



## 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

20|21

4	Una dura prova - Lettera del Presidente
5	Ricominciare dopo la pandemia - Lettera del Direttore
7	<b>PREMESSA</b> Il Covid-19 - La storia Il vissuto dei famigliari - Intervista ai rappresentanti dei famigliari
	Capitolo 1
20	<b>PERSONE AL SERVIZIO DELLE PERSONE</b>
	Capitolo 2
24	<b>IL CUORE DELLA MISSIONE</b> I nostri ospiti Il servizio di presa in carico diurna continuativa
	Capitolo 3
30	<b>AL SERVIZIO DEL TERRITORIO</b> I servizi per gli utenti esterni
	Capitolo 4
37	<b>LE PERSONE CHE OPERANO PER L'APSP</b> Il personale dipendente I lavori socialmente utili I lavori di pubblica utilità L'indotto Il servizio civile Il volontariato Volontari particolari
48	<b>Prospettive future</b> <b>Intervista alla Sindaca Giuliana Cova</b> <b>Intervento del già Presidente della Comunità della Val di Non Silvano Dominici</b>
50	<b>Nota metodologica e conclusioni</b>



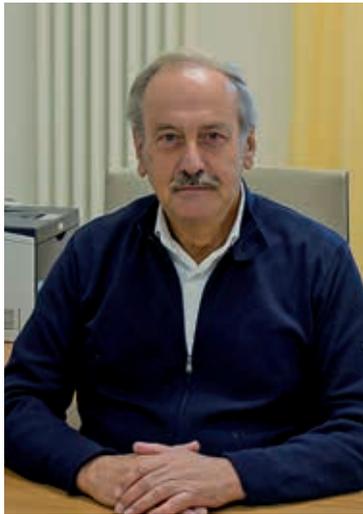
*No messo in gioco la mia vita  
e nella vita di logico e matematico  
non c'è niente*

GIOVANNI ALLEVI

Mai come in questi anni 2020 e 2021 il Bilancio sociale dell'A.P.S.P. Anaunia diventa strumento necessario e urgente. Mai come dopo due anni che hanno messo a dura prova il lavoro di tutti, diventa fondamentale l'attività di rendicontazione e comunicazione sociale in merito a tutto quello che si è fatto con determinazione e coraggio per tutelare la salute e l'incolumità degli utenti e del personale, per mantenere l'operatività e la qualità dei servizi.



# Una dura prova



Raccontare ciò che ha contraddistinto e caratterizzato gli anni 2020 e 2021 risulta fin troppo semplice e facile per tutti. Non serve memoria e nemmeno fantasia. Tutta l'umanità messa duramente alla prova e accomunata da una situazione di estrema e drammatica difficoltà causata dalla pandemia, che ha messo a dura prova il nostro sistema di vita e minacciato cose che venivano date per scontate, si trova almeno questa volta unita nel condividere quanto scrivere nel proprio diario. Abbiamo vissuto un paradosso: per poter sopravvivere abbiamo dovuto isolarci quando eravamo e siamo convinti che essenziale per la nostra vita è vivere con gli altri. Non è ancora finita, è vero ma tanti

sono stati i passi in avanti fatti grazie alla scienza e alle persone che si sono totalmente dedicate alla ricerca di come fare a bloccare il diffondersi del contagio. Facciamo ancora fatica a riconoscere e ad ammettere l'impatto. Ci siamo scoperti vulnerabili sia fisicamente che culturalmente di fronte a un fenomeno che ci ha destabilizzati. Ma non possiamo per tutto quanto accaduto fermarci e non pensare che, seppur con difficoltà, importante e direi obbligatorio è guardare avanti con fiducia.

Ancora una volta voglio sottolineare con emozione profonda il comportamento di fraternità e solidarietà di tutti i nostri operatori e anche in questa occasione rivolgere a loro un sincero ringraziamento e tanta vicinanza.

Ci hanno aiutati a accettare la nostra impotenza e pur convinti che la nostra vita è sempre mortale, hanno sottolineato la speranza che mortale non è invece il tanto amore che la contraddistingue. Guardare avanti con fiducia convinti che

in questo scenario l'attenzione che tutti dobbiamo dedicare alle persone fragili e deboli deve essere continua e totale.

Dobbiamo reinventare la nostra vicinanza verso coloro che hanno subito maggior penalizzazione per quanto accaduto e lo possiamo fare dedicando loro la nostra attenzione, non cercando di interpretare le loro sofferenze ma guardandoli con il nostro sguardo rinnovato per comunicare che non devono sentirsi soli ma accompagnati e protetti da tante persone che vogliono la loro serenità e il loro benessere.

Dobbiamo convincerci che un'emergenza come Covid 19 può essere sconfitta prima di tutto dagli anticorpi della solidarietà. È stata ed è tuttora una dura lezione che vogliamo serva a farci sentire nuovamente e per sempre architetti e protagonisti di una storia comune, capaci di combattere insieme i tanti mali che affliggono l'umanità.

Il mio unico desiderio è che tutti noi riusciamo a convincerci che non possiamo permetterci di scrivere il presente e soprattutto il nostro futuro solamente con le spalle rivolte alla sofferenza di molti. L'indifferenza purtroppo continuerà a minacciare e a tentare il nostro cammino ma importante è trovare, seppur nella difficoltà, la forza di agire convinti di far parte di una Comunità impegnata nel sostenere la giustizia e orientata alla solidarietà.

È iniziato l'ultimo anno del mandato del CDA che ho il privilegio di presiedere. Nel ringraziare di cuore tutti i miei compagni di viaggio per la preziosa collaborazione, per l'attenzione, per il sostegno e la vicinanza che sempre hanno dimostrato soprattutto nei momenti complicati e difficili della pandemia, nel sottolineare tutta la mia gratitudine, concludo accompagnato dalla speranza che il futuro della nostra "casa" sia caratterizzato da scelte responsabili orientate al bene comune e dalla speranza che, sia nella continuità che nella novità, sempre al centro di qualsiasi dibattito e di qualsiasi scelta trovi spazio l'attenzione ai più deboli.

# Ricominciare dopo la pandemia

Questo è l'obiettivo che l'ente si è dato dopo la pandemia: ripartire e ricominciare a prendersi cura dei nostri ospiti.

Il nostro quinto bilancio sociale racconta gli anni 2020 e 2021, di come abbiamo affrontato il Covid tutelando la salute degli ospiti, continuando a garantire loro di mantenere una qualità di vita e di relazioni sociali soddisfacenti, nonostante le restrizioni. Tutto tenendo conto delle ferree regole dettate dagli organi sanitari sia nazionali che provinciali, che hanno imposto la chiusura di tutte le strutture per anziani. In un solo giorno è stato distrutto quel mondo di relazioni sociali che eravamo riusciti a costruire con i familiari degli ospiti, i volontari e le varie associazioni del territorio; dall'apertura nel 2004 la nostra "casa nella casa" si è sempre voluta definire la "casa aperta".

Chiudere quelle porte era la cosa peggiore che potesse succedere.

Grazie ad una struttura lineare, costituita da tre nuclei autonomi, un'attenta riorganizzazione degli spazi e delle attività assistenziali, siamo riusciti a passare indenni dalla prima ondata Covid del marzo 2020, quando di questa nuova malattia non si conosceva niente e non c'erano gli strumenti per difenderci, mascherine chirurgiche - camici monouso - igienizzanti...

Fondamentale è stata la disponibilità e l'attenzione dimostrata da tutti i dipendenti che settimanalmente si sottoponevano al fastidioso tampone e che segnalavano prontamente alla coordinatrice qualsiasi piccolo sintomo riconducibile al Covid, proprio o dei componenti della propria famiglia.

Il Covid purtroppo è entrato in struttura a fine ottobre 2020, portato da un ospite proveniente dall'ospedale, ma grazie alle conoscenze tecniche e sanitarie ormai acquisite, siamo riusciti ad affrontarlo efficacemente e in breve tempo.

Anche in questo caso i dipendenti si sono rilevati la più grande forza dell'ente e non si sono sottratti al loro compito di custodi della salute degli ospiti. Ormai siamo nel 2022 e grazie ai vaccini il Covid, o meglio le sue conseguenze peggiori, non ci spaventano più. I servizi offerti dalla struttura sono stati tutti riattivati, possiamo godere del bel giardino assieme ai familiari e ai nipotini, ma penso che non torneremo mai quelli che eravamo prima.



**\_ Fausto Flaim \_**



# Il bilancio sociale

## dell'A.P.S.P. Anaunia 2020-2021

La pandemia del Covid e la sua emergenza sanitaria ci ha travolti:  
città, stati, il mondo è stato sconvolto da qualcosa di sconosciuto, imprevisto che colpisce nel valore più alto, la Vita,  
particolarmente delle persone più fragili, gli anziani. Abbiamo affrontato due anni difficilissimi, unici nella storia della nostra APSP:  
**ma non ci siamo fermati.**

Il Covid è stato, soprattutto nella prima fase, come un'onda che all'improvviso ti travolge e quando riemergi, non capisci bene dove sei, da che parte ti ha girato. Ma dopo un momento di smarrimento, abbiamo ripuntato i piedi a terra e forti dei nostri valori, della nostra mission, abbiamo guardato avanti e continuato a rispondere ai bisogni di cura della nostra comunità.

Questo racconta il Bilancio sociale 2020-2021: che l'APSP Anaunia non si è fermata, che seppure con numeri e strumenti diversi dettati da normative stringenti e limitazioni, ha continuato a servire il territorio, a prendersi cura degli anziani, dei più indifesi e a rischio.

Ha espresso una forza nel resistere, una resilienza nell'adattarsi a continue oscillazioni, cambiamenti, urgenze, che è tutta nei dati di questo Bilancio sociale 2020-2021, nelle cose che abbiamo fatto anche e nonostante questi anni tragici.

Ogni difficoltà rappresenta sempre anche un'occasione per riflettere, per migliorarsi, per guardare ai propri servizi.

Con questo spirito e con questa consapevolezza, di non essere la fotografia

di due anni orribili, scriviamo queste pagine, che raccontano cosa si è fatto in risposta ai bisogni dei nostri utenti.

Ma questo Bilancio Sociale ha un sapore diverso rispetto a quelli delle edizioni precedenti: non è solo rendicontazione delle cose fatte e dei risultati raggiunti. È, prima di ogni cosa, un inno al desiderio di continuare a fare quello che meglio ci riesce: prenderci cura degli altri; è la speranza di un futuro migliore; è la certezza che, come disse Pablo Neruda, la vita richiede uno sforzo di gran lunga maggiore del semplice fatto di respirare; è la consapevolezza che essa si rinnova anche quando ci sembra impossibile e, anzi, è proprio quando sembra impossibile che ci meraviglia.

Se negli anni 2020 e 2021 tutto è stato stravolto, anche l'impianto del nostro Bilancio Sociale non poteva che essere stravolto: abbiamo scelto di dedicare le prime pagine a raccontare il vissuto e le nostre sensazioni, una parte lunga, che toglierà un po' di spazio alle altre solitamente previste.

Ci saranno un po' meno dati, ma molto ci sarà di noi e di cosa abbiamo fatto, soprattutto di come siamo (stati).

# Il Covid 19 - La storia

## Anno 2020

Il 30 gennaio 2020 l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha dichiarato il virus SARS-Cov-2 un'emergenza di sanità pubblica di rilevanza internazionale. Il giorno successivo il Governo italiano, dopo i primi provvedimenti cautelativi adottati a partire dal 22 gennaio, ha proclamato lo stato di emergenza e messo in atto le prime misure di contenimento del contagio sull'intero territorio nazionale. Lo spettro del nuovo fantomatico virus aleggiava nella nostra Casa: se ne parlava, ma si viveva come in una bolla, sperando ancora che non sarebbe successo qui quello che era successo in Cina. Ma... A seguito del conclamato diffondersi del virus anche nel nostro Paese, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri di data 4 marzo 2020, art. 1 lett. m., è stata disposta l'immediata chiusura al pubblico, ai famigliari, ai parenti, ai visitatori, ai volontari delle RSA su tutto il territorio nazionale.

### 5 MARZO 2020

#### Chiusura della struttura

Tutti i famigliari degli ospiti sono stati avvisati via e-mail e/o telefonicamente che non potranno entrare in casa di riposo fino al 3 aprile 2020 (termine poi più volte protratto), in applicazione del Decreto Ministeriale. Vengono inoltre sospesi: l'attività dei volontari in presenza, i corsi dedicati agli esterni di ginnastica dolce, i lavori di pubblica utilità. Viene annullata la riunione generale del personale prevista per questa data.

Il 9 marzo 2020 è stata emanata dalla Provincia Autonoma di Trento la "Circolare per la gestione dell'emergenza Coronavirus presso i servizi socio-sanitari della Provincia di Trento". In tale circolare è stata stabilita la sospensione dell'attività dei centri diurni svolti all'interno di strutture residenziali e che non garantiscono accessi, gestione e spazi esclusivi nonché la sospensione totale e chiusura dei servizi territoriali e della specialistica ambulatoriale.

### 10 MARZO 2020

**Vengono sospesi nella nostra struttura tutti i servizi esterni** (presa in carico diurna continuativa, fisioterapia, prelievi, servizio psicologico, podologia, mensa aperta). Il 15 marzo 2020 sono state emanate da parte dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS) le direttive per le RSA per la gestione e prevenzione di casi Covid.

### 16 MARZO 2020

#### Vengono sospesi i nuovi ingressi in RSA e viene predisposta la procedura per la riorganizzazione della nostra struttura, che viene compartimentata per nuclei

La situazione era talmente paradossale, da sembrare surreale: mai era successo che le porte della nostra Casa venissero chiuse. Anche tutti i dipendenti potevano accedere solo dal retro, aprendo con la propria chiave la porta riservata ad ambulanze e fornitori. Bisognava prendersi la temperatura, cambiare le scarpe calzando quelle pulite destinate solo a questo luogo, indossare sempre la mascherina. Si percorrevano corridoi deserti e ovunque regnava silenzio. Ci si rinchiodava nel proprio spazio lavorativo, per rimanervi per tutto l'orario: chi in un nucleo ai piani, chi nel proprio ufficio. Non si andava neanche più a bere il caffè nella saletta bar. Chi lavorava nei nuclei consumava il proprio pasto nel cucinino di piano. Il salone al secondo piano era stato organizzato quale luogo dedicato ad accogliere chi si sarebbe ammalato di covid. La compartimentazione si declinava in sbarramenti fisici dei passaggi tra nuclei. Fortunatamente la nostra struttura è stata progettata e realizzata in tre nuclei autonomi, ciascuno dotato, oltre delle camere con bagno, di un proprio cucinino con sala da pranzo e di un salottino. Gli ospiti del nucleo arancio del secondo piano (autosufficienti e con patologie meno gravi) continuavano a scendere al piano terra per le attività quotidiane e i pasti nella sala da pranzo grande, gli ospiti dei nuclei verde e blu del primo piano avevano iniziato una vita senza ascensori, tutta concentrata nello spazio della propria camera, di un corridoio, di un salottino e di una saletta da pranzo.

Tutti non potevano uscire dalla struttura, neanche in giardino, non potevano ricevere visite, venivano a contatto solamente con gli ospiti del loro stesso nucleo e con gli operatori assegnati alla loro compartimentazione. Le impiegate degli uffici e anche il Direttore stessi per un lungo periodo non hanno potuto avere alcun contatto con i residenti.

Tutto questo per evitare che il Coronavirus entrasse nella nostra Casa e che chiunque ne venisse contagiato.

Tutto questo vissuto con l'ansia che succedesse quello che avevamo notizia stava succedendo in tante altre case di riposo del Trentino, dove il malefico sconosciuto virus aveva contagiato ospiti e dipendenti, dove gli anziani morivano numerosi.

Qualsiasi insorgente patologia di chiunque qua dentro veniva subito trattata come “caso sospetto”: controlli, tamponi, isolamenti, allontanamenti (dei dipendenti) erano all’ordine del giorno.

Tutto girava intorno al Coronavirus, anche se qui non c’era. Ci approvvigionavamo, con fatica e con notevole dispendio di denaro, di mascherine, guanti, visiere, camici, disinfettanti per le mani e anche erogatori di ossigeno. Niente sembrava mai sufficiente, nel caso fosse successo qualche contagio.

Il rischio più grande sembrava quello che un ospite, costretto a una visita o a un ricovero in ospedale, rientrasse contagiato e diffondesse qui il virus. Le linee guida per affrontare questi casi, diffuse a livello provinciale, imponevano un isolamento precauzionale di due settimane al rientrato.

Per evitare che il Coronavirus fosse veicolato all’interno della casa di riposo da parte dei dipendenti, si sono iniziati da subito il monitoraggio della temperatura, il tampone in presenza di qualsiasi minimo sintomo, l’obbligo di isolamento in casa di coloro che avevano casi tra i famigliari.

Dal 9 aprile 2020 ha preso avvio lo screening a cadenza regolare con tamponi a tutti i dipendenti, anche amministrativi, agli addetti al servizio ristorazione e al servizio pulizie. Ogni settimana, ogni due settimane, una volta al mese, più o meno frequentemente a seconda dell’andamento dei contagi nella provincia, tutti noi ci sottoponevamo a questa piccola tortura alle nostre narici, che infine è durata mesi e mesi.

Circolari e indicazioni di UPIPA e PAT dettavano le regole per l’attività e l’organizzazione in RSA. Veniva anche istituita una “Task Force” provinciale, composta da medici ed esperti che facevano visita alle case di riposo per aiutare nella gestione della pandemia, per dare indicazioni su misura nelle diverse realtà delle RSA, per verificare le procedure messe in atto per contrastare il diffondersi del virus. Più volte la Task Force ha avuto incontri con la nostra Coordinatrice, col medico, col Direttore, ai quali era spesso presente anche il nostro Presidente. Abbiamo dovuto riprenderci dallo stordimento e combattere le paure per quello che stava succedendo: la vita era diversa, ma continuava, andava costantemente difesa e attendeva di essere degnamente riempita per i nostri ospiti. Prenderci cura di loro continuava ad essere la nostra forza, la nostra chiave di volta. Nessuno si è risparmiato in dedizione e inventiva. I fisioterapisti sono diventati OSS e/o animatori, destinati a uno dei nuclei; hanno trasportato qualche cyclette ai piani, fatto passeggiare gli ospiti sui corridoi, ma anche dato una mano per le operazioni di igiene e per imboccare chi aveva bisogno ai pasti. Francesca, la fisioterapista assegnata al nucleo arancio, accompagnava gli ospiti al piano terra e li coinvolgeva in tante attività: grandi teloni colorati, palloni variopinti, pesci e canne da pesca giocattolo riempivano il salone nonostante l’esiguo numero degli ospiti che potevano accedervi. Nei nuclei ai piani si preparava il caffè con la moka e si scaldava l’ambiente con letture, canti e sorrisi. Molto tempo era dedicato alle telefonate che gli operatori aiutavano gli ospiti a



fare ai propri famigliari (avevamo destinato anche un cellulare aziendale). Nonostante la fatica di indossare tutto il giorno la mascherina (dal 28/04/2020 stabilito l’utilizzo esclusivo delle FFp2 per tutto il personale a contatto con i residenti: OSS, infermieri, fisioterapisti, animatori), non ci si risparmiava nell’assistenza e cura ad ogni residente. Mancava l’aiuto dei volontari e dei famigliari nel momento della somministrazione dei pasti, ma ci si organizzava con pazienza e diversi ospiti hanno iniziato/ripreso a mangiare da soli di loro volontà. Ironia della sorte: il sole fuori splendeva, la primavera era limpida e calda.

Per farne godere gli ospiti si portavano tavoli e sedie sui poggiali, si accompagnavano altri in carrozzina e si permetteva ai famigliari di sostare qualche minuto in giardino per un saluto verso l’alto ai propri cari. Anche noi disegnavamo e appendevamo fuori arcobaleni. L’affiatamento che si era creato tra il personale in questo lungo difficile periodo ha portato alla realizzazione di un video di augurio da parte degli ospiti ai loro cari per la Pasqua, pubblicato e diffuso sul nostro sito istituzionale: pezzetti di vita sorridente, capaci di colmare un po’ le distanze forzate.

Il finire della primavera ci vedeva “scampati” alla prima ondata del Covid-19.



Che i nostri ospiti ne fossero usciti indenni ci rincuorava e guardavamo fiduciosi all'estate per una riapertura della Struttura. Il 4 e il 9 giugno 2020 l'Assessore alla Salute della PAT emanava rispettivamente la 1° e la 2° versione delle "Linee Guida per le Residenze Sanitarie Assistenziali - Indicazioni per l'erogazione in sicurezza delle attività nelle strutture residenziali socio-sanitarie nella "fase 2" della pandemia Covid-19", prevedendo la riapertura, seppure con limitazioni, delle RSA ai famigliari e a nuovi ingressi. Come stabilito dalle suddette linee guida veniva istituito il "Comitato multidisciplinare per la prevenzione e il controllo Covid-19" dell'A.P.S.P. Anaunia, composto dal Direttore, dai due medici della Struttura e dalla Coordinatrice.

A metà giugno finalmente finiva la compartimentazione e gli ospiti riprendevano possesso dell'intera struttura, tornavano in palestra e nei saloni, andavano in giardino accompagnati dagli operatori, partecipavano insieme alle attività di animazione. Anche parrucchiera e podologa tornavano in casa di riposo per prendersi cura di loro.

### 19 GIUGNO 2020

#### Riprendevano le visite dei famigliari ai nostri ospiti

Ci è voluto un grande sforzo organizzativo, che ha impegnato soprattutto gli uffici amministrativi: le visite avvenivano solo dietro appuntamento telefonico, in determinati orari, in base alla disponibilità di un calendario appositamente creato.

Veniva attrezzata la saletta riunione del piano terra con i plexiglass, le visite dovevano comunque avvenire a distanza, sotto sorveglianza di un operatore o di un animatore, l'accesso era consentito solo con la mascherina, rilevazione della temperatura corporea e autodichiarazione firmata su modulo predisposto di stato di buona salute. Insomma, che fatica per i famigliari rivedere i propri cari, senza nemmeno poi poterli abbracciare!

Ma il calendario delle prenotazioni si riempiva sempre in fretta e il via-vai nella saletta era continuo.

Strane visite, tante volte aiutate dall'operatore o l'animatrice presenti per la sorveglianza (non è facile comunicare dietro un vetro, con una mascherina sul viso, soprattutto con ospiti che non sentono bene o che non avvertono facilmente la presenza senza un contatto fisico). Ma ci sembrava già tanto finalmente: risentire voci, vedere grandi sorrisi aprirsi sui volti degli ospiti, rincontrare i famigliari dopo tanti mesi.

### 22 GIUGNO 2020

**Veniva riaperto il servizio mensa per gli esterni, con accesso controllato** (temperatura, mascherina, triage con questionario anamnestico, disinfezione mani) e dal retro della struttura direttamente al piano seminterrato dove si trova la sala da pranzo dedicata.

**In giugno riprendeva anche il servizio di podologia, in luglio quello di**



**fisioterapia, di bagno assistito e di consulenza psicologica, in agosto il servizio di punto prelievi.**

L'accesso degli esterni avveniva solo attraverso varchi sorvegliati e dietro rigorosi controlli (triage).

Ci si era dotati di due totem per la rilevazione della temperatura e della presenza della mascherina, posti all'ingresso per i servizi al piano terra e all'entrata dal retro nel seminterrato.

Molto tempo veniva dedicato ai controlli alle entrate.

I calendari degli appuntamenti si riempivano in un batter d'occhio, quanto bisogno c'era dei nostri servizi per gli utenti del Territorio dopo mesi di sospensione!

**10 LUGLIO 2020**

Veniva presentata alla Task Force la prima versione del Piano Covid-19 della nostra APSP, redatto dal Comitato multidisciplinare, validato dall'A.P.S.S. e successivamente modificato più volte al fine di adeguarlo alle mutate esigenze organizzative e normative, nel quale sono state definite le misure di gestione dell'emergenza pandemica.

**In settembre riprendevano i nuovi ingressi in RSA:** tra l'8 e il 28 del mese entravano in casa di riposo quattro nuovi ospiti, tutti dimessi dall'ospedale di Cles con doppio tampone negativo e posti in isolamento precauzionale per 14 giorni.

L'estate volava, facendoci sperare in un cammino sempre più veloce verso la normalità, anche grazie alle notizie dell'imminente disponibilità del vaccino anti-covid 19.

Ma a fine ottobre 2020 piombavamo nell'incubo: il Coronavirus riusciva ad entrare nella nostra RSA.

Dal diario Coronavirus della Coordinatrice: "La mattina del **26 ottobre** arriva referto di un tampone positivo di mercoledì 21 eseguito in via precauzionale ad un ospite del nucleo Blu perché presentava febbre e bruciore alla gola. Sono stati eseguiti nell'immediato i tamponi antigenici rapidi a tutti gli ospiti del nucleo blu dove risultano **positivi 8 ospiti** e 9 ospiti risultano negativi; gli ospiti positivi al tampone sono stati messi in nucleo Covid (creato appositamente in fondo al nucleo blu stesso)".

**Dal 26 ottobre 2020 si richiudeva la Struttura: sospese tutte le visite dei famigliari e tutti i servizi per gli utenti esterni.**

La situazione precipitava rapidamente: di giorno in giorno aumentava il numero dei contagiati, sia tra gli ospiti che tra i dipendenti.

Tutto si faceva precario, ogni giorno si doveva ripartire da capo reinventandoci, definendo nuove modalità, gestendo nuove emergenze, aiutandoci in base alle situazioni che eravamo chiamati a gestire.

Riportiamo alcuni stralci del diario Coronavirus della Coordinatrice e alcune sue consegne al personale, che descrivono meglio di qualsiasi altro racconto la situazione che abbiamo vissuto:

#### 1 NOVEMBRE 2020

La situazione al momento è questa: Nucleo Blu Covid, 17 le positività tra gli ospiti e 8 le positività tra i dipendenti. Ieri sera un ospite dell'arancio è risultato positivo al test antigenico. Nel nucleo arancio ora rimangono tutti nelle proprie stanze, gli operatori in turno di tutti i nuclei quando arrivano salgono alla zona filtro (tra il nucleo verde e blu per capirci) e si bardano vestizione base: camice idrorepellente per il nucleo arancio, camice in tnt per il nucleo verde, guanti, cuffia, ffp2 e visiera o occhiali.

Questa mattina è stato completamente risanato il piano zero e chiuso.

Domani il direttore e il presidente avranno una riunione con il proprietario di un agritur che forse ci darà la disponibilità per accogliere i dipendenti che scelgono di autoisolarsi, domani vi farò sapere.

Chi volesse per questo periodo particolare lavorare full-time invece che part-time alzi la mano. Oggi abbiamo assunto 2 ausiliarie part-time che prenderanno servizio non appena avremo riscontro negativo del tampone.

Buon lavoro a tutti, andiamo avanti.

#### 2 NOVEMBRE 2020

Si crea un **turno emergenza** composto da 2 infermieri, che lavorano alternandosi 2 giorni sì e 2 no con orario 08:30 - 20:30, e da 7 OSS tempo pieno e 1 part-time, con orari: 2 OSS dalle ore 6:30 alle 18:30 e 2 OSS nel turno notturno 20:30 - 06:42. La notte è coperta da un infermiere che segue anche gli altri nuclei ed in caso di emergenza entra anche lui nel nucleo covid.

Il consumo giornaliero di DPI in questo momento è: n. 20 camici idrorepellenti, n. 30 mascherine FFP2, n. 50 camici monouso TNT, n. 40 cuffie, n. 50 guanti nitrile.

#### 4 NOVEMBRE 2020

La situazione al momento è questa: 24 le positività tra gli ospiti e 8 le positività tra i dipendenti. 3 decessi, anche Ines purtroppo. 17 ospiti positivi al nucleo Blu, 6 al nucleo arancio e 1 al nucleo verde.

Con questi numeri si ha la necessità di trasformare sia nucleo arancio che nucleo blu covid comunicanti.

La vestizione (covid completa, tutti idrorepellenti ecc) per tutti i nuclei avviene al piano terra, poi ognuno entra nel proprio nucleo.

#### NUCLEI COVID ARANCIO E BLU - indicazioni

Si raccomanda di **mantenere la vestizione integra per tutto la permanenza nel nucleo, non si mangia, non si beve, non si usa il cellulare, non si fa la pipì, e non ci si gratta il naso**, il rischio di infettarsi è altissimo. Si ha diritto a mezzora di pausa a testa, la svestizione avviene nel soggiorno nucleo blu, si butta tutto anche ffp2, gli occhiali si spruzzano e si lasciano lì al piano, si esce dalla porta del nucleo ci si reca in zona vestizione allo zero e si indossa ffp2 pulita e si fa la pausa nel salone e zona macchinette piano zero. Se possibile farla in modo alternato e con molta attenzione alle distanze e all'igiene delle mani. Poi si rientra in turno dopo la rivestizione fatta allo zero. Si raccomanda di riferire ogni piccolo sintomo, la misurazione della temperatura corporea avviene 2 volte a turno ed al bisogno. Si raccomanda di aumentare l'idratazione in tutti gli ospiti a 1000 ml al giorno.

Per il nucleo arancio sono stati predisposti degli smile da mettere sulle porte degli ospiti COVID. Ogni volta che si esce dalle camere di questi ospiti per recarsi dai casi sospetti ci si spruzza sul camice idrorepellente giodiclonil in modo tale da ridurre per quanto possibile la trasmissione del contagio.

Andiamo avanti.

#### 6 NOVEMBRE 2020

Abbiamo acquistato 2 tablet, uno dedicato al nucleo verde e uno dedicato al nucleo arancio e blu per effettuare le videochiamate.

Le videochiamate saranno così suddivise: MATTINO NUCLEO BLU E POMERIGGIO NUCLEO ARANCIO, invece per il nucleo verde tutta la giornata. Avvisare i parenti che le chiamate per il nucleo arancio e blu sono così suddivise. Sanificare il tablet tra un ospite e l'altro nel nucleo arancio."

Finalmente i famigliari dei nostri ospiti potevano "vedere" i loro cari e accertarsi che "andava tutto bene". Gli operatori si adoperavano molto per aiutare, affinché tutti gli ospiti avessero la loro "visita parenti".

#### 11 NOVEMBRE 2020

Allora innanzitutto cerchiamo di stare un pochino tranquilli ed affrontare la situazione ora per ora, è in continua evoluzione il contagio nella struttura, è un dato di fatto e davanti a questo purtroppo siamo impotenti.

Oggi abbiamo avuto visita della Task Force, con loro abbiamo condiviso la situazione attuale ed abbiamo lanciato un appello alle strutture a noi vicine ed alle istituzioni di competenza, perché ci "prestino" del personale. Gli esperti della Task Force sono anche entrati nei nuclei covid. Rispetto a pulizie e sanificazione, ora come ora non possiamo fare più di così. Per quanto riguarda le suddivisioni e la gestione dell'emergenza secondo loro stiamo reagendo bene, nonostante tutte le difficoltà. Tutti voi potete portare il vostro contributo seguendo le indicazioni date in precedenza. Il lavoro, anche se in condizioni difficoltose, deve essere svolto come prima se non meglio. COLLABORARE in questo momento è fondamentale.  
Andiamo avanti"

In questo giorno giungeva anche esito positivo del tampone del Direttore. Lui e la Coordinatrice erano le principali guide per tutti in questi giorni di pandemia e la brutta notizia faceva tremare la terra sotto i piedi. Le decisioni del Direttore si succedevano però rapide: autoisolamento anche dalla propria famiglia in una camera dell'agriturismo, con cui l'Amministrazione aveva stipulato una convenzione per dare disposizione di alloggio ai dipendenti che sceglievano di non fare rientro a casa per evitare contagi tra i propri famigliari (ne hanno usufruito una infermiera e un OSS, oltre al Direttore), predisposizione di collegamento del pc portatile con la rete aziendale, prosecuzione dell'attività e del sostegno a distanza. Il Direttore non smetteva di essere con noi!

### 18 NOVEMBRE 2020

Le positività degli ospiti sono 29, una in più di un ospite del nucleo verde. Abbiamo 4 guarigioni.

17 le positività tra i dipendenti: 9 personale OSS, 3 rientrate, 4 ancora positive al tampone di guarigione, 2 ancora in malattia; 2 infermieri 1 guarita, 1 ancora in malattia; 2 fisioterapisti guariti. Oggi abbiamo dovuto trasferire tutti gli ospiti positivi al nucleo arancio, 29 ospiti. Possono fare finalmente una vita normale in comunità visto che sono tutti positivi. Invece i 5 indenni del nucleo arancio sono stati trasferiti nelle ultime 4 camere del nucleo blu, separati dai 4 guariti sempre all'interno del nucleo blu. Verrà potenziato il nucleo arancio come avete visto dai turni. I 2 OSS covid della notte saranno dedicati al nucleo arancio. E l'infermiere avrà il nucleo verde più il nucleo blu. Nel nucleo blu ci sono ospiti parzialmente autosufficienti. Il nucleo blu è da considerarsi "pulito", domani finiscono con il risanamento. Gli ospiti guariti possono fare vita normale e mangiare in sala e invece gli indenni ancora per qualche giorno dovranno stare in camera o nel corridoio che divide le ultime 4 stanze.

Andiamo avanti"

Che festa questo giorno per i 29 ospiti riuniti nel nucleo arancio! Sebbene tutti positivi al Covid-19, stavano benino e per rendere la loro vita il più normale e

serena possibile, si è avuta una grande idea: il salone del secondo piano veniva organizzato come open space multifunzioni (sala da pranzo, soggiorno, zona attività ricreative). Qui questo numeroso gruppo di ospiti poteva riprendere a vivere insieme agli altri la giornata: mangiare, leggere i giornali, guardare film, giocare a carte, passeggiare... Rimbalzavano sui cellulari piccoli video girati in questo felice angolo di vita dagli operatori in turno lì, per rendere partecipi i colleghi della gioia degli ospiti.

### 20 NOVEMBRE 2020

I tamponi di controllo eseguiti ieri al nucleo Verde sono risultati tutti negativi, lunedì li ripetiamo. Ripetiamo inoltre anche lo screening dei dipendenti, stessa modalità degli altri lunedì.

Le positività degli ospiti restano 29. 17 le positività tra i dipendenti, 9 personale OSS, 4 rientrate, 3 ancora positive al tampone di guarigione, 2 ancora in malattia. 2 infermieri guariti. 2 fisioterapisti guariti. 2 addette alle pulizie ancora positive.



*Il nucleo verde è un nucleo che purtroppo è molto a rischio, una positività qua e là, a distanza di più giorni tra una e l'altra. Quindi il nostro obiettivo è di proteggere il personale bardandosi e seguendo le misure igieniche tra un ospite e l'altro per non diffondere ulteriormente il virus, si raccomanda il cambio frequente dei guanti. Grazie a tutti di nuovo, resistete!!! Andiamo avanti!"*

### 27 NOVEMBRE 2020

*Situazione Covid: Abbiamo vinto noi!!!!!! Gli ospiti e tutti i dipendenti con oggi sono risultati tutti negativi!!!!!!*

*Si prosegue con nucleo covid finchè non ci sarà il via libera della Task Force, lunedì verranno ridefiniti il piano delle attività e le nuove modalità di lavoro.*

*Oggi sono particolarmente emozionata, non riesco a scrivere altro ..... solo un GRAZIE che proviene dal cuore a tutti quanti. Ho cercato di affrontare tutto sempre con propositività anche se non è stato facile, mi avete reso l'esperienza meno difficile grazie alla vostra disponibilità ed umiltà.*

*Andiamo sempre più avanti!!!*

*Ah.. ricordatevi lunedì la seduta dei tamponi, dalle 9.30 in poi solita modalità, questa volta i tamponi ve li farò durante il turno, ed al turno notturno l'infermiere della notte."*



### 1 DICEMBRE 2020

*Si rileva una nuova positività tramite screening nel nucleo Verde, dopo 15 giorni dall'ultima positività all'interno del nucleo. Si isola nel nucleo stesso nell'ultima camera del reparto ed isolata anche la sua compagna di stanza in un'altra camera.*

*Bardati nuovamente gli operatori che svolgono attività in quel nucleo con ffp2, visiera, cuffia, camice idrorepellente; erano stati sbardati (lavorando con ffp2 e visiera) il giorno 26 novembre, dopo i ripetuti tamponi molecolari eseguiti sugli ospiti e gli svariati tamponi antigenici ad ospiti che presentavano sintomi riconducibili a Covid."*

### 10 DICEMBRE 2020

*Oggi è stato completato lo screening ecografico del nucleo verde, praticamente tutti gli ospiti risultano in coda al virus, Dott. Gobber a capo della Task Force riferisce che potrebbero riprendere la vita normale fuori dalle camere già da domenica 13/12, in team con la Dott.ssa Moggio abbiamo deciso di sciogliere il nucleo Covid se non ci sono ulteriori novità il giorno lunedì 21/12 previo risultato dei tamponi che eseguiremo il giorno giovedì 17/12.*

*Da domani gli ospiti del nucleo arancio e blu potranno scendere in salone assieme, l'arancio riprenderà i pasti al piano terra ed il blu al primo piano. Martedì 15/12 riprenderanno inoltre le visite per i famigliari in sicurezza ed a distanza. Gli ospiti da lunedì potranno riprendere la fisioterapia in palestra al piano terra. Le pause si effettuano nel proprio nucleo o spazio dedicato come prima. Chi si ferma per il pranzo scenderà in mensa. Il nucleo verde farà la pausa nel salone al secondo piano, ci sarà un bagno riservato solo a loro e porterò su una macchinetta del caffè con le cialde.*

*Riguardo ai tamponi non siamo stati ancora abilitati e partire con lo screening ogni 4 giorni su tutto il personale e manca la materia prima, i tamponi rapidi! Intanto lunedì 14 eseguiremo lo screening con le stesse modalità degli altri lunedì. Da domani il rifacimento letti nel nucleo blu e arancio verrà interamente gestito dal personale delle pulizie."*

*Usciti dal tunnel, rimaneva il sapore amaro delle perdite in battaglia, che seppur infine vinta lasciava le cicatrici. Si chiamavano Enrico, Dario, Ines, Domenico, Fortunata e Renato. Sei ospiti il Covid ci aveva portato via. Solo 6? Erano pochi? No: anche uno solo sarebbe stato sempre troppo.*

Alcuni dati, per meglio comprendere la forza impattante della pandemia:

- 24 ottobre 2020: prima positività al Covid
- Totale dipendenti risultati positivi: 26 (su 56 attivi ad ottobre in APSP)
- Totale Ospiti risultati positivi: 39 (su 52 presenti ad ottobre in Struttura): 14 rimasti asintomatici, 17 paucisintomatici, 8 sintomatici (5 di questi hanno necessitato di terapia con ossigeno nella fase acuta e post acuta del virus)

- Totale Ospiti deceduti: 6 (uno in ospedale e 5 in Struttura)
- Sia per gli infermieri che per gli OSS i carichi di lavoro sono aumentati esponenzialmente nel periodo Covid, causa le assenze per contagi tra i dipendenti e per via della creazione del “turno emergenza”.
- Sono stati assunti in corso d’anno e a tempo determinato cinque dipendenti con qualifica di Ausiliario di assistenza.
- Nei periodi più difficoltosi alcune professionalità (animatori, fisioterapisti) sono state convertite e inserite in assistenza (grazie alla loro disponibilità).
- Numero di ore di assistenza sanitaria agli ospiti erogate nel mese di novembre 2020: 5.904 (nel mese di novembre 2019 erano state 4.873).
- Temperature corporee rilevate agli ospiti da marzo 2020 a febbraio 2021: 46.000.
- Numero sedute di screening tamponi nasofaringei a personale sanitario, amministrativo e addetti a pulizie e ristorazione fino a febbraio 2021 (iniziati il 9 aprile 2020 con cadenza mensile, dal 4 giugno 2020 ogni 7/14 giorni): 30
- Numero tamponi eseguiti: 2.691.

Arrivava anche il Natale 2020. Le animatrici non facevano mancare albero e presepe, addobbi e lucette e un bellissimo biglietto di auguri per ciascun ospite. Erano riprese le visite dei parenti, ma sempre su appuntamento, controllate e dietro il plexiglas, in più rese ulteriormente difficoltose dalle nuove limitazioni imposte dal governo italiano, che impedivano di allontanarsi dal proprio comune di residenza. Per donare un sorriso in più ai nostri ospiti, diversi dipendenti riprendevano brevi video di auguri nelle loro case, che riuniti diventavano il video di buon Natale in questa grande Casa.

## Anno 2021

La gestione 2021 dell’APSP è stata, come per l’anno precedente, fortemente caratterizzata e condizionata dal perdurare della pandemia Covid 19. Tuttavia, a differenza di quanto accaduto nel 2020, l’acquisita conoscenza delle caratteristiche del virus dal punto di vista epidemiologico e, conseguentemente, dei meccanismi di protezione e prevenzione, ma soprattutto la messa a punto e la disponibilità di vaccini efficaci e sicuri e l’adozione di provvedimenti normativi atti a proteggere la popolazione, con particolare attenzione ai soggetti a maggior rischio, ne hanno radicalmente modificato l’impatto.

La totalità degli ospiti ha accettato l’offerta vaccinale ed è stata vaccinata con la somministrazione delle tre dosi; così come è avvenuto per la quasi totalità degli operatori dedicati all’assistenza (98%) e, non appena si è reso possibile, anche il personale amministrativo e gli addetti ai servizi di pulizia e ristorazione si sono sottoposti a vaccino.

Sebbene il virus non apparisse più come un pericolosissimo sconosciuto e i vaccini finalmente disponibili facessero sperare in un ritorno alla normalità, i

dettati governativi sia a livello nazionale che provinciale continuavano a condizionare scelte, attività, organizzazione della nostra casa di riposo. Reduci dalla fatica enorme a livello sia emotivo che fisico sopportata soprattutto negli ultimi mesi del 2020 da parte di ospiti e personale, si tendeva principalmente a voler solo dimenticare e a chiedersi come ricominciare. Il perdurare di limitazioni e l’imposizione di nuovi obblighi dovuti al perdurare del Covid-19 e alla necessità di arginare la diffusione delle sue varianti, rendevano però difficile riprendere fiducia e trovare nuove energie per spiccare il volo verso normalità e serenità. Ecco, questo è stato il nostro anno 2021: ancora resistenza e resilienza al virus, piccoli passi e voli raso terra per ricostruire un po’ alla volta una vita comune serena e una casa di nuovo accogliente per tutti: ospiti, personale, famigliari, utenti esterni, volontari, visitatori di ogni età, ordine e grado.

Innanzitutto i famigliari: grande doveva ancora essere l’impegno degli uffici amministrativi per organizzare e calendarizzare le visite e degli operatori/animatrici per vigilare gli incontri.

In corso d’anno più volte sono cambiate le modalità di accesso alla Struttura e di incontro con i residenti. I primi mesi rimaneva l’obbligo di prenotazione telefonando agli uffici amministrativi, possibilità di visita una volta alla settimana per trenta minuti nella sala a piano terra entrando dal retro, presenza di plexiglas senza possibilità di contatto e con sorveglianza continua da parte del personale adibito. Dal 3 maggio 2021 le visite avvenivano finalmente senza plexiglas nella sala della biblioteca al piano terra e veniva consentito a chi lo desiderava di accompagnare il proprio caro in giardino, con l’obbligo di indossare la mascherina FFP2 e di igienizzare le mani.

Per il familiare che sceglieva di rimanere nello spazio interno, era obbligatorio anche esibire il certificato di vaccino effettuato o di tampone con esito negativo antecedente le 48 ore o di guarigione da Covid da meno di 90 giorni. Dal 26 giugno i famigliari riprendevano ad accedere alla Struttura direttamente dalla porta principale, senza prenotazioni né limiti di orario (dalle 9.00 alle 18.30); le visite rimanevano concesse però unicamente nelle zone comuni del piano terra o in giardino, con obbligo non solo di mascherina FFP2 e igienizzazione delle mani, ma anche di possesso del green-pass e di compilazione di un registro presenze. Veniva acquistato dall’Amministrazione un totem per la rilevazione della presenza/validità del pass, posto all’ingresso e presidiato dal personale. Dal 6 dicembre, infine, l’ingresso veniva consentito ai soli possessori di super green pass (con tre vaccini e/o guariti). Controllati e controllori, ma le visite ai nostri ospiti non sono più mancate e finalmente anche gli abbracci.

La riapertura della struttura agli ingressi, permessa dalle disposizioni provinciali ad inizio anno, vedeva l’arrivo veloce di molti nuovi ospiti e rendeva urgente e necessaria una generale riorganizzazione del piano delle attività assistenziali e sanitarie, dopo mesi di sottodimensionamento delle presenze (50 ospiti su

64 posti letto al 31 dicembre 2020). Il turn over dei residenti nella prima metà dell'anno è stato altissimo e impegnativo.

In aprile, per iniziativa della Coordinatrice, veniva costituito su base volontaria un gruppo di lavoro di infermieri e operatori, che insieme ridefinivano le attività dei turni a supporto degli operatori ai piani. Venivano definite le procedure di due turni, che prevedevano:

turno 1: collaborazione nei nuclei verde e blu per le alzate e l'imbocco dei pasti, miglioramento dei tempi medi dei bagni assistiti;

turno 2: supporto per le alzate e le messe a letto della sera, l'imbocco della cena nei nuclei verde e blu, attività riabilitative individuali o a piccoli gruppi volte al mantenimento delle capacità cognitive (lettura ad alta voce, memory, stanza calma), alla socializzazione (passeggiate in giardino e libro dei ricordi) e alla cura della persona, svolte dalle ore 15.30 fino alle 17.30.

Date le restrizioni, continuavano a mancare l'aiuto dei famigliari ai piani durante i pasti e il sostegno dei volontari in varie attività quotidiane. I nostri ospiti andavano aiutati e coccolati, dopo mesi di rare visite e di forzati isolamenti.

Le attività previste per gli operatori dei nuovi turni 1 e 2 miravano a prendersi cura soprattutto dei più fragili, di coloro che non erano in grado di partecipare a lavori e svaghi collettivi, di coloro che più avevano risentito dei traumi della pandemia. Salendo al primo piano nei pomeriggi, si incontravano così operatori che con gli ospiti giocavano a palla, facevano una partita a carte, mettevano lo smalto alle unghie, raccontavano e si facevano raccontare favole. Si riprendeva a sorridere, anche a ridere, ospiti e operatori. Da marzo 2021 riprendevano i briefing settimanali: con costanza, il mercoledì mattina, si riunivano gli operatori e gli infermieri in turno, le animatrici, la coordinatrice. Nel corso dell'anno ne sono stati svolti 42. Gli argomenti principalmente trattati sono stati: la gestione di casi complessi riguardanti i residenti, la condivisione di scelte assistenziali per permettere un'assistenza equa e omogenea, l'adeguamento del piano di assistenza quotidiano in base alle priorità e alle risorse, messaggi trasversali riguardanti il benessere organizzativo del team, la valorizzazione dell'attività del personale e la rilevazione di problematiche legate alla quotidianità. Importante novità era la presenza della psicologa a queste riunioni.



La Giunta Provinciale di Trento aveva infatti approvato con propria deliberazione l'Integrazione delle "Direttive per l'assistenza sanitaria ed assistenziale a rilievo sanitario nelle Residenze Sanitarie Assistenziali pubbliche e private a sede territoriale del Servizio sanitario provinciale per l'anno 2021 e relativo finanziamento", introducendo nei parametri assistenziali, a far data dal 1° aprile 2021 e fino a fine anno, l'attività dello psicologo a supporto dell'equipe RSA; nello specifico:

"7.9 "Attività psicologica a supporto dell'equipe"

L'attività psicologica a supporto dell'equipe è assicurata da professionisti iscritti all'Ordine degli psicologi, dipendenti delle RSA o liberi professionisti e si configura in:

- supervisione psicologica all'equipe
- supporto all'equipe nella gestione casi complessi
- supporto all'equipe nel rapporto con i familiari
- supporto emotivo del personale (rischio burnout) anche attraverso incontri individuali."

Si rifaceva "gruppo", finalmente, e non per affrontare l'emergenza sanitaria della pandemia, ma per gestire e programmare la quotidiana attività assistenziale e sanitaria, per confrontarsi e trovare insieme le migliori soluzioni per il prendersi cura degli ospiti, per valorizzare le singole capacità e professionalità. E il supporto della psicologa si rivelava subito un importante valore aggiunto, un aiuto a dipanare paure recondite del difficile recente vissuto.

Nel primo semestre dell'anno pian piano si riavviavano, in base alle possibilità concesse dalle linee guida nazionali, le attività con i volontari e le associazioni del territorio.

Durante il mese di maggio si realizzava un progetto con la scuola materna di Taio: accanto al nostro veniva preparato un piccolo orto dei bambini, seminato con alcune verdure, del mais, dei fiori e delle fragoline. Al mattino, quando i bambini arrivavano con le maestre ad innaffiare e curare l'orto, gli ospiti uscivano sul poggiolo, chiacchieravano con loro e davano i loro consigli, dettati dall'esperienza. I progetti che coinvolgono i bambini stupiscono e allietano da sempre gli ospiti e vedere correre intorno alla casa questi piccolini rallegrava la giornata a tutti.

Nel secondo semestre la presenza dei volontari si è rafforzata e l'apertura al territorio ha potuto realizzarsi in maniera vicina alla normalità pre-covid. Il 22 luglio veniva organizzata una riunione aperta a tutti i volontari, sia quelli associati ad Avulss, sia alle singole persone che prestavano, prima della pandemia, il loro servizio di volontariato a titolo personale.

Vi prendevano parte 13 volontari, tutti pronti a ripartire. Venivano così riattivate le presenze dei volontari in alcuni servizi come l'accompagnamento alla fisioterapia e la collaborazione in varie attività di animazione. Alcuni volontari

iniziavano anche l'aiuto nella somministrazione dei pasti al primo piano in collaborazione con il personale di assistenza.

L'aiuto dell'associazione Avulss è stato chiesto per alcuni mesi anche per il servizio di trasporto di don Fiore, il nostro cappellano residente a Tuenno e non più in grado di guidare, in modo da poter ripartire anche con la celebrazione della Messa in presenza nella cappella della Struttura.

Negli ultimi mesi dell'anno si sono presentate più persone disponibili a dedicare del tempo al volontariato in casa di riposo; si riusciva così a strutturare nuovamente un calendario per alternare la presenza dei volontari in modo armonico durante la settimana. Si aveva finalmente aiuto continuativo nell'accompagnamento palestra-salone per le attività mattutine di fisioterapia, nelle attività di animazione e nell'imbocco durante i pasti al primo piano.

Nel mese di novembre ha preso avvio un'attività di sensibilizzazione alle demenze con l'Istituto Comprensivo di Taio, sostenuta dalla Comunità della Val di Non: hanno richiesto di partecipare al progetto due classi della scuola primaria di Taio, 3 classi della secondaria di Taio e 4 classi della secondaria di Coredo. Le attività si svolgevano in presenza a novembre con attività intergenerazionali, anziani e bambini assieme, e on-line a dicembre con scambio di auguri e corrispondenza cartacea.

I servizi per gli utenti esterni sono tornati a regime in corso d'anno. Il servizio di fisioterapia, in convenzione, a pagamento e a domicilio, si riavviava da marzo 2021 (era sospeso dal 20/10/2020).

Il servizio di punto prelievi nell'anno 2021 non subiva alcuna giornata di chiusura: ogni mercoledì, però solamente su appuntamento tramite CUP o Trec e per un massimo di trenta prenotazioni a giornata. Il servizio di podologia riprendeva regolarmente da gennaio, così come il servizio di mensa aperta con accesso alla struttura.

Il servizio di bagno assistito e il servizio di sostegno e consulenza psicologica ripartivano da luglio 2021 (erano sospesi dal 10/03/2020).

Per tutti gli utenti esterni rimaneva la "fatica" del triage all'ingresso (temperatura, modulo di dichiarazione da compilare, igienizzazione mani), ben accetto comunque pur di poter nuovamente utilizzare i nostri servizi.

E per la grande gioia di 35 partecipanti da metà ottobre a metà dicembre si teneva il corso di ginnastica dolce nel salone al secondo piano, a cura di una nostra energica fisioterapista che faceva davvero volare i nostri utenti!

Per quanto la fine dell'anno tornava a preoccupare per il moltiplicarsi dei contagi del virus nella zona, costringendoci a riprendere dal 3 dicembre la modalità delle visite dei famigliari su prenotazione, chiudevamo il 2021 senza alcun caso di malattia per Covid-19 tra i nostri ospiti.

Le mascherine e i distanziamenti facevano ancora parte del nostro quotidiano, ma eravamo orgogliosi della nostra ripresa e forti del nostro affiatamento.

# Una grande famiglia

I due anni della pandemia nel racconto dei familiari degli ospiti

ALBERTO MOSCA



Tre storie simbolo, tre testimonianze che rappresentano il vissuto di tante persone e delle loro famiglie nel tempo difficile della pandemia. Tre storie dai tempi diversi, in cui il contatto tra un anziano familiare e APSP Anaunia è arrivato ben prima del Covid, a emergenza appena iniziata, a pandemia in corso. Con Gianni Borz di Malé, Gianna Bertoluzza di Taio ed Elisabetta Zanin di Denno, ripercorriamo due anni in cui paure e speranze si sono alternate in un tempo inedito e per questo ancora più sconcertante.

*“Ricordo molto bene quell’ultimo di Carnevale del 2020 - attacca Gianni Borz - il giorno della chiusura della struttura. Una data che mi è rimasta impressa, che ha segnato qualcosa di improvviso, di cui si parlava, ma senza direttive precise, fino da allora. Rimanemmo attoniti, noi, i nostri familiari, il personale della casa. Fortunatamente la prima ondata è passata senza decessi, ma come tutti eravamo impreparati a una simile evenienza: mia madre era abituata a vedere i familiari con una certa frequenza, e poi all’improvviso ci siamo separati. Il personale e direzione sono stati bravissimi nell’attivarsi, con le videochiamate per chi aveva la possibilità di poter colloquiare e interagire a distanza; questo ha potuto limitare questa separazione.*

*Il personale, nonostante la difficoltà della segregazione, si è sostituito a noi nel trasmettere vicinanza e affetto. E se mia mamma non vedendo più nessuno di noi chiedeva preoccupata ‘Dove siete? cosa fate?’, in APSP questi momenti sono stati gestiti mirabilmente, fino ad una ‘normalizzazione’ dell’emergenza. A maggio abbiamo cominciato a rivederci dai balconi, fino alle tanto desiderata riapertura nel luglio 2020”.*

L’esperienza di Gianna Bertoluzza non ha conosciuto il dramma della prima ondata, dato che in quel tempo la mamma era ancora a casa: entrò in APSP alla fine di febbraio 2021.

*“Il grosso era passato, c’erano già le vaccinazioni, abbiamo vissuto un periodo relativamente più tranquillo. Ricordo come al tempo della seconda ondata vi era*

*maggior conoscenza e consapevolezza, più protezioni e si poteva contare sui vaccini. Fu un tempo duro ma meno drammatico, nel quale le chiusure sono state meno ermetiche: straordinario è stato il comportamento del personale e della direzione dell’APSP, che si è prodigato nell’accudire i nostri cari e nel rendere più sopportabile la lontananza, con i tablet, gli smartphone, le visite in sicurezza. Quanta gentilezza e quanta umanità abbiamo vissuto in quei giorni! Mia mamma - prosegue Gianna - non ha preso il Covid, la preoccupazione c’era ma sapevo che era in buone mani. In quei momenti è emerso accanto al profilo professionale quello umano, la vicinanza concreta di tutti, una disponibilità che ha dato tranquillità ai nostri cari e a noi familiari a casa. Sappiamo che sono in buone mani, ed è tutta un’altra cosa”.*

APSP Anaunia ed Elisabetta Zanin vantano una frequentazione di vecchia data. La sua mamma è ospite della struttura dal 2018: “Qui ci sono persone vere, non numeri. Il tempo della pandemia ci ha mostrato una struttura esempio per tutti, con una dedizione straordinaria. Ricordo benissimo il giorno della prima chiusura: noi eravamo abituati, cinque figli, a visitare la mamma a turno, tutti i pomeriggi. Quel giorno stranamente non doveva venire nessuno, ma alla fine arrivammo, e per fortuna... la notizia della chiusura ci pareva impossibile e la prima reazione fu quella di portare la mamma a casa. Il direttore ci invitò a pensarci, a tornare il giorno dopo, ma poi scattò la chiusura totale. Ripensandoci, Fausto ha avuto ragione a ‘impedirci’ questo passo. Sono stati giorni lunghissimi e bruttissimi, un distacco forzato per noi innaturale, ma per fortuna la nostra mamma era qui. Nel tempo dell’isolamento ha avuto un regresso, ma è stata accudita in maniera straordinaria, e poi almeno in parte ha recuperato. Preferivamo le visite dal balcone, dato che così poteva vederci in faccia, mentre dietro al plexiglas e con le mascherine tutto era più confuso. E con le videochiamate poteva vedere i volti e la casa...”

*Ma il regalo più bello l’APSP ce l’ha fatto in occasione dei 98 anni della mamma: eravamo in gennaio e la direzione ci ha ‘regalato’ un’ora di visita con un quarto*

*d'ora a testa per stare con la mamma e festeggiarla con la torta. Sono stati momenti bellissimi (e qui a Elisabetta scappa un comprensibile momento di commozione, ndr). Siamo stati fortunati: ci sono figli che non hanno potuto vedere i propri cari uccisi dal Covid, una cosa spaventosa”.*

Quello che viene da APSP Anaunia è un racconto personale e al contempo corale, nel quale l'esperienza comune è quella di un'accoglienza e una disponibilità andata ben oltre la dovuta professionalità. “Il personale e la direzione hanno gestito benissimo la situazione, tenendoci costantemente informati, restandoci vicini, cercando di affiancare all'attività di assistenza e cura quella di un intrattenimento utile al morale. Come nella seconda ondata, quanto tutti gli ospiti contagiati sono stati ospitati in un'unica grande stanza, in cui parlare, giocare, guardare la tv, togliendoli da una situazione di isolamento e solitudine che sarebbe stata anche peggio del Covid. Dobbiamo essere grati per un comportamento esemplare, in cui le difficoltà sono state affrontate senza risparmiarsi. Il nostro è un grandissimo ringraziamento, il loro impegno ci ha dato tranquillità. Non è una Rsa, è una grande famiglia”.



# Persone al servizio delle persone

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

Dal 1° gennaio 2008 l’IPAB “Casa di Soggiorno Anaunia” è diventata “**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Anaunia**” (la trasformazione da IPAB ad APSP è stata disposta con legge regionale n. 7 dd. 21.09.2005 “Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza - aziende pubbliche di servizi alla persona”).

L’APSP Anaunia è un ente pubblico senza finalità di lucro che fornisce servizi alla persona operando 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. 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 i seguenti servizi esterni:

- servizio di presa in carico diurna continuativa (per un numero massimo di 4 utenti, servizio offerto sia in convenzione con l’APSS che privatamente);
- pasti a domicilio;
- bagno assistito;
- fisioterapia;
- podologia;
- punto prelievi;
- sostegno psicologico;
- noleggio ausili.

## Mission

La **Mission** dell’APSP Anaunia è quella di fornire un’assistenza individualizzata e qualificata ai propri Ospiti, con l’intento di mantenere e valorizzare le loro capacità residue, offrendo nel contempo un ambiente confortevole e familiare. Il nostro operare quotidiano è improntato al rispetto della persona, a partire dall’Ospite di cui ci si prende cura, fino a tutti coloro con i quali entriamo in

relazione a qualunque titolo, garantendone sempre il rispetto della dignità. Allo stesso modo ci impegniamo verso i lavoratori, “le persone al servizio di”, che sono la vera forza dell’organizzazione, valorizzandone la professionalità e promuovendone la formazione e la specializzazione.

Perseguiamo la qualità come metodo di gestione per un miglioramento continuo.

Nel Territorio e per il Territorio, infine, l’APSP Anaunia ricerca e promuove innovazione e cambiamento per rispondere al meglio alle esigenze sociali che ne derivano e che mutano nel tempo.

## Governance

Il **Consiglio di Amministrazione** è l’organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell’azione amministrativa e gestionale dell’Azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici, assume le decisioni programmatiche e fondamentali, verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite, approva gli atti fondamentali dell’Azienda.

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da 7 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.

La durata in carica del Consiglio di amministrazione è di 5 anni.

Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica (lo rimarrà fino al 2 agosto 2023) è così composto:

**Gilli Flavio** \_ Presidente \_ Designato dal Comune di Predaia

**Poli Claudio** \_ Vicepresidente \_ Designato dal Comune di Sfruz

**Chini Nicholas** \_ Consigliere \_ Designato dal Comune di Predaia

**Ferenzena Loretta** \_ Consigliere \_ Designato dal Comune di Ton

**Maccani Nicola** \_ Consigliere \_ Designato dal Comune di Predaia

**Paternoster Luca** \_ Consigliere \_ Designato dal Comune di Sanzeno

**Rizzardi Carla** \_ Consigliere \_ Designato dal Comune di Predaia

L'attività amministrativa non si è fermata durante questi due anni e i Consiglieri, sebbene per lunghi periodi non abbiano potuto accedere alla Struttura, sono rimasti in contatto con il Presidente e il Direttore, informandosi soprattutto della salute degli ospiti e della situazione organizzativa.

Alcune riunioni del Consiglio di Amministrazione sono state effettuate in streaming con la partecipazione a distanza, per poter comunque deliberare su questioni urgenti.

Nell'anno 2020 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 7 volte, di cui 3 in modalità di videoconferenza ed ha adottato 19 deliberazioni.

Nell'anno 2021 le riunioni del Consiglio di Amministrazione sono state 8, di cui 2 in modalità di videoconferenza e le deliberazioni adottate sono state 19.

Il **Presidente del Consiglio di Amministrazione** ha la rappresentanza legale dell'Azienda, sovrintende e coordina l'organo di indirizzo.

Eletto dal Consiglio di Amministrazione il 3 agosto 2018, il nostro Presidente è il rag. **Flavio Gilli**. Nell'ambito delle competenze delegate dal CdA, il Presidente ha adottato 6 decreti nell'anno 2020 e 7 decreti nel 2021.

Fin dal primo anno del suo mandato, il rag. Gilli è stato molto presente in Struttura, svolgendo pienamente le sue funzioni e prendendo a cuore le necessità di utenti, famigliari, personale. Non ha mai interrotto le sue frequentazioni alla casa di riposo neanche durante i periodi dell'emergenza sanitaria per la pandemia del Covid-19, sottoponendosi regolarmente agli screening coi tamponi nasofaringei. Il suo appoggio e la sua vicinanza umana non ci sono mai mancati.



**PER IL NATALE 2020 FLAVIO GILLI  
CI SCRIVEVA QUESTI AUGURI**

*Tutto è diverso. Non ci rendiamo nemmeno conto che fra qualche giorno sarà Natale. I discorsi sono sempre gli stessi e in qualsiasi contesto uguali. Interrogativi comuni contraddistinguono le nostre ridotte relazioni. Come andrà a finire? Quanti sono oggi i positivi e soprattutto quanti sono i decessi? Tante cose che occupavano con priorità le nostre giornate riuscendo perfino a condizionarle, con il passare dei giorni, sono diventate secondarie e poco importanti. Non siamo più noi. Abbiamo perso serenità e tranquillità, due ingredienti di primaria importanza di una vita da poter considerare normale. Il momento è particolarmente difficile e complicato ma per fortuna il Natale arriva comunque. E allora come sempre accade nei giorni che precedono questo gioioso evento ognuno si concentra nel pensare, se fosse vero, cosa chiedere al Bambino che nasce. Tanti desideri passano nella mente di bambini e adulti; la nostra fantasia sembra non avere limiti. Quest'anno però non è come sempre e le preoccupazioni e le difficoltà che accompagnano le nostre giornate, a tutti suggeriscono che l'unica cosa preziosa da chiedere a quel Bambino speciale è semplicemente SPERANZA. Senza speranza è difficile vivere serenamente il presente e ancor più difficile risulta progettare un futuro. Senza speranza la vita è sempre in salita. È un elemento essenziale e indispensabile che ci può aiutare in questo difficile momento di emergenza. A tutti di vero cuore auguro un Natale di speranza. Lo auguro ai nostri ospiti ancora costretti a trascorrere le loro giornate accompagnati dal disagio di veder limitata la loro già precaria libertà. Lo auguro a tutti i nostri Operatori Sanitari che improvvisamente si sono trovati a svolgere il loro già delicato ruolo in un contesto di totale emergenza. Lo auguro a tutti i famigliari dei nostri ospiti che da un momento all'altro, si sono sentiti dire che le porte sono chiuse e non è più possibile incontrare i propri cari. Lo auguro al numeroso gruppo dei volontari sempre disponibili a portare conforto e serenità ai nostri ospiti e pure loro costretti a rinunciare al desiderio di dedicare tempo e energia ai più deboli.*

*Il Bambino che nasce porti nei nostri cuori serenità.*

*A tutti Buon Natale che sia un Natale di speranza*





Il **Direttore** è la figura dirigenziale apicale dell'A.P.S.P. ed è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione.

Direttore dell'Ente dall'anno 2004 e il dott. **Fausto Flaim**, a cui è stato da ultimo conferito l'incarico, a seguito di selezione pubblica, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione di data 22 novembre 2018.

I provvedimenti amministrativi del Direttore vengono formalizzati in determinazioni, che vengono pubblicate nell'albo on-line del sito dell'APSP: nell'anno 2020 sono state redatte 97 determinazioni e nell'anno 2021 ne sono state pubblicate 89.

In questi due anni di emergenza sanitaria per la pandemia di Covid-19, i "compiti" del Direttore si sono fatti molteplici e tali che nessuno Statuto avrebbe potuto prevedere e declinare. Quello più importante: il sostegno alla Coordinatrice e a tutti i lavoratori, fatto di costante presenza e assunzione di ogni qualsivoglia responsabilità. Il nostro Direttore è stato inoltre il contatto tra la casa di riposo e l'esterno, nei lunghi periodi di isolamento, curando nei modi possibili i rapporti coi famigliari, coi volontari, con utenti del territorio, con chi chiedeva informazioni e/o aiuto.

I compiti di revisione sono affidati all'**Organo di Revisione** disciplinato dal Regolamento Regionale. Il Revisore collabora con il Consiglio di Amministrazione nella sua funzione di controllo e di indirizzo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'A.P.S.P. e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria.

Revisore dei Conti dell'APSP Anaunia è stato fino al 17 agosto 2021 il Dott. Commercialista Giorgio Barbacovi; con deliberazione del 17/08/2021, il Consiglio di Amministrazione ha affidato l'incarico di Revisore dei conti per il triennio dal 18/08/2021 al 17/08/2024 al Dott. Commercialista **Gilberto Borzaga**.

# I nostri ospiti

**L'APSP 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, così suddivisi:

- posti letto in convenzione PAT: n. 46 (occupati da non autosufficienti segnalati dall'Unità Valutativa Multidisciplinare - U.V.M. , la retta sanitaria è coperta da finanziamento provinciale)
- posti letto in convenzione PAT sollievo: n. 2 (assegnati per periodi di uno o due mesi, la retta sanitaria è coperta da finanziamento provinciale)
- posti letto in convenzione fuori provincia: n. 1 fino al 25/03/21 (la retta sanitaria è a carico dell'Azienda Sanitaria di provenienza)
- posti letto a pagamento: n. 7 (anche la retta sanitaria, oltre a quella alberghiera, è a carico dell'occupante)
- posti letto autosufficienti: n. 8 (l'utente paga la retta alberghiera).

Nell'anno 2020, a causa dell'emergenza sanitaria per la pandemia di Covid-19, l'occupazione dei posti letto ha registrato una drastica riduzione per l'impossibilità a procedere a nuovi inserimenti e per la necessità di garantire posti liberi per gli eventuali isolamenti, come prescritto dalle direttive per le RSA per la gestione e prevenzione di casi Covid emanate il 15 marzo 2020 dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS). **A dicembre 2020 erano occupati 50 posti su 64.**

La prevalenza delle donne rispetto agli uomini tra i nostri Ospiti rimane sempre marcata:

Ospiti presenti al 31.12.2020	Ospiti presenti al 31.12.2021
n. femmine: 42	n. femmine: 51
n. maschi: 8	n. maschi: 13

Sono più numerosi i residenti ultranovantenni di quelli ultraottantenni!

	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 31.12.2020	1	2	7	19	<b>20</b>	1
Al 31.12.2021	1	3	8	25	<b>27</b>	0

La maggior parte degli Ospiti proviene dal territorio della Val di Non e molto numerosi sono anche gli originari del nostro Comune (Predaia)

	% Ospiti della provincia di Trento	% Ospiti della Val di Non esclusa Predaia	% Ospiti della Predaia	% Ospiti fuori provincia
Al 31.12.2020	12%	50%	36%	2%
Al 31.12.2021	14%	44%	42%	0%

Rimane anche in questi due anni il trend a un turn-over elevato e non è destinato a mutare: due posti letto convenzionati sono destinati al "sollievo", cioè a una permanenza di uno o due mesi e sui numerosi posti a pagamento, data la loro onerosità, l'occupazione non è mai molto prolungata. Si fa esiguo, così, il numero dei residenti presenti in Struttura da molti anni.

## OSPITI RESIDENTI A FINE ANNO 2021

- da 10 anni ► 4
- da 9 anni ► 2
- da 6 anni ► 1
- da 5 anni ► 4
- da 4 anni ► 7
- da 3 anni ► 4
- da 2 anni ► 9
- da meno di 2 anni ► 33

La maggior parte degli utenti della nostra casa di riposo sono grandi anziani (85-99 anni) non autosufficienti, contraddistinti da totale dipendenza e compresenza di più patologie. La mortalità cresce gradualmente a causa del peggiorare delle condizioni cliniche degli Ospiti che vengono assegnati dal servizio sanitario (UVM) alla nostra RSA. L'ingresso in struttura avviene di norma in età molto avanzata. La degenza media degli Ospiti nella casa di riposo si accorcia progressivamente, con conseguente crescente complessità assistenziale che la RSA deve gestire. Periodi di ricovero più brevi implicano una maggiore rotazione dei posti letto, con successive complessità organizzative.



## Movimento ospiti

	Ingressi	Dimissioni	Decessi
2020	14	10	12
2021	65	40	16

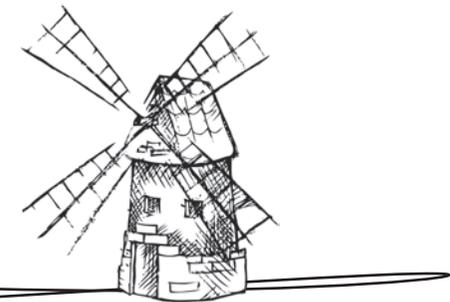
Il lavoro di cura svolto quotidianamente dagli operatori e dall'Equipe multidisciplinare ha l'obiettivo di valutare e trovare risposte ai bisogni degli Ospiti considerando sempre la totalità della persona, nella sua dimensione fisica, psichica e sociale. Per raggiungere questo obiettivo abbiamo consolidato un mix di differenti ingredienti: uno staff qualificato e attento, il rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità dell'Ospite, la collaborazione continua con la famiglia e la profonda conoscenza dei bisogni di ogni persona che si affida alle nostre cure. La valutazione multidimensionale che contraddistingue la cura trova nel PAI - Piano Assistenziale Individualizzato - lo strumento principale che guida le azioni volte a potenziare le risorse personali e a soddisfare i bisogni dell'Ospite per assicurare la migliore qualità possibile della vita.

All'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale garantiamo diverse prestazioni, con livelli diversificati in rapporto ai bisogni dei singoli Ospiti:

- servizio alberghiero
- assistenza socio-sanitaria
- attività di riabilitazione
- attività socio-educative/animative.

*Quando soffia il vento del cambiamento,  
alcuni costruiscono dei ripari  
ed altri costruiscono dei mulini a vento.*

Proverbio cinese



Mai come in questi due anni ci siamo adoperati per mettere i nostri Ospiti al centro, donando loro una casa sicura anche in mezzo alla tempesta e un'assistenza il più possibile calda e presente. Infinite risorse sono state messe in campo per fronteggiare l'emergenza sanitaria legata al Coronavirus, risorse materiali e strutturali ma anche e soprattutto risorse umane, emotive e morali. Tanto tempo è stato dedicato alla cura dei nostri residenti e tanta presenza i nostri operatori hanno dedicato per trasformarsi nel collante che teneva uniti gli Ospiti con i loro cari, costruendo ponti sui quali circolavano messaggi, parole, fotografie, videochiamate per colmare, almeno in parte, una distanza così dolorosa.



**IL RACCONTO DONATOCI DA CARLA, UNA NOSTRA PREZIOSA ANIMATRICE, DESCRIVE MEGLIO DI QUALSIASI DATO QUELLO CHE È STATO IL NOSTRO OPERARE**

*Torniamo un po' indietro nel tempo: era il 3 marzo 2020, come dimenticare questa data? Ricordo chiaramente quando il Presidente, il Direttore e la Coordinatrice sono venuti nei saloni al piano terra a spiegare con parole semplici e chiare la situazione del Coronavirus e la necessità di dividerci in nuclei. C'era un silenzio che stranamente in una casa così grande si può sentire o immaginare. Gli Ospiti ascoltavano attenti e spaventati senza dire nulla! Io sono stata assegnata al nucleo blu al primo piano e, unita con le altre figure professionali, abbiamo da subito cercato di creare un ambiente il più possibile sereno e tranquillo, per non far pesare la nuova situazione e la mancanza dei famigliari ai nostri Ospiti. Abbiamo organizzato la giornata in modo da non stravolgere troppo la loro routine quotidiana e le loro abitudini, a volte anche con qualche difficoltà a causa delle regole stabilite per contrastare il covid. Non mancava mai la lettura del giornale (i nostri Ospiti si tengono sempre informati su quello che succede nel mondo), i momenti di preghiera, i lavoretti e gli addobbi, i giochi. Abbiamo preparato dei fiori di carta e dei segna-libro per i famigliari, abbiamo fatto cartelloni con tante foto dei nostri momenti della giornata, del nostro orto e del giardino, dei momenti, chiamati in modo scherzoso dai nonni, di relax sui poggiali, sperando sempre di vedere qualcuno alle finestre o in giardino. Non potevamo poi mai dimenticare la "pausa caffè", come l'aspettavano impazienti! I nostri ospiti sono molto legati alla terra, raccontano tantissimo di come si viveva dei suoi frutti. Anche per questo è nata l'idea di realizzare un semplice giornalino, intitolato "Sempreinsieme", preparato ogni mese con cura ed amore, con tante foto, raccogliendo notizie, poesie e racconti di quando erano piccoli. Erano molto felici di raccontarsi! Un momento vissuto con un po' di difficoltà è stato il 12 aprile 2020, la Pasqua. Normalmente è una giornata che si passa con la propria famiglia. Gli Ospiti erano molto contenti per il regalino che abbiamo preparato per loro, ma ricordo come era visibile la tristezza nei loro occhi. Le giornate trascorrevano in fretta e finalmente il 2 settembre 2020 abbiamo iniziato ad uscire in giardino; gli Ospiti erano così felici che non mancava mai un momento per cantare una canzone. Devo dire che, nonostante le difficoltà del momento, è stato un periodo bello per il clima famigliare che tutti uniti siamo riusciti a creare. Lo ricorderò sempre! 11 dicembre 2020: di nuovo tutti insieme! Siamo scesi al piano terra e felici ci siamo stretti agli altri. Si respirava una certa normalità, di cui avevamo veramente bisogno. Si avvicinava anche il Natale ed abbiamo potuto, grazie a don Fiore, celebrare la Santa Messa. Si percepiva la vera atmosfera natalizia, il vero Natale! Ecco in poche righe il racconto di diversi mesi durante i quali abbiamo lavorato, abbiamo coccolato, riso e anche pianto con i nostri "nonni" che ce l'hanno fatta, e anche con quelli che ci hanno lasciato, ma che non scorderemo mai. L'amore per tutti loro ci ha dato la forza di rimboccarci le maniche e di non arrenderci mai.*

*I nostri cari e saggi "nonni" ci dicevano: "sempre avanti, andrà tutto bene!"*

Data la grande valenza che il servizio di animazione ha avuto per i nostri Ospiti particolarmente in questi due anni, ci soffermiamo a raccontarvi dei momenti di **"stimolazione cognitiva"** organizzati per loro a partire proprio da questo periodo.

Per "stimolazione cognitiva" si intendono interventi mirati ad incrementare il benessere e l'autonomia dell'anziano affetto da demenza, con lo scopo di riattivare/stimolare le sue competenze residue e rallentare il declino cognitivo e la perdita funzionale delle abilità.

La tipologia di attività proposte è differenziata e stimola le seguenti funzioni cognitive:

- orientamento
- attenzione
- memoria breve e lungo termine
- linguaggio
- logica e ragionamento.

In equipe multidisciplinare sono stati scelti gli Ospiti a cui proporre questa esperienza e sono stati creati tre gruppi secondo criteri di omogeneità, livello cognitivo e caratteristiche personali (affinità, deficit sensoriali):

1. Gruppo Ospiti con assenza o deficit cognitivo lieve, a cui vengono proposti esercizi scritti e schede individualizzate;
2. Gruppo Ospiti con deficit visivi/uditivi, per il quale le attività sono solo orali e mnemoniche;
3. Gruppo Ospiti con deficit di media gravità, col quale si fanno giochi e attività di orientamento/memoria/linguaggio.

I gruppi sono di massimo nove persone e le attività sono svolte nell'orario post-pranzo, nella saletta al secondo piano: un luogo tranquillo, silenzioso e appartato in modo da favorire la concentrazione e non avere interruzioni. La durata del lavoro di ogni gruppo è di massimo un'ora, tempo ideale di concentrazione degli Ospiti.

Questa nuova proposta occupazionale è stata da subito molto gradita. I partecipanti sono puntuali, attivi e sempre soddisfatti. L'impegno che gli Ospiti mettono nell'esecuzione dei "compiti" è sorprendente!

## PROVERBI

Una mela al giorno toglie il medico di Medico di Torneo

Come trovare un ago in un in bossibile

Non tutte le ciambelle riescono col com il Bulco

Chi la dura la Penea

Anche l'occhio vuole la sua la sua Parte

A buon intenditor poche molti fatti

Al cuor non si comanda

Buon sangue non Mente

Chi di spada ferisce di spada Perisce

Chi fa da sé fa per fa per tre

Chi dorme non piglia non piglia peso



Il EVOCO è acceso, di notte e spento  
Siamo in compagnia  
Per volare in compagnia montagna  
Con la destra si scrive, con la  
sinistra si tiene fermo la carta  
Di giorno il cielo è chiaro,  
di notte è scuro  
dentro la bottiglia <sup>di vetro</sup> l'acqua  
fuori asciugo i vestiti  
Buono è il dolce cattivo e qualche  
medicinale  
La vedova vive in solitudine in casa  
Il bambino di 6 anni va in prima  
Classe  
e l'anno in seconda classe va l'anno dopo  
Il rumore è fastido, il silenzio  
va bene di notte

## IL SERVIZIO DI PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA

Dal 1° agosto 2019 è stato attivato il “servizio di **presa in carico diurna continuativa**” e la nostra Struttura ha iniziato ad accogliere alcuni Ospiti “diurni”, che trascorrono qui la giornata e fanno rientro a casa la sera. È un servizio socio assistenziale e sanitario a favore di anziani e persone parzialmente autosufficienti, non autosufficienti o con gravi disabilità, che ha la finalità di favorire il più possibile la 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, interventi diretti di assistenza alla persona, attività di socializzazione, prestazioni di cura e igiene, attività motoria svolta da personale opportunamente formato con la supervisione di personale qualificato, servizio di ristorazione, con attenzione alle esigenze dietetiche, servizio di trasporto se previsto dal piano di assistenza individuale. Inoltre, gli utenti possono accedere privatamente alle prestazioni di riabilitazione fisica, di podologia, di estetista e di parrucchiere messe a disposizione dall’A.P.S.P. Anaunia. Il Servizio ha riscosso da subito molto gradimento da parte degli utenti del Territorio e ad inizio anno 2020 non sono mai mancati i nostri Ospiti diurni.

Utenti del servizio di presa in carico diurna continuativa in convenzione con APSS

	Giornate in presenza	Nr. utenti	
		giornata intera	mezza giornata
gennaio	39	4	1
febbraio	34	5	1
marzo	10	4	1
<b>TOTALE</b>	<b>83</b>	<b>13</b>	<b>3</b>

Utenti del servizio di presa in carico diurna continuativa privati

	Giornate in presenza	Nr. utenti	
		giornata intera	mezza giornata
gennaio	23	2	0
febbraio	28	3	0
marzo	7	3	0
<b>TOTALE</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

Il 9 marzo 2020 è stata emanata dalla Provincia Autonoma di Trento la “Circolare per la gestione dell’emergenza Coronavirus presso i servizi socio-sanitari della Provincia di Trento” e in tale circolare è stata stabilita la sospensione dell’attività dei centri diurni svolti all’interno di strutture residenziali e che non garantiscono accessi, gestione e spazi esclusivi. Il 10 marzo 2020 è stato pertanto chiuso l’accesso degli Ospiti diurni alla nostra Struttura ed il servizio è rimasto sospeso a tutto l’anno 2021.



# I servizi per gli utenti esterni

Gli utenti del Territorio che frequentano la nostra Struttura per usufruire di cure e servizi sono stati pesantemente penalizzati in questi due anni, soprattutto nel 2020, quando lo sconosciuto virus e l'emergenza sanitaria hanno assorbito tutte le energie e risorse, costringendo alla chiusura delle RSA come la nostra per lunghi periodi. I bisogni di cura, di aiuto, di sostegno delle persone non sono venuti però meno, anzi, i forzati isolamenti li hanno acuiti. Abbiamo dovuto chiudere le nostre porte, ma le abbiamo riaperte ogni qual volta è stato autorizzato e possibile...



*Bisogna essere come un cactus,  
adattarsi a qualsiasi momento,  
tempo e circostanza.  
Essere forti e, nonostante questo,  
mai dimenticare di fiorire.*

\_ Anonimo \_



## Servizio di fisioterapia

Dal maggio 2008 l'A.P.S.P. "Anaunia" è stata autorizzata ed accreditata ad erogare prestazioni di recupero e rieducazione funzionale. Le modalità di accesso al servizio sono due: in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, sulla base della prescrizione del medico fisiatra e dietro corresponsione di un ticket o privatamente, facendosi carico del costo della prestazione.

Dal 2014 sono stati avviati, inoltre, il servizio di "fisioterapia a domicilio" per coloro che, impossibilitati negli spostamenti, necessitano di cure fisioterapiche mirate e il servizio di noleggio ausili: l'utente che ha bisogno di ausili (carrozine, carretti per la deambulazione) per dei brevi periodi, può noleggiarli presso la nostra struttura pagando una quota giornaliera di noleggio.

Tutti i servizi di fisioterapia sono stati sospesi per Covid:

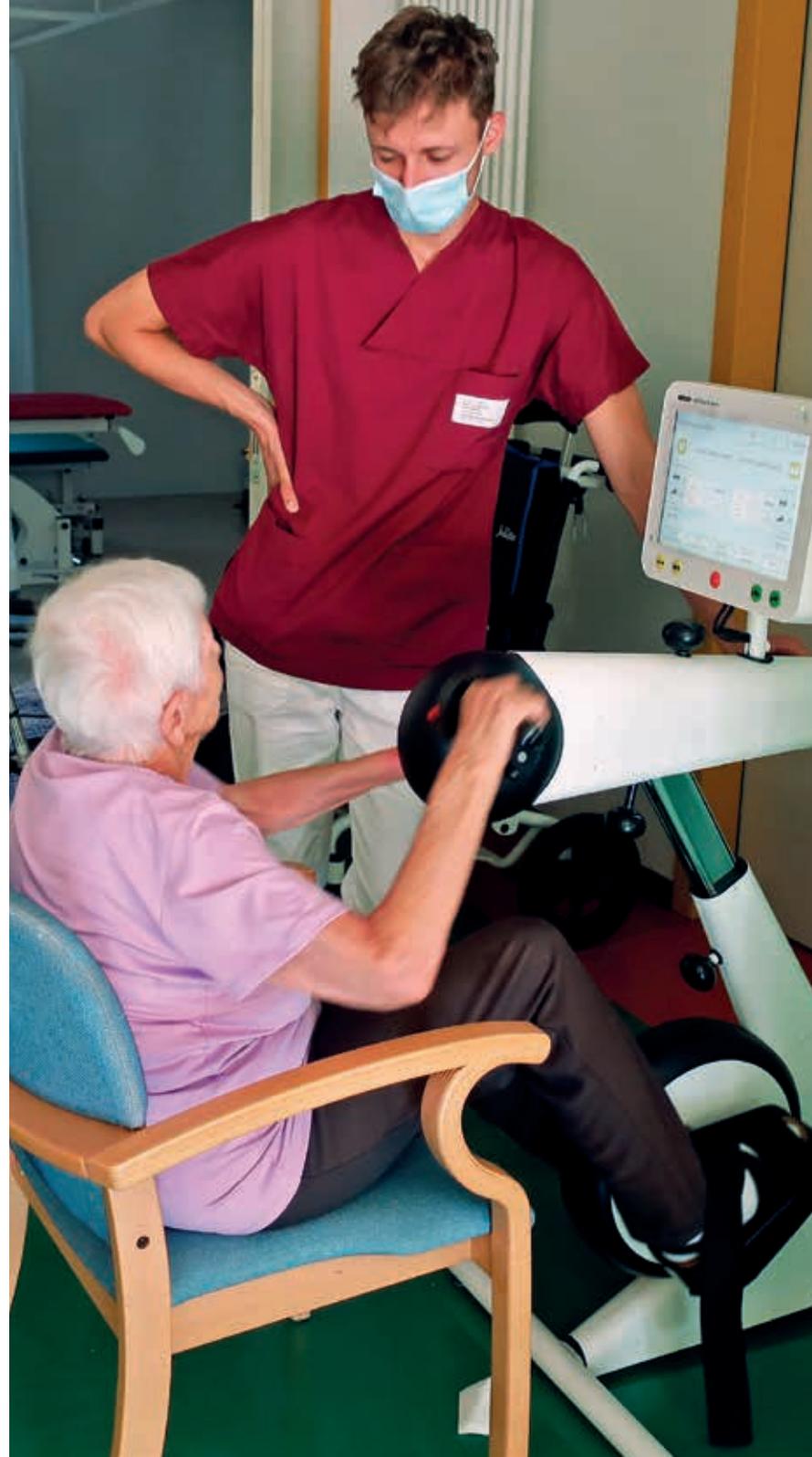
- dal 10/03/2020 al 30/06/2020
- dal 26/10/2020 al 31/12/2020
- nei mesi di gennaio e febbraio del 2021

Di seguito il numero degli utenti che hanno usufruito del servizio di fisioterapia in convenzione (non a pagamento) e in regime di libera professione (a pagamento) nella nostra sede.

	n. utenti in convenzione	n. utenti in regime di libera professione
2020	82	39
2021	118	51

Nella seguente tabella riportiamo i numeri degli utenti che hanno usufruito del servizio di fisioterapia a domicilio e del servizio di noleggio ausili

	n. utenti fisioterapia a domicilio	noleggio ausili
2020	4	n. noleggi 13   n. giorni di noleggio 511
2021	7	n. noleggi 14   n. giorni di noleggio 439



## Servizio di punto prelievi

Il servizio di prelievo del sangue e di raccolta del materiale biologico, in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, è stato attivato nell'anno 2008. Le accettazioni ed i prelievi si effettuano con prenotazione, dietro presentazione della tessera sanitaria e dell'impegnativa del medico di medicina generale o della richiesta esami in pre-post ricovero. Possono accedere al servizio tutte le persone di età superiore ai sei anni. In mancanza di richiesta medica o con richiesta di 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 07.30 alle ore 09.30. Il Punto Prelievi dell'A.P.S.P. "Anau-nia" fornisce anche i contenitori per la raccolta del materiale biologico. Le tariffe (ticket) e le regole di esenzione sono quelle stabilite dal Servizio Sanitario Provinciale. Presso l'accettazione è attivo anche il servizio di cassa e gli utenti possono pagare il ticket, in contanti oppure con bancomat, direttamente presso la Struttura.

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

Il servizio di Punto Prelievi è stato sospeso per Covid:

- dal 10/03/2020 al 18/08/2020
- dal 26/10/2020 al 31/12/2020.

Nel 2021 il servizio non ha avuto giornate di chiusura.

	n. utenti	giornate di apertura (mercoledì)	media di utenti a giornata
2020	727	19	39
2021	1594	49	33

Ogni servizio presenta le sue difficoltà, mettiamo competenze e professionalità nella gestione di ciascuno. E forse non solo...

### LETTERA A FILIPPO (nome di fantasia)

*Ti ho visto seduto fuori dal mio ufficio, in attesa come altri il mercoledì mattina, giorno del servizio prelievi.*

*Mi sono avvicinata a te, incuriosita, quando ti ho ritrovato accucciato per terra, a cercare Gaetano (il nostro gatto) nella sua casetta sul corridoio: il tuo viso è giovane e dolce, come rimangono i visi delle persone down, i tuoi capelli grigi e un po' arruffati. Con te una gentile signora bionda, che paziente ti asseconda nel vagare qua e là.*

*Seduta alla mia scrivania, sento fuori Valentina - la Coordinatrice - che parla con te scherzosamente, cercando di convincerti ad entrare in ambulatorio, dove l'infermiere Nicola ti sta aspettando per il prelievo.*

*Ma tu non ne vuoi sapere, sei terrorizzato, come spiega la signora che ti accompagna. Il nostro gatto Gaetano arriva nel mio ufficio, per mangiarsi le crocchette, come suo solito e io ti invito ad entrare per darti tu il suo bastoncino preferito. Lo accarezzi e ti calmi un po'. Allora ti propongo di fare il prelievo qui, seduto su una bella sedia arancione con accanto Gaetano. Valentina è d'accordo e chiama Nicola che si precipita con provette, laccio, disinfettante. Ma all'improvviso provi a scappare, ti butti per terra, gridi tutta la tua paura.*

*Valentina e Nicola sono tentati di desistere, non vogliono costringerti con la forza a fare il prelievo; consigliano la tua accompagnatrice di portarti al punto prelievi a Cles e vediamo lo sconforto nei suoi occhi, immaginiamo il terrore che proverai nuovamente altrove. Così decidiamo di tentare ancora. Ti accompagniamo in ambulatorio, Valentina chiama a rinforzo l'operatore Max, che sta lavorando ai piani. Max è forte e simpatico, ti mette sul lettino e continua a parlarti per cercare di calmarti. Siamo in quattro a tenerti: Valentina, la signora che ti accompagna, Max che ferma teso il tuo braccio, io alle spalle che sento i tuoi capelli grigi bagnarsi di sudore. L'infermiere Nicola, rapido e preciso, inserisce l'ago e riempie le quattro provette con mano ferma, anche se vedo il suo volto all'improvviso tirato. Vedi, è già tutto fatto! Lasciamo ognuno la presa che doveva essere decisa, ma che ti abbiamo reso il più possibile delicata e non violenta.*

*Ti ritrovo dopo un po' nella saletta bar con la gentile signora, ti mangi un gelato insieme al caffè. Non sei arrabbiato, non ce ne vorrai. Ti abbraccerei! Ciao, grande piccolo Filippo.*

*Silvana*



## Servizio di podologia

Il servizio, nato per rispondere alle esigenze di benessere degli ospiti, è stato esteso a tutta la popolazione del Territorio, sia adulti che anziani e bambini, a partire dal 2010. Il podologo è il professionista sanitario abilitato alla cura di tutte le patologie del piede, dalla più semplice alla più complessa: tratta gli stati algici del piede, le ipercheratosi (callosità), le patologie dell'unghia, le deformazioni e le malformazioni del piede. Su indicazione medica cura le verruche plantari, esegue lo screening del piede diabetico e medica le ulcere del piede diabetico. Per accedere al servizio non è necessaria alcuna impegnativa da parte del medico di medicina generale o di medico specialista.

L'accesso al servizio avviene su appuntamento: gli uffici amministrativi raccolgono ed organizzano, in base alla disponibilità del professionista, gli appuntamenti, che hanno cadenza quindicinale, il giovedì mattina, dalle ore 09.30 alle ore 12.00.

Il servizio di podologia è stato sospeso per Covid dal 10 marzo al 16 giugno e dal 26 ottobre al 31 dicembre 2020. Nell'anno 2021 il servizio non ha subito sospensioni, ma è stato momentaneamente interrotto dal 03/12/2021 per mancanza di disponibilità del professionista.

n. prestazioni 2020	96
n. prestazioni 2021	121

## Servizio di bagno assistito

Il servizio di bagno assistito è attivo dal 2013: l'A.P.S.P. mette a disposizione di coloro che ne fanno richiesta, sia privatamente che in convenzione con la Comunità di Valle, la professionalità dei propri operatori e le proprie attrezzature, per effettuarlo. Attraverso questo servizio l'A.P.S.P. "Anaunia" garantisce, 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. L'assistenza per il bagno proprio o di un proprio familiare da parte del personale qualificato dell'A.P.S.P. "Anaunia" può essere erogata in regime privatistico, a pagamento, direttamente su richiesta dell'utente, oppure in convenzione con la Comunità della Val di Non.

Il servizio di bagno assistito è stato sospeso per Covid dal 10/03/2020 al 30/06/2021.

n. prestazioni 2020	22
n. prestazioni 2021	18

## 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'APSP "Anaunia" - forte anche dell'esperienza maturata attraverso percorsi già proposti e maturati all'interno dell'Ente - si propone di essere punto di riferimento per aiutare e/o sostenere coloro che si trovano in una situazione di difficoltà in età adulta oppure vivono un disagio nella convivenza con una persona anziana. Lo sportello di sostegno e consulenza psicologica aperto alla popolazione, affidato a professionista esterna, offre un valido aiuto a coloro che desiderano trovare una risposta a come superare i disagi legati all'invecchiamento 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 psicoeducazionali, in particolare in presenza di demenze o altre situazioni di deterioramento;
- all'adulto che vive una situazione di crisi o momentanea difficoltà.

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

Il servizio di sostegno e consulenza psicologica è stato sospeso per Covid dal 10/03/2020 al 30/06/2021.

n. sedute consulenza psicologica ad esterni 2020	1
n. sedute consulenza psicologica ad esterni 2021	6

## Servizio pasti a domicilio e mensa aperta

In convenzione con la Comunità della Val di Non, l'APSP Anaunia si occupa della preparazione e del confezionamento di pasti per utenti esterni della zona del comune di Predaia e dei territori di Sanzeno/Romeno e Fondo. Quotidianamente, dal lunedì alla domenica, viene fornito agli aventi diritto un pasto completo (primo, secondo, due contorni, frutta o dolce) 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'APSP Anaunia. Il menù è ricco e variato stagionalmente; dietro prescrizione medica, vengono anche garantite diete specifiche. Sempre tramite la convenzione con la Comunità di Valle, è possibile consumare il pranzo presso la nostra Struttura anziché al proprio domicilio (mensa aperta).

Tramite convenzione da stipulare direttamente con l'APSP Anaunia, è possibile usufruire del servizio di mensa presso la struttura anche da parte di Enti e ditte private.

I servizi di pasti a domicilio e mensa aperta non sono mai stati sospesi a causa dell'emergenza da Covid-19. L'accesso alla mensa dell'APSP è stato sospeso nel 2020 dal: 10/03/2020 a metà giugno 2020 e dal 26/10/2020 al 31/12/2020. Il servizio, durante il periodo di divieto di accesso alla struttura, è stato comunque garantito mediante la consegna a domicilio del pasto dal lunedì al venerdì a cura dell'APSP e il ritiro a carico dell'utente per il sabato e la domenica.

	Servizi pasti a domicilio e mensa aperta in convenzione con la Comunità della Val di Non n. pasti confezionati	Servizio mensa enti e privati convenzionati n. pasti consumati
2020	<b>19.759</b> (18.905 a domicilio e 854 nella mensa aperta)	<b>1.094</b>
2021	<b>17.730</b> (17.228 a domicilio e 502 nella mensa aperta)	<b>1.158</b>



### Servizio confezionamento e consegna pasti colonie estive

Dall'anno 2018 la nostra APSP si è attivata per garantire un nuovo servizio: il confezionamento e la 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 "mono-porzione", la consegna presso il campo sportivo o struttura indicata dalle associazioni.

Il servizio è stato attivato in entrambi gli anni riscuotendo numeri significativi.

N. pasti confezionati e consegnati per settimane sportive - ANNO 2020	1.532
N. pasti confezionati e consegnati per settimane sportive - ANNO 2021	2.355

### Servizio confezionamento e consegna pasti ai frutticoltori nel periodo della raccolta delle mele

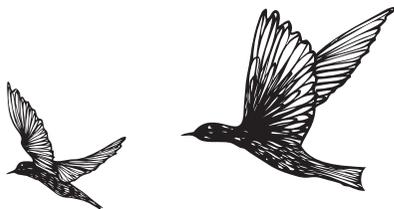
Dall'anno 2018 l'APSP Anaunia si è attivata per dare risposta ad un'altra richiesta giunta dal Territorio: fornire i pasti ai frutticoltori durante il periodo della raccolta delle mele. Stipulando singoli contratti con le ditte agricole che ne fanno richiesta, viene attivato il servizio a favore dei raccoglitori, confezionando e consegnando i pasti in "mono-porzione". Il pasto è ricco, abbondante e vario e comprende: un primo, un secondo, un contorno e un panino.

Nell'anno 2020 hanno richiesto il servizio 39 ditte della Zona, nell'anno 2021 le Ditte fornite sono state 44. Questi i numeri dei pasti confezionati e consegnati.

N. pasti per frutticoltori durante il periodo della raccolta delle mele - ANNO 2020	4.383
N. pasti per frutticoltori durante il periodo della raccolta delle mele - ANNO 2021	4.131



# Le persone che operano per l'APSP



*Mettersi insieme è un inizio, rimanere insieme è un progresso, lavorare insieme è un successo.*

\_ Henry Ford \_

## Il personale dipendente

A fine 2021 l'APSP contava complessivamente 63 dipendenti; da sempre la prevalenza di genere del personale è femminile (l'86% nel 2021).

Preponderante è anche la presenza dei lavoratori con contratto a tempo indeterminato (più del 60% del totale) rispetto a quella di chi ha contratto a termine.

La percentuale del personale con contratto a tempo determinato (non fissi) è comunque cresciuta in questi due anni, perché si è dovuto provvedere a molte sostituzioni per assenze dovute al Covid 19.

Del personale che lavora a tempo parziale (part-time) la percentuale delle dipendenti (37%) è molto più elevata di quella dei maschi (11%), come già rilevato anche negli anni precedenti (il tempo ridotto è scelto frequentemente da neo-mamme).

Il turn-over (cessazioni e assunzioni) in questi due anni è stato elevato, soprattutto da parte del personale dell'assistenza; questo è dovuto in buona parte a causa dei frequenti e massicci concorsi in Azienda Sanitaria, che hanno comportato le dimissioni in casa di riposo di diversi infermieri e OSS, che hanno optato per l'assunzione in ospedale e, in altra parte, per l'aumentato numero di dipendenti che hanno lasciato il servizio per il raggiungimento del pensionamento.

Lo spiccato turn-over ha comportato, d'altra parte, l'abbassamento dell'anzianità di servizio del personale (a fine anno 2021 solamente 16 dipendenti contavano più di 9 anni di servizio presso questa APSP), ma anche dell'età media dei dipendenti, che è sotto i 40 anni (i nuovi assunti sono generalmente di giovane età).

Più dell'80% dei dipendenti provengono dalla Comunità della Val di Non, di cui più del 20% dal Comune di Predaia, a dimostrazione che l'APSP Anania continua ad essere un importante bacino occupazionale del Territorio.

### La dimensione del personale

	2020	2021
Dipendenti al 31.12	68	63
Numero assunzioni	17	15
Numero cessazioni	11	17

### Genere

	2020	2021
maschi	12%	14%
femmine	88%	86%

### Tipologia contrattuale

	2020	2021
Tempo determinato	37,88%	39,68%
Tempo indeterminato	62,12%	60,32%

### Ripartizione per orario di lavoro nel 2021

	maschi	femmine
Tempo pieno	89%	63%
Tempo parziale	11%	37%

### Le fasce d'età

	2020	2021
Età media generale	38,56 anni	39,13 anni
Età media maschi	41,25 anni	42,00 anni
Età media femmine	38,20 anni	38,65 anni



### Anzianità di servizio del personale a tempo indeterminato

	2020	2021
Fino ai 5 anni	16	11
Dai 5 anni ai 9 anni	7	11
Oltre i 9 anni	20	16
<b>TOTALE</b>	<b>43</b>	<b>38</b>

### Provenienza

	2020	2021
Predaia	20,59%	22,22%
Comunità Valle di Non	63,24%	58,73%
Extra comunità	16,18%	19,05%

L'APSP Anaunia usufruisce di personale in libera professione solamente per la qualifica di medico, tutte le altre qualifiche (sanitarie e non) sono coperte da personale dipendente. Quella relativa al personale è la voce di spesa maggiormente incidente in bilancio.



### Personale anno 2021

	ore lavorate	spesa
Personale dipendente	n. 73.039	€ 2.068.730
Personale in libera professione (medici)	n. 1.054	€ 31.056
<b>Totale</b>	<b>n. 74.093</b>	<b>€ 2.099.786</b>

### Ore di lavoro prestate nell'anno 2021 dalle diverse figure professionali

CATEGORIA	ORE LAVORATE
Amministrazione	4.848
Animazione	3.481
Assistenza	44.877
Fisioterapia	3.988
Infermieri	14.120
Manutenzione	1.726
Medico	1.054
<b>Totale</b>	<b>74.094</b>

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 2020 e 2021, dai quali si evince che non solo i parametri sono ampiamente rispettati, ma che la nostra APSP ha previsto una maggiore disponibilità di personale rispetto a quello assegnato dalle direttive provinciali anche nel periodo della pandemia.



Figura professionale	Dotazione stabilita dai parametri PAT		Personale effettivo		Media dotazione 2020-2021	Dotazione in più	
	2020	2021	2020	2021		2020	2021
Coordinatore	1	1	1	1	1	-	0
Fisioterapista	1,17	1,15	2,82	2,54	2,68	1,65	1,40
Psicologo	0,02	0,05	0,02	0,07	0,04	-	0,02
Infermiere	6,1	6,1	7,95	8,38	8,17	1,85	2,28
Animatore	0,91	0,89	2,12	1,97	2,04	1,21	1,08
Operatore socio sanitario	26,34	25,74	29,18	28,41	28,80	2,85	2,67
<b>Totale personale</b>	<b>35,53</b>	<b>34,92</b>	<b>43,10</b>	<b>42,38</b>	<b>42,74</b>	<b>7,56</b>	<b>7,45</b>



La professionalità, il coinvolgimento e l'attenzione del personale sono la condizione imprescindibile per rendere reale la mission aziendale, quella di essere un'organizzazione di Persone al servizio di altre Persone. In questi due difficili anni non si è smesso di valorizzare il personale dipendente, operando su più fronti:

### RESPONSABILIZZAZIONE

Aumentandone la professionalità attraverso la **responsabilizzazione** che si è principalmente realizzata con l'attuazione del modello organizzativo delle "piccole equipe", introdotto dal 2017. Nella "piccola equipe" (sono definiti 3 gruppi di OSS fissi nello stesso nucleo assistenziale di 20 residenti circa, 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) ciascuno partecipa ad un progetto (quello centrato sulla migliore assistenza possibile per ogni ospite) apportando il proprio contributo nel fissare gli obiettivi e nel misurare i risultati, secondo la propria competenza ossia assumendosi le proprie responsabilità. Questo processo porta ad aumentare la consapevolezza del proprio ruolo negli obiettivi aziendali, a valorizzare l'esperienza e a stimolare le capacità (innovazione, creatività) di ciascuno. Se nell'anno 2020 questo modello/modus operandi si è dovuto in parte sospendere, ogni qual volta l'organizzazione interna l'ha permesso si è continuato a realizzare. Dal marzo 2021 sono ripresi i **briefing settimanali**, corollario indispensabile dell'organizzazione per piccole equipe in quanto momento di feedback delle attività e dei risultati ottenuti. Il mercoledì mattina si riuniscono regolarmente gli operatori e gli infermieri in turno, le animatrici, la coordinatrice, la psicologa e discutono la gestione di casi complessi riguardanti i residenti, condividono scelte assistenziali per permettere un'assistenza equa e omogenea, adeguano il piano di assistenza quotidiano in base alle priorità e alle risorse, rilevano e cercano di risolvere problematiche legate alla quotidianità.

### FORMAZIONE

Garantendo una **formazione** attenta a soddisfare le necessità emergenti dell'Azienda, affrontando le tematiche più importanti del momento/situazione, ma anche mirata alle necessità di ogni singolo dipendente. Annualmente viene

redatto ed approvato un "Piano della formazione" che tenga conto di tali necessità emergenti, oltreché degli obblighi normativi di aggiornamento per le figure sanitarie e in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, anche delle eventuali segnalazioni di interesse espresse direttamente dai dipendenti.

Durante il 2020 l'attività di formazione in presenza è stata sospesa. La formazione si è svolta in modalità FAD e ha riguardato prevalentemente le regole da seguire per garantire la massima tutela degli ospiti ed il corretto utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale.

Tutti i dipendenti sanitari (infermieri, OSS e fisioterapisti) sono stati formati online con il corso organizzato da UPIPA: "Procedure e DPI ai tempi del nuovo corona virus". Nell'anno 2021 è stato organizzato in Struttura il corso di formazione sulla corretta movimentazione dei carichi e sull'utilizzo degli ausili per la mobilitazione, in tre edizioni dato il numero elevato dei destinatari (42 dipendenti tra OSS e infermieri), a cura di due fisioterapiste interne. Sempre in presenza e in struttura, si è realizzato il corso di aggiornamento BLS (utilizzo del defibrillatore) per sette infermieri e due fisioterapisti. Si è ripreso il Progetto "Le RSA nodo della rete delle cure palliative", con due corsi svolti in presenza presso la nostra Struttura a cui hanno partecipato la nostra Coordinatrice e due infermieri. Molti altri corsi sono stati seguiti dai dipendenti in modalità FAD e hanno interessato, oltre al personale sanitario anche quello dell'amministrazione, di fisioterapia e di animazione.

### SICUREZZA

Operando costantemente per la **sicurezza** sul luogo di lavoro. Varie sono le attività in questo ambito, volte prevalentemente a far "cultura" del lavorare in sicurezza per sé e per gli altri: la formazione interna ed esterna, l'addestramento sul campo con affiancamenti ai nuovi assunti e prove pratiche sull'utilizzo delle attrezzature per la movimentazione dei carichi e sulla gestione degli impianti (antincendio, ascensori), l'aggiornamento della valutazione dei rischi, l'implementazione delle procedure.

## PROGETTI INNOVATIVI

Promuovendo ed attivando **progetti innovativi** che migliorino l'attività lavorativa dei dipendenti e di conseguenza la qualità dei servizi. A giugno 2021 è stato avviato un importante progetto: il **servizio SiCuro®** di blisteraggio dei farmaci degli ospiti.

Il servizio infermieristico di questa A.P.S.P. da almeno un paio di anni a questa parte ha visto un turn-over molto elevato: sempre maggiore è la difficoltà di reperimento di infermieri e molto impegnativa è l'organizzazione del servizio, a causa del frequente cambiamento del personale. Una quota importante di impegno nel piano di lavoro del personale infermieristico è rappresentata dalla preparazione delle terapie da somministrare agli ospiti. Si è pertanto iniziato a ragionare sulla possibilità di affidare esternamente il servizio di sconfezionamento, conservazione e preparazione in dose unitaria dei medicinali per i pazienti dell'A.P.S.P., al fine di alleviare il carico di lavoro del personale infermieristico e poter riorganizzare il servizio, dedicandolo maggiormente ad attività di cura ed attenzione agli ospiti. In base principalmente all'attenzione dimostrata in questa delicata attività, alla certezza legale della tracciabilità in tutto il percorso del farmaco, alla flessibilità di erogazione della prestazione, si è scelto di affidarsi ad una ditta specializzata di Arco, che ha ideato il servizio SiCuro®.

Il sistema SICURO è un sistema di somministrazione automatizzata e sicura dei farmaci, che consiste in preparazioni di bustine con mono e multiple dosi di farmaci per ciascun momento di somministrazione da parte di farmacia esterna (farmacia di Arco) sulla base dei seguenti principi:

- minimizzazione del rischio clinico;
- riduzioni dei consumi e degli sprechi per la gestione delle terapie;
- incremento della produttività del lavoro e massima dedizione a favore del miglioramento della qualità del servizio all'interno della nostra realtà;
- aumento dell'aderenza terapeutica somministrando agli ospiti esattamente quello che serve;
- assegnazione della responsabilità in maniera chiara, individuabile e documentata;
- garanzia di massima qualità e sicurezza per gli ospiti, i loro famigliari e gli operatori.

In tale direzione si sono attuati i seguenti interventi:

- revisione delle terapie farmacologiche dei residenti settimanalmente e graduale adeguamento alle nuove linee guida cliniche fornite dall'Azienda Sanitaria;
- riduzione del numero dei principi attivi somministrati;
- valida consulenza sui tipi di farmaci (farmaci equivalenti, posologie, dosaggi) da parte del farmacista esterno preparatore.

## BENESSERE

Perseguendo un maggiore **benessere** dei lavoratori attraverso le politiche di conciliazione lavoro/famiglia attuate con la certificazione **Family Audit**, di cui rendicontiamo di seguito.

Il Consiglio di Amministrazione della APSP ha scelto di continuare l'impegno preso con i propri dipendenti di sensibilità e attenzione alle dinamiche lavoro - famiglia attraverso il **processo di mantenimento della certificazione Family Audit**.

Sono stati rinnovati i componenti del Gruppo di Lavoro Interno al fine di rinforzarne l'azione e si è individuata la nuova referente.

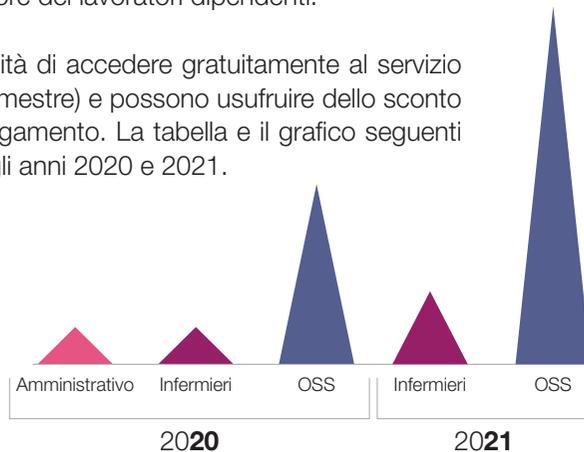
La Provincia Autonoma di Trento, a conclusione della terza annualità del processo di mantenimento, ha assegnato alla nostra APSP nell'ottobre 2021 il **certificato Family Audit Executive**, che è stato consegnato al nostro Presidente durante la Cerimonia del 30 novembre 2021 a Trento.



A fine anno 2021 la nostra APSP ha intrapreso il **processo di consolidamento della certificazione Family Audit**, presentando formale domanda di attivazione alla PAT, che è stata accolta. Il Gruppo di Lavoro si è ritrovato in diverse occasioni per delineare il piano delle attività aziendali per la conciliazione famiglia-lavoro, sulla base delle esigenze emergenti. Di seguito illustriamo alcune azioni intraprese a favore dei lavoratori dipendenti:

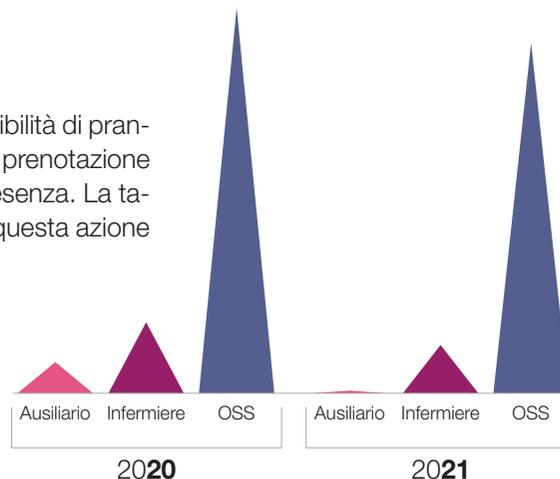
**Servizio fisioterapia interna:** i dipendenti hanno la possibilità di accedere gratuitamente al servizio di fisioterapia per un massimo di 6 prestazioni all'anno (3 a semestre) e possono usufruire dello sconto del 20% sul tariffario per le eventuali ulteriori prestazioni a pagamento. La tabella e il grafico seguenti indicano l'utilizzo di questa azione da parte dei dipendenti negli anni 2020 e 2021.

	2020	2021
OSS	5	10
Infermieri	1	2
Amministrativi	1	0
<b>TOTALE</b>	<b>7</b>	<b>12</b>



**Servizio mensa:** i dipendenti addetti all'assistenza hanno la possibilità di pranzare in mensa con il buono pasto dopo il turno del mattino, previa prenotazione scritta sull'apposito modulo posizionato vicino al timbratore di presenza. La tabella e il grafico seguenti indicano il numero di pasti utilizzati con questa azione da parte dei dipendenti negli anni 2020 e 2021.

	2020	2021
Ausiliario	40	2
Infermiere	94	63
Oss	512	467
<b>TOTALE</b>	<b>646</b>	<b>532</b>



**Cambi turno e sostituzioni:** gli operatori hanno la possibilità di effettuare 2 cambi turno e 2 sostituzioni al mese, con massima disponibilità del coordinatore.

**Affiancamento:** per i dipendenti che rientrano in servizio dopo un lungo periodo di assenza, a qualsiasi titolo, è previsto un adeguato percorso di formazione e accompagnamento sul campo, con l'obiettivo di agevolare il rientro in ambito lavorativo.

Queste sono solo alcune delle attività realizzate con il piano Family Audit, che promuove una cultura aziendale protesa al benessere lavorativo e alla conciliazione con la famiglia.





Oltre al personale dipendente,  
tante altre persone operano, a titolo gratuito e non,  
nella nostra casa di riposo:

## i lavori socialmente utili

Già dal 2010 l'APSP Anaunia ha iniziato ad aderire ad interventi di politiche del lavoro promossi dalla Provincia Autonoma di Trento, con attività socialmente utili a favore di persone con problemi di marginalità più o meno accentuati, attivando progetti in collaborazione con l'Agenzia del Lavoro di Trento. La finalità dei progetti è di agevolare l'inserimento nel mondo del lavoro di persone deboli e di favorire il recupero sociale e lavorativo di persone in situazioni di svantaggio sociale: le attività lavorative svolte rappresentano l'occasione per valorizzare la persona. Tutti i progetti di lavori socialmente utili sono organizzati dall'A.P.S.P. Anaunia a sostegno del servizio di animazione e prevedono l'assunzione diretta del personale addetto da parte della cooperativa sociale a cui viene affidata la loro realizzazione.

È stato riconfermato anche per il 2020 il progetto «**Intervento 19** - Accompagnamento alla occupabilità attraverso lavori socialmente utili» che però non ha potuto essere avviato nei tempi previsti, a causa dell'emergenza sanitaria causata dalla pandemia da Covid; la singola lavoratrice assegnata ha preso pertanto servizio in data 22 giugno 2020 ed ha terminato il progetto il 31 dicembre 2020. Anche per l'annualità 2021 è stato avviato da aprile anziché da marzo il progetto dell'**Intervento 3.3.D** "Progetti occupazionali in lavori socialmente utili per accrescere l'occupabilità e per il recupero sociale di persone deboli" (ex Intervento 19): i lavori sono iniziati in data 8 aprile 2021 e si sono conclusi in data 31 dicembre 2021.

	persone occupate	mesi di lavoro	costo a carico PAT	costo a carico APSP
2020	1	6,4	€ 7.173,25	€ 4.245,13
2021	1	9	€ 11.195,44	€ 6.625,46

L'APSP Anaunia ha aderito anche negli anni 2020 e 2021 al **Progetto "Occupazione - Opportunità lavorative per persone con disabilità"**. 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, di cui ricalca le modalità operative: 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.

I partecipanti al progetto sostengono un apposito colloquio di selezione, effettuato da un nucleo di valutazione composto, per ogni Centro provinciale per l'impiego, da un operatore dell'Agenzia del Lavoro e dai responsabili degli Enti appartenenti a quello specifico territorio.

I lavoratori ritenuti idonei seguono un breve percorso formativo e successivamente sono impiegati mediamente per circa 25 ore settimanali. Le mansioni a loro affidate sono compatibili con le loro potenzialità lavorative e sono svolte in affiancamento e non in sostituzione del personale ad esse istituzionalmente preposto.

Presso le APSP è previsto che i lavoratori svolgano attività di accompagnamento e trasporto dei residenti nei trasferimenti tra i piani, di supporto e affiancamento degli ospiti durante le attività di gruppo condotte dall'educatore/animatore, di intrattenimento degli ospiti in momenti destrutturati con dialoghi informali, lettura quotidiani, cruciverba, preparazione e riordino sale attività.

Per l'annualità 2019/2020 la nostra A.P.S.P. ha occupato due lavoratrici, assegnate dall'Agenzia del Lavoro della PAT a questo Ente, per un periodo di cinque mesi ciascuna, con orario part-time 25 ore/settimana.

Per il Progetto OccupAzione 2020/2021, l'Agenzia del Lavoro della PAT ha comunicato, a seguito del ritiro dal progetto delle due persone precedentemente individuate, l'assegnazione a questo Ente di una persona con impegno settimanale di 35 ore per nr. 5 mesi.

#### Progetto OccupAzione

persone occupate	periodo	costo a carico PAT	costo a carico APSP
<b>2</b> - 25 ore a settimana	C.A. dal 02.12.2019 al 30.04.2020 B.A. dal 02.01.2020 al 31.05.2020	€ 7.185,98	€ 315,00
<b>1</b> - 35 ore a settimana	dal 04.01.2021 al 31.05.2021	€ 5.735,97	€ 320,25

## I lavori di pubblica utilità

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

L'A.P.S.P. Anaunia ha richiesto la propria iscrizione nella lista dei soggetti fruitori del "lavoro di pubblica utilità", che è gestita direttamente dal Tribunale Ordinario di Trento, stipulando l'apposita convenzione nell'anno 2011.

Le attività previste nell'Accordo per lo svolgimento del lavoro di pubblica utilità

presso l'A.P.S.P. Anaunia sono attività di accompagnamento e compagnia agli Ospiti e, in generale, di aiuto al servizio di animazione.

I lavori di pubblica utilità sono stati sospesi, causa emergenza sanitaria Coronavirus, dal 6 marzo 2020 al 14 gennaio 2021.

	persone occupate	ore di lavoro svolte
2020 fino al 6 marzo	1	129
2021	6	788

Quando la persona che viene a svolgere i lavori di pubblica utilità nella nostra casa di riposo ha molte ore comminate dal tribunale (nel 2021 c'è stato chi ne aveva 200, chi 180, chi 166) riesce ad entrare a far parte effettiva del team del servizio animazione e soprattutto a farsi conoscere dagli ospiti e a creare legami con loro. La continuità di presenza è ciò che chiediamo per dare la disponibilità ad accogliere la persona a svolgere i lavori di pubblica utilità in questa APSP (settimane continuative, orario su mezza o intera giornata), affinché il lavoro possa essere organizzato con senso, diventi aiuto effettivo al servizio di animazione e acquisti importanza per gli ospiti.

C'è chi porta via da qui una bella esperienza, chi una crescita personale, chi nuove amicizie e chi invece va aiutato passo passo nell'affrontare il lavoro, nel rapportarsi agli ospiti e al personale. Ognuno è importante per noi, sempre.

## L'indotto

I servizi alberghieri sono stati appaltati nel 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. Nell'ottobre 2021 si è deciso di rinnovare il contratto in scadenza con Dussmann Service Srl per ulteriori tre anni (fino al 31 ottobre 2024), per numerose motivazioni: proseguimento senza interruzioni di servizi fondamentali dell'A.P.S.P., mantenimento dello standard di qualità raggiunto nei cinque anni contrattuali, risparmio di tempo e denaro evitando di bandire una nuova gara europea per l'affidamento.

I due referenti interni dei servizi (Lucia per le pulizie e Stefano per la ristorazione) possono contare ormai su molti anni di esperienza e dimostrano grandi capacità organizzative; con loro il confronto è quotidiano e non è mai venuta meno la disponibilità a soddisfare necessità e richieste da noi avanzate per il buon andamento dei servizi. Riescono a creare e mantenere un buon clima nelle loro squadre.

Tutti gli addetti ai servizi alberghieri si sono dimostrati responsabili e disponibili in questi due anni, non sottraendosi alle fatiche delle nuove, a volte improvvise, riorganizzazioni e delle disposizioni anti-covid. Si sono sottoposti, come tutti i dipendenti, ai frequenti tamponi nasofaringei di controllo, molti di loro si sono ammalati, appena possibile si sono vaccinati.

Tutti e ciascuno dei dipendenti Dussmann Service fanno la qualità dei servizi a cui sono addetti, che chiunque entri nella nostra casa di riposo percepisce subito alta.

Di seguito riportiamo alcuni dati relativi alla situazione occupazionale dell'indotto al 31 dicembre 2021:

	numero dipendenti addetti all'appalto	monte ore settimanale per l'appalto
Servizio pulizia e rifacimento letti	12	235
Servizio ristorazione	6	186
Servizio lavanderia ospiti	1	25

Le persone occupate sono 18 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 36 ore settimanali.

Cinque dipendenti della Ditta Dussmann Service risiedono nel Comune di Pre-daia, gli altri quattordici provengono da vicini comuni della Val di Non. Questo sta a dimostrare come anche con l'indotto l'A.P.S.P. Anaunia dà lavoro alla popolazione del Territorio.

## Il servizio civile

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. Forti dei risvolti positivi ottenuti, nel dicembre 2019 abbiamo avviato un nuovo progetto annuale di servizio civile, accogliendo in struttura altri due giovani per il percorso denominato "Una casa nella casa", dando loro la possibilità di affiancare gli operatori del servizio di animazione durante le attività giornaliere. Nell'anno 2020 i due giovani hanno svolto le loro attività "a singhiozzo", con alcuni periodi di sospensione dovuti ai momenti di chiusura della Struttura per arginare i contagi del Covid-19.

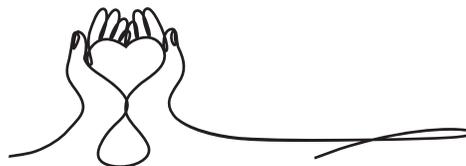
Nel complesso abbiamo comunque avuto l'apporto di questo ulteriore aiuto al servizio animazione per 1717,5 ore di attività.

Nell'anno 2021 si è deciso di sospendere momentaneamente il servizio civile volontario nella nostra struttura, non presentando alcun progetto.



## Il volontariato

L'attività di volontariato è stata sospesa per lunghi periodi, causa le disposizioni governative di chiusura delle RSA a persone esterne durante l'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19: nell'anno 2020, dal 5 marzo a fine giugno e da inizio ottobre a dicembre; nell'anno 2021, da gennaio a giugno. E quanto hanno sofferto i nostri volontari di non poter venire a trovare e a intrattenere gli ospiti! Alcuni di loro hanno trovato modi per superare il distacco: Emanuela ha preparato i biglietti di auguri per la Pasqua, cartelloni e disegni con i bambini della catechesi che hanno rallegrato i nostri ospiti, Marta ha predisposto i cruciverba che le animatrici hanno fatto con loro, Vanda è venuta tante volte in giardino e, seppur a distanza e col microfono, si è prodigata in tante letture. E, appena possibile, i volontari sono entrati felici in Struttura per riprendere le attività, strutturate e non, con gli ospiti.



*Voi date ben poco quando date dei vostri beni.  
È quando date voi stessi che date davvero.*

\_ Khalil Gibran \_



Interventi di volontariato	2020 numero ore	2021 numero ore
Animazione	198	292
Accompagnamento al servizio di parrucchiera	9	-
Accompagnamento ed aiuto per il servizio di fisioterapia	78	190
Aiuto durante la somministrazione dei pasti	64	23
<b>TOTALE</b>	<b>349</b>	<b>505</b>

Come nei precedenti bilanci sociali, “monetizziamo” il volontariato “strutturato”, per comprenderne ancor più l’importanza, soprattutto in un lungo periodo di crisi anche finanziaria. A base del conteggio economico si è presa la retribuzione oraria della figura professionale dell’Ausiliario di Assistenza.

	2020	2021
Ore annuali	349	505
Ipotetico costo orario	€ 16,11	€ 16,10
Monetizzazione lavoro volontari	€ 5.622,39	€ 8.130,50
<b>TOTALE</b>	<b>€ 13.752,89</b>	

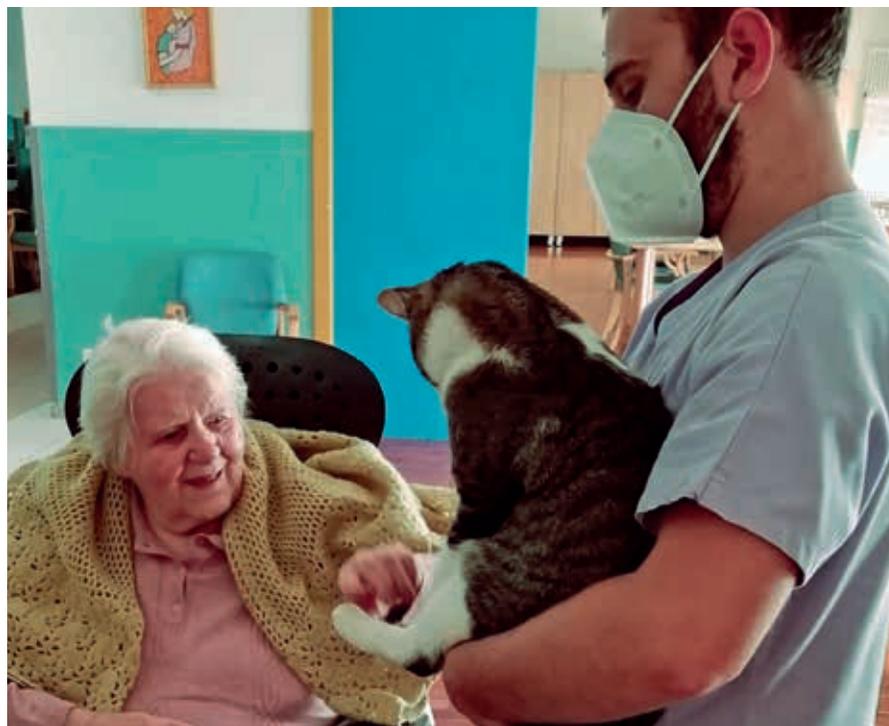
## VOLONTARI PARTICOLARI

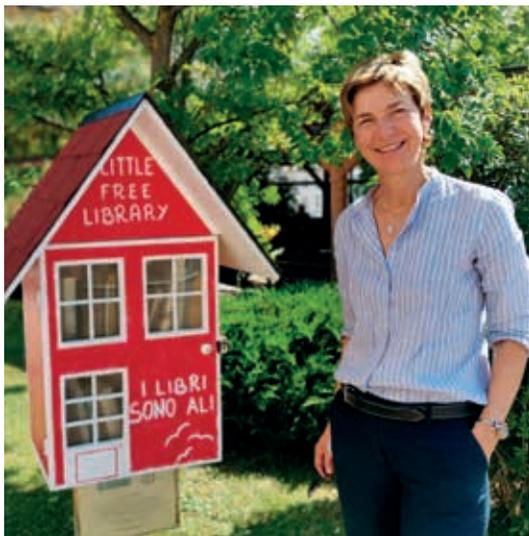
Non sono persone, ma sono presenze importanti: i nostri animali!

All’ingresso principale della Struttura due grandi voliere ospitano un papagallo e tre canarini, che si fanno spesso sentire con acuti lunghi cinguettii. Ci sono ospiti e famigliari che sostano a lungo ad osservarli e anche a parlare con loro.

Adorabili padroni di casa sono Cesare e Gaetano, i gatti che chiunque frequenta la Struttura impara a conoscere. Cesare è con noi da diversi anni, Gaetano ha deciso di venire a far parte della famiglia nella primavera del 2021. Conoscono ogni angolo del piano terra, entrano negli uffici, passeggiano sui corridoi, riposano sulle poltrone del salone accanto agli ospiti. Gaetano è particolarmente coccoloso, si fa accarezzare, cerca compagnia, adora dormire sul cuscino del lettino di fisioterapia e sulle sedie degli uffici. Inizialmente Cesare era geloso e si arrabbiava con Gaetano, poi ha imparato ad accettare questa convivenza e capita di vederli vicini pacificamente.

La presenza di Cesare e Gaetano è sorriso, medicina, compagnia, dolce carezza al cuore per ospiti, visitatori e dipendenti.





# Investire in Comunità, la nostra priorità

ALBERTO MOSCA

“Siamo orgogliosi di avere sul territorio del nostro comune una realtà come APSP Anaunia, eccellenza riconosciuta in provincia nel settore dell’assistenza agli anziani”.

Per **Giuliana Cova**, sindaca di Predaia dal 2020, le prospettive di sviluppo dell’offerta socio-assistenziale del comune hanno come centro la struttura di Taio: “Oggi i posti convenzionati sono limitati: arrivano al 20% della popolazione over 75, sotto alla media trentina che viaggia sul 30-40%, con una Val di Non quindi un po’ meno servita. In questo senso c’è molto da fare e lo faremo, anche con l’aiuto della provincia, che ha messo recentemente a disposizione due posti in più”.

In generale, l’attenzione dell’amministrazione comunale sul tema è alta, considerandolo strategico per costruire un buon futuro: “Con la PaT stiamo facendo approfondite valutazioni. I numeri lo dicono chiaramente: L’allungamento dell’età media, la situazione lavorativa delle famiglie e dei giovani con un ingresso al lavoro che avviene più tardi e il tempo della pensione protratto nel tempo, costringono a scelte lungimiranti.

Dobbiamo considerare anche che - prosegue Cova - in un simile contesto i figli nasceranno con genitori in età più avanzata, e quindi ci si potrà trovare, magari a 60 anni, con da un lato figli ancora giovani e dall’altro genitori molto anziani da accudire, dovendo ancora lavorare.

Per soddisfare le esigenze che scaturiscono da questo quadro saranno necessarie nuove strutture, calibrate su diverse formule, come il co-housing per gli anziani autosufficienti e strutture protette, via di mezzo tra il sistema del co-housing e la classica casa di riposo”.

Una sfida che può essere affrontata solo attraverso la collaborazione tra le isti-

tuzioni: “In termini di risorse finanziarie - spiega Cova - il Comune non può fare molto, ma a livello provinciale e statale, dobbiamo progettare un modello di sviluppo economico del territorio che investa molto sulla conciliazione lavoro-famiglia. Le esigenze si chiamano asilo nido, scuola a tempo pieno, servizi di assistenza agli anziani: questa è la chiave per costruire il futuro delle nostre comunità: dal punto di vista politico questi sono gli ambiti in cui l’ente pubblico deve pensare di investire seriamente, a vantaggio della società intera, sull’esempio di quanto già da tempo accade nel Nord Europa, modello nella conciliazione lavoro-famiglia e di servizi di aiuto alla famiglia”.

E con riferimento alla dimensione comunale, Giuliana Cova ha una visione chiara: “Siamo pienamente consapevoli della centralità di questi aspetti e, per esempio, abbiamo colto al volo le opportunità date dal PNRR per finanziare l’ampliamento di uno dei nostri asili nido. Sono scelte - prosegue Cova - che hanno conseguenze, per esempio maggiori costi nella parte corrente del bilancio: ma crediamo che valga la pena investire su questi ambiti, cercando di aumentare le entrate e diminuire le spese proprio nell’ottica di finanziare quelle che sono veramente le priorità del nostro tempo. E ancora: a ogni livello istituzionale dobbiamo dare molto di più per quanto riguarda l’efficientamento energetico degli edifici pubblici, generando risparmi che vanno a favore della sostenibilità ambientale, del bilancio e che consentono di liberare risorse da reinvestire in servizi per la comunità. Qualcosa - sottolinea Cova - è stato fatto, ma bisogna fare molto di più! La nostra amministrazione ha investito 500.000 euro in un anno e mezzo su questa priorità assoluta, per liberare risorse, risparmiare energia e andare incontro all’ambiente”.

# Bilancio sociale: una buona pratica

Il bilancio sociale dell'APSP Anaunia è una buona pratica ormai consolidata da tempo; non è tuttavia divenuta routine, abitudine, ripetizione: si tratta al contrario di un documento dinamico, che punta ad analizzare l'evoluzione della struttura ma soprattutto si propone come occasione per generare stimoli per crescere ed innovare. Bilancio sociale è in tutto e per tutto sinonimo di bilancio di Comunità; una Comunità che cambia e che in futuro vedrà inevitabilmente crescere la componente di ultrasessantacinquenni. Questo trend può spaventarci solamente se non avremo il coraggio di favorire il riadattamento degli strumenti del welfare di fronte ai nuovi bisogni. Questo documento non vuole essere un modo per mettere in mostra ciò che si è fatto ma per testimoniare quanto, oggi, una APSP rappresenti di fatto un progetto di Comunità. Non esiste più un "dentro" ed un "fuori" ma esiste una continuità che fa sì che gli ospiti si sentano parte di un progetto comune e, allo stesso tempo, permette alla Comunità di fruire di quei valori che i nostri anziani portano con le loro esperienze. Ritengo che vi sia un fattore che meriti di essere sottolineato con orgoglio: da una lato, vi è certamente una APSP dinamica ed innovativa ma, dall'altra parte, abbiamo la fortuna di avere una Comunità che ha voglia di farsi coinvolgere nelle progettualità e che responsabilmente sa di dover contribuire ad abbattere le barriere del passato. L'auspicio è che anche la pubblica Amministrazione sappia interpretare il messaggio di questo documento per affrontare i bisogni emergenti in maniera sempre meno istituzionalizzata e sempre più dinamica, cogliendo le opportunità date dalle forme innovative del welfare: vinceremo le sfide del futuro se sapremo intuire le sfumature dei bisogni, saremo efficaci se sapremo tarare le risposte alle aspettative delle persone e delle famiglie.

\_ **Silvano Dominici** \_ già presidente della Comunità della Val di Non \_



# Nota metodologica e conclusioni

Questa è la quinta edizione del Bilancio Sociale dell'APSP Anaunia ed il periodo di riferimento sono gli anni 2020 e 2021. Da sempre l'intento che ci si è posti con questo documento è stato quello di offrire uno strumento pratico e puntuale a tutti coloro che si relazionano con la nostra realtà e a quanti desiderano conoscere la struttura, i servizi, gli obiettivi e i progetti della nostra APSP. Di edizione in edizione è cresciuta in noi la volontà di raccontare ai nostri interlocutori interni ed esterni chi siamo e cosa facciamo, non solo con l'obiettivo, seppur doveroso, di informare ma anche con il desiderio di coinvolgere ed appassionare chi segue il nostro operato. Ecco perché Il Bilancio Sociale 2020-2021 è una storia fatta di tante storie, molto più che di dati.

Essendo la nostra una realtà piccola con limitato personale soprattutto amministrativo, non si è costituito un gruppo di lavoro specifico per la realizzazione del documento. La redazione di questo Bilancio Sociale è a cura dell'Economista Silvana Giusti, che ha coinvolto per la raccolta di dati e notizie su ospiti, dipendenti e servizi esterni le preziose colleghe degli Uffici: Marica Zanotelli, Barbara Battaiola e Patrizia Kersbamer. Attenzione è stata rivolta all'utilizzo dei dati relativi al

personale, come elaborati all'interno del processo di certificazione Family Audit. Importante è stato l'apporto delle Animatrici, Sabrina Tarter e Carla Endrizzi, con dati e racconti su attività e volontariato. La Coordinatrice Valentina Derome di è stata inconsapevole narratrice di una parte importante della storia di questi anni, perché suoi sono i frammenti di diario e le consegne al personale riportati all'inizio di questo Bilancio Sociale. Per le interviste (ai famigliari e alla sindaca Giuliana Cova) ci siamo affidati al giornalista di Nitida Immagine Alberto Mosca. La supervisione attenta del documento e l'approvazione finale sono del Direttore Fausto Flaim, che ci ha accompagnato come sempre nel cammino della sua realizzazione, dall'ideazione allo sviluppo delle idee. Il Bilancio è uno strumento di comunicazione, è quindi importante prestare attenzione agli aspetti grafici e visuali per veicolare più facilmente le informazioni e raccontare l'identità aziendale. Della laboriosa raccolta di immagini a testimonianza di questi due anni si sono curati tutti i servizi, in particolar modo quello di animazione. Per la grafica ci siamo affidati a Nitida Immagine come per le precedenti edizioni: il lettore riconoscerà fin dalla copertina lo stampo e la provenienza del testo.

Il documento si rivolge a tutti i nostri stakeholder, con i quali vogliamo mantenere processi di comunicazione interattiva, pertanto ogni commento e osservazione può essere indirizzato a [info@apsptaio.org](mailto:info@apsptaio.org)

Il Bilancio Sociale è disponibile in versione digitale liberamente scaricabile dal sito dell'APSP al link:

<https://www.apsptaio.org/Pubblicazioni/Bilanci-sociali/Bilancio-Sociale-2020-2021>.

La sua pubblicazione viene comunicata nella sezione news del sito web.

La versione cartacea verrà distribuita ai principali interlocutori dell'APSP e messa a disposizione di chiunque ne faccia richiesta in Struttura.

Siamo pronti, come sempre, a guardare avanti verso nuove sfide, puntando ancor più a un'offerta di qualità e in grado di rispondere ai bisogni della Comunità. Concludiamo questo Bilancio Sociale con un unico auspicio: tornare liberi di esprimere l'immensa umanità, la fortissima energia e vitalità che solo servizi come i nostri possono trasmettere.

**Ringraziamo la Cassa Rurale Val di Non per il contributo offerto per la pubblicazione di questo documento.**



CARINOLI MARIA

FORI DEL TRENTINO



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



[www.APSptaio.org](http://www.APSptaio.org)