

Bilancio sociale
Azienda Pubblica di Servizi alla
Persona

“Santa Maria”

Esercizio 2022



**“Il residente è il centro del
nostro interesse”**



Lettera della Presidente

Con particolare soddisfazione ho l'onore di presentare la prima edizione del bilancio sociale della A.P.S.P. "Santa Maria", documento in approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione in prossima scadenza.

Il bilancio sociale, riferito all'anno 2022, rappresenta un condensato, facilmente ed immediatamente fruibile, di ciò che oggi è la A.P.S.P. "Santa Maria", tratteggiandone identità, mission, caratteristiche, peculiarità, obiettivi e prospettive.

La realtà che viene fotografata è quella di una istituzione di grande rilevanza per il territorio in quanto soggetto erogatore di servizi alle persone fragili ed in particolare agli anziani; il bilancio sociale rappresenta l'Ente quale punto di riferimento della Comunità anche da un punto di vista dell'offerta di lavoro, con i suoi circa 170 dipendenti medi mensili, ed anche da un punto di vista sociale, costituendo un polo privilegiato per il volontariato ed una casa aperta per i familiari e gli amici degli ospiti.

Il bilancio sociale, come il bilancio di esercizio, "chiude" in attivo ed in ripresa, nonostante e dopo le avversità che negli ultimi anni hanno colpito la struttura, espressione e fotografia di una realtà solida, ben condotta e presidiata, pronta a completare progetti già iniziati, ma non ultimati a causa della pandemia, e nelle condizioni di affrontare nuove sfide con l'obiettivo dichiarato nel motto di prima pagina "il residente è il centro del nostro interesse".

Questa edizione del bilancio sociale viene approvata a conclusione del mandato dell'attuale Consiglio di Amministrazione che, credo, a ragion veduta, può essere soddisfatto del valido percorso e dei risultati raggiunti in quest'ultimo quinquennio e di cui il bilancio sociale è palese testimonianza.

Alla luce di quanto di seguito positivamente rappresentato, mi corre l'obbligo di ringraziare la Direzione, il Consiglio di Amministrazione in prossima scadenza, lo Staff di Direzione, tutto il valoroso Personale e naturalmente tutti i Volontari che frequentano l'Ente; un particolare ringraziamento va ovviamente a coloro che si sono dedicati con impegno alla redazione di questa prima edizione.

La Presidente

Avv. Laura Flor



Approvato nella seduta del Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P. "Santa Maria" di data 24/08/2023.

Pubblicato sul sito dell'A.P.S.P. www.apspcles.it in data 25/08/2023.

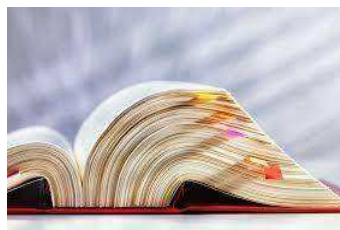
Sommario

Sezione 1 Presentazione e nota metodologica	Sezione 2 L'identità	Sezione 3 Il governo e le risorse umane
Sezione 4 Le risorse economico finanziarie	Sezione 5 La rendicontazione sulla missione e sugli obiettivi strategici	Sezione 6 L'analisi d'impatto dell'operato dell'organizzazione
Sezione 7 Questioni aperte		

Sezione 1 - Presentazione e nota metodologica

Il bilancio sociale può essere definito come uno “strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione. Ciò al fine di offrire un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio”

[d.lgs. 04 luglio 2019 –
Linee guida alla redazione
del bilancio sociale per gli
Enti di Terzo Settore].



Numero di edizioni	Prima edizione.
Periodo di riferimento	2022
Comparabilità e completezza	Essendo la prima esperienza di redazione del documento, si è valutato di rendicontare una sola annualità, con le prossime edizioni sarà invece possibile effettuare comparazioni più significative.
Gruppo di lavoro	Direttore, coordinatrici dei servizi, responsabile qualità e formazione, personale amministrativo e consulente esterno EURICSE.
Fonti dei dati quantitativi e qualitativi	I dati sono stati in buona parte raccolti e rielaborati attingendo ai software gestionali utilizzati dall'A.P.S.P. per l'ordinaria amministrazione, nonché specificatamente somministrati ed analizzati in relazione anche ad altri obiettivi, quali il mantenimento di certificazioni di qualità.
Revisione esterna	Prima della pubblicazione, il bilancio sociale viene trasmesso e sottoposto al giudizio di asseverazione del revisore dei conti, il quale ne attesta la veridicità e l'attendibilità delle informazioni espresse e la conformità del processo di rendicontazione ai contenuti previsti dalle linee guida presenti in materia. L'asseverazione permette di ridurre il rischio di soggettività e di accrescere l'attendibilità delle informazioni

	trasmesse. Il giudizio finale del revisore assume le stesse graduazioni previste per la revisione contabile di bilancio. La revisione è stata effettuata dal dott. Marco Viola, in carica dall'01/05/2023.
Piano della comunicazione	Il bilancio sociale viene pubblicato sul sito dell'A.P.S.P. www.apspcles.it ed inviato in formato pdf, per promuoverne l'immediata diffusione innanzitutto ai portatori di interesse, quali utenti, loro familiari, nonché dipendenti dell'A.P.S.P..
Obiettivi di miglioramento	Miglioramento grafica e ricchezza dei dati e contenuti.

Il presente bilancio sociale viene redatto nel rispetto dell'articolo 20, comma 5, della legge provinciale n. 13 del 2007 e della deliberazione della giunta provinciale n. 1183 del 6 luglio 2018, diventando pertanto strumento con triplice rilevanza:

1. interna, in quanto riflesso di un processo di gestione strategica dell'organizzazione sulle sue attività, sugli strumenti gestionali e sui processi di coinvolgimento dei diversi portatori di interesse (stakeholders);
2. esterna, quale processo di rendicontazione delle proprie attività nei confronti dei diversi stakeholders (c.d. accountability);
3. di dialogo tra i numerosi attori coinvolti nel medesimo processo.

Il bilancio sociale permette quindi all'organizzazione di porre attenzione al proprio operato ed alla propria mission, soffermandosi sui risultati ottenuti, sia in termini di efficacia, sia di efficienza, al fine di incrementare il senso di appartenenza e la consapevolezza dell'ente,

finalizzate al miglioramento continuo degli obiettivi e delle strategie poste in essere.

Il bilancio viene quindi stilato nel rispetto dei principi previsti dalle linee guida, utilizzando possibilmente tabelle e grafici che rendano la lettura del documento immediata ed intuitiva, anche da parte di soggetti non esperti in materia, con l'obiettivo di migliorare tale aspetto nelle edizioni future.



Questa è la prima edizione di bilancio sociale dell'A.P.S.P. "Santa Maria": l'ente si prefigge il monitoraggio continuo delle attività svolte e dei servizi offerti, finalizzato alla comparabilità negli anni dei dati ed all'individuazione costante dei punti di forza e dei punti critici dell'organizzazione.

Sezione 2 – Identità

Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte nel 2022 dall'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Santa Maria" di Cles.



La carta d'identità

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA	Ente pubblico non economico ai sensi della Legge Regionale n. 7/2005
SEDE LEGALE ED OPERATIVA	Via Eusebio Chini n. 37 – 38023 Cles - TN
INDIRIZZI EMAIL ISTITUZIONALI	info@apspcles.it raccomandata@pec.apspcles.it anticorruzione@apspcles.it Dialogaconildirettore@apspcles.it
CODICE FISCALE/P.IVA	83003520224 – 01022420226
SETTORI PRINCIPALI ATTIVITA' E SERVIZI SVOLTI	Servizi socio sanitari e socio assistenziali a carattere residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare.
ACCREDITAMENTI POSSEDUTI	Sei

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Santa Maria" è un ente pubblico non economico, senza finalità di lucro, dotato di autonomia statutaria, regolamentare, patrimoniale, contabile, gestionale, tecnica, operante con criteri imprenditoriali, la cui mission si concretizza nell'erogazione all'utenza, principalmente persone anziane o affette da disabilità, di diversi tipi di servizi assistenziali e sanitari, sia di carattere residenziale (R.S.A., Accoglienza per Anziani) che semi-residenziale rivolti sia a fruitori interni sia esterni.

Determinazione n. 5246 dd. 20/05/2022 UMSE Disabilità e integrazione sociosanitaria

ACCREDITAMENTO 137 POSTI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALER.S.A.

Determinazione n. 5246 dd. 20/05/2022 UMSE Disabilità e integrazione sociosanitaria

ACCREDITAMENTO 20 POSTI CENTRO DIURNO

Determinazione n. 2975 dd. 20/08/2021 Servizio politiche sociali

ACCREDITAMENTO AMBITO SOCIO ASSISTENZIALE d.P.P. 9 aprile 2018 n.3-78/Leg

Determinazione n. 76 dd. 21/03/2013 Servizio politiche sanitarie e per la non autosufficienza

ACCREDITAMENTO SERVIZIO PODOLOGIA PER UTENTI ESTERNI

Determinazione n. 175 dd. 21/11/2014 Dipartimento salute e solidarietà sociale

ACCREDITAMENTO SERVIZIO RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE PER UTENTI ESTERNI

Determinazione n. 13270 dd. 05/12/2022 UMSE Disabilità e integrazione sociosanitaria

ACCREDITAMENTO SERVIZIO AGOPUNTURA PER UTENTI ESTERNI

Il contesto in cui opera, i bisogni cui risponde

L'azienda esplica la propria attività nei seguenti ambiti territoriali:

- quello principale, costituito dal territorio del Comune di Cles;
- quello secondario individuato nel Bacino del Noce, che viene definito per ciascun servizio in forza di accordi, consorzi, convenzioni, contratti o altri atti sottoscritti con i soggetti istituzionali titolari dei servizi stessi, per garantire l'ottimizzazione dei bacini di utenza;
- quello residuale, determinato per i singoli servizi dal Consiglio di Amministrazione, anche oltre i confini provinciali, purché non in forma predominante rispetto agli ambiti precedenti, al fine di raggiungere o mantenere l'equilibrio economico-finanziario o di realizzare forme di

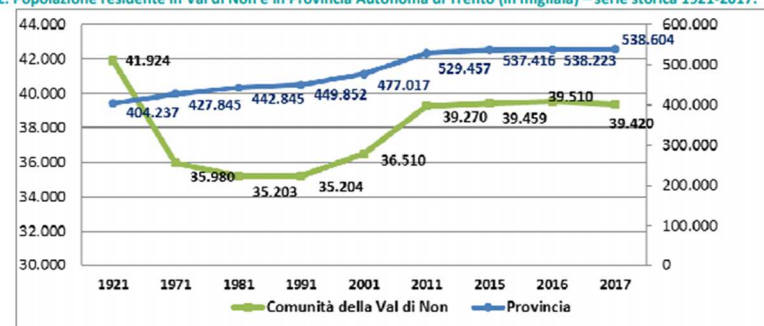
ottimizzazione delle risorse aziendali e di dimensionamento e qualificazione dei servizi.

Per capire il contesto nel quale si colloca l'attività dell'A.P.S.P. "Santa Maria" possiamo fare riferimento ad alcuni dati contenuti nel Piano sociale approvato della Comunità della Val di Non 2018-2020:

"Il trend demografico della Val di Non presenta una dinamica non lineare, con fasi di spopolamento fino all'inizio degli anni '90 ed una successiva crescita demografica, determinata soprattutto da flussi migratori. La struttura della popolazione per età in Val di Non è quella tipica di molti paesi occidentali, con la caratteristica struttura detta a punta di lancia: base ridotta (generazioni di giovani e giovani adulti), fasce adulte dai 40 ai 59 anni molto presenti, presenza piuttosto elevata delle fasce di età anziane.

- **Maggioranza di maschi nella popolazione giovanile, adulta e anziana fino ai 74 anni,**
- **Maggioranza di femmine dagli 80 anni in poi.**

Figura 2: Popolazione residente in Val di Non e in Provincia Autonoma di Trento (in migliaia) – serie storica 1921-2017.



Fonte: elaborazione grafica dati ISPAT, Annuario statistico Online, <http://www.statweb.provincia.tn.it/annuario/> > TAV. I.02 - Popolazione residente ai censimenti, altitudine e superficie territoriale, per comune (1921-2011) e tavole Popolazione residente al 1° gennaio 2015, 2016, 2017, per Comunità di valle.

Tabella 1: Popolazione residente in Val di Non (incidenza) – serie storica 1921-2017.

	1986		2017
Popolazione 0-17 anni	19,87 %	➡	17,42%
Popolazione over 65 anni	16,78	➡	22,47%

Fonte: elaborazione grafica dati ISPAT

Possiamo osservare come in Val di Non nel 2017 l'incidenza della popolazione over 65 è stata del 22,47%, mentre quella della popolazione sotto i 17 anni solo del 17,42%. Guardando all'evoluzione della popolazione per fasce di età, se confrontiamo i dati 1986 e 2017, si può notare per gli anziani un trend di incidenza percentuale in crescita e viceversa, per la popolazione 0 -17 anni, un trend di incidenza percentuale in diminuzione, questo probabilmente anche per influenza della diminuzione della natalità, che ha fatto crescere sempre più la fascia di popolazione anziana. Negli ultimi 40 anni a fronte dell'aumento dell'età della popolazione media, la Val di Non presenta una età media più alta rispetto al dato provinciale”.

Dalle sue origini ad oggi

Trattandosi del primo bilancio sociale, riteniamo utile ripercorrere per brevi cenni la storia della A.P.S.P. “Santa Maria”.

Non si conosce esattamente l'origine della Casa di Riposo di Cles, né la precisa data di fondazione. Da un cenno storico, contenuto nell'Urbario della Congregazione di Carità di Cles, dell'anno 1844, risulta che essa fu fondata nel secolo XIV dalla Confraternita della Santa Orazione e che ebbe il nome di “Ca’ di Dio” ed anche di “Ospizio di Santa Maria Nuova e di San Rocco”.

Già nell'anno 1535 troviamo uno Statuto proprio approvato dal Principe Vescovo di Trento Cardinale Bernardo Clesio, dove la Confraternita suddetta veniva riconosciuta amministratrice dell'Ospedale – Ricovero. Il fabbricato in cui veniva espletata l'attività assistenziale fu distrutto da un incendio nell'anno 1867 e dopo qualche anno l'Istituto risorse con uno scopo più ampio, cioè quello di curare gli infermi oltre che ricoverare i poveri. Vi è peraltro scarsa documentazione relativa alla consistenza originaria ed all'aumento del patrimonio nel corso dei secoli. In occasione dell'affidamento

dell'Amministrazione dell'Ente alla neocostituita Congregazione di Carità, all'inizio del diciottesimo secolo, fu riconosciuto come patrimonio dell'Ente solamente il fabbricato dove ebbe la sua sede, mentre tutte le altre attività patrimoniali amministrate dalla Congregazione di Carità furono ritenute di spettanza della Congregazione stessa.

Arrivando quasi ai giorni nostri, nel 1933, il patrimonio consisteva in un edificio sito in via Tiberio Claudio, ora abbattuto e nel relativo arredamento, il tutto stimato in un valore complessivo di Lire 120.000. Nel 1966 il Comitato di Amministrazione dell'Ente Comunale di Assistenza E.C.A. gestore, in forza dell'art. 6 della Legge 3 giugno 1937 n. 847 delle Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, precedentemente amministrate dalla Congregazione di Carità, decideva, constatata la fatiscenza della vecchia sede, di trasferire il ricovero nei locali della Casa di Cura “Santa Maria” in località Campi Neri, acquistati dall'E.C.A., con destinazione di reparto di maternità del nuovo Ospedale Civile.

Tale sistemazione, da provvisoria divenne di fatto stabile e definitiva nel 1970, quando la Commissione per l'individuazione e l'inventario dei beni da trasferire agli Enti Ospedalieri (art. 5 L.R. 31 ottobre 1969 n. 10), nella seduta del 17 aprile 1970 stabilì, tra le altre cose, il passaggio degli edifici dell'E.C.A. all'Ospedale Civile di Cles, escludendo però la Casa di Cura “Santa Maria” di Cles, la quale rimaneva di proprietà dell'Ente Comunale Assistenza.

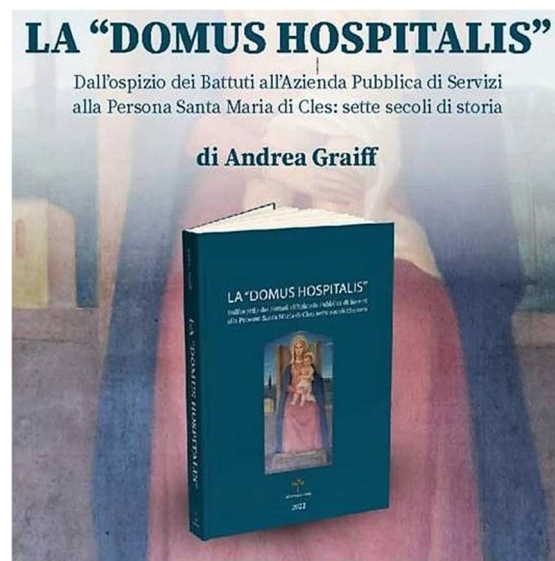
Successivamente il Consiglio di Amministrazione dell'E.C.A - Casa di Riposo acquistava, nell'anno 1976, la p.f. 237/1 e le pp.ed. 573 e 56/7 in C.C. di Cles, al fine di ampliare la Casa di Riposo stessa.

I lavori di ampliamento nella forma attuale hanno avuto luogo nella prima metà degli anni '80. Appena completata la nuova costruzione si provvedeva pure alla ristrutturazione della parte di edificio già Clinica “Santa Maria”.

In seguito alla soppressione degli E.C.A. ed alle riforme di sistema intervenute negli anni, l'intero patrimonio immobiliare risulta ora intavolato a nome dell'attuale Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Santa Maria". Nel 2012 sono stati ultimati i lavori di ampliamento e di ristrutturazione complessiva dell'edificio esistente, nonché la nuova costruzione di una palazzina quale centro di servizi aperto anche all'esterno. Nel corso di questi lavori sono emersi alcuni ritrovamenti di notevole interesse archeologico, tanto che parte del sedime dell'A.P.S.P. è stata vincolata a sito di interesse archeologico provinciale.

Attualmente il patrimonio immobiliare è costituito dalla p.ed. 571 pp.mm. 1-2-3, dalla p.ed. 1633 – Sito Archeologico – su cui grava un diritto di superficie a favore della Provincia Autonoma di Trento e dalla p.f. 165/5, il tutto nel Comune Catastale di Cles.

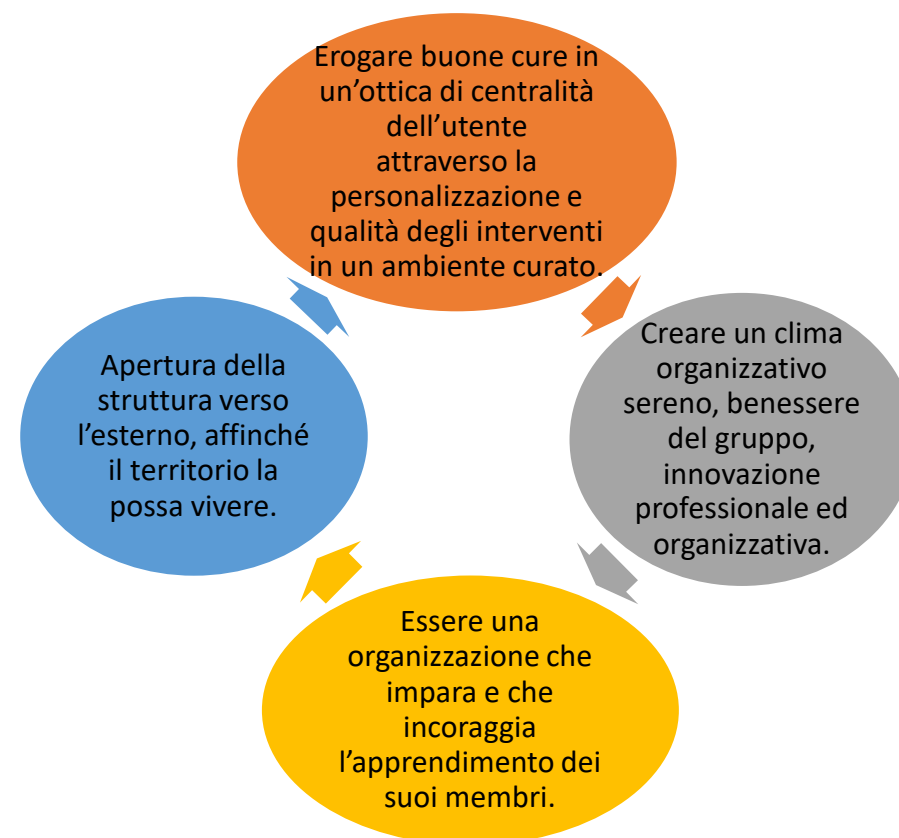
Per un interessante approfondimento della storia dell'ente rimandiamo al libro *La "Domus Hospitalis"*, edito 2023, scritto e curato dal dottor Graiff Andrea, che ringraziamo per l'interesse e la disponibilità dimostrata nei confronti dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Santa Maria" e della sua evoluzione nel tempo.



Gli obiettivi ed i valori sociali dell'A.P.S.P.

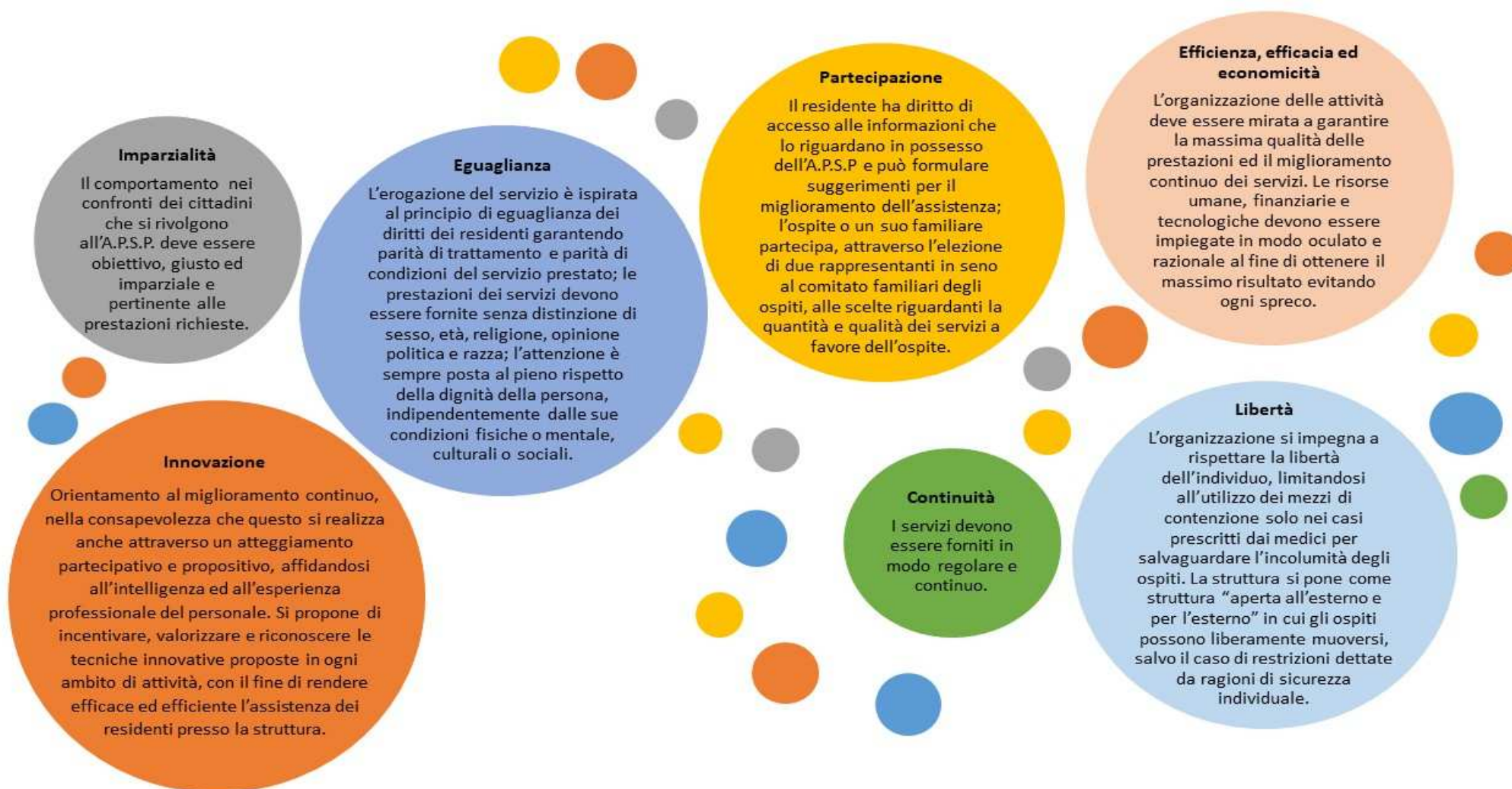
Le strategie, sistema di scelte relative alle azioni da intraprendere ed alle risorse da impiegare sia a livello organizzativo, amministrativo e finanziario, ci indicano la strada da seguire per raggiungere gli obiettivi prefissati, classificabili in: mission, che esprime in modo ampio gli scopi che l'A.P.S.P. vuol perseguire, la sua filosofia, i suoi valori chiave e quindi il suo orientamento strategico di fondo, gli obiettivi a breve e quelli a lungo termine.

Mission

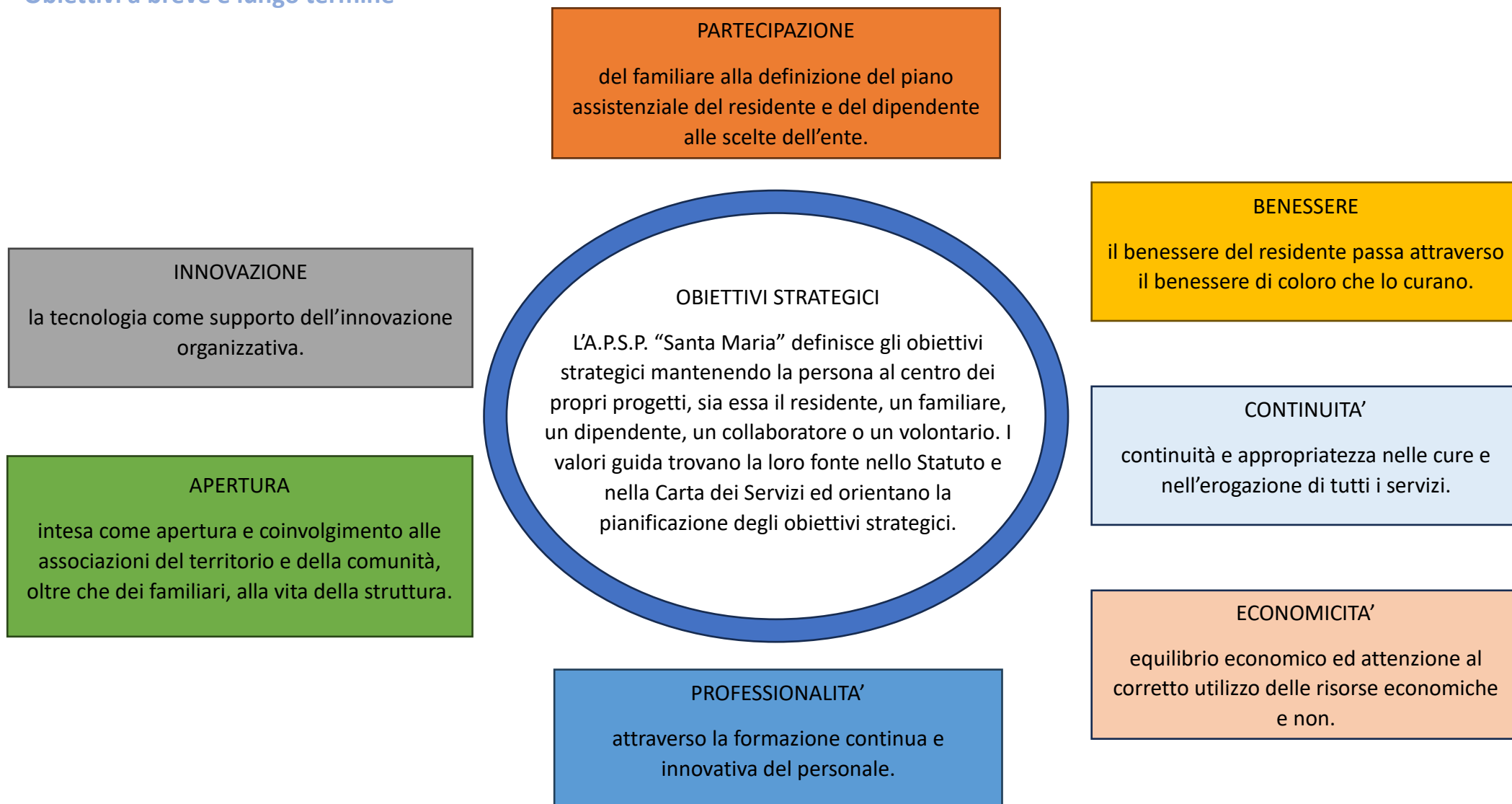


Valori e principi fondamentali

Il sistema valoriale dell'A.P.S.P., condiviso dai dipendenti, si regge su 7 valori principali, declinati nella Carta dei Servizi, che costituiscono la base dell'agire dell'ente e ne permettono il perseguimento della mission.



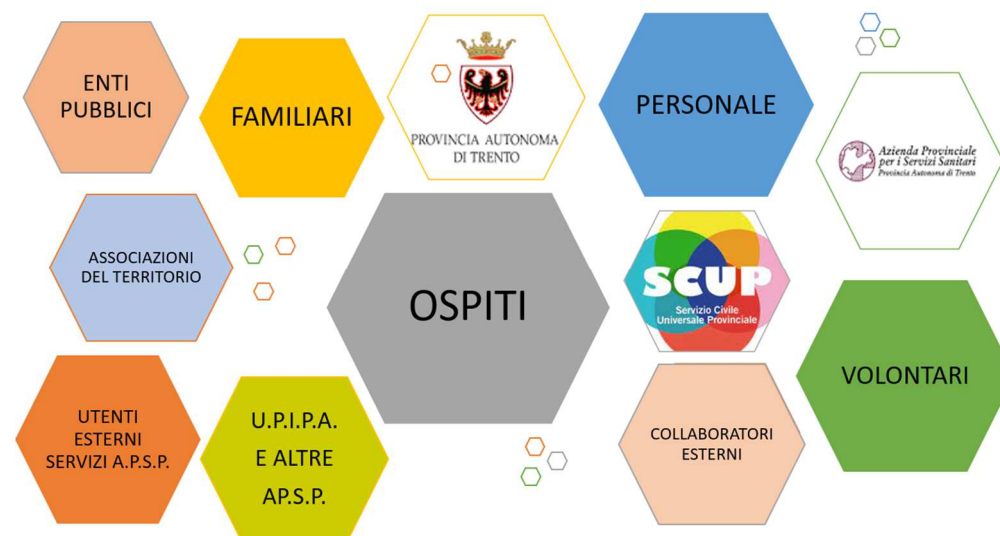
Obiettivi a breve e lungo termine





Rappresentare interessi delle persone e fare rete con il territorio

Chi sono i nostri stakeholders, ovvero per chi operiamo, a chi ci rivolgiamo e chi ha interesse nei servizi e nelle attività offerte dalla nostra A.P.S.P.? Chi a sua volta influenza le nostre decisioni o ne è condizionato?



Residenti e familiari

L'A.P.S.P. "Santa Maria" Cles riconosce la piena titolarità della famiglia nella risposta ai bisogni affettivi degli anziani ed incentiva tutte le possibili forme di collaborazione. Con la famiglia in particolare:

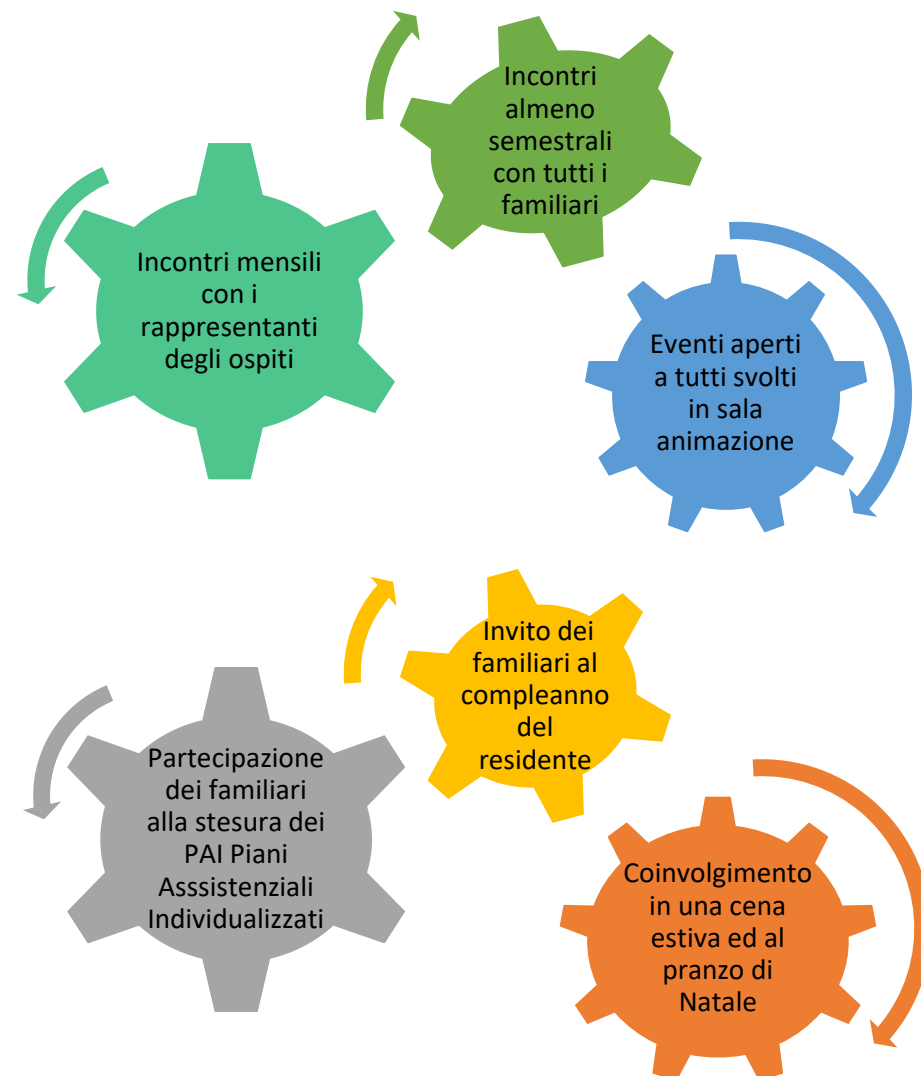
- si organizza l'inserimento nella struttura della persona e se ne verifica l'avvenuta integrazione;
- si identificano interventi complementari ed integrativi al servizio istituzionale, in relazione ai desideri espressi dal proprio

congiunto e si forniscono le informazioni o le competenze necessarie;

- si organizzano visite del residente fuori dalle strutture e si festeggiano le ricorrenze più significative personali;
- si progettano gli interventi individualizzati tendenti al raggiungimento di obiettivi specifici, attraverso la valutazione e la compilazione del Piano assistenziale individualizzato (P.A.I.);
- si favorisce il mantenimento dei rapporti con la famiglia e con gli animali domestici, permettendone le visite in struttura e si chiede collaborazione per esigenze morali e materiali;
- si offre alla famiglia la possibilità di usufruire di un supporto psicologico;
- i familiari dei residenti eleggono inoltre il “Comitato Familiari degli Ospiti” della A.P.S.P. “Santa Maria” di Cles. Tale Comitato non ha scopo di lucro, né finalità politiche e si prefigge la tutela e la salvaguardia dei diritti e degli interessi dei residenti:
 - ✓ fornendo piena collaborazione ai residenti stessi, affinché sia assicurata loro la miglior qualità di vita possibile, facendo tutto quanto sia indispensabile per ottenere alti livelli di assistenza sanitaria, sociale e alberghiera, nel pieno rispetto della loro dignità e dei loro diritti;
 - ✓ partecipando all’occorrenza con i propri rappresentanti ai tavoli di lavoro ed alle commissioni organizzate a vario titolo da enti ed organismi pubblici e privati che governano e/o gestiscono servizi ed attività di assistenza, presentando piani e proposte atte a migliorare la vita delle persone;
 - ✓ svolgendo funzione consultiva su tutte le problematiche di carattere generale relative all’impostazione ed all’organizzazione dei servizi erogati;
 - ✓ partecipando alle sedute del Consiglio di Amministrazione dove siano in trattazione punti relativi all’organizzazione o

all’impostazione dei servizi, esprimendo il proprio parere anche in forma scritta.

Alcuni esempi di come coinvolgiamo i familiari:



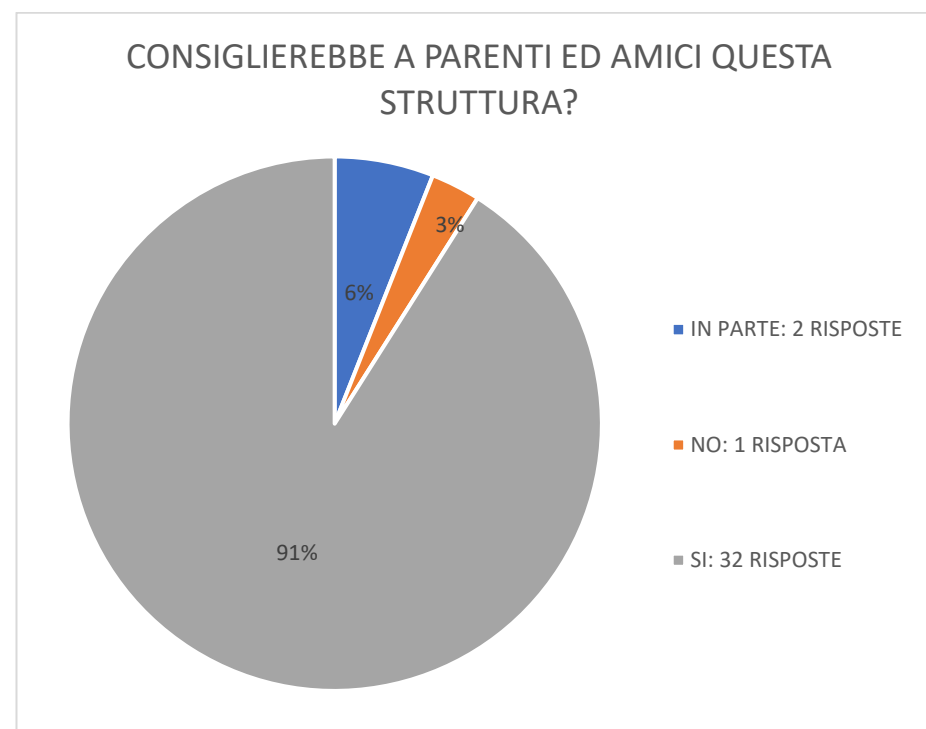


Nel periodo tra il 15 dicembre 2021 ed il 10 gennaio 2022 è stato somministrato al familiare di riferimento di ogni residente un questionario da compilare on-line. A causa della pandemia ancora in atto o forse per la modalità adottata, all'indagine hanno risposto solo 35 familiari, pari a circa il 24% degli aventi diritto. L'elaborazione dei dati e la predisposizione del report, di cui riportiamo alcuni risultati, è stata a cura da U.P.I.P.A..

I rispondenti al questionario sono stati per il 40% familiari di persone che vivevano presso la R.S.A. di Cles nel periodo di somministrazione, da un periodo di tempo compreso tra i 6 mesi e i 2 anni; una discreta percentuale (26%) sono stati invece familiari di residenti entrati da

meno di 6 mesi. Nella maggior parte dei casi (40%), i residenti erano ospiti del terzo piano della struttura.

Le ultime domande del questionario chiedevano ai familiari di esprimersi in merito al grado di soddisfazione complessiva assegnato all'A.P.S.P., con voto da 1 a 10 e se l'avrebbero consigliata ad amici e parenti. In linea con il tenore complessivo delle risposte date nel questionario, è emersa una soddisfazione molto alta.



Nessuno dei rispondenti ha assegnato un voto alla struttura minore di 6, confermando un grado di soddisfazione complessiva più che buono (media dei rispondenti pari a 8,49 su 10).



L'Ente incentiva la partecipazione e la tutela degli utenti anche attraverso la possibilità data di rivolgersi alla Direzione presentando proposte di miglioramento, segnalazioni di disservizi, reclami e contestazioni, richieste di chiarimenti riguardanti l'organizzazione dei servizi, di rimborsi per eventuali danni causati a persone o ad oggetti, nonché di accesso a documentazione amministrativa e/ o sanitaria. Tali

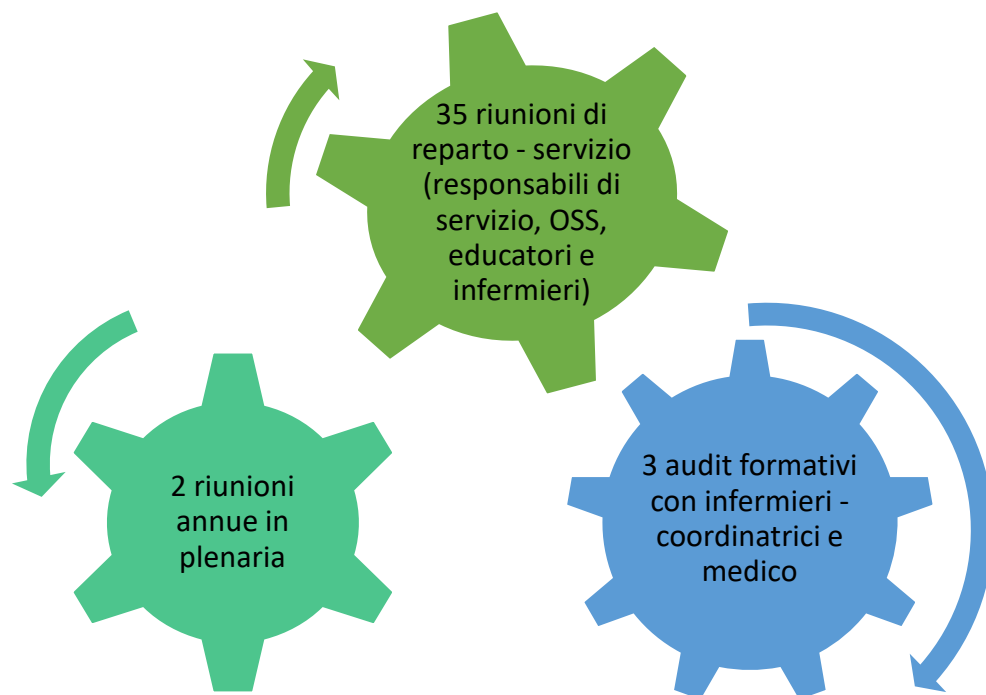
istanze possono essere presentate mediante l'utilizzo dell'apposita cassetta collocata all'ingresso presso la portineria, segnalazione verbale, scritta, telefonica oppure tramite posta elettronica agli indirizzi istituzionali. Inoltre l'A.P.S.P. "Santa Maria" ha inteso sviluppare il dialogo con i residenti, i familiari, i dipendenti ed i cittadini attivando uno spazio nel quale è possibile richiedere informazioni o inviare suggerimenti di carattere generale riguardanti le attività svolte e le iniziative proposte dall'ente, attraverso l'invio di email all'indirizzo dedicato Dialogaconildirettore@apspcles.it. Le risposte sono curate appunto direttamente dal Direttore.



Dipendenti

L'A.P.S.P. "Santa Maria", fermamente convinta dell'importanza del passaggio di informazioni e di conoscenze, attuato soprattutto attraverso il coinvolgimento dei dipendenti nel processo organizzativo, dispone periodicamente riunioni con tutto il personale oppure con specifici gruppi di lavoro.

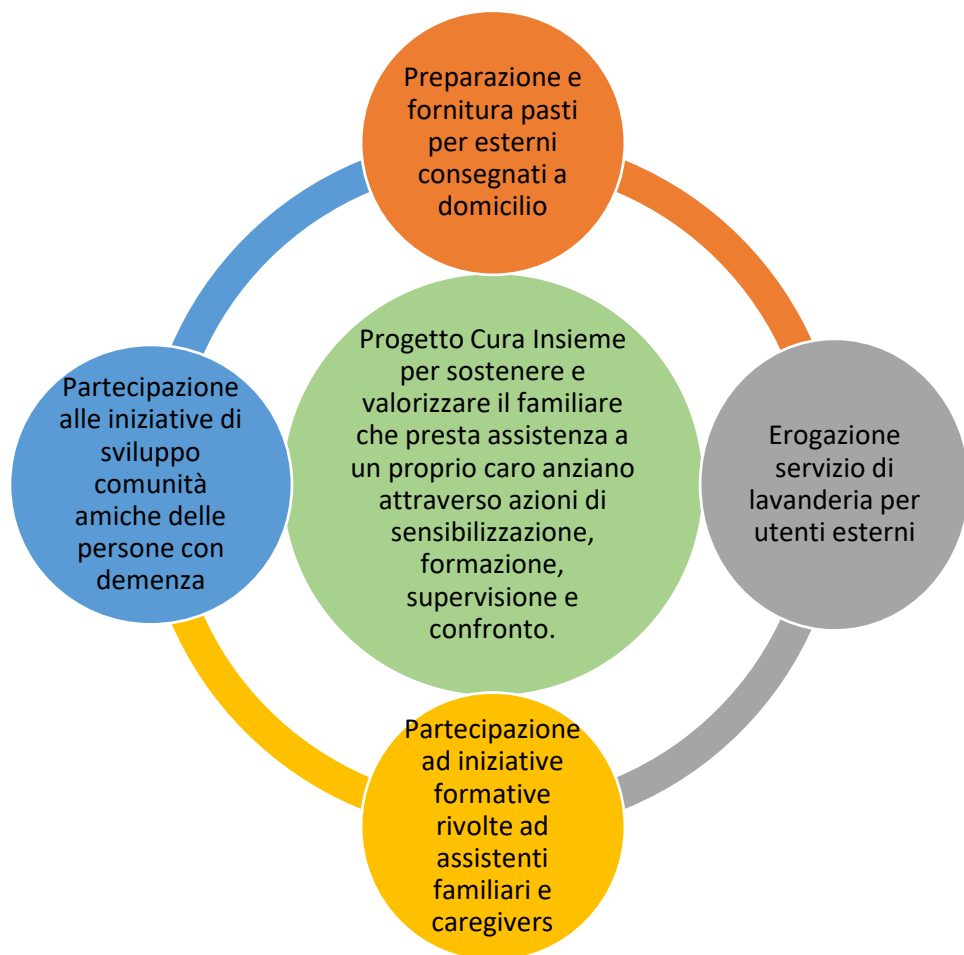
Alcuni esempi di come abbiamo coinvolto i dipendenti nel 2022:



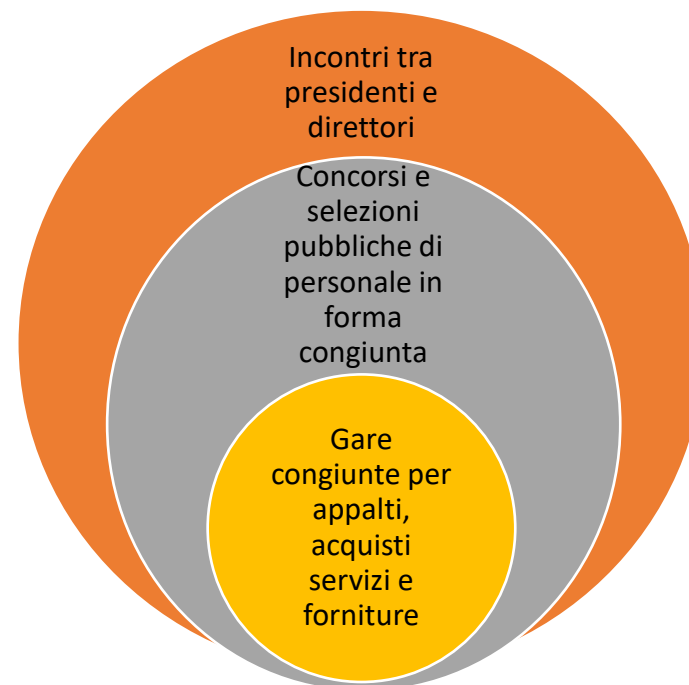
Altri enti ed associazioni

L'apertura al territorio, il mantenimento e l'implementazione di una stretta collaborazione con altre strutture, nonché l'adesione ai progetti di sistema sono aspetti molto rilevanti che vedono impegnata da anni la nostra struttura in modo convinto, attraverso relazioni e convenzioni stipulate tra l'altro con la Comunità della Val di Non, con altre A.P.S.P., con il Comune di Cles e limitrofi per l'erogazione di servizi condivisi, partecipazione ad eventi informativi destinati al territorio, scambi di conoscenze e partecipazione a tavoli di lavoro. Le informazioni ed i dati derivanti dalla partecipazione ai progetti di sistema risultano essere utili per migliorare i processi interni della struttura.

Alcuni esempi di come ci relazioniamo con la Comunità della Val di Non:



Alcuni esempi di come ci relazioniamo con le alte A.P.S.P.:



Le reti di collaborazioni con le altre A.P.S.P. sono garantite dalle relazioni che intercorrono singolarmente tra le stesse, attraverso l'organizzazione di incontri e la stipula di convenzioni. Vengono inoltre promosse da U.P.I.P.A., Unione Provinciale Istituzioni Per l'Assistenza, luogo d'incontro delle Aziende Pubbliche per i Servizi alla Persona della Provincia di Trento e delle altre istituzioni pubbliche e private non aventi scopo di lucro, operanti prevalentemente nel settore socio-assistenziale e sanitario. La cooperativa si propone infatti di coordinare l'attività dei soci e proporre idonee soluzioni ai problemi emergenti, di attuare forme di collegamento e di solidarietà tra gli associati, di rappresentare e tutelare gli interessi di questi ultimi nella contrattazione sindacale.

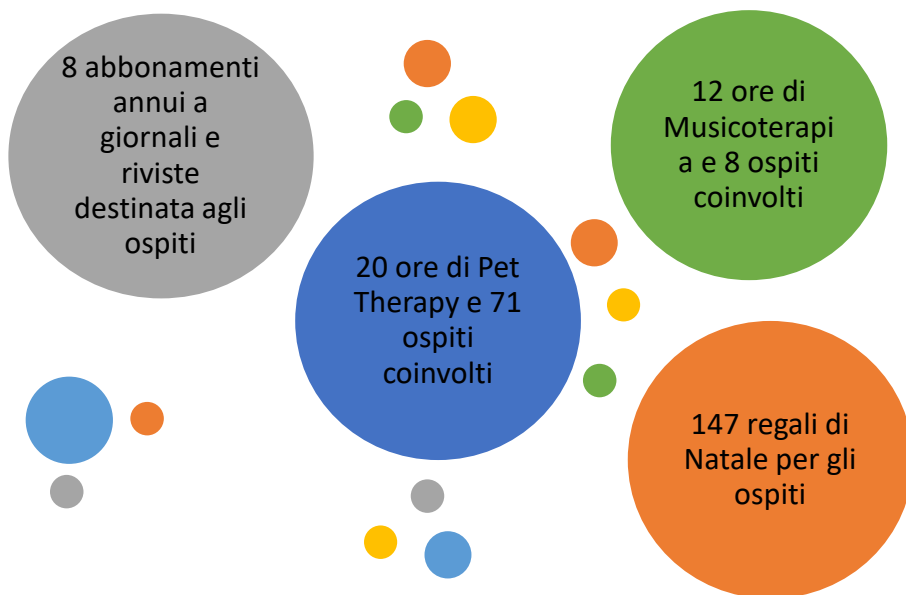


Amici degli ospiti dell'A.P.S.P. "Santa Maria" di Cles

L'Associazione Amici degli ospiti dell'A.P.S.P. "Santa Maria" è un organismo di volontariato appartenente al cd. terzo settore, avente come obiettivo l'organizzazione di attività a favore dei residenti dell'A.P.S.P., quali ad esempio momenti ludico-ricreativi ed attività di animazione, che vadano ad integrare quelle già esistenti al fine di impedire o almeno rallentare, il decadimento psico-fisico degli ospiti e di mantenere vive le loro capacità.

Diverse sono le iniziative e le attività che l'associazione mette in atto ormai da anni a favore degli ospiti, solo per citarne alcune ricordiamo il finanziamento dei progetti di Pet therapy e Musicoterapia, l'acquisto di riviste e giornali, "l'arrivo di Babbo Natale" ed altre ancora.

Alcuni interventi dell'ODV nel 2022:



Non possiamo non ricordare come nel momento di straordinaria emergenza dettata dalla pandemia da c.d. Covid-19, l'Associazione ha lodevolmente sostenuto i residenti e l'organizzazione anche attraverso una raccolta fondi.

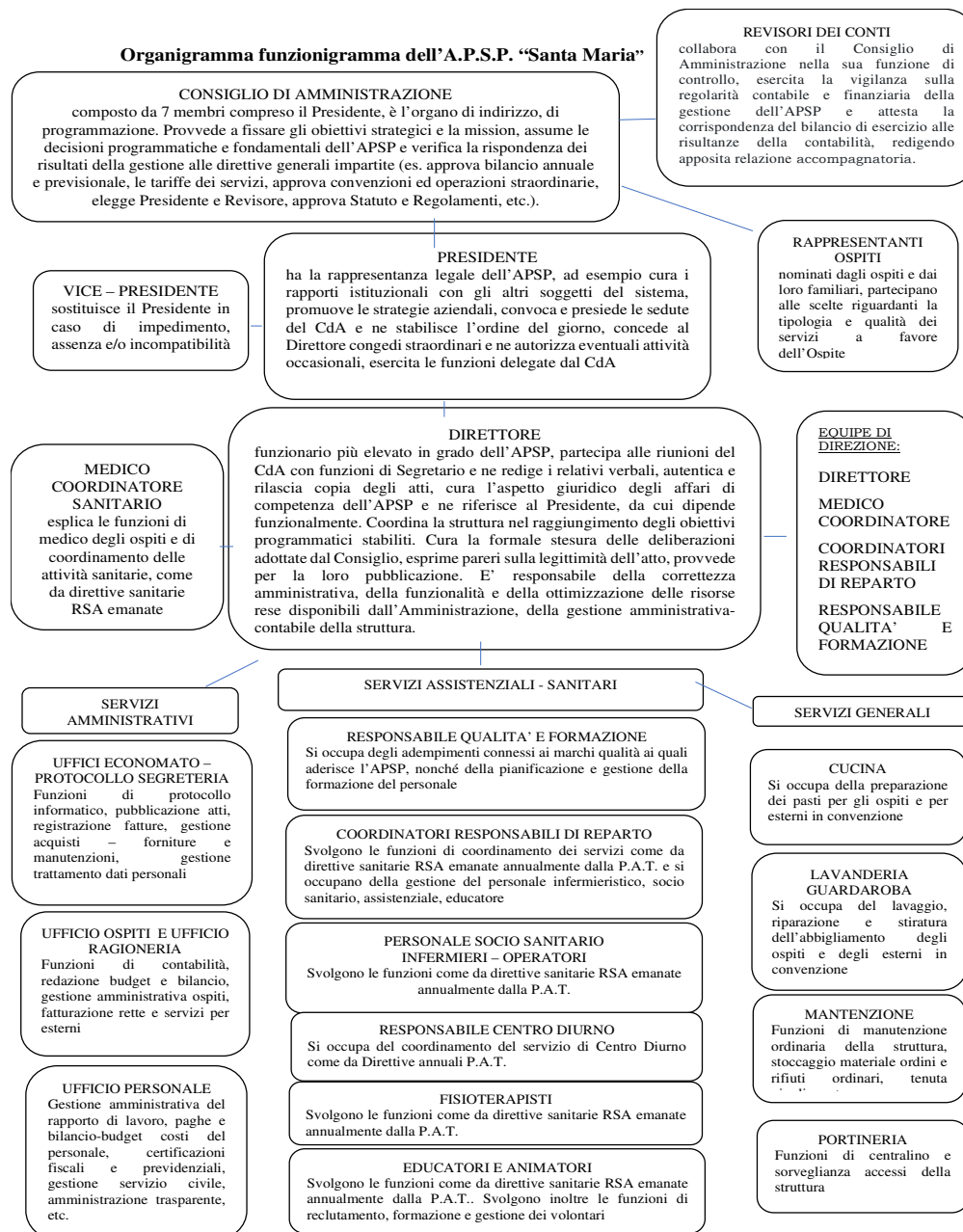


Sezione 3 - Il governo e le risorse umane

Essere una Azienda Pubblica di Servizi alla Persona e curare la propria missione ed azione a favore del territorio richiede di adottare una governance che sia rappresentativa dei diversi interessi e soggetti presenti nel territorio e di avvalersi di professionalità capaci di rispondere ai bisogni complessi dei beneficiari delle azioni.



La complessità della struttura organizzativa viene rappresentata nel seguente organigramma e funzionigramma semplificato:



Gli organi dell'A.P.S.P. "Santa Maria" nel 2022

La presentazione della struttura di governo dell'Azienda e dei suoi meccanismi di rappresentanza e di amministrazione risulta innanzitutto funzionale a comprendere la socialità dell'azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza dei diversi interessi che ruotano attorno alle attività dell'ente.

Consiglio di Amministrazione	7 componenti
Numero incontri	11
Numero di delibere adottate	52
Presidente	Avv. Laura Flor
Numero di decreti adottati	11
Direttore	Dott. Luca Cattani
Numero di determinazioni adottate	218
Revisore dei conti	Dott.ssa Cristina Odorizzi
Numero di verifiche effettuate	5

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'Organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'A.P.S.P. Provvede a fissare gli obiettivi strategici ed assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell'Azienda e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite. E' composto da 7 membri compreso il Presidente, nominati dalla

Giunta Provinciale di Trento su designazione motivata del Comune di Cles.

La durata in carica del Consiglio di Amministrazione è di 5 anni. I Consiglieri rimangono in carica per non più di tre mandati consecutivi e non sono immediatamente rieleggibili.

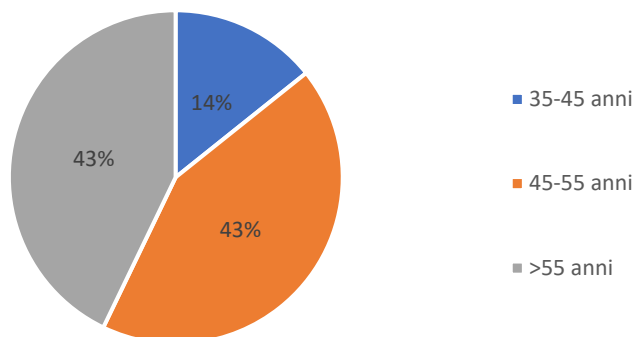
I componenti del Consiglio di Amministrazione in carica dal 06/09/2018 al 05/09/2023 sono:

Consiglio di amministrazione	Ruolo
Avv. Laura Flor	Presidente
Dott.ssa Anna Dallavo	Vice - Presidente
Dott.ssa Luisa Larcher	Consigliere
Dott. Bruno Mognoni	Consigliere
Dott.ssa Arianna Zanon	Consigliere
Dott.ssa Irenella Zanon	Consigliere
Ing. Nicola Zuech	Consigliere

I membri del Consiglio di Amministrazione presentano caratteristiche eterogenee per genere, età e professionalità. In particolare si rileva il 71% di rappresentatività del genere femminile nei componenti dell'organo di governo, con l'86% dei consiglieri di età superiore a 45 anni.

Consiglio di amministrazione	Genere
Donne	5
Uomini	2

ETA' COMPONENTI CDA



Per quanto riguarda le professioni svolte dai componenti del Consiglio di Amministrazione evidenziamo che il 57% dei consiglieri ha maturato esperienza lavorativa in ambito sociale sanitario e di amministrazione pubblica, in linea con gli obiettivi istituzionali dell'A.P.S.P., mentre il restante 43% esercita in ambito tecnico-giuridico-economico, quindi in attività complementari sostanziali per il raggiungimento delle finalità stesse.

E' pertanto ampiamente rispettato l'articolo 9 dello Statuto il quale prevede che i consiglieri siano scelti in modo tale da rappresentare una gamma diversificata di professionalità e competenze, con esperienza in materia di servizi sociali, di servizi sanitari, di amministrazione pubblica o di gestione aziendale.

Consiglio di amministrazione

Professionalità

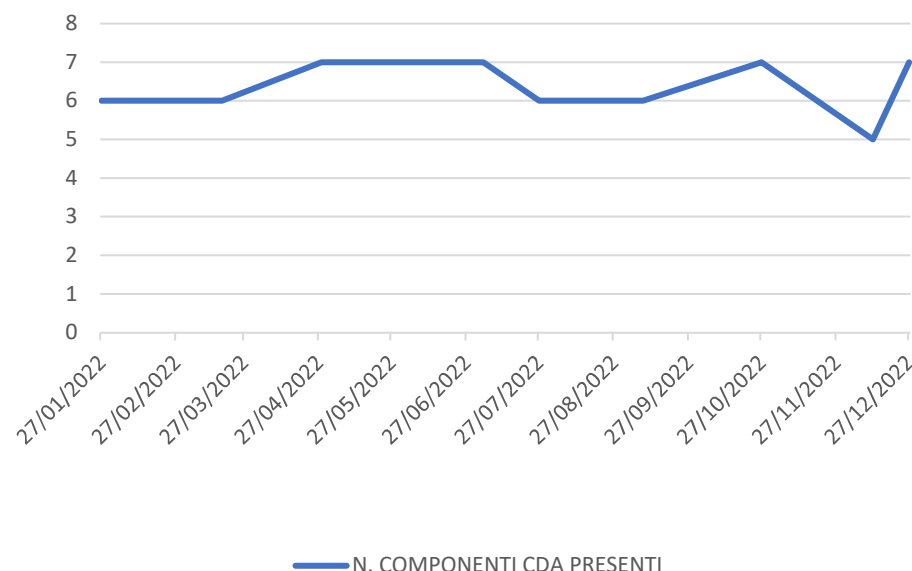
Ambito servizi sociali-sanitari	2
Ambito amministrazione pubblica	2
Ambito gestione aziendale	3

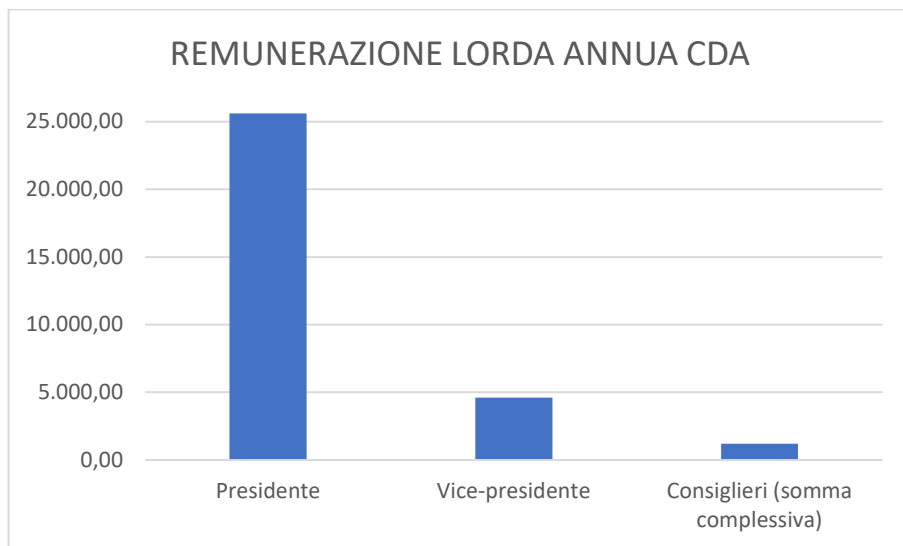
Frequenza degli incontri del Consiglio e tasso partecipazione

Nel corso del 2022 il Consiglio di Amministrazione si è riunito ufficialmente 11 volte, registrando una presenza media del 90,91%, pari a 6,36 consiglieri su 7, a conferma dell'impegno e della professionalità dei componenti. La presenza minore registrata è stata di 5 componenti, pari al 71,43% dei presenti. Solitamente il Consiglio viene convocato una volta al mese.

Nel 2022 sono state approvate 52 delibere.

PRESENZA MEDIE SEDUTE CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE 2022





Il Presidente

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza legale dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ed è sostituito nel caso di assenza o impedimento da un componente del Consiglio di Amministrazione con funzioni di Vicepresidente.

Al Presidente spetta:

- curare i rapporti istituzionali con gli altri soggetti del sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, con l'utenza e le relative rappresentanze e con le comunità locali;
- dare impulso e promuovere le strategie aziendali;
- convocare e presiedere le sedute del Consiglio di Amministrazione e stabilirne l'ordine del giorno;
- concedere al Direttore i congedi straordinari retribuiti e le aspettative;

- autorizzare il Direttore a prestare attività occasionali non incompatibili al di fuori dell'orario di servizio;
- integrare direttamente l'istruttoria degli affari di competenza del Consiglio di amministrazione;
- esercitare le funzioni delegate dal Consiglio di Amministrazione nei limiti di legge o quelle attribuite da normative.

Il Presidente viene eletto dal Consiglio di Amministrazione a maggioranza assoluta di voti per non più di due mandati consecutivi, mentre il Vicepresidente è nominato dal Presidente tra i componenti dello stesso Consiglio di Amministrazione.

La Presidente in carica dal 06/09/2018 è l'avv. Laura Flor, la quale nel 2022 ha approvato 11 decreti.



Il Direttore

Il Direttore è il funzionario più elevato in grado dell'Azienda, partecipa alle riunioni del Consiglio di Amministrazione con funzioni di segretario e ne redige i relativi verbali, apponendovi la propria firma, autentica e rilascia copia degli atti, cura l'aspetto giuridico degli affari di competenza dell'azienda e ne riferisce al Presidente, da cui dipende funzionalmente. Si occupa della formale stesura delle deliberazioni adottate dal Consiglio, esprimendo il proprio parere sulla legittimità dell'atto, provvede per la loro pubblicazione e per l'invio agli Organi che devono pronunciarsi su di esse.

E' responsabile della correttezza amministrativa, della funzionalità e dell'ottimizzazione delle risorse rese disponibili dall'Amministrazione, condivise e compatibili con gli obiettivi indicati, nei limiti dei poteri assegnati. Secondo il principio di separazione dei poteri, al Direttore competono tutti gli adempimenti specificatamente riservati dalle vigenti normative.

Il Direttore in carica dal 10/06/2010 è il dott. Luca Cattani, che nel 2022 ha adottato 218 determine.

Il revisore

L'organo di revisione, al quale sono affidati i compiti di revisione, disciplinati dal Regolamento Regionale, collabora con il Consiglio di Amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ed attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della contabilità, redigendo apposita relazione accompagnatoria.

Per l'anno 2022 il revisore era la dott.ssa Cristina Odorizzi, la quale nel 2022 ha effettuato 5 verifiche.



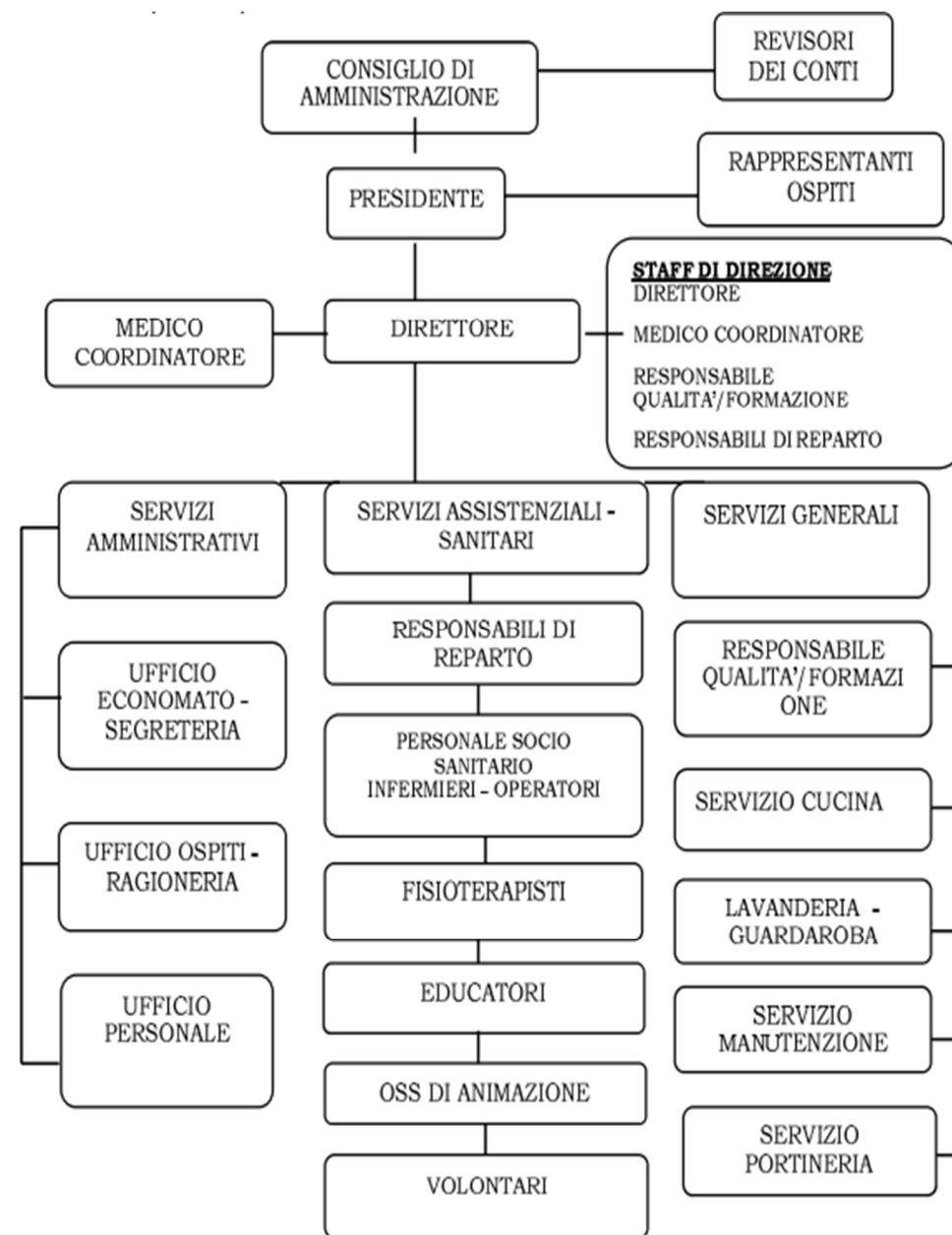
Il personale dell'A.P.S.P. "Santa Maria"

Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale dell'A.P.S.P. "Santa Maria" viene garantito dall'impegno quotidiano di lavoratori, professionisti e volontari che anche nel 2022 hanno rappresentato una risorsa fondamentale.

Le persone che hanno operato per l'A.P.S.P. nel 2022

Lavoratori dipendenti	197
Personale in libera professione nell'area sanitaria	4
Volontari	65
Ragazzi in Servizio Civile	12
Tirocinanti /stagisti alternanza scuola lavoro	16
Lavori Socialmente Utili	1
Lavori di Pubblica Utilità	3
Lavoratori da enti terzo settore interventi 3.3	9

La struttura dell'A.P.S.P. è tale da rendere le varie figure professionali trasversali alle varie aree di erogazione dei diversi servizi.



I dipendenti

Le attività dell'A.P.S.P. vengono svolte in modo determinante dal personale dipendente dell'ente, che rappresenta il 98% dell'organico professionale impiegato sulle attività core caratteristiche dell'Azienda.

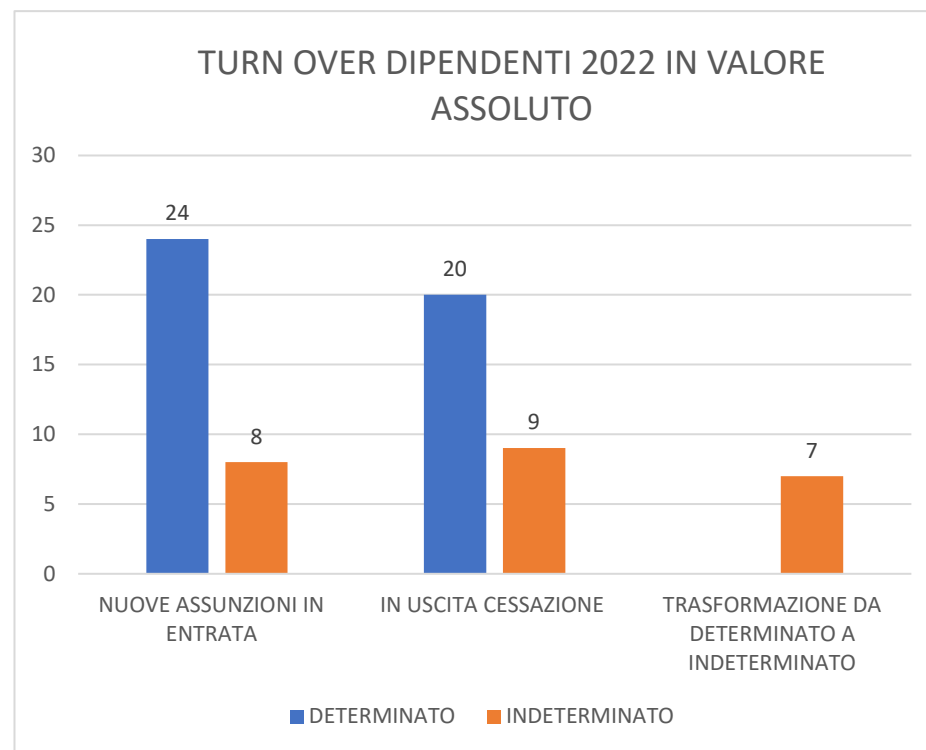
Se alla data del 31 dicembre 2022 i dipendenti dell'A.P.S.P. erano 173, durante l'anno si sono verificati alcuni significativi flussi in uscita (29) e nuovi ingressi (32), per un totale di 197 dipendenti che hanno operato complessivamente per l'ente. A seguito dello svolgimento delle relative procedure concorsuali, nel corso del 2022 sono stati assunti 15 dipendenti a tempo indeterminato, di cui 13 per concorso pubblico e 2 per stabilizzazione. Di questi 15 dipendenti, 7 erano già in servizio a tempo determinato.

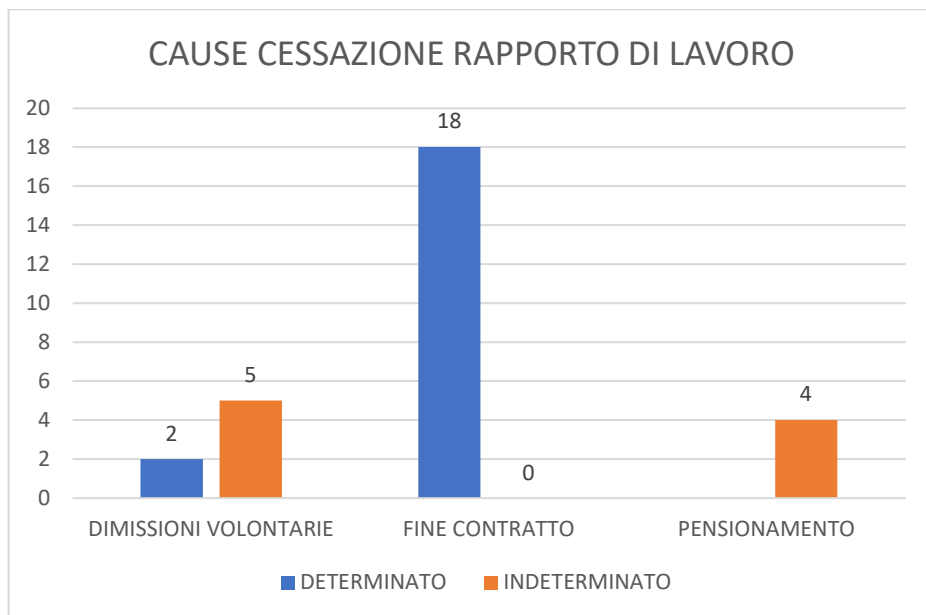
Le persone che hanno operato per l'A.P.S.P. nel 2022

Totale dipendenti in servizio al 31/12 in valore assoluto	173
Totale dipendenti nell'anno 2022 in valore assoluto	197
Dipendenti medi anno 2022 rapportati a tempo pieno e a giorni presenza anno	137,08
Nuove assunzioni in entrata:	32
di cui a tempo determinato	24
di cui a tempo indeterminato	8
Assunzioni a tempo indeterminato:	15
di cui per concorso	13
di cui per stabilizzazione	2

per concorso passaggio da tempo determinato a indeterminato	7
In uscita cessazioni:	29
di cui a tempo determinato	20
di cui a tempo indeterminato	9

Il turn-over del personale ha riguardato soprattutto le mansioni di operatore socio sanitario-ausiliario di assistenza (20), figure professionali risultate spesso di difficile reclutamento negli ultimi anni come gli infermieri.

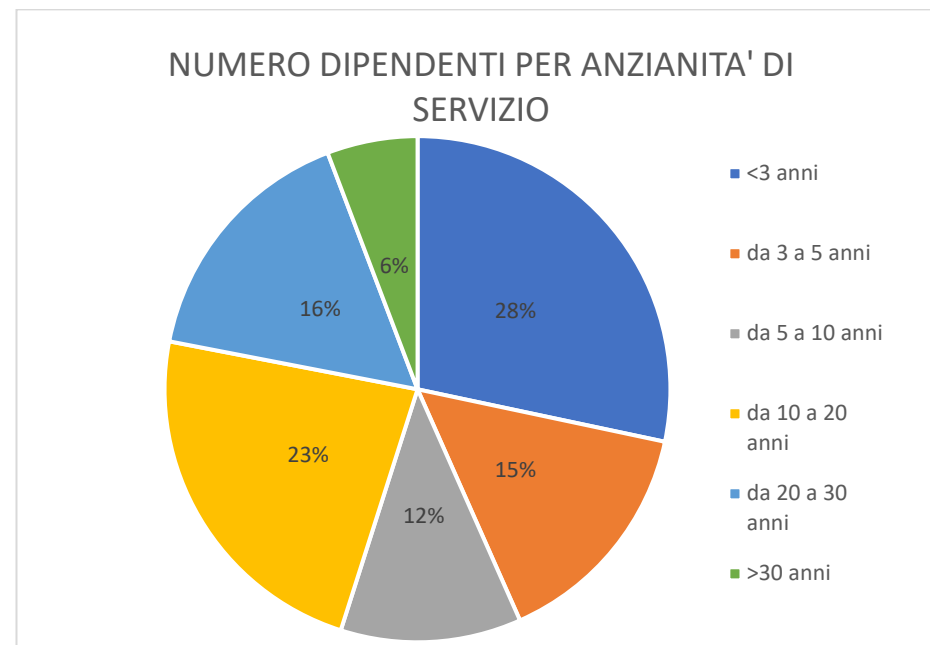




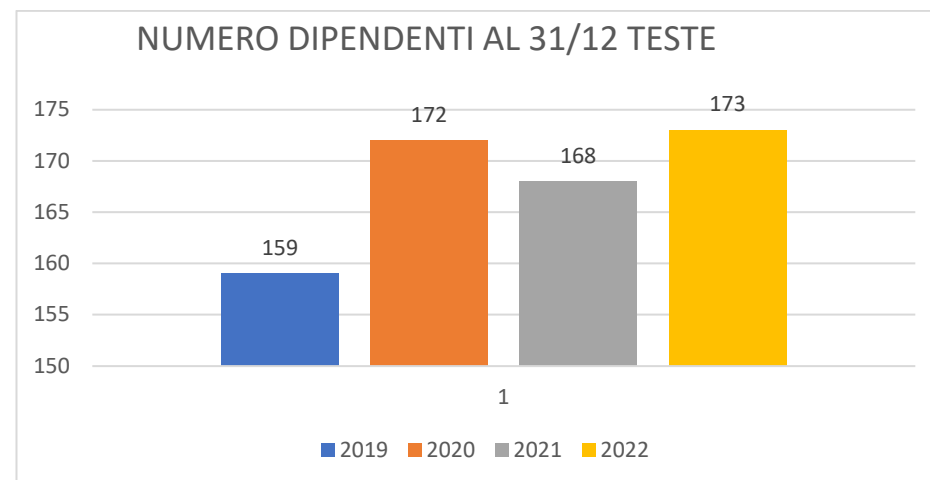
Da rilevare come circa il 22% dei dipendenti presentino un'anzianità di servizio presso l'A.P.S.P. maggiore di 20 anni, in contrapposizione al 28% che presta servizio presso l'ente da meno di tre anni.

Numero dipendenti per anzianità di servizio presso l'A.P.S.P.

Minore 3 anni	49
Da 3 a 5 anni	26
Da 5 a 10 anni	20
Da 10 a 20 anni	40
Da 20 a 30 anni	28
Maggiore di 30 anni	10



Evoluzione dipendenti totali 2019-2022



A seguito di politiche organizzative a favore della riduzione delle posizioni a tempo determinato e con finalità di fidelizzazione dei lavoratori, la situazione al 31/12/2022 illustra la presenza di un positivo 80,9% di lavoratori a tempo indeterminato, mentre i contratti stipulati a tempo determinato (33 alla data oggetto di rilevazione) sono stati stipulati per fini sostitutori oppure per esigenze di carattere momentaneo.

Tipologia di contratto personale dipendente al 31/12

A tempo indeterminato	140
A tempo determinato	33

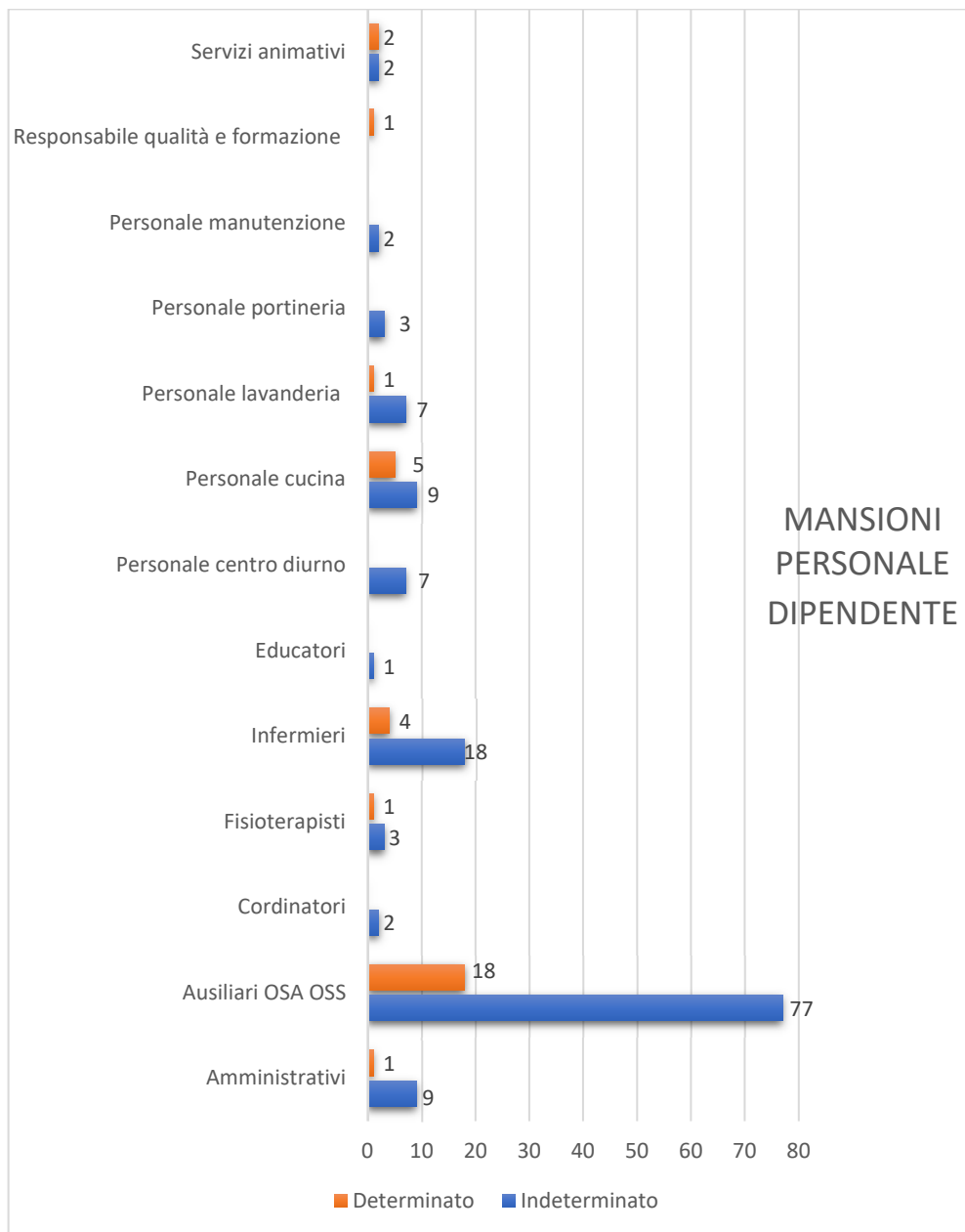
Numero di dipendenti per funzioni/ruoli

Le tipologie di contratto applicate non differiscono significativamente tra le figure professionali dell'A.P.S.P..

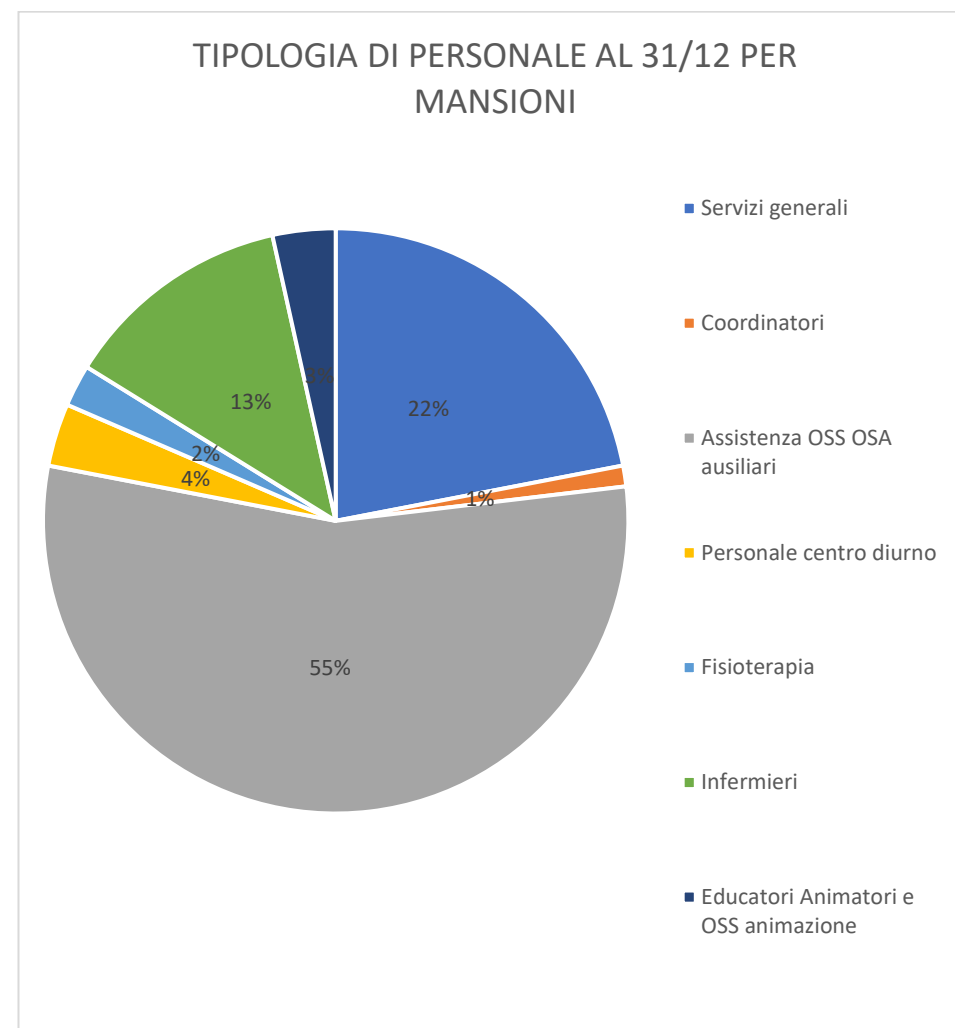
Le mansioni del personale dipendente che ha operato per l'A.P.S.P. nel 2022	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Amministrativi	9	1
Ausiliari OSA OSS	77	18
Coordinatori	2	0
Fisioterapisti	3	1

Infermieri	18	4
Educatori	1	0
Personale centro diurno	7	0
Personale cucina	9	5
Personale lavanderia	7	1
Personale portineria	3	0
Personale manutenzione	2	0
Responsabile qualità e formazione	0	1
Servizi animativi	2	2
Totali	140	33

Per quanto riguarda la stipula di contratti a tempo determinato, essi coinvolgono soprattutto il personale avente la qualifica di infermiere, operatore socio sanitario - OSA e ausiliario di assistenza, assunti per sostituzione di assenze lunghe di personale avente diritto alla conservazione del posto di lavoro, per la copertura della concessione di trasformazioni temporanee del rapporto di lavoro a tempo parziale per favorire la conciliazione dei tempi di lavoro con i tempi personali, nonché per la garanzia della copertura della turnistica nei diversi servizi, soprattutto nel periodo estivo e nel caso di assenze brevi o lunghe dei titolari Del posto di ruolo. Per quanto riguarda il personale destinato alla cucina, le assunzioni temporanee sono dettate dalla necessità di supporto derivanti dalla convenzione con la Comunità della Val di Non per l'erogazione dei pasti a domicilio.

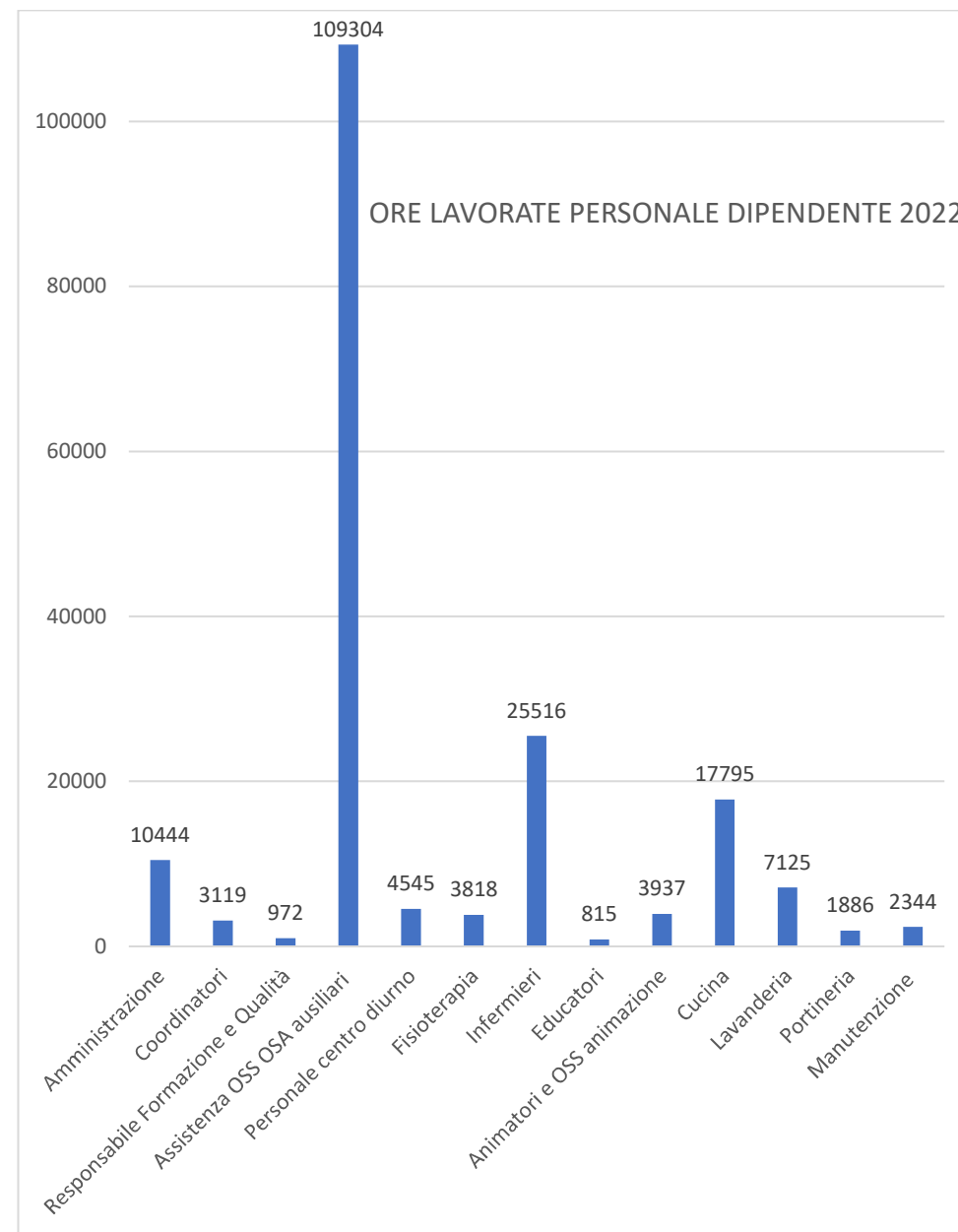


Il 78% del personale assunto presso l'A.P.S.P. si dedica alla cura diretta dei residenti, mentre il 22% risulta addetto ai servizi generali e di supporto alle stesse attività istituzionali (cucina, lavanderia, amministrazione, manutenzione, portineria, etc.).



Personale dipendente che ha operato per l'A.P.S.P. nel 2022	Numero	Ore lavorate
Amministrativi	10	10.444
Ausiliari OSA OSS	95	109.304
Coordinatori	2	3.119
Fisioterapisti	4	3.818
Infermieri	22	25.516
Educatori	2	815
Personale centro diurno	6	4.545
Personale cucina	14	17.795
Personale lavanderia	8	7.125
Personale portineria	3	1.886
Personale manutenzione	2	2.344
Responsabile qualità e formazione	1	972
Servizi animativi	4	3.937
Totali	173	191.621

Le ore effettivamente lavorate dal personale nel corso del 2022 sono risultate essere complessivamente 191.621 escluse quindi assenze varie, riposi, ferie e festività.



Personale a parametro Direttive Provinciali

Ogni anno, con deliberazione della Giunta Provinciale, vengono emanate le "Direttive per l'assistenza sanitaria ed assistenziale a rilievo sanitario nelle Residenze Sanitarie e Assistenziali (R.S.A.) pubbliche e private a sede territoriale ed ospedaliera del Servizio sanitario provinciale (SSP) e relativo finanziamento", le quali definiscono in maniera puntuale il personale a parametro minimo che deve essere impiegato per garantire una adeguata assistenza agli ospiti della R.S.A.. Il parametro è definito per le figure professionali addette all'assistenza sanitaria, generica, riabilitativa ed animativa. Parimenti vengono emanate le "Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni e ulteriori disposizioni in ordine a progetti in materia di demenza e iniziative a sostegno della domiciliarità – area Anziani". L'attenzione posta dall'A.P.S.P. "Santa Maria" nei confronti dell'utenza emerge anche dal differenziale positivo di personale dedicato agli utenti rispetto ai parametri minimi richiesti dalla P.A.T..



Tipologia di personale	Parametro teorico 124 posti negoziati A.P.S.S. Trento	Parametro teorico totale 142 posti autorizzati	Parametro medio effettivo	Differenza
Assistenza medica e coordinamento sanitario	0,67	0,75	0,78	0,03
Coordinamento	2,00	2,00	2,00	0,00
Assistenza generica alla persona O.S.S. O.S.A. ausiliari	62,86	70,18	77,18	7,00
Assistenza infermieristica	13,40	15,03	18,26	3,23
Assistenza riabilitativa	2,48	2,81	3,11	0,30
Animazione educatori	2,07	2,50	3,83	1,33
Personale centro diurno	2,22	2,72	3,67	0,95

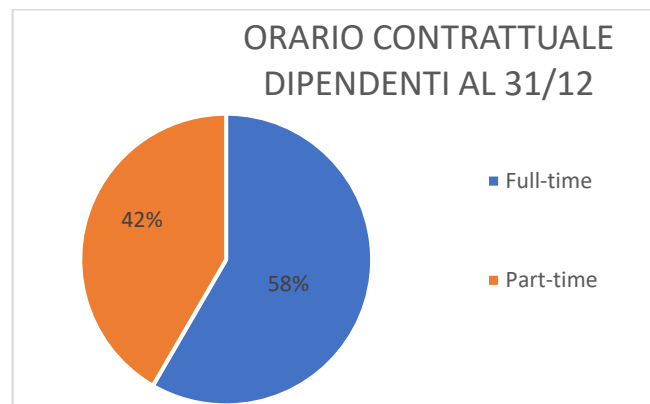
Genere ed orario di lavoro

L'A.P.S.P. conta ben l'87% di dipendenti donne a fronte del 13% di uomini. Se da un lato non si riscontrano quindi discriminazioni di genere nell'assunzione, dall'altro, tale presenza risulta essere il riflesso di una società ancora legata alla destinazione delle mansioni di cura ed assistenza in prevalenza al genere femminile.

Altra caratteristica contrattuale è relativa al tempo lavorato: nell'A.P.S.P. la presenza di personale a part-time è significativa (42%) e riflette la scelta organizzativa di rispondere ad esigenze di conciliazione dei tempi di lavoro con i tempi personali e familiari, con la concessione annua di trasformazioni anche temporanee del rapporto di lavoro da uno a tre anni oltre alla presenza di contratti a tempo parziale definitivi. Si precisa che il 21% dei dipendenti assunti a tempo determinato ha un contratto a tempo parziale, a fronte del 46% dei dipendenti assunti a tempo indeterminato; di questi quasi il 39% ha un contratto stabile a part-time.

Tempo lavoro

Dipendenti a tempo pieno	101
Dipendenti a tempo parziale	72
Dipendenti a tempo indeterminato a tempo parziale	65 su 140
Dipendenti a tempo determinato a tempo parziale	7 su 33
Numero domande part-time 2022	21
% part-time richiesto e concordato	100%

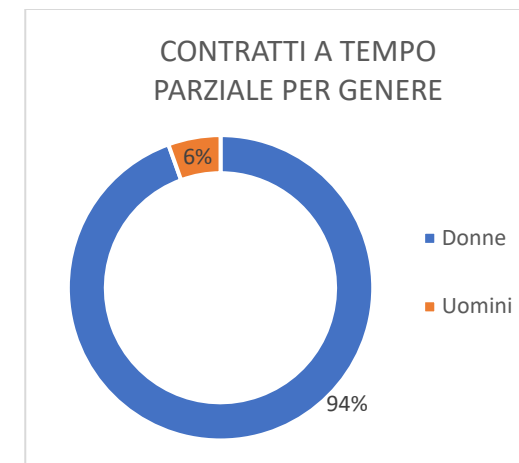


Data la significativa presenza di personale a tempo parziale, l'equivalente annuo di lavoratori a tempo pieno è calcolato in 142,48 unità.

Tempo lavoro

Dipendenti donne a tempo pieno	83
Dipendenti uomini a tempo pieno	18
Dipendenti donne a tempo parziale	68
Dipendenti uomini a tempo parziale	4

Il rapporto di lavoro a tempo parziale risulta quindi essere a beneficio del 42% dei dipendenti dell'A.P.S.P. presenti al 31/12/22, con una netta prevalenza a favore del genere femminile, essendo ad oggi il 94% dei contratti a tempo parziale stipulati con donne.

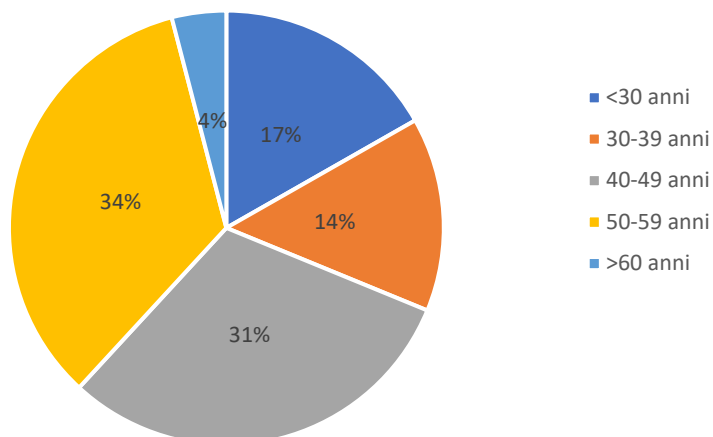


Anche l'analisi delle principali caratteristiche socio-demografiche dei lavoratori dipendenti offre una riflessione sul lavoro offerto in A.P.S.P.. Circa il 17% dei dipendenti risulta avere meno di 30 anni, mentre il 45% si colloca nella fascia complessiva tra i 30 ed i 50 anni. Nel 2022 solo il 4% del personale aveva più di 60 anni, tuttavia i nuovi requisiti pensionistici potranno determinare in futuro un presumibile innalzamento dell'età media, con correlate difficoltà connesse allo svolgimento di mansioni definite usuranti.

Numero dipendenti per età

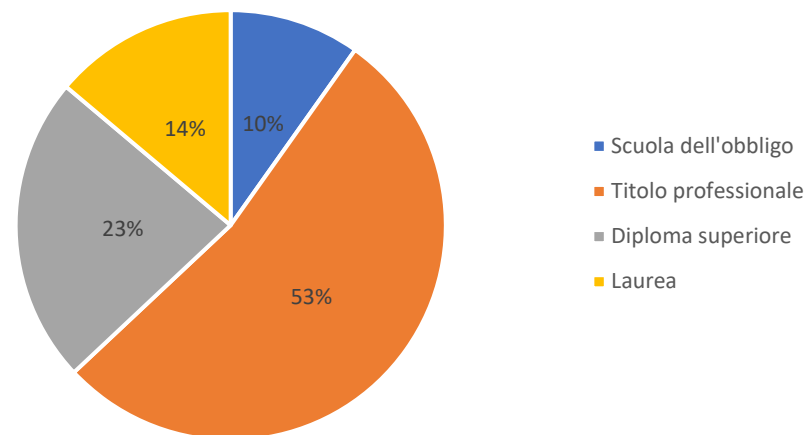
Minore 30 anni	29
30-39 anni	25
40-49 anni	53
50-59 anni	59
Maggiore 60 anni	7

NUMERO DIPENDENTI PER ETÀ'



Il 53% del personale dell'A.P.S.P. risulta essere in possesso di un titolo di studio professionale, per la maggioranza della qualifica necessaria per l'espletamento delle mansioni di operatore socio sanitario ai sensi "dell'Accordo Stato Regioni tra il Ministero della Sanità, il Ministero per la solidarietà sociale e le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano". Un quarto dei dipendenti possiede un diploma superiore che permette l'accesso agli studi universitari, mentre la laurea è stata conseguita dal 14% del personale.

NUMERO DIPENDENTI PER TITOLO DI STUDIO



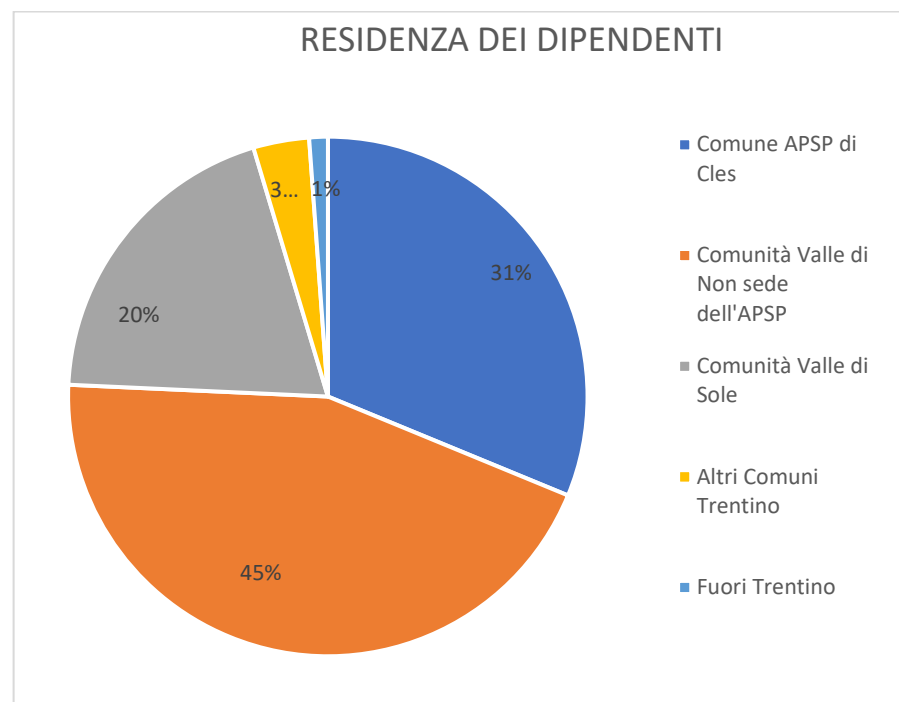
Numero dipendenti per titolo di studio

Scuola dell'obbligo	17
Titolo professionale	92
Diploma superiore	40
Laurea	24

Si rileva una buona capacità di creazione di occupazione territoriale a favore non solo del proprio comune, ma anche dell'intera Comunità della Val di Non e zone limitrofe.

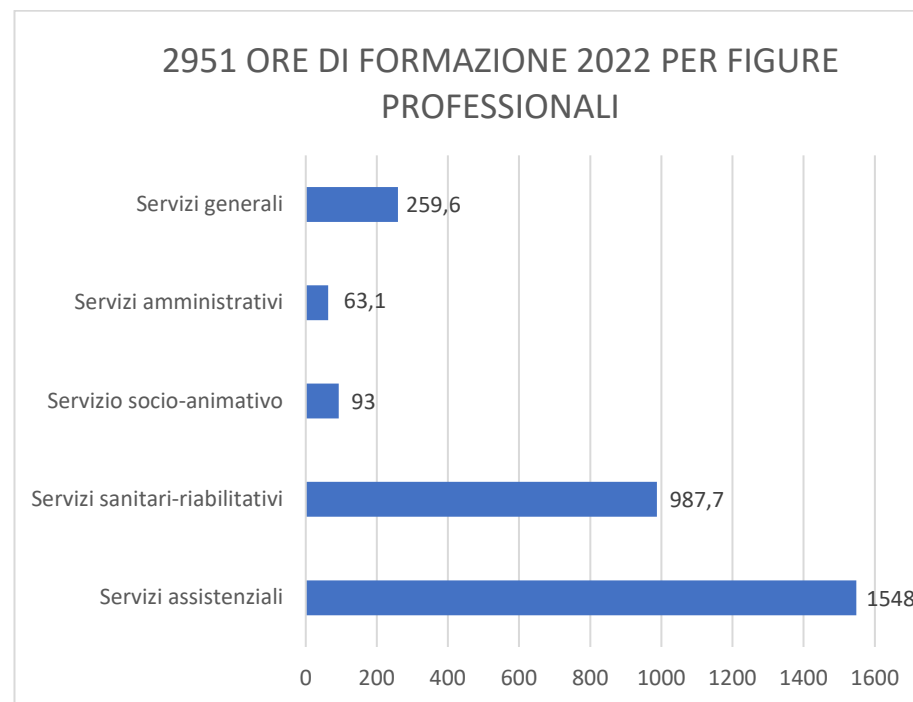
Numero dipendenti per residenza

Comune di Cles	54
Comunità Val di Non sede dell'A.P.S.P.	77
Comunità Valle di Sole	34
Altri Comuni Trentino	6
Fuori Trentino	2



La formazione

L'A.P.S.P. investe nella crescita dei dipendenti e nel 2022 il costo a bilancio sostenuto per la formazione del personale è stato pari ad euro 19.695, con il 60% dei corsi organizzati all'esterno, soprattutto da U.P.I.P.A. ed il 40% a gestione interna.

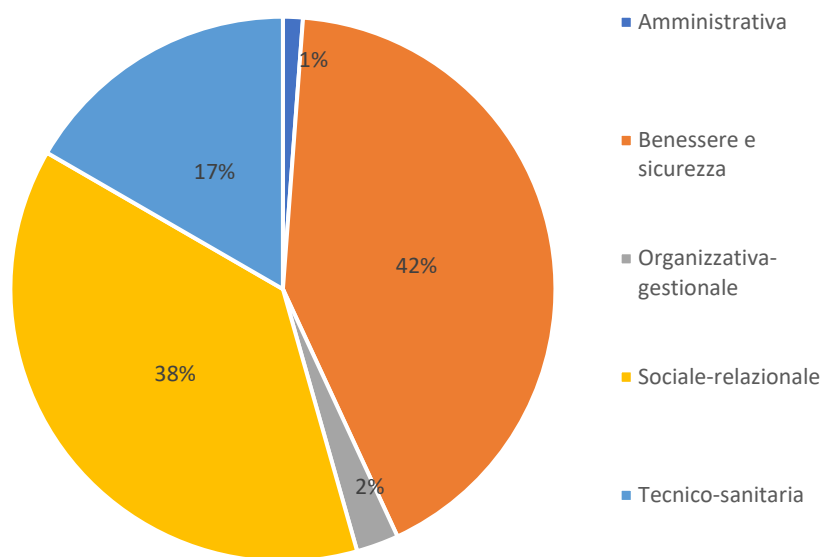


I corsi di formazione hanno interessato le aree obbligatorie in materia di benessere e sicurezza sui luoghi di lavoro (42%) ed in maniera predominante l'area sociale – relazionale - tecnico sanitaria a diretto beneficio del miglioramento dei servizi destinati ai residenti.

Ore di formazione per area

Amministrativa	35
Benessere e sicurezza	1237
Organizzativa-gestionale	74
Sociale-relazionale	1114
Tecnico-sanitaria	491

TIPOLOGIA DI AREA ORE DI FORMAZIONE
2022



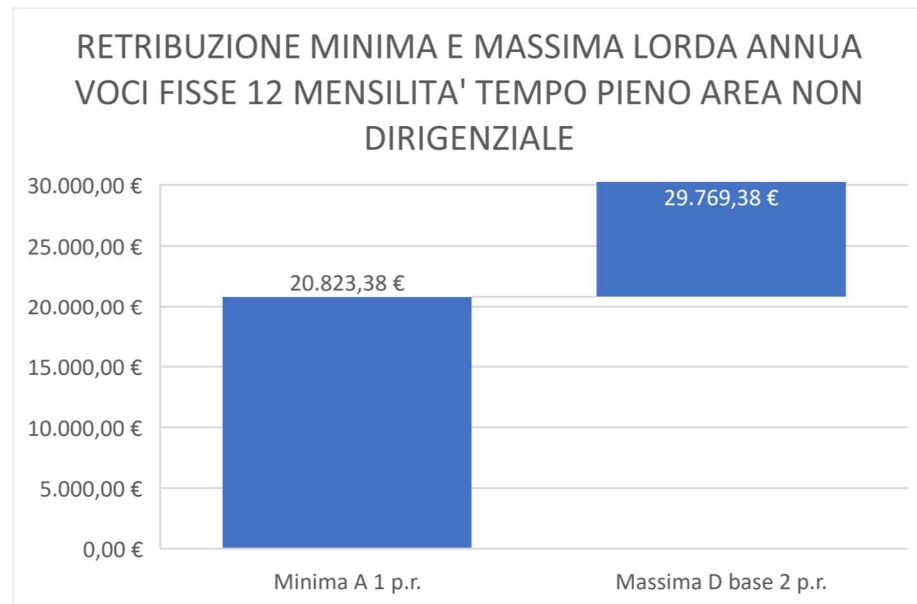
Politiche per la conciliazione, il controllo della soddisfazione e la valorizzazione del benessere

In materia di verifica della soddisfazione percepita dal personale dipendente a fine 2022 è stata svolta una rilevazione.



L'indagine ha coinvolto 127 lavoratori su 170 dipendenti, pari a circa il 75% dell'organico. La prevalenza dei rispondenti era in carico al servizio assistenziale (61,42%), il 48,42% aveva meno di 30 anni e costituiva la fascia maggiormente rappresentata, mentre gli over 50 corrispondevano ad un terzo circa dei partecipanti all'indagine. I soggetti di età compresa tra i 31 e i 50 anni sono stati pari al 21,26% dei partecipanti al sondaggio.

La qualità ed il benessere percepito dai dipendenti, possono essere influenzati anche dall'aspetto meramente retributivo della prestazione lavorativa. In tale campo l'A.P.S.P. non dispone di margini di azione specifici, poiché i contratti sono regolati dal Contratto Collettivo Provinciale di Lavoro, area dirigenziale e non dirigenziale del comparto Autonomie Locali.



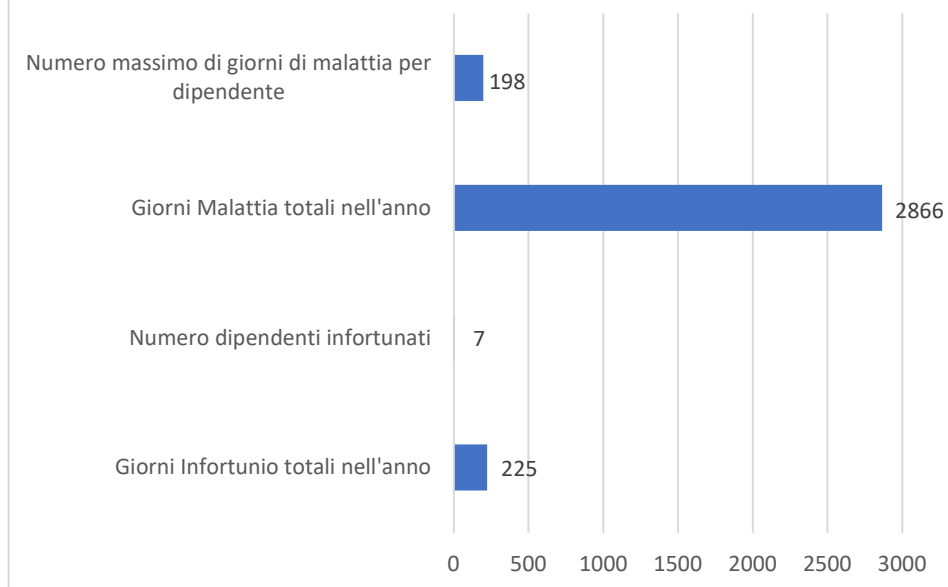
Certificazioni del benessere lavoratori: Family Audit

Family Audit è uno strumento di certificazione, con relativo marchio, che qualifica una Organizzazione come attenta alle esigenze di Conciliazione Famiglia-Lavoro dei propri dipendenti, in coerenza con i parametri indicati nelle specifiche Linee guida. La Provincia autonoma di Trento, a conclusione del processo di auditing, ha riconosciuto il certificato Family Audit all'A.P.S.P. "Santa Maria" con determinazione dirigenziale n. 356 di data 28/08/2019. Grazie agli incontri periodici del relativo gruppo di lavoro, si individuano obiettivi e iniziative che consentono di migliorare il benessere dei dipendenti attraverso diverse azioni.

AZIONI FAMILY AUDIT IN ESSERE 2022



MALATTIE E INFORTUNI NELL'ANNO



A partire dal 2020 si è rilevato un incremento notevole delle assenze dei dipendenti per malattia-infortunio rispetto agli anni precedenti; nel biennio 2020 e 2021 sicuramente questo incremento è ascrivibile alla pandemia da Covid-19. Per quanto riguarda il 2022 risulta molto più complesso fornire una spiegazione del fenomeno, considerato che gli effetti della pandemia sono stati meno impattanti e tenuto conto che manca una comparazione di sistema; tuttavia si può ipotizzare un effetto indiretto della pandemia, che ha portato il personale ad assentarsi dal lavoro anche per sintomi lievi e ciò non per negligenza, bensì per un atteggiamento protettivo nei confronti dei residenti soggetti fragili.

Numero giorni medi annui malattia-infortunio per dipendente medio

Anno	2019	2020	2021	2022
Totale ore di malattia	8084	8788	11940	13161
Totale ore di infortunio	369	199	554	677
Totale ore assenza per Covid-19	0	7404	398	14
Numero dipendenti medio annuo	141	135	136	137
Numero giorni annui medi assenza per dipendente	8	17	13	14



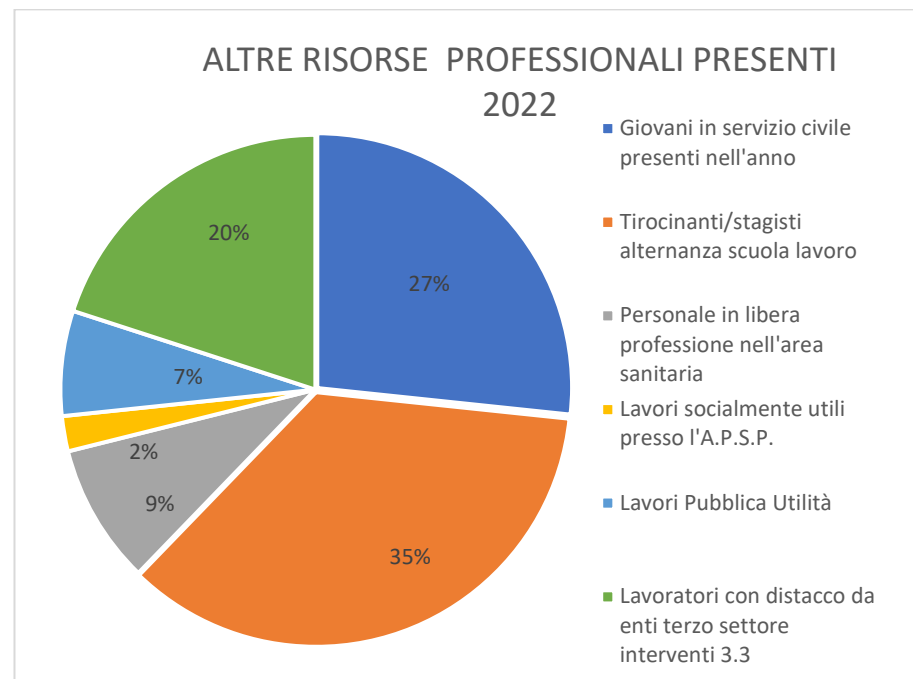
Altre figure e collaboratori presenti nel 2022

Tra le figure di supporto alla realizzazione delle attività si contano in primo luogo i liberi professionisti. Come già premesso, l'A.P.S.P. ha cercato negli anni di disporre il più possibile di figure professionali assunte con contratto di lavoro dipendente ed oggi il ricorso a contratti in libera professione si concentra esclusivamente sulle figure addette all'assistenza specialistica diretta ai residenti (medico, psicologo, fisioterapista, podologo).

Altre figure presenti nel 2022

Personale in libera professione nell'area sanitaria	4
Giovani in servizio civile	12
Tirocinanti/stagisti alternanza scuola lavoro	16
Lavori socialmente utili presso l'A.P.S.P.	1
Lavoratori con distacco da enti terzo settore interventi 3.3	9
Lavori Pubblica Utilità	3

Tra le altre persone che hanno operato nell'A.P.S.P., si riconosce la capacità di aver promosso la creazione di opportunità formative per giovani nei ruoli di tirocinanti e ragazzi in servizio civile. Accanto ad essi, hanno operato anche persone con contratto di lavoratori socialmente utili, generando possibilità occupazionali a favore di persone uscite dal mercato del lavoro ed inserite in politiche attive territoriali.



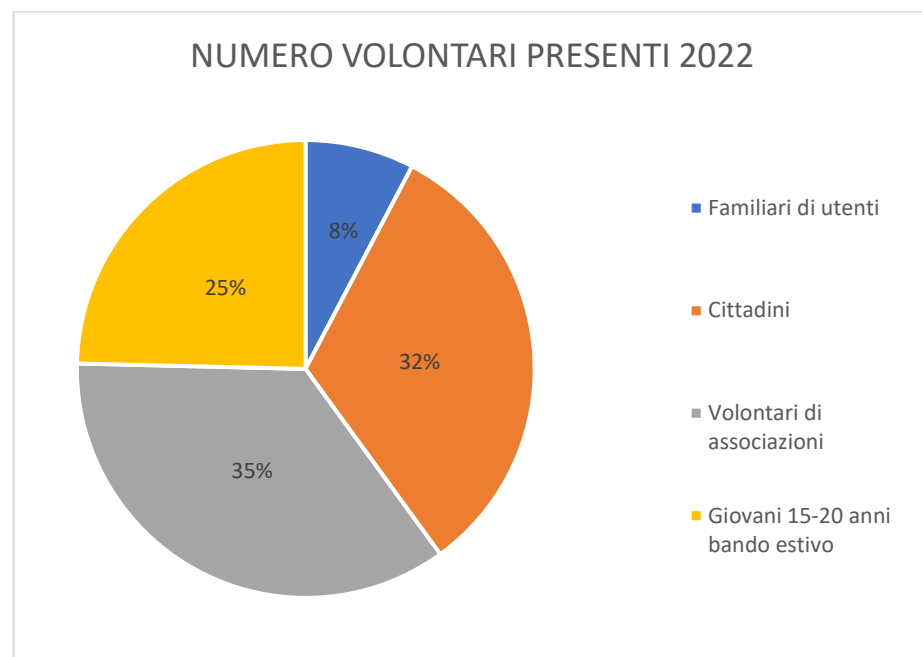
Volontari

L'A.P.S.P. presenta una discreta capacità di coinvolgimento nella realizzazione delle attività anche da parte di persone che operano a titolo volontario, singoli individui oppure afferenti ad altre associazioni benefiche.

Numero Volontari presenti 2022

Familiari di utenti	5
Cittadini	21
Volontari di associazioni	23
Giovani 15-20 anni bando estivo	16

I Volontari condividono gli scopi dell'A.P.S.P. e consapevoli dell'importanza umana e sociale che ha assunto il volontariato nella nostra società, svolgono con esclusivo spirito di servizio ed a titolo gratuito le attività loro richieste nell'ambito delle iniziative e programmi dell'ente. I volontari non possono comunque sostituirsi al personale dipendente per nessuna ragione, ma solo coadiuvarlo nelle varie attività. La presenza dei volontari è stata fortemente condizionata dalla pandemia da Covid-19, in quanto l'impossibilità della vicinanza ha in questi anni condizionato le abitudini ed il senso di appartenenza percepito dai volontari nel contatto quotidiano. Tuttavia con il 2022 si è ritornati ad una situazione di normalità ed auspichiamo pertanto nell'incremento dei volontari presenti e nel cambio generazionale necessario per la sopravvivenza del volontariato stesso.



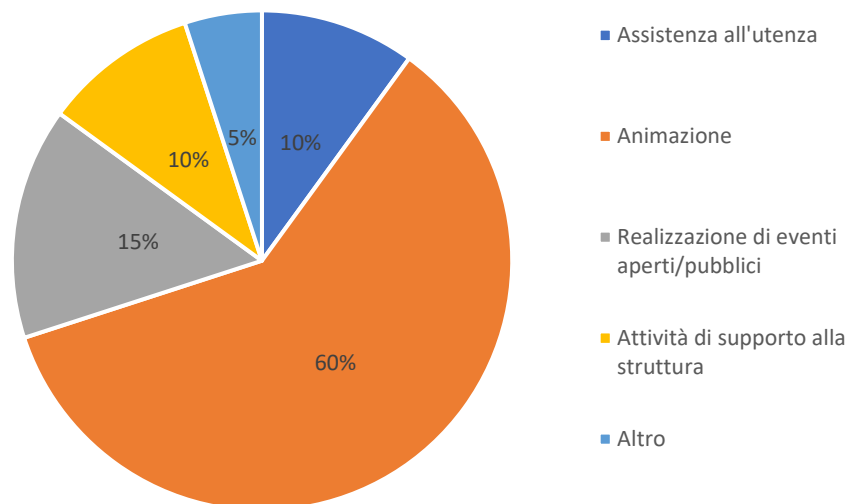
Il volontario che si presenta individualmente presso l'A.P.S.P. per donare il suo tempo, viene affiancato all'avvio dell'esperienza; per il 2023 è previsto uno specifico corso di formazione rivolto a familiari e volontari. Per quanto riguarda i volontari affiliati a specifiche associazioni, come ad esempio ad AVULSS (Associazione Volontari Unità Locali Socio-Sanitarie), la formazione viene organizzata e realizzata dalle stesse.

I volontari partecipano con dedizione e competenza alle attività dedicate ai residenti in collaborazione con il personale del servizio educativo sociale e presente in reparto. Sono risorse fondamentali per la relazione con gli anziani, con i quali effettuano attività ricreative di gruppo oppure individuali, permettendo loro di mantenere un rapporto vivo e continuo con la comunità ed il territorio.

Le aree in cui i volontari prestano il loro servizio sono:

- ✓ coinvolgimento in iniziative per il miglioramento della qualità di vita e dell'assistenza al residente;
- ✓ aiuto nella consumazione dei pasti;
- ✓ supporto nelle attività di gruppi in collaborazione con il Servizio sociale educativo;
- ✓ accompagnamento nelle gite programmate e nelle uscite fuori dalla struttura, previa autorizzazione;
- ✓ servizio di compagnia tramite conversazione, conoscenza ricordo, lettura libri, giornale, riviste e passeggiate all'interno della struttura;
- ✓ intrattenimenti con giochi (carte, dama, scacchi ecc.);
- ✓ supporto nella realizzazione di feste ed eventi (castagnate, grigliate ecc.).

AMBITI DI PARTECIPAZIONE DEI VOLONTARI



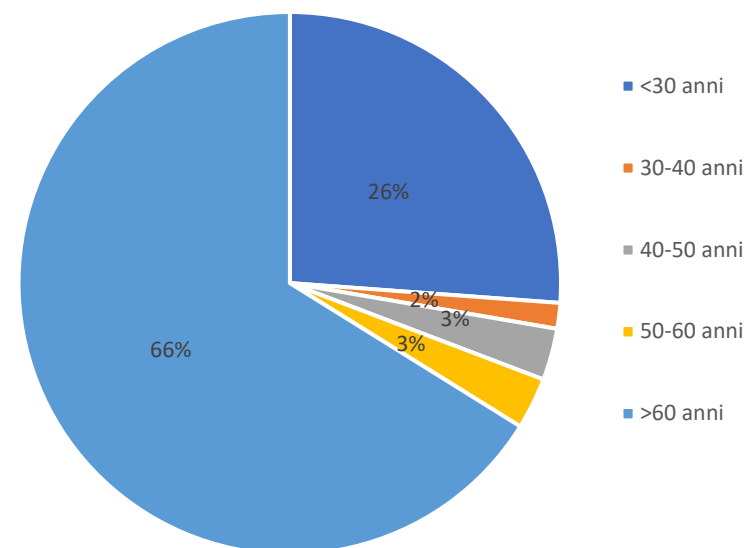
Non si rilevano differenze assolute in relazione al genere dei volontari, che si suddividono tra il 55% di donne ed il 45% di uomini, mentre netta risulta essere la presenza di volontari avente età superiore ai 60 anni, pari al 66% del totale. Il 26% di volontari aventi meno di 30 anni è totalmente coperto dal bando estivo.

Numero Volontari per età

Minore 30 anni	17
30-39 anni	1
40-49 anni	2
50-59 anni	2
Maggiore 60 anni	43

La necessità di ricambio generazionale nel volontariato è fortemente sentita in ambito sociale, pertanto anche all'interno della nostra A.P.S.P..

NUMERO VOLONTARI PER ETÀ



Al fine di incrementare la possibilità di passaggio di valori, mission, ruoli e responsabilità tra volontari "storici" e nuovi e garantire pertanto la continuità del volontariato, l'A.P.S.P. si impegna da diversi anni nel coinvolgimento di "giovani studenti" attraverso il progetto di volontariato estivo.



Progetto di volontariato estivo

Le attività di apprendimento intergenerazionale sono iniziative che favoriscono l'incontro di persone di varie età: è stato dimostrato infatti che "facendo insieme" le persone imparano, arrivano a capirsi meglio divertendosi. Tali contatti comportano molteplici benefici: la trasmissione del patrimonio storico e culturale, la valorizzazione della figura dell'anziano, la costruzione di solidarietà tra le generazioni e di maggiore coesione sociale.

Le statistiche dicono che circa due terzi dei giovani non ha mai avuto esperienze di volontariato e del terzo restante solo il 6% vi si dedica attualmente e abitualmente. La maggioranza dei giovani, peraltro, presenta una grande volontà di essere attiva e partecipativa ed una forte predisposizione all'intraprendenza.

Questi motivi, assieme al desiderio di riconoscimento sociale e al senso di appartenenza comunitaria, hanno fatto crescere negli ultimi anni l'attenzione dei giovani verso attività di volontariato e di servizio civile. Dove questa predisposizione viene incoraggiata e sostenuta da proposte di valore ed in sintonia con nuove sensibilità ed interessi dei giovani si osserva anche una crescita effettiva di partecipazione. Per questi motivi, dal 2019, l'A.P.S.P. "Santa Maria" propone ai giovani di età compresa tra i 15 ed i 20 anni un progetto di volontariato della durata di tre settimane da svolgersi nel periodo estivo durante la sospensione delle attività scolastiche.

Giovani volontari estate

2019	9
2020	15
2021	23
2022	16

9.050 euro di borsa di studio erogata ai giovani volontari 2019-2022

Sezione 4 – Le risorse economico finanziarie

Leggere i principali dati economico-patrimoniali dell'A.P.S.P. permette di comprendere la solidità dell'ente e di riflettere sulle entrate pubbliche e private che hanno permesso la realizzazione delle attività.

I dati, di cui si esporrà in estrema sintesi, fanno riferimento al bilancio d'esercizio dell'A.P.S.P. "Santa Maria" per l'anno 2022.

STATO PATRIMONIALE	31/12/2022	31/12/2021
ATTIVO		
A - IMMOBILIZZAZIONI	18.143.140,81	18.208.937,91
I - IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	5.422,12	5.314,54
II - IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	18.136.169,49	18.202.074,17
III - IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	1.549,20	1.549,20
B - ATTIVO CIRCOLANTE	5.366.003,21	4.655.955,01
I - RIMANENZE	54.545,76	61.515,75
II - CREDITI	3.264.551,27	1.506.387,87
III - ATTIVITA' FINANZIARIE NON IMMOBILIZZATE	0,00	0,00
IV - DISPONIBILITA' LIQUIDE	2.046.906,18	3.088.051,39
C - RATEI E RISCONTI ATTIVI	14.831,18	2.879,44
I - RATEI E RISCONTI ATTIVI	14.831,18	2.879,44
TOTALE ATTIVO	23.523.975,20	22.867.772,36
PASSIVO		
A - CAPITALE DI DOTAZIONE	19.611.757,01	19.496.580,38
10 - PATRIMONIO E RISERVE	19.496.580,38	19.496.580,38
20 - RISULTATO D'ESERCIZIO	115.176,63	0,00
B - CAPITALE DI TERZI	3.900.324,42	3.360.261,39
I - FONDI PER RISCHI ED ONERI	1.860.357,62	1.520.348,47
II - TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	1.005.164,61	926.615,15
III - DEBITI	1.034.802,19	913.297,77
C - RATEI E RISCONTI PASSIVI	11.893,77	10.930,59
I - RATEI E RISCONTI PASSIVI	11.893,77	10.930,59
TOTALE PASSIVO	23.523.975,20	22.867.772,36

Sulla dimensione patrimoniale

L'attivo dell'A.P.S.P.

Immobilizzazioni	€ 19.143.140,81
Attivo circolante	€ 5.366.003,21
Ratei e risconti attivi	€ 14.831,18



Le immobilizzazioni sono rappresentate quasi esclusivamente dalle immobilizzazioni materiali, costituite dalla struttura e dal terreno circostante di proprietà dell'A.P.S.P., dove vengono realizzati i servizi offerti dall'ente.

Immobilizzazioni **€ 18.143.140,81**

Materiali	€ 18.136.169,49
Immateriali	€ 5.422,12
Finanziarie	€ 1.549,2

Sulle strutture sono stati realizzati nel 2022 investimenti per 109.000 euro, volti nello specifico a finanziare l'ampliamento dei locali destinati al servizio semi-residenziale di Centro Diurno, generando di conseguenza valore anche di tipo sociale, con spazi dedicati maggiormente confortevoli.

Il passivo dell'A.P.S.P.

Capitale di dotazione **€ 19.611.757,01**

Capitale di terzi	€ 3.900.324,42
Ratei e risconti passivi	€ 11.893,77

Dal punto di vista patrimoniale l'A.P.S.P. "Santa Maria" si dimostra un ente dalla robusta solidità, il cui patrimonio netto si attesta a circa 19,6 milioni di euro, costituiti principalmente dal valore degli immobili e delle riserve di utili accantonate negli anni, come da normativa.

Patrimonio **€ 18.055.678,39**

Riserve	€ 1.440.901,99
Risultato d'esercizio	€ 115.176,63

Sulla dimensione economica

Il 2022 è stato un anno fortemente caratterizzato da una lenta ma costante ripresa di tutte o quasi le attività che la struttura svolgeva prima della pandemia da Covid -19.

Ulteriore dimensione attraverso la quale può essere letta l'A.P.S.P. è quindi quella economica data dal valore della produzione risultante dall'ultimo bilancio, che nel 2022 è ammontato ad euro 8.444.073,10. Si evidenzia che ben l'82,52% del valore della produzione ha origine da ricavi derivanti dalle attività caratteristiche dell'A.P.S.P.

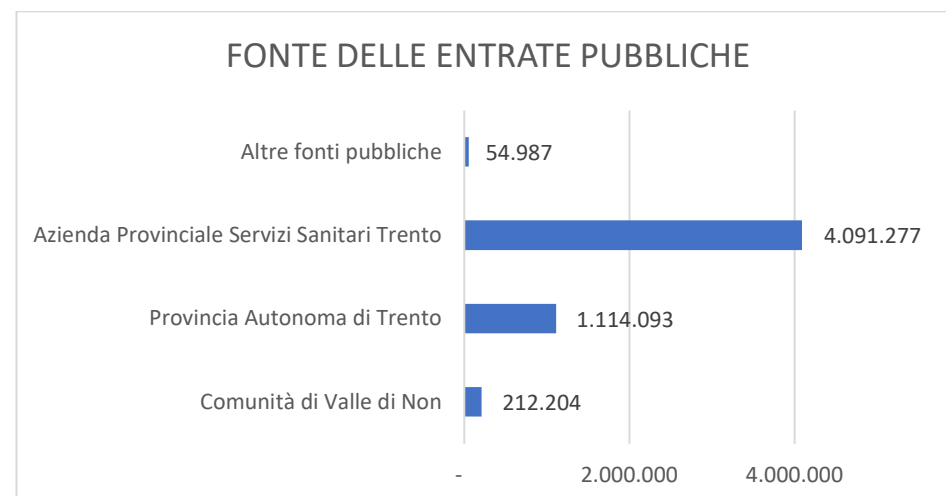
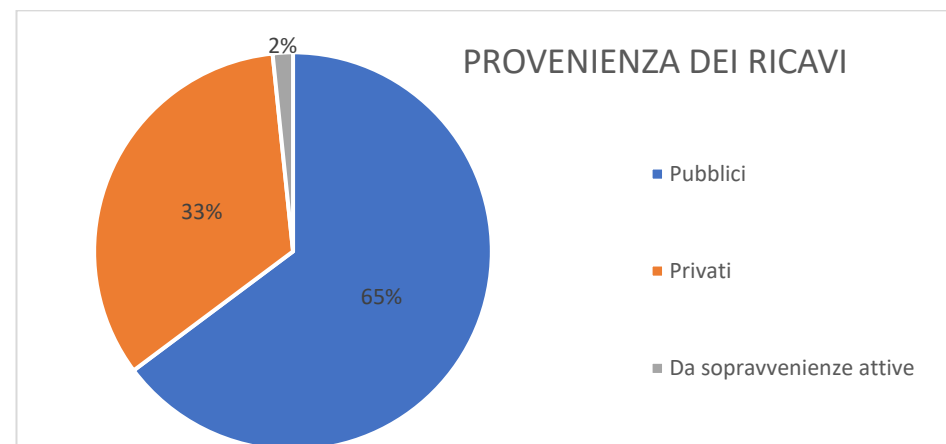
Il valore ha coperto in modo efficiente i costi complessivi, generando un utile pari ad euro 115.176,63.

CONTO ECONOMICO	31/12/2022	31/12/2021
A - VALORE DELLA PRODUZIONE	8.444.834,90	7.265.088,36
I - RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI	6.968.405,43	6.426.806,94
V - ALTRI RICAVI E PROVENTI	1.476.429,47	838.281,42
B - COSTO DELLA PRODUZIONE	8.326.775,99	7.250.697,14
I - CONSUMO DI BENI E MATERIALI	698.909,42	629.475,56
II - SERVIZI	1.132.675,20	1.057.860,43
IV - COSTO PER IL PERSONALE	5.779.151,84	5.346.290,83
V - AMMORTAMENTI	120.234,32	106.388,89
VI - ACCANTONAMENTI	485.944,62	58.808,35
VII - ONERI DIVERSI DI GESTIONE	109.860,59	51.873,08
DIFFERENZA tra VALORI e COSTI DELLA PRODUZIONE	118.058,91	14.391,22
C - PROVENTI E ONERI FINANZIARI	10.669,72	-0,22
I - PROVENTI FINANZIARI	10.669,83	0,00
II - INTERESSI ED ALTRI ONERI FINANZIARI	-0,11	-0,22
RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA	10.669,72	-0,22
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	128.728,63	14.391,00
D - IMPOSTE SUL REDDITO	13.552,00	14.391,00
E - UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	115.176,63	0,00

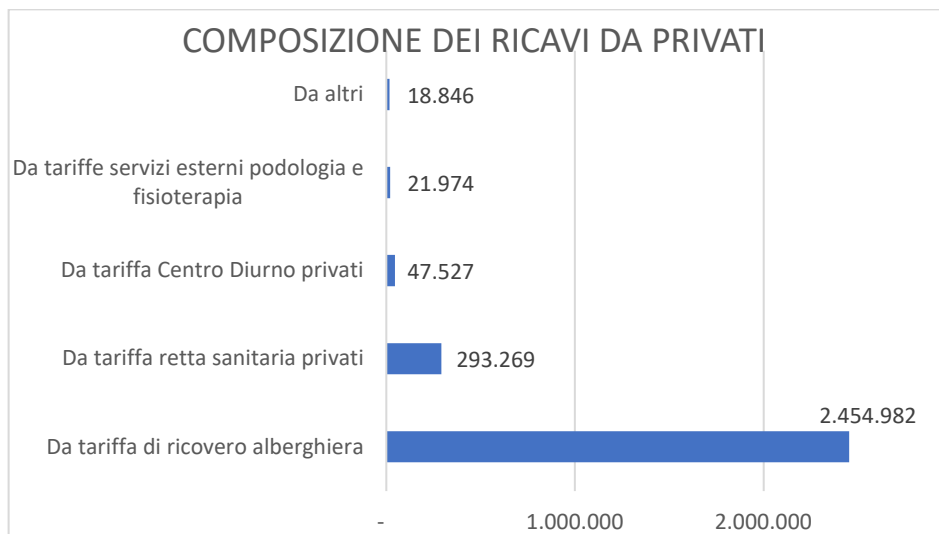
Rispetto alle voci di costo, rilevante risulta essere l'elevata incidenza percentuale dei costi per il personale (69,33% del totale dei costi), cui si aggiungono costi legati alla realizzazione delle attività *core business* ad opera di liberi professionisti operanti principalmente in ambito socio sanitario come medico, psicologa e podologa (€ 240.000) e di soggetti a cui sono affidate alcune attività accessorie (€ 305.000 appaltati sui servizi di pulizia e lavanderia piana).

Dettaglio costi per servizi	€ 1.132.675,2
Appalti	€ 304.966,43
Prestazioni servizi assistenza alla persona	€ 239.678,5
Manutenzioni	€ 154.860,9
Utenze	€ 210.911,42
Polizza assicurative	€ 65.540,91
Consulenze	€ 22.261,59
Organi istituzionali	€ 45.956,77
Servizi diversi	€ 88.498,68

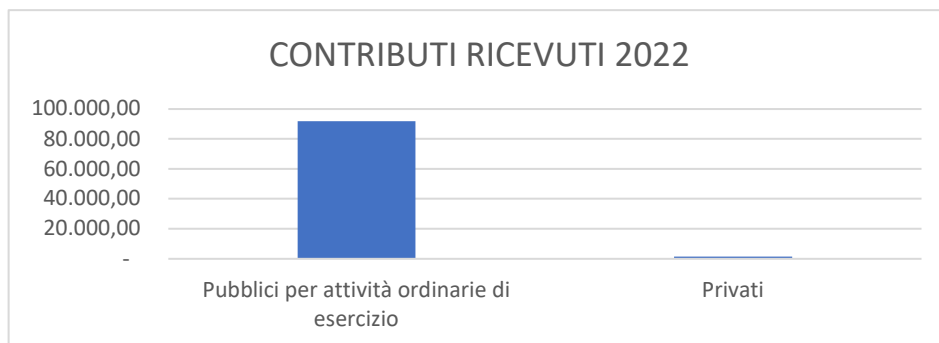
Rispetto alle entrate di cui l'A.P.S.P. dispone si identificano in primo luogo quelle di fonte pubblica, pari al 65% del totale per complessivi euro 5.470.202,24, prevalentemente per refusione della retta sanitaria e delle spese sostenute sui posti convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e da parte della Provincia Autonoma di Trento per la copertura degli incrementi della contrattazione collettiva provinciale intervenuti dal 2016 ad oggi.



Le entrate da privati incidono complessivamente per circa il 34 % sul totale valore della produzione, provenienti per circa l'87% dalla tariffa di ricovero alberghiera sostenuta dai residenti sia su posti in convenzione sia autorizzati, per il 10% dalla tariffa sanitaria sostenuta dagli utenti ad accesso privato sulla residenza sanitaria assistenziale e per l'1,7% dalla tariffa corrisposta dagli utenti del Centro Diurno sempre su posti privati autorizzati.



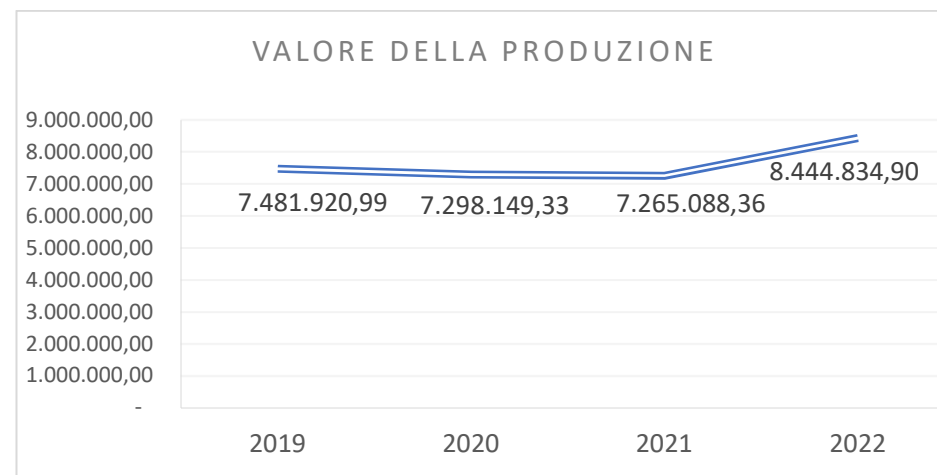
I contributi contribuiscono solo per l'1% alla composizione dei ricavi, derivanti per la quasi totalità dalle attività caratteristiche gestite dall'A.P.S.P..



Evoluzione economica

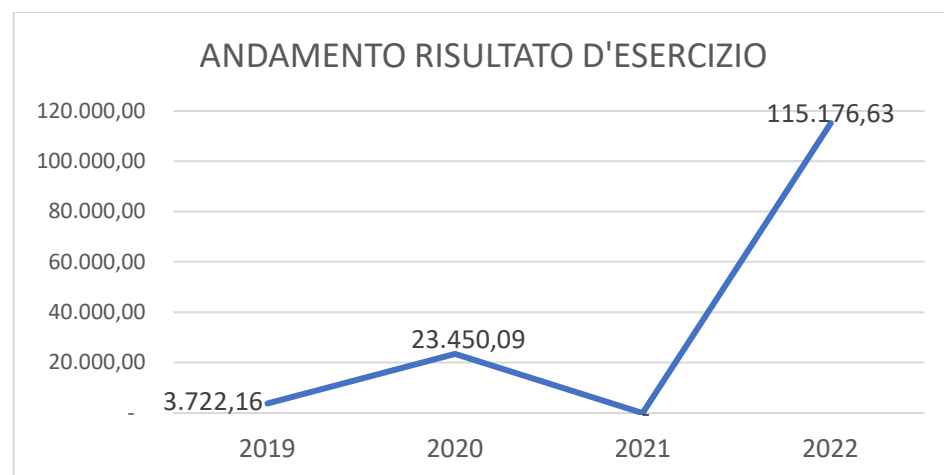
Trend in crescita del valore della produzione dal 2019 al 2022, anche per effetto del citato incremento delle entrate a finanziamento

pubblico, dovute sia all'aumento delle tariffe, sia all'incremento del finanziamento della contrattazione collettiva da parte della Provincia.

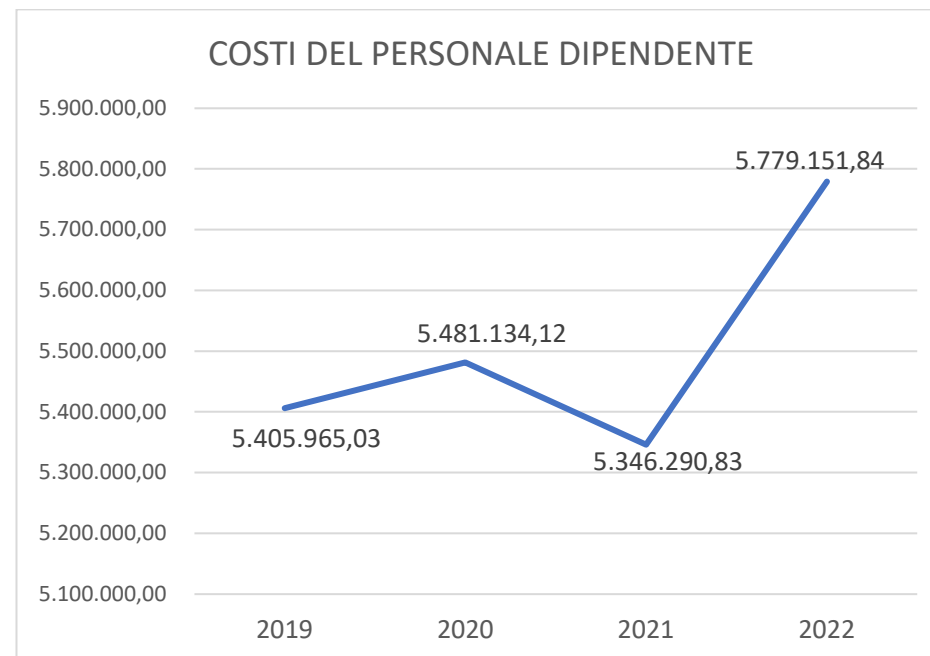


Retta alberghiera posto base	2019	2020	2021	2022
A.P.S.P. "Santa Maria"	44,88	45,50	45,50	46,00
Retta minima provinciale	41,50	42,50	43,00	44,00
Retta massima provinciale	51,45	51,50	51,50	52,50
Retta media di sistema	47,63	47,95	48,08	48,63
Differenza retta A.P.S.P. "Santa Maria" e media di sistema	-2,75	-2,45	-2,58	-2,63

Nonostante il contenimento delle rette, che risultano inferiori alla media provinciale, le capacità gestionali dell'A.P.S.P. vengono evidenziate nel seguente grafico inerente all'andamento del risultato di esercizio negli ultimi quattro anni, risultato tendente sempre al pareggio di bilancio, anche nel biennio 2020-2021 caratterizzato pesantemente dall'incertezza generale dettata dalla pandemia da Covid -19, con utile in crescita per l'anno 2022.



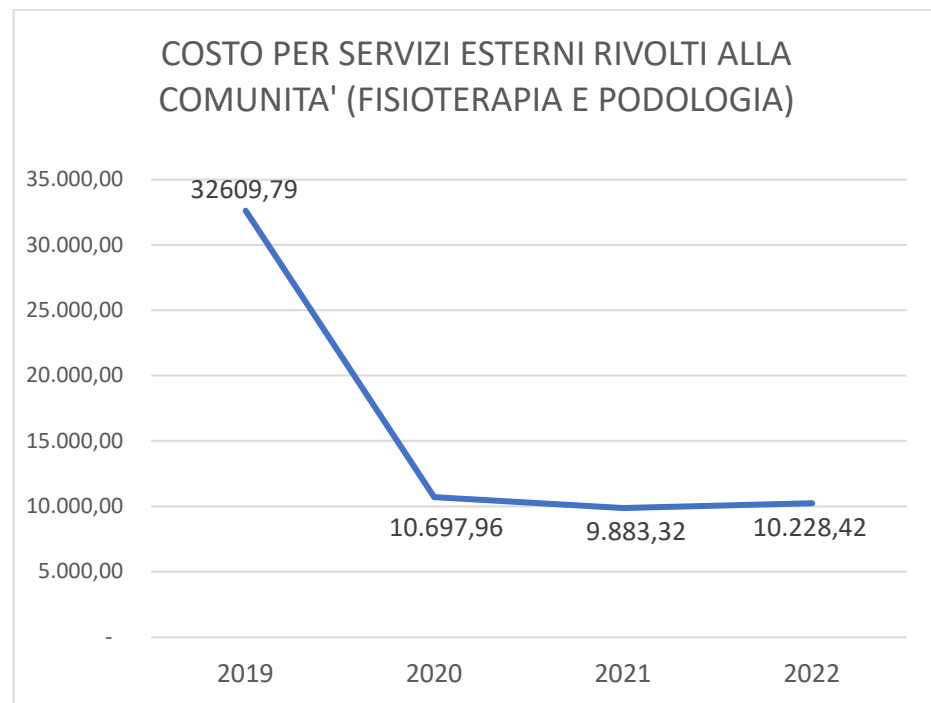
Anno	Costi del personale dipendente	Costi della produzione	Incidenza %
2019	5.405.965,03	7.478.291,91	72,29%
2020	5.481.134,12	7.260.732,24	75,49%
2021	5.346.290,83	7.260.732,24	73,73%
2022	5.779.151,84	8.326.775,99	69,40%



Il costo del personale si dimostra essere la spesa principale sostenuta dall'A.P.S.P. per l'erogazione dei servizi agli utenti, pari al 69,40% dei costi della produzione, con trend in crescita per l'anno 2022 in termini assoluti anche a seguito della presa d'atto degli adeguamenti contrattuali, oggetto di refusione da parte della Provincia Autonoma di Trento, ma in diminuzione rispetto agli anni precedenti come incidenza percentuale sul totale dei costi della produzione, che hanno visto un notevole incremento legato all'evoluzione del tasso di inflazione generale.

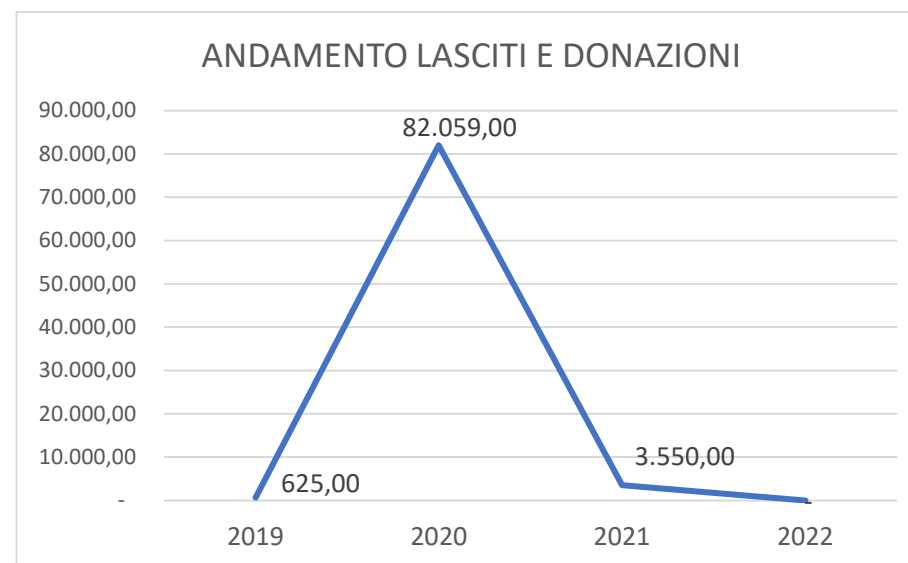
In considerevole calo invece il costo sostenuto per i servizi rivolti alla comunità, quali il servizio di fisioterapia e di podologia destinati ad

utenti esterni, da effettuarsi negli ambulatori della sede oppure direttamente al domicilio dell'interessato. La diminuzione del costo conseguente alla decrescita della richiesta di tali servizi, è stata sicuramente determinata dalla riduzione e dalla sospensione imposte dalla pandemia da Covid-19 per gli anni 2020-2021.



Intercettazione e valorizzazione di risorse gratuite risorse in natura, in lavoro e servizi

Ad oggi non risultano significativi i lasciti e le donazioni a favore dell'A.P.S.P., ad eccezione di quanto donato nel corso del 2020 per fronteggiare la pandemia da Covid-19.



Dal bilancio emerge quindi una buona efficienza interna, generata dalla capacità di attrattività sui servizi, sia convenzionati che non convenzionati e dall'efficacia raggiunta attraverso l'applicazione del piano programmatico ed al suo monitoraggio.



Sezione 5 – La rendicontazione sulla mission e sugli obiettivi strategici

Gli obiettivi statutari e la mission organizzativa trovano compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dall'A.P.S.P. significa guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti ed alle persone che ne hanno beneficiato.

Nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2022, rimandando l'approfondimento per ogni attività ai documenti integrativi dell'Azienda, quale in particolare la Carta dei Servizi.

Servizio Residenziale RSA – Accoglienza Anziani

La struttura ha una capacità ricettiva totale di 147 posti letto, di cui 124 sono convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento e destinati a persone non autosufficienti. L'accesso su tali posti convenzionati avviene tramite l'U.V.M. (Unità Valutativa Multidimensionale) gestita dalla stessa A.P.S.S.. Per i restanti 18 posti di R.S.A. e 5 di Accoglienza Anziani l'ingresso avviene attraverso la presentazione di richiesta diretta alla A.P.S.P..

Gli utenti inseriti nella R.S.A. attraverso l'U.V.M. pagano la sola retta alberghiera, mentre quelli che accedono sui posti autorizzati ma non convenzionati con l'A.P.S.S. pagano una retta comprensiva sia della tariffa sanitaria, sia di quella alberghiera.

Accoglienza Anziani è una Struttura Residenziale volta ad assicurare condizioni assistenziali ed abitative ad anziani autosufficienti per i quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma. La struttura dispone di 5 posti letto di Accoglienza Anziani.

Gli utenti accedono attraverso una richiesta presentata direttamente all'A.P.S.P. ed usufruiscono degli stessi servizi degli utenti della RSA.

La struttura è suddivisa su quattro piani, che presentano stanze moderne, confortevoli e allo stesso tempo attrezzate per ogni disabilità, con uno o due letti ed un salone con annessa sala da pranzo. Tutte le stanze sono dotate di bagno attrezzato e di televisione. Al fine di migliorare la sicurezza dei residenti, nelle otto stanze del quarto piano e per i venti posti letto del piano terra, nel 2022 è stato installato un sistema informatico, denominato Ancelia, che utilizzando tecnologie di intelligenza artificiale permette un miglioramento della sicurezza e del controllo dei residenti.

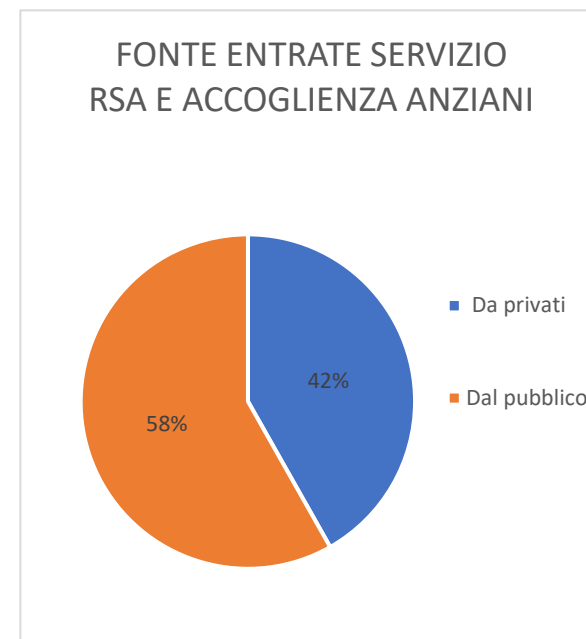
In ogni reparto è presente personale O.S.S., infermieristico, medico, riabilitativo e sociale. Ai residenti, oltre all'assistenza, vengono offerti il servizio di parrucchiera ed il servizio di podologia. All'interno della struttura sono attivi inoltre il servizio di fisioterapia che si occupa della riabilitazione e del mantenimento delle capacità residue ed il servizio sociale che attraverso attività animative strutturate, si dedica al benessere psicofisico degli utenti.

Tutte le tariffe sono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Risorse attivate sul servizio al 31/12

Totale entrate	€ 8.444.834,90
Entrate complessive servizio RSA e Accoglienza Anziani	€ 6.549.041,31
Entrate da privati	€ 2.737.243,71
Entrate dal pubblico	€ 3.811.797,6
Personale dedicato a contatto diretto con i residenti	128

Le entrate derivanti dal finanziamento pubblico dei servizi di RSA ed Accoglienza Anziani sono pari al 58% delle risorse complessive, derivando sostanzialmente dalla retta sanitaria corrisposta dalla Provincia Autonoma di Trento per i posti in convenzione.

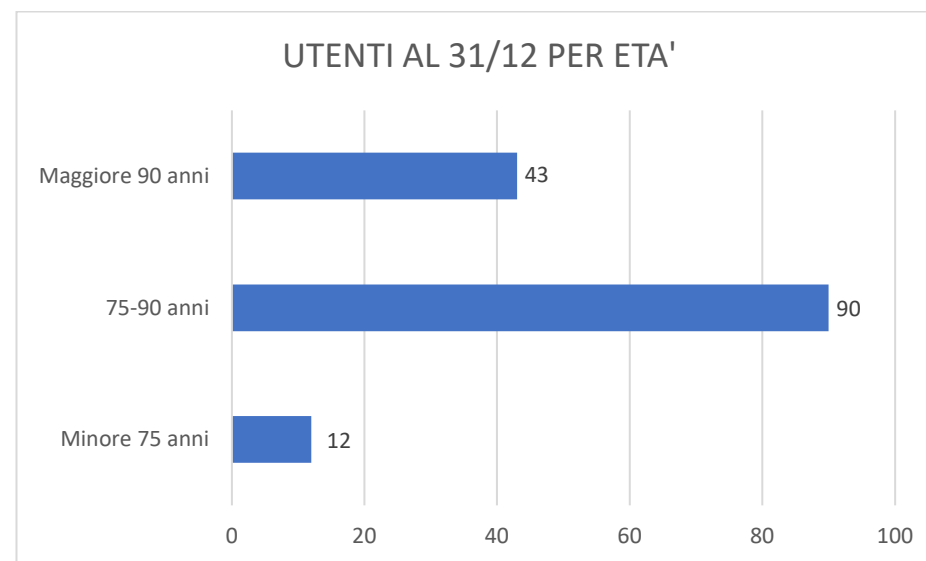


I beneficiari del servizio di R.S.A. e Accoglienza anziani

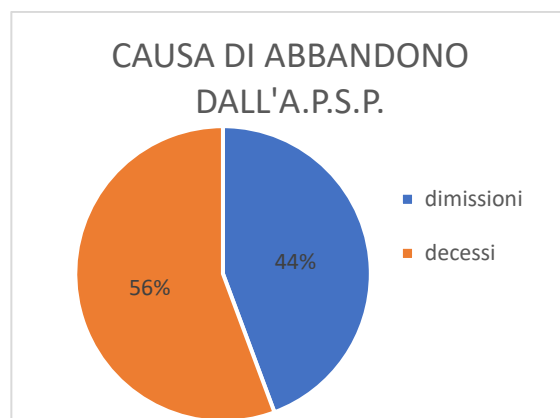
Significativo il turn-over rilevato nel corso del 2022 relativo al numero di nuovi residenti in ingresso sostanzialmente pari al numero di uscite, con un rapporto uguale a 1. Tale tendenza determina il costante impegno del personale nei confronti dei nuovi residenti, finalizzato inizialmente soprattutto alla conoscenza della storia di vita e delle abitudini pregresse dell'anziano, al fine di favorirne l'inserimento in struttura e permetterne un sereno approccio alla vita comunitaria, tenendo in considerazione in primis i suoi bisogni e le sue attitudini.

I residenti	2022	2021
Numero di residenti al 31/12	145	143
Numero di residenti all'01/01	143	105
Numero di nuovi ingressi nell'anno	90	120
Totale presenze residenti nell'anno	233	217
Numero di residenti usciti nell'anno	88	82

Il 62% dei residenti ha un'età compresa tra i 75 ed i 90 anni, mentre quasi un 30% ha più di 90 anni.

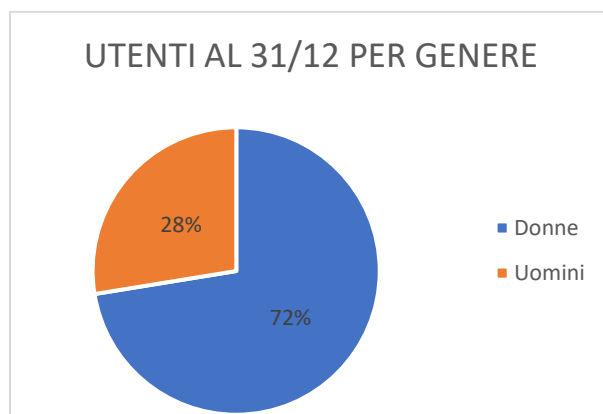


Tra le motivazioni dell'uscita dall'A.P.S.P. nel corso del 2022 si sono registrati 49 decessi e 39 dimissioni per rientro al domicilio oppure per trasferimento ad altra A.P.S.P.



Fascia di età 31/12/2022	Minore 75 anni	75-90 anni	Maggiore 90 anni	Totali
Donne	6	61	38	105
Uomini	6	29	5	40
Totali	12	90	43	145

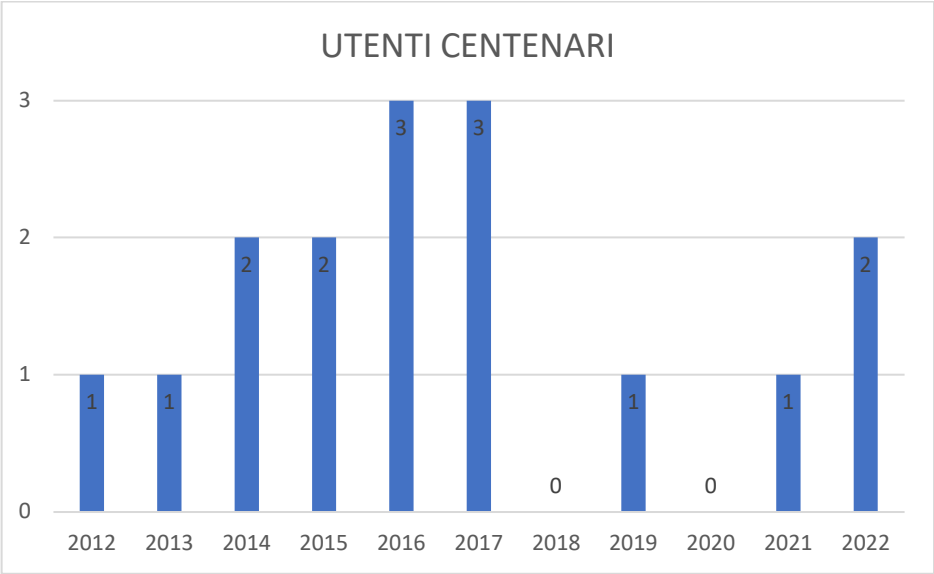
Rispetto a dieci anni fa, si evidenzia un incremento del 59% degli utenti ultranovantenni, con contestuale diminuzione del 54% dei residenti RSA ed Accoglienza Anziani aventi meno di 75 anni.



Al 31/12/22 si è rilevata una netta prevalenza femminile, con 105 donne e 40 uomini presenti.

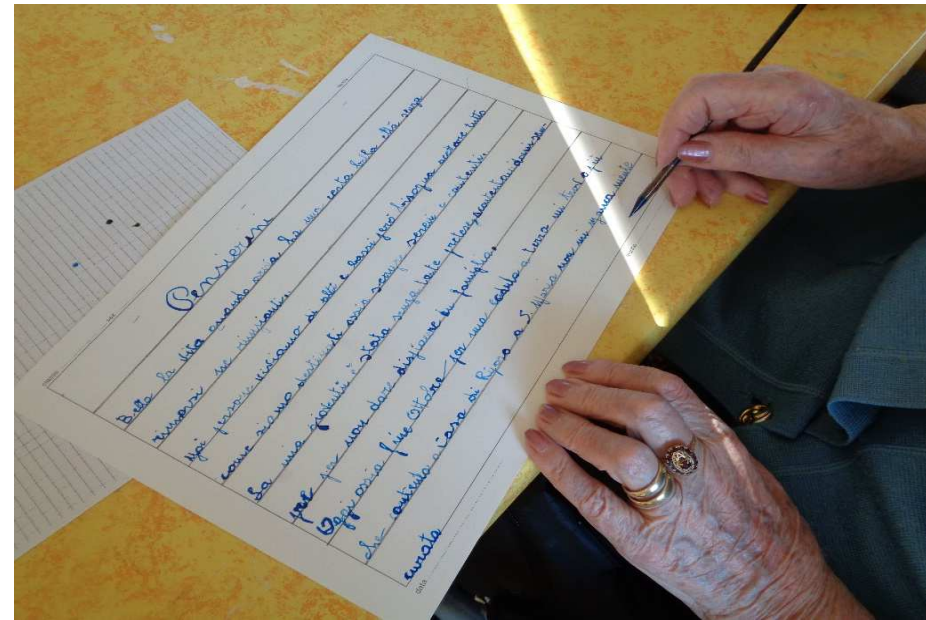
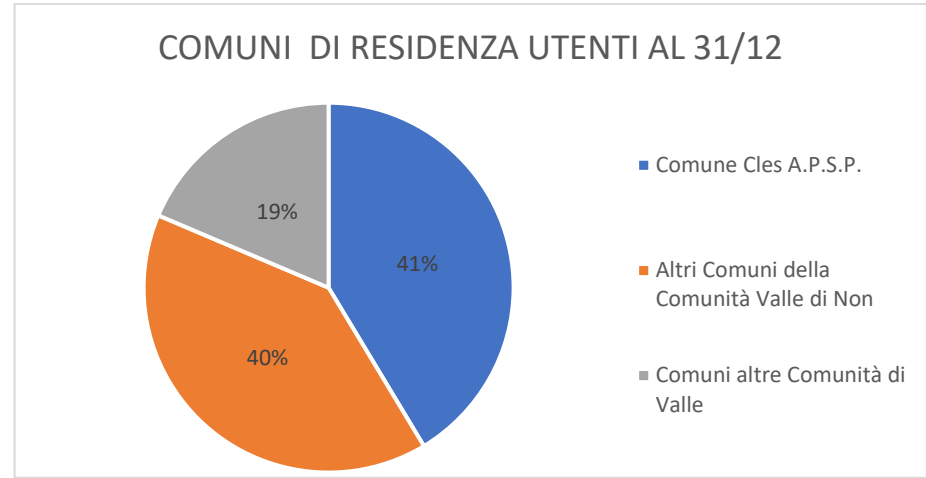
L'età media rilevata nel corso del 2022 per i 233 residenti RSA ed Accoglienza Anziani è stata pari a 86,44 anni per le donne e a 82,42 anni per gli uomini, con una media generale di 84,43 anni.

Fascia di età 31/12/2012	Minore 75 anni	75-90 anni	Maggiore 90 anni	Totali
Donne	9	63	25	97
Uomini	17	19	2	38
Totali	26	82	27	135



L'A.P.SP. "Santa Maria" dimostra di essere punto di riferimento per il territorio in materia di cura ed assistenza ad anziani non

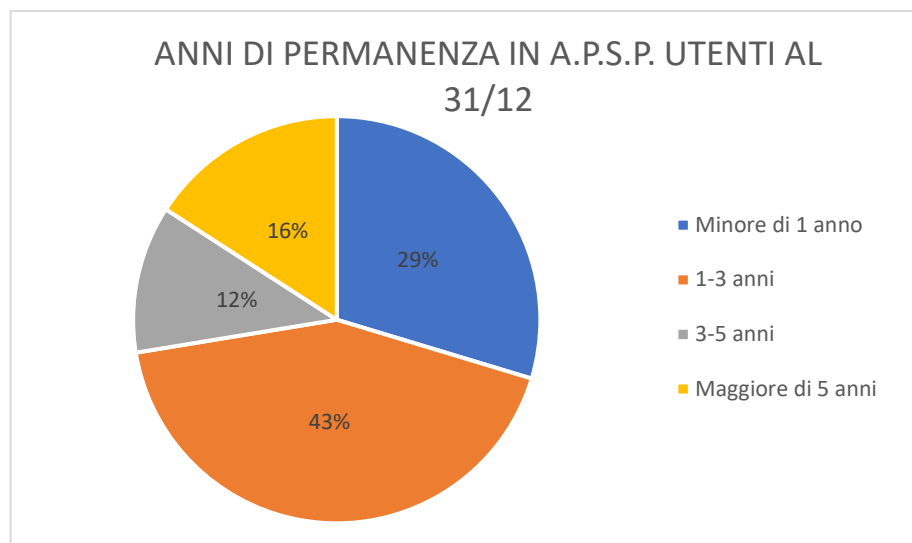
autosufficienti, presentando l'81% di residenti provenienti dal Comune di Cles e dai Comuni limitrofi.



Servizio residenziale RSA e Accoglienza Anziani

Numero posti RSA previsti da convenzione A.P.S.S.	124
Presenze totali annue RSA in convenzione A.P.S.S.	176
Presenze totali annue RSA a pagamento ad accesso privato	72

Il servizio di RSA ha visto un flusso di richieste costante nel corso del 2022, sia per i posti in convenzione sia non convenzionati. Le presenze annue sui posti ad accesso privato a pagamento evidenziano la necessità di un riequilibrio dei convenzionamenti e di una diversa ripartizione dei posti letto, a fronte degli evidenti bisogni emergenti di assistenza manifestati dai cittadini della Comunità della Val di Non.

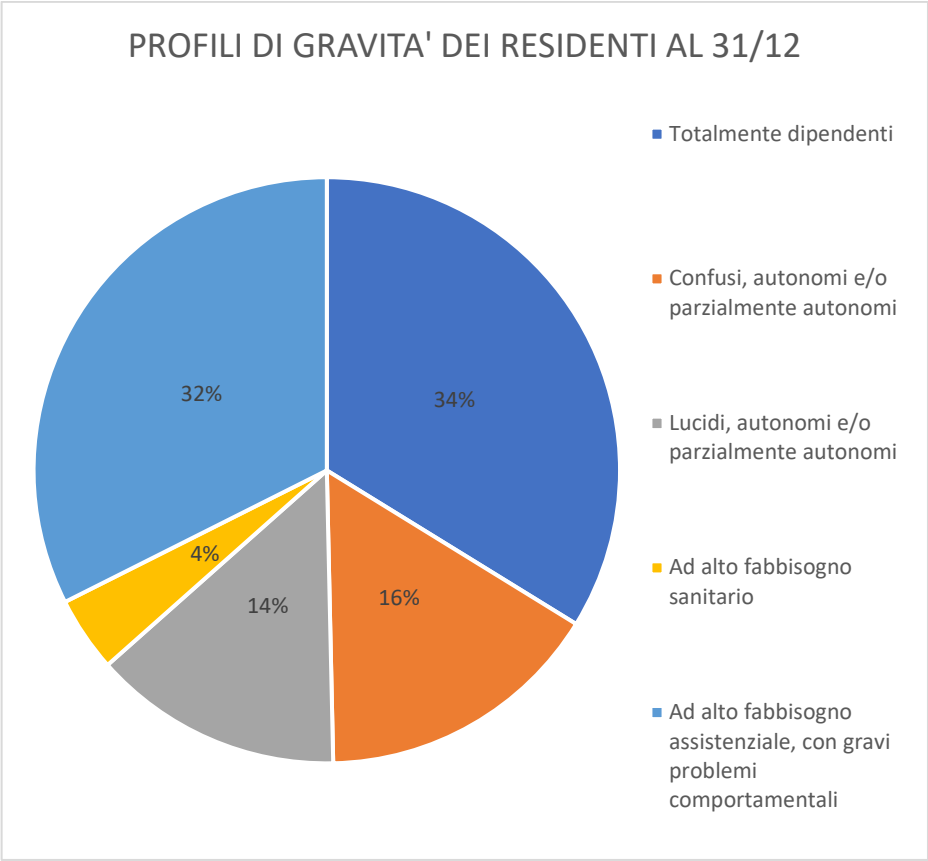


Il 29% dei residenti presenti al 31/12/2022 abita in A.P.S.P. da meno di un anno, mentre il 43% da uno a tre anni. Solo il 28% degli stessi è inserito da più di tre anni, a conferma dell'elevato turn-over annuale e del numero di nuovi ingressi di utenti rilevato negli ultimi anni.

Periodo medio di permanenza ospiti in giorni	2022	2021	2020	2019
Posti RSA previsti da convenzione A.P.S.S.	530 ♀ 593 ♂ 369	449 ♀ 519 ♂ 287	485 ♀ 542 ♂ 357	794 ♀ 899 ♂ 615
Posti RSA a pagamento ad accesso privato	82 ♀ 90 ♂ 46	70 ♀ 77 ♂ 47	95 ♀ 100 ♂ 77	106 ♀ 108 ♂ 102
Accoglienza Anziani	517 ♀537 ♂496	358 ♀416 ♂232	877 ♀1010 ♂260	1207 ♀1828 ♂ 120

La tabella riporta il periodo medio di permanenza dei residenti dei servizi R.S.A., sia in convenzione, sia a pagamento ed Accoglienza Anziani, espresso in giorni, rilevato negli ultimi quattro anni. Nonostante si evidenzia una leggera crescita nel corso del 2022, rispetto al 2020 e 2021, la permanenza media risulta essere in calo rispetto al 2019, anno precedente alla pandemia da Covid-19, ad evidenza dell'aggravamento della complessità clinica ed assistenziale degli ospiti in ingresso nelle A.P.S.P. rispetto al passato, evidenziata anche dal

grafico inerente ai profili di gravità dei residenti presenti al 31 dicembre. Emerge in modo evidente inoltre il notevole impatto organizzativo derivante dalla gestione dei posti RSA non convenzionati che hanno una permanenza media di circa 6 volte minore.



Caratteristica delle RSA e a maggior ragione visto il numero della popolazione dell’A.P.S.P. “Santa Maria”, è l'eterogeneità dei bisogni

dei Residenti, che possono essere suddivisi per la differente necessità di aiuto assistenziale o di intervento sanitario richiesto.

In questo quadro, la popolazione dell’A.P.S.P. è composta per il 66% da Residenti con alto fabbisogno assistenziale: di questi 96 Residenti, il 51% risulta essere totalmente dipendente per i bisogni primari, mentre il restante 49% presenta un alto fabbisogno assistenziale con gravi problemi comportamentali. Soprattutto quest'ultimo gruppo, secondo proiezioni dell'azienda sanitaria, rappresenta un trend in crescita. Per rispondere ai già alti bisogni di cura ed assistenza specializzata di questi ed al loro ipotizzato futuro incremento, l’A.P.S.P. “Santa Maria” sta realizzando all’interno della struttura un Nucleo Demenze (c.d. Nucleo Alzheimer).

Profili di gravità dei residenti al 31/12

Totalmente dipendenti	49
Confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi	23
Lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi	20
Ad alto fabbisogno sanitario	6
Ad alto fabbisogno assistenziale, con gravi problemi comportamentali	47

Servizio semi-residenziale centro diurno

Il Centro Diurno è un servizio semi-residenziale che permette agli ospiti in difficoltà di usufruire durante il giorno di diverse prestazioni presso l'A.P.S.P., con ritorno al proprio domicilio al termine della giornata. Si garantisce così supporto all'utente nello svolgimento di attività socio-educative, riabilitative, di cura e di socializzazione, nonché aiuto alla famiglia. Al Centro Diurno è possibile pranzare e mangiare merenda in compagnia in una comoda cucina e riposare in una stanza relax dotata di poltrone reclinabili.

Numero e criteri di accesso

Domanda di accesso

Posti totali autorizzati	20	
Posti in convenzione A.P.S.S. Trento	8	Presso U.V.M.
Posti ad accesso privato	12	Diretta a A.P.S.P.

Dei venti posti complessivi autorizzati, dall'01/01/2022 otto risultano essere in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento, pertanto l'accesso avviene attraverso l'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.) e le tariffe sono applicate direttamente dall'A.P.S.S. in base al calcolo ICEF.

L'accesso di utenti su posti autorizzati e non convenzionati avviene tramite domanda da presentare direttamente all'A.P.S.P. e le relative tariffe sono definite annualmente con delibera del Consiglio di Amministrazione.

Gli utenti possono scegliere se frequentare l'intera giornata oppure mezza giornata, in base alle necessità.

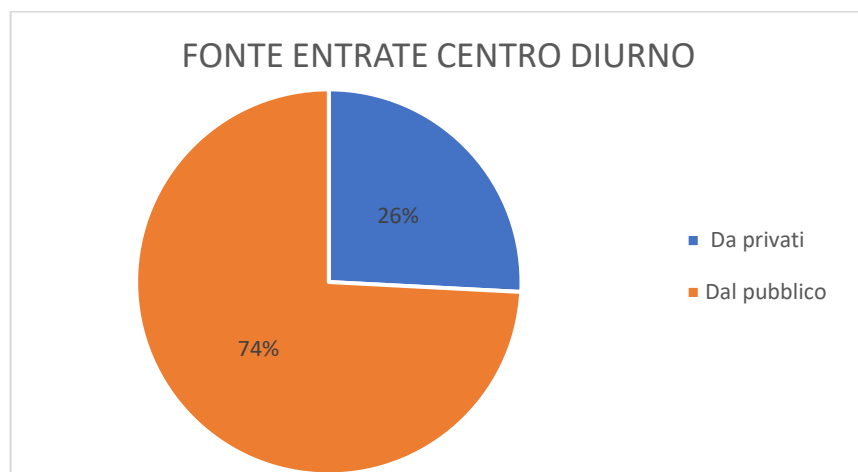
Attualmente il centro diurno è aperto con orario ordinario dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 17.30 ed a seguito di istanza soggetta a valutazione con anticipo dalle ore 7.30 e posticipo fino alle 18.30. Da gennaio 2023 il servizio è stato riaperto nella giornata di sabato.

Il trasporto dal domicilio al Centro Diurno, se non può essere garantito dai familiari, su segnalazione dell'U.V.M. per i posti in convenzione ed a richiesta per i posti ad accesso privato, viene effettuato direttamente dal personale dell'A.P.S.P. "Santa Maria.



Risorse attivate sul servizio al 31/12

Totale entrate Centro Diurno	€ 183.928,15
Entrate da privati	€ 47.526,84
Entrate dal pubblico	€ 136.401,31
Personale dedicato a contatto diretto con gli utenti	7



Il Centro Diurno risulta attualmente a prevalente finanziamento pubblico, tuttavia le entrate derivanti dalla frequenza di utenti privati sono pari circa ad un terzo dei ricavi derivanti dai posti in convenzione.

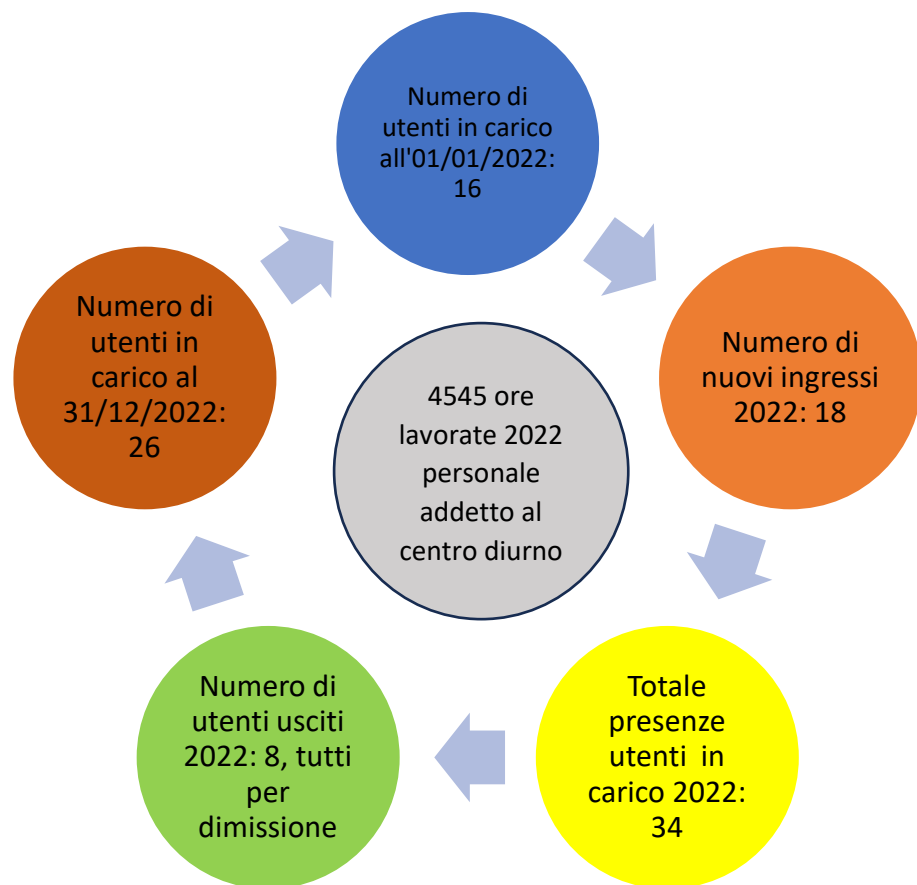
I beneficiari del servizio di Centro Diurno

Gli utenti del centro sono anziani, parzialmente autosufficienti o non autosufficienti, che abbisognano di assistenza, residenti in Val di Non. Le finalità del centro sono l'accoglienza in forma semi-residenziale con attività terapeutico-riabilitative per il miglioramento-mantenimento delle capacità funzionali e comportamentali, cognitivo e affettivo-relazionale degli utenti, la creazione di un ambiente aperto al territorio volto alla socializzazione e la volontà di ritardare il più possibile l'entrata in strutture residenziali.

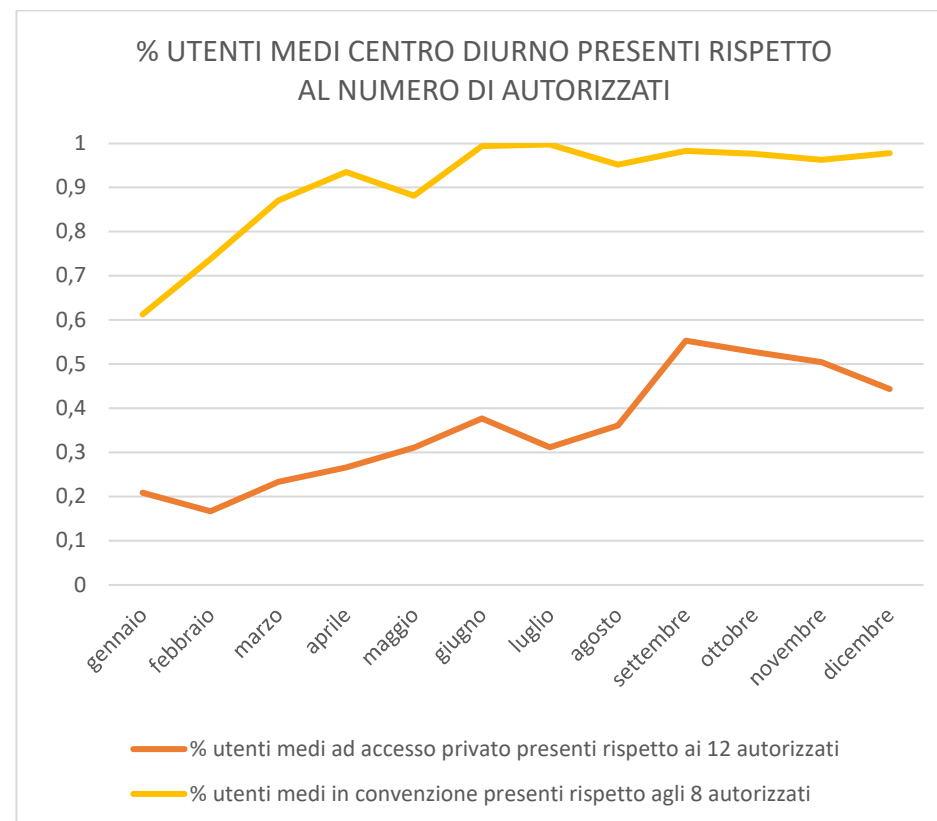
Il servizio è stato pesantemente condizionato dall'emergenza da Covid-19, rimanendo totalmente inaccessibile da marzo 2020 a fine maggio 2021 a seguito di disposizioni normative. La riapertura ha visto il persistere di diverse limitazioni e solo con il 2022 si è ritornati alla situazione pre-pandemica. Non risulta pertanto possibile effettuare comparazioni con il pregresso, tuttavia nel corso dell'anno oggetto di analisi si è registrato un incremento del tasso di occupazione dei posti disponibili, anche rispetto agli anni precedenti la pandemia, tanto che a fine anno la Provincia ha convenzionato altri due posti.

Gli utenti del Centro Diurno

Numero utenti in convenzione A.P.S.S. in carico 2022	20
Numero utenti a pagamento ad accesso privato in carico 2022	27



Considerato che per il 2022, l'A.P.S.P. "Santa Maria" per il servizio si Centro Diurno era autorizzata per 8 posti in convenzione e per 12 posti ad accesso privato, nell'anno si è verificata una presenza media di 7,25 utenti in convenzione, pari a circa il 91% di tasso medio annuo di occupazione (con estremi mese pari a 61% a gennaio e 100% a luglio) e una presenza media di 4,26 utenti ad accesso privato, pari a circa il 36% di tasso medio annuo di occupazione (con estremi mese pari a 17% a febbraio e 55% a settembre).



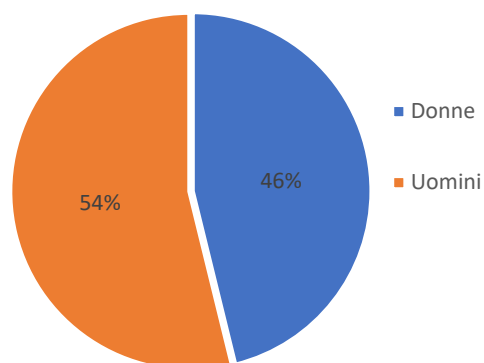
Per i posti in convenzione le direttive provinciali definiscono precisi criteri di ingresso al servizio di Centro Diurno. Sono eleggibili anziani parzialmente autosufficienti con autonomie residue, che necessitano di aiuto nelle attività quotidiane oppure non autosufficienti o con gravi disabilità che evidenzino bisogni comunque compatibili con la vita comunitaria. Possono inoltre accedere anziani che vivono in un contesto di grave e prolungato isolamento sociale o di deprivazione relazionale qualora nel territorio non sia presente un Centro servizi con accoglienza diurna o altre risorse che rispondano in maniera più appropriata ai bisogni espressi.

Profili utenti al 31/12

Confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi	15
Lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi	10
Altri profili	1

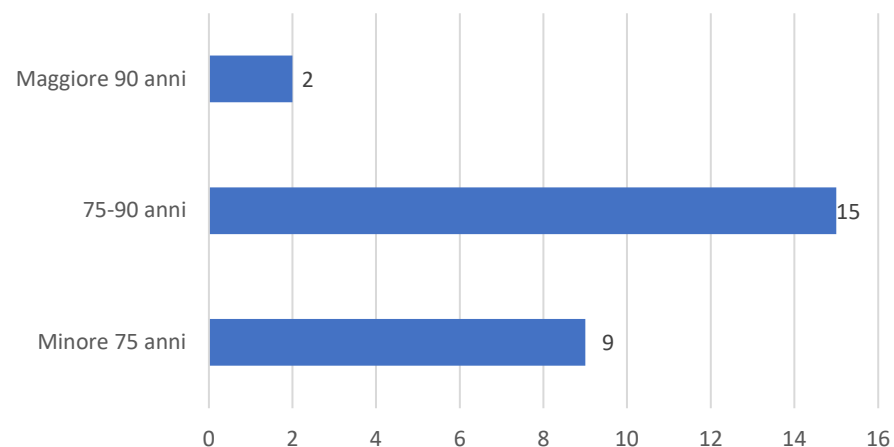
Il numero di ospiti del Centro Diurno presenti al 31/12/2022 non presentava nette distinzioni in relazione al genere (12 donne e 14 uomini).

UTENTI CENTRO DIURNO AL 31/12 PER GENERE

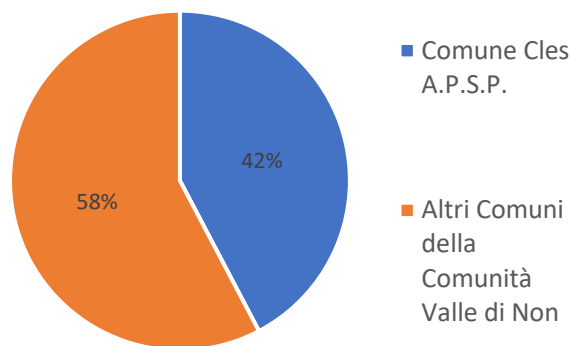


Il 58% degli ospiti ha un'età compresa tra i 75 ed i 90 anni, mentre il 35% ha meno di 75 anni e quasi l'8% ha più di 90 anni.

UTENTI CENTRO DIURNO AL 31/12 PER ETA'



COMUNI DI RESIDENZA UTENTI CENTRO DIURNO AL 31/12



L'A.P.SP. "Santa Maria" dimostra di essere punto di riferimento per il territorio della Val di Non in materia di servizio semi-residenziali.

Diversi sono i servizi offerti dall'A.P.S.P. agli utenti del Centro Diurno.

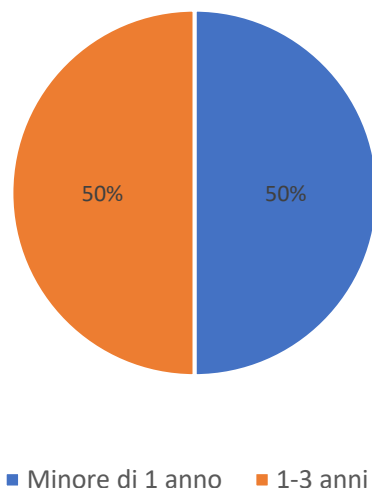
Il servizio di accompagnamento da e per il domicilio da diversi anni è stato completamente internalizzato a cura del nostro personale, quale espressione di presa in carico dell'utente fin dall'abitazione. I trasporti sono effettuati anche da volontari, utilizzando un mezzo della struttura ed un mezzo ottenuto in comodato gratuito dall'Associazione Progetti del Cuore grazie all'ammirevole finanziamento di diverse realtà locali.

Gli utenti del Centro Diurno ricevono una prestazione mensile gratuita del servizio di parrucchiera ed al momento dell'ingresso una prestazione di podologia; ulteriori accessi sono garantiti a richiesta e a pagamento.

Il servizio di bagno assistito di igiene alla persona è attivato a seguito di domanda sia per i posti ad accesso privato, sia da parte dell'U.V.M. per i posti in convenzione.

Il 50% degli ospiti del Centro Diurno presenti al 31/12/2022 frequenta il servizio da meno di un anno, mentre la restante metà da uno a tre anni. I dati sembrerebbero evidenziare la natura di sostegno temporaneo all'utente ed alla famiglia, in quanto in caso di aggravamento delle condizioni, subentra la dimissione e la necessità di ricorso a diversi servizi, di carattere non più semi-residenziale (nel 2022 due utenti per ingresso in RSA e cinque per incremento assistenza domiciliare).

ANNI DI PERMANENZA UTENTI CENTRO DIURNO AL 31/12



Posti ad accesso privato

Numero prestazioni 2022

Bagno assistito	12
Servizio di podologia	36
Servizio parrucchiera	144
Servizio pranzo	973
Trasporto andata e ritorno o singolo	940
Posti in convenzione A.P.S.S. Trento	
Servizio di podologia	1
Servizio pranzo	1687
Trasporto andata e ritorno o singolo	1235

Servizi per il territorio: servizio di podologia

Il podologo è il professionista sanitario laureato ed abilitato alla cura di tutte le patologie del piede, dalla più semplice alla più complessa: tratta ad esempio gli stati algici del piede, le ipercheratosi, le patologie dell'unghia, le deformazioni e le malformazioni del piede.

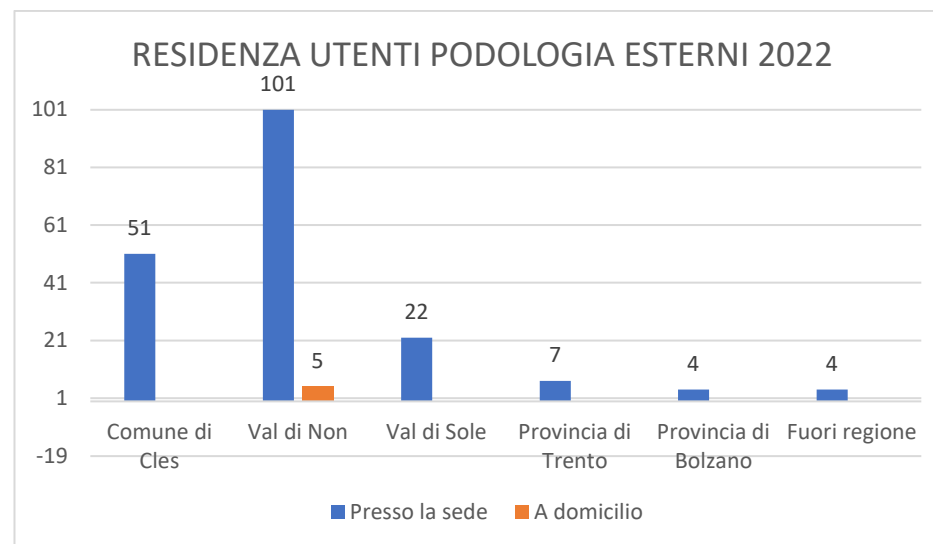


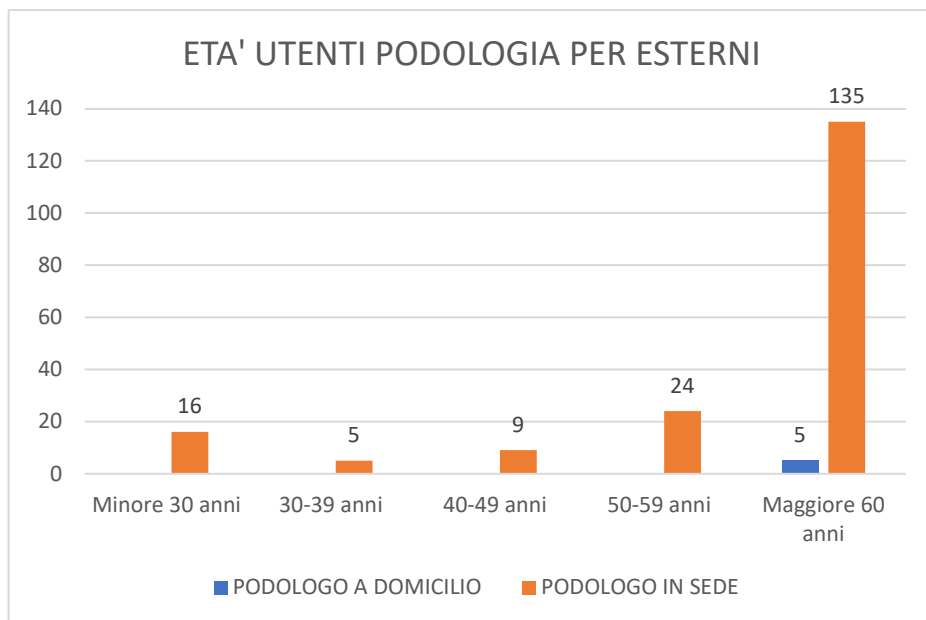
La nostra podologa riceve gli utenti esterni presso la sede dell'A.P.S.P. "Santa Maria" tutti i venerdì pomeriggio. L'accesso al servizio avviene su appuntamento. E' possibile richiedere l'effettuazione delle prestazioni presso il proprio domicilio, previo accordo con la professionista, sempre contattando la sede.

Servizi di podologia per esterni	Presso la sede	A domicilio
Entrata dal servizio	10.484 euro	302 euro
Numero di utenti	189	5
Numero di prestazioni	270	6

La tabella evidenzia come il servizio risponda ai bisogni presenti sul territorio, in quanto l'80% degli utenti esterni del servizio di podologia è residente in Val di Non, di cui un quarto nel Comune di Cles, mentre un buon 12% nel territorio della Val di Sole. Solo l'8% del totale proviene infatti da Comuni limitrofi alle due Valli oppure da fuori Regione.

Residenza utenti podologia per esterni	Presso la sede	A domicilio
Comune di Cles	51	*
Val di Non	101	5
Val di Sole	22	*
Provincia di Trento	7	*
Provincia di Bolzano	4	*
Fuori regione	4	*





Quasi il 48% degli utenti esterni richiedenti il servizio di podologia ha un'età maggiore di 60 anni ed un buon 12% si colloca nella fascia 50-59 anni. Il restante 8% è minore di 30 anni ed il 7% si trova tra i 30 ed i 49 anni.

Età utenti podologia per esterni	Presso la sede	A domicilio
Minore 30 anni	16	*
30-39 anni	5	*
40-49 anni	9	*
50-59 anni	24	*
Maggiore 60 anni	135	5

Servizi per il territorio: servizio di fisioterapia

Il servizio fisioterapico dell'A.P.S.P. di Cles è stato implementato con l'apertura di un ambulatorio specializzato per gli utenti esterni situato al primo piano della Palazzina Servizi della struttura. I fisioterapisti che seguono i nostri residenti, dedicano alcune ore del loro orario settimanale al servizio per esterni. Ad essi si affianca personale in libera professione, che si rende disponibile per l'azienda dal lunedì al sabato mattina.

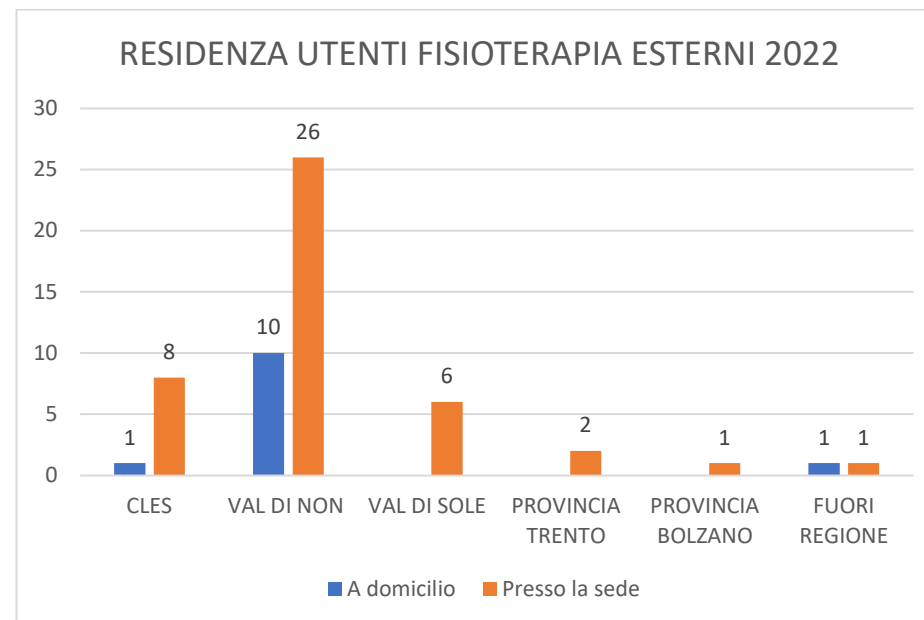
L'ambulatorio è dotato di attrezzature moderne idonee allo scopo riabilitativo in ambito ortopedico, con trattamenti volti alla risoluzione di problematiche dolorose o degenerative, oppure al recupero funzionale di aree del corpo che hanno subito una lesione o un intervento chirurgico. Gli interventi riguardano anche i pazienti con problematiche neurologiche.



Le metodiche utilizzate nei trattamenti spaziano dalla terapia manuale e miofasciale, alla rieducazione posturale globale (metodo Suchard), alle terapie fisiche d'avanguardia come la tecarterapia e la ionorisonanza ciclotronica tramite Seqex, alla rieducazione deambulatoria, all'individuazione e utilizzo di protesi e ortesi. Dopo un'analisi dettagliata dei disturbi neuro- muscolo-scheletrici dell'apparato locomotore e del sistema nervoso, si imposterà il percorso da effettuare e prenderà avvio il processo della valutazione continua per avere un controllo mirato sul risultato delle tecniche applicate.

Per le persone impossibilitate a raggiungere l'ambulatorio, si effettua un servizio di fisioterapia a domicilio, dove oltre ai trattamenti specifici e personalizzati per ogni paziente, vengono anche fornite consulenze riguardanti l'organizzazione degli spazi, il superamento delle barriere architettoniche e l'ergonomia della mobilizzazione del malato a letto, in poltrona o in carrozzina per agevolare chi presta assistenza. Dal 2023 il servizio si è arricchito con i nuovi servizi di laserterapia e di riabilitazione del pavimento pelvico.

proveniente dalla Val di Non e dalla Valle di Sole, segno di riposta dell'ente a bisogni riabilitativi concreti presenti sul territorio.



Servizi di fisioterapia per esterni

Presso la sede

A domicilio

Entrata dal servizio	8.214,5 euro	2.672 euro
Numero di utenti	44	12
Numero di prestazioni	266	79

Il grafico evidenzia che la totalità delle prestazioni presso il domicilio è effettuata in Val di Non, sebbene un utente risulti essere residente fuori regione. Anche l'utenza delle prestazioni fisioterapiche erogate presso la sede dell'A.P.S.P. risulta essere a netta prevalenza

Residenza utenti fisioterapia per esterni

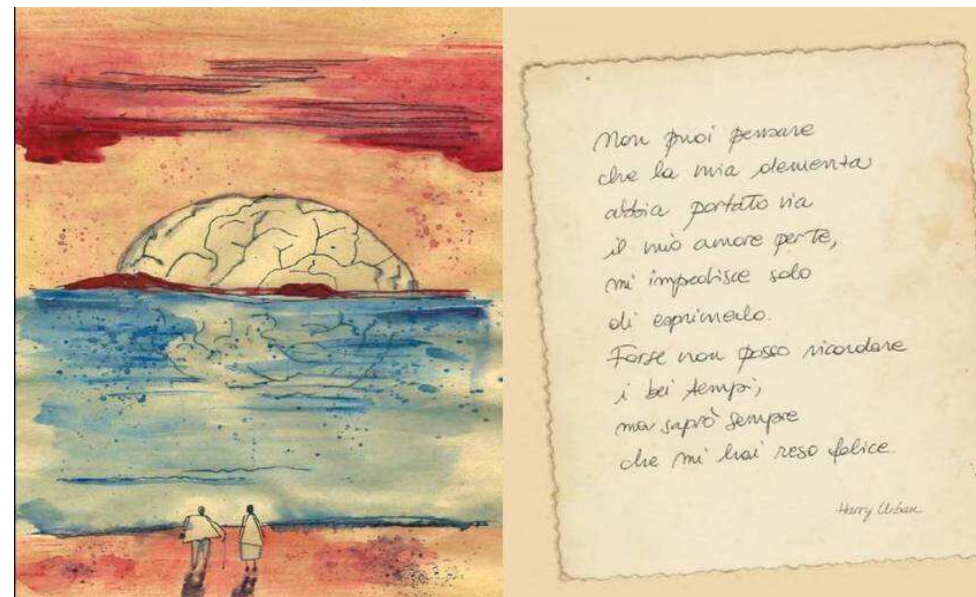
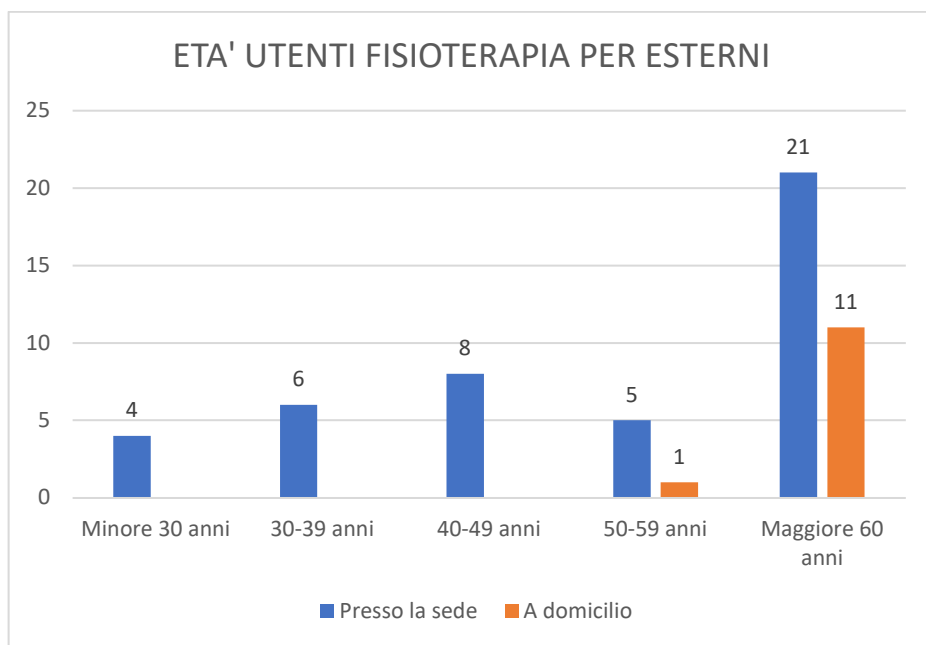
Presso la sede

A domicilio

Comune di Cles	1	8
Val di Non	10	26
Val di Sole	*	6
Provincia di Trento	*	2
Provincia di Bolzano	*	1
Fuori regione	1	1

Età utenti fisioterapia per esterni	Presso la sede	A domicilio
Minore 30 anni	4	*
30-39 anni	6	*
40-49 anni	8	*
50-59 anni	5	1
Maggiore 60 anni	21	11

Il 57% degli utenti che ha usufruito del servizio di fisioterapia per esterni presenta un'età maggiore di 60 anni, come quasi la totalità dei beneficiari di prestazioni riabilitative effettuate presso il domicilio.



Servizi per il territorio: servizio centro ascolto Sportello Alzheimer e demenza

Da luglio 2019 è aperto presso l'A.P.S.P. "Santa Maria" lo Sportello Alzheimer e demenza, servizio che intende fornire una possibilità di supporto, ascolto e sostegno alle persone che convivono con la demenza, ai loro familiari e caregivers. Si propongono infatti interventi di sostegno psicologico, relazionale, di gestione dei disturbi del comportamento e di organizzazione dell'ambiente di vita, studiati sul singolo individuo. Lo sportello è gestito dalla nostra psicologa, la quale si interfaccia costantemente con associazioni del territorio che si occupano di Alzheimer, quali l'associazione Alzheimer Trento.

A causa dell'inaccessibilità degli esterni alla struttura, lo Sportello Alzheimer e demenza ha subito purtroppo un rallentamento negli anni

della pandemia da Covid-19 e anche nel 2022 non è stato possibile rilevare dati specifici inerenti alla gestione dell'utenza raggiunta, in quanto si è cercato di fornire sostegno telefonico ai richiedenti. Confidando nel ritorno all'ordinarietà, ci si prefigge di monitorare in maniera puntuale anche tale servizio.

Servizi per il territorio: servizio di agopuntura e di medicina tradizionale cinese

Da dicembre 2022 è stato attivato e disciplinato da specifico regolamento il nuovo servizio di medicina tradizionale cinese e agopuntura, offerto dal coordinatore sanitario dell'A.P.S.P. "Santa Maria" agli utenti del territorio che desiderano usufruire di tecniche alternative di gestione del dolore.

Essendo il servizio di recente introduzione, nel 2022 non risultano movimenti nello specifico conto di bilancio.



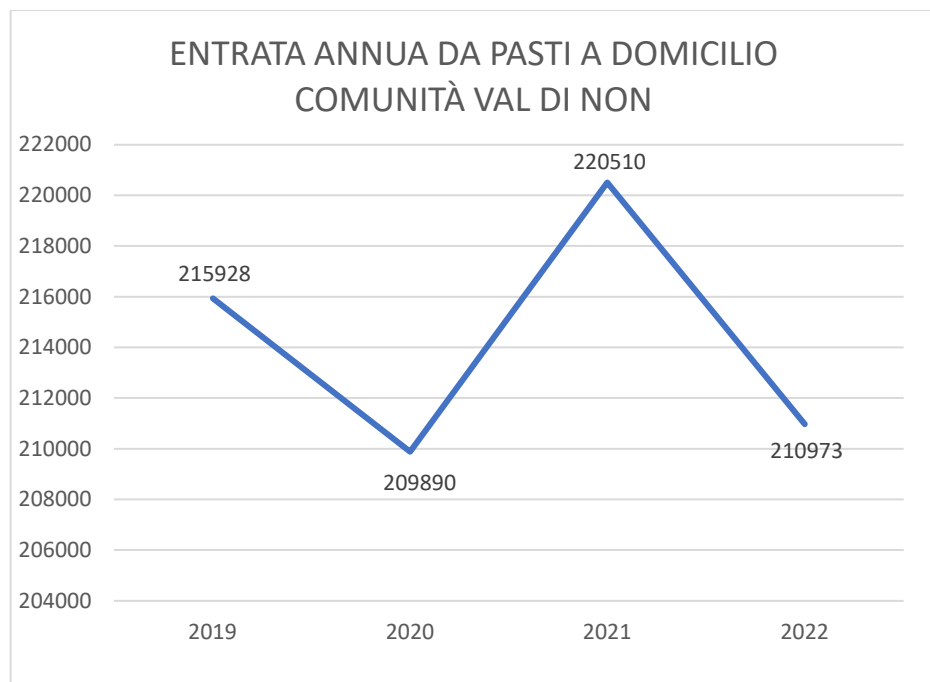
Servizi per il territorio: pasti a domicilio ed in convenzione per esterni

L'A.P.S.P. "Santa Maria", sulla base di specifica convenzione con la Comunità della Val di Non, eroga il servizio di preparazione e confezionamento di pasti a domicilio per gli utenti che hanno presentato specifica richiesta al Servizio per le Politiche Sociali e Abitative. La consegna del pasto direttamente al domicilio, viene poi effettuata tutto l'anno dalla ditta specializzata incaricata dalla Comunità stessa.

La possibilità di usufruire del servizio ha come obiettivi consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile e fornire sostegno ed aiuto alle famiglie con significativo carico assistenziale quotidiano.

Pasti a domicilio	2022	2021	2020	2019
Numero di pasti annui domicilio Comunità	24478	27507	27309	27611
Media giornaliera pasti domicilio Comunità	67	75	75	76

Nel 2022 è emersa una contrazione nella fornitura di pasti a domicilio per la Comunità della Val di Non, dalla quale è derivata un'entrata pari ad euro 210.973, rispetto al triennio precedente, mentre i pasti forniti agli ospiti sui servizi residenziali di RSA e accoglienza anziani sono rimasti pressoché invariati rispetto agli anni dell'emergenza da Covid-19.



L'A.P.S.P., sempre in convenzione, si occupa inoltre del confezionamento di pasti per diverse realtà del territorio, in prevalenza cooperative sociali che si occupano della gestione di asili nidi e servizi per l'infanzia e di tutela di persone svantaggiate e bisognose di supporto. Il servizio è mediamente garantito per cinque giorni settimanali.

Pasti Cooperative sociali	2022	2021	2020	2019
Numero di pasti Cooperative sociali	5699	4650	3248	3670
Media pasti Cooperative sociali su giorni lavorativi anno	23	18	13	15

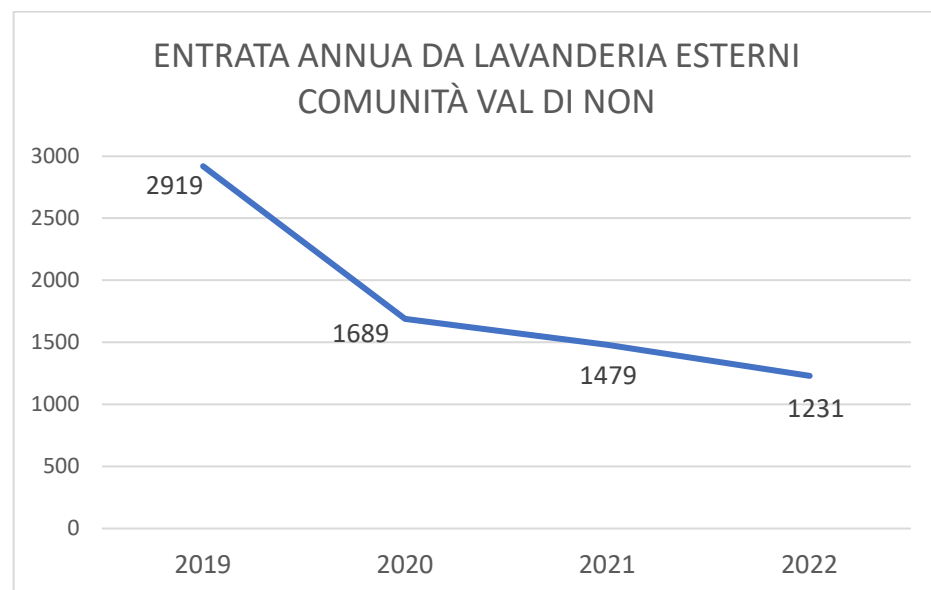
Tali forniture sono invece risultate in incremento negli ultimi quattro anni, nonostante le limitazioni e prescrizioni che hanno caratterizzato il biennio affetto dalla pandemia.

Servizi per il territorio: lavanderia in convenzione

L'A.P.S.P. "Santa Maria", sulla base di specifica convenzione con la Comunità della Val di Non, eroga il servizio di lavanderia per gli utenti segnalati dal Servizio per le Politiche Sociali e Abitative. Per l'anno 2022 ha usufruito del servizio un unico utente.

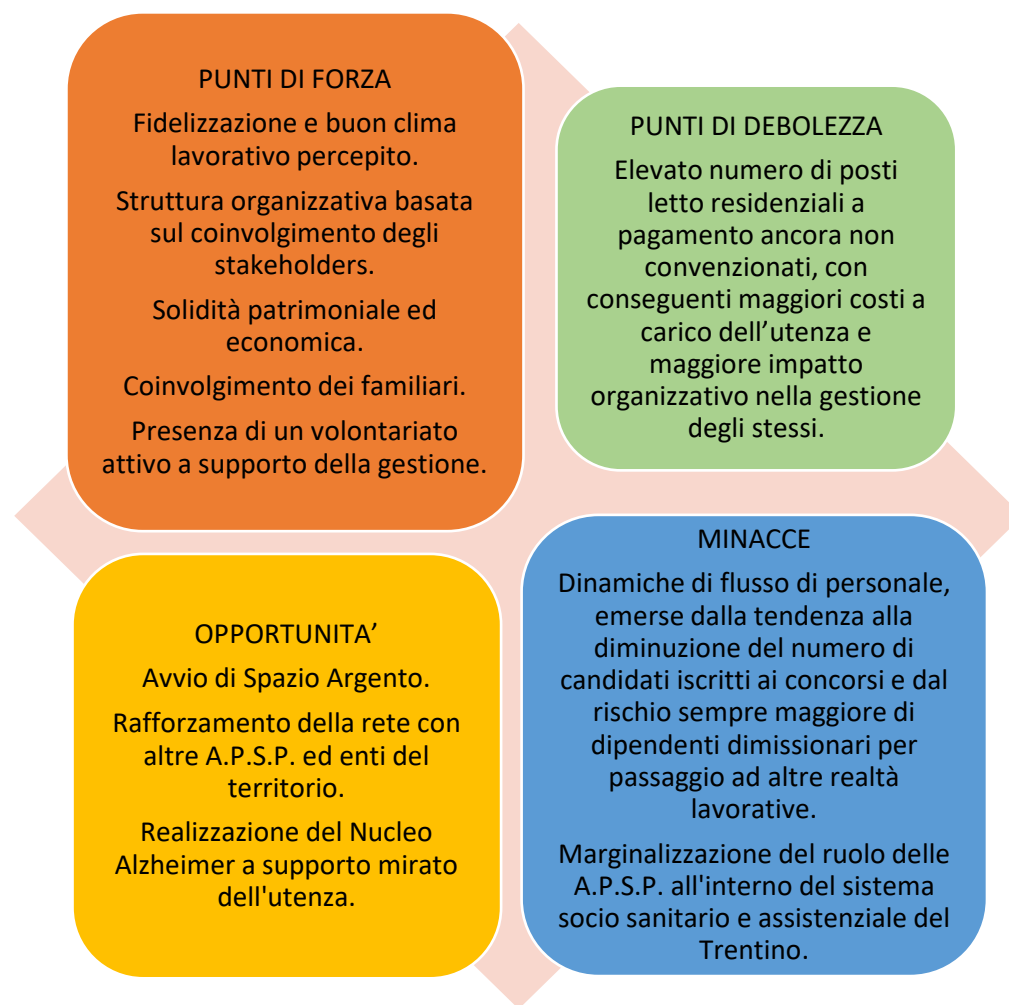
Lavanderia in convenzione	2022	2021	2020	2019
Entrata da Comunità	1231	1479	1689	2919

Il servizio rivela un andamento decrescente nel quadriennio e pur non risultando economicamente significativo per l'A.P.S.P., rappresenta per l'ente una altra manifestazione di apertura della struttura nei confronti del territorio e dei suoi abitanti.



Sezione 6 – L'analisi d'impatto dell'operato dell'organizzazione

In tale sezione sintetizziamo i punti di forza e di debolezza, nonché le minacce e le opportunità di sviluppo rilevate nell'anno oggetto di analisi, mediante rappresentazione SWOT analysis.



Sezione 7 – Questioni aperte – Impegni futuri

Realizzazione Nucleo Alzheimer

Con la determinazione n. 14528 del 22.12.2022 del Servizio politiche sanitarie e per la non autosufficienza è stato concesso all'A.P.S.P. un contributo di 343.332,09 euro per la realizzazione di un Nucleo Alzheimer presso il piano terra della struttura.

L'assegnazione di questo importante finanziamento va a chiudere un lungo iter intrapreso dall'ente, che aveva presentato la prima domanda di contributo nel 2019.

Tale istanza, non accolta da parte della Provincia, prevedeva la realizzazione del nucleo Alzheimer al piano zero, con un contemporaneo ampliamento del quarto piano ed un costo complessivo di 1.512.556,37 euro.

Nel corso del 2022 è stata inoltrata una nuova domanda, che escludeva l'ampliamento del quarto piano, preso atto che nel frattempo era terminato il decennale servizio svolto presso la struttura da parte delle comunità delle suore, con conseguente disponibilità degli spazi precedentemente da loro occupati, adibiti ora a stanze di degenza.

La domanda trasmessa nel luglio 2022 quindi richiedeva il finanziamento dei lavori di realizzazione di un nucleo per euro 436.791,43. A seguito di una interlocuzione con il competente servizio della Provincia è stata modificata l'istanza stralciando dalla stessa la parte relativa agli arredi ed adeguando i prezzi al nuovo prezzario provinciale. Il Servizio provinciale competente ha richiesto per entrambi, sia per l'acquisto di arredi che per l'incremento dei prezzi, l'impegno della struttura a farsi carico dei relativi costi.

È stata dunque ripresentata la domanda nel novembre 2022, tenendo conto delle indicazioni della Provincia, con un importo di progetto di 354.332,09 euro, a fronte del quale il contributo concesso è stato di euro 343.332,09.

Nel corso del 2023 saranno appaltati e realizzati i lavori che consentiranno di disporre presso l'A.P.S.P. di un Nucleo Alzheimer, rivisto negli spazi, comprensivo di giardino interamente progettato e dedicato ai residenti del Nucleo stesso.

