



BILANCIO SOCIALE 2025



A.P.S.P.
Margherita Grazioli



IL BILANCIO SOCIALE DELL'APSP MARGHERITA GRAZIOLI

ANNO 2025

Le informazioni del presente documento sono riferite al periodo
01/01/2025 - 31/12/2025

Il Consiglio di Amministrazione ha preso visione e approvato il qui
presente documento in data **29/04/2026** con **deliberazione n. 12.**

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	12
	Cornice istituzionale	13
	Le certificazioni aziendali	14
	Servizi residenziali	
	Residenza Sanitaria Assistenziale	15
	Alloggi Protetti	19
	Servizi semi-residenziali	
	Centro Diurno	21
	Servizi domiciliari e territoriali	
	Centro Servizi	15
	Casa Melograno: uno spazio aperto al territorio	28
	Pasti a domicilio	36
	Servizi ambulatoriali	
	Il Punto Prelievi	37
03	Il Governo e le Risorse Umane	
	Il sistema di governo e i processi di partecipazione	39
	La struttura organizzativa	44
	Le persone che operano nell'organizzazione	45

03	Composizione del personale dipendente: le varie figure professionali	46
	Attività volte a favorire il coinvolgimento e la partecipazione del personale dipendente	48
	Azioni a favore della sostenibilità ambientale	49
	Formazione del personale dipendente	50
	Azioni di conciliazione a favore del personale	51
	Figure di supporto: la rete dei volontari	52
	Figure di supporto: gli operatori dei progetti di inserimento lavorativo (Agenzia del lavoro)	53
	Figure di supporto: giovani in servizio civile e in stage/alternanza scuola-lavoro	54
04	Situazione economico finanziaria	55
	Contributi economici a supporto dell'attività socio-assistenziale e sanitaria e dell'innovazione	56
05	La rendicontazione sulla missione e sugli obiettivi strategici	
	Obiettivi strategici	57
	Il modello assistenziale di cura (protesico e flessibile)	58
	Innovazione e sviluppo per la RSA	61
	La Musicoterapia. Strumento di benessere per residenti e cittadini	63
	La Realtà Virtuale	66
06	L'analisi di impatto dell'operato dell'organizzazione	
	Il sistema aziendale che guarda al futuro	69
	Il sistema di qualità aziendale	69
	Reclami e suggerimenti	70
	Forme di ascolto dell'utente: verifica dei processi di miglioramento e degli esiti	71
	La qualità e la soddisfazione per i servizi aziendali	72
07	Questioni aperte	78

Sezione 1. Presentazione e Nota Metodologica

Anche quest'anno sottoponiamo all'attenzione dei nostri utenti, della Comunità locale, dei nostri partner e delle Istituzioni, il Bilancio Sociale della "Margherita Grazioli". Questo rappresenta la nostra storia e la nostra organizzazione, descrive i settori in cui siamo impegnati ed i principi a cui ci ispiriamo quotidianamente nel nostro lavorare. E', però, anche l'occasione per fare il punto sulle azioni di miglioramento che abbiamo messo in campo e sui nuovi progetti che ci vedono coinvolti e sui quali vogliamo investire.

E' la rappresentazione di come siamo nel nostro complesso, il ritratto di una Azienda che, seppur articolata in vari ambiti operativi (RSA, Alloggi Protetti, Centro Diurno, Centro Servizi, Punto Prelievi), ha l'ambizione di muoversi nel suo insieme in modo uniforme, attuando, nei diversi campi di azione, le stesse linee operative che sono state condivise e che riteniamo debbano caratterizzarci.

Inoltre, essendo a fianco delle persone adulte/anziane della nostra comunità con diverse iniziative, ci rendiamo conto della sempre più necessaria attenzione che dobbiamo avere nei confronti dei caregiver che quotidianamente si prendono cura delle persone non autosufficienti, e che spesso necessitano di supporto così come i loro cari.

La Direttrice

Martina Roncador

Il Presidente

Luigi Santarelli

Il Bilancio sociale dell'Azienda è redatto in conformità alla Legge Provinciale n. 13/2007 e alle relative *Linee guida per la redazione* dello stesso approvate con deliberazione della Giunta Provinciale n. 1183/2018. Il documento integra, inoltre, gli orientamenti metodologici definiti dal Gruppo miglioramento sul bilancio sociale di Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza (UPIPA), frutto del laboratorio tecnico svoltosi 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'Azienda:

- 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



Donazione all'ex Comune di Povo da parte di Margherita Grazioli di un'antica villa con podere annesso con **vincolo testamentario** di destinare tali immobili per **“un ospedale a favore dei poveri di detta comunità”**

1881

Apertura di un “nuovo ospedale” intitolato a Margherita Grazioli e **approvazione** del primo Statuto (16 aprile 1891)

1891



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

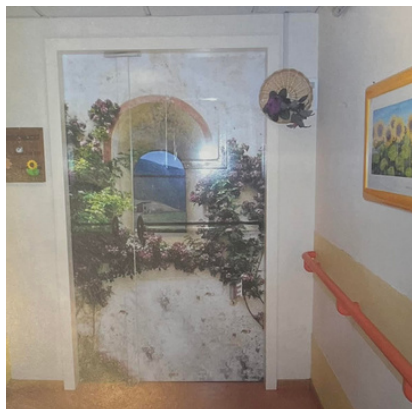
1971



Inaugurazione del **Centro Polifunzionale**

2005

apertura del **nucleo dedicato a persone affette da demenza**
(Nucleo Girasole)



2006

riconoscimento come
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (APSP)

2008

inaugurazione degli spazi per il territorio di Casa Melograno



2021

2025

estensione modello a 3 nuclei

avvio della sperimentazione del modello protesico flessibile



2022



installazione del sistema ANCELIA (IA) tecnologia a supporto all'assistenza del personale

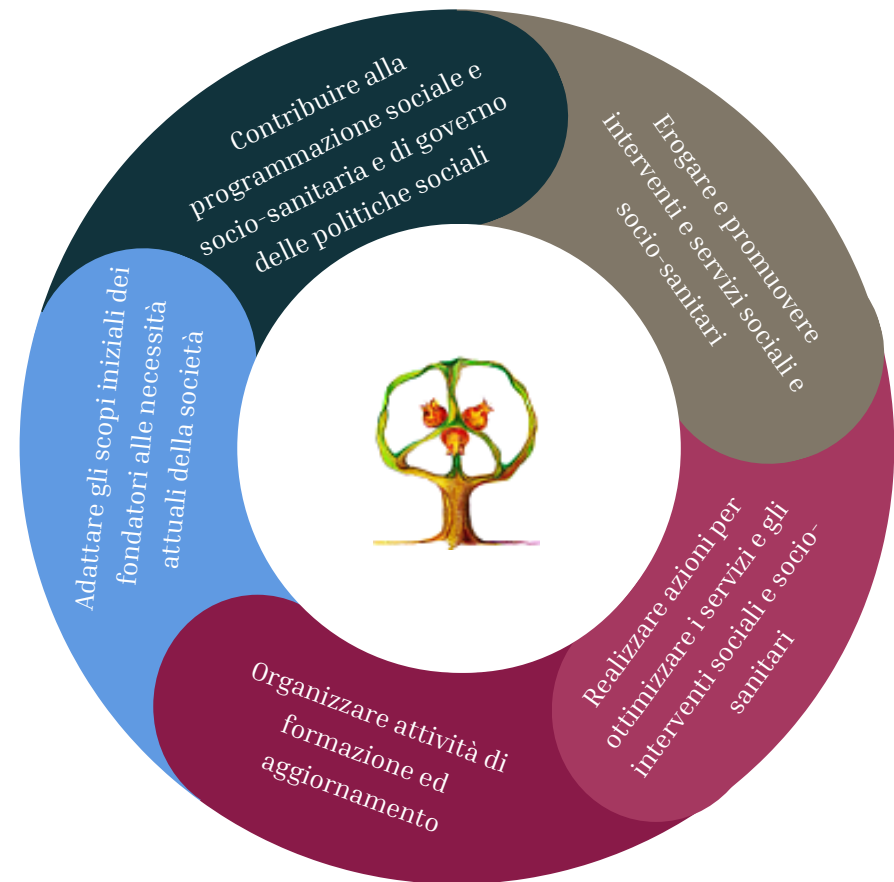
2024

Missione e valori

L'Azienda eroga e promuove interventi e servizi nell'ambito del sistema di politiche sociali e socio-sanitarie, con particolare attenzione ai servizi ad alta integrazione socio-sanitaria e di supporto alla non autosufficienza.

E' 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 famigliari.

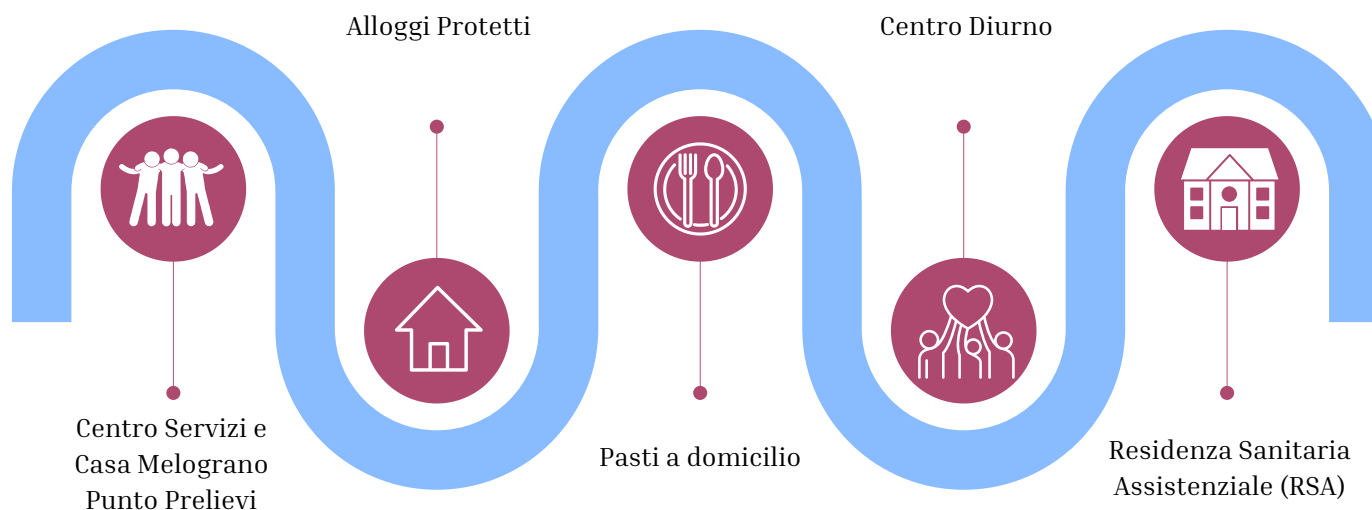


Cornice istituzionale

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. 30 posti Centro Diurno (di cui 26 accreditati/convenzionati e 4 non convenzionati);
 - funzione ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni (servizio non attivo);
 - funzione ambulatoriale di punto prelievo per utenti esterni;
- 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 volontariamente 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 di varie Regioni, promuovendo lo scambio di buone pratiche e il miglioramento continuo.

Il sistema prevede anche l'ascolto diretto dei residenti della RSA, considerati i principali testimoni del livello di qualità erogato. La rilevanza data dal Marchio ai fattori

RISPETTO, OPEROSITÀ, AFFETTIVITÀ, SOCIALITÀ, LIBERTÀ, UMANIZZAZIONE, AUTOREALIZZAZIONE, INTERIORITÀ, COMFORT, UMANIZZAZIONE, GUSTO E VIVIBILITÀ consente di applicarne i principi a tutti i settori dell'Azienda.



L'Azienda è accreditata dal 2011 come Provider per la formazione ECM.

“La formazione continua consente [...] di migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria in termini di efficacia, efficienza, appropriatezza e sicurezza, sia a livello del singolo professionista che di équipe e di sistema” (cit. *Manuale di accreditamento e delle verifiche dei provider ECM nella Provincia Autonoma di Trento - ed. 2025*).



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 dal 2015.

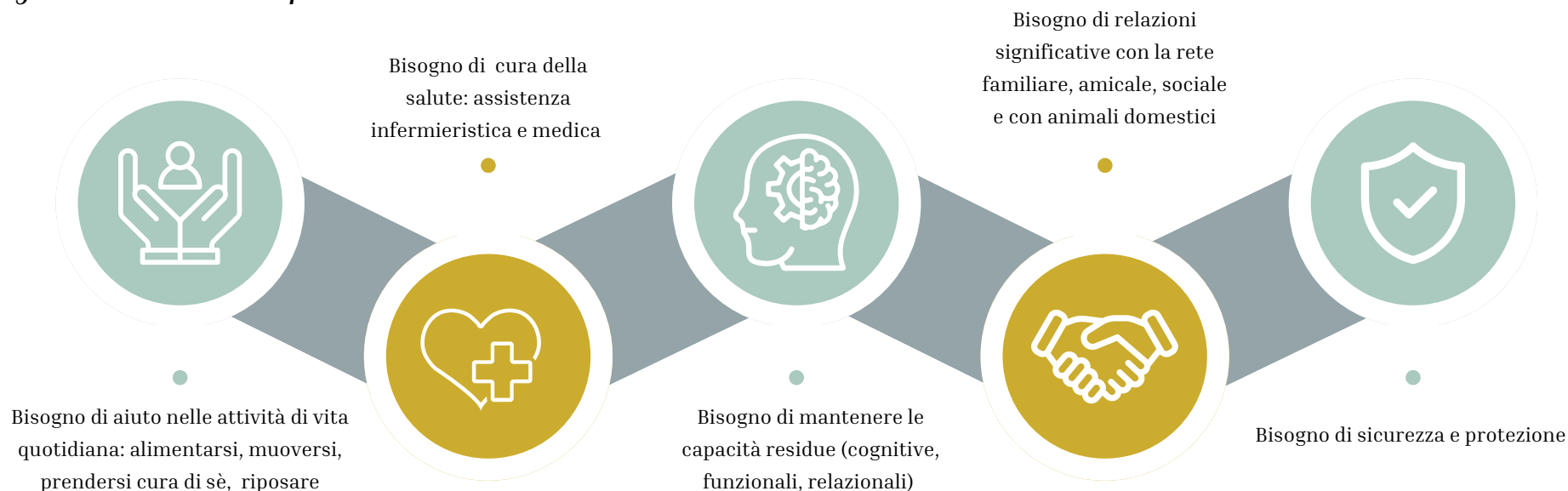
Servizi residenziali



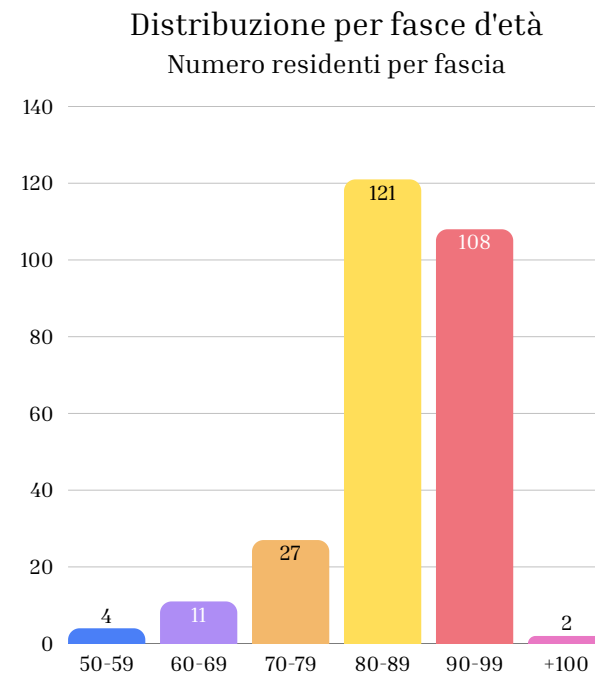
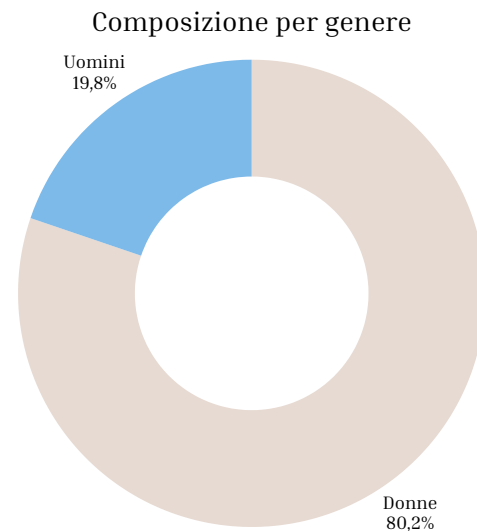
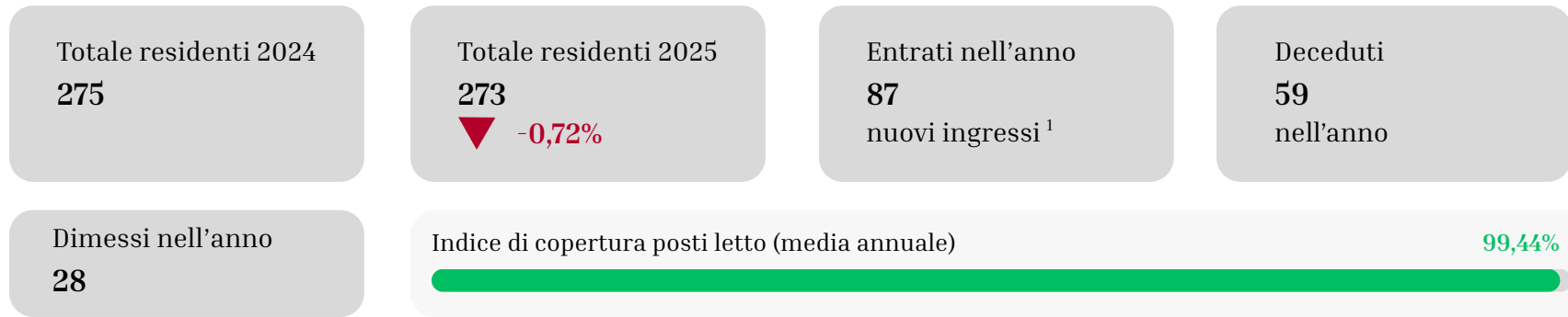
La **Residenza Sanitaria Assistenziale** (di seguito “RSA”) risponde ai bisogni di salute e alle esigenze assistenziali degli anziani non autosufficienti o di persone con gravi disabilità fisiche o psichiche non assistibili a domicilio o che presentino patologie che necessitano di un’assistenza costante. 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 RSA 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



¹ La maggioranza (58,6% pari a 51 persone) arriva dal domicilio, mentre quasi il 40% (pari a 35 persone) proviene da strutture socio-sanitarie (16), strutture ospedaliere (14) e da strutture riabilitative (5). L'ingresso (1) dal servizio Alloggi Protetti è marginale ma testimonia la continuità del percorso assistenziale all'interno dell'APSP.



LA PERSONA IN RSA

PROFILO ANAGRAFICO

- età: 85 anni circa

STATO DI SALUTE

- Mobilità: cammina prevalentemente con ausilio (bastone, girello, ecc.)
- Quadro clinico prevalente: presenza di più patologie
- Possibili vulnerabilità: sanitarie, rischio cadute, rischio lesioni, disorientamento

BISOGNI QUOTIDIANI

- necessita di accorgimenti per alimentarsi e idratarsi
- necessita di assistenza sanitaria e di supporto nell'igiene personale
- necessita di supporto relazionale e socializzazione

RISORSE

- ha risorse e capacità residue valorizzate in varie attività della giornata

RETE

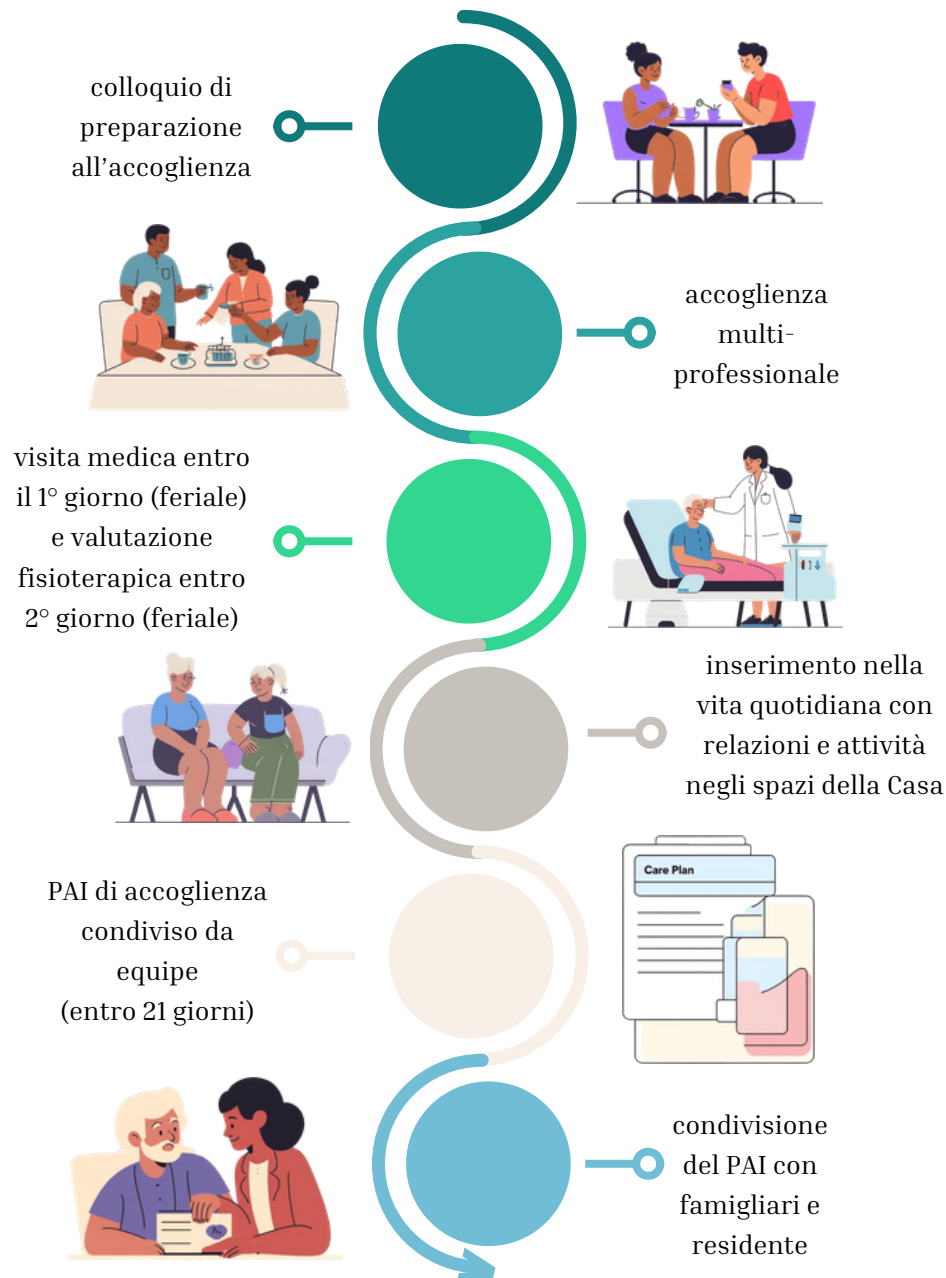
- riceve cure costanti e supporto dai propri famigliari

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. Supportano nell'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 famigliari 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.



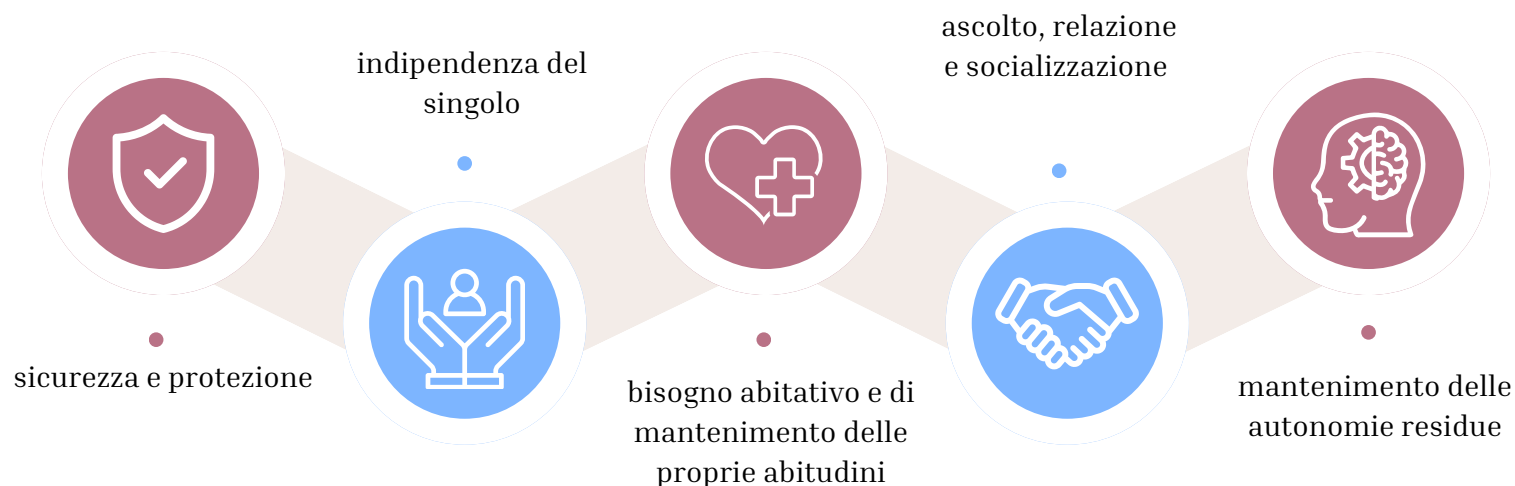
Servizi residenziali

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

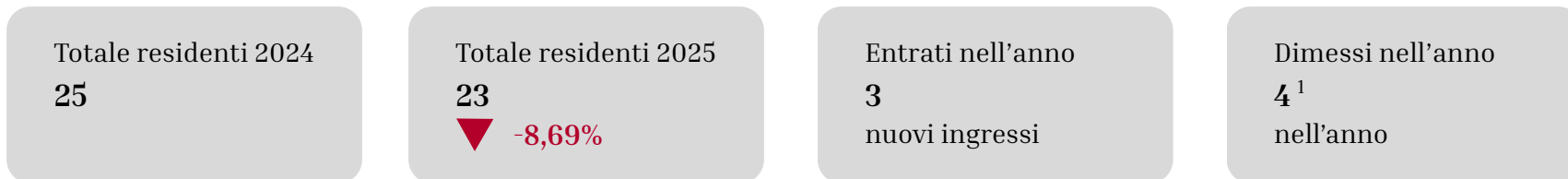
La struttura è composta da 22 appartamenti (1 monolocale, 9 bilocali da progetto e 12 bilocali da variante). Tale servizio a carattere residenziale è destinato a persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti e a persone esposte al rischio di emarginazione o emergenza abitativa che necessitano di un ambiente protetto, che assicuri una minima protezione: eventuali esigenze di interventi assistenziali e/o sanitari vengono gestiti attraverso i Servizi territoriali.



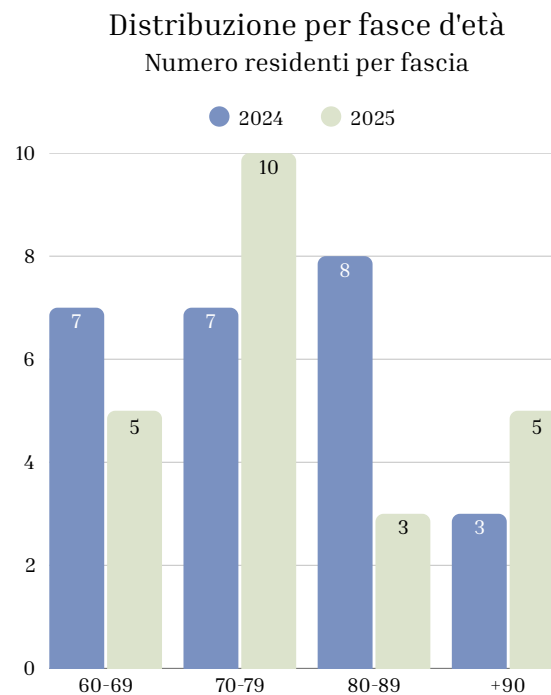
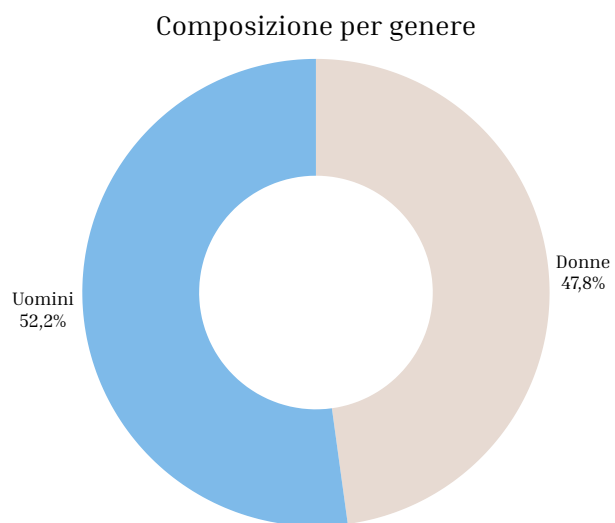
Bisogni a cui il servizio risponde



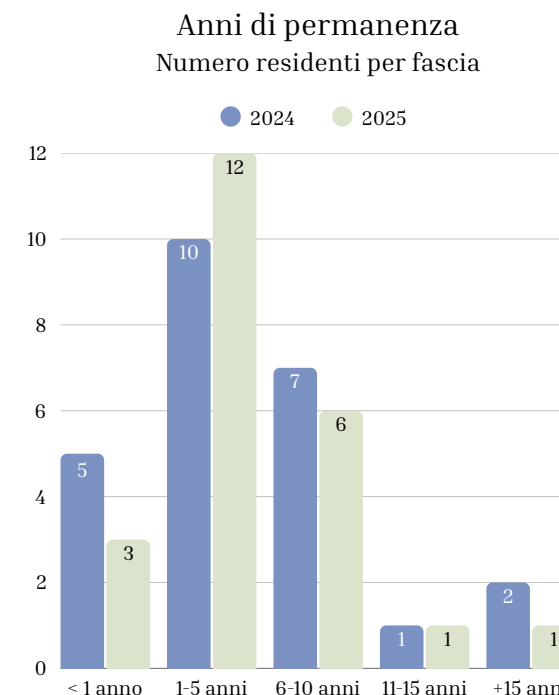
I dati sui residenti degli Alloggi Protetti



¹ Le 4 dimissioni sono dovute a 3 decessi e 1 passaggio al servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale.



Età media 2025: 78 anni



Permanenza media: circa 5 anni

Servizi semi-residenziali



Il **Centro Diurno "La Margherita"** 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 26 utenti su posti convenzionati e 4 utenti su posti a pagamento.

Bisogni a cui il servizio risponde



I dati sugli utenti di Centro Diurno

Totale utenti 2024

69

Totale utenti 2025

67

▼ **-2,89%**

Turnover

36

19 entrati · 17 dimessi

SITUAZIONE ABITATIVA (2025)

Vivono da soli

55%

37 utenti

Vivono con altri

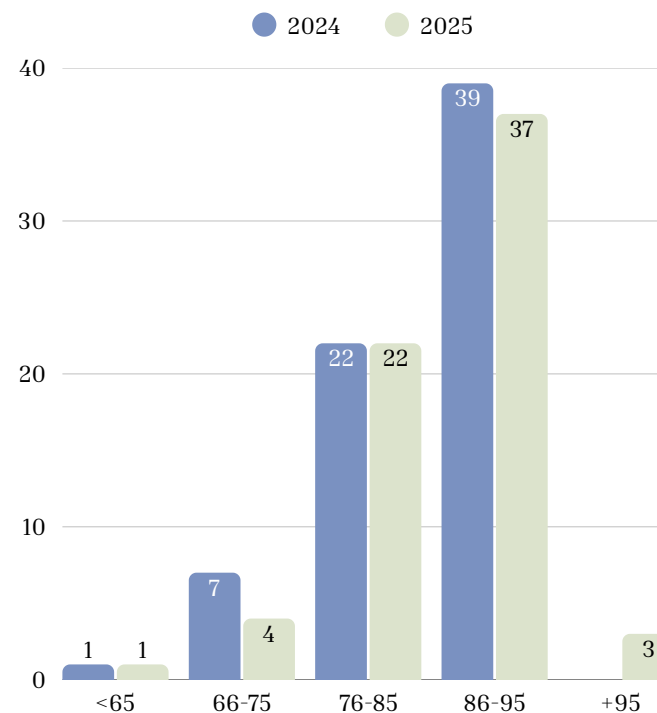
45%

30 utenti

Gli utenti che vivono da soli hanno una rete di supporto (famigliari, amici, vicinato), mentre altri utenti convivono con: coniuge/convivente (11), figli (6), assistente famigliare (9); altre figure (es. fratelli/sorelle e genitori) (4).

Distribuzione per fasce d'età

Numero residenti per fascia





LA PERSONA IN CENTRO DIURNO

PROFILO ANAGRAFICO

- età: 86 anni circa
- domicilio: collina est di Trento

AUTONOMIA E MOBILITÀ

- **spostamenti:** può necessitare di supervisione e/o aiuto negli spostamenti
- **logistica:** si reca al Centro Diurno con il servizio trasporto o accompagnato da famigliari

RETE FAMILIARE

- vive prevalentemente da solo, con difficoltà a socializzare fuori casa;
- ha una rete famigliare con impegni di lavoro e di cura, alla quale si offre sostegno nell'affrontare il ruolo di *caregiver*

ATTIVITÀ IN CENTRO DIURNO

- opportunità di vivere esperienze a contatto con alcune realtà del territorio;
- attività di vario tipo che le permettono di mantenersi attivo e coltivare relazioni significative;
- aiuto e sostegno relazionale per attività di vita quotidiana

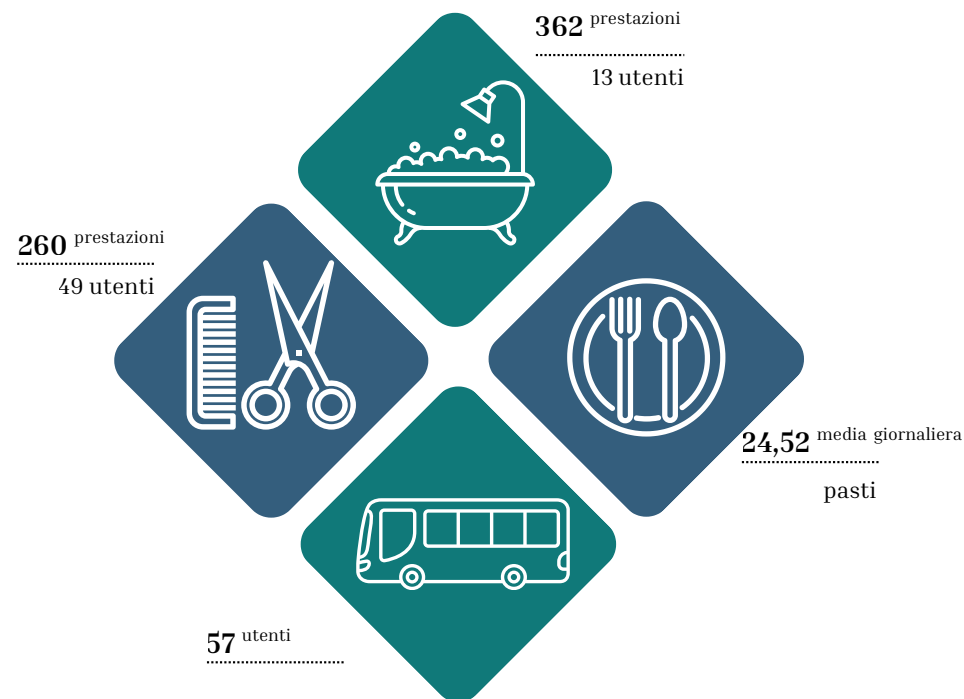
ASPETTO ECONOMICO

- contribuisce alla retta a seconda dell'indicatore ICEF
- (per posti a pagamento) quota annua definita dal Consiglio di Amministrazione

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. Queste includono **attività manuali ed espressive, giochi motori e passeggiate, laboratori di cucina, orto e giardinaggio, stimolazione cognitiva personalizzata e attività casalinghe**. E' inoltre attivamente **integrato nel tessuto sociale locale** attraverso diverse collaborazioni:

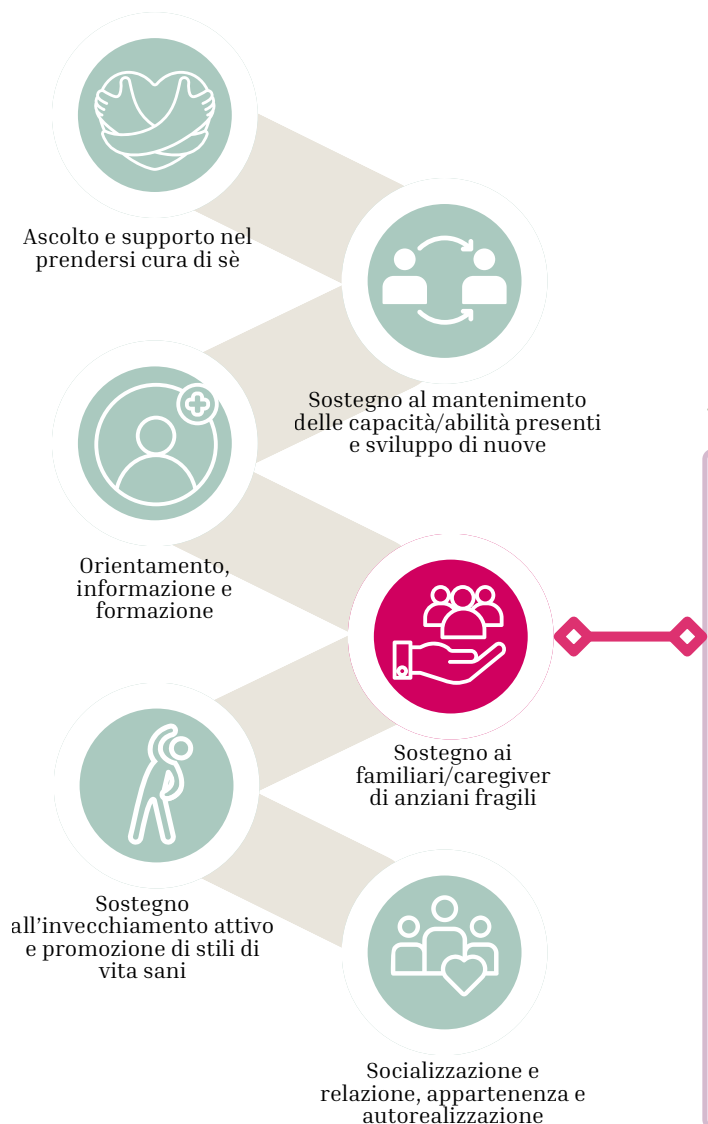
- adesione ad alcune proposte di **cittadinanza attiva** quali la **giornata del volontariato e della cura del bene comune della Circoscrizione di Povo**;
- attivazione **progettualità con asili e scuole del territorio, gruppi di catechesi e volontari** per favorire l'incontro intergenerazionale e la 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 alla baita Moronar;
- ricerca di **collaborazione** (o attivazioni) con **musei e biblioteche** per accrescere le opportunità socio-culturali, sostenendo gli interessi e le attitudini di ciascuno.

Il Centro Diurno offre inoltre la prestazione aggiuntiva di **bagno assistito** (362), previa valutazione dell'UVM, e gli utenti possono richiedere tramite il Comune **servizi di cura e igiene** (parrucchiera/barbiere [134] e manicure/pedicure estetico [126]) 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** (24,52 media giornaliera) e **trasporto** (57 utenti).



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 quello di 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.



PROGETTO CASA MELOGRANO



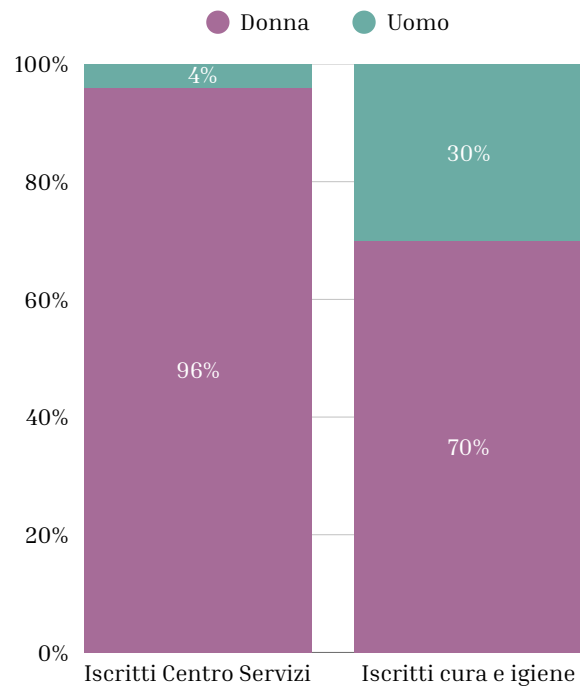
I dati sugli utenti di Centro Servizi

Iscritti totali
574
Anno 2025

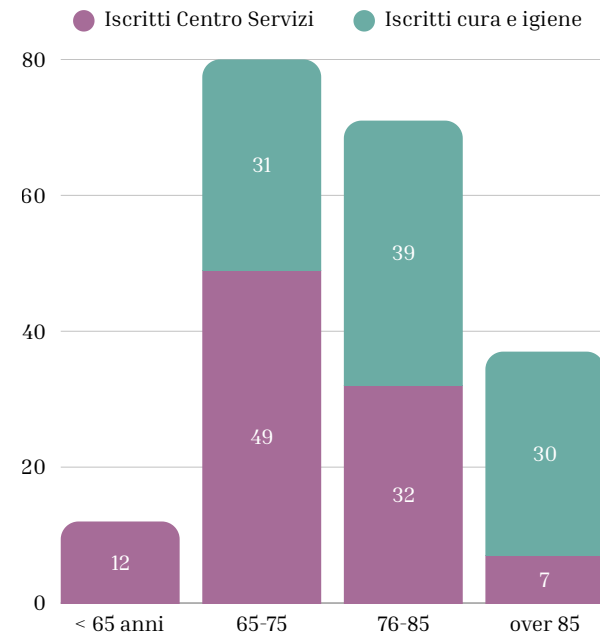
Iscritti attività
171
29,8% del totale

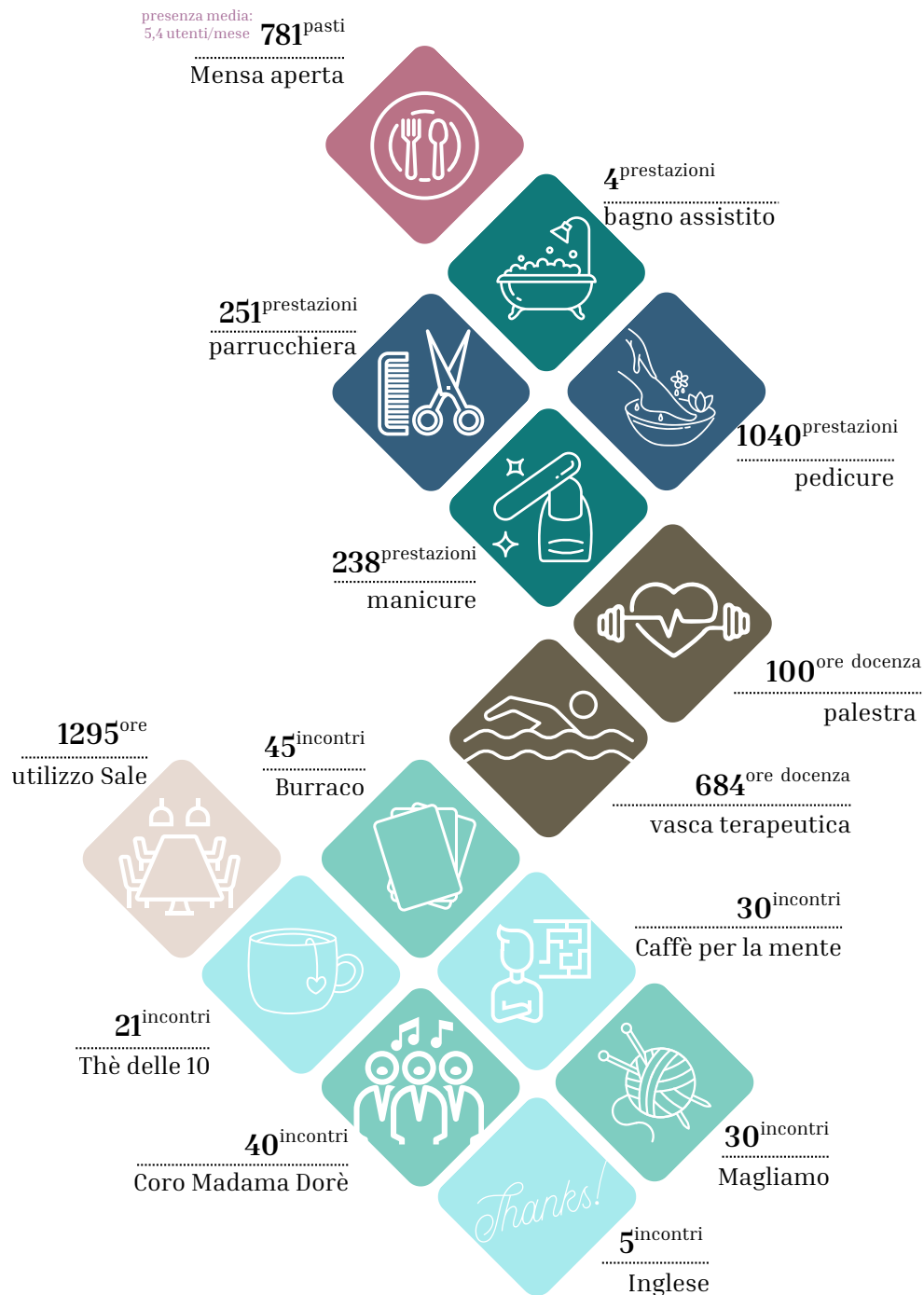
Iscritti cura e igiene
403
70,2% del totale

Composizione per genere



Distribuzione per fascia d'età (i dati si intendono in percentuale)





Nel 2025 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 in palestra di ginnastica posturale, attività fisica adattata al mal di schiena e idrochinesi in vasca terapeutica, per un totale di **784 ore/anno**. Le **attività ludico-ricreative** organizzate in Casa Melograno perseguono un duplice obiettivo: da un lato favorire la relazione e creare momenti di benessere condiviso, dall'altro offrire l'opportunità di valorizzare talenti e inclinazioni dei volontari che le conducono. I volontari coinvolti in attività settimanali sono stati 5 nel corso dell'anno favorendo la partecipazione di circa un'ottantina di persone e un totale di **171 incontri**.

Il Centro Servizi, con le realtà del territorio, ha collaborato alla programmazione e realizzazione di incontri aperti alla Comunità su vari temi: promozione della salute, alimentazione, pace e dialogo interreligioso. In estate, un concerto del gruppo AIREs ha condotto i partecipanti al gruppo della musicoterapia in un viaggio tra le note etniche del nord dell'Irlanda. In ottobre, in occasione del ventennale del Centro Polifunzionale, è stato organizzato lo spettacolo teatrale "Attraverso i tuoi occhi" sul tema della demenza e una festa che ha ripercorso questi anni di servizio e rilanciato sulle prospettive future. Inoltre, in collaborazione con APS Franca Martini, è stato realizzato il cineforum, offrendo uno spazio di condivisione culturale e riflessione.

Un'attenzione costante è stata dedicata anche alla **cura e igiene**, con interventi di pedicure e manicure, parrucchiera e bagno assistito attivati per **74 utenti** (24 chiusure del servizio). Nel 2025 si conferma il **trend in crescita dell'erogazione di pasti presso la Mensa Aperta**, da 548 nel 2024 a 781 nel 2025, con una media di 5,4 persone al mese che ne usufruiscono. **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 **54 contratti di concessione** in uso per un totale di **1295 ore di utilizzo**. Gli utilizzatori sono professionisti (5), associazioni sportive (5), circoli e associazioni anziani (4), altre associazioni e realtà del territorio (5).

Casa Melograno: uno spazio aperto al territorio



All'interno della filiera dei servizi aziendali, Casa Melograno si colloca come **spazio aperto alla Comunità**, rivolto alla popolazione adulto-anziana che risiede sul territorio. Attraverso una pluralità di servizi integrati, promuove la domiciliarità, sostiene i caregiver familiari, favorisce la coesione sociale e rafforza le reti di volontariato territoriale.

I 3 pilastri dell'azione 2025 sono i seguenti: lo sportello di ascolto e orientamento e il Portale E-Care; il sostegno ai caregiver e la promozione della salute; il radicamento nella comunità attraverso il volontariato e la partecipazione attiva.



Obiettivo: mappatura dei bisogni attraverso Portale E-Care

Sportello di ascolto e orientamento e Portale E-care

Casa Melograno ha proseguito nel 2025 il percorso di consolidamento dello **sportello di ascolto e orientamento** (attivo dal 01/05/2023) come punto di riferimento per gli anziani e i loro caregiver, rafforzando al contempo la sperimentazione del **Portale E-Care**, piattaforma digitale sviluppata nell'ambito della collaborazione pluriennale con Fondazione Bruno Kessler per la raccolta e la mappatura dei bisogni del territorio, che ha visto una crescita significativa dei dati raccolti e l'opportunità di potenziarne ulteriormente le funzionalità.

Lo sportello ha rappresentato il principale strumento di contatto con la Comunità, registrando nell'ultimo anno un aumento degli accessi, in particolare da parte dei caregiver familiari. I bisogni più frequentemente espressi riguardano l'ascolto, l'orientamento nella rete dei servizi - spesso percepita come complessa e frammentata - e il supporto tecnologico per l'utilizzo dei servizi digitali.

La costruzione di una rete territoriale con soggetti pubblici, enti del Terzo Settore e altri stakeholder consente di facilitare l'accesso alle opportunità e ai servizi, nonché di attivare risposte integrate nei casi di bisogni complessi o ricorrenti, che richiedono interventi ulteriori rispetto a quelli offerti dallo sportello.

In collaborazione con l'Associazione Alzheimer Trento ODV, sono stati realizzati percorsi di accompagnamento dedicati a chi si prende cura di persone con demenza.

Le attività si sviluppano attraverso una rete di collaborazioni con attori pubblici e privati. I principali stakeholder coinvolti sono il Comune di Trento in qualità di finanziatore del servizio, la Fondazione Bruno Kessler per il Portale E-Care, e una pluralità di soggetti territoriali tra cui giovani in Servizio Civile Universale Provinciale (gestione di uno sportello digitale per supporto nell'utilizzo della tecnologia), le Circoscrizioni, i Circoli pensionati, ACLI e Associazione Alzheimer. Il servizio coinvolge inoltre volontari nella gestione dello sportello e negli accompagnamenti a visite mediche.



I dati registrati durante l'anno confermano il consolidamento del servizio come punto di riferimento per anziani e caregiver, offrendo risposte personalizzate grazie alla complementarietà delle competenze dello staff.

La distribuzione per tipologia di bisogno evidenzia come il supporto tecnologico rappresenti la domanda prevalente, seguita dall'accesso ai servizi sanitari e dall'ascolto.

I risultati ottenuti rispondono in modo adeguato agli obiettivi dichiarati: l'orientamento, il supporto tecnologico e l'accesso ai servizi sanitari costituiscono le aree di maggiore impatto.

Gli orari di apertura e la presenza di operatori qualificati garantiscono un'accoglienza efficace e colloqui individualizzati per le situazioni più complesse. Permangono alcune criticità nella gestione di persone con limitazioni fisiche importanti o difficoltà di accesso al domicilio, così come nella copertura della fascia più fragile della popolazione che non può raggiungere autonomamente lo sportello.

Per il 2026 si intende migliorare la rendicontazione delle attività, garantendo una registrazione completa degli interventi. Si prevede di potenziare le competenze interne, in particolare nell'area burocratico-amministrativa dell'orientamento, e di implementare ulteriormente il Portale E-care, per adeguarsi alle nuove necessità emerse e supportare in modo più efficace le persone fragili e i loro caregiver.

INDICATORE	2024	2025
Numero totale interventi	368	964
Totale ore di intervento	103	228
Durata media per intervento	17 minuti	25 minuti

TIPO DI BISOGNO	2024 N. INTERVENTI	2025 N. INTERVENTI
Supporto tecnologico	197	459
Accesso ai servizi sanitari	83	208
Ascolto	27	130
Orientamento ai servizi interni	18	82
Orientamento ai servizi esterni	34	40
Compagnia a domicilio	1	34
Accompagnamento a visite mediche	N.D.	7
Piccoli lavori di manutenzione	1	3
Accompagnamento sul territorio	4	1

Sostegno ai caregiver e promozione della salute

Un secondo pilastro dell'azione 2025 ha riguardato il sostegno sistematico ai caregiver famigliari che si prendono cura di anziani sul territorio, con un'attenzione specifica alla **prevenzione e alla promozione della salute**. L'obiettivo è intercettare precocemente le situazioni di fragilità, offrire supporto dedicato e rafforzare la rete di risorse attivabili intorno alle famiglie.

A partire dall'esperienza dello sportello, nel 2025 sono stati sviluppati interventi specifici tra cui la **musicoterapia** - articolata in due cicli (marzo-maggio e ottobre-dicembre) con due gruppi condotti da professioniste - che ha perseguito il benessere e il supporto alla domiciliarità.

Due progetti specifici hanno arricchito l'offerta nel corso dell'anno.

Progetto "Spazi di Salute"

Finanziato con il sostegno di Banca per il Trentino Alto Adige e Südtirol, rafforza l'offerta di Casa Melograno attraverso la presenza di volontari competenti in ambito sanitario che offrono ascolto, orientamento e promozione della salute. In collaborazione con professionisti e associazioni, si intende offrire uno **spazio** accessibile e riconoscibile, **capace di fornire risposte integrate** attraverso competenze diverse, **garantendo un accompagnamento personalizzato nei percorsi di cura**. Il progetto promuove inoltre la gestione della salute al domicilio, attraverso strumenti pratici e strategie di supporto, e favorisce prevenzione e consapevolezza, sostenendo l'emersione precoce delle fragilità e l'adozione di comportamenti di salute informati.



Obiettivo: risposte mirate ai bisogni degli anziani e progettazione servizi ambulatoriali e domiciliari

Logo A.R.A.P. "Magister Gratias", Alzheimer Trento ODV, Comune di Trento.

Un luogo per chi si prende cura

dedicato ai caregiver che si occupano di persone con demenza. Offriamo uno spazio sicuro dove poter condividere esperienze, ricevere ascolto e supporto emotivo.

Vuoi sapere quali sono i servizi presenti? Hai bisogno di informazioni sulle demenze? Vuoi qualche consiglio pratico su come stare accanto al tuo caro con demenza?

Un volontario esperto dell'Associazione Alzheimer sarà a disposizione su **appuntamento per un colloquio privato il 2° e il 4° lunedì del mese dalle 10:30 alle 11:30**

servizio gratuito!

Per informazioni e appuntamento Casa Melograno
via della Resistenza 61/D Povo
0461/818101 centroservizi@apsgrazioli.it

SPAZI DI SALUTE

La prevenzione nasce dall'incontro

"Casa Melograno": uno spazio vicino alle persone, pensato per ascoltare, orientare e accompagnare nella cura e nella prevenzione

PERCHÉ ACCEDERE AL SERVIZIO

- Hai bisogno di aiuto nel leggere e comprendere i referti?
- Ti serve supporto per capire come funzionano i servizi sanitari?
- Ti piacerebbe un momento di ascolto tutto dedicato a te?
- Vuoi capire come prenderti cura della tua salute?

IL SERVIZIO OFFRE

- Monitoraggio dei parametri con infermieri volontari
- Colloqui di ascolto e orientamento con medici volontari
- Segreteria dedicata

È RIVOLTO A

- Adulti e anziani del territorio
- Familiari e caregiver che necessitano orientamento e supporto

Progetto "Respiri di Cura"

Finanziato dalla Fondazione Trentina per il Volontariato nell'ambito del Bando Svolta, verrà realizzato in collaborazione con l'Associazione Alzheimer Trento ODV come capofila e diversi partner territoriali: obiettivo del progetto è intercettare precocemente i caregiver in situazioni di fragilità e offrire loro supporto dedicato attraverso percorsi integrati che combinano ascolto professionale, orientamento e attività di gruppo.

Inserite in un ecosistema collaborativo tra pubblico e privato, le azioni a supporto dei caregiver mirano a una presa in carico globale. Questo supporto si concretizza non solo in momenti rigenerativi di cura di sé, ma anche in spazi di ascolto e orientamento individuale, garantendo al contempo un raccordo efficace con tutti i servizi presenti sul territorio.

I risultati quantitativi delle attività di gruppo sono sintetizzati nella tabella seguente:

ATTIVITA'	PARTECIPANTI	N. INCONTRI
Cineforum	media 12 persone per incontro	8
Musicoterapia - Caregiver	5 caregiver	11
Musicoterapia - Anziani	13 anziani	11
Musicoterapia - Territorio	16 persone del territorio	11
Incontri con Associazione Alzheimer	6 caregiver	4

PRESENTAZIONE DEL PERCORSO:

Il suono e la musica a sostegno del benessere della persona

CINEFORUM *Il viaggio*

13 ottobre *Mediterraneo* di G. Salvatores
 03 novembre *Stand by me* di Rob Reiner
 24 novembre *La strada* di Federico Fellini
 15 dicembre *Apollo 13* di Ron Howard

In collaborazione con associazione "ATSM Franca Martini" e con la partecipazione del giornalista Fabio Peterlongo

Proiezioni h 16:00 in Casa Melograno via della Resistenza 61/C

VENERDÌ 26 SETTEMBRE
ALLE ORE 17.00
SALA INCONTRI
 PIANO CENTRO POLIFUNZIONALE

con le Musicoterapeute Stefania Filippi e Elena Sartori

Si rileva una diffusa necessità di sostegno, informazioni e strumenti pratici per supportare i propri cari al domicilio su tematiche quali strategie relazionali, accorgimenti logistici, alimentazione e igiene del sonno. Le risposte attuali, maggiormente strutturate rispetto agli anni precedenti, rappresentano un punto di riferimento importante per la comunità, ma continuano a richiedere maggior strutturazione e sviluppo delle competenze. Si registra un impatto positivo nelle attività di orientamento ai servizi realizzate attraverso colloqui mirati. Per quanto riguarda il sostegno emotivo-relazionale ai caregiver, sono in corso azioni di rafforzamento finalizzate a garantire risposte di primo supporto e la condivisione di strategie utili per la gestione della cura. Per il 2026 si prevede di strutturare un servizio continuativo di sostegno con professionisti dedicati, rafforzare il supporto domiciliare, consolidare le reti territoriali e le azioni di prevenzione.

Comunità e volontariato



Obiettivo: valorizzare il volontariato e promuovere azioni concrete con le realtà del territorio (progetto Fuori Schema)



Il terzo ambito di intervento ha riguardato il **rafforzamento della coesione sociale e del volontariato territoriale**, con l'obiettivo di connettere la cittadinanza attiva, le realtà associative e le persone che frequentano i servizi di Casa Melograno. L'azione ha mirato a costruire reti durature, promuovere la partecipazione e valorizzare le energie presenti nel territorio, sostenendo al contempo il lavoro di cura dei caregiver e degli anziani istituzionalizzati.

Casa Melograno ha proseguito nel 2025 il percorso avviato con il progetto triennale "Fuori Schema - Insoliti luoghi di comunità" (Fondazione Caritro, 2023-2026), contribuendo a rafforzare nei territori di Povo e Argentario un approccio partecipativo e collaborativo, attraverso il coinvolgimento di associazioni e cittadini, la promozione di reti e la valorizzazione delle realtà locali.

La creazione di spazi, fisici e informali, ha generato opportunità di partecipazione per numerose persone, sia in iniziative occasionali sia in percorsi più strutturati e continuativi.

L'attività costante di tessitura relazionale ha reso Casa Melograno uno spazio accogliente in cui le associazioni possono progettare azioni per la comunità.

Nel quartiere di Povo si è tenuto l'evento "Il Volontariato che sPiazza" (15 maggio 2025) e sono stati sostenuti Povo Insieme e l'HUB del volontariato a supporto dei cittadini attivi e delle associazioni. Nel quartiere dell'Argentario si è realizzato l'Argentario Day, è stato sostenuto il lavoro della rete associativa, è stata co-costruita e

realizzata la Festa del Volontariato (27 ottobre 2025) e si è avviata la costruzione del canale informativo "Viva Voce" come HUB virtuale su inargentario.org. A Villazzano le associazioni sono state coinvolte negli eventi e si è lavorato alla tessitura della rete con la Circoscrizione.

I principali partner di questo ambito sono il Comune di Trento, le Circoscrizioni della Collina Est, Villa Sant'Ignazio, Studio Tangram, Acropoli, Proloco Argentario e il CSV. Le risorse finanziarie provengono dall'investimento di risorse interne integrate con il finanziamento della Fondazione Caritro; il modello si fonda sulla valorizzazione delle competenze dello staff di Casa Melograno e sul coinvolgimento diretto delle realtà associative secondo un approccio di co-progettazione.

Tra i principali risultati conseguiti si segnalano:

- la co-progettazione e la costruzione del canale informativo VivaVoce come strumento di comunicazione e HUB virtuale per le associazioni dell'Argentario;
- la realizzazione di eventi di valorizzazione del volontariato con significativa partecipazione della cittadinanza;
- attività di formazione e supporto alle associazioni del territorio;
- il consolidamento del ruolo di Casa Melograno come punto di incontro e connessione tra associazioni, enti pubblici e cittadinanza attiva.

IL VOLONTARIATO CHE (S)PIAZZA!



📍 Casa Sociale di Povo, Trento

Giovedì 15 Maggio ore 17-20

Aperitivo di incontro
delle **associazioni di volontariato del territorio** con la comunità e gli universitari.

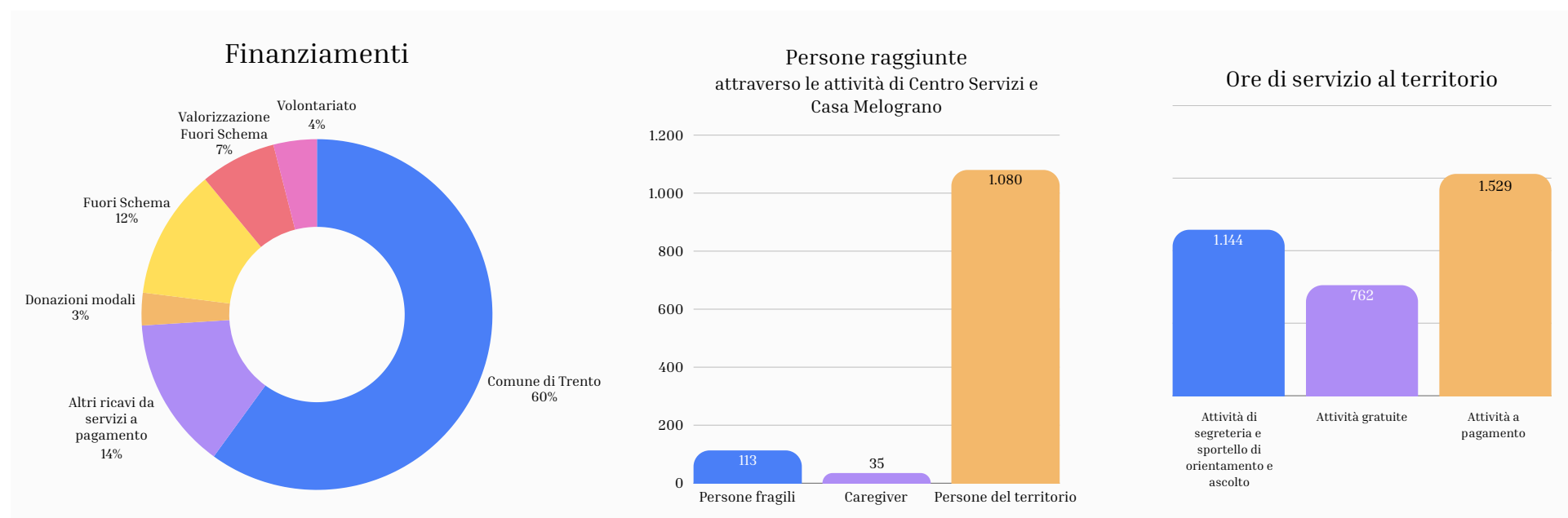


In conclusione, il bilancio sociale di Casa Melograno restituisce l'immagine di un servizio in crescita e consolidato, capace di rispondere con flessibilità ai bisogni emergenti della popolazione anziana e dei suoi caregiver, mantenendo saldo il proprio radicamento comunitario.

I 964 interventi dello sportello, le attività di promozione della salute, i progetti finanziati e il lavoro di tessitura comunitaria rappresentano un contributo concreto e misurabile alla qualità della vita delle persone fragili e delle loro famiglie nel territorio trentino.

Le criticità individuate – la difficoltà di raggiungere la fascia più fragile e non autonoma, la gestione della fase post-ospedaliera, la necessità di maggiore strutturazione dei percorsi di supporto ai caregiver – costituiscono la bussola per la pianificazione 2026, orientata verso un'ulteriore integrazione dei servizi e un rafforzamento delle competenze interne.

Casa Melograno guarda al futuro come a uno spazio sempre più maturo di incontro tra bisogni e risorse, dove la cura delle persone anziane e la cura della comunità si intrecciano e si sostengono vicendevolmente.



Le attività sono state sostenute prevalentemente da finanziamenti pubblici, in particolare dal Comune di Trento, affiancati da ricavi da servizi, progettualità, donazioni e valorizzazione del volontariato. L'Ente ha avviato un percorso di progressiva diversificazione delle risorse, rafforzando le azioni di fundraising e le relazioni con il territorio. In questo quadro, volontariato e donazioni assumono un ruolo strategico non solo come supporto economico, ma come leve per ampliare l'offerta dei servizi e rispondere in modo più flessibile ai bisogni emergenti.

Pasti a domicilio



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



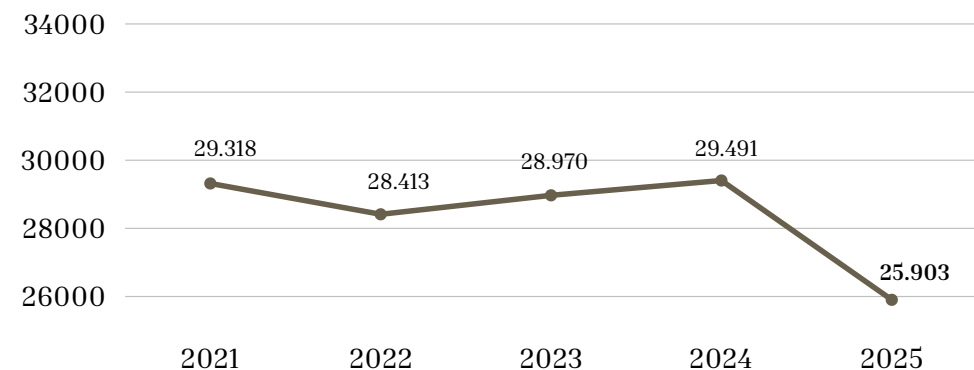
L'utente riceve il proprio pasto a casa, precedentemente prenotato in base al proprio giusto/esigenze

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.

Come osservabile dal grafico, il 2025 ha fatto registrare una contrazione nella preparazione dei pasti, con un totale di 25.558 pasti convenzionati e 345 pasti privati, prodotti dal Servizio Ristorazione.

L'andamento ha risentito di una rimodulazione tecnica dei flussi operativi, che ha temporaneamente condizionato i volumi di distribuzione rispetto all'annualità precedente. Per il 2026 è previsto un incremento dei pasti a domicilio secondo le indicazioni del Servizio Welfare del Comune di Trento.



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: prosecuzione del servizio ambulatoriale di Punto Prelievi

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 **101 giornate**, distribuite tra mercoledì e venerdì per un totale di **202 ore**, con **1 giorno di sospensione** causa sciopero nazionale, durante le quali sono state **eseguite 3.876 prestazioni**, con una **media giornaliera di 38 prestazioni su base annua**, e sono stati raccolti **930 questionari di gradimento**.

INDICATORE	2024	2025
Giornate di apertura (da 2 ore ciascuna)	98	101
Ore attività	196	202
Prestazioni eseguite	2.812	3.876
Questionari di gradimento	93	930
Numero prestazioni (media giornaliera 2 ore)	28	38

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



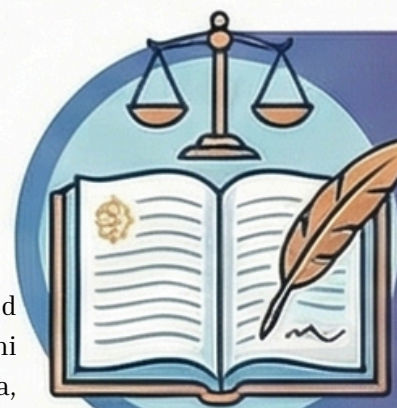
Presidente

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.



Organo di revisione

collabora con il CDA 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.

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 12 sedute.

Oltre alle questioni legate ad obblighi normativi e di organizzazione generale dell'Azienda, il 2025 è stato un anno di intenso lavoro per il Consiglio di Amministrazione, impegnato a coniugare innovazione e ascolto del territorio. Si è prodigato nella definizione dei contenuti del progetto "Spazi di Salute" (Case Melograno) e ha ragionato sul possibile sviluppo di interventi di sostegno alla domiciliarità rivolti ad anziani fragili e caregiver. Sul fronte infrastrutturale, si è concretizzato l'acquisto del terreno adiacente alla struttura residenziale che si vorrebbe destinare ai nuovi parcheggi per dipendenti e familiari, rispondendo così a una storica istanza dell'utenza.

Infine, il Consiglio di Amministrazione ha garantito la continuità dei progetti innovativi – quali il modello flessibile, la Realtà Virtuale e la Musicoterapia nel fine vita – coordinando e presidiando ai vari eventi organizzati in occasione delle celebrazioni per il Ventennale di affidamento degli spazi del Centro Polifunzionale.

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)

Ketmaier Luca in qualità di Consigliere dal 04.04.2024

Rullo Fiorella in qualità di Consigliere dal 05.06.2025

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 2025 per raggiungere gli obiettivi gestionali attribuiti e per attuare gli obiettivi aziendali previsti dal Piano Programmatico 2025-2027. 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 nel rispetto dei 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

Nel corso del 2025, il Consiglio di Amministrazione ha consolidato il legame di fiducia con le famiglie dei residenti, promuovendo iniziative volte a garantire una partecipazione attiva nelle scelte strategiche dell'Ente. L'anno è stato inoltre segnato dal rinnovo delle cariche elettive del Comitato dei rappresentanti dei familiari e utenti RSA, organismo fondamentale per il dialogo tra la struttura e l'utenza.

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.

Oltre al ruolo consultivo, i rappresentanti hanno facoltà **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 (2025), 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.

Durante l'anno, il confronto con la Direzione e il Consiglio di Amministrazione è stato costante: si ricordano le riunioni di condivisione del risultato del Bilancio economico 2024 (in data 29/04/2025) e alla presentazione del Budget e rette di residenzialità per il 2026 (in data 30/12/2025). Inoltre i rappresentati, in qualità di stakeholder dell'Azienda, sono stati coinvolti nella procedura consultiva di revisione del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (contenuto nel PIAO) 2025-2027.

I rappresentanti e i familiari hanno partecipato a momenti formativi e informativi di rilievo, volti a migliorare la consapevolezza e la sicurezza all'interno della RSA (formazione in tema di sicurezza con RSPP della struttura; incontro di approfondimento sulla Legge 104/92; evento sulla comunicazione gentile all'interno della struttura).

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

Coordinamento

Presidente
(Direttore
Generale)

Responsabile
Scientifico
(Resp. Qualità)



Membri esperti



Un'équipe multidisciplinare composta da professionisti interni ed esterni: dall'area sanitaria e sociale alla gestione delle demenze, con competenze integrate in fisioterapia e musicoterapia. Garantito inoltre un presidio costante sui temi della privacy e dell'anticorruzione.

Organismo propositivo e consultivo, il Comitato scientifico per la formazione aziendale e per l'innovazione e lo sviluppo di servizi, nel corso del 2025, ha supportato la Direzione aziendale nell'aggiornamento annuale del "Piano di formazione triennio 2025/2027", redatto sulla base dell'analisi dei fabbisogni.

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.

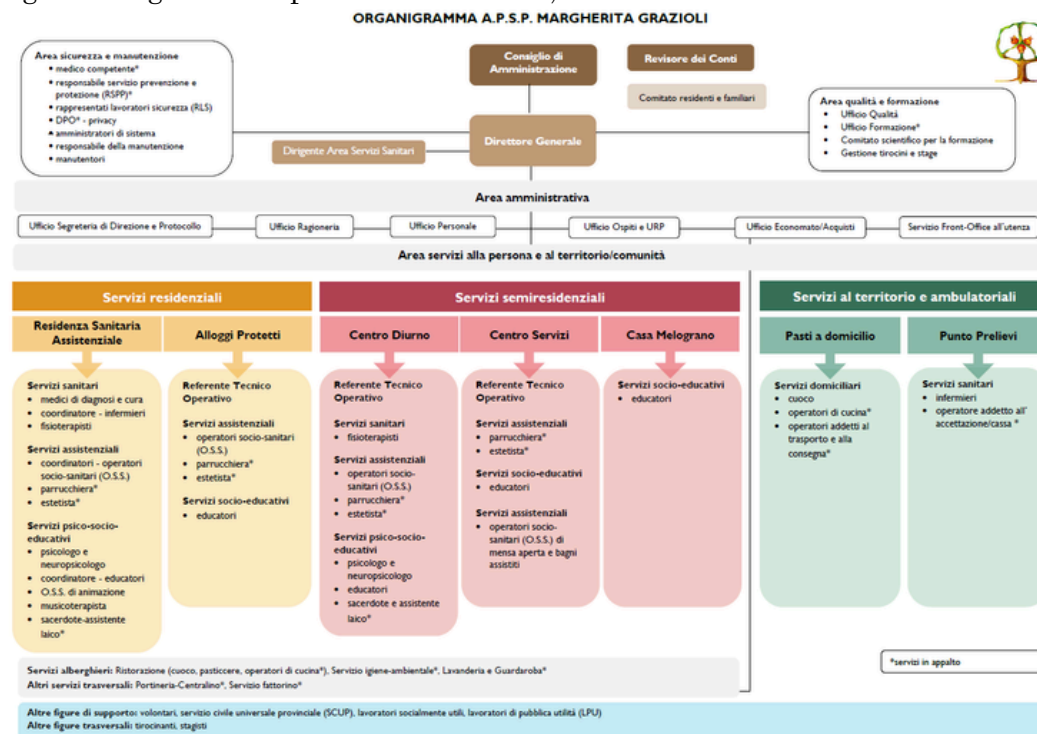
Il Comitato Scientifico svolge inoltre una attività di supporto e di proposta per l'innovazione e lo sviluppo dei servizi dell'Ente, in raccordo con le migliori evidenze scientifiche ed in modo integrato con la pianificazione dalla formazione aziendale, coadiuvando il Consiglio di Amministrazione nella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

La struttura organizzativa

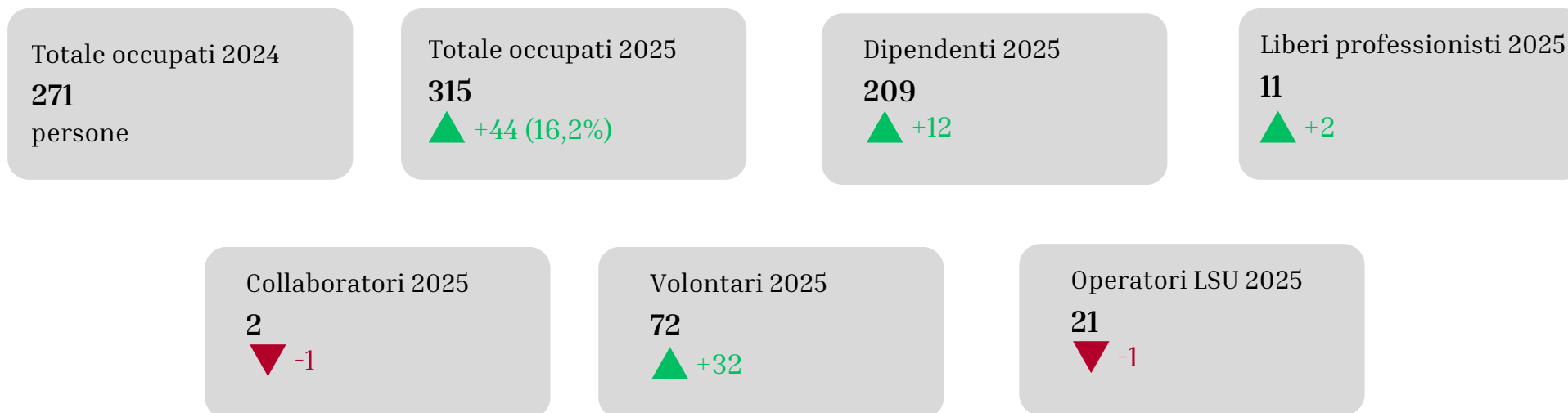
L'Azienda si articola in due aree: una trasversale a tutti i servizi/di staff (Direzione, Sicurezza e Manutenzione, Qualità e Formazione, Amministrazione) e una di produzione dei Servizi alla Persona. Quest'ultima area comprende servizi residenziali (RSA e Alloggi Protetti), semiresidenziali (Centro 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,

sovrintende 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.

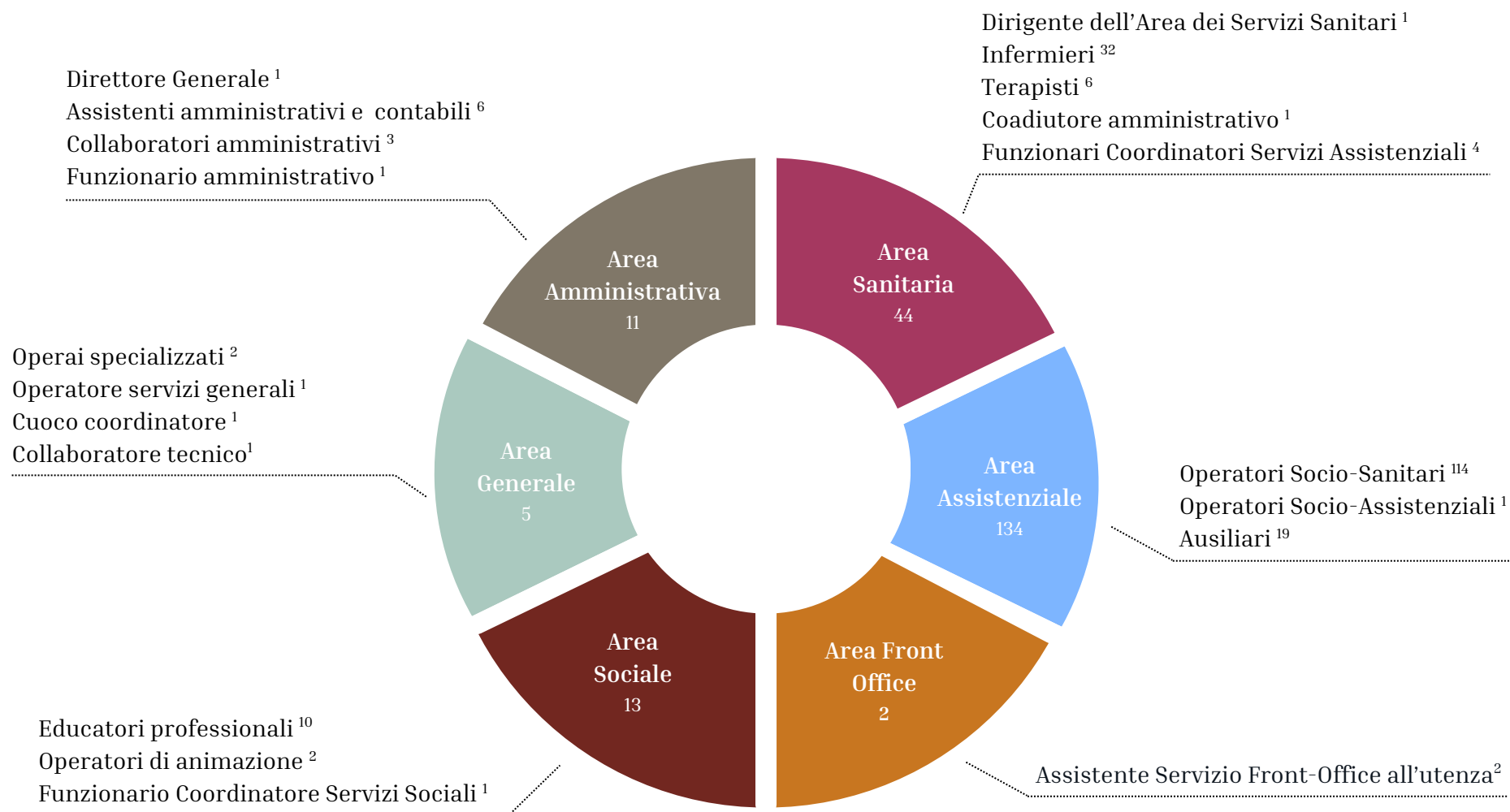


Le persone che operano nell'organizzazione



I dati si riferiscono alle persone presenti nell'organizzazione al 31.12.2025. 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

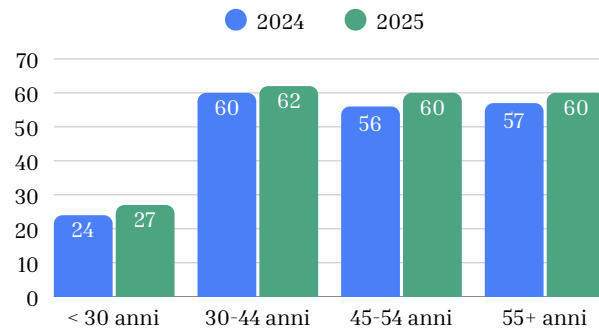
Dipendenti 2024
197

Dipendenti 2025
209
▲ +12 (6,09%)

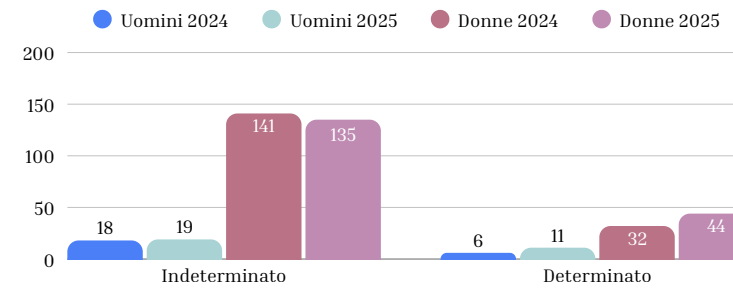
Età media (2025)
~45 anni

Anzianità media (2025)
~9 anni

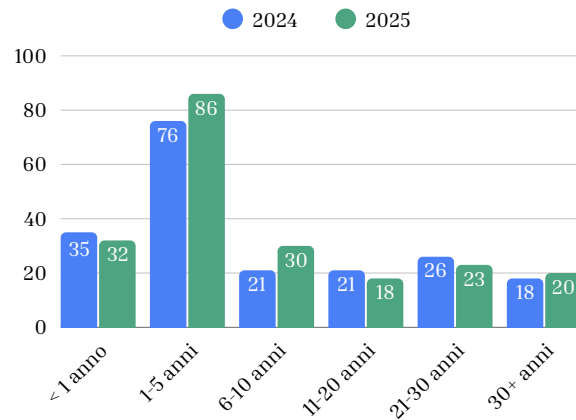
Fasce di età



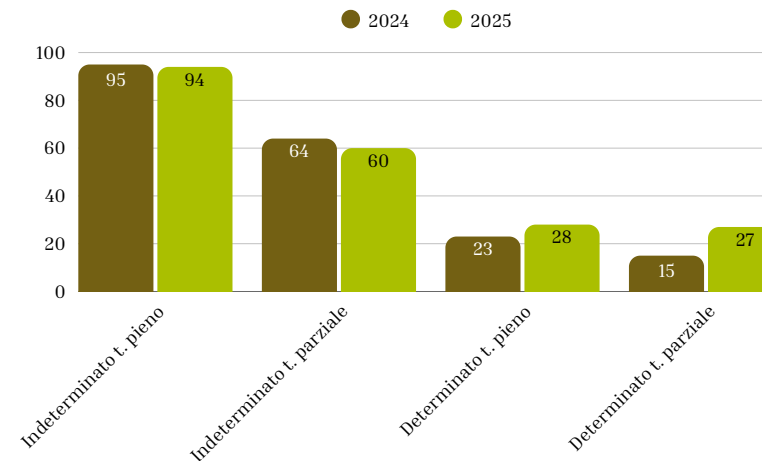
Dipendenti per genere e contratto



Anzianità di servizio



Tipo di contratto dipendenti



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.

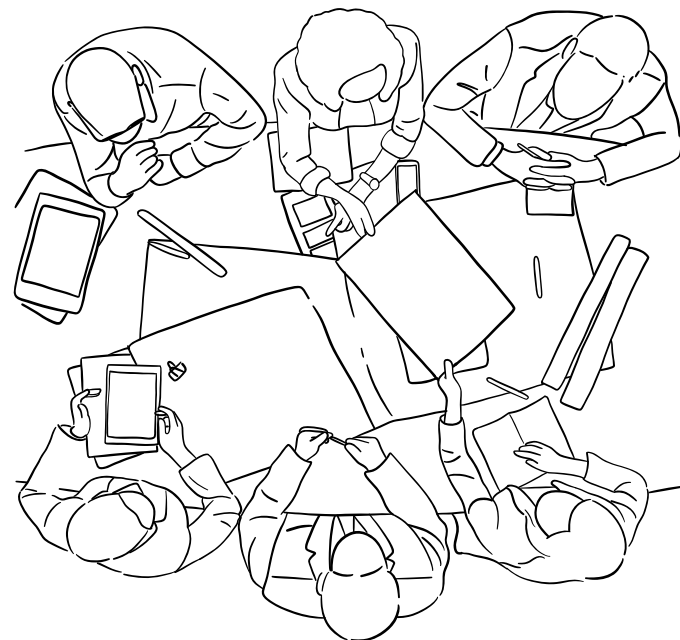
L'Azienda si impegna a rendere il personale pienamente consapevole dei piani di miglioramento aziendali, condividendo informazioni dettagliate e obiettivi chiari.

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

L'Azienda partecipa attivamente, tramite il proprio Mobility Manager aziendale, alla rete di enti pubblici e privati coordinata dal Mobility Manager d'area nominato dal Comune di Trento, istituita a seguito del decreto interministeriale n. 179/2021. L'obiettivo è promuovere la mobilità sostenibile – bicicletta, trasporto pubblico e altre modalità a basso impatto – attraverso azioni di formazione e sensibilizzazione.

In quest'ottica, il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL) e rinnova annualmente la convenzione con Trentino Trasporti per l'acquisto di abbonamenti individuali al trasporto pubblico urbano di Trento. Nel 2025 lo sconto applicato è del 30% rispetto alle tariffe ordinarie, un vantaggio superiore rispetto all'anno precedente grazie all'adesione alla convenzione con il Comune di Trento e all'adozione del PSCL. Nel corso dell'anno 4 dipendenti hanno usufruito di questa agevolazione.



Su richiesta dei Mobility Manager aziendali di APSP Grazioli, Fondazione Bruno Kessler e Università di Trento, dal 10 settembre sono state apportate alcune modifiche alla linea 5 Piazza Dante–Oltrecastello: è stata aggiunta una nuova corsa con partenza da Piazza Fiera alle ore 07:02 e sono stati modificati i percorsi delle corse delle 07:29 e 07:38 dalla stazione FS, che ora transitano per Via Pantè anziché per Via Salè.

Per favorire l'uso della bicicletta e del monopattino, presso il garage aziendale sono disponibili 5 stalli dedicati, attualmente privi di dispositivi antifurto. In vista della predisposizione del PSCL 2026, è stato inoltre somministrato ai dipendenti un questionario per raccogliere informazioni sulle abitudini di spostamento.

Formazione del personale dipendente

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'Azienda 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.



Formazione
obbligatoria¹
1.492

Formazione obbligatoria in tema di sicurezza, antincendio, aggiornamento preposti, BLS, privacy, anticorruzione, trasparenza ed etica

Formazione interna
progetti aziendali
862



Gestione persone affette da demenza



Gestione delle relazioni aggressive



Gestione persone nel fine vita



Benessere organizzativo

Verso un buon trattamento



Azioni di conciliazione a favore del personale

Certificata Family Audit Executive, l'Azienda, 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'Azienda 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 azioni previste nel **Piano delle attività Family**:



Strumenti di personalizzazione del turno

- richieste di cambio turno prima della redazione del quadro;
- richiesta di conferma sequenze turno;
- richieste di cambio turno dopo elaborazione del quadro.

Part-time verticale RSA

strutturato in ottica di Age Management, per favorire un equilibrio sostenibile tra l'età del dipendente e il carico lavorativo



New!

Part-time orizzontale RSA

turnistica dedicata che garantisce maggior regolarità con 2 riposi consecutivi

Dalla RSA al Centro Diurno

Al fine di favorire un maggior equilibrio tra capacità individuali e contesto lavorativo (politiche di Age Management) è possibile la ricollocazione in Centro Diurno per adattare compiti e carichi a limitazioni certificate



Reinserimento da lunghe assenze

Percorso di reinserimento sul campo dopo la maternità o dopo rientri da aspettative superiori l'anno



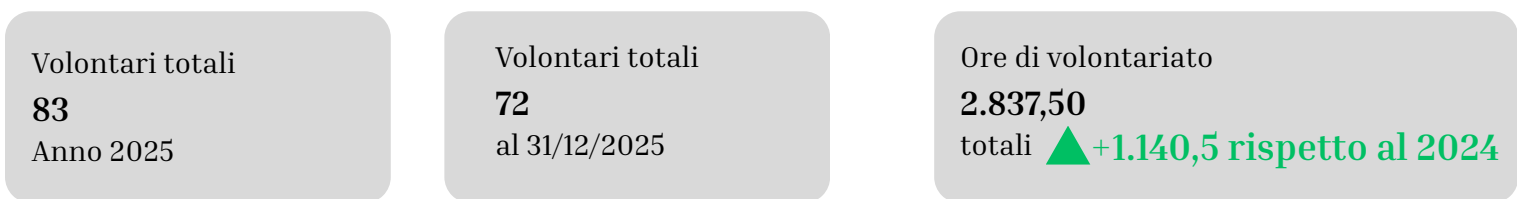
Benessere psicologico

Supervisioni di equipe e incontri e colloqui motivazionali individuali

Figure di supporto: la rete dei volontari



Obiettivo: valorizzare il volontariato e promuovere azioni concrete con le realtà del territorio (progetto Fuori Schema)



“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)

L’apporto dei volontari e delle associazioni di volontariato è risorsa essenziale per l’Azienda, sia per l’importante monte orario dedicato, sia per l’elevata qualità umana e relazionale garantita a residenti e utenti. Il loro ruolo è cruciale non solo nel supporto alle attività quotidiane, ma soprattutto nel colmare i bisogni relazionali di chi vive in contesti di fragilità familiare.

Nel corso del 2025, l’Azienda ha consolidato questa collaborazione attraverso:

- **formazione e supporto**, anche attraverso la consulenza della Psicologa (consulente aziendale in libera professione);
- **valorizzazione**, coinvolgendoli in momenti conviviali di ringraziamento per rafforzare il senso di appartenenza.

Ambito di intervento	
Residenza Sanitaria Assistenziale	Accompagnamento nelle visite (48 ore); attività di animazione (tombola del martedì e laboratori manuali) (690,5 ore) e attività religiose (supporto celebrazioni e supporto all’assistente laica per il Gruppo della Parola) (646 ore). Si segnala che nell’ambito dell’attività di relazione individualizzata (383 ore totali) è stato realizzato il progetto "Passi di Comunità" (115 ore in collaborazione con la parrocchia di Villazzano/Povo).
Centro Polifunzionale	Sportello Associazione Alzheimer (12 ore); Sportello Digitale (23 ore); supporto nelle attività offerte dal Centro Servizi (274 ore); supporto nella segreteria (48 ore); supporto nei servizi Telefono Ami.Comunità e Sveglia del Mattino (294 ore); supporto in eventi dedicati (30 ore); attività di volontariato in Centro Diurno (194 ore) e negli Alloggi Protetti (195 ore)

Trasformando il tempo dedicato in cura e relazione, i volontari non solo arricchiscono l’offerta educativa aziendale con le proprie competenze, ma migliorano la qualità della vita dei residenti e permettono di consolidare il legame con la comunità attraverso il sostegno attivo agli anziani fragili del territorio.

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

Per l'anno 2025, l'Azienda 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	Ore lavorative
Progetto OccupAzione (progetto 3.3.F)	10/12/2024 - 09/05/2025	9	25 ore a settimana
Progetto abbellimento urbano e rurale (progetto 3.3.D)	01/04/2025 - 31/12/2025	2	da 20 a 30 ore a settimana
Progetto servizi ausiliari (progetto 3.3.D)	07/04/2025 - 31/12/2025	14	da 20 a 28 ore a settimana
Progetto OccupAzione (progetto 3.3.F)	10/12/2025 - 09/05/2026	11*	da 25 a 28 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.

**di cui uno subentrato nel 2026 per ritiro altro lavoratore e due hanno iniziato nel 2026 perchè impegnati nel progetto 3.3.D - 2025*

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.

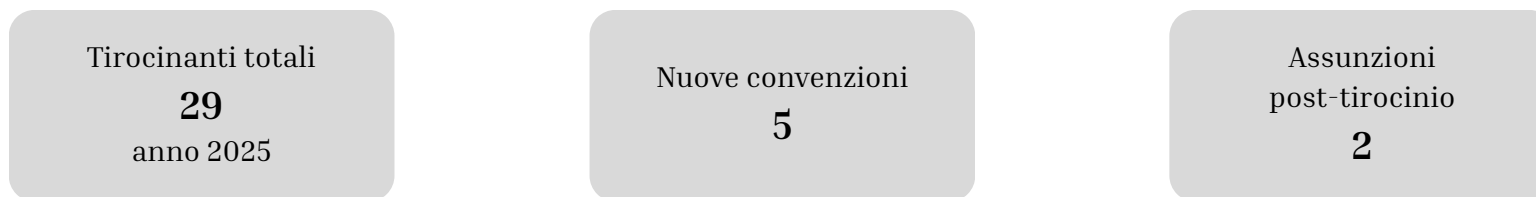
La creazione delle squadre di lavoro si basa su un'attenta valutazione delle competenze pregresse dei partecipanti (come esperienze da OSS o similari), al fine di costruire team equilibrati che supportino le diverse esigenze.

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: giovani in stage/alternanza scuola-lavoro



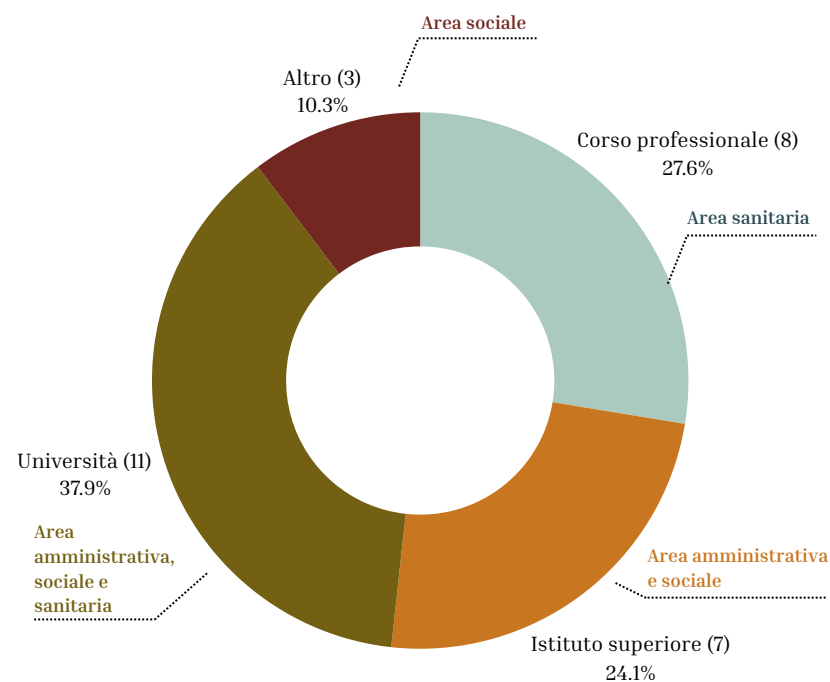
La sinergia tra l’Azienda e il mondo dell’istruzione rappresenta un investimento prezioso per il futuro, fornendo agli studenti un contatto diretto con il mondo del lavoro e competenze spendibili nel loro percorso.

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

La distribuzione dei tirocinanti per area disciplinare riflette la natura dell’organizzazione stessa. L’area sanitaria ha accolto il maggior numero di tirocinanti (16, pari al 55% del totale), seguita dall’area amministrativa (9, pari al 31%) e dall’area sociale (4, pari al 14%).

Questa ripartizione conferma la centralità delle competenze sanitarie, assistenziali e sociali dell’Azienda, pur evidenziando una presenza significativa anche negli ambiti di supporto amministrativo.

Provenienza per tipo di scuola e distribuzione per area disciplinare



Sezione 4. Situazione economico finanziaria

RICAVI DELLA PRODUZIONE

RSA - Casa di soggiorno	€	11.139.248,18
Servizi semiresidenziali	€	816.529,18
Servizi a domicilio	€	201.859,43
Alloggi protetti	€	213.557,44
Altri servizi	€	25.139,80
Altri ricavi e proventi	€	1.100.827,15

Proventi finanziari	€	29.140,07
---------------------	---	-----------

Ricavi complessivi	€	13.526.301,25
--------------------	---	---------------

COSTI DELLA PRODUZIONE

Consumo di beni e materiali	€	538.867,04
Servizi	€	4.125.426,56
Godimento beni di terzi	€	27.760,19
Costo del personale	€	8.443.097,63
Ammortamenti	€	205.786,81
Altri costi	€	79.786,55

Imposte sul reddito	€	8.588,40
---------------------	---	----------

Costi complessivi	€	13.429.313,18
-------------------	---	---------------

Utile d'esercizio
€ 96.988,07



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

Nel corso del 2025, l'Azienda ha beneficiato di contributi economici di varia natura che hanno avuto un impatto positivo 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 € 5.000 erogato da Banca per il Trentino-Alto Adige, è stato possibile acquistare alcune attrezzature sanitarie a supporto del progetto “Spazi di Salute – Sportello di Consulenze Mediche per la Popolazione Anziana” che sarà focalizzato sull'individuazione dei bisogni delle persone che vivono a domicilio, sull'orientamento ed aiuto nella ricerca e attivazione dei servizi che consentano alla persona di vivere al meglio presso la propria abitazione nonostante l'avanzare dell'età e le fragilità ad essa connesse.

Attraverso il contributo della Provincia Autonoma di Trento, è stato possibile coprire parte dei costi dell'impianto hardware/software ANCELIA basato sull'intelligenza artificiale a supporto del lavoro del personale di assistenza nei nuclei RSA Mimosa e Ciclamino, permettendo così di rispondere alla crescente domanda di assistenza e di personalizzazione della cura a favore dei Residenti.

Nell'ambito del progetto triennale 2023-2025 “Comunità amiche delle persone con demenza”, presentato e finanziato dalla Provincia Autonoma di Trento e gestito dal “capofila” Comune di Trento, l'APSP ha contribuito al progetto, impegnando proprie risorse parzialmente coperte da finanziamento all'80%. I due macro obiettivi di tale progetto sono: aumentare la consapevolezza della comunità e la

comprensione verso la demenza e promuovere accoglienza e supporto alle persone con demenza nei luoghi pubblici.

Contributi per attività socio-assistenziale e sanitaria

Il contributo della Provincia Autonoma di Trento di circa € 170.000 ha permesso l'attivazione, anche per il 2025, 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

Nel corso del 2025 sono stati effettuati acquisti di attrezzature, apparecchiature e arredi quali verticalizzatori/sollevatori per la movimentazione dei Residenti, carrelli per assistenza infermieristica, letti degenza, tavoli per i refettori della RSA, cucina per il Centro Diurno, ecc. per un investimento complessivo di circa € 169.100, coperto al 70% da contributo della Provincia Autonoma di Trento di circa € 118.000. Tali investimenti consentono un rinnovo delle attrezzature e degli arredi con l'obiettivo di favorire sempre di più le attività di assistenza e gli ambienti della struttura.

Donazioni

Nel 2025 l'Azienda ha ricevuto una donazione di € 50 per le attività di animazione dei Residenti della RSA mentre è stata ricevuta una donazione per supportare le attività e progetti promossi da Casa Melograno di € 5.000. Inoltre sono stati devoluti a favore dei residenti beni di consumo (presidi per incontinenza e integratori alimentari).

Sezione 5. La rendicontazione sulla missione e sugli obiettivi strategici

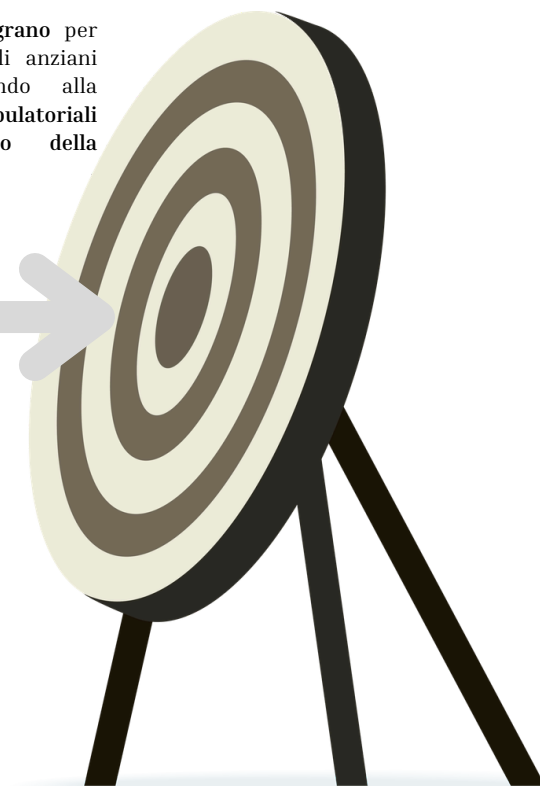
Obiettivi strategici

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:

- **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 dei sensori **ANCELIA** agli altri due nuclei del primo piano

valorizzare il volontariato e promuovere azioni concrete con le realtà del territorio (progetto Fuori Schema)

promozione di **Casa Melograno** per rispondere ai bisogni degli anziani della Comunità, lavorando alla **progettazione di servizi ambulatoriali e servizi a sostegno della domiciliarità**



- **estensione** progressiva a tutta la RSA del **modello assistenziale** di cura protesico e flessibile;
- **ipotesi** di creazione di un **nucleo hospice** oppure **nucleo "RSA leggera"** (al posto del nucleo Genziana) come risposta alle persone inserite in lista d'attesa UVM con punteggio non sufficiente per ottenere un posto in RSA;
- **promozione** del concetto di "cura e benessere" legato all'**uso del suono**, del silenzio e della musica nella quotidianità (Musicoterapia)

sviluppo del **Portale E-care** all'interno dello sportello di ascolto e orientamento

- **partnership** con **Fondazione Bruno Kessler** per sviluppo progetto di ricerca **Realtà Virtuale e Portale 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**

A seguire vengono descritte le attività sviluppate dall'APSP in risposta agli obiettivi definiti dal Consiglio.

Il modello assistenziale di cura (protesico e flessibile)

Nel corso del 2023 e del 2024, il nucleo Mimosa ha rappresentato il banco di prova di un approccio innovativo alla cura delle persone con demenza: il **modello assistenziale protesico e flessibile**.

Alla luce degli esiti positivi di questa sperimentazione, l'obiettivo strategico per il 2025 è stato quello di **estendere progressivamente tale modello all'intera RSA**.

Il modello si fonda su due principi cardine: la flessibilità e la personalizzazione della cura. Concretamente, questo significa rispettare i ritmi naturali di risveglio dei residenti, lasciare che le attività quotidiane si svolgano senza la pressione di rigidi schemi organizzativi, e costruire intorno alla persona un ambiente capace di facilitare il benessere (ambiente protesico).

L'estensione del modello ai nuclei Melograno e Ciclamino (primo piano) ha richiesto la pianificazione di un percorso strutturato, attraverso una serie di azioni e attivando gli strumenti a supporto:

- formazione;
- focus;
- consulenza all'equipe da parte della Neuropsicologa e da personale esperto;
- tavolo di progetto con consulente esterno per monitoraggio.



Obiettivo: estensione progressiva modello assistenziale

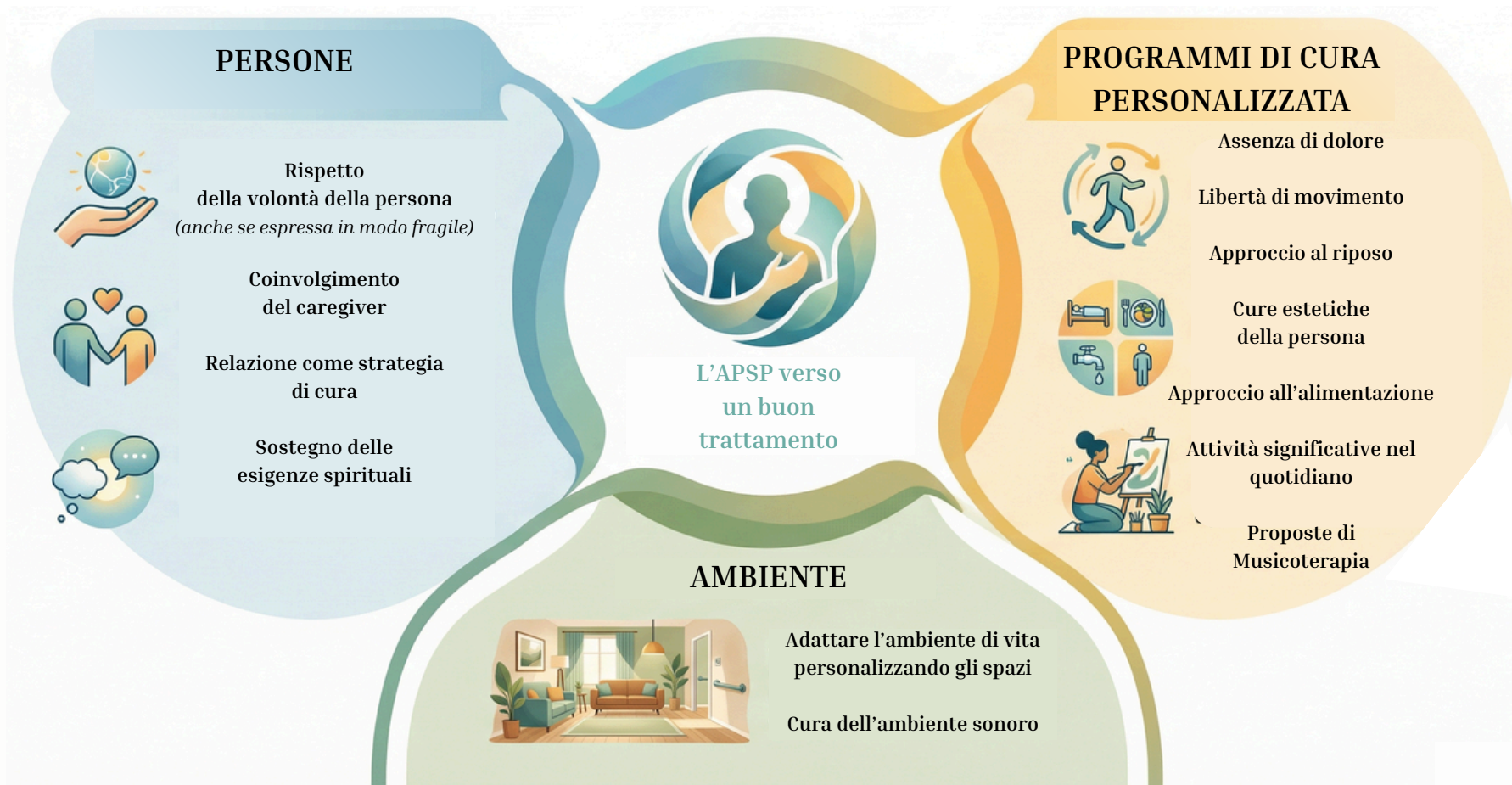


Nel corso del 2025 il piano operativo ha preso forma attraverso una serie di interventi integrati che hanno coinvolto le persone, i processi e gli spazi:

Formazione del personale	Sono state attivate due edizioni del percorso formativo sulla conoscenza della demenza e sul modello di cura protesico flessibile, rivolte al personale del piano che non aveva ancora partecipato. La formazione ha costituito il presupposto indispensabile per un approccio omogeneo e consapevole.
Supporto psicologico all'equipe	La neuropsicologa ha effettuato colloqui motivazionali individuali con le figure dell'equipe del piano, favorendo la comprensione profonda dei principi del modello protesico/flessibile e rafforzando la motivazione al cambiamento
Riunioni organizzative	Sono state attivate riunioni organizzative a supporto della diffusione del modello, con l'obiettivo di condividere strategie efficaci tra i diversi nuclei e garantire coerenza nell'applicazione.
Focus settimanali	Sono stati attivati incontri di focus settimanali condotti dalla neuropsicologa, dal coordinatore e dall'educatore. Questi brevi incontri strutturati hanno offerto all'equipe uno spazio per confrontarsi su situazioni particolarmente impegnative e per elaborare strategie di cura personalizzate.
Ascolto di residenti e famiglie	Sono stati organizzati due incontri dedicati alla verifica della soddisfazione di residenti e familiari, momenti preziosi di ascolto e dialogo che hanno confermato l'apprezzamento per il nuovo approccio.
Monitoraggio del case-mix	Il nucleo specialistico per le demenze è stato monitorato nel corso dell'anno per valutare l'aderenza al progetto iniziale, includendo anche la gestione delle dimissioni verso gli altri nuclei del piano.
Interventi ambientali	Si è concluso il lavoro di mascheramento dei varchi e delle vie di fuga e l'ammodernamento delle sale da pranzo dei nuclei interessati dall'estensione del modello. Questi interventi strutturali completano la trasformazione degli spazi in ambienti protesici, orientati a ridurre le contenzioni e a favorire l'autonomia e il benessere dei Residenti.

Tutte le azioni previste nel piano operativo 2025 sono state realizzate e portate a termine nel corso dell'anno. L'estensione del modello assistenziale protesico e flessibile ai due nuclei del primo piano si è concretizzata in modo completo, segnando un passo significativo verso una RSA in cui la cultura della cura personalizzata diventa patrimonio condiviso da tutti gli operatori e da tutti gli ambienti.

Inoltre, adottare progressivamente in tutta la RSA i principi del modello assistenziale anche con supporti ambientali, dispositivi tecnologici, tensione costante per la libertà di persone fragili, coinvolgimento del caregiver, proposte di attività e personalizzazione dell'approccio, favorisce il **buon trattamento** di **persone affette da demenza** e crea i presupposti per **una qualità di vita per tutti**.





Innovazione e sviluppo per la RSA

Il percorso intrapreso nel 2024 dall'Azienda, punta a coniugare l'efficienza tecnologica con interventi strutturali mirati, garantendo un'assistenza di qualità a tutti i residenti, indipendentemente dalla collocazione dei nuclei.

Inoltre risponde alla necessità di garantire e accrescere i livelli di protezione e benessere dei residenti.

In quest'ottica, l'adozione del sistema ANCELIA, soluzione basata su avanzati algoritmi di Intelligenza Artificiale, fornisce un supporto essenziale al personale di assistenza, assicurando un presidio costante anche nei nuclei decentrati come il Nucleo Genziana (dislocato in prossimità degli Alloggi Protetti).

E' fondamentale ribadire che la tecnologia non sostituisce l'apporto umano, ma supporta il personale durante le attività quotidiane, 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.



Cronoprogramma dell'implementazione ANCELIA (AI)

- **2024:** avvio nei nuclei Rosa e Genziana (Piano Rialzato)
- **2025 (settembre):** estensione ai nuclei Ciclamino e Mimosa (Primo Piano)
- **2026:** installazione prevista al nucleo Melograno, completando la copertura del Primo Piano e installazione in tutti i nuclei del secondo Piano.

Risultati concreti per residenti e personale

- Maggiore rapidità nella segnalazione degli allarmi rispetto ai sensori tradizionali, con conseguente riduzione dei tempi di risposta agli eventi critici.
- Possibilità di visualizzare più notifiche contemporaneamente, migliorando la gestione delle priorità assistenziali.
- Percezione di maggiore sicurezza, in particolare nel turno notturno, con ricadute positive sul benessere lavorativo degli operatori.
- Riduzione osservata di cadute e contenzioni, con un impatto diretto sulla dignità e la qualità di vita dei residenti.

Inoltre, grazie ai sensori di ricerca (installati solamente nel nucleo Genziana su consenso) Teiacare ha rilevato dati che hanno permesso di implementare nell'algoritmo un migliore riconoscimento dei movimenti e delle attività, affinando gli allarmi gestiti dal sistema ed erogando una reportistica di dati qualitativamente migliori per le valutazioni assistenziali.

La voce degli operatori

“È comodo perché, invece di correre subito, riesco almeno a capire cosa sta succedendo prima di arrivare in stanza (ad esempio se il residente tenta di uscire dal letto).”

“È utile, visto che di notte si è da soli e le stanze sono lontane una dall'altra (ad esempio nel tempo necessario per spostarmi dal Melograno al Ciclamino la residente era già uscita dal letto).”

“Rispetto ai sensori di movimento a tappeto e a colonna, la segnalazione è molto più rapida.” e “Quando suonavano più tappetini/colonne contemporaneamente, sul telefono riuscivamo a vedere solo una notifica; grazie ad Ancelia riusciamo invece a visualizzare tutte le notifiche contemporaneamente.”

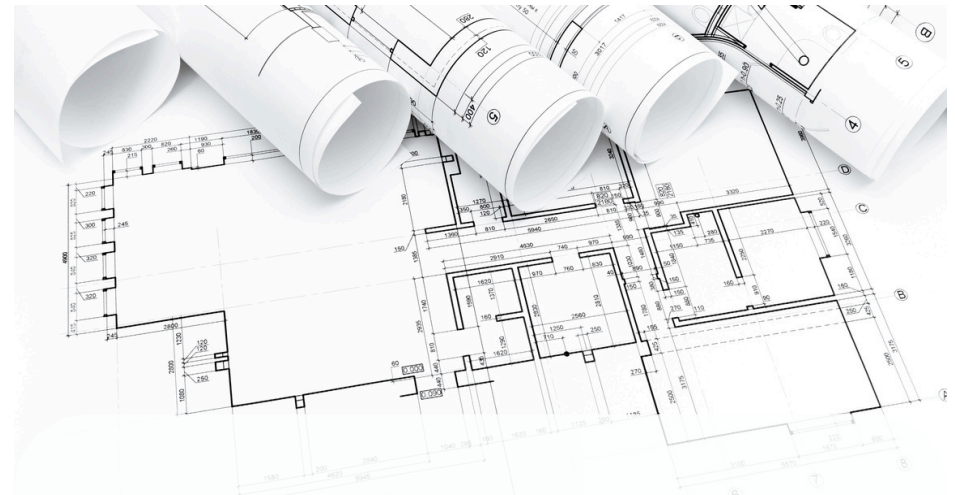
“Prima era un continuo avanti e indietro tra Ciclamino e Melograno. Adesso, anche se suonano due allarmi contemporaneamente, possiamo vedere cosa succede sul tablet e dare priorità a dove intervenire prima.”

“Abbiamo assistito a una riduzione sia del numero di cadute sia delle contenzioni prescritte”, e “siamo molto più tranquilli per le persone appena accolte, attivando immediatamente l'allarme per il tentativo di uscita.”

“Ancelia è un valido supporto, soprattutto per il turno notturno, ma non è pensato per sostituire l'operatore.”

“I sensori sono utili anche di giorno, anche solo per verificare cosa succede in stanza se una persona è a letto.”

“Pensando alle notti prima di avere Ancelia, sicuramente ora si è più tranquilli. Ci sono alcune stanze in cui non è necessario entrare sempre, anche per evitare di disturbare il sonno dei residenti: così possiamo sapere cosa succede nella stanza e intervenire in caso di necessità.”



Nonostante il supporto tecnologico sia riuscito a “ridurre le distanze”, permane la necessità di risolvere le criticità strutturali del Nucleo Genziana.

Nel mese di giugno 2025 è stata predisposta e trasmessa al Servizio Politiche Sanitarie della Provincia Autonoma di Trento la domanda per interventi rilevanti relativamente alla progettualità legata allo spostamento del nucleo Genziana dalla posizione attuale (nell’immobile comunale a livello degli Alloggi Protetti) al piano rialzato dell’edificio principale dell’APSP.

A fine anno, è stata ottenuta l’approvazione di un finanziamento pari ad € 2.717.800,00. Gli interventi prioritari secondo il Documento di Indirizzo Progettuale (DIP 2025) presentato in Provincia includono:

- **ristrutturazione dell’ala nord** (piano rialzato): trasferimento dei 14 posti letto del nucleo Genziana per allinearli ai nuclei Rosa e Girasole.
- **sopraelevazione terrazza ovest**: realizzazione degli spazi dedicati ad ambulatori e ufficio dei servizi socio-sanitari;
- **nuovo ascensore** a servizio della viabilità interna di residenti e familiari.

La Musicoterapia

Strumento di benessere per residenti e cittadini



Obiettivo: implementazione Musicoterapia in RSA come generatore di benessere



Obiettivo: partnership per progetto "Musicoterapia nelle cure palliative"

Nel corso del 2025 il Servizio di Musicoterapia ha sviluppato **percorsi individuali destinati ai residenti della RSA**, articolati in risposta a bisogni clinici e relazionali molto differenziati. Gli interventi hanno riguardato principalmente la gestione dei disturbi del comportamento in persone con deterioramento cognitivo, l'accompagnamento nella delicata fase del fine vita e un intervento specifico rivolto a una persona in stato vegetativo, a testimonianza della versatilità e della profondità di questo approccio terapeutico.

La frequenza delle sedute è stata modulata in base alle esigenze individuali: settimanali nei percorsi strutturati, al bisogno nelle situazioni più variabili. La durata di ciascuna seduta ha oscillato tra i 15 e i 40 minuti, mentre i cicli di trattamento si sono dimostrati estremamente flessibili: da un singolo incontro - come spesso accade nel contesto del fine vita - fino a percorsi che hanno superato le 20 sedute complessive.

Nel complesso sono stati coinvolti **66 residenti**, per un totale di **418 interventi individuali** erogati.

L'azione non si è limitata al rapporto diretto con il residente, ma si è **estesa** in modo significativo alla **famiglia e alla rete sociale**, riconoscendo il ruolo centrale che queste figure svolgono nel percorso di cura. Il coinvolgimento è avvenuto sia attraverso la **partecipazione diretta alle sedute**, sia mediante **colloqui personalizzati e incontri al bisogno**, finalizzati a mantenere una comunicazione costante e trasparente sull'andamento dei trattamenti.

In questo ambito sono stati realizzati **75 interventi**.

Parallelamente, per garantire la piena integrazione della Musicoterapia come terapia complementare all'interno della presa in carico multidisciplinare, la Musicoterapeuta ha partecipato attivamente alle riunioni di PAI (compilazione del Piano nell'area di propria competenza) e ha promosso momenti strutturati di confronto interprofessionale sui casi segnalati dalle diverse figure dell'equipe. Questo lavoro condiviso ha permesso di mantenere coerenza e continuità tra l'intervento musicoterapico e quello degli altri professionisti, costruendo una presa in carico davvero integrata. Gli **interventi** realizzati con l'**equipe** multidisciplinare sono stati complessivamente **60**.

TIPOLOGIA INTERVENTI	NUMERO INTERVENTI	RESIDENTI COINVOLTI
Laboratori musicali	15	73
Interventi individuali con residenti	418	66
Interventi con famigliari/rete sociale	75	-
Interventi con equipe	60	-

Presso il **Centro Diurno**, la musicoterapeuta ha mantenuto un presidio indiretto attraverso la supervisione di una operatrice socio-sanitaria impegnata nella conduzione del percorso **“Musica e Movimento”**.

A dicembre, 2 famigliari di utenti del Centro Diurno sono stati coinvolti nel percorso **“Musica e Benessere”**, pensato per i caregiver e i cittadini della Comunità.

Attivo dal 2023 presso Casa Melograno grazie al sostegno di una donazione privata, quest'ultimo progetto ha visto la sua prosecuzione nel 2025 grazie al rinnovo di detta donazione, permettendo la realizzazione della 6ª edizione dell'iniziativa nel periodo autunnale.

Il percorso si è articolato in due filoni paralleli: uno dedicato a cittadini over 65 e/o caregiver di persone con demenza, condotto da una musicoterapeuta collaboratrice esterna; l'altro gestito dalla musicoterapeuta aziendale, rivolto a interventi mirati per persone anziane fragili. I due filoni si sono sviluppati in altrettanti cicli - primavera e autunno - per un totale di **11 incontri** di un'ora ciascuno, con cadenza quindicinale (**48 presenze totali**)

EDIZIONE	CAREGIVER/TERRITORIO	ANZIANI
Primavera (aprile-giugno)	16	11
Autunno (ottobre-dicembre)	9	13



Un capitolo di particolare rilievo è rappresentato dal **progetto “Musicoterapia nelle cure palliative”**, condotto in collaborazione con la Fondazione Hospice “Cima Verde” e l’Azienda Sanitaria Universitaria Integrata del Trentino (ora “ASUIT”). Avviato nell’ottobre 2019, concluso nella fase sperimentale a febbraio 2022 e ripreso nella nuova fase operativa a ottobre 2022, il progetto è tutt’ora in corso e continua a rappresentare un modello virtuoso di integrazione tra servizi.

L’obiettivo fondamentale è offrire interventi di musicoterapia specificamente pensati per le persone in cure palliative e nella fase di fine vita, qualificando la RSA come nodo della rete provinciale delle cure palliative in sinergia con l’Hospice e il Servizio Domiciliare dell’Azienda Sanitaria. Oggi gli interventi raggiungono persone presso la RSA dell’APSP Grazioli, l’Hospice Cima Verde, l’Hospice Mezzolombardo e pazienti assistiti a domicilio nei territori del Distretto di Pergine/Alta Valsugana, di Trento e di Mezzolombardo. Nel 2025, in RSA, attraverso gli interventi di musicoterapia, sono stati accompagnati nel percorso verso il fine vita **30 residenti**.

Accanto all'attività musicoterapica in senso stretto, la musicoterapeuta ha curato le diverse componenti dell'**Approccio Musicale Globale**, una cornice metodologica che integra strumenti differenti per rispondere in modo olistico ai bisogni della persona.

L'**ascolto musicale individualizzato** ha rappresentato uno di questi strumenti: attraverso playlist costruite ad hoc sulla base dell'anamnesi sonoro-musicale di ciascuna persona, la musicoterapeuta ha lavorato sul tono dell'umore, sul bisogno di rilassamento, sulle memorie musicali e sulla storia di vita, sul sostegno alla relazione con il caregiver e sulla cura dell'ambiente sonoro. L'intervento viene avviato dalla musicoterapeuta e poi affidato al personale di nucleo per la gestione quotidiana. Nel 2025 sono stati coinvolti in questo percorso **2 residenti**. Un utilizzo simile dell'ascolto musicale ha riguardato anche **12 residenti nella fase di fine vita**.

Le **attività musicali** di gruppo hanno completato il quadro, declinandosi in forme diverse:

- incontri di "Musica e Movimento" per il benessere generale (3 incontri all'anno);
- laboratorio "Musica, respiro, contatto" condotto insieme ad un'operatrice socio-sanitaria per 4 residenti con demenza severa (4 incontri di circa 40 minuti);
- laboratorio sensoriale basato su suono, vibrazione e tocco, realizzato con un operatore olistico per 3 residenti con demenza lieve/moderata (3 incontri di 30 minuti);
- preparazione di playlist per i gruppi di ascolto musicale condotti dall'operatore di animazione (due cicli di 4 incontri su musica classica e leggera);
- concerto di musica classica dal vivo, organizzato e gestito direttamente dalla musicoterapeuta.

TIPOLOGIA INTERVENTI APPROCCIO MUSICALE GLOBALE	NUMERO INTERVENTI	RESIDENTI COINVOLTI
Interventi di ascolto musicale individualizzato	-	2
Interventi di ascolto musicale nella fase di accompagnamento al fine vita	-	12
Attività musicali di gruppo		
"Musica e movimento"	3	-
laboratorio "Musica, respiro, contatto"	4	4
laboratorio sensoriale	3	3
preparazione di playlist per gruppi di ascolto musicale	8	

La Realtà Virtuale



Obiettivo: sviluppo progetto di ricerca Realtà Virtuale

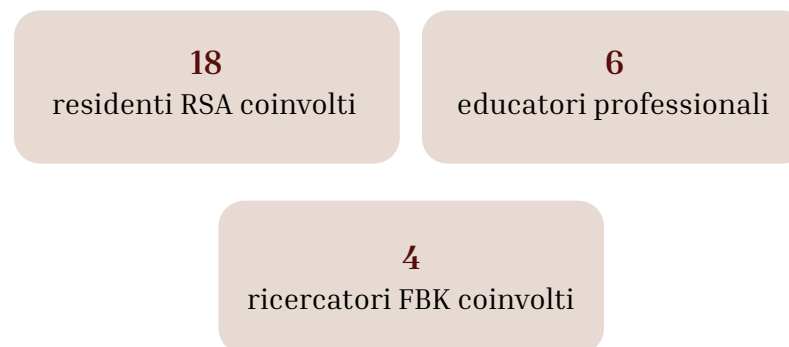
L'utilizzo di scenari virtuali immersivi è stato recentemente studiato per implementare interventi atti a migliorare la qualità di vita delle persone in strutture per anziani mettendo in luce un impatto positivo su ansia, depressione e apatia oltre a consentire il superamento di alcune delle barriere che, talvolta, possono ostacolare la partecipazione alle attività ricreative o accedere a contesti piacevoli e rilassanti (Tak et al., 2015)

Visto l'interesse convergente del Centro Digital Health & Wellbeing (DH&W) della Fondazione Bruno Kessler (FBK) e dell'APSP si è scelto di continuare anche nel 2025 ad approfondire sinergicamente le attività di studio e ricerca.

Lo studio si è sviluppato nell'arco dell'intero anno, partendo a gennaio con la definizione della fase progettuale e la presentazione dello studio (30/01/2025). Il mese di febbraio è stato dedicato alla preparazione dei materiali, agli incontri di addestramento alle sedute, alla raccolta dei consensi informati e all'avvio delle sedute con i residenti di RSA. Nel periodo compreso tra marzo e novembre, l'attività è entrata nel vivo con l'erogazione costante delle sedute, il monitoraggio periodico e la valutazione tramite scale validate. Infine, a dicembre, si è proceduto alla raccolta dei dati e al confronto critico tramite un focus group con i ricercatori di Fondazione Bruno Kessler.

Lo studio di ricerca prevede:

- intervista per raccogliere dati socio-anagrafici e valutare lo stato emotivo prima e dopo l'esperienza di realtà virtuale dei residenti;
- valutazione tramite 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 provate), sull'accettabilità dell'esperienza e su eventuali situazioni di fastidio o fatica durante l'esperienza stessa;
- rilevazione parametri vitali (pressione arteriosa) e somministrazione scala del dolore per verificare che l'esperienza non sia fastidiosa per il residente.





A.P.S.P. Margherita Grazioli
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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 gli operatori e operatrici della struttura e gli esperti.

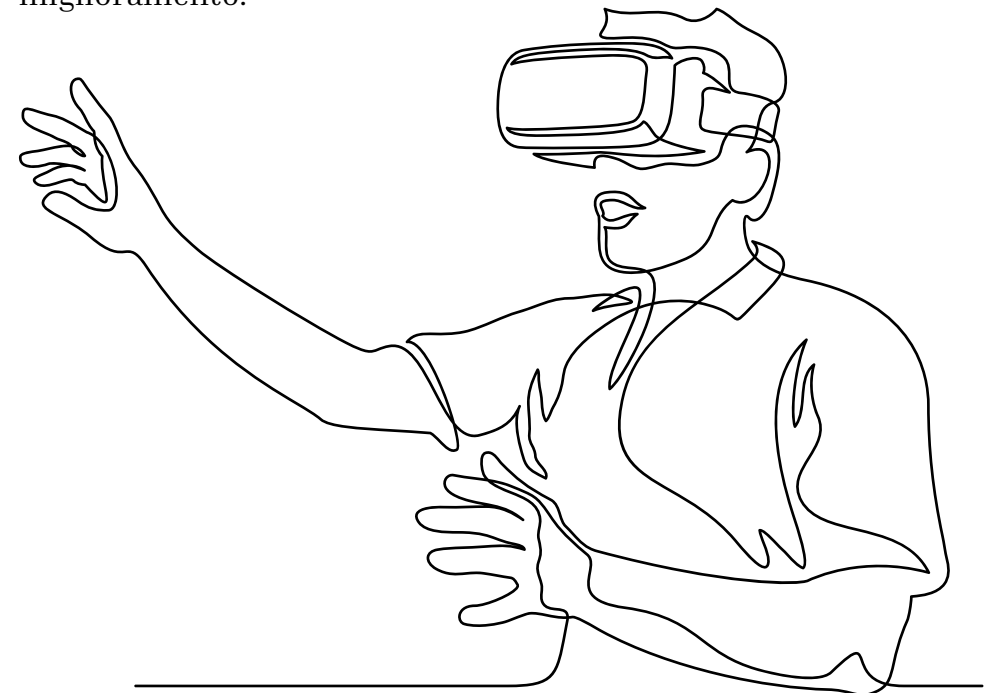
Quando?
Giovedì 30 gennaio 2025
🕒 17:00 - 18:30

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

Non mancare!
La tua partecipazione è importante per conoscere questo strumento di benessere

L'obiettivo di implementare lo studio di fattibilità progettato nel 2024 in collaborazione con la Fondazione Bruno Kessler volto a valutare l'impatto dell'utilizzo di contesti personalizzati di "realtà virtuale" è stato raggiunto e concluso a novembre 2025.

I risultati sono attualmente in fase di analisi da parte dei ricercatori FBK; la conclusione del processo è prevista nel corso del 2026. Solo al termine di questa fase sarà possibile effettuare una valutazione complessiva di efficacia ed efficienza e, se necessario, identificare eventuali obiettivi di miglioramento.



Ogni obiettivo strategico dato dal Consiglio di Amministrazione risponde a uno o più bisogni rilevati.

Bisogno

- garantire e accrescere i livelli protezione e di benessere degli anziani fragili affetti da demenza (e non) adottando nuovi modelli di cura innovativi e sostenibili
- ridurre la complessità assistenziale legata a particolari condizioni ambientali (distanza fra nucleo Rosa e Genziana)
- attivare iniziative che consentano raccogliere/mappare i bisogni degli anziani del territorio e che consentano di sviluppare strumenti di supporto innovativi
- supportare i caregiver del territorio nella gestione dei loro cari
- sostenere la costruzione di relazioni attive e di coesione sociale attraverso il coinvolgimento della comunità
- attivare processi che consentano di connettere/avvicinare la cittadinanza e le realtà economiche del territorio alle persone che vivono nella RSA, negli Alloggi protetti, a quelle che si ritrovano al Centro Diurno e al Centro servizi
- attivare/promuovere reti di volontariato (occasionale e non) che riescano a sostenere il lavoro di cura dei caregiver sul territorio e il lavoro di cura degli anziani istituzionalizzati
- promuovere partnership con altre APSP, con le istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio

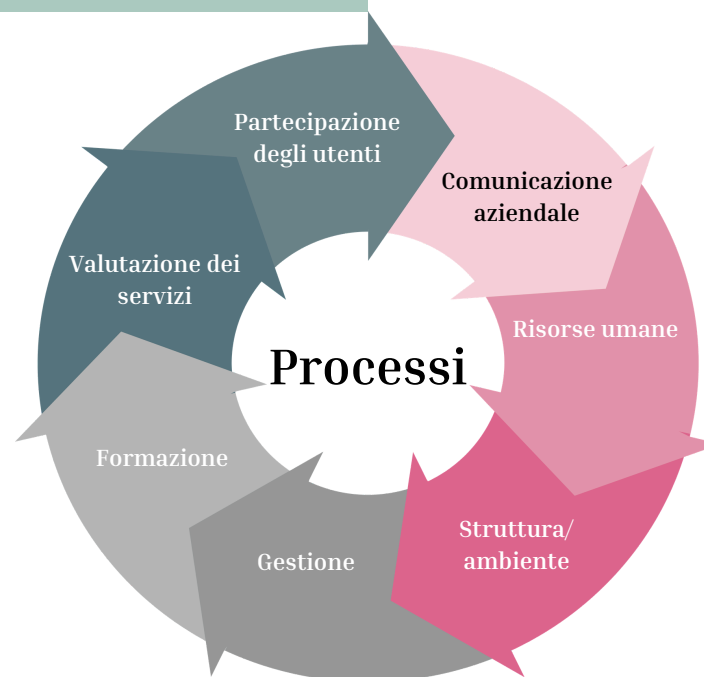
Obiettivo

- estensione progressiva del modello assistenziale di cura protesico e flessibile
- ipotesi di creazione di un nucleo hospice oppure nucleo "RSA leggera"
- promozione del concetto di "cura e benessere" legato all'uso del suono, del silenzio e della musica nella quotidianità (Musicoterapia)
- ampliamento strutturale per favorire lo spostamento del nucleo Genziana
- estensione dell'utilizzo del sistema ANCELIA (AI)
- sviluppo del Portale E-care
- promozione di Casa Melograno per rispondere ai bisogni degli anziani della Comunità, lavorando alla progettazione di servizi ambulatoriali e servizi domiciliari
- partnership con Fondazione Bruno Kessler per sviluppo progetto di ricerca Realtà Virtuale e Portale 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
- valorizzazione del volontariato e promozione azioni concrete in collaborazione con realtà territoriali alleate nell'ambito del progetto Fuori Schema

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

Il sistema aziendale che guarda al futuro

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



Strumenti



Il sistema di qualità aziendale

Il sistema di qualità raccoglie e mette in relazione le informazioni e le attività prodotte dai vari ambiti dell'Azienda e dagli stakeholder.

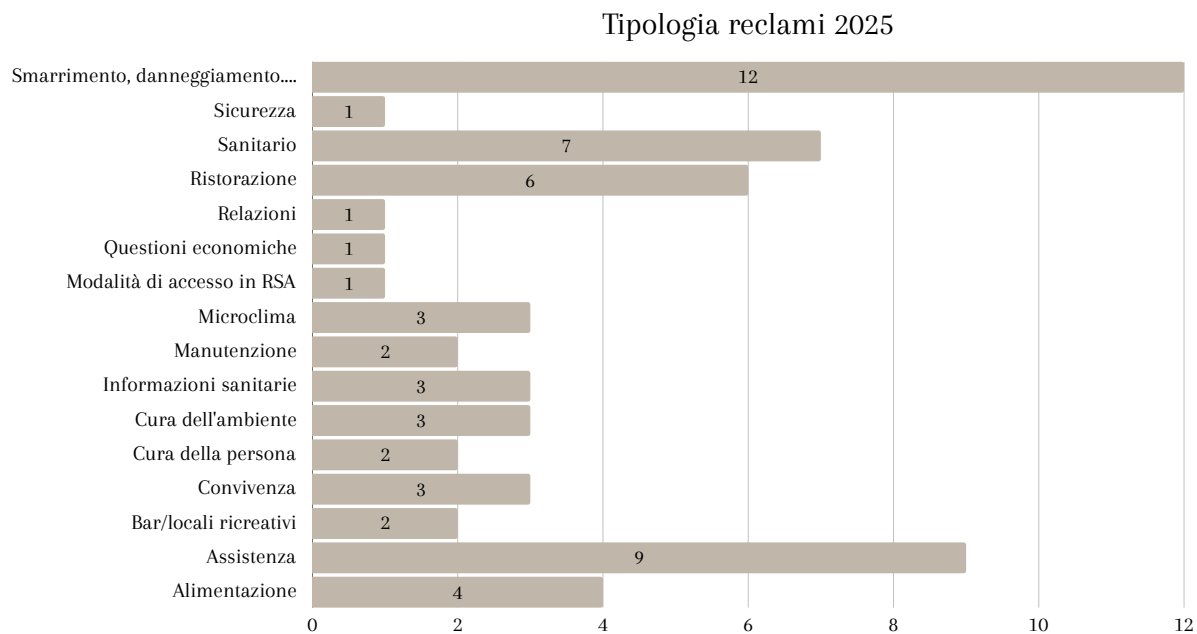
Nell'organizzazione si adottano strumenti che consentono di rendere evidenti gli aspetti di qualità presenti nei processi e nei risultati, per poi trasformarli in informazioni utili alle decisioni e scelte che i responsabili, la Direzione e il Consiglio di Amministrazione andranno ad assumere.

Reclami e suggerimenti

L'Azienda prende in carico tempestivamente le segnalazioni e i suggerimenti di residenti, utenti e famigliari 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 2025, **60 le segnalazioni raccolte** tramite e-mail oppure con modulistica oppure verbali, con risposta tempestiva entro i 5-7 giorni.



92%
relativi a RSA

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 famigliari (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 Famigliari** con l'Equipe di cura (RSA e Centro Diurno);
- **incontri Rappresentanti** di utenti e famigliari con il Direttore e il Presidente: sono proposti alcuni appuntamenti regolari di confronto sugli aspetti che riguardano i servizi erogati.

Modulo reclami e suggerimenti

Rilevazione di soddisfazione delle attività

per utenti del Centro Servizi e per i famigliari degli utenti di Centro Diurno

Rilevazione del gradimento del pasto tramite questionario

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

Rilevazione di soddisfazione del servizio

per utenti di Punto Prelievi

Gli esiti delle verifiche di qualità percepita 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 2025**:

Ambito	Tipologia	Numero previsto	Numero effettuato nel 2025	Frequenza
RSA	Focus Group Residenti	3	1	Annuale
	Incontri “ La vita in struttura” (2 per piano)	6	9	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	4	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 utenti	1	1	
Punto Prelievi	Questionario	1	1 per utente	Ad hoc



Analisi della qualità del servizio: Residenza Sanitaria Assistenziale

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.



Analisi della qualità del servizio: Alloggi Protetti

5

tematiche rilevate

4

punti di forza

8

(su 22)
residenti presenti

12 gennaio 2026

data incontro

Durante i primi giorni del 2026 è stato condotto un focus group con partecipazione attiva dei residenti degli Alloggi Protetti.

Le tematiche principali su cui il gruppo si è soffermato durante l'incontro sono:

- aspetti di protezione offerti;
- servizio di pulizia mensile dell'alloggio;
- interventi di manutenzione eseguiti nel corso del 2025 e da programmare nel 2026;
- gestione dei rifiuti condominiali;
- utilizzo degli spazi condivisi e relazioni tra residenti.

La rilevazione condotta tramite focus group ha permesso di far emergere una percezione positiva del servizio, con particolare apprezzamento per la pulizia degli alloggi e la visita quotidiana dell'operatore.

Le criticità emerse si concentrano principalmente nell'area della manutenzione e della sicurezza degli accessi. Sul fronte della comunità, si osserva una limitata propensione alla socializzazione tra i residenti, anche se chi partecipa alle attività proposte dal volontario le gradisce.

Pulizia alloggio (mensile)



Percepita positivamente sia per le attività che per l'organizzazione del servizio

Visita quotidiana dell'operatore



Percepita positivamente nel senso di protezione da chi la riceve

Sistema di chiamata



Pronta risposta, ma non percepita ai fini della sicurezza

Uso degli spazi comuni



Poco desiderio di creare relazioni tra loro; attività del volontario gradita

Manutenzione



Interventi sulla struttura; sicurezza degli accessi

Il grafico di cui sopra non si basa su nessuna rilevazione numerica ma ha il solo scopo di rappresentare la percezione dei residenti.



Analisi della qualità del servizio: Centro Diurno “La Margherita”

51
questionari inviati

21
risposte totali

41,18%
tasso di risposta

62%
pienamente soddisfatto

Dati raccolti tramite questionari di soddisfazione somministrati a utenti e caregiver del Centro Diurno tra aprile e maggio 2025.

La maggioranza dei compilatori è rappresentata dai figli degli utenti (13, pari al 62%), dato che conferma come il Centro Diurno svolga una significativa funzione di sostegno per il nucleo familiare. I questionari compilati direttamente dagli utenti frequentanti sono 3 (14%).

Il questionario ha sondato la percezione della qualità del servizio offerto in riferimento alle principali aree. Gli esiti, qui sommariamente analizzati, vengono presentati nel dettaglio nella riunione annuale che si tiene con famigliari e rete dei servizi.

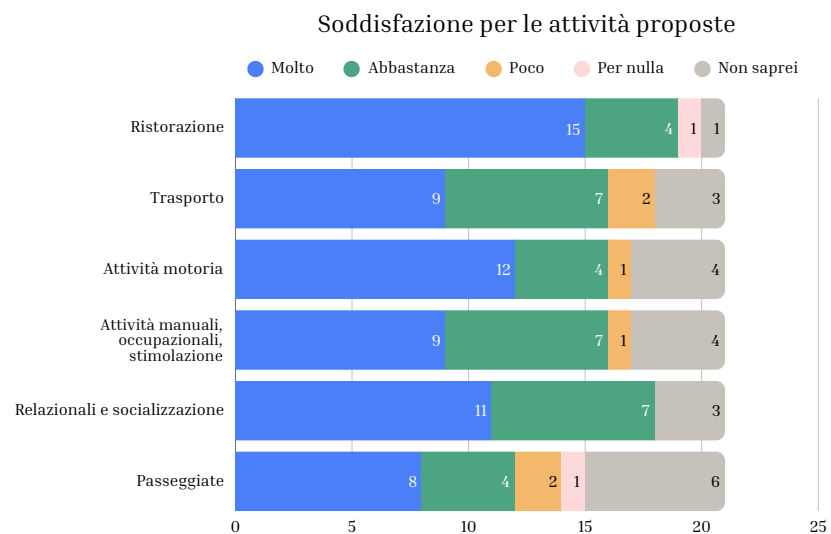
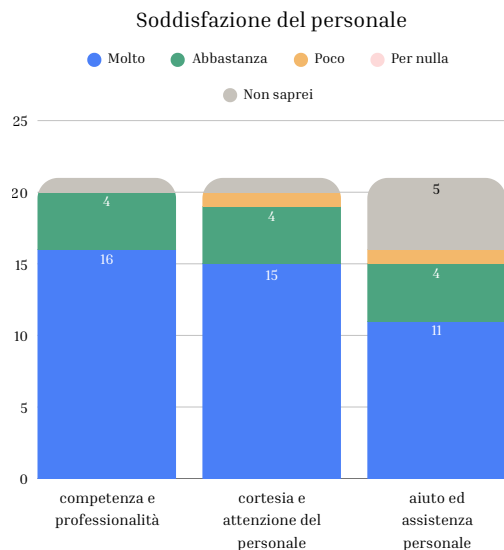
La soddisfazione per il personale è elevata in tutte e tre le dimensioni rilevate: competenza e professionalità; cortesia e attenzione del personale; aiuto ed assistenza personale. Anche la soddisfazione per le attività è generalmente positiva. Il servizio di ristorazione è quello con il maggior gradimento (15 “Molto”).

Le attività relazionali e di socializzazione, le attività motorie e quelle manuali raccolgono anch'esse ampi consensi.

“Grazie perchè mia madre da quando frequenta il Centro è migliorata sia fisicamente che dal punto di vista dell'autonomia.”

“Desidero ringraziare di cuore il Centro Diurno e tutte le persone che lavorano all'interno, a partire dal servizio di trasporto fino ad arrivare a tutte le collaboratrici. Per il mio familiare è diventata una seconda casa. E vederla serena vuol dire tanto per me. Grazie.”

“Dopo poco più di un anno posso ritenermi soddisfatta della scelta fatta nonostante gli iniziali timori. Ho visto i vantaggi nel vivere a contatto con altre persone e a rispondere agli stimoli proposti da parte del mio familiare, così come il poter dedicare anche a me Caregiver dei momenti di riposo e di serenità.”





Analisi della qualità del servizio: Punto Prelievi

930
risposte totali

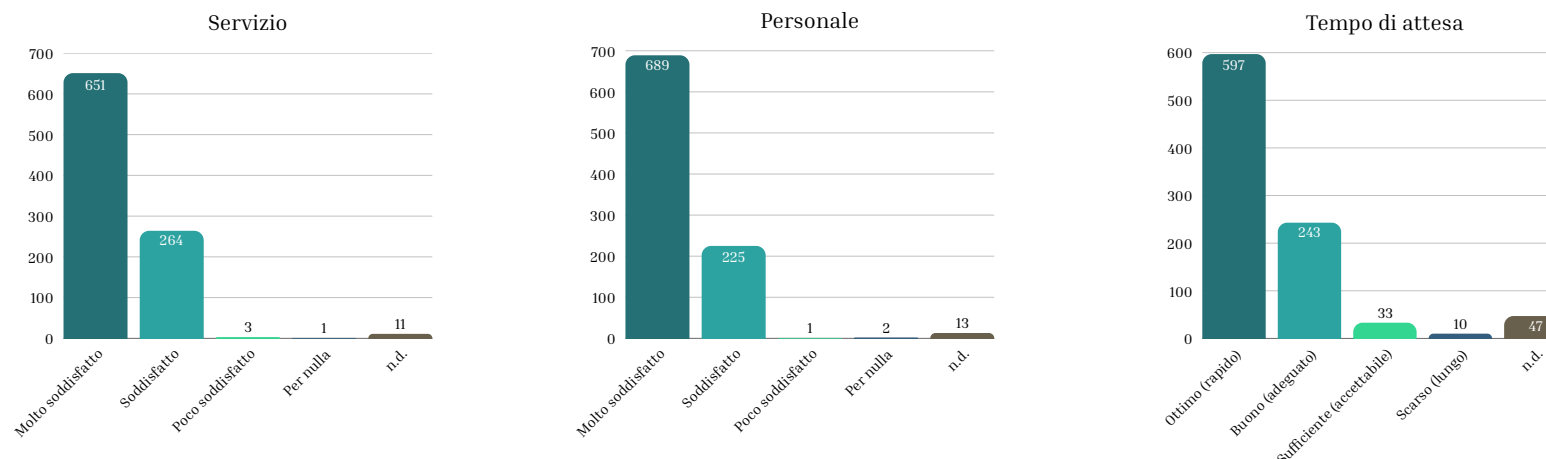
98,4%
soddisfatti del servizio

98,3%
soddisfatti del personale

90,3%
tempo attesa
ottimo/buono

Dati raccolti tramite questionari di soddisfazione somministrati agli utenti del Punto Prelievi nel corso del 2025.

La fascia d'utenza prevalente è quella degli adulti in età lavorativa (36-65 anni, 48%), seguita dagli anziani (over 65, 31,7%) e dai giovani adulti (16-35 anni, 18,8%). I minori (6-15 anni) rappresentano una quota marginale (1,1%). Quanto ai canali di accesso, poco meno della metà (~407) degli utenti si è rivolto al Punto Prelievi di Povo su indicazione del Medico curante, di conoscenti e di altri utenti già fruitori del servizio. Per ~367 utenti la conoscenza del Punto Prelievi è avvenuta tramite canali dell'Azienda Sanitaria (sito, CUP, applicativo TreC).



I risultati mostrano un livello di soddisfazione nel complesso elevato su tutte e tre le dimensioni rilevate. La valutazione sul personale (grado di gentilezza, correttezza e disponibilità) ottiene un punteggio alto, con il 74,1% degli utenti "molto soddisfatto". La soddisfazione per i tempi di attesa, pur leggermente inferiore rispetto alle altre dimensioni, rimane molto positiva: solo 10 utenti su 930 (1,1%) la valutano come "scarsa". Il 64,2% esprime un giudizio "ottimo". L'analisi dei dati evidenzia un servizio apprezzato dalla comunità, con indicatori di soddisfazione che superano il 98% per qualità del servizio e personale. La diffusione prevalente per passaparola o residenza a Povo segnala una reputazione consolidata e un legame con il territorio.

- richiesta autorizzazione realizzazione parcheggio;
- 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)



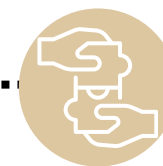
- estensione progressiva a tutta la RSA del **modello assistenziale** di cura protesico e flessibile;
- estensione del sistema **ANCELIA** (intelligenza artificiale a supporto dell'assistenza) a tutti i nuclei della RSA



- promozione del concetto di “cura e benessere” legato all'**uso del suono**, del silenzio e della musica nella quotidianità (Musicoterapia)



- attivazione di servizi di prevenzione e promozione della salute attraverso l'iniziativa “Spazi di salute”



- partnership con **Fondazione Hospice Trento e Azienda Sanitaria** per la Musicoterapia nelle cure palliative;
- partnership con **Azienda Sanitaria** per il proseguo del servizio di Punto Prelievi;

- partnership con **Fondazione Bruno Kessler** per sviluppo progetto di ricerca **Realtà Virtuale e Portale E-care**;



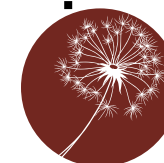
- potenziare offerta **Musicoterapia nel fine vita** - cure palliative e supporto cittadini del territorio



- valorizzazione del **volontariato** all'interno dei servizi aziendali e **promozione di azioni** con realtà del territorio



- promozione rete di **supporto territoriale** per le persone con demenza





RSA

Alloggi Protetti

*Centro Diurno
"La Margherita"*

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