



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

13 | 14

LONG TERM CARE

a casa tua con serenità

PENSA AL TUO FUTURO!
Garantisci una migliore qualità
di vita a te e ai tuoi cari

Un incidente o malattie come l'Alzheimer
o il Parkinson possono comportare
onerose spese di assistenza e cura.

**Pianifica oggi il tuo domani,
per un futuro dignitoso
anche in caso di imprevisti.**



Sottoscrivere una polizza LTC significa: avvicinarsi alla vecchiaia con più serenità, garantendo ai tuoi cari risorse economiche in caso di non autosufficienza; coprire i costi sanitari e assistenziali godendo di benefici fiscali. LTC è una soluzione accessibile che garantisce una rendita vitalizia da € 500 a € 2.500 al mese, versando un premio anche su base mensile. Per informazioni, rivolgiti ai nostri sportelli.

 **Cassa Rurale
d'ANAUNIA**
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO
www.cr-anaunia.net

INTRODUZIONE

- pag. 4 Un cammino che continua... insieme
- pag. 5 Porte aperte alla Persona
- pag. 7 Tra *mission* e gestione:
una casa aperta che cambia coi tempi

CHI SIAMO

- pag. 10 Gli organi di governo
- pag. 12 Cenni storici
- pag. 14 Eventi salienti dal 2013-2014
- pag. 15 Lavori di riqualificazione ed ampliamento
- pag. 18 I nostri valori

GLI STAKEHOLDERS

- pag. 20 Un mondo di relazioni
- pag. 22 Il nostro sito istituzionale
- pag. 23 Per le APSP, promozione e coordinamento
- pag. 25 Una visione lungimirante

GLI OSPITI

- pag. 28 Una storia vera
- pag. 29 Gli ospiti
- pag. 31 L'assistenza agli ospiti: un servizio
professionale quotidiano globale
- pag. 36 Il servizio d'animazione
- pag. 40 La parola e l'esempio
- pag. 43 Un orto e un omino uniscono
le generazioni
- pag. 46 Il questionario di soddisfazione

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ

- pag. 48 Servizio di fisioterapia
Servizio di fisioterapia a domicilio
e servizio di noleggio ausili
- pag. 49 Servizio di Tecnico Ortopedico
- pag. 50 Punto prelievi
- pag. 51 Servizio di Podologia

- pag. 51 Servizio di Bagno Assistito
- pag. 52 Servizio di pasti a domicilio
e mensa aperta
- pag. 53 Lo sportello Psicologico
- pag. 54 I corsi e l'utilizzo della sala riunioni

LE RISORSE UMANE

- pag. 56 Il personale
- pag. 59 Family Audit
- pag. 60 Intervento 19
- pag. 60 Lavori di pubblica utilità
- pag. 61 L'indotto
- pag. 62 Il volontariato
- pag. 63 Da presidente a volontaria
- pag. 64 AVULSS dieci anni di volontariato

ARRIVEDERCI

- pag. 66 La lettera



Un cammino che continua... insieme

La rendicontazione di questo documento si riferisce al periodo compreso tra il 01/01/2013 ed il 31/12/2014 ed è la seconda edizione di bilancio sociale realizzata da questa Azienda Pubblica di Servizi alla Persona.

“...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”. Queste le parole con cui si concludeva il Bilancio Sociale 2012, il primo, della nostra Azienda. È dalla consapevolezza dell’importanza di quella eredità che la nuova Amministrazione e tutti coloro che operano in questa Struttura hanno proseguito il cammino, di cui vogliamo “rendere conto” ora nella seconda edizione del nostro Bilancio Sociale, quella che racconterà gli anni 2013 e 2014.

Il Bilancio Sociale è un documento con il quale un’organizzazione, che sia un’impresa o un ente pubblico o un’associazione, comunica periodicamente **in modo volontario** gli esiti della sua attività, non limitandosi ai soli aspetti finanziari e contabili; 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 diversi interlocutori (stakeholders) di conoscere e formulare un proprio giudizio su come essa interpreta e realizza la sua missione istituzionale e il suo mandato.

Ma al di là di qualsiasi definizione e/o finalità, questo Bilancio Sociale è per noi un proseguire nel dare evidenza a ciò che sta dietro i numeri dei bilanci economici, un raccontarci, un raccontare a chi desidera ascoltare (leggere)...

è in questo tipo di bilancio che meglio ci identifichiamo.

In carica dal giugno 2013, Bruno Campadelli è stato sindaco di Taio tra il 2005 e il 2010, dopo anni passati in consiglio comunale. Un amministratore di lungo corso, esperto per non dire saggio, che ci tiene a presentare l'APSP Anaunia come una casa "dalle porte sempre aperte". Con lui esaminiamo lo stato e le prospettive dell'azienda, punto di riferimento per il neonato comune di Predaia.



Porte aperte alla Persona

Intervista a Bruno Campadelli, presidente di APSP Anaunia

Presidente Campadelli, verso quali orizzonti si muove il mondo dell'assistenza agli anziani?

Dobbiamo partire necessariamente dalle prospettive socio-demografiche che per i prossimi anni anche nella nostra provincia delineano un quadro chiaro, con un progressivo aumento degli anziani non autosufficienti e nel contempo risorse economiche in diminuzione. Secondo le linee guida della Provincia, la situazione ideale sarebbe quella dell'anziano non autosufficiente che rimane a casa propria; ma aggiungo io, purché goda delle migliori condizioni, non abbandonato e non isolato. Uno stato che strutture come le nostre garantiscono al meglio.

Ecco, in questo contesto, come stanno le cose?

Che a casa propria si stia meglio, lo crediamo tutti, specie in riferimento alla cultura viva nelle nostre valli. Tuttavia, non è sempre così. Una recente indagine commissionata da noi ad Upipa nel comune di Predaia, mostra che le condizioni necessarie per una positiva permanenza a casa propria comprendono naturalmente non solo una adeguata e completa assistenza

sanitaria, ma soprattutto contatti e relazioni sociali. Ed è spesso su questo punto che la qualità della vita per chi è a casa è decisamente peggiore rispetto a chi è in una struttura come la nostra.

Quali sono i motivi che portano a questo stato di fatto?

Il sempre maggior numero di famiglie mononucleari e di famiglie i cui figli abitano lontano dai genitori: una situazione normale in una dinamica in cui spesso per lavorare ci si deve spostare anche di molto. Da qui la nascita di bisogni veri di sicurezza sanitaria e di socialità. Inoltre, nella struttura si gode del contatto con persone che condividono una condizione di difficoltà, che vivono gli stessi problemi, che possono quindi dare e ricevere maggiore serenità.

Quali sono le strade che deve percorrere la famiglia che intende tenere il proprio anziano a casa?

Fermo restando quanto detto prima, è possibile avvalersi dei servizi a domicilio che anche la nostra APSP fornisce, per i quali offriamo la massima competenza. E poi, pensare a quella che potrebbe essere la propria situa-

zione familiare nei decenni a venire, in modo da mettere in campo azioni mirate che permettano di affrontare meglio le situazioni. In tal modo potremo cogliere al meglio il messaggio che ci viene dagli anziani che desiderano mantenere relazioni e contare qualcosa per la società che li circonda; la medicina allunga la vita ma la qualità che l'accompagna è data dalla capacità di relazione con il mondo.

E quali sono i compiti dei pubblici amministratori in questo contesto?

Intercettare i bisogni e offrire soluzioni, occupandosi di quelle due parti più deboli della società che sono i bambini e gli anziani: da un lato il futuro delle nostre comunità, dall'altro la loro storia. In particolare, è anche grazie al lavoro e ai sacrifici degli anziani che godiamo del nostro benessere: la nostra riconoscenza e la nostra vicinanza è loro dovuta.

Da due anni è alla guida dell'APSP Anaunia: che esperienza sta vivendo?

Mi sono sempre interessato a questa nostra struttura, come amministratore e come sindaco, trasferendo la proprietà dell'immobile, portando avanti una scelta fondamentale e condivisa: da un Consiglio di Amministrazione espressione solo del Comune di Taio a uno rappresentante tutti i Comuni della Predaia compresi quelli di Ton, Sanzeno e Sfruz. In un certo senso ho unito il territorio della Predaia, precorrendo i tempi della politica. Tuttavia, solo ora che la vivo mi rendo conto della complessità di questa realtà, nelle sue relazioni, nella gestione, nell'interazione tra ospiti, dipendenti, volontari.

È un piccolo mondo, che puoi conoscere a fondo solo se ci stai dentro: si tratta di un'esperienza che mi ha arricchito di umanità, che dà piacere e stimoli per fare sempre meglio, per garantire le condizioni migliori ai nostri ospiti. Anche da colui che sembra non potere esprimersi, uno sguardo e un sorriso dicono che una comunicazione esiste, dimostrando quanto ognuno di noi sia complesso come persona. Qui le porte sono aperte, questa è una casa aperta: al territorio, in cui familiarità e serenità riempiono le giornate delle persone. Qui ci sono persone, non dei semplici "malati".

E dalle istituzioni cosa vi aspettate?

Lavorare per parificare le condizioni di chi sta in struttura rispetto a chi rimane nella propria casa. Come detto, in termini di assistenza sanitaria competente e professionale, ma anche di relazione, di vita sociale. La domiciliarità è opportuna e auspicabile, ma certe condizioni devono essere garantite e questo va fatto comprendere all'intera società civile.

Per questo, vorremmo che sempre più le professionalità che abbiamo in struttura venissero impiegate sul territorio, senza separazioni ma con un obiettivo comune. Inoltre dovremmo pensare ad un sistema di alloggi protetti per chi è solo in parte autosufficiente, sull'esempio di alcune realtà trentine, ma anche ad un servizio post-ospedaliero sul territorio che possa allungare i tempi di assistenza prima del ritorno a casa.

In Trentino abbiamo strutture eccellenti, ognuna con proprie peculiarità: valorizziamole al meglio.



Tra *mission* e gestione: una casa aperta che cambia coi tempi

Intervista a Fausto Flaim, direttore della APSP Anaunia

A distanza di due anni dalla prima edizione del Bilancio Sociale dell'APSP Anaunia, con il direttore Fausto Flaim riprendiamo il filo di un discorso mai interrotto, per conoscere lo stato e le prospettive di un'azienda di servizi alla persona pronta a nuove sfide.

Dunque direttore Flaim, dove eravamo rimasti?

È presto detto: ci siamo lasciati in vista di un avvicendamento nel nostro Consiglio di Amministrazione, vicini all'introduzione di alcune novità nella nostra offerta, sempre attenti a valutare i cambiamenti in corso nel mondo dell'assistenza e pronti all'azione per essere capaci di soddisfare nuove e pressanti esigenze.

Quali sono oggi i temi sui quali l'APSP Anaunia si confronta?

Abbiamo sempre il problema di posti letto non ancora assegnati dalla Provincia: in altre parole, non tutti i posti letto disponibili per persone non autosufficienti, sono stati acquisiti dall'amministrazione provinciale allo scopo di metterli a disposizione delle persone e delle famiglie residenti nel nostro

territorio di riferimento; su 54 posti, ne abbiamo a disposizione ancora 11.

Cosa comporta questo mancato acquisto dei posti letto da parte della Provincia?

Questi 11 posti letto restano disponibili sul mercato, come potrebbe essere per un albergo; tuttavia essi sono riservati a persone non autosufficienti. Ma questa incertezza crea problemi di bilancio e di gestione dei posti letto, ma soprattutto non ci dà la possibilità di rispondere appieno alle esigenze del nostro territorio di riferimento.

Questi posti letto oggi sono utilizzati?

Sì, tutti e 11 e ovviamente a pagamento. Alcuni da parte di Anffas, altri da utenti provenienti dalla Provincia di Bolzano, altri ancora vengono utilizzati

per brevi ricoveri post-ospedalieri o vengono richiesti per i propri familiari anziani da persone che non riescono a far fronte ad imprevisti o esigenze improvvise.

Perché la nostra Provincia non si avvale di questi posti letto?

La situazione trentina vive un momento di difficile gestione, forse addirittura poco comprensibile. I fatti dicono che l'amministrazione provinciale attua una politica che punta alla domiciliarità, mantenere cioè a casa, con servizio a domicilio, l'utente non autosufficiente, con l'intenzione di non aumentare la dotazione provinciale di posti letto. Eppure le liste di attesa ci sono. Si tratta di un problema vero.

In apertura, ha accennato al recente cambio al vertice dell'APSP Anaunia e nel consiglio di amministrazione. Quali sono i caratteri principali di questo nuovo corso?

Una separazione netta dei poteri politici e di indirizzo rispetto a quelli gestionali. Si tratta di una scelta strategica sancita nel momento del passaggio da IPAB a APSP e fatta propria dal Consiglio di Amministrazione: essa ci consente di operare in maniera più lineare, con compiti precisi e responsabilità ben definite. Il Consiglio ha il compito di tracciare le linee strategiche triennali e di mantenere una funzione di controllo sulla gestione, mentre al Direttore compete il compimento del piano programmatico, governando l'ente sulla base delle indicazioni politiche date dal Consiglio. Si tratta di un passaggio importante, perché permette di gestire in autonomia tutti i servizi, con una

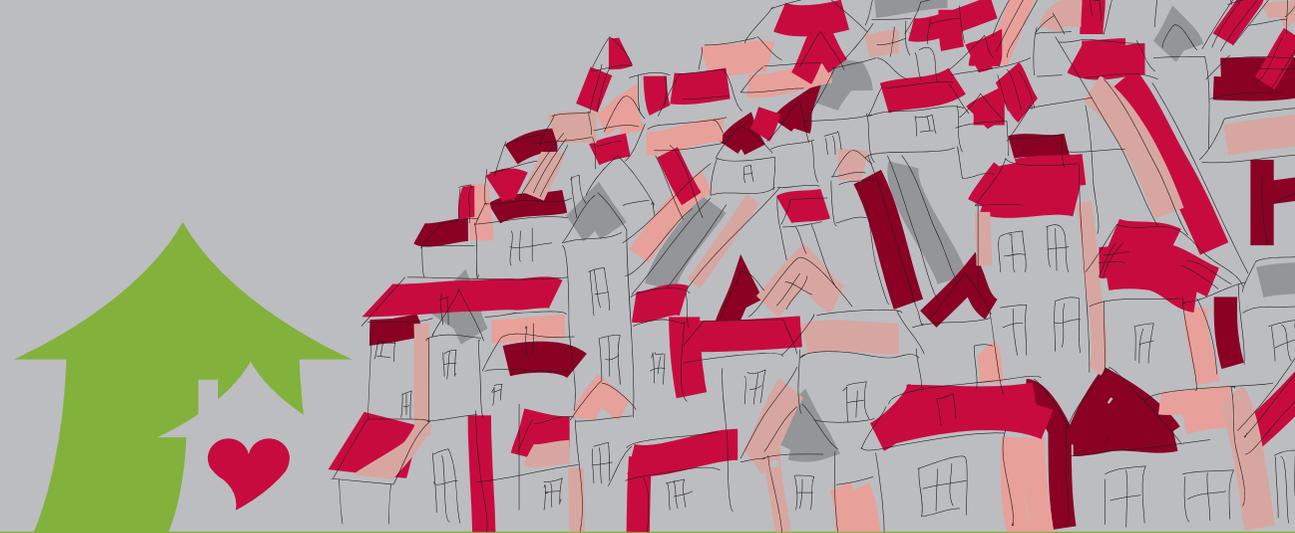
libertà di azione non limitata da interessi diversi rispetto a quelli che sono connaturati alla nostra stessa mission aziendale. All'elemento politico spetta il compito di stabilire la direzione nella quale deve andare l'ente, ma non la gestione della struttura. In tal modo il Consiglio di Amministrazione è libero di pensare al futuro dell'ente, che alla fine è la cosa più importante. In un mondo come quello dell'assistenza, che sta evolvendo molto velocemente, tanto che risulta difficile non solo anticipare i mutamenti, ma anche solo seguirli tempestivamente, si tratta di un passaggio fondamentale.

Si tratta dunque di misure che possono esaltare ancora di più le caratteristiche di apertura al territorio...

Certamente. La nostra struttura ha una spiccata apertura verso il proprio territorio di riferimento, rivolta non solo agli ospiti interni, ma anche a tutte le persone, anziane e non, che raggiungono l'APSP Anaunia per usufruire dei suoi servizi specifici, oppure che chiedono di usufruirne al proprio domicilio (ad esempio, utilizzando le prestazioni delle nostre fisioterapiste presso la propria abitazione, in quanto impossibilitate di raggiungere la casa di riposo).

Infine, su quali altri fronti ci si sta impegnando per trovare nuove soluzioni operative?

Direi senz'altro il coordinamento tra le varie A.P.S.P.. Da tempo nel Distretto sanitario Ovest siamo attivi nel cercare unità e coordinamento, nell'ottica di unire le forze e non essere antagonisti. Questo tipo di approccio sta dando ottimi risultati, a partire dagli appalti dati in collaborazione.



chi siamo

L'APSP SI PRESENTA

*Il Consiglio di Amministrazione dell'APSP Anaunia: da sinistra
Monica Poda, Gianpaolo Brusinelli, Corrado Chini,
Bruno Campadelli, Pia Sicher, Sabrina Mattevi, Domenico Sanna.*

Gli organi di governo

IL PRESIDENTE

Il Presidente è nominato dal Consiglio d'Amministrazione tra i suoi componenti nella 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, 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 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.

Secondo il dettato dell'art. 8 dello Statuto aziendale, il Consiglio d'Ammi-

nistrazione 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 Coredò: 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.

Il 26 giugno 2013 si è insediato il nuovo Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P. Anaunia, che rimarrà in carica fino al 25 giugno 2018.

I componenti del Consiglio d'Amministrazione sono:

- sig. **Bruno Campadelli** - Presidente (Comune Taio)
- sig.ra **Monica Poda** - Vicepresidente (Comune Ton)
- sig. **Gianpaolo Brusinelli** - Consigliere (Comune Smarano)
- sig. **Corrado Chini** - Consigliere (Comune Taio)



- sig.ra **Sabrina Mattevi** - Consigliere (Comune Tres)
- sig. **Domenico Sanna** - Consigliere (Comune Sanzeno)
- sig.ra **Pia Sicher** - Consigliere (Comune Coredo)

Al termine dell'anno 2014 il Comune di Taio, a seguito di referendum, è entrato a far parte del Comune di Predaia, istituito dall'unione dei Comuni di Coredo, Smarano, Taio, Tres e Vervò.

Ci piace pensare che l'A.P.S.P. Anaunia abbia in questo percorso un po' i tempi, aprendosi con i propri servizi a tutto il Territorio limitrofo al Comune di Taio ed accogliendo nel proprio organo principale di governo, il Consiglio di Amministrazione, i rappresentanti dei diversi Comuni.

A breve si dovrà provvedere a modificare lo Statuto relativamente all'istituzione del Comune unico di Predaia e alla conseguente nomina dei membri del Consiglio di Amministrazione in propria rappresentanza.

IL DIRETTORE

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.

Direttore dell'A.P.S.P. "Anaunia" è il dott. **Fausto Flaim**.

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.

Attualmente il Revisore dei conti è il dott. **Marco Viola**.

Cenni storici

L'A.P.S.P. Anaunia è una delle case di riposo "più giovani" in Trentino.

La Struttura è nata per volontà dell'**Amministrazione comunale di Taio**: nell'anno 1992 il Consiglio Comunale approvava ai fini tecnici il progetto esecutivo per la realizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani, nell'anno 1994 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**.

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.

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**.

Nel corso dell'**anno 2004** hanno fatto ingresso in Struttura i primi ospiti non autosufficienti e 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 veniva 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.

Il 26 settembre 2007, con deliberazione n. 24, 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.

TRASFORMAZIONE DELL'IPAB IN APSP E ACCREDITAMENTO

23 ottobre 2007: con deliberazione della Giunta Regionale n. 306, **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").

1 gennaio 2008: l'IPAB "Casa di Soggiorno Anaunia" diventa "Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Anaunia".

30 maggio 2008: con deliberazione n. 1347, **la Giunta provinciale di Trento nomina il Consiglio di Amministrazione della neo-costituita A.P.S.P. Anaunia**, che, come stabilito nel nuovo Statuto, è composto da sette membri designati da: Comune di Taio: due membri; Comune di Coredò: 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.

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; l'accreditamento ha validità triennale.



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".

ATTIVAZIONE SERVIZI PER UTENTI ESTERNI

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.

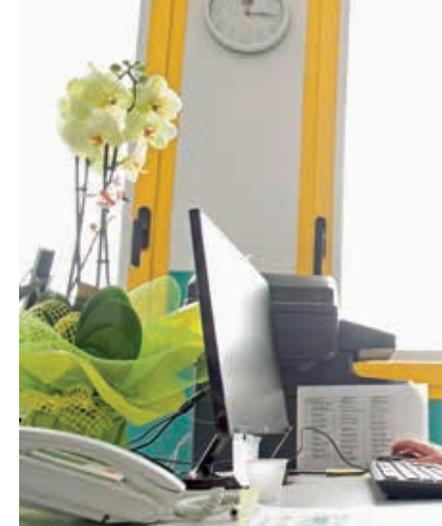
29 novembre 2007: la PAT rilascia all'A.P.S.P. Anaunia l'autorizzazione per l'**attività ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni**.

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).

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.

Eventi salienti dal 2013 al 2014

- 29 maggio 2013** Con deliberazione n. 8, il Consiglio di Amministrazione ha attivato il “Servizio di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni a domicilio”, approvandone il Regolamento. Con la stessa deliberazione è stato avviato anche il servizio di “Noleggio ausili” (la descrizione dei nuovi servizi nella sezione apposita del Bilancio sociale).
Con deliberazione n. 9, il Consiglio di Amministrazione ha stabilito di aderire al “Distretto Famiglia” della Val di Non, intraprendendo il cammino verso l’ottenimento per l’A.P.S.P. Anaunia della certificazione “Family Audit”, a cui sarà dedicato uno spazio di questo Bilancio sociale.
- 26 giugno 2013** Insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione, il secondo dell’A.P.S.P. Anaunia, già descritto nella parte introduttiva.
- 27 settembre 2013** Con determinazione del Direttore n. 46 è stato istituito il “Servizio di Tecnico Ortopedico per residenti ed utenti esterni”, stipulando apposito contratto con Professionista esterno.
- 20 dicembre 2013** Con deliberazione n. 27, il Consiglio di Amministrazione ha attivato il “Servizio di sostegno e consulenza psicologica per utenti esterni” (la descrizione del nuovo servizio nella sezione apposita del Bilancio sociale).
Con deliberazione n. 28, il Consiglio di Amministrazione ha attivato il “Servizio di bagno assistito per utenti esterni” (la descrizione del nuovo servizio nella sezione apposita del Bilancio sociale).
- 30 gennaio 2014** Con deliberazione n. 2 il Consiglio di Amministrazione ha attivato il processo di certificazione “Family Audit” dell’A.P.S.P. Anaunia (vedi spazio dedicato di questo Bilancio Sociale).
- 14 ottobre 2014** La PAT rilascia all’A.P.S.P. Anaunia l’accreditamento istituzionale per la funzione residenziale di R.S.A. (54 posti letto), per la funzione ambulatoriale di punto prelievi per analisi di laboratorio e per attività di recupero e riabilitazione funzionale per utenti esterni. Si tratta del rinnovo dell’Accreditamento già rilasciato nel marzo 2011 e dell’autorizzazione all’esercizio.



Lavori di riqualificazione ed ampliamento



La trasformazione di questo Ente da IPAB in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, avvenuta nel 2008, ha implicato innovazioni e cambiamenti a più livelli nella gestione ed amministrazione dell'A.P.S.P, tesi all'assunzione da parte dell'Azienda di un ruolo istituzionale nel sistema delle politiche sociali socio-sanitarie. Innanzitutto, l'attività dell'A.P.S.P. "Anaunia" è stata improntata ad una maggiore apertura al territorio, con un progressivo ampliamento dei servizi destinati agli utenti esterni, quali il servizio di fisioterapia, il servizio prelievi ed il servizio di podologia. Nel contempo, la sempre maggiore complessità e varietà delle patologie dei residenti della Struttura ha richiesto un costante incremento delle attrezzature ed un grado di specializzazione più capillare del servizio assistenziale - sanitario, che hanno implicato modifiche nell'assetto organizzativo. I cambiamenti sopra descritti e l'analisi delle prospettive future hanno evidenziato la **necessità di una ristrutturazione ed un ampliamento dell'immobile, per migliorare la funzionalità generale del complesso e garantire qualità dei servizi offerti.**

Nell'agosto 2013, con deliberazione n. 1768, la Giunta Provinciale, nell'ambito dell'aggiornamento del Piano degli investimenti nel settore dell'assistenza per la XIV Legislatura, ha previsto in favore della A.P.S.P. Anaunia un contributo di € 605.000,00 per i lavori progettati di riqualificazione ed ampliamento della Residenza Sanitaria Assistenziale. Con determinazione del Dirigente del Servizio Politiche sanitarie e per la non autosufficienza n. 19 dd. 19 febbraio 2014 è stata confermata la **concessione del contributo** a questa Azienda **per i lavori di "Riqualificazione e ampliamento della R.S.A. di Taio"**, ai sensi dell'art. 19 bis della legge provinciale n. 6/1998, a totale copertura della spesa prevista di **€ 605.000,00.**

Dal giugno 2014 la Struttura si è trasformata in un cantiere! Ma senza troppi disagi, dietro l'accorta direzione lavori del geometra Osvaldo Antonelli, le ditte Bertagnolli Gino SRL (unitamente alle ditte subappaltatrici per le specifiche opere) e G&L Italia SRL (anch'essa con l'ausilio di ditta subappaltatrice), vincitrici degli appalti rispettivamente per le opere edili e per la realizzazione dei rivestimenti interni, hanno realizzato tutte le opere progettate.

Realizzazione dei rivestimenti murali interni nell'ambito dei lavori di riqualificazione e ampliamento della R.S.A. di Taio: le camere degli ospiti, le sale, i corridoi sono stati imbiancati e sulle pareti sono

state posate le fasce murali; questo, oltre a dare un tocco di colore, rende la manutenzione molto più semplice e agevole.

Lavori di “Riqualificazione ed ampliamento della R.S.A. di Taio”: tre ampliamenti in muratura sono stati realizzati nelle rientranze su tre ali della casa e hanno permesso la riorganizzazione degli spazi interni, oltre alla creazione di spazi nuovi.

L’ampliamento dell’edificio realizzato verso nord, per una superficie complessiva di circa 20 mq per piano, consiste nella costruzione di un blocco di due piani con struttura in cemento armato in aderenza all’edificio, in corrispondenza degli accessi alle zone dei montacarichi. I nuovi spazi ricavati, a piano terra sono stati destinati ad archivio/magazzino per l’attività di animazione, mentre al primo piano, hanno ingrandito le zone cucina dei due nuclei, creando inoltre un utile collegamento fra le stesse.

L’ampliamento dell’edificio verso ovest è stato realizzato nella nicchia compresa fra l’ingresso principale e la zona uffici su due piani, con superficie netta di mq 32,80 cadauno. Nel nuovo spazio a piano terra è stato spostato il locale adibito ai servizi parrucchiera, estetista e podologia, ora molto più ampio e luminoso. Usufruento della superficie liberata dal vecchio locale parrucchiere è stato realizzato il nuovo ufficio del servizio animazione, prima di superficie molto ridotta. A primo piano, nel nuovo spazio, è stata approntata la “stanza calma”, ovvero il locale per l’approccio terapeutico

“Snoezelen”, che consiste nel proporre esperienze sensoriali in un’atmosfera di fiducia e di distensione. L’ambiente Snoezelen è pertanto uno spazio dove vengono proposte stimolazioni sensoriali (luci, colori, suoni) che a livello percettivo siano piacevoli (ad oggi il sistema Snoezelen è utilizzato quotidianamente nei campi della riabilitazione e sanità ed è una delle strategie maggiormente vincenti nelle persone con disabilità fisiche e disabilità cognitive). Allestire la “stanza calma” significa acquistare attrezzature specifiche costose e attivare la Snoezelen significa organizzare e realizzare la formazione dei terapeuti. Ci proponiamo questo ulteriore traguardo per il più prossimo futuro (attivandoci per un aiuto finanziario).

L’ampliamento realizzato verso sud è dal punto di vista costruttivo del tutto simile a quello sul lato ovest, sviluppandosi però su ulteriori due piani. A piano seminterrato è stata ricavata una nuova sala mensa per gli utenti esterni e per i dipendenti, molto più ampia e confortevole rispetto al locale adibito precedentemente; a piano terra è stato realizzato uno spazio ristoro, finora mancante: nel nuovo locale oltre ai distributori automatici delle bibite calde e fredde e dei gelati, sono stati collocati tavoli e sedie; al primo piano la nuova stanza è stata adibita ad ambulatorio infermieristico/ordinamento del personale ed anche al secondo piano è stata predisposta per il trasferimento dell’ambulatorio di nucleo dall’attuale angusta collocazione.

A piano seminterrato, inoltre, il locale una volta destinato ai trasformatori di corrente è stato sistemato per poter essere ora utilizzato quale zona

magazzino per la cucina. Al secondo piano è stato realizzato l'impianto di riscaldamento nelle due stanze adiacenti alla sala riunioni, in quanto spesso utilizzate come locali spogliatoio per i corsi di ginnastica.

Inoltre, con deposito di S.C.I.A. e parere igienico sanitario, si è provveduto a chiedere autorizzazione per la realizzazione di un nuovo locale dedicato alla fisioterapia. Questo è stato ricavato all'interno della struttura tramite demolizione di pareti divisorie e pavimenti e rifacimento a nuovo del locale, con nuovo impianto di riscaldamento ed impianto elettrico. Il nuovo ambulatorio permette di organizzare le terapie a seconda della tipologia, in tre distinti luoghi adeguatamente attrezzati.

Grazie alla buona gestione economica delle opere, è stato possibile a fine anno 2014 elaborare, a cura del geometra Antonelli, una perizia di variante che permetterà di realizzare ulteriori importanti interventi utilizzando il contributo assegnato dalla Provincia: le nuove lavorazioni potranno essere realizzate recuperando i ribassi d'asta ed utilizzando le somme degli imprevisti di progetto. Nell'anno 2015 si provvederà quindi al rifacimento di tutto l'impianto antincendio; questo perché l'attuale impianto non consente di predisporre i rilevatori negli ampliamenti realizzati e presenta, inoltre, molteplici problemi dovuti al malfunzionamento essendo ormai datato. Verranno pure sostituiti, trovandosi nelle stesse condizioni dell'impianto antincendio, il centralino telefonico e l'impianto DECT ad esso collegato.



La Legge Regionale n. 7/2005, all'articolo 2, definisce l'azienda pubblica di servizi alla persona:

“1. È azienda pubblica di servizi alla persona l'ente, senza fini di lucro, avente personalità giuridica di diritto pubblico attribuitagli secondo le modalità previste dalla presente legge, il quale si propone di prevenire, ridurre o eliminare le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, svolgendo attività di erogazione di interventi e servizi socio-assistenziali e socio-sanitari.”

I nostri valori

L'A.P.S.P. Anaunia opera nel campo dei servizi alla persona e sua finalità primaria è l'assistenza alle persone anziane, tramite piani individualizzati e nel pieno rispetto della dignità e personalità degli utenti. Ma l'A.P.S.P. Anaunia si fa anche interprete dei principali bisogni della popolazione del Territorio, al fine di fornire ai cittadini servizi differenziati e risposte adeguate alle loro esigenze.

I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI SONO:

- personalizzazione e specializzazione dell'assistenza;
- attenzione ai bisogni dell'utente/ospite, grazie a una presa in carico globale;
- apertura al territorio ed integrazione del servizio con lo stesso;
- promozione degli interventi di socializzazione, relazione e animazione;
- coinvolgimento e partecipazione della famiglia dell'ospite al processo di cura, alla vita e ai cambiamenti del servizio;
- valorizzazione, supporto e formazione di tutto il personale;
- integrazione e collaborazione fra le diverse figure professionali.

QUESTO IL NOSTRO SISTEMA DEI VALORI:

- in primo luogo l'**attenzione alla persona**, nella sua completezza. Ciascuno è portatore di bisogni specifici, ai quali l'APSP cerca di dare risposte individualizzate;

- un ulteriore valore è la **qualità del servizio**, per soddisfare le esigenze nel modo più puntuale;
- l'APSP crede nell'**innovazione**, che si traduce in risposte agli utenti sempre più adeguate e qualitativamente elevate. Per questo l'APSP investe in formazione, in nuovi servizi e in tecnologie;
- infine, un valore rilevante è la **flessibilità**, ovvero la capacità dell'organizzazione di adattarsi con elasticità al variare dei bisogni dell'utenza, attraverso la messa in rete dei propri servizi.

Per realizzare i nostri principi operiamo dandoci annualmente degli obiettivi, che ci permettono di misurare le forze, di allenare la capacità che ciascuno ha di condividere un progetto. Tutto si basa su regole che trovano il loro fondamento in situazioni emotive: partecipazione, ascolto, comunicazione, condivisione, appartenenza sono quegli ulteriori valori necessari a farci sentire uniti nel vivere e nel far vivere l'APSP Anaunia.



gli stakeholders

Un mondo di relazioni

Con il termine stakeholders si individuano i soggetti “Portatori di interesse”, ovvero tutti coloro ai quali principalmente è indirizzato questo Bilancio sociale, perché la nostra Azienda è “fatta” da loro e nei loro confronti è responsabile. Responsabilità significa innanzitutto “capacità di dare risposte” (dal latino *responsum* = risposta e *habilitas* = attitudine, capacità).

È questo che definisce la maturità di un’organizzazione, la capacità di dare una risposta e di rendere conto delle proprie scelte e delle proprie azioni. Nell’ambito delle politiche aziendali di questa A.P.S.P. è forte la consapevolezza di quanto sia importante **rafforzare le relazioni di fiducia con tutti coloro che interagiscono a vario titolo con l’Azienda** nella programmazione e nella realizzazione di un welfare sempre più evoluto ed innovativo **e che esprimono nei confronti della stessa esigenze e aspettative** con le quali è necessario confrontarsi.

L’individuazione degli Stakeholders è il primo passo per sviluppare un valido sistema di comunicazione.



GLI OSPITI

Principali fruitori dei servizi, verso cui tutta l’organizzazione è proiettata.

I FAMILIARI

Fruiscono dei servizi dell’Ente in modo indiretto, ma seguono con attenzione le attività perché interessati a garantire la più alta qualità di vita possibile al

proprio caro. Fondamentale già prima dell’ingresso di un ospite in Struttura è il coinvolgimento del familiare, che diventerà “di riferimento” per la casa di riposo, ovvero interlocutore del personale amministrativo e sanitario per ogni informazione e necessità riguardante l’ospite. Quale interlocutore attivo il familiare è invitato a partecipare alla riunione di equipe per la stesura del

PAI (Piano Assistenziale Individuale) che viene predisposto nel primo periodo di ingresso dell'ospite ed ad ogni riunione di aggiornamento (almeno semestrale) del Piano stesso. L'apporto del parente e la sua partecipazione non solo garantiscono la trasparenza e l'informazione nei confronti del familiare relativamente al nostro "prenderci cura" del suo caro, ma diventa contributo prezioso per il personale per un'assistenza consapevole, mirata, di qualità. La funzione consultiva e propositiva dei familiari degli ospiti si esplica anche tramite il "**Comitato Familiari**", composto da tre rappresentanti dei familiari eletti dagli ospiti o da loro delegati ogni due anni e mezzo. Il Regolamento per l'elezione ed il funzionamento del Comitato Familiari dell'A.P.S.P. Anagnina disciplina la funzione consultiva e propositiva del Comitato stesso: "*Il Comitato Familiari svolge funzione consultiva su tutte le problematiche di carattere generale relative all'impostazione e all'organizzazione dei servizi erogati. Il Presidente, qualora all'ordine del giorno del Consiglio di Amministrazione siano in trattazione punti relativi all'organizzazione o impostazione dei servizi, ne informa con congruo anticipo il Comitato Familiari. All'inizio della seduta il Presidente convoca i rappresentanti, che esprimono al Consiglio di Amministrazione, anche in forma scritta, il proprio parere. Il Presidente, entro 15 giorni dalla data della seduta, informa il Comitato Familiari delle decisioni assunte. Il Comitato Familiari può, in ogni periodo dell'anno, formulare al Presidente proposte, anche scritte, in ordine all'impostazione e all'organizzazione dei servizi erogati. Il Presidente ne riferisce al Consiglio di Amministrazione nella prima seduta utile e comunque entro trenta giorni dalla data di presentazione della proposta. Il Presidente informa il Comitato familiari sulle decisioni assunte*".

GLI UTENTI DEI SERVIZI ESTERNI

In numero sempre crescente, rappresentano un monitoraggio costante della capacità di ascolto e di risposta dell'Azienda alle necessità della popolazione. La vocazione del far servizio al Territorio ha portato in questi due anni ad implementare ulteriormente i servizi per gli utenti esterni; sono stati attivati: il servizio di fisioterapia a domicilio, il servizio di noleggio ausili, il servizio di bagno assistito, il servizio di tecnico ortopedico. A questi nuovi servizi verrà dato spazio in questo Bilancio Sociale nell'apposita sezione. Qui ancora un accenno a una risposta data dall'Azienda ad un'esigenza avvertita: nell'anno 2014 gli uffici amministrativi si sono resi disponibili (dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 11.30) a scaricare e stampare dal sito Internet dell'Azienda Sanitaria i referti degli esami effettuati in questo Distretto di chiunque ne

faccia richiesta, in quanto non fornito di computer o semplicemente non in grado per mancanza di conoscenze informatiche. Numerosissimi sono stati da subito i fruitori di questo servizio.

IL PERSONALE

Lavora all'interno dell'Ente, interessato a lavorare in un contesto positivo che garantisca benessere organizzativo, sicurezza e l'impiego. È investimento e risorsa, è la bilancia della qualità del nostro servizio. Lavorare nella casa di riposo è spesso vera e propria missione, coinvolgimento emotivo, responsabilità. Il grado di soddisfazione che ne deriva è il grado di benessere del lavoratore, ma anche il livello di qualità che raggiunge il suo operare.

I VOLONTARI

In sintonia e a fianco dei lavoratori, sono una delle principali risorse dell'AP-SP; 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.

GLI ENTI PUBBLICI

In particolare i Comuni del Territorio di riferimento, che sono interlocutori imprescindibili dell'A.P.S.P. Anagnina, per far "rete" di servizi a favore della Popolazione. Al termine dell'anno 2014, a seguito di referendum, è stato istituito il Comune di Predaia dall'unione dei Comuni di Coredo, Smarano, Taio, Tres e Vervò. Sebbene da tempo questa Azienda offra servizi indistintamente alla popolazione di Taio come di tutta la Predaia, fino a Sanzeno da una parte e Ton dall'altra, rappresentandoli anche all'interno del proprio Consiglio di Amministrazione, l'unione dei Comuni è un passo avanti verso una sempre più efficiente integrazione e collaborazione.

PAT E APSS

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

ALTRE A.P.S.P. E UPIPA

È sempre più necessaria ed auspicabile la collaborazione, per il raggiungimento di obiettivi comuni e per un agire più efficace verso l'economicità. Ed in questo senso la nostra A.P.S.P. ha aderito alla sperimentazione promossa da UPIPA, per l'utilizzo di una Cooperativa di Bolzano quale centrale di committenza di tredici case di riposo del Trentino per l'approvvigionamento di alcuni beni di comune utilizzo (cancelleria, prodotti per l'igiene, detersivi...); tale esperimento ha accresciuto la volontà di molte A.P.S.P. di creare collaborazioni stabili per ottenere economie di scala, uniformare i servizi,

perseguire risparmi e gestioni più efficienti. Così nel settembre del 2013 la nostra Amministrazione ha stipulato una convenzione per la gestione associata della procedura d'appalto per l'affidamento del servizio di lava-nolo della biancheria piana e divise del personale tra l'A.P.S.P. "Anaunia" di Taio e le quattro A.P.S.P. di Lavis, Mezzolombardo, Mezzocorona e Cles.

Nel novembre 2014 ha sottoscritto una convenzione per la gestione associata di alcune procedure d'appalto e concorsuali tra l'A.P.S.P. "Anaunia" di Taio e le A.P.S.P. di Lavis, Mezzolombardo, Mezzocorona, Cles e Malè. Unire le forze con le case di riposo a noi più vicine sul territorio, oltre ad una gestione più economica delle procedure di affidamento, porta ad una maggiore specializzazione nelle competenze e ad una migliore qualità dei risultati.

I FORNITORI

Nella mutualità di scambi, sono interessati a diventare partner dell'Ente nel raggiungimento di obiettivi di qualità. I nostri servizi alberghieri principali sono affidati a Ditte esterne, ma anche il più semplice e piccolo servizio è importante nella casa di riposo ed implica un rapporto di fiducia e di stretta collaborazione con chi lo fornisce.

ISTITUTI DI CREDITO E FONDAZIONI

Sono interlocutori privilegiati dall'A.P.S.P. nella scelta di obiettivi di sviluppo ed innovazione e spesso aiuto concreto in questa fase di restringimento dei finanziamenti provinciali.

Il nostro sito istituzionale

Mezzo fondamentale di comunicazione è il nostro sito istituzionale www.apsptaio.org

Con l'entrata in vigore del decreto legislativo n. 33/2013 relativo al "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" il Legislatore, il Dipartimento della Funzione Pubblica, l'AVCP e poi l'ANAC hanno dettato regole imprescindibili su cosa e come pubblicare nei siti istituzionali degli enti pubblici. Obblighi di trasparenza ed anticorruzione hanno implementato molto la documentazione che abbiamo pubblicato e pubblichiamo regolarmente sul nostro. Facendo di necessità virtù, abbiamo riorganizzato le nostre pagine sul web (molte informazioni e documentazioni già le pubblicavamo, ma utilizzando meno sezioni e parcellazioni), cercando di renderlo comunque di semplice e piacevole utilizzo. Le ultime notizie (eventi, corsi, feste ed incontri, appuntamenti) compaiono a destra su una fascia scorrevole, mentre il menù a sinistra permette di aprire le pagine di interesse al centro, dalle quali si può quindi accedere anche a documenti specifici. Per chi vuole conoscerci o per chi vuole tenersi aggiornato su tutte le nostre attività... basta un clic per aprire il nostro mondo ed indagarlo.

Da gennaio a dicembre 2014 i **visitatori** sono stati **18.126**
e il **record di visite giornaliere** è stato di **112**



In questo numero, diamo voce
a due rappresentanti istituzionali:
il presidente di UPIPA, **Moreno Broggi**,
il neo sindaco di Predaia **Paolo Forno**.



Per le APSP, promozione e coordinamento

Moreno Broggi, presidente di Upipa

Presidente Broggi, come va definita oggi l'attività di Upipa?

L'U.P.I.P.A., Unione Provinciale delle Istituzioni Per l'Assistenza, è una società cooperativa consortile di secondo livello a mutualità prevalente che associa 50 enti impegnati nel settore dei servizi alla persona ed in particolare nel settore dei servizi, prevalentemente residenziali, agli anziani non autosufficienti.

Le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona gestiscono nel complesso 54 delle 57 RSA del Trentino, che contano in totale 4.473 posti letto complessivi, di cui 190 destinati a persone affette da demenza grave, 152 a persone con gravi problemi sanitari e 67 sono RSA di tipo ospedaliero. A questi devono aggiungersi circa 250 posti letto di RSA o di casa di soggiorno, oggi disponibili ma non finanziati dalla Provincia, che vengono messi a disposizione di privati paganti.

Oltre a tali servizi, i soci di Upipa gestiscono anche servizi di centro diurno per un totale di circa 300 posti convenzionati, a cui si aggiungono 230

alloggi protetti, per singoli o coppie di anziani parzialmente autosufficienti, diffusi su tutto il territorio provinciale ed attigui alle RSA, da cui normalmente ricevono i servizi di supporto sociale e sanitario quando necessari.

Per la produzione di tali servizi sono impegnati, all'interno del sistema, circa 5000 dipendenti tra OSS, Animatori ed Educatori, Infermieri, Fisioterapisti, Medici e personale di amministrazione e dei servizi generali.

In questo scenario U.P.I.P.A. ha il ruolo di sindacato, ente formativo e di coordinamento fra le strutture sia nella consulenza delle pratiche amministrative, fiscali e legali, sia nella rappresentanza presso l'Assessorato di competenza e sui tavoli istituzionali dove viene fatta la programmazione delle problematiche che interessano il comparto.

Quale è il livello di coordinamento attivo tra Upipa e le APSP presenti in Trentino?

In Trentino, rispetto alle altre regioni italiane, si rileva una buona situazione strutturale e gestionale delle APSP. Stiamo lavorando assieme all'Assesso-

rato alla Salute e Solidarietà sociale per migliorare il posizionamento politico del comparto al fine di incidere maggiormente nelle scelte progettuali e programmatiche di nostra competenza.

Nuove scelte gestionali più flessibili e aperte, sono in fase di analisi e sviluppo. Per ottenere risultati gestionali migliori dovremmo lavorare sempre più in rete tra le APSP, iniziando da quelle della propria zona e per molti progetti anche a livello Provinciale e Regionale. Upipa in questo avrà un importante ruolo sia per il coordinamento tra Apsp che per favorire la crescita di nuovi servizi, mantenendo sempre alta l'attenzione alla qualità dei servizi offerti, sia internamente la struttura, che nelle prestazioni aperte al territorio e a domicilio.

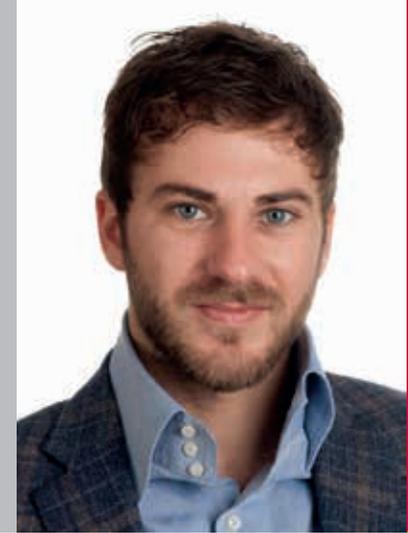
Quali sono le prospettive future per le nostre APSP nel rispondere ai problemi legati all'invecchiamento della popolazione?

La chiave sta nella promozione del ruolo delle APSP come Centri di servizi socio-sanitari nel territorio: il fenomeno dell'aumento degli anziani con le tematiche conseguenti induce le nostre Aziende a tenere conto anche dei

tanti anziani che sono al domicilio e si trovano in condizioni di solitudine e bisogno di assistenza in generale; questo spinge le nostre Aziende a riflettere ed a programmare nuove strategie; vanno regolate carenze ed impostazioni organizzative in essere, trovando soluzioni anche strutturali aperte e flessibili che predispongano possibilità di governo future, adatte a dare risposte alle problematiche che l'aumento della popolazione anziana esige. Le APSP che riterranno di divenire il centro di riferimento dei servizi socio-sanitari ed assistenziali anche degli anziani al domicilio, dovranno essere messe nelle condizioni di poterlo fare, non solo, dovranno poter beneficiare dei finanziamenti e convenzionamenti previsti per tali attività.

Su questa partita le APSP si giocano un ruolo importante: soprattutto quelle più periferiche, in quanto tali attività potranno contribuire in parte a mantenere la sostenibilità economico-finanziaria dell'ente nel tempo.

Tutto questo consentirà di avere risultati positivi per le nostre aziende e per le nostre comunità e di veder riconosciuto, da istituzioni ed enti, quel particolare valore identitario che ci appartiene.



Una visione lungimirante

Paolo Forno, sindaco di Predaia

Quale primo sindaco del neonato comune di Predaia ho l'onore di salutare questa importante istituzione sovracomunale a nome dei cittadini dei 5 ex comuni di Coredo, Taio, Smarano, Tres e Vervò.

È da sottolineare, infatti, come l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Anaunia abbia anticipato i tempi rispetto al processo di fusione intrapreso dalle amministrazioni comunali locali.

Da oltre un decennio l'Azienda eroga servizi di qualità alle persone, con particolare attenzione alla fascia degli anziani, portando avanti una "visione d'insieme" del territorio con lungimiranza e responsabilità.

Negli anni l'APSP Anaunia si è evoluta ed ha varcato i confini comunali di Taio, aprendo così le porte agli ospiti di tutto l'altipiano di Predaia. Anche il Consiglio di Amministrazione, a partire dal 2008, risulta composto da rappresentanti di tutti i comuni dell'altipiano, in un'ottica di condivisione delle scelte e partecipazione attiva dei territori. Posso quindi affermare che il lavoro svolto in questi anni dagli amministratori, dai collaboratori e dai volontari,

ha avuto un ruolo fondamentale nell'accompagnare le nostre Comunità attraverso un passaggio storico che rimarrà nella memoria collettiva di questo territorio. Oggi nuove sfide e nuove prospettive si pongono davanti a noi. Una società che muta velocemente, gli effetti diretti e indiretti della crisi economica, le tecnologie innovative che impattano sulla nostra quotidianità, le esigenze dei cittadini che evolvono rispetto al passato.

Sono questioni delle quali gli amministratori devono farsi carico cercando di cogliere il cambiamento e di governarlo, per garantire ai cittadini maggiori servizi e un futuro migliore.

Voglio da subito garantire che il comune di Predaia, riconoscendo all'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Anaunia un valore ormai imprescindibile per la nostra Comunità, farà la propria parte per affrontare insieme i prossimi 5 anni, con la prudenza e il senso di responsabilità che sono doverosi per chi amministra la cosa pubblica, ma anche con l'ottimismo di chi vede nel cambiamento un'opportunità e non un'insidia.

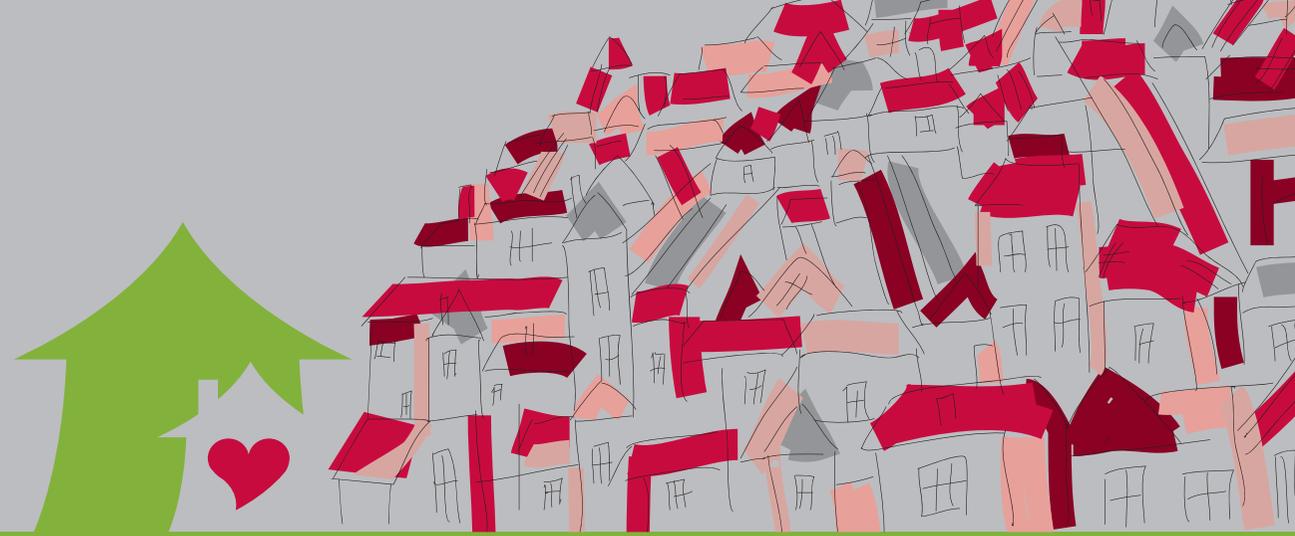


Continueranno, naturalmente, le collaborazioni con altre realtà presenti sul territorio, come le visite dei bambini delle scuole materne ed elementari e gli incontri con le nostre associazioni di volontariato.

Il “Bilancio Sociale”, che anche il comune di Predaia introdurrà nel corso di questa legislatura, è un atto di trasparenza verso i cittadini, un modo per far capire tutto ciò che sta dietro ai numeri, non limitandosi ai soli aspetti finanziari e contabili.

Dietro ai numeri ci sono azioni concrete al servizio delle persone, servizi fondamentali erogati a individui sia autosufficienti che con comprovate situazioni di bisogno sanitario, interventi nell’ambito del sistema delle politiche sociali e socio-sanitarie territoriali, ed anche nuove possibilità lavorative e importanti esperienze nel settore del volontariato offerte ai nostri cittadini.

Per questo, a nome dell’amministrazione comunale e dei cittadini di Predaia, concludo il mio intervento con un sincero “GRAZIE” rivolto a tutte le persone che operano nell’Azienda con impegno, passione e professionalità.



gli ospiti



una storia vera

G. era un uomo piuttosto burbero, di lui giravano voci sul modo egoista con cui aveva vissuto e si era goduto la vita. Sua moglie A. si è ammalata di Alzheimer ed ha fatto ingresso in questa casa di riposo nella fase acuta della malattia, quella più difficile da “gestire”; ipercinesì, accessi di rabbia e sconforto, reazioni violente spesso contraddistinguono questa fase. Con lei si è affacciato alla nostra porta il sig. G., elegante ed impacciato, forse spaventato. L'evoluzione della malattia di A. è stata rapida, nel giro di pochi mesi si è vista costretta in carrozzina e bisognosa di assistenza per ogni necessità quotidiana. G. veniva tutti i giorni dalla moglie e, con l'aiuto spesso di una cara parente, se ne prendeva cura per tutto quello che poteva. Ma soprattutto la coccolava, le parlava a lungo, la accarezzava e le portava tanti fiori. Sul tavolo di A. non mancava mai una piantina fiorita, come pure nella sua camera. G. ha riempito per mesi tutta la nostra casa di fiori! Ogni mattina arrivava con nuove piante o fiori recisi: per la cappella, per le sale, per le scrivanie. G. toglieva il cappello per salutare e porgeva un fiore! A. si è spenta serenamente dopo più di tre anni che era qui con noi e G. per un po' di tempo non l'abbiamo più visto. Un giorno si è presentato dal direttore, già segnato da una brutta malattia che l'aveva colpito poco dopo la morte della moglie. Ha chiesto di poter entrare in casa di riposo, per essere aiutato con cure mediche e fisioterapiche a riprendersi. Gli è stata assegnata la camera che occupava A., dove fiducioso si è affidato alle cure del nostro personale. Accoglieva parenti ed amici, sempre numerosi, nella sua stanza, proprio come fosse a casa propria. Si è spento nel giro di pochi mesi, sorridente e circondato di affetto nella sua camera, nella sua casa (di riposo).



Gli ospiti

In casa di riposo non si entra, come si diceva una volta, “per morire”.

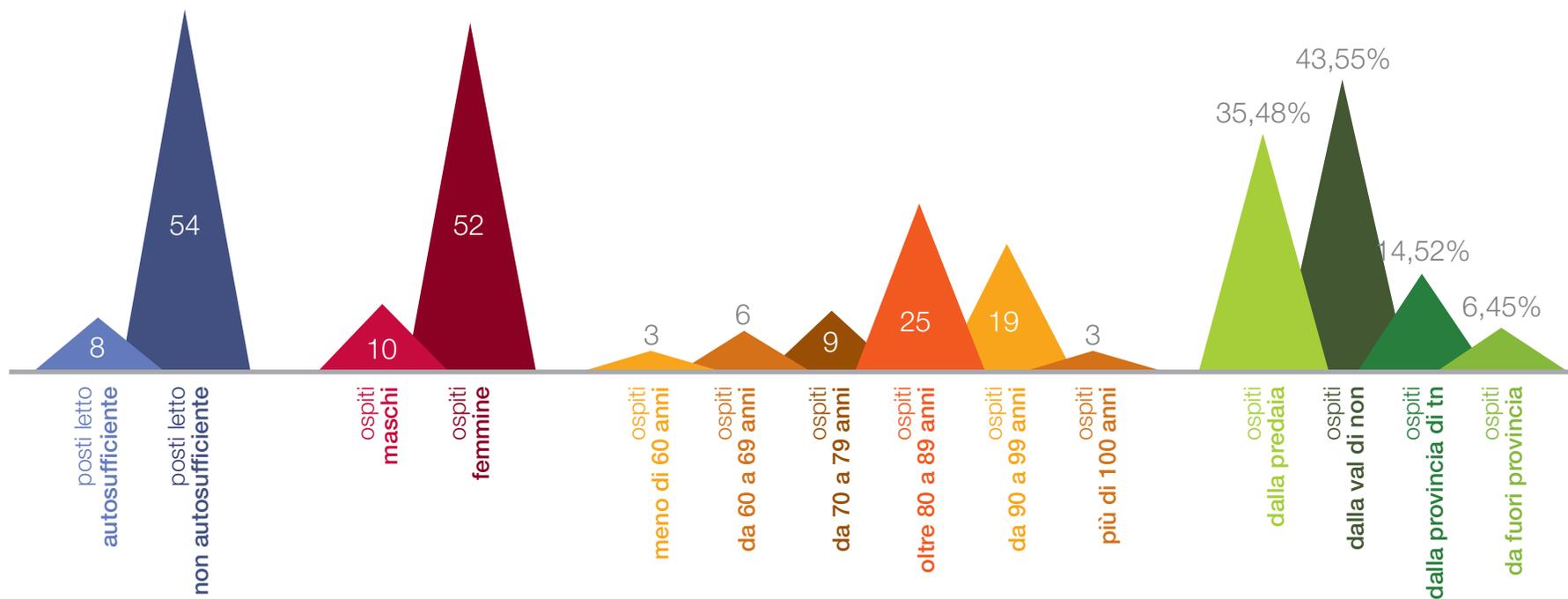
Si entra per vivere, per continuare a vivere!

Si entra per aiutare e lasciarsi aiutare e, spesso, per riprendere a sorridere.

Segno evidente e tangibile di questo è anche il dato relativo alla durata di permanenza degli ospiti in Struttura.

Questa casa di riposo ha iniziato la sua attività di RSA (residenza sanitaria assistenziale) nell'anno 2004.





L'A.P.S.P. Anania 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 42 anni, il più anziano 105. Diciannove ospiti hanno più di 90 anni.

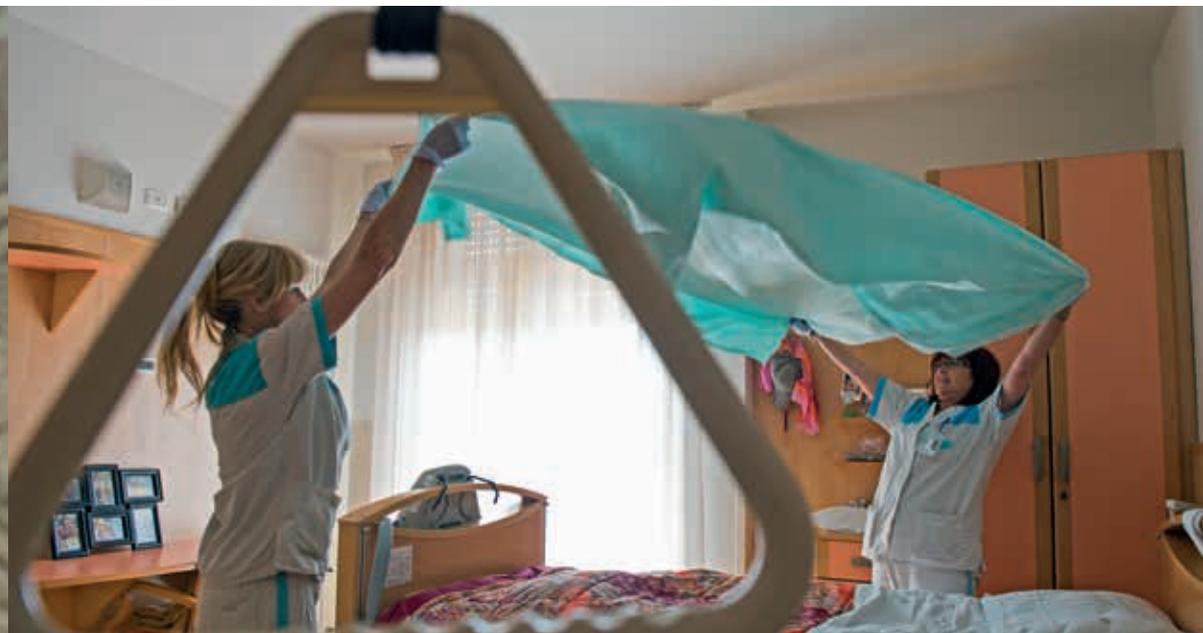
Più del 90% degli ospiti proviene dalla provincia di Trento; di questi la maggior parte dalla Val di Non e una buona percentuale dalla zona della Predaia.

L'assistenza agli ospiti: un servizio professionale quotidiano e globale

L'**Attenzione alla persona** su cui si basa l'operare nella A.P.S.P. Anania va intesa come "assistenza globale": ad ogni ospite si assicura l'assistenza sanitaria di base e, se necessaria, anche quella specialistica, si accudisce chi non è più autosufficiente nelle attività di base della vita quotidiana, ma soprattutto si forniscono strumenti per una concreta socialità, sia essa di animazione o di altro tipo, ma comunque di stimolazione quotidiana per contrastare il decadimento psico-fisico: non solo esercizio fisico o di riabilitazione, ma coinvolgimento nelle varie attività della struttura. Per ogni ospite si predispose un piano di assistenza personalizzato, al fine di valorizzare ciò che è e ciò che è stato.

Tutte le attività sopra descritte confluiscono appunto nel **PAI (Piano di Assistenza Individualizzato)**, strumento unico che permette l'interazione tra i professionisti (medico, infermiere, operatore socio assistenziale, fisioterapista, animatore), nella prospettiva di una condivisione delle informazioni e delle rispettive conoscenze. Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità dell'ospite che viene valutato nella sua complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno, che garantiscono un miglioramento continuo dell'assistenza.

Il PAI viene redatto in equipe entro 21 giorni dall'ingresso dell'ospite ed è rivisto con cadenza semestrale, salvo il verificarsi di eventi che comportino





modifiche sostanziali nel quadro clinico della persona prima della naturale scadenza del Piano. 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. Dell'importanza del coinvolgimento e della partecipazione dei famigliari è già stata data evidenza nella sezione ad essi dedicata. Qui si vuole sottolineare come nella nostra RSA diventi un valore imprescindibile e assoluto il "lavorare insieme". Infatti, come al momento dell'ingresso di ogni ospite l'équipe multidisciplinare composta dagli operatori di tutti i servizi si riunisce per analizzare la situazione clinica e per programmare la metodologia di intervento, predisponendo il PAI, così a intervalli regolari si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche al piano di intervento. Le idee del singolo (professionista) si incontrano con quelle altrui e danno vita al pensiero ed al lavoro di gruppo. Gli obiettivi ed i progetti individuati si realizzano nelle azioni quotidiane, grazie agli strumenti concreti di cui l'operatore dispone e che l'organizzazione mette in campo. Le azioni, lo stile assistenziale e la pratica quotidiana sono oggetto di valutazione in rapporto agli obiettivi prefissati. È una valutazione di tipo tecnico ma anche etico del tipo di assistenza.

Dalla consapevolezza che nei servizi all'ospite l'integrazione tra le figure professionali produce l'efficacia del trattamento, maggior controllo ed informazione reciproca, omogeneità degli interventi, condivisione degli obiettivi e delle modalità operative ed il miglioramento del clima organizzativo (attraverso pari dignità professionale, motivazione e senso di appartenenza) e soprattutto con l'intento di perseguire un miglioramento continuo nell'assistenza all'ospite, **si è deciso, all'inizio dell'anno 2014, di introdurre nella nostra Struttura un nuovo modello organizzativo: il Modello per piccole équipe.**

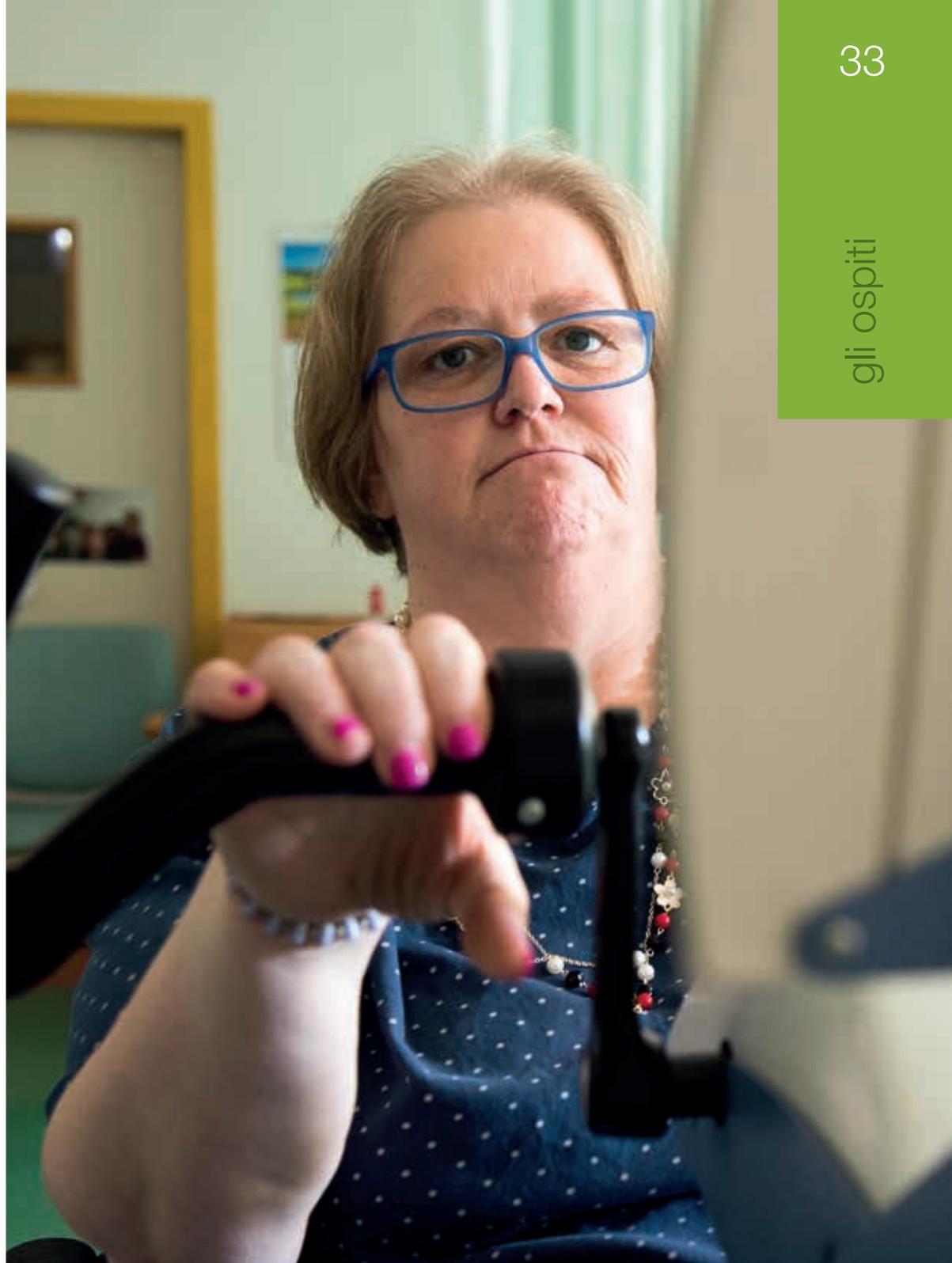
Il personale sanitario/assistenziale è stato suddiviso in tre gruppi, ad ogni gruppo è stato assegnato un nucleo (arancio, verde, blu) ed ogni gruppo opera nello stesso "reparto" continuativamente almeno per tre mesi; ad ogni operatore (OSS) sono stati "affidati" tre ospiti, dei quali è responsabile per ogni necessità. Ogni gruppo è diretto e coordinato da due infermieri, che a sua volta rispondono al Coordinatore dei servizi socio-assistenziali.

L'attività mirata di ogni gruppo e la valutazione dell'efficacia della stessa sfocia nel PAI e negli aggiornamenti dello stesso.

Nell'assistenza per équipe l'ospite viene posto al centro del processo assi-

stenziale e tutte le figure che operano all'interno del team ruotano attorno a lui, ognuna con le specifiche competenze. L'organizzazione per piccole equipe, prevedendo un approccio olistico dell'assistenza all'ospite, dovrebbe aumentare contemporaneamente la soddisfazione del paziente e la motivazione e soddisfazione degli OSS ed Infermieri: l'ospite è trattato come persona e non come oggetto di cura, essendo l'assistenza molto personalizzata (si pensi soltanto come ci si possa sentire più "ascoltati" se per lunghi periodi di tempo è sempre lo stesso operatore che si prende cura di te, anziché ogni giorno la diversa persona in turno); i vantaggi per tutti gli operatori membri dell'equipe scaturiscono dal trovarsi inseriti in piccoli gruppi con obiettivi comuni, da cui derivano: maggiore integrazione nell'attività dell'equipe, maggiore possibilità di partecipare alle decisioni e quindi maggiore riconoscimento e valorizzazione delle capacità e delle professionalità, proprio grazie ad un maggior livello di responsabilità.

Il cambiamento organizzativo ha portato sicuramente qualche difficoltà, ma al termine dell'anno il riscontro positivo con dati più o meno oggettivi (principalmente riguardanti la salute ed il benessere generale degli ospiti, ma anche il maggior ascolto e coinvolgimento dei famigliari) ha dato un'ulteriore spinta motivazionale ad Infermieri ed OSS nell'affrontare la sfida impegnativa della maggiore responsabilizzazione e nel proseguire il cammino intrapreso. Particolare evidenza si vuole dare pertanto in questa edizione del nostro Bilancio Sociale ai quotidiani servizi assistenziali e non, grazie ai quali gli ospiti non si sentono solo curati nella salute, ma oggetto di interesse e di preoccupazione da parte di qualcuno. Il poter contare su un aspetto fisico curato determina spesso una condizione di autostima e di sicurezza che incoraggia a cercare relazioni con gli altri. Di tutto ciò hanno piena consapevolezza gli operatori, che si curano di garantire sempre agli ospiti una scrupolosa igiene personale e un abbigliamento pulito e decoroso. La cura del corpo va molto oltre la forma esteriore, è mirata a ritardare il decadimento fisico e ad evitare il formarsi delle piaghe da decubito e dei tanti altri disturbi analoghi. Gli Operatori sono particolarmente esperti nelle pratiche e negli accorgimenti utili a scongiurare tale pericolo. Per vari motivi, ovvero per prevenire lesioni da decubito e per ritardare il decadimento fisico e contemporaneamente aumentare l'autostima, evitare l'involuzione dell'ospite e la chiusura in se stesso, è prassi di questa casa di riposo prediligere l'integrazione e l'integrazione di tutti gli ospiti; le attività del personale prevedono quindi, salvo le eccezioni di volta in volta stabilite dal medico, che **gli ospiti vengano alzati**





sia alla mattina che al pomeriggio, favorendo di conseguenza la socializzazione all'interno delle sale comuni.

Quando necessario per la salute dell'ospite anche se non allettato, si ricorre al sistema antidecubito, un materasso dotato di compressore con funzioni preventive e/o curative delle lesioni da decubito. In Struttura è presente un sempre maggior numero di ospiti che necessitano di sistemi antidecubito. Nel corso degli anni ci si è dotati di circa 18 presidi antidecubito di buona qualità, ma nel corso dell'anno 2014 si è voluta sperimentare la **gestione in "Service Management" di 18 posti letto** (quelli del nucleo a più alta necessità assistenziale).

L'ospite non autosufficiente è da considerarsi per la sua condizione intrinseca, sempre a rischio di insorgenza di lesioni da decubito; l'attenzione all'ospite deve essere costante e continua e deve garantirgli un trattamento sempre più personalizzato e mirato alle sue necessità specifiche. Per la prevenzione e cura delle lesioni da decubito non è sufficiente "fornire" il materasso all'ospite, bensì garantirgli un vero e proprio "servizio" di gestione del posto letto, ovvero sia un costante adeguamento al variare delle condizioni cliniche.

Il servizio di "gestione posto letto", presenta vantaggi sotto diversi profili:

- monitoraggio continuo dell'ospite;
- trattamento personalizzato;
- adeguamento continuo della superficie antidecubito alle variazioni dello stato clinico dell'ospite;
- garanzia di consegna, ritiro, sanificazione, gestione delle coperture dei sistemi

Prendersi cura in modo personalizzato e globale dei nostri ospiti significa anche valorizzarli, stimolarli, non farli sentire soli, creare intorno a loro relazioni umane...

e interventi di assistenza in caso di guasto e di tutto quanto riguarda la gestione tecnica e logistica delle superfici antidecubito.

Nel giugno 2014 il servizio di gestione posto letto in "service management" è stato affidato ad una Ditta specializzata che ha provveduto a quanto di seguito:

- audit iniziale svolto da personale clinico della Ditta per la valutazione e scelta delle tipologie di superfici antidecubito necessarie per l'avvio del servizio;
- consegna iniziale delle superfici secondo quanto concordato con la Direzione della struttura;
- addestramento del personale sull'utilizzo dei presidi e sulle modalità dei servizi.

Alla base di tutto il servizio sta una piattaforma informatica, tramite la quale avviene un monitoraggio costante ed una rapida soluzione ad ogni problematica e necessità. In sostanza ad ogni ospite è assegnato il sistema antidecubito studiato sulle sue condizioni fisiche e ad ogni anche minimo cambiamento delle sue necessità (peggioramento ma anche miglioramento del suo stato di salute), il presidio viene sostituito con uno più adatto.

Il nuovo servizio ha rappresentato da subito un salto di qualità relativamente all'assistenza all'ospite ed anche rispetto alla professionalità degli operatori, che hanno acquisito nuove informazioni e metodologie.





Il servizio di animazione

A contrastare la tendenza degli ospiti anziani ad estraniarsi dal mondo interviene il servizio di animazione, facilitando situazioni in cui ciascuno è stimolato a partecipare ad attività individuali o di gruppo mirate e strutturate.

In casa di riposo le condizioni di salute degli ospiti sono molto varie, più o meno gravi; nessuno, però, salvo in situazioni sanitarie impossibilitanti, viene tenuto a letto, per ognuno è pensato ed organizzato un qualche momento di vita nei luoghi comuni, qualche attività stimolante o anche solo adatta a farlo sentire bene/meglio.

Così, mentre nei saloni al piano terra voci, suoni, canti, colori sono la quotidianità di buona parte dei nostri ospiti, nella saletta al primo piano capita spesso di sentire musiche rilassanti, mentre nell'aria si diffonde il profumo di qualche essenza ed i tavoli si riempiono di oggetti morbidi e caldi (gomitoli di lana, pupazzi e bamboline, stoffe...): giù attività creative e stimolanti, su momenti di rilassamento, quasi di coccole (le cosiddette "attività di stimolazione sensoriale", iniziate nell'anno 2013 con cadenza bisettimanale, sono rivolte agli ospiti con maggiori difficoltà, con l'intento di creare un contesto rilassante e di contenere le diverse manifestazioni dei disturbi di comportamento).

Alcune foto di questo bilancio sociale descrivono, più e meglio delle parole, alcune delle attività dell'animazione (i lavori nell'orto, la pittura e i laboratori creativi, il canto, la cucina...), mentre qui vogliamo soffermarci sulle attività svolte a favore della socializzazione e delle relazioni umane.

Attività e appuntamenti fissi

Più volte è stato ribadito il concetto di personalizzazione del prendersi cura che sta alla base del nostro operare per gli ospiti; il servizio di animazione in particolare prevede: la realizzazione di un cartello di benvenuto per ogni nuovo entrante e di un cartello di auguri per il giorno del compleanno appesi nella stanza, l'acquisto di un dono/pensiero per la festa di compleanno di ciascuno.

Per gli ospiti che ne sono in grado c'è un appuntamento fisso mensile con il **circolo anziani del paese**: nel periodo invernale per il torneo di briscola e nel periodo estivo per un pomeriggio in compagnia presso la loro sede.

Molti sono i momenti di festa durante l'anno: oltre alla rituale **festa di compleanno di fine mese**, in cui si festeggiano tutti gli ospiti che hanno compiuto gli anni in quel mese, sono tradizionali la **festa del malato**, la **festa di carnevale**, la **festa di Natale**... In più occasioni si esibiscono in struttura **cori, bande musicali e corpi di ballo**. In estate si organizza l'ormai tradizionale pranzo in giardino. Inoltre, nel periodo primavera/estate, si va in gita: **uscite pomeridiane sul territorio**, le cui destinazioni vengono scelte insieme agli ospiti.

Attività anni 2013 e 2014

PRIMAVERA 2014

La stimolazione cognitiva aspecifica per la persona affetta da demenza

Il progetto, rivolto al piccolo gruppo (5/6 ospiti con lo stesso livello di deficit cognitivo), si è svolto in 14 sessioni caratterizzate da attività a tema attuate nel corso di 7 settimane, con l'obiettivo di coinvolgere e stimolare le persone con demenza, fornendo loro un contesto ottimale per l'apprendimento e i vantaggi sociali del gruppo. Studi recenti hanno dimostrato che gli effetti della stimolazione cognitiva sono paragonabili a quelli ottenuti con la somministrazione dei farmaci attualmente disponibili. Il progetto è proseguito poi con un percorso detto di "mantenimento" di 4 mesi con cadenza settimanale.





*“Quando muore un anziano
è come se bruciasse una biblioteca”*

- antico detto -

Per salvaguardare e trasmettere
il patrimonio umano della Casa di Riposo,
grande impulso è stato dato
agli **incontri intergenerazionali**.

PRIMAVERA 2014

I ragazzi della catechesi incontrano i nonni

Nel mese di aprile i ragazzi della catechesi di Taio (1^a media), divisi in piccoli gruppi, in diversi pomeriggi alla settimana sono stati impegnati in un'attività di volontariato a servizio degli ospiti. L'obiettivo era quello di far vivere ai ragazzi un'esperienza concreta, pratica ed efficace per trasmettere e far riflettere loro sul valore del "rispetto dell'altro", mettendosi "a servizio" dell'altro. Un progetto educativo per i ragazzi, stimolante per gli ospiti.

QUARESIMA E NATALE 2013 E 2014

Appuntamenti fissi con i ragazzi della catechesi di Segno

Nel periodo quaresimale i ragazzi sono venuti a recitare la Via Crucis con gli ospiti, mentre a Natale hanno giocato a tombola con loro, per poi scambiarsi gli auguri.

ESTATI 2013 E 2014

Progetto di animazione estiva insieme ai bambini

L'"estate ragazzi" organizzata dal Comune si è "trasferita" per un paio di settimane (il pomeriggio) nel giardino della casa di riposo: i bambini, guidati dalle maestre, hanno giocato e realizzato piccoli lavori con gli ospiti.



INVERNO 2014

Progetti scuola dell'infanzia

A cadenza settimanale nei mesi di novembre e dicembre i piccolini sono venuti in struttura con le maestre, per attività di laboratorio creativo manuale insieme agli ospiti, sfociate nell'allestimento di una mostra finale natalizia.

ANNI 2013-2015

Progetti scuola media

I ragazzi della scuola media (2^a B) hanno intervistato gli ospiti sul tema della seconda guerra mondiale e il periodo fascista. I racconti saranno raccolti in un volume dal titolo "La nostra storia", che verrà realizzato nell'anno 2015.



La parola e l'esempio

Angela Marignoni, catechista e Nicole Zadra

Il gruppo della catechesi di Taio ha sperimentato nel corso del 2014 un programma innovativo: portare la lettera del Vangelo nel mondo, applicato ad una realtà come quella della casa di riposo per anziani.

Un progetto che si è rivelato vincente:

ne parliamo con la catechista Angela Marignoni, di Smarano, e la figlia Nicole, 13 anni.

ANGELA, come è nata questa iniziativa?

Ho pensato che ragazzi già grandi, già capaci di prendere decisioni, potevano essere coinvolti in un modo di fare lezione diverso, che potesse dare concretezza a quanto precedentemente spiegato, consapevoli di assumersi delle responsabilità. Abbiamo contattato Candida Tuveri, che in APSP coordina l'attività dei volontari AVULSS e così da ottobre a marzo, quattordici ragazze e ragazzi si sono messi all'opera.

Come vi siete organizzati?

Ci siamo coordinati al calendario di animazione interno alla APSP: abbiamo

formato gruppi di 3-4 ragazzi che giornalmente, a turno, per un'ora al giorno, hanno seguito le diverse attività secondo le proprie inclinazioni e preferenze. Naturalmente, ho accompagnato ciascun gruppo lungo tutto il tempo della nostra esperienza in APSP, che prevedeva quattro giorni a settimana.

Un impegno non da poco! Come l'hanno vissuto i ragazzi?

Sì, è stato decisamente impegnativo, ma nella stessa misura bellissimo. Per i ragazzi un'esperienza straordinaria, che li ha visti stare insieme agli anziani, giocare con loro, comunicare. Da ripetere, tanto che è nei programmi dell'anno prossimo.

Come è stato accolto inizialmente questo progetto?

Direi che tutto dipende molto dal singolo catechista e non nascondo che all'inizio qualche diffidenza c'è stata. Da parte della struttura abbiamo goduto di una totale apertura e la prova dei fatti è stata entusiasmante. Abbiamo dimostrato a noi stessi che l'esempio e il fare insieme valgono di più delle parole. Inoltre, andando avanti nel progetto, ho visto che proprio la contentezza dei ragazzi rendeva per me questa esperienza sempre più indispensabile, una cosa di cui sentivo il bisogno di portare a compimento nel migliore dei modi.

Come si sono ambientati i ragazzi alla realtà della APSP?

All'inizio un po' di imbarazzo è stato inevitabile; ma poi, vedere ad esempio i maschi cominciare a giocare a carte e tutti ascoltare aneddoti dagli ospiti, oltre che contribuire ad animare le varie attività, ci ha fatto capire che avevamo visto giusto. E il fatto che i ragazzi, una volta a casa, volessero raccontare ai genitori quanto accaduto durante le giornate in APSP, dà l'idea del loro interesse e della loro partecipazione.

E la struttura come vi ha accolto?

Benissimo, abbiamo respirato subito un clima di apertura e di fiducia. Dal direttore al personale, li abbiamo sentiti felici della nostra presenza.

Spesso si parla di una distanza sempre crescente tra le generazioni: cosa ha dimostrato in questo senso la vostra esperienza?

Che spesso basta creare un'occasione di contatto: abbiamo visto ragazzi





che hanno un'età in cui possono ragionare e fare delle scelte da soli, prendersi cura di bambini più piccoli o di anziani, con impegno e responsabilità, sapendo prendere delle decisioni, dire la loro e confrontarsi. Poi, credo che talvolta si debba partire con un progetto anche se si è in pochi: se l'idea è buona, i dubbiosi si convinceranno...

NICOLE, quali sono state le tue attività in APSP?

Mi sono dedicata alla lettura agli anziani e ho raccontato barzellette; poi ho collaborato all'attività di animazione nei diversi giochi fatti con gli ospiti, come ad esempio "Indovina la parola"...

Come ti sei trovata?

All'inizio un po' in difficoltà, ma poi è stato bello, in particolare nel vedere gli ospiti ridere alle mie barzellette. Non mi aspettavo di divertirmi così con questa attività.

Che cosa diresti a chi sta per provare una esperienza come questa?

La consiglio a tutti i miei coetanei: per fare una cosa diversa dal solito e per rendersi utili davvero, concretamente, arrivando a sera con la sensazione di avere fatto qualcosa di buono.



Un orto e un omino uniscono le generazioni

Wilma Giuliani, Agata e Marco

Anche i bambini più piccoli sono stati protagonisti di un momento di conoscenza e divertimento con gli ospiti dell'APSP Anaunia: ne parliamo con Wilma Giuliani, maestra nella Scuola dell'Infanzia di Taio e con due piccoli alunni, Agata e Marco, 5 anni.

Maestra WILMA, da quanto tempo la vostra scuola partecipa alle attività dell'APSP?

Da qualche anno ormai collaboriamo con l'APSP Anaunia programmando dei percorsi in cui bambini e anziani possono trovare un punto di contatto e condividere conoscenze ed esperienze.

E quest'anno cosa avere preparato per i vostri "nonnini"?

Nel corso di quest'anno scolastico abbiamo ideato due distinti percorsi, un primo dedicato ai "medi", i bambini di 4 anni, coordinato da me e dalla maestra Samanta, un secondo per i "grandi", di 5 anni, coordinato dalle maestre Emma, Monica ed Elisa.

Partiamo con i bambini di 4 anni...

Nei mesi primaverili, abbiamo creato il nostro "orto verticale" piantato con le erbe aromatiche. I bambini hanno portato in casa di riposo le loro erbe, le hanno fatte annusare agli ospiti, i quali hanno insegnato loro a metterle a dimora, spiegando a cosa servivano e come per loro, da piccoli, il lavoro con la terra fosse qualcosa di naturale, in un mondo ben diverso rispetto a quello dei bambini di oggi. I nonni hanno spiegato anche come si usano le erbe aromatiche e con i piccoli hanno preparato una focaccia al rosmarino, impastandola e cuocendola, per poi mangiarsela tutti insieme! Infine, gli anziani hanno spiegato ai bambini che occorreva difendere il raccolto dagli uc-

celli e così hanno costruito due spaventapasseri, Pippo ed Emanuele, nomi che sono stati votati democraticamente... Insieme, raccogliendo materiali di recupero, li abbiamo realizzati e vestiti, tutto di comune accordo.

Ora quelli di 5 anni...

I bambini più grandi sono stati impegnati nei mesi di novembre e dicembre nella elaborazione di una storia, che poi ha portato anche all'allestimento di una piccola mostra e ad una recita in occasione della Festa di Natale qui in APSP. I bambini hanno pensato e raccontato la storia di un piccolo omino di panpepato, che non vuole finire in forno e quindi scappa via. Al suo inseguimento si gettano la nonna e tutti gli animali della fattoria finché...

Finché?

La storia ha avuto un finale multiplo: i bambini hanno pensato e raccontato tre finali diversi...

Cosa vi ha insegnato questa esperienza?

Che i saperi degli anziani possono essere trasmessi ai giovanissimi in modo divertente e coinvolgente e che allo stesso modo i bambini hanno bisogno di conoscere la saggezza e le esperienze degli anziani in un clima di simpatia e di affetto; insieme abbiamo passato momenti intensi e belli, in cui è stato sorprendente vedere come, andando oltre la programmazione necessaria in questo tipo di attività, l'interazione tra bambini e anziani prendeva vie nuove e spontanee, che portavano benessere reciproco. Un esempio: c'erano degli anziani restii a bere, ma quando erano i bambini a portare loro i bicchieri, ogni resistenza svaniva, lasciando il posto ad un affetto che faceva bene ai nonni e sentire importanti i piccoli. Infine, vorrei dire qualcosa sulla bella atmosfera che si respira nella APSP di Taio: una struttura che ha un'apertura verso la comunità e le potenzialità del territorio straordinaria.



AGATA E MARCO, 5 anni**Cosa avete fatto con i nonnini dell'APSP Anaunia?**

Noi abbiamo disegnato l'omino di panpepato e poi l'abbiamo fatto con la pasta sale e dipinto con i pennarelli. Poi siamo andati a raccontare la storia ai nonnini.

E i nonnini cosa vi hanno detto?

Erano contenti e ci sorridevano.

Vi siete divertiti?

Sì e a Natale abbiamo fatto una bella festa tutti insieme.

Quale finale avete scelto per la storia dell'omino di panpepato?

Agata: per il nostro gruppo l'omino è salito sulla coda della volpe e insieme sono scappati dall'altra parte del fiume. Poi sono arrivati nel bosco e nella tana della volpe giocavano a nascondino...

Marco: per il nostro gruppo l'omino è salito sulla schiena della volpe, ma si è fatto male. Allora la nonna l'ha preso e l'ha rimesso nel forno...

AGATA
MARCO



Il questionario di soddisfazione

Nell'anno **2014** 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, al quale non è stato chiesto di immedesimarsi nel proprio congiunto, ma di rispondere come "diretto interessato".

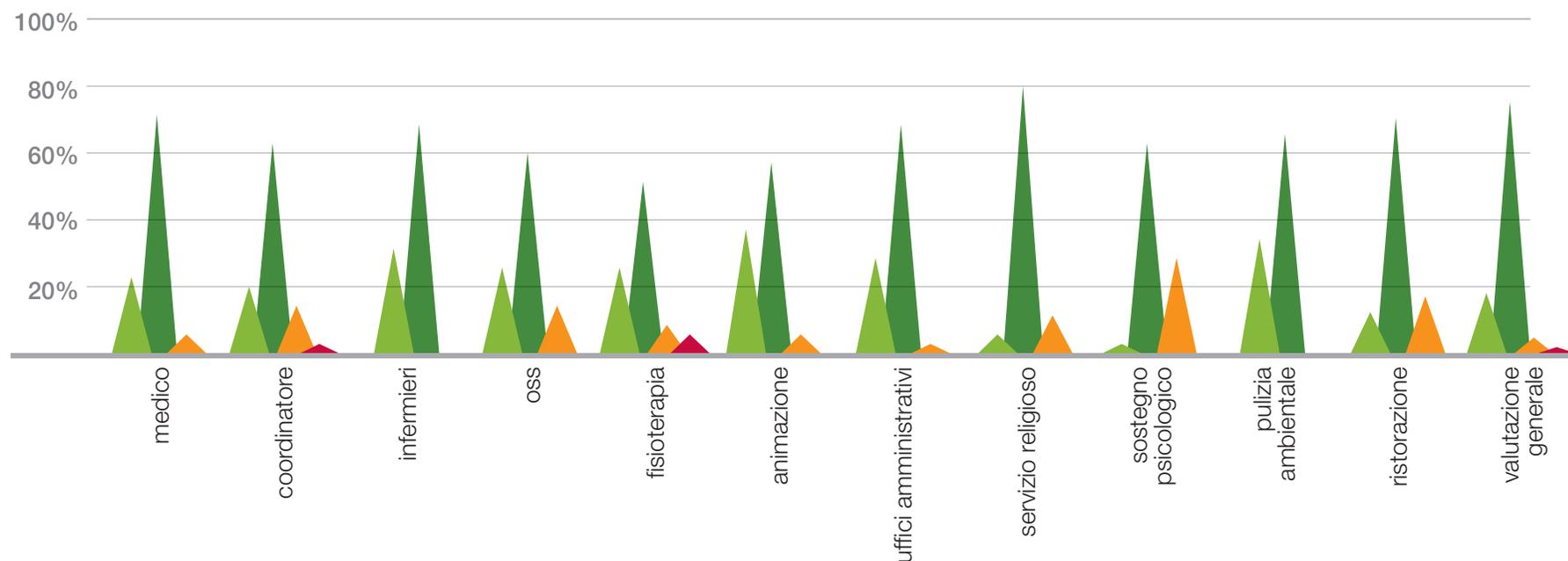
Il questionario è stato preparato partendo dall'analisi di quello elaborato nell'anno 2012 e dai risultati emersi, anche al fine di mantenere una continuità della rilevazione.

Il questionario, composto da 31 quesiti di cui 27 a risposta chiusa e 4 a risposta aperta, ha indagato tutti i principali aspetti del vivere la/nella casa di riposo: la fase dell'accoglienza in struttura, il personale, l'attenzione alla persona, l'ambiente di vita, i servizi alberghieri, per richiedere infine una valutazione generale.

Hanno compilato il questionario 20 ospiti e 15 parenti (56,45% dei questionari distribuiti).



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





i servizi e le attività

APERTI ALLA COMUNITÀ

I servizi per gli utenti esterni

La vocazione territoriale di questo Ente ha implementato negli anni l'offerta di servizi utili alla popolazione del Territorio

Servizio di Fisioterapia

È stato uno dei primi servizi per utenti esterni a prendere avvio (dal 1° maggio 2008). Questa Azienda è autorizzata ed accreditata dal Servizio Organizzazione e Qualità delle Attività Sanitarie della Provincia Autonoma di Trento ad erogare qualsiasi prestazione di recupero e rieducazione funzionale.

Al servizio 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 neuromotoria, 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.

Negli anni 2013 e 2014, gli utenti che hanno usufruito delle prestazioni di fisioterapia effettuate presso l'A.P.S.P. Anaunia sono stati:

	anno 2013	anno 2014
Prestazioni in convenzione (non a pagamento)	184	235
Prestazioni in regime di libera professione (a pagamento)	28	79

Servizio di fisioterapia a domicilio e servizio di noleggio ausili

Nel corso dell'anno 2013 è stato elaborato un progetto per il "**Servizio di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni a domicilio**", approvato dal Consiglio di Amministrazione con propria deliberazione, con le seguenti finalità:

- dare risposta ai bisogni di recupero e rieducazione funzionale delle persone, in particolare quelle anziane, in collaborazione con il medico di medicina generale, offrendo competenza e professionalità direttamente al loro domicilio;
- fornire attività di consulenza per quanto concerne gli ausili e di affiancamento ai caregivers (famigliari, badanti, ecc.) attraverso informazioni, consigli e suggerimenti utili ad una più efficace gestione dell'assistenza a domicilio;
- evitare a chi è affetto da patologie acute o croniche che comportano una limitata autonomia motoria e a chi presenta difficoltà nel recarsi da solo presso i presidi ospedalieri o i poliambulatori, spostamenti per l'erogazione di prestazioni fisioterapiche.

Il servizio di fisioterapia a domicilio ed il servizio di noleggio ausili hanno preso avvio nel corso dell'anno 2014; sono rivolti ai residenti nei comuni della Predaia ed eventualmente, per chi ne fa richiesta e a seconda della disponibilità, anche per quelli residenti nella Comunità della Valle di Non. L'assistenza riabilitativa domiciliare è assicurata tramite personale qualificato, dipen-

dente dell'A.P.S.P., in possesso della laurea in fisioterapia, con esperienza ed in continuo aggiornamento sulle tecniche riabilitative più avanzate. Le prestazioni offerte sono: valutazione fisioterapica, rieducazione funzionale, riabilitazione neuromotoria, linfo-drenaggio manuale, massoterapia distrettuale, training deambulatorio e del passo, terapie manuali e miofasciali.

L'accesso al servizio avviene in regime privatistico, ovvero a pagamento, direttamente su richiesta dell'utente oppure tramite prescrizione del medico di medicina generale o del medico fisiatra.

Relativamente al Servizio di noleggio ausili (deambulatori, carrozzine...), chi ne necessitasse può rivolgersi al nostro servizio di fisioterapia, che consiglierà l'ausilio più indicato e lo metterà a disposizione per il tempo necessario, dietro corrispettivo di una modica tariffa (stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione).



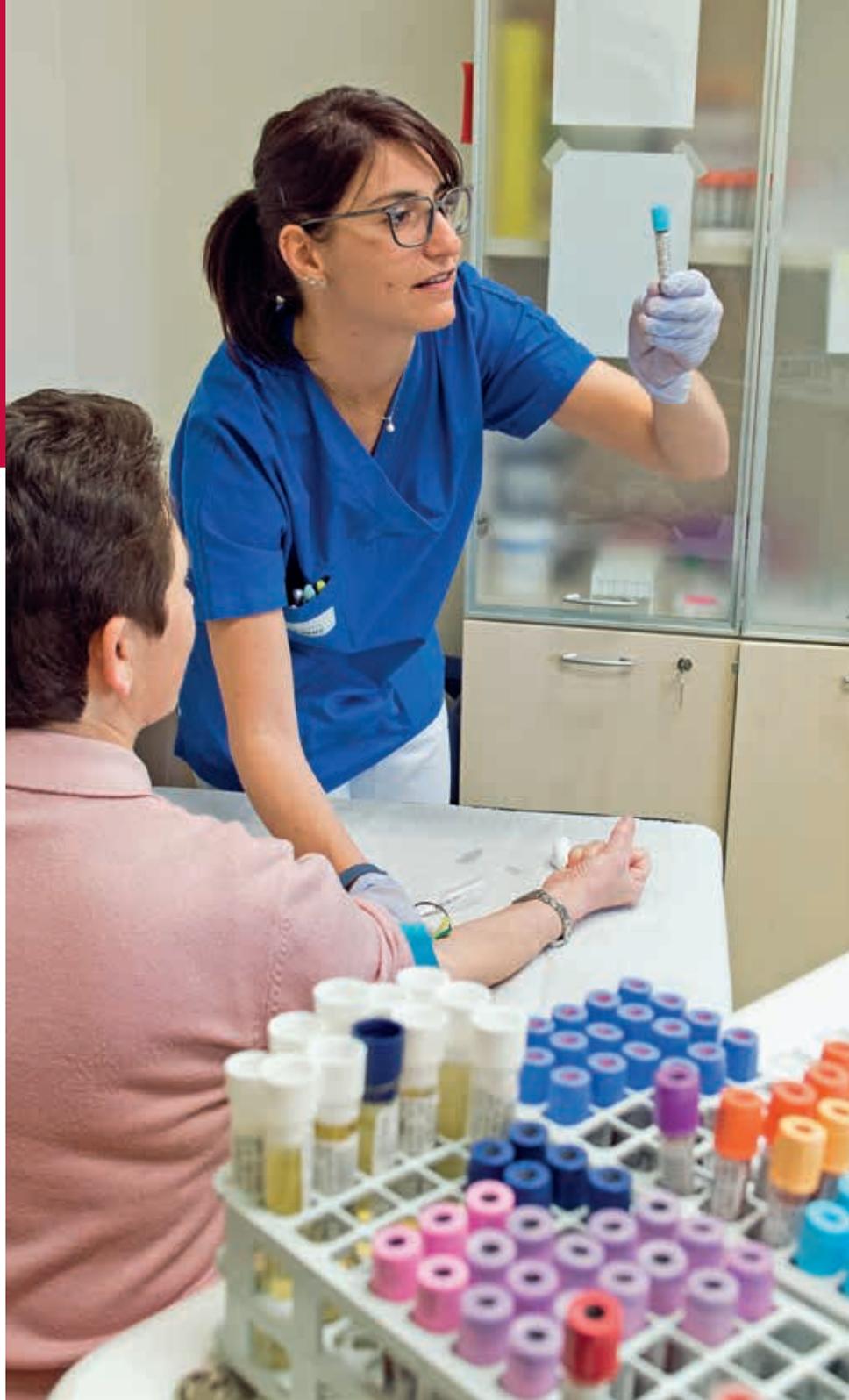
Servizio di Tecnico Ortopedico

In collegamento ed a completamento del Servizio di Fisioterapia è stato istituito a partire dal 1° ottobre 2013 il Servizio di Tecnico Ortopedico.

La figura professionale del tecnico ortopedico è stata riconosciuta con il decreto ministeriale n. 665 del 14 settembre 1994. Il Tecnico Ortopedico "è l'operatore sanitario che, su prescrizione medica e successivo collaudo, opera la costruzione e/o adattamento, applicazione e fornitura di protesi, ortesi e di ausili sostitutivi, correttivi e di sostegno all'apparato locomotore, di natura funzionale ed estetica..." In pratica questo Tecnico, mediante rilevamento diretto sul paziente di misure e modelli, fornisce dispositivi che si distinguono in ausili, ortesi e protesi che possono avere funzioni diverse: di correzione, di sostegno o di sostituzione di arti mancanti. Inoltre, nell'ambito delle proprie competenze, il tecnico ortopedico:

- addestra il disabile all'uso delle protesi e delle ortesi applicate; svolge in collaborazione con il medico, assistenza tecnica per la fornitura, la sostituzione e la riparazione delle protesi e delle ortesi applicate.
- collabora con altre figure professionali al trattamento multidisciplinare previsto nel piano di riabilitazione. Il tecnico ortopedico si avvale della consulenza del medico specialistico per decidere quale tipo di presidio sia necessario al paziente e provvede alla progettazione e alla fabbricazione.
- infine, il tecnico ortopedico deve essere anche in grado di fornire assistenza tecnica e occuparsi di eventuali modifiche, sostituzioni e riparazioni delle ortesi e delle protesi applicate.

L'A.P.S.P. Anaunia, tramite un rapporto contrattuale con libero professionista abilitato, garantisce questo servizio ai propri ospiti che ne necessitano ed a utenti esterni che lo richiedono. Tale attività si svolge nell'ambulatorio di fisioterapia, nella giornata e nelle fasce orarie concordate con il Direttore e con il responsabile del servizio di fisioterapia. La prestazione del Tecnico Ortopedico è remunerata dagli utenti stessi direttamente al professionista.



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 2008 e ha visto nel corso degli anni un incremento degli utenti di questa sede staccata dell'Azienda Sanitaria. Le accettazioni e i prelievi vengono effettuati senza prenotazione, dietro presentazione della tessera sanitaria e dell'impegnativa del medico di medicina generale o della richiesta esami in pre-post ricovero. Possono accedere al servizio tutte le persone di età superiore ai 6 anni. In mancanza di richiesta medica o con richiesta del medico specialista le prestazioni sono erogate in regime di libera professione, pagando la quota prevista dal tariffario vigente.

I prelievi presso i nostri ambulatori vengono effettuati tutti i mercoledì, eccetto quelli festivi, dalle ore 7.30 alle ore 9.30. Il Punto Prelievi dell'A.P.S.P. Anaunia fornisce anche i contenitori per la raccolta del materiale biologico. 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, in contanti oppure con bancomat, direttamente presso la Struttura.

Dal dicembre 2014, inoltre, è possibile rivolgersi ai nostri Uffici Amministrativi (dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 11.30) per la stampa gratuita dei referti dei prelievi effettuati; per usufruire del servizio è sufficiente presentarsi muniti di tessera sanitaria e della ricevuta rilasciata in sede di accettazione degli esami di laboratorio.

Hanno utilizzato il Punto prelievi negli anni 2013 e 2014:

	anno 2013	anno 2014
Numero totale degli utenti	2.075	2.797
Media del numero di utenti a giornata	41,77	53,66

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, affidandolo ad un 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 da febbraio 2011, hanno potuto accedere al servizio di podologia anche gli utenti esterni, che da subito sono stati numerosi.

Il podologo è il professionista sanitario abilitato alla cura di tutte le patologie del piede, dalla più semplice alla più complessa: 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 tramite appuntamento, il giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.00, con cadenza quindicinale.

Questi i dati per gli anni 2013 e 2014 delle prestazioni di podologia erogate presso la nostra Struttura agli utenti esterni:

	anno 2013	anno 2014
Servizio di podologia	162	138

Servizio di Bagno Assistito

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 28 dd. 20.12.2013, è stato attivato presso la nostra Struttura questo nuovo servizio. La R.S.A. è dotata di comode e moderne attrezzature, oltretutto di personale esperto e qualificato; è quindi in grado di offrire un valido servizio, che nelle zone limitrofe è mancante e per il quale frequentemente sono giunte richieste all'A.P.S.P.

Attraverso tale servizio L'A.P.S.P. Anaunia si propone di:

- offrire le proprie competenze e la disponibilità delle proprie attrezzature a chi sul Territorio necessita di aiuto per il bagno proprio o di un proprio congiunto;
- garantire a chi necessita di assistenza ed è in grado (da solo o trasportato) di raggiungere la Struttura, un servizio accurato e nel rispetto della privacy e dignità, ogni qualvolta ne abbisognasse.

L'accesso al servizio di bagno assistito è garantito ai residenti nella zona della Predaia e limitrofa ed eventualmente, a seconda della disponibilità, anche per quelli residenti nella Comunità della Valle di Non. L'assistenza per il bagno proprio o di un proprio familiare da parte del personale qualificato dell'A.P.S.P. è erogata in regime privatistico, ovvero a pagamento, direttamente su richiesta dell'utente. La tariffa è stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente. È intenzione di questa Amministrazione attivarsi a breve per una convenzione con il Servizio politiche sociali e abitative della Comunità della Val di Non, affinché il servizio venga effettuato da questa Azienda per conto e su segnalazione del Servizio Sociale della Comunità stessa a favore dei residenti di tutto il territorio; il servizio "bagno assistito" rientra infatti nella tipologia dei servizi di assistenza domiciliare di competenza della Comunità di Valle, che hanno come obiettivo generale quello di favorire la permanenza della persona adulta e anziana nel proprio ambiente di vita.



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. Dietro presentazione di prescrizione medica, vengono rispettate singole diete specifiche. Sempre tramite la convenzione con la Comunità di Valle, è possibile consumare il pranzo presso la nostra Struttura anziché al proprio domicilio; hanno fatto regolarmente uso di questa opportunità due utenti, sia nel corso dell'anno 2013 che nel 2014, e dall'agosto del 2014 se ne è aggiunto un

terzo. Utilizza la mensa della Struttura anche il personale di altri Enti convenzionati, quali il Comune di Taio, a cui si sono aggiunti nel 2014 il Comune di Tres e la Cassa Rurale d'Anaunia. Usufruiscono del servizio mensa aperta presso la nostra mensa anche alcuni privati, che non hanno diritto di accedervi tramite la convenzione della Comunità di Valle.

	anno 2013	anno 2014
Pasti a domicilio e mensa aperta in convenzione con la Comunità della Val di Non	23.427	24.021
Mensa aperta in convenzione con altri enti	1.146	1.140



Lo Sportello Psicologico

Tramite incarico a professionista qualificato, già a partire dal mese di ottobre 2008 è stato attivato nell'A.P.S.P. Anania 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. 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.

L'attività quotidiana di questa Azienda, che comporta l'incontro continuo con persone che qui si rivolgono per trovare soluzione a situazioni di difficoltà e/o disagio, ha messo sempre più in evidenza le problematiche delle famiglie, ormai in maggioranza poco numerose e particolarmente occupate nel lavoro, spesso non in grado di affrontare situazioni legate all'invecchiamento dei propri congiunti, soprattutto se accompagnate dall'insorgenza di malattie. Si è ritenuto, pertanto, che il servizio di assistenza e consulenza psicologica fosse un servizio utile e necessario anche per molti che non vi potevano accedere, in quanto non parenti di residenti nella R.S.A.

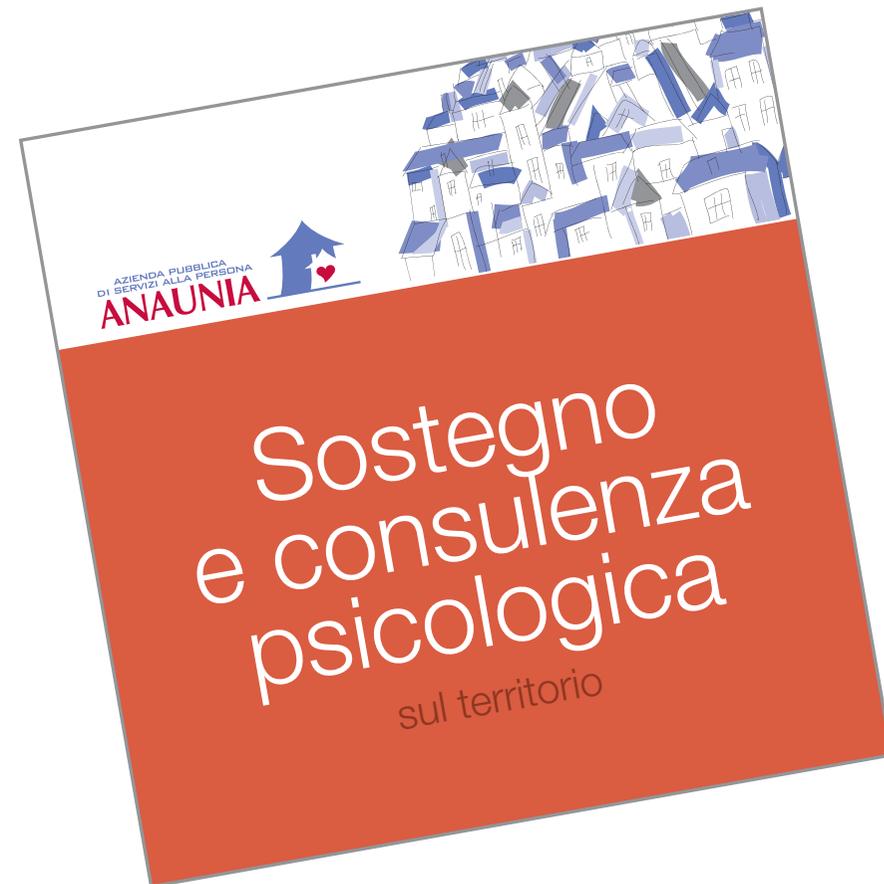
Per dare una risposta propositiva alle esigenze scaturite dall'analisi di cui sopra, è stato elaborato un progetto in collaborazione con la dott.ssa Paola Maria Taufer, esperta in psicologia dell'adulto e dell'anziano, che ha portato all'apertura di uno "sportello" all'interno di questa A.P.S.P., quale punto di riferimento per tutti i disagi legati all'invecchiamento proprio o di un familiare, a sofferenze in seguito a separazioni o lutti, a difficoltà di comunicazione con familiari e amici, al sostegno psicologico nell'ambito dell'insorgenza o dell'evoluzione di malattie (es. demenze).

A partire dal gennaio 2013 è stato aperto presso la nostra Struttura lo "sportello di assistenza psicologica": uno spazio di quattro ore mensili, a cui gli anziani del territorio e/o i loro familiari possono accedere su appuntamento per poter affrontare, gestire e superare problematiche psicologiche; la Psicologa, inoltre, può somministrare test psicologici e neuropsicologici per poter effettuare una valutazione delle funzioni cognitive, emotive e socio-affettive.

Nel corso dell'anno 2013, grazie ad un contributo per la copertura delle spese da parte della Cassa Rurale d'Anania, sempre sensibile alle attività proposte da questa A.P.S.P. a favore della popolazione del Territorio, lo Sportello Psicologico è stato ad accesso gratuito, per tutti coloro che, su prenotazione, ne hanno voluto usufruire.

Nell'anno 2014 il servizio, per il quale era stato dimostrato notevole interesse, è stato riproposto in regime privatistico, ovvero a pagamento, direttamente su richiesta dell'utente, sulla base della tariffa stabilita dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

Nell'anno 2013 sono state effettuate 62 sedute presso lo Sportello Psicologico della nostra Struttura. Nell'anno 2014 le sedute di consulenza psicologica (a pagamento) di cui hanno usufruito gli utenti esterni presso il nostro Ente sono state 31.



I corsi e l'utilizzo della sala riunioni

La Struttura dell'A.P.S.P. Anania dispone al secondo piano di un'ampia sala, che oltre ad essere utilizzata per varie attività rivolte ai residenti (feste ed intrattenimenti) e 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 (corsi di yoga), ma frequenti sono pure i momenti di formazione professionale e di crescita individuale (corsi UPIPA, serate Avulss ecc.).

Con l'obiettivo di rendere un servizio alla Comunità locale e sostenere le finalità sociali di associazioni culturali e/o economiche, l'APSP 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 anziani, bambini e ragazzi.

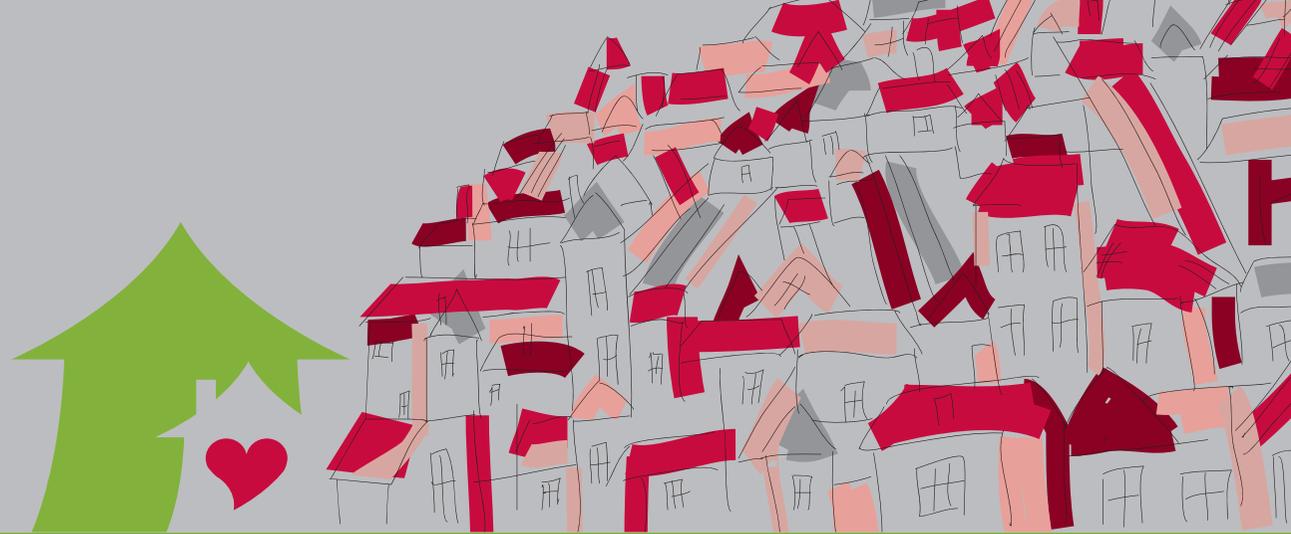
I CORSI organizzati dall'A.P.S.P. Anania nell'anno 2013 sono stati:

corso di ginnastica dolce	31	iscritti (in primaverile) per 15 incontri
	23	iscritti (in autunnale) per 15 incontri
corso di yoga per adulti	12	iscritti per 10 incontri
corso di yoga per bambini	8	iscritti per 5 incontri
corso di aerobica	15	iscritti per 10 incontri
corso di cucina	17	iscritti
corso sull'assertività	10	iscritti

Nell'anno 2014 l'A.P.S.P. ha riproposto il richiestissimo corso di ginnastica dolce ed ha organizzato un corso in collaborazione con la Psicologa dott.ssa Paola Taufer:

corso di ginnastica dolce	27	iscritti (in primaverile) per 20 incontri
	29	iscritti (in autunnale) per 18 incontri
corso "Invecchiamento di successo"	12	iscritti per 6 incontri

In totale nell'anno 2013 la sala polifunzionale è stata utilizzata, dall'A.P.S.P. per le proprie attività e da terzi per diverse finalità, **110 giorni**, mentre nell'anno 2014, in cui l'accesso è stato per un periodo un po' più difficoltoso a causa dei lavori di ristrutturazione, è stata utilizzata 90 giorni.



le risorse umane

Il personale

Il personale è la risorsa più cospicua dell'A.P.S.P., quella per cui più si investe.
Vi presentiamo i nostri dipendenti con alcuni dati e tabelle.

La dimensione del personale

	anno 2013	anno 2014
Dipendenti al 31.12	59	60
Numero assunzioni	13	8
Numero cessazioni	5	6

Anzianità di servizio dei 44 dipendenti a tempo indeterminato

	anno 2013	anno 2014
Fino a 5 anni	15	11
Da 5 a 9 anni	24	16
Oltre 9 anni	5	17

Dopo aver raggiunto il decennio di attività della casa di riposo, anche il personale dell'APSP è caratterizzato da maggior anzianità di servizio ed esperienza.

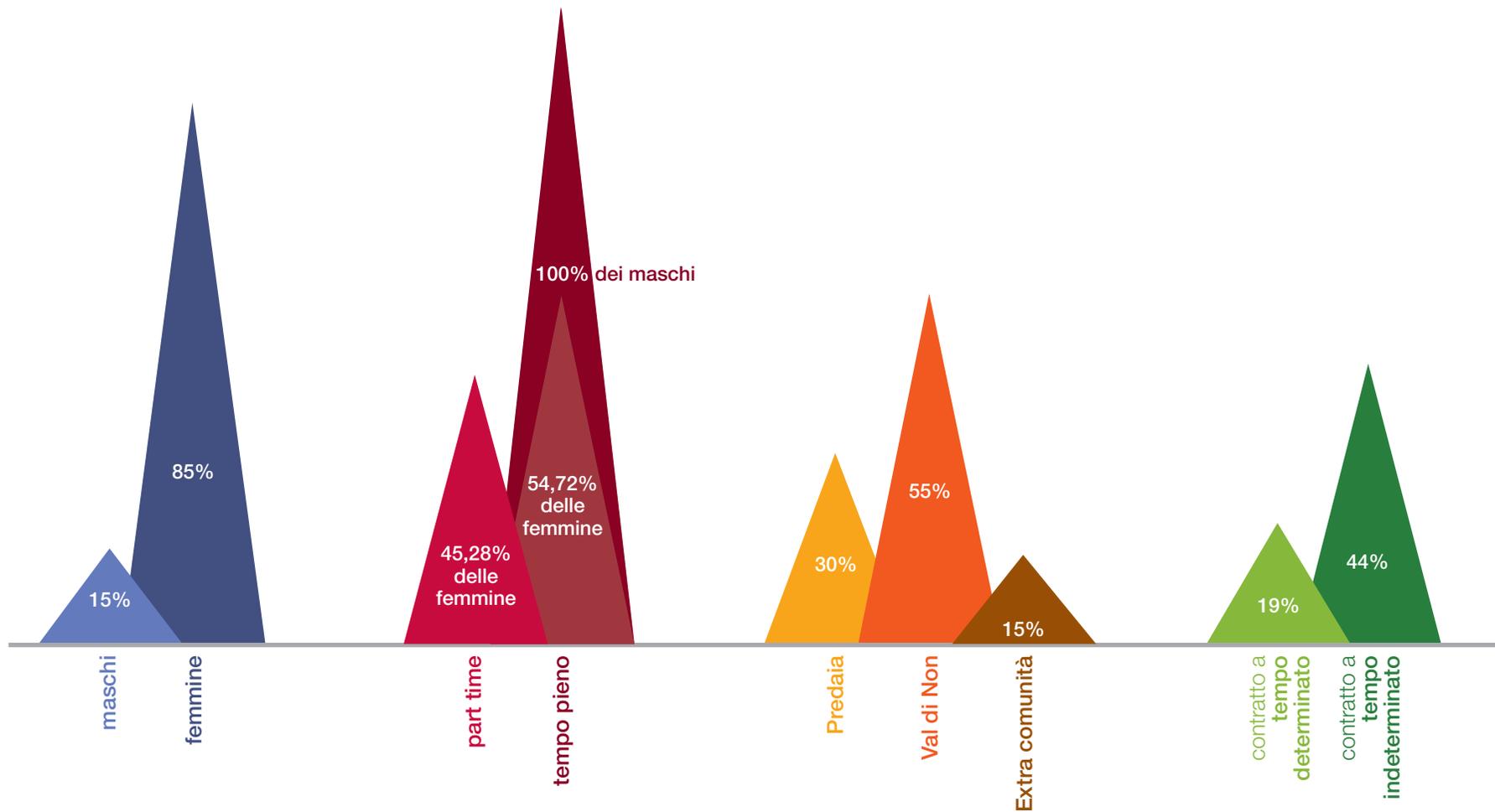
Le fasce d'età

	anno 2013	anno 2014
Età media generale	38,79	40,60
Età media maschile	35,60	38,30
Età media femminile	41,98	42,91

Ore e costi relativi al personale anno 2014

	ore lavorate	spesa
Personale dipendente	62.900	€ 1.353.669
Personale in libera professione	1.380	€ 62.713
Totale	64.280	€ 1.416.382





Ripartizione del personale per sesso

Ripartizione del personale per orario di lavoro
 Nel 2014 il personale occupato dall'A.P.S.P. Anaunia è stato di 60 unità, di cui il 45,28% con contratto di lavoro a tempo parziale. Il personale dell'Ente è prevalentemente di sesso femminile (85%) e la percentuale degli occupati con l'articolazione dell'orario part-time ricade tutta in questo genere. L'orario ridotto consente sicuramente di conciliare meglio i tempi del lavoro con i tempi della famiglia.

Provenienza
 Tutto il personale occupato nell'A.P.S.P. Anaunia è residente nella Provincia di Trento; l'85% proviene dalla Valle di Non, di cui il 30% dalla zona della Predaia (Taio e territorio limitrofo). Questo dato sta ad indicare che l'Azienda è fonte di occupazione per la popolazione del Territorio.

Tipologia di contratto
 Nel 2014 hanno collaborato con l'Ente 2 liberi professionisti: il medico/coordinatore sanitario ed un infermiere, costituendo il 3,27% del personale dell'A.P.S.P.; 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.

Ore lavorate
delle diverse
figure
professionali
anno 2014

	ore lavorate
Amministrazione	4.401
Animazione	1.461
Assistenza	42.834
Fisioterapia	3.473
Infermieri	10.322
Manutenzione	1.031
Medico	758
Totale	69.020

La tabella a fianco riporta il totale delle ore di lavoro prestate nell'anno 2014 dalle diverse figure professionali; il personale sanitario costituisce naturalmente la quota più cospicua di prestazione lavorativa.

Numeri delle diverse figure professionali

	dotazione stabilita dai parametri PAT	personale effettivo 2013	personale effettivo 2014	dotazione in più
Coordinatore	1	1	1	0
Fisioterapista	1,15	2,51	2,49	1,35
Psicologo	0,02	0,1	0,09	0,075
Infermiere	6,1	6,88	6,9	0,79
Animatore	0,89	1,5	1,46	0,59
Operatore socio sanitario	23,9	29,17	29,49	5,43
Totale personale	33,06	41,16	41,43	8,235

La Giunta Provinciale con proprie direttive stabilisce annualmente i parametri del personale assegnato agli ospiti non autosufficienti della RSA, ossia il numero di ogni figura professionale ritenuto indispensabile per una sufficiente assistenza, assegnando il relativo finanziamento. Nella tabella sottostante riportiamo i dati relativi agli anni 2013 e 2014, dai quali si evince che non solo i parametri sono ampiamente rispettati, ma che la nostra A.P.S.P. ha previsto una maggiore disponibilità di personale rispetto a quello assegnato dalle direttive provinciali.

La scelta di dotarsi di personale in più rispetto a quanto previsto dai parametri provinciali è dettata dalla volontà di garantire un servizio di migliore qualità agli ospiti. Il servizio deriva da un'organizzazione interna (attività, procedure, turnistica) studiata nel dettaglio, che permetta ai dipendenti di "lavorare bene". Questo significa che non è sufficiente dotare il personale degli strumenti (addestramento, informazione, formazione) e delle attrezzature (mediche e assistenziali) necessarie per svolgere bene (e in sicurezza) il proprio lavoro, ma anche del tempo sufficiente per farlo. In questo senso si è stabilito anche già da diversi anni nella nostra Struttura di affidare il servizio rifacimento letti degli ospiti alla ditta appaltatrice del servizio pulizie, togliendo in tal modo un'incombenza, assegnata generalmente nelle case di riposo agli operatori socio sanitari, ai nostri dipendenti affinché possano dedicarsi interamente alle mansioni assistenziali. Altre scelte organizzative (da ultima quella delle "piccole equipe", illustrata nella sezione relativa agli ospiti) hanno portato ad una sempre maggiore responsabilizzazione del nostro personale, che insieme alle sfide ed alle difficoltà ha visto accrescere la propria professionalità.

Dal "benessere" del personale deriva principalmente il livello della qualità del servizio in una Struttura come la nostra. L'obbligo dettato dal D.Lgs 81/2008 (relativo alla sicurezza sui luoghi di lavoro) della valutazione del rischio da lavoro-stress collegato, ci ha trovati subito attivi e ben adempienti, in quanto era già nella nostra "cultura" lavorativa/organizzativa dare importanza a fattori psicologici quali: capacità di assunzione di responsabilità, conoscenza delle aspettative, percezione della leadership, soddisfazione professionale... Gli esiti delle valutazioni, costanti anche se non sempre sistematiche, svolte in questi ultimi anni

rivelano nella nostra Azienda un buon clima organizzativo e nessun dato critico relativo allo stress per alcuna delle figure professionali. Punti di forza sono sempre più diventati: lavorare in gruppo, confrontarsi quotidianamente (riunioni giornaliere per le “consegne”), dare ed avere feed-back frequenti del proprio lavoro (soprattutto nelle riunioni periodiche col coordinatore e con la direzione). Il non sentirsi soli nello svolgimento di un lavoro spesso non scevro di difficoltà e la fidelizzazione all’Azienda non sono per noi risultati ambiziosi, bensì obiettivi condivisi del nostro operare per garantire a tutti di “sentirsi bene” lavorando. Con la consapevolezza che si entra in Struttura tanto più sereni quanto più lo si è a casa propria, nell’anno 2013 abbiamo intrapreso un’importante iniziativa: l’adesione al Distretto Famiglia della Val di Non, primo passo per giungere alla certificazione “Family Audit”.

Family Audit

Riuscire a conciliare tempi di vita e lavoro risulta essere una sfida quotidiana per le persone. Raggiungere questo equilibrio, vuol dire aver maturato un buon livello di benessere personale e relazionale. Nel corso dell’esistenza di ognuno si possono presentare momenti in cui non sempre sembra possibile coordinare tra loro questi aspetti. È appunto in questo contesto che si inserisce il processo di accreditamento “Family Audit” al quale l’APSP “Anaunia” ha aderito. Esso rappresenta uno strumento che consente, una volta verificati carichi lavorativi e bisogni individuali, di raggiungere la conciliazione tra vita lavorativa e vita personale del dipendente, di adottare politiche gestionali orientate al benessere dei dipendenti e alla crescita e mantenimento della qualità di vita nell’organizzazione, cercando di bilanciare così gli interessi dell’azienda con le richieste dei lavoratori.

La conciliazione di questi aspetti diventa pertanto per l’Azienda un elemento di valore che consente alla realtà aziendale di essere maggiormente produttiva ed efficiente, motivando i dipendenti e sostenendoli nelle diverse fasi della vita professionale e personale.

Le basi di questo processo di accreditamento sono state gettate nel 2013 con l’adesione al Distretto Famiglia della Valle di Non.

Il processo analizza diversi macroambiti di possibile intervento, con la finalità di introdurre azioni di miglioramento orientate all’accreditamento e alla successiva certificazione dell’azienda:

- l’organizzazione del lavoro (turni, congedi, distribuzione delle competenze, carichi e luoghi di lavoro, ecc.);
- cultura della conciliazione nei livelli dirigenziali e nel personale;
- comunicazione (in una logica di creazione di cultura della conciliazione);
- benefit e servizi (aiuti finanziari, mense, assistenza ai figli durante le vacanze scolastiche, servizi di time-saving, sostegno alla genitorialità, ecc.);
- distretto famiglia (riorientamento dei servizi secondo una logica pro-fami-

glia, responsabilità sociale d’impresa ecc.);

- nuove tecnologie.

Investire in misure di conciliazione famiglia-lavoro produce vantaggi sociali sia all’azienda che al personale. In particolare sottolineiamo alcuni effetti positivi:

- maggiore attenzione ai bisogni di tutti gli attori coinvolti nelle attività aziendali;
- miglioramento del clima lavorativo, alta motivazione, soddisfazione personale e relativa;
- aumento dell’innovazione e della creatività, favorendo i tempi individuali di maggiore efficacia ed efficienza;
- aumento della qualità del lavoro e relativa soddisfazione del cliente finale e degli stakeholders coinvolti.

Gli sviluppi di questa nostra nuova impresa e i progetti che stiamo per realizzare troveranno sicuramente spazio nel nostro prossimo Bilancio Sociale.

Intervento 19

Da anni l'Amministrazione di questo Ente promuove 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: una volta "Azione 10", ora "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.

L'Intervento 19 è per l'A.P.S.P. una vera risorsa: con questo Progetto il nostro servizio di Animazione è supportato per circa 10 mesi all'anno (da marzo a dicembre) da bravissime operatrici (dipendenti di una Cooperativa sociale a cui viene affidata la gestione del progetto), che si occupano

quotidianamente di accompagnare gli ospiti per attività di svago come di necessità personali, di partecipare all'organizzazione di feste ed alla realizzazione di laboratori (cucina, giardinaggio, cucito, canto), di aiutare nella somministrazione dei pasti.

	anno 2013	anno 2014
persone occupate	2	3
mesi di lavoro	9,90	9,93
costo a carico della PAT	€ 19.880,25	€ 17.911,48
costo a carico dell'APSP	€ 12.104,72	€ 10.846,54

Lavori di pubblica utilità

Anche le persone che vengono a svolgere lavori di pubblica utilità presso la nostra Struttura sono assegnate al Servizio di Animazione. I lavori di pubblica utilità sostituiscono la pena pecuniaria o detentiva per reati come quelli contro il codice della strada; il Giudice può applicare, dietro richiesta dell'imputato, la pena sostitutiva che prevede la prestazione di attività non retribuita in favore della collettività da svolgere presso enti pubblici o organizzazioni di assistenza sociale e di volontariato.

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.

Spesso i ragazzi (finora tutti di genere maschile e in prevalenza giovani con meno di trenta anni di età), che hanno trascorso dei periodi nella nostra Struttura per lo svolgimento dei lavori di pubblica utilità, hanno portato una ventata di novità e aria fresca, dimostrando grande sensibilità nei confronti degli ospiti e disponibilità anche verso tutto il personale. Molti di loro ci hanno salutati al termine della loro esperienza con riconoscimento e gratitudine, confidandoci che qui "sono stati bene".

	anno 2013	anno 2014
persone occupate	7	2
ore di lavoro svolte	484	272

L'indotto

Due importanti Ditte esterne si occupano dei nostri principali servizi alberghieri: Markas Srl ha l'appalto del servizio di pulizia e sanificazione ambientale e rifacimento letti, CIR-Food Cooperativa Italiana di Ristorazione s.c. quello del servizio di Ristorazione. Fare le pulizie in casa di riposo è un lavoro molto delicato oltre che prezioso: le addette di Markas Srl entrando nelle camere degli ospiti, inevitabilmente entrano un po' nella loro intimità... non è sufficiente "pulire bene", bisogna avere quella sensibilità e quel rispetto necessari a far sentire gli ospiti comunque "a casa loro", protetti nella loro privacy, curati anche nel loro ambiente. Anche far da mangiare in casa di riposo va oltre il far da mangiare per una collettività: il momento del pasto è un momento molto importante nella quotidianità degli ospiti e deve dare loro quel grado di soddisfazione che non sta solo nel gusto del cibo, ma anche nel come è fatto, nella sua capacità di ricordare il mangiare di casa, legato a tradizioni, stagionalità e affetti. Oltre alla professionalità delle Ditte, è pertanto fondamentale il rapporto di fiducia che si è instaurato con i loro referenti ed il loro personale. Fanno parte del nostro "lavorare insieme" per gli ospiti e del gruppo coeso che collabora da tempo per dare un servizio di qualità. I dipendenti delle Ditte Markas e CIR-Food provengono tutti dal territorio provinciale, la maggior parte dalla zona della Predaia o da comuni limitrofi e molti di loro lavorano nella nostra Struttura da diversi anni.

Di seguito riportiamo alcuni dati relativi alla situazione occupazionale dei due servizi, che stanno a dimostrare che anche con l'indotto l'A.P.S.P. Anania dà lavoro alla popolazione del Territorio:

	dipendenti addetti all'appalto	monte ore settimanale per l'appalto
Servizio di pulizia-sanificazione ambientale e rifacimento letti Markas srl	11	210
Servizio di ristorazione CIR-Food Cooperativa Italiana di Ristorazione sc	8	208

Markas Srl occupa **11 persone**, tutte di sesso femminile, tutte con orario di lavoro parziale (part-time), 10 residenti in Val di Non, di cui 8 nel territorio della Predaia.

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.



Il volontariato

Chiunque lo desideri può prestare nell'A.P.S.P. la sua opera come volontario, secondo le proprie capacità ed inclinazioni.

I dati che seguono indicano da soli il peso e l'importanza del Volontariato quale risorsa dell'A.P.S.P. Anaunia. E dietro i dati, ci sta molto di più...

Nella nostra Struttura la parte più cospicua dei volontari è organizzata e proviene dall'AVULSS (Associazione per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio-Sanitari) di Taio che è nato con la casa di riposo e nell'anno 2014 ha festeggiato il suo decennale. In A.P.S.P. Anaunia i volontari AVULSS operano secondo modalità diverse, ma sempre 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, accompagnandoli in palestra, facendogli compagnia e collaborando con le fisioterapiste; accompagnamento alle visite mediche. Durante la bella stagione collaborano nella realizzazione di uscite, gite e feste all'aperto.

Interventi di volontariato anni 2013-2014

	interventi	ore
animazione	1.449	2.982
accompagnamento al servizio di parrucchiera	88	264
accompagnamento e aiuto per il servizio di fisioterapia	430	860
aiuto durante il pranzo	1.377	688
aiuto durante la cena	1.042	521
totale	4.386	5.315

Monetizzazione del lavoro dei volontari anni 2013-2014

	anno 2013	anno 2014
volontari	24	27
ore giornaliere	7,33	7,23
ore annuali	2.675	2.640
ipotetico costo orario	€ 15,62	€ 15,62
monetizzazione del lavoro dei volontari	€ 41.783,50	€ 41.236,80
	€ 83.020,30	

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.



Da presidente a volontaria

Daria Demagri, presidente di APSP Anaunia dal 2008 al 2013

Per dieci anni è stata nel Consiglio di Amministrazione, dapprima come Consigliere e quindi, dall'agosto 2008 al maggio 2013, come Presidente. Ora, esaurito il proprio mandato, Daria Demagri continua a frequentare la "sua" APSP Anaunia nella veste di volontaria.

Le abbiamo chiesto di parlarci di questa esperienza.

Signora Demagri, cosa le hanno dato tanti anni di presidenza?

Dopo 10 anni era giusto un cambiamento, per lasciare ad altri la possibilità di fare questa esperienza. Per me sono stati anni molto interessanti e impegnativi, che mi hanno permesso di entrare in un mondo che conoscevo poco, pur avendo operato per anni nel settore socio-sanitario. Un'esperienza positiva, che mi ha arricchito come persona.

L'impegno tuttavia continua come volontaria...

Sento questa casa in un certo senso, come "mia". Sento l'amicizia con gli operatori e ancora di più la vicinanza e l'affetto per gli ospiti. Sono una volontaria

particolare, non strutturata, direi libera; però al mattino, uscendo di casa, sento forte il desiderio di salutare tutti in APSP, anche se poi ciò non accade tutti i giorni. La casa è aperta e per questo talvolta con le amiche ci diamo appuntamento qui per il caffè e due chiacchiere... direi che ho bisogno di stare qui. Poi naturalmente, sono a disposizione per aiutare gli ospiti nel momento del pasto: persone che magari ho conosciuto ancora autosufficienti e che poi ho visto proseguire nel loro lento declino. E il ringraziamento che vedi nei loro occhi e nei loro sguardi, sono così intensi da darti la carica, il desiderio di ritornare.

Cosa si augura per l'APSP Anaunia e per il mondo dell'assistenza agli anziani in generale?

Nella nostra struttura gli ospiti sono curati e coccolati al meglio: sarebbe bello che potesse avvicinarsi a questi livelli di qualità anche il mondo degli anziani che rimangono nel loro domicilio, potendo garantire loro un servizio analogo. Questo vale anche per i volontari: credo che mantenere relazioni sociali vive sia parte essenziale di un vero progetto di cura degli anziani.



AVULSS dieci anni di volontariato

Maria Candida Tuveri, presidente di AVULSS di Taio

L'AVULSS di Taio ha festeggiato i dieci anni dalla sua fondazione e guardiamo con soddisfazione a tutte le attività svolte in questo periodo e come l'associazione sia cresciuta sia come numero di soci e ore di servizio prestate ma soprattutto in "competenze dei volontari.

L'AVULSS "Associazione per il Volontariato nelle Unità Locali Socio Sanitarie" fin dalla sua fondazione nel 1979 da parte di don Giacomo Luzietti, nel suo statuto sottolineava la volontà di operare dei servizi di volontariato in ambito socio sanitario per aiutare efficacemente le persone in situazioni di difficoltà e di sofferenza prestando una attività continuativa, gratuita e organizzata.

Ormai anche in Trentino e in val di Non la nostra è diventata una sigla che costituisce un chiaro e preciso riferimento nel mondo del volontariato. La nostra principale caratteristica è quella di fornire un servizio non improvvisato ma preparato da un appropriato corso di formazione, da una formazione permanente annuale e non ultima, nel nostro caso, anche la direzione e il

Consiglio della APSP di Taio ci sono stati costantemente vicini per aiutarci, con incontri formativi, a rendere il nostro servizio sempre migliore.

Anche l'AVULSS di Taio sta cercando da un po' di tempo di allargare la propria attività, ormai più che decennale, sul territorio. Questo è sicuramente l'aspetto più difficile del volontariato perché la struttura ti dà un efficace sostegno e soprattutto ti propone e ti presenta. Sul territorio ci sono molte persone sole e sofferenti che però sono difficili da raggiungere. Come presidente dell'AVULSS sono molto contenta di quel poco che fino ad ora siamo riusciti a fare presso le persone che vivono nelle proprie case, fuori dalle strutture. La visita di un nostro volontario, anche una sola volta in settimana, è veramente molta gradita.

Per il futuro auspico che i volontari si impegnino sempre di più per offrire, a chi si trova nel bisogno, le attenzioni e gli aiuti atti ad alleviarne le sofferenze.



arrivederci

La lettera

Abbiamo ricevuto la graditissima lettera di Irma Zinzarella, vedova Inama, che volentieri pubblichiamo, affidandole la chiusura di questa edizione del nostro Bilancio Sociale.

Alla Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Anaunia, al Presidente e al Direttore, al caro Personale che lavora

In questa casa ognuno ha la sua competenza, professionalità e serietà: anche un sorriso fa gioire gli ospiti e questi vedono che sono ben graditi al personale, per la cura che hanno verso di loro, ben puliti, con il dottore che pensa ai mali dell'età e ai quali sono felici e riconoscenti, perché avete tanta pazienza per i più malati. Vi ringrazio tutti, specie il dottore, per la cura e la premura con cui avete seguito Gino Inama, mio marito, deceduto da poco.

Non si vorrebbe, noi famigliari, di perdere i nostri cari: io mi aspettavo che un giorno o l'altro finiva così, lento lento, si indeboliva, era fiacco, stanco.

Altre volte è stato male, nel 2012 doveva morire ma l'hanno curato molto bene. Era stato 6 volte all'ospedale per le tante patologie che aveva: il cardiologo gli diceva «il super uomo di roccia»; è vissuto 12 anni dopo l'operazione al cuore, così morendo in silenzio, nel sonno, non ha avuto dolori ed è passato al di là dove tutti noi abbiamo il nostro posto, così è il nostro destino. È bello vivere a lungo e stare bene, così grande è il merito di queste case di cura: per lui era «casa Anaunia di Taio»; quando Gino era a Fondo io ero a disagio per il viaggio, andavo a trovarlo 2 volte alla settimana; a Taio col tram andavo 3 o 4 volte in settimana e mi sono divertita anch'io; ho seguito il suo tempo quotidiano, nei compleanni, i giochi, i lavoretti, le passeggiate in giardino, con tanto spazio e con i scolari d'estate: con tanta allegria il tempo passa più in fretta, con gusto e buon segno. Ringrazio tutti col cuore, anche i famigliari e gli amici.

Se ogni tanto qualche ospite si spegne, state sicuri che subito riempirete i posti; tanti nonni hanno bisogno delle vostre cure ed è un privilegio potere essere curati così. In Trentino siamo fortunati che esistono delle strutture ben fatte, bene amministrate, pulite, di bella presenza, con personale qualificato. Per noi anziani è la nostra casa.

Voglio dirvi grazie! Mi sembra di essere un vostro familiare, vi conosco, mi sembra di venire a trovare mio marito... mi manca tanto, come le visite nelle quali lo vedevo.

Auguro a tutti buon lavoro, che è ben apprezzato, paziente e responsabile.

Aspettate, non andate in pensione troppo presto, forse avrò bisogno anch'io delle vostre cure... vorrei trovare voi se mai arriverò!

Grazie. Auguro a voi tutti buona salute e tanta gioia con le vostre famiglie. Lo meritate per un lavoro molto umile, vi ricordo e spero ci incontreremo qualche volta. Un grazie ve lo manda anche Gino: in silenzio, in un orecchio, con un sorriso senza denti...

Amica Irma

fortunati che esiste delle strutture ben
 fatte bene Amministrate pulite di belle
 presenze, personale qualificato e noi
 anziani, è la nostra casa.
 Voglio dirvi grazie mi sembra di essere
 un vostro familiare, vi conosco mi
 sembra di venire a trovare mio marito
 mi manca tanto le visite che lo vedeva
 Auguro a tutti buon lavoro, che è ben
 apprezzato ma pazientevole e respon-
 sabile. Aspettate non andate in pen-
 sione troppo presto forse lo bisogno
 anchio delle vostre cure, vorrei trovar-
 vi voi se arriero grazie auguro buona
 salute tanta gioia con le vostre fami-
 glie lo meritato per un lavoro molto
 simile ricordandovi con qualche incontro
 grazie ve lo manda anche fino in
 silenzio in un orecchio con un sorriso
 senza denti Amica Bruno
 Un caro saluto al Presidente
 al Direttore



Via Thomas A. Edison, 20
Predaia Fraz. Taio (TN)
tel. 0463.467617
fax 0463.467621
info@apsptaio.org



www.apsptaio.org