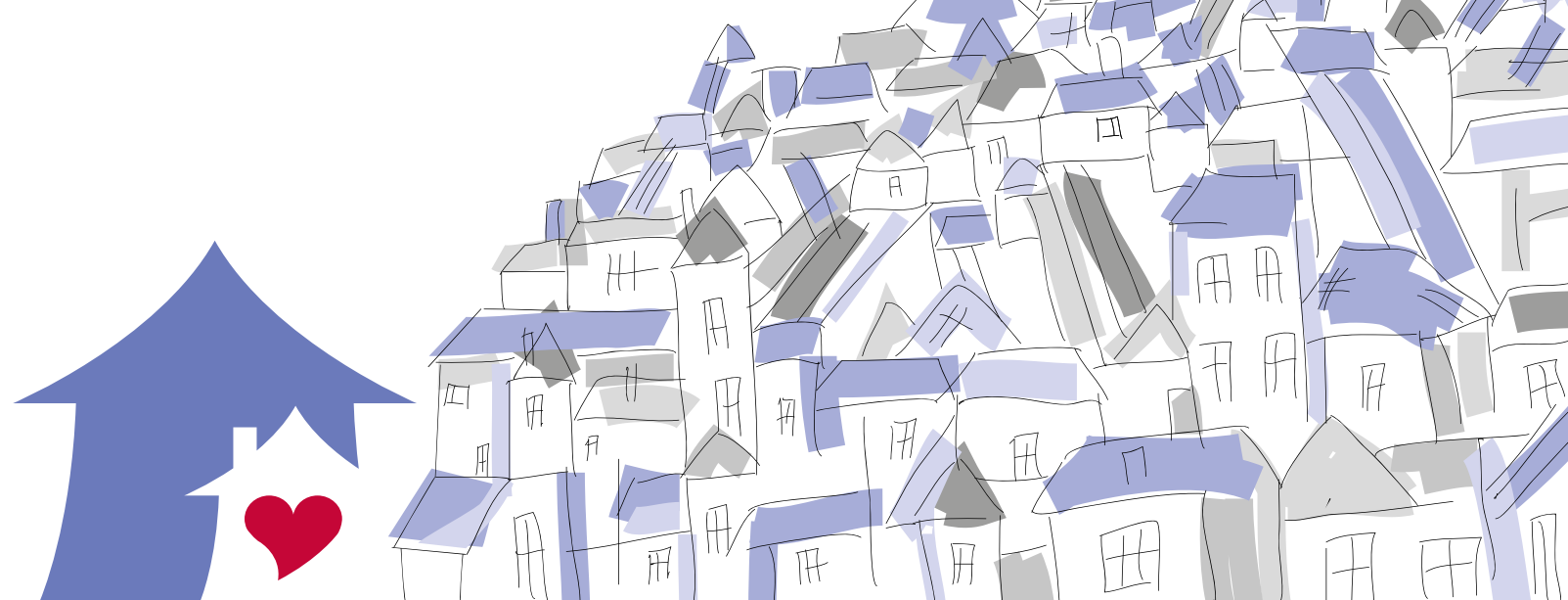




UN SERVIZIO DEL **TERRITORIO** PER IL **TERRITORIO**

Una realtà che guarda al futuro, profondamente radicata nel Territorio e lanciata in una missione di attenzione sociale. Una azienda fatta da persone per le persone, che attraverso il bilancio sociale testimonia con trasparenza la propria attività a favore della Comunità.

AZIENDA PUBBLICA
DI SERVIZI ALLA PERSONA
ANAUNIA

BILANCIO SOCIALE

2012

sommario



INTRODUZIONE

- pag. 3 Una mattina qualsiasi entrando nella struttura dell'A.P.S.P. Anaunia
- pag. 4 Il Bilancio Sociale è uno strumento straordinario
- pag. 5 Da 10 anni al servizio delle persone
- pag. 7 Dall'apertura ad oggi

CHI SIAMO

- pag. 10 Cenni storici
- pag. 11 Gli eventi salienti dal 2007 al 2011
- pag. 12 Gli organi di governo
- pag. 16 Missione aziendale

GLI STAKEHOLDERS

- pag. 20 Un mondo di relazioni
- pag. 22 Una casa aperta verso la Comunità
- pag. 23 Giovani e anziani sono il nostro futuro
- pag. 24 www.apsptaio.org

GLI OSPITI

- pag. 26 Gli ospiti
- pag. 28 Il Piano Assistenziale Individualizzato
- pag. 29 Il Servizio Psicologico
- pag. 30 La Pet-Therapy
- pag. 31 Servizio di assistenza giurico-legale in materia di amministrazione di sostegno
- pag. 30 Il questionario di soddisfazione

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ

- pag. 34 Attività principali e servizi
- pag. 34 Servizio di fisioterapia
- pag. 36 Punto prelievi
- pag. 36 Servizio di podologia
- pag. 37 Servizio pasti a domicilio e mensa aperta
- pag. 38 I corsi e l'utilizzo della sala riunioni
- pag. 39 Percorsi di promozione alla salute
- pag. 40 Incontri intergenerazionali ed attività

LE RISORSE UMANE

- pag. 42 Il personale
- pag. 45 I tirocini
- pag. 45 Intervento 19
- pag. 46 Lavori di pubblica utilità
- pag. 47 L'indotto
- pag. 48 Il volontariato

CONCLUSIONI

- pag. 54 10 anni di impegno



Una mattina qualsiasi, entrando nella struttura dell'A.P.S.P. Anaunia

Qualche ospite mattiniero scende nel salone, per sorseggiare un caffè al distributore automatico, fa due chiacchiere col primo passante. Di sopra l'attività in queste prime ore è frenetica: alzate, colazioni, igiene. Le fisioterapiste fanno il primo giro ai piani per la riabilitazione agli ospiti, mentre in palestra c'è già chi fa una pedalata sulla cyclette. In cucina i cuochi iniziano a sporzionare il pasto di oggi nei contenitori, presto arriveranno agli autisti dei furgoncini che fanno le consegne agli utenti a domicilio. A gruppetti entrano le signore che due volte alla settimana fanno il corso di ginnastica dolce, salgono nel salone del secondo piano, alcune si fermano a salutare gli ospiti. L., il ragazzo qui assegnato ai lavori di pubblica utilità, entra con il pacco di giornali ritirati alla posta e inizia la distribuzione agli ospiti, tra un "buon giorno" e una battuta. Le operatrici dell'"Intervento 19" accompagnano i primi ospiti al piano terra ed aiutano l'Animatrice a preparare la sala per le attività di laboratorio; a dare una mano anche questa mattina ci sono due o tre volontari. I telefoni degli uffici squillano frequentemente, spesso sono chiamate per fissare gli appuntamenti per il servizio di fisioterapia o per il servizio di podologia. Arriva l'estetista per la prevista prestazione per le ospiti: si apre la stanza a ciò adibita, un paio di operatori accompagnano chi è in lista. Le poltroncine in fondo al corridoio vengono occupate da un ragazzo con la stampella, da una signora che accompagna il marito in carrozzina, da altre persone con facce più o meno note: attendono il loro turno per le sedute di riabilitazione con le fisioterapiste. Voci, rumori, suoni (è anche il giorno delle prove del "Coro simpatia"?), le porte continuano ad aprirsi...

Per tutti coloro che entrano qui, a qualsiasi titolo, ma anche per chi ancora non ci conosce,
intraprendiamo la stesura del nostro primo bilancio sociale. Per raccontarci, per raccontarvi.

Per dar conto a tutti di quello che si fa insieme, per gioire dei punti di forza e per non nascondere quelli di debolezza.

Con la volontà di migliorarci e con la prospettiva di nuovi obiettivi comuni.

“Il bilancio sociale è l’esito di un processo con cui l’amministrazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell’impiego di risorse in un dato periodo, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l’amministrazione interpreta e realizza la sua missione istituzionale e il suo mandato”.

(Ministero dell’Interno, 2007)

Il Bilancio Sociale è uno strumento straordinario

Rappresenta infatti la **certificazione** di un profilo etico, l’elemento che legittima il ruolo di un soggetto, non solo in termini strutturali ma soprattutto morali, agli occhi della Comunità di riferimento, un momento per enfatizzare il proprio **legame** con il Territorio, **un’occasione per affermare il concetto di impresa come buon cittadino**, cioè un soggetto economico che perseguendo il proprio interesse prevalente contribuisce a migliorare la **qualità** della vita dei membri della società in cui è inserito. La missione aziendale e la sua condivisione sono elementi importanti per ottenere il **consenso** della clientela, del proprio personale, dell’opinione pubblica”.

NOTA METODOLOGICA

La rendicontazione di questo documento si riferisce al periodo compreso tra il 01/01/2012 ed il 31/12/2012 ed è la prima edizione di bilancio sociale realizzata da questa Azienda Pubblica di Servizi alla Persona.



Da 10 anni al servizio delle persone

la presidente Daria Demagri

L'APSP "Anaunia" è una entità fatta di persone che operano al servizio di altre persone con l'obiettivo di migliorare giorno dopo giorno l'efficacia e la qualità dei servizi erogati alla popolazione, in particolare anziana e di raggiungere i migliori risultati possibili in relazione alle risorse a disposizione. Attraverso la prima edizione del bilancio sociale l'azienda ha inteso costruire un percorso di **condivisione** e di **dialogo** con tutte le parti interessate, di sottoporsi alla valutazione della comunità, nell'intento di stimolare e consolidare quella rete di partecipazione fondamentale per il successo dell'organizzazione aziendale. La scelta di intraprendere un percorso di rendicontazione sociale è motivata dalla volontà di offrire, ai portatori di interesse, agli ospiti ed ai loro familiari, ai destinatari dei servizi, al personale dell'ente, alle istituzioni territoriali, ai soggetti vicini alla struttura, un atto di **trasparenza** dell'organizzazione in merito alle scelte operate, alle attività svolte, agli interventi ed ai servizi realizzati, alle risorse impiegate e ai risultati ottenuti. L'ente nato nell'anno 2004 come IPAB (Istituto Provinciale per l'Assistenza e la Beneficienza) in seguito alla legge regionale N° 7 del 2005 si è trasformato in APSP (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona); con tale legge il sistema aziendale

adotta importanti innovazioni organizzative ed una dimensione imprenditoriale nell'erogazione dei servizi.

Il Consiglio di Amministrazione, organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'azienda, viene rappresentato non più da un solo comune bensì da **tutti i comuni dell'Altopiano della Predaia**. La strategia del nuovo consiglio ha determinato una politica costante di dialogo con un Territorio più ampio, ridefinendo modelli di sostenibilità dei servizi tali da consentire una **crescita dell'istituzione**.

Nel panorama dei servizi di supporto all'anziano non autosufficiente la struttura ha costituito da subito un pilastro importante, con caratteristiche in continua evoluzione, per risposte ai bisogni di soluzioni residenziali, risposte non sempre soddisfatte per la limitazione dei posti letto finanziati dalla PAT. In questo quadro l'ente ha dovuto investire l'offerta di posti letto, convenzionandosi con enti fuori provincia. Purtroppo, nel corso degli anni tale criticità non ha trovato completa soluzione, poiché l'Assessorato competente della provincia non ha ancora finanziato tutti i posti letto disponibili.

La struttura residenziale nel corso degli anni ha dovuto investire in specifi-

che competenze del personale, assicurando la **massima qualità di vita** ai propri ospiti e governando al meglio la complessità delle persone anziane. Una parte importante dell'innovazione organizzativa dell'ente è rappresentata dall'erogazione di **nuovi servizi sanitari**, destinati alla popolazione della comunità, al fine di contribuire ad elevare la qualità della vita della popolazione garantendo, anche, un margine di valore economico per la struttura stessa. L'integrazione con il Territorio ha trovato forme di collaborazione con le istituzioni presenti. Inoltre, l'apertura della struttura verso la Comunità ha sviluppato la crescita delle iniziative di volontariato, di dialogo intergenerazionale attraverso innovativi progetti che hanno visto l'**impegno congiunto** di adulti, bambini ed anziani. La politica costante di dialogo e di collaborazione con la Comunità ha determinato il riconoscimento e la valorizzazione della casa, dove al centro di ogni scelta non c'è solo l'anziano con i suoi bisogni, ma anche l'**impegno solidale con la Comunità**. Stabilendo confronti e contatti continui con la popolazione, si è così evitato il rischio di emarginazione della struttura. La riduzione del finanziamento da parte della PAT nell'anno 2011, relativo al numero di posti letto accreditati, ha determinato una prima ed importante difficoltà economica dell'ente, difficoltà segnalata in modo decisivo nel contenimento dei finanziamenti nell'anno in corso per la situazione politico economica ed il contenimento della spesa pubblica. In questo contesto di incertezza, nella costante richiesta di razionalizzazione delle risorse a disposizione, è nato il problema di trovare l'equilibrio fra la

domanda di qualità dei servizi offerti e la sostenibilità dei costi. L'amministrazione e la direzione dovranno intraprendere uno sforzo straordinario, al fine di fare "meglio con meno", senza che questo si traduca alla fine in un peggioramento dei servizi, che comporterebbe disagio per gli ospiti più deboli e per le loro famiglie.

In questo quadro, l'ente dovrà sviluppare la capacità di produrre ed offrire servizi diversificati destinati al mercato privato, da erogare in forma integrata alle attività già in essere.

La consapevolezza dei cambiamenti demografici degli anziani e della politica provinciale che sollecita la domiciliarità degli stessi, orienta l'APSP alla **ricerca di nuovi servizi**, che sappiano garantire una adeguata assistenza ed un sostegno alle famiglie che si trovano ad affrontare il difficile compito di cura del proprio familiare e che, inoltre, alimentino la crescita economica dell'ente.

Nel ricostruire le dinamiche e i cambiamenti che hanno portato in pochi anni, attraverso sfide coraggiose, ad uno sviluppo dell'ente, lavorando con la Comunità e per la Comunità...

vogliamo trasmettere messaggi di soddisfazione e ammirazione a tutte le persone che, a vario titolo, si sono impegnate nella realizzazione di questa grande impresa.



Dall'apertura ad oggi

il direttore Fausto Flaim

Dall'apertura ad oggi... il mondo dell'anziano è cambiato completamente. Quando è entrato il primo ospite, il 13.03.2004, ci chiamavamo "Casa di Soggiorno Anaunia" e accoglievamo persone anziane che venivano in struttura per passare gli ultimi anni in compagnia in una casa protetta che li curava dal punto di vista sociale ed assistenziale; il nostro ente era un'IPAB, un acronimo che significa Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza, già il nome dava l'idea di un lavoro svolto sulla persona e aveva un retaggio di "ospizio" dove si accoglievano le persone bisognose. Oggi ci chiamiamo "A.P.S.P. Anaunia"; altro acronimo che significa Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ed ora accogliamo anziani con gravi patologie sanitarie, molte volte anche per piccoli periodi di sollievo della famiglia, ma nonostante questo cerchiamo di restare un luogo dove non si cura solo la malattia ma ci sia anche attenzione alla persona e rispetto della sua dignità. **Dal 2007 il legislatore ha voluto che ci chiamassimo Azienda di Servizi alla Persona, garantendoci una grande autonomia organizzativa, economica e gestionale e modificando il nostro scopo statutario, che non è più solo quello di offrire servizi agli ospiti istituzionalizzati ma anche di realizzarne per la popolazione del Territorio.** In questi anni ci siamo trasformati in "centro di servizi" aperti al Territorio ed abbiamo ampliato notevolmente la gamma dei servizi offerti in relazione alle differenziate esigenze della popolazione anziana che gravita sulla nostra Comunità di riferimento. Questo cambiamento del nostro profilo statutario e il costante aumento della gravità degli ospiti ci ha costretti a ridefinire continuamente i nostri assetti strutturali ed organizzativi nell'ambito della cura e dell'assistenza, erogando servizi sempre più appropriati e di qualità al fine di rispondere al meglio ai bisogni e alle legittime aspettative dei nostri ospiti e degli utenti dei servizi esterni. **Tutto questo attento lavoro ha trovato il meritato e giusto riconoscimento, che ne certifica la qualità, nell'accreditamento istituzionale richiesto dalla Provincia di Trento per le strutture che ospitano i loro pazienti.**

Dall'apertura ad oggi... è stato svolto un enorme ed entusiasmante lavoro per dare dei contenuti a questa nuova struttura che era sorta per la volontà del Comune di Taio. Il primo Consiglio di Amministrazione e il primo direttore hanno trovato una casa vuota e piano piano hanno cominciato a

riempirla di ospiti, di personale, di volontari, di regole, di piani di attività, di procedure e di rapporti istituzionali con altri enti e con il Territorio che ci circonda. Ancora oggi la nostra organizzazione si basa su alcune fondamentali decisioni prese dal Consiglio di Amministrazione nei primi mesi di vita della casa di soggiorno. Si è deciso che tutti i dipendenti fossero qualificati e perciò sono stati fatti i concorsi per OSS, infermieri, fisioterapisti, medico, animazione e personale amministrativo; la volontà che gli operatori fossero adibiti esclusivamente a servizio degli ospiti, ha comportato che un po' alla volta venissero fatte le gare europee per l'affidamento dei servizi alberghieri di cucina, lavanderia piana e degli ospiti, pulizie e rifacimento letti. Altra intuizione iniziale è stata di fare in modo che la nuova struttura fosse aperta a tutti, che fosse viva, che gli abitanti del paese entrassero senza problemi a trovare gli ospiti e che questi si sentissero ancora parte della Comunità nonostante il loro stato di non autosufficienza; sono stati presi allora i primi contatti con il mondo del volontariato sociale e con le varie organizzazioni del Territorio e interagendo con loro si è cercato di costruire all'interno della casa un clima sereno e di collaborazione. Sono stati presi i primi contatti con le scuole e con gli asili. I ragazzi delle elementari e delle medie hanno partecipato al bando per la realizzazione del logo della casa, sono venuti in struttura e hanno parlato con gli ospiti e poi, tornati in classe, hanno messo le loro impressioni su disegni che elaborati hanno portato al nostro logo che con la semplicità dei bambini l'ha definita "**la casa dentro la casa**". Gli ospiti hanno trovato una nuova casa nella casa di soggiorno e nella casa è stato messo un cuore a significare l'amore con cui gli operatori assistono gli ospiti. Da questo, sono stati molti i lavori che hanno coinvolto i nostri nonni con **i ragazzi delle scuole**. Sono stati organizzati negli anni vari corsi aperti a tutta la popolazione, si è iniziato con il corso di ginnastica dolce per poi passare ai corsi di cucina, yoga per adulti e per bambini, cucito ed aerobica. Tutti gli anni sono stati organizzati dei **percorsi di formazione alla salute** trattando via via molti temi di interesse generale sulla salute e sui corretti stili di vita. L'apertura al Territorio è continuata con la fattiva partecipazione nel Consiglio di Amministrazione dei rappresentanti di tutti i Comuni della Predaia: Taio, Tres, Coredo, Smarano, Sfruz, Sanzeno e Ton e negli stessi anni con l'apertura dei servizi sul Territorio: il punto prelievi e la fisioterapia per utenti esterni in convenzione con l'APSS, la podologia e lo sportello anziani di consulenza psicologica.

Dall'apertura ad oggi... siamo ora pronti a redigere questo bilancio sociale che, come dice la definizione del Ministero dell'Interno, vuole essere l'esito di un processo con cui l'amministrazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in un dato periodo, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l'amministrazione interpreta e realizza la sua missione istituzionale e il suo mandato.



chi siamo

L'APSP SI PRESENTA

Cenni storici

Nel redigere il primo bilancio sociale dell'A.P.S.P. Anaunia, che è riferito all'anno 2012, non si può prescindere da un breve excursus storico che dia visione al Lettore dell'evoluzione di questo Ente, che non ha una lunga storia, essendo rispetto alla maggior parte delle case di riposo del Trentino piuttosto "giovane", ma che è oggi frutto di scelte politiche, istituzionali, sociali scaturite dall'intreccio di variegate vicissitudini di cui si è fatto interprete.

La Struttura è nata per volontà dell'Amministrazione comunale di Taio.

Con deliberazione n. 140 del 29.10.1992 il Consiglio Comunale di Taio approvava ai fini tecnici il progetto esecutivo per la realizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani; tale progetto otteneva il parere favorevole da parte della Provincia di Trento.

Con deliberazione n. 281 del 19.07.1994, il Comune di Taio avviava le procedure di appalto e i lavori furono affidati. L'opera pubblica fu terminata nel novembre del 2003.

Il Consiglio comunale di Taio ha stabilito, con deliberazione n. 16 del 29 aprile 2002, di gestire la struttura mediante la creazione di una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB), approvandone con successiva deliberazione n. 17 lo Statuto e denominando l'Istituzione "**Casa di Soggiorno Anaunia**".

La Giunta Provinciale della Provincia Autonoma di Trento ha disposto l'attivazione dell'IPAB della Casa di Soggiorno Anaunia di Taio con decorrenza dal **1° gennaio 2003**.

L'anno 2003 può definirsi quello dei preparativi e della creazione iniziale del servizio. Il **13 marzo 2003** ha visto l'insediamento del **primo Consiglio di Amministrazione dell'Ente neo-istituito**, composto da sette membri designati dal Sindaco di Taio. Per avviare l'attività e per il disbrigo delle pratiche amministrative si è optato per una collaborazione con la Casa di Riposo "Santa Maria" di Cles, che tramite convenzione ha "prestato" il proprio direttore, nonché il proprio personale amministrativo, alla Casa di Soggiorno Anaunia.

Con provvedimento n. 32 di data **11 marzo 2004**, la Provincia Autonoma di Trento ha rilasciato all'IPAB l'**autorizzazione all'esercizio dell'attività sanitaria per n. 54 posti letto per ospiti non autosufficienti**.

Finalmente, il **12 marzo 2004** il servizio ha preso avvio con l'ingresso in Struttura dei primi 16 ospiti. Ad aprile gli ospiti non autosufficienti che hanno fatto ingresso nell'RSA erano già 30.

Nel corso dell'anno 2004 tutta l'attività del Consiglio di Amministrazione è stata incentrata sulla predisposizione di una gestione autonoma della Residenza Sanitaria Assistenziale, provvedendo all'assunzione di personale ed all'affidamento di incarichi esterni per l'attivazione dei principali servizi. Nel novembre, è stato assunto il **Direttore, dott. Fausto Flaim**, che a tutt'oggi dirige la Struttura.

L'attività della Casa di Soggiorno Anaunia **al termine dell'anno 2005** è ormai avviata e gli **ospiti entrati in Struttura sono 53**. Inoltre, viene rilasciata da parte della Provincia Autonoma di Trento alla Casa di Soggiorno Anaunia l'autorizzazione al funzionamento di n. 6 posti di "casa soggiorno" (ospiti autosufficienti).

Nell'anno 2006 tutti i 60 posti autorizzati sono occupati e l'attività è a pieno regime: le modalità di accesso vengono gestite dall'UVM distrettuale per i posti finanziati dalla PAT e tramite convenzioni stipulate con l'ANFFAS di Trento e l'APSS di Bolzano per i restanti.

Un logo e una serie di cartoline da spedire a parenti e amici: un'idea nata dall'amore e dalla creatività dei ragazzi delle scuole elementari e medie che hanno partecipato al concorso per la realizzazione del logo della Casa di Soggiorno Anaunia. Hanno raccolto pensieri, impressioni ed emozioni, mettendo poi su carta il frutto della loro esperienza. Qui abbiamo rappresentato i disegni primi tre classificati.

Gli eventi salienti dal 2007 al 2011

- 27 febbraio 2007** La PAT rilascia all'A.P.S.P. Anaunia l'autorizzazione per l'attività ambulatoriale di punto prelievi per analisi di laboratorio per utenti esterni. Il servizio, in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, viene immediatamente attivato e fornito presso la Struttura un giorno alla settimana.
- 26 settembre 2007** Il Consiglio di Amministrazione del Comune di Taio stabilisce di cedere a titolo gratuito all'IPAB l'immobile sede della RSA; il 17 dicembre 2007 la cessione viene formalizzata con atto notarile.
- 23 ottobre 2007** Si approva lo Statuto della costituenda Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Anaunia" (la trasformazione da IPAB ad APSP è stata disposta con legge regionale n. 7 dd. 21.09.2005 "Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza - aziende pubbliche di servizi alla persona").
- 29 novembre 2007** La PAT rilascia all'A.P.S.P. Anaunia l'autorizzazione per l'attività ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni. Anche questo servizio viene immediatamente attivato ed effettuato dai fisioterapisti della Struttura sia in regime di convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (sulla base di prescrizione medica fisiatrica con pagamento di un ticket), sia a pagamento (su richiesta direttamente al servizio di fisioterapia dell'A.P.S.P. Anaunia).
- 1 gennaio 2008** L'IPAB "Casa di Soggiorno Anaunia" diventa "Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Anaunia".
- 30 maggio 2008** La Giunta provinciale di Trento nomina il Consiglio di Amministrazione della neo-constituata A.P.S.P. Anaunia, che, come stabilito nel nuovo Statuto, è composto da sette membri.
- 28 gennaio 2011** La Provincia Autonoma di Trento rilascia a questa A.P.S.P. l'autorizzazione all'esercizio sanitario della funzione aggiuntiva di podologia per utenti esterni. Il Servizio di podologia, già istituito a favore degli ospiti della Struttura, dal mese di febbraio 2011 è stato pertanto attivato anche a favore degli utenti esterni.
- 30 marzo 2011** La PAT rilascia all'A.P.S.P. Anaunia l'accreditamento istituzionale per la funzione residenziale di R.S.A. (54 posti), per la funzione ambulatoriale di punto prelievi per analisi di laboratorio e per attività di recupero e riabilitazione funzionale per utenti esterni.
- 11 maggio 2011** È rilasciata dalla PAT l'autorizzazione al funzionamento di ulteriori n. 2 posti di "casa soggiorno" (ossia per ospiti autosufficienti) presso l'A.P.S.P. "Anaunia".





Gli organi di governo

IL 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, verifica la corrispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.

Il **Consiglio d'Amministrazione** dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Anaunia" di Taio è composto da sette membri, nominati dalla Giunta Provinciale di Trento su designazione motivata di:

- Comune di Taio: due membri;
- Comune di Coredo: un membro;
- Comuni di Sfruz e Smarano: un membro in alternanza, al compimento del quinquennio, previo accordo tra i due Comuni all'atto delle designazioni;
- Comuni di Tres e Vervò: un membro in alternanza, al compimento del quinquennio, previo accordo tra i due Comuni all'atto delle designazioni;
- Comune di Ton: un membro;
- Comune di Sanzeno: un membro.

I componenti del Consiglio d'Amministrazione sono:

Daria Demagri - Presidente (Taio)

Corrado Chini - Vicepresidente (Taio)

Giuseppe Biasi - Consigliere (Sfruz)

Fabiola Fedrizzi - Consigliere (Vervò)

Maria Rita Giuliani - Consigliere (Sanzeno)

Monica Poda - Consigliere (Ton)

Pia Sicher - Consigliere (Coredo)

Il Consiglio di Amministrazione esercita le seguenti funzioni:

- indirizzo e programmazione annuale e pluriennale dell'attività dell'Azienda nell'ambito delle proprie competenze così come stabilite dalla vigente normativa regionale e dallo Statuto, formulando, attraverso l'adozione di piani programmatici, regolamenti e deliberazioni di indirizzo, direttive e criteri di massima ai quali la dirigenza aziendale dovrà attenersi nell'esercizio delle funzioni gestionali di propria competenza; tali direttive costituiscono altresì il quadro di riferimento per la verifica dei risultati della gestione;

*Da sinistra Fabiola Fedrizzi, Monica Poda,
Corrado Chini, Daria Demagri, Giuseppe Biasi,
Maria Rita Giuliani e Pia Sicher.*

- controllo della coerenza tra la missione, le attività e i risultati dell'APSP, svolgendo costantemente un'attività di monitoraggio e valutazione relativamente alla realizzazione dei programmi di sviluppo e funzionamento aziendali;
- controllo delle attività e delle decisioni economiche e finanziarie, esercitando periodicamente, con scadenza almeno trimestrale, l'attività di controllo come disciplinata dal regolamento di contabilità;
- garanzia del rispetto delle norme legali e dei principi etici a cui si deve conformare l'agire aziendale.

IL PRESIDENTE

È nominato dal Consiglio d'Amministrazione nella sua prima seduta ed è il legale rappresentante dell'Azienda.

Il Presidente esercita le funzioni di impulso e promozione delle strategie aziendali nell'ambito delle proprie competenze così come stabilite dalla vigente normativa regionale, dallo Statuto e dal Regolamento di Organizzazione.

Presiede il Consiglio di Amministrazione e coordina e stimola la definizione e predisposizione degli atti di programmazione e rendicontazione.

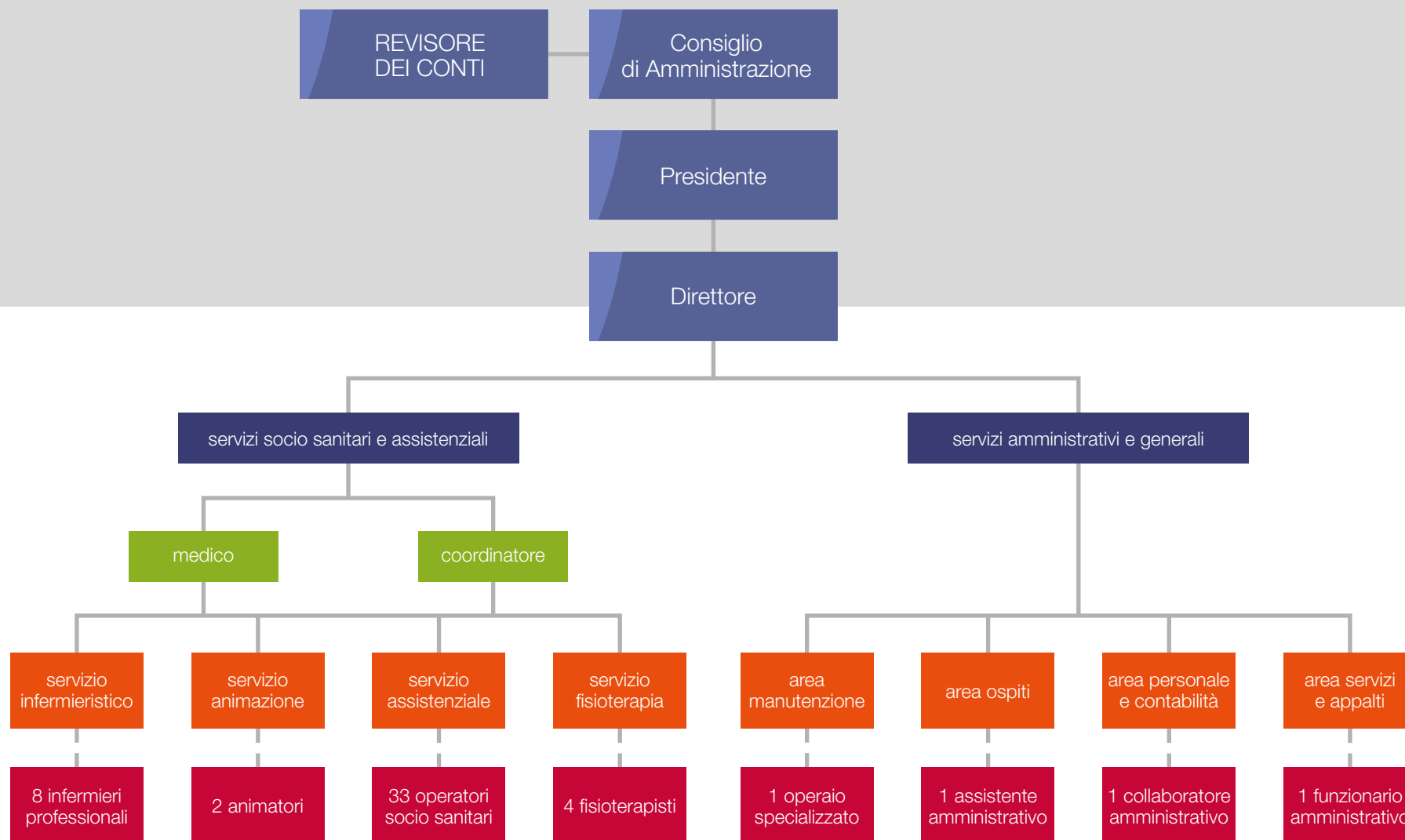
È compito del Presidente curare i rapporti istituzionali con gli altri soggetti del sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, con l'utenza e le relative rappresentanze e con le comunità locali.

IL DIRETTORE

È la figura dirigenziale apicale dell'A.P.S.P. ed è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione. È responsabile della correttezza amministrativa nonché dell'efficienza ed efficacia di gestione in relazione alle risorse assegnate e alle attribuzioni conferite. Provvede ad attuare gli obiettivi assegnati che devono essere comunque adeguati e congruenti con le risorse messe a disposizione in sede di formazione del budget, secondo gli indirizzi impartiti dal Consiglio di Amministrazione e dal Presidente.

L'ORGANO DI REVISIONE

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



Questa struttura organizzativa è il risultato del processo attraverso il quale un insieme di persone partecipa direttamente allo svolgimento dell'attività dell'azienda, secondo principi di divisione del lavoro e di coordinamento.



Lo Statuto dell'Azienda, in applicazione del principio relativo alla distinzione dei poteri di indirizzo e programmazione dai poteri di gestione introdotto dalla Legge Regionale n. 7 del 2005 (Nuovo Ordinamento delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza - Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona), ha affidato **al Consiglio di Amministrazione le funzioni “decisionali”** e **al Direttore la gestione e l'attività amministrativa**.

Il Direttore diventa, pertanto, il principale coordinatore di tutte le professionalità presenti in Struttura, col compito primario di organizzare le risorse ed utilizzarle al meglio per perseguire gli scopi dell'Ente e gli obiettivi indicati dal Consiglio di Amministrazione.

La Struttura, caratterizzata dalla sua natura sanitaria e socio-assistenziale, colloca la maggior parte delle proprie risorse umane nei servizi socio sanitari ed assistenziali; le due principali professionalità di coordinamento sono

rappresentate in questa area di attività dal Responsabile sanitario, il medico, e dal Coordinatore socio-assistenziale. I servizi si differenziano (e si integrano) in servizio infermieristico, servizio animazione, servizio assistenziale e servizio di fisioterapia. I servizi amministrativi e generali presentano un accentuato grado di specializzazione, concentrando in un esiguo numero di professionalità (quattro dipendenti) le funzioni “di servizio” dell'A.P.S.P.: area manutenzione, area gestione amministrativa degli ospiti, area personale e contabilità, area servizi e appalti.

Per quanto lo schema raffiguri una struttura “a cascata”, questo non vuole indicare semplicemente una gerarchia decisionale e funzionale, quanto piuttosto **la specializzazione delle professionalità coinvolte e la centralità delle funzioni di coordinamento di un'organizzazione complessa ed interagente**.

Missione aziendale

DA STATUTO

“L’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ANAUNIA è un ente di diritto pubblico senza finalità di lucro.

L’A.P.S.P., in quanto soggetto pubblico istituzionale inserito nel sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, ne è attore nelle forme previste dalla legislazione provinciale vigente e persegue i seguenti scopi:

- ospitare sia persone non autosufficienti, indipendentemente dalla loro età, sia anziani autosufficienti con comprovate difficoltà di ordine psico-fisico o socio-relazionale;
- ospitare, in casi particolari e specifici, persone in comprovate situazioni di bisogno sanitario e socio-assistenziale, indipendentemente dalla loro età;
- provvedere all’assistenza delle persone di cui ai precedenti punti a) e b) dal punto di vista sanitario, socio-culturale, umano e spirituale nel massimo rispetto della loro personalità ed individualità;
- contribuire alla programmazione sociale e socio-sanitaria e di governo delle politiche sociali, in forma diretta o associata, nelle modalità previste dalle normative vigenti, anche attuando e promuovendo studi e ricerche nei propri settori di attività;
- erogare e promuovere interventi e servizi nell’ambito del sistema di politiche sociali e socio-sanitarie territoriali, 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 contrattuali allo scopo sottoscritti;
- realizzare attività strumentali volte alla ottimizzazione degli interventi e dei servizi di cui alla lettera e), alla valorizzazione del patrimonio dell’ente ed al finanziamento delle attività istituzionali dello stesso.

L’Azienda esplica la propria attività nei seguenti ambiti territoriali:

- quello principale, costituito nell’ordine dai comuni di Coredò - Sanzeno - Sfruz - Smarano - Taio - Ton - Tres - Vervò;
- quello secondario, più esteso del principale, costituito dai restanti comuni del Comprensorio C6, individuato e definito per ciascun servizio per effetto di accordi, convenzioni, contratti o altri atti sottoscritti con i soggetti istituzionali titolari dei servizi stessi, per garantire l’ottimizzazione dei bacini di utenza e dei percorsi di accesso da parte degli utenti;

- quello residuale, che può essere individuato per singoli servizi dal Consiglio di Amministrazione, all’interno o oltre i confini provinciali, al fine di raggiungere o mantenere l’equilibrio economico-finanziario o di realizzare forme di ottimizzazione delle risorse aziendali e di dimensionamento e qualificazione dei servizi.

L’APSP ispira la propria organizzazione e gestione ai seguenti principi fondamentali:

- centralità della persona e della produzione di utilità sociale nell’erogazione dei servizi;
- integrazione con i servizi territoriali pubblici e privati;
- strumentalità dell’organizzazione rispetto al conseguimento delle finalità istituzionali;
- distinzione tra poteri di indirizzo e programmazione e poteri di gestione;
- massima flessibilità delle forme organizzative e gestionali.”



VALORI E OBIETTIVI STRATEGICI

L'A.P.S.P. Anaunia, oltremodo la più comunemente conosciuta "casa di riposo di Taio", non è "il ricovero".

Gli sforzi si sono concentrati da sempre nella volontà di eliminare questo termine dal linguaggio comune e, soprattutto, questa concezione dall'opinione generale radicata nella nostra Valle.

Centralità della persona e assistenza qualificata

Chi entra come ospite/residente nella Struttura deve trovare un'accoglienza ed un ambiente che lo facciano sentire il più possibile "a casa" o comunque in un posto in grado di diventare la sua nuova casa. Allo scopo, l'organizzazione e i servizi, che pongono al proprio centro la persona (il suo rispetto, la sua sensibilità, le sue necessità), sono gestiti secondo il principio del miglioramento costante della qualità.

Accoglienza

Questa "casa" è aperta ed accoglie chiunque voglia interagire con chi vi vive: familiari, parenti, amici, ma anche volontari, bambini e ragazzi delle scuole, stagisti, gruppi culturali, associazioni quali il circolo anziani... A tal fine, il servizio animazione si adopera ad incentivare le occasioni e le attività quali le feste, gli spettacoli, le giornate dedicate ai progetti intergenerazionali in collaborazione con gli istituti scolastici.

Apertura al Territorio e offerta di servizi

L'A.P.S.P. è **nel e del Territorio**; come tale, vuole farsi interprete delle necessità di servizi e di aiuti di tutta la popolazione, anziana e non solo. Per primi, quale struttura sanitaria che risponde alle necessità relative alla salute dei propri fruitori, l'Ente ha attivato il **centro prelievi** ed il **servizio di fisioterapia per gli utenti esterni**; ha quindi esteso il **servizio di podologia**, attivato per gli ospiti, anche ai privati, che vi possono accedere semplicemente su





appuntamento. Oltre ai servizi sanitari, l'A.P.S.P. fornisce, in convenzione con la Comunità di Valle, il **servizio di confezionamento dei pasti a domicilio** per gli utenti richiedenti delle zone di Taio, della Predaia e dell'alta Val di Non. Inoltre, con la consapevolezza delle molte difficoltà in cui si viene a trovare chi deve risolvere, spesso con urgenza, situazioni problematiche relative alle persone anziane, offre i propri Uffici ed il proprio personale qualificato quale **"punto informativo"** sulle tipologie dei servizi territoriali disponibili e sulle modalità di accesso agli stessi. La Struttura dispone di un'ampia sala al secondo piano, che si è voluto far diventare sempre più centro di molteplici attività e di occasioni di incontro. Assemblee, feste, corsi, riunioni, organizzati dall'A.P.S.P. ma anche da soggetti privati, dai volontari, dalle scuole, sono ogni anno più numerosi e svariati.

Professionalità e lavoro di gruppo

Le **Risorse Umane** sono, più di qualsiasi altra, la ricchezza ed il motore dell'A.P.S.P. Anaunia. La qualità dei servizi è garantita innanzitutto da personale adeguatamente formato e soprattutto motivato; da qui, l'importanza data all'aggiornamento continuo, ma anche alla professionalità, tutelata ed incentivata per ogni figura. Ognuno è importante per il contributo che apporta con il proprio lavoro all'attività dell'Ente e tutti interagiscono per il raggiungimento di obiettivi condivisi; l'informazione, la formazione, il lavoro di equipe stanno alla base di ciò che porta i dipendenti (sia sanitari che amministrativi) ad essere e sentirsi "gruppo".

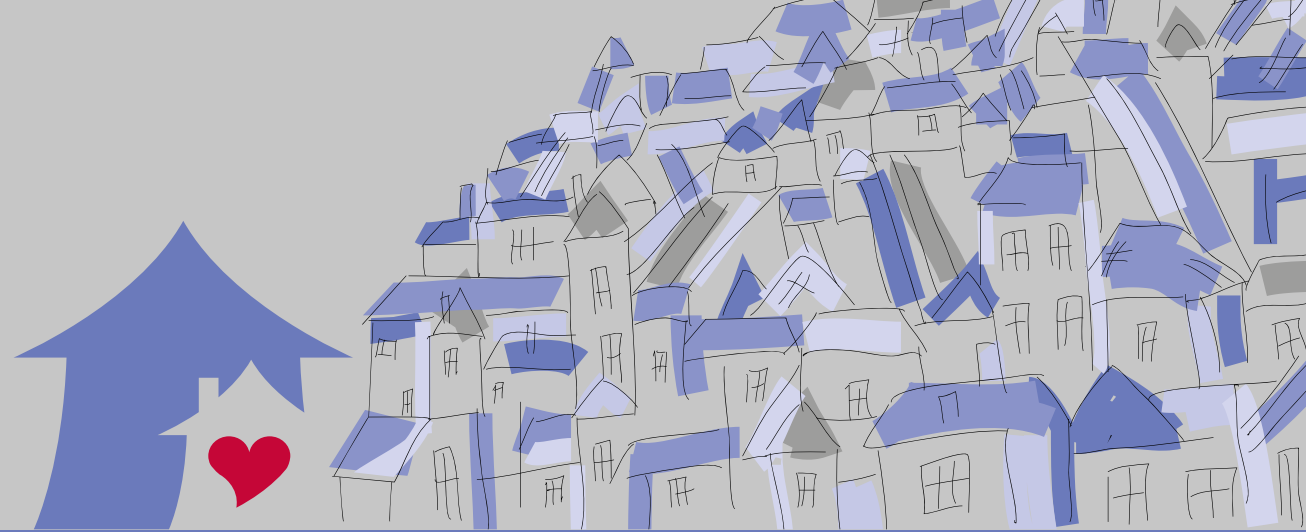
Creare volontariato

Il **Volontariato** ha grandi meriti; prevalentemente organizzato e coordinato nella propria Associazione, l'AVULSS, opera da sempre in questa Struttura contribuendo, in modo concreto, a migliorare il servizio per gli ospiti. Ma anche chi è solo di passaggio, per una visita o per qualsiasi altra occasione e chiunque lo desideri trova in questa Struttura porte spalancate e terreno fertile per qualsiasi contributo voglia apportarvi; in base alle proprie inclinazioni, al proprio tempo disponibile, alle proprie capacità, chiunque deve sentirsi libero di "dare una mano" e di avvicinarsi come crede agli ospiti.

Valorizzazione delle risorse e miglioramento continuo

Nell'espletamento della propria attività, l'A.P.S.P. Anaunia si impegna a "creare qualità", puntando a specializzare i servizi offerti, attraverso la costante valorizzazione delle proprie risorse professionali, il miglioramento continuo dell'organizzazione e dei processi interni, nonché la patrimonializzazione delle conoscenze acquisite.

In questo contesto, meccanismi organizzativi interni e relazioni professionali qualitativamente elevati sono condizioni necessarie per garantire elevata qualità dei servizi erogati.



gli stakeholders

I PORTATORI DI INTERESSI

Un mondo di relazioni

Il Bilancio Sociale vuole essere documento di informazione, comunicazione e trasparenza per tutti i soggetti che, direttamente o indirettamente, sono interessati al servizio erogato dall'A.P.S.P. Anaunia e che influenzano o sono influenzati dalle decisioni aziendali.

Gli stakeholders dell'APSP Anaunia, ossia i portatori di interesse all'attività dell'ente sono:

GLI OSPITI

principali utenti dei servizi, verso cui principalmente l'organizzazione è proiettata.

ISTITUTI DI CREDITO E FONDAZIONI, che sono interlocutori privilegiati dall'A.P.S.P. nella scelta di obiettivi di sviluppo ed innovazione.

I FORNITORI, che, nella mutualità di scambi, sono partner ricercati e fondamentali nel raggiungimento di obiettivi di qualità.

ALTRE A.P.S.P. E UPIPA di cui sempre più è necessaria ed auspicabile la collaborazione, per il raggiungimento di obiettivi comuni e per un agire più efficace verso l'economicità.

PAT E APSS

che, con obiettivi e verifiche istituzionalizzati, indirizzano l'attività dell'A.P.S.P. all'utilizzo corretto ed efficiente delle risorse.



A
A

I FAMILIARI

che fruiscono dei servizi dell'Ente in modo indiretto, ma che sono particolarmente coinvolti nelle attività e nelle scelte relative ai propri cari.

Assistiamo, di anno in anno, ad un notevole peggioramento del grado di non autosufficienza degli ospiti della Residenza e diventa sempre più importante riuscire a creare un vero e proprio dialogo con i parenti, che spesso necessitano di supporto nella gestione pratica e psicologica della situazione del proprio caro.

GLI UTENTI DEI SERVIZI ESTERNI che, in numero sempre crescente, rappresentano un monitoraggio costante della capacità di risposta dell'Azienda alle necessità della popolazione.

IL PERSONALE che rappresenta il principale investimento dell'Ente per l'erogazione di servizi di qualità ai propri utenti. L'attenzione "sociale" verso i dipendenti è, pertanto, centrale: la consapevolezza del "cosa facciamo", "quanti siamo", "dove stiamo andando", facilita la condivisione degli obiettivi e dirige l'apporto lavorativo al miglioramento dell'operare dell'Azienda.

I VOLONTARI, che, in sintonia e a fianco dei lavoratori, sono una delle principali risorse dell'A.P.S.P.; sempre più organizzati e motivati, alla concretezza dell'aiuto al servizio all'ospite, apportano spontaneamente quell'umanità che rende ineguagliabile e personalizzato ogni approccio con i residenti.

ENTI PUBBLICI

ed in particolare i Comuni del Territorio di riferimento, che sono interlocutori imprescindibili dell'A.P.S.P. Anaunia, che, come uno dei principali obiettivi, si pone quello di essere "centro di servizi" per la popolazione.





In questo numero, diamo voce
a due rappresentanti istituzionali
il sindaco di Taio Stefano Cova
e il presidente della Cassa Rurale d'Anaunia Ivo Zucal.

Una casa aperta verso la Comunità

Stefano Cova, sindaco di Taio

Cosa significa per un Territorio avere una realtà come la A.P.S.P.?

Si tratta di una risorsa fondamentale, da 10 anni riferimento per i Comuni di Taio, Tres, Vervò, Coredo, Smarano, Sfruz ed anche Ton e Sanzeno, con una popolazione complessiva di 10.000 abitanti. I numeri parlano chiaro: 60 ospiti, altrettanti dipendenti, 30 volontari, servizi per utenti esterni, raccontano di una struttura preziosa, che con il tempo sarà sempre più utilizzata e avrà una importanza sempre maggiore, visto anche il progressivo invecchiamento della popolazione. In futuro sicuramente, viste anche le ristrettezze finanziarie dell'ente pubblico, la struttura ospiterà solo i casi più gravi, mentre gli altri verranno assistiti a domicilio. La struttura farà invece funzione di coordinamento e di riferimento per il personale addetto alle cure e all'assistenza a domicilio ed anche ai familiari.

Una tale presenza che tipo di ricadute porta?

Ha un impatto di grande valore: offre servizi, lavoro e la possibilità di fare un'esperienza nel settore del volontariato socio-sanitario molto positiva e stimolante. Tutte le persone che conosco che hanno iniziato l'attività di vo-

lontariato nella casa la continuano con assiduità ed interesse, perché è sicuramente una esperienza coinvolgente dal punto di vista emotivo.

Quali progetti di sinergia sono in atto o possono prendere avvio?

Importantissima è l'attività di collegamento con le amministrazioni comunali, gli enti e le associazioni sul Territorio. I bambini della scuola materna e della scuola elementare visitano periodicamente gli ospiti della struttura creando un positivo rapporto di incontro e scambio tra le generazioni. Nel giardino si svolge da diversi anni l'attività di "Estate ragazzi" organizzata dal Comune; in collaborazione con le amministrazioni si organizzano mostre, convegni, mercatini con l'Associazione "Aca de vita", incontri con associazioni di volontariato, gruppi musicali, cori...

Si tratta quindi di una casa "aperta verso la Comunità".

Quanto conta l'A.P.S.P. per una collaborazione oltre i confini comunali?

L'A.P.S.P. Anaunia, come altre realtà ed enti presenti sul territorio, svolge un ruolo fondamentale nell'avvicinare le amministrazioni comunali della Predaia, che ora stanno discutendo l'avvio di un processo di fusione dei Comuni.



Giovani e anziani sono il nostro futuro

Ivo Zucal, Presidente della Cassa Rurale d'Anaunia

Cosa significa per un Territorio avere una realtà come la A.P.S.P.?

Grazie al sostegno di progetti della cura della persona, in sinergia con l'A.P.S.P. Anaunia, possiamo applicare correttamente principi che sono insiti nell'essere Cassa Rurale d'Anaunia.

Pertanto, dal punto di vista etico, coniughiamo la tutela dell'individuo con la nostra esperienza di lavoro e questo ci rende orgogliosi di servire la collettività al meglio delle nostre possibilità.

Siamo pertanto orgogliosi del contributo dato in occasione del progetto "Salute on-line" e inoltre un'azione come quella di "Prevenzione ed educazione alla salute", in collaborazione con l'A.P.S.P. e l'Anvolt, ha permesso di offrire oltre 300 visite senologiche gratuite alle Socie, nonché alle mogli e figlie dei Soci della nostra cassa Rurale.

Quali ricadute economiche comporta questo compito?

Grazie a realtà come l'A.P.S.P. Anaunia si sono creati nuovi posti di lavoro e si sono generati ricavi indotti, come la costruzione e l'affitto di alloggi destinati al personale addetto ai servizi. Inoltre le persone che si recano a visitare

i propri parenti anziani, ad esempio, usufruiscono dei servizi e degli esercizi pubblici presenti sul territorio del nostro Comune.

Quali progetti di sinergia sono in atto o possono prendere avvio?

Il futuro dell'A.P.S.P. Anaunia prevede lo sviluppo del servizio alla persona: verosimilmente l'ente pubblico sarà sempre meno presente in futuro, data la particolare congiuntura economica, quindi nuovi posti di lavoro privati vedranno la luce sul nostro territorio nel settore assistenziale.

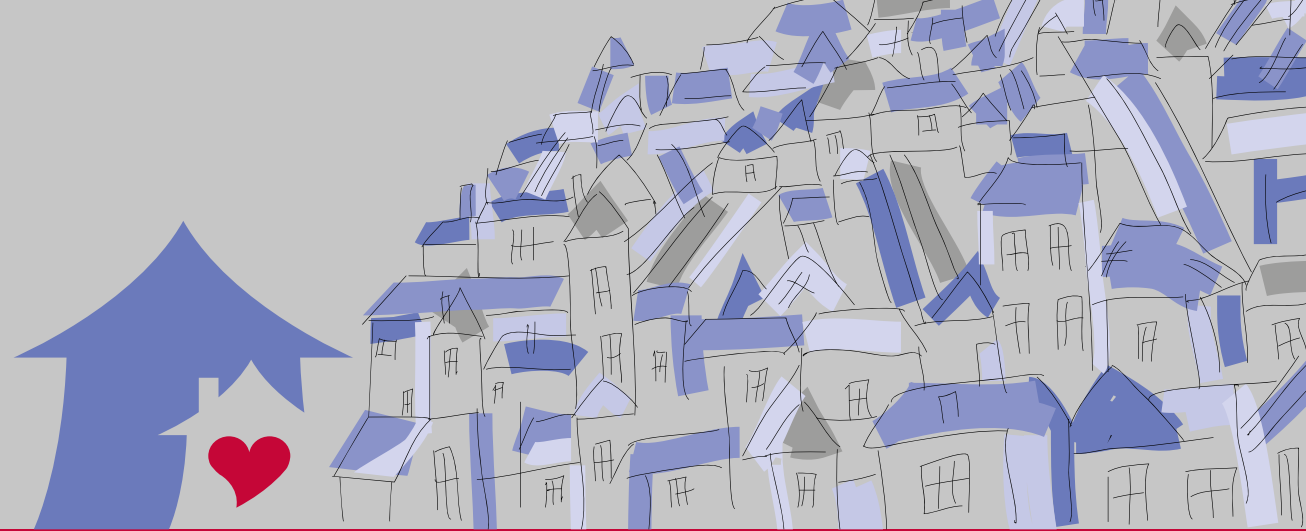
Contiamo in Italia 800.000 badanti, 5.000 in Trentino e 500 nelle nostre valli, perciò è chiaro come la garanzia dei servizi agli anziani consenta nuove opportunità di impiego.

Persone del posto e studenti possono affacciarsi a questa realtà occupazionale, confidando in una struttura come l'A.P.S.P. Anaunia che può essere fonte di sviluppo dell'offerta lavorativa territoriale. Due sono gli obiettivi da perseguire: sviluppare nuovi posti di lavoro e accudire gli anziani, così costruiremo un ponte per la coesistenza attiva del giovane e dell'anziano all'interno dell'A.P.S.P., nonché sul nostro territorio.



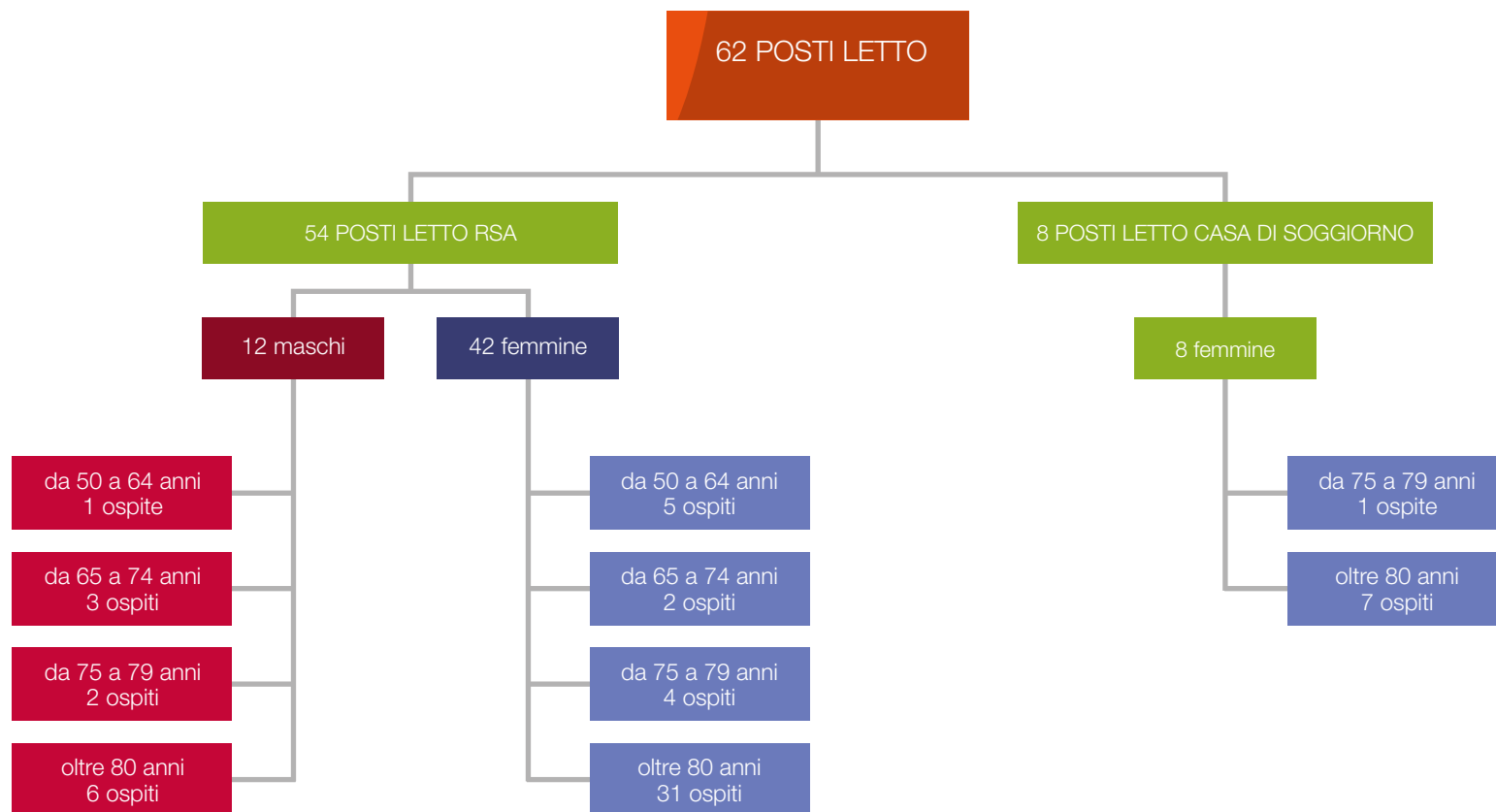
www.apsptaio.org

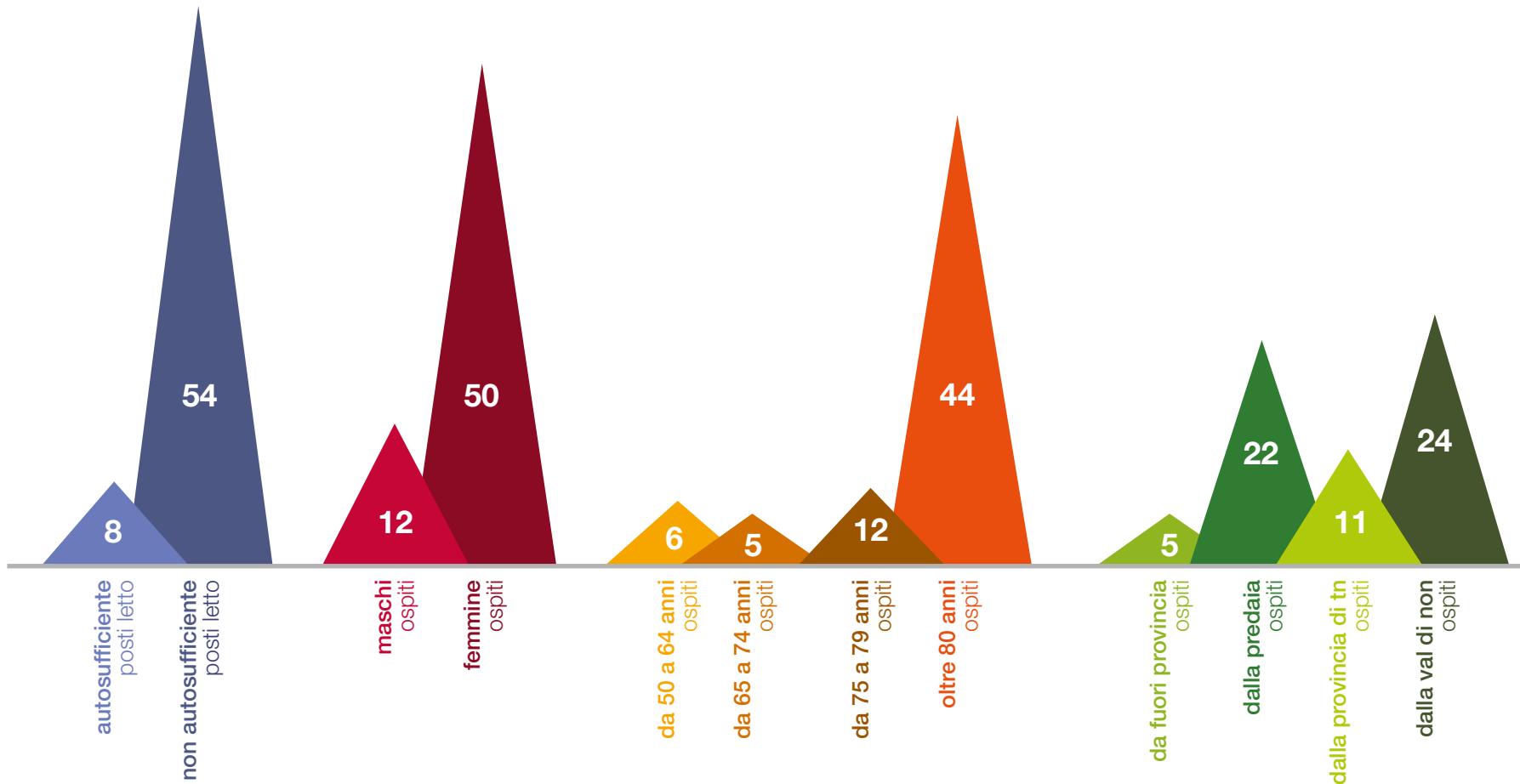
Naturalmente, anche sul web per presentare la nostra realtà e aprirci alle richieste e ai suggerimenti delle persone che entrano in contatto con noi. Un sito ben frequentato, come dimostrano i numeri a nostra disposizione: tra il giugno 2012 e il maggio 2013 i visitatori sono stati 15.941 e, dato assai significativo, che dimostra l'utilità dei contenuti proposti, sono stati 131.634 i file scaricati. Il record di visite giornaliere è stato di 99 nello scorso aprile 2013, mentre quello di visite mensili appartiene al mese di aprile 2013, con 2.975. **Numeri che ci incoraggiano a migliorare sempre di più questo fondamentale strumento di comunicazione.**



gli ospiti

Gli ospiti





L'A.P.S.P. Anaunia dispone di 62 posti letto, 54 destinati a persone non autosufficienti in regime di RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) e 8 adibiti a "casa di soggiorno" per ospiti autosufficienti, che non necessitano di particolari cure sanitarie, ma che non hanno la possibilità o non sono in grado di condurre una vita autonoma al proprio domicilio.

La prevalenza degli ospiti è di sesso femminile.

L'ospite più giovane ha 50 anni, il più anziano 103. Quattordici ospiti hanno più di 90 anni.

Il 74,19% degli ospiti proviene dalla Val di Non, di cui il 35,48% dalla zona della Predaia. Il 91,94% del totale degli ospiti presenti in Struttura al 31/12/2012 proviene, dalla Provincia di Trento. Cinque posti sono assegnati a residenti in provincia di Bolzano, essendo stata stipulata una convenzione con l'Azienda Sanitaria Altoatesina.

Il Piano Assistenziale Individualizzato

Al momento dell'ingresso in RSA viene redatto per ogni ospite un **Piano di Assistenza Individualizzato**, nel quale vengono identificati gli obiettivi di assistenza che devono essere concreti, misurabili e rispettare due requisiti fondamentali, ovvero:

- la persona è presa in considerazione nella sua globalità e per la sua esperienza di vita;
- l'ospite e/o la sua famiglia rivestono un ruolo attivo.

Il PAI è un **progetto globale sulla persona**, che fissa degli obiettivi, attraverso l'individuazione dei bisogni e dei problemi del singolo ospite, al fine di preservarne, ed eventualmente di migliorarne, le abilità residue, di prevenirne il decadimento e le complicità, di curarne le fasi acute di malattia, di assicurare il rispetto della dignità. È uno strumento fondamentale per dare trasparenza all'ospite e ai familiari relativamente agli interventi che verranno stabiliti in accordo fra le varie figure: OSS, infermiere, fisioterapista, medico, animatrice, coordinatore e collaboratrice assistenziale. A tal fine, alla riunione d'équipe per la stesura o l'aggiornamento del PAI è invitato a partecipare l'ospite interessato che ne è in grado e/o un familiare di riferimento.

Va da sé che al raggiungimento degli obiettivi fissati nel PAI concorrono in pari misura una conoscenza dettagliata dei problemi e delle capacità residue dell'ospite, una conoscenza altrettanto profonda delle possibilità offerte dai diversi tipi di intervento (farmacologico, fisioterapico, animativo, ecc.), e la capacità di offrire un ambiente, in grado di supportare le necessità di ogni singolo ospite. Sia al momento della messa a punto del piano che a ogni verifica periodica concorrono tutte le figure professionali; la preparazione e l'aggiornamento di queste figure professionali è perciò determinante.

In sintesi, utilizzare il PAI significa mettere ogni ospite in primo piano e permettere alla équipe sanitaria e socio-assistenziale di condividere un progetto.

Il PAI aiuta lo staff a far convergere tutte le conoscenze e le azioni verso l'obiettivo del miglioramento delle condizioni di salute e di vita di ogni ospite. Il software CBA, un programma informatico adottato per la registrazione di ogni informazione relativa all'ospite, potenzia, infine, gli effetti del PAI, perché permette di farne uno strumento di lavoro sempre aggiornato, rapidamente reperibile, continuamente condiviso. La comunicazione, la

conoscenza, gli obiettivi chiari e concordati portano efficienza e qualità nel lavoro e immediati effetti positivi sugli ospiti e sulle loro famiglie.

Nell'anno 2012 sono stati redatti n. 107 Piani Assistenziali Individualizzati, per n. 87 ospiti, di cui n. 36 per nuovi ingressi e n. 71 per aggiornamenti/verifiche periodiche.



Il Servizio Psicologico

Tramite incarico a professionista qualificato, dal mese di ottobre 2008 è stato attivato nell'A.P.S.P. Anaunia il **servizio di assistenza psicologica a favore degli ospiti e dei familiari**.

Il servizio prevede la raccolta di informazioni di natura psicologica dell'ospite in fase di ingresso per favorirne l'ambientamento, il monitoraggio periodico del tono dell'umore e della funzionalità cognitiva (memoria, orientamento spazio-temporale, competenze linguistico-comunicative), il sostegno nei momenti di crisi. Questi aspetti vengono successivamente presi in considerazione in sede di PAI, per una personalizzazione quanto più marcata dell'intervento.

Lo psicologo, inoltre, offre informazioni, ascolto e sostegno ai familiari che si trovano ad affrontare le conseguenze emotive che la malattia del congiunto o il suo ingresso in RSA comportano.

Nell'anno 2012 i residenti seguiti attraverso colloqui dalla psicologa dott.ssa Cinzia Biasion sono stati 26, per un totale di 78 colloqui individuali. I familiari che hanno usufruito del servizio sono stati 3 e, a loro favore, i colloqui sono stati 6. La dott.ssa Paola Maria Taufer, che ha sostituito la dott.ssa Cinzia Biasion nel periodo di astensione per maternità, ha eseguito n. 193 colloqui individuali, di cui n. 152 con gli ospiti e n. 41 con i familiari.





La Pet-Therapy

Dal settembre 2009 è stato introdotto nella Struttura, in via sperimentale e rivolto inizialmente ad un gruppo di 14 ospiti, un programma di Pet Therapy.

La parola Pet Therapy ha origini inglesi e significa terapia con l'utilizzo dell'animale domestico; si tratta di attività terapeutiche rivolte all'uomo con l'ausilio di animali che, ben addestrati in precedenza attraverso esercizi specifici, fungono da veri e propri stimolatori di emozioni. Nel nostro caso, più precisamente, si parla di T.A.A., **terapia assistita con animali**, cioè di un'attività terapeutica strutturata in precedenza in cui è presente un obiettivo, un progetto individualizzato sull'ospite coinvolto, che prevede la collaborazione di diverse figure professionali. Questo significa che per ogni ospite è individuato un obiettivo diverso, un preciso progetto definito in base alle esigenze e alle necessità personali.

I criteri con i quali sono stati individuati gli ospiti da coinvolgere in questo programma, sono stati definiti dall'istruttore cinofilo in collaborazione con l'équipe dell'ente:

- l'ospite non partecipa ad altre attività;
- la Pet Therapy può essere considerata terapia di supporto per quell'ospite: è cioè plausibile prevedere ricadute positive sulla persona (di carattere fisico, psichico e comportamentale);
- l'ospite non manifesta alcuna remora verso l'animale.

A ciascun ospite o al rispettivo familiare è stato chiesto il consenso alla partecipazione.

Nell'anno 2012 le sedute di Pet-Therapy si sono svolte il giovedì pomeriggio dalle ore 14 alle ore 17, per un totale di 34 incontri. Nell'arco dell'anno sono stati coinvolti 20 ospiti, 18 dei quali hanno parzialmente o totalmente raggiunto gli obiettivi prestabiliti dall'équipe dell'Ente.

Servizio di assistenza giuridico-legale in materia di amministrazione di sostegno

Al fine di dare risposta ed informazione in merito ad una questione di cui spesso si è avvertita l'esigenza tra i famigliari degli ospiti, dal 1° novembre 2011, è stata sottoscritta da parte di questa Amministrazione una convenzione legale stipulata con un avvocato esperto in materia, col fine di consentire agli ospiti ed ai loro famigliari di accedere a forme garantite di assistenza legale in materia di Amministrazione di Sostegno. L'avvocato assicura con la convenzione la propria disponibilità alle richieste di consulenza ed assistenza giuridico-legale, fornendo la propria opera professionale, garantendo agli ospiti che gli conferiranno incarichi l'applicazione dei diritti e degli onorari minimi previsti dalle vigenti tariffe forensi. Di seguito riportiamo alcune informazioni relative all'amministrazione di sostegno, che riteniamo di utilità per chi volesse accedere all'istituto ed al servizio offerto dall'A.P.S.P. Anagnina.

L'Amministratore di Sostegno è un istituto giuridico entrato per la prima volta nell'ordinamento italiano con la legge n. 6 del 9 gennaio 2004. Lo scopo è quello di affiancare il soggetto la cui capacità di agire risulti limitata o del tutto compromessa, trovandosi così nell'impossibilità di provvedere, anche in via temporanea, ai propri interessi.

Il ricorso (richiesta) può essere presentato direttamente al Giudice Tutelare da:

- beneficiario (persona interessata);
- famigliari entro il 4° grado;
- gli affini entro il 2° grado;
- il Pubblico Ministero;
- il Tutore o Curatore.

La scelta dell'amministratore di sostegno - che può essere sia una persona fisica che una persona giuridica - ha come riferimento imprescindibile la cura degli interessi del beneficiario, tenendo conto non solo della conservazione del suo patrimonio ma, e soprattutto, della concreta realizzazione della sua persona.

La durata dell'incarico di Amministratore di Sostegno può essere a tempo determinato o a tempo indeterminato.



Il questionario di soddisfazione

Al fine di monitorare il livello di apprezzamento per il servizio offerto da questa Azienda Pubblica di servizi alla Persona, nell'anno 2012 è stato redatto il questionario volto a misurare la **soddisfazione dell'“utente”**, ovvero sia dell'ospite che è in grado ed ha la volontà di compilarlo e/o del parente di riferimento. Per agevolare il compilatore, si è predisposta la risposta con tre opzioni, da barrare con una crocetta, impostando comunque spazi per risposte “aperte” e suggerimenti. Il questionario ha indagato tutti i principali aspetti del “vivere” la /nella Struttura: accoglienza, personale, attività e servizi, struttura e spazi, servizi alberghieri, apertura al Territorio.

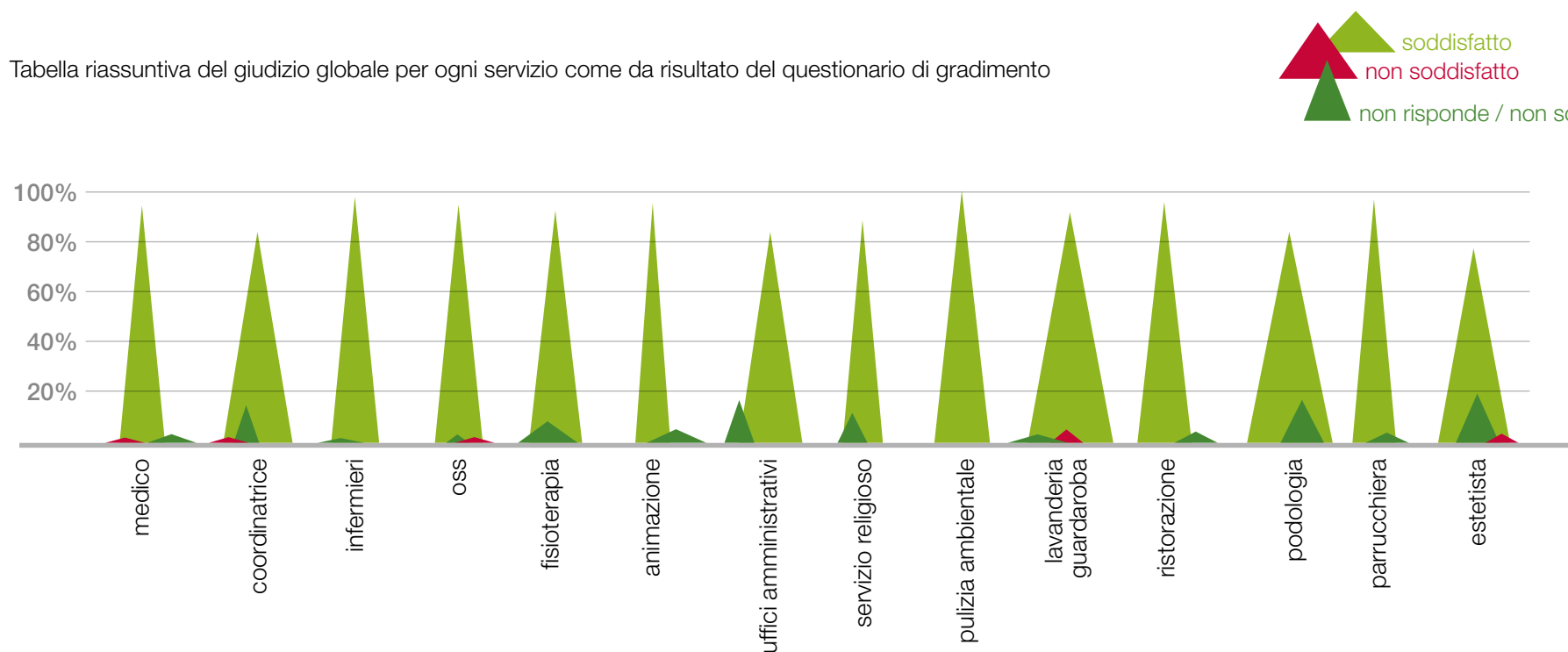
Il questionario è stato somministrato nel mese di novembre, direttamente agli ospiti in grado di rispondere, con l'ausilio delle Animatrici, e consegnato

per posta (ordinaria e/o elettronica) ai parenti. Entro il termine assegnato del 30 novembre, hanno restituito compilato il questionario 21 ospiti e 14 parenti (pari al 56,45% dell'utenza).

Il grado di soddisfazione emerso dai questionari è molto elevato ed i dati negativi sono quasi assenti.

Per fornire un dato indicativo, alla domanda “Quale è il Suo giudizio generale sul servizio reso dalla nostra Struttura?” il 91,43% degli utenti ha barrato la casella “buono”, l'8,57 % ha risposto “sufficiente”, nessuno ha segnato la casella “insufficiente”.

Tabella riassuntiva del giudizio globale per ogni servizio come da risultato del questionario di gradimento





i servizi e le attività

APERTI ALLA COMUNITÀ

Attività principali e servizi

I **servizi residenziali** costituiscono la principale attività dell'A.P.S.P. Anaunia; ad ogni ospite è garantita l'assistenza socio-sanitaria, con una gestione diretta di tutti i principali servizi: l'assistenza medica, infermieristica, assistenziale, fisioterapica, le attività di animazione; inoltre, attraverso l'affidamento di incarichi esterni, ogni ospite può usufruire del servizio di sostegno psicologico, del servizio religioso, del servizio di parrucchiera ed estetista, delle cure di podologia. Sono pure appaltati a ditte esterne i servizi alberghieri: ristorazione, pulizia e sanificazione ambientale, rifacimento letti, lavanderia piana, lavanderia e cura del guardaroba dei residenti. Delle attività rivolte ai residenti si è trattato più in dettaglio nella parte di questo bilancio dedicata agli ospiti e si rimanda per ulteriori informazioni alla "Carta dei servizi".

L'A.P.S.P. Anaunia, con l'intento di rendersi "centro di servizi" per tutto il Territorio di competenza, ha attivato i seguenti servizi per utenti esterni:

- Servizio di Fisioterapia** Prestazioni di recupero e rieducazione funzionale effettuate sia in convenzione con l'APSS (su prescrizione medica fisiatrica, con pagamento del solo ticket) sia a pagamento per le cure fisiatriche non convenzionate.
- Punto prelievi** Il servizio di prelievo di sangue e raccolta di materiale biologico è fornito in convenzione con l'APSS. È effettuato una volta alla settimana.
- Servizio di Podologia** Prestazioni di cura del piede effettuate da professionista esterno qualificato, su prenotazione presso gli Uffici. Gli utenti esterni possono accedere al servizio su prenotazione un giorno ogni due settimane.
- Servizio pasti a domicilio** In convenzione con la Comunità della Val di Non, vengono confezionati presso la cucina della Struttura i pasti consegnati a domicilio nella zona dei Comuni di Taio e della Predaia e del Territorio dell'Alta Valle. Gli utenti contattano direttamente il Servizio Sociale della Comunità, per richiedere di attivare il servizio, che è garantito dal lunedì alla domenica.
- Punto informativo** Chiunque ne necessiti, può rivolgersi al personale qualificato dell'A.P.S.P. per ricevere informazioni in merito alle tipologie di servizi territoriali disponibili, alle modalità di accesso e alle persone cui fare riferimento per soddisfare i propri bisogni.

Servizio di fisioterapia

A decorrere dal 01.05.2008 ha preso avvio nell'A.P.S.P. Anaunia il servizio di Fisioterapia per utenti esterni. Al servizio di recupero e rieducazione funzionale si accede tramite prescrizione medica fisiatrica (con pagamento di un ticket) o a pagamento, prenotandosi direttamente al servizio di fisioterapia dell'A.P.S.P. Anaunia. Le cure che attualmente si possono effettuare in regime di convenzione sono: rieducazione funzionale e neurodinamica, rieducazione posturale, training del passo, elettroterapie antalgiche (tens, diadinamiche). Grazie ad un'ampia dotazione di attrezzature presso la palestra e gli ambulatori, il servizio di fisioterapia fornisce (su richiesta e a pagamento) anche interventi di: kinetec arto superiore, kinetec arto inferiore, ultrasuono fisso, ultrasuono a massaggio, thecarterapia (diatermia) automatica e/o manuale, elettroterapia di stimolazione.

La richiesta e l'utilizzo di questo servizio da parte degli utenti esterni è stata, nel corso degli anni, in costante crescita. Negli anni 2011 e 2012, hanno avuto un incremento notevole le richieste di accesso al servizio privatamente.

	anno 2010	anno 2011	anno 2012
In regime ssp (convenzionato)	159 prestazioni	235 prestazioni	202 prestazioni
In regime di libera professione	28 prestazioni	79 prestazioni	81 prestazioni

Dal mese di giugno dell'anno 2011 e fino al mese di novembre dell'anno 2012, al fine di monitorare il grado di soddisfazione per il servizio di fisioterapia da parte degli utenti esterni, è stato somministrato un **questionario**, elaborato tenendo conto di tutti gli aspetti del servizio che ne possano rilevare la qualità oltre all'efficienza (tempi d'attesa, risultati della terapia, disponibilità e competenza dei fisioterapisti, garanzia della privacy). Il questionario è stato distribuito a tutti i pazienti a conclusione del ciclo fisioterapico ed è stato restituito compilato complessivamente nel corso di un anno e mezzo da più del 50% degli utenti esterni.

Il giudizio globale sul servizio di fisioterapia è risultato, in termini di efficienza, positivo al 98,66%.

In particolare, l'attenzione dei fisioterapisti (accoglienza, chiarezza, disponibilità) è stata giudicata "ottima" da circa il 93% degli utenti, come anche la competenza (ottima per circa l'88%, soddisfacente per il 12%). Appare gradito che il servizio venga svolto presso una casa di riposo: si è trovato bene il 70% degli utenti ed il 29% dei fruitori ritiene opportuno che questa struttura venga utilizzata anche per gli utenti esterni. La privacy è risultata garantita nell'ambiente per il 96,50% di chi ha risposto al questionario.



Punto prelievi

Il servizio di prelievo del sangue e di raccolta del materiale biologico, in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, è stato attivato a partire dal 16 aprile dell'anno 2008. L'attività di prelievo viene effettuata presso l'A.P.S.P. Anaunia ogni mercoledì, dalle ore 7.30 alle ore 9.30. Possono accedere al servizio tutte le persone di età superiore ai 6 anni, munite di prescrizione medica e di tessera sanitaria. Le tariffe (ticket) e le regole di esenzione sono quelle stabilite dal Servizio sanitario Provinciale. Presso l'accettazione è attivo anche il servizio di cassa e gli utenti possono pagare il ticket direttamente presso la Struttura.

Anche il servizio di prelievi presso la Struttura dell'A.P.S.P. Anaunia ha registrato negli anni una costante crescita di utenza, indice della necessità e del gradimento del servizio nel Territorio.

	anno 2010	anno 2011	anno 2012
numero di utenti	1.822	1.855	2.279
media utenti al giorno	35,5	35,54	46,51

Servizio di podologia

Dal mese di febbraio 2010, è stato istituito il servizio specialistico di podologia per i residenti dell'A.P.S.P. Anaunia, instaurando rapporto contrattuale con dottore specialista esterno. Essendo il servizio assente sul territorio di riferimento e molto richiesto, l'A.P.S.P. si è attivata per ottenere le autorizzazioni necessarie e, a partire dal mese di febbraio dell'anno 2011, hanno potuto accedere al servizio di podologia anche gli utenti esterni.

L'A.P.S.P. Anaunia si avvale di professionalità esterne altamente qualificate per questo servizio, che si occupa della cura del piede: il dottore/podologo tratta gli stati algici del piede, le ipercheratosi (callosità), le patologie dell'unghia, le deformazioni e le malformazioni del piede. Su indicazione medica cura le verruche plantari, esegue lo screening del piede diabetico e medica le ulcere del piede diabetico. Al servizio di podologia si accede a pagamento (la tariffa è stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione) tramite appuntamento, il giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00.

Si riportano per il servizio di podologia i dati dell'anno 2011 oltre a quelli dell'anno 2012, al fine di rappresentare come, anche per questo servizio, la richiesta degli utenti del Territorio è in continua crescita.

	anno 2011	anno 2012
numero prestazioni	121	159

Servizio pasti a domicilio e mensa aperta

In convenzione con la Comunità della Val di Non, l'A.P.S.P. Anaunia si occupa della preparazione e del confezionamento di pasti per utenti esterni della zona dei comuni di Taio e della Predaia e dei territori di Sanzeno/Romeno e Fondo.

Quotidianamente, dal lunedì alla domenica, viene fornito agli aventi diritto un pasto completo (primo, secondo, due contorni, frutta o dolce) in appositi contenitori termici. Il menù è ricco e variato stagionalmente.

Pasti a domicilio: 6.198 pasti confezionati per la **zona di Fondo**
7.783 pasti confezionati per la **zona di Sanzeno/Romeno**
10.161 pasti confezionati per la **zona di Taio/Coredo/Ton**
24.142 pasti in totale

Sempre tramite la convenzione con la Comunità di Valle, n. 2 utenti hanno consumato nel corso dell'anno 2012 il pranzo presso questa Struttura, anziché al proprio domicilio:

Servizio mensa aperta anno 2012 (2 utenti): 623 pasti consumati

Presso la mensa della Struttura, hanno consumato il pranzo nel corso dell'anno 2012 altri utenti, quali i dipendenti del Comune di Taio, tramite convenzione stipulata da questa A.P.S.P. con gli Enti di loro appartenenza:

Servizio mensa aperta anno 2012 – altri enti convenzionati: 357 pasti consumati



I corsi e l'utilizzo della sala riunioni

La Struttura dell'A.P.S.P. Anaunia dispone al secondo piano di un'ampia sala, che oltre ad essere utilizzata per varie attività rivolte ai residenti (feste ed intrattenimenti) ed ai dipendenti (corsi e riunioni), è sempre più spesso sede di corsi ed attività organizzate dall'Ente per la popolazione del Territorio e spazio "prestato" ad Enti ed Associazioni richiedenti per proprie specifiche necessità.

La sala polifunzionale è molto richiesta per lo svolgimento di corsi dedicati al benessere e alla cura della persona: non è raro, data la domanda elevata, che questi vengano riproposti in seconde edizioni.

Anche da parte di terzi la sala è spesso richiesta per finalità sia di svago che di movimento fisico (corso di ballo latino americano, corso di yoga), ma frequenti sono pure i momenti di formazione professionale e di crescita individuale (corsi Format, corso Avulss).

Frequenti sono le richieste di utilizzo della sala da parte delle locali associazioni culturali (Croce Rossa di Coredo) ed economiche (Cassa Rurale d'Anaunia), come da parte degli istituti scolastici di Taio; con l'obiettivo di rendere un servizio alla Comunità locale e sostenere le finalità sociali di queste realtà, l'A.P.S.P. concede loro la sala pluriuso a titolo gratuito, favorendo così anche "il passaggio" e la presenza di volti nuovi all'interno della struttura e lo scambio generazionale tra gli anziani ed i bambini e ragazzi.

I corsi organizzati dall'A.P.S.P. Anaunia nell'anno 2012 sono stati:

corso di ginnastica dolce - 2 edizioni con	70 iscrizioni
corso di yoga - 2 edizioni con	51 iscrizioni
corso di cucito con	19 iscrizioni
corso di cucina con	17 iscrizioni
corso sull'assertività con	10 iscrizioni

Le attività svoltesi nella sala polifunzionale per concessione a terzi a diverso titolo sono state:

- corso di yoga - 2 edizioni
- corso di danze latino americane e caraibiche
- corso di base per il volontariato socio-sanitario organizzato da AVULSS di Taio
- n. 3 corsi FORMAT
- n. 2 corsi UPIPA
- n. 5 corsi organizzati dalla Croce Rossa Italiana - Associazione di Coredo per i propri Soci
- incontro annuale dei Soci della Cassa Rurale di Taio
- n. 2 serate di incontro dei Volontari dell'AVULSS di Taio
- serata per una "cena povera" dell'Associazione Mato Grosso
- incontro con i bambini della catechesi della Parrocchia di Taio
- festa di carnevale e festa di Natale dei bambini della Scuola Materna di Taio
- "estate ragazzi" organizzata dal Comune di Taio (4 pomeriggi)

In totale, nell'anno 2012
la sala polifunzionale
è stata utilizzata 164 giorni.

Percorsi di promozione alla salute

L'A.P.S.P. Anaunia è e vuole essere una struttura sanitaria al servizio delle persone nelle fasi delicate e complesse della vita. Al fine di concorrere alla tutela e promozione della salute, in tutti i suoi aspetti, ogni anno viene proposta una serie di incontri, rivolti alla popolazione giovane e non più giovane, quali spunto di riflessione ed approfondimento su tematiche che si auspicano di interesse generale.

Nell'anno 2012 per i "Percorsi di promozione alla salute" si sono organizzate tre serate

- venerdì 9 novembre 2012
"Il disagio del familiare. Come prendersi cura dell'anziano affetto da demenza o da altri disturbi psichiatrici"
Relatore: dott.ssa Paola Maria Taufer, psicologa e presidente S.I.P.A.A.
- venerdì 16 novembre 2012:
L'Istituto dell'Amministratore di sostegno
Relatore: avvocato Angela Ruatti
- venerdì 23 novembre 2012
Conoscere la propria memoria per migliorarla
Relatore: dott.ssa Paola Maria Taufer, psicologa e presidente S.I.P.A.A.





Incontri intergenerazionali

**2012 ANNO EUROPEO DELL'INVECCHIAMENTO ATTIVO
E DELLA SOLIDARIETÀ TRA LE GENERAZIONI**

Per celebrare in modo significativo l'anno Europeo dell'invecchiamento attivo e della solidarietà tra le generazioni, l'A.P.S.P. Anaunia ha promosso una serie di iniziative, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Taio, con l'obiettivo di sollecitare l'integrazione tra le generazioni attraverso occasioni di incontro, di dialogo e di gioco.

“Fili di storie: tessere relazioni”

Un laboratorio coordinato dalla dott.ssa Marina Argenti, atelierista, in collaborazione con l'insegnante Alessia Bergamo. Una settimana di lavori di tessitura collettiva, che ha coinvolto gli anziani e un gruppo di bambine di età compresa tra i 9 e gli 11 anni. Gli intrecci di fili colorati hanno contribuito a far instaurare un dialogo intergenerazionale ed a tessere relazioni in un'atmosfera di grande entusiasmo. L'esperienza si è conclusa con la realizzazione di una mostra intitolata “I Colori della Vita”, un'esposizione di preziosi manufatti chiamati “occhio di Dio”, di origine messicana, simbolo di protezione della vita.

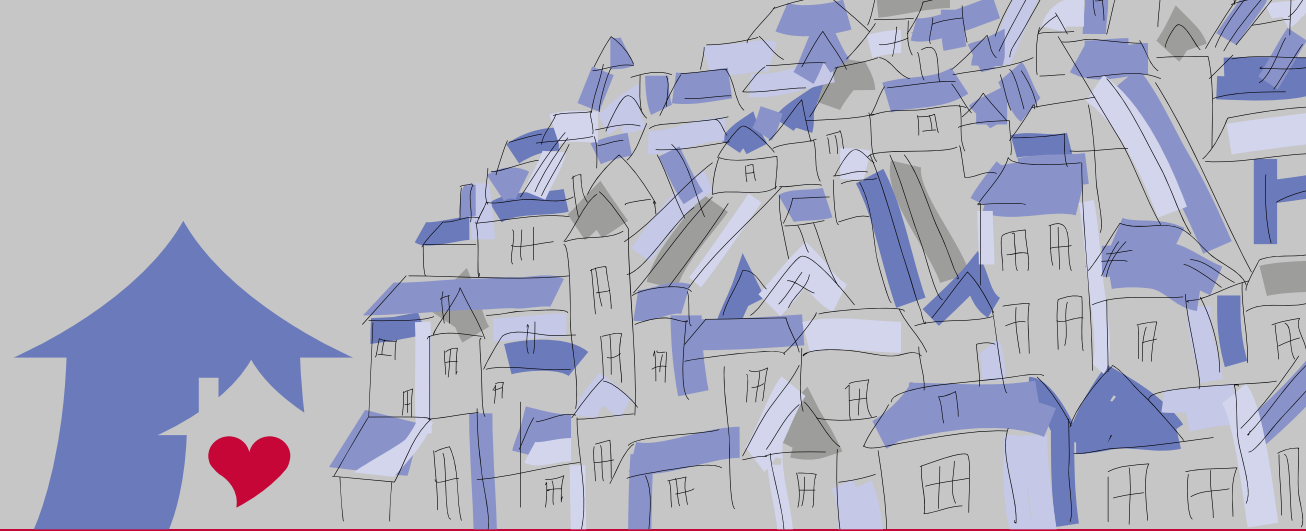
“Estate ragazzi”

Bambini e ragazzi coordinati da educatori e volontari, anziani della Struttura guidati dal Servizio di Animazione, tutti insieme per una settimana di grandi attività: giochi per i più piccini sotto lo sguardo gioioso degli ospiti ed un importante laboratorio di pittura per i bambini di età scolare in collaborazione con gli anziani più attivi. È stato realizzato un grande murale, rappresentante il trenino della valle di Non, evocante ricordi della centenaria storia della “vacca nonesa”, che è stato collocato sulla parete principale della sala da pranzo della Struttura.

“Rangoli d'Autunno: spirito d'accoglienza”

Progetto coordinato da un'esperta atelierista con il coinvolgimento degli ospiti della Struttura e dei bambini frequentanti le scuole dell'infanzia del comune di Taio: sono stati realizzati dei “Rangoli”, disegni geometrici colorati, utilizzando materiali naturali.

Tali opere sono state posizionate in esposizione all'ingresso della Struttura in segno di accoglienza, in occasione della festa dell'amicizia celebrata nel mese di novembre presso l'A.P.S.P. durante la quale è stato inaugurato il murale dell'Estate ragazzi. Questa allegra giornata ha permesso ai due mondi dell'anziano e del bambino di incontrarsi, di accrescere in entrambi il valore della vicinanza, dell'accoglienza e dell'amicizia.



le risorse umane

Il personale

Il personale rappresenta il principale investimento dell'A.P.S.P. e la risorsa più importante per l'erogazione di servizi di qualità ai propri utenti.

Qualche numero, relativo all'anno 2012: 11 diversi profili professionali;

54 persone occupate;

1.928.825 spesa sostenuta dall'A.P.S.P. per il personale.

Personale nel 2012

	ore lavorative	spesa
personale dipendente	66.074	1.822.031
personale in libera professione	2.946	106.794
totale	69.020	1.928.825

Amministrazione	4.739
Animazione	1.767
Assistenza	43.857
Fisioterapia	3.616
Infermieri	12.696
Manutenzione	1.598
Medico	747
Totale	69.020

La tabella a fianco riporta il totale delle ore di lavoro prestate nell'anno 2012 dalle diverse figure professionali; il personale sanitario costituisce naturalmente la quota più cospicua di prestazione lavorativa.

I profili professionali

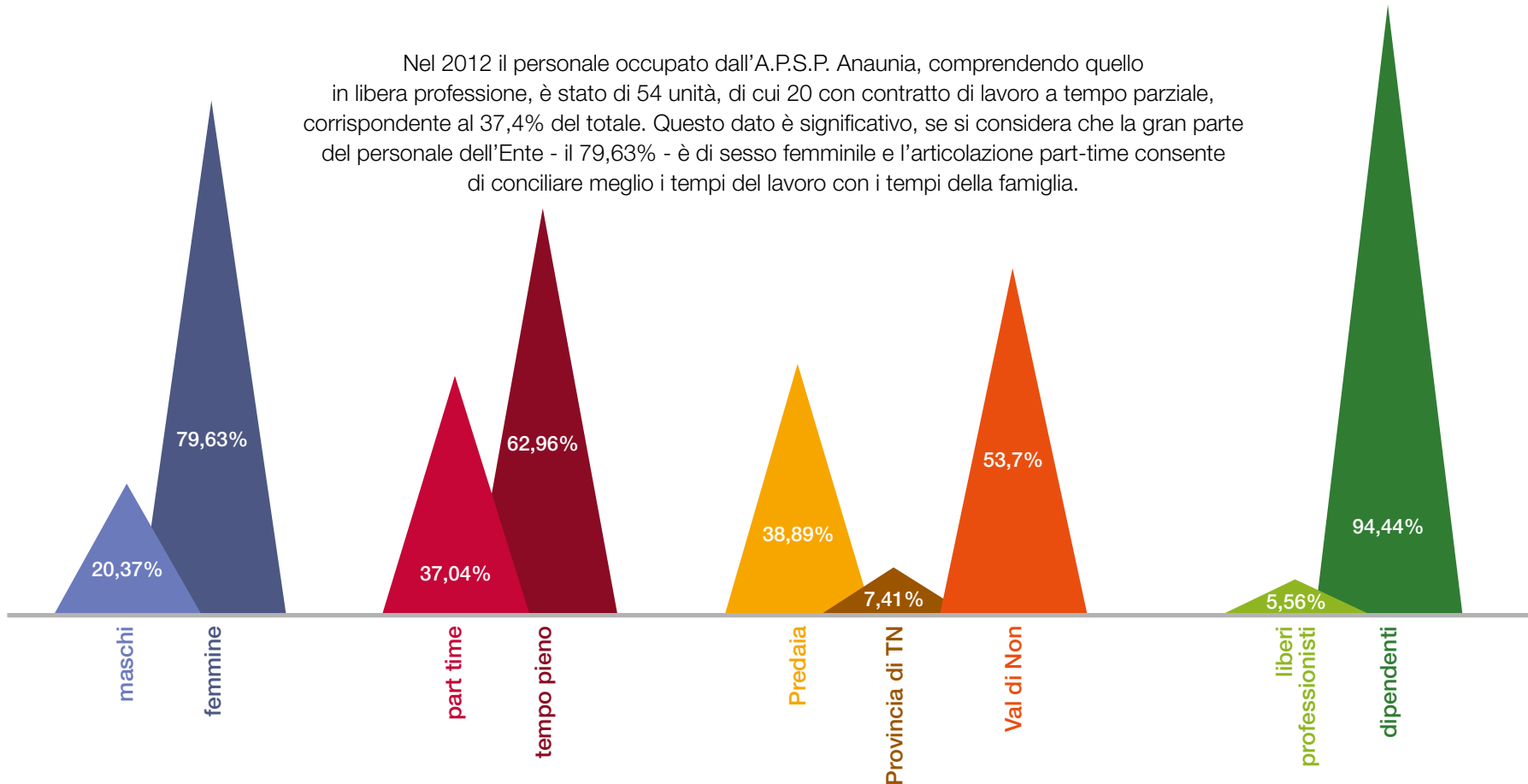
Direttore	1
Medico	1
Coordinatore	1
Funzionario Amministrativo	1
Collaboratore Amministrativo	1
Assistente Amministrativo	1
Animatore	2
Fisioterapista	4
Infermiere Professionale	8
Operatore Socio Sanitario	33
Manutenzione / Operaio Specializzato	1

figura professionale

	dotazione stabilita dai parametri Pat	personale effettivo	dotazione in più
coordinatore	1,00	1,00	0,00
fisioterapista	1,15	2,41	1,25
psicologo	0,02	0,10	0,08
infermiere	6,10	7,32	1,22
animatore	0,89	1,13	0,24
operatore socio sanitario	23,90	28,26	4,37
totale personale	33,06	40,22	7,16

Per gli ospiti non autosufficienti, annualmente la Giunta Provinciale con proprie direttive stabilisce i parametri del personale (ovverosia il numero) da adibire all'assistenza socio-sanitaria, nonché il finanziamento da assegnare alle RSA. Dalla tabella a fianco si evince che tutti i parametri previsti per una RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) delle nostre dimensioni sono ampiamente rispettati; in particolare, al fine di garantire una migliore qualità del servizio agli ospiti, l'A.P.S.P. ha optato per una **maggiore disponibilità di personale**, rispetto a quello assegnato dalle direttive provinciali.

Nel 2012 il personale occupato dall'A.P.S.P. Anaunia, comprendendo quello in libera professione, è stato di 54 unità, di cui 20 con contratto di lavoro a tempo parziale, corrispondente al 37,4% del totale. Questo dato è significativo, se si considera che la gran parte del personale dell'Ente - il 79,63% - è di sesso femminile e l'articolazione part-time consente di conciliare meglio i tempi del lavoro con i tempi della famiglia.



Ripartizione del personale per sesso

Ripartizione del personale per orario di lavoro

Ripartizione del personale per zone di provenienza

Tutto il personale occupato nell'A.P.S.P. Anaunia è residente nella Provincia di Trento; ben il 92,59% proviene dalla Valle di Non, di cui il 38,89% dalla zona della Predaia (Taio e territorio limitrofo). Questo dato sta ad indicare che l'Azienda crea e dà lavoro alla popolazione del Territorio.

Ripartizione del personale in rapporto di lavoro dipendente ed in libera professione

Nel 2012 hanno collaborato con l'Ente 3 liberi professionisti: il medico/coordinatore sanitario e due infermieri, costituendo il 5,56% del personale dell'A.P.S.P.; ciò sta a dimostrare che l'Azienda non fa uso di lavoro interinale e predilige instaurare rapporti di lavoro con contratti diretti, garantendo ai propri dipendenti l'applicazione dei contratti collettivi del settore.

LA FORMAZIONE

Alla base della valorizzazione della professionalità e della motivazione di chi lavora nell'A.P.S.P. sta sicuramente la formazione, che deve essere continua ed efficace.

Ogni anno il Responsabile addetto predispone un piano di formazione, sottoposto ad approvazione da parte del Direttore dell'Ente. Nel corso del 2012 è stato attuato tutto il programma della formazione previsto.

In ottemperanza agli obblighi di legge sull'aggiornamento professionale delle figure sanitarie, che prevede l'acquisizione di 150 crediti ECM (educazione continua in medicina) nel triennio 2011-2013, gli infermieri, i fisioterapisti, la coordinatrice e il medico, hanno raggiunto nell'anno 2012 un totale di 970 ore di formazione, partecipando a corsi accreditati previsti sia dall'Ente di Riferimento UPIPA che da altre Agenzie di formazione.

ore di formazioni nel 2012

	ore di formazione
infermieri	638,25
operatori Socio Sanitari	937,75
fisioterapisti	175
animazione	54
amministrazione	47
totale	1.852

crediti ECM nel 2012

	ore di formazione
infermieri	550
fisioterapisti	258
coordinatore	87
medico	49
psicologo	26
totale	970

I PROGETTI FORMATIVI PIÙ IMPORTANTI REALIZZATI NEL 2012:

Kinaesthetics	l'obiettivo del progetto, che vede coinvolte tutte le figure assistenziali, è quello di sviluppare competenze ed abilità atte a garantire la costruzione di percorsi assistenziali, per la messa in sicurezza del paziente e il suo coinvolgimento attivo al progetto di cura sulla base dei concetti della Kinaesthetics (movimentazione senza l'ausilio di attrezzature meccaniche).
Ruolo dell'infermiere in RSA	l'obiettivo del progetto prevede di consolidare la piena responsabilità del processo assistenziale, l'autonomia decisionale, competenze e capacità di lavoro interdisciplinare, come previsto da profilo dell'infermiere.
Progetto 3/7/21	punti salienti del progetto sono: fisiopatologia emozionale, come imparare ad accogliere il dolore e le emozioni, esercizi pratici sullo scioglimento delle cinque emozioni più comuni, il respiro circolare e il tocco di alcuni punti emozionali.
Progetto Dolore	l'obiettivo del progetto è volto a garantire una tempestiva rilevazione e un adeguato trattamento del dolore dei residenti in A.P.S.P., anche in ottemperanza della legge 38/2010.
Progetto Contenzioni	l'obiettivo del progetto è quello di costruire e presentare alle équipe d'Ente protocolli e procedure che permettano di migliorare il processo di presa in carico assistenziale, riducendo il ricorso alla contenzione fisica e farmacologica.

I Tirocini

L'A.P.S.P. allaccia rapporti di collaborazione con enti che erogano formazione, accogliendo studenti in tirocinio o stage. Il personale, durante il proprio orario di servizio, affianca ed istruisce gli allievi secondo un progetto di formazione ed orientamento specifico e per un periodo stabilito dalla convenzione sottoscritta fra gli enti partner.

nel 2012

	numero tirocinanti	ore di tirocinio
tirocinio OSS	17	1.512
tirocinio infermiere	4	762
tirocinio animazione	5	90
totale	26	2.364

Intervento 19

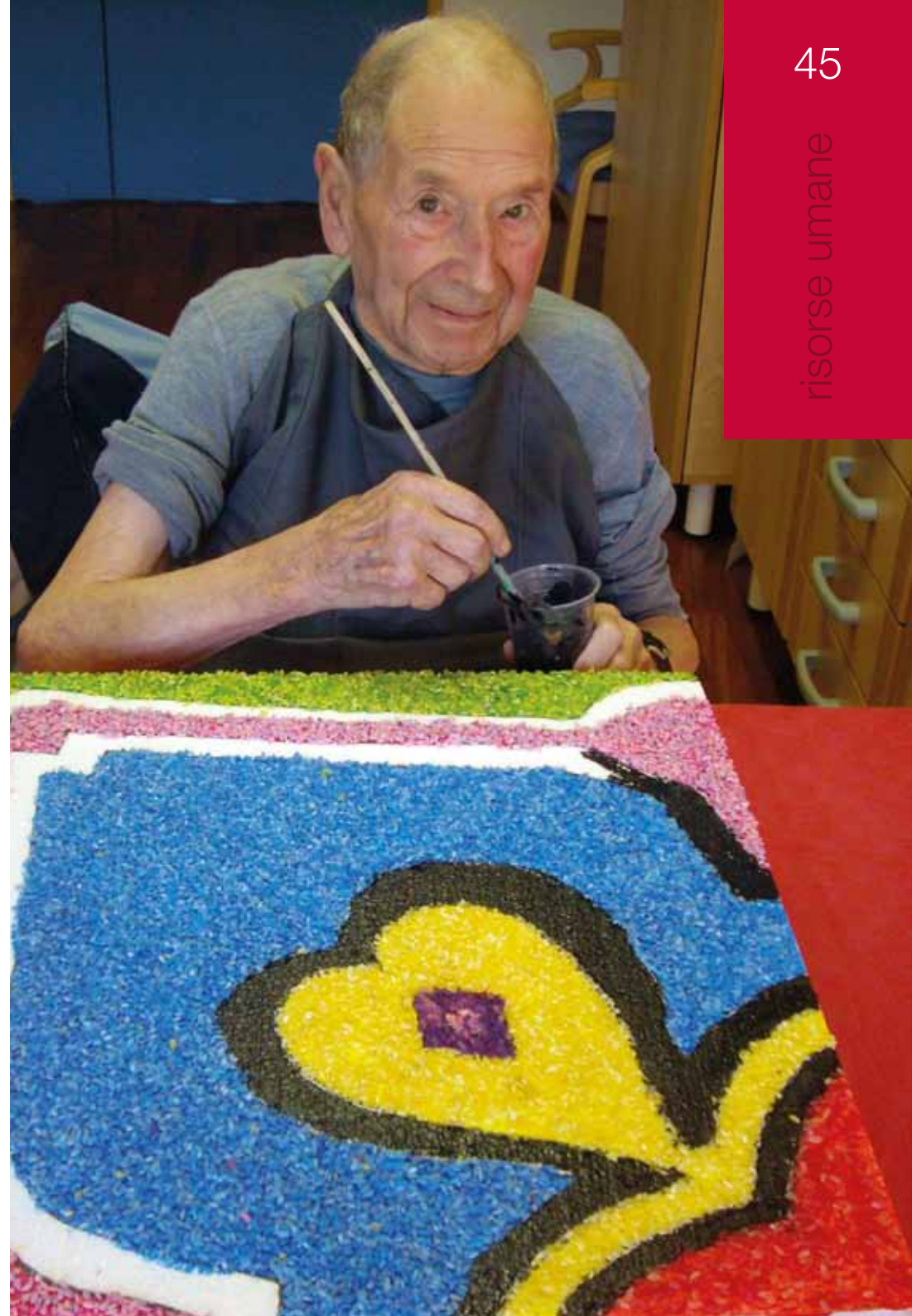
L'Amministrazione ha deciso di promuovere anche nell'anno 2012 la realizzazione di un progetto finalizzato ad agevolare l'inserimento nel mondo del lavoro di persone deboli ed a favorire il recupero sociale e lavorativo di persone in situazione di svantaggio sociale: l'Intervento 19 "Progetti per l'accompagnamento alla occupabilità attraverso lavori socialmente utili", sostenuto dalla Provincia Autonoma di Trento mediante la concessione di finanziamenti europei a sostegno degli Enti Locali.

Il progetto ha avuto una durata di 10 mesi ed è stato realizzato da una squadra composta da tre lavoratrici: una part-time 24 ore/settimana e due full-time.

Le operatrici dell' "Intervento 19" hanno lavorato a supporto del servizio di Animazione, svolgendo servizi di accompagnamento (per attività di svago come per necessità personali degli ospiti), di aiuto e partecipazione all'organizzazione di feste ed alla realizzazione di laboratori (cucina, giardinaggio, cucito, canto), di collaborazione durante i pasti.

nel 2012

persone occupate	3
mesi di lavoro	10
costo a carico PAT	25.520,47 euro
costo a carico APSP	15.454,24 euro



Lavori di pubblica utilità

Il nuovo Codice della Strada e la normativa più recente in materia di procedura penale prevedono che il Giudice assegnato possa applicare, su richiesta dell'imputato, la pena del lavoro di pubblica utilità (in sostituzione della pena pecuniaria o detentiva), consistente nella prestazione di attività non retribuita in favore della collettività da svolgere presso enti pubblici o organizzazioni di assistenza sociale e di volontariato. L'attività non retribuita in favore della collettività è svolta sulla base di convenzioni da stipulare con il Presidente del Tribunale del circondario di competenza.

L'A.P.S.P. Anaunia ha richiesto la propria iscrizione nella lista dei soggetti fruitori del "lavoro di pubblica utilità", che è gestita direttamente dal Tribunale Ordinario di Trento, stipulando un'apposita convenzione. Le attività previste nell'Accordo per lo svolgimento del lavoro di pubblica utilità presso l'A.P.S.P. Anaunia sono:

- supporto attività di animazione: laboratorio, musica, cruciverba, giochi di società, gruppo cucina;
- accompagnamento (all'interno ed all'esterno) ospiti disturbanti;
- attività individuali: gioco delle carte, lettura giornale ai residenti;
- accompagnamento dei residenti in ambulanza.

Nell'anno 2012 hanno svolto lavori di pubblica utilità presso questa A.P.S.P. quattro persone:

Lavori di pubblica Utilità nell'anno 2012: 4 persone occupate
462 ore di lavoro svolte



L'indotto

L'A.P.S.P. Anaunia ha appaltato a ditte esterne i due principali servizi alberghieri: il servizio ristorazione e il servizio di pulizia e sanificazione ambientale e rifacimento letti. Di seguito riportiamo i dati relativi alla situazione occupazionale dei due servizi.

Servizio Ristorazione: Ditta Appaltatrice: CIR-Food Cooperativa Italiana di Ristorazione s.c.

	ore a settimana	luogo di provenienza	fascia d'età
addetto servizio mensa	4	Sfruz	oltre 50
addetto servizio mensa	24	Tuenno	oltre 50
addetto servizio mensa	30	Taio	oltre 50
addetto servizio mensa	15	Brez	20/30
addetto servizio mensa	30	Cles	30/40
aiuto cuoco	30	Vervò	20/30
cuoco	40	Tuenno	30/40
cuoco	35	Spormaggiore	40/50

La ditta CIR-Food s.c. occupa presso questa A.P.S.P. otto persone, una con orario a tempo pieno (maschio) e sette con orario a tempo parziale (tutte femmine); sette dipendenti sono residenti in Val di Non, una dipendente proviene comunque da un comune limitrofo.

Servizio Pulizia e Sanificazione ambientale e Rifacimento letti: Ditta Appaltatrice: Markas Srl

	ore a settimana	luogo di provenienza	fascia d'età
operaio	21,5	Taio	40/50
operaio	18	Tres	30/40
operaio	20	Taio	30/40
operaio	18	Taio	oltre 50
operaio	17	Coredo	oltre 50
operaio	20	Tuenno	oltre 50
operaio	18	Taio	oltre 50
operaio	17	Taio	oltre 50
operaio	25	Ton	oltre 50

Markas Srl occupa 9 persone, tutte di sesso femminile, tutte con orario di lavoro parziale, tutte residenti in Val di Non, di cui 5 nel Comune di Taio.



Il volontariato

Il volontariato è la risorsa “per eccellenza” dell’A.P.S.P. Anaunia. **Chiunque lo desideri può prestare nell’A.P.S.P. la sua opera come volontario, secondo le proprie capacità ed inclinazioni**, ma in questa Struttura la parte più cospicua dei volontari è organizzata e proviene dall’AVULSS di Taio.

L’AVULSS (Associazione per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio-Sanitari) è una Associazione libera e autonoma di cittadini che, interpretando le diverse situazioni culturali, professionali, sociali, politiche, alla luce dei principi cristiani, si mettono soprattutto a servizio degli ultimi, sia direttamente, sia intervenendo nelle realtà socio-sanitarie.

L’AVULSS fonda il proprio essere e operare sull’impegno, sulla serietà e sulla qualificazione degli associati. Agli operatori Volontari l’AVULSS non chiede una competenza professionale, ma ogni aspirante Volontario deve seguire un Corso di formazione di base nel quale vengono sviluppate alcune delle varie situazioni nelle quali si troverà ad operare, in modo da conseguire una preparazione generica, ma molto utile. Proprio nel corso dell’anno 2012 si è svolto presso l’A.P.S.P. il 2° corso di base per il volontariato socio-sanitario

(il primo si era tenuto nell’anno 2005) dell’AVULSS di Taio. Il percorso formativo, sebbene molto impegnativo (15 incontri), è stato frequentato da numerosi volontari ed aspiranti volontari; i diversi autorevoli relatori hanno sviluppato i temi: Volontariato perché, per una comprensione dei fondamenti, Volontariato come, per una preparazione di base, Volontariato come relazione. A seguito del corso, hanno iniziato ad operare in Struttura numerosi nuovi Volontari, che si sono organizzati con i più veterani per offrire agli ospiti presenza ed aiuto costanti e regolari.

Nell’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Anaunia i volontari AVULSS operano secondo modalità diverse, sempre però coordinandosi con la direzione, il coordinatore e l’animazione. I servizi a cui si dedicano sono: aiuto alla somministrazione dei pasti, aiuto e collaborazione nei momenti di attività degli ospiti, collaborando con il personale per rendere l’animazione più piacevole e partecipata, aiuto alla fisioterapia, accompagnando gli ospiti in palestra, facendo compagnia nei tempi morti tra un esercizio e l’altro, collaborando con le fisioterapiste, accompagnamento a visite mediche.

Durante la bella stagione collaborano nella realizzazione di uscite, gite e feste all’aperto.

Volontari preziosi, poiché attraverso la valorizzazione della musica e del canto trasmettono agli anziani profonde emozioni e momenti di socializzazione.



Nell'anno 2012 hanno prestato la loro opera nell'A.P.S.P. Anaunia:
23 Volontarie AVULSS e 7 Volontari AVULSS.

interventi di volontariato nel 2012

	numero interventi	numero ore
animazione	658	1.348
accompagnamento al servizio di parrucchiera	34	100
accompagnamento e aiuto per il servizio di fisioterapia	185	370
aiuto durante la somministrazione del pranzo	756	378
aiuto durante la somministrazione della cena	765	383
totale	2.398	2.579





Il volontariato organizzato da AVULSS è talmente strutturato ed efficiente, che abbiamo voluto provare a “monetizzarlo”, pur consapevoli che il suo valore vada molto oltre a quello economico, con l'intento però di darne ulteriore visibilità e peso. A base del conteggio economico si è presa la retribuzione oraria della figura professionale dell'Ausiliario di Assistenza.

monetizzazione del lavoro dei volontari nel 2012

volontari	30
ore giornaliere	7,05
ore annuali	2.579
ipotetico costo orario	15,62 euro
monetizzazione del lavoro dei volontari	40.284 euro

Crediamo che i dati della tabella parlino da sè!

DALLA “CARTA DEL VOLONTARIO AVULSS”...

“Il Volontario AVULSS non è un dispensatore di cose, ma un donatore di “essere”; è un esperto in umanità, è una persona che diventa sempre più capace di vivere insieme, di stare accanto ad altre persone; è uno che si preoccupa di crescere in umanità, per comunicare umanità. Quindi il Volontario AVULSS non sostituisce nessuno, non fa concorrenza a nessuno, non interferisce e non è in opposizione con nessuno. Per questo nel servizio di Volontariato AVULSS non c'è posto per la genericità, l'inqualificazione, l'improvvisazione. Pertanto il Volontario AVULSS deve impegnarsi prima di tutto e soprattutto per formarsi una personalità ricca, capace di ascolto, di dialogo, di intervento discreto, a tempo e luogo. Così il “servire” l'altro acquisterà il significato dell'assunzione dell'uomo totale, e non di semplici gesti, necessari, ma non redentivi”.

Volontari all'opera nell'APSP Anaunia: **una risorsa straordinaria.**

30 donne e uomini che dedicano parte del proprio tempo, delle conoscenze e degli affetti per migliorare la qualità della vita degli altri, scoprendo alla fine come questo migliori anche la loro. Un mondo fatto di sentimenti veri che vi raccontiamo attraverso la testimonianza di due volontarie.



Gina Zambiasi 72 anni, di Taio.

Nel corso della sua vita ha conosciuto l'esperienza dell'emigrazione in Svizzera; dopo il ritorno in Val di Non, ha lavorato nell'azienda e nella campagna di famiglia. È volontaria dell'A.P.S.P. Anaunia fin dalla sua fondazione, nel 2003.

Da dove è nata la sua scelta di volontariato?

Quando la casa aprì i battenti, vi portai mia mamma, che imboccavo quotidianamente. Quando lei morì, nel 2005, ho sentito il desiderio di continuare questo mio impegno e per questo ho frequentato all'interno della struttura il corso per volontari Avulss, continuando il mio servizio nell'imboccare e nelle attività con le fisioterapiste, affezionandomi sempre più alle persone e all'ambiente, in cui ritrovo un clima familiare. Un'esperienza che cresce costantemente, in cui ho sempre da imparare, che avrei dovuto iniziare prima...

Come è cambiata la sua vita e la sua percezione delle cose dopo questa esperienza?

È stato un crescendo di soddisfazioni. Quando non posso venire ad assistere perché devo adempiere ai miei doveri di nonna, passo qui col mio nipotino, ritrovandomi tra amici, in una famiglia, nella quale senti di essere richiesto e desiderato, e dove c'è sempre da fare! All'inizio il mio nipotino, di 5 anni, era un po' geloso e non voleva che venissi qui a dare attenzioni ad al-

tri; ora mi chiede lui di andare insieme a trovare "i vecchietti da imboccare..."

In base alla sua esperienza decennale, come ha visto cambiare gli ospiti e la struttura?

Rispondo con un ricordo: da giovane, mi capitava di andare a trovare parenti alla casa di riposo di Cles; allora si trattava del "ricovero", con l'odore di urina che ti travolgeva all'entrata e pochissimi visitatori. Ecco, l'immagine del ricovero del passato è del tutto tramontata, oggi la APSP è una casa vera, dove si sta bene. Questo percorso, nell'arco di dieci anni, è sempre andato in crescendo. Dal punto di vista del mio volontariato, prima imboccavo solamente, poi mi sono inserita e formata meglio e ora faccio più cose. Dal punto di vista degli ospiti, in media oggi sono in condizioni più gravi; se un tempo la dimensione della compagnia, del passare il tempo, era prevalente, oggi per forza di cose quella assistenziale è la più importante.

Quali cose si sente di proporre per migliorare la struttura?

Le cose vanno bene, non avrei molto da dire. L'unica cosa è che quando si viene per imboccare il pasto deve arrivare subito! Non sempre accade e gli ospiti hanno generalmente bisogno di molto tempo per mangiare...

Che giudizi sulla struttura sente tra la gente?

Ho una zia che ha 102 anni e della casa di riposo non vuole sentir parlare! Probabilmente ha in mente i vecchi ricoveri di tanti anni fa... Ma in generale l'opinione pubblica conosce e apprezza la struttura, cosciente che si tratta di una risorsa per il Territorio e che doveva essere stata fatta prima...



Maria Luisa Larcher, 59 anni, di Taio.

Per 40 anni operaia alla Lange di Mollaro e oggi pensionata, ha saputo affrontare e superare alcune difficoltà della vita e ora, dopo aver accudito per anni l'anziano padre, è attiva come volontaria.

Da dove è nata la sua scelta di volontariato?

Per anni ho accudito in casa mio padre, morto all'età di 96 anni nel 2010 e dopo la sua scomparsa ho sentito la volontà di dedicare il mio tempo libero a qualcuno. Così, parlando con Daria (Daria Demagri, presidente dell'A.P.S.P. Anaunia, ndr), ho accettato di fare volontariato qui e ho frequentato il corso Avulss, imparando molto e formandomi come volontaria, superando le prime incertezze e facendomi forza di un'esperienza di assistenza agli anziani che avevo maturato con mio padre. Tutti dovrebbero provare almeno una volta: troveranno un ambiente sorridente, nel quale puoi entrare nervoso o col morale basso e subito dopo ritrovare il sorriso e il buonumore.

Come è cambiata la sua vita e la sua percezione delle cose dopo questa esperienza?

È cambiata in meglio. Lavorando insieme agli altri e superando qualche momento difficile sono riuscita a completare un percorso di vita. Nella mia famiglia un po' tutti siamo impegnati in qualche forma di volontariato e questo ha influito; poi l'aver assistito per tanti anni mio papà mi ha fatto capire

quanto è importante dedicare del tempo agli altri. Lo dico a tutti: nelle varie fasi della vita, anche nelle difficoltà, bisogna fare, imparare, trarre forza dalle nuove esperienze e così capire la vita come realmente è. Aiutando gli altri si può aiutare se stessi e andare avanti.

In base alla sua esperienza, come vede gli ospiti e la struttura?

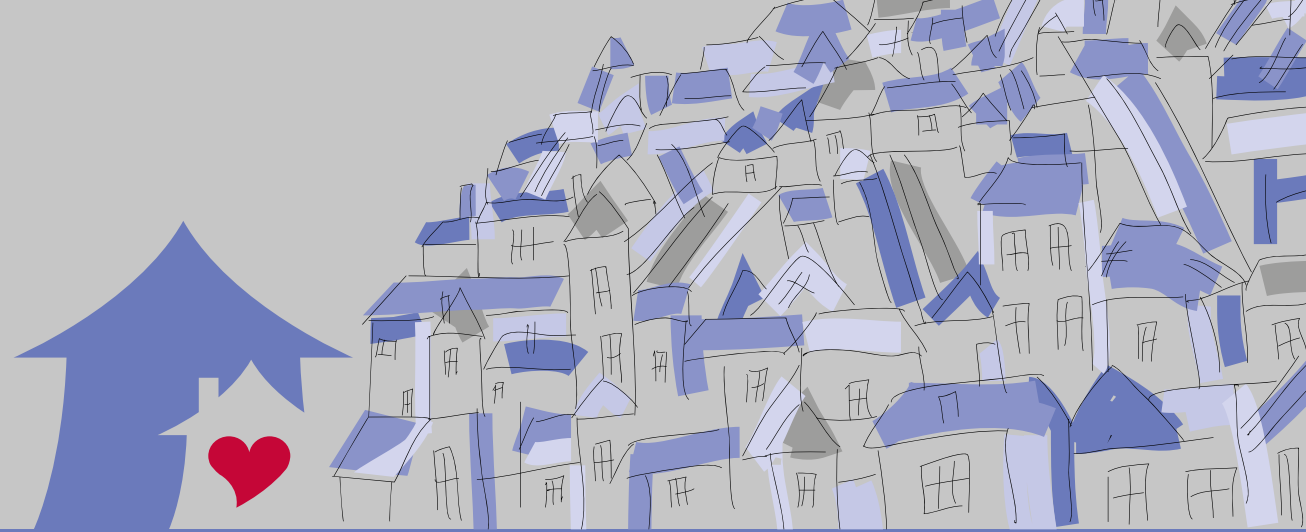
Sono arrivata qui nel 2011 e sento ancora questa esperienza come fresca ed entusiasmante. L'impatto all'inizio può anche spaventare (ad esempio a me è successo), ma poi il sostegno dei tanti che lavorano qui dà coraggio e tanta voglia di fare.

Quali cose si sente di proporre per migliorare la struttura?

Cosa potrei suggerire, anche in virtù del poco tempo trascorso qui? Ad esempio, il reparto animazione è davvero molto valido... ecco, più che un suggerimento penserei ad impegnarci ancora di più per inventare cose nuove, specialmente nella stagione invernale, per dare ulteriori stimoli oltre ai tanti che già possiamo dare agli ospiti.

Che giudizi sulla struttura sente tra la gente?

Ne sento parlare bene, in tutti c'è consapevolezza che gli ospiti vi si trovano molto bene e che in generale si tratta di una struttura importantissima, di una risorsa per la comunità. Ma è essenziale continuare a sensibilizzare le persone sulla realtà degli anziani e della APSP, sia in termini di avvicinamento tra le generazioni, in un futuro che si presenta difficile, sia per stimolare altri a diventare volontari, dato che ci sarà sempre più bisogno dell'aiuto di tutti.



conclusioni

10 anni di impegno

Le ricadute economiche di un'organizzazione su di un Territorio non sono di facile misurazione in termini numerici. È ormai ampia convinzione che il PIL "Prodotto Interno Lordo" di una area non riesca quasi mai a misurare l'effettiva felicità di chi vi risiede ed è da più parti sostituito con il FIL "Felicità Interna Lorda", dove i criteri presi in considerazione sono la qualità dell'aria, la salute dei cittadini, l'istruzione, la ricchezza dei rapporti sociali.

In quest'ottica noi possiamo evidenziare, all'interno del nostro bilancio sociale, che abbiamo dato lavoro, tra dipendenti, collaboratori ed indotto, a più di 70 persone, erogando loro quasi 2 milioni di euro di compensi, ma è più difficile misurare la felicità di chi può lavorare vicino a casa, l'impatto ambientale per i minori chilometri percorsi, le migliori relazioni sociali di chi può più frequentemente vedere i suoi affetti più cari. Possiamo dire che abbiamo erogato 283 terapie fisioterapiche ed effettuato 2.279 prelievi, ma è più difficile misurare la felicità di chi può ricevere una prestazione sanitaria senza dover percorrere grandi distanze ed è difficile misurare il tempo risparmiato dal paziente e dai suoi cari, grazie a questa prestazione ricevuta sul Territorio.

Tutto questo fa parte del Bilancio sociale del nostro ente, ma abbiamo preferito non esprimerlo in freddi numeri, nella consapevolezza che la felicità è uno stato d'animo al quale non possiamo attribuire un valore economico e quello che più ci sta a cuore è proprio la felicità dei nostri ospiti, dei nostri dipendenti e collaboratori, dei nostri fornitori.



Auspichiamo che in queste pagine ogni lettore abbia trovato utili e/o interessanti informazioni e che la nostra volontà di “trasparenza” abbia messo radice nel terreno del raccontarci. Qualsiasi appunto, critica, domanda ne dovesse scaturire sarà per noi importante; non esitate a contattarci o a venire a parlarci direttamente. Questo primo Bilancio sociale vuole essere spunto per futuri approfondimenti e per nuovi progetti. Ci piacerebbe soffermarci di più, per esempio, sull’analisi del personale, coinvolgendo direttamente i dipendenti in un lavoro di gruppo, per mettere in luce variabili quali: anzianità di servizio, coinvolgimento, motivazione, realizzazione personale ed il grado di ricaduta di questi particolari dati sul servizio e la soddisfazione degli ospiti. Come ci piacerebbe coinvolgere gli utenti del Territorio nello sviluppare l’indagine sui servizi richiesti/dati, per migliorare la nostra offerta. Come, sicuramente, la sezione relativa agli ospiti necessita di ulteriore analisi e riflessione, nella prospettiva di un continuo aggravamento delle condizioni di salute dei degenti e di un turn-over sempre più spinto dei residenti in Struttura. **Abbiamo iniziato un cammino. Questa l’eredità dell’Amministrazione uscente a quella nuova, che a breve si troverà ad occuparsi dell’A.P.S.P. Anaunia.**

Il grande murale, rappresentante il trenino della valle di Non, realizzato dai bambini delle scuole primarie durante l’”Estate Ragazzi”.





Via IV Novembre n. 20
38012 TAIÖ (TN)
tel. 0463.467617
fax 0463.467621
info@apsptaio.org

www.apsptaio.org