



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

18|19

5	Premessa.
6	Dal Presidente
7	Dal Direttore
8	A assetto istituzionale
10	B enessere B ene-stare
14	C asa
17	D ati RSA
20	E vento
24	F amigliari
27	G iovani
29	https://www.apsptaio.org
30	I ntervista
31	L avori socialmente utili e L avori di pubblica utilità
33	M anutentore
34	N atalità
35	O rganizzazione dell'attività assistenziale
37	P ersonale
39	Q uestionari di soddisfazione
42	R istorazione, pulizia e lavanderia
46	S ervizi per utenti esterni
51	T erritorio
52	U nione (fa la forza)
54	V olontari
20	Z oom

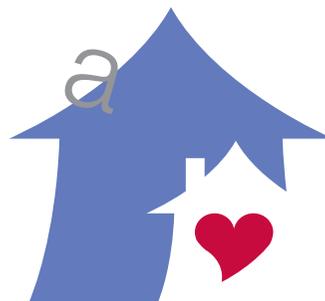
|

S
!

r
b

q

Un'edizione rinnovata, nel solco della tradizione.
È questo un Bilancio sociale diverso dal consueto,
ordinato alfabeticamente per parole chiave che definiscono
in maniera immediata ed efficace il percorso fatto nel biennio 2018-2019.
Una nuova impostazione, diretta e coinvolgente, che crediamo
potrà stimolare la curiosità e facilitare la consultazione.





*Il Pil misura qualunque cosa,
tranne ciò per cui vale la pena vivere.*

Robert Kennedy

Il bilancio sociale

dell'A.P.S.P. Anaunia 2018-2019

Il bilancio sociale dell'A.P.S.P. Anaunia, giunto alla sua quarta edizione, è strumento prezioso attraverso il quale rendiamo conto della missione, delle attività e dei servizi dell'Azienda. Se la redazione del bilancio sociale per le APSP del Trentino Alto Adige non è un obbligo stabilito dalla normativa regionale (come invece avviene in altre regioni italiane), in APSP Anaunia sin dal 2012 (anno in cui è stata pubblicata la prima edizione) è stata considerata un'opportunità per comunicare con la collettività. Scrivere il bilancio sociale rappresenta un appuntamento fondamentale nella vita dell'Azienda; la scelta di scriverlo deriva non solo dal voler mostrare i risultati raggiunti e che il lettore potrà con mano toccare e rivivere, ma anche dal voler raccontare, per meglio saper cogliere il valore di questi risultati. Anche l'edizione di questo Bilancio Sociale vuole proporsi come momento accattivante e stimolante per le persone che lo vorranno sfogliare e leggere, in maniera tale da provare a suscitare stimoli e suggerimenti per l'APSP sempre importanti, apertori di rivisitazioni ed approfondimenti.

Auspichiamo che da queste pagine trapeli che l'impegno di questa APSP, nelle sue varie componenti e nei diversi servizi offerti, va nella direzione della novità e della capacità di portare alla luce un nuovo modo di fare azienda pubblica, non fatta di attesa e richiesta, ma di innovazione e proposta. Un'azienda che produce energie positive e forti e le trasmette al territorio. Un'azienda che diventa della comunità, perché nasce dalla comunità e dalle sue necessità.

Scriviamo degli anni 2018-2019 a 2020 inoltrato; la nostra Casa attualmente non ha le porte spalancate e gli ingressi di persone esterne sono limitati e con-

trollati, al fine di fronteggiare il rischio di contagio del virus Sars-Cov-2.

Sicuramente un po' per fortuna, ma anche grazie alla prontezza con cui nella Struttura sono state adottate tutte le misure per scongiurare l'epidemia, nessun caso di contagio si è verificato in questa A.P.S.P. al momento in cui scriviamo queste righe.

Rivisitiamo gli anni trascorsi quasi con nostalgia, ma anche da una prospettiva diversa e più attenta, che dà valenza a tanti risvolti del nostro lavoro, che hanno permesso di non farci trovare impreparati in questa inaspettata difficile situazione.

Andrà tutto bene. Questo il mio augurio!



Da sempre convinto che è nel rapporto “cittadini-pubblica amministrazione” che si gioca la credibilità delle Istituzioni, il comunicare e rendicontare quanto fatto e progettato nel corso di un periodo ben definito risulta essere non solo doveroso ma fondamentale. Il Bilancio Sociale risulta pertanto essere lo strumento ideale per rafforzare la propria responsabilità nei confronti della Comunità nella speranza di verificare e ottenere un auspicato riconoscimento da parte di tutti gli interlocutori siano essi diretti fruitori dei nostri servizi o semplicemente cittadini in grado di misurare l’efficacia e l’efficienza del nostro operare. Bene ha fatto che ci ha preceduti a suggerire di esercitare le proprie competenze specifiche in maniera attiva con massima disponibilità al confronto con il territorio e le Istituzioni. Errore imperdonabile è quello di ritenersi un’isola che seppur del tutto autonoma nelle proprie decisioni non tenga conto di quanto accade all’esterno del proprio ambito... Raccontare il nostro recente passato e far arrivare nelle case di tutti la nostra storia non può che farci piacere principalmente perché la nostra storia è fatta di cose semplici quanto importanti ed è la storia di persone tanto care quanto fragili e deboli, la storia di chi, dopo una vita dedicata alla famiglia e al lavoro, impossibilitato a farlo fra le proprie mura, cerca aiuto, conforto e sollievo fra le mura di una nuova casa dove obiettivo primario è il benessere dei propri ospiti. Sembra un ricordo lontano poter dire che le giornate sono trascorse nella normalità caratterizzate dal quotidiano e da momenti felici di aggregazione. Sono stati due anni intensi caratterizzati da novità importanti. L’anno 2018 ha visto il rinnovo totale del Consiglio di Amministrazione che fin da subito si è attivato, con responsabilità e impegno nella ricerca di quanto possa essere utile per interpretare al meglio il proprio ruolo. Fondamentale è stata per noi la ricerca del dialogo con le Amministrazioni Comunali della nostra zona di competenza. Con soddisfazione abbiamo verificato condivisione nel nostro modo di operare e soprattutto sostegno ai nostri progetti futuri. Siamo certi che la strada intrapresa sia quella giusta e siamo fiduciosi che anche con i gli attuali Sindaci e Amministratori si possa dialogare con spirito collaborativo. Sembra un ricordo lontano dicevo parlare di normalità. Il passato è storia ma il

futuro invece è incertezza e preoccupazione. La nostra vita è stata ormai da qualche mese stravolta e sconvolta dall’emergenza sanitaria e gli interrogativi che caratterizzano i nostri pensieri sono per ora senza risposta. Tutti conosciamo il prezzo pagato dalle persone più deboli e tutti abbiamo vissuto i tragici momenti dell’addio dei nostri cari “nonni”... Spontanea viene una domanda: “Quando tutto sarà come prima?” Difficile dirlo anzi impossibile, pur accompagnati dalla speranza di quanto ci viene detto dal mondo della ricerca. Anche la nostra “casa” che fino alla scorsa primavera era conosciuta come la casa dalle porte sempre aperte a tutti, con grande tristezza e rammarico ha dovuto arrendersi. Eravamo convinti si trattasse di un breve periodo e invece la situazione rimane ancora preoccupante e per noi nulla è cambiato. Regole rigide e precise caratterizzano ora le giornate dei nostri ospiti che grazie alla straordinaria dedizione dei nostri operatori riescono a vivere nella serenità e tranquillità nonostante il grande disagio. Gli operatori definiti non a caso “eroi” che con professionalità, tanto impegno, atteggiamento collaborativo orientato alla solidarietà e dimostrando grande senso di appartenenza, sono diventati i veri protagonisti dell’emergenza. Doveroso per me anche a nome di tutto il CDA rivolgere loro un sincero grazie unito a tanta gratitudine e vicinanza. Preoccupa il futuro. Saremo ancora noi a “programmare interventi e erogare servizi nell’ambito delle politiche sociali” come recita il nostro Statuto o diventeremo piccole ma importanti realtà dove la prevalente attività sarà non più sociale ma sanitaria? Potremo ancora dire di essere “Aziende che erogano servizi alle persone” o la nostra attività prevalente sarà quella per ora specifica delle strutture ospedaliere??? Per ora difficile rispondere ma speriamo che ciò non accada. Facciamo parte di un sistema che seppur collaudato, vive situazioni di debolezza e non riesce a fare la voce grossa. Il nostro comparto che sempre più soffre per la delicata situazione in cui si è venuto a trovare, richiede e meriterebbe sicuramente maggior considerazione e attenzione da parte delle Istituzioni centrali. Il momento è difficile per tanti aspetti ma proprio per questo serve maggior chiarezza. Da ottimista guardo avanti con fiducia e faccio mie per concludere le parole scritte il più delle volte dai nostri bambini su striscioni colorati appesi ai balconi delle nostre case. Parole semplici orientate alla speranza. Andrà tutto bene... questo è il mio augurio! Grazie di cuore a tutti.

Ripensare la casa di riposo: una sfida per il futuro.

Era il 2012 quando il Consiglio di Amministrazione della A.P.S.P. decise di pubblicare il bilancio sociale per cercare di rendicontare anche al di là dei freddi numeri quanto viene fatto per i nostri ospiti e per quanti sul territorio per vari motivi frequentano la nostra struttura; nel nostro mondo in continua evoluzione è un piacevole momento per fermarsi e ripercorrere quanto fatto.

Da allora sono usciti, con questo, quattro bilanci sociali che ci fanno capire come si è evoluta e ampliata l'attività offerta dalla casa di riposo: sia per i servizi offerti agli ospiti, seguendo passo passo l'aumento della gravità dei nuovi ingressi, sia per i nuovi servizi offerti agli esterni e la diversità di offerta di corsi alla popolazione del territorio, sia per il continuo aumento dell'attenzione nei confronti del personale che con l'aggravarsi delle condizioni di salute dell'ospite hanno bisogno di continua formazione e sostegno anche psicologico per non sentirsi soli ma parte di un gruppo unito.

L'obiettivo che fin dall'apertura della Casa di Soggiorno ci ha spinto a crescere è sempre stata la volontà di aprire le porte della struttura alla gente affinché gli ospiti potessero continuare a sentirsi parte di una comunità anche se obbligati a rimanere in struttura. Mai nessuno avrebbe pensato che nel marzo del 2020 queste porte si sarebbero chiuse per mesi cambiando radicalmente la faccia e la vita della nostra casa.

Una chiusura dovuta ad un male invisibile che tanta sofferenza ha portato agli ospiti di molte RSA del trentino e non solo, una decisione che ha lasciato sconcertati prima noi e poi familiari e volontari ma allo solo scopo di salvaguardare la salute dei nostri ospiti. Si pensava che la chiusura durasse un paio di settimane, gli ospiti hanno anche preparato un pensierino da dare a familiari e volontari all'apertura, forse un mese, massimo due; siamo in autunno e gli ospiti sono ancora chiusi nei propri piani di degenza assieme agli operatori del nucleo senza nessuna comunicazione fra di loro. Una situazione surreale

a cui però gli ospiti si sono adattati con serenità vivendo le giornate coccolati dai dipendenti costretti anche loro a muoversi solo nel piano.

Fisioterapisti si sono reinventati animatori e altri hanno imparato a fare assistenza e ad imboccare gli ospiti al posto dei familiari o dei volontari.

La chiusura forzata ha però avuto anche risvolti positivi: abbiamo capito che molti ospiti vivono molto meglio senza la quotidiana confusione creata dall'attività dell'animazione e dall'andirivieni di familiari e volontari; gli ospiti che mangiavano solo se imboccati dai familiari in realtà mangiano di più e autonomamente; dopo 16 anni abbiamo scoperto che abbiamo dei balconi favolosi in cui si può fermarsi a mangiare, prendere il sole, colloquiare con i propri familiari e ascoltare le storie raccontate in giardino con il microfono dalla nostra volontaria Vanda che non si arrende neanche al Covid. Per ora è andato tutto bene e gli ospiti sono sereni grazie ad una struttura nuova che è stato facile contingentare per limitare il rischio di contagio; alla chiusura immediata e regole chiare e condivise; all'organizzazione del lavoro per piccole equipe, decisa anni fa per consentire agli operatori di lavorare per più tempo nello stesso nucleo e conoscere meglio le esigenze degli ospiti, che ha reso immediata la chiusura dei nuclei; ad un gruppo di operatori molto uniti e sempre presente che non si è mai sottratto ai continui e fastidiosi tamponi; sicuramente grazie ad un po' di fortuna, forse tanta.



_ Fausto Flaim _

Assetto istituzionale

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) Anaunia è un ente di diritto pubblico senza finalità di lucro e opera principalmente nei comuni di Predaia, Sanzeno, Sfruz e Ton, secondariamente in tutta la Comunità della Val di Non e in maniera residuale all'interno e oltre i confini provinciali. È stata istituita il 1° gennaio 2008 ai sensi della Legge Regionale n. 7/2005, a seguito della trasformazione dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza (IPAB) "Casa di soggiorno Anaunia", realizzata per volontà dell'Amministrazione comunale di Taio nell'anno 2002 e autorizzata all'attività dalla Giunta Provinciale di Trento con decorrenza dal 1° gennaio 2003, della quale rappresenta la continuazione in un mutato contesto sociale e istituzionale. Le sue principali attività istituzionali concernono la gestione di servizi socio sanitari e socio assistenziali per persone anziane fragili o non autosufficienti. Ma l'A.P.S.P. Anaunia si fa anche interprete dei principali bisogni della popolazione del Territorio e fornisce ai cittadini servizi differenziati e risposte adeguate alle loro esigenze.

Gli Organi dell'Ente sono:

Il **Consiglio di Amministrazione**, che è l'organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici ed assume le decisioni programmatiche e fondamentali, verifica la corrispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da sette membri compreso il Presidente, nominati dalla Giunta Provinciale di Trento su designazione motivata di:

- Comune di Predaia: quattro membri;
- Comune di Sanzeno: un membro;
- Comune di Sfruz: un membro;
- Comune di Ton: un membro.

L'anno 2018 ha visto in data 3 agosto l'insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione, succeduto a quello con presidenza del dott. Bruno Campadelli e che durerà in carica cinque anni.

Attualmente, a seguito di due dimissioni e conseguenti surroghe, risulta così composto:

- **Flavio Gilli** - Presidente (Predaia fraz. Taio)
- **Claudio Poli** - Vicepresidente (Sfruz)
- **Raffaella Falduti** - consigliere (Predaia fraz. Taio)
- **Loretta Ferenzena** - consigliere (Ton)
- **Nicola Maccani** - consigliere (Predaia fraz. Tres)
- **Luca Paternoster** - consigliere (Sanzeno)
- **Carla Rizzardi** - consigliere (Predaia fraz. Coredo)

Dal 1° gennaio al 2 agosto 2018

Riunioni del CdA uscente: 6

Deliberazioni: 13

Dal 3 agosto al 31 dicembre 2018

Riunioni del nuovo CdA: 7

Deliberazioni: 19

Anno 2019

Riunioni del CdA: 9

Deliberazioni: 27

Il **Presidente**, che è il legale rappresentante dell'Azienda ed 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.

In data 3 agosto 2018, nella prima seduta del nuovo Consiglio di Amministrazione e tra i suoi componenti, è stato nominato Presidente dell'A.P.S.P. Anania il **rag. Flavio Gilli**.

I provvedimenti del Presidente, su competenze proprie o a lui delegate dal Consiglio di amministrazione, vengono formalizzati mediante decreti, a cui si dà evidenza con la pubblicazione all'albo on-line.

Il Direttore, che 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. Il rapporto tra l'Azienda ed il Direttore viene disciplinato da un contratto di diritto privato, a tempo determinato, non superiore alla durata del mandato del Consiglio, ed è rinnovabile. Il nuovo Consiglio di Amministrazione ha dovuto pertanto provvedere alla nomina del Direttore: in data 22 novembre 2018 è stato conferito, a seguito di selezione pubblica, l'incarico di Direttore dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Anania", con contratto a termine di diritto privato fino al 2 agosto 2023, al **dott. Fausto Flaim**, già Direttore dell'Ente in tutte le amministrazioni precedenti. I provvedimenti amministrativi del Direttore vengono formalizzati mediante determinazioni, che vengono puntualmente pubblicate nell'albo on-line.

Il Revisore, che 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. Il nuovo Consiglio di Amministrazione ha rinnovato l'incarico di Revisore dei conti dell'A.P.S.P. Anania di Predaia fraz. Taio al Dott. Commercialista Giorgio Barbacovi, a far data dal 06/08/2018 in continuità all'incarico precedente, per la durata di tre anni, fino al 05/08/2021.



Benessere Bene-stare

In una realtà come la nostra, che si occupa dei servizi alla persona, il benessere percepito è un fattore importante: indica e rende concreto il prodotto del nostro agire e lo stato di salute dell'organizzazione. Abbiamo una concezione del benessere duplice: vogliamo che i nostri utenti si sentano in un ambiente familiare che agevoli lo stare bene; vogliamo inoltre che il nostro personale possa lavorare in un ambiente e in contesti che favoriscano il sentirsi bene. Il nostro impegno è trasformare il benessere in "bene-stare" (qui).



Il benessere per i nostri ospiti, innanzitutto, è la priorità del nostro agire e operare quotidiano. Gli utenti della Residenza sono PERSONE, che accogliamo e di cui ci prendiamo cura: non chiediamo alla persona di adeguarsi al contesto, ma è il contesto che va incontro alla persona. Ogni persona è diversa, ha una propria storia, proprie abitudini e bisogni differenti; il nostro compito è quello di saper rispondere, in modo mirato, alle sue specifiche necessità. La nostra risposta deve essere completa ma anche personalizzata. La personalizzazione dell'assistenza ai nostri ospiti è garantita principalmente dal **Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)**, di cui abbiamo ampiamente scritto nel precedente bilancio sociale, e dal **modello assistenziale per piccole equipe**, che è stato già in più occasioni illustrato e di cui tratteremo ancora in un'altra pagina di questo bilancio sociale. Qui vogliamo pertanto dar conto di quanto fatto negli anni 2018-2019 per proseguire il cammino del miglioramento del servizio offerto ai nostri ospiti mirato al loro benessere.

CONDIVISIONE CON GLI OPERATORI DELLE STORIE DI VITA DEGLI OSPITI

Il servizio di animazione, nel momento di inserimento di nuovi residenti, si occupa della raccolta di informazioni biografiche attraverso il racconto degli ospiti stessi e, se necessario, con conversazione con i loro familiari. I dati vengono poi inseriti nella cartella socio-sanitaria perché siano condivisibili e disponibili per tutte le figure professionali. Nel corso dell'anno 2018 si è iniziato da parte delle animatrici a riportare direttamente le informazioni sulle storie di vita alle figure professionali dell'equipe nella riunione di briefing settimanale. Ogni mercoledì si è condivisa durante questa riunione la storia di vita di un residente della

struttura. Questo momento, finalizzato alla costante e personalizzata attenzione verso gli ospiti, è stato da subito molto gradito dalle varie figure professionali, perché hanno potuto in tal modo “vedere” sotto occhi nuovi le persone seguite, comprendendo attraverso la conoscenza del passato comportamenti o stati d’animo o modi d’essere del presente, spiegandosi spesso comportamenti o abitudini. La conoscenza del passato di un residente da parte degli operatori permette anche un rapporto più stretto fra le persone e offre spunti per conversazioni e dialogo. A partire dal novembre 2018 è stato predisposto un album in formato cartaceo contenente tutte le storie di vita degli ospiti raccolte dal servizio animazione, illustrate con alcune foto, che è stato messo a disposizione degli operatori. Si è valutato che potesse essere un’ulteriore forma in cui condividere le biografie. Essendo una versione cartacea è sempre a disposizione in ambulatorio. Gli operatori hanno espresso apprezzamento per il volume ritenendolo di veloce e diretta consultazione e utile anche per il personale di nuova assunzione, che sfogliandolo ha una visione immediata e semplice degli ospiti presenti.

INDIVIDUAZIONE DI ULTERIORI METODOLOGIE DI RELAZIONE IN STANZA CALMA E DI TECNICHE DI STIMOLAZIONE SENSORIALE

Nel bilancio sociale 2015-2017 è stato anche diffusamente raccontato dell’allestimento nella nostra struttura di una camera multisensoriale, denominata dal Direttore la “camera calma” per rendere da subito comprensibile a tutti la finalità di questo luogo: uso di colori, musica, aromi, immagini e tatto, sotto la guida del terapeuta, per aiutare in particolare gli ospiti più disturbati a relazionarsi e ad interagire con gli altri, oltretutto a ridurre gli stati di agitazione, favorendo il rilassamento e il riposo (l’approccio terapeutico “Snoezelen” che consiste nel proporre esperienze sensoriali in un’atmosfera di fiducia e di distensione).

L’attività di formazione per l’utilizzo della camera calma da parte di diverse figure professionali e gli interventi terapeutici di stimolazione diretta dei sensi secondo la metodologia di approccio snoezelen sono stati importanti negli anni 2016-2017, portando grandi benefici a molti dei nostri ospiti.

Nell’anno 2018 Il personale di animazione è stato formato in vari corsi di specializzazione a modalità alternative di intervento nella relazione non verbale con



gli ospiti che accedono alle sedute in stanza calma. In particolare, le operatrici hanno frequentato il primo livello del corso sul “contatto terapeutico” (Healing Touch) e una delle operatrici ha anche approfondito la tecnica della riflessologia plantare in due corsi di primo e secondo livello. È stato inoltre organizzato in struttura per tutto il personale un corso sull’attenzione al dolore nei residenti e la possibilità di utilizzare il massaggio superficiale come strategia per rispondere in maniera non farmacologica alla manifestazione di dolore da parte degli ospiti. Le nuove modalità di approccio al dolore e la tecnica del “contatto terapeutico” sono state messe in atto e utilizzate sia dagli operatori socio sanitari che dalle animatrici nelle sedute in stanza calma.

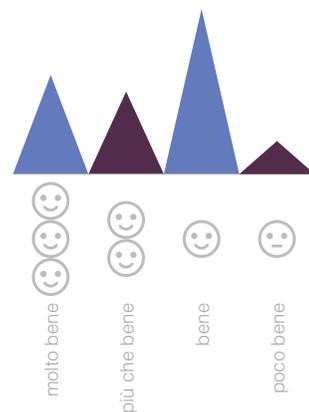
Un altro approccio di stimolazione sensoriale, denominato “Experience Nature”, è stato illustrato da una professionista esperta in materia in una conferenza pubblica organizzata in struttura nel maggio 2018. L’approccio prevede la proiezione di DVD contenenti immagini con alta definizione di paesaggi o particolari naturali (scorci, ambienti, ...) che, anche attraverso i suoni reali della natura, riportano nella persona sensazioni positive, ricordi piacevoli, momenti rilassanti. I DVD sono stati acquistati e utilizzati in stanza calma con alcuni ospiti, che hanno mostrato di trarre giovamento da questo metodo di rilassamento.

Le attività sopra descritte permettono agli operatori di conoscere sempre più profondamente le situazioni che possono trasmettere benessere al residente, anche durante tutte le altre attività quotidiane. Passo dopo passo il benessere dei nostri ospiti si traduce e trasforma in un “bene stare”, sia a livello fisico che emozionale.

ospiti QUESTION

Così hanno risposto gli OSPITI nel questionario di soddisfazione somministrato nel novembre 2018

In generale, come si trova in questa casa di riposo?



BENESSERE ORGANIZZATIVO E BENE-STARE DEI DIPENDENTI

I dipendenti sono le radici sulle quali crescono e si sviluppano tutte le nostre attività. Il loro benessere, il rendere il luogo di lavoro un luogo attivo ed aperto al dialogo, si traduce in una maggiore e migliore qualità dei servizi.

Il benessere organizzativo è la capacità di un’organizzazione di promuovere e mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori: risiede nella qualità della relazione esistente tra la persona e il contesto lavorativo ed è dato dalla combinazione di più elementi di natura sia individuale (carriera, autonomia, responsabilità, riconoscimenti, soddisfazione..), sia organizzativa (cooperazione, flessibilità, mobilità, sicurezza, fiducia), sia strutturale (confort, raggiungibilità, localizzazione). Al concetto di benessere organizzativo risulta strettamente collegata la “salute organizzativa” ovvero lo star bene al lavoro. Lo stress lavoro-correlato è uno stato di malessere che si manifesta con sintomi fisici, psichici o sociali legati all’incapacità delle persone di colmare uno scarto tra i loro bisogni e le loro aspettative e la loro attività lavorativa, ma non è una malattia, anche se una esposizione prolungata allo stress può diminuire l’efficienza lavorativa e causare problemi di salute. La relazione esistente tra benessere organizzativo e stress lavoro correlato è molto stretta. Infatti identificare le fonti di stress legate all’attività lavorativa e valutare il livello di esposizione dei diversi gruppi di lavoratori porta non solo ad una mera registrazione e misurazione del fenomeno “stress sul lavoro”, ma anche ad avviare all’interno dell’organizzazione lo sviluppo di una cultura volta alla promozione del benessere organizzativo. Fatto proprio, quindi, il concetto che la **valutazione del Rischio Stress Lavoro-Correlato**, obbligatoria in tutte le organizzazioni soggette al D.Lgs. 81/08, può diventare un’occasione di ascolto dei lavoratori e di miglioramento dell’organizzazione, questa A.P.S.P. ha avviato dall’anno 2010 valutazioni significative riguardo al Benessere Organizzativo e sono stati redatti già due documenti di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato nel 2011 e nel 2015. Nel marzo 2019 è stato affidato alla dott.ssa Cinzia Biasion, che aveva redatto i precedenti due documenti, l’incarico libero professionale per l’aggiornamento della valutazione del rischio e la stesura del relativo documento.

L’attività di aggiornamento della valutazione del rischio stress da lavoro-correlato si è svolta in diverse fasi: analisi tramite check list di “eventi sentinella”, fattori di contenuto del lavoro e fattori di contesto del lavoro; valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori attraverso la somministrazione del “Questionario Strumento-Indicatore”; focus group con una decina di lavoratori appartenenti alle diverse professionalità, per approfondire quanto emerso dall’elaborazione dei dati raccolti nelle fasi precedenti; stesura del documento ed esposizione dei dati del report di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato a tutti i dipendenti in due riunioni collettive. Il report di aggiornamento della valutazione del rischio stress da lavoro-correlato, elaborato dalla dott.ssa Cinzia Biasion, evidenzia un generale benessere organizzativo e, comparato con l’ultimo redatto nell’anno 2015, rivela un miglioramento nella gestione dello stress da

parte di ogni gruppo professionale. Sono state identificate le maggiori criticità e si è avviata la collaborazione tra Direttore e Coordinatrice per la realizzazione di interventi atti al miglioramento: riorganizzazione delle attività di fisioterapia, ridefinizione della composizione dei “piccoli gruppi” dell’attività assistenziale, predisposizione dei turni di lavoro con preventivo accoglimento di richieste/necessità dei dipendenti. Non possiamo non ricordare, infine, il processo di accreditamento “**Family Audit**”, al quale l’APSP “Anaunia” ha aderito dall’anno 2013, che 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. Nel 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. La APSP “Anaunia” ha deciso di continuare l’impegno preso nei confronti dei propri dipendenti rispetto alla conciliazione lavoro-famiglia, ottenendo nell’anno 2018 dalla Provincia Autonoma di Trento il **certificato Family Audit Executive**, confermato per la prima annualità nel dicembre 2019.

Il Gruppo di Lavoro multidisciplinare interno si è riunito periodicamente per delineare il piano delle attività aziendali sulla base delle esigenze emergenti riguardanti la tematica della conciliazione. Tra le attività più rilevanti realizzate in questi ultimi due anni a favore dei lavoratori ricordiamo:

- servizio di sostegno psicologico: il dipendente ha la possibilità di usufruire del sostegno psicologico prenotando le sedute telefonicamente direttamente con la psicologa. La psicologa dott.ssa Paola Taufer ha espresso la sua disponibilità al sostegno di tematiche che riguardano una fascia più ampia di problematiche, non solo legate alla sfera lavorativa (ad esempio, difficoltà relazionali con i figli o i genitori anziani, difficoltà in famiglia o nella coppia ecc.);
- servizio fisioterapia interna: i dipendenti hanno la possibilità di accedere gratuitamente al servizio di fisioterapia 3 volte all’anno e fino a un massimo di 6 hanno la possibilità di ottenere un’agevolazione sul tariffario delle prestazioni a pagamento del 20%;
- servizio mensa: i dipendenti hanno la possibilità di pranzare in mensa con il buono pasto dopo il turno del mattino.

Il piano Family Audit, costantemente monitorato e aggiornato, è espressione di una cultura aziendale che ha una **forte propensione al benessere lavorativo e alle possibilità di conciliazione lavoro / famiglia**.



Casa

Chi ci ha letto nelle precedenti edizioni del bilancio sociale ha trovato nelle nostre pagine ricorrente il termine “casa”; la casa è da sempre la filosofia e il filo conduttore del nostro agire e lavorare. La casa di riposo non può e non deve più connotarsi quale “ricovero”, ma deve essere per chiunque varca le sue soglie a qualsiasi titolo (ospite, familiare, volontario, dipendente, collaboratore, utente dei servizi...) un posto accogliente e caro, come la propria casa.

Partendo dalla cosa più immediata, ci siamo occupati e continuiamo ad occuparci del comfort della casa: spazi curati e puliti, camere degli ospiti personalizzate (con propri oggetti, foto, addobbi), illuminazione appropriata (molti corpi illuminanti a neon sono stati sostituiti con i led), sale collettive adeguatamente attrezzate, arredi e macchinari in sicurezza...

Nell'anno 2018 abbiamo dotato il bagno assistito del nucleo blu al primo piano di una nuova barella doccia, sostituendo quella utilizzata fin dal 2006 con una più solida e funzionale, che ha reso da subito il delicato momento dell'igiene corporale con acqua molto più agevole, sia per gli ospiti che per gli operatori. Negli anni 2018 e 2019 una decina di letti di degenza elettrici, in dotazione della RSA fino dall'avvio dell'attività di questa casa di riposo, sono stati sostituiti con

letti Alzheimer (possibilità di abbassamento del letto elettrico fino a terra), assegnandoli agli ospiti per i quali risultava più difficoltosa la movimentazione da parte degli operatori e per i quali il rischio di caduta era più elevato.

Un importante intervento di manutenzione straordinaria ha consentito di rendere la sala mortuaria nel piano seminterrato, utilizzata quale stanza di accoglimento salme degli ospiti deceduti, visitati fino al momento del funerale, più accogliente e riservata. I lavori, che sono stati realizzati nella primavera del 2019, hanno permesso di ampliare lo spazio di accesso alla sala mortuaria e di sistemare adeguatamente i locali, separando inoltre il corridoio interno di passaggio con un muro ed una porta. Grazie a questi lavori di miglioria la sala mortuaria è ora in grado di accogliere anche numerosi visitatori. L'accesso agevole dall'esterno, senza necessità di entrare in struttura, permette ora l'utilizzo della sala anche da parte di utenti esterni, che ne fanno richiesta direttamente o tramite le imprese funebri.

Ma la casa è fatta anche di spazi aperti: il nostro ampio giardino, sempre molto frequentato da ospiti e visitatori. Oltre all'attenta cura del verde, affidata a ditta esterna, abbiamo migliorato, su segnalazione del comitato familiari, la fruibilità del grande gazebo antistante l'ingresso principale: è stato dato incarico per la fornitura e posa in opera di sei tamponamenti composti da zoccolo in abete verniciato e riempimento con plexiglass per esterni fino ad un'altezza di circa 2 metri, che riparano dall'aria.

Per l'estate 2019, ricca di attività ed eventi previsti all'esterno, sono stati acquistati due gazebo estensibili in alluminio completi di tettoia in telo, quindici tavoli e trenta panche in legno. Anticipiamo qui una parte del questionario di soddisfazione sottoposto ad ospiti e familiari a fine anno 2018, che mostra il gradimento in merito a comfort e vivibilità della nostra casa.



Le piacciono gli **ambienti comuni** della struttura (Sala da pranzo, sale attività, saletta ristoro...)? È soddisfatto degli arredi, della loro comodità, della luminosità, della temperatura?



Le piace **la Sua camera**? È soddisfatto della sua comodità, della dimensione, dell'arredo, della luminosità, della temperatura? È soddisfatto di quanto può personalizzarla con i Suoi oggetti/ricordi?



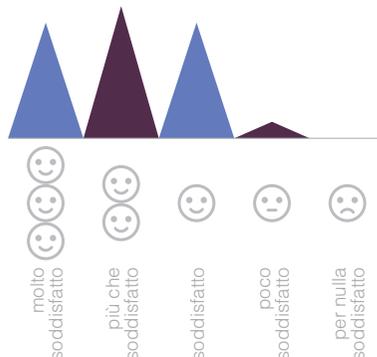
Le piacciono gli **spazi esterni** alla struttura (aree verdi, percorsi, gazebo)? È soddisfatto della cura del verde e della pulizia di questi spazi?



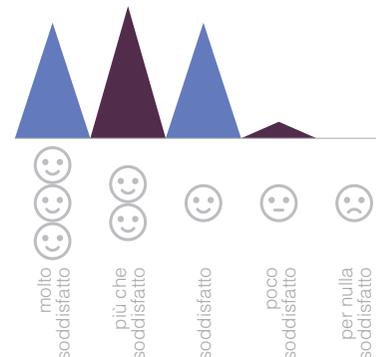
È soddisfatto degli **ambienti comuni** della struttura (aspetto, comodità, arredi, luminosità, temperatura)?



È soddisfatto della **camera** assegnata al Suo familiare (comodità, dimensione, arredo, luminosità, temperatura)?



È soddisfatto degli **spazi esterni** alla struttura (aree verdi, percorsi, gazebo)?



Ma non possiamo parlare della nostra Casa senza dire delle sue porte sempre aperte e senza raccontare della nostra cultura dell'accoglienza. Familiari e volontari sono i frequentatori più assidui e si incontrano a qualsiasi ora nei corridoi, nella saletta ristoro, nelle sale comuni... Sempre più numerosi sono poi gli utenti esterni dei servizi prelievi, podologia, fisioterapia; spesso, nei momenti di attesa prima della prestazione, "fanno salotto" nel corridoio del piano terra chiacchierando tra loro. La grande sala al secondo piano si trasforma in palestra due mattine alla settimana per lunghi periodi in primavera e autunno: l'appuntamento con le lezioni di ginnastica dolce, tenute da una nostra fisioterapista, continua ad essere apprezzatissimo e molto frequentato da numerose signore del Territorio. Voci di bambini e ragazzini riempiono la Casa nei diversi momenti in cui fanno visita ai "nonni" accompagnati da maestre e/o catechiste, che organizzano col servizio animazione attività di scambio generazionale...

Una nuova importante iniziativa di accoglienza e incontro è stata avviata nella nostra Casa all'inizio dell'anno 2019: l'**Alzheimer Cafè**.



Gli "Alzheimer Cafè", nati nel 1997 da un'idea del medico olandese Bère Miesen, sono luoghi sicuri dove le persone con demenza, i loro familiari e la rete territoriale si possono incontrare in modo informale in un ambiente conviviale e trascorrere alcune ore in un'atmosfera accogliente e centrata sull'ascolto. Al centro sta "l'incontro" con la possibilità di socializzare e confrontarsi alla presenza di professionisti in ambito educativo, sanitario e psicologico. La partecipazione è libera, gratuita, per anziani, adulti e familiari. L'esperienza dell'Alzheimer Cafè è iniziata giovedì 17 gennaio 2019 anche nella nostra APSP, organizzata dal servizio animazione in collaborazione con la Coordinatrice dei servizi socio-assistenziali, con un primo incontro di presentazione condotto dalla dott.ssa Paola Maria Taufer. I successivi "Cafè" hanno avuto cadenza mensile, proponendo molti argomenti illustrati dagli esperti invitati (medici, psicologi, insegnan-

ti): il funzionamento della memoria, l'ABC delle emozioni, i disturbi del sonno con suggerimenti per dormire meglio, la solitudine, le emozioni del Natale, le storie d'amore, la comunicazione e le strategie per relazioni serene. Agli incontri, per la prima parte condotti dai diversi professionisti, si è sempre gustato un buon caffè con qualche biscotto preparato dagli ospiti nel gruppo cucina; poi spazio a domande, racconti, ricordi ed esperienze in un clima di scambio e condivisione. Due incontri si sono svolti in strutture esterne (il circolo anziani di Taio e il centro anziani di Tassullo), per condividere i contenuti con la comunità. Gli incontri hanno visto la presenza in media di 20/30 persone esterne, una decina di ospiti della struttura interessati all'iniziativa e molti familiari. I partecipanti sono stati soprattutto anziani del territorio, familiari di persone che convivono con la demenza, volontari che prestano il loro servizio a domicilio o in struttura.



Dati RSA

L'A.P.S.P. Anaunia dispone di **64 posti letto**: 56 destinati a persone non autosufficienti in regime di RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) e 8 adibiti a "casa di soggiorno" per ospiti autosufficienti, che non necessitano di particolari cure sanitarie, ma che non hanno la possibilità o non sono in grado di condurre una vita autonoma al proprio domicilio. Dei 56 posti letto per persone non autosufficienti: nell'anno 2018 quarantacinque erano 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 posti letto per sollievi (assegnati per periodi di uno o due mesi), aumentati di una unità nell'anno 2019 (quarantasei). Gli ulteriori undici posti letto (dieci nell'anno 2019) 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 2018

Posti letto in convenzione PAT: n. 43
 Posti letto in convenzione PAT sollievo: n. 2
 Posti letto in convenzione fuori provincia: n. 3
 Posti letto a pagamento: n. 8
 Posti letto autosufficienti: n. 8

ANNO 2019

Posti letto in convenzione PAT: n. 44
 Posti letto in convenzione PAT sollievo: n. 2
 Posti letto in convenzione fuori provincia: n. 1
 Posti letto a pagamento: n. 9
 Posti letto autosufficienti: n. 8

Tra i residenti, la presenza femminile rispetto a quella maschile è da sempre molto prevalente

Ospiti presenti al 31.12.2018	Ospiti presenti al 31.12.2019
n. femmine: 47	n. femmine: 48
n. maschi: 13	n. maschi: 13

Gli ospiti provengono prevalentemente dal Territorio della Val di Non e molti di essi dal nostro Comune (Predaia)

	% Ospiti della provincia di Trento	% Ospiti della Val di Non esclusa Predaia	% Ospiti della Predaia	% Ospiti fuori provincia
Al 31.12.2018	12%	55%	30%	3%
Al 31.12.2019	11%	54%	33%	2%

La parte più cospicua dei nostri residenti ha un'età compresa tra gli 80 e gli 89 anni, ma molto numerosi sono anche gli ultra-novantenni

	con meno di 60 anni	da 60 a 69 anni	da 70 a 79 anni	da 80 a 89 anni	da 90 a 99 anni	con più di 100 anni
Al 31.12.2018	3	2	6	30	18	1
Al 31.12.2019	1	2	8	30	18	2



Sempre più marcato negli anni è diventato il turnover dei residenti, dei quali solo un esiguo numero è presente in Struttura da diversi anni. Questo è dovuto al fatto che due posti letto convenzionati sono destinati al “sollevio” (periodi di uno o due mesi) e che i numerosi posti a pagamento sono solitamente occupati per brevi periodi, data la loro onerosità.

Movimento ospiti

	Ingressi	Dimissioni	Decessi
2018	62	48	18
2019	84	82	28

OSPITI RESIDENTI A FINE ANNO 2019

da 15 anni	▶ 2
da 12 anni	▶ 1
da 11 anni	▶ 2
da 10 anni	▶ 3
da 9 anni	▶ 2
da 7 anni	▶ 2
da 4 anni	▶ 4
da 3 anni	▶ 6
da 2 anni	▶ 9
da meno di 2 anni	▶ 30

Riteniamo dare in questo bilancio sociale anche alcuni dati un po' più “tecnici”, perché pensiamo che i nostri lettori siano ormai in grado di comprenderli. Sono dati importanti per comprendere più approfonditamente il lavoro e l'organizzazione dell'assistenza della nostra RSA.

Attraverso metodi e scale scientificamente provati, vengono regolarmente valutati dei parametri degli utenti, indispensabili per personalizzare l'assistenza e garantire le cure migliori.

Nello specifico, nell'anno 2019:

- valutazione cognitiva: 32% degli utenti presentano deficit cognitivo grave e 20% un deficit moderato, per un totale del 52% dei residenti con deficit cognitivo (nel 2018 si aveva un 48%);
- valutazione del comportamento alimentare: 40,5% dei residenti presenta necessità di supporto in tutte le fasi del processo di alimentazione (nel 2018 era il 31%);
- valutazione delle capacità nelle attività di vita quotidiana: il 50% dei residenti valutati presentano una dipendenza grave in tutte le attività (nel 2018 era il 44%);
- valutazione delle capacità motorie: il 66% degli ospiti valutati non è in grado di spostarsi da solo e presenta mobilità grave (nel 2018 era il 65%).

Questi dati sono in linea con quelli delle altre RSA trentine e mostrano un accrescimento nel tempo della gravità dello stato di salute di chi accede alle strutture.

La RSA mira a realizzare una filosofia di continuo miglioramento della qualità delle cure prestate in base alle evidenze che emergono: attraverso **indicatori quantitativi e qualitativi** misurati nel tempo si ha un monitoraggio sull'andamento dei servizi offerti.



Riportiamo i dati di due significativi indicatori monitorati: le cadute e le contenzioni.

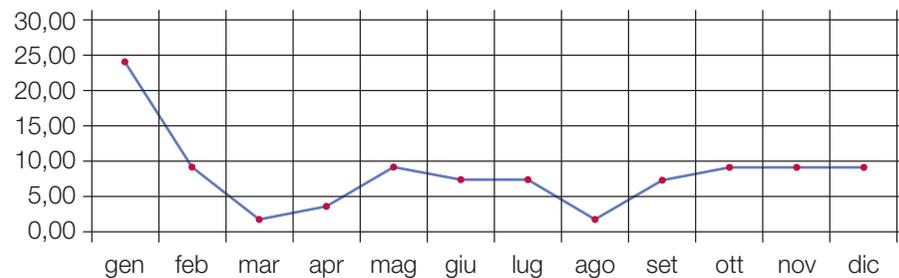
Cadute 2019

TOTALE CADUTE ANNO 2019: 54 (95 nel 2018, 72 nel 2017)

TOTALE OSPITI CADUTI 2019: 34 (33 nel 2018, 27 nel 2017)

CONSEGUENZE RIPORTATE:

abrasioni, contusioni e escoriazioni, nessun esito grave



La casistica di utenti che cadono riguarda persone con abilità motorie, ma con deficit dell'equilibrio e andatura per il quale viene condiviso il rischio con l'ospite stesso.

Priorità e filosofia della nostra RSA è quella di mantenere la libertà di movimento, l'autonomia motoria e la dignità della persona.

Parimenti la filosofia assistenziale che ci caratterizza è quella di «non contenere» (cioè utilizzare mezzi di limitazione della movimentazione dell'utente). La maggior parte dei mezzi di contenzione prescritti riguardano le spondine a letto e talvolta sono richieste dall'utente stesso. Gli altri mezzi di contenzione sono tavolini in carrozzina e divaricatori in bascula. Non si utilizzano cinture contenitive. Per qualsiasi tipo di contenzione viene sempre richiesto il consenso informato ai familiari e/o al residente.

Mezzi di contenzione 2019

Residenti con prescrizione solo spondine	Residenti con prescrizione di contenzione fisica	Residenti con più di una contenzione prescritta
103	79	22

In sede di PAI e briefing settimanale l'equipe multidisciplinare considera e rivaluta le contenzioni, in particolare durante questi momenti sono state eliminate 3 contenzioni prescritte.



Evento: il vescovo Lauro Tisi nella nostra casa



Uno degli eventi più significativi di questi anni, che sicuramente ci è rimasto nel cuore, è stata la visita a novembre 2019 dell'Arcivescovo mons. Lauro Tisi. È entrato nella nostra casa con semplicità, come un affettuoso e premuroso amico. Ha celebrato la messa e poi ha stretto la mano a ciascun ospite presente. Ha avuto una parola e una carezza anche per chi non ha potuto partecipare alla cerimonia. Ha pranzato nella sala grande del piano terra, insieme ai residenti. Ha voluto conoscere tutti, girando per la struttura, comprese le impiegate degli uffici e gli addetti alla cucina e alle pulizie.



“Le persone vengono alla casa di riposo perché sono provate dalla fatica, dall'età, dagli acciacchi o dalla malattia. E in quelle situazioni lì l'uomo scopre che l'unico bene che tiene non è il conto in banca, non è quello che ha fatto o non ha fatto. L'unico bene che tiene è il volto di qualcuno che ti sorride, che ti è vicino, che ti sostiene” .

“Io so che in questa casa trionfa la bontà e so che qui abita il Signore Dio... qui lo Spirito Santo abita di sicuro, perché esiste la bontà vostra, di anziani che con tanta fatica e dedizione ogni giorno affrontate l'impegno di dover camminare nella malattia, nella sofferenza e nell'anzianità. Abita la bontà dei volontari. Abita la bontà degli operatori” .







Famigliari: familiare o famigliare?

‘Familiare’ e ‘famigliare’ sono entrambi attestati nei dizionari, con lo stesso significato (...)
L’unica differenza tra i due termini è che il primo è il sostantivo di derivazione latina (familiaris), mentre il secondo si rifà etimologicamente direttamente al termine italiano (famiglia).

Da Accademia della Crusca

Nella nostra RSA si è impostato fin dall’inizio un approccio costruttivo con i famigliari dell’ospite. Il servizio che viene erogato in RSA è un servizio alla famiglia. Gestire la situazione del Residente significa prendersi cura di un bisogno affettivo. Spesso la famiglia viene alleviata da una situazione ingestibile a casa, attraverso una modalità di cura professionale ma umana. Questo comporta un approccio della porta aperta, ove tutte le figure sono a disposizione della famiglia. Il direttore, il coordinatore sanitario, l’infermiere, il fisioterapista, l’OSS, l’impiegato, il personale tutto rimangono disponibili ad accogliere esigenze, paure, incertezze, gestire gli stati d’animo o i disagi dei famigliari. Porta aperta significa poter accogliere il famigliare insieme all’ospite. La figura del famigliare costituisce inoltre una risorsa per il migliore soddisfacimento dei bisogni dell’ospite e per garantire una proficua integrazione tra l’attività socio sanitaria assicurata dalla RSA e il mantenimento del legame affettivo da protrarre nel tempo con i propri cari. I famigliari svolgono un ruolo attivo non solo nella fase di presa in

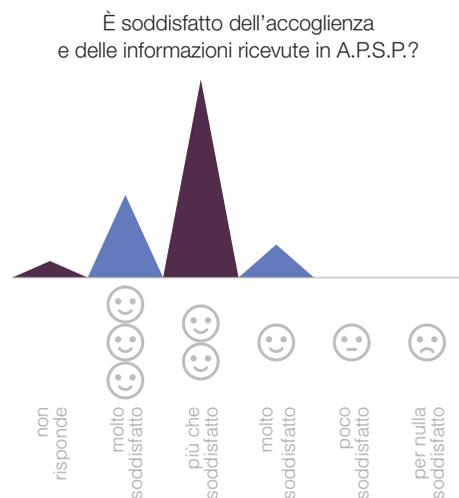
Qui ci viene da prediligere “famigliare”, perché di “famiglia” vogliamo parlare: la famiglia che nell’APSP Anania continua ad essere presente per i nostri ospiti, la famiglia allargata che si crea nel quotidiano della nostra casa, la famiglia dei residenti che è primo interlocutore dei nostri professionisti e principale vero utente dei nostri servizi.

carico dell’ospite, ma anche e soprattutto nel processo di gestione del loro caro che ha bisogno di cure. Poter coinvolgere attivamente, in modo collaborativo e non conflittuale, il famigliare dell’ospite significa renderlo parte consapevolmente attiva nella costruzione, o meglio co-costruzione, del processo di cura. Un fondamentale momento di coinvolgimento del famigliare è la riunione del PAI (Piano assistenziale individuale) alla quale viene regolarmente invitato il famigliare dell’ospite: il team di professionisti è a sua disposizione per dare informazioni in merito al processo di cura del suo congiunto, per spiegare e condividere il proseguo del piano assistenziale. Molti altri sono i momenti di scambio e condivisione tra famigliari e le varie figure professionali. Anche la visita, più o meno frequente, del famigliare all’ospite può diventare occasione di partecipazione alle attività proposte in struttura, di conoscenza dell’organizzazione interna, di incontro con operatori e pure con altri famigliari.

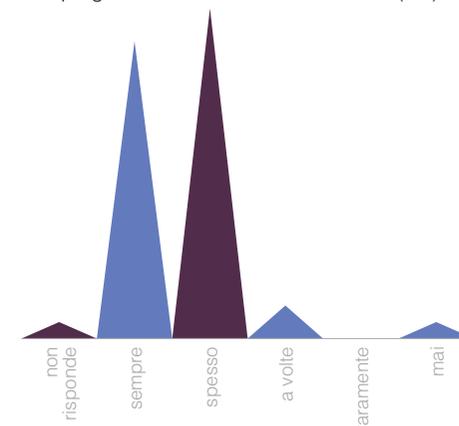


famigliari ☹️😊QUESTION

Dalle risposte ad alcune specifiche domande del questionario di soddisfazione somministrato ai famigliari a novembre 2018, emerge che l'intento di condivisione e comunicazione delle scelte di cura stia dando buoni risultati.



Si sente coinvolto dal personale nelle cure del Suo familiare e nel programma di assistenza individuale (PAI)?



I famigliari hanno uno spazio istituzionale nel nostro Ente: il **Comitato famigliari**, eletto regolarmente ogni due anni e mezzo quale organo di rappresentanza degli ospiti. I tre membri attuali sono in carica dal gennaio 2019, a seguito delle elezioni svolte in struttura il 19.01.2019. Le funzioni del Comitato famigliari sono normate da apposito regolamento interno. La **funzione consultiva** (art. 11) riguarda tutte le problematiche di carattere generale relative all'impostazione e all'organizzazione dei servizi erogati, delle quali i membri del Comitato vengono puntualmente informati dal Presidente ed in merito alle quali possono esprimere parere al Consiglio di Amministrazione. La **funzione propositiva** (art. 12) può essere svolta dal Comitato in ogni periodo dell'anno, presentando proposte, anche scritte, al Presidente relativamente all'impostazione e all'organizzazione dei servizi; tali proposte vengono presentate al Consiglio di Amministrazione, che assume eventuali decisioni in merito, di cui viene informato il Comitato.

Il Comitato famigliari ha richiesto molti colloqui col Presidente e si è incontrato in più occasioni con il Consiglio di Amministrazione. Nel marzo 2019, ad esempio, si è svolto un incontro col Consiglio di Amministrazione durante il quale è stato proposto da parte di alcuni nostri professionisti un approfondimento riguardante lo stato nutrizionale dei residenti della nostra RSA. Sono stati esposti i dati di contesto legati alla tematica, le valutazioni oggettive dello stato nutrizionale dei residenti e le azioni applicate per far fronte a eventuali problematiche. Sono state fornite inoltre importanti indicazioni riguardanti la gestione dell'alimentazione e idratazione dei residenti. Su ripetuta richiesta del Comitato, appoggiata

da alcuni Consiglieri, è stata reintrodotta la merenda pomeridiana per i residenti. Anche alcuni piccoli lavori di miglioria sono stati realizzati su segnalazione del Comitato famigliari: lo steccato che costeggia il giardino a est della casa, il montaggio di vetrate in plexiglass nel gazebo antistante la struttura che riparano dal vento.

Per tutti i famigliari sono stati organizzati dei veri e propri momenti di informazione e formazione durante l'anno 2019. Innanzitutto, negli incontri del "café Alzheimer" (di cui abbiamo già raccontato nella pagina della C- casa) sono stati trattati con esperti vari argomenti di grande interesse per i molti famigliari che vi hanno partecipato: come funziona la memoria, l'ABC delle emozioni, i disturbi del sonno con suggerimenti per dormire meglio, lo stress, l'Alzheimer. Più specifico alla realtà della nostra casa di riposo, e proposto anche per potenziare un senso di appartenenza, è stato l'incontro con i famigliari il giorno 28.11.2019, organizzato dalla coordinatrice con il coinvolgimento di tutte le figure professionali della RSA, dal titolo: "APSP Anaunia: chi siamo e che cosa facciamo". I famigliari fanno parte della realtà della nostra APSP nel quotidiano e ciascuno vi porta il suo vissuto e gli stati d'animo del momento. Impariamo a conoscerli come impariamo a conoscere ogni nostro ospite. Costruiscono con noi la storia dell'APSP Anaunia e progettano con noi il suo futuro.

Capita a volte che qualche familiare indossi le pantofole quando si ferma in struttura in visita al proprio caro... una bellissima dimostrazione del sentirsi a casa.

Giovani

Parlare di “giovani” nel bilancio sociale di una casa di riposo? Può sembrare strano, ma la nostra casa è piena di gioventù! La più anziana dei nostri ospiti è Anna T. È nata nel settembre del 1916... ricordo il breve dialogo con lei in occasione degli auguri per il compleanno del 2016.

Io: Anna, tanti tanti auguri! È un compleanno speciale. Sa quanti anni compie?

Lei: No, quanti?

Io: Cento!

Lei: **Cento? Nooo, non è possibile! Non ne ho così tanti.**

Anna T. è e rimarrà sempre giovane dentro.



Ma qui vogliamo raccontarvi di due iniziative, avviate una nel 2018 e l'altra nel 2019, che hanno dato opportunità a dei giovani di conoscere la realtà dell'AP-SP Anaunia e di prenderne parte.

PROGETTO SERVIZIO CIVILE

Il Servizio civile volontario costituisce per i giovani un'importante occasione di sviluppo dell'autonomia e della partecipazione piena alla vita sociale e politica, oltreché un'opportunità di crescita personale. L'esperienza del servizio civile consente inoltre ai giovani di acquisire formazione e competenze anche in campo professionale e di avvicinarsi al mondo del lavoro.

Gli obiettivi generali del Servizio civile universale provinciale sono:

- a) concorrere all'educazione dei giovani alla cittadinanza responsabile ed attiva, attraverso il loro coinvolgimento e la messa in gioco diretta in contesti operativi;
- b) attribuire concretezza al valore e al principio di solidarietà sociale, intesa come presenza responsabile ed attiva alla vita della comunità;
- c) favorire la formazione, l'acquisizione di competenze, l'apprendimento organizzativo e lavorativo;
- d) facilitare l'inserimento attivo nella vita sociale, politica e lavorativa.

In adesione ai valori ed ai principi fondanti del Servizio civile universale provinciale, l'Amministrazione dell'A.P.S.P. Anaunia ha deciso nell'anno 2018 di presentare domanda di accreditamento e iscrizione all'Albo degli enti e delle



organizzazioni del servizio civile universale provinciale (Albo SCUP) ed ha avviato il primo progetto annuale di Servizio Civile nell'inverno dello stesso anno. Il progetto ha coinvolto due giovani all'interno del percorso denominato "Una casa nella casa", dando loro la possibilità di affiancare gli operatori del servizio di animazione durante le attività giornaliere. Secondo un calendario stabilito e condiviso, le due giovani sono state impegnate all'interno dell'Ente imparando ad affiancarsi con professionalità alla persona anziana, offrendo vicinanza, ascolto e organizzando, anche in maniera individualizzata, attività creative, ludiche e di occupazione del tempo.

Il monte ore annuo di servizio è stato per ciascuna delle due volontarie di 1440 ore, suddivise in 30 ore settimanali medie su 5 giorni lavorativi, due giorni settimanali di riposo e la possibilità di consumare il pranzo in struttura.

L'animatrice dell'ente, dopo aver effettuato un percorso di formazione, è stata individuata come referente del progetto e punto di riferimento per le ragazze del servizio civile. Oltre all'attività sul campo, il progetto ha previsto numerosi momenti di formazione/monitoraggio/verifica rivolti alle due giovani lungo tutto l'arco dell'anno.

Martina e Angelica, le due ragazze che per prime hanno sperimentato il progetto di servizio civile presso la nostra struttura, sono diventate nel corso dell'anno di attività sempre più "dei nostri"; la loro presenza, la loro vitalità e disponibilità hanno allietato i nostri residenti e il loro apporto ha arricchito le professionalità che con loro si sono rapportate.

Forti dei risvolti positivi ottenuti, nel dicembre 2019 abbiamo avviato un nuovo progetto annuale di servizio civile, accogliendo in struttura altri due giovani.

PROGETTO GIOVANI VOLONTARI

A seguito della richiesta di alcuni Enti Soci di beneficiare di una proposta progettuale sul volontariato, già promossa da alcune A.P.S.P., UPIPA - l'associazione dei presidenti delle APSP - ha reso disponibile lo schema di bando del progetto "Giovani volontari 2019", riferito a percorsi estivi di volontariato per giovani di età compresa tra i 16 e 25 anni. Il bando voleva rappresentare un'opportunità per cercare di avvicinare un maggior numero di giovani a un'esperienza di volontariato, favorendo da una parte una diversa immagine delle APSP e dei loro servizi, e dall'altra anche innescando nei giovani un possibile orientamento verso professioni sociali o esperienze di servizio civile e volontariato.

L'iniziativa è parsa di interesse ed importanza per questa A.P.S.P., che da sempre ricerca e sostiene la collaborazione dei giovani del Territorio per il servizio di animazione (attivazione servizio civile, accoglienza tirocinanti, convenzione per lavori di pubblica utilità...).

Per questi motivi la APSP Anaunia ha ritenuto di far proprio il bando progetto "Giovani volontari 2019", proponendo con lo stesso percorsi di volontariato per l'estate 2019 da svolgersi nel periodo compreso tra il 10/06/2019 e il 31/08/2019.

Queste le modalità di svolgimento del Progetto:

- l'impegno è stato riconosciuto come volontariato,
- il periodo di attività è stato strutturato per turni di due settimane;
- l'attività di volontariato è consistita nella collaborazione alle attività di animazione;
- il monte ore di impegno richiesto è stato di almeno 20 ore per settimana;
- non è stata prevista retribuzione. Al termine del percorso l'APSP Anaunia, a mero titolo di premio per l'impegno profuso, ha assegnato ai giovani partecipanti per ogni settimana un buono acquisto di 50,00 euro da poter utilizzare negli esercizi commerciali convenzionati.

Il progetto ha avuto un buon successo: vi hanno partecipato cinque giovani (3 femmine e 2 maschi), che hanno donato alla nostra APSP 55 giorni di attività in affiancamento al servizio di animazione, per un totale di 220 ore della loro preziosa presenza.

Al termine del percorso l'APSP ha rilasciato a ciascuno un attestato di partecipazione al progetto, dopo aver organizzato un momento di confronto/valutazione dell'esperienza realizzata insieme ai ragazzi.

<https://www.apsptaio.org>

Inserite <https://www.apsptaio.org> in un motore di ricerca internet e si aprirà il nostro sito: un clic e ci fate visita.

Che sia per avere informazioni, per scoprire come siamo, per necessità o solo per curiosità, il nostro sito vuole offrire a chiunque vi acceda una comunicazione trasparente e chiara.



L'A.P.S.P. Anaunia ha realizzato il proprio sito internet istituzionale, col supporto e la consulenza di Ditta esterna esperta del settore, nell'anno 2010.

Sempre più frequenti ed onerosi sono stati nel corso degli ultimi tre/quattro anni gli interventi di modifica, integrazione ed ampliamento del sito, dovuti prevalentemente alle necessità di adeguamento alle normative nazionali relative ad anticorruzione, trasparenza e digitalizzazione delle PA. Si è reso così necessario realizzare un portale internet che, oltre a migliorare la comunicazione dell'ente, si conformasse pienamente ai dettati normativi. Upipa, di cui l'A.P.S.P. è socia, ha dato avvio a fine anno 2017 ad un progetto denominato "UPIPA WEB" volto alla creazione di un portale Internet omogeneo per Upipa stessa e le A.P.S.P. trentine: attraverso la formula del riuso di una piattaforma che il Consorzio dei Comuni Trentini ha sviluppato in collaborazione con Opencontent (cui ad oggi aderiscono oltre 180 enti locali in Trentino), si è reso possibile ad ogni APSP aderente di realizzare un sito web conforme alle normative vigenti, accessibile e in linea con le direttive AgID (Agenzia Italia Digitale). L'APSP Anaunia ha aderito al progetto e alla piattaforma comune per godere dei vantaggi che questo comporta in termini di sviluppo, di condivisione dei contenuti e delle informazioni, di dialogo e per garantirsi un adeguato supporto per la manutenzione e l'aggiornamento del sito. Abbiamo lavorato un anno e mezzo all'implementazione del nuovo sito; abbiamo anche sfruttato tutte le (limitate) possibilità che il gestore della piattaforma - Opencontent - ha concesso per la caratterizzazione della grafica, cercando di creare pagine capaci di far ritrovare la nostra identità al visitatore fin dal suo primo accesso.

Il 5 giugno 2019 è stato pubblicato il sito www.apsptaio.org totalmente revisionato. Visitateci per tenervi sempre aggiornati sulle nostre attività, sui servizi, su cosa facciamo e come siamo.

Angelica Inama: missione sorriso

Angelica Inama ha 23 anni ed è di Dermulo. La sua storia in Apsp Anaunia ha inizio nel dicembre 2018, grazie ad un progetto di Servizio Civile.

“Ho proposto la mia candidatura - racconta Angelica - e passata la selezione ho iniziato a lavorare, per un anno, fino al novembre 2019”.

Il suo settore d'intervento è quello dell'animazione: “Ho scoperto il funziona-

mento della struttura e conosciuto le persone che vi operano, ho portato avanti un progetto formativo e come si può immaginare - commenta Angelica - dopo un anno passato in fretta, è stato spiacevole andarsene...”

Tuttavia, il destino aveva in mente un ritorno, una seconda possibilità di incontro: “A maggio 2020 sono stata contattata per sostituire una collega in maternità e sono stata felicissima di questa opportunità, che mi vedrà impegnata in Apsp fino a scadenza di contratto, nel settembre 2021”.

La soddisfazione è stata tanta: “Hanno avuto fiducia in me, hanno visto quello che potevo dare e quindi - prosegue Angelica - si può immaginare con quanto entusiasmo ho ripreso il mio lavoro”.

Ma cosa fa un'animatrice in casa di riposo? **“Tiene compagnia, offre sostegno morale, chiacchiera, propone qualche attività ludica e ricreativa: per me soprattutto, ha sempre un sorriso da donare!** Un sorriso porta un grande aiuto nelle situazioni più diverse, nelle giornate che non passano mai... E in effetti - aggiunge Angelica - il nostro è un ruolo importante specialmente quando si va incontro all'inverno e le possibilità di uscire e di visita si diradano, in un contesto aggravato dalla pandemia e dalla conseguente necessità di chiudere, a malincuore, porte che si vorrebbero sempre aperte”.

Alla richiesta di raccontare un momento particolarmente bello della sua attività in Apsp Anaunia, Angelica chiede qualche momento per riflettere: “Tutti i momenti sono stati belli, anche quelli che non lo erano! Però - prosegue - mi sono sentita particolarmente felice al mio rientro in casa di riposo, dopo il tempo del servizio civile: perché ho ritrovato gli ospiti lasciati mesi prima felici di rivedermi, che si ricordavano di me con piacere, dimostrandomelo con sinceri sorrisi...”
“Poi - continua - ci sono stati anche i momenti difficili: quando si entra in un team come il nostro ci viene raccomandato di non affezionarsi troppo agli ospiti... cosa che puntualmente ho fatto. E quando quella persona, con la quale si è entrati in particolare rapporto, si trova in difficoltà o viene a mancare, è come se si perdessero i propri nonni... e questo lascia il segno”.

Domani è un altro giorno
e la “missione sorriso” continua.



Lavori socialmente utili e di pubblica utilità

I LAVORI SOCIALMENTE UTILI

Per aiutare le persone disoccupate che hanno difficoltà a trovare un'occupazione, l'Agenzia del Lavoro della PAT favorisce l'instaurazione di rapporti di lavoro a tempo determinato attraverso la concessione a Comuni, Consorzi tra Comuni, Comunità di Valle, A.P.S.P. e Aziende speciali, di contributi economici per attivare e gestire lavori socialmente utili (Progetti occupazionali in lavori socialmente utili per accrescere l'occupabilità e per il recupero sociale di persone deboli del Documento degli interventi di politica del lavoro).

L'Amministrazione dell'A.P.S.P. Anaunia, riconoscendo da sempre l'importanza delle finalità del lavoro socialmente utile, negli anni 2018 e 2019 ha promosso 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 "OccupAzione – Opportunità lavorative per persone con disabilità";
- un progetto di inserimento lavorativo tramite convenzione di collaborazione con cooperativa sociale.

Tutti i progetti di lavori socialmente utili sono realizzati nell'A.P.S.P. Anaunia con attività 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 gestione.

Intervento 19

Da anni col progetto Intervento 19 il servizio animazione è supportato per nove/dieci mesi (da marzo/aprile a dicembre) da due operatrici assunte dalla cooperativa sociale a cui è affidata la gestione del progetto e sempre riproposte per la realizzazione dello stesso. **Una di loro è infine entrata a far parte del nostro personale dipendente, in quanto assunta dal febbraio 2019 direttamente dall'Ente**, per ragioni sostitutive e organizzative, in qualità di ausiliaria di animazione. Carla ora si occupa tutto l'anno dei nostri ospiti, che la adorano, ed è inimmaginabile rinunciare al suo preziosissimo apporto nel servizio di animazione. D'altra parte è proprio questa la finalità del progetto Intervento 19: l'accompagnamento alla occupabilità, che quando possibile deve sfociare nell'assunzione del soggetto disoccupato/svantaggiato. Per l'anno 2018, quindi, le persone occupate con l'Intervento 19 erano due, per il periodo 11 marzo/31 dicembre 2018. Dall'anno 2019 è stata occupata per l'Intervento 19 una sola persona. In considerazione dell'esito positivo dell'iniziativa nelle diverse precedenti annualità, l'Amministrazione ha ritenuto opportuno predisporre un progetto per tre annualità (2019-2020-2021) per l'occupazione di una persona, a tempo pieno (35 h/sett.) per la durata di dieci mesi all'anno.

	n. persone occupate	periodo	costo a carico PAT	Costo a carico A.P.S.P.
Anno 2018	2	11.03.2018-31.12.2018	21.580,10 euro	6.536,29 euro
Anno 2019	1	22.04.2019 - 31.12.2019	10.417,02 euro	2.687,60 euro

Progetto “OccupAzione”

Il progetto “OccupAzione – Opportunità lavorative in lavori socialmente utili” mira a favorire il recupero sociale e l’accrescimento delle competenze di persone con disabilità attraverso il loro inserimento presso Enti pubblici nel settore dei servizi alla persona. Avviata per la prima volta nel 2016, l’iniziativa nasce da una doppia esigenza: da un lato, la necessità di creare opportunità di lavoro per persone con disabilità iscritte negli elenchi della L. 68/99, dall’altro lato, il bisogno di soddisfare una domanda sempre crescente di sostegno alle persone anziane, sia all’interno delle case di riposo, sia a domicilio. Il progetto ricalca il modello dell’Intervento 19 del Documento degli interventi provinciali di politica del lavoro: la selezione dei lavoratori è effettuata dall’Agenzia del Lavoro con redazione di graduatorie per ogni Centro per l’impiego, l’ente beneficiario è tenuto a realizzare il progetto affidando la gestione dello stesso ad una cooperativa sociale, l’impegno lavorativo è di 5 mesi (dicembre – aprile) per 25 ore a settimana, il costo è totalmente a carico dell’Agenzia del Lavoro, escluse le spese di gestione del progetto che restano in capo all’ente beneficiario. Uno degli obiettivi del progetto OccupAzione 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 vi ha aderito sia per l’anno 2018 che per l’anno 2019, occupando due persone per cinque mensilità.

n. persone occupate	periodo	costo a carico PAT	Costo a carico A.P.S.P.
2 persone per 25 ore settimanali	03.12.2018-30.04.2019	9.356,84 euro	441,00 euro
2 persone per 25 ore settimanali	C.A. 02.12.2019 - 30.04.2020 B.A. 02.01.2020-31.05.2020	7.185,98 euro	315,00 euro

Convenzione di collaborazione tramite progetto di inserimento lavorativo

Dal 1° dicembre 2019 abbiamo una ulteriore persona a supporto del servizio di animazione, grazie ad una particolare modalità di inserimento lavorativo: l’A.P.S.P. ha stipulato una convenzione di collaborazione con la cooperativa sociale che ha in gestione i progetti Intervento 19 e OccupAzione, tramite il progetto di inserimento lavorativo “Progettone”, promosso dall’Agenzia del Lavoro della PAT. Il Progettone è un intervento a sostegno dell’occupazione che prevede l’inserimento delle persone con attività di pubblica utilità. È finalizzato ad accompagnare al raggiungimento dei requisiti pensionistici persone disoccupate in difficoltà. La convenzione dall’Ente stipulata prevede l’inserimento di una lavoratrice a tutti gli effetti dipendente della cooperativa sociale, a supporto dei lavoratori dell’Intervento 19 e/o dei lavoratori del Progetto OccupAzione in attività di aiuto al servizio di animazione, nelle giornate dal lunedì al giovedì, per un totale di 28 ore alla settimana, per la durata dal 1° dicembre 2019 al 31 dicembre 2021.

LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ

L’APSP Anaunia ha stipulato nell’anno 2011 apposita convenzione col Tribunale Ordinario di Trento, iscrivendosi nella lista dei soggetti fruitori del “lavoro di pubblica utilità”.

L’Accordo, allegato alla convenzione, stabilisce che le attività per lo svolgimento del lavoro di pubblica utilità presso il nostro Ente siano di supporto al servizio di animazione: accompagnamento degli ospiti all’interno ed all’esterno della struttura, intrattenimento (gioco delle carte, lettura dei giornali), collaborazione per le attività collettive (giochi di società, gruppo cucina, laboratorio creativo...). 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 pubblici e organizzazioni di assistenza sociale o volontariato.

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 ha trovato generalmente applicazione la sostituzione della pena con lavoro di pubblica utilità, nei primi anni in cui ha preso avvio (dal 2011 al 2016 circa), sono stati quelli di violazione del Codice della strada. Le persone che chiedevano tramite il loro avvocato di venire a svolgere lavoro di pubblica utilità nella nostra struttura erano in linea di massima molto giovani.

Negli ultimi anni, e soprattutto nel 2018 e nel 2019, le persone che hanno svolto lavoro di pubblica utilità nella nostra APSP sono state invece in grande prevalenza quelle che hanno usufruito della cosiddetta “sospensione del processo per messa alla prova” (modalità introdotta con la legge n. 67 del 2014).

L’età media di coloro che hanno trascorso dei periodi più o meno lunghi presso la nostra struttura per lo svolgimento dei lavori è molto aumentata rispetto a quella dei primi anni.

I nostri ospiti hanno fatto conoscenza con persone diverse, che hanno portato qui pezzetti della loro vita, a volte in modo molto gioioso, altre meno, ma comunque quasi sempre con coinvolgente trasporto.

Sono state per tutti (ospiti, ma anche animatrici e operatori) esperienze significative. Tutti e ciascuno di questi particolari “volontari” rimarranno in qualche modo nei nostri ricordi.

	n. persone occupate	n. ore di lavoro svolte
Anno 2018	6	641
Anno 2019	2	300

Manutentore

La figura del manutentore nella nostra casa di riposo è sempre stata fondamentale: un solo dipendente con questa qualifica che si occupa delle piccole riparazioni, del controllo degli impianti, del ritiro dei farmaci all'ospedale, della gestione dei magazzini di deposito... e di molto altro ancora. Il manutentore fa di tutto ed è dappertutto.

Fin dall'anno 2003, quando è stata aperta la nostra struttura, il manutentore della casa di riposo è stato: Renzo.

Lui è stato il nostro elettricista, idraulico, meccanico, falegname, autista... sapeva fare di tutto. Si è occupato anche del giardino, della cura delle piante e dei fiori. Quando nevicava si preoccupava di rendere sicuri e accessibili gli ingressi.

Gli ospiti si fidavano solo di lui per la riparazione di qualsiasi cosa non funzionasse nelle loro camere.

Se qualcuno rimaneva chiuso in un ascensore si cercava prima di tutti Renzo, perché era il più sicuro e veloce nelle manovre di sblocco. Conosceva a memoria ogni angolo della casa e ogni qualvolta si assentava, tutti erano un po' in subbuglio. **Renzo è andato in pensione col primo giugno 2019.** Abbiamo dovuto salutare la "memoria storica" per eccellenza della casa di riposo. Per fortuna, prima di andarsene, ha seguito e istruito per un paio di mesi Claudio, che l'ha succeduto, trasmettendogli un po' del suo sapere. **A volte lo chiamiamo ancora per chiedergli qualche informazione, quando ci troviamo in difficoltà... Renzo è un amico!**



Natalità

Negli anni 2018 e 2019 abbiamo gioito di così tanti bambini nati tra il personale dell'APSP Anania, che non potevamo non dedicare una riflessione alla natalità e al sostegno che la nostra Azienda ne garantisce ai propri dipendenti.

La presenza di tutele della maternità e la loro generosità, determinate dal rapporto contrattuale instaurato, incidono sulla scelta di avere figli e pesano sul comportamento della donna, poiché modificano in modo significativo i costi economici e organizzativi della maternità.

Ai dipendenti delle APSP, in quanto Enti funzionali della PAT, si applica il "Contratto Collettivo Provinciale di Lavoro del personale dell'area del comparto autonomie locali".

La tutela della maternità e della paternità è presente all'articolo 20 del CCPL in vigore (2006-2009) e prevede anche alcuni miglioramenti rispetto alla normativa nazionale (TU D.Lgs. 26 marzo 2001, n. 151): periodo di astensione obbligatoria dal lavoro per maternità (due mesi prima e tre dopo il parto o un mese prima e quattro mesi dopo il parto) retribuito al 100%, periodo di congedo parentale (successivo al congedo di astensione obbligatoria per maternità e facoltativo) fino ad un massimo di dieci mesi usufruibili fino al compimento del terzo anno

di età del bambino, retribuito al 30%, trenta giorni di assenza retribuita annualmente per malattia del figlio, dieci giorni all'anno di assenza non retribuita per la malattia di ogni figlio tra i tre e gli otto anni di età.

Se il CCPL applicato ai dipendenti dell'APSP presenta in tema di tutela e sostegno della maternità una "generosa" cornice giuridica, il sostegno alla natalità è ulteriormente rafforzato nella nostra Azienda: c'è attenzione e disponibilità dell'Amministrazione a soddisfare le richieste di riduzione dell'orario di lavoro, concedendo il part-time per periodi anche fino a un anno dal rientro della dipendente dal congedo per maternità. Inoltre, come previsto nel piano delle attività del Family Audit (di cui abbiamo raccontato alla pagina "b – benessere, benessere") le dipendenti addette all'assistenza, al rientro dall'assenza dal servizio per maternità, vengono affiancate per un periodo dai colleghi che le aiutano a riprendere l'attività lavorativa con maggior sicurezza e serenità.



Nell'anno 2018:

- hanno iniziato il congedo per maternità cinque dipendenti (tre OSS, un'impiegata e un'animatrice),
- altre sei dipendenti hanno proseguito il congedo parentale dopo l'astensione obbligatoria,
- in totale sono stati 60 i mesi di assenza dal servizio per maternità (somma dei mesi di ciascuna dipendente in congedo),
- sono nati **Melissa, Birgit, Azzurra, Stefano e Martino**.

Nell'anno 2019:

- hanno iniziato il congedo per maternità quattro dipendenti (tutte OSS),
- altre sette dipendenti hanno proseguito il congedo parentale dopo l'astensione obbligatoria,
- in totale sono stati 70 i mesi di assenza dal servizio per maternità (somma dei mesi di ciascuna dipendente in congedo),
- sono nati **Camilla, Bianca, Arya e Daniele**.

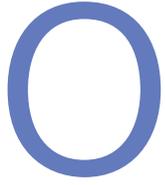
Organizzazione dell'attività assistenziale

Negli anni 2018 e 2019 si è lavorato a consolidare il delineamento organizzativo dell'attività assistenziale della APSP Anaunia a "piccole equipe", introdotto nel primo semestre del 2017. La filosofia alla base del modello organizzativo-assistenziale prevede una riduzione del turn over di personale OSS che "ruota" attorno ai residenti. Le finalità specifiche sono quelle di offrire cure centrate sulla persona, di conoscere in modo approfondito i bisogni e le problematiche dei residenti, di garantire continuità assistenziale da parte del personale e rispetto dei principi di unicità e dignità delle persone.

L'attività di coordinamento di tali scelte è stata ed è essenziale: l'esplicitazione dei criteri per una turnistica impostata su tali principi e la definizione di 3 gruppi di OSS fissi nello stesso nucleo assistenziale di 20 residenti circa (verde, blu, arancio), hanno permesso una completa consapevolezza da parte del team sull'importanza del modello e delle scelte organizzative. La scelta degli operatori OSS per ogni nucleo avviene da parte del coordinatore secondo i seguenti parametri: bilanciamento generazionale per nucleo (neofiti ed esperti, giovani e over 45 anni), temporalità di permanenza nello stesso nucleo, problematiche o

limitazioni da parte di qualche operatore e continuità contrattuale. Si è perfezionato inoltre l'aspetto della continuità assistenziale sul medio-lungo periodo, lavorando sul Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Ogni operatore OSS dello specifico nucleo ha "in carico" 3 residenti, per i quali predispone il PAI, compila le scale di valutazione, monitora l'andamento dei bisogni prevalenti, conosce le peculiarità ed esigenze principali, la storia di vita e si preoccupa di segnalare se emergono esigenze particolari anche semplici. È stato introdotto un ulteriore passaggio: nella compilazione del PAI, tutti gli operatori prestano maggiore at-





tenzione alle variazioni dei punteggi delle scale di valutazione tra un PAI e l'altro (miglioramento o peggioramento), vengono proposti obiettivi personalizzati e in seguito, l'operatore titolare del raggiungimento dell'obiettivo per il residente, è tenuto a monitorare e rendicontare all'intero team l'evoluzione nel tempo. Per questo è stato introdotto nella cartella informatizzata un "diario PAI" dove si riportano in sintesi gli obiettivi e le azioni principali definite per singolo residente e i vari monitoraggi effettuati sul medio-lungo periodo. Risulta molto efficace la riunione briefing che si tiene settimanalmente, alla qua-

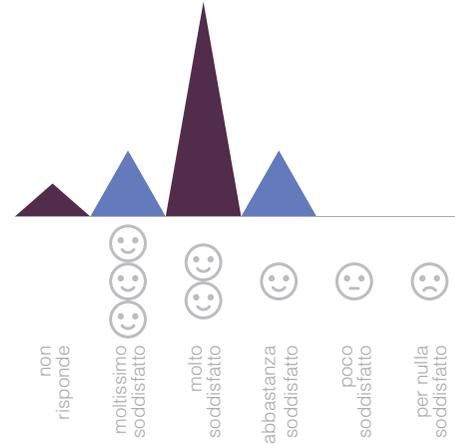
le partecipano tutte le figure professionali in turno, con l'obiettivo di stabilizzare nell'immediato le problematiche quotidiane emergenti, che riguardano i residenti ma anche l'organizzazione delle attività. Per ottonere un buon clima organizzativo è essenziale per il coordinamento mantenere una forte relazione con il team di cura. Per dare evidenza del gradimento dell'attività assistenziale, riportiamo alcuni grafici dei risultati del questionario di soddisfazione compilato dagli ospiti, in grado di farlo (23 utenti), a fine anno 2018.

ospiti 😊😊QUESTION

È soddisfatto di come viene assistito e aiutato nei Suoi bisogni quotidiani?



Si sente rispettato nella Sua riservatezza e intimità? È a Suo agio nei momenti in cui le fanno il bagno e quando si curano della Sua igiene?



È soddisfatto delle cure che riceve dagli infermieri?



Personale

Il personale viene considerato patrimonio primario dell'A.P.S.P. Anaunia ed è pertanto necessario puntare sempre alla sua valorizzazione, nonché a garantirne la stabilità e qualità del lavoro.

La competenza delle proprie risorse umane e la capacità di relazionarsi con i propri interlocutori rappresenta una ricchezza fondamentale per qualunque organizzazione, ma assume un rilievo importantissimo nell'ambito di un'azienda chiamata ad erogare servizi alla persona, sia per il contatto diretto e costante con i propri utenti, sia per la delicatezza delle tematiche affrontate. Lo sviluppo, il coinvolgimento, la responsabilizzazione, il rafforzamento dell'"appartenenza" delle risorse umane dell'azienda come garanzia di una cultura del "servizio" e della qualità delle prestazioni sono gli obiettivi che l'Ente persegue attraverso: la comunicazione interna che dia un costante feedback del proprio operato, la formazione mirata e il più possibile concordata, la politica della conciliazione lavoro-famiglia (certificazione family audit).

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 2018 e 2019, dai quali si evince che non solo i parametri sono rispettati, ma che la nostra A.P.S.P. ha previsto una maggiore disponibilità di personale rispetto a quello assegnato dalle direttive provinciali. Il 2019 è stato però un anno particolarmente impegnativo per la gestione di molte assenze di personale sia in maternità (otto operatori OSS) che per malattie lunghe di infermieri e operatori. Questo ha portato ad un abbassamento del parametro per il personale assistenziale (OSS) portandolo quasi a quello previsto dalle direttive.

Figura professionale	Dotazione stabilita dai parametri PAT		Personale effettivo		Dotazione in più	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Coordinatore	1	1	1	1	0	0
Fisioterapista	1,2	1,31	2,7	2,28	1,5	0,97
Psicologo	0,02	0,02	0,03	0,05	0,01	0,03
Infermiere	6,1	6,1	7,4	7,09	1,3	0,99
Animatore	0,93	1,03	1	1,68	0,07	0,65
Operatore socio sanitario	24,84	26,66	26,45	26,82	1,61	0,16
Totale personale	34,09	36,12	38,58	38,92	4,49	2,8

La dimensione del personale

	2018	2019
Dipendenti al 31.12	56	61
Numero assunzioni	16	16
Numero cessazioni	17	12

Tipologia di contratto

	2018	2019
Tempo determinato	33,33%	41,10%
Tempo indeterminato	66,67%	58,90%

Genere

	maschi	femmine
2018	15,38%	84,62%
2019	16,90%	83,10%

Ripartizione per orario di lavoro nel 2019

	maschi	femmine
Tempo pieno	95%	79,25%
Tempo parziale	5%	20,75%

Le fasce d'età

	2018	2019
Età media generale	41,56 anni	39,96 anni
Età media maschi	39,73 anni	38,08 anni
Età media femmine	41,90 anni	40,34 anni

Negli ultimi decenni si è assistito al fenomeno in crescita dell'invecchiamento delle professioni sanitarie che accomuna tutte le professioni dei paesi industrializzati. Le organizzazioni sanitarie, come la nostra APSP, hanno la responsabilità di trovare strategie per affrontare l'invecchiamento della popolazione dei professionisti sanitari. L'OBIETTIVO è quello di creare ambienti lavorativi adeguati e considerare il lavoratore senior come una risorsa. Nell'anno 2018 a livello organizzativo e strategico si sono considerati gli aspetti che vi spieghiamo di seguito.

Monitoraggio del fenomeno

Indagine conoscitiva sulla situazione lavorativa dei dipendenti della RSA di Taio
Dati personale OSS e infermieristico marzo 2018

	Caratteristiche del personale OSS e infermieristico (n. 38)	Numero (%)
Età (anni)	oltre i 45 anni	18 (47,4%)
Età (anni)	Oltre i 50 anni	15 (39,5%)
Esperienza lavorativa	Anni di lavoro in RSA (media)	7 anni

Raccolta delle esigenze

Sono state accolte da parte dell'organizzazione le limitazioni espresse dal medico competente (es. esonero dal turno di notte). In base alle caratteristiche del personale senior, si sono adeguati i gruppi OSS all'interno delle piccole equipe, in modo da garantire uno staffing mix multigenerazionale per far fronte ai carichi di lavoro. È stato chiesto a tutto il personale OSS il gradimento del turno notturno. Vi è molta attenzione da parte del Direttore e del coordinatore alle esigenze personali e ad eventuali adattamenti contrattuali anche provvisori.



La flessibilità nelle variazioni della turnistica è una priorità, pur mantenendo anche il principio di equità. Il continuo monitoraggio da parte del coordinatore di alcuni indicatori di malessere (conflitti, assenteismo, demotivazione, turn over) sono essenziali per comprendere dinamiche di gruppo alterate e attuare strategie migliorative.

Anzianità di servizio del personale a tempo indeterminato

	2018	2019
Fino a 5 anni	11	13
Dai 5 anni ai 9 anni	13	10
Oltre i 9 anni	26	20

Provenienza

	2018	2019
Predaia	22,54%	22,54%
Comunità Valle di Non	57,75%	63,38%
Extra comunità	19,72%	14,08%

La formazione

- per l'organizzazione è uno strumento di sviluppo e valorizzazione del personale teso a promuoverne le competenze, in termini di capacità tecnico-operative, organizzative e relazionali e attitudini personali al fine di garantire il processo di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni sanitarie e lo sviluppo delle innovazioni;
- per i professionisti è il veicolo per perseguire uno sviluppo professionale e personale coerente con le attitudini individuali e con gli obblighi dettati dall'organizzazione e dal ruolo.

La programmazione delle attività formative è orientata: al coinvolgimento attivo del personale, alla multi-professionalità, all'appropriatezza ed efficacia, all'equità di accesso. Ogni anno viene redatto dal Responsabile della formazione un Piano Formativo Aziendale, generalmente caratterizzato da ampia flessibilità, in modo tale da poter essere integrato con iniziative formative che si rendesse necessario avviare nel corso dell'anno, in quanto legate a esigenze aziendali e/o individuali sopraggiunte. Nell'anno 2019 il personale infermieristico, di fisioterapia e OSS ha seguito corsi sulle tematiche del fine vita, cure palliative, gestione degli errori nella pratica clinica, Evidence Based Practice, maltrattamento, BLS-D. Riportiamo nel dettaglio le tematiche dei principali corsi:

- la gestione delle emergenze sanitarie in RSA con casi clinici specifici: attraverso la definizione di casi clinici di emergenza sanitaria tipici della RSA, tutto il personale sanitario si è sperimentato nella gestione dell'emergenza attraverso le risorse umane e tecniche presenti nel nostro contesto;
- le medicazioni semplici e avanzate delle lesioni cutanee;
- tecniche psico-sociali e relazionali nella cura della persona con demenza.

Si è proseguito inoltre con il progetto gestito da UPIPA "Indicare Salute": un progetto di benchmarking che vede coinvolte molte RSA trentine, che mettono a disposizione i propri dati al fine di testare l'appropriatezza del proprio operato nel confronto con gli altri, valutare i comportamenti migliori e favorire una crescita generale del sistema delle strutture sociosanitarie. Le tematiche trattate nell'anno 2019 sono state: cadute, contenzioni, dolore, fine vita.

Questionari di soddisfazione

Uno dei valori in cui l'A.P.S.P. Anania crede fermamente è l'attenzione ai bisogni dei residenti e anche dei familiari e/o referenti dei nostri ospiti, al fine di fornire servizi il più possibile in linea con le aspettative e per migliorarne la qualità. Il questionario di soddisfazione è uno strumento di indagine molto utile e per questo già più volte utilizzato dalla nostra Azienda, da ultimo alla fine dell'anno 2018.

Si è optato per la predisposizione e somministrazione di due distinti questionari "dedicati": uno rivolto ai familiari e uno agli ospiti in grado di rispondere autonomamente (o semplicemente con il supporto dell'animatrice).

Entrambi i questionari hanno indagato, con taglio diverso, la soddisfazione percepita per tutti gli aspetti della vita in casa di riposo: informazioni e accoglienza, assistenza e cura, ambienti, organizzazione della giornata, servizi alberghieri, rispetto dell'intimità e della privacy, relazioni umane. Nel mese di ottobre il questionario, predisposto in forma anonima, è stato inviato per e-mail ai familiari/referenti e consegnato agli ospiti da parte delle animatrici. Entro il 15 novembre,

termine ultimo per la restituzione dei questionari compilati, hanno dato riscontro all'indagine proposta 23 familiari e 23 ospiti. I risultati dei questionari sono stati illustrati in grafici inseriti in due presentazioni PowerPoint, consegnate ai Consiglieri e ai rappresentanti del comitato familiari nella riunione di dicembre 2018. Nella riunione generale del personale di inizio 2019 le presentazioni sono state proiettate per i dipendenti: un importante momento di confronto e di feedback del lavoro svolto. Abbiamo anticipato in alcune pagine di questo bilancio sociale alcuni dei temi/risultati dei questionari.

Riportiamo qui altre parti tra le più significative.



ospiti QUESTION

Il questionario è stato compilato da 23 utenti, 5 maschi e 18 femmine.
L'età media dei maschi è di 81 anni, l'età media delle femmine è di 88 anni

È soddisfatto di come è stato accolto in casa di riposo?



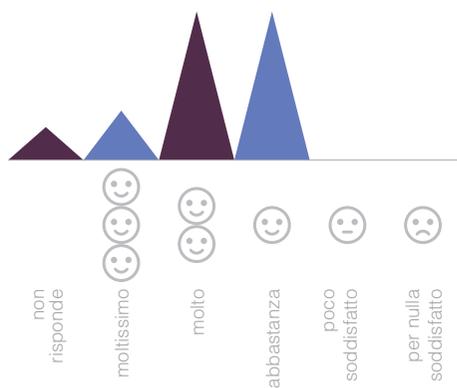
È soddisfatto delle informazioni che riceve sul Suo stato di salute? Si sente coinvolto dal personale nelle decisioni che si prendono per programmare la Sua assistenza (PAI)?



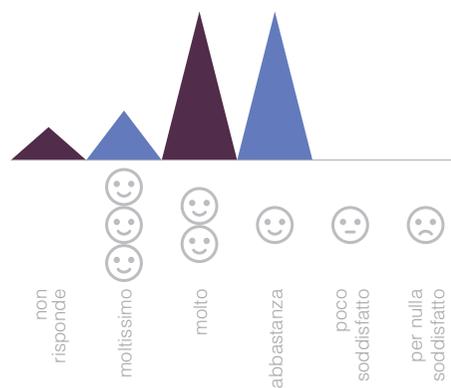
È soddisfatto dell'organizzazione della giornata (orari di alzata, orari delle attività di animazione, orari della palestra, orari dei pasti)? Quanto coincide con i Suoi ritmi personali?



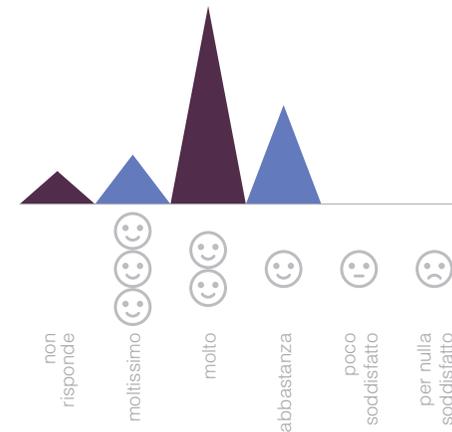
È soddisfatto delle attività settimanali organizzate dal servizio di animazione (letture, attività manuali, canto, cura dell'orto, musica, giochi collettivi...)?



Secondo Lei c'è un rapporto amichevole tra gli ospiti?



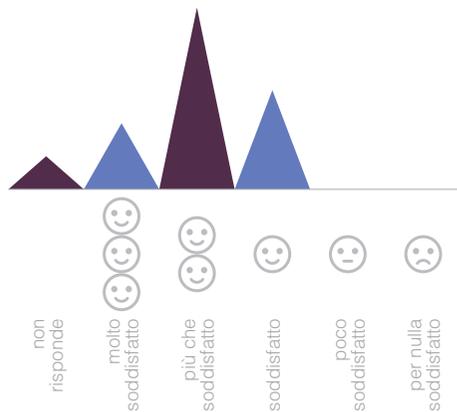
Tra gli ospiti e il personale si instaura facilmente un rapporto umano?



familiari 😞😊QUESTION

Il questionario è stato compilato da 23 familiari, di cui:
1 coniuge, 16 figlio/figlia, 2 fratello/sorella, 1 tutore.

È soddisfatto dell'organizzazione della giornata e degli orari della struttura per il Suo familiare? (tempi sonno/veglia, orari dei pasti, orari e giornate per servizi di cura personale...)



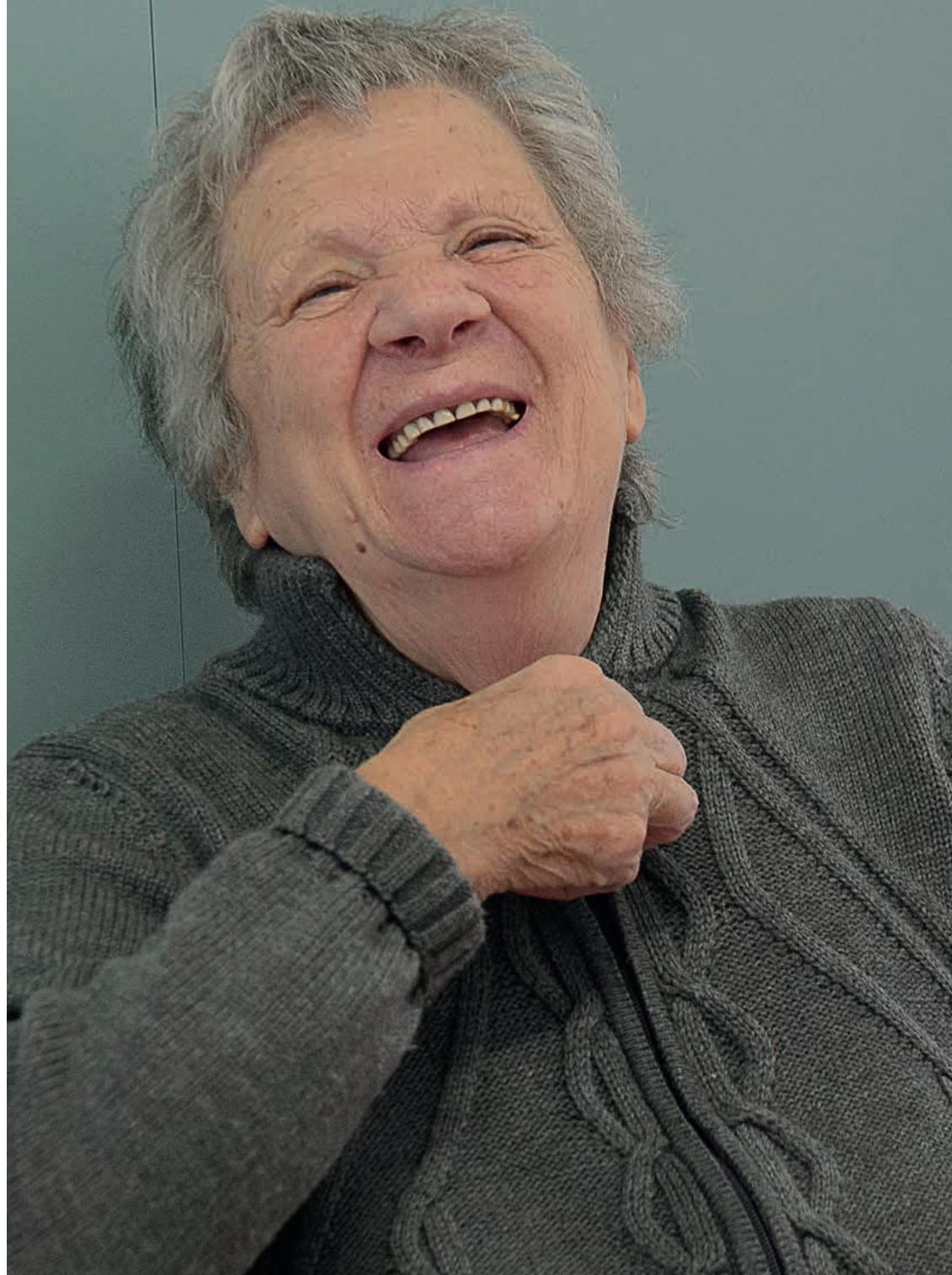
È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy nei confronti del Suo familiare?



È soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?



È soddisfatto del rapporto umano col personale che si occupa del Suo familiare?



Ristorazione, pulizia e lavanderia



Sono i servizi alberghieri garantiti ai nostri residenti, appaltati dal novembre 2016 ad un'unica Ditta esterna - Dussmann Service Srl - con l'intento di ottenere una gestione "full-service", ovvero sia non disgiunta, di ristorazione, pulizie e lavanderia interna. Negli anni 2018 e 2019 abbiamo lavorato molto organizzativamente, per mantenere alto il livello della qualità dei servizi, rapportandoci con il responsabile d'appalto Dussmann, che abbiamo voluto come unico interlocutore della Ditta appaltatrice e coordinatore di entrambi i referenti interni (uno per la ristorazione e uno per il servizio pulizia e lavanderia). A cadenza mensile abbiamo riunito intorno allo stesso tavolo: responsabile d'appalto Dussmann, referenti interni di ristorazione e pulizie, economo, coordinatore, aiuto coordinatore, che, spesso con la presenza del direttore, si sono confrontati e hanno collaborato per il costante miglioramento dei servizi. Per dare evidenza del livello qualitativo di questi fondamentali servizi, utilizziamo nuovamente i risultati del questionario di soddisfazione somministrato a ospiti e familiari a fine anno 2018.

ospiti 😊😊QUESTION

Le piace in generale quello che mangia?



Le sembra di mangiare abbastanza?



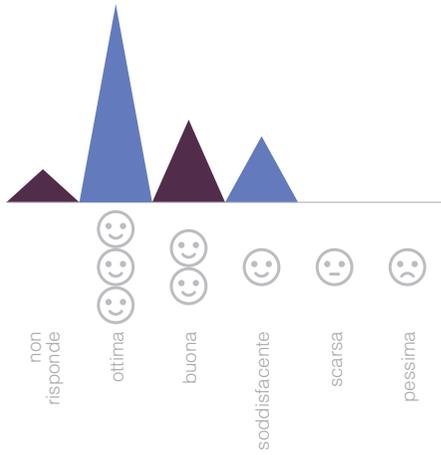
Secondo Lei i menù sono abbastanza vari?



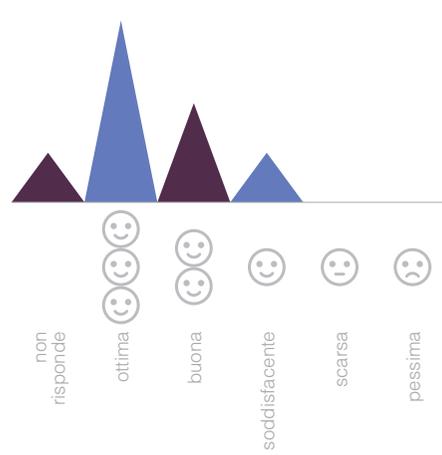
Quando non gradisce qualche pietanza, viene soddisfatto nella richiesta di una alternativa?



Come valuta la pulizia della Sua camera?



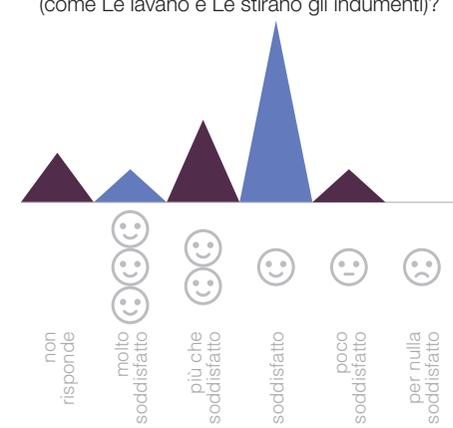
Come valuta la pulizia di sale attività e ristoro?



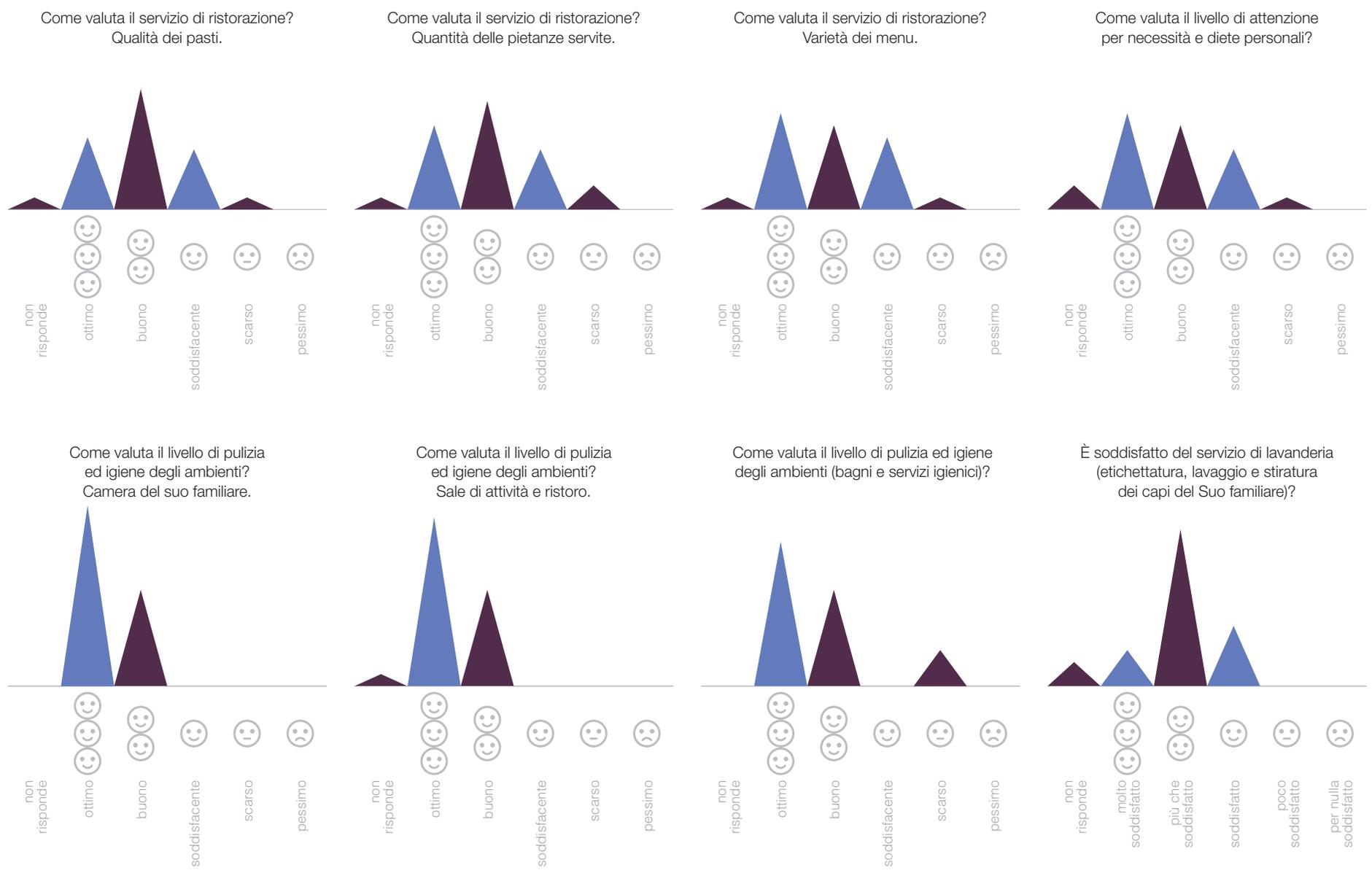
Come valuta la pulizia di bagni e servizi igienici?



È soddisfatto del servizio di lavanderia (come Le lavano e Le stirano gli indumenti)?



familiari 😞😐😄QUESTION



Sicuramente il personale impiegato da Dussmann Service Srl per la gestione dei servizi è il fautore principale della loro alta qualità. Negli anni 2018 e 2019 i dipendenti dei servizi hanno visto un certo turn-over per dimissioni, trovando infine una stabilizzazione; comunque molte delle persone impiegate lavorano nella nostra Struttura già da molti anni ed erano dipendenti anche delle ditte appaltatrici precedenti a quella attuale. Li consideriamo tutti “dei nostri” e li ammiriamo per la loro dedizione.

Le persone occupate sono 19 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.

I dipendenti della Ditta Dussmann Service provengono tutti dal territorio provinciale, la maggior parte dalla zona della Val di Non e da comuni limitrofi a quello di Predaia. Questo sta inoltre a dimostrare come anche con l'indotto l'A.P.S.P. Anaunia dà lavoro alla popolazione del Territorio.

Di seguito riportiamo alcuni dati relativi alla situazione occupazionale dell'indotto al 31 dicembre 2019:

	Numero dipendenti addetti all'appalto	Monte ore settimanale per l'appalto
Servizi pulizia e rifacimento letti	13	189
Servizio ristorante	6	202
Servizio lavanderia ospiti	1	22,5



Servizi per utenti esterni

L'A.P.S.P. Anania è una realtà importante nel Territorio e si integra in esso.

Fa parte del nostro agire quotidiano l'“ascolto” della popolazione e è a noi connaturale la volontà di dare risposte alle richieste/necessità che recepiamo.

Per questo, numerosi sono ormai da anni i servizi che l'A.P.S.P. offre agli utenti esterni del Territorio. Dall'anno 2019 ne sono stati attivati due nuovi:
il servizio di presa in carico diurna continuativa
e il servizio di utilizzo della camera mortuaria.

SERVIZIO DI PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA

Al fine di offrire un ulteriore servizio al Territorio, l'Amministrazione ha ritenuto di ottenere l'accreditamento provinciale per avviare questo servizio presso l'A.P.S.P. Anania. Dal 1° agosto 2019 è stato attivato il servizio di presa in carico diurna continuativa. Nell'ambito di tale servizio, vengono erogati servizi socio assistenziali e socio sanitari a favore di anziani e persone parzialmente autosufficienti, non autosufficienti o con gravi disabilità, al fine di favorire il più possibile la loro permanenza nel proprio ambiente di vita e di sostenere le famiglie di appartenenza. Il servizio di presa in carico diurna continuativa assicura ai propri utenti, siano essi indicati dall'UVM o ad accesso privato, le seguenti prestazioni:

- interventi diretti di assistenza alla persona;
- attività di socializzazione;
- prestazioni di cura e igiene della persona;
- attività motoria svolta da personale opportunamente formato, al quale deve essere garantita la supervisione di personale qualificato;
- servizio di ristorazione, con attenzione alle esigenze dietetiche;
- servizio di trasporto se previsto dal piano di assistenza individuale.

Gli utenti possono inoltre accedere privatamente alle prestazioni di riabilitazione fisica, di podologia, di estetista e di parrucchiere messe a disposizione dall'A.P.S.P. Anania.

L'apertura del centro, è assicurata tutti i giorni compresi i giorni festivi: accesso tra le 8.30 e le 9.00 ed uscita tra le 16.30 e le 17.30; possibilità di anticipo a partire dalle ore 7.30 e di posticipo fino alle ore 18.30, solo in forma privata. Nelle tabelle di seguito riportate vengono indicati il numero degli utenti, le giornate di utilizzo (da settembre a dicembre 2019) e le prestazioni rese per il servizio in convenzione con l'A.P.S.S. e per il servizio privato.

In convenzione con l'azienda Provinciale per i Servizi Sanitari

Giornate presenza	Numero utenti		Pasti
	giornata intera	mezza giornata	
107	13	3	57

In forma privata

Giornate presenza	Numero utenti		Pasti	Bagno assistito	Trasporto
	giornata intera	mezza giornata			
53	7	0	117	2	2

Tra gli utenti del servizio di presa in carico diurna continuativa in forma privata, un utente ha usufruito di 48 posticipi (17.30 – 18.30). Nel complessivo dei 117 pasti forniti sono incluse 48 cene.

UTILIZZO CAMERA MORTUARIA

La Struttura dell'A.P.S.P. Anaunia dispone nel piano seminterato di una camera mortuaria, recentemente ristrutturata, dove sostano le salme degli ospiti deceduti, composti e visitati fino al momento del funerale. Sempre più frequentemente avveniva, non disponendo il Comune di Predaia di una camera mortuaria propria, che venisse richiesto dalla popolazione del Territorio di poter usufruire della camera mortuaria dell'A.P.S.P. per i propri defunti nei giorni antecedenti la cerimonia funebre. L'Amministrazione si è pertanto dotata di un Regolamento che disciplina l'utilizzo e la gestione della camera mortuaria dell'A.P.S.P., al fine anche di garantire l'accoglienza ed il rispetto delle persone decedute nonché l'intimità e la riservatezza dei loro cari.

Dal 21 marzo 2019, è possibile richiedere l'utilizzo della camera mortuaria per le salme fino al momento della cerimonia funebre. Il servizio è a tariffa, quale rimborso spese per utenze, pulizia e disinfezione del locale. Inoltre, nella camera mortuaria possono essere deposti, su richiesta delle imprese funebri, i feretri chiusi di salme in attesa del trasporto ad altro comune che effettui la cremazione.

Riportiamo nella tabella sottostante i dati sull'utilizzo della camera mortuaria nell'anno 2019 (maggio - dicembre):

2019	TOTALE
Accessi	21
Giorni di utilizzo	111

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI, SERVIZIO DI FISIOTERAPIA A DOMICILIO E SERVIZIO DI NO-LEGGIO AUSILI

Il servizio di fisioterapia per utenti esterni è stato attivato dall'A.P.S.P. Anaunia dal maggio 2008. L'accesso al servizio di fisioterapia avviene tramite prescrizione medica fisiatrica (con pagamento di un ticket) o a pagamento, prenotandosi direttamente presso l'A.P.S.P. 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.



Negli anni 2018 e 2019, gli utenti che hanno usufruito delle prestazioni di fisioterapia effettuate presso l'A.P.S.P. Anaunia sono stati:

	Numero utenti in convenzione (pagamento ticket)	Numero utenti in regime di libera professione (a pagamento)
2018	165	103
2019	147	82

Nel corso dell'anno 2014 ha preso avvio il "Servizio di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni a domicilio", attivato al fine di dare risposta a chi necessita di evitare spostamenti, perchè affetto da patologie acute o croniche che comportano una limitata autonomia motoria e/o in difficoltà nel recarsi da solo presso i presidi ospedalieri o i poliambulatori. 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. Il servizio è rivolto 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 il personale qualificato dipendente dell'A.P.S.P. "Anaunia". Le prestazioni offerte sono: valutazione fisioterapica, rieducazione funzionale, riabilitazione neuromotoria, linfo-drenaggio manuale, massoterapia distrettuale, training deambulatorio e del passo, terapie manuali e miofasciali.

L'accesso al servizio avviene in regime privatistico, ovvero a pagamento, 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.

	Numero utenti Fisioterapia a domicilio	Numero utenti Noleggio ausili
2018	20	21 (636 giornate di noleggio)
2019	8	26 (1048 giornate di noleggio)

SERVIZIO DI PUNTO PRELIEVI

Attivato nell'anno 2008, il servizio di prelievo del sangue e di raccolta del materiale biologico, in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, è uno dei servizi più apprezzati e utilizzati dagli utenti del Territorio, soprattutto da quelli più anziani che trovano difficoltoso recarsi al punto prelievi dell'ospedale di Cles. 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. È possibile ritirare presso il nostro punto prelievi 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 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.

	Numero utenti	Giornate di apertura (il mercoledì)	Media di utenti a giornata
2018	2.414	48	50
2019	2.300	50	46

SERVIZIO DI PODOLOGIA

Istituito nell'anno 2010 per i residenti dell'A.P.S.P., il servizio specialistico di podologia, una volta ottenute le autorizzazioni provinciali, è stato attivato dal febbraio 2011 anche per gli utenti esterni.

È un servizio molto richiesto dalla popolazione del Territorio, anche grazie alla apprezzatissima professionista che ne è titolare in regime di libera professione presso la nostra A.P.S.P..

Possono usufruire del servizio di podologia sia adulti che anziani che bambini. Non è necessaria alcuna impegnativa del medico di medicina generale o di medico specialista. L'accesso al servizio, dietro pagamento della tariffa stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione, avviene su appuntamento, chiamando gli Uffici amministrativi. La Professionista riceve il giovedì al mattino, dalle ore 9.30 alle ore 12.00.

Questi i dati per gli anni 2018 e 2019 delle prestazioni di podologia erogate presso la nostra Struttura agli utenti esterni:

	Numero prestazioni
2018	172
2019	178

SERVIZIO PASTI A DOMICILIO E MENSA APERTA

Dall'anno 2005 il Comprensorio della Val di Non (ora Comunità della Val di Non) ha affidato a questo Ente la gestione del servizio di confezionamento pasti per gli utenti domiciliari di una parte del territorio comprensoriale. Le convenzioni per il servizio sono state rinnovate negli anni, senza alcuna interruzione. Gli utenti del servizio di cui si occupa l'A.P.S.P. Anaunia sono quelli della zona del comune di Predaia e dei territori di Sanzeno/Romeno e Fondo. Quotidianamente, dal lunedì alla domenica, viene confezionato per gli aventi diritto un pasto completo (primo, secondo, due contorni, frutta o dolce, pane) 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).

Possono usufruire del nostro servizio mensa, tramite accordo/convenzione, anche Enti e ditte esterne, che ne fanno richiesta per i propri dipendenti.

La mensa è aperta anche ai dipendenti della nostra A.P.S.P., prenotandosi direttamente in Struttura entro le ore 10.00.

	Servizi pasti a domicilio e mensa aperta in convenzione con la Comunità della Val di Non Totale pasti confezionati	Servizio mensa enti convenzionati e dipendenti Totale pasti consumati
2018	20.794 (19.800 a domicilio e 994 nella mensa aperta)	2.568
2019	19.884 (18.862 a domicilio e 1.022 nella mensa aperta)	2.145

Dall'anno 2018 è stato reso disponibile il servizio di confezionamento e consegna dei pasti per due associazioni sportive della zona, che organizzano nei mesi di giugno e luglio delle settimane di attività all'aperto per i bambini/ragazzi nei paesi del Territorio. Il servizio prevede la preparazione del pasto dal lunedì al venerdì, il confezionamento in "multi porzione", la consegna presso il campo sportivo o struttura indicata dalle associazioni. Negli anni 2018 e 2019 i numeri del servizio sono già stati significativi:

	Numero pasti confezionati per settimane sportive
2018	1.645
2019	1.623

Abbiamo, infine, dato risposta ad un'altra richiesta giunta dal Territorio: **dall'anno 2018 l'A.P.S.P. fornisce i pasti ad alcuni frutticoltori durante il periodo della raccolta delle mele.** Stipulando singoli contratti con le ditte agricole che ne fanno richiesta, viene attivato il servizio a favore dei raccoglitori, confezionando e consegnando i pasti in "multi-porzione". Il pasto è ricco, abbondante e vario e comprende: un primo, un secondo, un contorno e un panino.

Nell'anno 2018 hanno richiesto il servizio 14 ditte della Zona, nell'anno 2019 le Ditte fornite sono state 18. Questi i numeri dei pasti confezionati e consegnati:

	Numero pasti per frutticoltori durante il periodo della raccolta delle mele
2018	2.130
2019	2.045

SERVIZIO DI BAGNO ASSISTITO

Dall'anno 2013 è stato attivato presso la nostra Struttura il servizio di bagno assistito. Attraverso tale servizio l'A.P.S.P. Anaunia si propone di:

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

La nostra Amministrazione si è attivata da subito per rendere questo servizio, attivato a regime privatistico (a pagamento) a richiesta diretta dell'utente, convenzionato con la Comunità della Val di Non (effettuato da questa Azienda per conto e su segnalazione del Servizio Sociale della Comunità stessa); il servizio "bagno assistito" rientra infatti nella tipologia dei servizi di assistenza domiciliare di competenza della Comunità di Valle, che hanno come obiettivo generale quello di favorire la permanenza della persona adulta e anziana nel proprio ambiente di vita.

L'assistenza per il bagno proprio o di un proprio familiare da parte del personale qualificato dell'A.P.S.P. "Anaunia" può essere richiesta, quindi, privatamente (a pagamento) oppure in convenzione con la Comunità della Val di Non, che provvede 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.

	Numero bagni assistiti
2018	113
2019	139



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'Amministrazione dell'APSP dal gennaio 2013 ha aperto presso la propria Struttura lo "sportello di assistenza psicologica": uno spazio a cui gli anziani del territorio e/o i loro familiari possono accedere su appuntamento per poter affrontare, gestire e superare problematiche psicologiche.

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.

L'accesso al servizio avviene previo appuntamento da fissare tramite gli uffici amministrativi.

	Numero sedute di consulenza psicologica
2018	11
2019	21

Territorio

La nostra A.P.S.P. trasforma il Territorio e muta insieme alla Comunità.

Non ci isoliamo, lavoriamo con persone inserite in un contesto comunitario, in un Territorio e per tale motivo diffondiamo il nostro operato all'interno della realtà del Paese e della Valle.

Guardiamo oltre, sviluppiamo servizi di qualità che soddisfino le persone, che siano risposte precise alle loro richieste. In un contesto territoriale in continuo cambiamento, con esigenze e difficoltà molteplici, la nostra finalità è quella di soddisfare bisogni con risposte concrete, per estendere a tutti una migliore qualità di vita.

Ad inizio 2019 si è iniziato a ragionare sulla realizzazione di un'opera di ampliamento della struttura dell'APSP, che accogliesse al suo interno gli spazi per diverse attività. L'intervento di ampliamento si rende necessario per migliorare l'offerta attuale ed aumentare la superficie della struttura al fine di ottenere ulteriori locali da adibire a funzioni attualmente non presenti all'interno dell'edificio. Nel primo semestre 2019 il progetto che andava delineandosi è stato analizzato dal Consiglio di Amministrazione, è stato illustrato in una riunione ai sindaci dell'ambito territoriale, al Presidente e all'Assessore alla salute della Comunità di Valle.

Il confronto con le rappresentanze territoriali ha delineato le necessità comuni e ha permesso di definire il progetto per la realizzazione di un'opera utile e necessaria per il Territorio: un **"Polo Socio Sanitario Integrato"**.

Ad est dell'edificio esistente ed ancorata ad esso, verrà costruita una nuova ala con spazi che ospiteranno l'ambulatorio e l'accettazione del servizio prelievi dell'APSP unitamente agli ambulatori medici e di guardia medica dell'APSS e della Comunità di Valle, che attualmente sono collocati in una struttura dell'A-SUC di Taio nella piazza al centro del Paese. Questa necessità è emersa non solo per rendere più funzionali e accessibili tali servizi agli utenti, ma anche da un'esplicita richiesta della Giunta comunale di Predaia, che intende utilizzare in diverso modo l'edificio centrale ora occupato dai suddetti ambulatori. L'ampliamento, inoltre, sviluppandosi su tre piani (terra, primo, secondo) permetterà la realizzazione di circa sei appartamenti da adibire ad alloggi protetti, offrendo

un servizio nuovo ed integrato con quello dalla RSA, attualmente assente sul Territorio. L'opera permetterà, infine, di creare uno spazio maggiore e dedicato per il centro diurno; il servizio di presa in carico diurna continuativa, autorizzato per quattro accoglienze diurne contemporaneamente in RSA, che ha preso avvio il 1° ottobre 2019, si è rivelato da subito un'importante risorsa per la popolazione del Territorio, che ne apprezzerrebbe e utilizzerebbe sicuramente un ulteriore sviluppo.

Tre professionisti incaricati hanno predisposto il progetto preliminare: l'intervento di ampliamento si prefigura come una terza ala dell'edificio esistente che va ad occupare il lato a monte verso la ferrovia con un organismo architettonico sottile e lungo che si aggrappa solidamente al suolo e all'attuale edificio.

La posizione del nuovo manufatto permette quindi di non erodere lo spazio aperto dedicato agli ospiti della A.P.S.P. andando anzi ad occupare una porzione di suolo ora inutilizzata (essendo una scarpata che sostiene il suolo a monte).

L'edificio si organizza su tre livelli i cui interpiani ricalcano gli interpiani della struttura esistente. Il progetto mira non solo alla realizzazione degli spazi necessari, ma anche alla dotazione dell'area di nuova espansione di idonee infrastrutture quali posti macchina e percorsi di accesso.

A dicembre il progetto preliminare è stato consegnato in Provincia unitamente all'istanza di contributo per interventi rilevanti, ai sensi della Legge Provinciale 28 maggio 1998, n. 6, art. 19 bis.



Unione (fa la forza)

Oltre all'integrazione col Territorio, l'A.P.S.P. Anaunia persegue la collaborazione con le altre APSP trentine e soprattutto con quelle dei comuni limitrofi, al fine della realizzazione concreta di un sistema integrato dei servizi socio sanitari alla persona.

La nostra Azienda non è e non vuole essere una realtà a sé stante, bensì fa parte di un sistema che, normato dalla Regione e dalla Provincia, opera per finalità comuni di servizio e assistenza a favore della popolazione.

Unione (fa la forza)

Riteniamo che l'aiuto reciproco tra A.P.S.P. debba avvenire a tutti i livelli e che si debba lavorare insieme anche per le attività amministrative, soprattutto perché gli Uffici sono sempre più oberati data la complessità degli adempimenti moltiplicatisi negli anni. In quest'ottica è diventata prassi della nostra A.P.S.P. confrontarsi a cadenza quasi annuale con altre A.P.S.P. della zona (Cles, Mezzocorona, Mezzolombardo, Lavis, Malè, Pellizzano), per individuare servizi e forniture comuni, per i quali, non essendoci contratti in essere od essendo questi in scadenza, è necessario procedere nel breve tempo alle procedure di gara per l'affidamento. I rispettivi Consigli di Amministrazione, quindi, approvano apposita convenzione che disciplina lo svolgimento delle gare prescelte in forma congiunta tra le A.P.S.P. interessate. Per ogni procedura di affidamento viene individuata una A.P.S.P. capofila, che svolgerà la gara a nome e per conto di tutte le contraenti.

Negli anni 2018 e 2019 sono state realizzate nella modalità congiunta le procedure di gara per l'affidamento dei seguenti servizi:

- servizio di manutenzione programmata Full Risk degli impianti di distribuzione gas medicali e aspirazione endocavitaria per le A.P.S.P. di Cles, di Predaia Fraz. Taio, di Lavis, di Malè e di Mezzocorona;
- servizio di manutenzione dei presidi attivi e degli impianti antincendio per le A.P.S.P. di Cles, di Predaia Fraz. Taio, di Lavis e di Mezzocorona;
- fornitura di cancelleria e toner per le A.P.S.P. di Mezzocorona, di Cles, di Malè, di Predaia Fraz. Taio, di Lavis, di Mezzolombardo e di Pellizzano;
- servizio di sorveglianza sanitaria e nomina del Medico Competente ai sensi del D.Lgs. 81/2008 per i lavoratori delle A.P.S.P. di Predaia Fraz. Taio, di Cles, di Mezzocorona e di Pellizzano.

Una volta terminati tutti gli adempimenti per l'aggiudicazione definitiva da parte dell'A.P.S.P. capofila, le A.P.S.P. provvedono singolarmente alla stipula dei contratti. L'impatto sugli uffici amministrativi derivante dallo svolgimento delle gare d'appalto è in tal modo ripartito tra più A.P.S.P. Inoltre, i servizi affidati trovano maggiore uniformità, si conseguono economie di scala e abbattimento di costi. Dato il miglioramento economico-organizzativo dei vari Enti, questo specifico rapporto collaborativo proseguirà sicuramente nel tempo. **Insomma ... l'unione fa la forza!**



Volontari

All'interno della struttura è fondamentale il supporto dato dal volontariato. La regolare presenza dei Volontari dà la possibilità ai residenti di conoscere persone nuove, di mantenere legami di amicizia e permette loro di intrecciare relazioni diverse e trovare apertura verso l'esterno.

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. L'AVULSS fonda il proprio essere sull'impegno, sulla serietà e sulla qualificazione degli associati. Agli operatori Volontari dell'AVULSS non si chiede una competenza professionale, ma una competenza umana-umanizzante: la competenza di una persona che diventa sempre più capace di vivere insieme, di stare accanto ad altre persone. Ogni aspirante Volontario AVULSS deve seguire un corso di formazione base, nel quale esperti in diverse materie illustrano varie situazioni nelle quali il volontario si troverà ad operare, fornendo una preparazione generica, ma molto utile per acquisire conoscenze necessarie ad evitare errori durante l'attività di volontariato. Ma chiunque lo desideri può prestare nell'A.P.S.P. la sua opera come volontario, secondo le proprie capacità ed inclinazioni. Alcuni volontari, ad esempio, da anni vengono ad allietare il lunedì mattina degli ospiti con musica e canti.

E due giovanissimi volontari hanno iniziato ad occuparsi regolarmente del nostro acquario, sotto gli occhi incuriositi dei residenti, che con stupore poi ammirano pesci e piante acquatiche.

I volontari favoriscono e sostengono le attività e i servizi che si svolgono nella Struttura, sensibilizzando e coinvolgendo la comunità. Per loro vengono organizzati anche dall'A.P.S.P. Anania momenti di confronto e interventi formativi con esperti.

I servizi svolti dal volontariato sono vari e diversi fra loro:

- collaborazione nelle attività svolte dal servizio animazione;
- svolgimento in autonomia di alcune attività di animazione;
- collaborazione nell'attività in fisioterapia;
- aiuto alla persona con ridotta autonomia nell'alimentazione;
- accompagnamenti da parrucchiere, estetista, podologo (servizi interni);
- accompagnamento dei residenti a visite o appuntamenti.



Nelle tabelle sotto riportiamo nel dettaglio il numero di interventi e il numero delle ore donati negli anni 2018 e 2019:

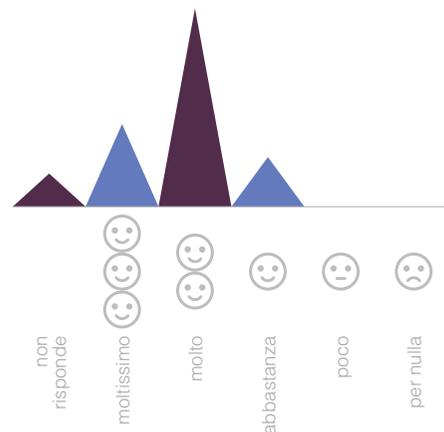
	2018		2019	
	Numero interventi	Numero ore	Numero interventi	Numero ore
Animazione	761	1522	792	1584
Accompagnamento al servizio di parrucchiera	47	141	53	159
Accompagnamento e aiuto per il servizio di fisioterapia	198	396	229	458
Aiuto durante la somministrazione pasti (colazione, pranzo, cena)	486	240	426	213
Totale	1492	2299	1500	2414

Come nei precedenti bilanci sociali, abbiamo “monetizzato” il volontariato “strutturato”, per comprenderne ancor più l'importanza. A base del conteggio economico si è presa la retribuzione oraria della figura professionale dell'Ausiliario di Assistenza.

MONETIZZAZIONE LAVORO VOLONTARI – ANNI 2018 E 2019

	ore giornaliere	ore annuali	Ipotetico costo orario	Monetizzazione lavoro Volontari
2018	6,30	2299	16,00 euro	36.784,00 euro
2019	6,61	2414	16,00 euro	38.624,00 euro
Totale				75.408,00 euro

Il valore umano e più profondo del volontariato traspare, invece, dalla tabella sottostante, che riporta i risultati della domanda specifica sui volontari che fa parte del questionario di soddisfazione compilato dagli ospiti nel novembre 2018.



Quanto sono importanti secondo Lei la presenza e l'aiuto dei Volontari in questa casa di riposo?





Zoom



Due anni pieni il 2018 e il 2019 e volati. Qui c'è sempre tanto da fare, per tutti. Ma c'è anche voglia di migliorare, di inventare, di creare. Ci sono molte persone che lavorano con passione, che mettono idee, che hanno dedizione, che non si risparmiano.

Soprattutto c'è condivisione e collaborazione: nessuna mansione, nessun ruolo è a sé stante, anche se diversi. C'è un filo conduttore che tutto unisce e fa convergere: il benessere dei nostri ospiti.

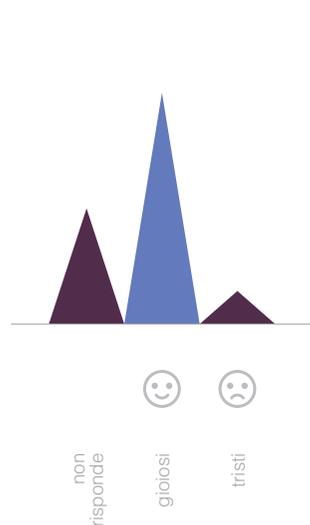
Le pagine dalla A alla Zeta di questo Bilancio sociale si sono riempite in fretta (alle volte ci sono state strette, tante erano le cose da raccontare): l'insedia-

mento del nuovo Consiglio di Amministrazione, la visita del Vescovo, il Cafè Alzheimer, i tanti bambini nati tra il personale, i nuovi servizi, il primo esperimento di servizio civile, il grande progetto per il Territorio... le cose nuove e quelle di cui raccontiamo sempre nei nostri bilanci sociali (i dati della RSA, il personale, il volontariato...) e che ogni volta mostrano il proseguimento di un cammino. Il cammino che continuiamo, anche con chi fin qui ha voluto leggerci.

Concludiamo riportandovi le risposte alle due più significative domande del questionario di soddisfazione di fine anno 2018, di cui tanto avete trovato in queste pagine.

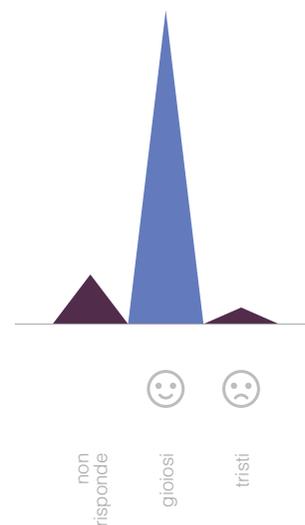
ospiti ☺☺☹ QUESTION

Secondo Lei che aria si respira nella nostra casa di riposo?



familiari ☺☺☹ QUESTION

Come percepisce l'atmosfera e il clima emotivo nella residenza?



*Ah, un'ultima cosa:
Cesare sta bene,
negli anni 2018 e 2019
è diventato ancor
più padrone di casa!*





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



www.apsptaio.org