzazione in particolare delle figure sanitarie e di assistenza per fronteggiare alla carenza di personale sul mercato del lavoro.

Certificata Family Audit Executive, l'APSP, fin dall'inizio del percorso di certificazione, ha adottato un approccio multidimensionale alla conciliazione vita-lavoro, combinando flessibilità organizzativa, investimenti in tecnologia e benessere, sviluppo delle competenze e comunicazione efficace.

Questo approccio ha l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro positivo e inclusivo, in cui i dipendenti possano esprimere al meglio le proprie potenzialità e conciliare le diverse sfere della propria vita.

Inoltre, la partecipazione attiva dell'APSP all'interno del **Distretto Family Audit delle APSP-UIPA** e alla neo-costituita rete interaziendale finalizzata allo sviluppo di servizi di welfare e wellbeing assieme a **Fondazione Bruno Kessler, Fondazione HIT, Università degli Studi di Trento e Cooperativa Kaleidoscopio**, permette l'accesso a risorse e servizi a beneficio diretto dei dipendenti.



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



I part time verticali possono rappresentare una soluzione di **Age Management** per i lavoratori senior ma anche per favorire la conciliazione con gli impegni familiari e di studio.

Ulteriore azione messa in campo è lo spostamento da RSA a Centro Diurno con orario parziale orizzontale.

Garantiti incontri programmati per la raccolta del **fabbisogno conciliativo** del personale e costruzione di azioni concrete.



Supporto ai dipendenti che rientrano da lunga assenza tramite **affiancamento dai propri colleghi** a garanzia della condivisione dei nuovi obiettivi aziendali, nuove procedure e reintegrazione nel team.

Si sperimentano la **personalizzazione dei turni** per il personale assistenziale, infermieristico, servizi generali e di coordinamento e il **pomeriggio libero** per il personale amministrativo, promuovendo così un maggior equilibrio tra vita privata e professionale.



Figure di supporto: la rete dei volontari

Attività	Presenza volontari in ore
Caffè per la mente	96
Coro Madama Dorè	135
Magliamo	96
Sveglia del Mattino	186
Telefono Ami.Comunità	10

Obiettivo strategico: attivare processi che consentano di connettere/avvicinare la cittadinanza e le realtà economiche del territorio alle persone che vivono nella RSA, negli Alloggi Protetti e quelle che si ritrovano al Centro Diurno e al Centro Servizi.

La presenza di volontari - e associazioni di volontariato - all'interno dell'organizzazione, è ritenuta essenziale grazie al contributo notevole sia in termini di tempo dedicato (ore presenza), sia in termini di qualità degli interventi offerti ai residenti e utenti dell'Azienda.

I volontari vengono coinvolti nel sostegno ai residenti e utenti sia nello svolgimento delle attività aziendali proposte sia per un supporto relazionale e in particolare per le persone con rete familiare fragile.

Nel 2024, l'Azienda ha intensificato il coinvolgimento dei volontari, offrendo loro momenti di formazione e supporto, anche attraverso la consulenza della psicologa (consulente aziendale in libera professione), e coinvolgendoli in momenti conviviali di ringraziamento e percorsi di benessere (musicoterapia).

Il valore sociale delle attività svolte dai volontari a favore dei residenti, utenti e cittadini 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.

“L'Azienda valorizza, promuove e sostiene le diverse forme di volontariato e di solidarietà sociale, [...], curandone l'addestramento, la formazione e l'aggiornamento. A tal fine e nel quadro dei programmi concordati garantisce l'accesso dei volontari alle proprie strutture [...].”

(art. 8 dello Statuto aziendale)

Figure di supporto: gli operatori dei progetti di inserimento lavorativo (Agenzia del lavoro)

Per l'anno 2024, l'APSP ha aderito ai seguenti progetti di inserimento lavorativo:

- **abbellimento urbano e rurale**, ivi compresa l'attività di manutenzione per il periodo da maggio a dicembre (3.3.D);
- particolari **servizi ausiliari** di tipo sociale a carattere temporaneo, compatibili con il grado di debolezza o svantaggio del lavoratore o particolari servizi necessari per il recupero del lavoratore (purchè non in sostituzione di quanto già attuato sul territorio) per l'interno anno (3.3.D e 3.3.F OccupAzione).

I lavoratori dei progetti svolgono attività di supporto a quanto svolto dal personale dipendente, creando uno spazio di opportunità e di qualità di relazione in più.

	Periodo	Numero lavoratori	Totale ore
Progetto abbellimento urbano e rurale (progetto 3.3.D)	03/05/2024 - 31/12/2024	2	da 20 a 30 ore a settimana
Progetto OccupAzione (progetto 3.3.F)	11/12/2023 - 10/05/2024	8	da 25 a 28 ore a settimana
Progetto servizi ausiliari (progetto 3.3.D)	03/05/2024 - 31/12/2024	10	da 20 a 28 ore a settimana
Progetto OccupAzione (progetto 3.3.F)	10/12/2024 - 09/05/2025	7	25 ore a settimana

I progetti 3.3.D (Servizi ausiliari) e 3.3.F (OccupAzione) prevedono la figura di un caposquadra. Alcuni dei lavoratori hanno partecipato a più progetti di inserimento.

La formazione si articola in diverse fasi: un primo orientamento durante il colloquio iniziale, dedicato alla presentazione del contesto, delle mansioni e dell'organizzazione; una sessione più specifica di 4 ore il primo giorno di lavoro, focalizzata su aspetti operativi come mansioni, orari e turni, con un'introduzione alla cura dell'anziano (relazione e aiuto nell'alimentazione). Durante il periodo di lavoro, sono previsti colloqui individuali di valutazione del percorso, con la partecipazione del Servizio Sociale o dell'Agenzia del Lavoro. Infine, l'integrazione nel team è facilitata da attività formative, colloqui e dal supporto degli Educatori Professionali.

La creazione delle squadre di lavoro si basa su un'attenta valutazione delle competenze pregresse dei partecipanti (come esperienze da OSS o simili), al fine di costruire team equilibrati che supportino le diverse esigenze.

I lavoratori affrontano questi percorsi con aspettative e obiettivi unici, plasmati dalle loro individuali traiettorie di vita e aspirazioni professionali. In generale, si riscontra un elevato livello di partecipazione e impegno nei progetti.

I percorsi più brevi sono specificamente pensati per rispondere alle necessità di persone più vulnerabili, offrendo un graduale reinserimento.

I progetti di maggiore durata rappresentano frequentemente un'opportunità di crescita e di rientro nel mercato del lavoro, e in alcuni casi supportano la transizione verso la pensione.

Figure di supporto: liberi professionisti e altri collaboratori

Oltre al personale dipendente, l'APSP si avvale della preziosa collaborazione di liberi professionisti (infermieri, psicologi e medici), figure pienamente coinvolte nelle attività aziendali, che operando in sinergia con il personale dipendente per il raggiungimento degli obiettivi comuni.

Un contributo significativo è inoltre fornito da collaboratori specifici quali un assistente religioso e un assistente laico.

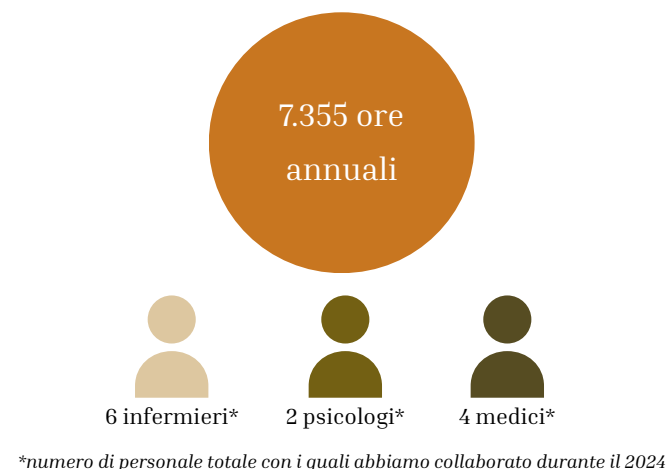


Figure di supporto: lavoratori di pubblica utilità

Dal 2022, l'Azienda ha formalizzato la propria disponibilità ad accogliere **lavoratori di pubblica utilità** e persone autorizzate alla messa alla prova tramite un accordo con il **Tribunale Ordinario di Trento**. L'inserimento di questi soggetti prevede un colloquio iniziale per comprendere le loro competenze e individuare il settore aziendale più idoneo al loro supporto, che può spaziare dalle attività amministrative ai servizi generali, assistenziali e territoriali.

Le iniziative di collaborazione avviate all'inizio del 2024 hanno visto il coinvolgimento di due persone: una ha fornito un prezioso supporto nella rielaborazione di dati per l'ufficio Qualità e la segreteria sanitaria, mentre l'altra ha contribuito alle attività di manutenzione. Un'ulteriore iniziativa intrapresa nel 2024 è stata un progetto per lo svolgimento di **attività di volontariato a valenza riparativa**, che purtroppo non ha potuto proseguire oltre il primo incontro.



Figure di supporto: giovani in servizio civile e in stage/alternanza scuola-lavoro

L'APSP ha dimostrato un forte impegno verso la formazione di nuove generazioni attivando 3 progetti di **Servizio Civile Universale Provinciale (SCUP)**. Tali progetti offrono l'opportunità di crescita personale e professionale attraverso un'esperienza di cittadinanza attiva.

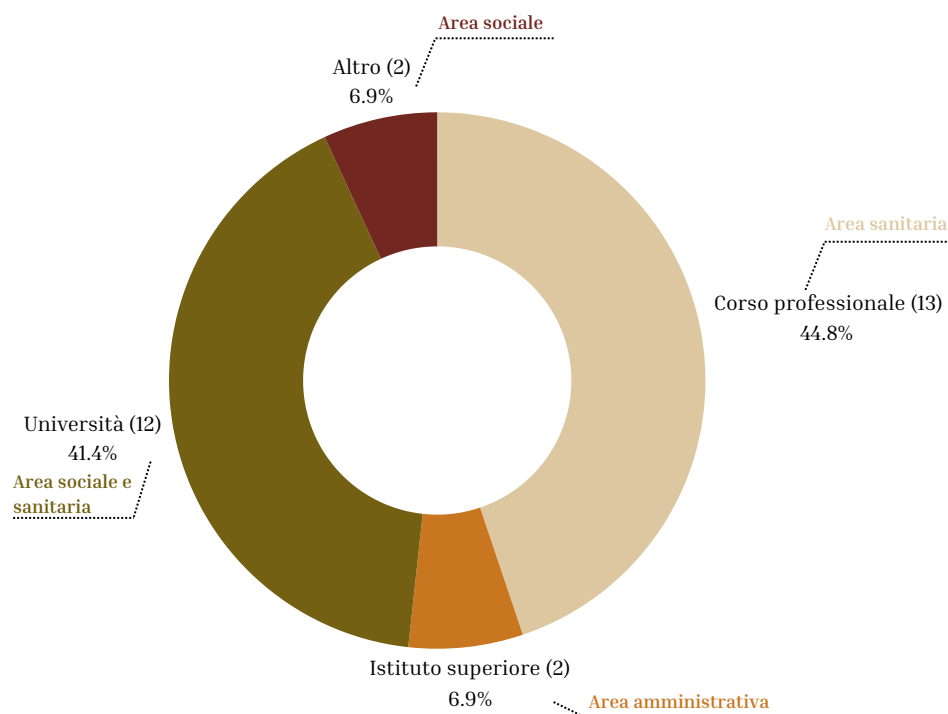
Progetto	Periodo	Giovani	Totale ore
"Fuori dai soliti schemi: incontri intergenerazionali"	01/03/2023 - 28/02/2024	1	1.440 ore
"So Stare accanto"	02/11/2023 - 31/10/2024	1	1.440 ore
"Anch'io protagonista"	01/06/2024 - 31/05/2025	2	2.880 ore (ritiro di entrambi prima della fine del progetto)

Parallelamente, l'APSP ha accolto, nel corso del 2024, 29 studenti (Istituti Superiori, Università, corsi professionali), aprendo le porte a **stage universitari, percorsi di alternanza scuola lavoro e tirocini formativi per il diploma professionale**.

Sono state inoltre stipulate convenzioni con **Centro Servizi Volontariato Trentino - Non Profit Network ETS** per il progetto **"BeJetz - giovani attivi per lo sviluppo sostenibile 2030"**, rivolto agli studenti per stimolare la loro curiosità e favorire la conoscenza del mondo dell'associazionismo e del volontariato, e con l'**Associazione Provinciale per i Minori-Onlus (APPM)**.

Questa sinergia tra l'ente e il mondo dell'istruzione rappresenta un investimento prezioso per il futuro, fornendo agli studenti un contatto diretto con il mondo del lavoro e competenze spendibili nel loro percorso.

Un risultato tangibile di questa proficua collaborazione è rappresentato dall'assunzione a tempo determinato di 2 tirocinanti al termine della loro esperienza formativa.



Sezione 4. Situazione economico finanziaria

Obiettivo strategico: ricercare l'equilibrio di bilancio prevedendo l'adeguamento delle rette e delle tariffe nei limiti delle direttive provinciali e attraverso una continua ricerca di soluzioni che consentano di incrementare i livelli efficacia, efficienza ed economicità della gestione

RICAVI DELLA PRODUZIONE

RSA - Casa di soggiorno	€	9.704.989,44
Servizi semiresidenziali	€	745.002,11
Servizi a domicilio	€	223.280,06
Alloggi protetti	€	208.151,54
Altri servizi	€	24.555,70
Altri ricavi e proventi	€	2.201.025,13

Proventi finanziari	€	58.428,77
---------------------	---	-----------

Ricavi complessivi	€	13.165.432,75
--------------------	---	---------------

COSTI DELLA PRODUZIONE

Consumo di beni e materiali	€	387.668,52
Servizi	€	3.771.495,32
Costo del personale	€	8.377.990,32
Altri costi	€	180.277,43
Godimento beni di terzi	€	12.084,62

Imposte sul reddito	€	8.582,70
---------------------	---	----------

Costi complessivi	€	12.738.098,91
-------------------	---	---------------

Utile d'esercizio
€ 427.333,84



Contributi economici a supporto dell'attività socio-assistenziale e sanitaria e dell'innovazione

L'APSP ha beneficiato nel corso del 2024 di significativi contributi economici che hanno avuto un impatto diretto sia sull'attività socio-assistenziale e sanitaria, sia sull'innovazione tecnologica e sul miglioramento delle infrastrutture.

Contributi per l'innovazione

Grazie a un contributo pari ad **€ 10.000** erogato dalla **Banca per il Trentino-Alto Adige**, è stato possibile acquistare un **ecografo** e a coprire parte dei costi dell'impianto hardware/software **ANCELIA** basato sull'intelligenza artificiale a supporto del lavoro del personale di assistenza dei nuclei RSA Rosa e Genziana, permettendo all'APSP di rispondere alla crescente domanda di assistenza e di personalizzazione della cura a favore dei Residenti.

L'impegno verso l'innovazione si è concretizzato anche attraverso la prosecuzione, con il supporto di un contributo di **€ 6.000** da parte di **Fondazione Bruno Kessler**, della sperimentazione sull'utilizzo della **Realtà Virtuale** in ambito socio-assistenziale, avviata nel 2023.



Contributi per attività socio-assistenziale e sanitaria

Il contributo della **Provincia Autonoma di Trento** di circa **€ 143.000** ha permesso l'attivazione, anche per il 2024, di **progetti di reinserimento lavorativo**, un prezioso supporto al personale dell'APSP nell'assistenza ai Residenti e nella cura degli spazi verdi.

Contributi per miglioramento infrastrutture

Un ulteriore contributo provinciale di circa **€ 37.800** è stato destinato a coprire parte dei costi sostenuti per l'**acquisto di attrezzature, apparecchiature e arredi** essenziali per le attività quotidiane del **Centro Servizi e Alloggi Protetti**, tra cui carrelli, armadi per deposito attrezzi della Vasca Terapeutica e della Palestra, vasca con sollevatore, mobili per il servizio di bagno assistito e una poltrona per il servizio pedicure e manicure, poltrone relax per spazi comuni, mobilia, postazioni di lavoro ed elettrodomestici (frigoriferi e piani cottura) per gli alloggi.

Donazioni

Nel corso dell'anno, diversi donatori hanno voluto supportare le azioni e le attività a favore dei Residenti e degli utenti dell'APSP con **erogazioni liberali** pari ad **€ 293**, sostenendo l'acquisto di materiale ludico a favore della RSA e sostenendo gli Alloggi Protetti. Sono stati inoltre donati dalla **Scuola Infanzia Girotondo di Terre d'Adige** **200 dispositivi di protezione** (camici), mentre altri donatori hanno devoluto a favore dei residenti di **calzature**, un **televisore**, materiale sanitario (**padelle**) e un **deambulatore** per gli utenti di Centro Diurno.

Sezione 5. La rendicontazione sulla missione e sugli obiettivi strategici

Obiettivi strategici

L'Azienda definisce le sue strategie principali all'interno di un Piano programmatico triennale, che viene aggiornato annualmente dal Consiglio di Amministrazione. Gli obiettivi strategici, sia generali che specifici per i servizi offerti, sono dettagliati nei Piani di miglioramento annuali. Gli obiettivi generali che l'Azienda si è prefissata per l'anno in questione e che intende perseguire per l'intero triennio sono:

SICUREZZA E BENESSERE	RIDUZIONE COMPLESSITA' AMBIENTALE	MAPPATURA DEI BISOGNI CON STRUMENTI INNOVATIVI	SUPPORTO AI CAREGIVER	COESIONE SOCIALE	SOSTENIBILITA' AMBIENTALE
garantire e accrescere i livelli di protezione e di benessere degli anziani fragili affetti da demenza (e non) adottando nuovi modelli di cura innovativi e sostenibili	riduzione della complessità assistenziale legata a particolari condizioni ambientali	attivare iniziative che consentano di raccogliere/mappare i bisogni degli anziani del territorio e che consentano di sviluppare strumenti di supporto innovativi	supportare i caregiver del territorio nella gestione dei loro cari	sostenere la costruzione di relazioni attive e di coesione sociale attraverso il coinvolgimento della comunità	promuovere azioni di efficientamento energetico e di sostenibilità ambientale
CITTADINANZA ATTIVA	VOLONTARIATO	CONCILIAZIONE	ECONOMICITA'	PARTNERSHIP	
attivare processi che consentano di connettere/avvicinare la cittadinanza e le realtà economiche del territorio alle persone che vivono nella RSA, negli Alloggi Protetti e quelle che si ritrovano al Centro Diurno e al Centro Servizi	attivare/promuovere reti di volontariato che riescano a sostenere il lavoro di cura dei caregiver sul territorio e il lavoro di cura degli anziani istituzionalizzati	promuovere azioni di conciliazione a favore del personale e di fidelizzazione in particolare delle figure sanitarie e di assistenza per fronteggiare alla carenza di personale sul mercato del lavoro	ricercare l'equilibrio di bilancio prevedendo l'adeguamento delle rette e delle tariffe nei limiti delle direttive provinciali e attraverso una continua ricerca di soluzioni che consentano di incrementare i livelli efficacia, efficienza ed economicità della gestione	promuovere partnership con altre A.P.S.P., con le istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio	

Come nelle pagine precedenti, a seguire vengono descritte le attività sviluppate dall'APSP in risposta agli obiettivi definiti dal Consiglio.

Il modello assistenziale di cura (protesico e flessibile)

Negli ultimi anni si registra l'aumento di persone con deficit cognitivi e disturbi del comportamento legati a forme diverse di demenza presenti presso i nuclei della RSA e l'attuale disponibilità di 16 posti letto al nucleo dedicato e certificato (di cui 10 finanziati come AFA clinici demenza) non permette di soddisfare il fabbisogno gestionale di tali casi. L'ampliamento dei posti disponibili nella rete dei servizi per persone affette da demenza rappresenterebbe una risposta all'elevata domanda di residenzialità.

Residenti e famiglie che incontrano le difficoltà legate ai disturbi del comportamento trovano in RSA un modello assistenziale che va incontro alle loro specifiche esigenze con risultati di sereno adattamento al contesto di cura che rassicura i familiari.

Nel 2024 si è prevista l'estensione progressiva a tutta la RSA del modello di cura protesico e flessibile già sperimentato nel 2022 e nel 2023, sostenendo così il cambiamento organizzativo necessario alla cura delle persone affette da demenza.

Lo **staff di progetto** svolge con l'aiuto di Neuropsicologa e Consulente esperto un ruolo di supervisione. Negli incontri a cadenza periodica, lo staff analizza le possibilità, i vincoli, le risorse atte a realizzare

Obiettivo strategico: garantire e accrescere i livelli di protezione e di benessere degli anziani fragili affetti da demenza (e non) adottando nuovi modelli di cura innovativi e sostenibili

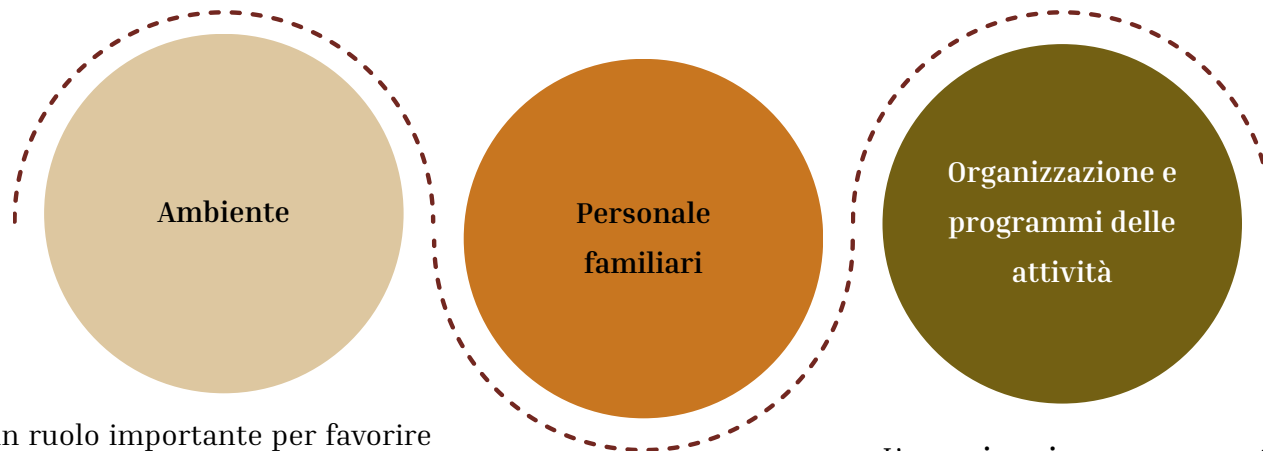
l'obiettivo; si programmano gli interventi in ciascun ambito di azione e si verificano gli indicatori di risultato per correggere il progetto in corso di implementazione.

Tale progetto intende confluire nell'obiettivo del **buon trattamento**, in cui la corretta gestione del dolore e del fine vita, la riduzione nell'uso dei mezzi di contenzione sono altri ambiti che concorrono al medesimo scopo.



Gli interventi a supporto del **cambiamento organizzativo** si concentrano principalmente su **tre aree**:

Il **personale** va preparato con **formazione e supervisioni** specifiche; i **familiari** vanno accompagnati nel percorso di vicinanza ai loro cari in struttura riuscendo ad ottenere una loro soddisfazione e **collaborazione per la presa in carico globale**.



L'**ambiente** ha un ruolo importante per favorire l'**orientamento nelle attività di vita quotidiana** favorendo una stimolazione sensoriale adeguata, inoltre richiede una **messa in sicurezza** per il rischio fuga dei residenti disorientati con interventi atti a renderlo protesico.

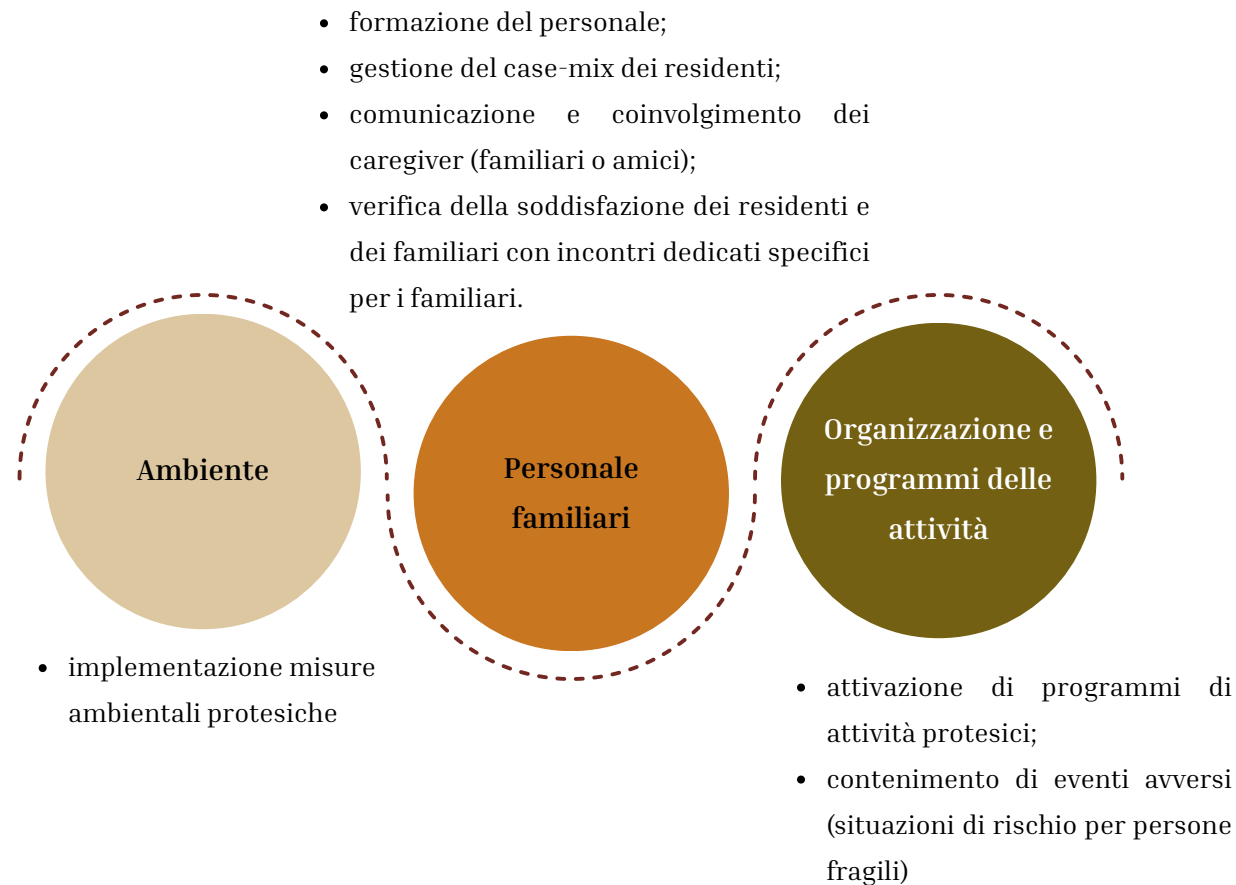
L'**organizzazione** consente il ricambio opportuno di personale formato che attua piani delle **attività flessibili e protesiche** ai fini di un efficace adattamento all'ambiente e alle relazioni in esso presenti con l'accompagnamento nelle attività di vita quotidiana di ciascuna persona.

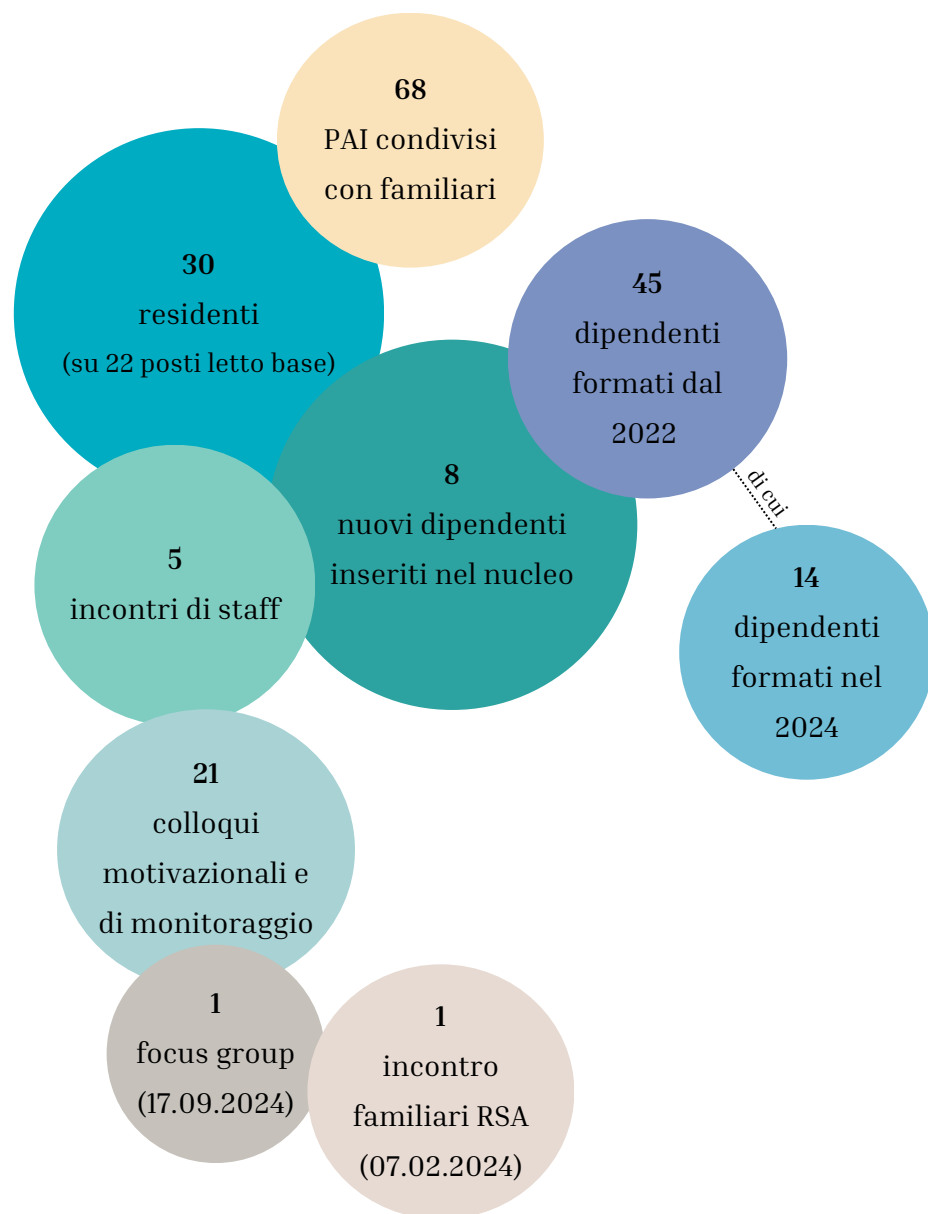
Ambiente	Personale/familiari/residenti	Organizzazione e programmi delle attività
<p>Nel 2024 l'ambiente protesico è stato migliorato con:</p> <ul style="list-style-type: none"> chiusura a codice dei varchi dei vari Nuclei/piani di Residenza (da completare nel 2025); mascheramento protesico delle vie di fuga; tematizzazione spazi ad uso specifico; creazione di punti attrattivi di interesse e di sosta nei luoghi di movimento. 	<p><u>Azioni sul personale</u></p> <p>Si è proseguito con l'obiettivo di formazione specifica per tutto il personale del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> colloqui motivazionali a cura della consulente Neuropsicologa per il personale del piano interessato; corsi di formazione con esperta consulente Neuropsicologa estesi a personale esterno del nucleo interessato; estensione fra Nuclei di buone prassi già implementate e gestione sostenibile della turnazione sui nuclei coinvolti per apprendere sul campo dall'esperienza; presenza di infermiere dedicato; programmazione di riunioni organizzative mensili dedicate all'equipe del nucleo e il coinvolgimento del personale esperto con lo staff per trovare strategie operative per aderire al modello flessibile. 	<p><u>Azioni sui Piani delle attività</u></p> <p>Sempre con il supporto di consulente esterno e con personale formato sono stati adottati programmi di attività occupazionali, di stimolazione cognitiva, sensoriale e motoria. Una attività particolare è stata il bagno benessere oppure l'utilizzo del suono e della musica in risposta ai bisogni dei residenti; esperienze per l'utilizzo degli spazi protesici e dell'ambiente esterno.</p> <p>Per l'alimentazione sono stati adottati strumenti a sostegno della personalizzazione del momento del pasto (apparecchiatura posto tavola, strategie per la proposta delle pietanze, sistemazione ai tavoli, gusti personali...); anche per le attività motorie sono adottate personalizzazioni per il sostegno delle autonomie funzionali (passeggiata in giardino, utilizzo del bagno, giochi motori).</p> <p><u>Azioni sui rischi e gestione eventi avversi</u></p> <p>L'implementazione di reporting in caso di eventi avversi consente di monitorarli e prenderli in carico; lo staff, dall'analisi delle casistiche, ha potuto adottare misure specifiche di prevenzione.</p>
	<p><u>Azioni per i residenti</u></p> <p>Le azioni per i residenti comportano 3 passaggi sempre verificati con esperti: valutazione, inserimento nel nucleo, Piano Individualizzato di Assistenza.</p> <p>L'adozione di un pacchetto di scale di valutazione/criteri per la valutazione dei residenti consente di selezionare persone affette da demenza da coinvolgere nei nuclei protesici; il loro inserimento comporta l'adozione di un piano di cure condiviso con la famiglia; al contempo il gruppo di residenti viene valutato nel suo insieme per garantirne la sicurezza e la sostenibilità dell'assistenza.</p>	
	<p><u>Azioni per i familiari</u></p> <p>Si cura la comunicazione ai familiari dei residenti individuati per inserimento nel nucleo sperimentale per cui sono dedicati colloqui per illustrare il modello e l'approccio di cura (PAI). Nel quotidiano l'équipe concorda modalità protesiche opportune al buon adattamento nel nuovo contesto e a favorire la continuità di relazioni significative.</p> <p>Ai familiari è stato offerto un gruppo di ascolto per verificare la loro soddisfazione (focus group).</p>	

La tabella illustra le principali azioni messe in atto dall'APSP nei tre ambiti di intervento.

Il progetto è stato sviluppato attraverso un processo strutturato, articolato in una **fase di programmazione annuale e di implementazione delle azioni previste**, intercalate da monitoraggio e da momenti di verifica con lo staff di progetto. Alcuni cambiamenti nell'assetto organizzativo intercorsi nel 2024 hanno reso necessario rimodulare la programmazione per il 2025.

Inoltre la progettualità è il risultato di un **impegno sinergico** tra lo staff di progetto, i consulenti e i docenti esterni, l'equipe multiprofessionale di nucleo e il servizio di manutenzione. Questa sinergia ha prodotto risultati significativi all'interno delle tre aree principali (ambiente, personale/familiari, organizzazione e programmi delle attività), come di seguito riportati.





Il dato di persone accolte in RSA nel 2024 dice che il 60% ha avuto una diagnosi di una qualche forma di demenza; in qualsiasi caso l'ingresso in RSA di persone con queste fragilità ci impegna a trovare forme di aiuto e cura efficaci nel gestire tali difficoltà; il progetto mira anche a forme di efficienza per poter fronteggiare tali numeri. L'ambiente adeguato, il personale prearato e accompagnato col lavoro d'équipe, in grado di apprendere dall'esperienza grazie a strumenti di confronto con esperti, favorisce una riduzione dei tempi e dell'intensità dei disagi legati all'inserimento in una struttura residenziale per persone con tali difficoltà. I familiari, partecipando attivamente, favoriscono ulteriormente l'adattamento e ne percepiscono un sentimento di protezione e rassicurazione significativi per la continuità del loro supporto di cura.

La disponibilità di posti letto in cui è adottato tale approccio consente una certa continuità assistenziale.

La sfida rimane poter estendere un modello che richiede un cambiamento di approccio e mentalità non immediato, che se efficace diviene anche duraturo, in un contesto di turn over di personale come quello attuale.

La Musicoterapia

La Musicoterapia è una tecnica che utilizza il suono, la musica, coinvolgendo la persona da un punto di vista emotivo e corporeo con l'obiettivo di ricercare il miglior benessere psicofisico possibile e quindi incidere positivamente sulla qualità della vita.

Da molti anni è attivo presso l'APSP il “Progetto Musicoterapia” il quale propone un utilizzo professionale, mirato e diversificato del suono e della musica prestando particolare attenzione alle persone con deterioramento cognitivo, che presentano disturbi sul piano psico-comportamentale e deficit a livello della comunicazione. Numerose evidenze scientifiche dimostrano che l'utilizzo del suono e della musica, possono essere un'importante risorsa terapeutica nel raggiungimento di obiettivi psicologici, cognitivi e sociali anche nell'ambito del deterioramento cognitivo. Coniugando le evidenze scientifiche all'esperienza pratica, è stato elaborato “**L'approccio Musicale Globale alla Persona con Demenza (GMA-D)**” (2014).

Nata come “generatore di benessere” per i **Residenti della RSA**, la musicoterapia ha progressivamente ampliato il suo raggio d'azione, estendendosi ai **pazienti in Cure Palliative** nel contesto domiciliare, sconfinando nel tema del fine vita, e ai **caregiver (personale e familiari)** con l'ottica di sensibilizzare e trasferire competenze sul tema nella relazione e nella quotidianità.

Obiettivi strategici:

- garantire e accrescere i livelli di protezione e di benessere degli anziani fragili affetti da demenza (e non) adottando nuovi modelli di cura innovativi e sostenibili;
- supportare i caregiver del territorio nella gestione dei loro cari;
- promuovere partnership con altre A.P.S.P., con le istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio;

Viene così siglato tra l'APSP, la **Fondazione Hospice Trentino Onlus** e l'**Azienda Sanitaria** un protocollo d'intesa per la promozione dell'attività di Musicoterapia al fine di migliorare la qualità dell'assistenza e il sostegno alle persone in fase avanzata di malattia, tramite la sinergia tra le strutture che a vario titolo si occupano di cure palliative.

Da tale collaborazione, nel 2023 viene costruito il progetto “La Musicoterapia incontra la Comunità: esperienze sonoro-musicali al servizio del benessere psico-fisico della persona anziana e dei suoi caregivers” realizzato presso Casa Melograno, spazio che permette di offrire risposte e sostegno concreto agli anziani e alle famiglie del territorio, e curato dalla dott.ssa Stefania Filippi, Educatore Professionale-Musicoterapeuta dell'APSP, e dalla dott.ssa Elena Sartori, Musicoterapeuta ed Operatrice musicale in libera professione già componente del gruppo di lavoro del protocollo d'intesa con Fondazione Hospice e Azienda Sanitaria.

La Musicoterapia in RSA come “generatore di benessere” per i Residenti e strumento di cura

Trattamenti di musicoterapia individuale

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

Interventi di ascolto musicale nella fase di accompagnamento al fine vita

Supporto quotidiano personalizzato attraverso playlist create dal Musicoterapeuta, 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.

Interventi di ascolto musicale individualizzato

Cura dell'ambiente sonoro, concetto di “sacralità” del momento e setting di cura, intervento per il rilassamento del Residente e per il sostegno alla relazione con il caregiver

Interventi di Musicoterapia integrata a interventi di Fisioterapia

Musicoterapeuta e Fisioterapista lavorano insieme integrando modalità e strumenti: utilizzo di suoni e musiche selezionate in accompagnamento al movimento e al tocco; centralità della relazione non verbale: corpo/tocco/movimento dolce/suono/emotività

Attività musicali varie di gruppo (progetto “Musica e movimento”)

Obiettivo legato al benessere generale coniugando il piacere dell'ascolto musicale all'attivazione fisica

La Musicoterapia in RSA offre diverse tipologie di interventi sonoro-musicali personalizzati, coordinati da un Educatore Professionale-Musicoterapeuta, che spaziano dai trattamenti di musicoterapia individuale agli interventi di ascolto musicale individualizzato, dagli interventi di ascolto musicale nella fase di accompagnamento al fine vita agli interventi di musicoterapia integrati a interventi di fisioterapia, fino alle attività musicali varie di gruppo (attività “Musica e Movimento), permette di rispondere in modo mirato alle esigenze di ciascun residente.

Un aspetto distintivo di questo progetto è la condivisione delle tecniche specialistiche alle diverse figure professionali dell'equipe che gestiscono la quotidianità del Residente (OSS, Fisioterapisti, Educatori, Animatori e Infermieri), con il fine di migliorare la relazione di cura. Gli interventi sonoro-musicali sono stati raccolti nell'Approccio Musicale Globale alla Persona con Demenza (GMA-D)¹.

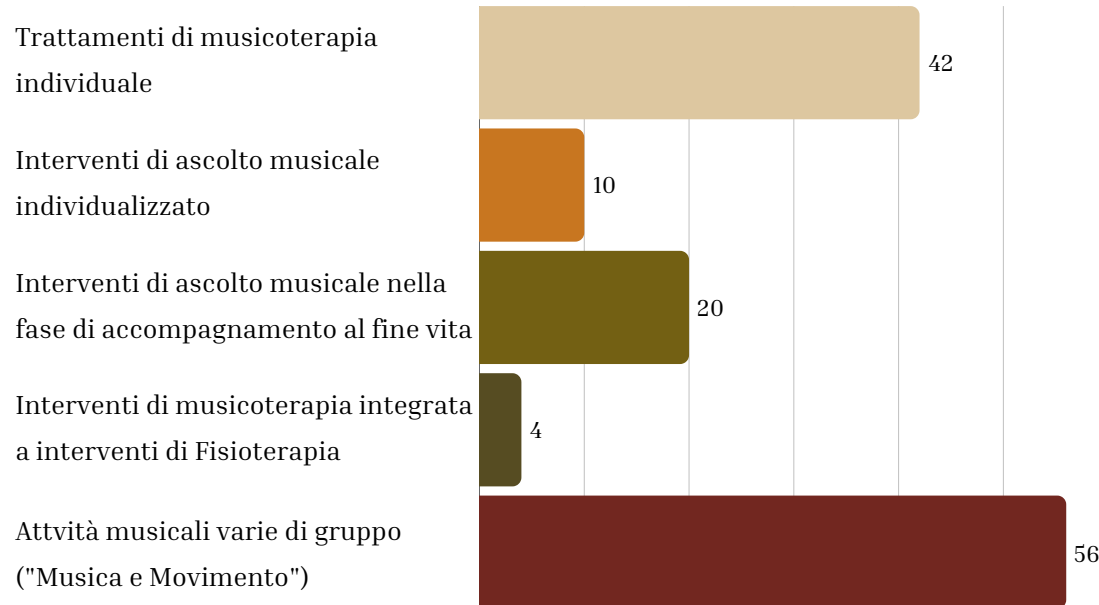
^[1] Raglio A., Filippi S., Bellandi D., Stramba-Badiale M. (2014), *Global music approach to persons with dementia: evidence and practice. Clinical Interventions in Aging* 9:1669-1676

L'esperienza ha tuttavia dimostrato che i principi di tale approccio sono significativi anche nella relazione di cura con **altre tipologie di utenza**, in quanto costituiscono elementi altamente “umanizzanti” della presa in carico della **persona**, della **famiglia** e di conseguenza hanno ripercussioni positive sul **personale** (coinvolgimento attivo, nuova visione della relazione di cura, gestione delle emozioni, sostegno alla motivazione nel lavoro, benessere psico-fisico, etc.).

Per integrare gli interventi di Musicoterapia e più in generale quelli dell'Approccio Musicale Globale alla Persona, alla **presa in carico multidisciplinare** dell'equipe RSA, il Musicoterapeuta partecipa attivamente, e su segnalazione, a:

- riunioni di PAI (Piano Assistenziale Individualizzato);
- Mini-Equipe;
- colloqui post-PAI con familiari e/o persone di riferimento del Residente;
- colloqui multidisciplinari.

Tipologie di interventi/n. residenti coinvolti



Nel 2024 i residenti coinvolti nel progetto di Musicoterapia proposto dalla APSP, considerato che i residenti possono partecipare a più interventi, sono stati 125 (su 187 residenti).

La Musicoterapia nelle Cure Palliative

Nato da percorsi di collaborazione e della specificità dell'intervento dei servizi che a diverso titolo si occupano di cure palliative (**Cure Domiciliari, Hospice, RSA**), il protocollo di intesa sottoscritto da APSP, Fondazione Hospice e Azienda Sanitaria nel 2019 e rinnovato fino al 2025, crea la giusta sinergia per migliorare la qualità dell'assistenza nel fine vita, per sostenere la persona e la famiglia nella sua globalità, sostenere il personale e il lavoro di equipe in tale delicata fase, qualificando il servizio RSA come **nodo della rete provinciale delle Cure Palliative** insieme a Fondazione Hospice e Servizio Domiciliare dell'Azienda Sanitaria.

Il progetto ha garantito l'apertura di un confronto sul tema dell'introduzione della musicoterapia nelle cure palliative erogate a pazienti nel fine vita e costituisce tutt'ora interesse congiunto dei soggetti coinvolti inteso a sperimentare un nuovo approccio al fine vita che arricchisce quello già esistente sia in termini di miglioramento della presa in carico del paziente e della sua famiglia, sia in termini di condivisione e trasferimento di competenze.



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: per APSP Grazioli i rappresentanti sono il Direttore Generale e il Musicoterapeuta Aziendale (2 incontri di circa 1,30/ciascuno). Grazie a questo lavoro integrato fra diverse realtà e sostenuto da donazioni private (fundraising), in RSA collabora un musicoterapeuta esterno per 2 ore settimanali circa: nel 2024 si sono raggiunti con l'intervento di musicoterapia 40 residenti nel percorso verso il fine vita.

Nel 2024 il lavoro si è ulteriormente sviluppato ampliando il trattamento di musicoterapia anche ai pazienti del territorio e dell'Hospice di Mezzolombardo. Ad oggi l'azione progettuale "La Musicoterapia nelle cure palliative" prevede interventi presso la RSA Grazioli, Hospice Cima Verde, Hospice Mezzolombardo, pazienti a domicilio sui territori del Distretto di Pergine-Alta Valsugana, Trento e Mezzolombardo.

La Musicoterapia incontra la Comunità

La musicoterapia genera vantaggi benefici non solo nel paziente, ma anche ai caregivers in quanto possono migliorare la relazione, alleviando il carico fisico ed emotivo (Osman et al., 2016).

Da sempre impegnata nel dare risposte ai bisogni della Comunità, degli anziani e dei loro caregivers, l'Azienda promuove azioni/attività di sensibilizzazione, di formazione e di informazione in ambito sanitario, sociale e assistenziale.

In ragione di ciò, è stato avviato a loro favore, il progetto **“La Musicoterapia incontra la Comunità: esperienze sonoro-musicali al servizio del benessere psico-fisico della persona anziana e dei suoi caregivers”** per fornire gli strumenti per la costruzione del benessere della persona.



Il progetto è stato realizzato presso Casa Melograno, e curato dall'Educatore Professionale-Musicoterapeuta dell'APSP e dalla Musicoterapeuta, già componente del gruppo di lavoro del progetto “Musicoterapia nelle cure palliative”, grazie alla donazione effettuata da parte di una famiglia di Povo pari a € 5.000.

Gli incontri sono stati suddivisi in due percorsi:

1. per i cittadini over 65 e/o caregivers di persone con demenza (10 incontri);
2. dedicato ad interventi mirati per persone anziane e/o con iniziale deterioramento cognitivo (11 incontri).

Aver declinato l'attività in due distinti percorsi, ha permesso di rispondere a bisogni differenti dei partecipanti, aumentando così l'efficacia dell'attività proposta per i cittadini del territorio.

I partecipanti sono stati in media 14 persone nel primo percorso e 6 nel secondo. Gli incontri hanno avuto durata di 1 ora ciascuno e con cadenza quindicinale.



Musicoterapia: i prossimi sviluppi

A seguito del riesame del servizio, sono state individuate le seguenti aree di miglioramento:

- **demenza, approccio flessibile e personalizzato**
- **fine vita e approccio palliativo**

Per tali aree, l'obiettivo del servizio è **promuovere un concetto di “cura e benessere” legato all’uso del suono, del silenzio e della musica nella quotidianità.**



Questo avverrà attraverso l'integrazione e il supporto alla presa in carico multidimensionale e multidisciplinare della persona residente in RSA, ponendo l'attenzione sugli aspetti psico-emotivi, affettivi e sociali della relazione, nonché sugli aspetti corporei e spirituali nella fase di fine vita. Un sostegno verrà offerto anche ai caregivers dei nostri utenti. Con particolare riferimento alle persone con demenza, un ulteriore obiettivo è **sensibilizzare e formare il personale del Centro Diurno** sull'approccio aziendale all'uso del suono e della musica nella quotidianità.

Mentre in riferimento all'approccio palliativo in RSA e nella Rete delle Cure Palliative **continuerà la collaborazione con l'Azienda Sanitaria e la Fondazione Hospice Cima Verde** nell'azione progettuale “La Musicoterapia nelle cure palliative”: promozione, formazione e applicazione della Musicoterapia all'approccio palliativo.

Il potere della tecnologia all'interno di una RSA

Obiettivo strategico: riduzione della complessità assistenziale legata a particolari condizioni ambientali.

Pensiamo all'Intelligenza Artificiale (IA) come a un potente amplificatore delle abilità umane. Per questo sfruttiamo il suo potenziale per dare vita a soluzioni innovative in grado di supportare operatori sanitari e manager nel loro lavoro.

Da sempre attenta ai livelli di qualità dell'assistenza erogata e alle misure di sicurezza da adottare per il benessere dei propri residenti, la nostra struttura si è dotata – presso i nuclei Rosa e Genziana della RSA (38 posti letto) - del sistema ANCELIA, la prima soluzione basata su avanzati algoritmi di Intelligenza Artificiale.

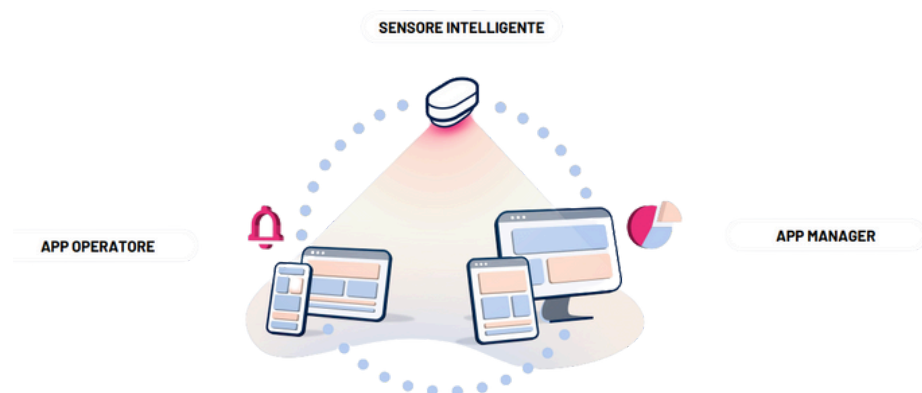
La necessità di fornire al personale assistenziale uno strumento di supporto all'assistenza per garantire maggior presidio ai Residenti, è nata dalla riscontrata difficoltà di presidio, rispetto agli altri nuclei residenziali, del nucleo Genziana, derivante dalla sua distanza e dal decentramento essendo situato nella struttura di proprietà del Comune di Trento (in prossimità degli Alloggi Protetti).



Per la buona riuscita dell'installazione, l'organizzazione ha intrapreso un percorso di comunicazione che ha coinvolto in primis le organizzazioni sindacali (e i delegati interni), i familiari dei residenti dei due nuclei e il personale che si è messo a disposizione per una formazione on the job (durante i turni di lavoro) nella fase di collaudo e monitoraggio (mesi estivi).

Come funziona?

I sensori installati sopra il posto letto di ciascun residente – che si disattiva quanto entrano in stanza familiari/operatori - consentono, nel rispetto della privacy di raccogliere in modo automatico informazioni sulle condizioni degli anziani, facilitando il lavoro degli operatori, degli infermieri e dei coordinatori. I sensori trasmettono in tempo reale a smartphone/tablet notifiche quando è necessario un intervento diretto e mirato dell'operatore. L'applicazione manager elabora report sull'assistenza erogata e sulle condizioni dei Residenti per gestire al meglio il personale, basando ogni decisione organizzativa su dati oggettivi. Questa tecnologia mette a disposizione degli operatori nuovi strumenti che li aiutano a gestire decisamente meglio le distanze e semplificano il processo decisionale di revisione delle loro priorità durante l'orario di lavoro.



ANCELIA non è fatto per sostituire il personale assistenziale, ma per supportarlo durante le attività, per efficientare gli interventi e per aumentare la sicurezza: l'annullamento dell'evento avverso (es. caduta, fuga, ...) è impossibile, ma è possibile ridurre il rischio e intervenire in maniera più puntuale ed efficiente.

Le componenti del sistema che sono state messe in campo nei nuclei Rosa e Genziana della RSA sono:

- sensore ottico intelligente (uno per posto letto): integrato al sistema di IA, raccoglie in modo automatico e automatizzato informazioni sulle condizioni di ogni ospite;
- app operatore: riceve in tempo reale notifiche sui tablet di nucleo, ogni volta che il residente necessita di un intervento diretto e mirato dell'operatore, in base alle impostazioni applicate dalla direzione sanitaria;
- app manager: a disposizione di coordinatori e direzione sanitaria, elabora report sull'assistenza erogata e sulle condizioni dell'ospite, per gestire al meglio la struttura, basando ogni decisione su dati oggettivi.



ANCELIA

IN UNA SOLUZIONE TUTTO QUELLO CHE STAVI CERCANDO

SCOPRI ANCELIA
Un innovativo strumento per migliorare il tuo lavoro quotidiano e assicurare la massima qualità assistenziale a un maggior numero di residenti, senza sforzi aggiuntivi.

COME FUNZIONA
Tutto parte da un sensore ottico intelligente, installato a soffitto, in prossimità del letto di ogni residente. Immaginalo come gli occhi di ANCELIA. In modo automatico rileva in tempo reale dati assistenziali, comunicando poi con il cervello di ANCELIA, la centralina presente in struttura. Il cervello comunica costantemente con tutti i sensori ottici, trasformando situazioni di ipotetico pericolo in notifiche acustiche e visive.

AL SERVIZIO DEGLI OPERATORI
Grazie al potere dell'intelligenza artificiale, ANCELIA allevia la fatica del prendersi cura e riduce lo stress lavorativo, assicurandoti più tempo per un'assistenza personalizzata e attenta alle esigenze degli ospiti. Puoi pensare ad ANCELIA come a un moltiplicatore di operatività, con il quale potrai monitorare tutti i posti letto su cui è installata, nello stesso momento e da remoto, sapendo in tempo reale quando servirà intervento.

TOGLIAMOCI OGNI DUBBIO
ANCELIA aderisce completamente a tutte le attuali norme in materia di privacy, nel pieno rispetto di ospiti e operatori.

Non è un sistema di videosorveglianza, perché non si basa su telecamere, ma su **sensori ottici intelligenti**, in grado di leggere l'ambiente e comunicare con lo staff.

Non è un sistema di monitoraggio del lavoro, perché ANCELIA si spegne quando è presente un operatore nella stanza.

UNA SOLUZIONE, TANTI VANTAGGI

 RIDUCE gli incidenti in struttura	 PERMETTE interventi puntuali	 RIDUCE lo stress del non sapere	 DONA il potere dell'ubiquità	 AUMENTA la sicurezza di ospiti e staff	 FAVORISCE la comunicazione e la collaborazione	 ASSICURA un'assistenza più rapida e mirata
---	--	---	--	--	--	--

Questo strumento consente di confrontare il pianificato (PAI) con l'erogato (l'assistenza effettivamente ricevuta), a beneficio di una migliore qualità assistenziale e presa in carico dei residenti.

Permette inoltre di sfruttare il valore nascosto dei dati per ottimizzare i processi decisionali.

Grazie ad ANCELIA l'APSP può contare su un valido alleato per risolvere le diverse sfide che nel quotidiano si è chiamati ad affrontare, potendo concretamente attuare un nuovo modello di assistenza, basato su personalizzazione della cura e interventi mirati, studiati sulla base dei ritmi e dei bisogni di ogni ospite.

Inoltre, TeiaCare, ha proposto una partnership in supporto ad un progetto di ricerca in collaborazione con l'Università di Trento (dipartimento di Ingegneria Informatica) sull'estensione dell'utilizzo dei loro sensori al di fuori della zona letto in supporto all'attuale sistema installato. In cambio del supporto alla ricerca, TEIACARE si impegna ad installare questi ulteriori sensori in ognuna delle stanze del nucleo Genziana, senza alcun costo aggiuntivo da parte dell'APSP. La sperimentazione ha l'obiettivo di implementare ulteriori funzionalità in ANCELIA con l'intento di ridurre i rischi fuga e caduta degli utenti nonché migliorare la qualità assistenziale permettendo all'intelligenza artificiale di imparare più velocemente a riconoscere nuove peculiarità del servizio.

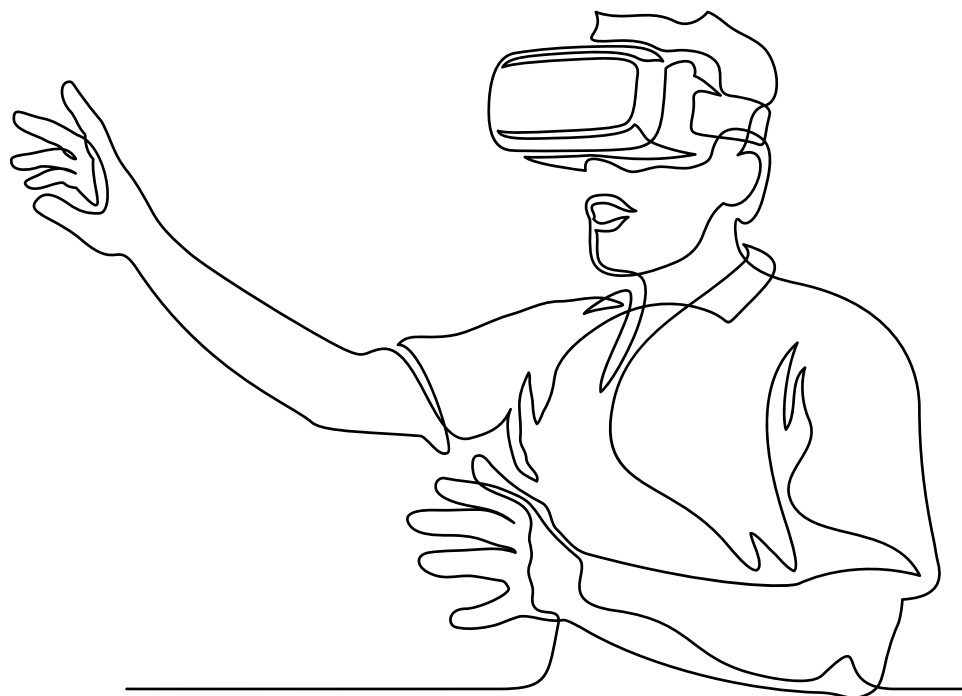
Nel 2025 si prevede l'installazione di questi nuovi sensori e l'inizio della rilevazione dei dati da parte dell'Università di Trento.

La Realtà Virtuale

Obiettivo strategico: promuovere partnership con altre A.P.S.P., con le istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio.

Visto l'interesse convergente del **Centro Digital Health & Wellbeing (DH&W)** della **Fondazione Bruno Kessler** e dell'APSP di continuare anche nel 2024 ad approfondire sinergicamente le attività di studio e ricerca di comune interesse nell'ambito della sperimentazione di soluzioni basate sulla **Realtà Virtuale** nell'ambito della prevenzione e promozione del benessere mentale (es. ansia, depressione, ecc.), è stato sottoscritto un nuovo Accordo di prosecuzione con durata 18 mesi, e con previsione di contributo - da parte di Fondazione - pari ad € 6.000,00 a parziale copertura delle spese per lo svolgimento delle attività svolte da 6 Educatori professionali per un totale di 25 ore.

Gli obiettivi previsti per il 2024 erano quelli di elaborare il nuovo Protocollo di ricerca da sottoporre al Comitato Etico per la ricerca scientifica dell'Azienda Sanitaria e l'avvio della sperimentazione sul campo. Mentre il Protocollo è stato elaborato nei tempi previsti, la realizzazione dello studio di fattibilità è stato prorogato al 2025 in quanto la valutazione, con richiesta di prescrizioni, da parte del Comitato Etico, ha richiesto tempi molto lunghi e la risposta ufficiale è arrivata nel mese di ottobre.



Le attività si sono articolate in diverse fasi: inizialmente, tra gennaio e febbraio, si è svolta la fase progettuale per un nuovo studio di fattibilità. Successivamente, da marzo a ottobre, la proposta è stata sottoposta al parere del Comitato Etico dell'APSS. Infine, nel periodo novembre-dicembre, si sono tenuti incontri di programmazione operativa in vista dell'avvio dello studio previsto per il 2025.

Parallelamente a questa fase, è stata formalizzata, grazie al coinvolgimento dei rispettivi DPO e del team di progetto di FBK, il documento di co-titolarità al trattamento dei dati ed è stata redatta la valutazione di impatto (terminata formalmente nel 2025).

L'iniziativa di ricerca prevede una breve intervista per raccogliere dati socio-anagrafici e valutare lo stato emotivo prima e dopo l'esperienza di realtà virtuale dei residenti. Vengono utilizzati strumenti come il FAST, NPI, CMAI, PAINAD, NPT-ES, e il questionario VRSQ, per raccogliere informazioni generali sulla situazione emotiva (ad esempio, ansia di stato o emozioni esperite), sull'accettabilità dell'esperienza e su eventuali situazioni di fastidio o fatica durante l'esperienza stessa. Inoltre, viene somministrata una scala del dolore, e sono misurati dati come la pressione arteriosa e il battito cardiaco, proprio per verificare che l'esperienza non sia fastidiosa per il residente.



Realtà virtuale e benessere: un'opportunità per la nostra RSA
UN EVENTO PER LE FAMIGLIE E IL PERSONALE DELL'APSP

Ti invitiamo a un incontro informativo, organizzato in collaborazione con la Fondazione Bruno Kessler, per conoscere un progetto di ricerca innovativo che esplora l'utilizzo della realtà virtuale come strumento per migliorare il benessere psicologico degli ospiti della struttura.

Cosa ti aspetta?

- Una presentazione sulle potenzialità della realtà virtuale applicata al contesto della RSA, a cura degli esperti di FBK.
- La possibilità di scoprire un progetto di ricerca unico, pensato per migliorare la qualità della vita dei Residenti della struttura.
- Uno spazio di confronto, dialogo aperto e approfondimenti con i collaboratori e cooperatori della

Quando?
Giovedì 30 gennaio 2025
⌚ 17:00 - 18:30

Dove?
Sala Incontri - Centro Polifunzionale APSP "M. Grazioli"
Via della Resistenza 61/F, POVO-TRENTO

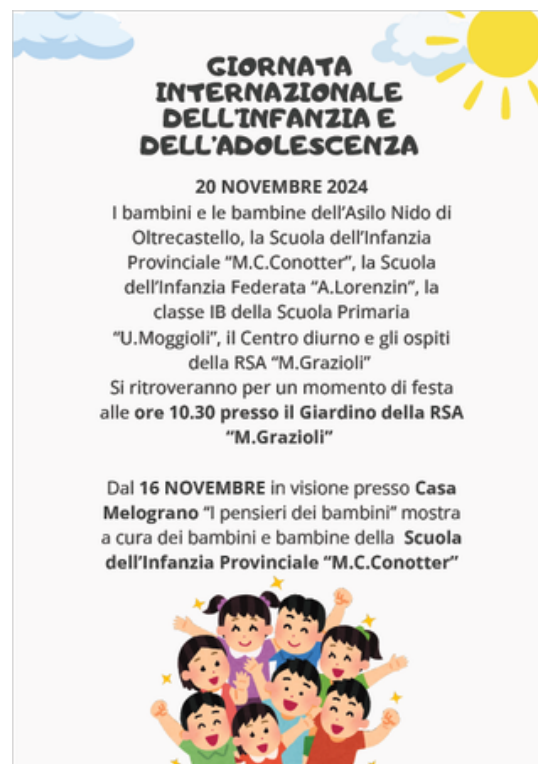
[Non mancarci](#)

Scambio intergenerazionale con asili e scuole del territorio

Lo scambio intergenerazionale è un prezioso momento d'incontro sia per gli anziani che aspettano con gioia la visita dei bambini, sia per i bambini curiosi di conoscere storie, racconti ed esperienze lontane dal loro quotidiano. I nostri anziani **regalano** ai bambini **i tempi lenti del racconto**, regalano loro possibilità di **ascoltare storie** per loro insolite e curiose.



Obiettivi strategici: attivare processi che consentano di connettere/avvicinare la cittadinanza e le realtà economiche del territorio alle persone che vivono nella RSA, negli Alloggi Protetti e quelle che si ritrovano al Centro Diurno e al Centro Servizi



Anche nel 2024 sono state diverse le attività che hanno visto coinvolti gli anziani di RSA e Centro Diurno e i bambini di diverse scuole del territorio.

Scuola dell'infanzia "M.C. Conotter" (Povo)

I residenti della RSA hanno incontrato i bambini della **Scuola dell'infanzia "M.C. Conotter"** di Povo durante i momenti più significativi dell'anno, come il Carnevale, la "Giornata internazionale dell'infanzia e dell'adolescenza" (20 novembre) e il Natale. I loro incontri sono stati caratterizzati dall'emozione di un sorriso donato e di una carezza ricevuta.

Scuola elementare di Terlago

Un ulteriore percorso è stato condiviso con i bambini della **Scuola elementare di Terlago**, i quali hanno affrontato il viaggio in corriera e poi in autobus per ascoltare con grande gioia i racconti dei nostri residenti, lasciando in loro una scia di benessere e dolcezza.

Questo percorso, realizzato nel periodo marzo-giugno, è nato con l'idea di far sentire gli anziani **narratori preziosi** e i bambini **ascoltatori curiosi**, per apprendere direttamente dalle parole dei protagonisti quella che è la storia della scuola degli ultimi 80 anni.

Scuola elementare "U. Moggioli" (Povo)

Gli utenti del Centro Diurno hanno invece incontrato in diverse occasioni i bambini della **scuola elementare "U. Moggioli"** di Povo.

Un incontro è avvenuto presso il Centro Diurno in **forma laboratoriale**, ove si sono sperimentati insieme nella creazione di pom-pom. In attesa del secondo incontro, avvenuto a maggio presso la scuola elementare, i bambini con l'aiuto delle maestre hanno creato **un'intervista** e l'educatore di Centro Diurno ha aiutato gli anziani, attraverso un recupero di memoria e di elementi della loro vita, nel rispondere alle domande.

Asilo nido di Oltrecastello

Procede ormai dal 2010 la progettualità con l'asilo nido di Oltrecastello, che per l'anno 2024 ha scelto il **tema della gentilezza**. Il progetto, che ha visto coinvolti 6 utenti del Centro Diurno e 8 bambini, si è svolto da gennaio a luglio attraverso incontri periodici, concludendo poi con la creazione di una **panchina di colore viola**, il colore della gentilezza. Quest'ultima è stata posizionata in un'aiuola adiacente al centro polifunzionale, grazie al coinvolgimento della Circoscrizione di Povo e degli uffici competenti del Comune di Trento.

Scuola secondaria "Bresadola" (Trento)

Nell'aprile 2024, all'interno del progetto **Trento Comunità amica delle persone con demenza**, 3 anziani di Centro Diurno, 4 anziani di RSA e un anziano del territorio, insieme ai ragazzi della prima media dell'istituto "Bresadola" di Trento, hanno partecipato ad un laboratorio al Muse.

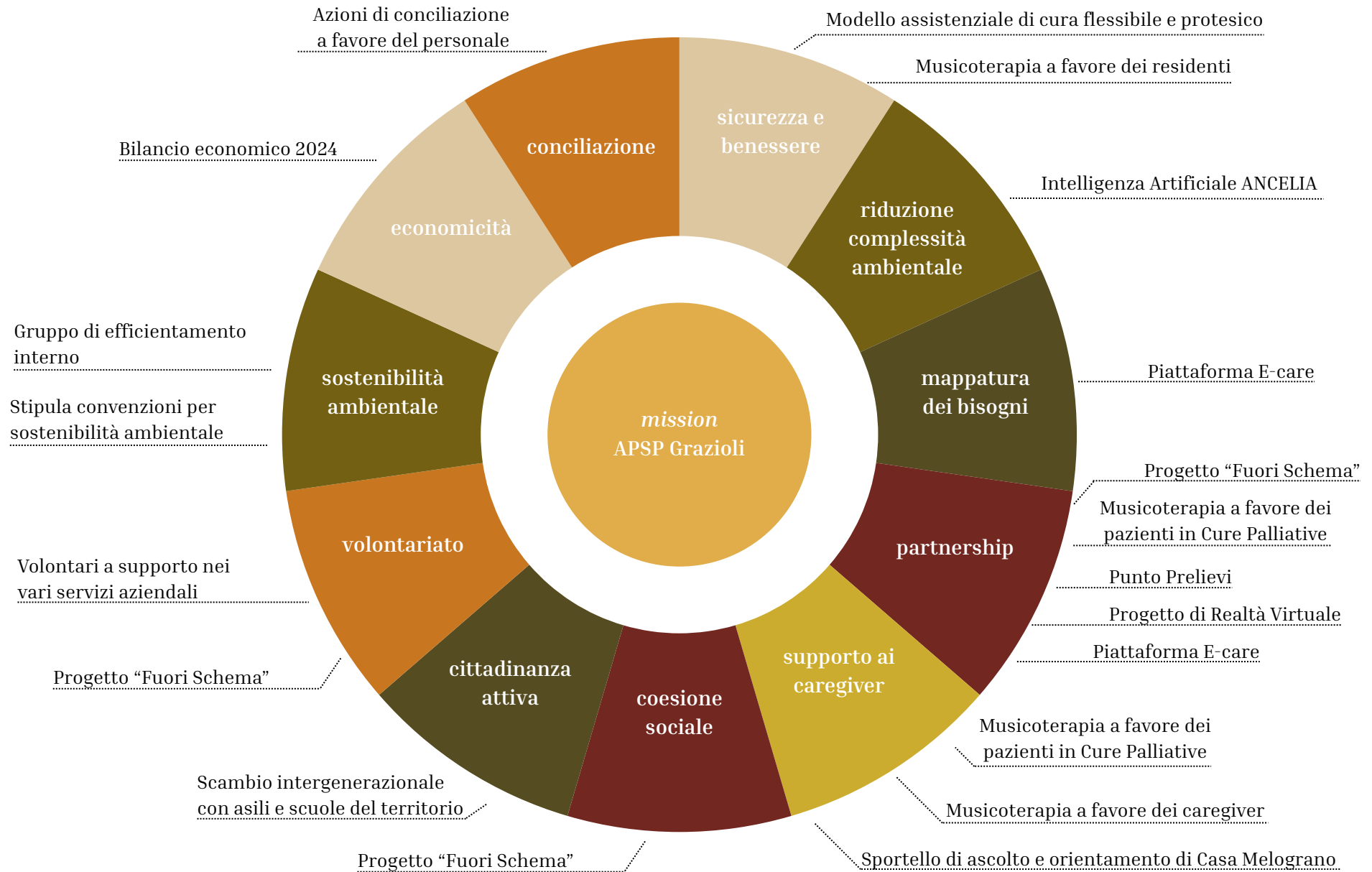


La panchina della gentilezza. I bambini e le maestre dell'Asilo Nido di Oltrecastello assieme agli utenti di Centro Diurno.



Alcuni disegni dalla raccolta "Quando non c'erano gli ananas" realizzati dai bambini della Scuola elementare di Terlagio.

In uno degli incontri è emersa forte la differenza di opportunità che i bambini di oggi hanno rispetto a quelli di ieri nel poter gustare cibi "esotici" che arrivano da lontano e che una volta non arrivavano nei mercati tradizionali per la vendita al dettaglio. I bambini hanno così etichettato il tempo in cui sono vissuti i nonni come "quando non c'erano gli ananas".



Sezione 6. L'analisi di impatto dell'operato dell'organizzazione

Il sistema aziendale che guarda al futuro

L'offerta dell'APSP 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.

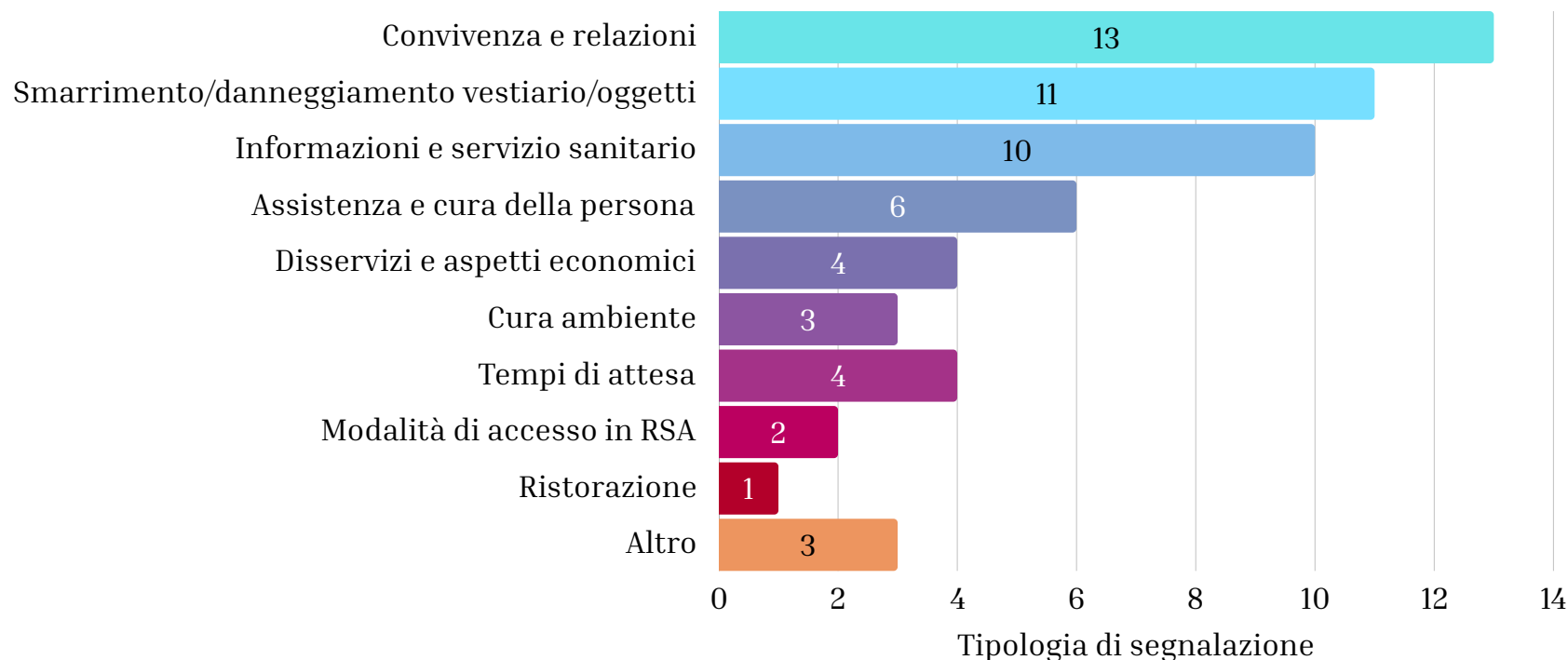


Reclami e suggerimenti

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 all'interessato.

In particolare, in caso di circostanze delicate o complesse, l'istruttoria avviene coinvolgendo tutte le figure interne interessate attraverso colloqui di approfondimento anche in conciliazione per comprendere e rispondere al meglio al disagio procurato.

Durante il 2024, **57 le segnalazioni raccolte** tramite e-mail oppure con modulistica oppure verbali, hanno ricevuto una risposta tempestiva entro i 5-7 giorni.



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.

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

Progressivamente 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.

Di seguito una tabella riepilogativa delle iniziative di **ascolto del cliente nel 2024**:

Ambito	Tipologia	Numero previsto	Numero effettuato nel 2024	Frequenza
RSA	Focus Group Residenti	3	6	Annuale
	Incontri “ La vita in struttura” (2 per piano)	6	7	Semestrale
	Focus Group Familiari dedicati ai nuclei con progetti demenza	2	2	Annuale
	Monitoraggio “Come avete mangiato oggi”	9	9 (1 per ogni residenza)	Quotidiano
Centro Diurno	Monitoraggio “Come avete mangiato oggi”	1	1	Quotidiano
	Focus Group utenti	3	2	Annuale
	Incontro di verifica sul servizio con i familiari	1	1	Annuale
	Questionario utenti e familiari	1	1	
Alloggi protetti	Monitoraggio “Come avete mangiato oggi” <small>*se usufruisce del pasto</small>	1	1	Quotidiano
	Focus Group Residenti	1	1	Annuale
Centro Servizi	Incontro presentazione programma	1	1	Annuale
	Questionario	1	1	
Punto Prelievi	Questionario	1	1 per utente	Ad hoc



La qualità del servizio di RSA

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



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, i 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 équipe 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.



La qualità del servizio degli Alloggi Protetti

I responsabili aziendali hanno organizzato nel corso del 2024 due incontri con i residenti degli Alloggi Protetti, durante i quali sono state raccolte alcune delle loro richieste di migliorie.

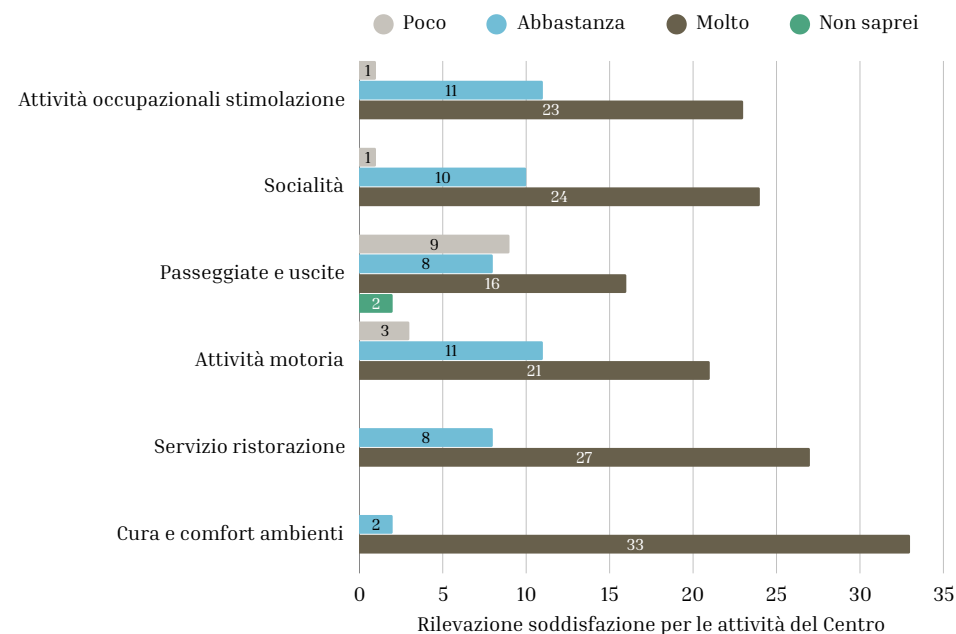
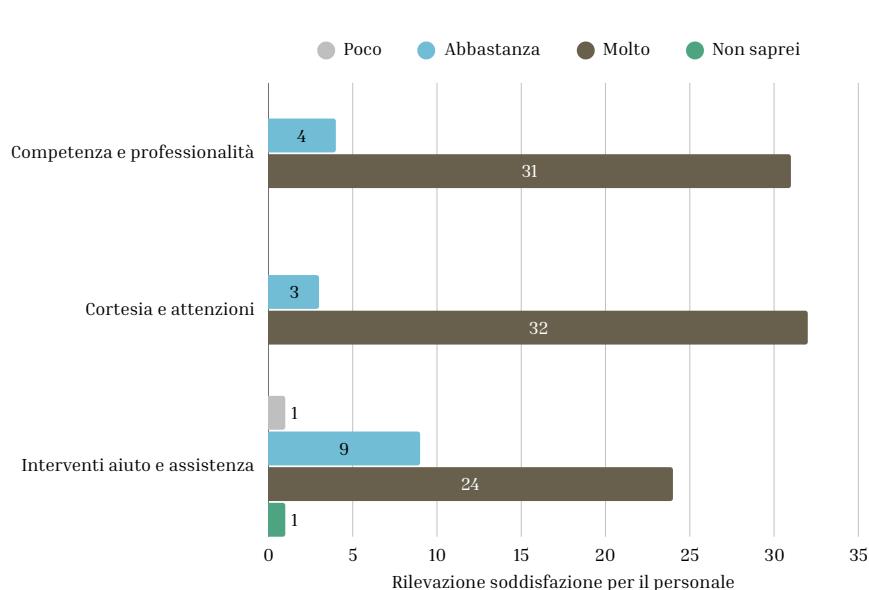
- aggiornamento della procedura per la **presa in carico delle chiamate** da parte del residente in modo che ora possa avvenire in modo ancora più tempestivo ed efficace;
- **riqualificazione dell'isola ecologica** (zona nord) rendendola più accessibile, esteticamente migliore e funzionale;
- **presa in carico delle manutenzioni** degli alloggi **tramite segnalazione al Comune di Trento** (portale Floora), mantenendole sotto monitoraggio costante fino alla definitiva chiusura del relativo ticket
- realizzazione del 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;
- **sgombero della terrazza** in ingresso con eliminazione dei bidoni della raccolta differenziata e allestimento con tavoli e sedie a disposizione di residenti e visitatori;
- accoglimento della richiesta di **apertura della porta a nord** (Erica) - con consegna chiavi a soggetti con limitate capacità motorie - rendendo più **sicuro e semplice l'accesso** alla struttura. Infatti consente di entrare nell'edificio evitando la scalinata presente sul fronte dello stesso e che risulta per diversi residenti particolarmente faticosa da percorrere. Tuttavia nel corso dell'anno si è rilevato un potenziale rischio, in quanto la porta viene spesso lasciata aperta, consentendo l'accesso di soggetti non autorizzati, e pertanto è in fase di rivalutazione il ritiro delle chiavi;

Un referente aziendale partecipa agli incontri del gruppo di accesso con il Comune di Trento con il compito di valutare l'idoneità all'inserimento presso gli alloggi protetti degli utenti presentati dal Servizio Sociale di riferimento. Questo per garantire una buona rispondenza ai bisogni della persona (località, presenza di altri servizi limitrofi, ...), offrendo una soluzione abitativa appropriata ai bisogni espressi.



La qualità del servizio del Centro Diurno

Il questionario di rilevazione del grado di soddisfazione per l'anno 2024 è stato compilato nel mese di luglio 2024. Sono stati distribuiti ai familiari 51 questionari, disponibili sia in forma cartacea che via mail, e ne sono stati **compilati** e raccolti **35**, dei quali il 71% a cura di figli (25 questionari). Il questionario ha sondato la percezione della qualità del servizio offerto in riferimento alle principali aree. Gli esiti, che risultano molto positivi, vengono presentati, nel dettaglio, nella riunione annuale con familiari e rete dei servizi.



Per comprendere meglio le esigenze dei caregiver, è stato chiesto loro quali ulteriori servizi potrebbero essere di supporto nel loro impegno di cura. Mentre la maggior parte (20) non ha indicato necessità particolari, un gruppo di 8 caregiver ha espresso il bisogno di **ampliare i giorni di frequenza** del servizio, includendo anche il sabato e/o la domenica (anche a pagamento). Un'ulteriore necessità è la disponibilità di un **servizio residenziale di sollievo** per i caregiver. Infine, sono state avanzate richieste di **attività relazionali e di socialità**, un incremento dell'**attività motoria**, **stimoli psico-fisici personalizzati** e **assistenza nell'applicazione di dispositivi medici**, come le calze contenitive.

La caratteristica più apprezzata è...

disponibilità
gentilezza
personalità
socialità
attenzione
tutto
Cura
Famigliare
pazienza
Accompagnamento
essere
Capacità
Uscite
Dialetto
Sensibilità
Famigliare
cordialità
Ginnastica
Efficienza
Attività
Bagno
ottimo
sereno
ambiente
Del
Di
assistenza
rispetto
sentire
Supporto
Umanità
Agio
suo
Guidato
serenità

Sapere che i nostri cari sono seguiti ed accuditi con competenza e professionalità è impagabile.

Sono più serena da quando mia suocera frequenta il Centro Diurno.

Tutto fantastico, sia il luogo che il personale molto attento. Noi familiari ci sentiamo sollevati dal servizio del Centro Diurno perchè ci alleggerisce l'impegno ma soprattutto perchè vediamo la nostra cara molto serena.

Ringrazio di persona tutto il personale del Centro e personalmente mi congratulo per il loro impegno e la loro sensibilità verso quelle persone fragili e indifese nella società di oggi.

Ringrazio tantissimo per questa esperienza vissuta positivamente grazie a voi tutti. Vedo migliorato l'umore e la voglia di fare attivamente. Sono molto più sereni anche i momenti passati in casa. Mi sento più sollevata anch'io, ho qualche momento in più per me e so di poter contare sull'aiuto di qualcuno.

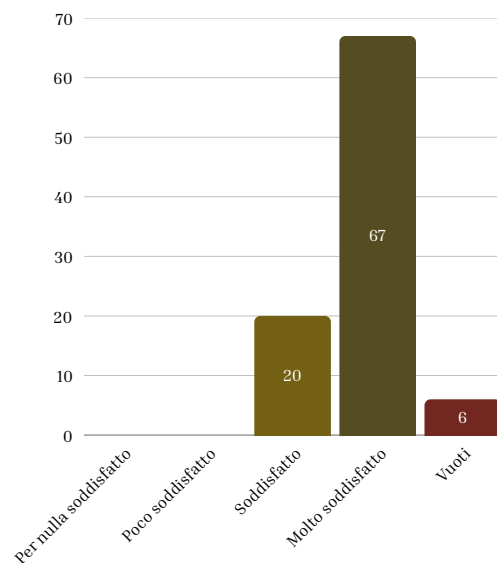
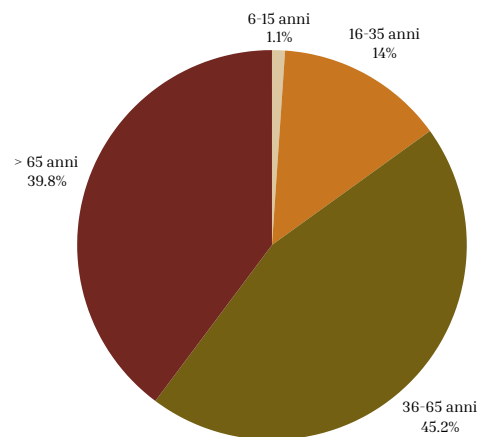
Sarebbe bello che ci fossero altre strutture come queste, e conseguentemente più posti disponibili, per poter pubblicizzare di più il servizio e soddisfare altre famiglie.

Ringrazio tutti gli operatori per la professionalità e l'affetto con cui accolgono i nostri cari. Grazie.



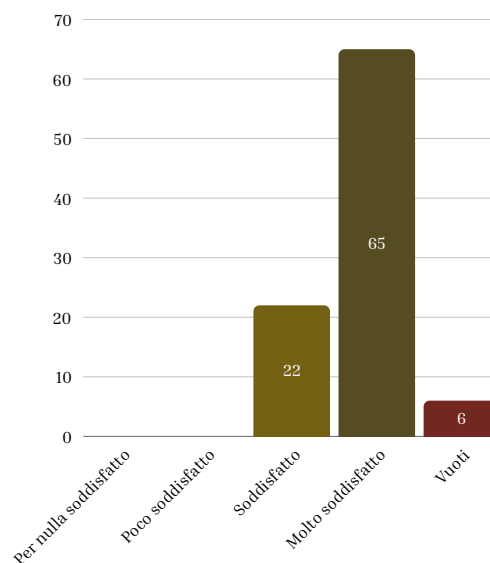
La qualità del servizio del Punto Prelievi

FASCE DI ETÀ



SODDISFAZIONE
PERSONALE DI
SERVIZIO

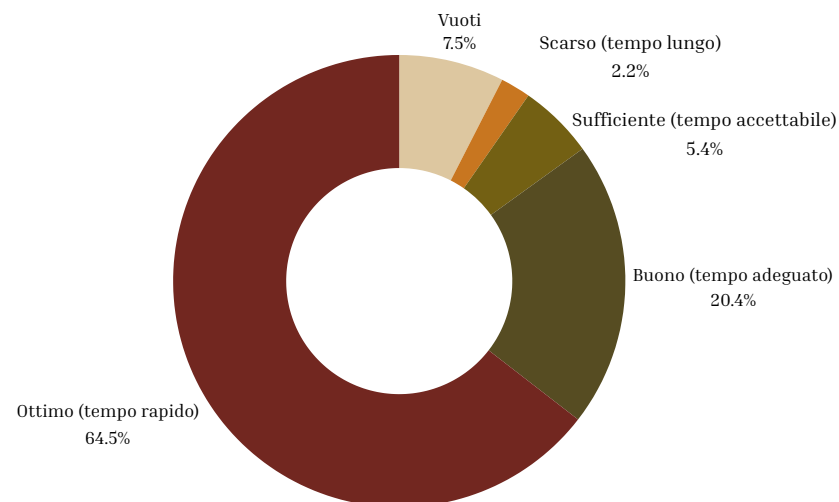
SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO



I risultati dei **93 questionari** compilati da utenti del Punto Prelievi, offrono un quadro dettagliato della soddisfazione degli utenti. In generale emerge un elevato livello di soddisfazione del servizio, del personale presente (infermiere e segreteria) e dei tempi di attesa tra accettazione e prelievo.

L'analisi dei questionari ha inoltre permesso di identificare i **canali dell'Azienda Sanitaria (sito, CUP, applicativo TreC)** come gli strumenti principali di conoscenza del servizio offerto.

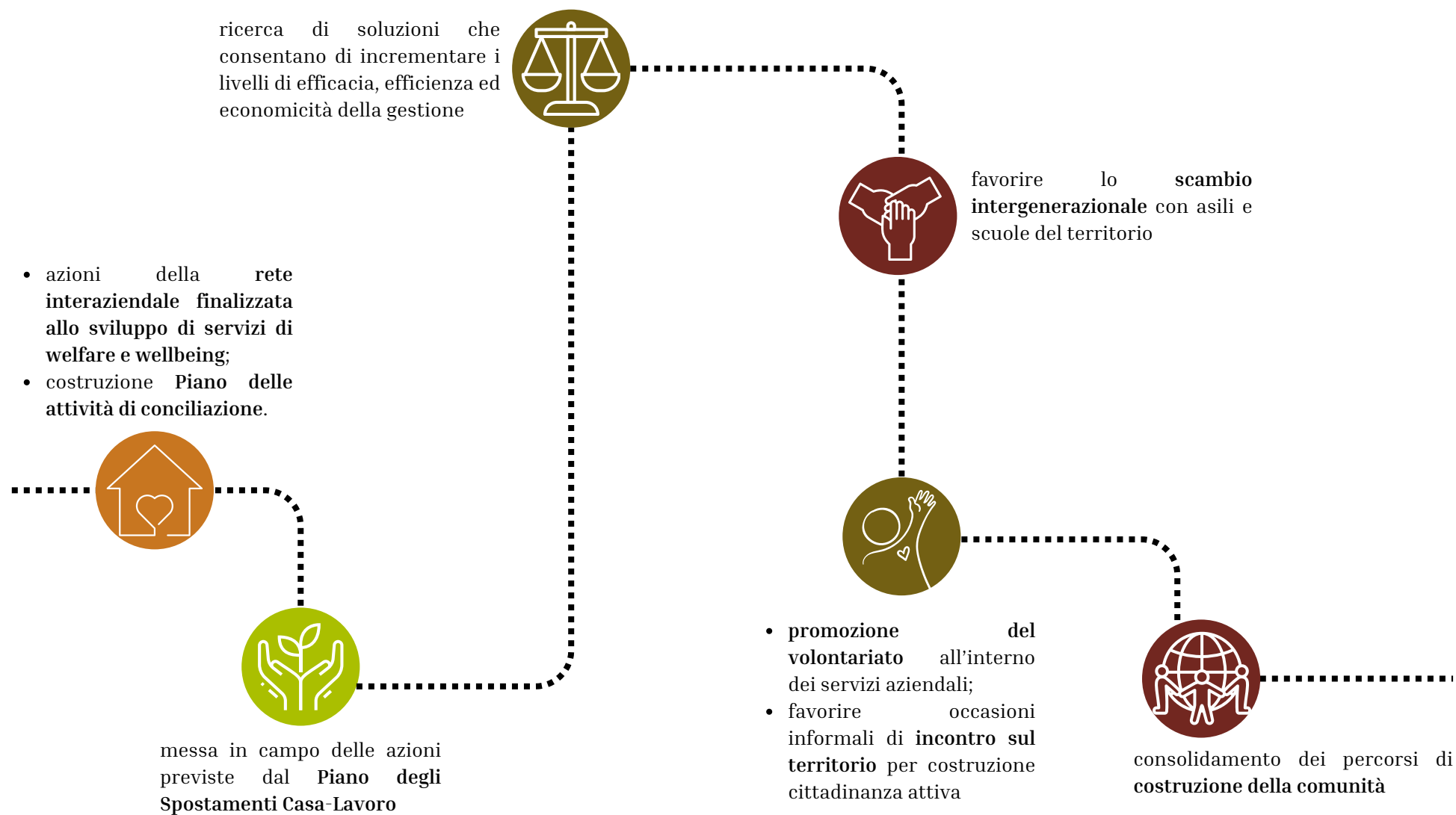
TEMPO DI ATTESA



- **ampliamento strutturale** per favorire lo **spostamento** di 14 posti letto del nucleo **Genziana** (spazi di proprietà del Comune) al Piano Rialzato (vicino ai nuclei Rosa e Girasole);
- **estensione** dell'utilizzo del sensore **ANCELIA** anche negli ambienti comuni del nucleo.

- partnership con **Fondazione Bruno Kessler** per sviluppo progetto di ricerca **Realtà Virtuale e Piattaforma E-care**;
- partnership con **Fondazione Hospice e Azienda Sanitaria** per la **Musicoterapia nelle cure palliative**;
- partnership con **Azienda Sanitaria** per il proseguo del servizio di **Punto Prelievi**;
- partnership per lo sviluppo del volontariato attraverso il progetto **Fuori Schema**.







RSA

Alloggi Protetti

Centro Diurno

Centro Servizi

Casa Melograno

Punto Prelievi

Via della Resistenza 63
Tel. 0461 818181

Via della Resistenza 61/A
Tel. 0461 818181

Via della Resistenza 61/F
Tel. 0461 818102

Via della Resistenza 61/F
Tel. 0461 818101

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

Via della Resistenza 61/E
Tel. 0461 818156