

Azienda Pubblica dei Servizi alla Persona BEATO de TSCHIDERER



BILANCIO SOCIALE

2022

Indice

<i>LETTERA DELLA PRESIDENTE</i>	3
<i>DESCRIZIONE, METODI, RIFERIMENTI</i>	4
VALORI E IDENTITÀ	6
<i>NATURA GIURIDICA E SCOPI STATUTARI</i>	7
<i>LA STORIA DELL'ISTITUTO</i>	8
<i>I SERVIZI</i>	9
L'ambito di attività.....	9
I servizi residenziali	10
I servizi di diagnostica e ambulatoriali.....	11
Il territorio di riferimento	11
<i>MISSION E CODICE ETICO</i>	13
<i>GLI OBIETTIVI STRATEGICI</i>	14
<i>VALORI e PRINCIPI</i>	15
I valori	15
I principi	15
<i>SISTEMA DI RELAZIONI E GLI STAKEHOLDERS</i>	16
Portatori di interesse e ambito di relazione	16
Residenti, utenti e Famigliari	19
GOVERNANCE E RISORSE UMANE	21
<i>LA GOVERNANCE</i>	22
<i>LE RISORSE UMANE</i>	25
Sicurezza e prevenzione	29
<i>IL PIANO FORMATIVO 2022</i>	30
<i>IL VOLONTARIATO</i>	33
RISORSE ECONOMICHE, FINANZIARE, PATRIMONIALI	34
<i>BILANCIO ECONOMICO FINANZIARIO</i>	35
Presentazione	35
Valore Della Produzione	36
Costo della produzione	38
RENDICONTO MISSIONE E OBIETTIVI	40
<i>I PROGETTI DI COMUNITÀ</i>	41
<i>REALIZZAZIONE E IMPATTO DELL'ATTIVITÀ</i>	43
La Residenza Sanitaria Assistenziale	43
Servizio Residenziale RSA (convenzionato)	43
Servizio Residenziale RSA (non convenzionato)	46
Servizio Abitare Accompagnato (Alloggi Protetti)	49
Servizio di logopedia.....	50
Servizio di audiologia	56
<i>ANALISI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA ED OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</i>	57
<i>SEGNALAZIONI E RECLAMI</i>	58
<i>FAMILY AUDIT</i>	59
<i>MARCHIO QUALITÀ' & BENESSERE</i>	60
<i>PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO</i>	62
PROSPETTIVE E CRITICITÀ	63
<i>I FATTORI DI SUCCESSO E I RISCHI</i>	64
<i>IL FUTURO</i>	65

LETTERA DELLA PRESIDENTE

Presentiamo in questo Primo Bilancio Sociale la realtà della nostra A.P.S.P. Beato de Tschiderer così ricca di umanità e professionalità e che racconta un percorso virtuoso fatto di impegno, dedizione e responsabilità. Il Bilancio Sociale lo abbiamo voluto il più esaustivo possibile per evidenziare cosa siamo e facciamo veramente, dopo un periodo difficile e complesso quale quello della pandemia, soprattutto per chi come noi si occupa di persone fragili e anziane.

La prima cosa che mi sento di dire in questo Bilancio Sociale è un grazie a tutti quelli che collaborano e operano con la nostra A.P.S.P. Beato de Tschiderer. Grazie a tutti i nostri operatori che, con il loro senso di responsabilità e di abnegazione, garantiscono la continuità dei servizi indispensabili per chi porta bisogni di cura e assistenza e per chi presenta il bisogno di essere accolto in grado di trovare i percorsi di riabilitazione necessari a garantire il proprio sviluppo o avere una residenza e un servizio sociosanitario capace di ricevere servizi professionali, umani, familiari.

In secondo luogo ciò che leggo in questo bilancio è la creatività, indispensabile alla riprogettazione di tutte le nostre attività per adeguarle alla variabilità delle esigenze degli Utenti e dei Residenti, al cambiamento sociale e normativo in atto, alle necessità vecchie e attuali della società, senza per questo snaturare la nostra natura pubblica, senza perdere di vista i principi fondamentali della relazione d'aiuto, dell'approccio umano alla persona fragile e dell'abitare la nostra terra promuovendo lo sviluppo di comunità.

In questo bilancio sociale, leggiamo una ricerca e un senso di coesione, direi di famiglia, che trae la motivazione del proprio agire dallo stare insieme, dall'unità di intenti, dal comune modo di vivere. Vi è nella famiglia del Beato de Tschiderer un ambiente positivo, un clima dove si respira fiducia, dove ci si incontra, dove non si è soli, nel quale l'aiuto reciproco è costante e dove si accoglie l'altro per condividere esperienze, desideri, bisogni, tanto come operatore che come utente o residente o familiare.

Questo Bilancio Sociale legge il passato ma per guardare al futuro, che certamente si è reso più incerto dalla pandemia e dalle criticità che viviamo, come la carenza di professionisti della salute come della contrazione delle risorse dovute all'inflazione. Resta insomma uno sguardo lontano dove si può sempre progettare e dove una realtà come la nostra del Beato continua a investire e vedere nuove opportunità.

In conclusione, il bilancio sociale che vi presentiamo è il primo di molti e intende rendicontare quale è stato l'impatto che il Beato de Tschiderer è riuscito a creare, nelle mille difficoltà e nei mille limiti. Il tentativo è anche quello di far emergere il carattere resiliente che la nostra organizzazione ha messo in evidenza e come, anche in un momento di crisi, ha sempre guardato al futuro e saputo continuare a progettare e realizzare la propria missione, cercando ogni giorno qualcosa per migliorarsi.

La Presidente
Avv. Eleonora Stenico



DESCRIZIONE, METODI, RIFERIMENTI

Il bilancio sociale è uno strumento che consente di evidenziare e comprendere i risultati raggiunti e le ricadute in termini socio-economici e relazionali rispetto agli *stakeholders* interni ed esterni della nostra organizzazione.

La redazione del bilancio sociale permette di affiancare, al tradizionale bilancio di esercizio, una rappresentazione pluridimensionale (economica e sociale), del valore generato dalla A.P.S.P. Beato de Tschiderer nel 2022.

Il 2022 è il primo anno in cui viene realizzato e consentirà a coloro che ci guardano e ci osservano di comprendere meglio la nostra organizzazione, il nostro agire quotidiano, all'interno di un sistema dei servizi sociosanitari territoriali articolato e diffuso.

È stato redatto a più mani dallo Staff della A.P.S.P., potendo evidenziare nel modo migliore, tutti gli aspetti di vita dell'Azienda, valorizzando le proprie caratteristiche come le molteplici relazioni con enti, soggetti, realtà operanti nel proprio sistema sociale di riferimento (*stakeholders*, beneficiari, Residenti, Istituzioni, Associazioni).

Il gruppo di lavoro interno ha partecipazione ed ha seguito le indicazioni elaborate dal gruppo di lavoro istituito da U.P.I.P.A. con la collaborazione di Euricse.

Come previsto dalla Delibera della Giunta Provinciale n. 1183 del 6 luglio 2018 il bilancio sociale è strutturato in sezioni e capitoli che tengono conto di tutti gli aspetti legati alla mission e che caratterizzano la gestione.

Coniugare la logica aziendale e con la realizzazione di un servizio pubblico in una dimensione sociale ed economica, costituisce per l'A.P.S.P. Beato de Tschiderer una sensibilità e un impegno ad agire per garantire percorsi di salute nei confronti di cittadini della propria comunità di appartenenza.

Per questo motivo il Bilancio Sociale intende dare evidenza e conto dell'attività che il Beato ha realizzato nel 2022.

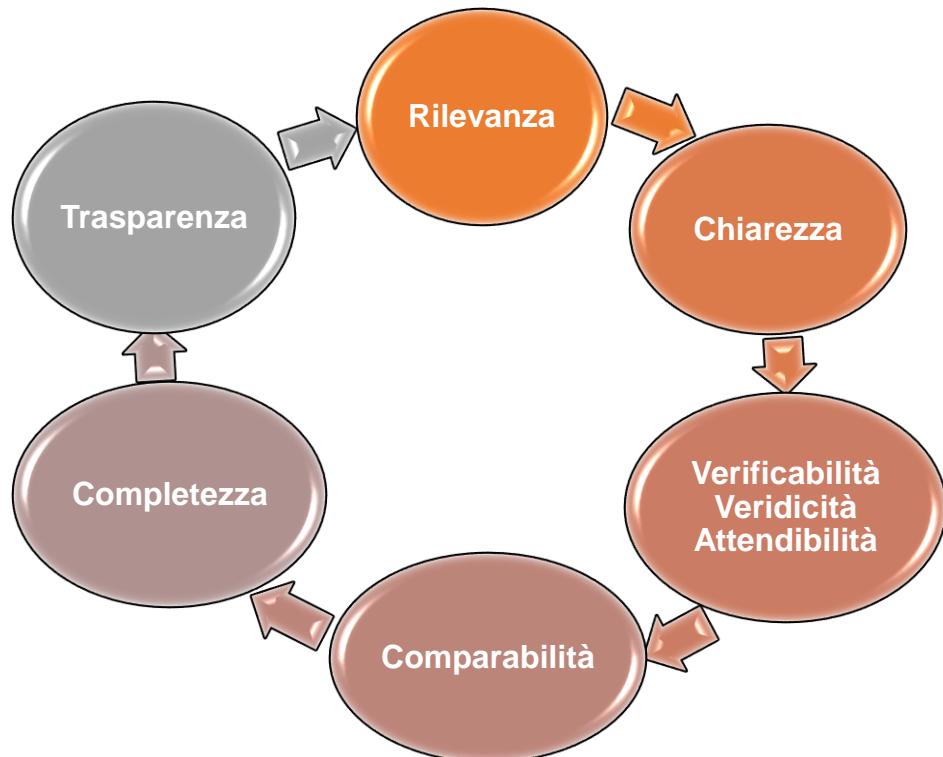
Generare benessere alle persone rappresenta per il Beato un alto valore sociale e culturale, in coerenza con la sostenibilità economica ed ambientale e con la propria vocazione che trae origine da una sensibilità rispetto alla persona fragile (sordomuta in origine).



In ogni parte sono riportati obiettivi, risultati, azioni realizzate nell'anno di riferimento evidenziando il valore generato, anche attraverso dati, osservazioni, misurazioni rappresentando le particolarità, la qualità, le caratteristiche della gestione dei servizi come delle attività e progettualità innovative intraprese.

Il bilancio sociale, nella linea delle indicazioni Provinciali, si ispira ad alcuni principi che lo rendono fruibile e intelligibile.

Essi sono evidenziati nell'immagine successiva in modo sintetico.



Il Bilancio Sociale 2022 permette all'Azienda di verificare e valutare la propria attività rappresentando una fotografia di quanto realizzato nell'anno di riferimento.

Essendo la prima stesura non vi sono analisi longitudinali che saranno evidenziate nelle future edizioni.

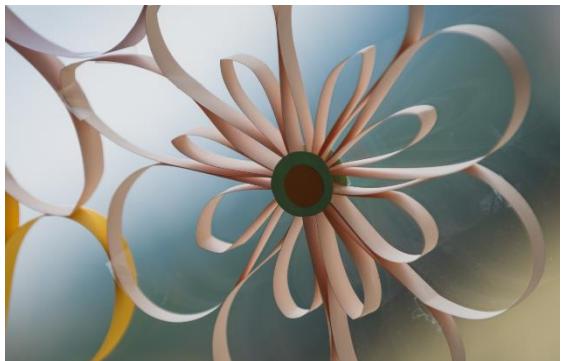


VALORI E IDENTITÀ



NATURA GIURIDICA E SCOPI STATUTARI

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "BEATO de TSCHIDERER" già "Istituto Arcivescovile per Sordi" (P.IVA Cod. fisc. 80002870220 –P IVA 00833600224) "è un ente di diritto pubblico senza finalità di lucro, istituito ai sensi della L.R. 21 settembre 2005, n. 7, inserito nel sistema integrato di interventi e servizi sociali, socio sanitari e sanitari della Provincia Autonoma di Trento, per i quali è autorizzata ed accreditata dalla Provincia autonoma di Trento".



L'ASPS Beato de Tschiderer, trae origine dalla trasformazione dell'Istituzione Pubblica Assistenza e Beneficenza denominata "Istituto Arcivescovile per Sordi Giovanni Nepomuceno de Tschiderer", fondata nell'anno 1842 per volontà del Principe Vescovo de Tschiderer, che mise a disposizione dei "sordomuti", una sede stabile e le risorse necessarie a garantire una prospettiva per i sordomuti.

Oggi i servizi si sono trasformati e innovati grazie anche alla ricerca tecnologica e scientifica. Si sono ampliati ed aggiornati qualitativamente i servizi riabilitativi per sordi e il servizio audiology nonché la residenzialità a favore dei sordi e di persone non autosufficienti con limitata autonomia. Nel campo dei sordi si è avviata un'attività di formazione e riabilitazione di tipo educativo e rieducativo. Oggi il Beato de Tschiderer promuove e realizza interventi e servizi socio-assistenziali – educativo/formativi e socio-sanitari in ambito provinciale e comunale (Comune di Trento e Provincia Autonoma di Trento).

Come previsto dallo Statuto, l'Azienda Beato de Tschiderer, in quanto soggetto pubblico istituzionale inserito nel sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, opera nelle forme previste dalla legislazione vigente e persegue i seguenti scopi in coerenza con i relativi mezzi patrimoniali:

contribuire alla programmazione sociale e socio-sanitaria e di governo delle politiche sociali, in forma diretta o associata, con le modalità previste dalle normative vigenti, anche attuando e promuovendo studi, formazione e ricerche nei propri settori di attività;

erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, interventi, attività di formazione e servizi nell'ambito del sistema delle politiche sociali e socio-sanitarie, con particolare attenzione ai servizi ad alta integrazione socio-sanitaria e riabilitativa - in special modo per problemi di sordità e di difficoltà del linguaggio e della comunicazione;

di supporto alla non autosufficienza, nel rispetto delle disposizioni date dagli enti locali titolari della competenza socio-assistenziale e socio-sanitaria, dei sistemi di autorizzazione e di accreditamento e degli eventuali accordi allo scopo sottoscritti;

realizzare attività strumentali volte all'ottimizzazione dei servizi e degli interventi di cui alla lettera b), alla valorizzazione del patrimonio dell'ente ed al finanziamento delle attività istituzionali;

realizzare attività di promozione culturale, formazione e aggiornamento di soggetti che, a titolo professionale o volontario, operano nelle materie in cui si esplica l'attività dell'Azienda di cui ai precedenti punti a) b) e c);

promuovere ed effettuare attività di formazione nell'ambito delle competenze e finalità istituzionali a favore di soggetti terzi, attività di ricerca o di collaborazione a studi di settore promossi da Università o Centri di ricerca.

LA STORIA DELL'ISTITUTO

1842 Fondazione: Istituto Arcivescovile per Sordi

L'Istituto per Sordi di Trento fu fondato dal Principe Vescovo Giovanni Nepomuceno de Tschiderer allo scopo di istruire e educare, alla luce dei principi cristiani, i "sordomuti" della parte italiana della Diocesi di Trento.



"Governò questa Chiesa con Evangelico ardore di fede e senso di umanità e in tempo di sventura offrì una mirabile testimonianza di amore per il suo gregge" ... Il Principe Vescovo

1853 Sede Stabile

Il Vescovo de Tschiderer procurò una sede stabile, dotando L'Ente di un nome riconoscibile nonché fornire tutti i mezzi di sostentamento. I successori Vescovi di Trento continuarono l'opera del Fondatore.

1926 Riconoscimento della natura Pubblica

Viene riconosciuta la natura giuridica pubblica con Consiglio di Amministrazione autonomo e con sovranità decisionale.

1933 Nasce l'Istituto Arcivescovile per Sordomuti (IPAB)

1974 Creazione del "Centro Audiofonetico"

in concomitanza all'evoluzione pedagogica di chiusura delle "Scuole Speciali" e l'inserimento dei bambini con disabilità nelle scuole normali

1977 Decentramento sul territorio

con l'istituzione delle sedi logopediche su tutto il territorio della Provincia

1977 Creazione del "Centro Audioprotesico"

Con la funzione di "accertare e quantificare la perdita di udito del bambino e di creare poi l'auricolare più adatto"

1980 Modifica Statuto

Approvazione del nuovo Statuto dell'Ente inserendo nelle proprie finalità "un'efficace assistenza scolastica, fornendo loro, ... una valida rieducazione audiofonetica ..."

1990 Ampliamento dei Servizi con l'avvio del Servizio Residenziale per Anziani

Approvazione del nuovo Statuto dell'Ente ampliando i servizi ed apre ai soggetti con disturbi specifici del linguaggio oltre che inserire i servizi di residenzialità per anziani con i primi 46 posti letto, stipulando apposita convenzione con il Comune di Trento. La struttura è stata accreditata a Residenza sanitaria assistenziale.

2000- 2002 Valorizzazione del compendio edilizio

Inizio del progetto di valorizzazione con la ristrutturazione della sede istituzionale (attuale parte storica) portando la R.S.A. a 107 posti letto e fornendo i servizi di Logopedia ed Audiologia di ambulatori nuovi ed efficienti

2007 Trasformazione in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.)

Applicando la normativa contenuta nella LR 7/2005

2017 Conclusione della valorizzazione del compendio edilizio con l'apertura della nuova parte dedicata alla R.S.A.

Ampliamento a 182 posti letto accreditati e convenzionati

2017 - 2019 Sperimentazione servizio Cure Intermedie

Con la messa di disposizione di 20 posti letto in un piano del nuovo compendio

2021 avvio nuovo Servizio di R.S.A. con 20 posti letto privati non convenzionati .Nucleo Ginestra

I SERVIZI

L'ambito di attività

L'Azienda adempie alle proprie finalità statutarie gestendo i seguenti servizi:

- a) Eroga servizi sanitari, socio-sanitari e assistenziali nell'ambito della Residenza Sanitaria Assistenziale R.S.A. a persone non autosufficienti, con disabilità psichica, fisica e sensoriale non assistibili al domicilio. Il numero di posti letto accreditati R.S.A. al 31 dicembre 2022 è di 182, tutti convenzionati con il Comune di Trento.
- b) Eroga servizi sanitari e socio —sanitari ad utenti in dialisi peritoneale in base a quanto disciplinato dalla deliberazione della Giunta provinciale del luglio 2008. I posti di R.S.A. accreditati per gli Residenti non autosufficienti in dialisi peritoneale sono compresi nei 182 di cui al punto a) fino ad un massimo di 15.
- c) Eroga servizi temporanei attraverso la messa a disposizione di 2 posti letto di sollievo compresi nei 182 posti letto base territoriali a R.S.A. dl cui al punto a).
- d) Soddisfa i bisogni di protezione e appoggio delle persone autosufficienti in difficoltà attraverso la gestione di 4 alloggi protetti per un totale di 7 posti letto.
- e) A seguito della determinazione del Dirigente dell'UMSE Disabilità e Integrazione Socio-Sanitaria n. 4477 di data 4 ottobre 2021 con la quale è stata rilasciata autorizzazione all'esercizio di attività sanitaria e/o socio-sanitaria per la funzione residenziale di R.S.A. per ulteriori n. 20 posti letto, con decorrenza fine novembre 2021 sono stati attivati 20 posti letto a pagamento, portando il numero complessivo dei posti letto autorizzati a n. 202.
- f) Eroga prestazioni specialistiche e diagnostico ambulatoriali in ambito logopedico e audiologico in forza dell'atto negoziale sottoscritto annualmente tra l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento e l'A.P.S.P. sulla base delle deliberazioni della Giunta Provinciale n. 2338 di data 23 dicembre 2021 relative al finanziamento delle funzioni e attività del Servizio Sanitario provinciale per il triennio 2022-2024 ivi incluso il finanziamento per l'assistenza specialistica delle strutture.



I servizi residenziali

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (POSTI LETTO CONVENZIONATI)

La R.S.A. territoriale realizza un servizio sociosanitario residenziale a favore di 180 anziani e/o persone non autosufficienti. I servizi sono organizzati in forma integrata per soddisfare bisogni di cura e assistenza integrata sociale, sanitaria, riabilitativa.

Il servizio è in convenzione APSS, tramite UVM e Spazio Argento, la quale effettua la valutazione multidimensionale della situazione di bisogno della persona candidata



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (POSTI LETTO NON CONVENZIONATO)

Il Servizio R.S.A. ad accesso privato (posti letto non convenzionati) trattasi di 20 posti letto di tipo residenziale, a disposizione presso un piano della A.P.S.P., destinato alla cura e assistenza sociosanitaria di persone anziane e/o non autosufficienti o affette da sordità con diversi gradi di autonomia e/o di bisogno.



ABITARE ACCOMPAGNATO (alloggi protetti)

Gli alloggi protetti sono 4 appartamenti, situati nella struttura R.S.A., con accesso indipendente, destinati a fornire condizioni abitative in un contesto protetto e comunitario a persone anziane autosufficienti e a rischio di solitudine.

Il servizio è realizzato in convenzione con Spazio Argento del Comune di Trento.



POSTI LETTO SOLLIEVO

I 2 posti letto di sollievo sono inseriti in R.S.A. dove sono organizzati servizi socio-sanitari integrati a prevalente valenza sanitaria e risponde a bisogni urgenti e temporanei.

Il servizio è realizzato in convenzione con il Comune di Trento (Spazio Argento).



I servizi di diagnostica e ambulatoriali

Audiologia

Il servizio gestisce le procedure connesse alla prescrizione di protesi acustiche ai soggetti aventi diritto nonché l'effettuazione di visite audiometriche ambulatoriali.

Il servizio è oggi accreditato ad erogare prestazioni in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari - Distretto di Trento.



Logopedia

Il servizio si occupa della diagnosi e della riabilitazione logopedica di disturbi del linguaggio e dell'apprendimento in età evolutiva, in convenzione con l'A.P.S.S. di Trento. Eroga altresì interventi riabilitativi della funzione linguistica in quadri clinici di sordità in età evolutiva.



Il territorio di riferimento

Il territorio in cui l'A.P.S.P. svolge la propria attività è principalmente il Comune di Trento e la Valle dell'Adige, in collaborazione con Spazio Argento e l'UVM del Distretto Nord di Trento.

La sede della A.P.S.P., tutti i Servizi R.S.A., il servizio di Logopedia della sede di Trento, il Servizio di Audiologia, il Servizio Abitare Accompagnato è collocato in un unico stabile di proprietà sito in Via Piave 108 nel centro della città di Trento.

La sede è collocata nel Comune di Trento nella Circoscrizione San Giuseppe Santa Chiara



Come struttura unica la R.S.A. conta 202 posti letto ed è la più grande come stabile unico per numero di posti letto della Provincia Autonoma di Trento.

La parrocchia di Riferimento è la Parrocchia dei Bertoniani, che confina con la struttura del Beato de Tschiderer.

I Servizi logopedici sono svolti a Trento e su gran parte del territorio Provinciale.

Oltre che nella sede principale di Trento in via Piave 108, opera in 7 sedi periferiche in comodato concesso dal Comune di Riferimento, dove viene erogato il Servizio Logopedia:

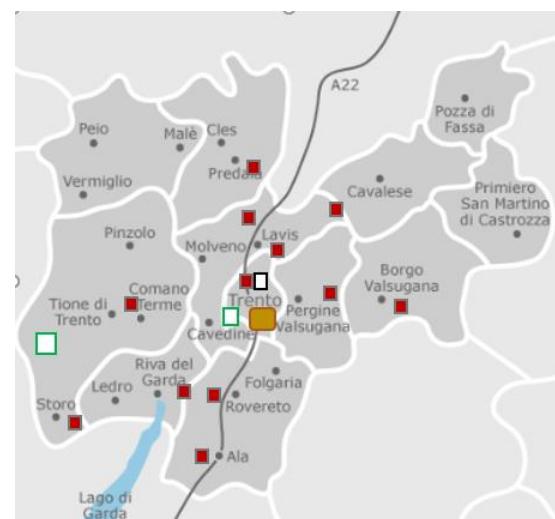
- Sede di Rovereto in Via Flaim, 20
- Sede di Riva del Garda: c/o Missionari Verbiti viale Venezia, 47 - loc Varone
- Sede di Cles in Via Lorenzoni, 24
- Sede di Levico: c/o Istituto Comprensivo Levico Terme via della Pace, 5
- Sede di Mezzolombardo in Via A. Manzoni, 1
- Sede di Cembra: c/o Municipio – Piazza Marconi, 7
- Sede di Storo: c/o “Casa della Salute” Via Sette Pievi, 22

Presso il paese di Roncone, nel Comune di Sella Giudicarie, l’Azienda è proprietaria della “Casa per Ferie don Agostino Amistadi”, nella quale viene realizzata un’attività di accoglienza e di turismo sociale, gestita oggi in collaborazione con la Cooperativa “Incontra” di Tione.

La A.P.S.P. Beato de Tschiderer possiede anche 9 appartamenti che offre a canone calmierato a persone affette da sordità.

La struttura del Beato de Tschiderer ospita anche la sede dell’ENS (Ente Nazionale Sordi) e la sede di A.f.a.m.u.t (Associazione Famiglie Audiolesi).

I dati della popolazione anziana nel territorio principale in cui la A.P.S.P. Beato de Tschiderer realizza i propri servizi residenziali sociosanitari (R.S.A.) parlano di una presenza di anziani (Comune di Trento) di 28.000 persone circa, corrispondenti al 25% della popolazione totale cittadina. Ogni 100 giovani ci sono circa 156 anziani con bisogni sempre più marcati e complessi.



Gli ultrasettantacinquenni sono l'11,8% della popolazione di Trento, 50% della popolazione anziana complessiva. I bisogni sono in aumento, sia qualitativamente che quantitativamente, come evidenziato da una recente ricerca del Comune di Trento (Spazio Argento). La quota di popolazione over 65 con gravi problemi di patologie croniche e comorbilità parla di un 32,3% della popolazione anziana mentre tra gli over 85 il dato si assesta intorno al 47,7%.

Il progresso scientifico e tecnologico ha contribuito ad innalzare la aspettativa di vita. Oggi la concezione di anziano risulta diversa e la fragilità dipende solo in parte dall’età. In passato una persona di 60 anni poteva essere considerata anziana, oggi può godere a pieno del proprio benessere psico-fisico ed essere parte integrante della propria comunità.

Aumentano nelle nostre comunità, soprattutto urbane, il numero di persone fragili, che sono circa il 40% della popolazione anziana complessiva. Per questo la residenzialità che offre bisogni di cura qualificata incontra un bisogno continuo ed emergente.

La dinamica sociale vede la famiglia ridursi sempre più nelle proprie componenti con evidenti difficoltà a compiere il tradizionale ruolo di cura. Tutto questo si sostanzia in una maggiore richiesta di prestazioni soprattutto di tipo residenziale, alle quali si cerca di dare risposte adeguate (come aprire un nucleo R.S.A. per offrire maggiori servizi sociosanitari ai cittadini o aprire un Nucleo Alzheimer senza essere accreditati per incontrare le richieste di una popolazione fragile in aumento).



MISSION E CODICE ETICO

La *mission* della A.P.S.P. rappresenta il fine ultimo, la linea guida per raggiungere i propri obiettivi.

Garantire ai propri utenti e residenti equità, imparzialità e continuità delle cure e delle prestazioni sociosanitarie e/o riabilitative realizzate, al fine di rispondere alle esigenze individuali (persona) e collettive (comunità), in termini di appropriatezza, qualità, efficacia, soddisfazione al fine di migliorare la propria condizione individuale, sociale, affettiva e fornire ai cittadini servizi per affrontare e trovare soluzioni a bisogni sanitari, assistenziali, riabilitativi complessi.

Il Codice Etico si riferisce ad una serie di impegni, ispirazioni e responsabilità etico-sociali adottate dalla A.P.S.P.

...Verso gli Utenti (logopedia e audiology) e Residenti (residenzialità)...

Relazione	crediamo nell'importanza della conoscenza reciproca e ci impegniamo a relazionare, ascoltarci e rispettarci.
Dolcezza	ci impegniamo a rivolgerci ai Residenti con tono adeguato e gesti calmi e rassicuranti, adeguare il nostro ruolo ai diversi momenti della giornata, cogliere e condividere paure ed emozioni.
Creatività	ci impegniamo a creare nuove e stimolanti attività giornaliere, utilizzare la risata come strumento di relazione, promuovere un ambiente rilassante e tranquillo.
Umiltà	ci impegniamo ad accogliere i momenti di rabbia dei residenti ed a fare costante tesoro delle lezioni da loro impartite.

.. Verso I familiari ...

Coinvolgimento e informazione	ci impegniamo a coinvolgere i familiari nella vita della persona residente, a dare loro valore, informazione, accoglienza al fine di sostenere insieme il Residente nei processi di assistenza e cura.
Sostegno	ci impegniamo a sostenere il familiare, nelle proprie emozioni, perplessità, domande, espressioni; fornendo risposte adeguate e condivisione nei progetti di cura.
Fiducia	ci impegniamo ad offrire la nostra competenza e professionalità ed a rispettare le decisioni assunte nel progetto individualizzato di assistenza che sarà condiviso insieme al familiare.
Rispetto	ci impegniamo a non giudicare abitudini, storia e vissuto di familiari e Residenti. Ci impegniamo a garantire libertà di movimento a permettere la scelta delle attività quotidiane di vita, a favorire l'espressione della sua unicità e a valorizzare i suoi desideri.

.. Verso gli operatori ...

Relazione	crediamo nella importanza della conoscenza reciproca e ci impegniamo a relazionare, ascoltarci e rispettarci.
Giudizio e Riservatezza	crediamo nell'importanza di non giudicare ed accettare ogni collega, a dare forza alle risorse positive di ciascuno, a chiarire ogni problema interpersonale
Rispetto	crediamo nel rispetto e ci impegniamo a fare luce sull'unicità del collega, ad auto valutarci costantemente per migliorare noi stessi, ad aiutare e lasciarci aiutare nei nostri momenti di debolezza.
Competenza e professionalità	crediamo nell'importanza della crescita comune e della formazione
Collaborazione e motivazione	crediamo nella creazione di un gruppo capace di collaborare motivato a risolvere i problemi e proporre le migliori soluzioni possibili, sviluppando le potenzialità proprie e altrui.

GLI OBIETTIVI STRATEGICI

Gli obiettivi strategici sono definiti dal Consiglio di Amministrazione e dalla Direzione per gli anni 2021-2024 e sono contenuti nel Piano Qualità.

In sintesi sono riportati nella tabella attuale.



VALORI e PRINCIPI

I valori

I valori dell'ente al quale si fa riferimento sono

Responsabilità: relazione tra impegni assunti e risultati conseguiti nei confronti degli stakeholders interni ed esterni.

Capacità professionale: capacità di scegliere in base alle risorse disponibili gli strumenti utili a raggiungere i migliori risultati attraverso scelte sostenibili, innovazione e flessibilità.

Rispetto: al centro del nostro agire vi è la dignità delle persone e l'umanità dei professionisti che lavorano. Rispetto verso sé stessi, rispetto verso gli altri, rispetto verso la società.



Benessere: inteso quale risultato dell'agire nei confronti degli Utenti e come misura dello stato di salute dell'organizzazione.

I principi

L'Ente si impegna a rispettare i principi di:

Eguaglianza: l'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti garantendo parità di trattamento e parità di condizioni del servizio reso.

Imparzialità: l'erogazione del servizio si ispira a comportamenti che tengano conto di criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità garantendo trasparenza ed onestà.

Continuità: ovvero regolarità nell'erogazione del servizio pubblico.

Diritto di scelta: l'Azienda rispetta e promuove l'autonomia dell'utente.

Partecipazione: l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può formulare proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Efficacia ed efficienza: il servizio è organizzato nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità attraverso scelte economicamente sostenibili, ma nel contempo garantendo la qualità del servizio.



SISTEMA DI RELAZIONI E GLI STAKEHOLDERS

Portatori di interesse e ambito di relazione

I portatori di interesse (stakeholder) si intendono tutti i “soggetti” interni ed esterni che hanno con l’Azienda relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nell’attività dell’azienda.

Principali

AREA DI INTERESSE	SOGGETTI COINVOLTI	ESIGENZE AMBITO DI RELAZIONE	INDICATORI SIGNIFICATIVI (STRUMENTI EVENTI)
AREA R.S.A. E ALLOGGI PROTETTI	Residenti	Soddisfazione Bisogni Cura e qualità dei servizi	Analisi qualità, Q&B, indicatori di salute
	Residenti non convenzionati	Soddisfazione Bisogni Cura e qualità dei servizi	Analisi qualità, Q&B, indicatori di salute
	Famigliari	Trasparenza, informazione, relazione, coinvolgimento	Segnalazioni, reclami, richieste, coinvolgimento, soddisfazione
	Collaboratori Professionisti	Professionalità, competenza, efficacia	Prestazioni, analisi quanti-qualitative
	APSS	Qualità del servizio rispetto dei requisiti	Verifica tecnico sanitaria Verifica prestazioni
	PAT Assessorato Welfare	Politiche sociosanitarie, direttive, rispetto dei requisiti A.P.S.P.	Bilancio preventivo e consuntivo, valutazione, controllo e monitoraggio
	Comune di Trento Spazio Argento	Politiche sociali, socio-assistenziali, progetti di comunità	Valutazione servizi, partnership, progetti di valorizzazione
	Partner fornitori beni e servizi	Acquisizione beni e servizi	Efficacia e valutazione partnership
AREA LOGOPEDIA	Utenti logopedia (bambini 0-14)	Soddisfazione delle prestazioni, Progetto individuale	Analisi qualità, verifica prestazioni.
	Famigliari	Soddisfazione progetto riabilitativo, efficacia	Valutazione servizio, qualità e quantità erogazione
	Istituti Scolastici	Segnalazioni e riunioni di progettazione	Progetto Riabilitativo, programmi di miglioramento
	APSS	Convenzione per Realizzare il Servizio	Controllo quantitativo e qualitativo (LEA)
AREA AUDIOLOGIA	Utenti (adulti e anziani)	Esame Audiologico, Visita medica specialistica, Soddisfazione prestazione	Efficacia Servizio, Prescrizioni
	Aziende del settore	Prescrizioni Protesi	Realizzazione Protesi
	APSS	Convenzione per Realizzare il Servizio	Controllo quantitativo e qualitativo

AREA A.P.S.P.			
	CURIA di TRENTO	Riferimento spirituale, approccio umano e sensibilità sociale	Momenti di valorizzazione sui temi del sociale a favore di persone fragili
	U.P.I.P.A.	Associazione di Rappresentanza, Referente contrattuale e service di sistema	Interesse, progetti formativi, sviluppo dei servizi R.S.A.
	Altre A.P.S.P. (in particolare Povo e Civica di Trento)	Reciproci interessi, collaborazioni e sinergie	Sviluppo del Sistema delle A.P.S.P. cittadine
CIRCOSCRIZIONI DELLA CITTÀ		Sensibilizzazione della cittadinanza al tema dell'anziano	Coinvolgimento realizzazione evento "Le avventure spaziali del sig. Gianni", all'interno del Progetto "Trento città amica della demenza", Corso volontari
ISTITUZIONI E ASSOCIAZIONI LOCALI		Interlocutori per migliorare servizi e strategie	Contatti per promuovere l'Ente, in termini di volontariato o di reciprocità
REALTA' DIOCESANA		animazione liturgico-spirituale; coinvolgimento nella vita della parrocchia di appartenenza	3 parrocchie
AVULSS		attività di volontariato; formazione e reclutamento volontari	7 volontari AVULSS regolarmente attivi 2 incontri tra volontari e staff della struttura
Cittadinanza Attiva		attività di volontariato; formazione	3 volontari attivi
Gruppo Gioventù Studentesca di Comunione e Liberazione di Trento		Attività di volontariato e animazione liturgico-spirituale	3 incontri
Associazione Alzheimer		Consulenza/progettazione nucleo demenza e attività promozionali	Consulenza/progettazione nucleo demenza e attività promozionali

Poiché la collaborazione tra persone e/o servizi è divenuta una necessità sempre più forte nella società attuale, sia per rispondere alla complessità e diversità dei bisogni, sia per far fronte alla scarsità di risorse, tali relazioni risultano ancor più preziose.

In un'ottica di "reciproco vantaggio" e di potenziamento della propria efficacia, l'Ente promuove il lavoro di e con la rete del territorio, rafforzando concatenazioni di relazioni in grado di migliorare il benessere delle persone e della collettività nel modo più sostenibile possibile.

Altri stakeholders

AREA DI INTERESSE	SOGETTI COINVOLTI	FINALITÀ	INDICATORI STRUMENTI EVENTI
Area Formazione	Liceo Antonio Rosmini di Trento	Attivazione progetti di alternanza scuola lavoro	2 studenti
	Liceo Leonardo Da Vinci di Trento	Attivazione di progetti di alternanza scuola lavoro	3 studenti
	Università telematica Unicusano	Tutoraggio tirocinio	1 studente
	Consorzio universitario Humanitas	Tutoraggio tirocinio	1 tirocinante
	Università di Trento	Tutoraggio	1 tirocinante
	Università degli studi di Verona		
	Università degli studi di Padova		
	Istituto di specializzazione in psicoterapia dello sviluppo e adolescenza	Tutoraggio tirocinio in Scienze infermieristiche, Logopedia	21 tirocinanti
	Istituto di specializzazione in psicoterapia accademia di neuropsicologia dello sviluppo	Psicologia/Psicoterapia, Operatore Socio Sanitario	
Area Inclusione sociale	Agenzia del lavoro, Comune di Trento e Venature scs	Lavori socialmente utili Partnership Progetto lavanderia	18 lavoratori assunti all'interno del progetto 3.3.D; 12 operatori impiegati nel progetto 3.3.F
Orientamento e Inserimento Lavorativo	Coop. La Rete	tirocinio di orientamento, formazione e inserimento finalizzati all'inclusione sociale	1 tirocinante
	Fidia s.r.l., Agenzia del Lavoro	tirocinio di formazione e orientamento contatti	Convenzione
	Ente Nazionale Sordi	Relazione storico, consulenza e formazione A.P.S.P.	Collaborazione gestione ambienti (convegno marzo 2023)
Area Sensibilizzazione alla Cittadinanza	Comune di Trento, Associazione Alzheimer odv, A.P.S.P. Grazioli e Civica di Trento, C.D.C.D. della A.P.S.S., Circoscrizioni di Povo e	Partecipazione al progetto sensibilizzazione demenze anno 2022 "Trento Città Amica delle Persone con Demenza"	5 eventi sul territorio; avvio progetto Scuole medie Bronzetti

Villazzano e San Giuseppe
e Santa Chiara

	Muse	Progetto "El Mondo Nof", presentato al Festival dell'Alzheimer 2022	3 incontri con i residenti
	Unità cinofila Croce Rossa di Trento	Unità Cinofila Croce Rossa di Trento	
	Associazione Teuta	Attività di sensibilizzazione al dialogo interculturale	4 incontri
	Kaleidoscopio	Partner per la realizzazione del Servizio di Animazione e di Servizi alla Persona	Servizio attivo 6 giorni su 7
	Lilith	Servizio di portineria	servizio attivo 7/7
	Pulinet	Servizio pulizie	servizio attivo 7/7
Area Servizi e Attività Interni	Aurora spa	Servizio alla persona	servizio attivo 5/7
	Il Gabbiano	Servizio di Manutenzione	servizio attivo 6/7
	Venature	Servizio Pulizia e Guardaroba	Servizio attivo 6/7
	Incontra	Collaborazione gestione casa per Ferie	Servizio in convenzione
	Aziende Specialistiche per la Manutenzione impianti (Ecocalor, Giacca, Freccia)	Servizio di Manutenzione	interventi chiamata o programmati Efficacia
Altre collaborazioni	Tribunale di Trento	Lavori di Pubblica Utilità	Convenzione per 1 persona

Residenti, utenti e Famigliari

I residenti, gli utenti e i famigliari sono parte integrante della realtà del Beato de Tschiderer. Vivono i servizi e ne sono protagonisti, partecipando ai processi di cura.

Consideriamo i famigliari una risorsa per la cura e l'assistenza, per favorire percorsi di sviluppo psicologico, affettivo e sociale delle persone destinatari di tutta l'attività.

I famigliari sono coinvolti nelle attività dell'Ente compatibilmente con le esigenze di servizio, di privacy, di regolazione giuridica e professionale.

Nella R.S.A. con la famiglia in particolare:

- si accoglie il Residente e/o l'utente attraverso colloqui e garantendo una accoglienza umana e professionale, collaborando con l'*èquipe sociosanitaria*;
- si partecipa e si progetta insieme il P.A.I., Progetto di Assistenza Individualizzato;
- si organizzano feste di compleanno e/o eventi per i Residenti in appositi spazi della struttura;
- si coinvolge la famiglia nelle relazioni affettive anche a distanza, garantendo le visite presso la Residenza,
- in caso di difficoltà lo Staff R.S.A. si adopera per trovare soluzioni a problematiche o difficoltà, anche con supporti consulenziali.

Per il Servizio R.S.A. è presente una rappresentanza dei Residenti e Famigliari, garantita da un apposito Regolamento, che stabilisce elezioni e funzioni.

Attualmente sono previsti 2 rappresentati, 1 per i famigliari e 1 per i Residenti.

I rappresentanti sono il dott. Tito Reich (residente) e la dott.ssa Chiara Vinciguerra (famigliare).

I rappresentanti esercitano ai sensi del regolamento:

- una funzione consultiva affrontando problematiche di carattere generale tra cui aspetti che incidono sulla qualità di vita dei residenti e/o sono di interesse dei residenti e famigliari (es. rette residenziali a carico dei Residenti; innovazioni strutturali e logistiche; modifiche alla Carta dei servizi);
- una funzione propositiva, sottponendo proposte sull'impostazione e l'organizzazione dei servizi socio-sanitari o della R.S.A.

La comunicazione con i famigliari della R.S.A. per quanto riguarda il 2022 è stata rivista e garantita da informative continue, al fine di garantire la massima trasparenza gestionale.

Il servizio animazione garantisce ogni informazione sulle attività di animazione o di tipo sociale realizzate, settimanali e/o mensili, dando pubblicazione del calendario delle attività in varie forme, tra cui bacheche e newsletter.

Inoltre periodicamente vengono comunicati i risultati delle attività con materiale documentale, video e fotografico.

La comunicazione dalla direzione e/o presidenza viene garantita da informative periodiche. Nel 2022 ne sono state effettuate 26 ed hanno riguardato aspetti gestionali di interesse dei famigliari.

Sono state realizzate grazie alla disponibilità del Cappellano della R.S.A., Padre Fausto Negrini, 2 funzioni spirituali all'anno per Nucleo con la presenza dei famigliari, della Presidenza e della Direzione presso la nostra cappella.



Vi sono stati 2 eventi nel 2022 di incontro con i Residenti alla presenza dell'Arcivescovo di Trento Monsignor Lauro Tisi.

Nel 2022 vi è stata la visita del Sindaco di Trento in occasione dei festeggiamenti di una Residente che compiva 102 anni.

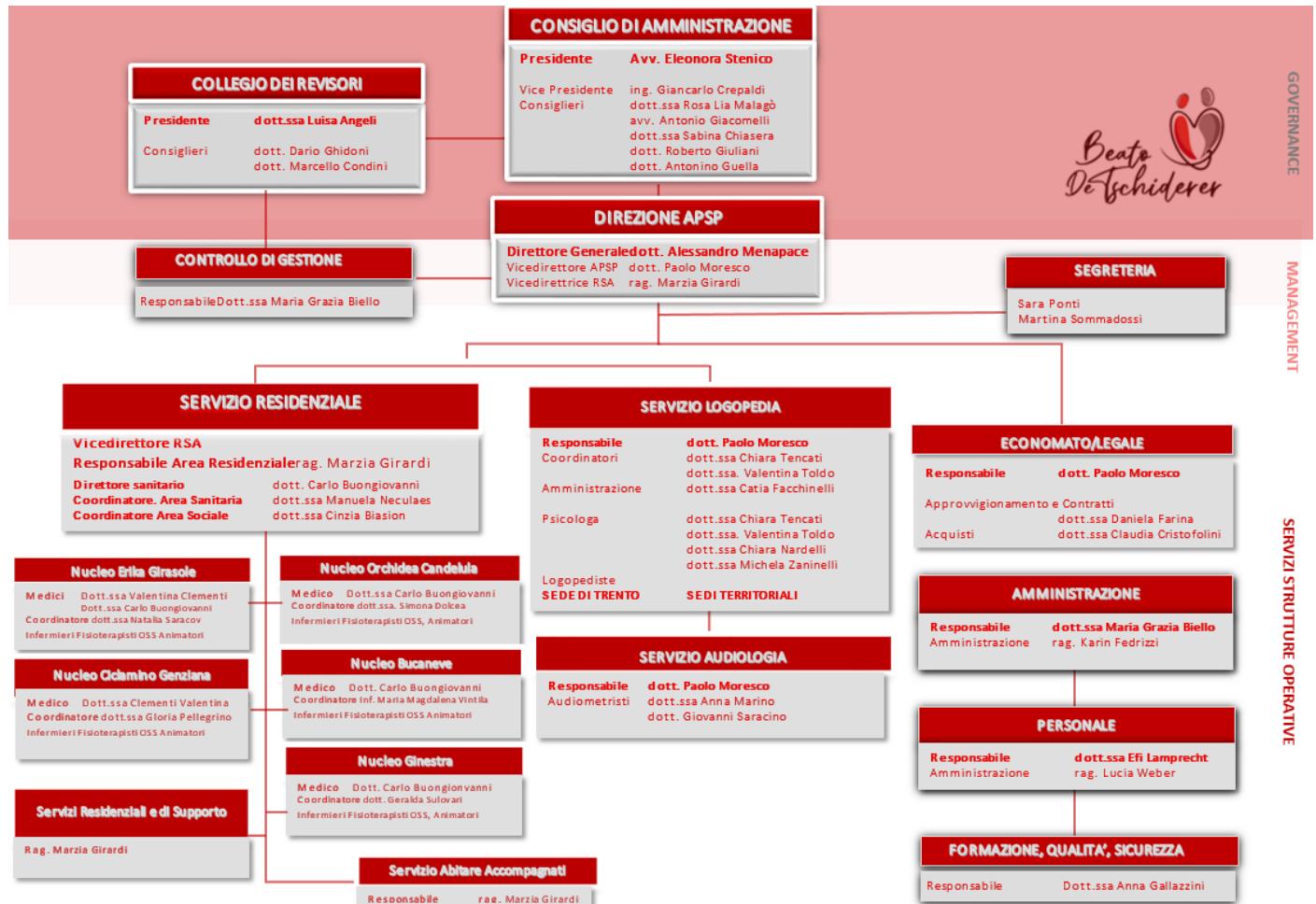
GOVERNANCE E RISORSE UMANE



LA GOVERNANCE

Lo Statuto definisce e disciplina la composizione, le funzioni e l'organizzazione degli Organi di Governo della A.P.S.P. Beato de Tschiderer.

Di seguito l'organigramma che evidenzia una struttura articolata, orizzontale e omogenea nelle funzioni organizzative e operative.



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il **Consiglio di Amministrazione** è “l'organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici ed assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell'Azienda e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite”, L.R. 7/2005.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 7 membri compreso il Presidente, nominati dalla Giunta Provinciale designati 1 dal Presidente della Giunta provinciale, 1 dal Sindaco della città di Trento, 2 dall'Arcivescovo di Trento, 1 dal Capitolo della Cattedrale, 1 dai Parroci della città di Trento, 1 dall'Associazione famiglie minorati uditi trentine (A.fa.m.ut.).

È nominato dalla Giunta provinciale di Trento e resta in carica cinque anni.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda, insediatosi il 04 ottobre 2018, è così composto:

- Eleonora Stenico - PRESIDENTE
- Giancarlo Crepaldi – VICE PRESIDENTE
- Rosa Lia Malagò,
- Sabina Chiasera,
- Antonio Giacomelli,
- Roberto Giuliani,
- Antonino Guella.

PRESIDENTE

La **Presidente** in carica, legale rappresentante dell'Azienda, è l'avv. Eleonora Stenico. Ella assicura la vigilanza sul buon andamento istituzionale e assicura le linee di indirizzo dell'Amministrazione nei confronti degli Enti preposti di competenza sociosanitaria e socio-assistenziale.

In caso di assenza o impedimento è sostituito dal vicepresidente, Ing. Giancarlo Crepaldi.

Nel corso del 2022 le sedute del Consiglio di Amministrazione sono state 10 e sono state adottate 18 deliberazioni. Le deliberazioni più significative hanno riguardato l'approvazione dei seguenti atti:

- approvazione budget, tariffe, bilancio d'esercizio e piano programmatico annuale e triennale;
- aggiornamento del Piano Anticorruzione e dell'Organigramma Aziendale;
- approvazione del Piano Qualità 2022-2024;
- approvazione del Piano Formazione 2021-2023 e sviluppo sulle competenze;
- gestione finanziaria ed economica patrimoniale;
- sviluppo e promozione della qualità dei servizi.

COLLEGIO DEI REVISORI

A seguito della modifica statutaria, approvata dalla Giunta Regionale con deliberazione n. 116 di data 29.07.2020, l'Organo di Revisione è ora costituito dal Collegio dei Revisori dei Conti, in sostituzione del Revisore unico.

L'organo di revisione collabora con il Consiglio di Amministrazione nella sua funzione di controllo, vigilanza contabile, economica-finanziaria e sulla gestione della A.P.S.P.

Attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo la relazione a cura della Presidente del Collegio.

Con deliberazione n. 20 del 1° dicembre 2020 del Consiglio di Amministrazione è stato nominato il Collegio dei Revisori dell'Azienda, così composto:

- dott.ssa Luisa Angeli, con funzioni di Presidente;
- dott. Dario Ghidoni,
- dott. Marcello Condini.

Nel corso del 2022 sono state condotte 6 verifiche e il Collegio ha partecipato a tutti i Consigli di Amministrazioni svoltisi nell'esercizio.

DIRETTORE GENERALE

Il **Direttore Generale** è la figura dirigenziale apicale dell'Azienda. Sovrintende all'attività dei dirigenti, è capo del personale e dirige i servizi dell'Azienda, organizzando autonomamente le risorse umane, finanziarie, strumentali e di controllo. È responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi posti dal Consiglio di Amministrazione.

Dal 17 maggio 2021 l'incarico è affidato al dott. Alessandro Menapace fino alla scadenza del mandato del presente Consiglio di Amministrazione e comunque fino all'insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione.

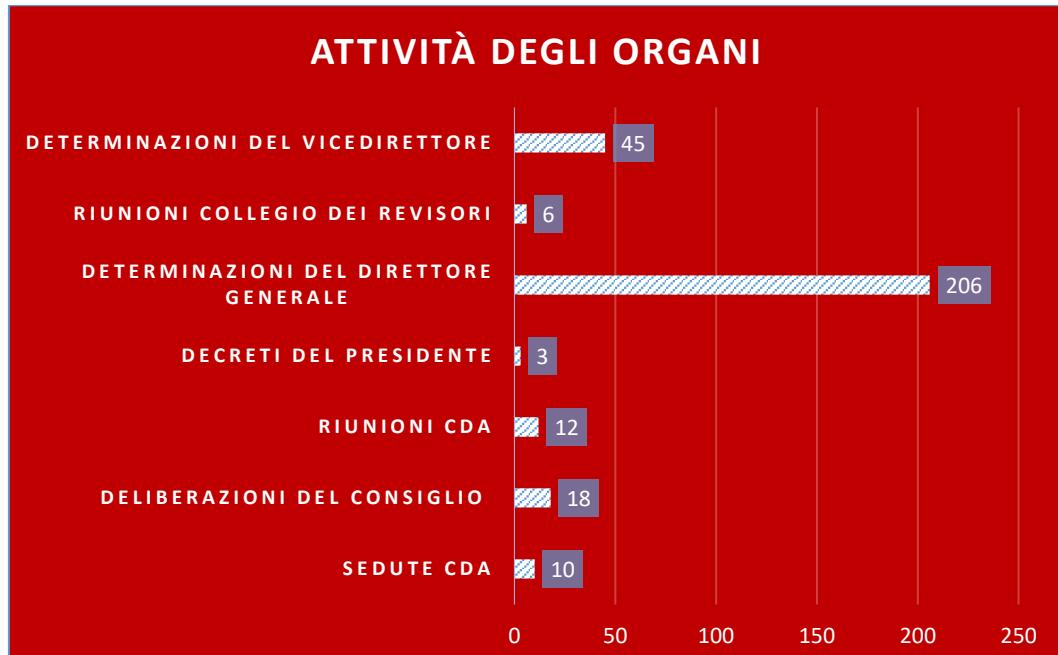
Nel corso del 2022, stante la crescente complessità e varietà delle tematiche che investono quotidianamente le A.P.S.P. in un mutato scenario storico e culturale, nonché considerando la crescita degli adempimenti a cui ottemperare, e che gravano sulla Direzione si è ritenuto utile integrare la struttura di Direzione, affiancando al Direttore Generale, oltre al Vicedirettore dott. Paolo Moresco, già Dirigente Responsabile Ufficio Economato/Area Legale, incaricato della gestione dell'Azienda – parte istituzionale, anche la Rag. Marzia Girardi, attribuendole la funzione di Vicedirettrice, incaricata della gestione dell'Azienda – R.S.A., fino alla scadenza del mandato del Consiglio di Amministrazione insediatosi in data 4 ottobre 2018 e comunque fino all'insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione.

La Direzione ha il compito di tradurre gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione nelle scelte gestionali ed operative seguendo criteri di trasparenza e semplificazione. La Direzione vigila sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati anche sul piano economico e finanziario. L'Amministrazione cura gli aspetti amministrativi riguardanti il funzionamento della struttura.

Il direttore della A.P.S.P. è sostituito dal Vicedirettore nella gestione della A.P.S.P. (Responsabile area legale ed economato) e dalla Vicedirettrice nella gestione della R.S.A. (Responsabile Servizi Residenziali).

ATTIVITÀ DEGLI ORGANI

Le attività degli organi si riferiscono alle attività che sono evidenziate.



LE RISORSE UMANE

Le risorse umane nei servizi alla persona o ambulatoriali sono le risorse prevalenti e determinanti per l'erogazione dei servizi e rappresentano anche il volume di costi più elevato.

Per l'A.P.S.P. Beato de Tschiderer i propri collaboratori rappresentano il "core" dell'organizzazione. Sono le risorse umane, con le loro competenze e con la loro umanità che si prendono cura di Residenti e Utenti, dei loro bisogni delle necessità in modo globale e intenso.

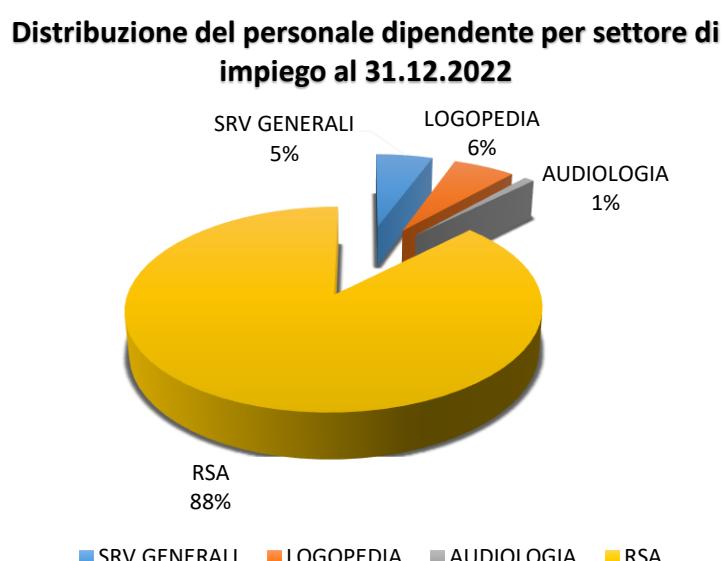
I servizi erogati dalla A.P.S.P. Beato de Tschiderer vengono garantiti per la maggior parte con personale dipendente, di cui principalmente stabile (a tempo indeterminato). In parte viene garantito attraverso personale convenzionato o libero professionista.

Alla data del 31 dicembre 2022, il personale dipendente contava 201 collaboratori assunti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e determinato, con varie tipologie di monte ore settimanali, al fine di garantire le esigenze di servizio (CCPL comparto autonomie locali). La dotazione complessiva dell'organico include inoltre specialisti in libera professione (quali medici, psicologi e infermieri) e persone inquadrate nei servizi esterni in appalto quali servizio di animazione, *reception*, piccola manutenzione, servizio alla persona, logopedia.

Seppur al 31.03.2022 sia stata decretata la cessazione della situazione emergenziale da Covid-19, il prosegue d'anno 2022 si è caratterizzato per un ritorno graduale ad una gestione ordinaria delle attività, ma mantenendo sempre alta l'attenzione ed in essere gli adempimenti per il contenimento da contagio in tutti i settori aziendali, in osservanza delle disposizioni del Governo, del Ministero della Salute, oltre a quelle previste dalla Provincia Autonoma di Trento, attraverso l'Assessorato alla Salute e la Task-force appositamente nominata.

L'Azienda ha mantenuto un'attenzione particolare nella continuità medico assistenziale: oltre alla figura di Direttore Sanitario (30 ore settimanali), è stato garantito il servizio di assistenza medica con la presenza di un medico in assunzione a tempo pieno 36 ore settimanali e un medico in convenzione a 30 ore settimanali.

Al 31 dicembre 2022 l'88% del personale assunto è impiegato nel settore della R.S.A., il 6% nel settore della logopedia, l'1% nel settore audiologico e il 5% nel settore dei servizi generali (amministrazione) come rappresentato nel grafico che segue:



L'organico complessivo della R.S.A. include oltre al Direttore Sanitario, medici, infermieri, fisioterapisti, operatori socio-sanitari, personale di animazione, personale di manutenzione, ausiliari addetti ai servizi generali e amministrativi.

La dotazione di personale della R.S.A. è definita dai parametri previsti dalle direttive provinciali in materia. Per il personale di coordinamento dei nuclei, l'assistenza e l'animazione l'organico supera tali parametri, al fine di investire su tali figure professionali per garantire funzioni necessarie, quali l'assistenza, il coordinamento di nucleo e una particolare attenzione al lato sociale del servizio reso in favore dei Residenti.

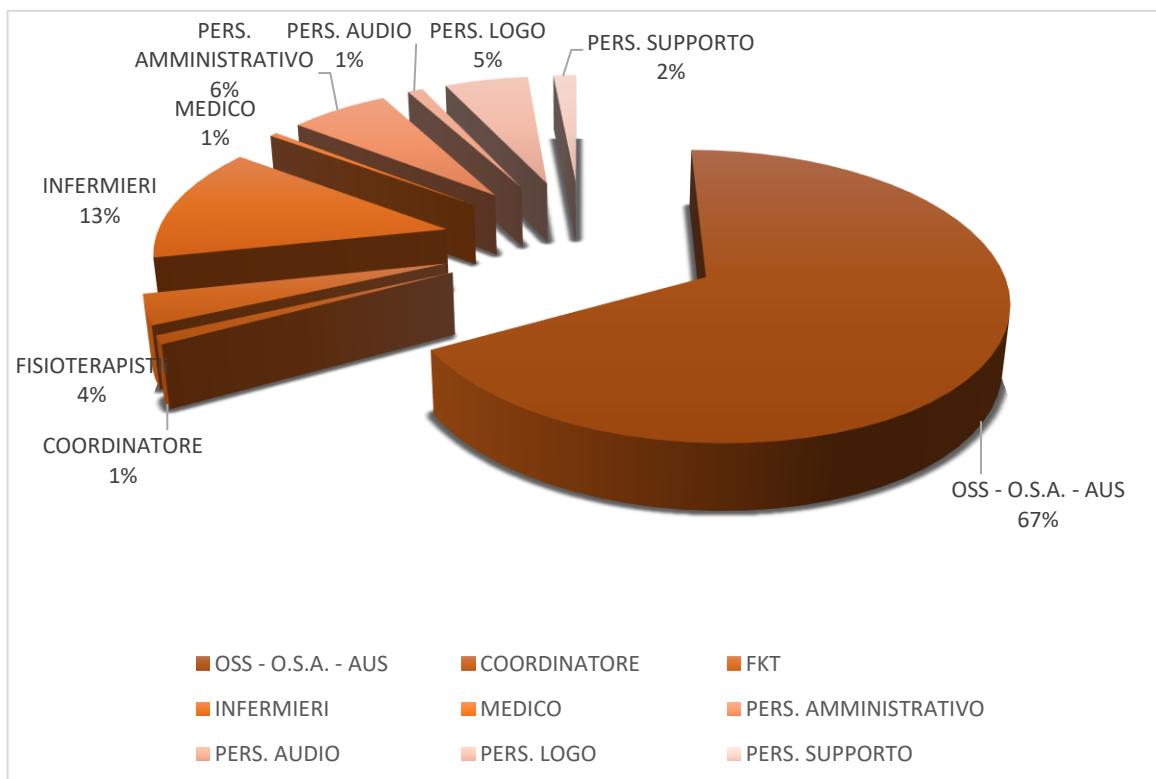
Gli operatori di assistenza, gli infermieri, fisioterapisti e coordinatori, che assieme compongono l'85% dell'organico, svolgono un ruolo primario nell'organizzazione dei servizi: responsabili diretti del soddisfacimento dei bisogni primari dei Residenti e degli Utenti. Dalla loro professionalità e competenza dipende la qualità della *performance* e dei servizi.

La gestione dei turni del personale garantisce la continuità dell'assistenza, 24h/24h per 365 giorni all'anno e ciascuna figura professionale della struttura è in possesso dei requisiti professionali richiesti per l'esercizio delle attività a cui è preposto.

Le assunzioni del personale avvengono nel rispetto della legislazione in materia di pubblico impiego e seguono criteri tali da permettere, attraverso una gestione corretta ed oculata, l'obiettivo primario di un'adeguata assistenza, modulata sugli effettivi bisogni dei Residenti accolti in struttura e sugli standard gestionali previsti dalle direttive.

Come si evince dal grafico che segue, la figura professionale più rappresentata è quella dell'operatore e ausiliario addetto all'assistenza che costituisce il 67% del totale, seguito dagli infermieri al 13%, dall'amministrazione e dalla logopedia che occupano rispettivamente il 6% e il 5% del personale dipendente.

Distribuzione Personale per Figure Professionali



I servizi di pulizia ambientale, il servizio di lava-nolo biancheria piana, cucina e ristorazione, portierato sono gestiti in outsourcing attraverso procedure d'appalto, mentre il servizio di lavanderia e guardaroba per gli indumenti personali dei Residenti è gestito prevalentemente da personale interno con l'ausilio di un'azienda specializzata nel settore *Lavanderia e Guardaroba Residenti* che assicura la continuità di gestione e il coordinamento.

Si applica nello specifico il contratto collettivo provinciale di lavoro dell'area non dirigenziale del comparto autonomie locali della Provincia Autonoma di Trento di data 01/10/2018, sottoscritto tra l'Agenzia provinciale per la rappresentanza negoziale, U.P.I.P.A. ed i rappresentanti delle organizzazioni sindacali C.I.S.L. – C.G.I.L. - U.I.L. e FENALT e successive modifiche ed integrazioni.

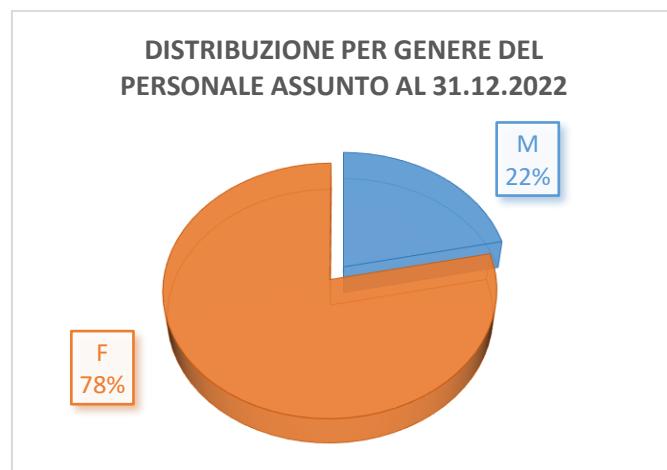
L'86% del personale è assunto a tempo indeterminato e si nota l'importante incremento rispetto all'anno precedente (62%) in considerazione delle procedure concorsuali espletate.



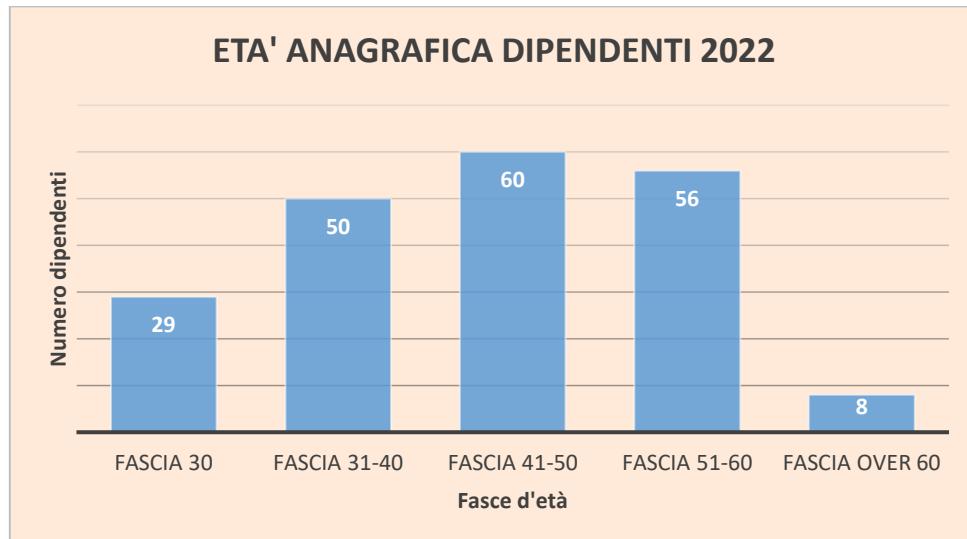
I contratti a tempo parziale rappresentano circa il 34% del personale ed hanno, da un lato la funzione di favorire la flessibilità del lavoro - nel rispetto delle esigenze assistenziali degli utenti - dall'altro quella di garantire le esigenze individuali dei lavoratori, in particolare in un ambiente lavorativo caratterizzato dalla presenza femminile.

L'analisi della distribuzione per genere del personale assunto e della loro distribuzione per età sono utili per una visione di prospettiva (a budget), relativa alle tipologie di assenza del personale, per far fronte all'adeguata sostituzione e copertura del servizio:

- considerata la consistente presenza di personale femminile sul totale dei dipendenti alla data del 31.12.2022, si rileva un'alta percentuale di assenze per maternità, malattia bambino, aspettative, congedi, esoneri turni notturni e tutto quanto riguarda i carichi familiari di cura;



- la distribuzione dei dipendenti per fascia d'età, illustrata nel grafico successivo, dal quale si evince che la percentuale maggiore è nella fascia d'età anni 41-50 e nella fascia d'età anni 51-60; tali dati suggeriscono di riflettere sul progressivo invecchiamento medio dei dipendenti con le conseguenti ripercussioni sull'organizzazione in termini assenze, esoneri notte e di limitazioni lavorative. Ne consegue la necessità di valutare l'assegnazione di parte dei lavoratori in altri servizi, stante gli alti costi che gravano sul bilancio per la loro sostituzione.



Turn Over

Nel corso del 2022 si è assistito a 29 dimissioni volontarie, di cui 8 dal ruolo in qualifica OSS. con 1 riammissione in servizio e 6 dal ruolo in qualifica infermiere, delle seguenti figure professionali:

- 3 Ausiliari
- 14 operatori di assistenza
- 12 infermieri

Si segnala che la motivazione principalmente addotta alle dimissioni volontarie è riconducibile alla chiamata a ruolo in altre Amministrazioni.

Assenze del Personale

I giorni di assenza relativi a tutto il personale, registrati nel corso del 2022, hanno subito un incremento dovuto in particolare alle varie fasi di recrudescenza della situazione emergenziale sanitaria che ha comportato in particolare assenze riconducibili a isolamento causa infezione Covid19 e prolungarsi del periodo di malattia.

In generale la distribuzione delle assenze si può ricondurre per l'89% alle seguenti motivazioni:

- 44% Malattia
- 34% Maternità (comprendente astensione anticipata, obbligatoria e congedo parentale retribuito al 100% e al 30% ed aspettativa non retribuita)
- 11% Permessi retribuiti/Congedi Legge 104/92.

Sicurezza e prevenzione

Ciascun lavoratore ha ricevuto formazione e informazione specifica in materia di sicurezza e di salute con particolare riferimento alle proprie attività lavorative. La politica della sicurezza e della prevenzione è un tema importante che è stato oggetto di attenzione nel 2022 con specifiche attività e con un rinnovo di alcune attrezzature per migliorare le condizioni di lavoro.

L'Ente ha attivato delle collaborazioni esterne sia per la figura del Responsabile del Servizio Prevenzione e protezione (RSPP) che del Medico competente:

- QSA Servizi per il ruolo di RSPP e di referente Covid per i servizi di Logopedia e di Audiologia, nella persona dell'ing. Piero Mattioli;
- Progetto Salute per il ruolo di medico competente, nella persona del dott. Marco Fabbri.

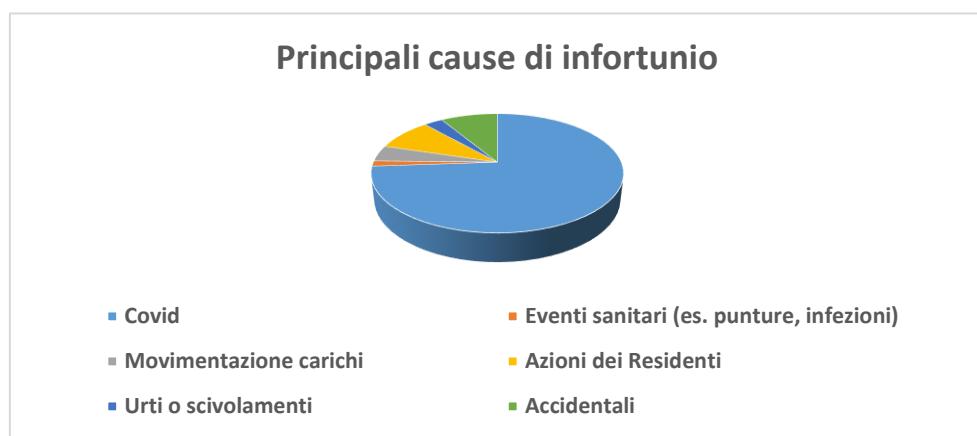
Nella A.P.S.P. il ruolo di rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS), è stato ricoperto da una collaboratrice OSS, che recentemente è stata integrata con una seconda persona (sempre OSS).

È stato individuato nel direttore sanitario il “referente Covid per la R.S.A.”, mentre è stato affidato un incarico specifico a RSPP per ricoprire il ruolo di “referente Covid per logopedia ed audiology” che è stato svolto fino a marzo 2022 (conclusione della fase emergenziale).

Nel corso del 2022 sono state eseguite 111 visite mediche da parte del medico competente ed al 31 dicembre 2022 gli esiti della sorveglianza sanitaria hanno portato ad avere, 41 dipendenti idonei con limitazioni e/o prescrizioni ed un dipendente non idoneo alla mansione. Sono state attivati alcuni cambi di mansione o sospensione di mansioni temporanee per permettere al lavoratore di operare in sicurezza. Il percorso Kineahesthetic rappresenta anche una modalità attenta alla movimentazione dei carichi con riduzioni dei rischi di infortunio.

Nel corso del 2022 si sono verificati 74 infortuni sul lavoro denunciati all'INAIL, di cui 51 sono stati causati dall'infezione Covid- 19 e 6 da agiti “violentii” di residenti verso operatori

I giorni totali di assenza nel 2022 per infortunio sono stati 915, di cui 338 da infezione Covid- 19.



Permangono da presidiare con attenzione gli eventi derivanti da “aggressioni”, stante la presenza di Residenti disorientati o con problemi psichiatrici. Sono ridotti a pochi casi gli infortuni causati da punture accidentali con aghi o da contatti con liquidi biologici.

II PIANO FORMATIVO 2022

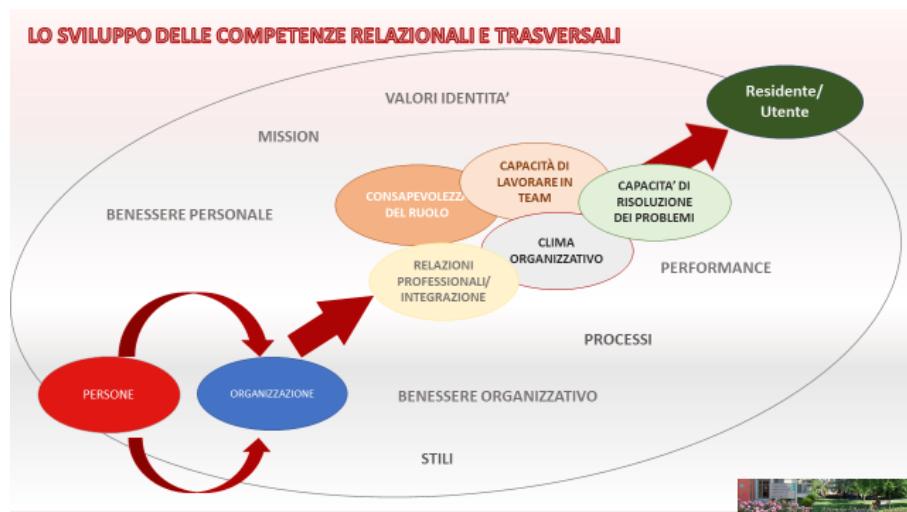
Le risorse umane risultano fondamentali per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti ed il benessere di Residenti, utenti e collaboratori.

Nel 2022 primo anno di rilancio dopo il periodo emergenziale, l'Azienda ha investito sulla formazione e aggiornamento del personale, incrementando le risorse economiche ed organizzative a *budget* (circa **Euro 57.698,00** euro di investimento per la formazione nel 2022).

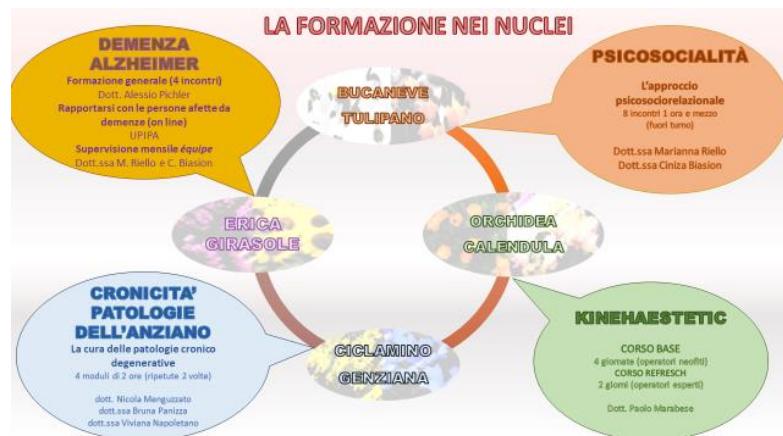
A causa della pandemia dei primi 3 mesi la formazione è leggermente calata. I costi effettivamente sostenuti sono risultati essere **Euro 45.543,16**.

L'aggiornamento del Piano Formativo Pluriennale 2021-2024, a seguito di analisi dei fabbisogni formativi, è stato aggiornato a fine 2021.

L'aggiornamento ha introdotto una formazione rivolta a tutti i dipendenti e collaboratori della A.P.S.P., volta allo sviluppo delle competenze relazionali e trasversali.



Il progetto di specializzazione dei nuclei della R.S.A. con formazione specifica e differenziata ha riguardato vari ambiti formativi che sono stati organizzati nei 9 nuclei della R.S.A..



Sono state introdotte nuove modalità di erogazione della formazione, organizzate in brevi moduli proposti varie volte per favorire l'accesso e incrementare il numero di partecipanti.



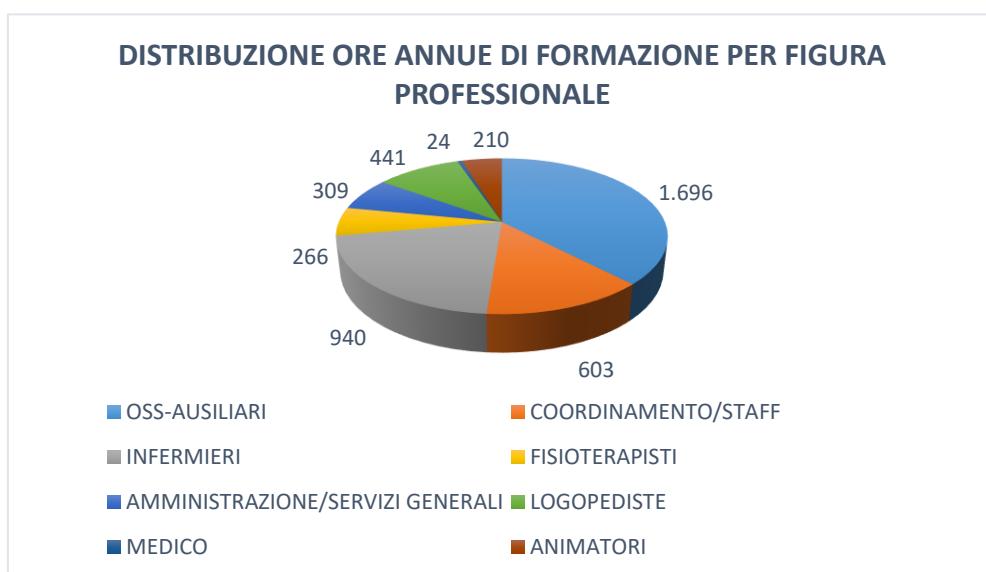
Sono state svolte sedute formative e specialistiche per il servizio LOGOPEDIA di tipo tecnico-specialistico (anche con la partecipazione a progetti di ricerca).

Altre attività di formazione significative sono state realizzate per il Consiglio di Amministrazione sia di tipo tecnico che di tipo organizzativo e manageriale.

Infine sono state organizzate attività formative per volontari.

Nel corso del 2022 si è dato seguito a quanto programmato ed avviato nel 2021.

Sono stati coinvolti nella formazione 205 collaboratori e 20 collaboratori esterni. Il numero di ore formative sono state 4.312 ore di formazione, con un incremento di 1.200 ore rispetto al 2021, oltre alla formazione che il personale sanitario ha svolto autonomamente on-line per il conseguimento dei crediti ECM.



Le figure che hanno visto un maggior incremento delle ore di formazione sono stati i Coordinatori/Staff R.S.A. (da 91 ore nel 2021 a 603 nel 2022), gli infermieri (da 564 a 940 ore nel 2022) ed i fisioterapisti (da 177 a 266 ore nel 2022).

Oltre ai dipendenti sono stati coinvolti nella formazione:

- il Consiglio di Amministrazione per il quale nel mese di maggio 2022 è stato organizzato un percorso formativo apposito di 3 incontri di 2 ore ciascuno su "Il Ruolo dell'amministratore della A.P.S.P. Beato de Tschiderer",
 - i volontari e gli addetti al progetto occupazionale 33D,
 - i collaboratori stabili (medici, animatori, logopediste e specialiste logopedia).

Come da piano formativo, nel 2022 si è proseguito con molti percorsi formativi. Tutti i dipendenti ed i collaboratori hanno partecipato nei mesi di marzo (143 persone), aprile (141), maggio (106), ottobre (98), novembre (119) e dicembre (85 persone) alla formazione traversale sul benessere organizzativo.

Le attività principali formative sono state le seguenti:

- i dipendenti ed i collaboratori addetti alla R.S.A. suddivisi per nucleo hanno seguito i percorsi specifici per la specializzazione dei loro nuclei, sia interni in presenza, che organizzati da U.P.I.P.A. online in modalità sincrona e asincrona:
 - ✚ nucleo Girasole, formazione sull'organizzazione del nucleo dedicato a Residenti affetti da demenze e patologie di Alzheimer;
 - ✚ nuclei Tulipano Bucaneve, formazione sull'approccio psico-socio-relazionale;
 - ✚ nuclei Orchidea e Calendula, corso avanzato di Kinaesthetics
 - ✚ nuclei Erica e Girasole formazione specifica sugli approcci comportamentali alla gestione dei disturbi neurodegenerativi;
 - ✚ nucleo Ciclamino – Genziana: competenze geriatrico - sanitarie.
 - le addette al settore logopedico hanno seguito
 - ✚ un percorso formativo da remoto in modalità asincrona “Articolazione e movimento: l’evoluzione e la valutazione dello speech secondo una prospettiva motoria”;
 - ✚ a maggio un corso in presenza tenuto dalla dott.ssa Maria Luisa Drigo su “Il setting logopedico”;
 - ✚ mentre ad ottobre è stato organizzato il secondo corso tenuto in presenza dal professor Giuseppe Cossu sul tema “Diagnostica e riabilitazione neuro-cognitiva della dislessia evolutiva”;
 - formazione obbligatoria sulla sicurezza (modulo generale, moduli A, B e C, aggiornamento), antincendio con relativi esami di idoneità, BLSD;
 - formazione sulla figura del preposto alla sicurezza per gli infermieri;
 - formazione degli infermieri su tematiche specifiche proposte da U.P.I.P.A.;
 - formazione per fisioterapisti che hanno individuato occasioni formative specifiche per la loro professione;
 - formazione per gli addetti all’amministrazione su tematiche specifiche, attraverso eventi sincroni o asincroni proposti da U.P.I.P.A., C.B.A., Q.S.A. e da T.S.M.;
 - formazione sul Marchio Q&B, sia per le referenti interne che per lo staff di direzione ed un gruppo di infermieri e animatori;
 - in R.S.A. formazione ed approfondimenti multidisciplinari su tematiche trasversali e di sistema delle R.S.A. trentine:
 - ✚ prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione
 - ✚ infezioni correlate all’assistenza (ICA)
 - ✚ progetto fine vita (formazione e gruppi di lavoro) e cure palliative
 - ✚ cavo orale, GUSS ed alimentazione
 - ✚ approcci a residenti affetti da demenze, con disturbi del comportamento ed anche con problematiche psichiatriche;



- ✚ Riflessione sulle contenzioni e sulle strategie per diminuirle
- ✚ Kinaesthetics, corso base in primavera e corso avanzato a fine 2022, a cui aggiungere la supervisione al gruppo di lavoro ed ai nuclei.

Da evidenziare, nel corso del 2022 la formazione attraverso una metodologia condivisa dei gruppi di lavoro multidisciplinari su vari ambiti, tra cui il “Vademecum fine vita” in cui tutta l’équipe ha ragionato, discusso e condiviso le modalità di assistenza multidisciplinare al Residente migliore e particolare, offrendo supporto alla sua famiglia, anche attraverso un P.A.I. di Fine Vita.

IL VOLONTARIATO

Le volontarie e i volontari rappresentano una risorsa preziosa per l’Azienda: attraverso la loro presenza contribuiscono ad arricchirne la dimensione relazionale e a mantenere vivi i rapporti con la comunità di riferimento. All’interno della struttura operano in modo strutturato e organizzato, disciplinati da regolamento e ispirati ai principi di solidarietà e sussidiarietà.

A causa delle disposizioni governative di chiusura delle R.S.A. a persone esterne durante l’emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19, nei primi mesi del 2022 gli interventi dei/delle volontari/e si sono limitati ad attività di supporto alle operazioni di triage, accompagnamenti occasionali dei residenti a visite specialistiche e compagnia a singoli residenti.



Nel corso dell'estate è stato rilanciato con esiti importanti il progetto “Giovani Volontari 2022”, che ha visto il coinvolgimento attivo di 10 ragazzi tra i 16 e i 25 anni all'interno del servizio sociale e di animazione. Dall'autunno si è riattivato, dopo il periodo emergenziale, il vecchio gruppo di “Volontari del Beato”, a cui si sono aggiunti tre nuovi volontari, per un totale di nove persone.

La maggior parte di loro (il 78%) fanno capo all'Associazione A.V.U.L.S.S.

Sono state realizzate attività laboratoriali e socio-educative a favore dei Residenti, seguendo le predisposizioni dei volontari. Tali attività includono: accompagnamento a grandi eventi, laboratori manuali individuali e di gruppo, cucina, gioco delle carte e giochi da tavola, relazione individuale, telefonate, lettura, ascolto, accompagnamenti a visite specialistiche e all'aperto, accompagnamento in città per piccoli acquisti, momenti di canto, animazione liturgico-spirituale.

Particolarmente significativo, nel 2022, il percorso spirituale (e di amicizia) condiviso nell'arco di tre incontri con i giovani di “Gioventù studentesca” di Comunione e Liberazione.

Nel 2022, nei mesi successivi alla fine della pandemia, si sono via via ripristinate le ore dei “Volontari del Beato” che si sono stabilizzate nei mesi finali dell’anno in circa 70 ore mensili.

RISORSE ECONOMICHE, FINANZIARE, PATRIMONIALI



BILANCIO ECONOMICO FINANZIARIO

Presentazione

Il bilancio di esercizio relativo all'anno 2022 è redatto in conformità alle disposizioni dell'art. 2423 e seguenti del codice civile così come stabilito dall'articolo 40 della Legge Regionale 21 settembre 2005, n. 7, in conformità al D.P. Reg. 13 aprile 2016 n. 4/L, e ss.mm., e dall'art. 13 del regolamento di contabilità approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 20/17 dell'11 ottobre 2017.

La redazione è avvenuta in conformità ai modelli contabili previsti dal Decreto del Presidente della Regione del 13 aprile 2016 n. 4/L e successivamente modificato con Decreto del Presidente della Regione del 17 marzo 2017 n. 7.

Il bilancio si compone dei seguenti documenti:

1) Stato Patrimoniale; 2) Conto Economico; 3) Rendiconto Finanziario; 4) Nota Integrativa; 5) Relazione sulla gestione.

La relazione sull'andamento della gestione esprime le valutazioni di efficacia dell'azione condotta sulla base dei risultati conseguiti, in rapporto ai programmi ed ai costi sostenuti.

Il bilancio di esercizio dell'anno 2022 chiude con un risultato positivo pari ad Euro 2.900,81 a seguito della contabilizzazione del contributo straordinario cosiddetto "caro energia" deliberato dalla giunta provinciale con delibera 2169 del 25 novembre 2022 che ha approvato i criteri e le modalità di concessione delle agevolazioni di cui all'art.3 della legge provinciale 21 ottobre 2022 n. 11. Il valore di tale agevolazione per l'A.P.S.P. Beato de Tschiderer per il 2022 risulta pari a 117.408 Euro ed è stato contabilizzato per competenza nel bilancio al 31.12.2022. Grazie inoltre agli interventi di *spending review* posti in atto dall'Azienda già dal luglio 2022 per fronteggiare il fenomeno inflattivo e il sensibile aumento dei costi energetici, si è riusciti a contenere i costi perseguiendo l'obiettivo di una oculata gestione ed amministrazione. Dal momento che il risultato di esercizio è in utile, non si sono ravvisati gli estremi per attingere alla misura di copertura perdite deliberato dalla Provincia legata agli impatti inflattivi sulla rivalutazione del TFR. Si propone di destinare l'utile di Euro 2.900,81 a "Utili portati a nuovo".

Si procede di seguito ad una sintetica analisi delle voci più indicative del Conto Economico 2022.

CONTO ECONOMICO		Esercizio 2022		Differenze	
		Consuntivo	Esercizio 2022		
A) VALORE DELLA PRODUZIONE					
I)	RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI	10.406.890,15	10.492.011,00	-85.120,85	-0,8%
V)	ALTRI RICAVI E PROVENTI	3.032.417,58	2.003.026,00	1.029.391,58	51,4%
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE		13.439.307,73	12.495.037,00	944.270,73	7,6%
B) COSTO DELLA PRODUZIONE					
I)	CONSUMO DI BENI E MATERIALI	460.497,84	427.951,00	32.546,84	7,6%
II)	SERVIZI	3.802.531,60	3.840.375,00	-37.843,40	-1,0%
III)	GODIMENTO BENI DI TERZI	200.926,57	200.257,00	669,57	0,3%
IV)	COSTO PER IL PERSONALE	7.702.370,15	6.826.029,00	876.341,15	12,8%
V)	AMMORTAMENTI	1.134.261,86	1.135.576,00	-1.314,14	-0,1%
VI)	ACCANTONAMENTI	88.864,46	0,00	88.864,46	--
VII)	ONERI DIVERSI DI GESTIONE	62.421,49	55.549,00	6.872,49	12,4%
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE		13.451.873,97	12.485.737,00	966.136,97	7,7%
RISULTATO DELLA GESTIONE		-12.566,24	9.300,00	-21.866,24	-235,1%
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI					
I)	PROVENTI FINANZIARI	39.195,05	14.800,00	24.395,05	164,8%
II)	INTERESSI ED ALTRI ONERI FINANZIARI	0,00	100,00	-100,00	-100,0%
RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA		39.195,05	14.700,00	24.495,05	166,6%
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE		26.628,81	24.000,00	2.628,81	11,0%
D) IMPOSTE SUL REDDITO					
001. IMPOSTE SUL REDDITO		23.728,00	24.000,00	-272,00	-1,1%
UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO		2.900,81	0,00	2.900,81	--

Valore Della Produzione

Il valore della produzione registra complessivamente un incremento rispetto ai dati di budget per Euro 944.270,23 derivanti da un lato, dai minori ricavi da vendita e prestazione per Euro 85.120,85 e, dall'altro, dai maggiori Altri Ricavi per Euro 1.029.391,58.

Relativamente ai ricavi da vendita e prestazione si evidenzia quanto segue:

R.S.A. – posti convenzionati: rispetto alle previsioni di budget, la gestione dei posti convenzionati ha registrato Euro 7.356,69 di minori ricavi derivanti delle rette alberghiere stante il blocco all'inserimento di nuovi Residenti nel mese di febbraio 2022 a causa del perdurare delle implicazioni Covid-19 e dello stato di emergenza a livello nazionale conclusosi solo il 31.03.2022, facendo registrare nel primo trimestre 2022 un tasso medio di occupazione del 95,3%, inferiore rispetto a quello dei mesi successivi (da aprile a dicembre) pari a 99,2% e a quello del budget; relativamente alle rette sanitarie, invece, si sono registrati maggiori ricavi per Euro 88.646,17 legati prevalentemente all'incremento delle tariffe definite con deliberazione della Giunta Provinciale n. 1748 del 30 settembre 2022 ma con decorrenza retroattiva al 01.01.2022 nella misura di 2 Euro per i posti base convenzionati e 3,12 Euro per i posti A.F.A. convenzionati con la finalità di rimborsare una parte dei maggiori oneri contrattuali a seguito della sottoscrizione dell'accordo stralcio per il rinnovo del contratto collettivo provinciale di lavoro 2019/2021 per il personale del comparto autonomie locali – area non dirigenziale – sottoscritto il 19 agosto 2022 da APRAN e dai rappresentanti delle Organizzazioni sindacali con effetto retroattivo dal 01.01.2022. L'incremento di tariffa su citato ha compensato la riduzione per minori giornate di occupazione del primo trimestre, per le ragioni già descritte;

R.S.A. – posti non convenzionati: I 20 posti letto del reparto Ginestra, dedicati fino ad ottobre 2019 al progetto delle cure intermedie e successivamente alla gestione di una differente allocazione dei pazienti R.S.A. per rispondere ai mutati scenari causati dalla pandemia Covid-19, a far data dal novembre 2021 sono stati convertiti in un nucleo a pagamento. Nella seconda metà del 2022 sono entrati a regime, generando rette per complessivi Euro 578.721 nel 2022, con un tasso di occupazione medio del 59,6%. Si rimanda alla sezione 4.a del presente documento.

Servizio logopedico e Servizio Audiologico: il settore logopedico, per la tipologia di utenti gestiti, ha risentito nella prima parte del 2022 delle implicazioni legate alla pandemia sanitaria Covid-19, registrando minori ricavi rispetto alla stima di budget di Euro 68.486. Il servizio audiologico, invece, ha riportato ricavi superiori alle previsioni per Euro 9.594. Nella sezione 4.c è stato dettagliato l'andamento dei Servizi nel corso del 2022 e i trend rispetto agli anni precedenti. Si evidenzia comunque come, rispetto all'iniziale finanziamento sottoscritto con la Provincia per 990.000 Euro di prestazioni basato sugli importi delle annualità 2020 e 2021 impattate dal Covid, si è arrivati alla stipula di un finanziamento integrativo per il 2022 per ulteriori Euro 35.000, riconoscendo la capacità dell'Ente di tornare a livelli pre-pandemia. Nel marzo del 2023 è stata firmata una convenzione per un importo complessivo di Euro 1.100.000, in linea con i finanziamenti pre-Covid.

A decorrere dal mese di maggio 2022, su richiesta di APSS e PAT, sono stati svolti diversi incontri per ridefinire i codici delle prestazioni (i LEA) e al contempo valutare possibili rimodulazioni del servizio di logopedia. Nel corso del 2023 si ritiene che i nuovi tariffari LEA entreranno in vigore e che sarà definito più in dettaglio il nuovo assetto del Servizio, in stretta sinergia con A.P.S.S.

Relativamente all'aggregato **"Altri ricavi"**, le principali variazioni rispetto al budget riguardano:

- maggiori contributi legati ai progetti occupazionali per Euro 23.732,17 strettamente correlati al maggior utilizzo di ore di tali risorse rispetto a quanto preventivato a budget, ma in linea con quanto autorizzato dall'Agenzia del Lavoro;
- maggiori ricavi rispetto al budget per copertura PAT degli oneri contrattuali a seguito del rinnovo contrattuale del personale (dirigenziale e non) precedentemente descritto per Euro 662.043,86;

- ristoro per “caro energia” di Euro 117.408,98 sulla base della delibera della giunta provinciale numero 2169 del 25 novembre 2022 che ha approvato i criteri e le modalità di concessione delle agevolazioni di cui all’art.3 della legge provinciale 21 ottobre 2022 n. 11 e pertanto non prevedibile a budget;
- maggiori rimborsi INAIL per Euro 20.749,84 dei periodi di infortunio e malattia anche correlati al Covid-19;
- maggiore regolazione del materiale sanitario per Euro 24.162,95: lo sforamento del budget fissato da Direttive sul materiale sanitario sia per il 2022, così come per il 2021, è automaticamente riconosciuto da APSS stante il perdurare delle implicazioni Covid-19. L’Azienda ha registrato anche uno sforamento del budget da Direttive sui farmaci per Euro 13.607,10, il cui consumo è stato oggetto di disamina da parte del direttore sanitario in una relazione inviata ad APSS: in attesa di riscontri sulla copertura dell’eccedenza di budget dei farmaci, l’Azienda, nel rispetto del principio di prudenza, ha provveduto ad iscrivere tra i ricavi la sola quota di budget e tra i costi la spesa effettiva per farmaci;
- rilascio della sola quota riferita all’annualità prescritta (pari a Euro 151.654) del fondo rischi e oneri diversi relativo al rischio di contenzioso su imposte connesse al periodo della costruzione del nuovo compendio, ritenendo ancora esistente il rischio per le restanti annualità;
- rilascio integrale del fondo rischi, cosiddetto “tempo tuta”, per Euro 6.518,00 a seguito della definizione degli arretrati con la firma degli accordi contrattuali;
- rilascio del fondo svalutazione crediti per Euro 3.702,75 a seguito di analisi aggiornata delle posizioni creditizie;
- rimborso spese d’uso dell’immobile di Roncone di Euro 3.000,00 per tre settimane nel periodo estivo da parte dell’associazione Orizzonte Giovani.

Per quanto concerne, invece, l’analisi comparativa con i dati al 31.12.2021, si rilevano le seguenti principali variazioni:

- *Servizio R.S.A. posti convenzionati*: le rette alberghiere 2022, nonostante le contingenze del primo trimestre, hanno registrato maggiori ricavi rispetto al 2021 per Euro 651.686,56, tenuto conto che il 2021 è stato l’anno in cui la struttura è stata maggiormente impattata dal Covid-19 (tasso occupazione medio 2021 pari a 81.9% verso tasso occupazione medio 2022 pari a 98.2%); la retta sanitaria nel 2022 ha registrato un incremento nel 2022 di 78.898,06 dovuto prevalentemente all’incremento delle tariffe con decorrenza 01.01.2022: la variazione non presenta la stessa magnitudo delle rette alberghiere in quanto sia nel 2020 sia nel 2021 la Provincia aveva attivato un meccanismo di mitigazione delle perdite riconoscendo il pagamento della retta sanitaria “vuoto per pieno” sulla base della percentuale di occupazione dei posti letto del febbraio 2020, pari al 99.9%;
- *Servizio R.S.A. posti non convenzionati*: attivati nel novembre 2021 avevano contribuito a generare fatturato per Euro 31.640,58, mentre nel 2022 hanno registrato ricavi per Euro 578.720,94;
- *Servizio logopedico*: nel 2022, ad eccezione del primo mese dell’esercizio che ha risentito fortemente delle disdette da parte degli utenti per via delle quarantene scolastiche per Covid-19, i ricavi si sono attestati a livelli pre-pandemia registrando un incremento di Euro 155.692,40 rispetto al 2021, anno invece particolarmente segnato dall’emergenza socio-sanitaria;
- *Servizio audiologico*: per la tipologia di utenti e di servizio, registra una costanza di fatturato; non avendo subito flessioni rilevanti neanche negli anni della pandemia 2020-2021, la variazione rispetto al 2021, risulta solo del +0.9%;
- *Alloggi Protetti*: registrano un incremento di fatturato nel 2022 pari ad Euro 10.510,08 dovuto all’aumento del tasso di occupazione (passato da una media annua di 2 del 2021 a 3,6 nel 2022);
- *Ricavi diversi*: le principali variazione rispetto al 2021 sono dovute da un lato alle differenti entità dei ristori (117.408 Euro nel 2022 per il caro energia e 803.742 Euro nel 2021 per la copertura perdite dell’esercizio nell’ambito dei ristori sanità), e dall’altra alla diversa entità degli oneri contrattuali, tenuto conto della sottoscrizione dei nuovi accordi contrattuali nel 2022 (1.124.598 Euro nel 2022; 568.489 Euro nel 2021).

Costo della produzione

Le variazioni intervenute tra budget e consuntivo sono analizzate di seguito per macro-aree:

Consumo beni e materiali: si registra un incremento di Euro 32.546,84 rispetto al budget, dovuto prevalentemente al maggiore costo per regolazione farmaci e materiale sanitario per complessivi Euro 37.770,05, in parte compensato dai minori acquisti di materiali di consumo.

Servizi: si registrano minori costi rispetto a quanto stimato per Euro 37.843,40 riconducibili principalmente ai seguenti fattori:

- maggiori costi complessivi per *prestazioni di servizi di assistenza alla persona* per l'importo di Euro 1.621,32, dovuti prevalentemente all'effetto netto dei seguenti andamenti: maggiori costi dei progetti di lavori socialmente utili per Euro 51.031,61 attivati per un arco temporale maggiore rispetto a quanto previsto a budget; maggiori costi per infermieri convenzionati per Euro 30.516,70 per garantire la copertura ottimale del servizio visto l'elevato turnover registratosi nel corso dell'esercizio; ricorso, non prevedibile a budget, ad un fisioterapista esterno in concezione per fronteggiare delle assenze di professionisti dipendenti sul servizio e mantenere inalterato le prestazioni effettuate ai Residenti (Euro 11.041,33); minori costi per il servizio medico per Euro 14.413,06 per il ridotto numero di ore prestate rispetto al budget, seppure nel pieno rispetto dei parametri indicati da direttive; minori costi del servizio logopedico per Euro 56.237,00 a seguito della rimodulazione del servizio in funzione delle disidette degli utenti per quarantene scolastiche; minori costi per Euro 17.611,37 dei servizi socio-animativi in quanto sono state ottimizzate prevalentemente le ore di programmazione e pianificazione del servizio;
- minori costi per *servizi appaltati* per Euro 55.024,38 derivanti da un lato dai minori pasti erogati, correlati alle presenze Residenti nel primo trimestre per gli effetti del Covid-19 pari ad Euro 17.549,19, e dall'altro alle azioni di contenimento dei costi poste in essere dalla Direzione e dal Consiglio di Amministrazione a seguito della *spending review* condotta sulla base dei risultati della semestrale 2022. Nello specifico si è provveduto nella seconda metà dell'esercizio ad una revisione degli orari di presidio della portineria, riducendoli di due ore, generando un risparmio di Euro 11.226,43; ad una riorganizzazione del piano pulizie in termini di aree e frequenze con un contenimento dei costi di Euro 7.629,89; una rimodulazione del servizio di lavanderia gestito in modalità mista, in parte con personale dipendente in parte con personale esterno, che ha portato ad un risparmio rispetto al budget di Euro 15.704,94;
- minori costi di manutenzione per Euro 43.340,13, legati prevalentemente al differimento di alcune manutenzioni non urgenti previste a budget;
- maggiori costi per utenze per Euro 110.721,44, effetto congiunto, da un lato di spese ridotte rispetto al budget per luce (Euro 27.534,02), e acqua (Euro 12.419,14) e dall'altro all'incremento del costo di smaltimento dei rifiuti speciali per Euro 31.013,45, strettamente correlato alla gestione dell'emergenza sanitaria, nonché all'incremento delle tariffe di ritiro dei rifiuti solidi urbani (Euro 15.561,02), del costo del gas (Euro 96.743,52) e delle utenze dello stabile di Roncafort (Euro 10.499,41); i costi energetici sono aumentati rispetto al 2021 per Euro 118.654,15 e hanno trovato quasi interamente copertura grazie al contributo straordinario cosiddetto "caro energia", contabilizzato e descritto tra i ricavi diversi, per Euro 117.408,98;
- minori costi complessivi di *consulenze e collaborazioni* per Euro 30.402,40 dovuto alla *spending review* posta in essere dalla Direzione e dal Consiglio di Amministrazione nella seconda metà dell'esercizio nell'area della formazione, delle consulenze di igiene e sicurezza e della qualità garantendo comunque lo svolgimento delle attività obbligatorie previste per legge, e rimodulando o differendo quelle non obbligatorie;
- costi per *servizi diversi* minori rispetto al budget per Euro 21.574,78, principalmente per i risparmi generati dalla rinegoziazione annuale delle polizze assicurative, considerata la riduzione generale del rischio pandemico, per Euro 7.861,03, nonché il contenimento dei costi pubblicitari per la promozione del servizio di posti a pagamento per Euro 4.880,00 e i minori servizi strettamente correlati alla gestione del COVID per Euro 8.432,00.

Godimento beni di terzi: risulta in linea rispetto alle previsioni, registrando uno scostamento di Euro 669,57.

Tale categoria accoglie gli affitti passivi dei locali del servizio di logopedia delle sedi periferiche, il noleggio di divise del personale, nonché il noleggio e lavaggio di biancheria piana dei Residenti R.S.A., e il noleggio di attrezzature sanitarie. L'incremento dei costi di gestione dei locali del servizio logopedia, legati prevalentemente al caro energetico, sono stati compensati dal minor costo del noleggio e lavaggio di biancheria piana, stante il minor tasso di occupazione dei posti letto nel primo trimestre, descritto nella sezione dei ricavi.

Costo del personale: si assesta complessivamente ad Euro 7.702.370,15 con una maggior spesa rispetto al budget di Euro 876.341,15, attribuibili in prevalenza a:

- maggiori costi per stipendi e oneri relativi al personale dipendente per complessivi Euro 832.077,03 dovuti prevalentemente all'effetto del rinnovo contrattuale che trovano però copertura nei ricavi diversi grazie al meccanismo di copertura oneri contrattuali posto in essere da PAT;
- maggiore spesa di T.F.R. per Euro 54.676,12 derivante principalmente dalla rivalutazione della quota a carico Ente a seguito del significativo incremento dell'indice ISTAT;
- riduzione degli altri costi del personale per Euro 10.412,00.

Ammortamento delle immobilizzazioni materiali

Per quanto concerne gli ammortamenti si specifica che gli stessi sono stati calcolati sulla base della durata utile del cespote e del suo sfruttamento nella fase produttiva.

La voce si riferisce ai soli beni acquistati dopo l'1/1/08 in quanto i beni acquistati antecedentemente a tale data si intendono interamente ammortizzati se beni mobili e non ammortizzabili se beni immobili.

Gli ammortamenti dei beni acquistati a decorrere dall'esercizio 2008 sono calcolati sul valore di acquisto al lordo degli eventuali contributi ricevuti che vengono imputati a conto economico in funzione della durata del periodo di ammortamento del bene cui si riferiscono attraverso la tecnica dei risconti passivi seguendo il dettato del Principio Contabile OIC 16 punto 88 lettera a).

Si segnala che nel 2022 non sono stati concessi contributi provinciali per l'acquisto di materiale strettamente relativi alla funzione istituzionale dell'Ente.

Accantonamenti

Nel 2022 è stato iscritto un fondo per progressioni orizzontali pari ad Euro 80.864,46 basato sulle risorse messe a disposizione da PAT (vedi deliberazione n. 1772 del 07/10/2022 e Legge Provinciale 4 agosto 2022, n.10 art 7 e 8) e ripartite tra le A.P.S.P. da U.P.I.P.A. tenuto conto della miglior stima disponibile in relazione alla consistenza del personale degli enti soci.

Inoltre per far fronte a spese legali ed eventuali importi pregressi per posizioni dell'area personale in via di definizione, è stato iscritto un fondo rischi pari ad Euro 8.000,00.

Oneri diversi di gestione

Comprendono tutte le imposte e tasse non legate al reddito, le quote associative e altri costi non rientranti nelle categorie precedenti. La principale variazione rispetto al budget è rappresentata dalle minusvalenze di Euro 5.534,86 generate a seguito dell'operazione di dismissione di beni svoltasi in data 13 giugno e, come previsto ai sensi del D.P.R. n. 44/L del 1997, comunicata alle autorità competenti. Si tratta di beni in condizioni d'uso non più adeguate e pertanto avviate allo smaltimento.

RENDICONTO

MISSIONE E

OBIETTIVI



I PROGETTI DI COMUNITÀ

Nell'ambito dei Progetti di sviluppo e della promozione dell'azione della A.P.S.P. Beato de Tschiderer nella comunità in cui l'Azienda è inserita, attraverso un processo di cambiamento per rendere più permeabile l'organizzazione e la stessa gestione e accrescere la propria reputazione.

Uno degli obiettivi strategici del Consiglio di Amministrazione del 2022 era proprio l'apertura verso e con la comunità, attraverso un processo di cambiamento e di sviluppo che intende migliorare la qualità della vita delle persone che vivono nella comunità e creare le condizioni affinché gli stessi aumentino la capacità di rispondere ai loro problemi.

In questo filone sono state realizzate molte iniziative. Le principali vengono elencate di seguito.

Le avventure del Sig. Gianni

È stato realizzato e diffuso nella comunità e sui canali social, un video per promuovere e sensibilizzare il tema dell'Alzheimer. *“Le avventure spaziali del sig. Gianni – una storia a bivi sulla demenza”* è stato realizzato dall'*équipe spécialistica* della A.P.S.P. Beato de Tschiderer, in collaborazione con il disegnatore Marco Tabilio. Si tratta di un cartone animato che racconta la malattia di Alzheimer, nelle sue prime fasi, attraverso la storia di un anziano, il signor Gianni. Il racconto presenta dei bivi: è lo spettatore o il pubblico a decidere come procedere in base a come sceglie di comportarsi rispetto a Gianni.



Il cartone non propone scelte perfettamente giuste o sbagliate perché l'intenzione è quella di stimolare un “coinvolgimento responsabilizzante” del pubblico, attraverso il confronto, l'immedesimazione e la riflessione. Le immagini del video, inoltre, subiscono talvolta dei “glitch”, delle deformazioni: un modo per rappresentare (e ricordare) che la percezione della realtà delle persone affette da demenza può essere molto diversa e particolare.

Il video *“Le avventure spaziali del signor Gianni”* è a disposizione di tutta la comunità liberamente, all'indirizzo youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=JgHqtTwUCOQ>. Può essere, per offrire strumenti teorici e pratici per comprendere e accogliere la persona con la demenza. Accessibile e leggero nello stile comunicativo, ma capace di andare in profondità in termini di contenuti ed impatto, il video può essere utilizzato sia da esperti, come spunto, in sede di formazione di caregiver e cittadinanza, sia proiettato in luoghi di frequentazione pubblica, come sale d'attesa, farmacie, ecc...

Concorso contro i pregiudizi sulla demenza

L'A.P.S.P. ha visto la partecipazione al concorso contro i pregiudizi sulla demenza promosso dalla Conferenza Alzheimer Europe 2022 di Bucarest il 17-19 ottobre 2022, con la presentazione del video descritto sopra *“Le avventure spaziali del signor Gianni”*. Il link del cartone animato, con i contatti e il website della A.P.S.P. Beato de Tschiderer sono stati caricati online sul sito dell'Alzheimer Europe, all'indirizzo <https://www.alzheimer-europe.org/our-work/anti-stigma-award/anti-stigma-initiatives-2022/mr-giannis-space-adventures-interactive>.

Convegno *“Le comunità amiche delle persone con demenza”*

Vi è stata la partecipazione con proprio stand al Convegno *“Le comunità amiche della demenza”* del 27 maggio 2022 a Vezzano, organizzato dalla Provincia Autonoma di Trento.

Progetto Giovani volontari e alternanza scuola lavoro

Attivazione progetto “Giovani Volontari” e alternanza scuola lavoro in cui una 15 di ragazzi di circa 17 anni sono stati coinvolti nel 222 in una serie di attività all’interno del servizio sociale e di animazione della struttura, anche in collaborazione con gli istituti scolastici superiori (in particolare le convenzioni con i Licei Rosmini e Da Vinci).

Adesione al progetto città amica delle demenze

Adesione e partecipazione quale membro attivo del Progetto del Comune di Trento, “Città Amiche della Demenza” nel quale abbiamo realizzato alcune serate di sensibilizzazione per la circoscrizione San Giuseppe Santa Chiara e Povo nonché un percorso formativo con l’Associazione Alzheimer di Trento per volontari. Inoltre abbiamo partecipato ad incontri in alcune Scuole della Città per promuovere e offrire competenza e informazione ai ragazzi sul tema dell’Alzheimer.

Attività promozionali e culturali



Progetto “EL MONDO NOF” realizzato in collaborazione con il MUSE, che ha previsto, in uno dei tre incontri, il coinvolgimento dei familiari in quanto centrato su elementi della storia di vita dei residenti.

Tale progetto è stato presentato al Festival dell’Alzheimer 2022 di Firenze in data 11 settembre 2022.

Percorso di dialogo interculturale “INTARSI CULTURALI”, articolato su quattro incontri, con l’ASSOCIAZIONE TEUTA, la cui capacità di incuriosire e coinvolgere i residenti è stata significativa.

Convenzione con la coop. La Rete per un progetto di inserimento sociale di una donna con disabilità intellettuiva presso il nucleo girasole: cura i gatti due volte alla settimana accompagnata da un educatore, entrando a far parte della dimensione familiare e di vita del nucleo.

Progetti di Intergenerazionalità: nonostante le difficoltà legate alle misure anti-contagio, sono state diverse le attività di scambio con:

- la scuola dell’infanzia di Terlago (scambi epistolari, incontri online di conoscenza reciproca e, in chiusura del progetto, in presenza);
- le scuole primarie Degasperi e con le scuole Sanzio di Trento per momenti di canto, in occasione del Natale ma non solo.



REALIZZAZIONE E IMPATTO DELL'ATTIVITÀ

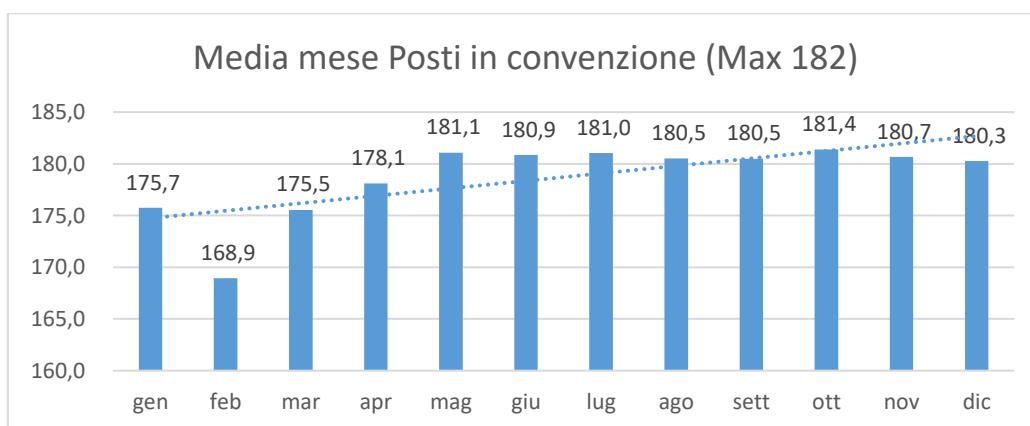
La Residenza Sanitaria Assistenziale

Il Servizio di R.S.A. è stato espletato nel corso del 2022 nel pieno rispetto delle direttive provinciali per il 2022, di cui alla deliberazione della Giunta Provinciale n. 2230 del 16 dicembre 2021, garantendo il rispetto dei parametri minimi di assistenza in esse definiti e nel rispetto delle linee guida pervenute dal Dipartimento Salute e politiche sociali della Provincia Autonoma di Trento per l'erogazione in sicurezza delle attività nelle strutture residenziali socio-sanitarie durante la pandemia COVID-19.



Servizio Residenziale R.S.A. (convenzionato)

A causa della pandemia COVID-19 l'APSS protrattasi anche nel primo trimestre 2022, si sono registrati delle temporanee sospensioni degli ingressi in R.S.A. in ottemperanza alle disposizioni sanitarie sia dei Residenti fissi che dei Residenti su posti di sollievo. Si riporta di seguito il trend di occupazione della R.S.A. per quanto concerne i posti in convenzione:

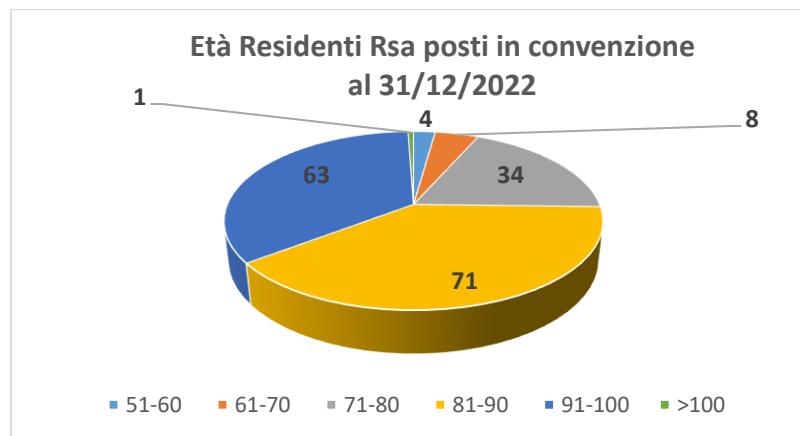


L'Azienda al 31 dicembre 2022 disponeva di 182 posti letto convenzionati, destinati a persone non autosufficienti, di questi 15 posti sono ad alto fabbisogno assistenziale, 165 sono posti letto base e 2 sono posti di sollievo. La prevalenza dei Residenti presenti in R.S.A. sui posti fissi convenzionati è di sesso femminile. Al 31 dicembre 2022, su un totale di 181 Residenti, le femmine presenti in struttura erano infatti 135 mentre i maschi erano 46.

L'età dei Residenti Presenti

Al 31.12.2022 in R.S.A. erano presenti 181 Residenti di cui:

- 4 Residenti con età compresa tra i 51 e i 60 anni, di cui 3 femmine e 1 maschio;
- 8 Residenti con età compresa tra i 61 e i 70 anni, di cui 3 femmine e 5 maschi;
- 34 Residenti con età compresa tra i 71 e gli 80 anni, di cui 22 femmine e 12 maschi;
- 71 Residenti con età compresa tra gli 81 e i 90 anni, di cui 50 femmine e 21 maschi;
- 63 Residenti con età compresa tra i 91 ed i 100 anni, di cui 56 femmine e 7 maschi
- 1 Residente ultracentenario, di sesso femminile

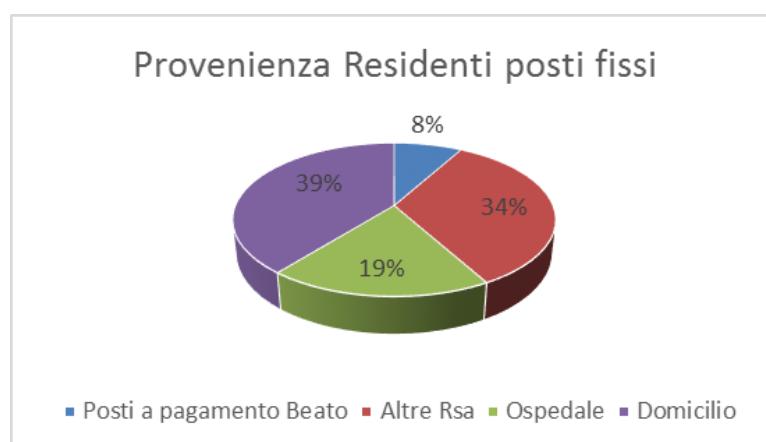


Nel corso del 2022 si sono registrate 92 dimissioni, e sono stati accolti 96 Residenti, di cui 22 su posto di sollievo, 74 su posto fisso.

Di questi 92, 23 Residenti sono rientrati a domicilio in quanto hanno usufruito di un periodo di sollievo, mentre 12 Residenti sono stati trasferiti in altre R.S.A., 1 Residente è rientrato a domicilio.

Relativamente ai 74 Residenti entrati su posto fisso in corso d'anno, la provenienza è la seguente:

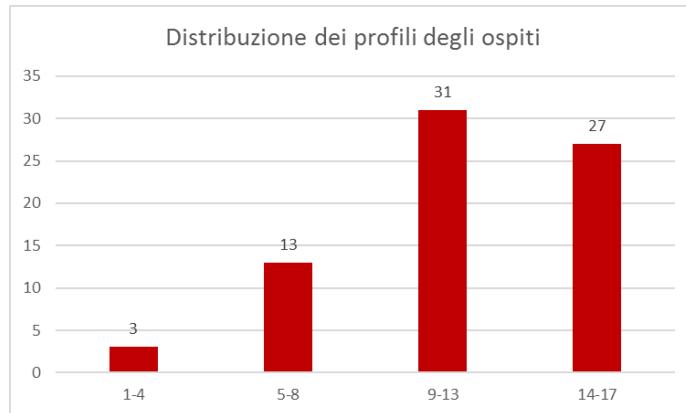
- 6 dai posti a pagamento della nostra A.P.S.P. (8%);
- 25 da altre R.S.A. (34%);
- 14 da ospedali (19%);
- 29 da domicilio (39%)



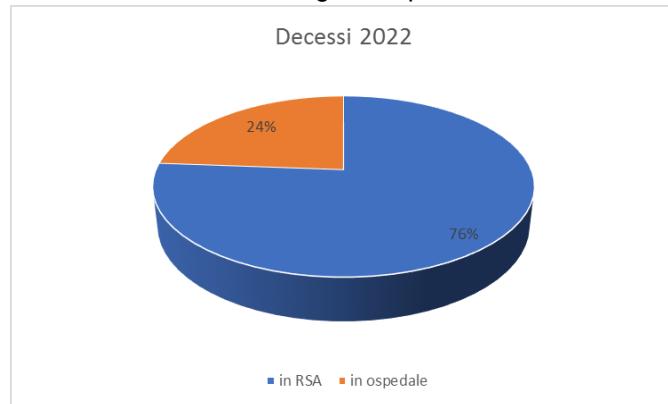
Per quanto riguarda il punteggio U.V.M. dei Residenti fissi entrati in R.S.A. nel corso dell'anno 2022 su posto fisso, la ripartizione è la seguente:

- o 03 Residenti con punteggio da 1 a 4;
- o 13 Residenti con punteggio da 5 a 8;
- o 31 Residenti con punteggio da 9 a 13;
- o 27 Residenti con punteggio da 14 a 17.

Il dato da evidenza di un peggioramento progressivo dei Residenti negli ingressi.

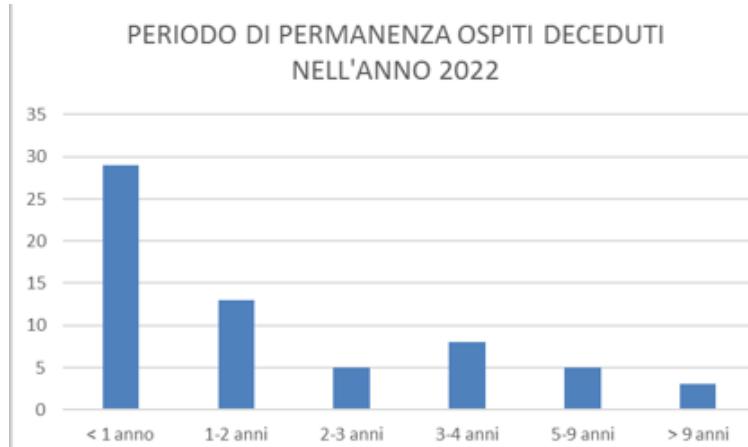


Nel corso del 2022 si sono registrati 63 decessi, dei quali 48 avvenuti in R.S.A. e 15 in ospedale. Nei grafici a seguire si mostra dove sono avvenuti i decessi e si confronta il dato relativo al periodo di permanenza in struttura dei Residenti deceduti in corso d'anno con gli anni precedenti.

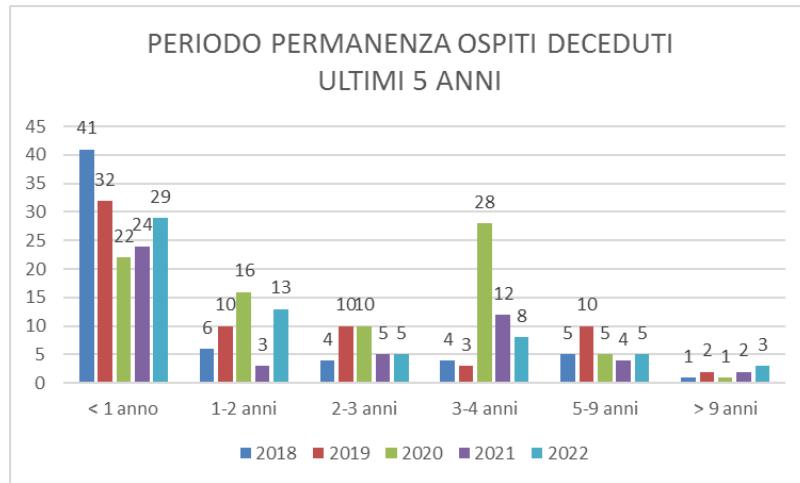


Tempo di permanenza

Nell'anno 2022 il periodo di permanenza dei 63 Residenti si è via via abbassata nell'anno di riferimento. Se vediamo la tabella del periodo di permanenza notiamo come le colonne inferiore ad 1 anno e tra 1 e 2 anni rappresentano quasi i 2/3 dei Residenti deceduti.



Il Confronto con gli anni precedenti evidenza un trend di progressiva riduzione dei tempi di permanenza.



Ricoveri Ospedalieri

Nel corso del 2022 il tasso dei ricoveri è diminuito rispetto al 2021.

Si sono registrati 84 ricoveri per un totale di 472 giorni di degenza ospedaliera. La durata media del ricovero nel 2022 è di circa cinque giorni e mezzo.

Servizio Residenziale R.S.A. (non convenzionato)

Il numero di utenti in struttura al 31.12.2022 dei 20 posti convenzionati risulta pari a 19, di cui 10 maschi e 9 femmine. I residenti sono accolti nel Nucleo Ginestra.

Da aprile 2022, dopo il blocco degli ingressi dovuti alla pandemia dei primi 3 mesi dell'anno, il servizio si è riavviato attraverso una promozione sul territorio.

Da maggio 2022 si è assistito ad un progressivo inserimento dei Residenti soprattutto nei mesi estivi.

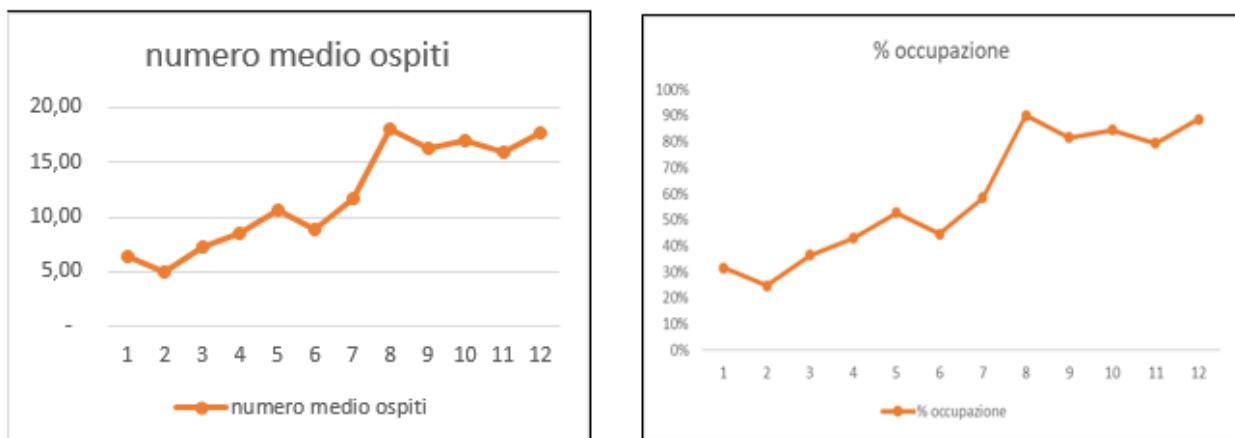
Evidenziamo alcuni numeri sull'andamento annuale dei posti a pagamento, dove si sostanzia la progressiva copertura dei posti letto.

mese 2022	Occupazione	% occupazione	numero ospiti	medio
gennaio	196	32%	6,32	
febbraio	138	25%	4,93	
marzo	226	36%	7,29	
aprile	257	43%	8,57	
maggio	327	53%	10,55	
giugno	267	45%	8,90	
lugli	362	58%	11,68	
agosto	558	90%	18,00	
settembre	490	82%	16,33	
ottobre	524	85%	16,90	
novembre	477	80%	15,90	
dicembre	549	89%	17,71	
Totale giorni	4.371	60%	11,98	



I Residenti accolti in struttura nel corso del 2022 sono stati 63, mentre quelli dimessi sono stati 50.

Tali numeri, nonostante il servizio sia entrato a regime solo dalla seconda metà dell'anno, evidenziano l'elevato turnover, come peraltro prevedibile, della divisione dei Posti a Pagamento. Le casistiche riscontrate nelle dimissioni sono le seguenti: 20 rientri a domicilio, 2 trasferimenti in ospedale non più rientrati in struttura, 9 trasferimenti ai posti in convenzione presso la nostra A.P.S.P., 12 trasferimenti in altre strutture, 7 decessi. La permanenza media in struttura dei Residenti dimessi è pari a 47 giorni.



La permanenza media in struttura dei Residenti non convenzionati nel 2022 è risultata pari a 47 giorni.

Alcune caratteristiche dei Residenti della R.S.A.

Un investimento fondamentale per migliorare l'assistenza e la vita dei Residenti riguarda la disponibilità di dati sanitari, assistenziali, riabilitativi, sociali rilevati ed elaborati puntualmente.

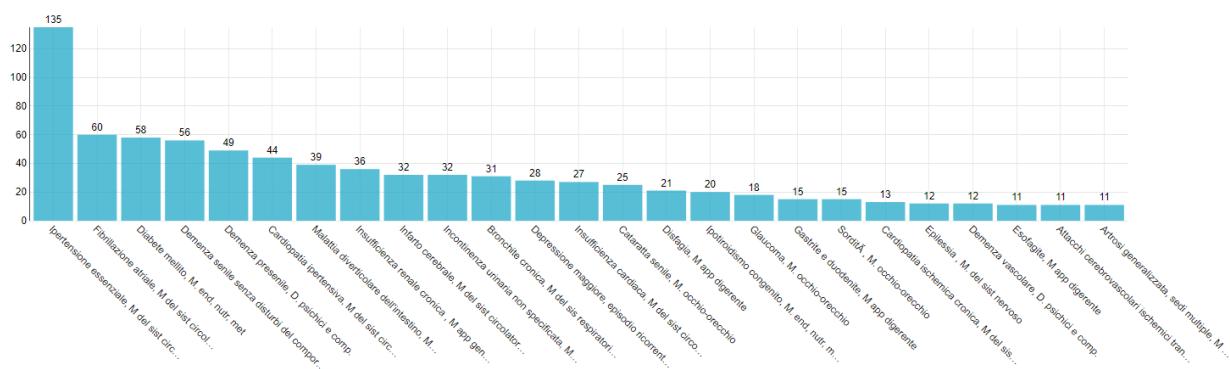
I dati vanno raccolti, elaborati e pubblicati in ambito socio-sanitario sia per ragioni di trasparenza nei confronti dei familiari o stakeholders che, soprattutto, per consentire di programmare e realizzare meglio le cure adatte (riconciliazione terapeutica, efficacia operative, qualità di vita, ecc..).

Alcuni dati danno evidenza di aspetti sociosanitari importanti.

Ad esempio, le condizioni dei Residenti sono legate ad incremento delle pluripatologie e all'incidenza delle malattie cronico degenerative come vediamo dal grafico successivo.

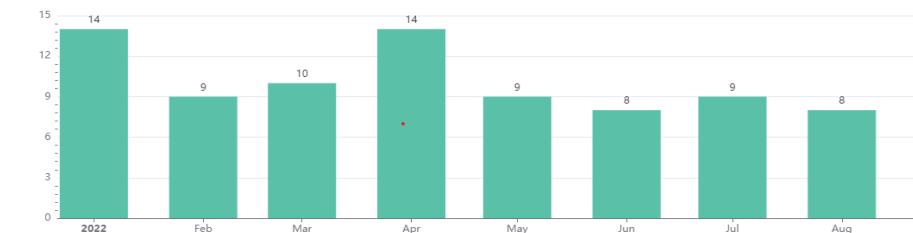
Sono presenti per la maggior parte le patologie legate ai fattori di cronicità e di non autosufficienza in particolare quelle legate alla ipertensione arteriosa, alle cardiopatie e alle malattie cognitive e comportamentali (patologie legate alla demenza e alla salute mentale).

[44] Residenti per patologia top 25



Analizzando il fattore cadute, pur essendo inferiore al dato all'anno precedente, rimane un elemento da monitorare e rivedere continuamente. Nel 2022 sono 141 le cadute, valore che nel 2023 intendiamo ridurre.

Andamento residenti con almeno una caduta nel periodo di tempo selezionato



[60a] Cadute nel periodo di riferimento



[60d] Cadute con esito maggiore



[60b] Residenti con almeno una caduta

141

21

77

Anche le contenzioni sono un fattore di qualità sul quale nel 2023 intendiamo rivedere tutta la procedura di gestione delle contenzioni con il direttore sanitario, individuando le attività per ridurne l'impatto.

Il dato totale indica 256 le persone con una prescrizione fisica anche se 164 si riferiscono ad una contenzione più leggera.

Andamento residenti con almeno una contenzione fisica nel periodo di tempo selezionato



[65] Residenti con prescrizione di contenzione fisica



[66] Residenti con prescrizione solo spondine



[67] Residenti con prescrizione di più contenzioni



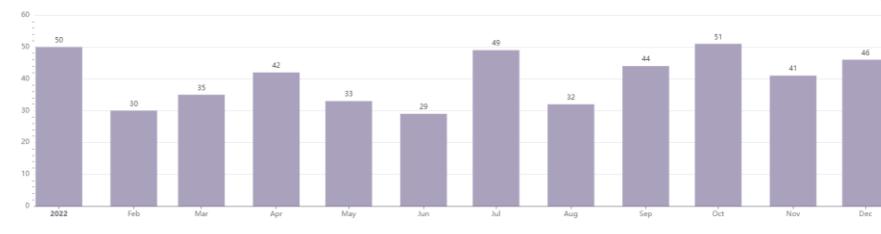
256

164

150

La valutazione del dolore 2022 rappresenta un dato rilevato come un fattore di grande attenzione. Nel 2022 è stato rivisto il sistema di rilevazione con CBA 2.0. che ha permesso di evidenziare il lavoro costante che si sta perfezionando.

Andamento dei residenti valutati per il dolore nel periodo di tempo selezionato



[78a] Valutazioni del dolore



[78f] Residenti valutati per il dolore



[114] Residenti con multifarmaco terapia (oltre 5)



1849

180

289

Servizio Abitare Accompagnato (Alloggi Protetti)

L'Azienda dispone all'interno del complesso residenziale sito in via Piave 108, di 4 alloggi destinati al Servizio Abitare Accompagnato (ex servizio Alloggi Protetti) per un totale 4 posti letto a stanza singola, convenzionati con il Comune di Trento e accreditati con la Provincia Autonoma di Trento dal 2017.

Si tratta di interventi residenziali di supporto abitativo rivolti a persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti che si trovano in situazioni di vulnerabilità personale, sociale, economica o abitativa, che necessitano di sostegno per sviluppare e migliorare le proprie capacità di vita autonoma e sociale.

Nel corso del 2021 è stato avviato, nel rispetto delle normative provinciali (nuovo catalogo del servizio), l'iter di rinnovo dell'autorizzazione e accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale per l'aggregazione funzionale età anziana-residenziale (Artt. 19 e 20 della L.P. 13/2007).

Nel corso del 2022, la procedura è stata portata a conclusione e in data 28.06.2022 con determinazione del dirigente del Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento n. 2868 è stata confermata l'autorizzazione e l'accreditamento valido fino al 30.06.2024.

Nel corso del 2022 il numero di utenti medio è stato di 3,6, rispetto a 2 del 2021.

Negli anni si è evidenziato che, sia per la conformazione strutturale degli alloggi che per esigenze abitative degli utenti che per le finalità sociali e per confort abitativo le stanze singole rappresentavano un enorme vantaggio di vivibilità e socializzazione. Pertanto attualmente le stanze disponibili sono 4 dotate di bagno, cucina, soggiorno, stanza.

L'accesso agli alloggi è riservato, con spazi comuni (libreria e soggiorno) e servizi (es. lavanderia) a loro riservati.

Attualmente i posti sono tutti coperti da maggio 2022.



Servizio di logopedia

A seguito del percorso iniziato nel 2020, proseguito nel 2021, il 25.08.2022 con determina numero 9256 del dirigente dell'UMSE Disabilità Integrazione Socio-Sanitaria della Provincia Autonoma di Trento è stato rinnovato l'accreditamento istituzionale per la funzione ambulatoriale di disturbi del linguaggio e della comunicazione con durata triennale, con l'impegno di ottemperare alle prescrizioni contenute nella delibera alle quali si è dato riscontro nei tempi previsti.

Per il Servizio Logopedia anche il 2022 si è aperto con le difficoltà che hanno caratterizzato il biennio precedente, soprattutto nel mese di gennaio che ha registrato numeri molto bassi nelle prestazioni erogate ancora una volta a causa della pandemia.

L'adozione di diversi correttivi nel modello organizzativo aziendale (l'agenda delle logopediste strutturata con alternanza codificata tra attività frontale e non frontale, l'aggiornamento del DVR per la gestione dell'emergenza e l'applicazione del patto di corresponsabilità, la revisione della gestione delle assenze degli utenti) ha permesso di recuperare terreno e chiudere il 2022 con un risultato superiore alle aspettative.

Il 2022 ha visto anche l'avvio, dal mese di maggio, del tavolo di lavoro che ha coinvolto l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (Servizio di Governance dei Processi di Assistenza e Riabilitazione e U.O di Neuropsichiatria Infantile) e la Provincia Autonoma di Trento (Umse disabilità ed integrazione socio – sanitaria). Gli incontri che si sono susseguiti hanno avuto per la Provincia lo scopo di programmare un nuovo modello organizzativo volto al contenimento dei tempi di attesa nell'erogazione dei Servizi e garantire una maggiore copertura sul territorio. Per Neuropsichiatria infantile gli incontri sono stati utile occasione per ripensare ad un rinnovo dei LEA, livelli essenziali di assistenza.



Da settembre, è stata discuta una revisione nell'erogazione e nella gestione delle prestazioni inerenti i disturbi specifici dell'apprendimento e dei disturbi del linguaggio, delle prestazioni rivolte agli utenti ipoacusici e ripristinare un canale comunicativo diretto e reciproco tra Neuropsichiatria infantile della APSS e il Servizio di logopedia della APSP Beato de Tschiderer.

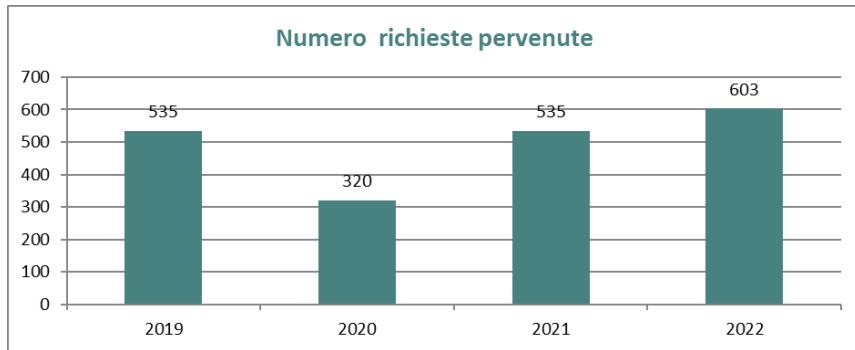
La tabella riporta il numero di valutazioni cliniche e di trattamenti logopedici erogati secondo la rendicontazione ad APSS (dati trasmessi mensilmente con l'applicativo GPS).

	2019	2020	2021	2022
Trattamenti	801	354	521	647
Valutazioni	850	483	629	702

AREA DELLA VALUTAZIONE DIAGNOSTICA

Domande di Accesso al Servizio

Il grafico si riferisce alle richieste di accesso al Servizio pervenute e protocollate dal 2019; si può notare come le richieste siano aumentate anche rispetto al 2019, anno di riferimento pre-pandemia.



Si ricorda che non tutte accedono effettivamente alla prima visita in quanto alcuni richiedenti si ritirano o alcune domande non sono pertinenti per cui le famiglie vengono indirizzate ad altro servizio (rif. tab.2).

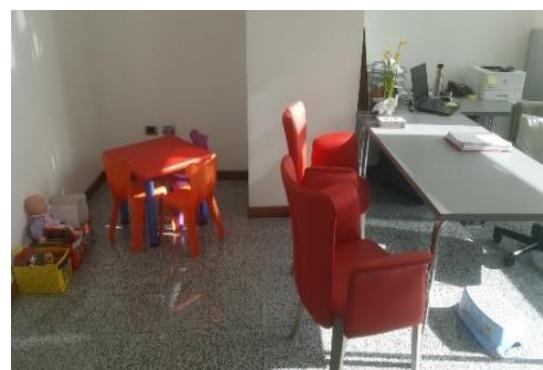


Il grafico che riepiloga le domande presentate nel corso dell'anno, evidenzia il costante *trend* nei mesi rientranti nel periodo scolastico ed il consueto calo nei mesi estivi.

Nella tabella successiva vengono riportati i dati relativi agli invii diretti effettuati dal Servizio di NPI e Servizio di Psicologia Clinica dell'APSS.

L'invio avviene con due modalità: o "a monte", prima cioè di una prima valutazione clinica con relativa diagnosi o "a valle" cioè dopo una valutazione diagnostica eseguita c/o APSS e dalla quale è scaturita una diagnosi e l'indicazione per un intervento logopedico (questa modalità è stata attivata nel maggio 2016).

I dati in tabella 2 mostrano come nel 2022 il numero di invii pervenuti dall'APSS direttamente dal CUP registri una lieve flessione rispetto al 2021 (- 7%), ma compensati dai casi inviati e già valutati dall'APSS (+87%, da 15 a 28 casi).



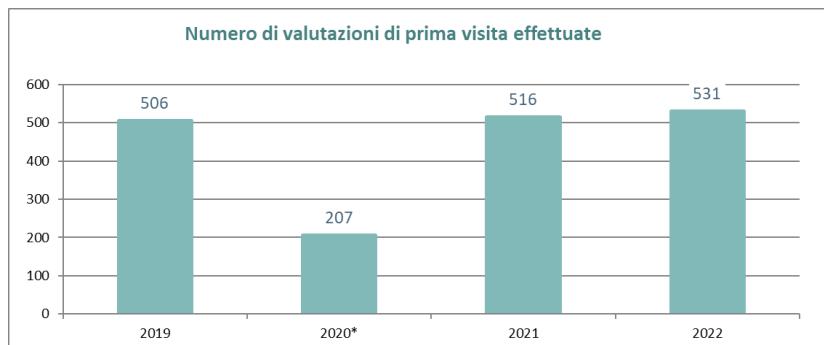
Il consistente flusso di bambini è in parte giustificato dalla situazione di difficoltà del Servizio NPI.

Seppure tale aumento per ora sia stato positivamente assorbito dalla capacità del Servizio della A.P.S.P., essa costituisce un possibile punto di criticità che andrà monitorato nel tempo.

	INVIATI DA APSS	INVII UTENTI VALUTATI	TOTALE ANNO	TOTALE RICHIESTE VALUTAZIONE	% INVII DA APSS SU TOT RICHIESTE ANNO	% INVII GIA' VALUTATI DA APSS SU TOT RICHIESTE ANNO	TOTALE RITIRATI	% RITIRATI
2019	166	31	197	535	31,03%	5,79%	25	13%
2020	123	16	139	321	38,32%	4,98%	48	35%
2021	282	15	297	535	52,71%	2,80%	59	20%
2022	262	28	290	603	43%	5%	56	19%

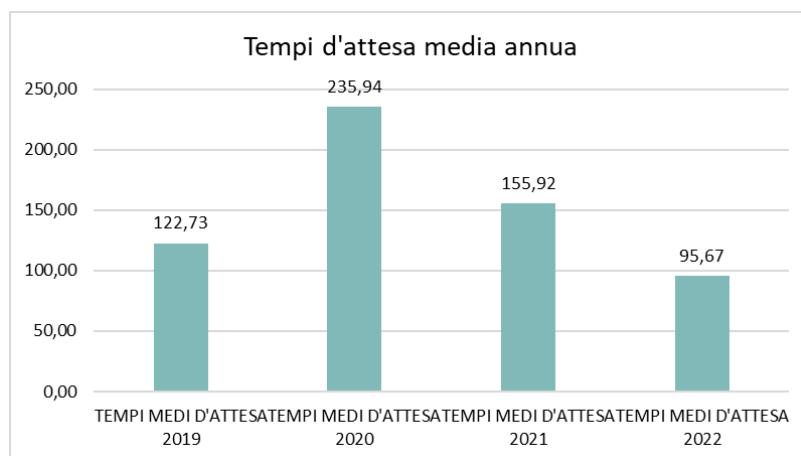
Prime visite

Come si può notare il numero di prime visite effettuate nel 2022 è in linea con l'andamento degli anni precedenti, chiaramente fatto salvo il 2020.



I Tempi D'attesa

Si rileva un buon risultato nel 2022 in merito ai tempi di attesa tra data di registrazione in lista d'attesa e data del primo appuntamento per l'avvio del percorso valutativo, anche grazie alla stabilità nella presenza dei quattro Specialisti per l'intero anno, contrariamente a quanto accaduto nel 2020 e 2021 con il turnover dello Specialisti NPI.



La tabella di seguito mette in evidenza quanti utenti al termine della valutazione diagnostica (quindi su base di valutazione conclusa con la restituzione) ricevono dagli Specialisti attraverso il PRAI iniziale (Progetto riabilitativo abilitativo individualizzato) l'indicazione a svolgere un trattamento logopedico presso questo Servizio, e quanti sono in percentuale rispetto alle prime visite.

	2019	2020	2021	2022
Totale valutazioni di accesso concluse (conteggio p.v. da contatore valutazioni)	434	198	426	515
di cui valutazioni utenti > 11 anni		42	98	88
Casi che necessitano di trattamento (prai iniziali inviati ad utenti con 01/01<=p.v.<=31/12)	186	63	209	222
% totale accessi/presi in carico	42,9%	31,8%	49,1%	43,1%

Nel 2022 si rileva che per il 43,1% dei casi valutati, lo Specialisti prescrive un trattamento logopedico tramite il PRAI iniziale.

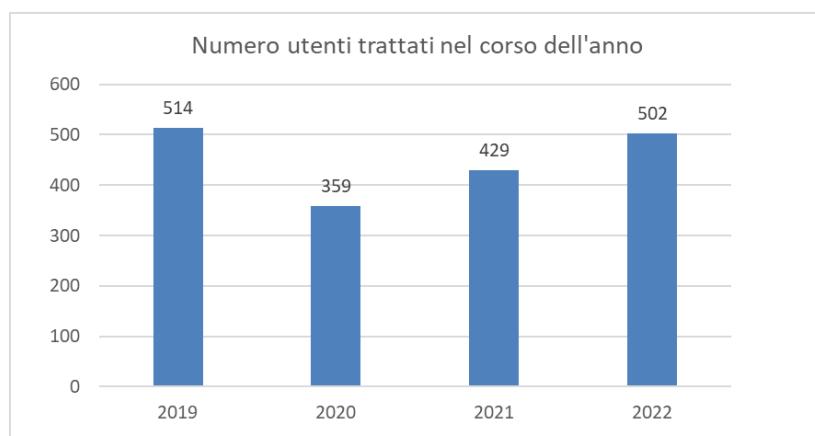
Il restante 56,9% sono valutazioni che si concludono senza esitare in un'indicazione al trattamento per diversi motivi: assenza di diagnosi che la giustifichi, situazioni che pur esitando in una diagnosi non presentano indicazione al trattamento logopedico presso il nostro Servizio, motivi legati all'età dei soggetti, al tipo di patologia o caratteristiche specifiche del quadro clinico riscontrato.

Si conferma stabile rispetto all'anno precedente il numero di richieste di valutazione per il passaggio alla scuola superiore o per valutazioni di verifica di utenti con età maggiore di 11 anni (che non portano all'avvio di cicli di trattamento) effetto della normativa in materia di DSA che formalizza l'obbligo di rinnovo di certificazione in vista del cambio di grado di scolarizzazione.

AREA DELLA VALUTAZIONE DIAGNOSTICA

Nel corso dell'anno 2022 sono stati trattati 502 utenti totali; di questi 251 sono nuovi utenti presi in carico nel 2022, 32 utenti in trattamento dagli anni precedenti e 219 sono gli utenti dimessi nel 2022.

Il seguente grafico riporta il numero totale di utenti trattati nell'ultimo quadriennio.



Turnover degli Utenti

Per integrare i dati sopra esposti, dal 2022 si è preferito analizzare l'indice di turnover attraverso il tasso di compensazione (ammessi/dimessi)

L'obiettivo è quello di mantenere un pari numero di utenti dimessi ed utenti ammessi (quindi un indice al 100%) per garantire al maggior numero possibile di bambini il percorso riabilitativo.

ANNO	2018	2019	2020	2021	2022
AMMESSI	213	190	59	178	251
DIMESSI *	208	196	137	159	219
INDICE DI TOURNOVER	102%	97%	43%	112%	115%

La durata della presa in carico logopedica dipende da tre fattori principali, ovvero l'età del bambino, la severità del quadro clinico di ingresso e la risposta al trattamento, oltre che da una serie di fattori di contesto quali ad esempio la *compliance* della famiglia.

L'indice di turnover, che sta a rappresentare il rapporto tra i bambini che concludono la presa in carico logopedica rispetto a quelli che la intraprendono, è fortemente dipendente dai tre fattori principali sopra citati. Appare evidente come anche per la parte dei trattamenti riabilitativi i numeri siano ritornati ai valori pre-pandemia.

Valutazioni di Controllo di Utenti in Carico e non in Carico (L.104/92, sordi, utenti dimessi da meno di un anno)

in carico

2019	2020	2021	2022
278	172	115	99

Si tratta di percorsi di rivalutazione per bambini già in carico al Servizio per il trattamento logopedico. Tali controlli si rendono necessari sia al fine di approfondire alcuni aspetti critici del quadro clinico che per monitorare l'efficacia del percorso riabilitativo logopedico intrapreso ed effettuare eventualmente delle modifiche al progetto riabilitativo; non da ultimo tali valutazioni vengono utilizzate come follow up per osservare se il bambino ha mantenuto gli effetti del trattamento logopedico ed è quindi possibile procedere con una dimissione o è invece preferibile attivare un nuovo ciclo riabilitativo.

Il calo nel numero di controlli effettuato dalle Specialiste non è casuale, ma è la diretta conseguenza di una scelta organizzativa resasi necessaria per rispondere alle famiglie che richiedono un primo accesso Servizio e necessitano quindi con maggiore urgenza di una valutazione specialistica per il/la figlio/a (vedi n° prime visite).

non in carico

2019	2020	2021	2022
137	108	81	78

In questa tipologia di controlli rientrano utenti che seppur dimessi dal trattamento logopedico restano in carico al Servizio per la parte specialistica, quindi utenti sordi e certificati ai sensi della L.104/92 e ss.mm..

A questi si aggiungono gli utenti dimessi dal Servizio da meno di un anno che richiedono una rivalutazione di monitoraggio a distanza (senza per questo dover ripetere la domanda di accesso).

Utenti Sordi

	2019	2020	2021	2022
IN CARICO	10	10	12	13
UTENTI NUOVI ACCESSO PRIMA VISITA	2	5	2	5

La tabella illustra il numero degli utenti sordi complessivamente in carico al Servizio nel periodo 2019-2022.

Vengono costantemente monitorati i tempi di attesa per l'avvio del percorso di valutazione e data priorità agli utenti affetti da sordità

Grazie alla raccolta di questionari di soddisfacimento viene sondato il gradimento dell'utenza in carico, con dati positivi rispetto alla percezione del servizio.

Viene garantito l'invio di una relazione clinica entro 30 giorni dall'appuntamento finale della valutazione.

Per i genitori che ne fanno richiesta (per svariati motivi: distanza dalla sede di Trento, problemi organizzativi delle famiglie, ecc) viene data la possibilità di svolgere da remoto i colloqui con lo Specialista. In casi particolari può essere attivata la tele-riabilitazione (sedute di terapia svolte in remoto)

Da luglio 2022 nel tavolo di lavoro con APSS è stato più volte affrontato il problema dei tempi di attesa per cui nel 2023 l'obiettivo è di migliorarne la tempistica dell'avvio della valutazione e della presa in carico a trattamento.



Servizio di audiology

Il settore audiologico opera da anni sulla base di una convenzione con l'APSS che prevede il finanziamento delle prestazioni in base alle tariffe del nomenclatore tariffario e una quota fissa per ciascuna autorizzazione il cui importo viene definito annualmente in fase di negoziazione.



Dal 1° gennaio 2011 a seguito dell'accreditamento e del passaggio del finanziamento provinciale per il settore logopedico e audiologico, dall'Assessorato all'Istruzione all'Assessorato alla Salute, le prestazioni audiologiche sono state inserite nel sistema Ippocrate - applicativo dell'APSS per la gestione delle prestazioni e in un programma che elabora i prospetti per fatturare gli eventuali ausili in base a tariffe definite.

Di seguito il report delle prestazioni del 2022.

Anno 2022	visite	autorizzazioni	prestazioni	collaudi
gennaio	77	165	254	8
febbraio	84	197	312	12
marzo	106	154	390	14
aprile	73	151	239	8
maggio	119	202	386	26
giugno	93	118	321	14
luglio	92	143	276	13
agosto	40	201	130	9
settembre	92	213	281	15
ottobre	89	143	278	12
novembre	87	73	274	10
dicembre	53	143	183	8
totale	1.005	1.903	3.324	149

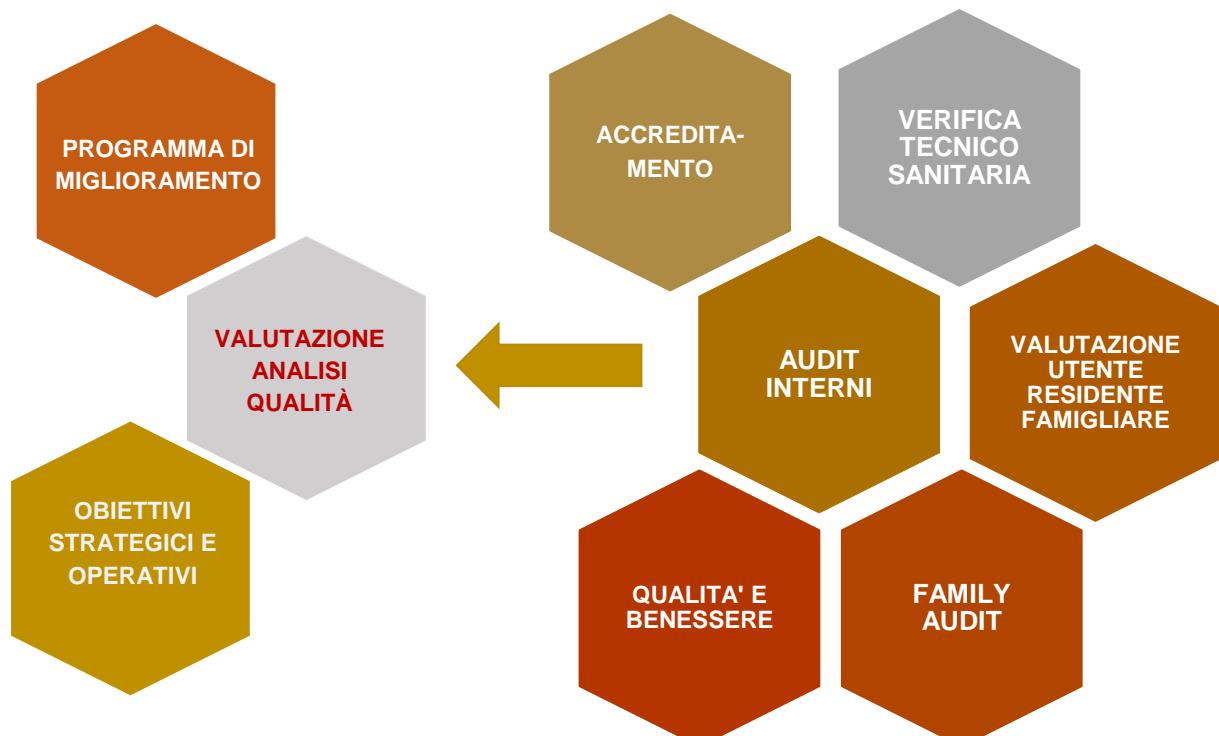
Di seguito invece si rappresenta un confronto tra il numero di *autorizzazioni* rilasciate nel triennio 2020-2022, dal quale si evince come, nonostante le implicazioni dirette e indirette della pandemia Covid-19, l'andamento sia in crescita in quanto trattasi di adempimenti di back office.

	2020	2021	2022
gennaio	179	102	165
febbraio	122	181	197
marzo	221	193	154
aprile	182	146	151
maggio	80	164	202
giugno	62	164	118
luglio	98	136	143
agosto	14	100	201
settembre	182	149	213
ottobre	190	195	143
novembre	200	125	73
dicembre	183	186	143
totale	1.713	1.841	1.903

ANALISI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA ED OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il modello di gestione della qualità del Beato de Tschiderer si ispira al modello del *total quality management*, un sistema che racchiude in modo organico le attività che vengono messe in atto per realizzare i servizi, attraverso la progettazione, la realizzazione e il monitoraggio dei processi organizzativi e realizzativi affinché si possano conseguire gli obiettivi strategici e la loro qualità. È un percorso continuo di pianificazione, realizzazione, valutazione, azione rispetto all'impostazione.

Lo schema sotto evidenziato permette di capire l'approccio della A.P.S.P. verso la qualità e raffigurare il sistema di valutazione interno/esterno, evidenziando gli strumenti capaci di elaborare i dati qualitativi positivi e critici, e individuare azioni e i programmi per migliorare le proprie *performance*.



SEGNALAZIONI E RECLAMI

Nell'ultimo quadriennio del 2022 è stata predisposta una Procedura "Gestione Reclami, Segnalazioni, Azioni Correttive e di Miglioramento", nella quale si sono definite le modalità in cui si rilevano reclami, disservizi, non conformità, segnalazioni procedendo al loro trattamento ed eventualmente alla definizione di azioni, se necessario, di miglioramento.



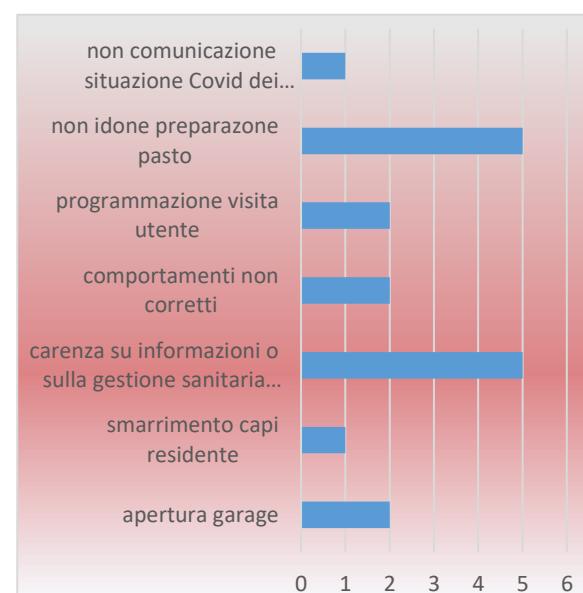
Le rilevazioni nei mesi di riferimento sono state 18, provenienti per il 61% da reclami di familiari, il 17% da segnalazioni delle Coordinatrici di Nucleo e l'11% dalla Vicedirettrice R.S.A.

I servizi interessati dalle segnalazioni sono stati principalmente la gestione della R.S.A. (es ritardo nelle visite familiari), il servizio ristorazione (soprattutto carenza di materiale o piatti non soddisfacenti) ed il servizio medico.

I contenuti di reclami e segnalazioni hanno riguardato principalmente 2 aspetti (vedi grafico): la ristorazione e la carenza di informazioni circa la salute del Residente.

Le 18 segnalazioni sono state tutte trattate e per la maggior parte risolte (14 su 18). 4 reclami hanno portato ad esiti negativi, con insoddisfazione (ad esempio la proposta di risoluzione non è stata accettata dall'interlocutore, oppure non vi erano le condizioni per rispondere nel merito oppure la richiesta era infondata). 5 di queste segnalazioni hanno reso necessarie delle azioni di miglioramento per prevenire ed evitare che il problema si potesse ripresentare, (ad esempio rivedere la procedura di fine vita, promuovere una nuova impostazione e programmazione del servizio ristorazione, definire nuove modalità di comunicazione con i familiari, ecc.).

Nel prossimo Bilancio Sociale i dati saranno ulteriormente elaborati e confrontati.



FAMILY AUDIT

Il Family Audit rappresenta una certificazione aziendale che riconosce l'impegno di un'organizzazione per l'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento tra bisogni familiari e bisogni dei collaboratori.

La conciliazione rappresenta non solo una questione etica, riconducibile alla responsabilità sociale dell'impresa, ma un impegno a intrecciare in modo virtuoso benessere personale, qualità del lavoro, produttività (efficacia lavorativa).

Nella A.P.S.P. Beato de Tschiderer l'adesione al Family Audit risale all'inverno del 2018 con la realizzazione del primo work shop (27 dicembre 2018) della direzione. Il 2019 è stato dedicato alla costruzione del gruppo di lavoro interno per la condivisione e redazione del primo "Piano delle Azioni 2020 – 2022", che è poi stato realizzato, dopo l'approvazione del piano, nel triennio 2020- 2022.

L'avvento della pandemia pochi mesi dopo l'avvio della fase attuativa ha costretto il gruppo di lavoro dapprima a sospendere parte delle azioni previste successivamente a ritrarne altre, ma ha offerto uno stimolo per introdurre nuove azioni.

Dopo la certificazione ottenuta nel 2019, nel 2022 il gruppo di lavoro si è concentrato sull'attuazione del "Piano delle Azioni" per concludere la fase attuativa e conseguire il Certificato Family Audit Executive.

Il 15 dicembre 2022 si è tenuto il secondo *Workshop* della direzione in cui è stato deciso di proseguire con il progetto Family Audit aderendo alla fase di mantenimento.

Tra le azioni svolte nel corso del 2022 si segnalano le seguenti:

- adesione al distretto F.A. (Family Audit) delle A.P.S.P. con partecipazione diretta ai gruppi di lavoro promessi da U.P.I.P.A. per la redazione del piano delle azioni del distretto, con la disponibilità del Direttore Generale e della referente interna a far parte del gruppo di lavoro del distretto FA delle A.P.S.P. – U.P.I.P.A.;
- introdotte 5 nuove azioni (bacheca, avviso lettura voce busta paga, miglioramento varietà e scelta delle pietanze a pranzo, avvisi risparmio energetico e d'acqua);
- ne sono state invece annullate altre perché inglobate nel piano delle azioni del distretto F.A. delle A.P.S.P. con U.P.I.P.A. (Banca delle ore solidale, attivazione di convenzioni, analisi fattibilità nido aziendale);
- il 15 giugno 2022, durante la festa dei collaboratori del Beato, si sono presentate le azioni del progetto a tutto il personale attraverso proiezione e descrizione delle attività.

Nell'autunno 2022 si è lavorato alla stesura, compilazione ed elaborazione dei questionari "Valutazione sulla situazione Family Audit e sull'organizzazione aziendale attuale" che ha visto la partecipazione del 70% dei dipendenti ed ha dato degli interessanti spunti per la prossima fase di mantenimento.

Di seguito l'estratto dell'esito della valutazione.

Le motivazioni dell'esito finale della valutazione per la conferma del certificato Family Audit o per il riconoscimento del certificato Family Audit Executive
A conclusione del triennio attuativo, si propone il riconoscimento del certificato Family Audit Executive ad Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Beato De Tschiderer già Istituto Arcivescovile per sordi" alla luce delle considerazioni qui di seguito riportate: - il triennio, connotato tra l'altro dall'emergenza sanitaria e dagli avviciendamenti nel ruolo di Direttore Generale, ha visto la realizzazione della gran parte delle attività previste dal <i>Piano aziendale</i> e un costante aggiornamento, alla luce di nuove esigenze e sollecitazioni; - sono state identificate azioni che determinano un miglioramento delle opportunità di conciliazione a favore del personale, nel rispetto dell'equilibrio tra benessere del personale e livello di servizio nei confronti degli ospiti; - la Direzione, riconosce l'efficacia del processo e ne supporta il prosieguo, optando per il successivo triennio di mantenimento, identificandolo come una opportunità per proseguire sulla via del miglioramento continuo; - il Gruppo interno dell'Audit si è fatto tramite con i diversi componenti dell'Organizzazione, raccogliendo suggerimenti e proposte di miglioramento che, come detto, hanno trovato attenzione e attuazione; - l'impegno rispetto al territorio trova corrispondenza in molteplici attività che vedono il coinvolgimento di istituti scolastici, associazioni di volontariato oltre ad iniziative formative/informative rivolte alla cittadinanza; il confronto con altre organizzazioni si evidenzia anche nella partecipazione al Distretto Family delle APSP-UPIPA.

Il triennio della fase attuativa si è concluso con la visita del valutatore il 24 gennaio 2023.

MARCHIO QUALITA' & BENESSERE

A fine 2021 la R.S.A. ha aderito al Marchio Qualità e Benessere e l'attività di analisi e valutazione si è svolta nel 2022.

Il Marchio rappresenta un sistema di "autovalutazione e valutazione reciproca del benessere della persona e qualità della vita delle persone che vivono nelle R.S.A.".

La visita di audit è stata effettuata il 13 ottobre 2022 dopo che per 7 mesi si sono svolti i 10 gruppi di lavoro per identificare obiettivi, indicatori, processi, attività, valutazioni previsti dal marchio Q&B.

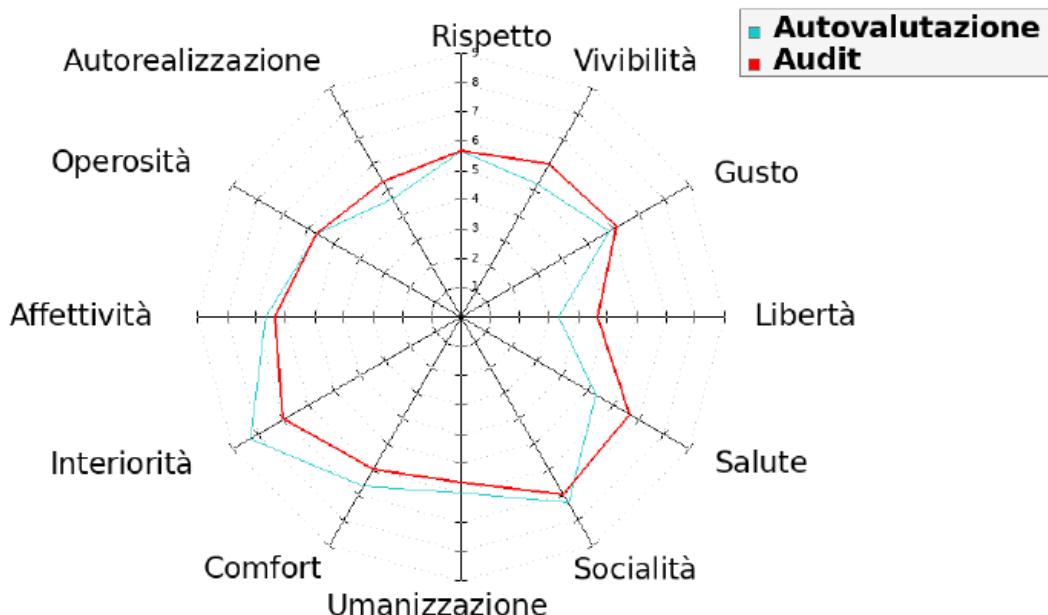


Sono attualmente presenti in Azienda 3 collaboratori certificati che hanno partecipate e concluso la formazione per accreditarsi quali *Auditor* del Marchio Q&B.

Il marchio prevede la valutazione di Fattori/Determinanti di qualità.

L'autovalutazione compiuta dalla équipe R.S.A. del Beato de Tschiderer viene comparata con quella effettuata dai valutatori esperti incaricati di realizzare l'*AUDIT*.

I fattori e la valutazione è visibile dal grafico sottostante che ne evidenzia eventuali scostamenti.



La visita di *Audit* ha offerto molti spunti e risultati, sul piano pratico operativo ma anche strategico.

Punti di forza

- ⊕ Operosità - Capacità di reperire finanziamenti in senso più ampio che vanno oltre la qualità delle attività di operosità;
- ⊕ Interiorità - Significativa la presenza religiosa in struttura ed il progetto di diffusione del fine vita per gli appartenenti a religioni diverse;
- ⊕ Comfort - Aree verdi esterne importanti ed utilizzate. Ampi spazi e luminosi interni;
- ⊕ Vivibilità - Ingresso imponente ed elegante che potrebbe essere percepito in taluni casi come dispersivo;

Criticità

- ⊕ Rispetto - Presenta spazi di miglioramento la modalità di raccolta delle segnalazioni e dei reclami (già avviato un percorso di miglioramento utile da proseguire). Valutare di definire una procedura formalizzata e di introdurvi le segnalazioni verbale giunte alle diverse figure di riferimento;
- ⊕ Operosità - Migliorabile l'attività progettuale individualizzata relativa ai progetti di operosità;
- ⊕ Comfort - Presenta spazi di miglioramento la predisposizione del verde interno alternativo. Gli ampi spazi in taluni casi risultano dispersivi e poco caldi e non caratterizzati;
- ⊕ Umanizzazione - Dare maggiore contenuto ai P.A.I. superando la logica problema - bisogno e di mantenimento delle capacità residue dando continuità a partire dalla raccolta delle storie di vita e di malattie raccolte;
- ⊕ Salute - Migliorare l'aspetto di sistema della gestione dei rischi a partire dalla identificazione dei rischi socio sanitari assistenziali, analisi delle misure in essere e valutazione del rischio residuo;
- ⊕ Gusto - Migliorare la valorizzazione del menù secondo le buone prassi del marchio Q&B. Inoltre, le sale da pranzo e l'arredo tavola presentano spazi di miglioramento.

Prospettive

Dopo la visita il “gruppo di lavoro interno” ha riflettuto sugli esiti.

Sono emerse alcune sollecitazioni importanti tra cui:

- ⊕ l'autovalutazione ha spinto l'organizzazione verso la cultura del dato e del miglioramento continuo;
- ⊕ la necessità di dare maggiore visibilità al Residente e alle sue esigenze;
- ⊕ la valorizzazione e sensibilizzazione di alcuni temi importanti nella vita del Residente (la relazione e l'atteggiamento corretto per garantire il rispetto dei Residenti, della loro libertà ed autonomia, anche economica; l'importanza del protagonismo dei residenti nel realizzare le prestazioni; il ruolo delle persone care nella fase terminale della vita).

Infine, sono emerse nuove attenzioni da tenere in considerazione nel 2023.

- ⊕ Rivedere il P.A.I. e le storie di vita (formazione e sviluppo delle competenze di osservazione per cogliere le specificità dei residenti e delle loro esigenze/desiderata);
- ⊕ Migliorare l'operosità quotidiana dei Residenti, in particolare quella individuale e/o gestita in autonomia o semi-autonomia;
- ⊕ Riflettere e avviare processi virtuosi per ridurre l'uso delle contenzioni;
- ⊕ Formalizzare meglio le verifiche degli interventi e dei progetti attivati a favore dei Residenti.

PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO

Le azioni di miglioramento del 2023 sono state programmate sulla base delle valutazioni e delle verifiche poste nel 2022.

I programmi di miglioramento che sono stati evidenziati per il 2023 sono:



1. Specializzazioni dei Nuclei per promuovere nuove competenze e percorsi specifici capaci di assorbire la variabilità delle condizioni degli utenti e generare risposte adeguate;
2. Gestione incrementale ed entrata a regime del Nucleo Ginestra (posti in incremento sopra i 17 posti letto sui 20 a disposizione).
3. Revisione dei Piani di Lavoro e l'organizzazione assistenziale, con un miglioramento della qualità di vita dei residenti e una organizzazione più efficiente per i lavoratori;
4. Miglioramento nella gestione dei dati ai fini del monitoraggio (introduzione Cartella CBA, Adesione al Gruppo Minerva per elaborazione dati statistici con APSS, Adesione al progetto Indicare Salute di U.P.I.P.A., revisione di procedure organizzative e di miglioramento).
5. Stabilizzazione dei collaboratori e incremento della professionalità complessiva (20 unità sostituite da ausiliari ad OSS, inserimento infermieri neo assunti, qualificazione del servizio fisioterapico, ecc, nuovo progetto animazione con un incremento della percentuale di presenza attiva e nei nuclei).
6. Consolidamento e crescita del servizio a favore delle persone con demenza (Nucleo Demenza Girasole).
7. Introduzione e promozione di terapie non farmacologiche e progetti animativi alternativi, con una maggiore presenza del servizio di socializzazione.
8. Attenzione alla umanizzazione dei processi di cura e attenzione alle esigenze dei residenti (vedi lavoro su marchio qualità e benessere, gestione del dolore, miglioramento nella gestione di fine vita, miglioramento degli ambienti di vita, elaborazione di progetti e sviluppo di competenze caratterizzanti la relazione e l'etica del lavoro, laboratori di gruppo, miglioramento dei processi assistenziali).

Le valutazioni di qualità e di raggiungimento degli obiettivi hanno evidenziato criticità e nuove prospettive di miglioramento del 2023.



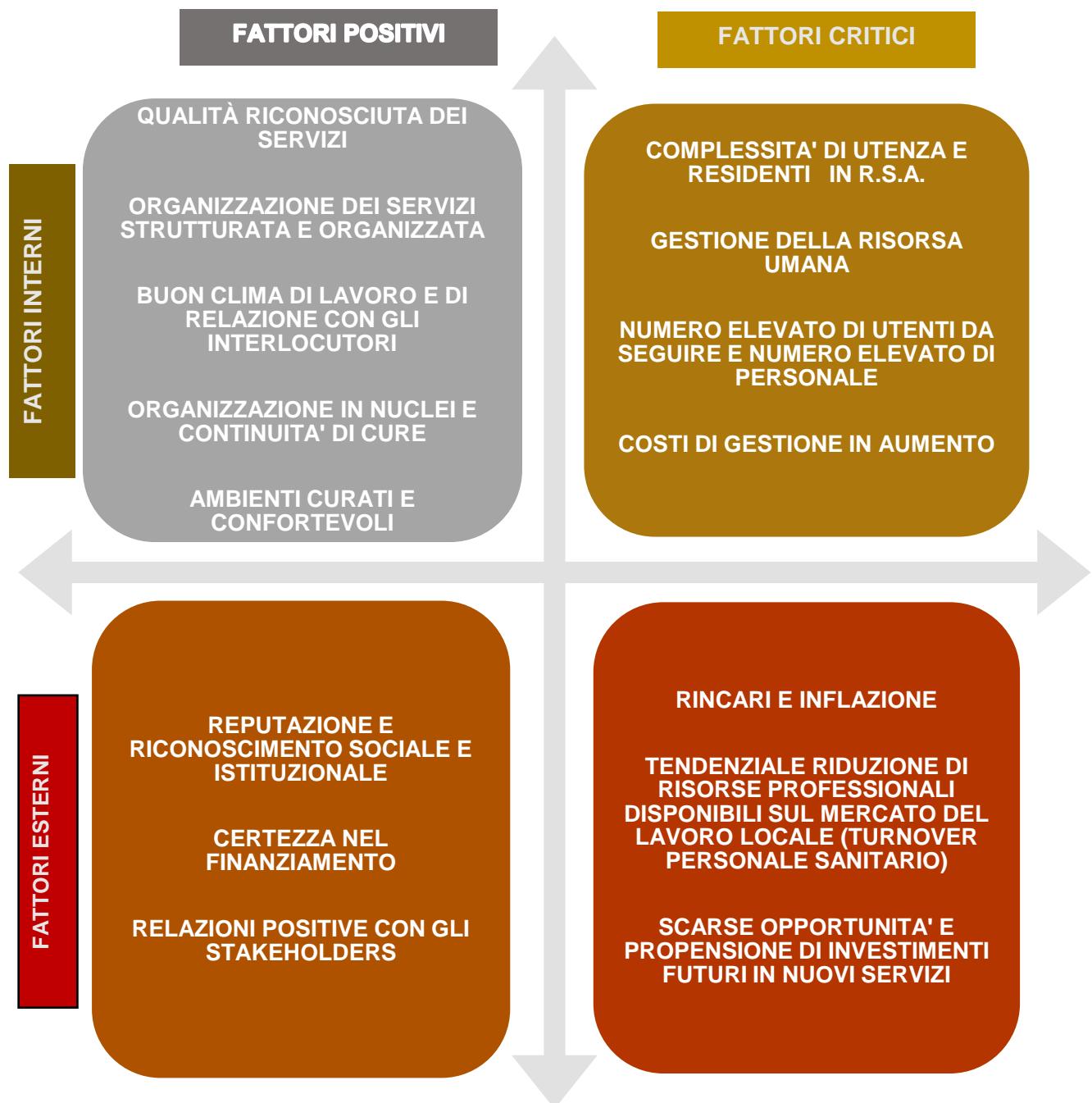
PROSPETTIVE E CRITICITÀ



I FATTORI DI SUCCESSO E I RISCHI

Utilizzando i documenti di valutazione della APSS, le analisi qualitative degli enti certificatori (Family Audit, Qualità & Benessere, APSS), le rendicontazioni e le valutazioni interne fanno emergere alcuni fattori positivi e alcuni fattori critici, suddivisi in base al fatto di essere interni alla organizzazione piuttosto che esterni.

Presentiamo di seguito lo schema di sintesi di questi elementi di valutazione.



IL FUTURO

La complessità, che rappresenta anche la forza della A.P.S.P. Beato de Tschiderer, sta nell'offerta di servizi a favore di persone con bisogni articolati e appartenenti a diverse fasce di età. Spazia, come abbiamo visto, dalla riabilitazione logopedica a minori, alle visite audiometriche ad adulti ed anziani, fino a prendersi cura, con la R.S.A., di anziani non autosufficienti.

Il servizio logopedia, che trae ispirazione dalla fondazione dell'Istituto, offre la riabilitazione a circa 500 bambini e ragazzi l'anno. Essi grazie a questo servizio saranno in grado di individuare strategie di apprendimento consone ai tempi attuali e convivere nel tempo con le loro debolezze. Un compito che va alimentato e riadattato alla complessità e fragilità dei minori di oggi, affrontando con loro i cambiamenti nelle strutture familiari.

La questione del futuro delle A.P.S.P. che si occupano di R.S.A. e della opportunità di rimanere attori protagonisti della realizzazione efficace dei servizi sociali, sanitari, riabilitativi passa da un ripensamento del ruolo e dalla capacità di rispondere in modo flessibile alle sfide poste dal cambiamento sociale, in un contesto demografico in cui i grandi anziani e le persone non autosufficienti aumentano sia in termini quantitativi (più persone anziane più persone con cronicità) che qualitativi (più persone che esprimono bisogni complessi).

Occorre ripensare quindi ad un sistema socio-sanitario, in cui le R.S.A. in particolare, possano accogliere bisogni più complessi e diversificati della popolazione anziana e fragile, diventando dei veri e propri agenti in grado di effettuare più servizi contemporaneamente e secondo le vere e reali esigenze delle persone.

Oltre a questo aspetto il tema è certamente quello delle risorse sia umane che finanziarie, per poter sostenere il sistema di cura e renderlo più aderente al contesto sociale in cui si costruiscono le soluzioni migliori ad assicurare la soddisfazione dei bisogni. Le risorse sono carenti sia quelle economiche per effetto del caro vita, sia per le difficoltà di reclutamento delle figure professionali, poco presente nel mercato del lavoro e di un sistema R.S.A. poco attrattivo.

Le R.S.A. devono essere più inclusive: coinvolgendo maggiormente i familiari e gli *stakeholders*, sapendo offrire prospettive nuove ai collaboratori, valorizzando la specializzazione senza dimenticare l'umanizzazione e la socialità.

In altre parole, con la Provincia di Trento e con l'Azienda Sanitaria serve individuare uno sforzo comune per affrontare il problema delle carenze di professionisti e operatori e garantire gli obiettivi di cura prefissati.

Occorre offrire alla A.P.S.P. un percorso di rinnovamento capace di interrelarsi con i soggetti che abitano il territorio: familiari, comunità, istituzioni locali, soggetti territoriali. Si vince solo se si riesce a collaborare e utilizzare tutte le forze propositive della comunità, per progettare insieme nuovi percorsi che sappiano affrontare la complessità attuale e le future emergenze sociali.



“Gli anziani sono uomini e donne, padri e madri che sono stati prima di noi sulla nostra stessa strada, nella nostra stessa casa, nella nostra quotidiana battaglia per una vita degna. Sono uomini e donne dai quali abbiamo ricevuto molto. L'anziano non è un alieno. L'anziano siamo noi.”