



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

Una realtà che guarda al futuro, profondamente radicata nel Territorio.

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

15|17



INTRODUZIONE

- pag. 4 Introduzione
- pag. 5 Nota metodologica
- pag. 6 Il mondo che cambia e le sfide del futuro
- pag. 7 Lavorare in un mondo che cambia

CHI SIAMO

- pag. 10 Il contesto
- pag. 12 L'A.P.S.P. Anaunia
- pag. 15 La governance
- pag. 16 Codice di comportamento
- pag. 17 Comunicazione
- pag. 18 Negli anni 2015, 2016 e 2017...

I NOSTRI SERVIZI

- pag. 30 Gli ospiti e i servizi residenziali
- pag. 32 Dall'accoglienza al "prendersi cura"
- pag. 33 I servizi per gli ospiti
- pag. 36 Standard di qualità dei servizi forniti
- pag. 37 La "nostra" Cesira

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ APERTI ALLA COMUNITÀ

- pag. 40 Servizio di fisioterapia
- pag. 41 Servizio di fisioterapia a domicilio
e servizio di noleggio ausili
- pag. 43 Servizio di punto prelievi
- pag. 44 Servizio di Podologia
- pag. 44 Servizio di pasti a domicilio
e mensa aperta
- pag. 45 Servizio di Bagno Assistito
- pag. 53 Servizio di sostegno
e consulenza psicologica
- pag. 46 I corsi e l'utilizzo della sala riunioni

LE RISORSE UMANE

- pag. 48 Le risorse umane
- pag. 48 Il personale
- pag. 52 I lavori socialmente utili
- pag. 54 L'indotto
- pag. 54 Il volontariato

COSA RENDE LA A.P.S.P. ANAUNIA "CASA"

- pag. 60 Le Interviste

Investire nell'**economia italiana** senza tasse sui rendimenti per accantonare risparmi non soggetti a imposte di successione

Azzeramento
della tassa del 26%
sui rendimenti



Sostegno
alle imprese italiane,
incluse le PMI



Minimo 5 anni
di durata per ottenere
le esenzioni



Il comparto
non è soggetto ad imposte
di successione



Investimento massimo
annuo di 30.000 euro
con limite complessivo
di 150.000 euro



Introduzione

Rispettando l' "arrivederci" del nostro ultimo Bilancio Sociale, siamo a presentare la terza edizione di questo documento. Si è scelto di posticipare la cadenza biennale, per poter raccontare oltre agli **anni 2015 e 2016** anche **l'anno 2017** dell'A.P.S.P. Anania e il nostro cammino proseguito con Voi. Gli Amministratori termineranno il proprio mandato il 25 giugno 2018 e questo Bilancio Sociale, abbracciando l'intero ultimo triennio, vuole essere anche la loro eredità per chi succederà in questa carica.

Guardare al percorso realizzato significa pensare, ai vari livelli, a chi lo ha tracciato: le persone, sia quelle che hanno partecipato attivamente al raggiungimento di obiettivi e risultati, sia quelle che ne sono state destinatarie. C'è un filo diretto che lega la volontà di organizzare e sviluppare l'Azienda, la responsabilizzazione e la partecipazione dei lavoratori, la qualità del nostro lavoro e quindi della vita dei nostri ospiti, la capacità di partecipare attivamente alle innovazioni dai tempi richieste e di comprendere e soddisfare le necessità degli utenti, un corretto uso delle risorse e la capacità di rendere conto di quello che si fa.

L'A.P.S.P. Anania ha cercato anche nel corso di questi tre anni di assicurare la propria costante e dedicata presenza, pur fra le non poche difficoltà dei tempi e le incertezze del momento (politico). Una presenza attenta ed attiva, consapevole di un tempo nel quale la crisi in atto può far correre il rischio di vedere ridimensionati i servizi come tali. Ma proprio di fronte al rischio di implosioni, il nostro cammino si è volto a rafforzare quella "resilienza" che vuole mantenere ferma la barra della direzione da seguire e affrontare le sfide.

Il nostro rendicontare sarà pertanto il raccontare di una Azienda/Casa di tutti e di ciascuno, della storia delle persone che l'hanno attraversata e l'attraversano, proiettandola nel domani. Quella dell'A.P.S.P. Anania è una realtà che è parte della Comunità/Territorio, alla Comunità/Territorio appartiene, sentendo l'obbligo di farsi carico dei bisogni e delle necessità che le persone portano all'attenzione.

È questa visione olistica che fa stare l'Azienda nel contesto e nei contesti, pronta ad intervenire senza invasione di campo alcuna, ma consapevole del ruolo che la sua missione le ha affidato: il benessere ("bene stare") delle persone.







Nota metodologica

Cosa è il Bilancio Sociale?

Se è vero che ogni pubblica amministrazione ha nei confronti della società in cui agisce una “responsabilità sociale”, ciò vale sicuramente in massimo grado per una A.P.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona), che produce servizi ed eroga prestazioni socio-assistenziali e sanitarie per la popolazione del proprio territorio. Come ogni azienda, l’A.P.S.P. è tenuta a valutare i risultati raggiunti, in primo luogo a livello di efficienza, data dal rapporto fra le risorse ricevute/utilizzate ed i risultati prodotti, e quindi a livello di efficacia. Il livello dell’efficacia può essere distinto in efficacia tecnica, che è data dal rapporto tra gli obiettivi attesi ed i risultati conseguiti, ed in efficacia sociale, che è data dal rapporto fra obiettivi attesi e conseguenze che la propria azione ha avuto per la comunità.

La rendicontazione che si realizza con la redazione del “Bilancio sociale” pone la propria attenzione soprattutto all’aspetto dell’efficacia “sociale” dell’azione dell’amministrazione. È uno strumento che rafforza la “responsabilità sociale” dell’Azienda, attraverso l’affinamento del processo di definizione, misurazione e comunicazione delle azioni realizzate e di ciò che queste hanno prodotto nella e per la comunità.

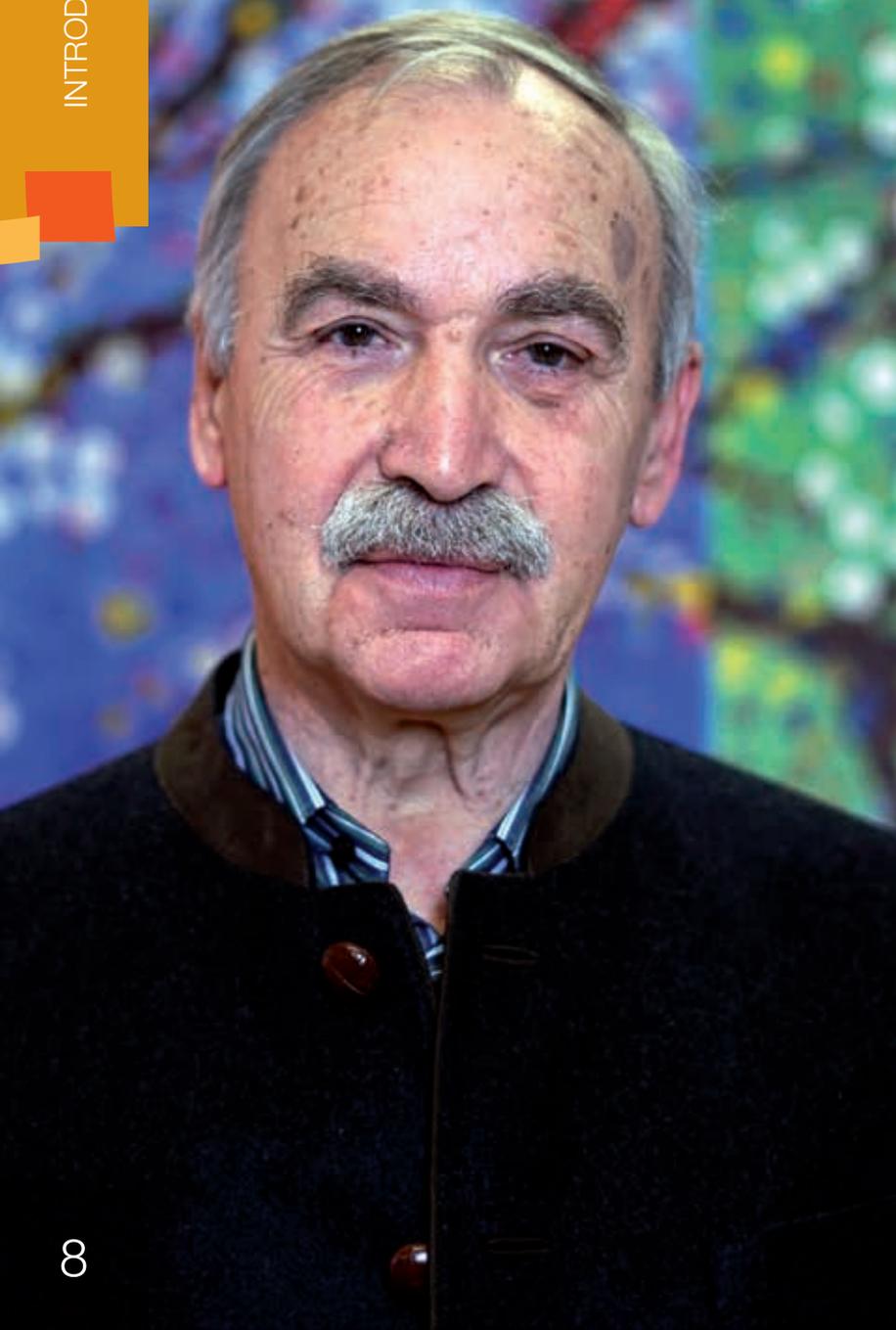
Perché il Bilancio Sociale?

Il rendicontare, quindi, diviene fondamentale non solo per comunicare le buone prassi attivate ed in corso, ma anche per condividere con i diversi portatori di interessi la validità e la qualità delle politiche intraprese. Lo sforzo è quello di far emergere un percorso che mostri come l’Azienda viene ad essere accreditata sì in base agli iter procedurali previsti, ma soprattutto attraverso il riconoscimento di volta in volta ottenuto da parte delle persone che fruiscono dei suoi servizi.

Saper **comunicare** non è un fatto aleatorio ma fondamentale per coinvolgere gli interlocutori e promuovere il miglioramento continuo; solo così può diventare opportunità, evitando di incorrere in pretestuose o vane autoreferenzialità.

Redigere il Bilancio Sociale è inoltre il modo a noi più congeniale per dimostrare la nostra volontà di trasparenza. La normativa nazionale ha prescritto negli ultimi anni per gli Enti pubblici una crescente mole di adempimenti in materia di **trasparenza** e anticorruzione; tutte le informazioni e gli atti delle amministrazioni devono essere pubblicati sui siti istituzionali e chiunque può averne accesso, direttamente o, in caso di mancanza, a richiesta. Riteniamo, però, che il raccontarsi in maniera chiara ed organica in un documento distribuito e messo a disposizione di tutti sia una forma di rendicontazione più comprensibile ed accessibile (speriamo anche più piacevole). Abbiamo cercato di semplificare ed innovare il nostro Bilancio Sociale, rendendolo più chiaro e diretto a tutti, senza omettere nulla, ma senza che nessuno nel leggerlo si senta omesso, perdendosi in labirintiche tabelle e dati.

Tutte le diverse figure professionali sono state coinvolte nella raccolta dei dati e nel renderli fruibili. Questo lavoro di squadra è stato un’ulteriore occasione di arricchimento soggettivo e comunitario, un’opportunità ulteriore di confronto e crescita. Insieme abbiamo dipinto il quadro pieno di colori delle pagine che andrete a leggere.



Il mondo che cambia e le sfide del futuro

Con Bruno Campadelli, presidente di A.P.S.P. Anaunia alla fine del proprio mandato, tracciamo un bilancio dell'attività del Consiglio di Amministrazione.

Presidente, quali sono le sfide che oggi attende l'A.P.S.P. Anaunia?

Intercettare bisogni e offrire soluzioni: un compito ancora più impegnativo dopo il varo della legge provinciale del 9 novembre 2017, che definisce in modo nuovo il "sistema anziani" mettendo al centro le Comunità di Valle.

Quale è la situazione attuale e quali le prospettive?

Partiamo dai dati e dalle proiezioni per i decenni futuri: una crescita del numero degli anziani quasi esponenziale, per cui è essenziale per la società di oggi attrezzarsi per i tempi che verranno! Si tratta di una situazione che richiede interventi: finora la Provincia autonoma ha risposto in modo importante, che soddisfa i bisogni della popolazione anziana e la filosofia di questa legge è che gli anziani debbano essere inseriti in un mondo di relazioni e di rapporti.

La creazione di una agenzia collegata alle Comunità di Valle comporta la capacità di ascoltare e di farsi carico dei problemi: compiti enormi, cui si potrà far fronte solo con adeguate risorse. Anziani e famiglie, mappatura delle risorse, analisi dei servizi, innovazione, badanti: compiti straordinari per i quali non credo che le Comunità siano ancora attrezzate. Tuttavia, questa è la strada da percorrere.



Che bilancio traccia della sua esperienza da presidente?

Ora posso dire, sulla mia esperienza, che da fuori è difficile capire cos'è una casa di riposo, l'importanza della struttura e di quanti in essa operano, a diverso titolo. Queste cose le ho capite solo da dentro!

Per questo un continuo rapporto con l'esterno è fondamentale, per mantenere un alto livello di scambio e solidarietà.

Di questi anni porto via lo straordinario rapporto con gli ospiti e le famiglie: li ricordo tutti, di quanti ho incontrato ho un ricordo piacevole e grato: aver sentito tante storie di vita e di lavoro mi ha dato il senso del mondo che cambia.

Ha dei consigli per il suo successore?

È importante che il Consiglio di Amministrazione eserciti tutte le sue competenze: deve essere sempre presente e attivo, sempre disponibile al confronto con le persone e le istituzioni esterne, non deve ritenersi un'isola benché del tutto autonomo nelle sue decisioni.

Il territorio (comuni di Predaia, di Sfruz, di Ton, di Sanzeno con la Val di Non sullo sfondo) è il nostro punto di riferimento con i bisogni dei suoi cittadini.

Nel prossimo futuro poi sarà necessario seguire con la massima attenzione come la recente riforma del welfare sarà applicata: indispensabile quindi un

confronto con gli amministratori di tutti i livelli, da quelli comunali a quelli della Comunità di valle. Il compito del prossimo consiglio credo sarà più difficile rispetto al nostro: si avvicinano anni di cambiamenti, che avranno bisogno di creatività e di costanza. Il nuovo consiglio dovrà, credo, essere capace di conservare e di rafforzare quella buona mentalità nonesa che mantiene l'anziano in contatto con il tessuto sociale.

Ci sono delle cose che avrebbe voluto fare, ma che non ha potuto?

Certamente! Sono entrato in questo ruolo forte di una lunga esperienza amministrativa, ma non avevo un progetto, se non quello di mantenere il buon nome della nostra casa di riposo. Penso di esserci riuscito, lavorando con spirito creativo e favorendo un clima positivo nei confronti degli ospiti, delle famiglie e degli operatori.

Sono entrato alla presidenza consapevole che la casa era stata fino ad allora bene amministrata, con l'idea di proseguire nella medesima direzione: in questo senso siamo riusciti a mantenere ottimi rapporti con le altre case, coordinandoci su alcuni servizi e appalti. Si poteva fare sicuramente di più, tuttavia resta la soddisfazione di aver interpretato un ruolo cercando di ascoltare e comprendere al meglio i bisogni di un territorio e delle sue comunità.





Lavorare in un mondo che cambia

Intervento del Direttore - dott. Fausto Flaim

La redazione del Bilancio Sociale è l'occasione per ripercorrere tre anni di lavoro e di sviluppo della nostra casa. Risulta però difficile racchiudere in anni solari il lavoro continuativo e progressivo che viene svolto in una struttura organizzativa che non ha come obiettivo i risultati di un bilancio finanziario, ma il benessere degli ospiti che ci vivono. Nelle pagine del Bilancio Sociale verrà descritta la crescita della APSP nel triennio 2015 – 2017 al di là dei numeri e delle formule economiche, affinché sia leggibile anche ai non addetti ai lavori. Un triennio molto difficile in cui abbiamo dovuto “subire” la “semplificazione amministrativa” dei processi gestionali che ha reso difficile lavorare per produrre qualità, aumentando la burocrazia del sistema e costringendoci ad imparare una nuova terminologia futuristica: *split payment*, *reverse charge*... col rischio di perdere sempre più di vista gli ospiti, dovendo dedicare il tempo a inviare dati sanitari ed economici a svariate piattaforme provinciali e nazionali, dati che penso nessuno mai leggerà. Un triennio in cui la nostra casa di riposo ha perso alcuni degli ospiti storici (Lino, Serafina, Valeria, Rina, Marta, Cesira...), che erano stati accolti in struttura anni fa quando entravano anziani con più problemi sociali che sanitari e con i quali si riusciva a costruire un rapporto umano. Questi hanno lasciato spazio ad una nuova generazione di ospiti con problemi sanitari predominanti, che hanno contribuito a modificare sensibilmente l'ambiente sociale, obbligandoci ad una riorganizzazione generale della nostra attività e a costruire dei servizi ulteriori più adatti a questa nuova tipologia dei nostri residenti. Tutti questi cambiamenti li abbiamo affrontati lavorando in un clima di generale delegittimazione istituzionale delle A.P.S.P. nel quale la politica, che ha la necessità di prevenire l'espansione del trend demografico dei prossimi anni, studia riforme del welfare anziani prevedendo l'unificazione di tutte le A.P.S.P. e la soppressione della figura del direttore, demolendo così l'immagine degli Enti e la loro motivazione nel lavorare quotidianamente per adeguarsi alle nuove esigenze degli ospiti e del territorio. Le varie discussioni politiche non ci devono però distogliere dall'obiettivo principale che ci muove a migliorare continuamente: il benessere dei nostri ospiti. Sta a noi interpretare e utilizzare qualsiasi legge di *welfare* riguardante gli anziani che verrà decisa in futuro, per riempire la cornice normativa di contenuti e servizi che portino a migliorare la vita degli ospiti che entreranno nella nostra struttura.



chi siamo

L'A.P.S.P. SI PRESENTA

Il contesto

Molto si è parlato ed è stato scritto dalla fine dell'anno 2015 in merito alle case di riposo del Trentino e alla riforma del welfare anziani. L'“emergenza Anziani” è diventata una tematica urgente per il nostro paese, come per tutti i paesi europei: i trend demografici di invecchiamento della popolazione, uniti ai cambiamenti delle condizioni sociali e dello stato di salute dei cittadini, hanno portato la non autosufficienza ad essere un punto critico per i sistemi di welfare, soprattutto in correlazione con temi relativi alla sostenibilità dei sistemi pensionistici, sanitari e assistenziali in genere.

Il rendicontare gli anni 2015, 2016 e 2017 della nostra attività non può prescindere, pertanto, da una breve analisi dei dati provinciali, soprattutto al fine di far comprendere che il nostro operare quotidiano mantiene doverosamente anche un occhio al futuro.

Quanto riportiamo di seguito è tratto dallo studio commissionato dalla Provincia Autonoma di Trento all'Università Bocconi, incaricata di analizzare il sistema locale dei servizi per anziani e di proporre soluzioni innovative ed efficienti per la riforma del welfare in Trentino.

Uno studio del 2009 del Servizio Statistica della Provincia ha illustrato, attraverso una serie di proiezioni demografiche, come sarà il Trentino nel futuro; le analisi mostrano che il numero di over65 stimato per il 2030 sarà di circa 150.700 persone (di cui 78.400 over75), mentre per il 2050 sarà di 193.400 persone (di cui 113.300 over75). Tali stime possono essere confrontate con la numerosità della popolazione all'1/1/2016: nella PAT erano presenti 113.496 anziani con più di 65 anni; di essi 57.186 avevano più di 75 anni.

Anche se è possibile immaginare che gli anziani fra 15 o 35 anni saranno “più in salute” rispetto a quanto succeda attualmente, la disgregazione delle reti familiari e la riduzione del capitale sociale presente sul territorio rendono improcrastinabile l'adozione di politiche mirate alla gestione dell'esplosione demografica presentata e ai conseguenti fabbisogni di cura e assistenza futuri. Nell'affrontare tale fenomeno però, complice la crisi economica, non è realistico pensare di poter fare affidamento su un incremento delle risorse pubbliche (e private) che tenga il passo della crescita del fabbisogno di interventi per la non

autosufficienza. È quindi irrealistico, per esempio, ipotizzare un aumento proporzionale al bisogno dei posti letto in RSA e RSAO. Riportiamo una figura che mostra l'andamento del rapporto fra i posti letto convenzionati e la popolazione over 75 nella PAT dal 2009 al 2015. Come si può notare, nonostante un aumento costante dei posti letto a disposizione (+4,2% dal 2009 al 2015), il tasso di copertura degli anziani over75 risulta essere in diminuzione.

Evoluzione del tasso di copertura dei posti letto RSA e RSAO convenzionati nella PAT

anno	popolazione over 75	PL convenzionati APSS	PL conv/pop over 75
2009	50.127	4.293	8,6%
2010	50.398	4.391	8,7%
2011	51.901	4.390	8,5%
2012	51.844	4.404	8,5%
2013	52.911	4.406	8,3%
2014	55.752	4.478	8,0%
2015	55.752	4.473	8,0%



Il tasso di copertura dei posti letto convenzionati diminuisce nel tempo

Le APSP giocano un ruolo fondamentale nel sistema dei servizi per anziani nella Provincia di Trento, in quanto gestiscono l'84,8% del totale dei posti letto autorizzati e l'85,1% dei posti convenzionati. Complessivamente le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) e le Residenze Sanitarie Assistenziali Ospedaliere (RSAO) contano, all'1/1/2016, 4.817 posti letto autorizzati e 4.500 convenzionati. Esse sono, nell'intero territorio della Provincia, 57: 8 sono gestite da

Cooperative Sociali, 3 da parte di Enti Religiosi, 1 da un ente privato for profit, le restanti 45 da 41 Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (APSP).

In Val di Non, nello specifico, sono 3 le RSA: 2 sono gestite dalle A.P.S.P. di Cles e di Taio (la nostra), mentre quella di Fondo è in gestione ad una cooperativa sociale. Oltre ad essere il numero di posti letto in RSA e RSAO inferiore al bisogno degli anziani del territorio trentino, la distribuzione di tali posti letto risulta essere non omogenea: rapportando infatti il numero di posti presenti in ciascuna Comunità di Valle al numero di anziani over75 non autosufficienti presenti nella Comunità di Valle stessa, si ottengono tassi di copertura che vanno dal 50,2% allo 0,0% di posti autorizzati.

Comunità	popolazione over 75 1.1.2015	non autosufficiente 1.1.2015	Totale posti letto autorizzati RSA e RSAO all'1.1.2016	Percentuale posti letto totali non autosufficienti over 75
Val di Fiemme	2.007	528	169	32,0%
Primiero	1.153	303	137	45,2%
Bassa Valsugana e Tesino	3.108	817	394	48,2%
Alta Val Sugana e Bernstol	4.902	1.289	409	31,7%
Ladino di Fassa	847	223	57	25,6%
Territorio Val d'Adige	13.033	3.428	905	26,4%
Valle dei Laghi	1.024	269	70	26,0%
Val di Cembra	1.154	304	72	23,7%
Rotaliana	2.633	692	250	36,1%
Paganella	496	130	0	0,0%
Val di Non	4.288	1.126	253	22,4%
Val di Sole	1.680	442	163	34,6%
Valle delle Giudicarie	4.067	1.070	537	50,2%
Alto Garda e Ledro	5.165	1.358	422	31,1%
Vallagarina (incl. Rovereto)	9.568	2.516	923	36,7%
Altipiani Cimbri	630	166	66	39,8%
Totale	55.752	14.663	4817	32,9%

Il tasso di copertura dei posti letto convenzionati diminuisce nel tempo

Dalla tabella emerge che, non essendoci sul territorio della Comunità della Paganella alcuna A.P.S.P., quella della Val di Non risulta essere la Comunità in Trentino con il minor tasso (22,4%) di copertura della popolazione anziana over 75 non autosufficiente con posti letto in RSA e RSAO autorizzati.

Un ulteriore dato statistico specifico della popolazione anziana della Val di Non: sono 4.875 le donne e 3.983 gli uomini sopra i 65 anni, su una popolazione complessiva di circa 39.500 abitanti; gli over65 costituiscono il 22,5% della popolazione della Val di Non, un punto percentuale in più rispetto alla media provinciale, che si attesta attorno al 21,5%.

Il quadro sopra illustrato assume connotati ancora più preoccupanti se si considera che anche la generalità dei servizi per anziani erogati dalla PAT (ulteriori ai posti letto nelle residenze sanitarie) non coprono l'intera popolazione di persone

over65; stime di presa in carico che tengano conto non solo dei servizi di residenza assistenziale ma anche di SAD (servizi privati in convenzione), di pasti a domicilio, di centri servizi, di assegno di cura, originano un tasso di copertura del bisogno del 70,8%. Questo sta a significare che un terzo degli anziani che sul territorio avrebbero necessità di assistenza continuativa si trova o solo o in carico alle famiglie.

Una dimostrazione tangibile di quanto sopra è quotidianamente alla portata della nostra A.P.S.P., nella quale n. 11 posti letto nell'anno 2015 e 13 posti letto a partire dal 4 ottobre 2016 sono adibiti a sollievo privato, ovvero sia occupati a pagamento: questi posti sono molto richiesti, nonostante l'onerosità, e purtroppo spesso vi si ricorre in situazioni estreme e per persone in condizioni di salute gravi.

Tasso copertura posti letto sollievo privato

Anno 2015 94,02%	Anno 2016 92,78%	Anno 2017 96,40%
---------------------	---------------------	---------------------

In questo contesto non possiamo che auspicare che le competenze, l'esperienza e le professionalità dell'A.P.S.P. vengano valorizzate ed utilizzate nel sistema sociosanitario ed assistenziale del Territorio, in una riforma del welfare anziani indirizzata alla prevenzione e alla massima intensità di cura possibile.

L'A.P.S.P. Anaunia

Nata quale “**Casa di soggiorno Anaunia**” per volontà dell’**Amministrazione comunale di Taio** nell’anno 2002, l’IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) è stata attivata dalla Giunta Provinciale di Trento con decorrenza dal **1° gennaio 2003**.

Dal 1° gennaio 2008 l’IPAB “Casa di Soggiorno Anaunia” è diventata “**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Anaunia**” (la trasformazione da IPAB ad A.P.S.P. 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”).

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.

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

1. quello principale, costituito dal Comune di **Predaia**, istituito il 1° gennaio 2015 per fusione dei territori comunali di Coredo, Smarano, Taio, Tres e Verò, e dai comuni di **Sanzeno, Sfruz e Ton**;
2. quello secondario, più esteso del principale, costituito dai restanti comuni della **Comunità della Val di Non**, individuato e definito per ciascun servizio per effetto di accordi, convenzioni, contratti o altri atti sottoscritti con i soggetti istituzionali titolari dei servizi stessi, per garantire l’ottimizzazione dei bacini di utenza e dei percorsi di accesso da parte degli utenti;
3. quello residuale, che può essere individuato per singoli servizi dal Consiglio di Amministrazione, **all’interno o oltre i confini provinciali**, al fine di raggiungere o mantenere l’equilibrio economico-finanziario o di realizzare forme di ottimizzazione delle risorse aziendali e di dimensionamento e qualificazione dei servizi.

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

I complessivi 64 posti disponibili al 31.12.2017 sono così suddivisi:

RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale è volta ad assicurare condizioni assistenziali a persone non autosufficienti non assistibili a domicilio. Attualmente per questa area sono disponibili 56 posti così ripartiti:

- n. 41 | posti letto per ospiti non autosufficienti convenzionati con l’APSS
- n. 2 | posti letto di sollievo per ospiti non autosufficienti convenzionati con l’APSS
- n. 13 | posti letto a pagamento (ospiti extra provincia di Trento, sollievo privato)

“**Casa soggiorno**” è un servizio residenziale destinato a persone autosufficienti con capacità di condurre una vita autonoma parzialmente compromessa

- n. 8 | posti letto per ospiti autosufficienti

I SERVIZI PER GLI UTENTI ESTERNI

Se l’attività dell’A.P.S.P. “Anaunia” è principalmente organizzata e rivolta agli ospiti, la vocazione territoriale di questo Ente ha portato ad implementare negli anni anche l’offerta di servizi utili alla popolazione del Territorio.

I servizi attivati per gli utenti esterni, di cui si tratterà in una sezione apposita del Bilancio Sociale, sono i seguenti:

Servizio di fisioterapia

Servizio di Punto Prelievi

Servizio di podologia

Servizio pasti a domicilio e mensa aperta

Servizio di bagno assistito

Servizio di sostegno e consulenza psicologica.

VALORI DI RIFERIMENTO

Saper ascoltare, prevenire il disagio sociale, offrire servizi adeguati ed efficaci, perseguire sempre e comunque il miglioramento e la promozione delle condizioni di vita: questi sono i nostri propositi, che si traducono operativamente nell'intento di avvicinare il più possibile, nel rispetto della persona, le nostre risposte ai bisogni degli utenti.

I valori di fondo che contribuiscono giorno per giorno a costruire la nostra cultura aziendale sono:

- il miglioramento continuo della qualità del servizio e quindi della soddisfazione dei bisogni degli ospiti e degli utenti;
- la personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto agli ospiti, cercando di rendere la vita all'interno della Struttura "piacevole" come la vita nella propria casa;
- l'integrazione con il territorio circostante (la casa di riposo non è chiusa ed isolata, ma le sue porte sono aperte a tutti);
- l'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni.



Miglioramento continuo attraverso innovazioni e attenzione alle necessità dei propri interlocutori

LE PAROLE CHIAVE
DEL NOSTRO OPERARE
QUOTIDIANO



RESPONSABILITÀ

intesa come relazione fra impegni assunti e risultati conseguiti nei confronti degli ospiti ma anche nei confronti di tutto il contesto sociale, operando scelte sostenibili a livello economico e sociale, ma anche innovative e flessibili.

CONDIVISIONE

come elemento di facilitazione per realizzare la collaborazione con gli ospiti e i loro familiari e l'integrazione fra professioni che operano all'interno della Struttura, per garantire il miglior servizio possibile.

RISPETTO

in primis della dignità e umanità delle persone, dei diritti degli ospiti e dei loro familiari come degli utenti esterni, ma anche delle professionalità, valorizzandole e potenziandole.

TRASPARENZA

intesa come informazione continua e capillare.

BENESSERE

inteso non solo come benessere psico-fisico degli ospiti ma anche come "stato di salute dell'organizzazione", ovvero sia come benessere percepito dal personale e da chiunque interagisce con l'Azienda.

La governance

GOVERNO E INDIRIZZO

il Consiglio di Amministrazione il Presidente

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. È composto da sette membri compreso il Presidente, nominati dalla Giunta provinciale di Trento su designazione motivata dei Comuni facenti parte dell'ambito territoriale principale. Il Consiglio d'Amministrazione dell'A.P.S.P. "Anaunia" attualmente in carica si è insediato il 26 giugno 2013 e terminerà il proprio mandato il 25 giugno 2018. I suoi componenti sono:

- sig. **Bruno Campadelli** - Presidente
- sig.ra **Monica Poda** - Vicepresidente
- sig. **Gianpaolo Brusinelli** - Consigliere
- sig. **Corrado Chini** - Consigliere
- sig.ra **Sabrina Mattevi** - Consigliere
- sig. **Domenico Sanna** - Consigliere
- sig.ra **Pia Sicher** - Consigliere

Il Presidente - dott. Bruno Campadelli - è stato nominato dal Consiglio d'Amministrazione tra i suoi componenti nella prima seduta ed è il legale rappresentante dell'Azienda. 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.

ANNO 2015
Riunioni del CdA: 11
Deliberazioni: 27

ANNO 2016
Riunioni del CdA: 8
Deliberazioni: 26

ANNO 2017
Riunioni del CdA: 9
Deliberazioni: 28

GESTIONE

il Direttore

Il **Direttore** - dott. **Fausto Flaim** - 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.

ANNO 2015
Determinazioni: 73

ANNO 2016
Determinazioni: 107

ANNO 2017
Determinazioni: 73

REVISIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

il revisore dei Conti

Il **Revisore** - dott. **Giorgio Barbacovi** - 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.

Codice di comportamento

Trasparenza ed anticorruzione: un principio implica l'altro ed insieme vanno di pari passo. La legge, infatti, affida alla "trasparenza" dell'attività amministrativa un ruolo decisivo per la lotta alla corruzione e all'illegalità nella pubblica amministrazione. Le normative relative all'una e all'altra si intrecciano e negli ultimi due anni hanno dato una virata molto incisiva all'azione delle pubbliche amministrazioni. Il Consiglio di Amministrazione ha adempiuto all'obbligo di nomina del Responsabile Anticorruzione e del Responsabile della Trasparenza (il Direttore); è stato redatto un "Piano triennale di prevenzione alla corruzione" dell'Ente, che annualmente deve essere aggiornato. Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione nel marzo dell'anno 2015 è stato adottato il "**Codice di comportamento dei dipendenti dell'A.P.S.P. Anaunia**", che disciplina l'agire dei dipendenti, ma anche dei collaboratori e dei fornitori, dell'A.P.S.P. in termini di trasparenza, correttezza, integrità. Il Codice è uno dei principali strumenti aziendali di prevenzione della corruzione, in quanto specificamente diretto a favorire la diffusione di comportamenti ispirati a standard di legalità ed eticità; per questo motivo l'intento è stato e rimane non solo quello di adempiere alla

prescrizione e all'obbligo normativo ma anche e soprattutto quello di perseguire un obiettivo culturale, facendo sì che il Codice sia diffuso ed interiorizzato, portando ad un costante e naturale operare con eticità.

Il Codice contiene articoli che disciplinano il comportamento del dipendente nei rapporti privati, in servizio, nei confronti con il pubblico, rispetto ad eventuali regali ed altre utilità; prevede anche, quale regola di comportamento, il rispetto delle misure anti-corruzione indicate nel Piano triennale Anticorruzione. In modo analogo, vengono codificati, tra le norme di comportamento, anche gli adempimenti agli obblighi di trasparenza. Un altro aspetto rilevante del Codice è la disciplina che regola tutte le ipotesi di conflitto di interessi in cui possano venire a trovarsi i dipendenti dell'Azienda e dei relativi obblighi di comunicazione e di astensione.

Il Codice di comportamento dei dipendenti è pubblicato sul sito istituzionale dell'A.P.S.P. Anaunia www.apsptaio.org, area "Amministrazione trasparente", sezione "Disposizioni generali / atti generali" (http://www.apsptaio.org/amministrazione_trasparente/disposizioni_generali/atti_generali.php).



Comunicazione

La comunicazione è uno strumento fondamentale per promuovere il proprio servizio nella collettività ed il proprio ruolo nel tessuto sociale. L'A.P.S.P. Anania si muove in questo ambito attraverso diversi canali:

CARTA DEI SERVIZI

È uno degli strumenti di lavoro più importanti dell'A.P.S.P. ed è essenzialmente rivolta a facilitare agli utenti l'utilizzo dei servizi offerti, promuovendone l'informazione; permette di conoscere l'organizzazione, le figure professionali operanti nella struttura, gli indicatori di qualità.

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito istituzionale dell'A.P.S.P. Anania www.apsptaio.org nella sezione "Documenti".

SITO INTERNET

www.apsptaio.org

è uno sportello virtuale di informazione e comunicazione continue.

BILANCIO SOCIALE

Giunto alla terza edizione, è uno strumento di rendicontazione dell'attività effettuata e di trasparenza.

BROCHURE INFORMATIVE

Sono dedicate all'illustrazione dei servizi rivolti agli utenti esterni.

NOTIZIARIO "LE NOSTRE VOCI"

Viene stampato e divulgato in occasione delle festività natalizie dall'anno 2007. È rivolto principalmente agli ospiti e ai loro familiari e racconta in modo semplice l'attività e gli avvenimenti dell'anno trascorso, dando voce a tutte le figure professionali, ai volontari e agli ospiti stessi.



Negli anni 2015, 2016 e 2017...

Gli ospiti sono i principali fruitori dei servizi dell'A.P.S.P. Anaunia e verso di loro tutta l'organizzazione è proiettata.

Il rendicontare i principali avvenimenti/innovazioni degli anni 2015, 2016 e 2017 non può pertanto non partire da ciò che più direttamente li ha riguardati.

LA CAMERA CALMA

Con i lavori di riqualificazione ed ampliamento della Struttura dell'A.P.S.P. realizzati nell'anno 2014 sono stati creati nuovi spazi, di cui quello ricavato nella zona ovest dell'edificio al primo piano è stato ideato per una camera multisensoriale. Nell'anno 2015 si è provveduto pertanto, grazie anche al contributo della Cassa Rurale di Taio e del Consorzio dei Comuni BIM Adige, all'allestimento, con l'acquisto delle attrezzature specifiche: un grande letto ad acqua, un pannello luminescente per la diffusione di sequenze policrome, un video-proiettore ed un amplificatore, una bubble tube, una poltrona regolabile e tanti altri accessori. Luci, colori, oggetti, musica soffusa e profumi creano già di per sé un'atmosfera che fa bene e le stanze multisensoriali (o snoezelen room: questa parola deriva dall'unione di due termini olandesi, snoeffelen=annusare e doezelen=sonnecchiare) servono soprattutto a questo.

L'approccio terapeutico "Snoezelen" è un approccio riabilitativo che consiste nel proporre esperienze sensoriali in un'atmosfera di fiducia e di distensione. L'ambiente Snoezelen è lo spazio dove vengono proposte appunto stimolazioni sensoriali (luci, colori, suoni) che a livello percettivo siano piacevoli. Queste esperienze sensoriali hanno la funzione di stimolare i sensi primari senza l'esigenza di produrre una attività intellettuale.

L'uso di colori, musica, aromi, immagini e tatto, sotto la guida del terapeuta, potranno aiutare in particolare gli ospiti più disturbati a relazionarsi e ad interagire con gli altri, oltrechè a ridurre gli stati di agitazione, favorendo il rilassamento (fisico e mentale) e il riposo: questo principalmente il progetto che si è inteso realizzare allestendo la "camera calma", termine scelto dal Direttore per rendere da subito comprensibile a tutti la finalità di questo luogo.

Non appena terminato l'allestimento della "camera calma", è stata avviata una lunga attività di informazione e formazione che si è protratta negli anni 2015 e 2016.

Serate informative, incontri, formazione pratica interna, formazione con esperti esterni sono stati rivolti non solamente al nostro personale, che più nell'immediato e direttamente avrebbe utilizzato la camera calma per attività terapeutiche con gli ospiti, ma anche ai famigliari e ai volontari interessati, in quanto tra gli obiettivi della tecnica Snoezelen vi è quello di favorire il contatto e le relazioni interpersonali nella cura quotidiana.

Nell'autunno del 2016 si è iniziato ad utilizzare la "stanza calma". In collaborazione con il servizio di animazione e tutto il team assistenziale, sono stati attivati percorsi di stimolazione sensoriale con alcuni residenti. I criteri di scelta degli ospiti che possono usufruire di tali benefici vengono definiti durante il PAI, in accordo anche con i famigliari. Gli accessi in stanza calma seguono le indicazioni ricavate dalla letteratura per la quale tutto il personale è stato formato. Per alcuni residenti è stata predisposta una calendarizzazione degli accessi in stanza calma.

Da subito si sono potuti notare grandi benefici terapeutici, soprattutto nelle situazioni cliniche dove è presente deterioramento cognitivo. La stimolazione sensoriale aiuta anche gli operatori nella comprensione, nella memoria e nella relazione con il residente.

Con l'anno 2017, le operatrici del servizio di animazione hanno avviato l'attività con i residenti in stanza calma con regolarità, secondo un calendario stabilito all'interno dell'equipe multidisciplinare, in sede di PAI, briefing settimanale e consegne giornaliera.

Si sono organizzati cicli terapeutici di 5 sedute, una in settimana. La durata media di ciascun intervento è di 30 minuti ed è individuale o con la presenza del familiare. Ogni seduta prevede le seguenti fasi:

- una prima fase di accoglienza e adattamento all'ambiente;
- una seconda fase in cui vengono selezionati gli stimoli da proporre a cui segue la fase di intervento vero e proprio, calibrato sulle preferenze individuali;
- una terza fase di chiusura della seduta in cui si riporta l'ospite all'ambiente di partenza.

Anche il personale OSS ha attuato interventi terapeutici in stanza calma in un giorno prefissato della settimana, secondo gli stessi principi e conoscenze. Durante ogni seduta l'operatore interagisce con il residente in modo da stimolare direttamente i sensi secondo la metodologia di approccio snoezelen, mantenendo un atteggiamento empatico, osservando con attenzione l'ospite e le sue reazioni, cercando di cogliere il suo grado di benessere/malessere.

A fine seduta viene compilato il "diario stanza calma" nella cartella socio-sanitaria informatizzata, in cui vengono riportati la descrizione dell'intervento e le osservazioni dell'operatore. Tali osservazioni vengono condivise con il resto dell'equipe. A fine ciclo, si discute, si condivide e si raccolgono impressioni da parte dell'intera equipe relative all'ospite trattato (es. osservazioni rispetto a cambiamenti di comportamento dopo l'intervento, all'ora di colazione, pranzo, cena; nel rapporto con il personale, con gli altri ospiti ecc.) con lo scopo di conoscere sempre più profondamente le situazioni che possono trasmettere be-

nessere al residente anche durante tutte le altre attività quotidiane. Impressioni e osservazioni vengono condivise e raccolte anche in un momento di confronto con il familiare di riferimento. Di seguito si riporta un esempio di "diario stanza calma" che crediamo esaustivo sull'esito dell'applicazione delle tecniche multisensoriali, soprattutto su residenti con deterioramento cognitivo.

"[...] seconda seduta in stanza calma, accompagnata dalla figlia. L'ospite è tranquilla, si lascia sistemare dagli operatori sul letto ad acqua senza opporsi, si posiziona supina con il cuscino. Accendo la musica e le fibre ottiche. Aroma lavanda. Per qualche minuto M. ripete alcune frasi, poi pian piano si rilassa lasciandosi massaggiare le mani, le braccia e le gambe. Poi si addormenta. Al risveglio la chiamiamo aumentando l'intensità della luce e spiegandole che, rimessa in carrozzina, sarebbe scesa in giardino. La figlia appare sempre sorpresa dal fatto che M. si lasci spostare col sollevatore senza innervosirsi. Durata dell'intervento: 45 minuti. L'ospite riferisce, alla richiesta della figlia, di stare proprio bene [...]"

Oltre che per le sedute strutturate nei tempi e nelle attività, la "stanza calma" viene attivata e utilizzata quotidianamente anche come sala relax a disposizione di qualsiasi residente o familiare.

Di seguito alcune considerazioni raccolte dalla Coordinatrice dei servizi socio-assistenziali negli incontri d'equipe:

- l'ambiente tranquillo e confortevole facilita la relazione interpersonale;
- il "tocco significativo" è ben accetto dall'ospite nella maggior parte dei casi, la pressione dolce della mano rappresenta una forma significativa di comunicazione;
- l'ambiente e l'intervento promuovono una percepibile sensazione di rilassamento, spesso si riesce a distrarre l'ospite da stimoli dolorosi e pensieri ricorrenti;
- sono osservati buoni risultati in casi di disturbi del comportamento, tra i quali: agitazione, ansia, apatia e indifferenza, attività motoria aberrante;
- i colori e i movimenti provenienti dal tubo a bolle e dalle fibre ottiche stimolano il movimento oculare e l'attenzione del residente.

Ulteriore obiettivo che ci si vuole prefiggere è quello di valutare e semmai realizzare l'accesso alla camera calma e l'utilizzo della terapia Snoezelen quale servizio da offrire anche ad utenti esterni.





FAMILY AUDIT

Rendicontare ciò che riguarda il percorso proseguito negli anni 2015, 2016 e 2017 relativamente alla certificazione Family Audit significa raccontare di molto e di molti.

Il processo di accreditamento "Family Audit", al quale l'A.P.S.P. "Anaunia" ha aderito, è finalizzato al raggiungimento della conciliazione tra vita lavorativa e vita personale del dipendente, attraverso politiche gestionali orientate al benessere del personale e alla crescita e mantenimento della qualità di vita nell'organizzazione. Investire in misure di conciliazione famiglia - lavoro produce vantaggi sociali sia all'azienda che al personale.

Le basi di questo processo di accreditamento sono state gettate nel 2013 con l'adesione al Distretto Famiglia della Valle di Non, il primo passo che ha avviato un cammino di crescita aziendale. Il grande cambiamento, attivato a partire dalla Direzione e che in maniera trasversale ha poi coinvolto tutti i settori aziendali, è stato prendere atto che aderire ad una logica di distretto avrebbe portato senz'altro un valore aggiunto capace di creare benessere che ricadesse in maniera positiva all'interno dell'azienda, a partire dal lavoratore per arrivare agli ospiti e coinvolgere a cascata la famiglia del dipendente.

Riteniamo importante per contestualizzare il cammino fin qui percorso riportare l'intervento dell'Assessore al Distretto Famiglia della Comunità della Val di Non, Sig.ra Carmen Noldin:

"La relazione tra famiglia e lavoro è fondamentale sia per la qualità del lavoro che per la qualità della vita e per il benessere degli individui e delle famiglie.

A tutti i livelli, quanto ad effetti attesi, c'entra il valore che vogliamo assegnare NOI alla vita delle persone ed alla famiglia come luogo dove si apprendono gli atteggiamenti e le virtù, che poi faranno la differenza nella società e sul posto del lavoro.

Nel territorio della Valle di Non attraverso una forte partnership pubblica e privata guidata dalla Comunità della Val di Non si vuole questo. Comprendere prima bene e quindi assumere il principio che la vita delle persone che lavorano con NOI e che realizzano i nostri servizi e i nostri prodotti, quindi la vita delle loro famiglie è cosa che sta a cuore a chi ha compiti di responsabilità sia nel settore pubblico che in quello privato, ma è anche strumento di rilancio culturale ed economico, di qualificazione territoriale entro lo specifico target della famiglia. Anche L'A.P.S.P. Anaunia di Taio vuole questo, con la sottoscrizione dell'accordo di area al distretto famiglia nel 2013 ha posto il suo impegno ad essere parte attiva in un progetto di rete sociale dove ogni soggetto mette a disposizione le proprie energie risorse collaborazioni per rafforzare a livello territoriale il benessere familiare.

Un'Azienda che nel territorio ha un legame forte con la famiglia, che non eroga solo servizio di assistenza e cura, ma ne è casa di relazioni di legami di custodia di un pezzo di storia del nostro territorio e delle nostre genti, ne è erogatore di servizi dove la famiglia è al centro di ogni azione.

E' vero che siamo in una società in cui la popolazione anziana è in continuo aumento, e quindi alla ricerca di nuove formule di assistenza, ma se vogliamo contrastare questo fenomeno dobbiamo investire sulla famiglia rafforzare la stessa in termini di servizi, di sostegno e cure dei figli piccoli e dei genitori anziani, di educazione e crescita, e sostenere modelli organizzativi per favorire il benessere lavorativo, coinvolgendo in questo processo tutto il tessuto sociale tramite alleanze fra persone istituzioni imprese associazioni e territori.

Solo così potremo parlare di futuro di cambiamento nella generatività sociale e di benessere di una società.

E proprio la certificazione Audit richiama al benessere ed al tema della qualità della vita, richiama un'azienda certificata sulla famiglia, un'azienda vicina alla



famiglia che attua azioni che vanno ad integrarsi nella logica della dimensione lavorativa e dimensione familiare.

Una istituzione quella della A.P.S.P. Anaunia che ha capito che l'equilibrio nella conciliazione tempi- famiglia si trasforma in risorsa per l'azienda, migliora la qualità della vita e il benessere lavorativo, diventano nel suo insieme politiche innovative nella gestione delle risorse e che permette di ottenere reciprocità e condivisione degli obiettivi migliorando le competenze e la capacità di lavorare insieme, questo ne è l'investimento che la A.P.S.P. Anaunia di Taio ha avviato nel processo di certificazione Family.

Un passo importante che contribuisce a diventare sempre più numerosi, un esempio di collaborazione in rete che valorizza l'impegno del territorio e dei numerosi soggetti aderenti al distretto famiglia nei confronti della famiglia, ed insieme a contribuire ognuno con le proprie iniziative a raggiungere l'obiettivo di fare della Valle di Non un territorio "amico della famiglia".

Carmen Noldin

Il processo "Family Audit" individua diversi macroambiti di possibile intervento, con la finalità di introdurre azioni di miglioramento orientate all'accreditamento e alla successiva certificazione dell'azienda: 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-famiglia, responsabilità sociale d'impresa ecc.), nuove tecnologie. In partenza quindi è stato somministrato un questionario ai dipendenti, per indagare nei diversi aspetti sia familiari che professionali quali misure di conciliazione potessero essere offerte, tra le molteplici individuabili. In tal modo sono state individuate le azioni da strutturare e si è implementato un piano delle attività, ovvero il documento aziendale che raccoglie le misure di conciliazione famiglia e lavoro che l'organizzazione si impegna a realizzare nella fase attuativa del processo Family Audit, adeguato alle richieste e soprattutto sostenibile nel tempo. Sono stati avviati strumenti immediati di conciliazione (convenzioni con i locali supermercati), ma anche azioni più articolate e dedicate alla cura di sé (convenzione con la psicologa), fino ad intervenire nella sfera professionale attraverso percorsi di sostegno per situazioni di cambiamento e

attraverso una formazione continua del management in materia di conciliazione. Il piano delle attività così redatto è stato trasmesso agli organi competenti del Consiglio del Family Audit per le opportune valutazioni e verifiche del caso.

A marzo del 2015 è stato rilasciato all'A.P.S.P. Anaunia il Certificato Base del Family Audit. L'Ente ha gestito quindi il processo del Family Audit, la cui certificazione è stata confermata anche negli anni 2016 e 2017, con una particolare attenzione alle iniziative rivolte a migliorare l'organizzazione e i processi di lavoro, elaborando un Piano delle Attività finalizzato all'incremento dello standard di conciliazione raggiunto.

Il Processo Family audit all'interno dell'A.P.S.P. Anaunia è nato con l'obiettivo di dare al personale un'evidenza dell'impegno assunto dagli Amministratori a sostenere ed implementare nel tempo il benessere aziendale dei propri dipendenti. Il Piano delle attività si è effettivamente dimostrato uno strumento utile a ricercare modalità operative per conciliare vita personale e vita lavorativa. Si sono generate "buone prassi", con benefiche ricadute sul clima percepito, e rispondendo ad alcune richieste concrete per rendere il carico di lavoro meno faticoso. La somministrazione annuale di questionari a tutto il personale, finalizzati a rilevare i bisogni di cura e le richieste di sostegno rivolte all'azienda, ha permesso di lavorare su obiettivi condivisi e concreti.

Il Gruppo Di Lavoro, composto da uno o più rappresentanti delle diverse figure professionali e primo anello di congiunzione con la direzione e i colleghi operanti all'interno dell'azienda, è stato costantemente coinvolto in tutte le azioni che venivano implementate. Le riunioni periodiche hanno rappresentato un momento molto importante di formazione per il gruppo stesso. In questi momenti oltre a programmare e verificare lo stato di avanzamento del piano delle attività, è stato anche previsto un momento di approfondimento e formazione in materia di conciliazione. Auspicabile è una maggiore partecipazione nel tempo alle riunioni del gruppo di lavoro, affinché diventi l'occasione, non solo per i membri nominati ufficialmente ma per tutto il personale interessato, di partecipare con proposte e rimandi.

Brevemente illustriamo di seguito gli strumenti di conciliazione che sono stati introdotti e sperimentati:

- messa a regime di nuovi strumenti di richiesta di cambi turni, elaborazione della turnistica mensile e della programmazione concordata con il personale secondo una precisa tempistica cercando di soddisfare il maggior numero di esigenze emergenti da parte del personale;
- formazione del personale al momento dell'assunzione: al neo assunto ven-

- gono forniti non solo tutti gli strumenti lavorativi idonei, ma anche una prima informazione relativa alla conciliazione e all'evoluzione del piano delle attività,
- formazione e accompagnamento sul campo ai dipendenti che rientrano in servizio dopo un lungo periodo di assenza, a qualsiasi titolo, con l'obiettivo di agevolare il rientro in ambito lavorativo;
- momenti di formazione rivolti al management aziendale, tenuti dal consulente, in cui si affrontano e portano alla ribalta tematiche rilevanti in materia di conciliazione, come ad esempio l'importante e quanto mai attuale tematica dell'age management (l'A.P.S.P. "Anaunia" ha partecipato, insieme ad altri enti del settore, ad un'indagine denominata *"Le differenze di genere nel lavoro dell'OSS. Come cambia la capacità di conciliare nelle differenti fasi di vita e di lavoro"*, con l'obiettivo di iniziare a fare delle valutazioni più mirate in merito alla questione dell'invecchiamento del proprio personale);
- apertura presso gli uffici amministrativi di uno sportello informativo "Family Audit" dedicato alla raccolta dei bisogni del personale in chiave di conciliazione;
- creazione di una bacheca dedicata esclusivamente al Family Audit, dove vengono esposte al personale informazioni utili in un'ottica di conciliazione tempo lavoro e famiglia;

- convenzione con due locali supermercati per scontistica e consegna spesa ai dipendenti;
- convenzione con due centri per "servizio wellness" con agevolazioni a favore dei dipendenti.

Alla luce degli esiti del processo realizzato nel triennio, il gruppo di Direzione, ritenendo che l'attuale risultato è solo l'inizio delle possibili evoluzioni culturali ed operative del Family Audit in Azienda, ha optato per il processo di **Mantenimento**. Ci si è prefissati di realizzare nel 2018 un'indagine sull'impatto, finalizzata a verificare le effettive ricadute sin qui percepite e i possibili strumenti per migliorare le azioni in essere ed eventualmente implementarne altre.

Auspicabile per gli anni a venire è di riuscire ad espandere sempre più il concetto di conciliazione ad altri ambiti a noi vicini (conciliazione caregiver/famiglia, conciliazione Territorio/famiglia, conciliazione servizi/famiglia) e soprattutto a coinvolgere il maggior numero possibile delle persone che gravitano dentro e intorno all'A.P.S.P. (famigliari, volontari, giovani e bambini), portando proposte e sollecitando un allargamento di vedute nel Distretto Famiglia, ideando progetti ed attività finalizzati al benessere di una società più allargata.

Non possiamo infine non trattare brevemente il tema della gestione dell'invec-



chiamamento della popolazione lavorativa. Per **Age Management** si intende la serie di interventi e risposte che possono essere date a livello aziendale con l'obiettivo di valorizzare, riconoscere e utilizzare i punti di forza di tutti i lavoratori a prescindere dall'età anagrafica. Una fondamentale prerogativa dell'Age Management è di focalizzarsi non solo sui lavoratori over 55 ma di prevedere un orizzonte temporale più lungo, analizzando la possibile presenza di conflitti di interesse generazionali, ostacolando e correggendoli. L'attenzione ai lavoratori di tutte le età sfocia nella modifica e nell'adattamento dei contenuti di lavoro dei singoli. Il Family Audit può essere per la nostra Azienda lo strumento idoneo a rispondere alle esigenze emergenti nella gestione dell'invecchiamento dei propri lavoratori, uno strumento dotato di estrema flessibilità e adeguamento alle mutate esigenze del personale dipendente, per sostenerlo nel corso del tempo. Il piano delle attività, che può essere annualmente ampliato e incrementato, rappresenta così il mezzo adeguato per la pianificazione e l'implementazione di misure specifiche che rispondano alle criticità emergenti riconducibili al fattore età. E la cultura stessa della conciliazione, che stiamo facendo sempre più nostra, crediamo possa portare ad una fattiva collaborazione tra i dipendenti, ad un naturale scambio di esperienza (dei più anziani) con energia fisica (dei più giovani), aiutato da una concordata organizzazione più flessibile dell'attività lavorativa.

OPERE – REALIZZAZIONE DUE NUOVE CAMERE DI DEGENZA

I lavori di riqualificazione della Struttura dell'anno 2014 hanno consentito di ampliare alcuni locali, di realizzarne nuovi e di liberarne altri esistenti. In particolare, sono stati realizzati due nuovi ambulatori al primo e secondo piano, liberando in tal modo i locali prima destinati al coordinamento del personale e alle funzioni ambulatoriali. Tali locali risultavano essere sufficientemente ampi e molto luminosi, adatti pertanto ad essere utilizzati come camere di degenza. L'Amministrazione dell'A.P.S.P. ha stabilito così di ricavare dai due locali, non più utilizzati se non come depositi, due nuove camere singole destinate ad ulteriori due posti letto, viste le crescenti richieste di accesso alla nostra Struttura e la volontà di offrire agli utenti maggiore privacy.

L'intervento, che si è realizzato nell'anno 2016, è consistito nel cambio di destinazione d'uso dei due locali che erano destinati al coordinamento del personale, adattando gli spazi a camere per la degenza dei pazienti. Le opere sono state progettate in modo tale da integrarsi alla struttura esistente, ricalcandone le tecniche costruttive ed utilizzando materiali il più possibile corrispondenti a quelli presenti nel fabbricato. I lavori sono stati affidati a ditte specializzate locali e sono stati eseguiti principalmente nel periodo estivo, durante il quale gli ospiti



trascorrono molto tempo all'esterno, arrecando così minor disturbo.

Terminati i lavori, si è proceduto immediatamente alla richiesta all'Ufficio preposto della Provincia Autonoma di Trento di autorizzazione all'esercizio per la funzione residenziale di RSA per gli ulteriori due posti letto, che è stata rilasciata in data 4 ottobre 2016. Le due nuove camere singole sono destinate a posti di sollievo privato e sono state subito utilizzate a pieno regime.

OPERE – PROGETTAZIONE SISTEMAZIONE LOCALI ANNESSI ALLA SALA MORTUARIA

La Struttura dell'A.P.S.P. Anaunia dispone nel piano seminterrato di una sala mortuaria, utilizzata quale deposito salme degli ospiti deceduti, composti e visitati fino al momento del funerale.

La sala è abbastanza ampia ed in grado di ospitare contemporaneamente due salme; il corridoio di accesso, invece, dove spesso si fermano le persone che fanno visita ai defunti, è piuttosto angusto.

Sempre più spesso avviene che, non disponendo il Comune di Predaia di una camera mortuaria propria, venga richiesto dalla popolazione del Territorio di poter usufruire della sala dell'A.P.S.P. per i propri defunti nei giorni antecedenti la cerimonia funebre. È emersa sempre più l'esigenza, pertanto, di rendere la zona antistante alla sala mortuaria più accogliente, riservata ed in grado di accogliere anche numerose persone. Nello specifico, si ritiene di poter usufruire di un magazzino adiacente e degli annessi servizi igienici per ampliare lo spazio di accesso alla sala mortuaria; è necessario pertanto abbattere una parete in cartongesso, sistemare adeguatamente i locali, separando inoltre il corridoio interno di passaggio con un muro ed una porta.

A fine anno 2017 si è provveduto ad affidare l'incarico per la progettazione e la direzione lavori delle opere di manutenzione straordinaria dei locali annessi alla sala mortuaria dell'A.P.S.P. Anaunia, con l'intento di realizzare i lavori nei primi mesi dell'anno 2018.

APPALTO INTEGRATO SERVIZI

Nell'anno 2015, essendo in scadenza il contratto con Ditta esterna per il servizio di sanificazione ambientale e rifacimento letti per il quale si è ricorsi alla proroga tecnica ed avvicinandosi anche il termine del contratto del servizio di ristorazione, si è incominciato a ragionare su un capitolato unico che disciplinasse lo svolgimento dei servizi di ristorazione, pulizia e sanificazione ambientale, rifacimento letti e lavanderia ospiti, garantendo il mantenimento della qualità dei servizi stessi e perseguendo un risparmio di costi.

L'intento è diventato quello di favorire l'integrazione dei servizi tra loro, non solo al fine dell'ottenimento di economie di scala e conseguente risparmio di spese, ma anche con la convinzione che i servizi alberghieri, da sempre fiore all'occhiello della nostra A.P.S.P., potessero innovarsi e migliorarsi in qualità, se si fossero "parlati". Allo stesso modo, si è scelto di non suddividere l'appalto in lotti aggiudicabili separatamente, perseguendo il fine che le prestazioni contrattuali fossero organizzate e gestite dal medesimo operatore economico, per il buon funzionamento dell'appalto e per l'ottenimento di economie dalla gestione unitaria del personale addetto e dei servizi; inoltre, tale scelta è stata dettata dalla necessità per l'Ente di garantirsi

unitarietà e stabilizzazione degli interlocutori e di conseguenza semplificazione ed efficienza dell'attività contabile ed amministrativa. È stata quindi indetta la gara d'appalto europea per l'affidamento della gestione dei servizi di pulizia, rifacimento letti, lavanderia ospiti e ristorazione dell'A.P.S.P. Anaunia per la durata di cinque anni, con possibilità di rinnovo per ulteriori tre anni. Il complesso iter di gara si è concluso con l'aggiudicazione all'Impresa DUSSMANN SERVICE S.R.L. con Sede in Milano.

Sul terminare dell'anno 2016, con la sottoscrizione del contratto, ha preso avvio il nuovo appalto. Il positivo ingresso della nuova Impresa nella Struttura ha portato all'accoglimento di alcune proposte migliorative offerte in sede di gara dalla stessa, affidandole alcuni servizi aggiuntivi rispetto a quanto previsto nel Capitolato: la consegna dei capi da parte dell'addetta alla lavanderia direttamente nelle camere degli ospiti, la preparazione delle bevande della colazione (latte e the) da parte degli addetti alla cucina (e non più da parte degli operatori nei cucinini ai piani), la sporzionatura dei pasti nei piatti da parte dei cuochi nella sala da pranzo del piano terra. Questo ha comportato un cambiamento organizzativo anche nel lavoro degli operatori dell'A.P.S.P., che sono stati sgravati da alcuni compiti, potendosi così dedicare con più tempo alle attività assistenziali. Il buon riscontro di quanto sopra ci ha indotto ad affidare a Dussmann Service Srl ulteriori attività, prima di competenza del nostro personale: il lavaggio delle stoviglie della colazione e la preparazione dei tavoli nella sala da pranzo principale. L'affidamento dei nuovi servizi e l'ampliamento del contratto si sono resi opportuni non solo per sgravare il personale della Casa di riposo da tali incombenze, ma anche per regolamentare la continuità organizzativa e igienica ottimale dell'A.P.S.P., collegando le attività inerenti le operazioni di pulizia svolte nella sala da pranzo con le attività di lavaggio stoviglie (già previste tra l'altro dopo il pranzo e la cena) e le attività di preparazione dei tavoli, all'interno di un sistema uniforme e omogeneo.

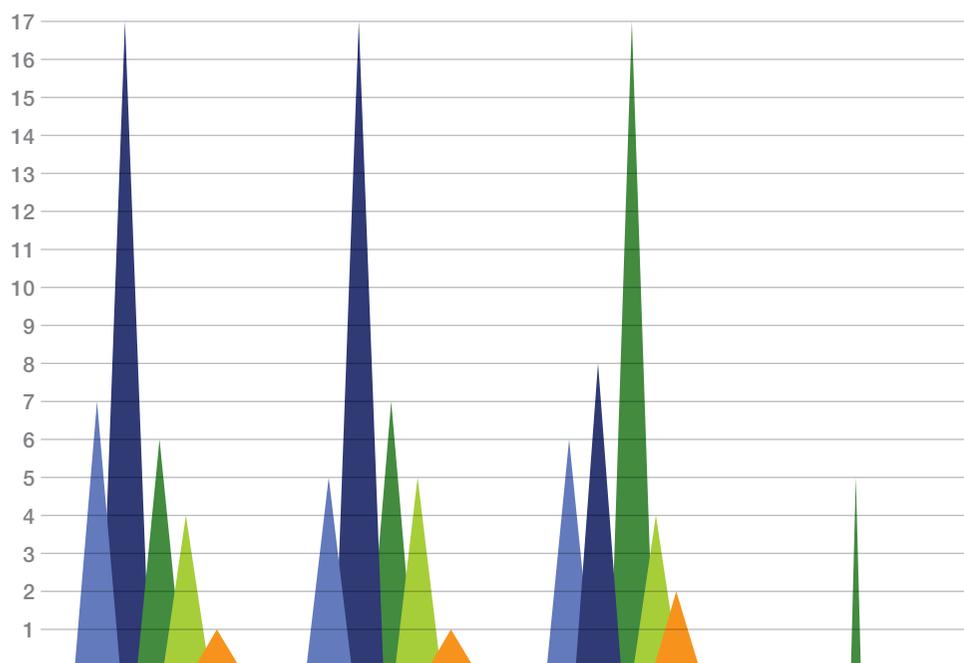
I servizi alberghieri (pulizie, ristorazione, lavanderia) devono principalmente la loro impronta e qualità a chi li svolge quotidianamente. Dussmann Service Srl ha mantenuto il personale interno già presente nei precedenti appalti, che vanta in maggioranza anni di esperienza e di affezione all'Azienda. Questa è stata la principale garanzia di una buona partenza del nuovo appalto. L'anno 2017 ha visto, non senza alcune difficoltà data la complessità dell'appalto, l'organizzarsi e definirsi dei servizi. A riscontro di quanto realizzato e raggiunto, riportiamo un sunto dei sondaggi di gradimento dell'utenza per il servizio ristorazione e il servizio pulizie effettuate dalla Ditta appaltatrice Dussmann Service s.r.l. stessa.



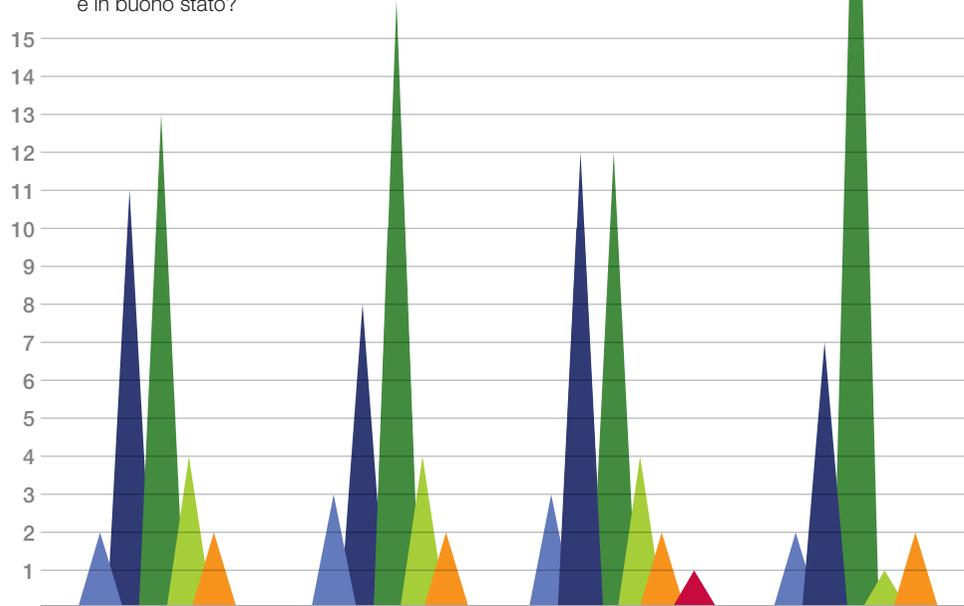
SE DI
AGOSTO
"E ANNO"



Questionario



Il vassoio, le stoviglie e i tavoli sono puliti e in buono stato? I piatti si presentano bene? Il primo piatto è gustoso?

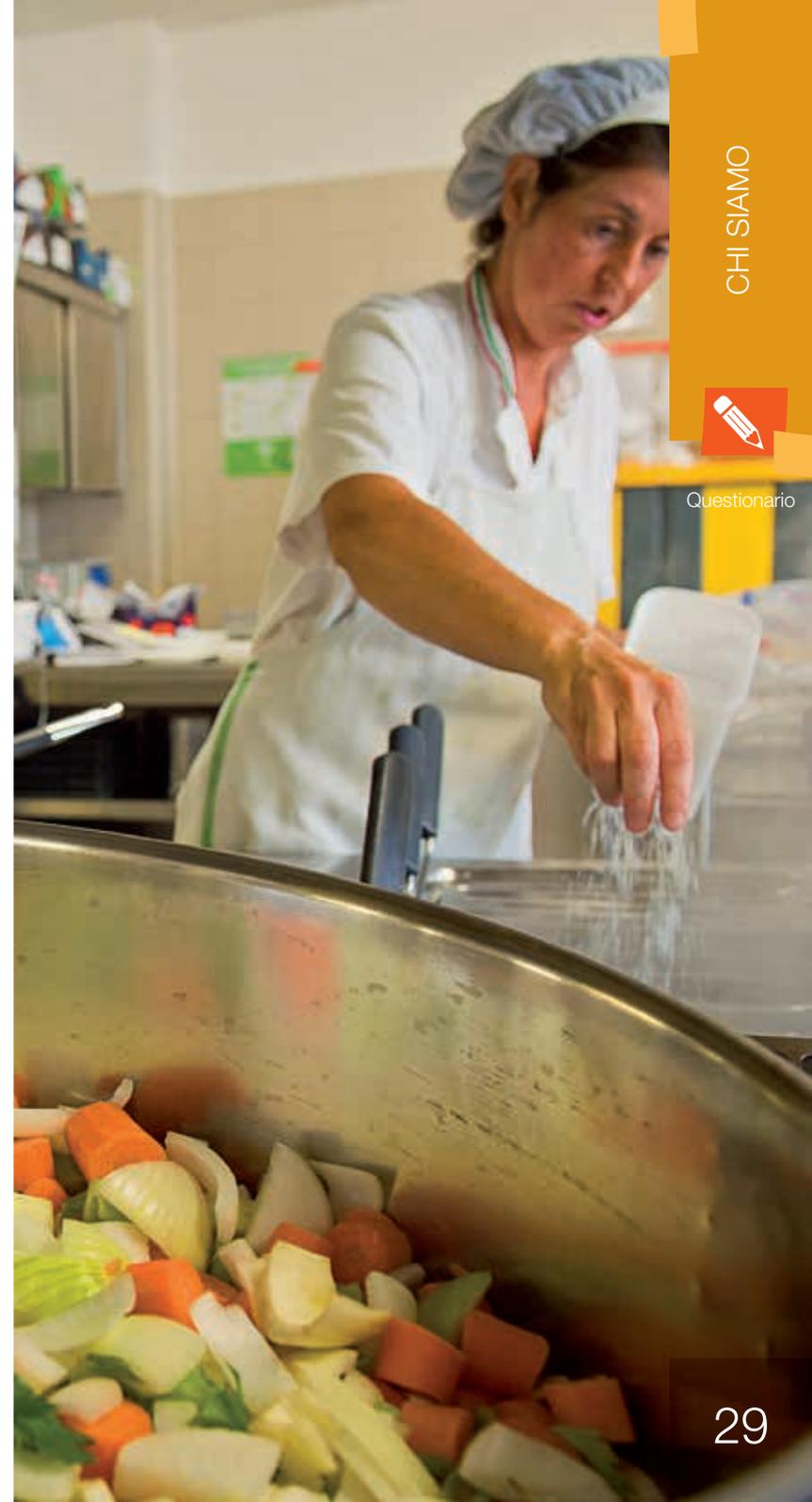
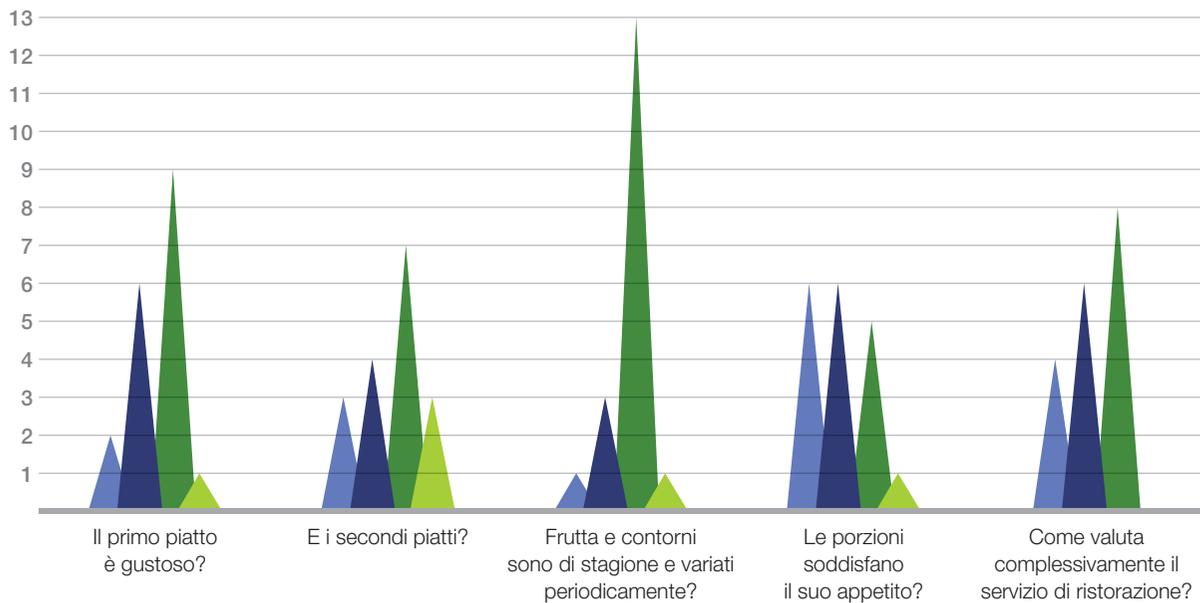
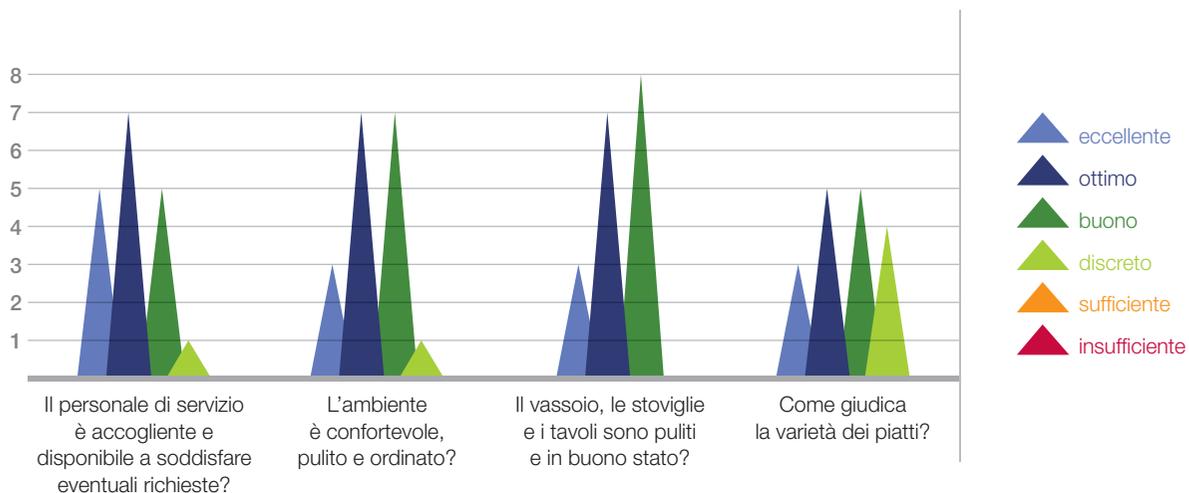


E i secondi piatti? Frutta e contorni sono di stagione e variati periodicamente? Come giudica la varietà dei piatti? Come valuta complessivamente il servizio di ristorazione?

Risultati del questionario sul **servizio mensa**, sottoposto agli ospiti dell'A.P.S.P. Anania

- ▲ eccellente
- ▲ ottimo
- ▲ buono
- ▲ discreto
- ▲ sufficiente
- ▲ insufficiente

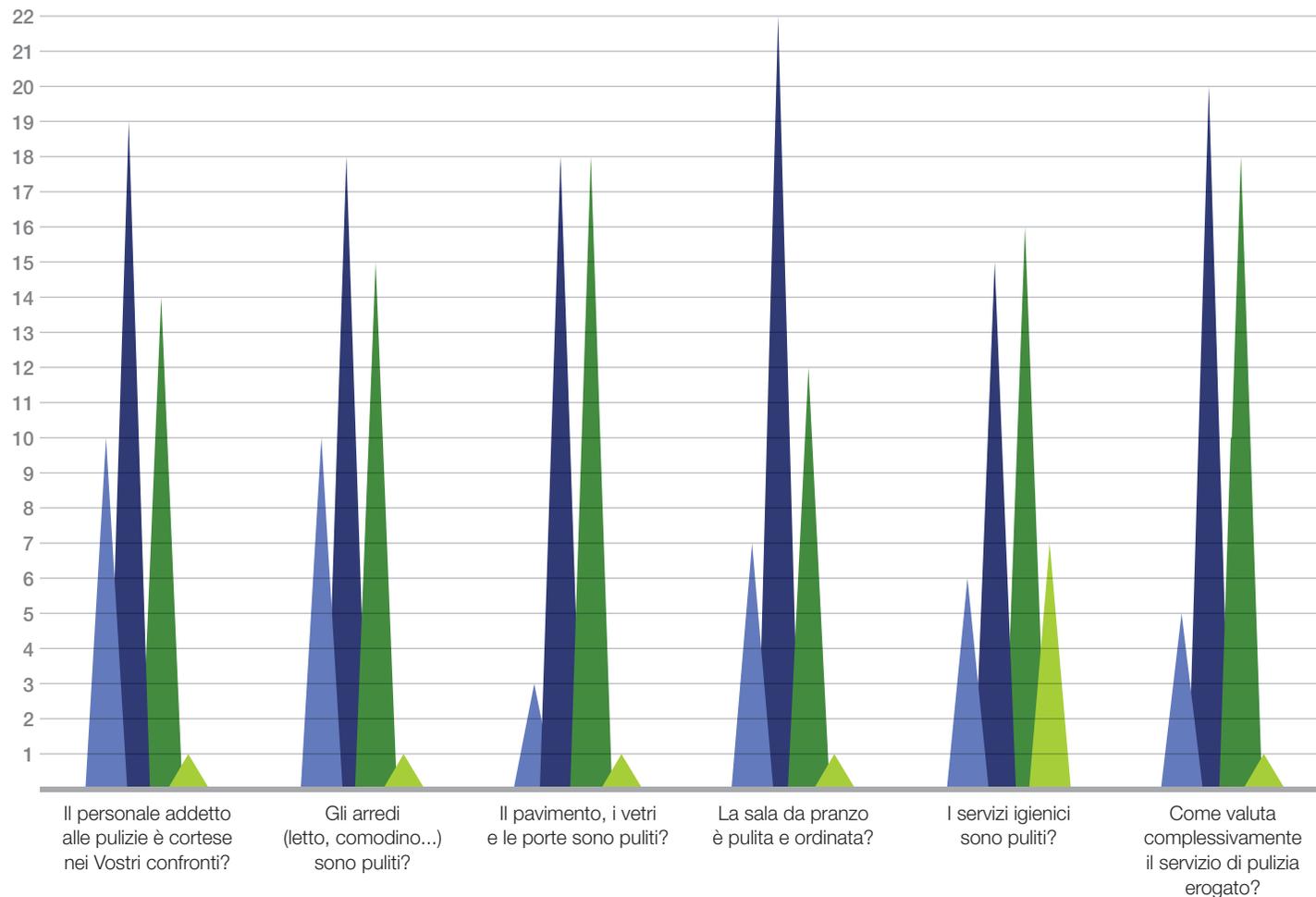
Risultati del questionario sul **servizio mensa aperta** sottoposto agli **utenti esterni**

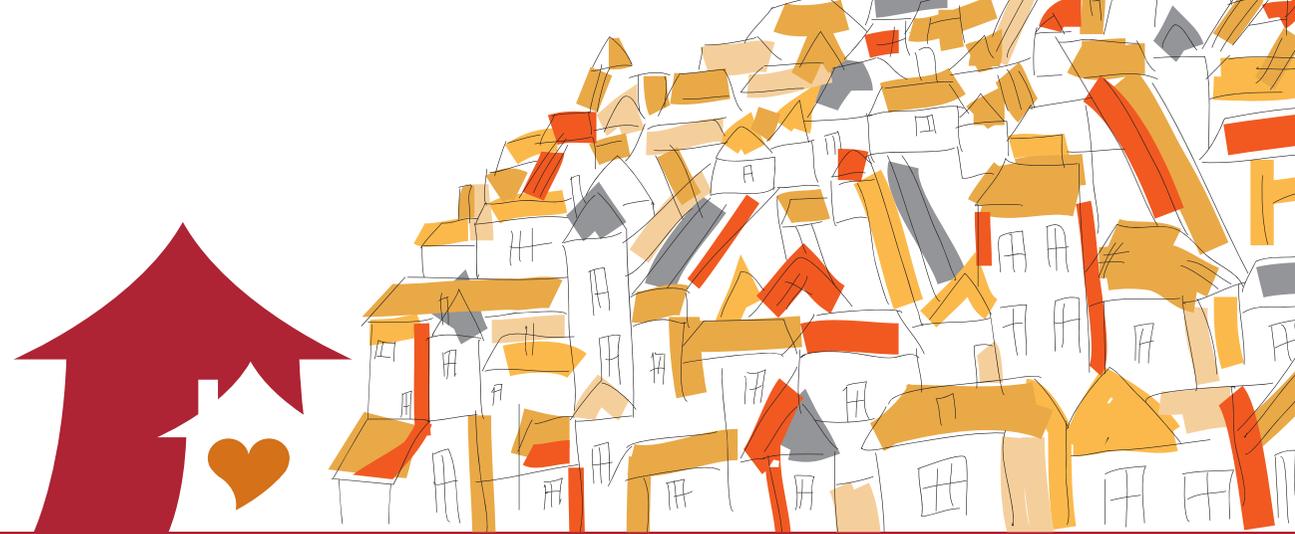




Risultati del questionario sui **servizi di pulizia**, sottoposto agli ospiti dell'**A.P.S.P. Anaunia**

- ▲ eccellente
- ▲ ottimo
- ▲ buono
- ▲ discreto
- ▲ sufficiente
- ▲ insufficiente





i nostri servizi

I nostri servizi

“Io vedo che, quando allargo le braccia, i muri cadono. Accoglienza vuol dire costruire dei ponti e non dei muri.” (cit.)

Questo vuole essere il nostro spirito: quello dell'accoglienza per chiunque entra in casa di riposo, chi per trovarci residenza e chi per usufruire di qualche servizio. Sarebbe bello che tutti entrassero nella nostra struttura per propria scelta e volontà, per trovarci aiuto o serenità o compagnia o qualsiasi altra piacevole cosa. Purtroppo la maggior parte delle volte si entra qui per necessità, in non buone condizioni di salute o solamente per sottoporsi a cure o ricevere prestazioni. Ma speriamo che per molte persone aprire la nostra porta diventi aprire una casa a cielo aperto, che nessuno si senta rinchiuso; che i muri cadano e che si trovi libertà, ponti da percorrere verso il proprio “bene stare”. Accoglienza significa principalmente per noi servizio. Qui renderemo dei nostri servizi, dapprima di quelli per gli ospiti e quindi di quelli per gli utenti esterni.

Gli ospiti e i servizi residenziali

I “servizi alla persona” rappresentano l'attività primaria della nostra A.P.S.P. e sono orientati a soddisfare i bisogni degli ospiti e al loro benessere. Uno degli obiettivi principali dell'A.P.S.P. è quello di garantire ai residenti, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata. Da qui la necessità di realizzare un servizio in grado di garantire un'assistenza qualificata e continuativa, svolta in stretta collaborazione con gli ospiti stessi e le loro famiglie.

Tutto questo si traduce:

- nel definire ed aggiornare progetti di intervento personalizzati attraverso una metodologia di integrazione socio-sanitaria-assistenziale;
- nel perseguire livelli di salute ottimali conservando e ripristinando le capacità funzionali residue dell'ospite;
- nel formare ed aggiornare continuamente il personale dipendente;
- nel diffondere una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'ente come garanzia di una cultura del “prendersi cura”.

Prima di entrare nel dettaglio dei servizi offerti, vi presentiamo i nostri **ospiti**: L'A.P.S.P. Anaunia disponeva nell'anno 2015 di n. 62 posti letto, che sono aumentati a n. 64 dall'ottobre del 2016. Otto di questi posti letto sono destinati a ospiti autosufficienti, quarantatre sono quelli per ospiti non autosufficienti segnalati dall'U.V.M. (Unità Valutativa Multidisciplinare) e in convenzione con la Provincia Autonoma di Trento (la retta sanitaria è coperta da finanziamento provinciale), di cui due sono posti letto per sollievi (assegnati per periodi di uno o due mesi), gli ulteriori tredici posti letto sono destinati a ospiti fuori provincia (la retta sanitaria è a carico dell'Azienda Sanitaria di provenienza) e/o a ospiti a pagamento (anche la retta sanitaria è a carico dell'occupante).

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
Femmine	50	50	54
Maschi	11	13	10

Grande è la prevalenza delle donne

Ripartizione degli ospiti per età

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
Meno di 60 anni	3	3	2
Da 60 a 69 anni	5	4	4
Da 70 a 79 anni	6	5	7
Da 80 a 89 anni	23	23	24
Da 90 a 99 anni	22	26	26
Più di 100 anni	2	2	1

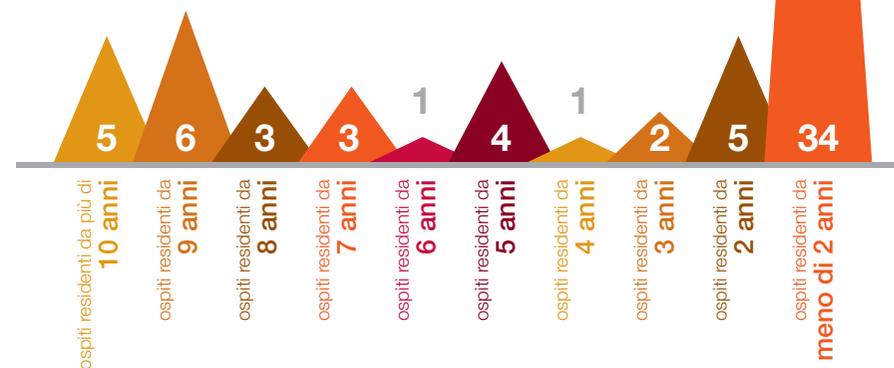
Il 37,5% circa degli ospiti ha più di 80 anni e il 40% circa ne ha più di 90

Ripartizione degli ospiti in base alla provenienza

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
Dalla provincia di Trento	18,03%	15,87%	18,75%
Dalla Val di Non, escluso il Comune di Predaia	49,18%	61,91%	48,44%
Dal Comune di Predaia	26,23%	17,46%	20,56%
Da fuori provincia	6,56%	4,76%	6,25%

Alta è la prevalenza degli ospiti originari della Val di Non

Nonostante l'aumentato turn-over dei nostri ospiti, dovuto all'elevato numero di posti occupati per brevi periodi (n. 2 sollievo UVM e n. 13 sollievo privato), a fine anno 2017 dei 64 ospiti presenti in Struttura molti vi risiedevano da diversi anni. Due sono gli ospiti presenti dall'apertura della RSA, qui residenti da ben 13 anni.



Dall'accoglienza al “prendersi cura”

L'ammissione dell'ospite ai servizi residenziali è disciplinata dalla “Carta dei servizi”, dal “Regolamento interno e sanitario” e dal “Regolamento per l'accesso degli utenti su posti letto autorizzati”, documenti che abbiamo recentemente aggiornato, anche al fine di una massima trasparenza del nostro operare, e a cui rimandiamo per le informazioni in merito. Qui vorremmo sottolineare che l'ospite non è solo “ammesso” bensì “accolto” in casa di riposo e tutte le attività a lui rivolte sono “ideate” oltre che organizzate in questo senso. Ancor prima del suo ingresso vengono raccolti tutti i dati necessari a predisporre il suo piano assistenziale e soprattutto viene fissato almeno un incontro con l'ospite stesso (se possibile) e con i suoi familiari per una reciproca conoscenza (e per fornire tutte le informazioni sulla struttura, sulla nostra organizzazione, sui servizi). Tale incontro rappresenta un primo approccio per la costruzione di un rapporto basato sulla fiducia e sulla trasparenza degli interventi socio-assistenziali che verranno garantiti all'ospite. La personalizzazione dell'assistenza ai nostri ospiti è garantita principalmente dal **Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)** e dal **modello assistenziale per piccole equipe**. Il **PAI**, elaborato entro i primi 21 giorni dall'ingresso ed aggiornato almeno ogni sei mesi, è un progetto globale sulla persona, che fissa degli obiettivi, attraverso l'individuazione dei bisogni e dei problemi del singolo ospite, al fine di preservarne, ed eventualmente di migliorarne, le abilità residue, di prevenirne il decadimento e le complicanze, di curarne le fasi acute di malattia, di assicurare il rispetto della dignità. È uno strumento fondamentale per dare trasparenza all'ospite e ai familiari relativamente agli interventi che verranno stabiliti in accordo fra le varie figure: OSS, infermiere, fisioterapista, medico, animatrice, coordinatore e collaboratrice assistenziale. A tal fine, alla riunione d'equipe 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. Al raggiungimento degli obiettivi fissati nel PAI concorrono in pari misura una conoscenza dettagliata dei problemi e delle capacità residue dell'ospite, una conoscenza altrettanto profonda delle possibilità offerte dai diversi tipi di intervento (farmacologico, fisioterapico, animativo, ecc.), e la capacità di offrire un ambiente in grado di supportare le necessità di ogni singolo ospite. **Il modello assistenziale per piccole equipe**

è stato introdotto per migliorare e valorizzare l'approccio degli operatori sanitari con i residenti e aumentare la qualità del servizio; ne avevamo già accennato nel precedente Bilancio sociale, in quanto l'avvio del progetto è avvenuto nell'anno 2014 e in questi tre anni il percorso proseguito ci ha convinto dell'efficacia della nuova organizzazione e dei vantaggi che porta sia agli ospiti che al personale. Il modello è costruito sulla base di un **team** assistenziale (OSS ed infermieri) che fornisce assistenza ad uno specifico gruppo di ospiti. Il concetto sul quale si basa è quello della creazione di **piccoli gruppi** di personale che siano **responsabili** dell'assistenza di un piccolo gruppo di pazienti. Questo tipo di organizzazione è focalizzato sulla creazione di un'assistenza incentrata sull'individuo, un'assistenza **paziente-centrica**: l'assistito viene posto come centro del processo assistenziale e in base alle proprie competenze tutti i professionisti lavorano intorno e per lui. Così si è realizzato il modello delle piccole equipe nella nostra A.P.S.P.: 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; ogni operatore (OSS) ha in “affidamento” tre residenti, si occupa della compilazione delle scale di valutazione, conosce le loro peculiarità e esigenze principali, la loro storia di vita e si preoccupa di segnalare se emergono esigenze particolari anche semplici. Ogni gruppo è diretto e coordinato da due infermieri, che a loro 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. L'organizzazione per piccole equipe porta ad 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; 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.



I servizi per gli ospiti

Il prendersi cura in maniera globale degli ospiti significa soddisfare tutti i bisogni della vita quotidiana, da quelli di natura sanitaria a quelli assistenziali ma anche a quelli legati alla propria igiene, all'alimentazione, all'ambiente, senza trascurare le necessità legate al proprio stato psicologico e alla socializzazione. Senza addentrarci nel dettaglio, per il quale rimandiamo alla nostra carta dei servizi, riportiamo qui l'elenco dei servizi dedicati ai nostri ospiti:

SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI

Il servizio medico: il medico coordinatore sanitario, che opera in regime di libera professione presso la nostra Azienda, garantisce l'assistenza, secondo quanto previsto dalle direttive provinciali, assicurando una presenza giornaliera nella struttura.

Assistenza medica specialistica: le visite specialistiche sono prescritte dal medico della struttura ed effettuate generalmente presso gli ospedali di Cles o Trento. Le visite dello specialista fisiatra e del geriatra (che sono le più necessarie agli ospiti) avvengono in casa di riposo, in base ad un monte ore garantito dai finanziamenti provinciali.

Assistenza specialistica in struttura - fisiatra e geriatra

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
numero accessi	17	13	17
ore di prestazione	29,5	25	33
numero di visite effettuate	56	46	66

Il servizio infermieristico: viene garantito nell'A.P.S.P. "Anaunia" quotidianamente durante le 24 ore. L'infermiere partecipa all'identificazione dei bisogni di assistenza infermieristica dell'ospite, pianifica, gestisce e valuta gli interventi, svolge attività di natura tecnica e relazionale. Collabora con il medico per assicurare la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche.

Il servizio di fisioterapia: il personale fisioterapista è presente in A.P.S.P. "Anaunia" tutte le mattine durante i giorni lavorativi per assicurare il recupero e/o il mantenimento delle funzioni motorie e psicomotorie degli ospiti. Gli interventi dei fisioterapisti sono per la maggior parte di tipo individuale, ma vengono praticate anche attività di gruppo quali ginnastica dolce, terapia occupazionale e relazione d'aiuto.

SERVIZI ASSISTENZIALI E CURA DELLA PERSONA

Il servizio assistenziale: viene garantito nell'A.P.S.P. "Anaunia" quotidianamente durante le 24 ore. Il personale OSS svolge attività indirizzata a soddisfare i bisogni primari dell'ospite finalizzati al recupero, al mantenimento del livello di benessere e di autonomia dello stesso. L'operatore garantisce l'igiene personale e ambientale, l'abbigliamento e l'alimentazione dell'ospite. Inoltre collabora con le altre figure professionali per erogare correttamente le attività ricreative, terapeutiche e riabilitative previste dal Piano di Assistenza Individualizzato.

I servizi di cura della persona: i servizi di podologia, parrucchiere ed estetista sono erogati a favore degli Ospiti dell'A.P.S.P. "Anaunia" da parte di professionisti esterni incaricati. La cura dell'aspetto estetico migliora la percezione del proprio corpo e la stima di sé. La Struttura è dotata di un locale appositamente attrezzato, dove parrucchiera, estetista e podologa garantiscono le prestazioni secondo un calendario programmato dal coordinatore di nucleo. Per gli ospiti che non possono accedere, tali prestazioni vengono eseguite nella camera da letto.

SERVIZI PSICO-SOCIALI

Il servizio di animazione: è svolto da animatrici qualificate ed è finalizzato a creare un ambiente di vita sereno attraverso la cura e la valorizzazione degli aspetti relazionali, sociali e psicologici degli ospiti. Le diverse attività di animazione vengono proposte come occasione per favorire la socializzazione tra i residenti, esercitare capacità cognitive e manuali in un

contesto stimolante e dotato di senso, per valorizzare ciò che ciascuno ancora sa e sa fare. In molti casi queste attività si svolgono in piccolo gruppo, in altri individualmente, secondo le preferenze dell'ospite e degli obiettivi formulati in sede di PAI. Il servizio di animazione promuove inoltre l'integrazione della struttura con il territorio, favorendo da una parte la partecipazione dei residenti alla vita della comunità che li ospita, e dall'altra la presenza di esterni (associazioni di volontariato, scuola, gruppi musicali...) nella quotidianità della struttura.

Il servizio psicologico: affidato ad una professionista qualificata, prevede la raccolta di informazioni di natura psicologica dell'ospite in fase di ingresso per favorirne l'ambientamento, il monitoraggio periodico del tono dell'umore e della funzionalità cognitiva (memoria, orientamento spazio-temporale, competenze linguistico-comunicative), il sostegno nei momenti di crisi. Questi aspetti vengono successivamente presi in considerazione in sede di PAI, per una personalizzazione quanto più marcata dell'intervento. La psicologa, inoltre, offre informazioni, ascolto e sostegno ai famigliari che si trovano ad affrontare le conseguenze emotive che la malattia del congiunto o il suo ingresso in RSA comportano.

Il servizio religioso: per i fedeli di confessione cristiano – cattolica è affidato al rev.do don Fiore Corazzola che garantisce agli ospiti della Struttura l'assistenza spirituale e morale, la somministrazione dei sacramenti, la celebrazione delle funzioni di culto cattolico. L'Ente rispetta la libertà religiosa degli ospiti aderenti a qualunque altra confessione.

SERVIZI ALBERGHIERI

I servizi di ristorazione, di pulizia degli ambienti e di guardaroba / lavanderia sono appaltati ad una ditta esterna, come già raccontato nel precedente capitolo del Bilancio sociale.

Ristorazione: i pasti sono preparati nella cucina attrezzata della Struttura in base a un menù che varia stagionalmente e che ruota su cinque settimane; sono concordati con l'Azienda, controllati dalla dietista della Ditta appaltatrice e vidimati dal responsabile della qualità della stessa. Viene garantita l'osservanza di diete in relazione alle eventuali patologie presenti. Si preparano inoltre alimenti frullati e semiliquidi per gli ospiti che presentano difficoltà di masticazione o deglutizione. I pasti principali vengono serviti nelle sale da pranzo del primo piano e in quella al piano terra, dove mangia la maggior parte dei residenti e dove la sporzionatura

è direttamente a cura del cuoco. In questo delicato momento della giornata, al personale infermieristico ed al personale OSS, si aggiungono i volontari ed i parenti per aiutare nella distribuzione e somministrazione. In caso di particolari condizioni sanitarie od assistenziali, i pasti vengono serviti in stanza in appositi contenitori termici ed igienici.

Pulizia ambientale: vivere in un ambiente pulito rappresenta un ottimo punto di partenza per garantire benessere sia al singolo residente che alla vita di comunità. Gli operatori della ditta appaltatrice quotidianamente, e più volte al giorno, si occupano di mantenere puliti gli ambienti di vita e gli spazi comuni, secondo precisi piani di pulizia. Periodicamente vengono effettuate le pulizie a fondo e la ceratura di tutti gli ambienti. Gli operatori della Ditta appaltatrice si occupano anche del servizio di rifacimento del letto dell'ospite.

Lavanderia e guardaroba: la gestione della biancheria personale e del vestiario degli ospiti avviene in struttura; il coordinatore di nucleo provvede alla presa in carico dei capi degli ospiti, così come consegnati all'atto dell'ammissione e al loro controllo (come quantità e qualità). All'etichettatura, al lavaggio, alla stiratura, all'eventuale riparazione e riconsegna in camera degli indumenti provvede il personale della ditta appaltatrice esterna. La struttura è dotata di un attrezzato locale nel seminterrato adibito a lavanderia/stireria.

L'ANIMAZIONE

Di tutti i servizi descritti quello dell'animazione si distingue per la complessità, intesa come insieme di funzioni, attività, strumenti e tecniche che non si riassumono in una definizione unitaria.

L'animazione pervade la vita della Casa di riposo con trasversalità, interagendo ed intrecciandosi con tutti gli altri servizi

Addentriamoci, pertanto, un po' più nel particolare nel **servizio di animazione**. L'Attività di Animazione, in collaborazione con tutte le realtà e servizi che costituiscono l'A.P.S.P., mira ad un importante obiettivo generale: far sì che l'o-

spite goda del maggior benessere psico-fisico-sociale possibile. L'animatrice favorisce, con particolare sensibilità, l'ascolto degli eventi che l'ospite ricorda e ama raccontare; cerca di sollecitare la comprensione profonda dei significati testimoniati dalle emozioni che affiorano, creando un'atmosfera in cui i ricordi si rivelino, riportando alla luce quei mondi scomparsi che generano vita.

L'attività è basata su un autentico rapporto umano, che cerca di favorire l'adattabilità nel rispetto di ogni ospite, di ridurre i meccanismi di difesa ed eventuali ostilità, di attenuare le reazioni depressive, di valorizzare le energie più recondite, di stimolare gli ospiti a vivere come a loro piace e conviene per essere sereni, tranquilli e a godere in pienezza di tutto il tempo a loro disposizione.

Si tratta di interventi a volte semplici altre complessi, che mirano alla realizzazione di un rapporto "affettivo" attraverso una grande varietà di iniziative creativo/occupazionali, che l'animatrice, e chi con lei collabora, preparano e scrupolosamente seguono.

L'uso di strumenti o la creazione di oggetti vari non è, perciò, fine a se stessa, ma il mezzo per creare fra gli ospiti modalità di contatto, spazi creativo/affettivi, incontri, atmosfera di distensione, momenti vitali e stimolanti, confronti, relazioni, dialogo. Sono un mezzo anche di carattere curativo/riabilitativo perché il dialogo, il movimento, l'apertura aiutano a guarire e ad essere più sciolti nei vari spostamenti. Le attività quotidiane di animazione sono molto varie e più o meno complesse: spaziano dalla lettura dei giornali alle attività ludiche (gioco della tombola, mercante in fiera, cruciverba), dai lavori manuali (disegno, pittura, lavoretti creativi) ai laboratori di cucina, dalla cura dell'orto al canto corale...

L'attività di animazione è sostenuta da molte persone che collaborano con l'Animatrice, non ultimi gli stessi ospiti. Vi partecipano le operatrici dell'Intervento 19 e chi svolge qui lavoro di pubblica utilità (di cui tratteremo nel capitolo successivo), i volontari, i tirocinanti e a volte anche amici e famigliari.

Ogni anno, in occasione delle festività natalizie, l'Animatrice cura la pubblicazione del giornalino "Le nostre voci", in cui si raccontano e ricordano in particolare le principali attività che hanno coinvolto gli ospiti: le feste, le gite, gli incontri... qui ne riportiamo alcune.

NELL'ANNO 2015

Un percorso di collaborazione con la scuola materna sul tema delle erbe aromatiche ha portato alla realizzazione insieme ai bambini dell'"l'orto verticale".

Un altro percorso è stato svolto con i ragazzi della scuola media; si è concluso a maggio con una festa e la distribuzione dell'opuscolo "La nostra storia", realizzato con la raccolta di interviste fatte dai ragazzi agli anziani in merito al periodo della grande guerra.

In settembre, in occasione della festa del decennale dell'APSP Anauzia, è stato inaugurato l'angolino "i nostri lavori": in uno spazio dedicato attiguo alle sale del piano terra, sono esposti i lavori che via via nel corso dell'anno vengono realizzati dagli ospiti con la collaborazione delle addette all'animazione.

Nel corso dell'estate, numerose sono state le uscite sul territorio: alla chiesa di Nanno, al museo di San Michele, al Santuario di Senale, al lago di Tovel, al maneggio di Tavon, per la "festa dei nonni" a Tres, al mercato mensile di Cles.



NELL'ANNO 2016

Nel corso della primavera si sono svolti diversi laboratori manuali sul tema del colore nell'ambito di un percorso di collaborazione con la scuola materna, attività sfociata in una mostra allestita presso la nostra A.P.S.P.

In luglio, in collaborazione con la Comunità di Valle, si è realizzato il laboratorio "il feltro": guidati da due insegnanti, gli ospiti hanno creato simpatici oggetti con il feltro.

Diverse le uscite sul territorio anche durante l'estate di questo anno: malga di Coredo, lago di Molveno, Val di Rabbi, museo etnografico di Malè.

NELL'ANNO 2017

Ogni primo mercoledì del mese è diventato fisso l'appuntamento del gruppo cucina: in collaborazione con i cuochi della struttura è stata scelta una ricetta alla settimana. Il piatto è stato poi preparato e quindi consumato dagli ospiti (spesso un dessert).

Aprile/maggio: percorsi di collaborazione con le tre sezioni della scuola materna sul tema della "narrazione". Anziani e bambini hanno rappresentato con disegni le storie narrate dalle insegnanti. I lavori sono stati infine esposti in una mostra temporanea al piano terra della struttura.

Durante la primavera è stato realizzato un "progetto pilota" collaborando per la prima volta con l'asilo nido. Con la cooperativa Proges, che gestisce gli asili nido di Segno e Coredo, sono state organizzate due uscite ai due asili nido, coinvolgendo 12 ospiti: oltre alla visita alle strutture, insieme alle insegnanti e

ai bambini si sono svolte semplici attività manuali. Inoltre i nostri anziani hanno preparato alcune canzoncine e filastrocche da loro conosciute e le hanno presentate ai bambini. In estate abbiamo avuto con noi per alcuni giorni gli artisti del Gruppo Terrae, che hanno ideato il progetto Legami: è stata realizzata in giardino sotto gli occhi degli ospiti un'opera d'arte con antichi attrezzi.

In estate le uscite sul territorio sono state al Santuario di San Romedio, al Museo Usi e Costumi di San Michele, al Museo Retico di Sanzeno, alla messa in paese, al Santuario di Senale, al lago di Coredo.

Nelle estati 2015 e 2016 per due settimane abbiamo avuto ospiti quotidiani i bambini della scuola elementare e media, con i quali sono state organizzate tante attività all'aperto, nell'ambito dell'"Estate ragazzi". In primavera/estate non mancano mai i lavori di giardinaggio e gli ospiti collaborano alla predisposizione e cura dell'orto. Tradizionale ogni anno è a settembre la polentata in giardino, a cui sono invitati famigliari e volontari.

Mensile è invece la festa dei compleanni: il pomeriggio dell'ultimo venerdì in calendario vengono festeggiati tutti gli ospiti che hanno compiuto gli anni nel mese. All'appuntamento sono invitati tutti i parenti che vogliono partecipare, si fa musica, si mangia la torta, si cantano gli auguri e ciascun festeggiato riceve un regalo personalizzato (le animatrici lo comprano in base ai desideri espressi da ogni ospite), offerto dalla A.P.S.P.

Diverse sono state nel corso dei tre anni anche le occasioni di incontro con la comunità: bande musicali, cori di montagna, gruppi di ballo e di ginnastica, cori di bambini, circolo anziani, incontri con i gruppi di catechesi...

Standard di qualità dei servizi forniti

Gli standard di qualità sono elementi significativi del servizio offerto che l'Ente intende assolutamente garantire nel corso dell'erogazione in risposta ai bisogni/desideri principali degli ospiti e/o dei loro famigliari e/o degli utenti esterni; la direzione dell'A.P.S.P. fissa con gli standard un livello di qualità prestazionale che deve essere garantito all'utente finale del servizio, dandone conoscenza ed evidenza nella Carta dei servizi. Scelte delle aree, vengono individuate delle at-

tività sulle quali misurare la qualità/standard del servizio offerto, fissando il limite che l'A.P.S.P. Anaunia si impegna a rispettare. Gli standard sono tenuti dalla Direzione costantemente monitorati attraverso puntuali rilevazioni effettuate dai servizi coinvolti. Tali verifiche hanno lo scopo di valutare i risultati raggiunti ed eventualmente aggiornare gli impegni assunti dall'Ente nei confronti dell'utenza, con l'obiettivo di un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

	Fattori di qualità	Standard	Limite di rispetto
Accoglienza	Colloquio pre-inserimento	entro il giorno precedente l'ingresso	100%
Coordinazione dei servizi	Riunione eqiope per la stesura del PAI	entro 21 giorni dall'ingresso	95%
Servizio medico	Visita medica e compilazione della cartella clinica	entro 3 giorni dall'ingresso	95%
Servizio infermieristico	Compilazione della scheda infermieristica	entro 24 giorni dall'ingresso	95%
	Somministrazione della scheda del dolore	entro 24 giorni dall'ingresso	95%
	Rilevazione rischio piaghe da decubito	entro 21 giorni dall'ingresso	95%
Servizi di fisioterapia	Definizione dell'attività fisioterapica attraverso la stesura di un programma personalizzato per l'ospite	entro 3 giorni dall'ingresso	95%
Punto prelievi esterni	Riduzione delle non conformità in tutta l'attività di prelievo (accettazione/effettuazione)	azzeramento delle non conformità	95%



La “nostra” Cesira

Il primo dicembre 2016 la nostra Cesira ha compiuto 107 anni, l'ospite più anziana eppure tra le più arzille e piene di vita. Mentre scriviamo questo Bilancio sociale, lei non c'è più; ci ha lasciati nel giugno 2017.

Quando se ne è andata, tutti siamo rimasti un po' frastornati: i suoi coinquilini ospiti, il personale, i famigliari, gli amministratori. Ma Cesira ha riempito per anni questa casa di sé, della sua forza, della sua gentilezza, della sua saggezza, della sua ironia; in poche parole: della sua bellezza. Così la sua assenza fisica è stata presto colmata dai mille ricordi che ci ha lasciato, dalla sua incrollabile presenza nell'aria che qui respiriamo.

Vogliamo dedicare a Cesira una parentesi di questo Bilancio sociale, riportando nella pagina a fianco, lo scritto di Paolo Cavagnoli.

La casa di riposo di Taio, il suo Presidente, il suo Direttore e tutto il personale, avevano con Cesira un rapporto che, da operatore sociale di lungo corso, ho subito evidenziato come motivato su una base di grande professionalità. Questa impressione è condivisa dalla dott.ssa Claudia di Geronimo, medico di base che ha conosciuto Cesira creando un rapporto di grande affetto.”



“

Cesira, una donna di 107 anni, testimone della Valle di Non.

Il 26 di giugno, giorno di San Vigilio, serenamente come ha vissuto, ha chiuso gli occhi Cesira Bertoldi, la nonna della Val di Non della quale tutti aspettavano il compleanno numero 108 ai primi di dicembre. In un mondo ove assieme alla vita si è prolungata anche l'ansia di vivere, con la paura dell'Alzheimer, Cesira Bertoldi di Casez in Val di Non, ci ha dato la ricetta per arrivare alla sua veneranda età.

Siamo andati a trovarla più volte presso la casa di riposo di Taio, per parlare con lei e pubblicare un pezzo sulla sua figura.

Con lei si era creato un rapporto di grande empatia, ma per noi era diventata anche una scuola di storia della valle. Infatti nonostante l'età, donna Cesira aveva una lucidità invidiabile. La sua vita infatti era un romanzo dell'economia di sussistenza di un tempo, che oggi definiremmo miseria, ove il pasto principale era garantito dal modesto prodotto dei campi, patate e verdure di vario tipo, e il latte dalle due bestie in stalla: le sole proteine che servivano alla sua famiglia per vivere. Il nucleo Bertoldi era composto oltre che dai genitori, da sei figli. Il padre che lei aveva conosciuto a dodici anni, era emigrato in "Merica" a fare il minatore e quindi la famiglia veniva "tirata avanti", dalla madre, una "santa donna". Il fatto di scrivere in italiano tutto il racconto espresso in stretto dialetto "noneso", rende il pensiero meno pittorico. In ogni caso Cesira dice che era una bella ragazza e che tanti la guardavano con prudente desiderio, come un tempo. Poi a ventisei anni si sposò, ma non fu un matrimonio come aveva sperato, anche perché con la morte del marito le rimase da accudire la suocera che era proprio "na suocera" come la cultura tradizionalmente racconta. Ma del matrimonio Cesira ricorda il viaggio di nozze fatto in carrozza fino a Dermulo e poi con i mezzi pubblici fino a Folgaria dove aveva dei parenti. Fu l'unica uscita dalla valle fino al 1976 quando andò con il treno "violetto" fino a Lourdes. Il racconto della signora Cesira era gradevole da ascoltare perché pur descrivendo la situazione di miseria ove la "mosa" e la polenta con il latte erano il pasto quotidiano, dava a chi lo ascolta un senso di serenità e di calma perché Cesira accennava alle cose brutte, ma sugli aspetti positivi della sua vita si soffermava ben più volentieri. Non ha mai avuto bisogno del medico e non avendo avuto figli, un nipote da lei cresciuto era considerato tale, e l'ha sempre ricambiata con un rapporto affettivo filiale. Abbiamo detto che lei raccontava la storia di cento anni di vita della valle come quando la sua nonna arrivò in paese emozionata, perché aveva visto a Dermulo una carrozza senza cavalli che andava sui binari. Era l'inizio del primo viaggio della vecchia "vaca nonesa".

La scuola la ricordava con simpatia dato che lei era brava e le avevano consigliato di studiare, ma "eren poreti". In classe erano in sessanta alunni con un solo maestro. Interessante il racconto dei due periodi bellici quando a Casez i soldati davano i piatti di minestra ai poveri del paese. Della Seconda guerra mondiale ricordava con disgusto il discorso di piazza Venezia dove Mussolini dichiarò l'entrata in guerra dell'Italia. Il suo racconto di vita era come un fiume in piena, e sarebbe stato bello incontrarla ancora.

Come ogni storia bella ha la sua morale: e noi dopo averla conosciuta, possiamo con serenità dire, che con lei abbiamo appreso come la semplicità, il guardare avanti e credere con fede, siano l'elisir di lunga vita.

Grazie Cesira, ci hai insegnato a vivere.

Paolo Cavagnoli

”



i servizi e le attività

APERTI ALLA COMUNITÀ

I servizi per gli utenti esterni

Come accogliamo gli ospiti, così accogliamo la popolazione del Territorio che si rivolge a noi per diversi servizi autorizzati ed organizzati per l'utenza esterna

L'attenzione (=ascolto) alle necessità ci hanno portato a migliorare ed integrare i servizi che offriamo ormai da parecchi anni.



SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

È uno dei primi servizi che, già dal maggio 2008, l'A.P.S.P. "Anaunia" ha iniziato ad erogare agli utenti esterni. L'accesso al servizio di Fisioterapia avviene tramite prescrizione medica fisiatrica (con pagamento di un ticket) o a pagamento, prenotandosi direttamente al servizio di fisioterapia dell'A.P.S.P. "Anaunia".

Le cure che attualmente si possono effettuare in regime di convenzione sono: rieducazione funzionale e neurodinamica, rieducazione posturale, training del passo, elettroterapie antalgiche (tens, diadinamiche). Grazie ad un'ampia dotazione di attrezzature presso la palestra e gli ambulatori, il servizio di fisioterapia fornisce (su richiesta e a pagamento) anche interventi di: kinetec arto superiore, kinetec arto inferiore, ultrasuono fisso, ultrasuono a massaggio, thecarterapia (diatermia) automatica e/o manuale, elettroterapia di stimolazione.

Prestazioni di fisioterapia effettuate nell'A.P.S.P. Anaunia

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
numero utenti in convenzione (non a pagamento)	175	178	137
numero utenti in regime di libera professione (a pagamento)	112	92	80

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA A DOMICILIO E SERVIZIO DI NOLEGGIO AUSILI

Nel corso dell'anno 2013 l'A.P.S.P. Anania ha elaborato un progetto per il "Servizio di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni a domicilio", con la finalità di dare una risposta concreta ai bisogni di recupero e rieducazione funzionale alle persone, in particolare quelle anziane, offrendo competenza e professionalità direttamente al loro domicilio; in tal modo si evitano, 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 prevede inoltre 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. Sulla base di questi obiettivi nel corso dell'anno 2014 ha preso avvio il servizio di fisioterapia a domicilio ed il servizio di noleggio ausili, rivolgendosi principalmente 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, dipendente dell'A.P.S.P. "Anania", 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, linfodrenaggio manuale, massoterapia distrettuale, training deambulatorio e del passo, terapie manuali e miofasciali. L'accesso al servizio avviene in regime privatistico, ovvero a pagamento, a richiesta dell'utente.

Relativamente al Servizio di noleggio ausili (deambulatori, carrozzine..), chi ne necessita si rivolge al nostro servizio di fisioterapia, che consiglia l'ausilio più adatto e lo mette a disposizione per il tempo necessario.

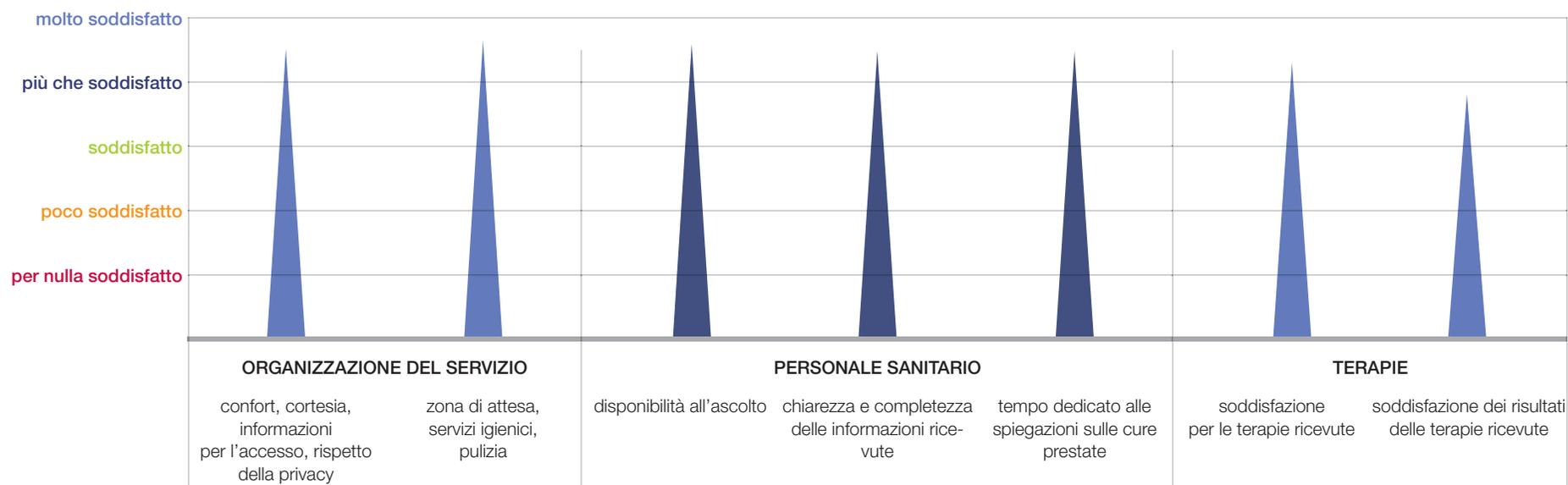
Servizio di fisioterapia a domicilio e noleggio ausili

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
utenti che hanno usufruito del servizio di fisioterapia a domicilio	15	14	24
utenti che hanno usufruito del servizio di noleggio ausili	11	22	10



Nell'anno 2017 è stata effettuata un'indagine sul grado di soddisfazione del servizio di fisioterapia per gli utenti esterni.
Hanno restituito il questionario compilato 27 utenti.
Riportiamo la parte più significativa dei risultati dell'analisi.

Risultati del questionario sul **servizio di fisioterapia** sottoposto agli **utenti esterni**



Gli utenti che hanno compilato il questionario hanno affermato nella loro totalità che consiglierebbero ai propri conoscenti di usufruire del servizio.

SERVIZIO DI PUNTO PRELIEVI

Anche 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 nell'anno 2008. 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. 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.

È inoltre possibile rivolgersi ai nostri Uffici Amministrativi 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.

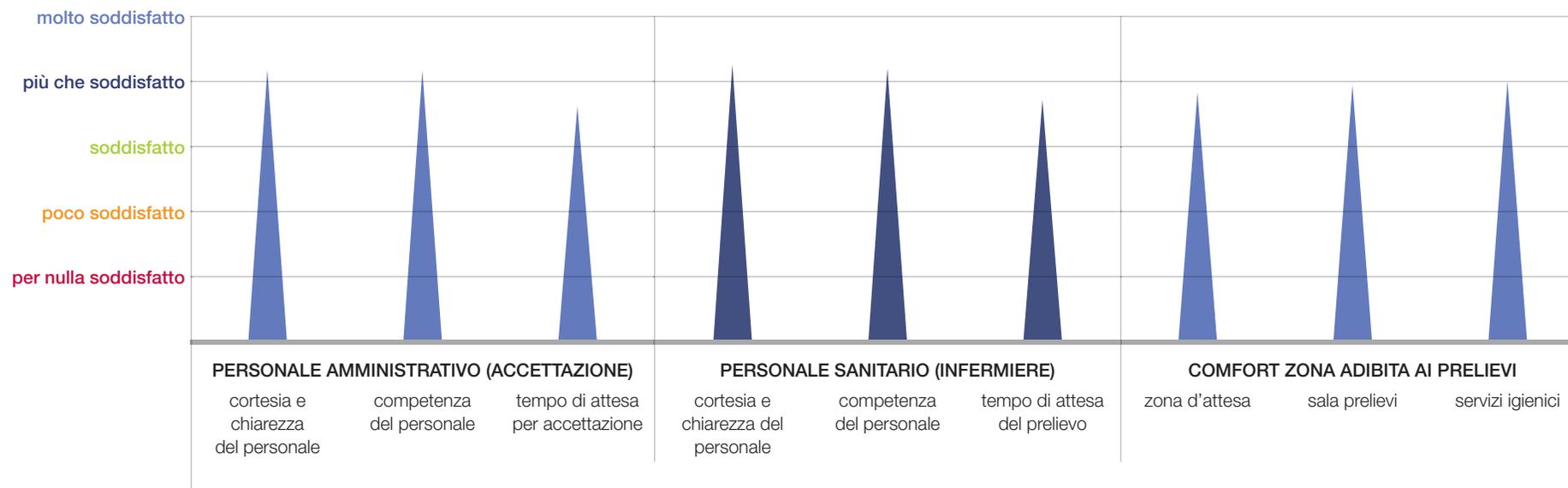
Utilizzo del Punto Prelievi

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
numero utenti	2.692	2.660	2.621
giornate di apertura (mercoledì)	52	51	50
media di utenti a giornata	52	52	52



Anche per questo servizio si è voluta effettuare nell'anno 2017 un'indagine sul grado di soddisfazione. I questionari sono stati consegnati agli utenti del punto prelievi nel periodo dal 14 giugno al 2 agosto 2017. Sono stati restituiti 98 questionari e l'analisi è stata svolta su 92, perchè 6 incompleti.

Risultati del questionario sul servizio di punti prelievi sottoposto agli utenti esterni



SERVIZIO DI PODOLOGIA

Il servizio, nato per rispondere alle esigenze di benessere degli ospiti, è stato esteso anche a tutta la popolazione del territorio, sia adulti che anziani e bambini. Per accedere al servizio non è necessaria alcuna impegnativa da parte del medico di medicina generale o di medico specialista. L'accesso al servizio avviene su appuntamento, chiamando gli Uffici amministrativi. La Professionista riceve il giovedì al mattino, dalle ore 9.00 alle ore 12.

Prestazioni servizio di podologia

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
prestazioni	154	162	180

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 del comune di 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, pane e acqua) in appositi contenitori termici. Il pasto viene consegnato a domicilio da Ditta incaricata dalla Comunità della Val di Non, che ritira i contenitori presso la cucina dell'A.P.S.P. Anaunia. Il menù è ricco e variato stagionalmente; dietro prescrizione medica, vengono anche garantite diete specifiche. Sempre tramite la convenzione con la Comunità di Valle, è possibile consumare il pranzo presso la nostra Struttura anziché al proprio domicilio (mensa aperta). Tramite convenzione da stipulare direttamente con l'A.P.S.P. Anaunia, è possibile usufruire del servizio di mensa presso la struttura anche da parte di Enti e ditte private.

Servizio pasti a domicilio in convenzione con la Comunità della Val di Non

	anno 2015		anno 2016		anno 2017	
pasti confezionati	27.220 a domicilio	807 mensa aperta	27.979 a domicilio	803 mensa aperta	23.737 a domicilio	825 mensa aperta
	tot. 28.027		tot. 28.782		tot. 24.562	

Servizio mensa enti convenzionati	anno 2015	anno 2016	anno 2017
pasti consumati	1.852	2.741	2.847

SERVIZIO DI BAGNO ASSISTITO

In risposta alle frequenti richieste di aiuto nella cura dell'igiene personale pervenute all' A.P.S.P. "Anaunia", è attivo dal 2013 il servizio di bagno assistito. La R.S.A. mette a disposizione di chi necessita di assistenza ed è in grado (da solo o trasportato) di raggiungere la Struttura la professionalità dei propri operatori e le proprie attrezzature per usufruire di un servizio accurato e nel rispetto della privacy e dignità.

L'assistenza per il bagno proprio o di un proprio familiare da parte del personale qualificato dell'A.P.S.P. "Anaunia" può essere erogata o in regime privatistico (a pagamento), direttamente su richiesta dell'utente, oppure in convenzione con la Comunità della Val di Non. In quest'ultimo caso il servizio sociale della Comunità provvede, attraverso la struttura organizzativa per la gestione delle funzioni socio – assistenziali, ad accogliere le domande di accesso al servizio e a predisporre gli interventi che la situazione di bisogno richiede, dandone comunicazione all'A.P.S.P. "Anaunia".

Utilizzo del servizio di bagno assistito

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
n. bagni assistiti	60 di cui 37 in convenzione con la Comunità della Val di Non	64 tutti in convenzione con la Comunità della Val di Non	130 tutti in convenzione con la Comunità della Val di Non

SERVIZIO DI SOSTEGNO E CONSULENZA PSICOLOGICA

Consapevoli dell'importanza delle problematiche psicologiche e neuropsicologiche che possono sorgere quando un familiare entra in un'età molto fragile, l'A.P.S.P. "Anaunia" – forte anche dell'esperienza maturata attraverso percorsi già proposti e maturati all'interno dell'Ente – si propone di essere punto di riferimento per aiutare e/o sostenere coloro che si trovino in una situazione di difficoltà in età adulta oppure vivano un disagio nella convivenza con una persona anziana. Lo sportello di sostegno e consulenza psicologica aperto alla popolazione, affidato a professionista esterna, offre un valido aiuto a coloro che desiderano trovare una risposta a come superare i disagi legati all'invecchiamento o ad altre situazioni di difficoltà (ad esempio al rapporto con i figli in età adolescenziale) e a migliorare il proprio benessere psico-fisico.

Il servizio, nello specifico, è rivolto:

- all'anziano direttamente interessato a ricevere un intervento di sostegno, di psicoterapia, di valutazione neurologica e interventi di riabilitazione e stimolazione cognitiva;
- al familiare costantemente a contatto con l'anziano, per interventi di sostegno psicologico - al singolo o all'intera famiglia – oppure per interventi psicoeducativi, in particolare in presenza di demenze o altre situazioni di deterioramento;
- all'adulto o al giovane che vive una situazione di crisi o momentanea difficoltà.

Utilizzo del servizio di sostegno e consulenza psicologica

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
numero sedute	12	12	11

I CORSI E L'UTILIZZO DELLA SALA RIUNIONI

La Struttura è dotata al secondo piano di un'ampia sala polifunzionale. Si ritiene da anni che il suo utilizzo per attività ludico/formative sia un ulteriore modo di offrire servizio alla comunità del Territorio.

I corsi sono in parte organizzati direttamente dall'A.P.S.P. ed in parte da privati,

che versano una modica tariffa per coprire i costi di utilizzo della sala. La sala è messa a disposizione di associazioni private anche per conferenze, serate informative e giornate di formazione.

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
utilizzo della sala polifunzionale da parte di terzi	61 giorni	33 giorni	31 giorni

I corsi organizzati direttamente dall'A.P.S.P. sono il risultato dell'esperienza degli scorsi anni, per la quale sappiamo che richiestissimo è il corso di ginnastica dolce e apprezzato rimane quello di cucina, e della volontà di stimolare l'interesse relativamente ad argomenti di carattere psicologico, che ci ha portato ad offrire, con la collaborazione e a cura della Psicologa dott.ssa Paola Taufer (la professionista che si occupa del nostro sportello psicologico), corsi mirati ad aumentare la propria autostima e quindi il proprio benessere interiore.

Nell'anno **2015** i corsi tenuti sono stati:

- **ginnastica dolce**: due edizioni con rispettivamente 26 e 34 partecipanti,
- **"potenziamento della memoria"**: 15 partecipanti,
- **"potenziamento della memoria e del benessere"**: 11 partecipanti.

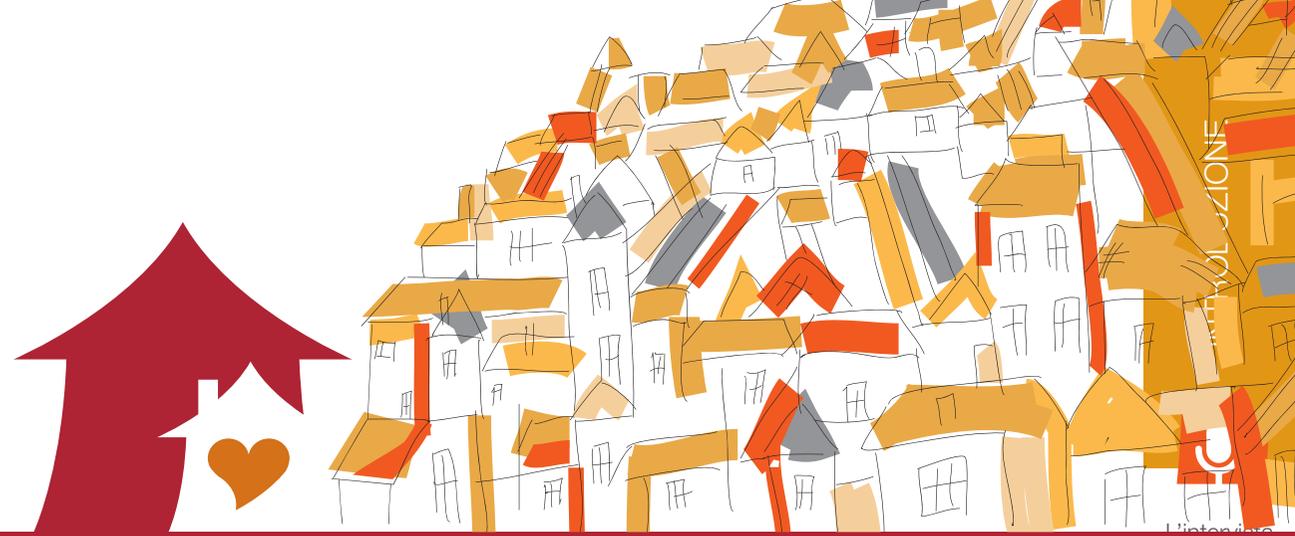
Nell'anno **2016** i corsi realizzati sono stati:

- **ginnastica dolce**: tre edizioni con rispettivamente 31, 24 e 41 partecipanti,
- **"dormire meglio"**: 13 partecipanti,
- **"l'autostima e la cura di sé"**: 17 partecipanti,
- **"la buona cucina trentina"**: 9 partecipanti.

Nell'anno **2017** i corsi proposti sono stati:

- **ginnastica dolce**: due edizioni, una primaverile e una autunnale, con rispettivamente 37 e 52 partecipanti,
- **"autostima e felicità"**: 13 partecipanti.





le risorse umane

Le risorse umane

Siamo un'Azienda di servizi, i servizi li realizzano le persone,
le persone sono la nostra più importante risorsa.

Le persone che operano per e nella A.P.S.P. Anaunia non sono solo il personale dipendente, ma anche lavoratori di soggetti esterni che gestiscono i servizi (ristorazione, pulizie, lavanderia), i volontari, i tirocinanti, le persone inserite attraverso cooperative per i lavori socialmente utili, le persone che tramite il Tribunale o l'UEPE (Unità Esecutiva Penale Esterna) svolgono lavori di pubblica utilità. Tra le risorse c'è anche **Cesare**, il gatto che ci ha adottato e che abbiamo accolto.

Nella nostra casa ha portato la sua armoniosa presenza e la sua simpatica compagnia.

IL PERSONALE

Ogni singolo dipendente è "importante" nella nostra Azienda, come la sua realizzazione professionale.

La nostra filosofia lavorativa, sintetizzata in una citazione:

“Agisci come se le tue azioni potessero fare la differenza. La fanno.”

Vi presentiamo i nostri dipendenti con alcuni dati e tabelle.

La dimensione del personale

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
dipendenti al 31.12	56	53	56
numero assunzioni	9	11	10
numero cessazioni	9	14	7

Ripartizione del personale per sesso

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
Femmine	86%	85%	84%
Maschi	14%	15%	16%

Ripartizione del personale per orario di lavoro nel 2017

	tempo pieno	tempo parziale
Femmine	62%	38%
Maschi	90%	10%

Nel 2017 il personale occupato dall'A.P.S.P. Anaunia è stato di 56 unità. Il personale dell'Ente è prevalentemente di sesso femminile (84%) e la percentuale degli occupati con l'articolazione dell'orario part-time ricade prevalentemente in questo genere. L'orario ridotto consente sicuramente di conciliare meglio i tempi del lavoro con i tempi della famiglia.

Tipologia di contratto

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
Tempo determinato	32%	26%	24%
Tempo indeterminato	68%	74%	76%

Sono aumentati i contratti a tempo indeterminato (posti in ruolo) e questo implica una maggiore stabilizzazione del personale. Le assunzioni a tempo determinato sono prevalentemente dovute a necessità di sostituzioni (maternità, lunghe malattie, aspettative).

Fasce di età

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
età media generale	42,12	41,65	41,57
età media maschi	38	38,11	37,4
età media femmine	42,79	42,25	42,36

Anzianità di servizio del personale a tempo indeterminato

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
fino a 5 anni	12	11	9
dai 5 ai 9 anni	18	18	17
oltre 9 anni	14	15	19

Il personale dell'A.P.S.P. (dal 2004 in attività) col passare degli anni è caratterizzato da maggiore anzianità di servizio ed esperienza.

Provenienza

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
Predaia	26%	21%	24%
Comunità Val di Non	59%	61%	59%
Extra comunità	15%	18%	17%

Tutto il personale occupato nell'A.P.S.P. Anaunia è residente nella Provincia di Trento; l'83% proviene attualmente dalla Valle di Non, di cui il 24% dal Comune di Predaia. Questo dato sta ad indicare che l'Azienda è fonte di occupazione per la popolazione del Territorio.

Nel 2017 hanno collaborato con l'Ente 2 liberi professionisti: il medico/coordinatore sanitario ed un infermiere.

Personale nel 2017

	ore lavorate	spesa
personale dipendente	61.934	€ 1.337.943
personale in libera professione	1.115	€ 46.964
totale	63.049	€ 1.384.907

La tabella sottostante riporta il totale delle ore di lavoro prestate nell'anno 2017 dalle diverse figure professionali; il personale sanitario costituisce naturalmente la quota più cospicua di prestazione lavorativa.

Personale nel 2017

	ore lavorate
amministrazione	5.002
animazione	1.753
assistenza	38.081
fisioterapia	3.632
infermieri	12.271
manutenzione	1.552
medico	758
totale	63.049

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 2015, 2016 e 2017, 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.

Personale nel 2017

	dotazione stabilita dai parametri PAT	media dotazione anni 2015-2016-2017	dotazione in più
coordinatore	1	1	0
fisioterapista	1,17	2,43	1,26
psicologo	0,02	0,03	0,01
infermiere	6,1	7,24	1,14
animatore	0,91	1,03	0,12
operatore socio sanitario	23,84	26,92	3,08
totale	33,04	38,65	5,61

L'organizzazione interna del personale (attività, procedure, turnistica) è basata sul principio del "lavorare bene" per offrire servizi di qualità. A tal fine, oltre agli strumenti adatti (attrezzature, formazione, addestramento) è necessario garantire al personale anche il tempo necessario per svolgere bene il proprio lavoro. Da qui deriva innanzitutto la scelta di dotarsi di personale in più rispetto a quanto previsto dai parametri provinciali, ma anche di "liberare" i dipendenti da servizi affidabili ad altri, affinché possano dedicarsi pienamente alle loro specifiche mansioni. Come già raccontato nel secondo capitolo di questo Bilancio sociale, oltre al servizio rifacimento letti degli ospiti si è optato di affidare alla ditta appaltatrice esterna dei servizi alberghieri anche altre mansioni quali la preparazione dei tavoli, il lavaggio delle stoviglie di ogni pasto, la preparazione delle bevande della colazione, la distribuzione degli abiti puliti nelle camere degli ospiti, togliendo in tal modo ai nostri dipendenti diverse incombenze assegnate generalmente nelle case di riposo agli operatori socio sanitari.

Per lavorare bene bisogna anche lavorare volentieri. Quando un servizio è reso da persone che trovano importante il proprio lavoro, esso sarà sicuramente di maggiore qualità. L'A.P.S.P. Anania ha investito molto in tal senso sul proprio personale, perseguendo costantemente la sua **valorizzazione**.

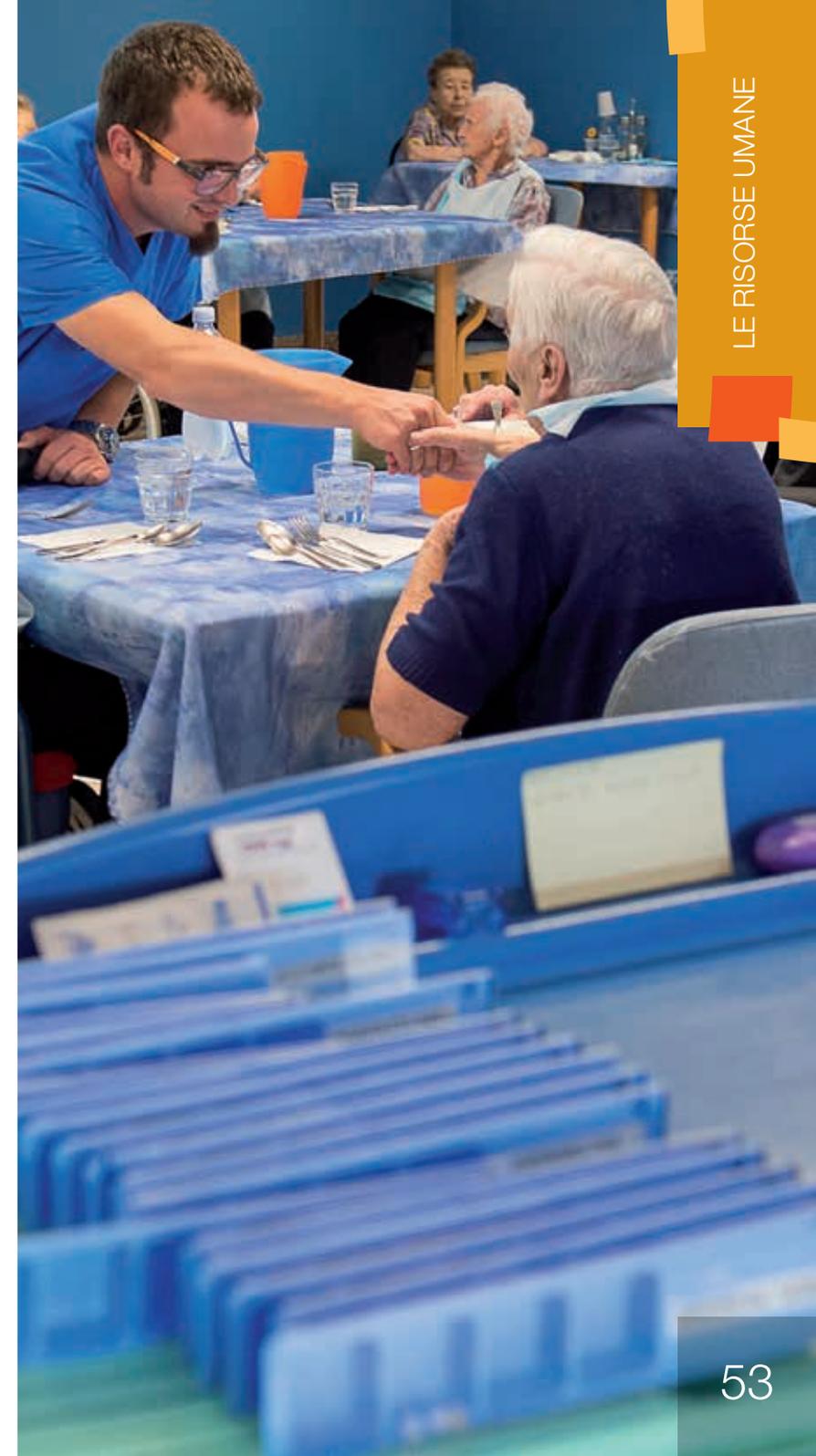
Per valorizzare il personale dipendente si è operato in questi anni su più fronti:

- perseguendo un suo maggiore **benessere** attraverso le politiche di conciliazione lavoro/famiglia attuate con la certificazione Family Audit, di cui abbiamo rendicontato nel secondo capitolo del Bilancio sociale;
- aumentandone la professionalità attraverso la **responsabilizzazione** che si è principalmente realizzata con l'attuazione del modello organizzativo delle "piccole equipe", di cui pure abbiamo già approfonditamente trattato; basti qui ricordare che nella "piccola equipe" ciascuno partecipa ad un progetto (quello centrato sulla migliore assistenza possibile per ogni ospite) apportando il proprio contributo nel fissare gli obiettivi e nel misurare i risultati, secondo la propria competenza ossia assumendosi le proprie responsabilità. Questo processo porta ad aumentare la consapevolezza del proprio ruolo negli obiettivi aziendali, a valorizzare l'esperienza e a stimolare le capacità (innovazione, creatività) di ciascuno;
- garantendo una **formazione** attenta a soddisfare le necessità emergenti dell'Azienda, affrontando le tematiche più importanti del momento/situazione, ma anche "mirata" alle necessità di ogni singolo dipendente. Annualmente viene redatto ed approvato un "Piano della formazione" che tenga conto di tali necessità emergenti, oltreché degli obblighi normativi di aggiornamento per le figure sanitarie e in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, anche delle eventuali segnalazioni di interesse espresse direttamente dai dipendenti;
- operando costantemente per la **sicurezza** sul luogo di lavoro. Varie sono le attività in questo ambito, volte prevalentemente a far "cultura" del lavorare in sicurezza per sé e per gli altri: la formazione interna ed esterna, l'addestramento sul campo con affiancamenti ai nuovi assunti e prove pratiche sull'utilizzo delle attrezzature per la movimentazione dei carichi e sulla gestione degli impianti (antincendio, ascensori), l'aggiornamento della valutazione dei rischi, l'implementazione delle procedure, l'approccio al "risk management" che sviluppa attività ed attenzioni alla gestione del rischio anche per gli ospiti. Importa qui soffermarsi, per sottolineare come gli adempimenti normativi per la sicurezza sul luogo di lavoro non rimangano finì a se stessi, sull'aggiornamento della valutazione del **rischio da lavoro-stress correlato** realizzato

nell'anno 2015. L'intervento di valutazione del rischio, affidato a professionista esterna, è stato eseguito con la metodologia proposta dall'INAIL e si è articolato nelle seguenti fasi:

1. valutazione preliminare: rilevazione di indicatori verificabili, riferibili sia ai c.d. "eventi sentinella", sia ai fattori di contenuto e di contesto del lavoro, tramite apposita check list compilata con la collaborazione dell'Ufficio amministrativo dell'Ente;
2. valutazione approfondita: somministrazione del Questionario - strumento indicatore ai lavoratori;
3. focus group a cui hanno partecipato 10 lavoratori delle diverse professioni presenti in Azienda. Il report di valutazione che ne è derivato ha evidenziato che in generale per ogni gruppo omogeneo di professionalità non vi erano particolari condizioni organizzative che potessero determinare la presenza di stress correlato al lavoro. L'analisi ha però indicato una maggiore vulnerabilità relativamente alle professioni degli infermieri e degli OSS, che lamentavano la carenza di coinvolgimento nelle scelte dell'Ente per la riorganizzazione dell'attività in "piccole equipe" e di sostegno nella fase di start up del cambiamento. Questi "campanelli d'allarme" sono stati fondamentali per dare evidenza e peso alle difficoltà degli operatori sanitari e per attivare immediatamente degli interventi correttivi: si è trovato il modo (in riunioni ed incontri più frequenti) di dare feedback sui buoni risultati che il cambiamento organizzativo già rivelava in merito al "prendersi cura" degli ospiti, si è accelerata la rotazione sui nuclei (che nelle difficoltà dell'inizio era tardata rispetto ai tre mesi previsti), si è dato maggiore ascolto agli operatori e si è facilitato il confronto con briefing calendarizzati dei piccoli gruppi, si è organizzato un corso a cura della Psicologa dott.ssa Paola Maria Taufer dal titolo "Dinamiche di gruppo all'interno delle piccole equipe", a cui hanno partecipato tutti gli operatori. Sempre al fine di garantire un ambiente sicuro al personale (ma anche agli ospiti), l'Amministrazione ha deciso nell'anno 2017 di affidare a tecnico specializzato, supportato per i rilievi da apposito laboratorio, la **valutazione del microclima** all'interno della struttura. Nel mese di marzo sono stati eseguiti una serie di rilevamenti nell'ambiente di lavoro dell'A.P.S.P., finalizzati alla valutazione delle condizioni microclimatiche a cui sono esposti il personale dipendente e gli ospiti, che presentano requisiti di benessere microclimatico particolari legati alle condizioni sanitarie.

La valutazione degli ambienti viene realizzata con riferimento al livello di benessere o disagio termico provato dagli occupanti. Precisamente il benessere (o comfort) termico è definito come "quella condizione mentale in cui viene espressa soddisfazione per l'ambiente termico" e sul piano tecnico viene ed essere frequentemente identificata con la neutralità termica, cioè con quello stato in cui il soggetto non esprime preferenza né per un ambiente più caldo né per uno più freddo di quello reale. Nella casa di riposo, caratterizzata da ambienti a microclima moderato (ovverosia mai sottoposti a notevoli sbalzi di temperatura, né mai troppo freddi o troppo caldi), non esistono rischi per la salute del lavoratore e gli indici sintetici di rischio considerati mirano esclusivamente alla quantificazione del confort/disconfort. I risultati della valutazione ottenuti hanno fatto emergere un buon livello di confort microclimatico all'interno della nostra struttura.



I LAVORI SOCIALMENTE UTILI

L'Amministrazione dell'A.P.S.P. Anania, sensibile alle problematiche sociali ed intenzionata a dare risposta concreta a situazioni di difficoltà e/o emarginazione nel proprio Territorio, riconosce l'importanza del lavoro socialmente utile come strumento di intervento per agevolare l'inserimento nel mondo del lavoro di soggetti deboli ed a favorire il recupero sociale e lavorativo di persone in situazione di svantaggio sociale. Negli anni 2015 / 2017, pertanto, è stata promossa la realizzazione dei seguenti progetti, sostenuti dalla Provincia Autonoma di Trento mediante la concessione di finanziamenti:

- il progetto Intervento 19 "Progetti per l'accompagnamento alla occupabilità attraverso lavori socialmente utili",
- il progetto Intervento 20.3 e il progetto Intervento 20,
- il progetto "Opportunità lavorative per persone disabili over 45" e il progetto "OccupAzione".

Tutti i progetti di lavori socialmente utili sono organizzati dall'A.P.S.P. Anania a sostegno del servizio di animazione e prevedono l'assunzione diretta del personale addetto da parte della cooperativa sociale a cui viene affidata la loro realizzazione.

Intervento 19

L'Intervento 19 è per l'A.P.S.P. una vera risorsa: con questo Progetto il nostro servizio di Animazione è supportato per 10 mesi all'anno (da marzo a dicembre) da due bravissime operatrici (dipendenti della Cooperativa sociale a cui viene affidata la gestione del progetto) che, con ormai notevole esperienza e soprattutto con grande dedizione, si occupano quotidianamente di accompagnare gli ospiti per le attività di svago, di partecipare all'organizzazione di feste ed alla realizzazione di laboratori (cucina, giardinaggio, cucito, canto), di aiutare nella somministrazione dei pasti. Il "Coro simpatia", ad esempio, è seguito e diretto da Carla e il nostro orto, pure affidato agli ospiti sotto la sua cura e i suoi consigli, fa invidia ai migliori coltivatori della zona. Simonetta, l'altra operatrice dell'Intervento 19, è amante della pittura: abbellisce a volte qualche angolo della casa con i suoi quadri e fa dono della sua vena artistica collaborando con gli ospiti alle creazioni pittoriche.

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
persone occupate	2	2	2
mesi di lavoro	9,5	10	9,5
costo a carico PAT	€ 16.329,82	€ 17.424,83	€ 16.880,89
costo a carico A.P.S.P.	€ 9.888,73	€ 10.551,82	€ 9.897,53

Intervento 20.3 e Intervento 20

L'intervento 20.3 e l'Intervento 20 sono finalizzati al finanziamento di progetti di inserimento lavorativo temporaneo di persone con disabilità che presentano particolari caratteristiche e difficoltà di impiego.

La Sig.ra individuata dal Centro per l'Impiego dell'Agenzia del Lavoro di Cles per l'inserimento lavorativo in questo Ente è stata assunta dalla Cooperativa sociale incaricata della gestione del progetto e ha svolto mansioni di ausilio all'attività del servizio di animazione. Dato il buon esito dell'Intervento 20.3 svolto nel 2015, è stato attivato nell'anno 2016 per la stessa persona il progetto per l'Intervento 20, con le stesse modalità e caratteristiche di quello precedente.

	INTERVENTO 20.3	INTERVENTO 20
persone occupate	1 con orario part-time 25 ore/ sett.	1 con orario part-time 25 ore/ sett.
periodo	dal 22 giugno al 30 dicembre 2015	dal 2 marzo al 22 agosto 2016
costo a carico PAT	€ 6.952,73	€ 6.164,39
costo a carico A.P.S.P.	€ 164,32	€ 132,30

Progetto “Opportunità lavorative per persone disabili over 45” e Progetto “OccupAzione”

Il progetto “Opportunità lavorative per persone disabili over 45”, proposto dalla Provincia Autonoma di Trento nell’anno 2016, ha inteso creare opportunità occupazionali per persone disabili di età superiore a 45 anni all’interno del settore dei servizi ausiliari di tipo sociale a carattere temporaneo, ricalcando il modello dell’Intervento 19: la selezione dei lavoratori è stata effettuata dall’Agenzia del Lavoro con redazione di graduatorie per ogni Centro per l’impiego, l’ente beneficiario è stato tenuto a realizzare il progetto affidando la gestione dello stesso ad una cooperativa sociale, l’impegno lavorativo è stato di 5 mesi (dicembre 2016 – aprile 2017) per 25 ore a settimana, il costo è stato totalmente a carico dell’Agenzia del Lavoro, escluse le spese di gestione del progetto a carico dell’ente beneficiario.

L’iniziativa progetto “OccupAzione” ricalca nella sostanza il progetto “Opportunità lavorative per persone disabili over 45”, allargando i requisiti di accesso alle persone aventi almeno 35 anni, e nelle modalità operative il modello dell’Intervento 19 del Documento degli interventi provinciali di politica del lavoro. Uno degli obiettivi dei suddetti progetti è permettere alle APSP una continuità di servizio in ambito sociale-animativo nel periodo di sospensione del progetto Intervento 19. L’A.P.S.P. Anaunia ha aderito ad entrambi. La dipendente della Cooperativa per il primo progetto ha egregiamente svolto l’attività presso la nostra Struttura, mostrandosi subito in sintonia con le addette al servizio di animazione e con i nostri ospiti ed è stata confermata per la realizzazione del progetto “OccupAzione”, che è tuttora in corso di svolgimento.

	PROGETTO “OPPORTUNITÀ LAVORATIVE PER PERSONE DISABILI OVER 45”
persone occupate	1 con orario part-time 25 ore/ sett.
periodo	dal 1 dicembre 2016 al 30 aprile 2017
costo a carico PAT	€ 4.048,17
costo a carico A.P.S.P.	€ 94,50

Lavori di pubblica utilità

Il lavoro di pubblica utilità è una sanzione penale consistente nella prestazione di un’attività non retribuita a favore della collettività da svolgere presso gli Enti (Stato, regioni, province, comuni, enti e organizzazioni di assistenza sociale o volontariato) che hanno sottoscritto con il Ministro, o con i Presidenti dei Tribunali delegati, le convenzioni previste dall’art. 1 comma 1 del D.M. 26 marzo 2001, che disciplinano le modalità di svolgimento del lavoro, nonché le modalità di raccordo con le autorità incaricate di svolgere le attività di verifica.

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 l’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 ospiti (all’interno ed all’esterno);
- attività individuali: gioco delle carte, lettura giornale ai residenti;
- accompagnamento dei residenti in ambulanza.

Originariamente la sanzione era prevista nei procedimenti di competenza del giudice di pace, successivamente il lavoro di pubblica utilità è stato configurato come una modalità di riparazione del danno collegata all’esecuzione di diverse sanzioni e misure penali.

Presso la nostra A.P.S.P. i casi in cui trova generalmente applicazione sono quelli di violazione del Codice della strada e quelli di sospensione del processo e messa alla prova, modalità quest’ultima introdotta nel 2014 nel codice penale. Nei casi di sospensione del procedimento e messa alla prova, l’Ufficio di esecuzione penale esterna concorda con l’imputato la modalità di svolgimento dell’attività riparativa, tenendo conto delle sue attitudini lavorative e delle specifiche esigenze personali e familiari, e raccordandosi con l’ente presso cui sarà svolta la prestazione gratuita.

Le persone che scelgono di venire a svolgere i lavori di pubblica utilità presso il nostro Ente sono per noi dei “volontari speciali”: finora tutti di genere maschile, prevalentemente di giovane/giovanissima età quelli che sostituiscono la pena per la violazione del codice della strada, più anziani quelli che accedono per la messa alla prova, ci “regalano” un pezzetto della loro vita.

Generalmente, all’inizio titubanti o un po’ spaventati, si lasciano poi molto coinvolgere dai nostri ospiti e mettono grande sensibilità nello svolgimento delle

attività. Per molti di loro l'esperienza presso la nostra casa di riposo si dimostra positiva o addirittura sorprendente. Per i nostri ospiti e per il servizio di animazione si sono rivelati spesso una ricchezza, una piacevole novità, un effettivo aiuto.

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
persone occupate	6	3	3
ore di lavoro svolte	751	260	419

L'INDOTTO

I servizi alberghieri sono stati gestiti negli anni 2015 e 2016 (fino ad ottobre compreso) dalle due ditte esterne citate e descritte nel precedente Bilancio sociale: Markas Srl è stata l'appaltatrice del servizio di pulizia e sanificazione ambientale e rifacimento letti, CIR-Food Cooperativa Italiana di Ristorazione s.c. del servizio di Ristorazione.



La scelta di esternalizzare questi fondamentali servizi della casa di riposo risale fin quasi all'avvio dell'attività e la qualità con la quale sono stati realizzati negli anni ci ha confermato la bontà della decisione. Mai è venuta meno l'impressione iniziale di chi entra in questa struttura: "che pulito!", "non c'è nessun cattivo odore, non sembra neanche di entrare in una casa di riposo", "come è tenuta bene questa casa"... e mai il gradimento dei pasti da parte degli ospiti e degli utenti a domicilio ha avuto cedimenti.

La dedizione, oltre alla competenza, della persone addette ha reso questi servizi "il fiore all'occhiello" dell'A.P.S.P. Anaunia.

Con il nuovo appalto, che ha preso avvio dal 1° novembre 2016 e di cui abbiamo scritto nel secondo capitolo di questo Bilancio sociale, sono stati affidati ad un'unica Ditta – Dussmann Service Srl – i servizi di pulizia e rifacimento letti, lavanderia ospiti e ristorazione. La nuova Ditta al suo ingresso ha assunto tutto il personale "ereditato" dalle ditte precedenti. La professionalità e l'esperienza di questo personale sono state per l'A.P.S.P. una garanzia immediata per il proseguo di un servizio di qualità e per il mantenimento del buon rapporto creato negli anni con gli ospiti e con i nostri dipendenti. Di seguito riportiamo alcuni dati relativi alla situazione occupazionale al 1° novembre 2016, data di avvio del contratto con Dussmann Service srl, che stanno a dimostrare che anche con l'indotto l'A.P.S.P. Anaunia dà lavoro alla popolazione del Territorio.

	numero dipendenti addetti all'appalto	monte ore settimanale per appalto
servizio pulizia e rifacimento letti	9	189
servizio ristorazione	5	202
servizio lavanderia ospiti	1	22,5

I dipendenti della Ditta Dussmann Service provengono tutti dal territorio provinciale, la maggior parte dalla zona della Predaia o da comuni limitrofi; la maggior parte di loro lavora nella nostra Struttura da diversi anni.

Le persone occupate sono 14 di sesso femminile e una di sesso maschile. I contratti di lavoro sono tutti ad orario parziale (part-time), ma con modulazioni varie: dalle 16 alle 35 ore settimanali.

IL VOLONTARIATO

I Volontari sono una parte integrante della comunità dell'A.P.S.P., ne sono linfa vitale. Capita sempre più spesso che chi entra in casa di riposo per seguire un proprio familiare decida poi di adoperarsi anche per altri ospiti, di dare una mano per l'accompagnamento, per la somministrazione dei pasti o anche per la compagnia in una partita a carte.

È successo pure che qualche ragazzo della zona abbia deciso di dedicare un po' del proprio tempo al volontariato presso la nostra struttura, donando la sua giovane energia a supporto delle attività di animazione. Chiunque lo desidera può, in base alle proprie capacità ed attitudini, fare volontariato nella nostra A.P.S.P.

La maggior parte dei nostri volontari fa parte dell'AVULSS (Associazione per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio-Sanitari) di Taio, che è nato con la casa di riposo nell'anno 2004. Gli interventi di questi volontari "specializzati" sono strutturati e dedicati a specifiche attività: aiuto alla somministrazione dei pasti, aiuto e collaborazione nei momenti di attività degli ospiti affiancandosi al personale per rendere l'animazione più piacevole e partecipata, aiuto alla fisioterapia accompagnando gli ospiti in palestra, accompagnamento in ambulanza per visite mediche in ospedale, accompagnamento e compagnia agli ospiti nel locale parrucchiera, aiuto e collaborazione per la realizzazione di uscite, gite e feste all'aperto.

I volontari che negli ultimi tre anni hanno prestato regolarmente la loro attività nell'A.P.S.P. Anania sono 33 (25 dell'AVULSS), di cui 27 donne e 6 uomini.

Ogni anno, quale segno di ringraziamento, l'Amministrazione organizza e offre ai volontari in primavera una giornata di gita in pullman verso località amene per bellezze artistiche e/o paesaggistiche. Tradizionale è diventata inoltre la cena offerta in casa di riposo a tutti i volontari all'approssimarsi del Natale. Sono due momenti di incontro e forte aggregazione, appuntamenti cari ai nostri Volontari come agli Amministratori. Nelle tabelle sotto riportiamo nel dettaglio il numero di interventi e il numero delle ore donati negli anni 2015, 2016 e 2017.

tipo di intervento	anno 2015		anno 2016		anno 2017	
	n. interventi	n. ore	n. interventi	n. ore	n. interventi	n. ore
animazione	604	1.208	650	1.300	890	1.778
accompagnamento in ambulanza	18	55	32	96	37	108
accompagnamento al servizio di parrucchiera	46	138	49	147	44	132
accompagnamento ed aiuto per il servizio di fisioterapia	175	350	149	298	194	564
aiuto durante la somministrazione del pranzo e della cena	927	445,5	870	435	752	376
totale	1.770	2.197	1.750	2.276	1.917	2.958

I numeri di cui sopra ci permettono di valorizzare monetariamente il volontariato e di dare così ulteriore evidenza e peso alla ricchezza donata all'A.P.S.P., pur rimarcando che il valore di queste ore ed attività è per gli ospiti infinitamente maggiore di quello espresso in euro. A base del conteggio economico si è presa la retribuzione oraria della figura professionale dell'Ausiliario di Assistenza.

Monetizzazione del lavoro dei volontari

	anno 2015	anno 2016	anno 2017
ore giornaliere	6,02	6,22	8,10
ore annuali	2.197	2.276	2.958
ipotetico costo orario	€ 15,81	€ 16,07	€ 16,43
monetizzazione del lavoro dei volontari	€ 34.734,57	€ 36.575,32	€ 48.599,94
totale	€ 119.909,83		

Lasciamo che queste cifre parlino da sole.





Cosa rende la A.P.S.P. Anaunia “casa”?

La domanda è stata posta a diversi interlocutori che più o meno quotidianamente si rapportano con la nostra azienda



Da sinistra a destra Alberto Gennara, Marta Cescatti, Elena Iori, Sabrina Mattevi e in basso Marta Rizzardi.

ALBERTO GENNARA

Rappresentante Unifarm

“Vengo sempre volentieri in questa residenza: vi trovo un ambiente familiare e ospitale non solo per gli assistiti e per i loro cari, ma anche per noi operatori del settore. È dal 2009 che frequento per lavoro la struttura e da subito ho trovato curioso il suo nome “Casa di Soggiorno Anaunia”: ebbene, sì, non vi era nome più azzeccato! E questa di Taio riesce, grazie anche alla sua media dimensione, a porre le dovute attenzioni in tutte le attività, dalla fisioterapia ai trattamenti medici. Noi fornitori troviamo qui un valido partner, sempre attento a migliorare l’offerta ai propri ospiti, dalla creazione di spazi conviviali per le visite dei familiari o la nuova stanza pluri-sensoriale, solo per citare un esempio, che risulta essere un ambiente per la stimolazione e per il benessere della persona. Un’attenzione che riscontriamo nella disponibilità e l’apertura verso la prova di nuove tecnologie, con feedback utili e costruttivi, che rendono l’A.P.S.P. Anaunia un partner prezioso”.

MARTA RIZZARDI

Ospite

“Casa è famiglia, in tutti i sensi! E qui mi trovo bene perché ho trovato una famiglia. Sono qui da due anni e posso dire che sotto certi aspetti sto meglio che a casa mia, vivo con meno condizionamenti. Mi piace l’animazione, il giardinaggio, abbiamo un orto che è come la terra promessa; se penso ai 26 anni passati in casa di riposo a Verona, in fondo ad uno scatolone con le mura di cemento, amo davvero il sole e il verde che godiamo in questa casa. Qui è casa anche perché dalle sue finestre puoi vedere casa tua... e per questo posso dire di essere in un piccolo paradiso. Vissuto anche attraverso tante piccole attenzioni, come nel menu, quando ti propone piatti della nostra infanzia come il brobrusà o la mosa, le patate rostide...”

Io ero caposala all’ospedale di Verona, in pediatria a Borgo Trento. Ecco, qui sento di potermi esprimere, contribuire, collaborare ed essere propositiva: un altro modo per sentirsi a casa, un luogo in cui potersi sentire realizzati.

Il mio augurio è che tutto rimanga così, con la gentilezza e la disponibilità, e l’incessante voglia di migliorare; questa è la casa di riposo più giovane del Trentino e si vede, dato che qui non ci si ri-posa, non c’è tempo per l’ozio!”



ELENA IORI

Familiare di un'ospite

“È casa per la familiarità. Qui è normale trovarci tutti insieme, restare in contatto oltre alla permanenza dei nostri congiunti; qui si coltivano valori condivisi e qui contano le persone. Per questo vorrei ringraziare di cuore tutte le figure che operano in questa nostra casa e che donano una disponibilità e una cordialità che va oltre lo svolgimento della professione”.

MARTA CESCATTI

Volontaria

“Qui ho trovato un'altra famiglia e quindi una casa! Ho seguito il corso AVULSS nel 2006 e da allora per nulla al mondo perderei il mio appuntamento del giovedì qui. Per un giorno cambio casa e vengo in un luogo in cui sento di essere utile e l'apprezzamento per il mio impegno. Un sorriso, un momento di ascolto: sono le cose che fanno la casa e qui si vivono quotidianamente. Le dimensioni medie della struttura senz'altro aiutano, l'aria di famiglia si sente, al pari di una certa predisposizione alla novità. Ho sempre lavorato in ufficio e sentivo il bisogno di impegnarmi in qualcosa di emotivamente coinvolgente, capace di scaldare il cuore: qui ho trovato una casa e una famiglia, tanto che ho convinto anche mio marito a fare il volontario! E ogni giorno si ha la sensazione di aver ricevuto più di quanto si abbia dato...”

SABRINA MATTEVI

Consigliere di amministrazione per la zona di Vervò e Tres

“Casa è il luogo in cui risiede l'amore, nascono e si condividono i ricordi, arrivano gli amici. Tutte le persone che entrano qui hanno a cuore il benessere di chi qui abita; da poco abbiamo aggiunto un'attenzione particolare anche verso chi lavora nella struttura con il conseguimento del marchio Family Audit; un ulteriore mezzo per dimostrare attenzione alla conciliazione tra lavoro famiglia. Il consiglio è un gruppo molto unito di persone del nostro territorio, aperte alle esigenze degli ospiti e delle loro famiglie, attivo costantemente allo scopo di dare il miglior servizio e comfort possibile. Ora a fine mandato, siamo contenti di quanto fatto: siamo qui per gli ospiti, per garantire il migliore servizio. Il consiglio ringrazia tantissimo il personale che ogni giorno fa tutto il possibile per rendere gli ospiti il più accolti possibile: un percorso aperto, in cui la natura, il contatto con l'esterno e in particolare con i bambini, il rispetto dei tempi e delle unicità dei malati, ci porta a vivere a casa, ma non da soli a casa”.



PAOLA TAUFER

Psicologa, titolare del servizio di sostegno psicologico per ospiti e famigliari, utenti esterni e dipendenti

“L’attaccamento ai luoghi (alla casa, in particolare) nell’età anziana è di forte intensità e di lunga durata e il distacco forzato può far emergere sentimenti di sconforto e di vero e proprio lutto. L’ambiente non è solo un “luogo”, con le sue caratteristiche spaziali, affettive e comportamentali: l’ambiente deve essere piuttosto interpretato come un ambito fisico e sociale entro il quale si sviluppano la personalità e i comportamenti dell’individuo. Per questo, gli ambienti di vita pensati e costruiti per accogliere le persone anziane dovrebbero rispondere ad alcune caratteristiche generali come realizzare habitat con qualità rigenerative (*restorativeness*), che permettano il raggiungimento di un benessere psicofisico e la diminuzione dello stress e tenere presente gli aspetti psicologico-sociali e i comportamenti (percezioni, cognizioni, affetti, identità, atteggiamenti, patologie).

La casa di riposo rappresenta una struttura che coniuga i concetti *di to cure* (curare) con quelli *del to care* (prendersi cura), che troviamo applicati nella A.P.S.P. Anaunia.

Ciò che la rende “casa” è quindi il saper rispondere alle tre caratteristiche fondamentali di cui ogni residente necessita: la percezione di sicurezza, che è indispensabile per il benessere in un ambiente familiare; la memoria, intesa sia come stimolare le abilità funzionali residue e compensare le disabilità, sia come storia propria e del territorio in cui si è vissuto e, legato strettamente a questa, l’identità sociale ovvero il riconoscersi parte di una “grande famiglia” che è in grado di evitare stimoli stressanti e solitudine.

Se la place identity mantiene la coscienza della propria continuità nel tempo, la A.P.S.P. Anaunia è una “casa” accogliente e confortevole in cui custodirla serenamente”.

LUCIA TURRI

Caposervizio Pulizie per la ditta Dussmann

“Casa è questo ambiente familiare, all’interno del quale noi non facciamo più che tanto per l’ospite, ma che manteniamo pulito e sicuro, proprio come avrebbero fatto loro nella propria casa. Cerchiamo di essere una presenza sorridente, cordiale, attenta verso le piccole esigenze di chi è qui, con l’intento di farlo sentire a casa”.



ELENA MARCOLLA

OSS

“Quando si entra in una nuova casa, si cambiano abitudini e si conoscono nuovi ambienti e nuove persone: qui siamo a casa perché ognuno può avere un approccio personale all'integrazione con il personale e gli ospiti, vedendo assecondata la propria condizione.

Il cambiamento esiste: ma è casa quando gli operatori ti aiutano a inserirti in modo familiare, lasciando spazi di autonomia e rendendo gli ospiti partecipi delle scelte, condividendole. Come a casa, c'è sempre la voglia di fare e dare qualcosa in più: gesti e parole che ricambiati con un sorriso e una dimostrazione di benessere ti danno carica e voglia di cercare di migliorare. E poi, fondamentale per costruire una buona relazione è il dialogo con i familiari. Abbiamo una animazione davvero forte, con un gruppo vivace e partecipe, volontari straordinari: risorse decisive, grazie alle quali ci si può sentire a casa”.

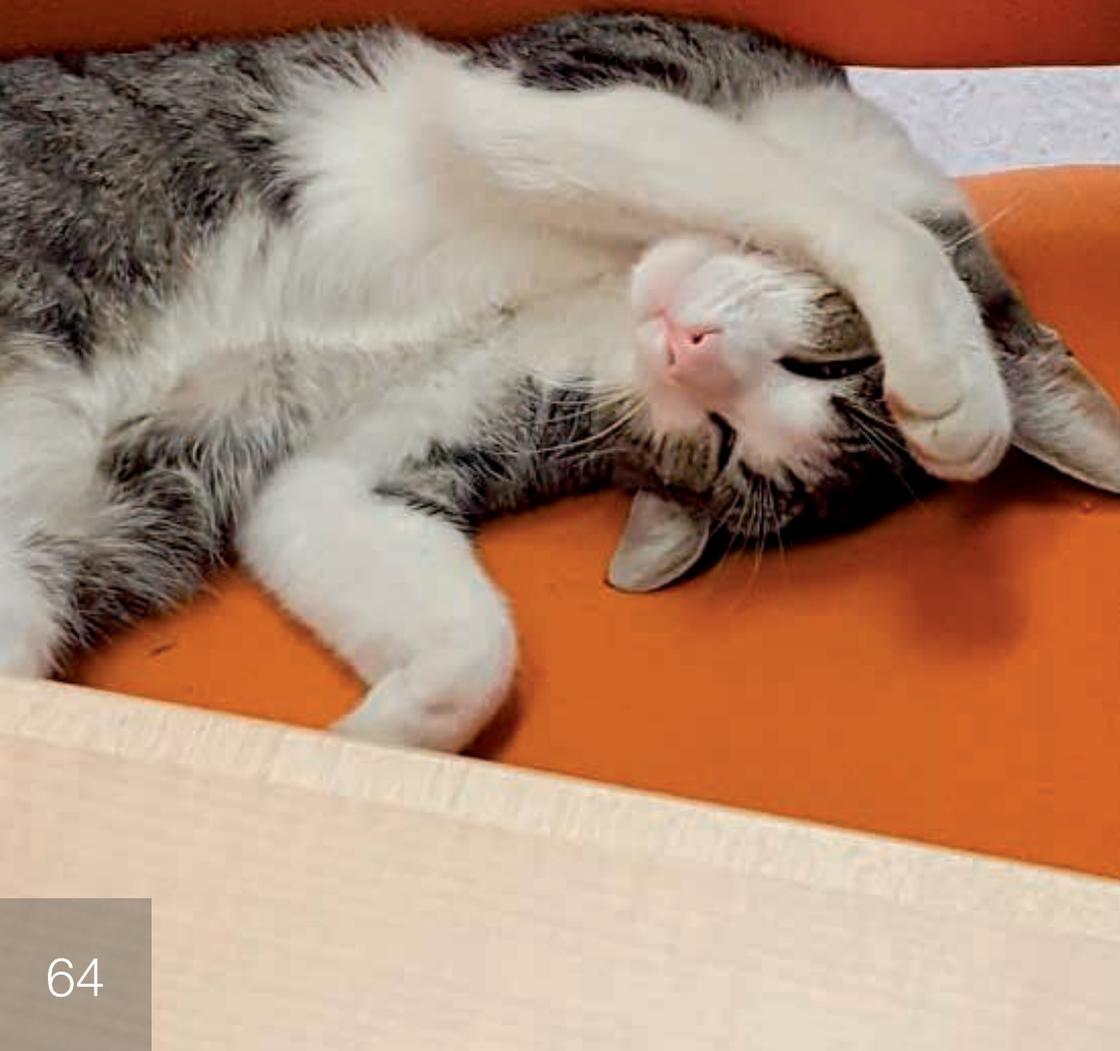


FLAVIO GILLI

Referente Tesoreria per Cassa Rurale d'Anaunia

“A.P.S.P. Anaunia è casa perché lo è stata fin dall'inizio! Ne ha l'aspetto, con i suoi cancelli sempre aperti e il logo che la caratterizza, una casa dentro la casa. Fin dalla sua nascita ha avuto questa impronta e nel tempo l'ha coltivata e valorizzata. Detto ciò e dato per scontato che la mission della struttura è quella di seguire al meglio l'ospite, gli elementi che fanno la differenza sono la volontà di coccolare gli ospiti, di farli veramente sentire a casa. Ognuno si sente a casa e proprio a questo sentire ognuno può associare il concetto, radicato, per cui solo a casa possiamo vivere bene, protetti, sicuri. In questo senso decisiva è la formazione del personale, alla quale si aggiunge la capacità e la volontà di stringere relazioni tra le persone, offrendo così al rapporto una straordinaria qualità. E ancora, essa è aumentata dall'apertura e dalla collaborazione che dall'esterno è data dai volontari. Spesso per ragioni di ufficio sono qui e percepisco nitidamente questo clima piacevole e sereno, favorito senz'altro dalle dimensioni medie della struttura. Si tratta di differenze che si manifestano ancora più nettamente per chi ha vissuto esperienze in strutture più grandi. Ma il concetto di casa non si ferma a chi vive nella struttura: esso infatti tocca la comunità per i servizi che vengono messi a disposizione dei soggetti esterni ma anche per le numerose iniziative che coinvolgono la struttura e la comunità”.





CESARE

La mascotte

“In effetti io una casa già l’avevo, ma l’ambiente mi stava stretto, volevo conoscere gente, fare qualcosa di interessante. E allora ho cominciato a frequentare le case intorno, la canonica, la scuola dell’infanzia... Tutti mi trovavano molto simpatico e allora diciamo che c’ho preso gusto: sono stati proprio i bambini a suggerirmi di passare all’Apsp Anaunia, pensando che avrei potuto portare un po’ di buonumore ai loro amici vecchietti... E qui ho trovato una seconda casa: vitto e alloggio ottimi, la Silvana che mi tratta con tutti i comfort e tanti amici con i quali condividere una carezza; sai quanti entrano dalla porta e chiedono: ‘C’è il Cesare?’ Una sola cosa mi secca tremendamente: non so fare le fusa! Forse così ci sono nato, forse un trauma da piccolo... chissà magari con l’amicizia e la familiarità che ho trovato in questa casa, un giorno ci riuscirò; e sennò pazienza, questa casa è per tutti, con pregi e anche i difetti!”





un saluto speciale

Juanico Sanna *Spina*

Roberto

Pio Scler

Edo Neri

Mattia Felice

Paolo Caporali



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



www.apsptaio.org