

**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
BEATO de TSCHIDERER**

già “Istituto Arcivescovile per Sordi”



BILANCIO SOCIALE 2024

**Approvato dal Consiglio di Amministrazione con
Delibera n. 13 nella seduta del 30 settembre 2025**

Indice

LETTERA DEL PRESIDENTE	3
DESCRIZIONE, METODI, RIFERIMENTI	4
VALORI E IDENTITÀ	5
<i>NATURA GIURIDICA E SCOPI STATUTARI</i>	6
<i>LA STORIA DELL'ISTITUTO</i>	7
<i>I SERVIZI</i>	8
I servizi residenziali	9
I servizi di diagnostica e ambulatoriali	10
Il territorio di riferimento	10
<i>MISSION E CODICE ETICO</i>	12
<i>GLI OBIETTIVI STRATEGICI</i>	13
<i>VALORI e PRINCIPI</i>	14
I valori	14
I principi	14
<i>SISTEMA DI RELAZIONI E GLI STAKEHOLDERS</i>	15
Portatori di interesse e ambito di relazione	15
La relazione con i Residenti, Utenti e Familiari	18
GOVERNANCE E RISORSE UMANE	20
<i>LA GOVERNANCE</i>	21
<i>LE RISORSE UMANE</i>	23
Piano Formativo 2024: formazione: risorsa strategica per il miglioramento delle performance	28
Progetto "Maltrattamento Zero"	32
Analisi Stress Lavoro Correlato	33
Benessere Organizzativo	35
Il Volontariato	37
RISORSE ECONOMICHE, FINANZIARE, PATRIMONIALI	39
<i>BILANCIO ECONOMICO FINANZIARIO</i>	40
Presentazione	40
Le risorse economiche finanziarie	40
Costi per servizio	43
Analisi dell'andamento del valore generato	44
RENDICONTO ATTIVITÀ E OBIETTIVI	45
<i>I PROGETTI DI COMUNITÀ</i>	46
Attività finalizzate all'inclusione sociale e lavorativa di persone con fragilità	47
Progetti di Intergenerazionalità	50
<i>REALIZZAZIONE E IMPATTO DELL'ATTIVITÀ</i>	51
Servizio Residenziale	51
Servizio Abitare Accompagnato (Alloggi Protetti)	62
Servizio di Logopedia	63
Servizio di Audiologia	68
<i>ANALISI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</i>	69
Segnalazioni e Reclami	70
Family Audit	71
Marchio Qualità & Benessere	72
<i>PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO</i>	73
PROSPETTIVE E CRITICITÀ	75
<i>I FATTORI DI SUCCESSO E I RISCHI</i>	76
<i>IL FUTURO</i>	77

LETTERA DEL PRESIDENTE

Il 2024 si è confermato un anno particolarmente significativo per la APSP Beato de Tschiderer, caratterizzato da numerosi cambiamenti e dall'avvio di nuove iniziative progettuali.

In questo contesto dinamico, il Consiglio di Amministrazione ha deciso di intraprendere un percorso di innovazione e miglioramento continuo, con l'obiettivo di rafforzare la qualità e l'efficacia dei servizi offerti.

Fin dall'anno precedente, abbiamo scelto di presentare il bilancio sociale come uno strumento fondamentale di trasparenza e comunicazione. Questo documento non è rivolto solo ai nostri utenti e alle loro famiglie, ma anche ai collaboratori che quotidianamente contribuiscono al funzionamento dell'ente. Il bilancio sociale serve a illustrare in modo chiaro e dettagliato non solo cosa facciamo e quali risultati otteniamo, ma anche come operiamo e con quale visione strategica intendiamo proseguire il nostro lavoro.

Fornire servizi complessi e personalizzati alle persone richiede un impegno costante e una dedizione che non vengono mai meno. Per questo motivo, desidero esprimere un sentito ringraziamento a tutti i collaboratori della APSP, che con competenza, professionalità e responsabilità, ogni giorno si impegnano per rispondere ai bisogni di bambini, ragazzi, anziani e persone fragili, garantendo vicinanza e attenzione.

Anche in questa edizione, abbiamo mantenuto uno schema consolidato per la presentazione dei dati, che mira a offrire una panoramica semplice, chiara e completa della gestione dell'Ente. Questo approccio ci permette di fornire una valutazione sistematica e dialogica e, quando necessario, critica delle nostre attività, evidenziando non solo le difficoltà incontrate ma anche le opportunità e le prospettive di crescita future.

Attraverso la lettura di questo documento, i lettori potranno comprendere l'efficacia e l'impatto reale delle azioni intraprese dall'ente, sia in relazione alla comunità nel suo complesso, sia nei confronti specifici degli utenti che assistiamo.

Infine, è importante sottolineare che dietro ogni progetto, ogni attività e ogni risultato, ci sono le persone: gli utenti, spesso in condizioni di fragilità che richiedono sempre maggiore attenzione e competenza, e i professionisti che, con dedizione e serietà, operano quotidianamente per promuovere il benessere e la qualità della vita.

Con questo bilancio sociale, vogliamo riconoscere e valorizzare il contributo umano che anima la nostra organizzazione e che rappresenta il vero capitale su cui si fonda il nostro impegno verso la comunità.

Il Presidente

Avv. Antonio Giacomelli



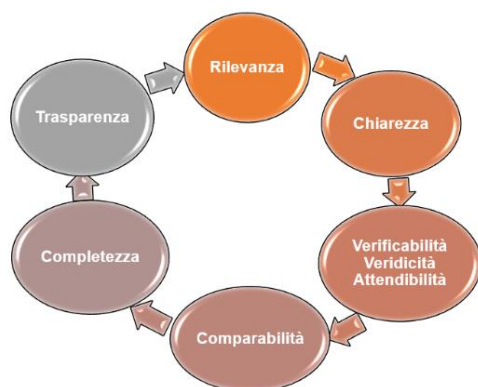
DESCRIZIONE, METODI, RIFERIMENTI

Il Bilancio Sociale è uno strumento che permette di mettere in luce e valutare i risultati raggiunti dalla nostra organizzazione nel 2024, considerando non solo gli aspetti economici, ma anche quelli sociali e relazionali con tutti gli stakeholder interni ed esterni.



Ciò al fine di offrire “un’informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio” [Decreto 4 luglio 2019 – Linee guida alla redazione del bilancio sociale per gli Enti di Terzo Settore].

Questo documento integra il tradizionale bilancio di esercizio offrendo una visione più completa e multidimensionale del valore generato, facilitando la comprensione del nostro operato e della nostra specificità nel sistema dei servizi sociosanitari della Provincia Autonoma di Trento.



Si ispira ad alcuni principi che lo rendono il più possibile leggibile (rilevanza, chiarezza, trasparenza, verificabilità/attendibilità, comparabilità, completezza, trasparenza).

È stato redatto a più mani dallo Staff della A.P.S.P., per rappresentare ogni aspetto dell’Azienda e le relazioni con enti, soggetti, realtà operanti nel sistema sociale di riferimento (*stakeholders*, beneficiari, Residenti, Istituzioni, Associazioni).

Il Bilancio Sociale si struttura in sezioni e capitoli che partendo dalla *mission* e dai *valori* offre una rappresentazione dell’organizzazione, delle risorse utilizzate, dei risultati raggiunti come delle prospettive di sviluppo futuro.

Ogni sezione illustra obiettivi, azioni e impatti, evidenziando la qualità e l’innovazione delle attività svolte.

Il Bilancio Sociale diventa così uno strumento, da un lato, per leggere le attività realizzate nei confronti dei beneficiari, singoli o comunità, descrivendo organizzazione, metodologie, risorse, strumenti, caratteristiche; dall’altro, una valutazione dei risultati della propria azione, evidenziando sostenibilità economica, ambientale, qualità e caratteristiche dei servizi offerti.

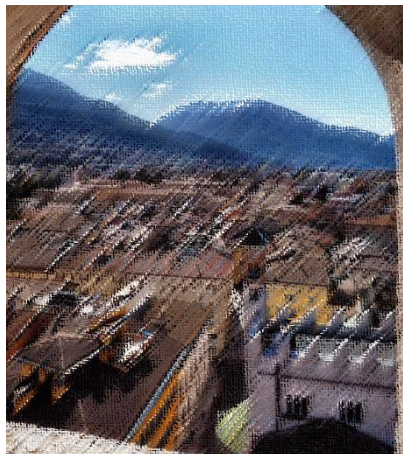


VALORI E IDENTITÀ



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 audiologia 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'APSP "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 fu fondato dal Principe Vescovo Giovanni Nepomuceno de Tschiderer per istruire e educare, secondo i principi cristiani, i "sordomuti" 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'integrazione scolastica dei bambini con disabilità

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 aprendo 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

2025 Accreditamento di ulteriori 18 Posti Convenzionati

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 2023 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 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. di 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 182 anziani e/o persone non autosufficienti al 31.12.2024. Nel 2025 in base alle direttive provinciali sono stati incrementati a 200. I servizi sono organizzati in forma integrata per soddisfare bisogni di cura e assistenza integrata sociale, sanitaria, riabilitativa. Il servizio è in convenzione con APSS, tramite Spazio Argento e UVM che effettua la valutazione multidimensionale della situazione di bisogno della persona candidata all'ingresso.



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (POSTI LETTO NON CONVENZIONATO)

Il Servizio R.S.A. ad accesso privato (posti letto non convenzionati): fino al 31.12.2024 erano 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. Nel 2025 sulla base delle Direttive Provinciali 18 di questi sono stati convertiti in Posti letto Convenzionati.



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 il servizio 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.



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 di Trento, il Servizio di Audiologia, il Servizio Abitare Accompagnato sono collocati in un unico stabile di proprietà sito in Via Piave 108 nel centro della città di Trento.

La Circoscrizione di riferimento è 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 della APSP "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, il Servizio Logopedia opera in 7 sedi periferiche in comodato concesso dal Comune di Riferimento:

- 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: via Sluca de Matteoni, Levico Terme
- 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 9 appartamenti che offre a canone calmierato a persone affette da sordità. Gli appartamenti si trovano a Trento Nord.

Possiede altri terreni nella area di Aldeno, concessi in locazione agraria.

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 più recenti sulla popolazione anziana nel territorio principale in cui la A.P.S.P. Beato de Tschiderer realizza i propri servizi residenziali sociosanitari (R.S.A.) – Comune di Trento, aggiornati al 2024 – indicano una presenza di circa 29.500 persone anziane, pari al 26% della popolazione totale cittadina, in lieve aumento rispetto agli anni precedenti.

L'indice di vecchiaia si attesta ora a 195,5, ovvero per ogni 100 giovani tra 0 e 14 anni, ci sono quasi 196 persone sopra i 65 anni. La percentuale di residenti con età superiore ai 65 anni è pari al 25,1%, mentre gli over 80 rappresentano circa il 2,0% della popolazione.

Nelle nostre comunità, soprattutto in contesti urbani, si osserva un incremento significativo della popolazione fragile, che attualmente rappresenta circa il 42% degli anziani complessivi. Questa tendenza comporta una crescente richiesta di servizi residenziali specializzati, in grado di rispondere a bisogni di assistenza sempre più articolati e urgenti.

Contemporaneamente, la struttura familiare tradizionale si sta progressivamente riducendo, con nuclei familiari più piccoli e una capacità ridotta di garantire il consueto supporto assistenziale. Tale cambiamento sociale si traduce in una domanda sempre maggiore di prestazioni, in particolare di natura residenziale.

Per rispondere a queste sfide, la A.P.S.P. ha avviato interventi specifici, tra cui l'apertura di nuclei R.S.A. nel 2023, per potenziare l'offerta di servizi sociosanitari, e la creazione di un Nucleo Demenza, autofinanziato, con l'obiettivo di soddisfare tempestivamente le esigenze di una popolazione fragile in continua crescita.



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 audiologia) 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 famigliari ...

Coinvolgimento e informazione	ci impegniamo a coinvolgere i Famigliari 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 Famigliari 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 nell'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 contenuti nel Piano Qualità negli anni 2021-2024 sono inseriti nel Piano Qualità 2021-2024.

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, Indicatori Carta dei Servizi
	Residenti non convenzionati	Soddisfazione Bisogni Cura e qualità dei servizi	Analisi qualità, Q&B, indicatori di salute, Carta dei Servizi
	Famigliari	Trasparenza, informazione, relazione, coinvolgimento	Segnalazioni, reclami, richieste, coinvolgimento, incontri e focus
	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 3-18)	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, co-progettazione ed erogazione della formazione specialistica
	CITTADINANZA	Sensibilizzazione della cittadinanza al tema dell'anziano	Co-progettazione e realizzazione "Piano triennale delle Comunità amiche della demenza del Territorio Val d'Adige"
			Patto di Collaborazione con il Comune di Trento per una progettazione partecipata volta alla rigenerazione del giardino delle ex caserme Duca d'Aosta.
	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 liturgica-spirituale; coinvolgimento nella vita della parrocchia di appartenenza	progetto "Missione Terra", rivolto a giovani adolescenti
	AVULSS	attività di volontariato; formazione e reclutamento volontari	7 volontari AVULSS regolarmente attivi
	Cittadinanza Attiva	attività di volontariato; formazione	6 volontari attivi
	Gruppo Gioventù Studentesca di Comunione e Liberazione di Trento	Attività di volontariato e animazione liturgico-spirituale	12 momenti di animazione liturgico-spirituale
	Associazione Alzheimer	Consulenza/ attività promozionali e di sensibilizzazione	Consulenza/Attività promozionali e di sensibilizzazione

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	SOGGETTI COINVOLTI	FINALITÀ	INDICATORI STRUMENTI EVENTI
Area Formazione	Liceo Leonardo Da Vinci di Trento	Attivazione di progetti di alternanza scuola lavoro	7 studenti
	Liceo Giovanni Prati	Attivazione di progetti di alternanza scuola lavoro	1 studente
	Istituto don Milani di Rovereto	Realizzazione tirocini curriculari	2 studenti
	Liceo Galileo Galilei di Trento	Attivazione di progetti di alternanza scuola lavoro	3 studenti
	Liceo linguistico Sophie Scholl	Attivazione di progetti di alternanza scuola lavoro	1 studente
	Università degli Studi di Trento – Facoltà di Economia	Convenzione attiva	1 studente
	Università degli studi di Verona	Tutoraggio tirocinio in Scienze infermieristiche, Logopedia Psicologia/Psicoterapia, Operatore Socio Sanitario	23 tirocinanti
	Università degli studi di Padova		
	Istituto di specializzazione in psicoterapia dello sviluppo e adolescenza		
	Istituto di specializzazione in psicoterapia accademia di neuropsicologia dello sviluppo Opera Armida Barelli/A.P.S.S.		
Area Inclusione sociale Orientamento e Inserimento Lavorativo			18 lavoratori assunti all'interno del progetto 3.3.D;
	Agenzia del lavoro, Comune di Trento e Venature scs	Lavori socialmente utili Partnership Progetto lavanderia Tirocini formativi e di orientamento	18 operatori impiegati nel progetto 3.3.F; 1 lavoratore impiegato nel Progettone stagionale
	Coop. La Rete	tirocinio di orientamento, formazione e inserimento finalizzato all'inclusione sociale	1 tirocinante
	Fidia s.r.l., Agenzia del Lavoro	tirocinio di formazione e orientamento contatti	1 tirocinante

	Ente Nazionale Sordi	Relazione storico, consulenza e formazione A.P.S.P.	Collaborazione gestione ambienti, convegni e formazione base
Area Sensibilizzazione alla Cittadinanza	Spazio Argento-Comune di Trento, Associazione Alzheimer odv, A.P.S.P. "Grazioli" e "Civica" di Trento, "ST-GESTIONI", C.D.C.D. - A.P.S.S., Circoscrizioni di Povo, Villazzano, San Giuseppe e Santa Chiara, Auser Trento, Museo del Castello del Buonconsiglio, Museo Diocesano Tridentino, PAT Soprintendenza per i beni culturali ufficio beni archeologici – Spazio S.A.S.S.; Muse di Trento	Redazione e realizzazione del piano triennale volto allo sviluppo di comunità amiche delle persone con demenza	Co-progettazione, organizzazione e realizzazione eventi sul territorio
	Unità cinofila Croce Rossa di Trento	Attività assistita con animali	1 esibizione
Area Servizi e Attività Interni	Kaleidoscopio	Partner per la realizzazione del Servizio di Animazione e di Servizi alla Persona	Servizio attivo 6 giorni su 7
	Sodexo	Servizio di Ristorazione	Servizio attivo 7/7
	Aurora	Servizio di portineria	servizio attivo 7/7
	Pulinet	Servizio pulizie	servizio attivo 7/7
	Aurora spa/Kaelidoscopio	Servizio alla persona	servizio attivo 5/7
	Aurora spa	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 attive	Tribunale di Trento	Lavori di Pubblica Utilità	Convenzione per 1 persona

La relazione con i Residenti, Utenti e Familiari

I Residenti, gli Utenti ed i Familiari sono parte integrante della realtà della APSP "Beato de Tschiderer". Vivono i servizi e ne sono protagonisti, partecipando ai processi di cura.

Consideriamo i Familiari 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 Familiari 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'*équipe sociosanitaria*;
- si partecipa e si progetta di concerto 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 RSA si adopera per soluzioni a problematiche o difficoltà, anche con supporti consulenziali.

È presente un servizio psicologico con il dott. Gianbattista Meggetto per eventuali attività di supporto e sostegno relazionale a favore di Residenti e Famigliari.

Per il Servizio R.S.A. è presente una rappresentanza dei Residenti e Famigliari, garantita da un Regolamento, che stabilisce elezioni e funzioni. Il regolamento prevede la nomina di 2 rappresentanti, 1 per i famigliari e 1 per i Residenti.



I rappresentanti nel 2024 sono stati il dott. Tito Reich (Residente) e la dott.ssa Chiara Vinciguerra (Famigliare).

Sono state realizzate nel 2024: 2 Assemblee Famigliari e 2 Incontri con i Rappresentanti dei famigliari. Sono state garantite periodicamente comunicazioni circa le attività di animazione e i progetti organizzati dalla APSP nonché informative da parte della direzione.

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: sottoponendo proposte sull'impostazione e l'organizzazione dei servizi socio-sanitari o della R.S.A.

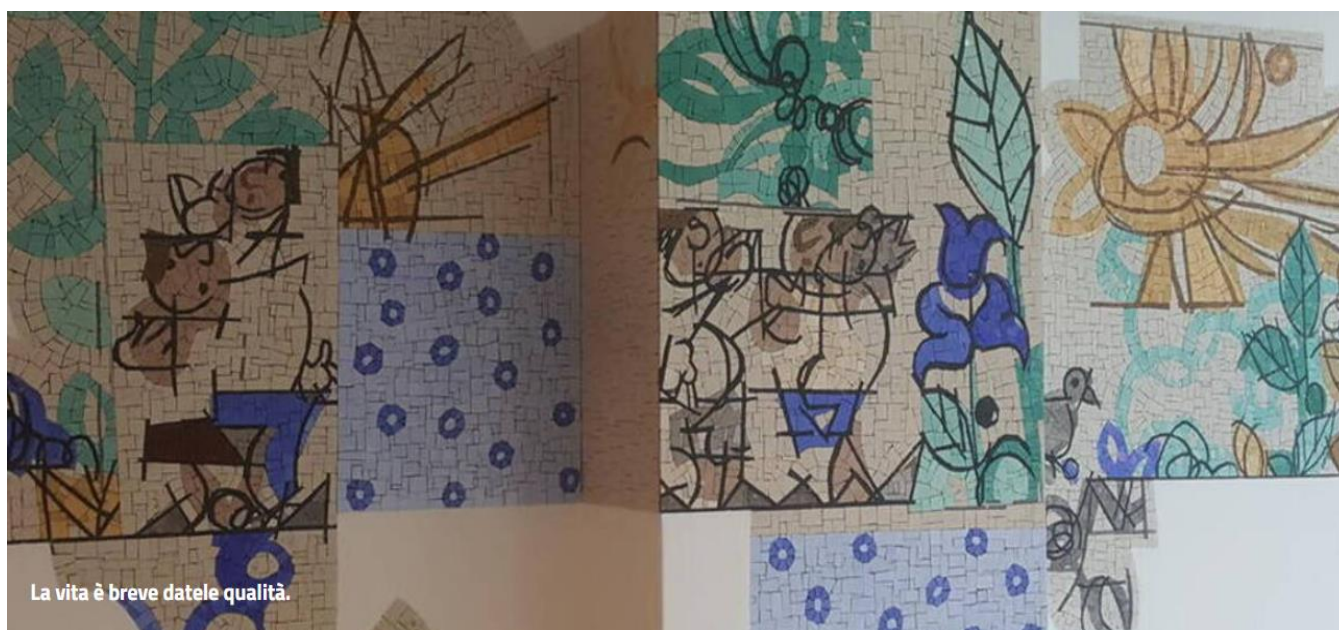
Il servizio animazione garantisce ai Famigliari informazione sulle attività di animazione o sociali realizzate, settimanali e/o mensili, pubblicando il calendario delle attività in varie forme, con bacheche e newsletter. Periodicamente si inviano tramite mail i risultati delle attività con materiale documentale, video e fotografico.

La comunicazione dalla Direzione e/o Presidenza viene garantita da informative periodiche. Nel 2024 ne sono state effettuate 12 ed hanno riguardato aspetti gestionali di interesse dei Famigliari.

Sono state realizzate grazie alla disponibilità del Cappellano della R.S.A., Padre Fausto fino ad aprile e Padre Marius successivamente, funzioni spirituali per Nucleo con la presenza dei Famigliari, della Presidenza e della Direzione presso la nostra Cappella. Vi sono stati 2 eventi nel 2024 di incontro con i Residenti alla presenza dell'Arcivescovo di Trento Monsignor Lauro Tisi.



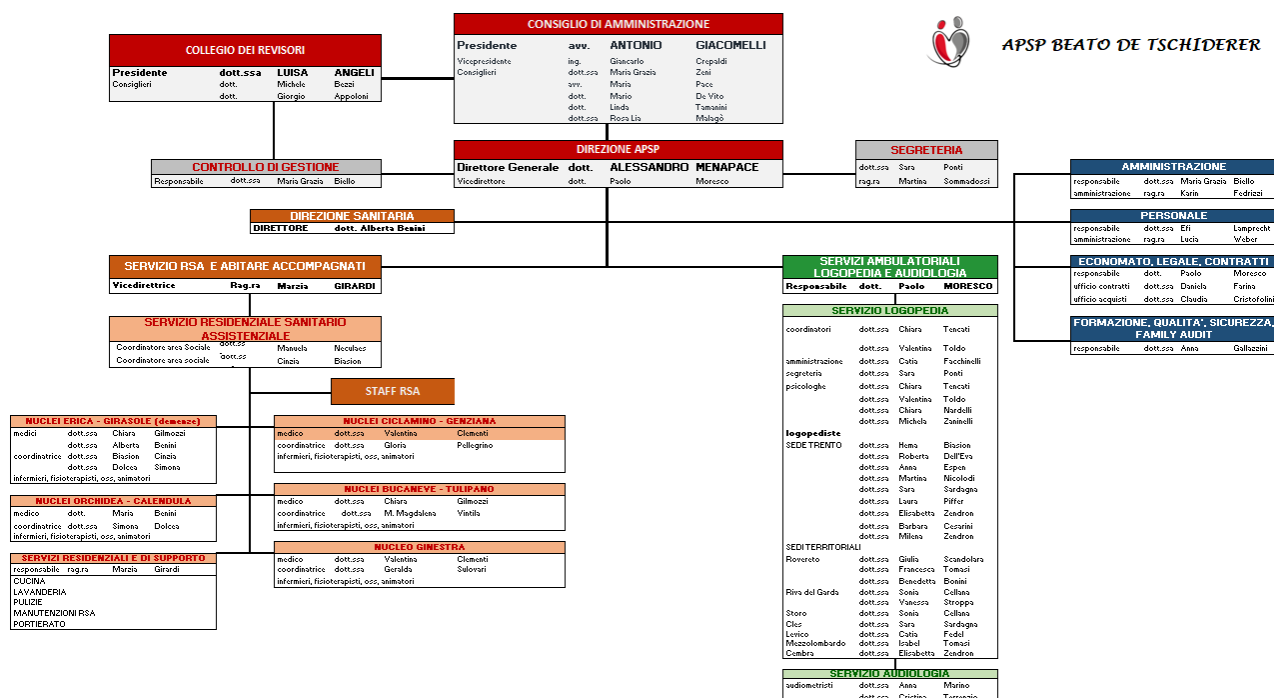
GOVERNANCE E RISORSE UMANE



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

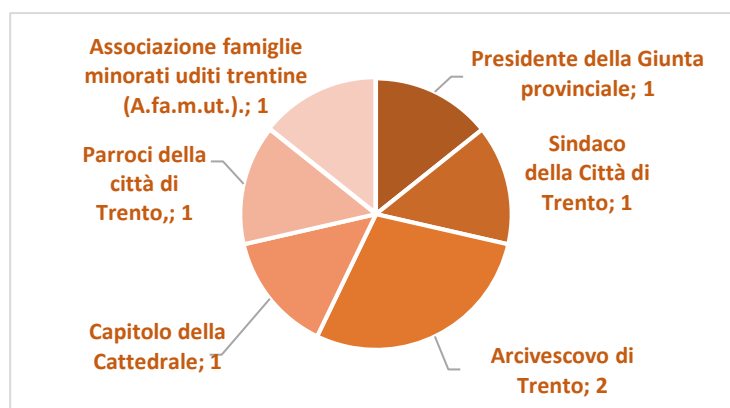
Il **Consiglio di Amministrazione** è "l'organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici ed assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell'Azienda e verifica la rispondenza dei risultati della 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 su designazione degli enti inseriti nel grafico.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda, insediatosi il 02 novembre 2023 con deliberazione n. 18/24, dura in carica 5 anni ed è così composto:

- Avv. Antonio Giacomelli in qualità di Presidente;
- Ing. Giancarlo Crepaldi in qualità di Vicepresidente;
- dott.ssa Rosa Lia Malagò
- dott.ssa Maria Pace
- dott. Mario De Vito
- dott.ssa Maria Grazia Zoni
- geom. Linda Tamanini.

Nel corso del 2024 le sedute del Consiglio di Amministrazione sono state 11 e sono state adottate 26 deliberazioni



PRESIDENTE

Il **Presidente** in carica, Legale Rappresentante dell'Azienda, è l'avv. Antonio Giacomelli.

I decreti del Presidente sono stati 3.

Nei CdA le deliberazioni più significative hanno riguardato l'approvazione dei seguenti atti:

- attribuzione della assegnazione obiettivi alla Dirigenza,
- valutazione degli obiettivi raggiunti dalla Dirigenza,
- approvazione Bilancio Semestrale e Bilancio di Esercizio 2024,
- approvazione Bilancio di Previsione 2025.
- approvazione del Bilancio Sociale 2023,
- aggiornamento e approvazione del PIAO
- aggiornamento organigramma aziendale,
- investimento conto deposito e investimento liquidità aziendale,
- approvazione delle rette e delle tariffe dei servizi 2025.
- Approvazione Piano della Formazione
- Approvazione Regolamento del Personale.

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 costituito dal Collegio dei Revisori dei Conti.

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.

Il Collegio dei Revisori è stato nominato il 21 febbraio 2024 (sostituendo il precedente e rinnovando 2 membri su 3) ed è composto da: dott.ssa Luisa Angeli, con funzioni di Presidente, dott. Giorgio Appoloni e dott. dott. Michele Bezzi. Ha realizzato 6 verifiche nell'esercizio.

Il Collegio dei Revisori 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.

Il Consiglio di Amministrazione ha rinforzato la struttura di Direzione, affiancando al Direttore Generale, oltre al Vicedirettore dott. Paolo Moresco, già Dirigente Responsabile Ufficio Econmato/Area Legale, incaricato della gestione dell'Azienda – parte istituzionale, la Rag. Marzia Girardi, attribuendole la funzione di Vicedirettrice, incaricata della gestione R.S.A., fino alla scadenza del mandato del Consiglio di Amministrazione e comunque fino all'insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione.

La Direzione Generale ha il compito di tradurre gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione nelle scelte gestionali ed operative seguendo criteri di trasparenza e semplificazione.

Vigila sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati anche sul piano economico e finanziario, curando gli aspetti amministrativi riguardanti il funzionamento dell'Azienda.

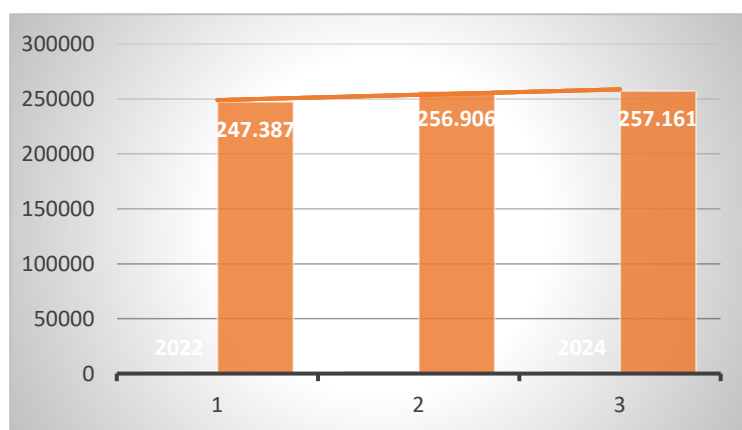
Le determine del Direttore sono state nel 2024 186, quelle del Vicedirettore 55.

LE RISORSE UMANE

Le risorse umane nei servizi alla persona sono le risorse prevalenti e determinanti per l'erogazione dei servizi e rappresentano anche la quota maggiore dei costi di gestione; l'APSP "Beato de Tschiderer" considera i propri collaboratori il "cuore" dell'organizzazione. Attraverso le risorse umane è possibile prendersi cura dei Residenti ed Utenti e qualificare i servizi alla persona offerti.

Alla data del 31 dicembre 2024 il personale dipendente è di complessive **199 unità assunte** con contratto di lavoro a tempo indeterminato e determinato con varie tipologie di monte ore settimanali per coprire tutte le esigenze di servizio (contratto di riferimento CCPL comparto autonomie locali). La dotazione complessiva dell'organico include specialisti in libera professione (quali medici, psicologi, infermieri, logopedisti) e persone inquadrare nei servizi in outsourcing: animazione, portineria, manutenzione, parrucchiere-estetista, logopedia (in parte), lavanderia e guardaroba (in parte).

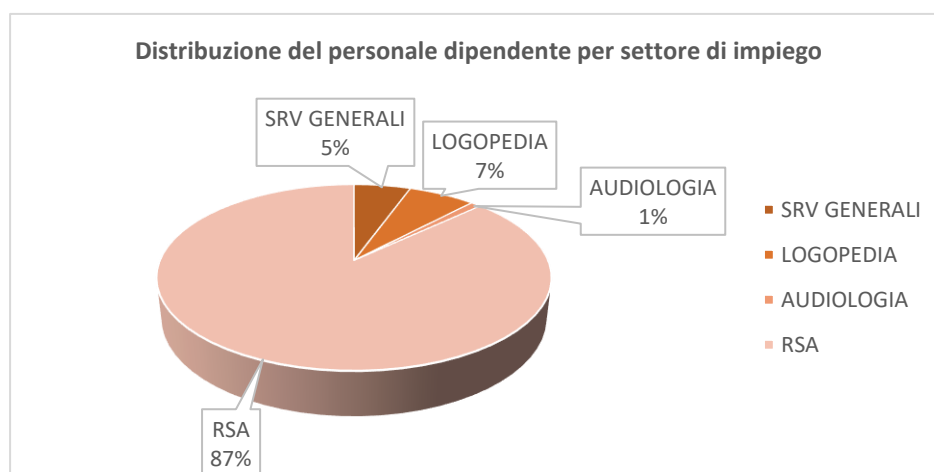
Le ore effettivamente lavorate del personale dipendente nel 2022 erano 247.387, quelle del 2023 sono state 256.906, mentre nell'anno 2024 ammontano a 257.161.



I servizi della APSP "Beato de Tschiderer" sono garantiti attraverso l'impiego sia di personale dipendente che convenzionato, contraddistinto dalla presenza di tutte le figure professionali atte a garantire l'adeguata competenza e professionalità.

L'Azienda ha mantenuto un'attenzione particolare nella continuità medico assistenziale, oltre alla figura di Direttore Sanitario, è stato garantito il servizio di assistenza medica con la presenza di professionisti in convenzione.

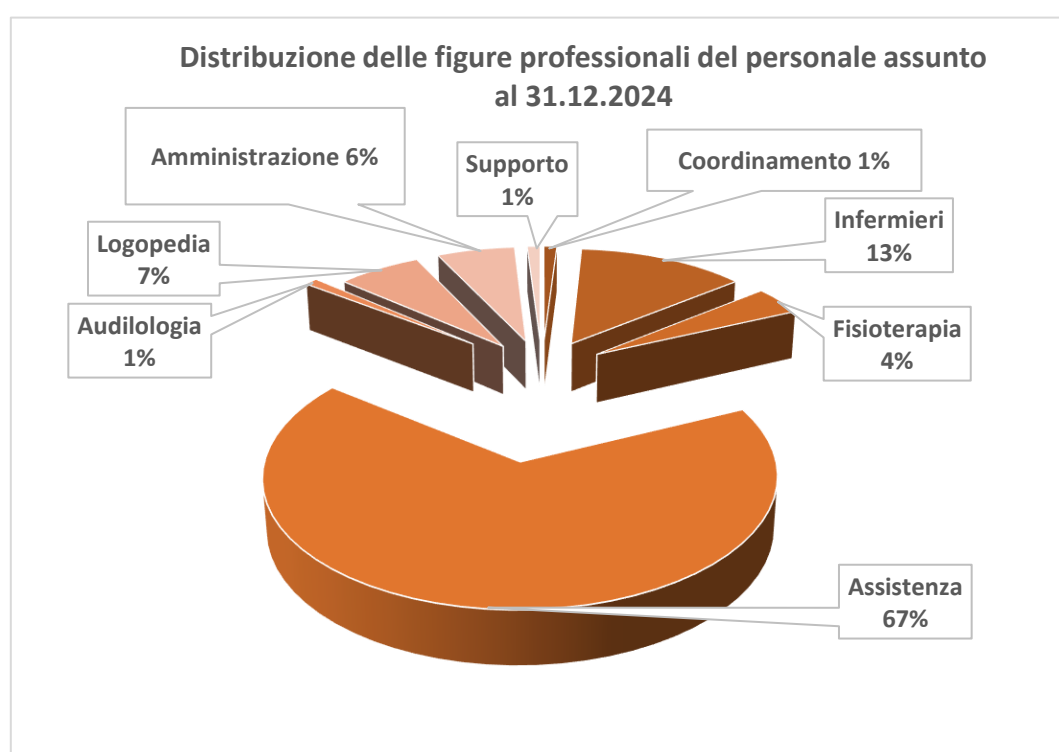
Al 31 dicembre 2024 l'87% del personale assunto è impiegato nel settore della RSA, il 7% nel settore della logopedia, l'1% nel settore audiologico e il 5% nel settore dei servizi generali (amministrazione) come rappresentato nel grafico che segue:



L'organico complessivo della RSA include inoltre un 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 RSA è definita dai parametri previsti dalle direttive provinciali in materia di RSA. Per il personale di coordinamento dei nuclei, l'assistenza sanitaria, sociosanitaria e l'animazione, l'organico supera i parametri provinciali, scelta che il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto importante per investire sulla professionalità e garantire funzioni necessarie, quali l'assistenza sociale e sanitaria nonché presidiare con figure infermieristiche di coordinamento l'organizzazione dei servizi rivolti ai Residenti.

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 7% del personale dipendente.



Gli operatori di assistenza, gli infermieri, fisioterapisti e coordinatori, che assieme compongono l'85% dell'organico, svolgono un ruolo primario nell'organizzazione e nello svolgimento del servizio, in quanto sono i responsabili diretti del soddisfacimento dei bisogni primari dei Residenti: dalla loro professionalità e competenza dipende buona parte del servizio erogato.

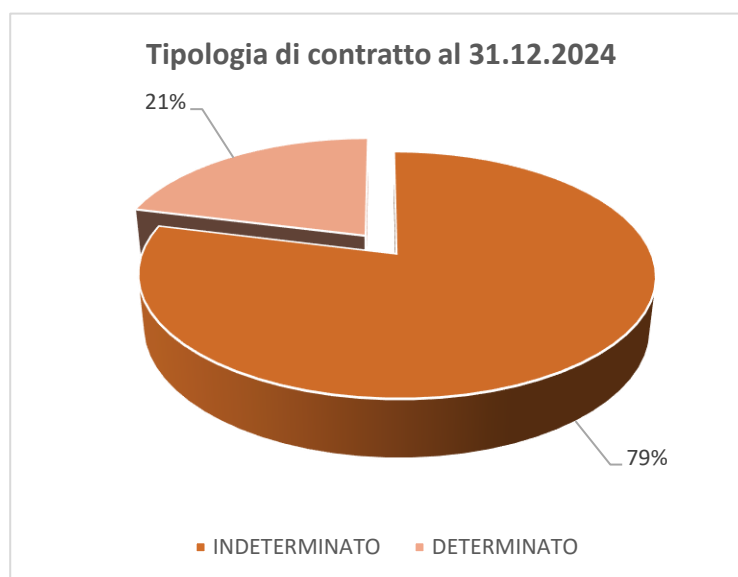
La gestione dei turni del personale garantisce la continuità dell'assistenza, 24h/24h per 365 giorni all'anno e ciascuna figura professionale della struttura è in possesso dei requisiti professionali richiesti per l'esercizio delle attività a cui è preposto.

I servizi di pulizia ambientale, il servizio di lava-nolo biancheria piana, cucina e ristorazione, portierato sono esternalizzate attraverso procedure d'appalto, mentre il servizio di lavanderia e guardaroba per gli indumenti personali dei Residenti è gestito in maniera integrata da dipendenti della struttura e da una cooperativa esterna, al fine di gestire in maniera efficace e maggiormente flessibile l'attività.

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.

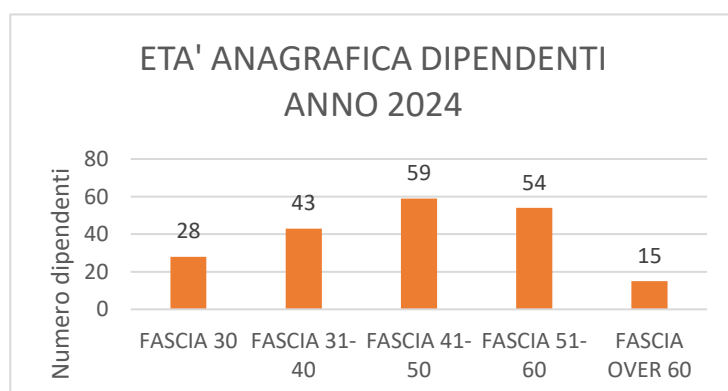
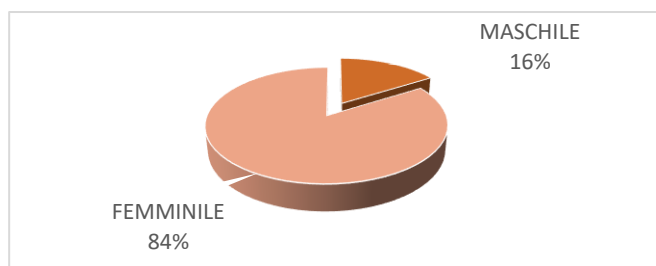
Il 79% del personale è assunto a tempo indeterminato e registra un incremento rispetto all'anno precedente (74%).



I contratti a tempo parziale rappresentano circa il 31% del totale 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.

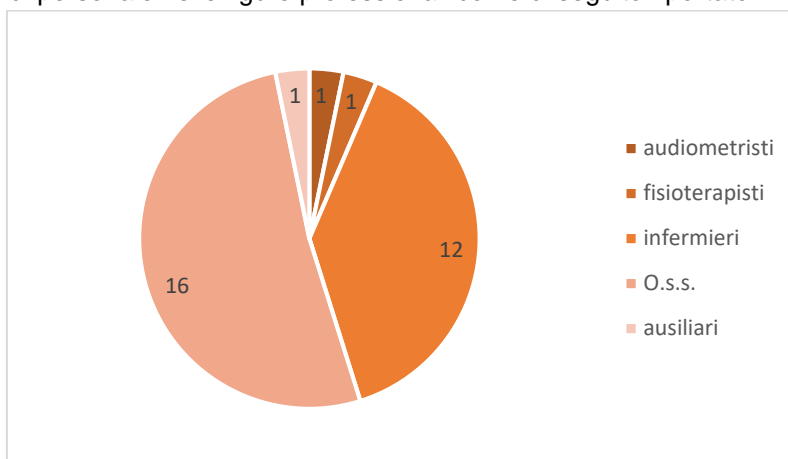
Considerata la consistente presenza di personale femminile sul totale dei dipendenti alla data del 31.12.2024, si rileva un'alta percentuale di assenze per maternità, malattia bambino, aspettative, congedi, esoneri turni notturni e tutto quando riguarda i carichi famigliari di cura.



La distribuzione dei dipendenti per fascia d'età, illustrata nel grafico, evidenzia che la percentuale maggiore è nella fascia d'età anni 41-50, con una conferma di presenza costante in egual misura nella fascia d'età anni 31-40 e fascia anni 51-60; I dati evidenziano un progressivo invecchiamento medio dei dipendenti con le conseguenti ripercussioni sull'organizzazione in termini assenze, esoneri notte e di limitazioni lavorative.

Turn Over

Il corso del 2024 si è contraddistinto per il verificarsi di un decesso di un dipendente a ruolo, avvenuto fuori dalla sede di lavoro, 1 passaggio in entrata da altro Ente verso la nostra realtà e 1 in uscita, nonché da 31 dimissioni volontarie di personale nelle figure professionali come di seguito riportato:



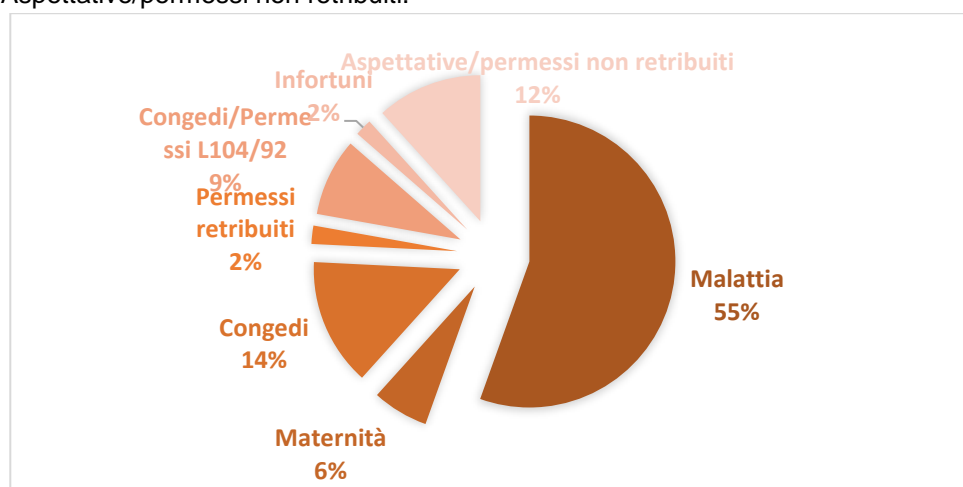
La motivazione principalmente addotta alle dimissioni volontarie è riconducibile alla chiamata a ruolo in altre Amministrazioni, in via principale dalla APSS.

Persiste la difficoltà nel reperire personale infermieristico qualificato, per la carenza di tali figure professionali nel mercato del lavoro regionale e nazionale.

Assenze del Personale

In generale le assenze del personale dipendente nel corso dell'anno 2024 ammontano a 8.905 giorni, riconducibili alle seguenti motivazioni:

- 55% Malattia;
- 6% Maternità;
- 14% Congedi;
- 2% Permessi retribuiti;
- 9% L.104/92: Permessi e Congedi;
- 2% Infortunio;
- 12% Aspettative/permessi non retribuiti.



Si può evincere come vi siano stati pochi infortuni e ridotte le maternità rispetto al 2023.

Le assenze per malattia sono invece aumentate rispetto ai dati dello scorso anno.

Sicurezza e prevenzione

Il Decreto legislativo 81/2008 assicura come ciascun lavoratore riceva una formazione adeguata e sufficiente in materia di sicurezza e di salute sul lavoro.

L'azienda ha attivato una collaborazione con QSA Servizi nella persona dell'Ing. Piero Mattioli Responsabile del Servizio Prevenzione e protezione (RSPP) e con Progetto Salute per il ruolo di medico competente attraverso la collaborazione con il dott. Marco Fabbri.

Il ruolo di rappresentante dei lavoratori (RLS) per la sicurezza è ricoperto da 2 OSS eletti dai lavoratori.

Nel corso del 2024 sono state eseguite 131 visite mediche da parte del medico competente ed al 31 dicembre 2024 gli esiti della sorveglianza sanitaria hanno portato ad avere 41 dipendenti idonei con una o più limitazioni e/o prescrizioni ed un dipendente non idoneo alla mansione.

Delle 41 persone idonee con limitazioni e/o prescrizioni (alcuni con limitazioni multiple):

- 26 dipendenti con limitazioni per la Movimentazione Manuale dei Carichi (Residenti e pesi);
- 5 dipendenti con esonero dal lavoro notturno;
- 9 dipendenti con prescrizioni di usare guanti specifici;
- 7 dipendenti con prescrizione lenti correttive,
- 3 dipendenti con prescrizioni di indossare calzature personalizzate.

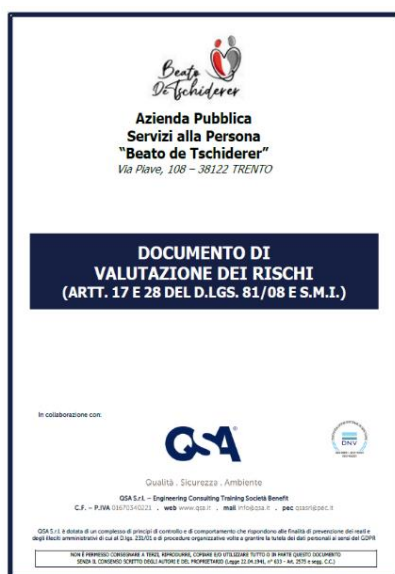
Nel corso del 2024 si sono verificati 24 nuovi infortuni sul lavoro denunciati all'INAIL, nessuno per infezione da Covid, di cui 12 di durata inferiore a 4 giorni di assenza.

Tutti gli infortuni sono stati riconosciuti da INAIL.

Complessivamente i giorni di assenza per infortunio sono stati 167, 10 giorni in più del 2023, mentre solo un infortunio ha raggiunto i 30 giorni di assenza.

Dei 24 infortuni:

- 8 durante la mobilitazione o il trasferimento di residenti;
- 6 da agiti "violenti" di ospiti disorientati;
- 5 per inalazione di fumo in seguito all'incendio del 13 maggio 2024, di cui uno con prognosi di 2 giorni e gli altri 4 con prognosi di un solo giorno;
- 3 in itinere;
- 1 da puntura accidentale;
- 1 da altre cause.



Permangono da presidiare con attenzione gli eventi derivanti da "agiti violenti" da parte dei Residenti stante la presenza sempre maggiore di ospiti disorientati o con problemi psichiatrici, mentre nel 2024 si è verificato un solo caso di infortunio causato da punture accidentali con aghi o da contatti con liquidi biologici.

L'attenzione alla sicurezza in A.P.S.P. sia per i lavoratori che per i Residenti e gli utenti è sempre molto alta.

Nel 2024 sono stati aggiornati e rivisti:

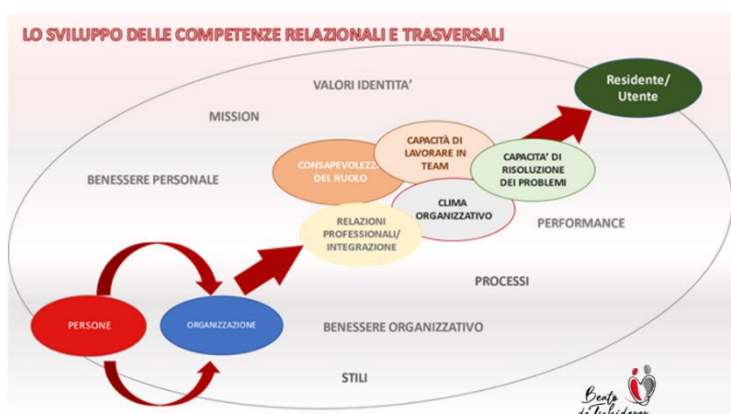
- DVR generale – Documento Valutazione dei Rischi
- DVR Legionella
- Valutazione e gestione dei rischi correlati all'igiene degli impianti aerulici ed alla qualità dell'aria indoor (IAQ)

A dicembre 2024 sono iniziati degli incontri in tutti i nuclei di addestramento sulle procedure di emergenza.

Per rendere fruibili a tutti i dipendenti presenti e futuri i documenti sulla sicurezza è presente sul Portale Personale una sezione dedicata.

Piano Formativo 2024: formazione: risorsa strategica per il miglioramento delle performance

La formazione rappresenta per l'APSP Beato de Tschiderer uno dei principali strumenti per lo sviluppo della risorsa umana, che, per le organizzazioni che si occupano di servizi alla persona, risultano strategiche per garantire servizi di qualità e sostenere i progetti di innovazione, oltre che per offrire un servizio di qualità ai residenti ed agli utenti.



Nel 2024 è stato redatto il nuovo Piano della Formazione 2024 – 2026 presentato al Consiglio di Amministrazione il 22 febbraio 2024 ed approvato con Delibera n. 5/24.

Il piano formativo triennale ed i progetti del 2024 sono stati presentati, anche attraverso la proiezione e descrizione di slide, a dipendenti e collaboratori della RSA durante una riunione plenaria in febbraio.

Il filo rosso della progettazione formativa e consulenziale del triennio 2024- 2026 è l'incremento della responsabilizzazione del singolo, mentre i i focus sono:





Nel 2021, l'A.P.S.P. ha intrapreso un percorso formativo, tuttora in corso, guidato dalla dott.ssa Damiana Covelli e rivolto a tutto il personale.

Gli incontri mirano a promuovere e radicare una visione consapevole del proprio ruolo professionale come componente chiave di un contesto organizzativo orientato alla cura e al benessere quotidiano delle persone.

Nel 2024 il percorso formativo ha anche affrontato temi fondamentali come la consapevolezza di sé e la costruzione e il mantenimento di relazioni costruttive per il benessere dei Residenti, incentrando la riflessione su "Prendersi cura di sé per prendersi cura degli altri"

La modalità innovativa, per il 2022, di erogazione della formazione in brevi moduli di due ore è stata consolidata ed ha visto l'apprezzamento di gran parte dei partecipanti anche nel 2024.

Questa proposta formativa è a partecipazione volontaria con riconoscimento dello straordinario prima di iniziare il turno del pomeriggio o dopo aver finito il turno del mattino.

Formazione specialistica rivolta a tutti i professionisti della RSA

Relazione con famigliari (6 edizioni di una giornata con colleghi APSP Civica)

Maltrattamento Zero con prof. Luca Fazzi
focus group e approfondimenti formativi su responsabilità e discrezionalità individuale

Movimentazione Manuale dei Carichi, a cura dei fisioterapisti interni

Competenze informatiche (software base e software utilizzati in RSA)

Tutti i professionisti della RSA sono stati coinvolti in eventi formativi trasversali e pur mantenendo l'idea dalla specializzazione dei nuclei avviata nel 2021, impostando la formazione specialistica per nucleo al fine di avere tutti i professionisti della equipe formati e preparati sui vari temi instaurando così circoli virtuosi e linguaggi comuni.

Molta attenzione nel 2024 è stata posta sulle ricadute e sulla diffusione della formazione con la progettazione e l'avvio di **gruppi di lavoro interni multidisciplinari** sulle tematiche della formazione e sull'accompagnamento al ruolo post-formazione come nel caso del progetto Kinaesthetics in cui il docente ha operato ai nuclei con i vari professionisti coinvolti.



I gruppi di lavoro interni sono supportati e guidati da professionisti –docenti esterni.

I Gruppi di lavoro/ gruppi tecnici avviati nel 2024 sono stati:

- Gruppo tecnico cure palliative e fine vita – con la supervisione del dott. Massimo Melo
- Gruppo di lavoro disfagia, che vede la partecipazione anche di una logopedista (caso quasi unico nel sistema delle RSA trentine)
- Gruppo di lavoro su Maltrattamento Zero - con la supervisione del prof. Luca Fazzi
- Gruppo di lavoro analisi e riduzione della contenzione

Oltre agli storici gruppi di lavoro interni dei progetti Family Audit e Marchio Qualità e Benessere.

Oltre alla formazione trasversale e specifica si è proseguito, come da piano formativo, con

- formazione obbligatorio sulla sicurezza (modulo generale, moduli A, B e C, aggiornamento), antincendio con relativi esami di idoneità, BLSD;

- formazione degli infermieri su tematiche specifiche proposte da UPIPA
- 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 UPIPA, CBA, QSA e da TSM,
- formazione sul Marchio Q&B;
- formazione ed approfondimenti multidisciplinari su tematiche trasversali e di sistema delle RSA trentine:

La proposta formativa del 2024 rivolta ai professionisti del **Servizio Logopedia** ricalca quanto programmato efficacemente per gli anni precedenti, inserendo formazione specifica per la professione e formazione obbligatoria sia in presenza che online.



Primo semestre:

- formazione FAD sincrona su aggiornamento obbligatorio sulla sicurezza

Secondo semestre:

- formazione in presenza con professoressa Alessandra Pinton su "Quando non trovo la parola", 15 ore di formazione a settembre 2024
- formazione in presenza con professor Giuseppe Cossu al fine di continuare il ciclo di seminari iniziati dal 2022.

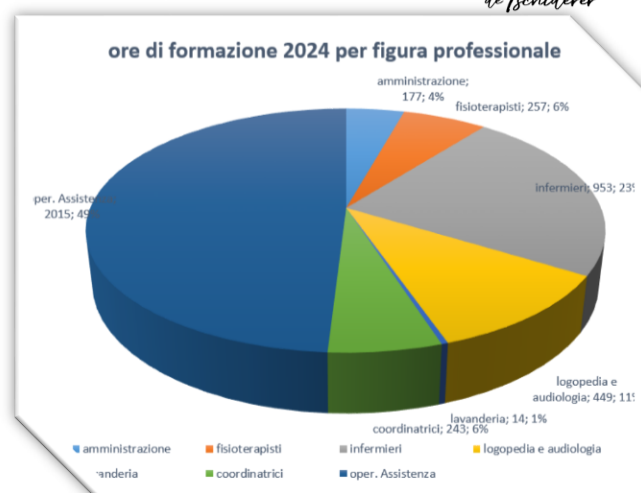
Anche i professionisti del **Servizio Audiologia** hanno frequentato la formazione FAD sincrona sull'aggiornamento obbligatorio sulla sicurezza oltre ad aver partecipato a convegni specialistici per la loro professione, vista l'esigua numerosità degli addetti al servizio audiologia.

Il **personale dell'amministrazione**, vista l'alta specializzazione delle loro professionalità, hanno frequentato eventi formativi su tematiche specifiche di ogni ufficio, sia in presenza che da remoto, su appalti, novità legislative, Bilancio Sociale, gestione del personale, contabilità, acquisti, redazione bilancio, ...

Nel corso del 2024 si è dato seguito a quanto programmato ed avviato in particolare:

- sono stati coinvolti nella formazione 213 dipendenti (nel 2021 erano stati 155, nel 2022 - causa Covid-erano stati 205 e nel 2023 213), a cui è necessario aggiungere i due medici convenzionati, le logopediste e le psicologhe convenzionate del servizio logopedia, gli animatori dipendenti della cooperativa Kaleidoscopio;
- al personale dipendente sono state erogate complessivamente 4.108 ore di formazione (in tutto il 2022 sono state 4.312 e nel 2023 erano state 4.447), di cui:
 - 3.825 in presenza
 - 288 da remoto
 - ✚ 2.105 ore agli operatori di assistenza,
 - ✚ 243 ore ai coordinatori/staff,
 - ✚ 953 ore agli infermieri,
 - ✚ 257 ore ai fisioterapisti,
 - ✚ 177 ore al personale dell'amministrazione
 - ✚ 449 ore alle dipendenti addette al servizio logopedia e audiologia
 - ✚ 14 ore alle addette alla lavanderia

Il grafico rende visibile l'impegno formativo dell'Ente e l'equa distribuzione rispetto alle figure professionali.



Oltre alla formazione organizzata dall'Ente il personale sanitario ha svolto autonomamente formazione on-line obbligatorie per il conseguimento dei crediti ECM.

Oltre ai dipendenti sono stati coinvolti nella formazione:

- i volontari e gli addetti all'azione 33D;
- i collaboratori stabili (medici, animatori, logopediste e specialiste logopedia).

Attenzione è stata rivolta anche ai **famigliari** dei Residenti della RSA per i quali sono stati organizzati due eventi formativi/informativi:

- "Ruolo e funzione dell'Amministratore di Sostegno" con relatori avv. A. Giacomelli, giudice N. Cogliati Dezza, giudice S. Gagliano
- "Genitori dei propri genitori" con il geriatra dott. Stefano Serenthà

Queste proposte sono state molto gradite dai famigliari tanto che nel 2025 sono già in programma altri eventi a loro rivolti: ciclo di seminari in collaborazione con UIIPA e progetto "Incontriamoci".



Progetto “Maltrattamento Zero”

Sensibile al tema del rischio di maltrattamento, l'A.P.S.P. già partecipato dal 2018 al progetto UIPA per promuovere le competenze su questa delicata tematica, aderendo all'iniziativa “Maltrattamento Zero”.

Dal 2023 la APSP ha intensificato l'attenzione sul tema del maltrattamento, avviando un processo sperimentale e di ideazione di uno specifico intervento aziendale interno.

Questo progetto ha preso forma nel 2023 attraverso un'iniziativa di formazione-ricerca-azione “bottom-up”, con gli operatori protagonisti nella proposta di azioni concrete per la prevenzione del fenomeno.

Il progetto si è sviluppato in diverse fasi, adottando un approccio “senza paure” e valorizzando la formazione continua non solo come un diritto/dovere dei lavoratori, ma anche come un'opportunità di crescita personale e di *empowerment* organizzativo, capace di porsi il problema a partire dalla esperienza di ciascuno.

La prima fase è stata avviata con un intervento formativo di sensibilizzazione, tenuto dal Prof. Luca Fazzi, Professore ordinario della Facoltà di Sociologia dell'Università di Trento. Questo intervento, della durata di due ore, è stato ripetuto in cinque edizioni durante l'autunno del 2023 ed altre due nell'autunno del 2024 per coinvolgere il maggior numero possibile di professionisti anche assunti nel 2024.

Caratterizzato da un approccio interattivo e da continui riferimenti a casi reali, il corso ha consentito ai 130 partecipanti nel 2023 ed altri 36 nel 2024 di riflettere in modo approfondito sulle sfumature delle proprie pratiche lavorative, sia durante le lezioni sia nel loro contesto operativo quotidiano.



All'inizio del 2024, il progetto è entrato in una seconda fase, con l'attivazione di focus group volontari per raccogliere le esperienze e le opinioni dei diversi professionisti.

L'obiettivo era da un lato promuovere una cultura che permetta di parlare del maltrattamento senza giudicare le persone, ma anche senza tollerare o ignorare i comportamenti, per prevenire il rischio e migliorare il benessere delle persone; dall'altro favorire la conciliazione della qualità della vita e della qualità della cura dei Residenti, mettendo realmente al centro la persona, le sue fragilità, le sue potenzialità ed i suoi desideri.

Nella nostra RSA si è inteso attivare un percorso innovativo di progetto-formazione-azione in cui gli operatori siano protagonisti nell'individuare e proporre azioni concrete al fine di prevenire il rischio di maltrattamento. Questo momento di ascolto ha ulteriormente consolidato la partecipazione e l'impegno del personale.

Sono emerse alcuni aspetti/criticità/fonti di pericolo:

- Stress e affaticamento operatori,
- Come segnalare episodi di maltrattamento,
- Rapporto con i famigliari,
- Selezione e percorso di reclutamento del personale,
- Preparazione del personale.

Sulla base di questi fattori si sono individuate specifiche azioni che sono state in sintesi nel 2024:

1. Formazione continua e costante sia sul tema del Maltrattamento in particolare sui nuovi assunti, ma anche sui temi del benessere personale ed organizzativo e sulla formazione “tecnico relazionale” per dare ai vari professionisti strumenti e competenze per la gestione della crescente complessità delle relazioni in RSA;
2. Ageismo: valutare atteggiamenti negativi e non predisposizione verso la vita degli anziani (es. inserire test di valutazione dell'ageismo già nella selezione del personale);
3. Rapporto con i famigliari (promuovere una cultura del sostegno e dell'accompagnamento alla persona che invecchia, realizzare un PAI di aggravamento e sostenere la persona nelle fasi di peggioramento del proprio caro, valutazione delle esigenze dei famigliari nelle fasi di fine vita), incontri di sostegno relazionale, realizzare momenti di incontro quando si presentano fattori o vissuti critici
4. Normalizzare un servizio psicologico a disposizione sia del singolo professionista che dell'equipe ed anche dei famigliari;

5. Realizzare una guida, vademecum, sui rischi di maltrattamento;
6. Modalità di segnalazioni non penalizzati e diffondere tra il personale una attenzione al livello di rischio;
7. Utilizzare linguaggi e responsabilizzante, non consapevole.

Il progetto “Maltrattamento Zero” è oggi una realtà consolidata all’interno dell’A.P.S.P. “Beato de Tschiderer” e rappresenta un esempio di prassi organizzativa orientata alla sensibilizzazione e alla prevenzione del maltrattamento, tanto che le coordinatrici di struttura dott.ssa Cinzia Biasion e dott.ssa Manuela Neculaes sono state invitate al convegno “Anziani. Dignità, relazioni, cure” organizzato da Erikson a Trento il 4 e 5 ottobre 2024 ed al convegno Ben-fare 2024 iCare Europa – Innovazione e valori nella cura agli anziani” tenutosi a Castelnovo del Garda (VR) il 23 e 24 ottobre 2024.

Analisi Stress Lavoro Correlato

Nell’autunno del 2023 è stato chiesto a tutti i dipendenti, suddivisi in 9 gruppi omogenei, di compilare un questionario online predisposto dal gruppo di lavoro UPIPA che si è avvalso delle indicazioni di INAIL in merito alle modalità ed agli strumenti di rilevazione.



Il gruppo di lavoro UPIPA ha elaborato i dati ed ha restituito quanto emerso allo Staff di Direzione in data 16 ottobre 2023, mentre il 21 febbraio del 2024 è stato organizzato un incontro specifico in cui sono stati coinvolti tutti i professionisti della A.P.S.P.

La restituzione di quanto emerso dall’analisi è stata un momento prezioso per riflettere sulla situazione contingente e discutere ed elaborare azioni correttive concrete ed attuabili, molte delle quali già avviate.

Risultati Emersi Lavoratori RSA

RELAZIONE CON IL LAVORO

Affaticamento moderato, con buone risorse psicofisiche e buon investimento nella relazione con l’utenza

Frustrazione e rabbia medio/bassa in generale

Tono dell’umore sufficientemente stabile per la maggioranza del campione

CONTESTO LAVORATIVO

Punti di forza: chiarezza dei ruoli, buone relazioni interpersonali, clima di reciprocità

Criticità: carico di lavoro (più centrato su priorità), ridotta autonomia professionale, richiesta di supporto dei vertici, rispetto e collaborazione tra colleghi; coinvolgimento dei lavoratori nelle scelte di cura.

Risultati Emersi Lavoratori RSA Lavoratori Logopedia, Audiologie e Amministrazione

RELAZIONE CON IL LAVORO	CONTESTO LAVORATIVO
<p>Profilo caratterizzato da moderati livelli di esaurimento emotivo, con poche energie, solo un quinto di loro hanno buone risorse a disposizione</p> <p>Buona affezione al lavoro, buon coinvolgimento nell'operare in relazione con l'Utenza</p> <p>Presenti momenti di affaticamento e demotivazione</p>	<p>Punti di forza: buona dimensione relazionale; ruoli chiari come gli effetti dei cambiamenti</p> <p>Criticità: ritmo di lavoro intenso e richiesta di maggiore autonomia professionale nelle scelte; supporto tra pari e con i vertici sentito poco sufficiente rispetto alle necessità del servizio.</p>

Nel 2024 sono state avviate una serie di azioni tali da gestire le criticità riscontrate come dettagliato dalla seguente tabella.



Per quanto riguarda il **servizio Logopedia** le azioni messe in campo si sono concentrate sul rinforzo del supporto dell'equipe e sulla gestione dei carichi di lavoro con l'introduzione da gennaio 2024 di una forma di elasticità che può essere definita "stagionale" che permette di aumentare il carico orario settimanale durante l'anno scolastico con recupero delle ore in più nel periodo estivo.



Benessere Organizzativo

Il benessere organizzativo rappresenta per l'APSP “Beato de Tschiderer” un elemento di sviluppo per incrementare la creazione di benessere del collaboratore in vista di qualificare anche i servizi.

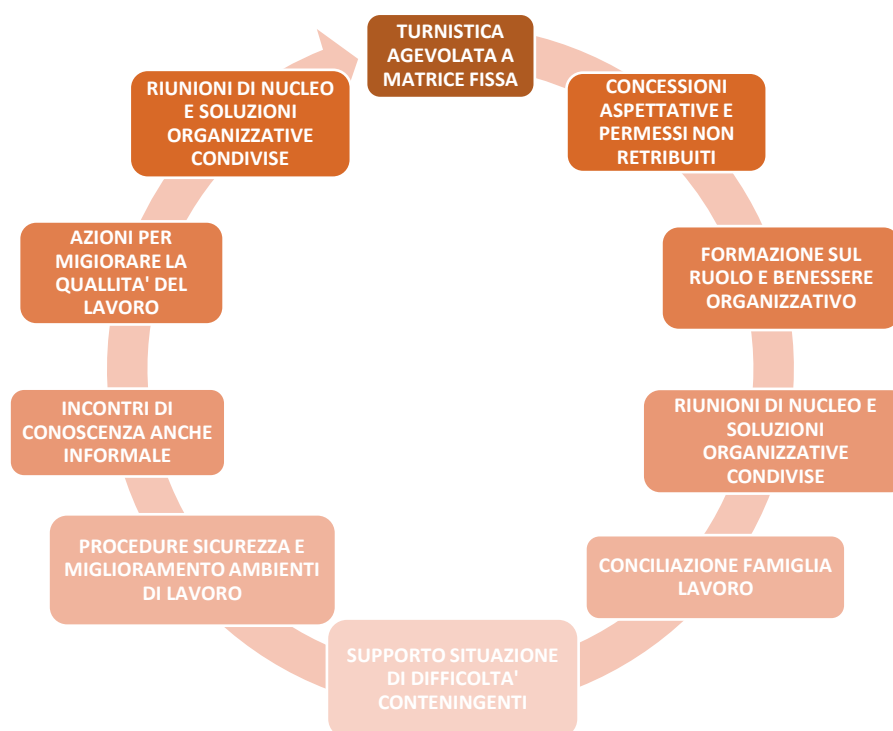
Le criticità in un lavoro come i servizi di cura sono molti e caratterizzano fasi di stress per il personale. Creare benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori a tutti i livelli e per ogni posizione lavorativa previene situazioni di *burn-out* e rende più frequenti comportamenti che costituiscono violenza psicologica e aggressività.

Vi sono stati alcuni filoni, come abbiamo visto, sui quali anche nel 2024 abbiamo costruito percorsi per migliorare il benessere organizzativo e creare un clima di maggiore reciprocità, fiducia e supporto verso i collaboratori.

Su questo versante apprezzati sono stati i percorsi formativi sul benessere organizzativo e sulle modalità per approcciarsi alle complessità della RSA e dei servizi, la presenza di uno psicologo con cui discutere anche delle situazioni più complesse e la disponibilità della Direzione e dell'ufficio personale ad accogliere le istanze personali di dipendenti in situazioni di difficoltà sia lavorativa che personale.



Il grafico evidenzia le politiche e le attività per migliorare la qualità del lavoro e il benessere organizzativo.



Il Volontariato

Le attività presso la RSA

Le Volontarie e i Volontari rappresentano una risorsa preziosa per l'Azienda: attraverso la loro presenza contribuiscono ad arricchire la dimensione relazionale e a mantenere vivi i rapporti con la comunità di riferimento. Integrano l'offerta di attività di piccolo gruppo proposta dal servizio di animazione grazie alle loro competenze, inclinazioni e sensibilità personali (la volontaria ex cuoca per i laboratori di cucina, o l'attività di canto itinerante nei nuclei con il volontario musicista, per fare un esempio). Il rispetto delle propensioni del singolo volontario e l'individuazione di un contesto nel quale possa esprimersi incontrando l'Altro, rappresentano infatti gli aspetti principali del patto siglato con lui/lei nel momento dell'inserimento in servizio. L'intenzione è proprio quella di muoversi sul piano dei desideri (piuttosto che dei bisogni) degli uni (i volontari) e degli altri (i Residenti), attraverso un ambiente che ne favorisca l'incontro, il "matching".



Alcuni volontari preferiscono operare all'interno di una relazione uno ad uno con il Residente, andando a raggiungere e sostenere le persone più sole, vicariando la figura di "familiare" o di "persona cara", mentre altri realizzano vere e proprie attività di gruppo (es. laboratori natalizi gestiti in completa autonomia in tutte le sue fasi, incluso l'allestimento del mercatino).

I Volontari operano all'interno della struttura in modo strutturato e organizzato, disciplinati da regolamento e ispirati ai principi di solidarietà e sussidiarietà.

Durante il 2024 la presenza dei 13 volontari è rimasta costante e regolare; a tale gruppo si è aggiunta la figura della consigliera Linda Tamanini, che ha rinforzato il piccolo coro itinerante sui nuclei e fondato, insieme ad altri due volontari, la Beato Band. Quest'ultima è formata da Residenti e familiari.

Le ore di volontariato svolte e registrate dal 1 gennaio 2024 al 31 dicembre 2024, sono state 1304, con un aumento del 43% rispetto al 2023.

I volontari hanno partecipato ai due momenti di festa (dell'estate e di Natale) organizzate durante l'anno dall'Ente.

Progetto Giovani Volontari

Considerati gli esiti positivi raggiunti nell'anno precedente, l'APSP ha riproposto anche per il 2024 il bando per il progetto "GIOVANI VOLONTARI - percorsi estivi di volontariato per ragazzi di età compresa tra i 16 e i 26 anni".

Il progetto intende favorire l'incontro tra generazioni a beneficio di tutte le persone coinvolte: per i Residenti della RSA mantenere il contatto con la vitalità dei giovani può diventare motivo di speranza e leggerezza. Il dialogo con loro è tanto prezioso perché consente all'anziano di condividere ricordi del passato, dare voce e rivivere frammenti della propria vita. La possibilità di raccontare ai giovani la propria storia può migliorarne l'umore e l'autostima, perché aiuta il Residente a creare un nesso tra presente, passato e futuro, rinforzandolo, inoltre, nel ruolo di chi ha qualcosa da trasmettere e consegnare.

Per i ragazzi, invece, il periodo di volontariato estivo può consentire di sperimentarsi in prima persona nella relazione con gli anziani, all'interno di un servizio strutturato e multidisciplinare. Mettersi in gioco durante attività educative/animative individuali e di gruppo può aiutarli a recuperare quel protagonismo e quell'esperienza concreta diretta che non sempre il percorso scolastico riesce a garantire. Vivere per qualche giorno la quotidianità di una R.S.A. può offrire ai partecipanti importanti opportunità in termini di crescita personale e di acquisizione di competenze trasversali. Li può aiutare, inoltre, a sviluppare una maggiore conoscenza di sé, utile ad orientare il proprio futuro formativo e professionale o nell'individuare forme di cittadinanza attiva gratificanti.



Durante l'estate sono stati inseriti all'interno del progetto "Giovani Volontari", 13 ragazzi con un'età tra i 17 e i 21 anni, per un totale di 780 ore di volontariato (4 periodi di 3 settimane ciascuno, impegno minimo di 20 ore a settimana). I ragazzi hanno operato a supporto del servizio di animazione e seguito direttamente alcuni progetti individuali o grandi eventi (mostra del sig. L. Frassanella, Olimpiadi dell'Anziano, ecc...).

Trento Capitale Europea del Volontariato

La A.P.S.P. "Beato de Tschiderer" ha partecipato attivamente ed è stata coinvolta nelle iniziative legate a Capitale del Volontariato. Tra queste, si menziona la presenza dell'Ente alla Piazza del Volontariato di Trento, che si è tenuta nel mese di maggio, per far conoscere la forza e la varietà delle attività possibili in RSA. Per l'occasione è stato realizzato un video dal titolo "#GenteFelice in RSA", in collaborazione con l'associazione A.P.P.M., la A.P.S.P. Civica e la A.P.S.P. Margherita Grazioli di Trento.

L'adesione a Trento Capitale ha consentito all'Ente di ottenere visibilità in ambito cittadino e di promuovere le diverse forme di volontariato con (e da parte!) delle persone anziane del nostro territorio.



RISORSE ECONOMICHE, FINANZIARE, PATRIMONIALI



BILANCIO ECONOMICO FINANZIARIO

Presentazione

Il bilancio di esercizio relativo all'anno 2024 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.

Il bilancio si compone dei seguenti documenti: 1) Stato Patrimoniale; 2) Conto Economico; 3) Rendiconto Finanziario; 4) Nota Integrativa; 5) Relazione sulla gestione.

Il bilancio di esercizio dell'anno 2024 chiude con un risultato positivo pari ad Euro 19.962,21, certificato dal Collegio dei Revisori.

Le risorse economiche finanziarie

I dati che seguiranno, sintetizzati per maggiore chiarezza espositiva, si riferiscono al bilancio d'esercizio dell'A.P.S.P. "Beato de Tschiderer" per l'anno 2024.

ATTIVO			Esercizio 2024	Esercizio 2023
			Consuntivo	Consuntivo
A)	IMMOBILIZZAZIONI		47.834.222,31	46.135.063,58
I)	IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		14.654,99	21.202,20
II)	IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI		43.045.621,82	44.115.518,00
III)	IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE		4.773.945,50	1.998.343,38
B)	ATTIVO CIRCOLANTE		6.771.869,48	9.161.702,60
I)	RIMANENZE		24.311,21	27.480,69
II)	CREDITI		2.661.072,03	2.078.828,15
IV)	DISPONIBILITA' LIQUIDE		4.086.486,24	7.055.393,76
C)	RATEI E RISCONTI ATTIVI		24.512,27	29.863,47
TOTALE ATTIVO			54.630.604,06	55.326.629,65
PASSIVO E NETTO			Esercizio 2024	Esercizio 2023
			Consuntivo	Consuntivo
A)	CAPITALE DI DOTAZIONE		27.683.546,40	27.663.854,19
I)	PATRIMONIO NETTO		27.683.546,40	27.663.854,19
	010.	PATRIMONIO E RISERVE	27.663.854,19	27.662.695,42
	020.	RISULTATO D'ESERCIZIO	19.692,21	1.158,77
B)	CAPITALE DI TERZI		4.257.608,43	3.944.775,08
I)	FONDI PER RISCHI ED ONERI		827.574,20	362.648,48
II)	TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO		649.564,22	717.801,88
III)	DEBITI		2.780.470,01	2.864.324,72
C)	RATEI E RISCONTI PASSIVI		22.689.449,23	23.718.000,38
TOTALE A PAREGGIO			54.630.604,06	55.326.629,65

Le *immobilizzazioni materiali* sono prevalentemente costituite dalla struttura che ospita i servizi offerti dall'azienda, oltre che da terreni e fabbricati di proprietà messi a rendita: i terreni sono locati e in coltura, il fabbricato di Roncone è locato alla cooperativa sociale Incontra fino al 31.12.2025.

Il fabbricato di Roncafort è locato a soggetti affetti da patologie uditive, in collaborazione con l'Ente Nazionale Sordi la cui sede è ospitata presso il nostro edificio di via Piave a Trento nel rispetto dei principi fondanti della nostra A.P.S.P. che da sempre ha avuto una attenzione per i sordomuti.

Le *immobilizzazioni finanziarie* sono invece costituite in prevalenza dagli investimenti finanziari effettuati dall'Ente per far fruttare la liquidità in eccesso rispetto alle ordinarie esigenze di gestione.

La movimentazione nella liquidità è analizzata nel seguente prospetto sintetico di Rendiconto Finanziario:

	Esercizio 2024
A. Flussi finanziari derivanti dall'Attività Operativa (metodo indiretto)	
Utile (perdita) dell'esercizio	19.692
Imposte sul reddito	26.000
Interessi passivi/(attivi)	(208.067)
1. Utile / (perdita) dell'esercizio prima d'imposte sul reddito, interessi, dividendi e plus/minusvalenze da cessione	(162.375)
Totale rettifiche per elementi non monetari che non hanno avuto contropartita nel capitale circolante netto	623.736
2. Flusso finanziario prima delle variazioni del ccn	461.361
Totale variazioni del capitale circolante netto	(639.975)
3. Flusso finanziario dopo le variazioni del ccn	(178.613)
Totale altre rettifiche	48.036
Flusso finanziario dell'Attività Operativa (A):	(130.578)
B. Flussi finanziari derivanti dall'attività d'investimento	
Immobilizzazioni materiali (Flussi da investimenti)	(62.728)
Immobilizzazioni finanziarie (Flussi da investimenti)	(5.707.500)
Flussi da disinvestimenti	2.931.898
Flusso finanziario dell'attività d'investimento (B):	(2.838.330)
Incremento (decremento) delle disponibilità liquide (A ± B ± C)	(2.968.908)
Disponibilità liquide all'inizio dell'esercizio	7.055.394
Disponibilità liquide alla fine dell'esercizio	4.086.486

Dal punto di vista patrimoniale, l'A.P.S.P. "Beato de Tschiderer" si presenta come un ente solido: il patrimonio netto è di circa 27,7 milioni di euro. Dalla movimentazione del rendiconto finanziario risulta un assorbimento di cassa rispetto all'esercizio precedente, dovuto però per la maggior parte alla sottoscrizione di titoli di stato con orizzonte temporale diversificato che garantiscono una significativa redditività all'Ente.

Alcuni indici di bilancio, di seguito illustrati, evidenziano l'andamento positivo dopo gli anni della Pandemia.

INDICI DI BILANCIO		2024	2023	2022
INDICE DI LIQUIDITA' PRIMARIO	Liquidità immediate + liquidità differite	2,43	3,19	2,74
	Debiti a breve termine			
INDICE DI LIQUIDITA' SECONDARIO	Attività a breve termine	2,44	3,20	2,74
	Debiti a breve termine			
ROTAZIONE DEL CAPITALE INVESTITO	Ricavi (incluso Proventi Finanziari)	0,25	0,25	0,24
	Totale attivo			
ROA (Return on Asset)	Utile netto	x100	0,04	0,00
	Totale Attivo			0,01
ROS (Return on Sales)	Reddito Operativo	x100	-1,29	-1,01
	Valore della Produzione			-0,09
ROE (Return on Equity)	Utile netto	x100	0,07	0,00
	Patrimonio netto			0,01

Situazione Economica

Il risultato di esercizio è pari ad un utile di Euro 19.962,21. Sia la gestione patrimoniale, con le rendite dei terreni e dei fabbricati, che quella finanziaria, con i nuovi investimenti in titoli di stato già dai primi di gennaio

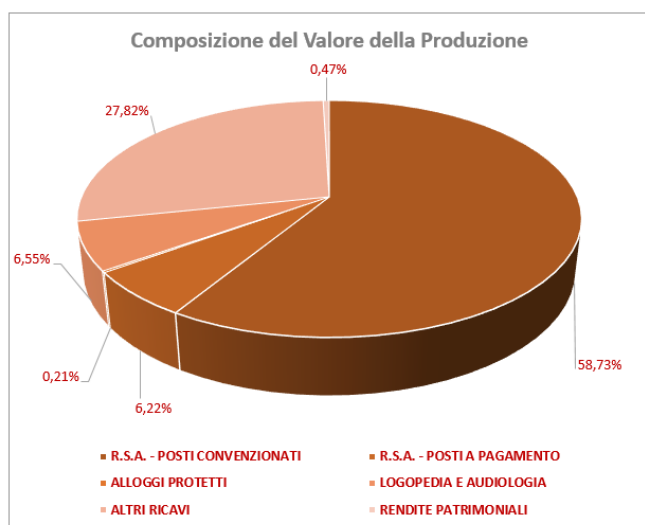
CONTO ECONOMICO		2024	2023
		Consuntivo	Consuntivo
A)	VALORE DELLA PRODUZIONE		
I)	RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI	11.000.189,04	10.841.424
V)	ALTRI RICAVI E PROVENTI	4.339.226,94	2.714.909
	TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	15.339.415,98	13.556.332
B)	COSTO DELLA PRODUZIONE		
I)	CONSUMO DI BENI E MATERIALI	-453.137,08	-423.166
II)	SERVIZI	-4.147.971,93	-3.896.830
III)	GODIMENTO BENI DI TERZI	-206.418,77	-214.241
IV)	COSTO PER IL PERSONALE	-8.715.140,54	-7.898.583
V)	AMMORTAMENTI	-1.139.171,11	-1.140.125
VI)	ACCANTONAMENTI	-760.255,13	-57.136
VII)	ONERI DIVERSI DI GESTIONE	-79.696,26	-62.569
	TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	-15.501.790,82	-13.692.651
A)-B)	RISULTATO DELLA GESTIONE	-162.374,84	-136.318
	RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA	208.067,05	163.014
	RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	45.692,21	26.696
	TOTALE IMPOSTE	-26.000,00	-25.537
	UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	19.692,21	1.159

2024, hanno contribuito significativamente a generare risorse da destinare alle attività core dell'Ente, consentendo di elevare lo standard di qualità dei servizi erogati e compensare il risultato della gestione caratteristica. La piena occupazione dei posti letto, sia convenzionati sia a pagamento, nonché degli alloggi protetti, nonostante gli aumenti di rette deliberati per tutti i servizi con decorrenza 01.01.2024, nei limiti fissati dalle direttive provinciali, le buone performance del servizio logopedico e audiologico e il continuo focus sulle attività di

efficientamento della struttura - nell'ottica da un lato di una razionalizzazione dei costi, senza impattare sulla qualità dei servizi offerti, dall'altro di mantenimento in buono stato delle attrezzature e degli impianti - sono i fattori che hanno caratterizzato il 2024 ponendo le basi per un futuro stabile dell'Ente nonostante le criticità del settore quali ad esempio carenze di personale specializzato, peggioramento delle condizioni degli utenti all'ingresso, invecchiamento dell'organico.

Per quanto riguarda le voci di ricavo si segnala che derivano principalmente dai 182 posti convenzionati (59%) e dai 20 posti a pagamento (6%), nonché dagli altri ricavi (28%) che includono quota di contributi su investimenti e rimborsi oneri contrattuali, particolarmente significativi nel 2024 rispetto agli anni precedenti considerati gli importanti aumenti salariali negoziati in questo esercizio.

Il servizio logopedico e audiologico, convenzionato con l'APSS, contribuisce al 6,55% dei ricavi complessivi.



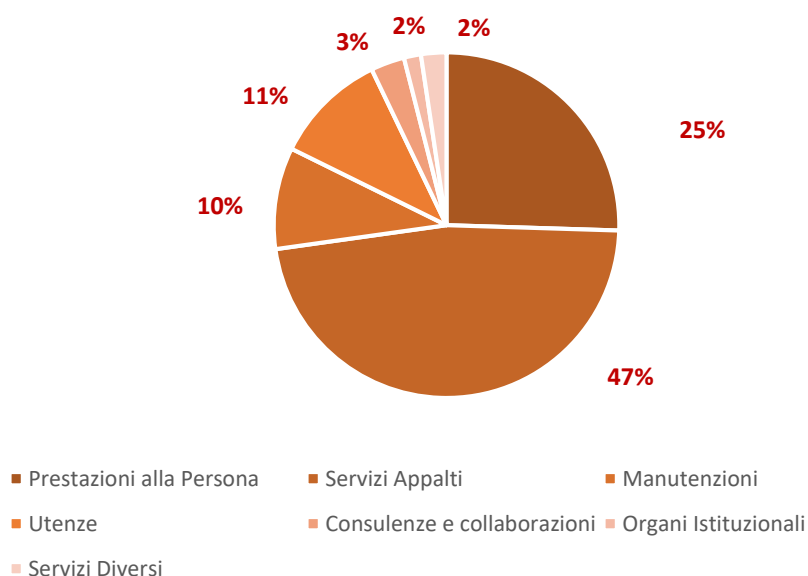
2024	
R.S.A. - POSTI CONVENZIONATI	9.009.283 €
R.S.A. - POSTI A PAGAMENTO	954.836 €
ALLOGGI PROTETTI	32.028 €
SERVIZIO LOGOPEDICO	863.697 €
SERVIZIO AUDIOLOGICO	140.345 €
CONTRIBUTI SU IMMOBILIZZAZIONI	1.053.213 €
ALTRI RICAVI E PROVENTI	3.214.077 €
RENDITE PATRIMONIALI	71.937 €
TOTALE	15.339.416 €

Per quanto riguarda le voci di costo, si segnala l'elevata e fisiologica incidenza percentuale dei costi per il personale, che rappresentano il 56,2% del totale, in linea rispetto all'anno precedente.

La seconda voce più significativa è rappresentata dai costi per servizi che viene dettagliata di seguito:

Costi per servizio

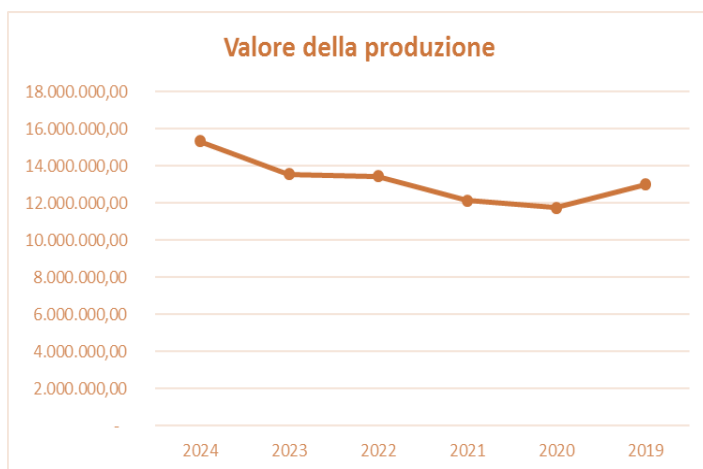
I costi del servizio sono pari a 4.147.971,93 Euro, di seguito suddivisi in:



Prestazioni alla persona	€ 1.057.532,20
Servizi Appalti	€ 1.961.378,80
Manutenzioni	€ 394.575,38
Utenze	€ 438.908,39
Consulenze e collaborazioni	€ 131.092,28
Organi Istituzionali	€ 66.069,71
Servizi Diversi	€ 98.415,17
Totale	€ 4.147.971,93

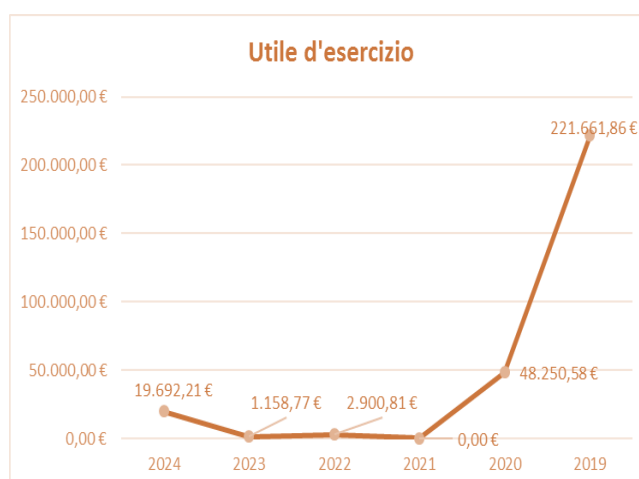
Analisi dell'andamento del valore generato

Dal 2019 al 2024 si osserva una crescita continua del valore della produzione, ad eccezione degli anni 2020 e 2021, influenzati negativamente dalla pandemia di Covid-19. L'aumento dei ricavi è attribuibile a diversi fattori: l'innalzamento delle tariffe, l'introduzione del servizio a pagamento a partire da novembre 2021 e l'adeguamento della quota di finanziamento pubblico a copertura degli oneri derivanti dagli aumenti contrattuali dei dipendenti pubblici.



In linea con il recupero del valore della produzione dal 2022 al 2024 rispetto al periodo pandemico del 2020-2021, si registra un incremento progressivo dell'utile d'esercizio, sebbene il mutato modello di business, gli importanti adeguamenti Istat, la maggiore attenzione alla qualità della cura e dei servizi resi non consentono ancora il ritorno ai livelli pre-Covid.

L'Ente ha generato utili alla chiusura di ogni esercizio contabile, ad eccezione del 2020 per gli effetti collaterali della pandemia.



RENDICONTO

ATTIVITÀ E

OBIETTIVI



I PROGETTI DI COMUNITÀ

L'A.P.S.P. "Beato de Tschiderer" è impegnata in diversi progetti di sviluppo della comunità in cui è inserita, attraverso un processo di cambiamento che la renda sempre più permeabile e connessa con il territorio di riferimento.

Uno degli obiettivi strategici del Consiglio di Amministrazione del 2024 è rimasto quello dell'apertura verso e con la comunità, mediante sinergie e strategie di impatto a lungo termine che intendono migliorare la qualità della vita delle persone che la vivono, creando le condizioni affinché le stesse aumentino la capacità di rispondere ai loro bisogni e desideri.



Iniziative previste all'interno del piano delle attività triennali 2023 - 2025 per il Territorio Val d'Adige – "Comunità amiche delle persone con demenza".

Nell'ambito del piano delle attività triennali 2023 - 2025 per il Territorio Val d'Adige – "Comunità amiche delle persone con demenza", nel corso del 2024 sono state svolte le iniziative seguenti.

AMBITO SENSIBILIZZAZIONE

1. Azione di sensibilizzazione di cinque classi della scuola inferiore di secondo grado dell'Istituto comprensivo Trento 3 di Trento.

L'obiettivo dell'intervento, avviato nell'autunno 2023 dopo un incontro in-formativo con gli insegnanti, è stato quello di sensibilizzare ragazzi e professori sul tema delle demenze per favorire lo sviluppo di comunità accoglienti nei confronti delle persone affette da tali patologie e delle loro famiglie.

L'intervento, condotto in collaborazione con l'Associazione Alzheimer di Trento, si è articolato in due incontri per classe (1A, 1C, 2C, 3F e 3D) nelle seguenti giornate: 12 e 25 gennaio, 16 e 23 febbraio, 7 e 8 marzo, 11 e 18 aprile 2024.

Inizialmente, ai ragazzi è stato chiesto di produrre un elaborato scritto su *"I Nonni"*, i cui contenuti sono stati rielaborati dai due esperti e riproposti in classe per avviare il primo incontro con loro, introducendo così la tematica dell'invecchiamento.

In un secondo momento, gli esperti hanno proposto agli studenti il video interattivo *"Le avventure spaziali del sig. Gianni"* per avvicinarli al tema della demenza e dello stigma ad essa associato. Durante la visione del filmato i ragazzi hanno condiviso valutazioni, riflessioni ed esperienze personali a proposito delle situazioni proposte dallo stesso.

Il secondo incontro in classe ha dato spazio ad un laboratorio esperienziale nel quale gli studenti avevano il compito di svolgere semplici attività quotidiane indossando occhiali oscuranti, otoprotettori, guanti da saldatore ecc..., aiutati da un/a compagno/a. I ragazzi hanno quindi sperimentato l'impatto, pratico ed emotivo, di avere difficoltà sensoriali e motorie nel quotidiano. Sulla base di tale esperienza, sia di malato che di "accompagnatore", gli studenti hanno condiviso sensazioni, commenti e (semplici) idee concrete per costruire comunità amiche della demenza. I giovani sensibilizzati attraverso tale intervento sono stati un centinaio, i professori sette.

2. Somministrazione di un'intervista semi-strutturata, costruita ad hoc dagli enti partner del piano, a persone con demenza/deficit cognitivo e/o loro familiari. Tale azione di ascolto aveva l'intenzione di individuare i soggetti e i luoghi all'interno della comunità a cui destinare, in futuro, le azioni di sensibilizzazione. Persone intervistate dalla A.P.S.P. Beato de Tschiderer: nove.

Inserimento e invio dati raccolti attraverso piattaforma online.

AMBITO PROMOZIONE

1. Allestimento spazio espositivo in Piazza Duomo a Trento, all'interno della manifestazione "La piazza del volontariato" promossa da Trento Capitale Europea del volontariato in data 16 maggio

2024. La Cloud, concepita e gestita in collaborazione con gli altri enti partner del piano, ha rappresentato le attività promosse dallo stesso, valorizzando le realtà, i progetti e i volontari attivi al suo interno.

a A.P.S.P. Beato de Tschiderer, in particolare, si è dedicata alla sezione laboratori di alterazione percettiva. L'obiettivo di tale esperienza è stato quello di far sperimentare ai cittadini cosa significhi svolgere semplici attività di vita quotidiana in presenza di un'alterazione, più o meno marcata, della sensorialità e/o della cognitività, con l'auspicio di favorire atteggiamenti empatici e di comprensione nei confronti di chi convive con un disturbo neurocognitivo. Alla simulazione hanno partecipato anche due classi del liceo scientifico L. da Vinci di Trento (una quarantina di studenti). A conclusione della simulazione i ragazzi hanno riportato su un post-it una parola rappresentativa di quanto vissuto (es. isolamento, fatica, tempi dilatati, interessante, ecc...).

2. Promozione e partecipazione in qualità di spettatori allo spettacolo "IL MONDO DI GIULIA" del Teatro Ovunque nella Giornata mondiale dell'Alzheimer del 21 settembre 2024, presso il cortile di Palazzo Thun di Trento.

3. Co-progettazione, in collaborazione degli enti partner del piano, del convegno "Intrecci – Scienza Arte e Comunità unite per la demenza", che si è tenuto il 30 novembre 2024 presso il Teatro Cuminetti di Trento.

AMBITO PROMOZIONE E PREVENZIONE

1. Intervento "CORPO E MENTE: ginnastica dolce e mentale per un benessere psicofisico all'interno della manifestazione "Aspettando le stelle al parco Langer", a favore delle persone anziane del quartiere Clarina - Madonna Bianca in data 27 agosto 2024.

L' A.P.S.P. Beato de Tschiderer ha partecipato all'incontro di progettazione di tale iniziativa ed inviato una collaboratrice esperta per la parte relativa all'allenamento mentale.

L'iniziativa, svolta in una dimensione di socialità e leggerezza, è stata seguita da una quindicina di persone.

Partecipazione al percorso partecipato per la valorizzazione dei Giardini delle ex Caserme Duca d'Aosta, promosso dalla Circoscrizione San Giuseppe Santa Chiara di Trento, nei mesi di novembre e dicembre 2024.

Nel corso dei primi incontri si sono raccolte e analizzate motivazioni, aspettative, proposte e desideri dei soggetti aderenti (*associazioni del territorio, privati cittadini, scuole e altre istituzioni*), rispetto all'attuazione del progetto.

Successivamente il gruppo di lavoro si è concentrato su obiettivi e azioni specifiche:

- individuazione di potenziali risorse;
- creazione di un calendario condiviso di iniziative da proporre, collegate e co-progettate (es. *realizzare feste, concerti, promozione attività per anziani che vivono soli e in condizione di fragilità, gruppi di lettura*);
- realizzazione di progettualità che rafforzino i legami con le scuole e la comunità (es. aule all'aperto, laboratori civici, cura collettiva del verde);
- attivazione di un punto fisico, temporaneo e accessibile per favorire l'incontro, il ristoro (senza somministrazione) e l'informazione (es. laboratori artistici, giochi da tavolo, spazi per sport per giovani e universitari).

Il percorso si concluderà nel 2025 con la sottoscrizione, da parte dei soggetti aderenti, di un patto di collaborazione, in cui le parti coinvolte si impegnano in progettualità condivise ben definite, volte a trasformare il giardino ex Caserme Duca D'Aosta in un luogo di incontro, scambio e partecipazione attiva.

Attività finalizzate all'inclusione sociale e lavorativa di persone con fragilità

Progetto di inserimento sociale con la cooperativa La Rete

Si tratta dell'inserimento sociale di una persona presso il nucleo girasole al fine di prendersi cura dei due gatti presenti, due volte alla settimana, accompagnata da un educatore. Tale continuità consente di condividere la vita quotidiana del nucleo, sviluppando un rapporto di familiarità e di reciproco riconoscimento tra le persone coinvolte.

La A.P.S.P. "Beato de Tschiderer" collabora, infatti, con la cooperativa "La Rete" nella costruzione e promozione di reti territoriali con persone con disabilità, offrendo una dimensione sociale protetta all'interno della quale realizzare tirocini di inserimento finalizzati all'inclusione sociale, secondo i criteri approvati con deliberazione della Giunta provinciale n° 1106 di data 22 giugno 2018.

Il tirocinio si realizza sulla base di un progetto personalizzato concordato tra tirocinante, soggetto promotore, titolare della presa in carico (se diverso dal soggetto promotore) e soggetto ospitante.

Esso prevede, generalmente, un graduale inserimento della persona nel contesto della RSA, in particolare in quelle dimensioni di vita, situazioni, attività occupazionali che ne valorizzino le capacità e le autonomie.

Il tirocinante è sempre affiancato da un lavoratore o da un volontario della Cooperativa "La Rete".

Quest'ultimo, direttamente o per mezzo dei propri referenti, si interfaccia con il personale della struttura, in particolare con la Coordinatrice dell'area sociale, per confrontarsi costantemente sull'andamento del progetto.

E' inoltre attiva una collaborazione con il gruppo "Immaginabili Risorse" (gruppo composto da persone con disabilità, volontari e un educatore) della Cooperativa La Rete, per la realizzazione di attività a supporto della quotidianità all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale (allestimento albero di Natale, addobbi ecc...).

Tali attività si svolgono in affiancamento ad alcuni Residenti e Operatori della struttura, in un'ottica di solidarietà reciproca, di condivisione e valorizzazione delle risorse di ognuno.

Progetti occupazionali di lavori socialmente utili per l'occupabilità e il recupero sociale di persone deboli

In collaborazione con Agenzia del Lavoro sono attivi presso la APSP i seguenti progetti.

- progetto occupazione 33F, da dicembre 2023 a maggio 2024 che coinvolge 18 lavoratori;
- progetto occupazione 33D, da marzo a dicembre 2024 che coinvolge 18 lavoratori.



Altri progetti con con il Territorio

Progetto "Passi di prossimità", proseguimento del progetto "Missione Terra"

- Il progetto "Passi di prossimità", affonda le radici nel precedente "Missione Terra", avviato nel 2023 in collaborazione con Don Duccio, responsabile della pastorale giovanile. La proposta è nata dal desiderio di offrire e vivere con i giovani un "movimento caritativo" che accompagni il cammino della fede nella vita quotidiana anche attraverso un'esperienza di Chiesa.

Progetto "Amici di preghiera"

- In occasione della prima confessione, le catechiste dei/le bambini/e della parrocchia dello Sposalizio e del Santissimo hanno chiesto di poter "adottare" un nonno come compagno di preghiera che accompagnasse i bambini nel loro percorso spirituale lungo i sacramenti della confessione e comunione. A fine anno è stato consegnato sia agli anziani che ai ragazzi un biglietto con una frase ed una bella foto a ricordo dell'amicizia che si è venuta a creare tra "amici di preghiera".

Progetto "El Mondo Nof" con il MUSE

- E' stato riproposto il progetto in collaborazione con il Muse, adattandolo alle possibilità di fruizione del nuovo gruppo di residenti coinvolti: sono stati svolti 3 incontri, due in struttura e il terzo direttamente al Muse con visita guidata dagli esperti.

Progetto BOOK CROSSING

- Creazione di due spazi per lo scambio di libri, in collaborazione con la cooperativa La Rete (che fornisce i libri), la libreria Ancora (ha donato una decina di testi "che aiutano" ad affrontare con i più giovani alcuni temi difficili, quali la morte, la malattia, il disturbo neurocognitivo...) e una residente ex bibliotecaria.

Potenziamento sinergia con la Coop. La Rete

- Intensificazione presenza volontari e utenti cooperativa La Rete, sia per il progetto gatti, che per gli addobbi natalizi e l'accompagnamento all'esterno (anche in gita!), di residenti specifici.

Partecipazione Alzheimer Fest di settembre al Parco di Levico Terme

- L'A.P.S.P. Beato de Tschiderer ha presentato al Festival la mostra fotografica "Essere una storia", curandone l'allestimento, e l'attività "El mondo nof" in collaborazione con il MUSE.

Realizzazione evento sportivo "A Tutto Sport...le Olimpiadi dell'Anziano" in collaborazione con Aquila Basket Trento

- In settembre si sono svolte le tradizionali Olimpiadi dell'Anziano, con la partecipazione dell'Aquila Basket, il coach Paolo Galbiati e l'ala Andrea Pecchia. Dopo un momento iniziale di riscaldamento e qualche tiro al canestro, Pecchia e Galbiati hanno supportato i residenti nel lancio del peso, portando energia e vicinanza a tutti i presenti.

Progetti di Intergenerazionalità

I progetti che favoriscono lo scambio tra generazioni intendono costruire solidarietà intergenerazionale e prevenire la formazione di **stereotipi ed atteggiamenti ageisti/abilisti** attraverso la frequentazione reciproca. Nel caso dei progetti di alternanza scuola-lavoro, l'esperienza in RSA può inoltre **avvicinare i giovani alle professioni socio-sanitarie, aiutandoli a sviluppare una mentalità che riscopra "il significato più profondo della GERIATRIA: non perdersi in ciò che è venuto meno ma potenziare ciò che è rimasto"**. Guaita, 2005.

Progetto intrecci generazionali con le scuole Sanzio

- Visita in occasione di S. Lucia, in cui bambini e anziani si sono scambiati filastrocche, poesie, canti e piccoli doni.

Collaborazione con le scuole elementari De Gasparri

- Nel corso dell'anno proseguita la collaborazione con le scuole De Gasparri. Durante la visita in struttura le insegnanti delle due classi hanno proposto un gioco a tavolo da fare insieme gli anziani dal titolo "Scale e Serpenti". In apertura e chiusura l'incontro è stato allietato dai canti dei bambini, tra cui una solista.

Progetto intergenerazionale con la Scuola dell'Infanzia Tambosi

- E' stato mantenuto vivo il contatto con le bambine e i bambini della scuola materna A. Tambosi di Trento che, in primavera (24 aprile 2024), sono stati invitati presso la nostra RSA: una familiare ha vestito i panni della "Signorina Sinforosa Cantastorie", coinvolgendo attivamente bambini e anziani in una vivace interazione, attraverso racconti, danze e storie animate. La stessa classe è poi tornata in occasione del Natale.

Progetto Intrecci generazionali Scuola dell'infanzia Torrione

- **Nuova collaborazione** con la scuola materna che ha visto i piccoli cantare e recitare filastrocche per gli anziani.
- Al termine della visita i bambini hanno consegnato un piccolo dono, una medaglia della pace, preparata a scuola per tutti gli anziani presenti in sala.

Progetti di Alternanza Scuola Lavoro

- 14 progetti di Alternanza Scuola-Lavoro attivati, per un **totale di circa 500 ore di tirocinio**. Attivata **nuova convenzione** con il Liceo Scholl di Trento.

REALIZZAZIONE E IMPATTO DELL'ATTIVITÀ

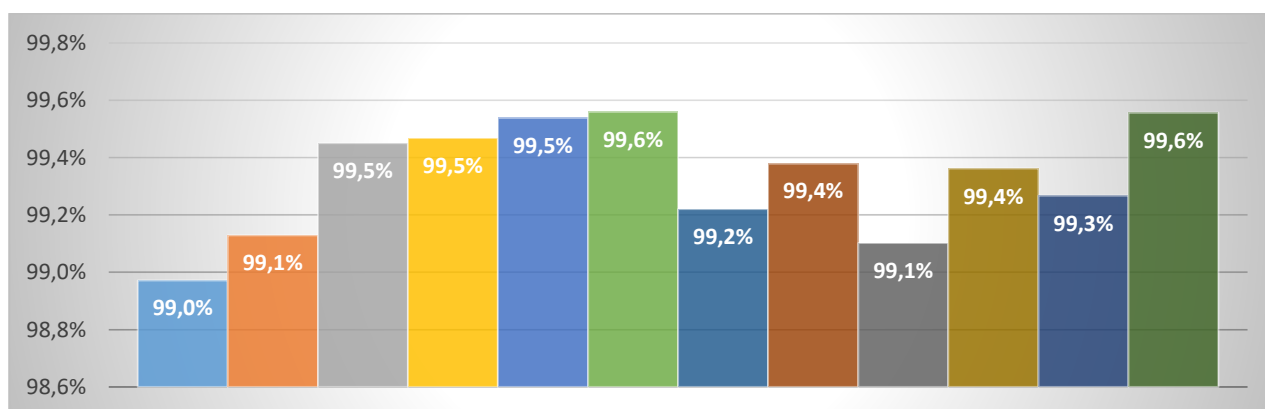
Servizio Residenziale

Il Servizio di R.S.A. è stato espletato nel corso del 2023 nel pieno rispetto delle direttive provinciali per il 2023, di cui alla deliberazione della Giunta Provinciale n. 2473 del 22 dicembre 2022, 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.



Servizio Residenziale R.S.A. (convenzionato)

Nel 2024 si registra un **tasso medio di occupazione del 99,3%**, in lieve calo rispetto al **99,4% del 2023**, ma in aumento rispetto al **98,2% rilevato nel 2022**.

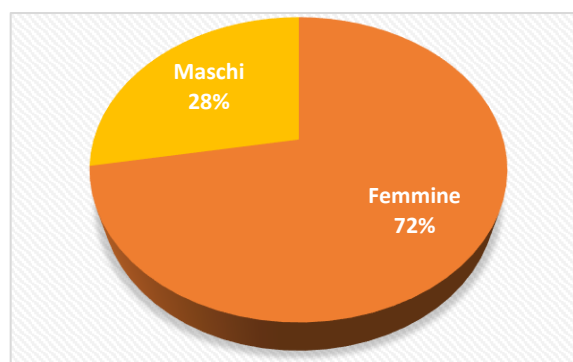


L'Azienda al 31 dicembre 2024 disponeva di 182 posti letto convenzionati, destinati a persone non autosufficienti, di questi 15 posti sono ad alto fabbisogno assistenziale, 165 sono posti letto base e 2 sono posti di sollievo.

Al 31 dicembre 2024, la maggior parte dei residenti presenti nelle strutture risultava di sesso femminile. Dei 180 residenti complessivi, 130 erano donne e 50 uomini. Questo dato conferma il trend degli anni precedenti:

- Nel 2023 erano presenti 137 donne e 44 uomini
- Nel 2022 si contavano 135 residenti femminili e 46 maschi

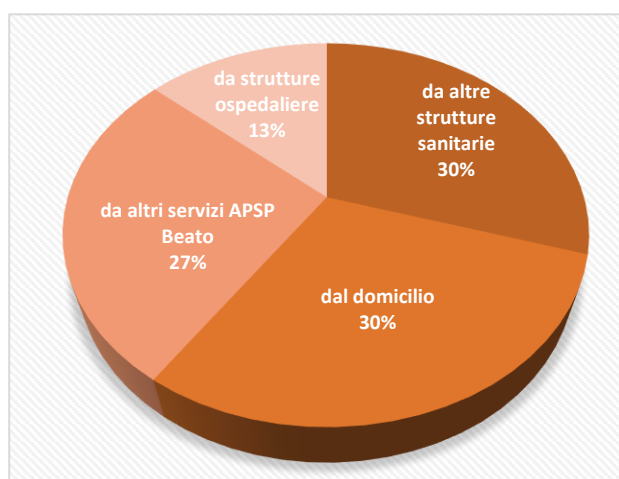
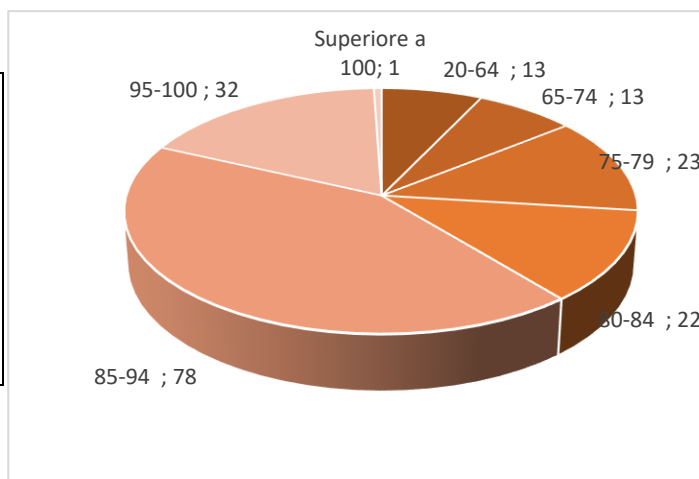
La prevalenza femminile tra gli ospiti delle R.S.A. si conferma dunque costante nel tempo.



Età dei Residenti 2024

Al 31 dicembre 2024 in R.S.A. erano presenti 182 Residenti, come si evince dal grafico la fascia d'età predominante è quella tra gli **85 e i 94 anni**, che rappresenta quasi **la metà degli ospiti**.

Fascia d'età	Numero ospiti	Percentuale sul totale
20–64 anni	13	7,1%
65–74 anni	13	7,1%
75–79 anni	23	12,6%
80–84 anni	22	12,1%
85–94 anni	78	42,9%
95–100 anni	32	17,6%
Oltre 100 anni	1	0,5%



Nel 2024 sono stati **accolti 74 Residenti su posto fisso**, la cui provenienza è la seguente:

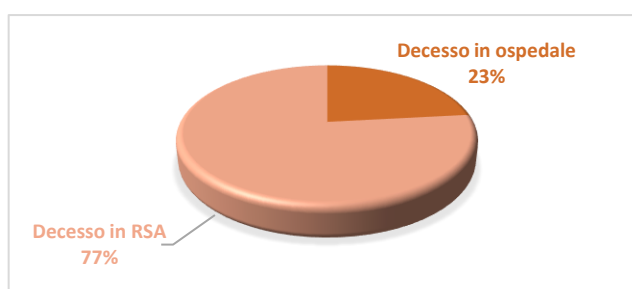
- 22 da altre strutture sanitarie
- 22 dal domicilio
- 20 da altri servizi APSP Beato
- 10 da strutture ospedaliere

Nel corso del 2024 si sono registrati **73 decessi**, in aumento rispetto ai **58 del 2023** e ai **63 del 2022**. Di questi:

- 17 si sono verificati in ospedale
- 56 presso la struttura R.S.A.

Oltre ai decessi, si segnalano anche 3 dimissioni:

- 2 residenti trasferiti in un'altra R.S.A.
- 1 residente rientrato al proprio domicilio

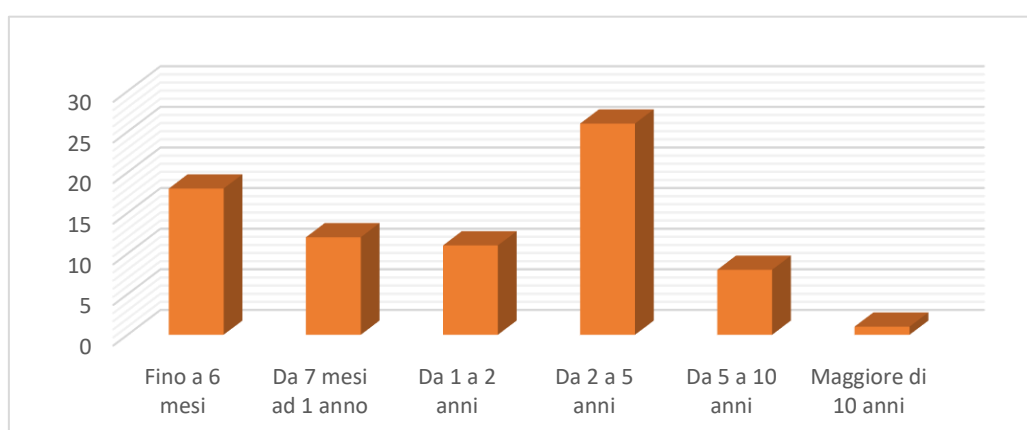


A seguire si evidenzia dove sono avvenuti i decessi e si confronta il dato relativo al periodo di permanenza in struttura dei Residenti deceduti in corso d'anno.

Periodo di permanenza

Nel 2024, la distribuzione dei residenti dimessi ad esclusione del servizio Sollievo che per sua natura è transitorio, in base al periodo di permanenza all'interno delle R.S.A. evidenzia che oltre la metà degli ospiti ha trascorso più di un anno nella struttura. Di seguito i dati dettagliati:

Fascia di permanenza	Numero ospiti	Percentuale
Fino a 6 mesi	18	24%
Da 7 mesi a 1 anno	12	16%
Da 1 a 2 anni	11	14%
Da 2 a 5 anni	26	34%
Da 5 a 10 anni	8	11%
Oltre 10 anni	1	1%



La maggior parte dei dimessi ha **permanenze superiori all'anno**, segno di una permanenza prolungata prima dell'uscita dalla struttura, la fascia più rappresentata è **da 2 a 5 anni**, con **oltre un terzo dei dimessi (34%)**, suggerendo un ciclo medio-lungo di presa in carico, il **40%** dei dimessi ha lasciato la struttura entro il primo anno, segnalando un numero non trascurabile di degenze brevi.

Confronto della permanenza degli ospiti – Anni 2023 vs 2024

Fascia di permanenza	2023 – Totale (%)	2024 – Totale (%)	Variazione (%)
Fino a 6 mesi	15 (24%)	18 (24%)	=
Da 7 mesi a 1 anno	12 (19%)	12 (16%)	▼ -3%
Da 1 a 2 anni	12 (19%)	11 (14%)	▼ -5%
Da 2 a 5 anni	18 (29%)	26 (34%)	▲ +5%
Da 5 a 10 anni	6 (10%)	8 (11%)	▲ +1%
Oltre 10 anni	—	1 (1%)	NEW +1%

Si osserva una crescita della permanenza più prolungata (da 2 a 5 anni e oltre), mentre cala leggermente la quota di residenti con permanenza inferiore ai 2 anni. Questo potrebbe indicare una **tendenza alla stabilizzazione** della popolazione residente e una maggiore durata dei percorsi di accoglienza.

Ricoveri ospedalieri e assenze

Nel corso del 2024 si è osservata una lieve diminuzione del numero di ricoveri rispetto all'anno precedente, che ne aveva registrati 772. Sono stati effettuati 100 ricoveri, per un totale di 707 giornate di degenza ospedaliera. La durata media di ciascun ricovero nel 2024 è stata di circa 7 giorni, evidenziando un incremento rispetto al dato del 2023. Si contano inoltre 84 giornate di assenza dovute a rientri temporanei presso familiari o a uscite concordate.

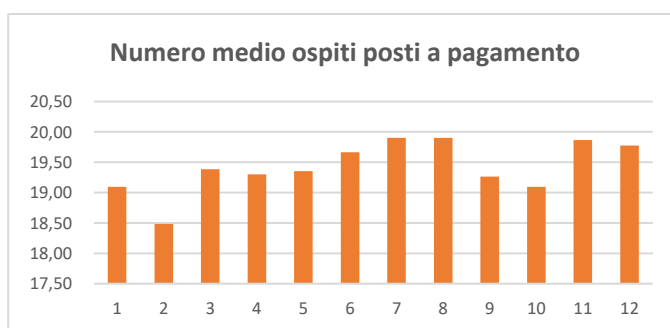
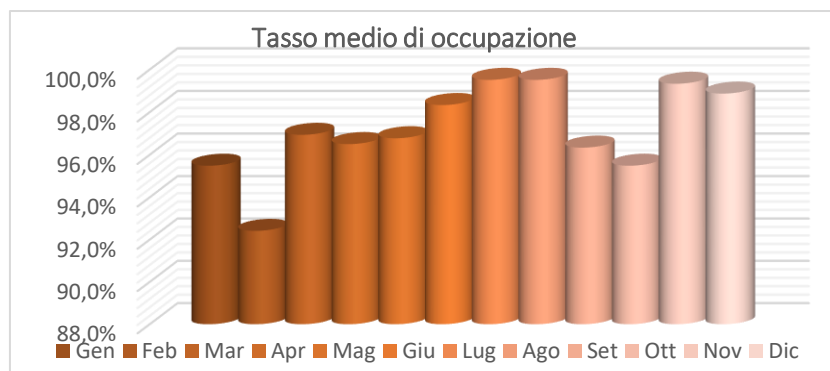
Si registrano inoltre 118 giorni di assenza per rientro temporaneo presso parenti o uscite concordate.

Servizio Residenziale R.S.A. (posti letto non convenzionati)

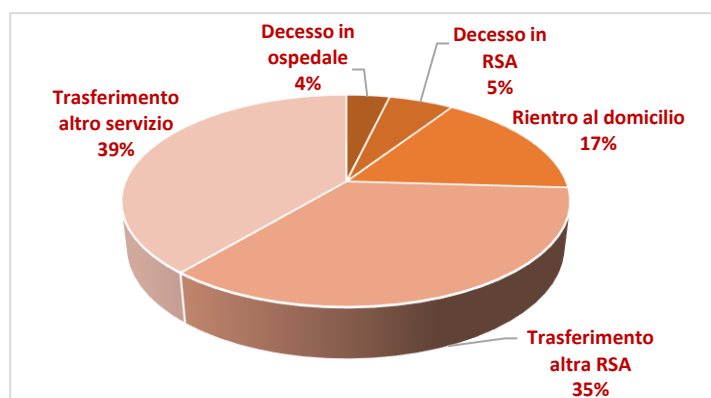
Al 31 dicembre 2024, tutti i 20 posti autorizzati in regime privato risultavano occupati (13 donne e 7 uomini). Nel 2024, sono stati accolti 54 nuovi residenti e 54 dimessi. Il tasso medio di occupazione è stato del 97%, in linea con il dato del 2023 e in crescita rispetto al 2022 (83%).

I grafici mostrano l'andamento mensile del tasso di occupazione durante il 2024 e il numero medio di ospiti presenti in struttura.

Nel 2024, la permanenza media degli ospiti in struttura è stata di 137 giorni, un dato significativamente superiore rispetto ai 71 giorni del 2023 e ai 45 giorni del 2022.



Nel corso del 2024, le dimissioni dalla struttura hanno evidenziato una varietà di motivazioni.



Su un totale di 54 dimissioni, la maggior parte è riconducibile a trasferimenti verso altri servizi (39%) e verso altre RSA (35%) il 17% degli ospiti è tornato a casa.

Le dimissioni per decesso ammontano al 9% complessivo, di cui il 5% avvenuto in RSA e il 4% in ospedale.

Nel 2024 è proseguito con successo il progetto volto al miglioramento della gestione sanitaria e farmacologica, grazie alla presa in carico dei residenti da parte del medico di base interno alla struttura, come previsto dalle disposizioni della medicina generale. 22 utenti hanno scelto di avvalersi del medico della RSA, contribuendo a un evidente miglioramento nel reperimento dei farmaci e nella gestione delle terapie, favorendo continuità assistenziale e maggiore tempestività nelle cure.

L'adozione di questa modalità ha permesso una semplificazione dei processi sanitari, una maggiore efficienza nella prescrizione e distribuzione dei farmaci e un controllo più accurato dei piani terapeutici individuali.

L'équipe della struttura comprende, oltre al personale sociosanitario, 2 animatrici e una fisioterapista che si alternano nella presenza. Queste figure professionali offrono supporto mirato ai bisogni sociali e riabilitativi, integrando l'assistenza già garantita dall'organico previsto per i posti convenzionati RSA.

I servizi alla persona e alberghieri

Nell'ambito della gestione della RSA attualmente i servizi alberghieri e alla persona sono realizzati in *outsourcing* (in convenzione o in appalto).

I servizi sono:

- Ristorazione: affidato a Sodexo S.p.A.
- Pulizia e sanificazione: affidato a Pulinet S.r.l.
- Lavaggio biancheria piana: affidato a Servizi Italia
- Lavaggio biancheria Residenti (coordinamento e supporto): affidato alla Cooperativa Venature S.c.s.
- Parrucchiera: servizio affidato alla Cooperativa Aurora S.c.s.
- Estetista: servizio affidato alla Cooperativa Kaleidoscopio S.c.s.
- Portineria: gestito da Aurora S.c.s., subentrato a Lilith.
- Manutenzione: servizio affidato alla Cooperativa Aurora S.c.s.

Monitoraggio dei Servizi

La supervisione di tutti i servizi è garantita da controlli quotidiani e periodici, garantendo il loro coordinamento e l'integrazione con i servizi socio-assistenziali e sanitari oltre che amministrativi.

Sono previsti controlli periodici attraverso colloqui e verifiche con i responsabili degli enti e attraverso commissioni interne di valutazione (marchio qualità e benessere e Commissione pasti Residenti).



Servizio ristorazione

Nel corso dell'anno, particolare attenzione è stata dedicata al miglioramento della qualità dei cibi e dei menù, che sono stati adattati alle esigenze dei Residenti con il supporto del Direttore Sanitario e della dietista della ditta Sodexo.

Sono state effettuate 12 verifiche presso la cucina utilizzando una *check list* specifica che monitora aspetti come: qualità dei cibi, organizzazione della cucina, sanificazione sia dei locali che delle attrezzature utilizzate, distribuzione delle pietanze, approvvigionamento e manutenzione delle attrezzature.

I dati sono comunicati all'ufficio amministrativo e alla Direzione per ulteriori verifiche.

In sede valutazione Audit viene sempre validato il gusto e l'organizzazione del Servizio Ristorazione.

Sono organizzate verifiche trimestrali con il Responsabile del Servizio Ristorazione e con lo staff RSA per identificare azioni di miglioramento, come il monitoraggio della distribuzione dei pasti e dell'impiattamento.

È stata istituita una Commissione con i Familiari per l'assaggio dei pasti e la valutazione del gusto attraverso una scheda di valutazione. La commissione è composta da:

- Direttore Sanitario della R.S.A.;
- Vice Direttrice della RSA;
- Rappresentante dei Familiari;
- Rappresentante dei Residenti;
- 2 Familiari ogni quattro verifiche (due pranzi e due cene) di cui uno della parte storica e uno della parte nuova;
- Cuoco che ha preparato il pasto.

Ogni componente è tenuto a compilare una scheda di rilevazione del pasto dopo aver assaggiato le tre tipologie di pasto: pasto frullato, pasto tritato e pasto intero.

Al termine della Commissione la Vice Direttrice comunica al Direttore dell'Azienda, al Direttore Sanitario, al Responsabile interno della ditta Sodexo le osservazioni e le segnalazioni emerse.

Le segnalazioni emerse spesso sono relative a delle pietanze che a volte sono risultate o insipide o troppo salate oppure per il pasto frullato dove non si è sentito il sapore dell'ingrediente principale del piatto.

Servizio Lavanderia

Il servizio di lavaggio della biancheria piana è appaltato a ditta esterna mentre il lavaggio della biancheria dei Residenti e della biancheria della casa è effettuato all'interno dell'Azienda da personale dipendente affiancato per il coordinamento da personale della cooperativa Venature con due operatori per 12 ore giornaliere.

La lavanderia è aperta dal lunedì al sabato sia al mattino che al pomeriggio

La Vicedirettrice della RSA supervisiona direttamente le attività, coinvolgendo i Familiari in caso di criticità o insoddisfazioni.

Sono previste riunioni periodiche di verifica con i responsabili dell'azienda partner, che assicura il coordinamento e il controllo, e che garantiscono monitoraggi regolari per mantenere elevati gli standard qualitativi.

Si sono registrate difficoltà e criticità in ordine a:

- perdita di indumenti,
- perdita di biancheria piana.

Sono state realizzate azioni di miglioramento ed è in corso una valutazione sull'organizzazione del servizio che è stato potenziato introducendo nel 2024 una ulteriore unità.

Servizio Pulizia/Sanificazione

Il servizio di pulizia e sanificazione della R.S.A. viene effettuato 365 giorni all'anno da una ditta in appalto specializzata nel settore che assicura la pulizia e la sanificazione delle stanze di degenza, bagni e servizi igienici, sale comuni (mensa, sala animazione, ecc.), corridoi, ambulatori e infermerie, locali tecnici e uffici.

Le pulizie vengono effettuate secondo un programma giornaliero sia al mattino che al pomeriggio.

Sono previste riunioni periodiche di verifica con il responsabile dell'azienda partner, che garantiscono monitoraggi regolari per mantenere elevati standard qualitativi.

Sono stati riscontrate difficoltà in alcune aree che sono state potenziate.

Infatti, sono stati aggiunti nel corso dell'anno alcune attività a miglioramento:

- Pulizia della sala convegni settimanale;
- Ulteriore ripasso del bagno per i visitatori.

Non si sono registrate criticità importanti nel servizio che è giudicato dai riscontri avuti soddisfacente.



Servizio Parrucchiera

Il servizio è coperto 52 settimane all'anno per un totale di 30 ore settimanali effettuate dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 11.30 da due parrucchiere della cooperativa Aurora.

Le due parrucchiere operano in spazi dedicati sia nella parte storica che in quella nuova della R.S.A. Quando il Residente non può recarsi nel salone, per ragioni di salute, la parrucchiera effettua il servizio in stanza.

Mediante i Coordinatori di Nucleo sentendo direttamente i Residenti ed i Familiari viene monitorato il gradimento del servizio.

Eventuali problematiche vengono affrontate con il referente della cooperativa che viene incontrato almeno una volta al mese per definire azioni specifiche di miglioramento.

Non si sono registrate criticità importanti nel 2024.

Servizio Estetista

Da metà febbraio 2025 il monte ore sarà ulteriormente incrementato di tre ore per garantire un servizio più efficiente ed efficace ai Residenti. L'estetista presterà servizio dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 11.30. Il servizio è prestato da un'operatrice della cooperativa Kaleidoscopio. Dal momento che il Servizio viene effettuato direttamente nei nuclei, i coordinatori verificano direttamente le prestazioni rese evidenziando immediatamente eventuali criticità. Se si evidenziano delle problematiche nel servizio queste vengono affrontate con il referente della cooperativa.

Servizio Portineria

Il servizio di portineria è prestato da personale della cooperativa Aurora, subentrata alla cooperativa Lilith, 365 giorni all'anno, dalle 7:40 alle 19:00. Il servizio offerto è di sorveglianza nell'uscita di Residenti, se autorizzati, e nell'ingresso e uscita dei visitatori, di informazione, di consegna della posta dei Residenti ai Familiari, di centralino con smistamento delle telefonate alle varie figure professionali della R.S.A. oltre che agli uffici amministrativi e agli altri servizi attivi nell'Azienda.

Il Centralino risulta funzionante e la comunicazione sia interna che esterna risulta efficace. Non vi sono state nell'anno criticità per la comunicazione.

Il monitoraggio viene effettuato giornalmente al cambio turno con i vari addetti. Eventuali problematiche vengono affrontate con incontri con il referente della cooperativa.

Servizio Manutenzione RSA

Il servizio di manutenzione è stato fornito nel 2024 dalla cooperativa Il Gabbiano ed è attivo dal lunedì al sabato, dalle 7:00 alle 19:00. Sono escluse le domeniche e i giorni festivi.

Il servizio è svolto da un caposquadra e da tre manutentori che si alternano oltre ad un jolly per le sostituzioni. Riunioni periodiche e valutazioni regolari delle prestazioni garantiscono l'efficienza del servizio che si occupa di piccola manutenzione, piccola edilizia, manutenzione delle aree verdi, con attività di autista, accompagnamento, facchinaggio e traslochi.

Sono state realizzate riunioni anche con la Direzione Generale per monitorare l'andamento del servizio che appare efficace ed efficiente.

La Vicedirettrice e l'Ufficio Manutenzioni verifica la pianificazione e le attività quotidiane attraverso un documento programmatico.

Caratteristiche dei Residenti della RSA e alcuni aspetti rilevanti l'assistenza

Un tema cruciale per migliorare la qualità dell'assistenza nelle strutture residenziali risiede nella raccolta, elaborazione e pubblicazione puntuale di dati sanitari, assistenziali, riabilitativi e sociali.

Questo approccio è garantito attraverso la Cartella Informatizzata CBA 2.0, fondamentale per diversi motivi:

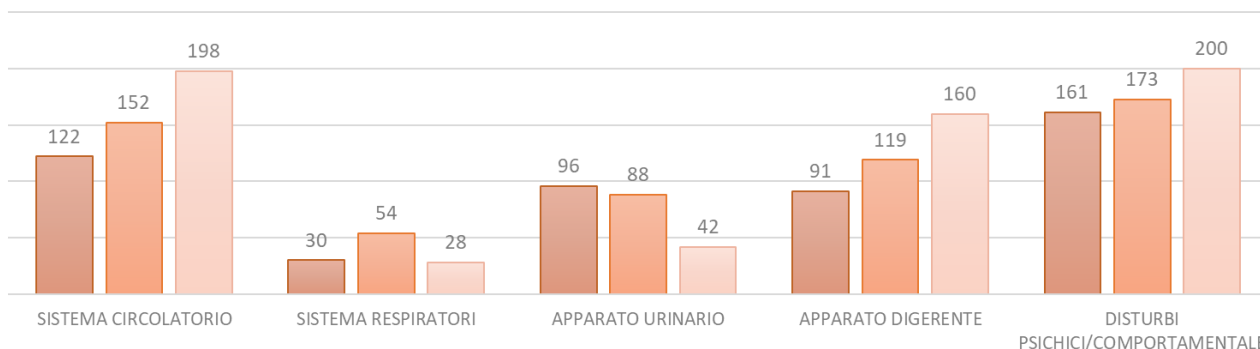
- Trasparenza: i dati permettono di mantenere un rapporto chiaro e trasparente con i familiari e gli stakeholder, aumentando la fiducia nel servizio offerto;
- Pianificazione e personalizzazione delle cure: con dati aggiornati e precisi, è possibile programmare interventi mirati, migliorare la riconciliazione terapeutica (ossia l'allineamento tra prescrizioni e somministrazioni), valutare l'efficacia operativa e monitorare la qualità di vita dei Residenti.
- Monitoraggio delle condizioni cliniche: la raccolta continua consente di seguire l'evoluzione delle patologie.

I dati sanitari dei Residenti evidenziano la presenza di pluripatologie (più malattie contemporanee), un dato che descrive come nel 2024 il 97% dei Residenti aveva più di 3 patologie.

Le malattie cronico-degenerative (ad esempio diabete, ipertensione, demenze, insufficienza renale, ecc.) richiedono un approccio multidisciplinare e integrato, che può essere ottimizzato solo con dati completi e aggiornati



PRINCIPALI PATOLOGIE DEI RESIDENTI: CONFRONTO 2022,2023, 2024



Facendo un'analisi delle patologie per Residente si osserva una prevalenza delle malattie del sistema cardio circolatorio (423 Residenti)

Le malattie incluse nei disturbi psichici e comportamentali e di demenza, sono seconde nella classifica delle patologie per tipologia nella nostra RSA nel 2024 (200 Residenti).

Paragonando questi dati con il 2023 si osserva un aumento del numero di Residenti affetti dalle patologie sopra descritte nel 2024:

- sistema circolatorio nel 2023 erano 388 rispetto a 423 nel 2024,
- disturbi psichici e comportamentali 173 rispetto a 200 nel 2024,
- diabete resta più o meno stabile 69 Residenti nel 2023 e 65 nel 2024.

La media delle valutazioni sullo stato cognitivo (MMS) realizzate nel 2024 si attesta intorno ai 14 punti di media che evidenzia una presenza di deperimento grave dello stato cognitivo.

Si sta assistendo ad un incremento delle demenze nella RSA e di persone con valutazioni cognitivo moderate-gravi.

Infatti il 60% delle valutazioni realizzate sono risultate gravi o moderate.

Le valutazioni sullo stato funzionale evidenziano un peggioramento delle condizioni di salute in particolare nella mobilità. Le valutazioni sullo stato funzionale evidenziano un peggioramento delle condizioni di salute in particolare nella mobilità.

79 MMSN	24 DEMENZA GRAVE
	23 DEMENZA MODERATA
	4 BORDERLINE
	28 NORMALI

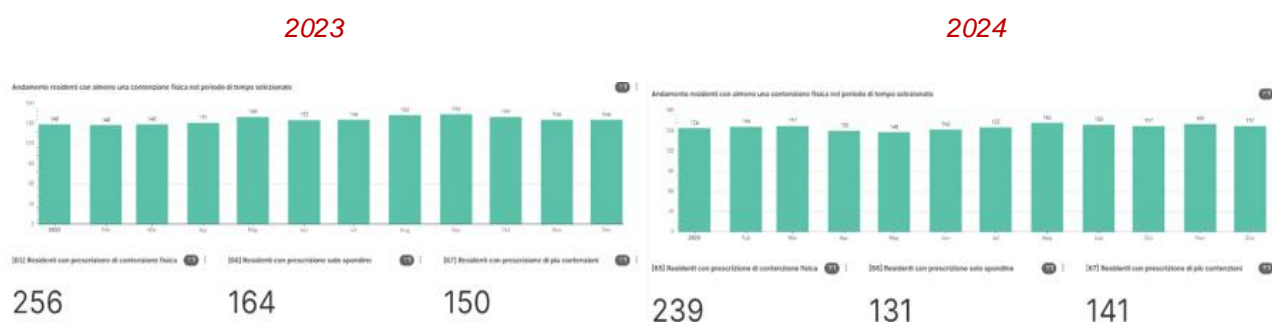
421 SPMSQ QUESTIONARIO BREVE	174 FUNZIONI INTEGRE
	59 LIEVE DECADIMENTO
	109 RESIDENTI DEMENZA MODERATA
	75 RESIDENTI DEMENZA SEVERA

Analisi delle Cadute

Le persone in una RSA sono ad alto rischio caduta, dovute anche all'incremento di Residenti con patologie *wondering*.

La situazione delle "cadute", da un confronto tra alcuni dati (fonte progetto Minerva) tra il 2022, 2023 e 2024 è stata più o meno stabile, con una leggera riduzione del numero di cadute tra 2023 e 2024 e con una netta riduzione del numero di cadute con esito maggiore: 32 nel 2023 e 21 nel 2024 su un numero di Residenti superiore rispetto al anno 2023.

Analizzando il fattore cadute, pur essendo superiore al dato dell'anno precedente, si evidenzia come lo stesso sia legato a due fattori, il peggioramento dei residenti e la diminuzione di contenzioni per aumentare il livello di qualità della vita dei Residenti 256 prescrizioni totali di contenzioni nel 2022 mentre sono state 239 del 2023.



Il percorso di riduzione delle contenzioni

Nel 2024 abbiamo iniziato un percorso per ridurre il numero di contenzioni.

In modo particolare, le persone affette da demenza (come abbiamo visto in incremento nella RSA) sono ad alto rischio di cadute e di conseguenza in alcune ore della giornata vengono contenute.

Nel corso 2024, l'*équipe* ha migliorato la presa di decisione rispetto alla contenzione fisica in accordo con il medico, cercando di ridurre l'impatto con ausili più idonei e strategie operative.

Tra gennaio e dicembre 2024 il trend dei Residenti con contenzioni è in diminuzione anche se il dato va valutato e confermato nel 2025. Il numero dei Residenti con contenzioni è passato da 163 a 140, che rimane un dato comunque rilevante.

Al fine di ridurre la contenzione si sta procedendo all'acquisto di "letti Alzheimer" (circa 50 nel 2024 e inizio 2025) e altri ausili (sedie e poltrone particolari, tavolini, ecc.).

In seguito alle rivalutazioni fatte, il gruppo di lavoro sta aggiornando la procedura sulle contenzioni attualmente in uso, per estendere a tutti i professionisti le metodiche e le prassi di miglioramento.

Si sta procedendo anche sulle modalità migliori per coinvolgere i Familiari su questo tema così delicato.

La valutazione del Dolore

Un altro tema impattante sulla qualità della vita dei Residenti riguarda la valutazione del dolore che consente di definire strategie di riduzione.

Il numro di rilevazioni nell'anno sono state 1.633 per un totale di 178 Residenti su 182.

La rilevazione da parte degli altri professionisti ha consentito al gruppo infermieri di colmare il gap informativo rispetto alla gestione, anche attivando in modo puntuale le Cure Palliative della Provincia.

La Direzione ha investito sulla formazione dei dipendenti e sulla creazione di una consulenza specifica con il Servizio Cure Palliative della APSS.

Nel 2024 sono stati formati tutti gli infermieri, i fisioterapisti e un numero significativo di operatori, specialmente sulle modalità di identificazione dei Residenti bisognosi di cure specifiche (palliative), attraverso valutazioni anticipate dei sintomi e fattori inerenti la fase di fine vita.

In seguito alla formazione dei dipendenti, si è aperta una collaborazione con uno specialista delle Cure Palliative, dott. Massimo Melo, dando vita ad un gruppo tecnico interno con la seguente finalità:

- migliorare la presa in carico della persona in RSA con bisogni di cure palliative: dall'identificazione del bisogno allo stato di fine vita;
- disporre di un riferimento permanente per il personale della RSA, per migliorare l'assistenza al Residente con bisogni di cure palliative.

La composizione del gruppo tecnico prevede la presenza di medico, psicologo, coordinatore infermieristico, infermieri, fisioterapisti.

L'attività del gruppo tecnico è stata principalmente:

- implementare la procedura di presa in carico dei Residenti in cure palliative,
- ricevere dagli infermieri/OSS la segnalazione su un possibile bisogno di CP da un Residente,
- identificare il bisogno di CP e stratificare la complessità del caso attraverso gli strumenti in uso (Necpal e IDC-PAL);
- elaborare il PAI del Residente, discutendolo e confermandolo in équipe allargata di RSA
- fornire indicazioni per valutare e trattare i sintomi disturbanti,
- identificare il timing per la PCC. Proporre la PCC, redigerla insieme al paziente, condividerla in struttura e con gli stakeholders esterni (MCA, 118, pronto soccorso)
- presidiare la modulazione e la de-prescrizione terapeutica,
- identificare il bisogno di sedazione terminale e metterla in atto,
- richiedere la consulenza specialistica del medico palliativista.

La formazione del gruppo tecnico è iniziata a dicembre 2024 e proseguirà fino ad aprile 2025.

Riconciliazione della terapia

La riconciliazione della terapia rappresenta dal 2023 un obiettivo dell'équipe sanitaria, per migliorare il benessere dell'anziano e gestire i carichi di lavoro infermieristici in modo più puntuale.

La metodologia viene condivisa e prevede:

- tempo dedicato alla riconciliazione per singolo Residente al di fuori della *routine* operativa;
- conoscenza e valutazione del Residente, la sua storia, le "particolarità";
- colloquio con i Familiari;
- revisione/aggiornamento terapia a scadenza fissa (ogni 4 /6 mesi circa) e/o in occasione dei PAI;
- condivisione del Medico e Infermiere referente per nucleo per valutare eventuale impatto delle terapie.

Risultati visibili riduzione farmaci per Residente e incremento terapie non farmacologiche.

Briefing del Medico

Nel 2024 è stato introdotto a livello sperimentale, una modalità di *briefing* "allargato" con presenza della Coordinatrice del nucleo e del Medico.

Questa modalità di comunicazione e passaggio informazioni prosegue anche nel 2025.

L'incontro "allargato" a tutte le figure sanitarie consente una migliore presa in carico dei problemi con maggiore puntualità e precisione, *in primis* nei casi in cui l'infermiere in turno ha lavorato in altri nuclei nei giorni precedenti o, ad esempio, sia stato assente. Il confronto tra le tre figure sanitarie garantisce gestione ed approcci più omogenei dei problemi clinici e permette di fornire ai Familiari informazioni omogenee che derivano da un confronto condiviso.

Il metodo intende valorizzare le capacità professionali della Coordinatrice e degli Infermieri, partecipando attivamente al processo decisionale clinico.



Colloqui d'ingresso PAI di aggravamento – PAI di fine vita - NECPAL

Nella *routine* quotidiana occorre prendere decisioni cliniche che potrebbero essere diverse a seconda del grado di compromissione clinica.

In assenza di uno strumento concepito e validato per anziani istituzionalizzati in RSA, quello che in questo contesto stiamo utilizzando dal 2024 è il questionario NECPAL, che rappresenta una sorta di “termometro” delle aspettative di vita dei nostri residenti istituzionalizzati e migliorare i nostri interventi.

Il NECPAL è uno strumento di screening per valutare una condizione cronica avanzata e grave, al fine di attivare un approccio palliativo precoce.

A questo proposito è indispensabile conoscere quale sia la condizione di partenza, il tempo “0” che deve necessariamente coincidere con l'ingresso in RSA.

Per questa ragione abbiamo rivisto il colloquio d'ingresso per cercare le strategie per valutare la condizione dell'anziano, con i familiari.

Alla luce di ciò, abbiamo rivisto il colloquio d'ingresso, con l'obiettivo di definire strategie utili a valutare le condizioni cliniche dell'anziano insieme ai familiari.

Il colloquio d'ingresso si articola in tre fasi principali:

1. *Prima dell'ingresso*

Vengono discussi gli aspetti amministrativi e raccolte eventuali aspettative cliniche dei familiari.

Si verifica la presenza di disposizioni anticipate di trattamento (DAT) o di eventuali volontà esplicitate in passato riguardo ai percorsi di cura e fine vita.

2. *Aspetti emotivi e psicologici*

Si affrontano le dimensioni emotive e psicologiche legate al vissuto dei familiari e del Residente.

3. *Valutazione clinica*

Dopo che il Medico ha preso conoscenza delle condizioni del Residente, viene effettuata una valutazione clinica approfondita attraverso la compilazione del questionario NECPAL (tempo zero).

Ai familiari viene fornito un quadro clinico realistico e dettagliato sulle condizioni di vita del Residente.

PAI d'aggravamento

È un PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) specifico realizzato nel momento in cui accadono eventi di qualsiasi natura che incidono significativamente sulla curva di sopravvivenza determinando un obiettivo (NECPAL T? rispetto al precedente) cambiamento in negativo delle condizioni del Residente. Il PAI di aggravamento comporta la modifica della terapia nell'ottica di attivare specifiche cure palliative non terminali, ma precoci. L'obiettivo del PAI di aggravamento è quello di rendere consapevoli gli Operatori e i Familiari che è cambiato qualcosa nella prospettiva di sopravvivenza del loro caro. Consente in pratica di non arrivare ad un fine vita come evento neppure lontanamente immaginato.



PAI di fine vita

Il PAI di fine vita (differenti dal PAI d'aggravamento), si tiene in vista di un *exitus* a breve (giorni, settimane) in un residente già in terapia palliativa precoce.

Il PAI di fine vita comporta una modifica drastica della terapia con l'introduzione della sola terapia palliativa, una riduzione/sospensione del rilievo dei parametri, delle mobilitazioni e medicazioni.

Valuta nel complesso le esigenze dei famigliari cercando di accompagnarle e derogando al regolamento sulla presenza (es. possibilità di stare giorno e notte in camera, possibilità di parcheggio ecc.).

Progetti sulla RSA a forte impatto

- *Prevenzione insorgenza lesioni da decubito*: gruppo di lavoro per aggiornamento della procedura. Un dato importante di diminuzione delle lesioni insorte in RSA:
 - o 2022: 39
 - o 2023: 6
 - o 2024: 6
- *Prevenzione infezioni*: attività sulla prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza con obiettivo di diminuire drasticamente l'utilizzo di antibiotici.
- *Miglioramento dell'alimentazione per i residenti e in particolare per quelli disfagici*: oltre ad introdurre menù personalizzati e bilanciati, rispettando le tradizioni locali e preferenze dei Residenti, si è avviato un percorso per rivedere l'intero processo di gestione del pasto, anche attraverso indicazioni fornite dal dott. Carlo Pedrolli primario di dietetica e nutrizione clinica dell'Ospedale S. Chiara di Trento, con impatto importante sulla dieta delle persone disfagiche. Migliorata la qualità del cibo e della consistenza degli impatti (dato rilevato da audit Q&B).
- *Riabilitazione*: nel 2024 il gruppo fisioterapisti ha organizzato e concluso la formazione per la movimentazione manuale dei carichi per un gruppo di OSS. Il metodo utilizzato ha consentito di sviluppare competenze specifiche a tutti gli operatori. Prosegue il progetto *Kineahesthetic*, metodo innovativo per migliorare la movimentazione del Residente.

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.

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 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 2024 il numero di utenti medio è stato di 4 rispetto a 3,6 del 2022 e 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.

Nel 2024 gli utenti hanno occupato tutte le 4 stanze disponibili, 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.



Servizio di Logopedia

Con determina numero 9256 del 25.08.2022 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.

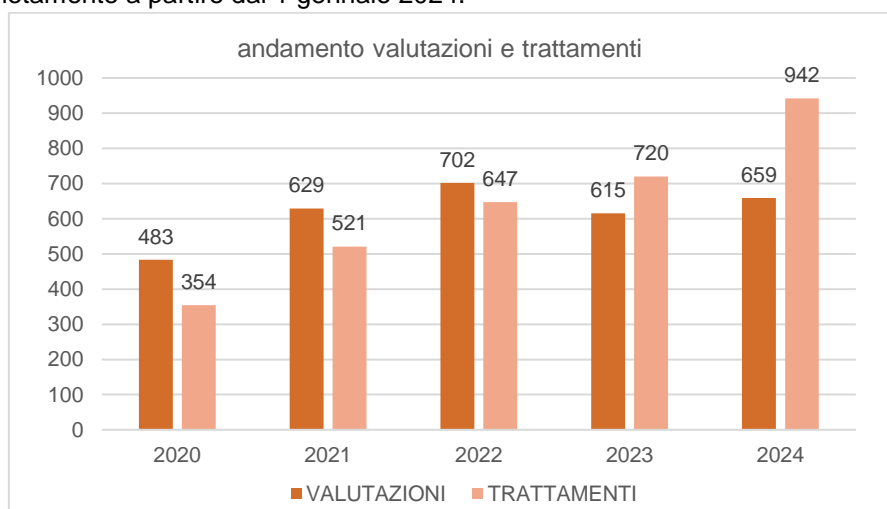


Il 2024 ha visto la completa adozione del nuovo modello organizzativo frutto del tavolo di lavoro che ha coinvolto l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e la Provincia Autonoma di Trento con l'obiettivo di ridurre i tempi di attesa e garantire una copertura sul territorio PAT approvato con deliberazione della Giunta Provinciale n. 933 del 26.05.2023 avente ad oggetto "Assistenza specialistica ambulatoriale per la valutazione e il trattamento dei Disturbi del linguaggio - DL e dell'apprendimento - DSA in età evolutiva (3-18 anni) di cui alla Deliberazione della Giunta provinciale n. 3157/2010: ridefinizione dei percorsi, modifica e integrazione del Nomenclatore Tariffario provinciale" e relativa procedura per l'attuazione dei percorsi per la valutazione e il trattamento dei disturbi del linguaggio e dell'apprendimento in età evolutiva (3-18 anni)" redatta in data 12.09.2023

La citata deliberazione 933/2023, oltre ad approvare e dettagliare la composizione dei nuovi codici e relative tariffe, ha dato *"mandato ad APSS di formulare specifici accordi di collaborazione e protocolli operativi con APSP "Beato de Tschiderer", ai fini della definizione degli aspetti organizzativi per l'erogazione integrata dei percorsi di cui all'Allegato 1"*.

Nel corso del 2024 il tavolo di lavoro si è dedicato alla verifica delle problematiche, all'applicazione di correttivi con un costante lavoro di monitoraggio sia sul fronte clinico che sul fronte organizzativo.

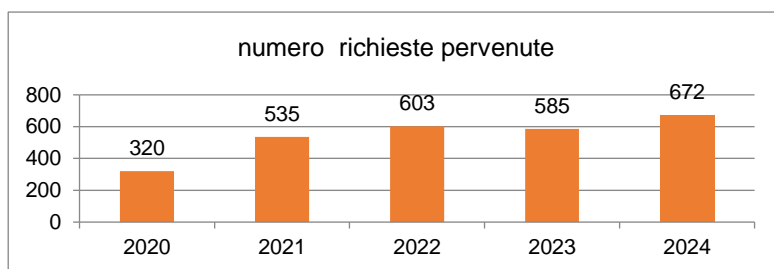
Il 2024 ha visto l'applicazione in toto del nuovo impianto organizzativo con l'erogazione delle prestazioni inerenti valutazioni e trattamenti dei disturbi specifici dell'apprendimento e dei disturbi del linguaggio nonché delle prestazioni rivolte agli utenti ipoacusici; sono emerse alcune criticità che periodicamente sono state sottoposte ai vari soggetti competenti in APSS mantenendo un canale comunicativo diretto con NPI e Poli DSA nell'ottica di una fruttuosa collaborazione che assicuri reciprocamente il corretto svolgimento dell'attività. Il grafico evidenzia l'andamento del servizio negli anni conteggiando il numero di valutazioni cliniche e di trattamenti logopedici erogati secondo la rendicontazione ad APSS (dati trasmessi mensilmente con l'applicativo GPS); dall'1 luglio 2023 è stata avviata la transizione dai vecchi ai nuovi codici, quest'ultimi sono subentrati completamente a partire dal 1 gennaio 2024.



AREA DELLA VALUTAZIONE DIAGNOSTICA

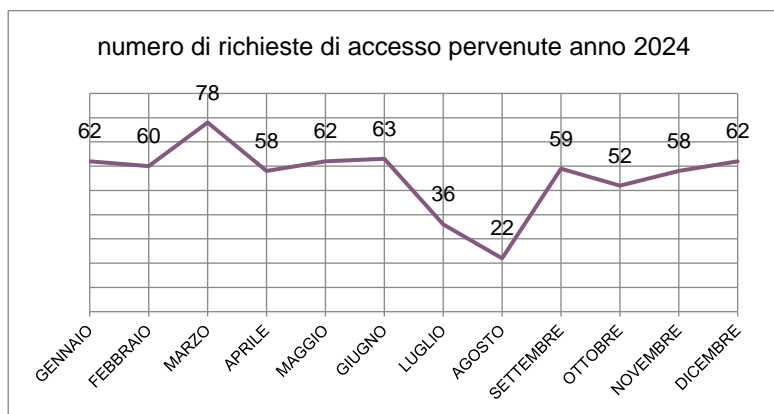
Domande di Accesso al Servizio

Il grafico a fianco evidenzia come il numero di richieste di accesso al Servizio sia sensibilmente aumentato a seguito della revisione degli accessi alla valutazione per età e pertinenza territoriale.



Come riportato nel grafico a fianco anche nel 2024 il numero di richieste di accesso presentate segue il consueto trend: numeri più elevati nei mesi rientranti nel periodo scolastico e in calo nei mesi estivi.

Non tutte le richieste presentate accedono effettivamente alla prima visita: alcuni richiedenti si ritirano oppure alcune domande non sono pertinenti, per cui le famiglie vengono indirizzate ad altro servizio.



I dati nella tabella successiva mostrano l'impatto dell'adozione della nuova organizzazione.

Nel 2024 i casi inviati da APSS già valutati sono praticamente azzerati visto che ora i casi sono inviati direttamente da APSS (Npi o Poli DSA) con il PRAI iniziale per l'inserimento diretto in lista d'attesa per il trattamento (189 casi).

Il numero di invii dal CUP dall'NPI di APSS registrano un calo rispetto agli anni precedenti (- 16% rispetto al 2023): sono in larga maggioranza bambini frequentanti la scuola dell'infanzia o primo anno della scuola primaria (155 casi su 172, quindi l'89% degli invii totali) inviati per sospetto disturbo del linguaggio.

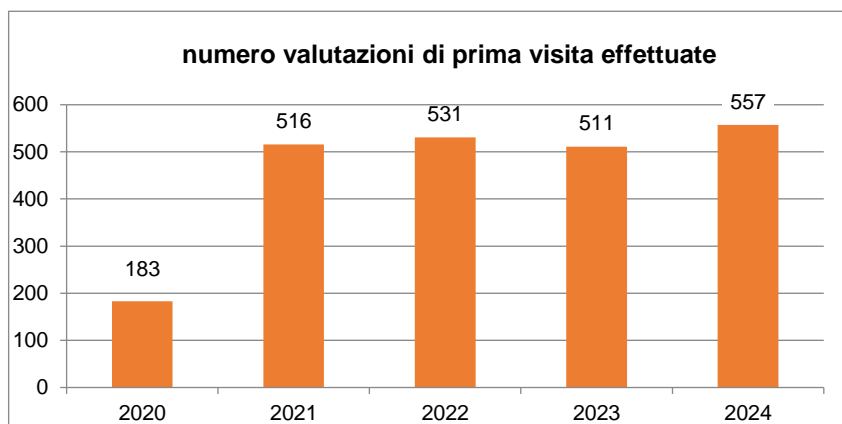
Invece i bambini che frequentano dal 2° anno della scuola primaria in poi vengono ripartiti per pertinenza territoriale sui 4 Poli DSA; afferiscono al Servizio di logopedia dell'APSP Beato de Tschiderer solo i Residenti nel bacino di Trento, valle dell'Adige e valle dei Laghi.

	CASI INVIATI DA APSS	CASI INVIATI DA APSS GIÀ VALUTATI	CASI INVIATI DA APSS CON PRAI	TOTALE RICHIESTE DA APSS	TOTALE RICHIESTE DI VALUTAZIONE (MODULO DI ACCESSO+INVII APSS)	CASI INVIATI A NPI APSS (per età <3 anni)	CASI INVIATI A POLO DSA APSS (per pertinenza territoriale)	DOMANDE PASSATE IN VALUTAZIONE	RITIRATI (ritirati+dimessi d'ufficio+non pertinenti)	TOTALE RICHIESTE PASSATE IN VALUTAZIONE
2020	123	16		139	321				48	
2021	282	15		297	535				59	
2022	262	28		290	603				56	
2023	204	14	13	231	586	20	18	548	65	483
2024	172	1	189	362	672	1	1	670	61	609

Prime visite

Le visite effettuate nel 2024 sono in linea con l'andamento degli anni precedenti (nota: 2020 anno del Covid).

La tabella seguente 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.



	2020	2021	2022	2023	2024
Totale valutazioni di accesso concluse (conteggio p.v. da contatore valutazioni)	198	426	515	488	519
di cui valutazioni utenti > 11 anni	42	98	88	114	189
Casi che necessitano di trattamento (prai iniziali inviati ad utenti con 01/01<=p.v.<=31/12)	63	209	224	219	216
% totale valutati/presi in carico	31,8%	49,1%	43,5%	44,9%	41,6%

Nel 2024 si rileva che per il 41,6% dei casi gli Specialisti abbiano prescritto un trattamento logopedico tramite il PRAI iniziale.

Il restante 58,4% 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.



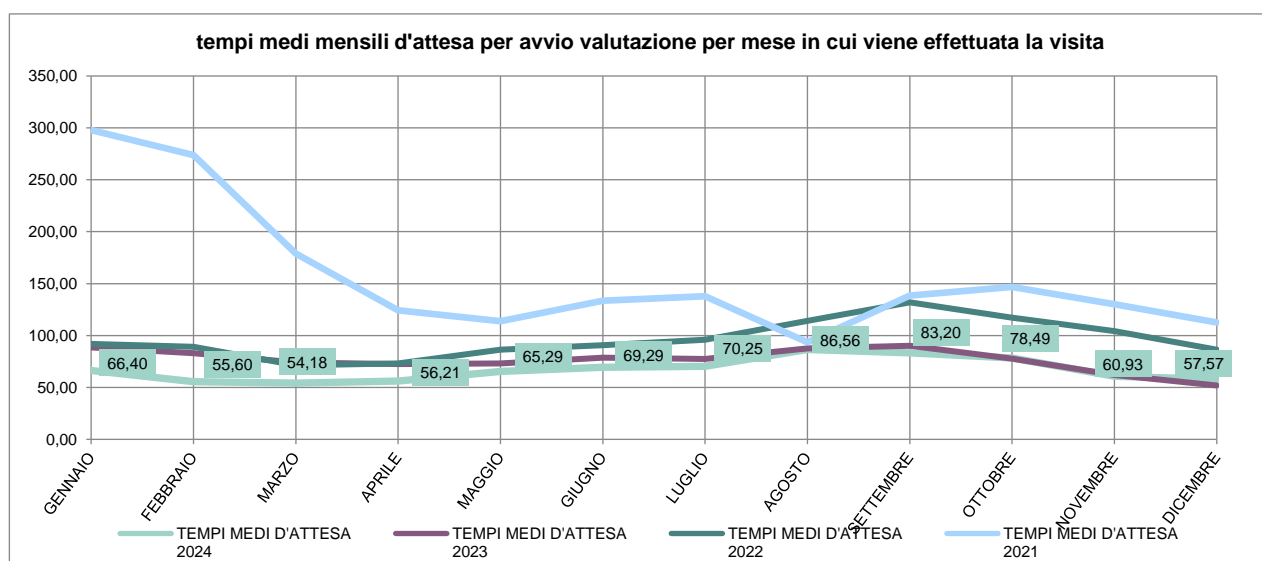
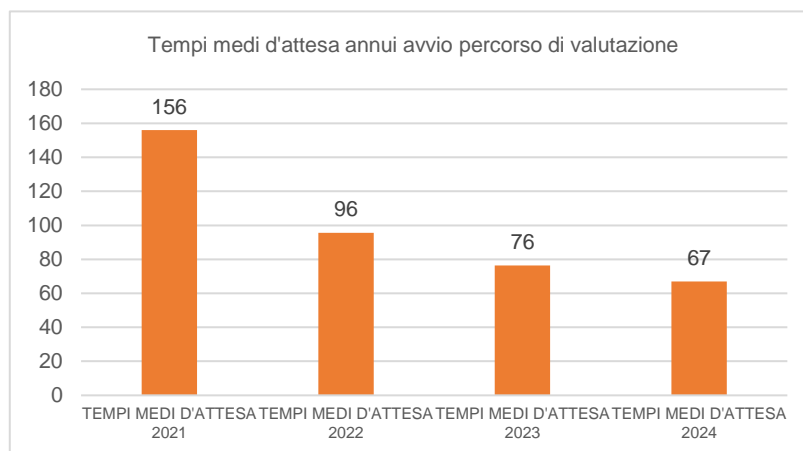
I tempi di attesa

A parità di numero di valutazioni svolte si rileva un risultato positivo nel contenimento dei tempi di attesa per l'avvio del percorso valutativo (giorni che trascorrono dalla data di registrazione in lista d'attesa e data del primo appuntamento).

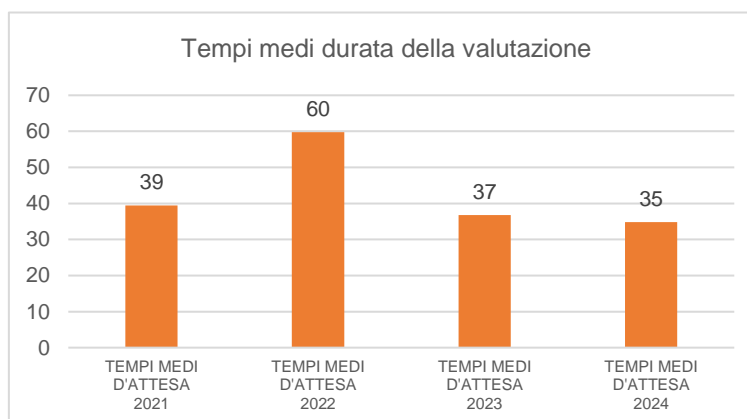
Nonostante le crescenti criticità e la complessità nella gestione delle famiglie, i costanti correttivi applicati dalla Direzione e dagli Specialisti hanno dato esito positivo.

L'efficacia del servizio si rileva anche nel grafico successivo che riporta la media mensile dell'ultimo quadriennio: il 2024 ancor meglio del 2023 si colloca al di sotto della media dei tre anni precedenti e registra un

dato (67 giorni di calendario) al di sotto dello standard atteso di 60 giorni lavorativi indicato nella procedura condivisa con APSS.



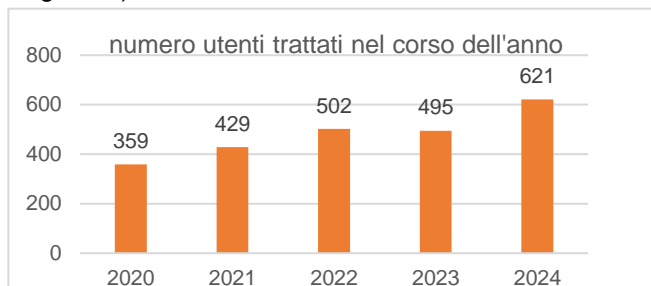
Un altro indicatore che esprime la qualità organizzativa del Servizio è il tempo medio di durata del percorso di valutazione che si attesta sui 35 giorni di calendario, ben al di sotto dello standard atteso di 45 giorni lavorativi indicati in procedura.



AREA DELLA PRESA IN CARICO RIABILITATIVA

Nel corso dell'anno sono stati trattati 621 utenti totali: di questi 370 sono nuovi utenti presi in carico nel 2024 e 272 sono gli utenti dimessi nel 2024 (vedi tabella seguente).

Il grafico a fianco riporta il numero totale di Utenti trattati nell'ultimo quinquennio.



Turnover degli Utenti

Per integrare i dati sopra esposti si analizza l'indice di turnover attraverso il tasso di compensazione (ammessi/dimessi).

ANNO	2020	2021	2022	2023*	2024*
AMMESSI	59	178	251	280	370
DIMESSI	137	159	219	244	272
INDICE DI TURNOVER (AMMESSI/DIMESSI)	43%	112%	115%	115%	136%

* il dato del numero degli utenti dimesso è aggiornato al 28/01/25 - nel corso dell'anno possono venire dimessi altri utenti che risultano solo sospesi

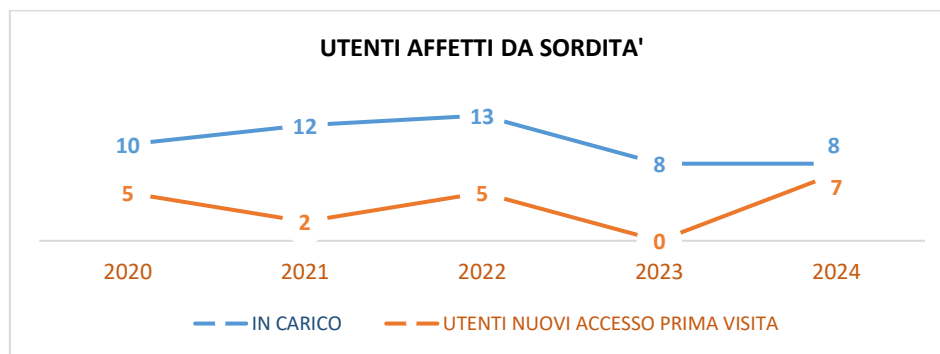
È importante sottolineare come la durata della presa in carico logopedica dipenda da tre fattori principali, ovvero l'età del bambino, la severità del quadro clinico di ingresso e la risposta al trattamento, oltre che da una serie di fattori di contesto quali ad esempio la *compliance* della famiglia.

L'indice di *turnover*, che rappresenta il rapporto tra i bambini che concludono la presa in carico logopedica rispetto a quelli che la intraprendono, dipende dai tre fattori evidenziati.

Il 2024 registra un indice di turnover di +21% rispetto al 2023 a riconferma che la completa adozione del nuovo modello organizzativo e dei nuovi codici favorisce una risposta tempestiva a più utenti possibili, assicurando al maggior numero di utenti possibile almeno un ciclo di trattamento; i valori di utenti ammessi e dimessi sono ampiamente superiori all'andamento del 2022, ultimo anno di adozione del precedente modello organizzativo: +47% di utenti ammessi al trattamento e +24% di utenti dimessi.

Da ultimo, nel rispetto delle disposizioni statutarie, si evidenzia il dato relativo ai sordi.

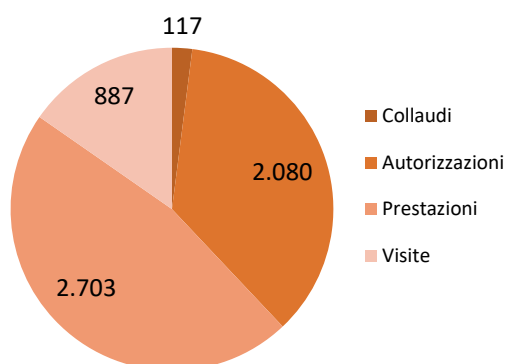
Il grafico seguente illustra il numero degli utenti sordi in carico al Servizio nel periodo 2020 – 2024.



Servizio di Audiologia

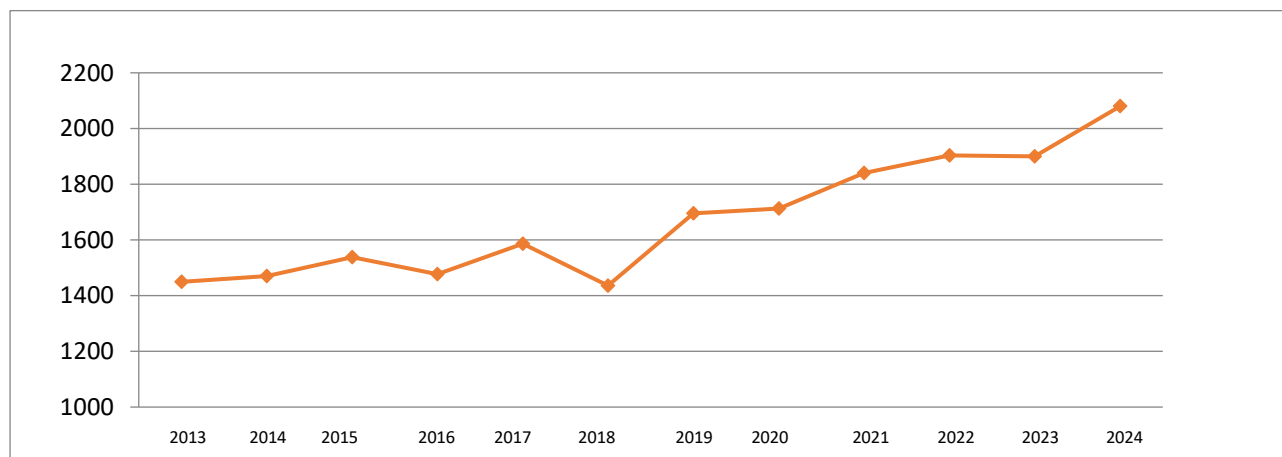
Il Servizio di Audiologia della APSP “Beato de Tschiderer” opera in una convenzione APSS che prevede il finanziamento delle attività sulla base delle tariffe del nomenclatore tariffario, considerando un costo per prestazione che prevede una ulteriore quota fissa per ciascuna autorizzazione, definito 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.



Nel grafico a sinistra si evidenziano le attività del 2024 eseguite dal Servizio Audiologie suddivise in prestazioni audiologiche, collaudi di apparecchiature protesiche, visite specialistiche e autorizzazioni all’acquisto di protesi acustiche da parte di una utenza inviata dalle strutture medico.

Di seguito si rappresenta un grafico che riporta l’andamento del numero di autorizzazioni rilasciate dal 2013 al 2024 dal quale si evince un continuo e costante incremento del numero di autorizzazioni emesse, a conferma della sempre maggior richiesta del contributo per gli apparecchi acustici da parte della popolazione con deficit uditivo della provincia di Trento e del percorso continuo di ottimizzazione delle risorse.

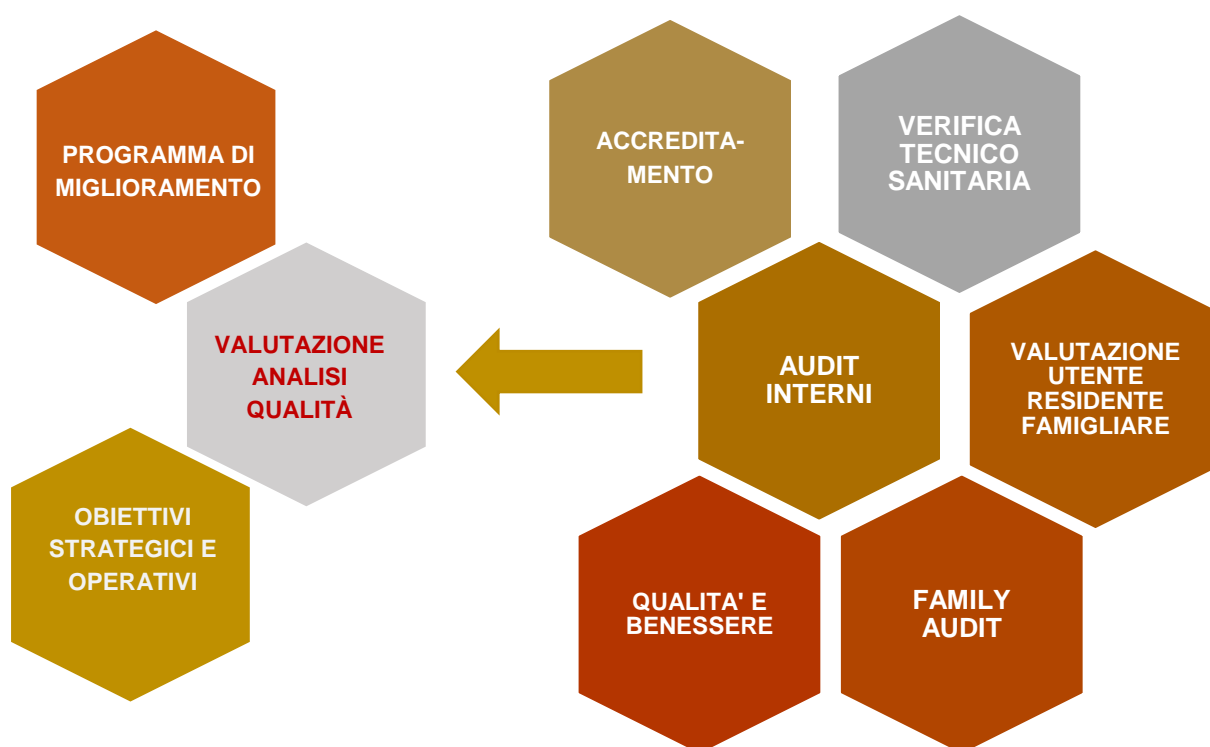


Nel 2024, a seguito di concorso pubblico, è stato assunto un nuovo audiometrista il cui apporto, unitamente a scelte organizzative di perfezionamento delle procedure, ha dato stabilità al servizio e contribuito ad accrescere sensibilmente il numero complessivo delle prestazioni erogate rispetto all’anno precedente.

ANALISI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA E 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 programmi per migliorare le proprie *performance*.



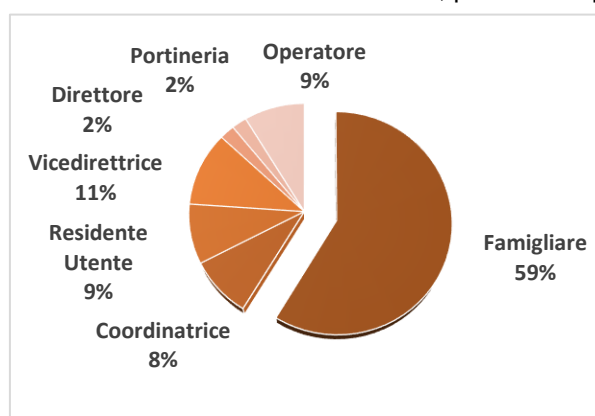
Segnalazioni e Reclami

Dal 2023 è attiva una procedura che definisce le modalità di gestione per la rilevazione di reclami, segnalazioni e disservizi critici. Si è incrementato il numero di fonti per la rilevazione, coinvolgendo anche i rappresentanti di Familiari e Residenti.

È installata un'apposita cassetta dei reclami in atrio, corredata da un modulo specifico per segnalare reclami, esprimere apprezzamenti o effettuare segnalazioni. Tramite la Rappresentanza dei Familiari è stata posizionata nell'atrio una ulteriore cassetta a favore dei Familiari per evidenziare proposte o segnalazioni, da riportare poi, da parte dei Rappresentanti stessi, alla direzione. Vi sono state alcune segnalazioni che sono state raccolte tra i reclami e le segnalazioni e discussioni con i Rappresentanti o nella assemblea dei Familiari.

Sono state rilevate le segnalazioni arrivate da parenti o altro personale alla Direzione o dalla Vicedirettrice, raccolte dal Direttore al fine di definire il loro trattamento o una soluzione o una azione correttiva.

Nel 2024 le rilevazioni sono state 46, provenienti per il 76% da Familiari, il 9% da operatori, l'8% da parte di Utenti e Residenti e il 19% da Responsabili della APSP.



I servizi interessati dalle segnalazioni sono stati principalmente la gestione della RSA (es. gestione magazzino, parcheggi, ambienti, chiusure porte, ecc.) e il servizio assistenza (soprattutto abbigliamento non corrispondente, comportamento personale non adeguato, non rispondenza alle aspettative, ecc., bisogno di informazione, Ristorazione, Lavanderia).

I contenuti di reclami e segnalazioni hanno riguardato principalmente: i parcheggi, la carenza di informazioni o comunicazioni, comportamenti e/o atteggiamenti non congrui, insoddisfazione nei cibi, capi smarriti e assistenza (ad esempio abbigliamento adeguato, orari).



Le 46 segnalazioni sono state tutte trattate e per la maggior parte risolte (42). Quattro segnalazioni hanno portato ad esiti negativi con insoddisfazione (ad esempio la soluzione non è stata accettata

dall'interlocutore o per l'impossibilità di dare seguito alla richiesta o per l'infondatezza della richiesta).

8 segnalazioni hanno stimolato delle azioni di miglioramento per prevenire ed evitare che il problema si potesse ripresentare (esempio: procedere all'acquisto di attrezzature, colloqui con il personale per rivedere alcune azioni non idonee, modalità di comunicazione con i Familiari, ecc.).

Per quanto riguarda le segnalazioni effettuate dai Rappresentanti dei Familiari esse sono state per la maggior parte comunicate dai Rappresentanti tra cui: parcheggi, realizzazione di una pensilina da esterno da posizionare nell'atrio, chiusura porta nell'atrio nei mesi invernali, pulizia carrozzine più puntuale ed efficace, letti più performanti, comunicazioni/informazioni sullo stato di salute, comunicazione interna tra professionisti, chiarezza dei ruoli.

Tutte le segnalazioni sono state prese in carico e condivise con gli interessati o con chi ha fatto la segnalazione.

Family Audit

Nel 2019 è stato avviato il processo di certificazione Family Audit. Durante il 2024, il rinnovato gruppo di lavoro interno, guidato dalla referente interna dott.ssa Anna Gallazzini, si è riunito per redigere il nuovo piano delle azioni in stretta collaborazione con la direzione e tutti i professionisti della APSP. Il nuovo piano ha mantenuto una serie di azioni precedentemente pianificate per sottolinearne l'importanza strategica.

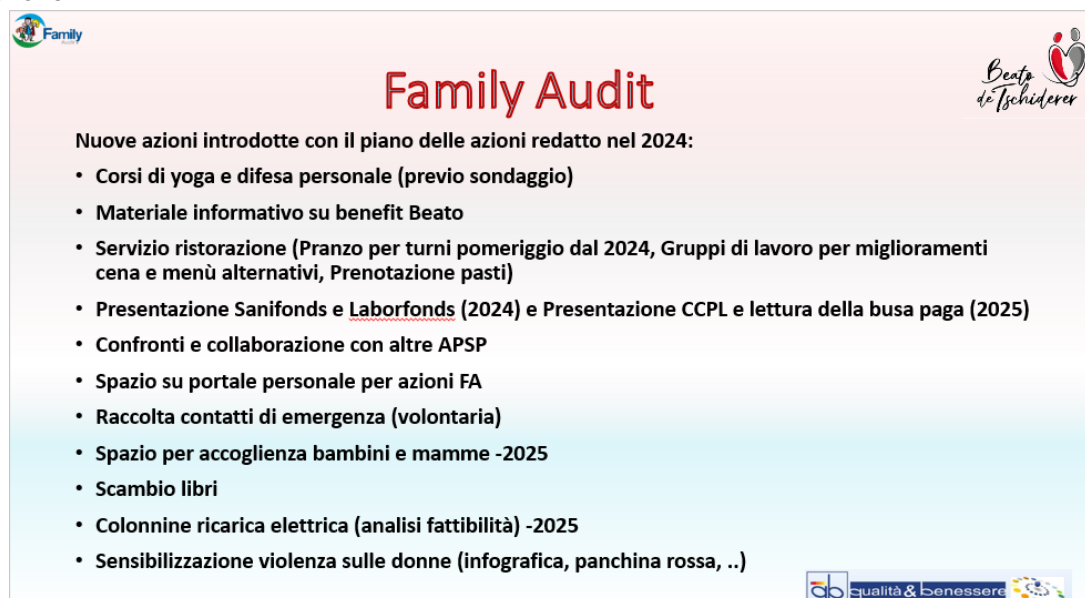


Family Audit

Principali azioni del nuovo piano delle azioni redatto nel 2024, azioni mantenute:

- cambi turno e cambi riposo illimitati,
- festa del dipendente,
- incontri con psicologo,
- corsi e riunioni da remoto,
- parcheggio,
- divise lavate e stirate,
- Frigo e microonde a disposizione
- Flessibilità orari per amministrazione, logopedia, coordinamento
- Permessi brevi per esigenze famigliari
- Formazione sul benessere organizzativo
- Adesione al distretto FA per convenzioni

Sono state introdotte altre azioni proposte dal gruppo di lavoro in modo da accogliere le nuove esigenze di conciliazione:



Family Audit

Nuove azioni introdotte con il piano delle azioni redatto nel 2024:

- Corsi di yoga e difesa personale (previo sondaggio)
- Materiale informativo su benefit Beato
- Servizio ristorazione (Pranzo per turni pomeriggio dal 2024, Gruppi di lavoro per miglioramenti cena e menù alternativi, Prenotazione pasti)
- Presentazione Sanifonds e Laborfonds (2024) e Presentazione CCPL e lettura della busa paga (2025)
- Confronti e collaborazione con altre APSP
- Spazio su portale personale per azioni FA
- Raccolta contatti di emergenza (volontaria)
- Spazio per accoglienza bambini e mamme -2025
- Scambio libri
- Colonnine ricarica elettrica (analisi fattibilità) -2025
- Sensibilizzazione violenza sulle donne (infografica, panchina rossa, ...)

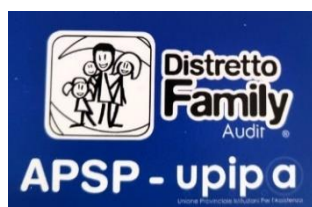
Il nuovo piano delle azioni è stato oggetto, il 10 luglio 2024, della visita (Audit) della prima annualità del Mantenimento, con riscontri positivi circa il raggiungimento delle azioni programmate e la conferma del certificato Family Audit EXECUTIVE.

Come comunicato dalla Provincia Autonoma di Trento, sulla base di quanto espresso dal Consiglio dell'Audit nella riunione di data 27 agosto 2024 è stato confermato il certificato Family Audit Executive ad Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Beato de Tschiderer".

Presentiamo di seguito la motivazione all'esito finale della valutazione Certificato Executive Family Audit.

Le motivazioni dell'esito finale della valutazione per la conferma del certificato Family Audit Executive

L'azienda pubblica di servizi alla persona "Beato de Tschiderer" si configura come un'organizzazione di alto impegno e maturità rispetto alla dimensione della conciliazione vita-lavoro, che ha integrato all'interno di un Sistema più ampio di Qualità e Benessere. L'Ente ha garantito una efficace gestione del percorso, portato avanti con attenzione, ascolto e competenza, realizzando e mantenendo l'84.58% delle attività. Tale risultato è il prodotto di un grosso effort organizzativo, tenuto conto della dimensione e complessità gestionale dell'Ente, e di un forte investimento valoriale e professionale da parte della Direzione Generale e della Referente Interna. Il piano delle azioni lavora con potenza su tutti gli ambiti ponendo particolare attenzione al benessere dei e delle dipendenti attraverso un alto investimento organizzativo e finanziario in termini di formazione e ad una serie di azioni relative sia al welfare aziendale che al miglioramento dei processi di lavoro. Le misure individuate sono continuo oggetto di revisione e miglioramento per favorire concretamente la conciliazione vita lavoro con costante attenzione a mantenere il punto di equilibrio con le esigenze degli ospiti residenti. L'organizzazione mostra sensibilità sul tema e capacità di veicolarla all'esterno attraverso una presenza sul territorio attiva e prolifica. In considerazione di quanto esposto, si propone al Consiglio dell'Audit la conferma del certificato Family Audit Executive all'azienda pubblica di servizi alla persona "Beato de Tschiderer"



Dal 2022 partecipiamo, insieme ad altre realtà, al distretto Family Audit UPIPA con coinvolgimento diretto nei gruppi di lavoro per la redazione del piano delle azioni del Distretto.

Il Direttore Generale, qualificato come Valutatore FA dal 2008, partecipa come membro dei Direttori delle APSP (Conferenza UPIPA) al tavolo di lavoro del Distretto Family.

Marchio Qualità & Benessere

Il Marchio qualità e benessere rappresenta un sistema di valutazione per analizzare come i processi organizzativi e di realizzazione dei servizi sono adeguati e idonei a garantire la qualità della vita nella RSA dei Residenti. Il sistema disegna un metodo per migliorarsi costantemente, generando valore al lavoro di cura e alla gestione delle RSA a partire proprio dai bisogni e dalle aspettative dei Residenti.

Il sistema di valutazione prevede cinque tipologie di analisi:

- verifica documentale;
- analisi e studio dei casi;
- osservazione ambientale diretta;
- *focus group* fra operatori, anziani residenti e familiari;
- osservazione etnografica.



La valutazione si basa su 12 fattori di qualità della vita, che, attraverso evidenze e analisi specifiche, vengono verificate da un *team* (audit) composto da 3 esperti, 1 Leader e 2 professionisti esperti di altre RSA.

La APSP Beato de Tschiderer aderisce al Marchio dal 2022. Nel 2023 si è proceduto con la seconda valutazione realizzata il 22 settembre mentre nel 2024 il 21 maggio 2024.

Nel 2024 l'APSP ha approcciato una metodologia collegale, giudicata dagli auditor innovativa e diffusa nell'organizzazione. In pratica si opera attraverso gruppi di lavoro specifici al fine di consolidare il processo di valutazione, offrendo maggiore obiettività nella rilevazione dei dati e dei fattori qualitativi.

Nell'ultimo audit si è visto un incremento dei punteggi riferiti ai 12 fattori di qualità, raggiungendo un livello qualitativo elevato nel panorama del sistema RSA trentino e italiano.

Il Rapporto di Audit ha evidenziato:

- il Residente, anziano o persona, è effettivamente il centro di tutte le attività di valutazione e indagine;
- il coinvolgimento del personale nell'attenzione alla qualità della vita del Residente è elemento strategico per il successo dell'organizzazione;
- il confronto tra diverse strutture RSA motiva l'organizzazione a migliorare le performance, come prassi e cultura diffusa nel prendersi cura della persona (umanità);
- l'effettiva verifica che le azioni e i processi di qualità hanno prodotto il miglioramento auspicato e pianificato;
- la misurazione e la valutazione dimostrano in modo tangibile elementi di benessere della vita per chi vive nella RSA (Residenti).

2023



2024



Emergono aree di eccellenza e importanti indicazioni/o criticità ai fini del miglioramento continuo:

- consolidare i percorsi di pianificazione individualizzata in particolare della valutazione e rivalutazione del PAI, rinforzando la comunicazione di avvio con i famigliari;
- migliorare l'attenzione degli operatori sugli aspetti residenziali;
- verificare e rilevare le competenze acquisite in termini di apprendimento e di ricadute operative.

Il progetto Marchio Qualità e Benessere già nel 2023 e nel 2024 ha pianificato percorsi di miglioramento sui fattori e aspetti più critici, anche attraverso formazione mirata e l'avvio di gruppi di progettazione.

La responsabile qualità, sicurezza, formazione, dott.ssa Anna Gallazzini, la coordinatrice dott.ssa Cinzia Biasion e la vice direttrice rag. Marzia Girardi hanno partecipato ciascuna a 2 visite presso altre APSP, come auditor certificate.

Le coordinatrici di struttura dott.ssa Cinzia Biasion e dott.ssa Manuela Neculaes sono state invitate al convegno Ben-fare 2024 "iCare Europa – Innovazione e valori nella cura agli anziani" tenutosi a Castelnuovo del Garda (VR) il 23 e 24 ottobre 2024.

In questa occasione, hanno presentato il lavoro svolto presso la RSA sul tema del prevenzione al rischio maltrattamento. Da segnalare come i seminari hanno mostrato interesse, con iscrizioni chiuse in anticipo per l'alto numero di partecipanti.

Il Direttore Generale ha presentato una specifica relazione sull'esperienza di eccellenza realizzata in questi 3 anni per il conseguimento del marchio *qualità e benessere* della APSP Beato de Tschiderer, nel Convegno: 25 anni di UPIPA: "Esperienze di volo narrate dai protagonisti", con ottimi riscontri.

PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO

Le azioni di miglioramento del 2024 sono state programmate sulla base delle valutazioni e delle verifiche poste nel 2023.

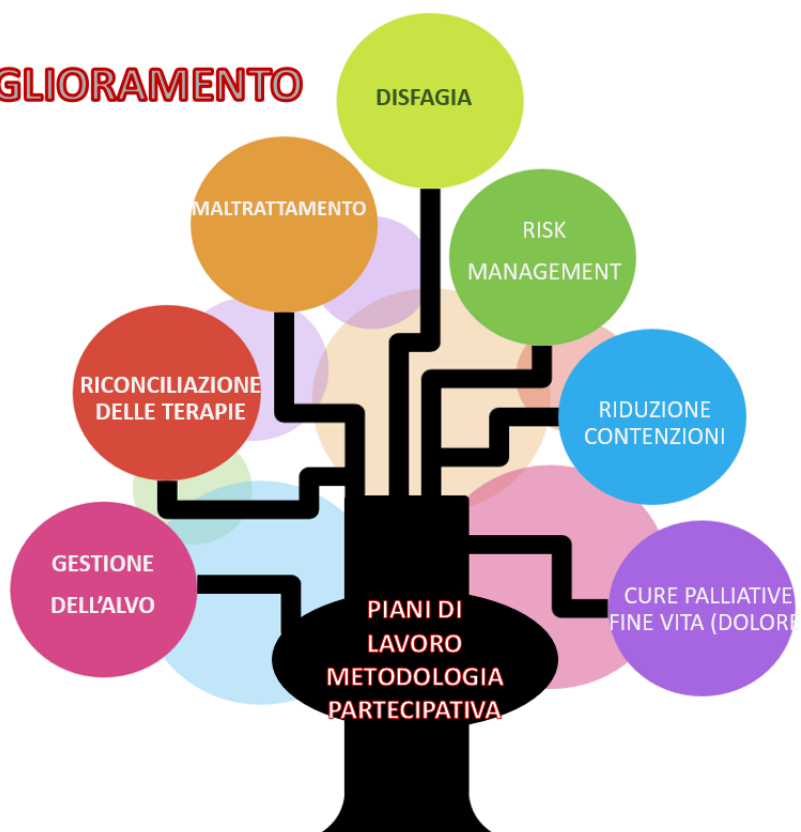
I programmi di miglioramento nel 2025 sono:

- Avviare percorsi di condivisione con i famigliari attraverso momenti di incontro specifico e con metodi diversi (progetto Incontriamoci);
- Rivedere l'organizzazione e affrontare i nuovi ingressi a seguito della conversione di 18 posti letto Posti Letto a pagamento in posti letto convenzionati accreditati nel 2025;



- Procedere con il miglioramento della qualità di vita dei Residenti (vedi marchio Qualità e Benessere);
- Monitoraggio e miglioramento dei servizi Residenziali e procedere alla sostituzione di impianti vetusti.
- Valorizzazione delle risorse umane e delle professionalità interne con processi di valorizzazione specifici e gruppi di progettazione interni.
- Qualificare i servizi considerando l'incremento dei Residenti affetti da demenza (Nucleo Girasole) e dei Residenti affetti da comorbidità cronico-degenerativa.
- Rivedere i processi e le procedure socio-sanitarie anche in vista del rinnovo dell'accreditamento istituzionale effettuato dagli organi competenti (in particolare, contenzioni, PAI di peggioramento, PAI di fine vita, terapie non farmacologiche e progetti animativi alternativi).
- Garantire la realizzazione dei progetti di qualificazione e di innovazione della RSA (vedi schema sotto).
- Realizzazione di iniziative promozionali e di Progetti di Comunità: sviluppo attività di promozione nella comunità in cui il Beato de Tschiderer è inserito, iniziative di promozione del volontariato e di interesse socio-culturale per promuovere una cultura del servizio della RSA;
- Qualificazione del Servizio Logopedia e Audiologia, dopo l'introduzione di nuovi LEA (introduzione del nuovo modello di organizzazione con APSS per la valutazione e il trattamento dei Disturbi del linguaggio - DL e dell'apprendimento - DSA in età evolutiva (0-18 anni)).

I PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO



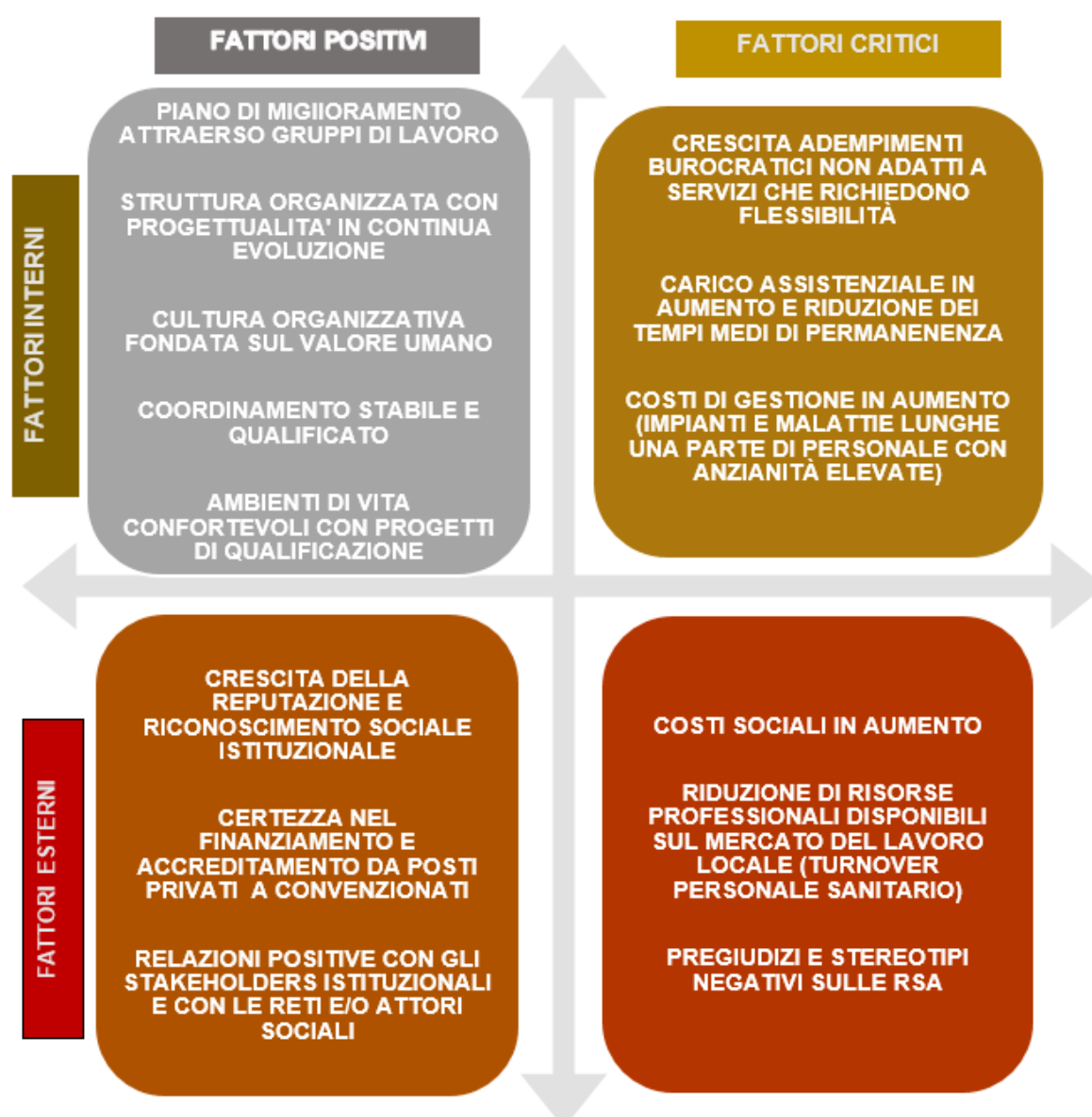
PROSPETTIVE E CRITICITÀ



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, come presentato anche alla commissione per l'Accreditamento Istituzionale il 22 luglio 2025:



IL FUTURO

La APSP “Beato de Tschiderer” si distingue per la complessità e varietà dei servizi offerti, rivolti a persone di diverse età e con bisogni articolati: dalla logopedia per minori, alle visite audiometriche per adulti e anziani, all’assistenza in RSA per anziani non autosufficienti.

Il servizio di logopedia segue circa 500 bambini e ragazzi l'anno, aiutandoli a sviluppare strategie di apprendimento adeguate e a convivere con le proprie fragilità. L'audiologia, un servizio consolidato, che offre servizi a persone anziane soprattutto, anche in un’ottica di prevenzione della cronicità.

La RSA accoglie persone sempre più fragili, affette da patologie cronico degenerative e spesso associate a problematiche legate alla demenza.

Il cambiamento dei modelli familiari e l’aumento della domanda, prefigura quindi un’evoluzione di questo servizio a livello provinciale. Pensiamo solo al fatto che circa 1000 persone in più all’anno in Provincia fanno parte della classe di età superiore agli 89 anni.

La variabilità e la comorbidità delle persone accolte in RSA, inoltre, prefigura un quadro di persone che convivono nello stesso ambito che richiedono sempre più quantità e qualità (competenze) delle prestazioni offerte.

Nel contesto del dibattito sul futuro delle APSP e RSA, si delineano nuove tendenze, bisogni crescenti legati alla cronicità e all’invecchiamento in un contesto di carenza di risorse professionali correlate ad un aumento della complessità assistenziale.

Il futuro delinea un problema di vivibilità delle persone nelle Residenze Assistenziali che deve integrarsi con i processi di cura articolati ed in evoluzione.

Le linee guida future per le RSA delineate prevedono:

- rafforzare il ruolo delle RSA come generatori di benessere;
- valorizzare le competenze professionali e l’integrazione dei servizi per rispondere alla complessità;
- adeguare i modelli organizzativi e strutturali alla varietà dell’utenza;
- investire nella formazione e qualificazione del personale;
- migliorare gli ambienti e le attrezzature in dotazione;
- costruire relazioni più strette e collaborative con famiglie e *caregiver*;
- creare sinergie con istituzioni e realtà territoriali;
- promuovere innovazione in grado di assorbire il cambiamento.

La APSP “Beato de Tschiderer” intende contribuire a questo processo con:

- investimenti nei servizi e nel personale, mantenendo la sostenibilità economica;
- promozione di relazioni di sostegno con le famiglie;
- umanizzazione delle cure;
- formazione continua e valorizzazione dei collaboratori.

L’obiettivo è rispondere ai bisogni quotidiani della comunità, generando valore e promuovendo uno sviluppo costante con servizi adeguati alle logiche di cambiamento.

La storia vera è l'opera di chi si colloca là dove nessuno vorrebbe essere, nell'umiltà del servizio, nell'insignificanza apparente della bontà, nel silenzio degli uomini di buona volontà

