Bilancio sociale

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

“Santa Maria”

Esercizio 2023

A.P.S.P.
“Santa Maria”
CLES

“La memoria è il diario che portiamo dentro di noi”

(O. Wilde)

Lettera della Presidente

Eccoci alla seconda edizione del bilancio sociale della A.P.S.P. “Santa Maria”, documento in fase di approvazione da parte del rinnovato Consiglio di Amministrazione.

La seconda edizione del bilancio sociale, riferito all’anno 2023, ci consente una analisi di raffronto rispetto al precedente “esercizio”

2022 e conferma i dati positivi della precedente edizione con il raggiungimento degli obiettivi che la Struttura si era prefissa per l’esercizio successivo, nonché con l’espressione di nuovi e sfidanti obiettivi in corso di realizzazione.

La A.P.S.P. “Santa Maria” si conferma Struttura ben condotta e presidiata, aperta al territorio, seppur complessa ed esposta alle difficoltà e limitazioni contingenti del settore, flessibile e pronta ad intraprendere nuovi progetti e innovazioni avendo come focus unico

ed imprescindibile il benessere dei propri Residenti.

Il rinnovato Consiglio di Amministrazione, con una forte connotazione sanitaria, è pronto con la Direzione ad affrontare le sfide della attuale realtà e delle sempre più complesse attese dei servizi alla persona in un contesto di sempre più limitate risorse sia economiche che di personale.

Per quanto di positivo viene fotografato in questo bilancio sociale non posso che ringraziare la Direzione, lo Staff di Direzione, tutto il Personale e tutti i Volontari che frequentano l’Ente e augurare al nuovo Consiglio un mandato ricco di soddisfazioni.

La Presidente

Avv. Laura Flor

Approvato nella seduta del Consiglio di Amministrazione dell’A.P.S.P. “Santa Maria” di data 03/09/2024 con delibera n. 26 e pubblicato sul sito www.apspcles.it.

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" [Decreto 4 luglio 2019 – Linee guida alla redazione del bilancio sociale per gli Enti di Terzo Settore].

Numero di edizioni	Seconda edizione.
Periodo di riferimento	2023
Comparabilità e completezza	Essendo la seconda edizione di redazione del documento, nella presente stesura si è provveduto ad effettuare le comparazioni ritenute più significative tra i dati 2023 con i dati presenti nel bilancio sociale relativo all'anno 2022.
Gruppo di lavoro	Direttore, personale amministrativo, coordinatrici dei servizi, responsabile qualità e formazione.
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 ricavati dal piano programmatico, somministrati ed analizzati in relazione anche ad altri obiettivi, quali il mantenimento delle certificazioni di qualità alle quali l'A.P.S.P. aderisce da anni.
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.
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, modalità di raccolta 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, ovvero stilato in ottemperanza 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. Questa è solo la seconda 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.

Il bilancio sociale ha come intento quello di aumentare la dimensione comunicativa dell'organizzazione verso i diversi portatori di interesse, anche attraverso una maggiore trasparenza e visibilità delle scelte e delle strategie poste in essere.

Sezione 2 – Identità

Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte nel 2023 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. Risulta ad oggi essere accreditata per i seguenti servizi:

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:
a) quello principale, costituito dal territorio del Comune di Cles;
b) 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;
c) 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 ed indicatori strutturali elaborati dall'Istituto di Statistica della provincia di Trento (ISPAT) (https://statweb.provincia.tn.it/annuario e sistema informativo degli indicatori statistici Sezione indicatori strutturali - Confronti sub-provinciali https://statweb.provincia.tn.it/indicatoriStrutturali/elencoIndicatori.aspx)

La popolazione residente all'01/01/2023 nella Comunità della Valle di Non è risultata pari a 39.634 abitanti, equamente distribuiti tra femmine (19.756) e maschi (19.878), aventi rispettivamente una età media di 46,80 e di 44,80 anni. Se l'età media totale a tale data era di 45,80 anni, la seguente tabella evidenzia la suddivisione della popolazione nonesa per particolari fasce di età:

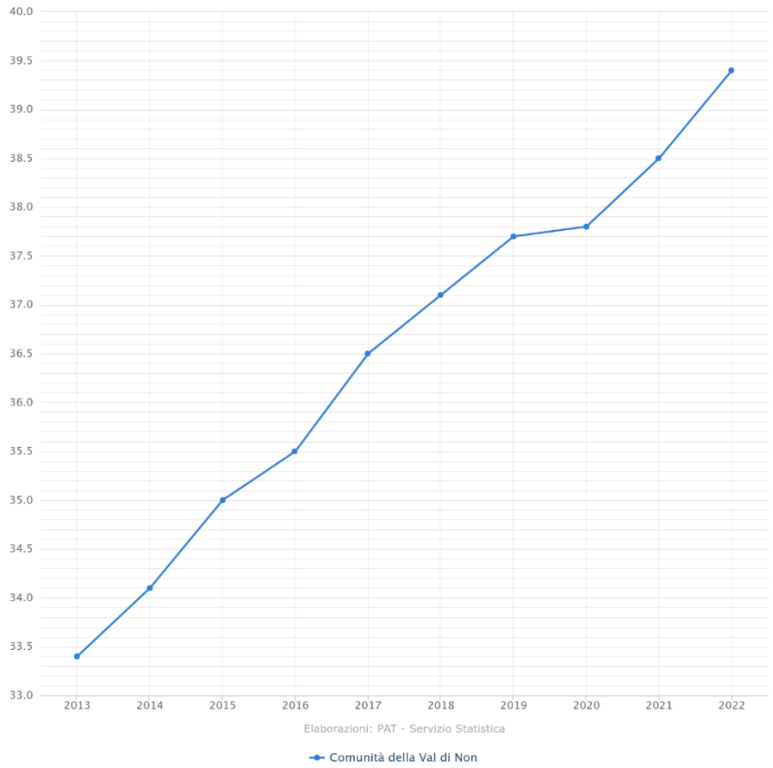
Valle di Non 01/01/2023				
Classi di età	**Maschi**	**Femmine**	**Totale**	**%**
0-2 anni	517	449	966	2,44%
3-5 anni	522	477	999	2,52%
6-10 anni	913	919	1.832	4,62%
11 anni	209	187	396	1,00%
12 anni	215	185	400	1,01%
13 anni	197	191	388	0,98%
14 anni	201	161	362	0,91%
15-18 anni	835	780	1.615	4,07%
19-49 anni	7.308	6.890	14.198	35,82%
50-64 anni	4.421	4.366	8.787	22,17%
65 anni e oltre	4.540	5.151	9.691	24,45%
Totale	**19.878**	**19.756**	**39.634**	**100,00%**

Valle di Non 01/01/2023				
Classi di età	**Maschi**	**Femmine**	**Totale**	**%**
Fino a 4 anni	856	776	1632	4,12%
5-9 anni	899	861	1760	4,44%
10-14 anni	1019	932	1951	4,92%
15-19 anni	1055	976	2031	5,12%
20-24 anni	1099	1036	2135	5,39%
25-29 anni	1142	1074	2216	5,59%
30-34 anni	1101	1019	2120	5,35%
35-39 anni	1152	1051	2203	5,56%
40-44 anni	1.202	1140	2342	5,91%
45-49 anni	1392	1.374	2766	6,98%
50-54 anni	1.441	1.441	2882	7,27%
55-59 anni	1.471	1.490	2961	7,47%
60-64 anni	1.509	1.435	2944	7,43%
65-69 anni	1.239	1.263	2502	6,31%
70-74 anni	1.174	1.169	2343	5,91%
75-79 anni	972	985	1957	4,94%
80-84 anni	629	771	1400	3,53%
85-89 anni	355	554	909	2,29%
90-94 anni	144	310	454	1,15%
95-99 anni	25	89	114	0,29%
100 e oltre	2	10	12	0,03%
Totale	**19.878**	**19.756**	**39.634**	**100,00%**

La struttura della popolazione per età in Val di Non è quella tipica di molti paesi occidentali, caratterizzata da una bassa percentuale di bambini e giovani fino ai 29 anni (29,58%), fasce adulte dai 30 ai 64 anni maggioritarie (45,97%) e percentuale piuttosto elevata delle fasce di età

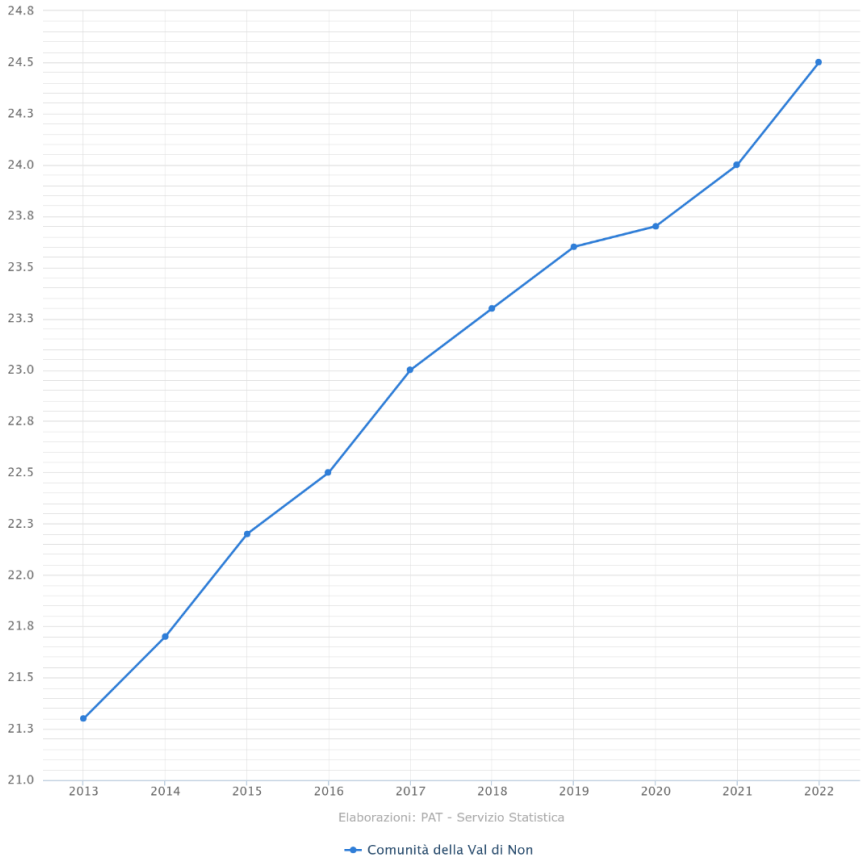
anziane over 65 anni (24,45%). L'indice di dipendenza degli anziani, ovvero il numero di residenti a fine anno di 65 anni e oltre rapportati ai residenti da 15 a 64 anni, presenta un trend in continua crescita ormai dal 2013, in contrapposizione alla diminuzione del tasso di natalità.

Indice di dipendenza degli anziani: numero di residenti a fine anno di 65 anni e oltre su residenti da 15 a 64 anni per 100



Trend in continua crescita per l'indice di vecchiaia, ovvero il numero di residenti di 65 anni e oltre su numero di residenti fino a 14 anni, nel 2022 in Val di Non ogni 100 giovani di età inferiore ai 14 anni erano presenti 182 anziani oltre i 65 anni ed in incremento in maniera speculare l'incidenza della popolazione over 65.

Incidenza della popolazione di 65 anni e oltre sul totale della popolazione residente a fine anno: numero di residenti con età di 65 anni e oltre su totale dei residenti a fine anno per 100



Dalle sue origini ad oggi

XIV secolo - 1350 fu fondata la Confraternita dei Battuti o della Santa Orazione che fece erigere nel rione di Pez un ospizio chiamato *Domus Dei* (la Casa di Dio) o Casa della Misericordia .

1575 circa venne fondata la Confraternita di San Rocco, alla quale si aggregò la Confraternita dei Battuti a seguito della Bolla Pontificia emanata da papa Clemente VIII (*Quaecumque* dd. 07/12/1604), che ne poté quindi amministrare tutti i beni ed anche l'"Ospizio di Santa Maria Nuova e di San Rocco".

1810 a seguito di un decreto legislativo napoleonico, la Confraternita di San Rocco fu abolita e dovette cedere ogni proprietà ad una nuova istituzione controllata dallo Stato, denominata Congregazione di Carità, ma nel 1813 con la fine del governo francese il Trentino venne annesso alla Contea del Titolo, sotto il governo imperiale asburgico e l'ospitale ed i suoi beni furono destinati all'autorità governativa fino al 1825, anno in cui fu ricostituita la nuova Congregazione di Carità, riconosciuta dal governo austriaco.

1824 l'edificio dell'ospitale di San Rocco a Pez, presso il quale veniva espletata l'attività assistenziale, fu distrutto da un incendio doloso e fu oggetto di ricostruzione parziale con destinazione di alcuni locali a scopi diversi, tanto che nel 1868 l'edificio storico di Pez fu messo all'asta e con il ricavato nel 1867 fu avviato il restauro di un immobile del Comune presso il Ponte degli Amori (attuale via Diaz), inaugurato nel 1869 come nuova sede del Ricovero ed Ospitale.

1888 inaugurazione della Pia Infermeria – Ricovero a Spinazzeda in via T. Claudio, il quale darà origine all'ospedale "moderno", affidato dal Comune all'amministrazione della Congregazione di Carità ed alle Suore di Carità provenienti da Lovere, realizzato nel 1907 con l'apertura del reparto chirurgico nell'Infermeria – Ricovero, che aveva tra le sue funzioni l'accoglienza e l'assistenza di poveri non autosufficienti.

1924 a seguito della Prima Guerra Mondiale e dopo l'annessione all'Italia, fu ricostituita la Congregazione di Carità, in conformità alle leggi italiane e l'Ospedale - Ricovero fu quindi dichiarato Istituzione di pubblica assistenza e beneficenza (IPAB), continuando ad amministrare sia l'ospedale sia il fondo patrimoniale, garantendo l'assistenza sanitaria e la sussistenza ai poveri del comune.

1937 istituzione dell'ECA Ente Comunale di Assistenza che subentrò alla soppressa Congregazione di Carità; in quegli anni il patrimonio dell'Ospedale - Ricovero comprendeva l'edificio dell'ospedale e arredi per un valore stimato lire 120.000, nonché diversi terreni agricoli frutto di lasciti e donazioni di cittadini benefattori.

1946-1947 fu costruita in località Campi Neri una clinica privata denominata "Clinica Santa Maria", la cui attività cessò nel 1966 e nel 1967 il Comitato di Amministrazione dell'ECA decideva di acquistare l'edificio, inizialmente pensando di destinarvi un reparto ostetrico e decidendo successivamente di trasferirvi temporaneamente gli ospiti del Ricovero di via T. Claudio.

1968-1969 venne completato un nuovo edificio destinato ad una divisione di medicina geriatrica “Il Geriatrico” e si decise che la “Clinica Santa Maria” sarebbe diventata la sede definitiva della Casa di Riposo, mentre negli anni ‘70 a seguito della riforma sanitaria, la Commissione per l’individuazione e l’inventario dei beni da trasferire all’Enti Autonomo Ospedaliero, stabilì, tra l’altro, il passaggio degli edifici dell’ECA all’Ospedale Civile di Cles, escludendo però la “Clinica Santa Maria”.

1976 furono acquistate 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. I lavori avvennero nella prima metà degli anni ’80 ed appena completata la nuova costruzione si proseguì con la ristrutturazione della parte di edificio già Clinica “Santa Maria”. Nel 1982 vi fu la soppressione degli E.C.A. (ufficialmente sciolto nel 1993) ed il ripristino della figura giuridica di IPAB.

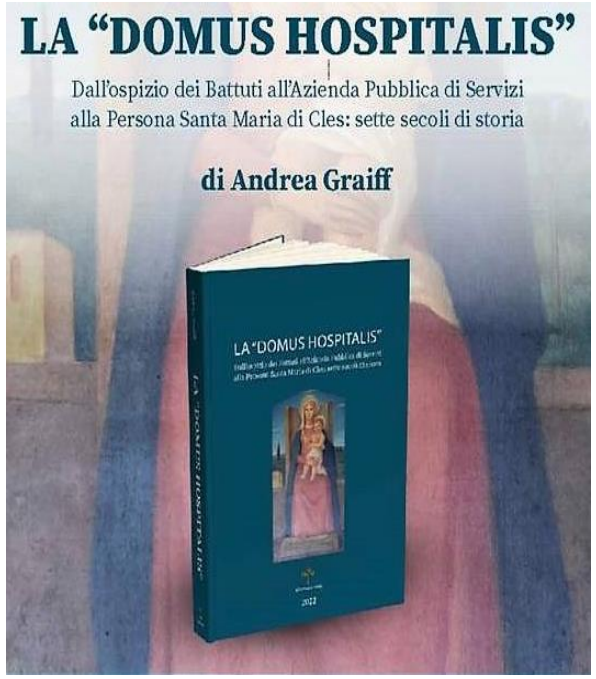
1993 furono effettuati i lavori di sistemazione esterna ed interna ed iniziò la valutazione in merito all’opportunità di ampliamento ulteriore della struttura., che prese avvio nel 2004, a seguito dell'approvazione del progetto esecutivo dei lavori di realizzazione della nuova palazzina. I lavori, iniziati nel 2008 e completati nel giugno 2009 con rilascio del certificato di collaudo il 29 marzo 2010, sono terminati con l'inaugurazione dell’11 settembre 2011 e con lo spostamento dell’ingresso principale da via delle Scuole a via Eusebio Chini.

2008 l’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Santa Maria” subentrò all’IPAB con delibera della Giunta Provinciale n. 1348 del 21 dicembre 2007, in ottemperanza della Legge Regionale n. 7/2005, assumendo la forma di ente pubblico non economico senza finalità di lucro, dotata di autonomia statutaria, regolamentare, patrimoniale, contabile, gestionale, tecnica ed operante con criteri imprenditoriali.

2008 iniziarono anche i lavori della “grande ristrutturazione” dell’edificio esistente, terminati nel 2013 con l’inaugurazione il 9 giugno 2013, che hanno permesso l’ampliamento ed il risanamento complessivo della struttura. Nel corso dei vari lavori sono emersi alcuni ritrovamenti di notevole interesse archeologico. Attualmente il patrimonio immobiliare dell’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Santa Maria” 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 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’A.P.S.P. “Santa Maria” e della sua evoluzione nel tempo.

(Foto del paragrafo “Dalle sue origini ad oggi” ricavate da *La “Domus Hospitalis”*)



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

Le strategie rappresentano il sistema di scelte e decisioni riguardanti le azioni da intraprendere e le risorse da impiegare a livello organizzativo, amministrativo e finanziario. Tali strategie delineano il percorso 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. Attraverso una gestione oculata e integrata di queste componenti strategiche, l'A.P.S.P. è in grado di mantenere un chiaro orientamento e di perseguire con efficacia i propri scopi, adattandosi ai cambiamenti e alle sfide che possono emergere lungo il percorso.

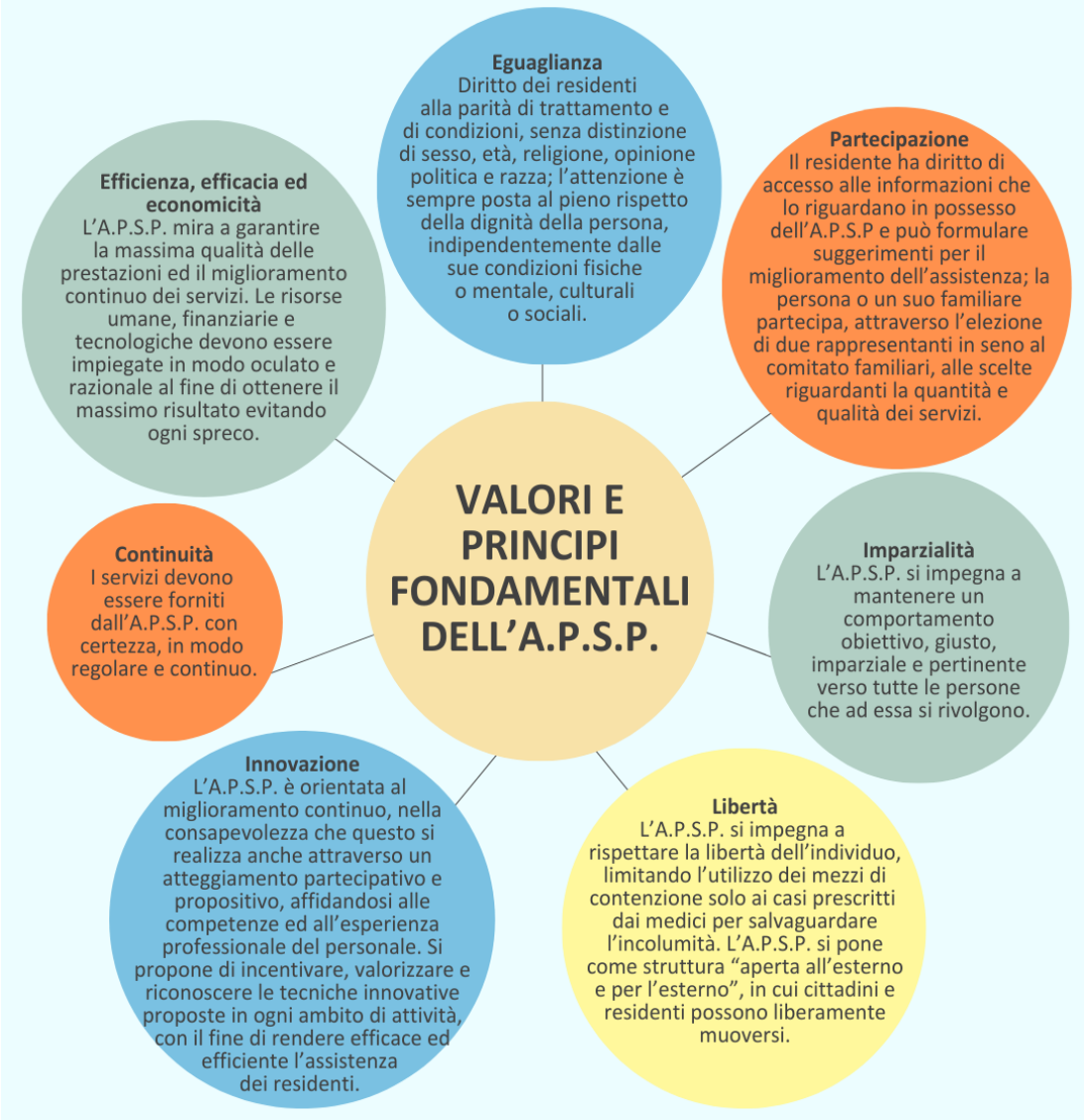
Mission

Perché operiamo, quali sono le finalità che muovono l'agire dell'A.P.S.P. "Santa Maria"?

- Erogare buone cure in un'ottica di centralità dell'utente attraverso la personalizzazione e qualità degli interventi in un ambiente curato.
- Creare un clima organizzativo sereno, benessere del gruppo, innovazione professionale ed organizzativa.
- Essere una organizzazione che impara e che incoraggia l'apprendimento dei suoi membri.
- Essere una organizzazione aperta verso l'esterno, affinché il territorio la possa vivere.

Valori e principi fondamentali

Il sistema valoriale dell'A.P.S.P., condiviso da tutti i dipendenti, si fonda su 7 valori principali, esplicitati nella Carta dei Servizi, che costituiscono la base dell'agire dell'ente e sono fondamentali per il perseguimento della sua missione. Essi guidano le scelte operative, le relazioni con i residenti e con la comunità e assicurano che le attività svolte siano coerenti con la filosofia ed i principi dell'organizzazione.



Obiettivi a breve e lungo termine

PARTECIPAZIONE

del familiare alla definizione del piano assistenziale del residente e del dipendente alle scelte dell'ente.

BENESSERE

il benessere del residente passa attraverso il benessere di coloro che lo curano.

INNOVAZIONE

la tecnologia come supporto dell'innovazione organizzativa.

OBIETTIVI STRATEGICI

L'A.P.S.P. "Santa Maria" definisce gli obiettivi strategici mantenendo la persona al centro dei propri progetti, sia essa il residente, un familiare, un dipendente, un collaboratore o un volontario. I valori guida trovano la loro fonte nello Statuto e nella Carta dei Servizi ed orientano la pianificazione degli obiettivi strategici.

CONTINUITA'

continuità e appropriatezza nelle cure e nell'erogazione di tutti i servizi.

APERTURA

intesa come apertura e coinvolgimento alle associazioni del territorio e della comunità, oltre che dei familiari, alla vita della struttura.

ECONOMICITA'

equilibrio economico ed attenzione al corretto utilizzo delle risorse economiche e non solo.

PROFESSIONALITA'

attraverso la formazione continua e innovativa del personale.

Rappresentare interessi delle persone e fare rete con il territorio

I portatori di interesse, o stakeholder, della nostra A.P.S.P. includono tutte le persone, gruppi e organizzazioni che influenzano direttamente o indirettamente l'operato dell'Azienda e che, a loro volta, ne sono condizionati.

Residenti e familiari

Sono i principali beneficiari dei servizi offerti. I residenti, insieme alle loro famiglie, sono direttamente influenzati dalla qualità e dall'efficacia delle cure e dei servizi forniti. La loro soddisfazione e il loro benessere sono obiettivi centrali dell'agire dell'A.P.S.P. “Santa Maria”, la quale ne riconosce la piena titolarità nella risposta ai bisogni affettivi degli anziani ed incentiva tutte le possibili forme di collaborazione. Con la famiglia in particolare:

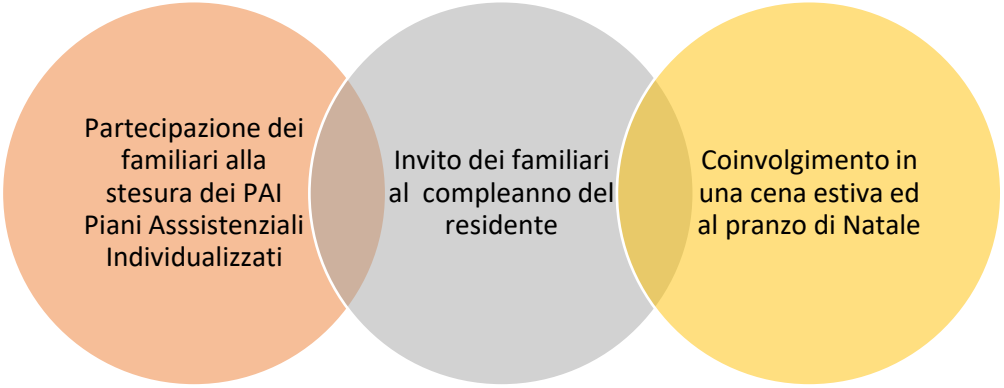
- si organizza l’inserimento nella struttura della persona e se ne verifica l’avvenuta integrazione;
- si identificano interventi complementari ed integrativi al servizio istituzionale, in relazione ai desideri espressi dal proprio congiunto e si forniscono le informazioni o le competenze necessarie;
- 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” 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;

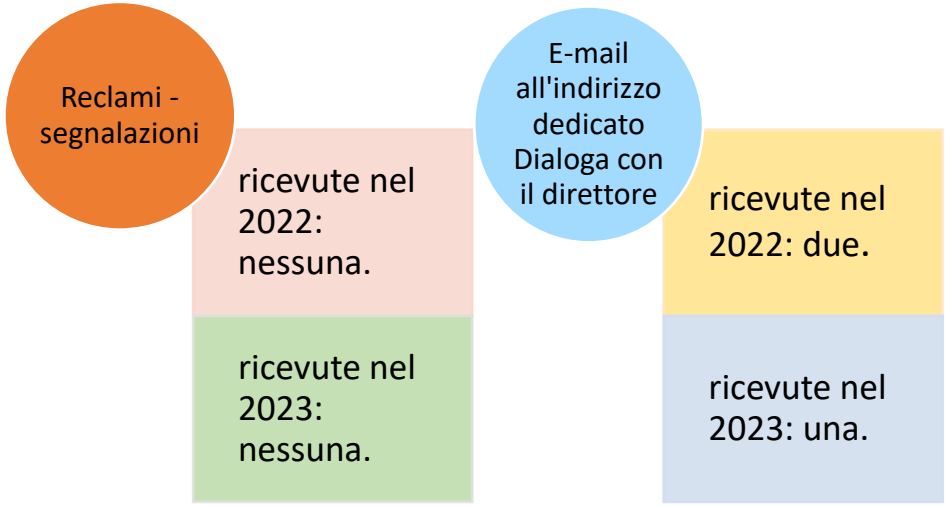
- ✓ partecipando all'occorrenza con i propri rappresentanti ai tavoli di lavoro ed alle commissioni organizzate a vario titolo da enti ed organismi pubblici e privati che governano e/o gestiscono servizi ed attività di assistenza, presentando piani e proposte atte a migliorare la vita delle persone;
- ✓ svolgendo funzione consultiva su tutte le problematiche di carattere generale relative all'impostazione ed all'organizzazione dei sevizi erogati;
- ✓ partecipando alle sedute del Consiglio di Amministrazione aventi punti relativi all'organizzazione o all'impostazione dei servizi, esprimendo il proprio parere anche in forma scritta.

Alcuni esempi di come abbiamo coinvolto i familiari:



Nell'ottica di "fare rete nell'accompagnare con cura", a novembre 2023 si è svolto uno specifico corso di formazione rivolto ai familiari dei residenti e delle persone frequentanti il centro diurno, nonché ai volontari, sviluppatosi su quattro incontri, denominato "Costruire collaborazione attiva tra famiglia, volontari e struttura". Il momento conoscitivo e di scambio si è proposto come obiettivo quello di fornire le conoscenze fondamentali che possono essere di supporto ai caregiver per poter accompagnare nel percorso di cura la persona assistita o per dare continuità alle cure ricevute dalla stessa in struttura, attraverso l'apprendimento di pratiche e metodi operativi che i professionisti della cura mettono in atto nella routine assistenziale. Il connubio di esperienze e competenze trasmesse durante i momenti formativi ed il confronto che innesca l'attività d'aula sono aspetti centrali nel far acquisire maggiore sicurezza al caregiver che nella quotidianità deve affrontare il difficile compito dell'assistere, oltre a fornire risposte a domande o incertezze legate al "fare", ma anche allo "stare" nella relazione e al significato di alcune pratiche sanitarie ed assistenziali.

L'A.P.S.P. "Santa Maria" incoraggia 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'ente 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. Ad oggi il riscontro rilevato non risulta essere particolarmente significativo.

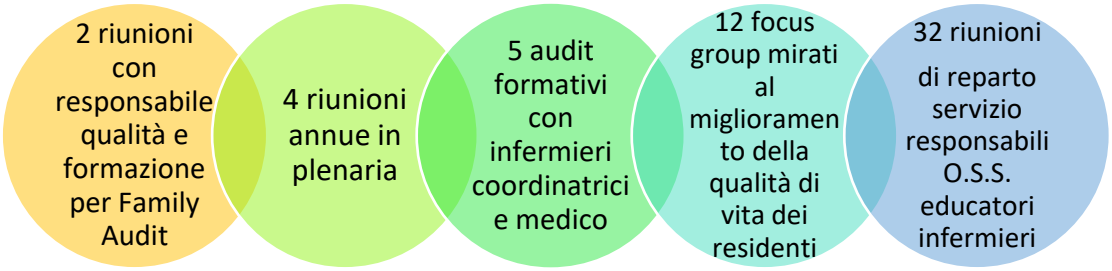


Dipendenti

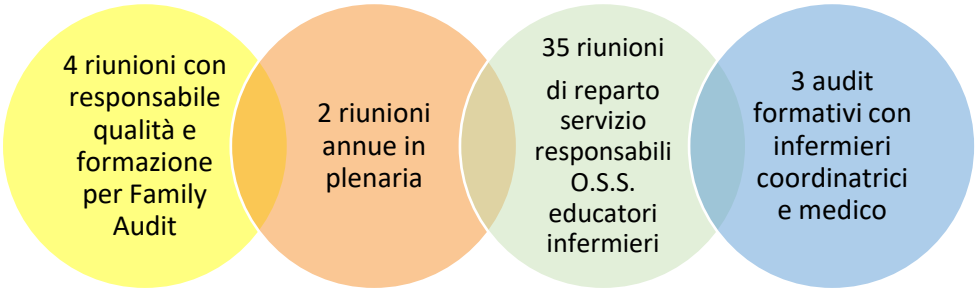
Tale categoria include personale medico, infermieristico, assistenziale, riabilitativo ed addetto ai servizi generali, persone coinvolte quotidianamente nella gestione e nell'erogazione dei servizi. La loro motivazione, formazione e benessere sono fondamentali per il successo dell'organizzazione. La diffusione delle informazioni all'interno di un'organizzazione come l'A.P.S.P. "Santa Maria" è fondamentale per garantire un'efficace gestione delle attività ed una coesione tra il personale. Questa istituzione riconosce l'importanza della condivisione delle conoscenze e adotta varie pratiche per facilitare il flusso di informazioni tra i dipendenti.
Ogni giorno, viene previsto un passaggio di consegne tra il personale dei diversi turni, assicurando che le informazioni rilevanti siano trasferite correttamente tra chi termina il turno e chi subentra. Questo avviene nei vari servizi offerti dall'organizzazione, come i reparti di assistenza, la fisioterapia e il centro diurno, garantendo così una continuità nella qualità del servizio e nell'assistenza ai residenti.
Oltre a questo, con cadenza settimanale si svolgono riunioni di staff di direzione, che coinvolgono il direttore, il responsabile sanitario, le coordinatrici dei servizi e la responsabile qualità e formazione. Questi incontri sono cruciali per discutere le questioni più rilevanti, valutare le prestazioni e pianificare le attività future.
Infine, l'organizzazione organizza periodicamente riunioni che coinvolgono tutto il personale o specifici gruppi di lavoro. Questi incontri permettono di affrontare tematiche particolari, promuovere la formazione continua e risolvere eventuali problemi, favorendo così un ambiente di lavoro collaborativo e orientato al miglioramento continuo.

Come abbiamo coinvolto i dipendenti:

2023



2022:



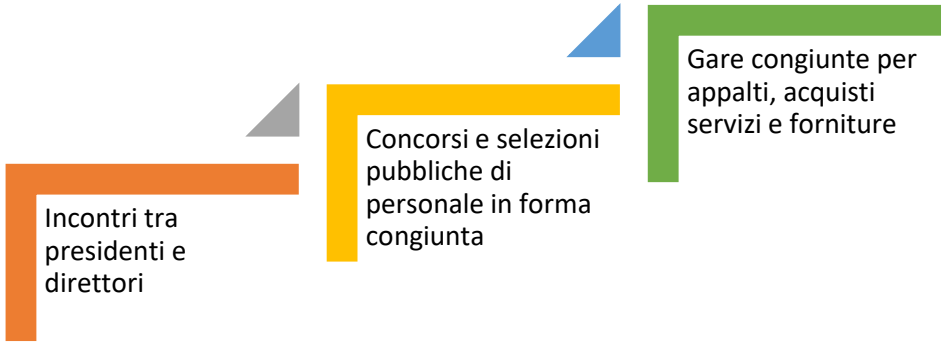
Altri enti ed associazioni

Per la nostra A.P.S.P. è fondamentale aprirsi al territorio, mantenendo e sviluppando proficue collaborazioni con gli attori ivi presenti, nonché aderendo a progetti di sistema, 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 utili per il miglioramento dei processi interni.

Come ci relazioniamo con la Comunità della Val di Non:

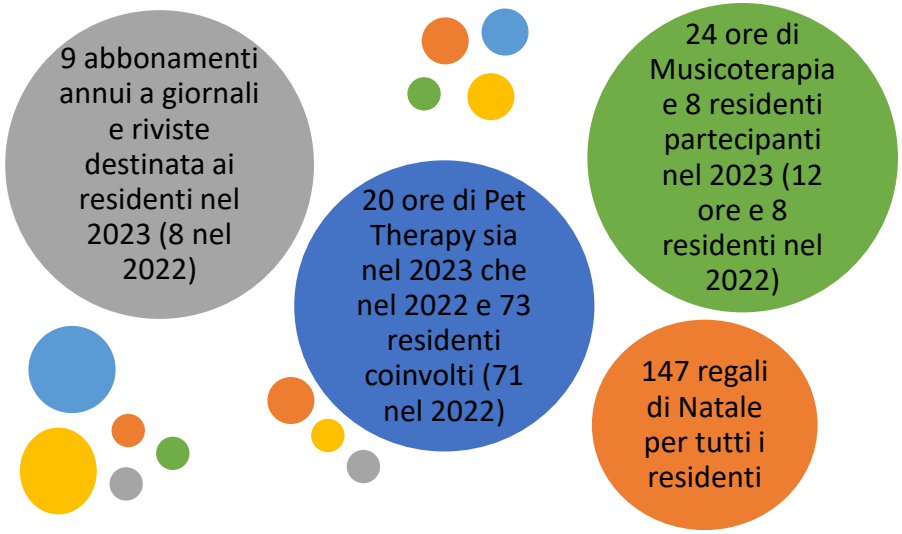
Come ci relazioniamo con le alte A.P.S.P.:

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



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 terzo settore, dedicato all'organizzazione di attività volte al benessere dei residenti. Il suo obiettivo principale è promuovere momenti ludico-ricreativi e attività di animazione che integrino le iniziative già esistenti, con l'intento di prevenire o rallentare il decadimento psico-fisico degli ospiti e di mantenere vive le loro capacità. Tra le numerose iniziative portate avanti dall'associazione nel corso degli anni, spiccano il finanziamento di progetti come la Pet therapy e la Musicoterapia, l'acquisto di riviste e giornali per i residenti, e l'organizzazione dell'evento "L'arrivo di Babbo Natale", durante il quale viene consegnato un dono a ciascun residente. Nel 2023, l'associazione ha ulteriormente consolidato il suo impegno organizzando una cena di beneficenza finalizzata alla raccolta di fondi per l'acquisto dell'arredo del nuovo Nucleo Alzheimer. Grazie a questa iniziativa, è stata donata all'A.P.S.P. la somma di € 2.841,91, contributo lodevole al miglioramento della struttura e, di conseguenza, al benessere dei residenti.



Sezione 3 - Il governo e le risorse umane

Il sistema di governance dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona è definito dalla Legge Regionale n. 7/2005 e dallo Statuto, che ne definiscono anche le finalità istituzionali, gli ambiti di intervento e le rispettive competenze.

Gli organi dell'A.P.S.P. "Santa Maria" nel 2023

Da Legge Regionale n. 7/2005 di istituzione delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona gli organi dell'ente sono il Consiglio di Amministrazione, la Presidente del Consiglio di Amministrazione, il Direttore ed il Revisore dei Conti. La seguente tabella riassume l'operato dei diversi soggetti in termini di numero di atti emanati nel biennio 2022-2023.

	2023	2022
Consiglio di Amministrazione	7 componenti	7 componenti
Numero incontri	15	11
Numero di delibere adottate	73	52
Presidente	Avv. Laura Flor	Avv. Laura Flor
Numero di decreti adottati	15	11
Direttore	Dott. Luca Cattani	Dott. Luca Cattani
Numero di determinazioni adottate	223	218
Revisore dei conti	Dott.ssa Cristina Odorizzi dall'01/05/2023 Dott. Marco Viola	Dott.ssa Cristina Odorizzi
Numero di verifiche effettuate	5	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

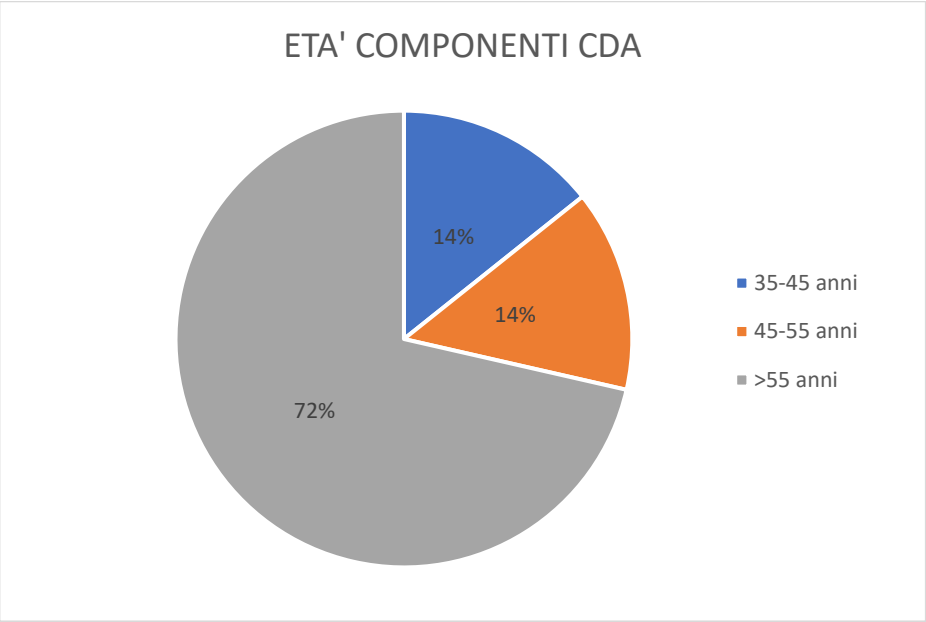
durata in carica del Consiglio di Amministrazione è di 5 anni. I Consiglieri rimangono in carica per non più di tre mandati consecutivi e non sono immediatamente rieleggibili.

Il Consiglio di Amministrazione è stato oggetto di rinnovo nel corso del 2023, a seguito di deliberazione della Giunta Provinciale n. 1591 di data primo settembre. La composizione dell'organo per l'anno oggetto del presente bilancio è stata pertanto la seguente:

Consiglio di amministrazione	In carica dall'11/09/2023	In carica fino al 10/09/2023
Avv. Laura Flor	Presidente	Presidente
Dott. Giorgio Barbacovi	Consigliere fino al 10/10/2023 in attesa di surroga	***
Dott. Renzo Franch	Consigliere	***
Dott.ssa Luisa Larcher	Vice - Presidente	Consigliere
Sig.ra Pinamonti Serafina	Consigliere	***
Dott.ssa Arianna Zanon	Consigliere	Consigliere
Dott.ssa Irenella Zanoni	Consigliere	Consigliere
Dott.ssa Anna Dallavo	***	Vice - Presidente
Dott. Bruno Molignoni	***	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 medesima percentuale di consiglieri aventi età superiore a 55 anni.

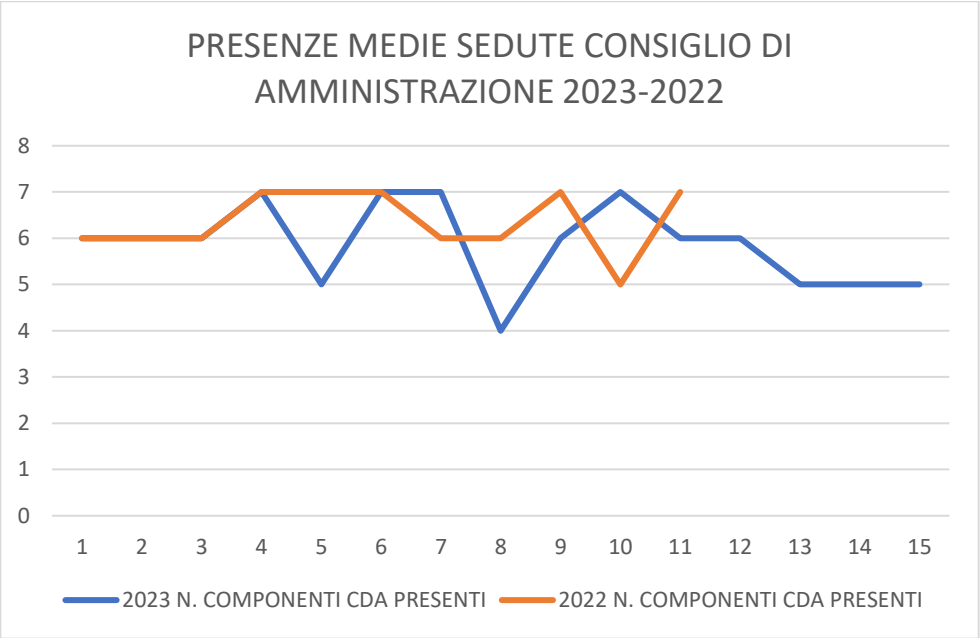
Consiglio di amministrazione	Genere
Donne	5
Uomini	2



Per quanto riguarda le professioni svolte dai componenti del Consiglio di Amministrazione evidenziamo che un consigliere ha lavorato nell'ambito della pubblica amministrazione, il 43% ha maturato esperienza lavorativa nel ramo servizi sociali e sanità, mentre un ulteriore 43% esercita nel settore giuridico-economico, quindi in attività complementari sostanziali per il raggiungimento delle finalità istituzionali dell'A.P.S.P..
Anche nella nuova composizione in carica da settembre 2023, risulta 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 in carica dall'11/09/2023	Professionalità 2022 in carica fino al 10/09/2023
Ambito servizi sociali-sanitari	3	2
Ambito amministrazione pubblica	1	2
Ambito gestione aziendale	3	3

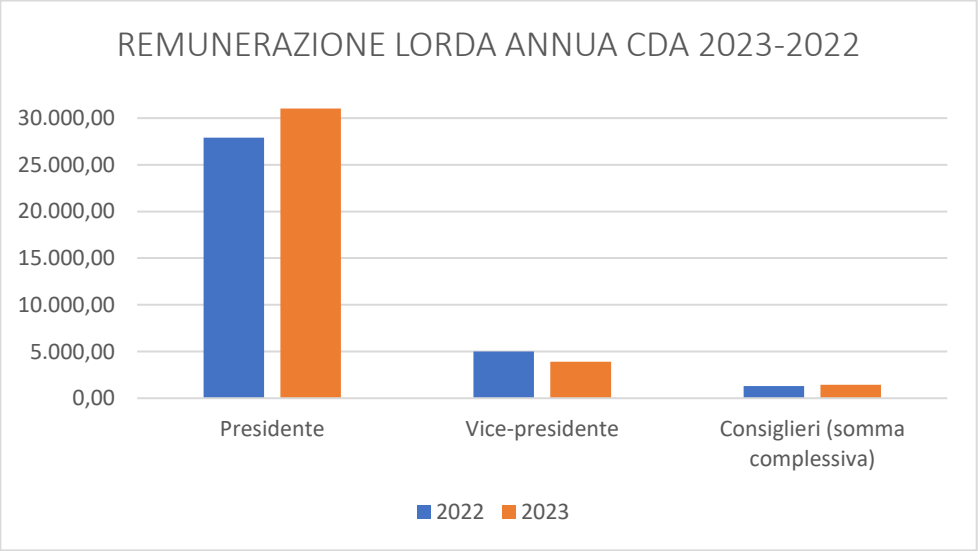


Frequenza degli incontri del Consiglio e tasso partecipazione

Nel corso del 2023 il Consiglio di Amministrazione si è riunito ufficialmente 15 volte, registrando una presenza media del 83,81%, pari a 5,87 consiglieri su 7.

La presenza minore si è registrata in una seduta di fine luglio con 4 componenti.

Durante l'anno, il Consiglio ha approvato 73 delibere, mostrando un incremento significativo rispetto alle 52 delibere approvate nel 2022.



La Presidente

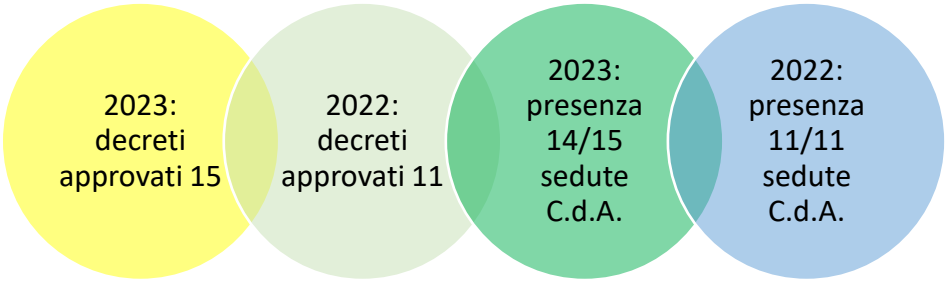
La Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza legale dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ed è sostituita nel caso di assenza o impedimento da un componente del Consiglio di Amministrazione, aventi appunto funzioni di Vicepresidente.

Alla Presidente spettano i seguenti compiti:

- 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.

La Presidente in carica dal 06/09/2018 è l'avv. Laura Flor, il cui mandato è stato confermato anche dall'11/09/2023 per i prossimi cinque anni.

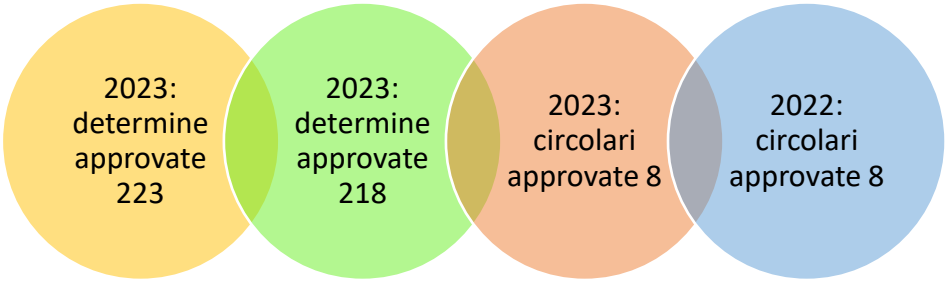
La neo Vice-Presidente è invece la dott.ssa Larcher Luisa, subentrata alla dott.ssa Dallavo Anna da settembre 2023.



Deleghe competenza Consiglio di Amministrazione alla Presidente

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, autentica e rilascia copia degli atti, cura l'aspetto giuridico degli affari di competenza dell'A.P.S.P. e ne riferisce alla 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 quindi i compiti di gestione delle risorse e funge da datore di lavoro del personale oltre agli adempimenti specificatamente riservati dalle vigenti normative e non espressamente attribuiti ad altri organi.
Il Direttore in carica dal 10/06/2010 è il dott. Luca Cattani. L'incarico del direttore è a tempo determinato, da ultimo rinnovato dal nuovo Consiglio con delibera n. 50 dell'11/10/2023 fino al 10/09/2028.



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.

Da maggio 2023 il revisore è il dott. Marco Viola, che è subentrato alla dott.ssa Cristina Odorizzi.

Nell'anno sono state effettuate 5 verifiche contabili, come nel 2022.

.

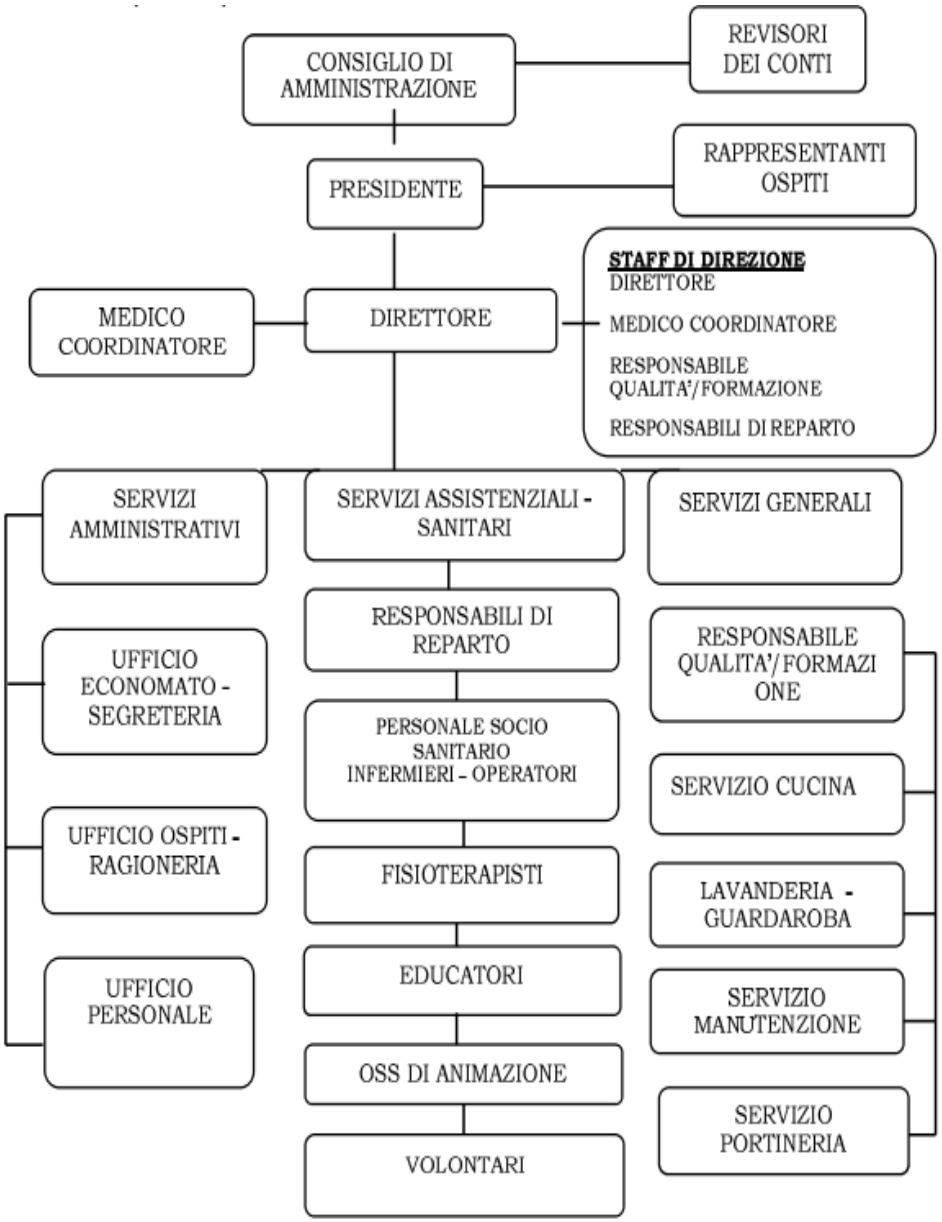
Il personale dell'A.P.S.P. "Santa Maria"

Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale dell'A.P.S.P. "Santa Maria" è reso possibile grazie all'impegno quotidiano di un insieme diversificato di persone che lavorano con dedizione. Tra queste, i lavoratori dipendenti, i liberi professionisti, le altre tipologie di collaboratori ed i volontari hanno rappresentato, anche nel 2023, una risorsa fondamentale. Il loro contributo collettivo è essenziale per assicurare la qualità dei servizi offerti e per garantire il benessere e il sostegno necessario ai residenti, permettendo all'A.P.S.P. di adempiere pienamente alla sua missione e di continuare a svolgere un ruolo cruciale nella comunità.

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

	2023	2022
Lavoratori dipendenti	192	197
Personale in libera professione nell'area sanitaria	7	4
Volontari	60	65
Ragazzi in Servizio Civile	10	12
Tirocinanti /stagisti alternanza scuola lavoro	22	16
Lavori Socialmente Utili	4	1
Lavori di Pubblica Utilità	2	3
Lavoratori da enti terzo settore interventi 3.3	10	9

Organigramma semplificato



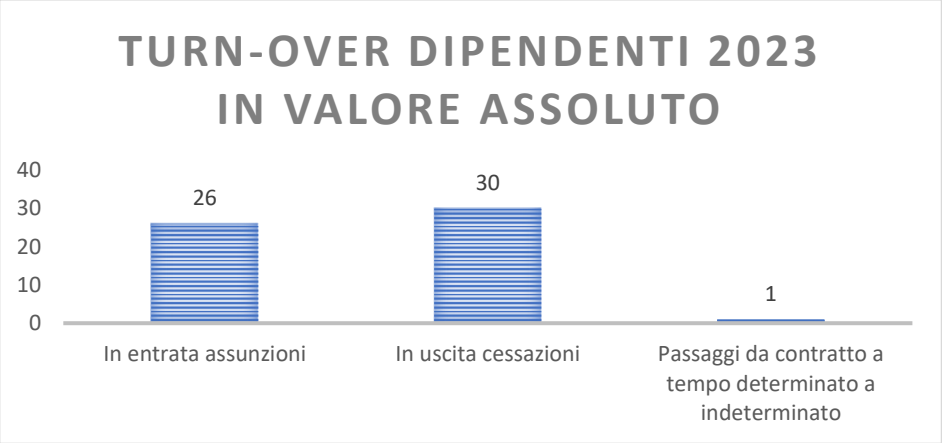
I dipendenti

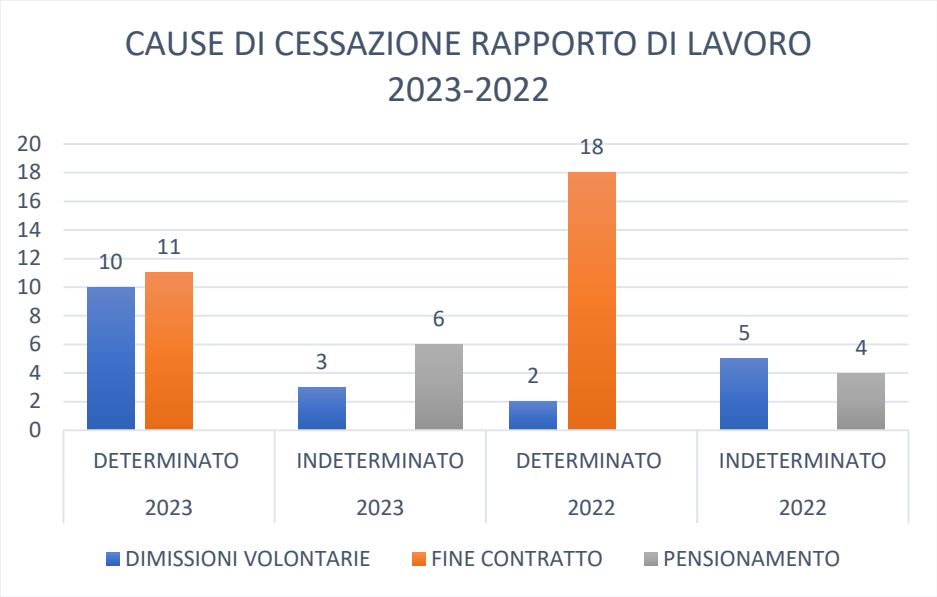
Le attività dell'A.P.S.P. sono svolte principalmente dal personale dipendente, che nel 2023 ha costituito il 95% dell'organico professionale impiegato nelle attività core dell'Azienda. Al 31 dicembre 2023, l'A.P.S.P. contava 165 dipendenti, ma durante l'anno si sono registrati flussi significativi sia in uscita che in entrata, con 30 dipendenti che hanno lasciato l'ente e 26 nuovi ingressi. Complessivamente, 192 dipendenti hanno prestato servizio per l'ente nel corso dell'anno. Nel 2023, a seguito di specifiche procedure concorsuali, sono stati assunti 4 dipendenti a tempo indeterminato. Di questi, tre sono stati selezionati tramite concorso pubblico, mentre uno è stato assunto tramite passaggio diretto da un'altra A.P.S.P. Tra i nuovi assunti, solo uno aveva precedentemente lavorato a tempo determinato nell'A.P.S.P., dopo aver vinto una selezione pubblica. Questi processi di assunzione hanno contribuito a mantenere stabile l'organico e a garantire la continuità e la qualità dei servizi offerti.

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

	2023	2022
Totale dipendenti in servizio al 31/12 in valore assoluto	165	173
Totale dipendenti nell'anno in valore assoluto	192	197
Dipendenti medi anno rapportati a tempo pieno e a giorni presenza anno	140,97	137,08
Nuove assunzioni in entrata:	26	32
di cui a tempo determinato	22	24
di cui a tempo indeterminato	4	8
Assunzioni a tempo indeterminato:	4	15
di cui per concorso	3	13
di cui per passaggio diretto	1	2
di cui per concorso passaggio da tempo determinato a indeterminato	1	7
In uscita cessazioni:	30	29
di cui a tempo determinato	21	20
di cui a tempo indeterminato	9	9

Il turn-over del personale nel 2023 ha interessato in particolare le mansioni di operatore socio sanitario (O.S.S.) ed ausiliario di assistenza, che hanno rappresentato il 53,33% dei contratti terminati nel corso dell'anno. Questo dato evidenzia una maggiore rotazione tra queste figure professionali, che costituiscono una componente cruciale del personale impiegato nelle attività di assistenza diretta ai residenti. La gestione di tale turn-over richiede un impegno significativo per garantire la continuità e la qualità dell'assistenza fornita dall'A.P.S.P.

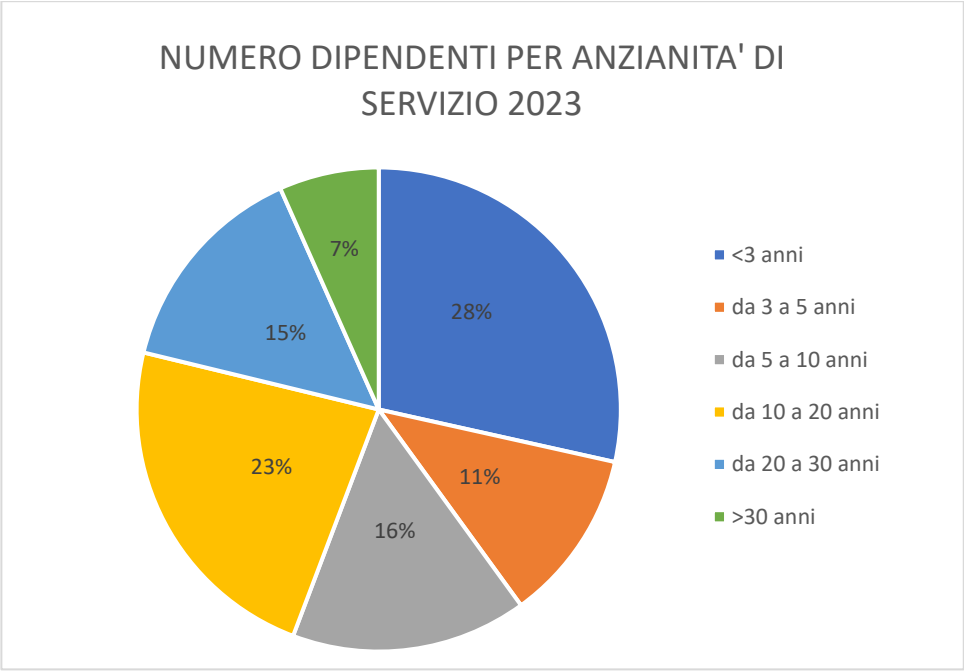




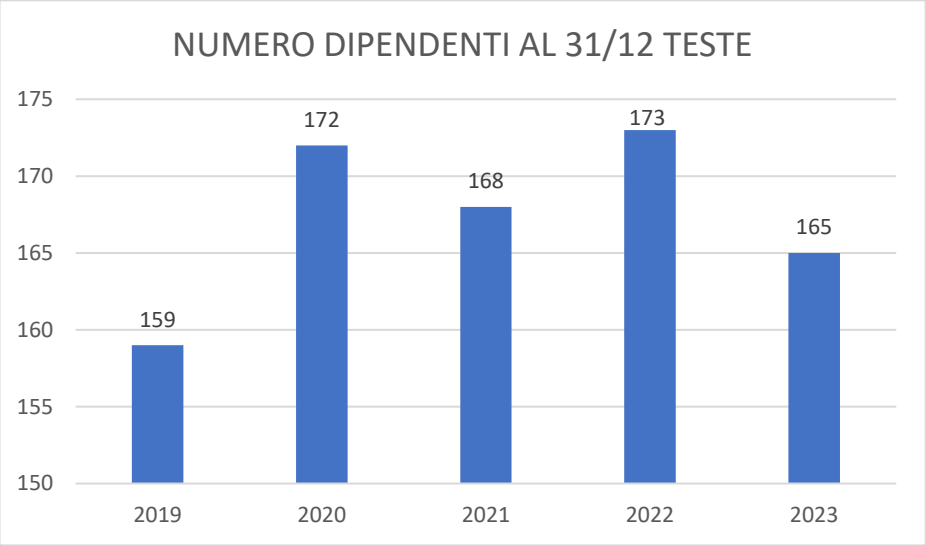
È significativo notare che circa il 21,21% dei dipendenti dell'A.P.S.P. possiedono un'anzianità di servizio superiore ai 20 anni. Se includiamo anche la fascia di dipendenti con un'anzianità compresa tra 10 e 20 anni, la percentuale sale al 44,24%. Questo indica una solida esperienza e una buona permanenza all'interno dell'ente.
In contrapposizione, circa il 28% dei dipendenti lavora da meno di tre anni. Questo dato riflette una significativa presenza di personale relativamente nuovo, che potrebbe contribuire a portare diverse prospettive e dinamiche all'interno della struttura, mentre il personale con maggiore anzianità di servizio garantisce continuità e stabilità.

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

	2023	2022
Minore 3 anni	47	49
Da 3 a 5 anni	19	26
Da 5 a 10 anni	26	20
Da 10 a 20 anni	38	40
Da 20 a 30 anni	24	28
Maggiore di 30 anni	11	10



Evoluzione dipendenti totali dal 2019 al 2023



Al 31/12/2023, la situazione occupazionale presso l'A.P.S.P. mostra che l'82% dei lavoratori è impiegato con contratti a tempo indeterminato, evidenziando una stabilità significativa nell'organico. I contratti a tempo determinato, stipulati per fini sostitutori o per esigenze temporanee, sono stati 30 (18%). Questo dato indica una minoranza di personale con contratti temporanei, utilizzati per rispondere a necessità specifiche e di breve durata, mentre la maggior parte dei dipendenti gode di una posizione lavorativa più stabile e duratura.

Tipologia di contratto personale dipendente al 31/12

	2023	2022
A tempo indeterminato	135	139
A tempo determinato	30	34

Numero di dipendenti per funzioni/ruoli

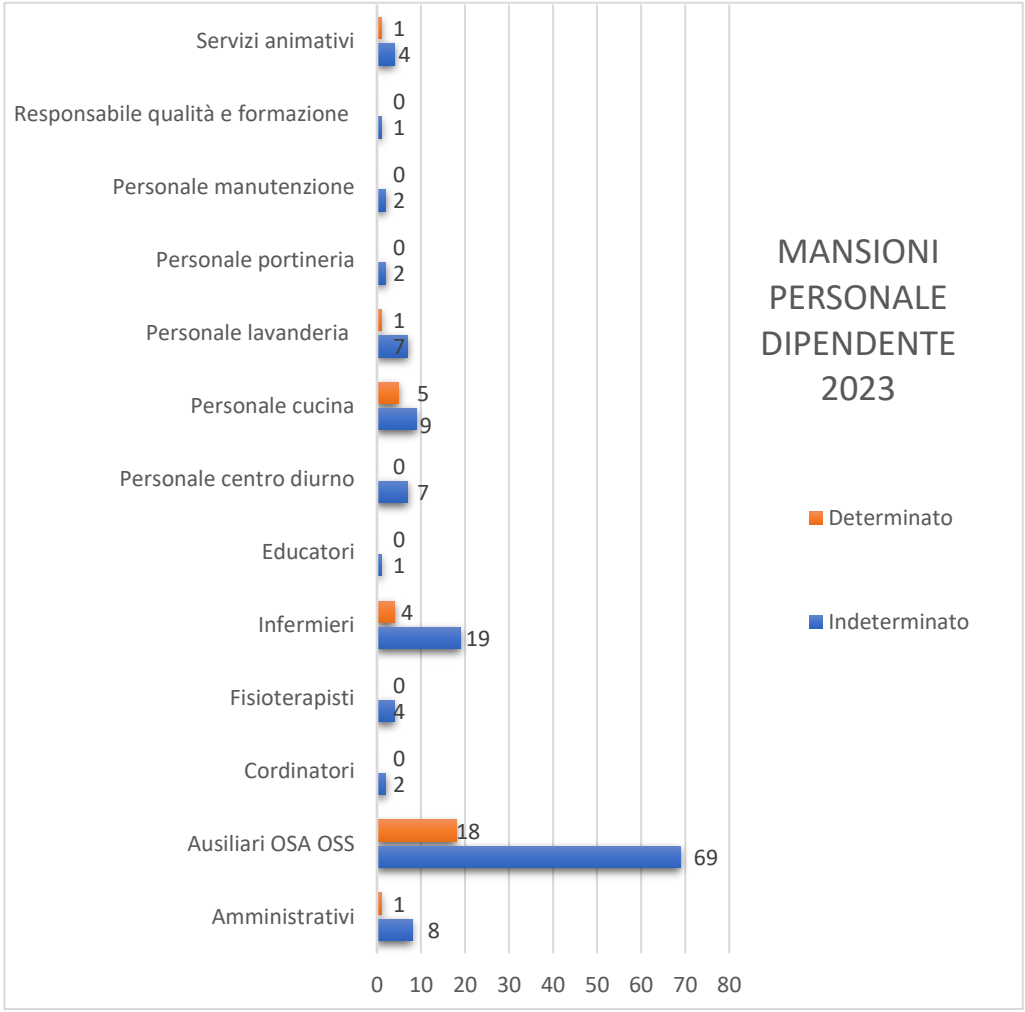
Non si osservano notevoli differenze nella suddivisione dei contratti tra le diverse figure professionali dell'A.P.S.P. tra i due esercizi, né per quanto riguarda la tipologia di rapporto a termine o di ruolo. Tuttavia, al 31/12/2023, è significativo notare una riduzione di 8 dipendenti a tempo indeterminato nel profilo di operatore socio sanitario rispetto all'anno precedente. Questa diminuzione è dovuta principalmente a pensionamenti o passaggi ad altre amministrazioni, con i posti vacanti che sono temporaneamente in attesa dell'emanazione dei bandi di concorso pubblico per la loro sostituzione.

Mansioni dipendenti indeterminato	2023	2022
Amministrativi	8	8
Ausiliari OSA OSS	69	77
Coordinatori	2	2
Fisioterapisti	4	3
Infermieri	19	18
Educatori	1	1
Personale centro diurno	7	7
Personale cucina	9	9
Personale lavanderia	7	7
Personale portineria	2	3
Personale manutenzione	2	2
Responsabile qualità e formazione	1	0
Servizi animativi	4	2
Totali	135	139

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. Nel corso del 2023 si sono concluse le procedure di tre concorsi pubblici, che hanno permesso l'assunzione a tempo indeterminato, a copertura di posti vacanti, di una fisioterapista, una impiegata amministrativa ed una cuoca.

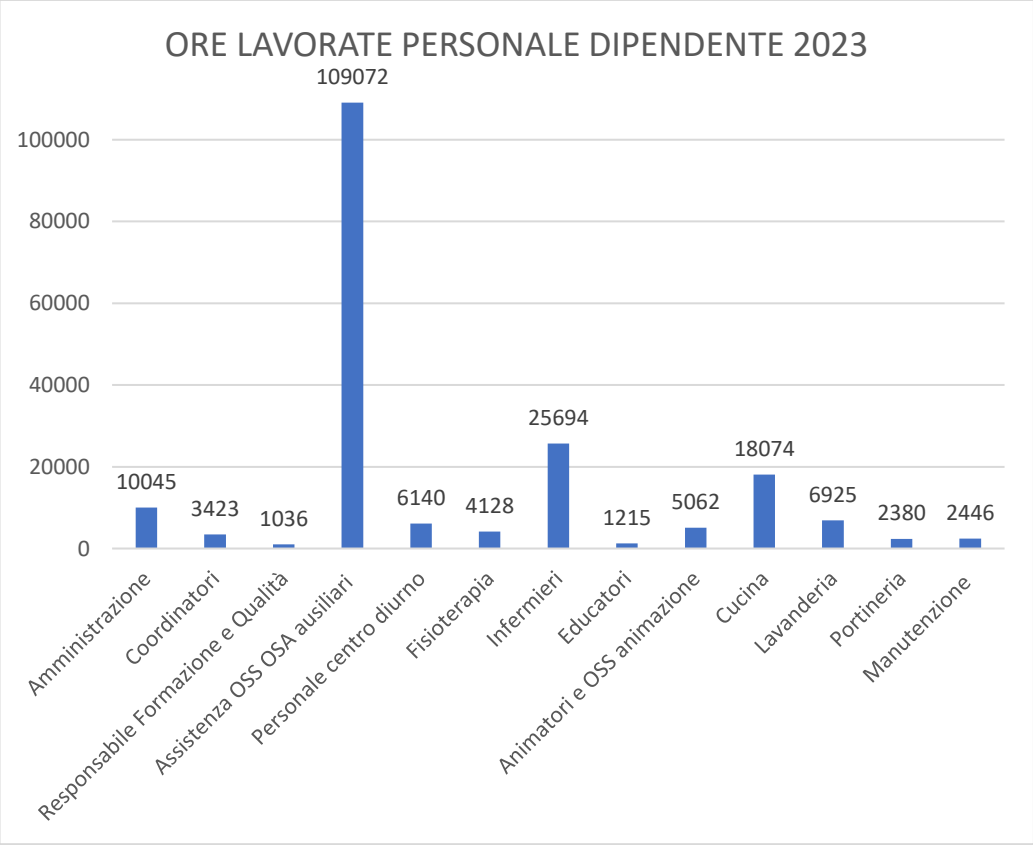
Mansioni dipendenti determinato	2023	2022
Amministrativi	1	2
Ausiliari OSA OSS	18	18
Fisioterapisti	0	1
Infermieri	4	4
Personale cucina	5	5
Personale lavanderia	1	1
Responsabile qualità e formazione	0	1
Servizi animativi	1	2
Totali	30	34

Al 31 dicembre 2023, il 78% del personale assunto presso l'A.P.S.P. è dedicato alla cura diretta dei residenti, mentre il restante 22% è impegnato nei servizi generali e di supporto alle attività istituzionali, come cucina, lavanderia, amministrazione, manutenzione e portineria. Questi dati sono in linea con la distribuzione del personale registrata nell'esercizio 2022, dimostrando una coerenza nella suddivisione delle risorse umane tra le diverse funzioni all'interno dell'ente.



Personale dipendente operativo	N. dipendenti medi 2023	Ore lavorate 2023	N. dipendenti medi 2022	Ore lavorate 2022
Amministrativi	7,85	10.045	7,89	10.444
Ausiliari OSA OSS	78,75	109.072	77,18	109.304
Coordinatori	2,00	3.423	2	3.119
Fisioterapisti	3,07	4.128	3,11	3.818
Infermieri	18,86	25.694	18,26	25.516
Educatori	1,00	1.215	0,77	815
Personale centro diurno	4,60	6.140	3,67	4.545
Personale cucina	12,38	18.074	12,37	17.795
Personale lavanderia	4,88	6.925	5,05	7.125
Personale portineria	1,45	2.380	1,50	1.886
Personale manutenzione	1,79	2.446	1,56	2.344
Responsabile qualità e formazione	0,67	1.036	0,67	972
Servizi animativi	3,68	5.062	3,06	3.937
Totali	140,97	195.640	137,08	191.621

Nel corso del 2023, le ore effettivamente lavorate dal personale dell'A.P.S.P., escluse assenze varie, riposi, ferie e festività, sono state complessivamente pari a 195.640 ore. Queste ore sono state ripartite tra 140,97 dipendenti medi, calcolati su base tempo pieno e giorni di presenza annui. A confronto, nel 2022, il totale delle ore lavorate era stato di 191.621 ore, prestate da 137,08 dipendenti medi. Questo riflette un incremento nelle ore lavorate e un leggero aumento nel numero medio di dipendenti rispetto all'anno precedente.



Personale a parametro Direttive Provinciali

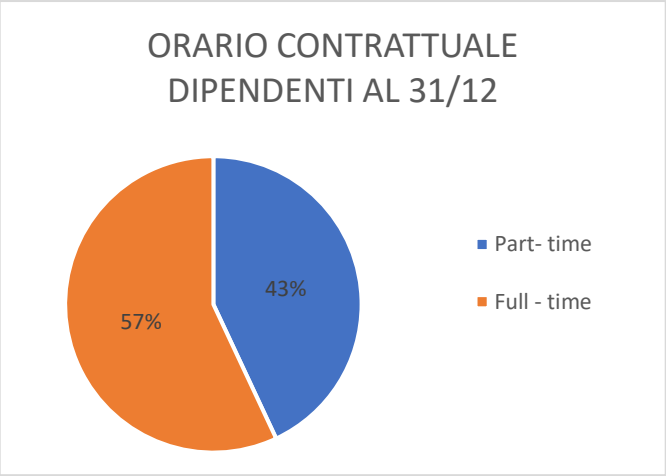
Ogni anno, con deliberazione della Giunta Provinciale, vengono emanate le "Direttive per l'assistenza sanitaria ed assistenziale a rilievo sanitario nelle Residenze Sanitarie e Assistenziali (R.S.A.) pubbliche e private a sede territoriale ed ospedaliera del Servizio sanitario provinciale (SSP) e relativo finanziamento", le quali definiscono in maniera puntuale il personale a parametro minimo che deve essere impiegato per garantire una adeguata assistenza ai residenti della R.S.A..
Il parametro è definito per le figure professionali addette all'assistenza sanitaria, generica, riabilitativa ed animativa.
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., pari ad esempio a 8,57 O.S.S. e 3,82 infermieri in più nel 2023, quale differenziale tra il parametro teorico richiesto a piena capienza dei posti autorizzati rispetto al parametro medio presente nell'anno.

Tipologia di personale	Parametro teorico posti negoziati A.P.S.S. Trento 124 RSA		Parametro teorico totale posti autorizzati 142 RSA		Parametro medio effettivo		Differenza parametro effettivo e teorico	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Coordinamento	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00	0,00
Assistenza generica alla persona O.S.S. O.S.A. ausiliari	62,86	62,86	70,18	70,18	78,75	77,18	8,57	7,00
Assistenza infermieristica	13,40	13,40	15,04	15,04	18,86	18,26	3,82	3,23
Assistenza riabilitativa	2,48	2,48	2,81	2,81	3,07	3,11	0,26	0,30
Animazione educatori	2,07	2,07	2,50	2,50	4,68	3,83	2,18	1,33

Genere ed orario di lavoro

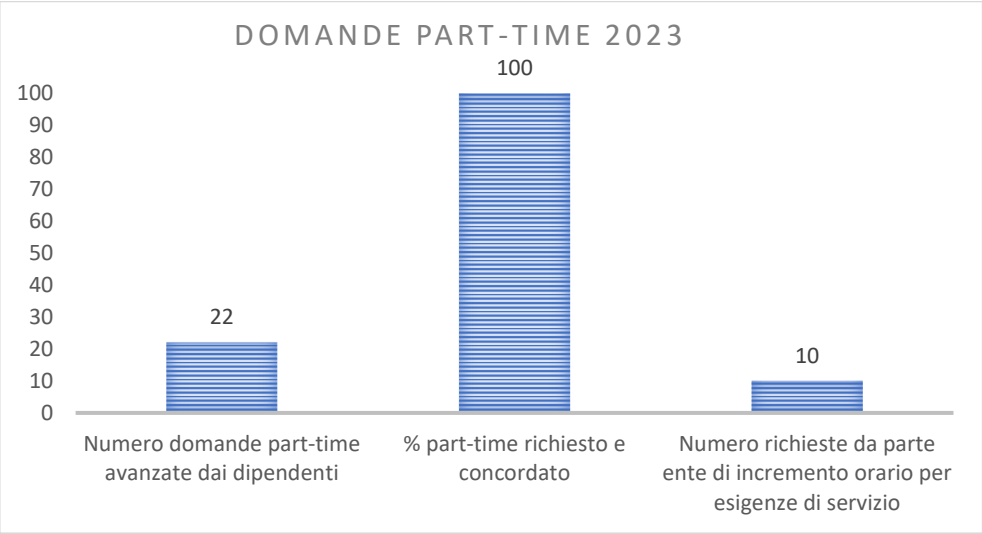
Presso l'A.P.S.P., l'88% dei dipendenti è costituito da donne, mentre il 12% è rappresentato da uomini. Questo dato non solo evidenzia un elevato tasso di occupazione femminile, ma conferma anche una tendenza sociale per cui il lavoro di cura e assistenza è ancora prevalentemente associato al genere femminile.
In relazione al tempo lavorato, il 43% del personale è assunto con contratti a orario ridotto. Questa scelta organizzativa riflette la volontà di rispondere alle esigenze di conciliazione tra tempi di lavoro e tempi personali e familiari. Tali esigenze sono soddisfatte attraverso la concessione di trasformazioni temporanee del rapporto di lavoro da uno a tre anni e tramite contratti a tempo parziale definitivi.
Tuttavia, è importante notare che, all'interno di questo 43% di contratti a tempo parziale, il 40,6% è stipulato con donne e solo il 2,4% con uomini, mostrando una netta predominanza di contratti part-time tra il personale femminile.
Inoltre, il 41% dei dipendenti assunti a tempo determinato ha un contratto a tempo parziale, mentre tra i dipendenti a tempo indeterminato, la percentuale di contratti part-time è del 45%. Di questi ultimi, il 38% ha un contratto part-time stabile. Questo indica una tendenza significativa verso il part-time tra i dipendenti con contratti a tempo indeterminato, ma soprattutto tra le donne.

Tempo lavoro	2023	2022
Dipendenti a tempo pieno	94	101
Dipendenti a tempo parziale	71	72
Dipendenti a tempo indeterminato a tempo parziale	61 su 136	65 su 140
Dipendenti a tempo determinato a tempo parziale	12 su 29	7 su 33
Numero domande part-time 2022	22	21
% part-time richiesto e concordato	100%	100%



Anche per il 2023 data la significativa presenza di personale a tempo parziale, l'equivalente di lavoratori a tempo pieno al 31/12 è calcolato in 141,61 unità a fronte delle 142,48 del 2022.

Tempo lavoro	2023	2022
Dipendenti donne a tempo pieno	78	83
Dipendenti uomini a tempo pieno	16	18
Dipendenti donne a tempo parziale	67	68
Dipendenti uomini a tempo parziale	4	4



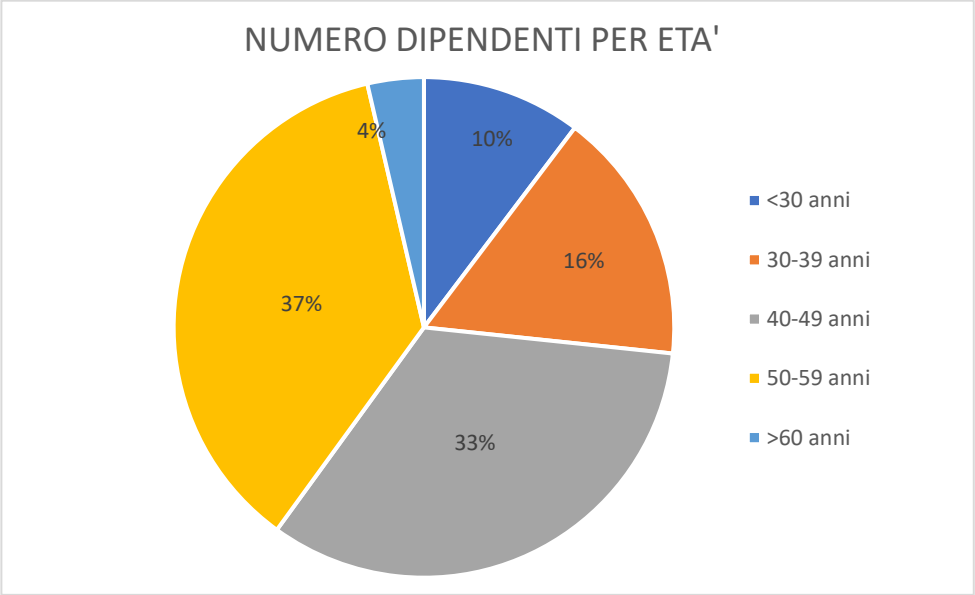
L'impatto sociale dell'operato dell'A.P.S.P. emerge anche dall'analisi delle principali caratteristiche socio-demografiche dei lavoratori dipendenti presso l'ente.

Numero dipendenti per età	2023	2022
Minore 30 anni	17	29
30-39 anni	27	25
40-49 anni	55	53
50-59 anni	60	59
Maggiore 60 anni	6	7

Nel 2023, la distribuzione per fasce di età dei dipendenti dell'A.P.S.P. evidenzia i seguenti aspetti:

- circa il 10% dei dipendenti ha meno di 30 anni e rappresenta una parte minore dell'organico, ma può portare nuove energie e prospettive all'interno dell'ente;
- il 50% è compreso nella fascia di età tra 30 e 50 anni, una fascia in cui è probabile che i dipendenti abbiano acquisito una significativa esperienza e stabilità professionale;
- il 36% dei dipendenti rientra nel segmento 50-59 anni, fascia di età significativa, che riflette una notevole esperienza lavorativa, sebbene possa anche indicare una prossimità alla pensione;
- il 4% dei dipendenti ha più di 60 anni, con la prospettiva di un aumento a causa dei requisiti pensionistici attuali. L'aumento dell'età media comporta sfide aggiuntive, poiché le mansioni di cura sono considerate usuranti e potrebbero diventare più difficili da gestire per i lavoratori più anziani.

La fotografia suggerisce una forza lavoro con un'ampia gamma di esperienze e competenze, ma anche una necessità di pianificazione per affrontare le sfide future legate all'invecchiamento della forza lavoro ed alla sostenibilità delle mansioni di cura nel lungo periodo.



Al 31 dicembre 2023, la situazione dei titoli di studio del personale dell'A.P.S.P. presenta i seguenti aspetti:

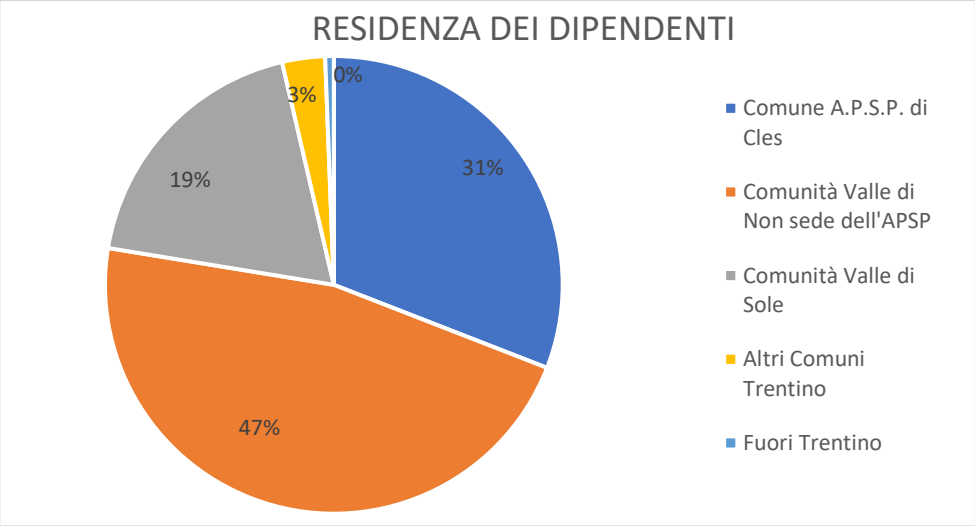
- 46% del personale è in possesso di un titolo di studio professionale, la maggior parte dei quali è relativo alla qualifica di operatore socio sanitario (O.S.S.). Questo dato riflette la preparazione specifica necessaria per le mansioni di cura e assistenza all'interno della struttura;
- rispetto al 2022, si osserva un calo del 7% del personale qualificato, con una conseguente crescita del numero di dipendenti che possiedono solo la scuola dell'obbligo (17%). Questo cambiamento è dovuto all'assunzione di un numero maggiore di ausiliari di assistenza, in risposta alla persistente difficoltà di reclutamento di O.S.S.;
- la percentuale di dipendenti in possesso di diploma superiore rimane invariata al 23%, indicando una buona base di personale con accesso a studi universitari. All'interno di questo gruppo, vi è anche una consistente presenza di laureati, soprattutto infermieri e fisioterapisti, che costituiscono il 14% dell'organico.

Questi dati mostrano un'evoluzione nelle qualifiche del personale, con un aumento del personale meno qualificato ed una stabilità nella percentuale di diplomati e laureati, riflettendo le sfide nel reclutamento di figure professionali specializzate e l'importanza delle qualifiche professionali nel contesto dell'assistenza e della cura.

Numero dipendenti per titolo di studio	2023	2022
Scuola dell'obbligo	28	17
Titolo professionale	76	92
Diploma superiore	38	40
Laurea	23	24

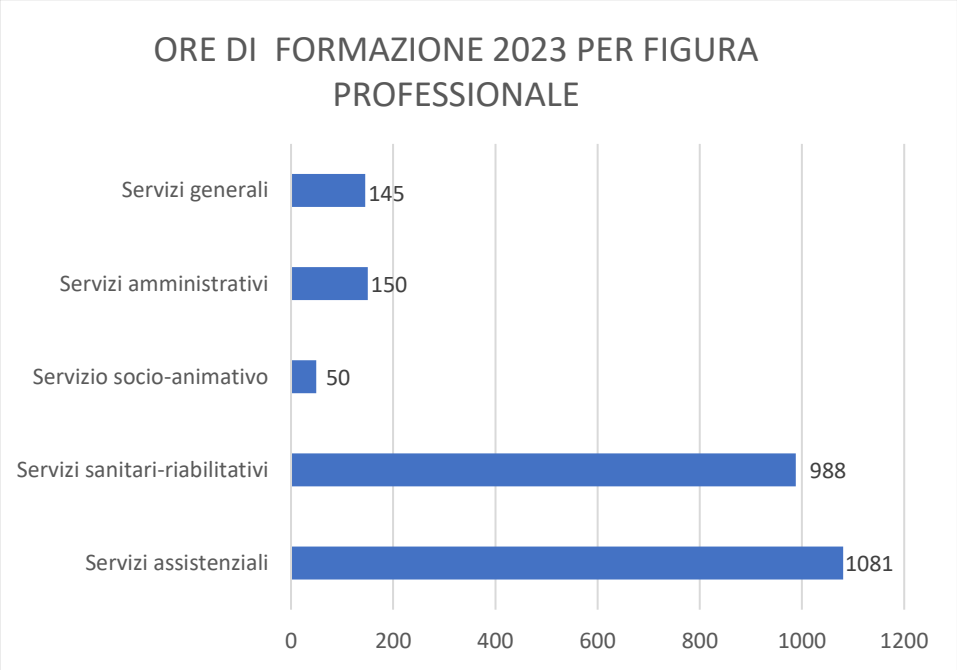
Anche per il 2023, l'A.P.S.P. conferma una significativa capacità di creare occupazione a livello territoriale, della quale beneficiano non solo gli abitanti del comune di Cles, sede dell'ente, ma anche le persone provenienti dall'intera Comunità della Val di Non e dalle zone limitrofe. Questo risultato sottolinea il ruolo importante dell'A.P.S.P. nel supportare l'economia locale e nell'offrire opportunità di lavoro, contribuendo così al benessere ed alla stabilità economica della comunità circostante.

Numero dipendenti per residenza	2023	2022
Comune di Cles	51	54
Comunità Val di Non sede dell'A.P.S.P.	77	77
Comunità Valle di Sole	31	34
Altri Comuni Trentino	5	6
Fuori Trentino	1	2



La formazione

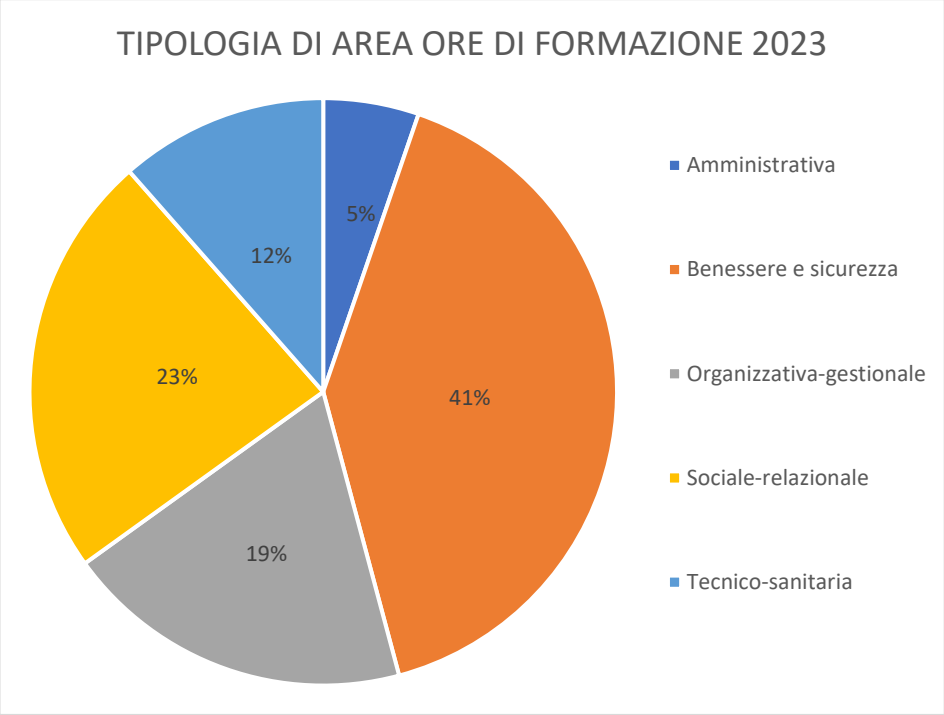
Nel corso del 2023, l'A.P.S.P. ha destinato 12.609 euro alla formazione del personale, con una diminuzione rispetto ai 19.695 euro spesi nel 2022. Questo calo si riflette anche nelle 2.413 ore complessive di formazione erogate nell'anno, rispetto alle 2.951 ore del 2022, con una riduzione di 538 ore.
Il minor costo di 7.086 euro rispetto all'anno precedente è in parte attribuibile alla maggiore organizzazione interna dei corsi di formazione. Infatti, il 66% dei corsi è stato organizzato direttamente dall'A.P.S.P., mentre il restante 34% è stato gestito da enti esterni, prevalentemente in collaborazione con U.P.I.P.A. Questo approccio ha contribuito a ridurre i costi totali della formazione, pur continuando a garantire opportunità di sviluppo professionale per il personale.



Nel 2023, i corsi di formazione per il personale dell'A.P.S.P. hanno coperto diverse aree cruciali per il miglioramento della qualità dei servizi e del benessere dei residenti, così suddivise:

- 41% dei corsi ha riguardato aree obbligatorie relative al benessere ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro, focus essenziale per garantire ambienti di lavoro sicuri e conformi alle normative vigenti, contribuendo al benessere generale del personale;
- 23% dei corsi è stato dedicato all'area sociale-relazionale, fondamentale per migliorare le competenze interpersonali e comunicative del personale, favorendo una migliore interazione con i residenti e creando un ambiente più inclusivo e supportivo;
- 19% dei corsi ha trattato l'area tecnico-sanitaria, di impatto diretto sulle competenze specifiche necessarie per fornire un'assistenza sanitaria di alta qualità ai residenti.

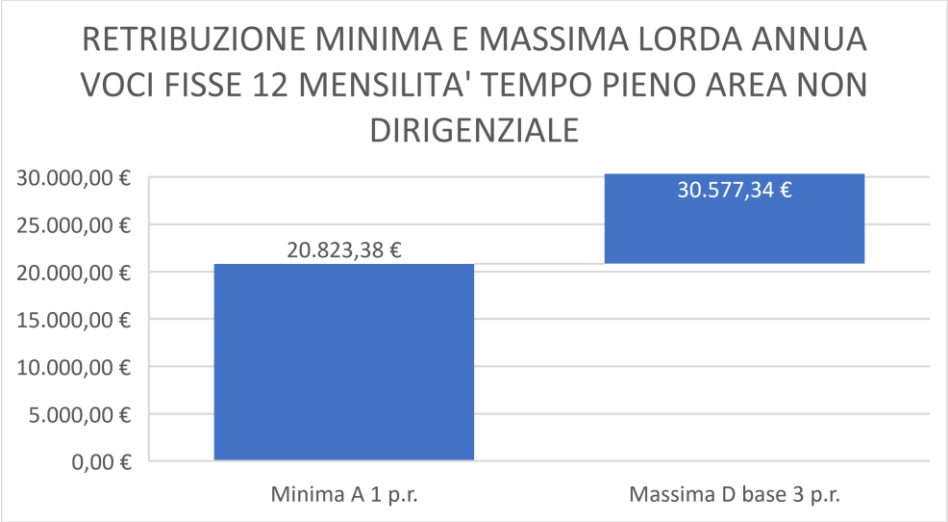
Ore di formazione per area	2023	2022
Amministrativa	127	35
Benessere e sicurezza	979	1237
Organizzativa-gestionale	464	74
Sociale-relazionale	566	1114
Tecnico-sanitaria	277	491



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

Nel corso del 2023 non sono state svolte indagini statistiche in materia di verifica della soddisfazione percepita dal personale dipendente, in quanto tale rilevazione era stata precedentemente effettuata gli ultimi mesi del 2022.

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



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, confermandone già il certificato Family Audit Executive per la prima annualità del processo di mantenimento, con determinazione dirigenziale n. 1973 di data 28/02/2024. 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, quali le seguenti intraprese nel corso del 2023.

Supporto psicologico, per i dipendenti è possibile fruire gratuitamente della consulenza dello psicologo della struttura per le problematiche riscontrate in ambito lavorativo: 10 incontri.

Incontri periodici con la psicologa per il supporto relazionale e la gestione di conflitti, tendenzialmente organizzati per piano o per servizio: 9 focus group.

Post-turno di lavoro possibilità di partecipare a corsi di yoga, ginnastica posturale o mentale organizzati per i dipendenti oppure rivolti agli esterni ad un prezzo agevolato: 2 corsi.

Agevolazioni presso servizi commerciali e aziende del territorio: 10 convenzioni in essere.

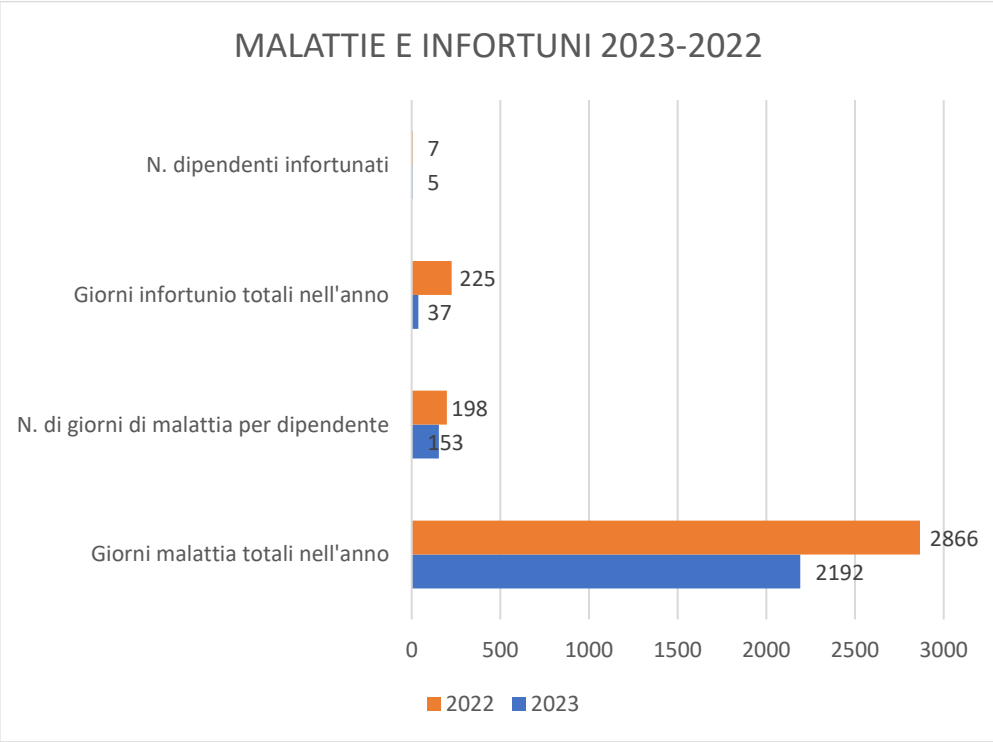
Fruizione dei servizi ambulatoriali dell'A.P.S.P. di fisioterapia, di podologia, di agopuntura con scontistica definita da delibera del consiglio.

Lavaggio auto a pagamento presso la struttura, effettuata dalla ditta convenzionata durante l'orario di servizio: 20 interventi.

Possibilità per i dipendenti di consumare il pasto in mensa insieme ad un proprio familiare, previo acquisto dei buoni presso gli uffici: 20 pasti.

Possibilità per i dipendenti di noleggiare ausili ed attrezzature con scontistica definita da delibera del consiglio

Possibilità per i dipendenti di chiedere la consegna di buste e pacchi personali presso la portineria della struttura: 20 recapiti.



Numero giorni medi annui malattia-infortunio per dipendente medio

Anno	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Totale ore di malattia	8084	8788	11940	13161	10855
Totale ore di infortunio	369	199	554	677	127
Totale ore assenza per Covid-19	0	7404	398	14	0
Numero dipendenti medio annuo	141	135	136	137	141
Numero giorni annui medi assenza per dipendente	**8**	**17**	**13**	**14**	**11**

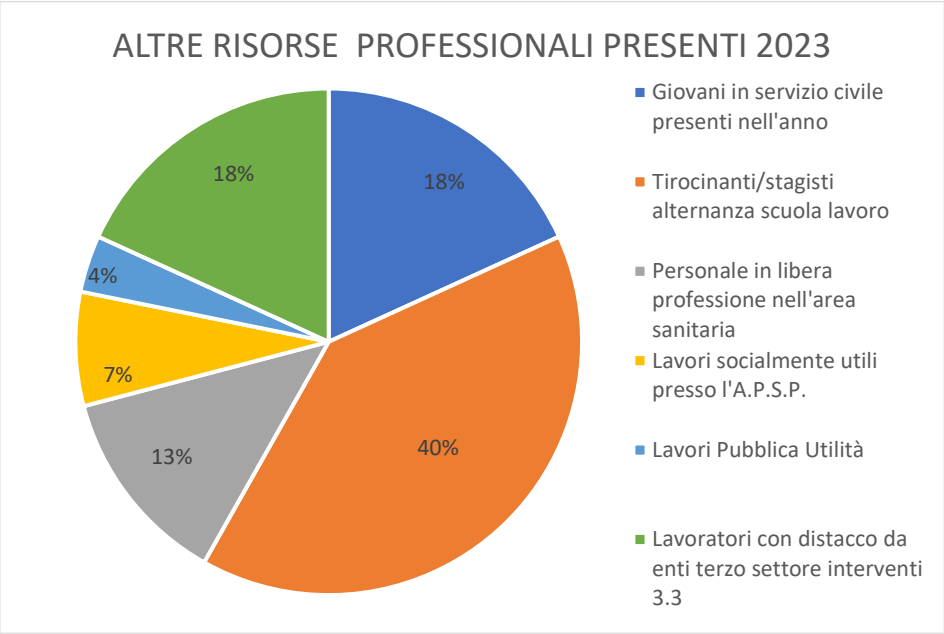
La tabella evidenzia come, negli anni 2020-2022, ci sia stato un significativo aumento del numero di assenze dei dipendenti dovute a malattia e infortunio, fenomeno strettamente legato all'epidemia di Covid-19. Tuttavia, a partire dal 2023, si osserva una tendenza positiva con una riduzione delle assenze medie annuali per dipendente, che si attestano a 11 giorni, dato con tendenza all’avvicinamento ai livelli precedenti alla pandemia.

Altre figure e collaboratori presenti nel 2023

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	2023	2022
Personale in libera professione nell'area sanitaria	7	4
Giovani in servizio civile	10	12
Tirocinanti/stagisti alternanza scuola lavoro	22	16
Lavori socialmente utili presso l'A.P.S.P.	4	1
Lavoratori con distacco da enti terzo settore interventi 3.3	10	9
Lavori Pubblica Utilità	2	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.



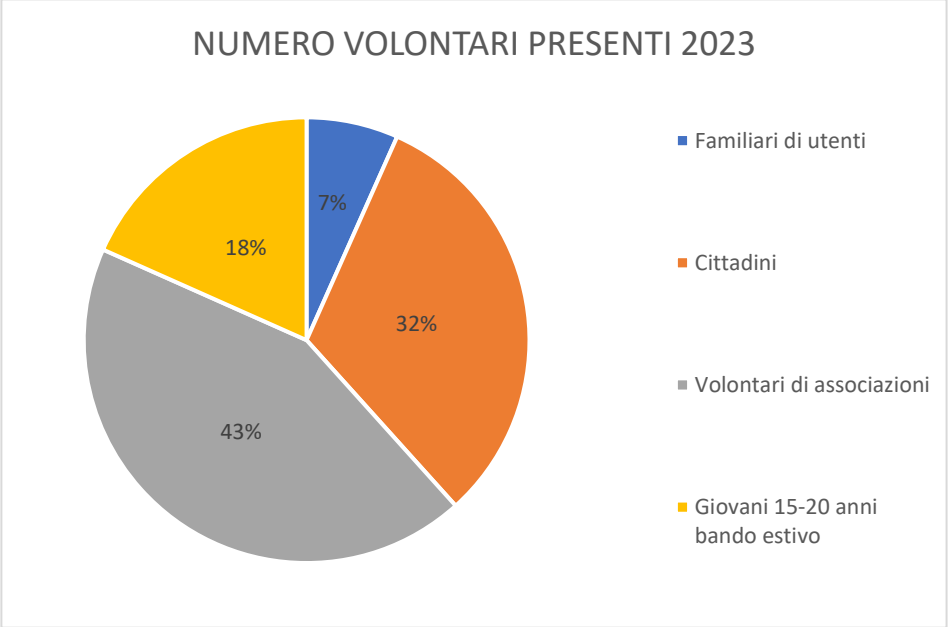
Volontari

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	2023	2022
Familiari di utenti	4	5
Cittadini	19	21
Volontari di associazioni	26	23
Giovani 15-20 anni bando estivo	11	16

I Volontari condividono gli scopi dell'A.P.S.P., 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 dei programmi dell'ente. I volontari non possono comunque sostituirsi al personale dipendente per nessuna ragione, ma solo coadiuvarlo nelle varie attività.

La tabella evidenzia un leggero calo nel numero di volontari presenti nell'ultimo biennio, dato ancora sicuramente condizionato dall'emergenza sanitaria, in quanto le limitazioni vigenti per le A.P.S.P. possono avere causato l'allontanamento anche di persone attive da anni e comunque il linea con la tendenza generale a livello nazionale, presente anche nel periodo precedente la pandemia e che interessa, con poche eccezioni, diverse forme di impegno sociale.



Il volontario che si presenta individualmente presso l'A.P.S.P. per donare il suo tempo, viene affiancato all'avvio dell'esperienza attraverso un colloquio ed un'ora dedicata alla formazione iniziale sul campo.

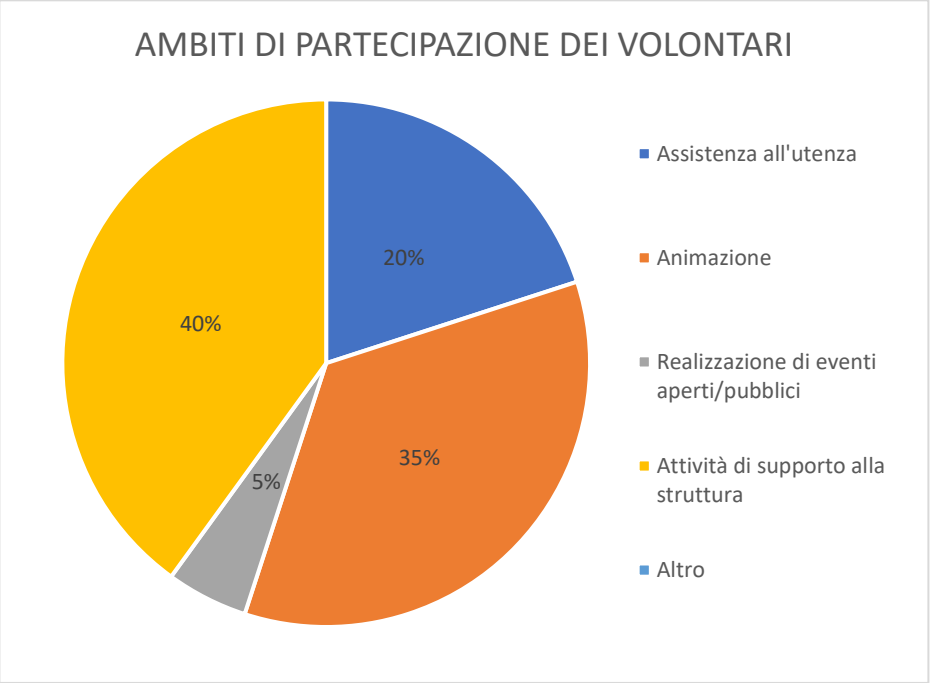
Nel corso del 2023 è stato svolto nel mese di novembre il sopraccitato corso di formazione rivolto a familiari e volontari, denominato "Costruire collaborazione attiva tra famiglia, volontari e struttura". Nel corso dell'esperienza si garantiscono attività di supervisione per i volontari che svolgono particolari attività in autonomia con i residenti.

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 i residenti, 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:

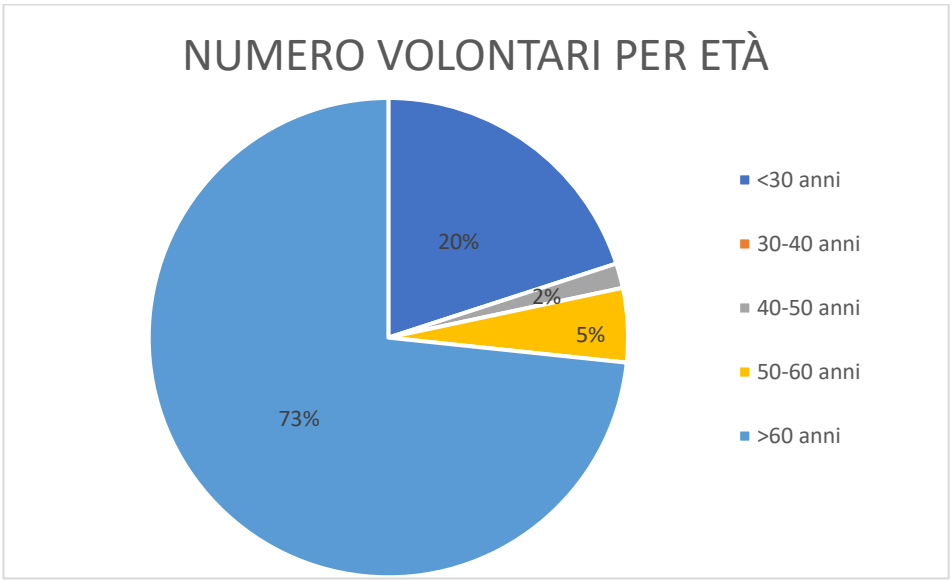
- ✓ coinvolgimento in iniziative per il miglioramento della qualità di vita e dell'assistenza al residente;
- ✓ aiuto nella consumazione dei pasti;
- ✓ supporto nelle attività di gruppi in collaborazione con il Servizio sociale educativo (es. cura dell'orto, bricolage, progetto cucina, etc.);
- ✓ accompagnamento 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.);
- ✓ cura del giardino e dei piccoli animali presenti in A.P.S.P.;
- ✓ supporto nella realizzazione di feste ed eventi (castagnate, pranzi in terrazza, ecc.).

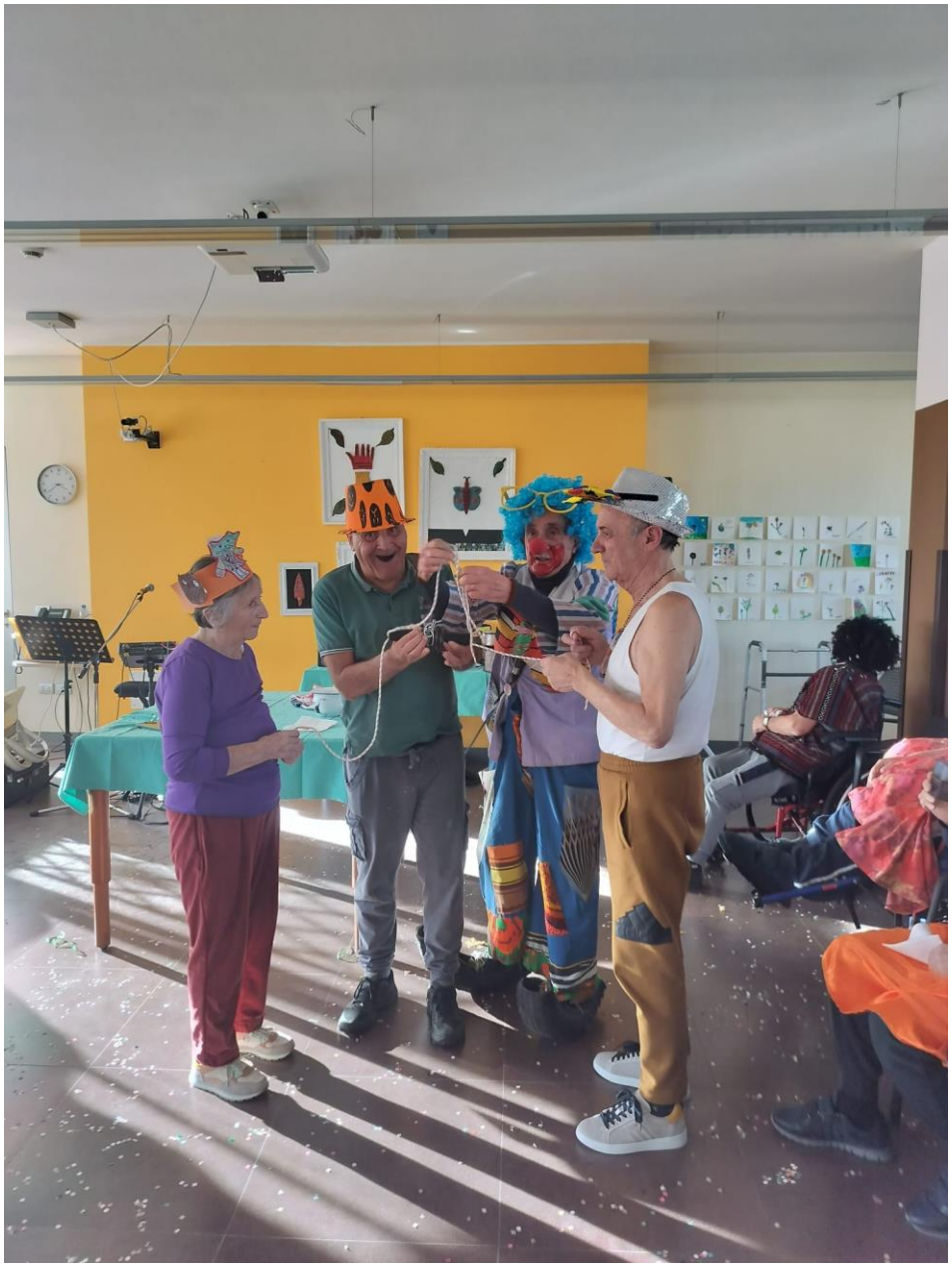


Non si rilevano differenze assolute in relazione al genere dei volontari, che si suddividono tra il 55% di donne ed il 45% di uomini, mentre netta risulta essere la presenza di volontari avente età superiore ai 60 anni, pari al 73% del totale. Il 20% di volontari aventi meno di 30 anni è totalmente coperto dal bando estivo.

Numero Volontari per età	2023	2022
Minore 30 anni	12	17
30-39 anni	0	1
40-49 anni	1	2
50-59 anni	3	2
Maggiore 60 anni	44	43

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

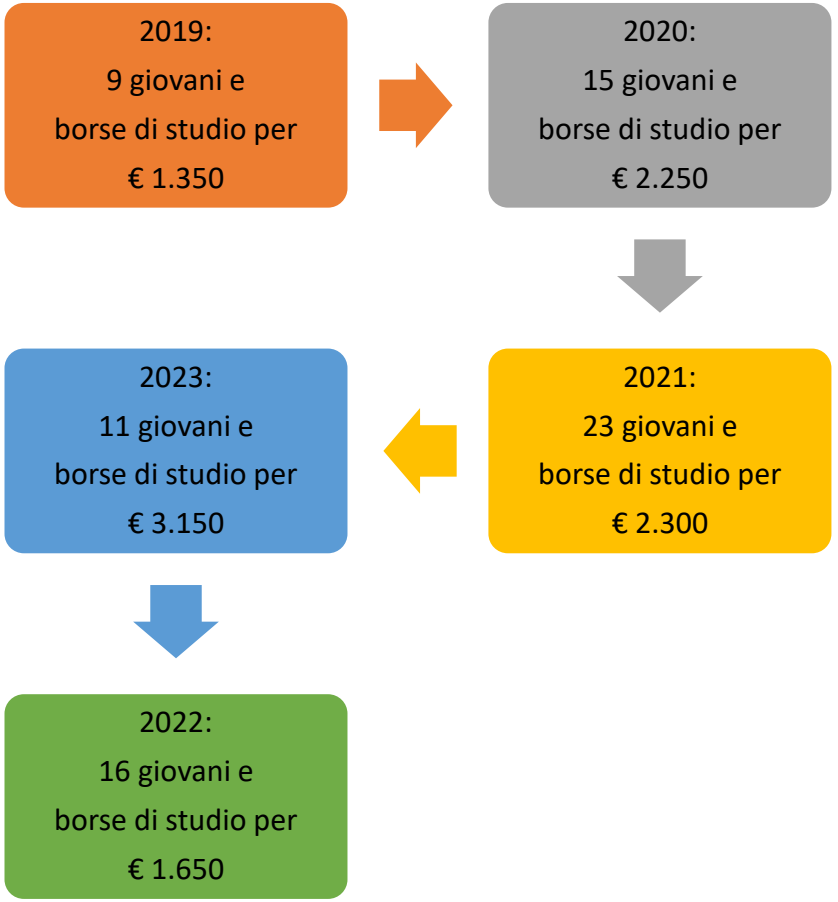




Progetto di volontariato estivo

Per promuovere il passaggio di valori, *mission*, ruoli e responsabilità tra i volontari "storici" e quelli nuovi, l'A.P.S.P. "Santa Maria" si impegna da anni a coinvolgere i "giovani studenti" nel progetto di volontariato estivo. Questo impegno è volto a garantire la continuità del volontariato e a rafforzare il legame tra le generazioni.
Le attività di apprendimento intergenerazionale, che sono al centro di questo progetto, rappresentano iniziative fondamentali per favorire l'incontro e la collaborazione tra persone di diverse età. È dimostrato che il "fare insieme" permette alle persone di imparare, comprendersi meglio e divertirsi. Questo tipo di interazione genera numerosi benefici, tra cui la trasmissione del patrimonio storico e culturale, la valorizzazione del ruolo degli anziani, e la costruzione di solidarietà tra le generazioni, contribuendo così ad una maggiore coesione sociale.
Attraverso queste attività, l'A.P.S.P. non solo preserva e tramanda importanti valori, ma crea anche un ambiente in cui le generazioni si arricchiscono reciprocamente, favorendo un dialogo costruttivo ed auspichiamo duraturo.
Le statistiche indicano che i giovani, pur mostrando una forte volontà di essere attivi e partecipativi, non si avvicinano facilmente alle esperienze di volontariato. Tuttavia, la loro predisposizione all'intraprendenza, insieme al desiderio di riconoscimento sociale ed al senso di appartenenza comunitaria, sembra portare ad un crescente interesse verso il volontariato. Quando queste inclinazioni vengono supportate da proposte che rispondono alle nuove sensibilità e interessi dei giovani, si osserva un aumento della loro partecipazione attiva. Consapevole di questa tendenza, l'A.P.S.P. "Santa Maria" ha avviato, dal 2019, un progetto di volontariato rivolto ai giovani tra i 15 e i 20 anni. Questo progetto, che si svolge durante il periodo estivo, in concomitanza con la sospensione delle attività scolastiche, ha una durata di tre settimane.

Nel corso di cinque anni, l'organizzazione ha erogato un totale di 10.700 euro in borse di studio a sostegno dei giovani partecipanti, incentivando così la loro partecipazione e riconoscendone il valore del loro impegno.



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 2023.

STATO PATRIMONIALE	31/12/2023	31/12/2022
ATTIVO		
IMMOBILIZZAZIONI	**18.321.226,65**	**18.143.140,81**
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	6.889,88	5.422,12
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	18.312.787,57	18.136.169,49
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	1.549,20	1.549,20
ATTIVO CIRCOLANTE	**5.588.348,92**	**5.366.003,21**
I) RIMANENZE	57.858,30	54.545,76
II) CREDITI	2.777.784,40	3.264.551,27
III) ATTIVITA' FINANZIARIE NON IMMOBILIZZATE	0,00	0,00
IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE	2.752.706,22	2.046.906,18
RATEI E RISCONTI ATTIVI	**10.040,67**	**14.831,18**
I) RATEI E RISCONTI ATTIVI	10.040,67	14.831,18
TOTALE ATTIVO	**23.919.616,24**	**23.523.975,20**
PASSIVO		
A) PATRIMONIO NETTO	**19.625.838,89**	**19.611.757,01**
CAPITALE DI DOTAZIONE	18.055.678,39	18.055.678,39
RISERVE	1.556.078,62	1.440.901,99
RISULTATO D'ESERCIZIO	14.081,88	115.176,63
B) CAPITALE DI TERZI	**4.284.468,52**	**3.900.324,42**
FONDI RISCHI E ONERI	1.994.624,53	1.860.357,62
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	985.089,01	1.005.164,61
DEBITI	1.304.754,98	1.034.802,19
C) RATEI E RISCONTI PASSIVI	**9.308,83**	**11.893,77**
RATEI E RISCONTI PASSIVI	9.308,83	11.893,77
TOTALE PASSIVO	**23.919.616,24**	**23.523.975,20**

Sulla dimensione patrimoniale

L'attivo dell'A.P.S.P.	2023	2022
Immobilizzazioni	€ 18.321.226,65	€ 18.143.140,81
Attivo circolante	€ 5.588.348,92	€ 5.366.003,21
Ratei e risconti attivi	€ 10.040,67	€ 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. "Santa Maria", sede unica presso la quale si erogano tutti i servizi offerti dall'ente.

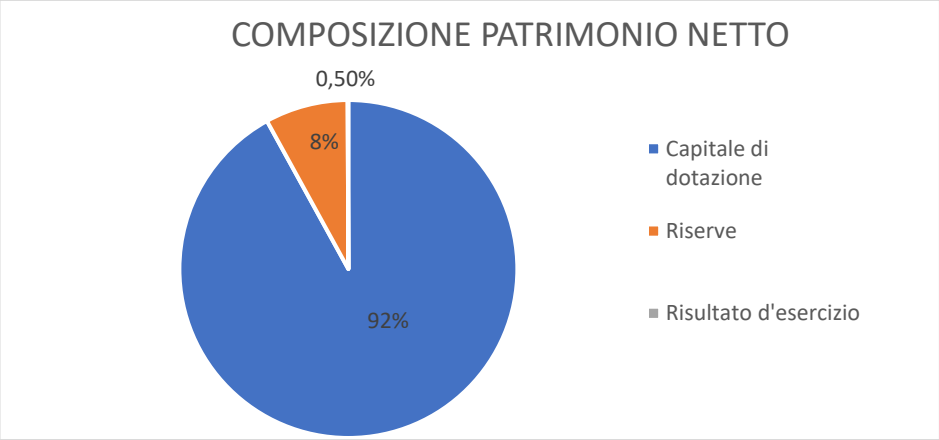
Immobilizzazioni	2023	2022
Materiali	€ 18.312.787,57	€ 18.136.169,49
Immateriali	€ 6.889,88	€ 5.422,12
Finanziarie	€ 1.549,2	€ 1.549,2

Sulle strutture sono stati realizzati nel 2023 investimenti per immobilizzazioni materiali in corso pari ad euro 151.566,18 volti alla realizzazione del Nucleo Alzheimer e ad euro 78.621,85 per il miglioramento della zona lavaggio della cucina, con spazi dedicati maggiormente confortevoli ed efficienti.

Il passivo dell'A.P.S.P.	2023	2022
Patrimonio netto	€ 19.625.838,89	€ 19.611.757,01
Capitale di terzi	€ 4.284.468,52	€ 3.900.324,42
Ratei e risconti passivi	€ 9.308,83	€ 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 conferma 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 netto	2023	2022
Capitale di dotazione	€ 18.055.678,39	€ 18.055.678,39
Riserve	€ 1.556.078,62	€ 1.440.901,99
Risultato d'esercizio	€ 14.081,88	€ 115.176,63



Sulla dimensione economica

Ulteriore dimensione attraverso la quale può essere letta l'A.P.S.P. è attraverso l'analisi sintetica della situazione economica, partendo dal valore della produzione risultante dall'ultimo bilancio, che nel 2023 è ammontato ad euro 8.491.734,08. Si evidenzia che ben l'84,95% del valore della produzione ha origine da ricavi derivanti dalle attività caratteristiche dell'A.P.S.P. connesse ai fini istituzionali dell'ente.

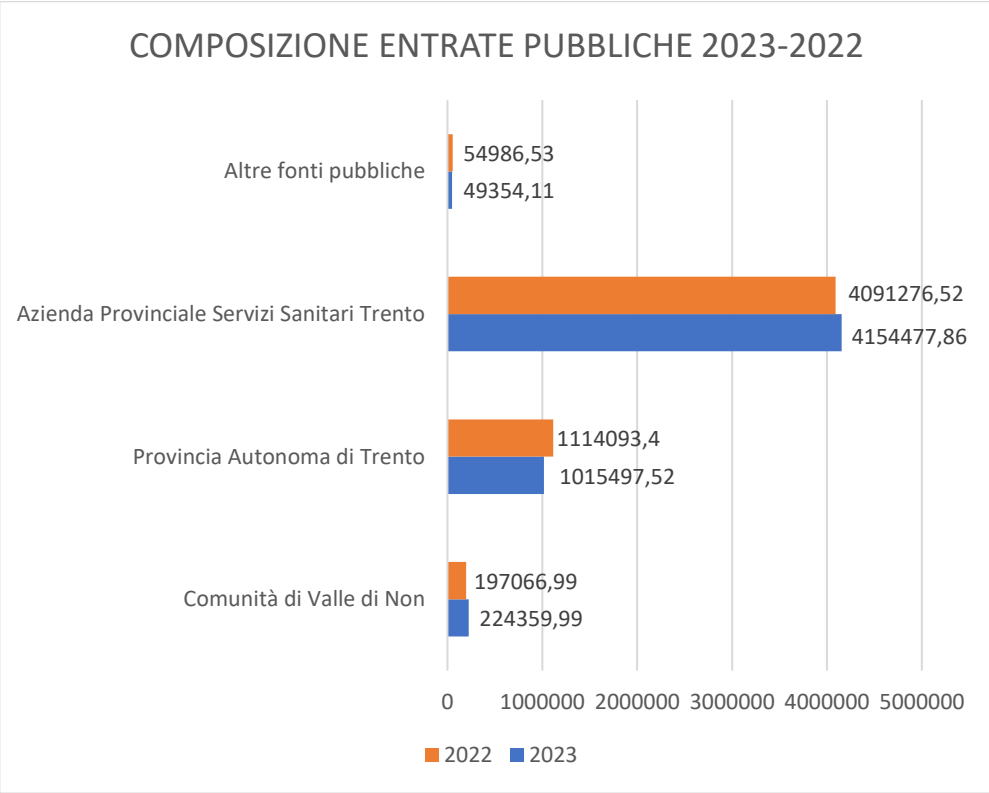
Il valore ha coperto in modo sufficiente i costi complessivi, generando un utile pari ad euro 14.081,88, prossimo al pareggio di bilancio.

CONTO ECONOMICO	31/12/2023	31/12/2022
VALORE DELLA PRODUZIONE	**8.491.734,08**	**8.444.834,90**
RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI	7.213.349,84	6.968.405,43
ALTRI RICAVI E PROVENTI	1.278.384,24	1.476.429,47
COSTO DELLA PRODUZIONE	**8.555.997,37**	**8.326.775,99**
CONSUMO DI BENI MATERIALI	729.004,51	698.909,42
SERVIZI	1.436.255,90	1.132.675,20
COSTO PER IL PERSONALE	5.851.861,11	5.779.151,84
AMMORTAMENTI	86.089,51	120.234,32
ACCANTONAMENTI	361.493,48	485.944,62
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	83.717,56	109.860,59
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DI PRODUZIONE	**-64.263,29**	**118.058,91**
PROVENTI FINANZIARI	94.186,84	10.669,83
INTERESSI ED ALTRI ONERI FINANZIARI	-8,67	-0,11
RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA	**94.178,17**	**10.669,72**
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	**29.914,88**	**128.728,63**
IMPOSTE SUL REDDITO	**15.833,00**	**13.552,00**
RISULTATO DI ESERCIZIO	**14.081,88**	**115.176,63**

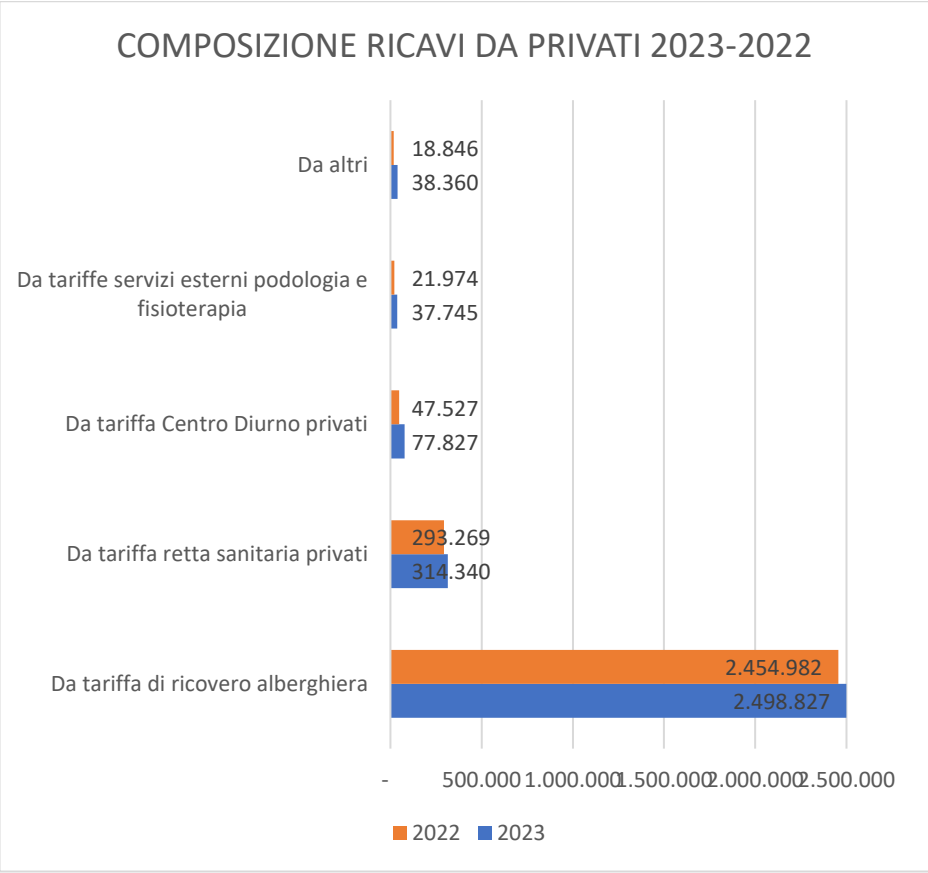
Rispetto alle voci di costo, rilevante risulta essere l'elevata incidenza percentuale dei costi per il personale sul totale dei costi (68,39% in linea con il 69,33% del 2022), cui si aggiungono costi legati alla realizzazione delle attività *core business* ad opera di liberi professionisti operanti principalmente in ambito socio sanitario come medico, psicologa e podologa (€ 293.500) e di soggetti a cui sono affidate alcune attività accessorie (€ 337.500 appaltati sui servizi di pulizia e lavanderia piana).

	2023	2022
Dettaglio costi per servizi	€ 1.436.255,9	€ 1.132.675,2
Appalti	€ 337.479,89	€ 304.966,43
Prestazioni servizi assistenza alla persona	€ 293.545,28	€ 239.678,5
Manutenzioni	€ 328.276,79	€ 154.860,9
Utenze	€ 271.232,94	€ 210.911,42
Polizza assicurative	€ 63.708,03	€ 65.540,91
Consulenze	€ 10.074,3	€ 22.261,59
Organi istituzionali	€ 47.513,00	€ 45.956,77
Servizi diversi	€ 84.425,67	€ 88.498,68

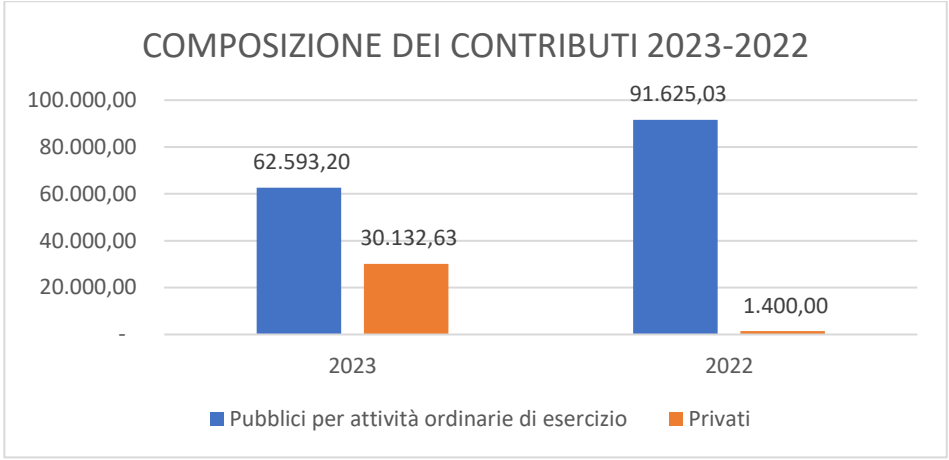
Rispetto alle entrate di cui l'A.P.S.P. dispone si identificano in primo luogo quelle di fonte pubblica, pari al 64% del totale per complessivi euro 5.444.761,08, prevalentemente per refusione della retta sanitaria e delle spese sostenute sui posti convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi 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 35 % sul totale valore della produzione, provenienti per circa l'82,01% dalla tariffa di ricovero alberghiera sostenuta dai residenti sia su posti in convenzione sia autorizzati, per il 10,32% dalla tariffa sanitaria sostenuta dagli utenti ad accesso privato sulla residenza sanitaria assistenziale e per l'2,55% dalla tariffa corrisposta dagli utenti del Centro Diurno sempre su posti privati autorizzati (in aumento rispetto all'1,7% del 2022). Un residuale 1% proviene da sopravvenienze attive.

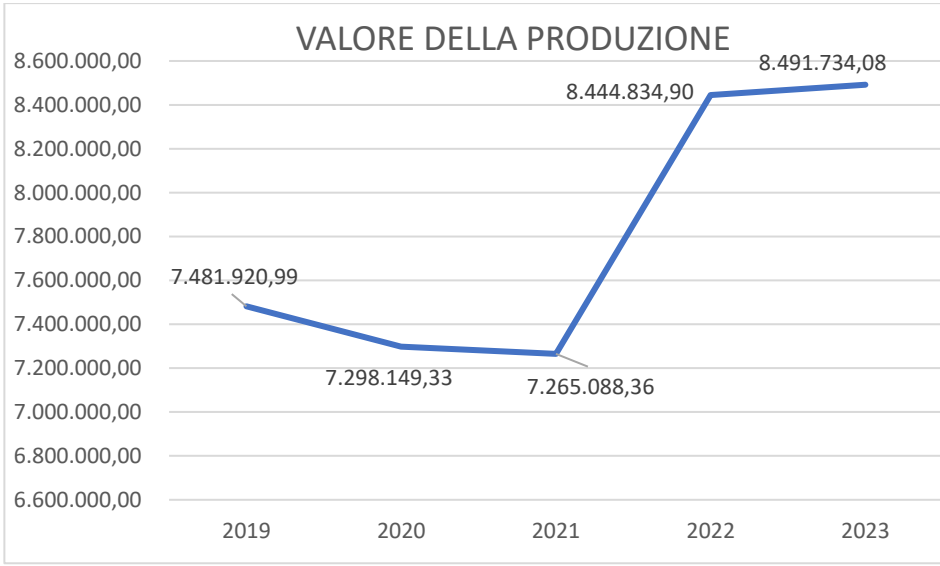


I contributi contribuiscono solo per l'1% alla composizione dei ricavi, sia per quanto riguarda i contributi di natura pubblica, risultati in diminuzione rispetto al 2022, sia privata, invece in notevole incremento rispetto all'esercizio precedente. Si precisa che il contributo di natura pubblica viene erogato in via principale per finanziare l'incremento delle attività animative attraverso gli interventi 3.3. La riduzione significativa tra i due esercizi è stata determinata dal mancato contributo straordinario "caro energia" incassato invece nel 2022.



Evoluzione economica

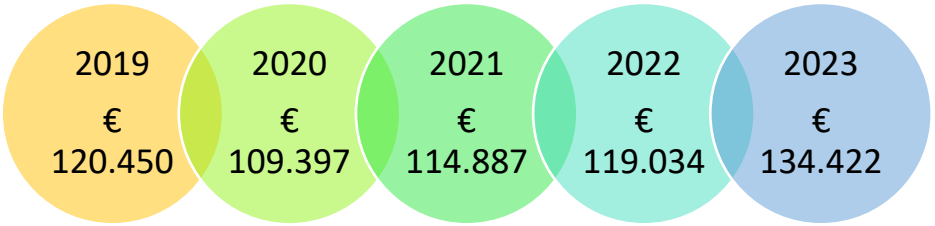
Trend in crescita del valore della produzione dal 2019 al 2023, anche per effetto del citato incremento delle entrate a finanziamento pubblico, dovute sia all'aumento delle tariffe, sia all'incremento del finanziamento della contrattazione collettiva da parte della Provincia.



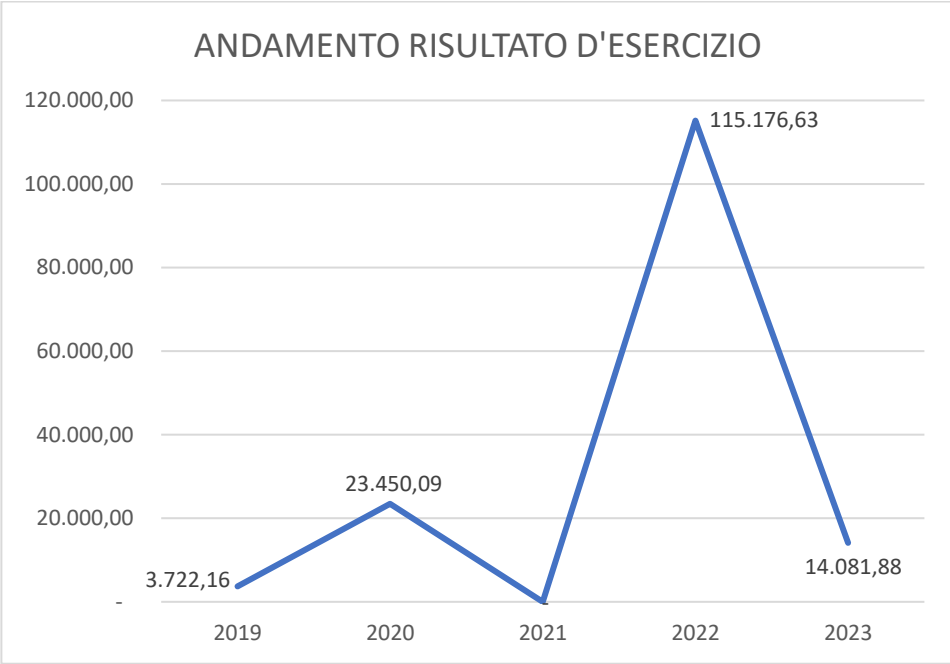
Retta alberghiera posto base	2019	2020	2021	2022	2023
A.P.S.P. "Santa Maria"	€ 44,88	€ 45,50	€ 45,50	€ 46,00	€ 46,00
Retta minima provinciale	€ 41,50	€ 42,50	€ 43,00	€ 44,00	€ 44,00
Retta massima provinciale	€ 51,45	€ 51,50	€ 51,50	€ 52,50	€ 52,50
Retta media di sistema da direttive P.A.T.	€ 47,63	€ 47,95	€ 48,08	€ 48,63	€ 48,97
Differenza retta A.P.S.P. "Santa Maria" e media di sistema	€-2,75	€-2,45	€-2,58	€-2,63	€-2,97
Risparmio annuo su posti convenzionati	120 posti € - 120.450	122 posti € - 109.397	122 posti € - 114.887	124 posti € - 119.034	124 posti € - 134.422

Da rilevare come la differenza tra la retta media ponderata di sistema rilevata annualmente dalle direttive P.A.T. e quella applicata dall'A.P.S.P. "Santa Maria" abbia generato dal 2019 al 2023, per il territorio della Val di Non di principale riferimento, in relazione ai posti in convenzione, un risparmio complessivo stimato in euro 598.000.

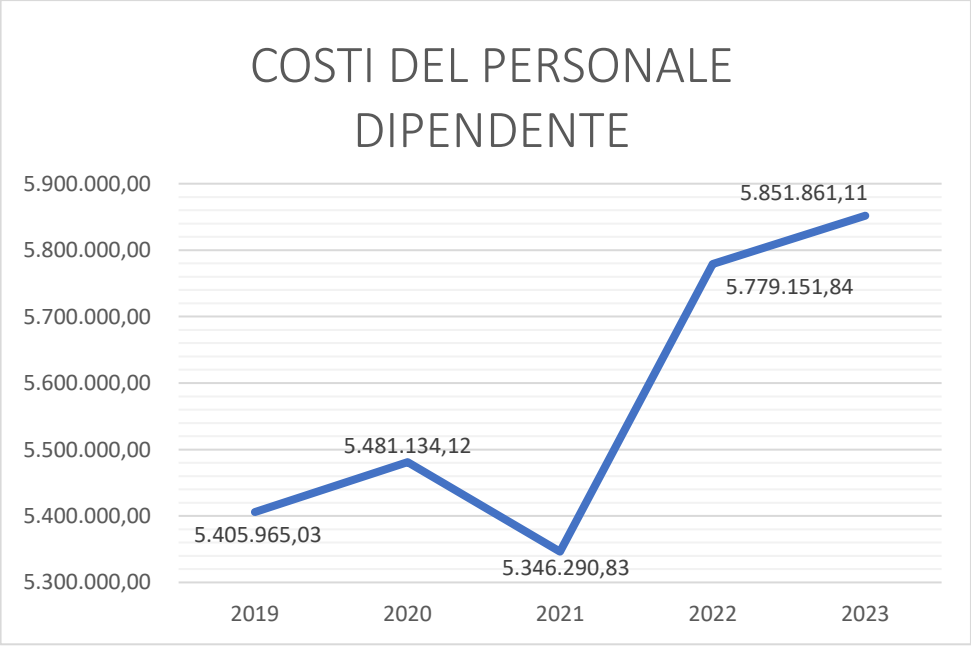
Risparmio annuo per il territorio della Val di Non dato dalla differenza tra la retta A.P.S.P. "Santa Maria" e la retta media ponderata di sistema



Nonostante il contenimento delle rette, invariate negli ultimi due esercizi e sempre inferiori alla media ponderata provinciale, le capacità gestionali dell'A.P.S.P. vengono evidenziate dal seguente grafico inerente all'andamento del risultato di esercizio dal 2019 al 2023, risultato tendente sempre al pareggio di bilancio, anche se in netta diminuzione rispetto al 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%
2023	€ 5.851.861,11	€ 8.555.997,37	68,39%



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 68,39% dei costi della produzione, con trend in crescita per l'anno 2023 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.

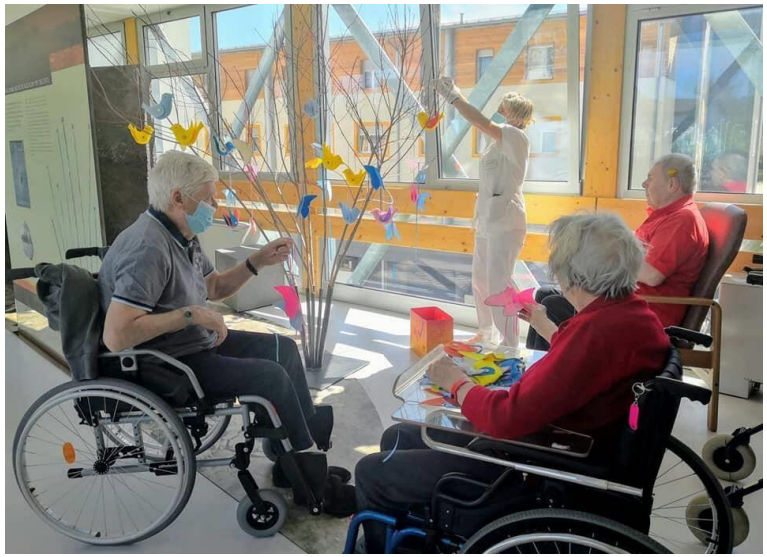
In considerevole crescita per il 2023 il costo sostenuto per i servizi rivolti alla comunità, quali il servizio di fisioterapia e di podologia destinati ad utenti esterni, da effettuarsi negli ambulatori della sede oppure direttamente al domicilio dell'interessato. L'incremento di tale costo è da intendersi positivamente in quanto legato alla crescita ed al soddisfazione della richiesta di tali servizi, dopo anni di interruzione e di calo della domanda dettati dall'epidemia da Covid -19.

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

L'erogazione volontaria di lasciti e donazioni a favore dell'A.P.S.P. "Santa Maria" è risultata marginale fino al 2020, anno caratterizzato dall'avvio della pandemia da Covid-19 e da uno spiccato spirito solidaristico diffuso, verificatosi anche nel corso del 2023, grazie al lodevole intervento della società Diatecx S.p.A. che ha donato 30.000 euro da destinare alla realizzazione del Nucleo Alzheimer al piano terra.

Sezione 5 – La rendicontazione sulla mission e sugli obiettivi strategici

Il bilancio sociale del 2023 ha l'obiettivo di comunicare in maniera chiara e concisa i risultati raggiunti dall'A.P.S.P. in relazione ai propri obiettivi statutari e alla *mission* organizzativa. Tale rendicontazione si concentra principalmente sui servizi offerti e sui beneficiari, ponendo l'accento sull'impatto concreto che le attività svolte hanno avuto sulle persone coinvolte. Per facilitare la comprensione e la comunicazione, il bilancio sociale fornisce brevi descrizioni degli obiettivi e dei risultati ottenuti per ciascuna delle principali tipologie di servizi erogati nel 2023. Questa sintesi permette di avere una visione d'insieme dei traguardi raggiunti, mentre per un'analisi più dettagliata di ogni attività, si rimanda agli altri documenti emanati dall'ente, in questo modo, il bilancio sociale non solo documenta i progressi fatti, ma sottolinea anche l'importanza della trasparenza e della responsabilità verso i beneficiari dei servizi, garantendo che le informazioni siano accessibili e comprensibili per tutti gli stakeholder.



Servizio Residenziale RSA – Accoglienza Anziani

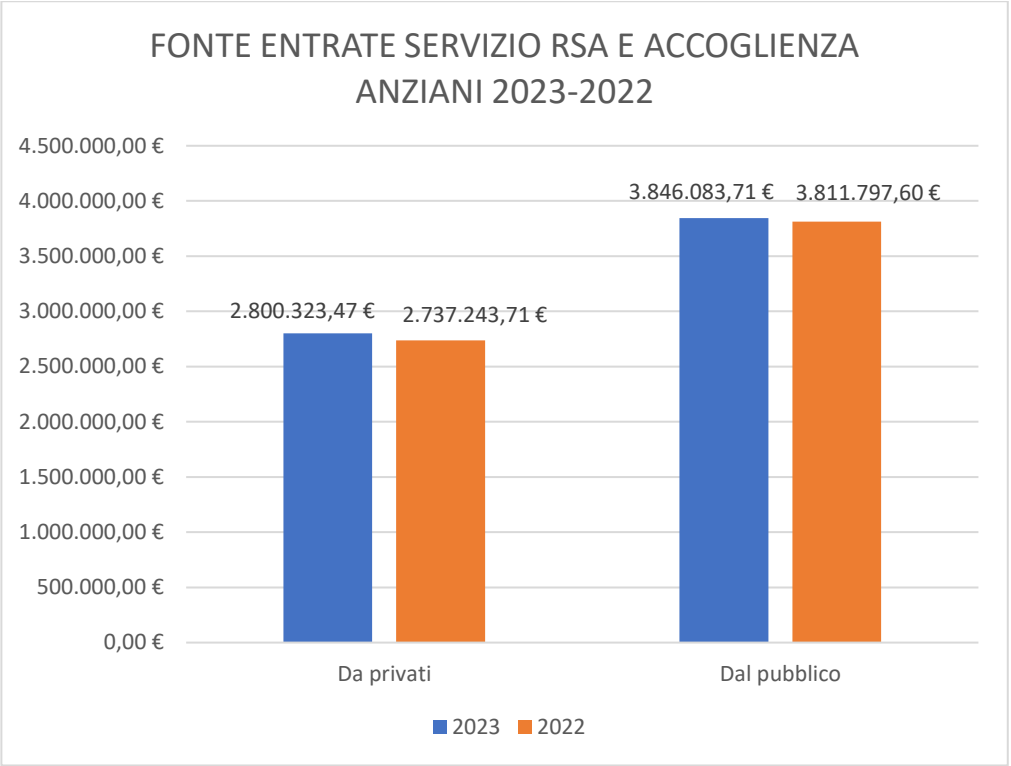
La struttura offre una capacità ricettiva totale di 147 posti letto, suddivisi in varie tipologie di servizi per soddisfare le esigenze di persone non autosufficienti e anziani con limitata autonomia. Di questi posti, 124 sono convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento (A.P.S.S.) e sono destinati a persone non autosufficienti.
L'accesso a questi posti avviene tramite l'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.), gestita dalla stessa A.P.S.S.
I restanti 23 posti sono suddivisi tra 18 posti in Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) e 5 posti per l'Accoglienza Anziani. L'accesso a questi posti avviene tramite una richiesta diretta all'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.). I residenti che accedono ai posti convenzionati tramite l'U.V.M. sono tenuti a pagare solo la retta alberghiera, mentre coloro che accedono ai posti non convenzionati pagano una retta comprensiva sia della tariffa sanitaria che 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 si sviluppa su quattro piani e offre stanze moderne e confortevoli, attrezzate per rispondere alle diverse esigenze, con uno o due letti, un salone e una sala da pranzo. Ogni stanza è dotata di bagno attrezzato e televisione, mentre per migliorare la sicurezza dei residenti, alcune stanze sono dotate di un sistema informatico chiamato Ancelia, che utilizza tecnologie di intelligenza artificiale per monitorare e garantire la sicurezza dei residenti.
Il personale presente in ogni reparto include Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.), infermieri, medici, fisioterapisti ed educatori, al fine di garantire oltre all'assistenza sanitaria, anche la riabilitazione ed il mantenimento delle capacità residue, nonché attività sociali e ricreative per il

benessere psicofisico dei residenti. Sono inoltre garantiti servizi aggiuntivi, quali il parrucchiere ed il podologo.
Le tariffe per tutti i servizi offerti sono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Risorse attivate sul servizio al 31/12

	2023	2022
Totale entrate	€ 8.491.734,08	€ 8.444.834,90
Entrate complessive servizio RSA e Accoglienza Anziani	€ 6.646.407,18	€ 6.549.041,31
Entrate da privati	€ 2.800.323,47	€ 2.737.243,71
Entrate dal pubblico	€ 3.846.083,71	€ 3.811.797,6
Personale dedicato a contatto diretto con i residenti	122	128

Nell'anno 2023 si è riscontrato un incremento delle entrate sui servizi caratteristici di RSA ed Accoglienza Anziani, pari a complessivi 97.366 euro, dovuti soprattutto all'aumento del 2,30% delle entrate di natura privata e solo dello 0,90% della retta sanitaria corrisposta dalla Provincia Autonoma di Trento per i posti in convenzione.
In termini percentuali, come per l'anno 2022, anche nell'anno di riferimento il 58% delle fonti di entrata dell'A.P.S.P. rimane di derivazione pubblica ed il 42% di natura privata.



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

Nel corso del 2023, il turn-over di ingresso e dimissione dei residenti nell'A.P.S.P. si è mantenuto significativo, ma è risultato in calo rispetto al 2021. Il numero di nuovi entrati è stato sostanzialmente pari al numero di persone uscite dalla RSA, con un rapporto prossimo a 1, pertanto un tasso di sostituzione stabile suggerisce che per ogni persona che lascia la struttura, c'è una nuova persona che entra, mantenendo costante il numero di residenti. Questa situazione tuttavia richiede un notevole impegno da parte dell'organizzazione per facilitare l'integrazione dei nuovi residenti. L'attenzione del personale è rivolta in

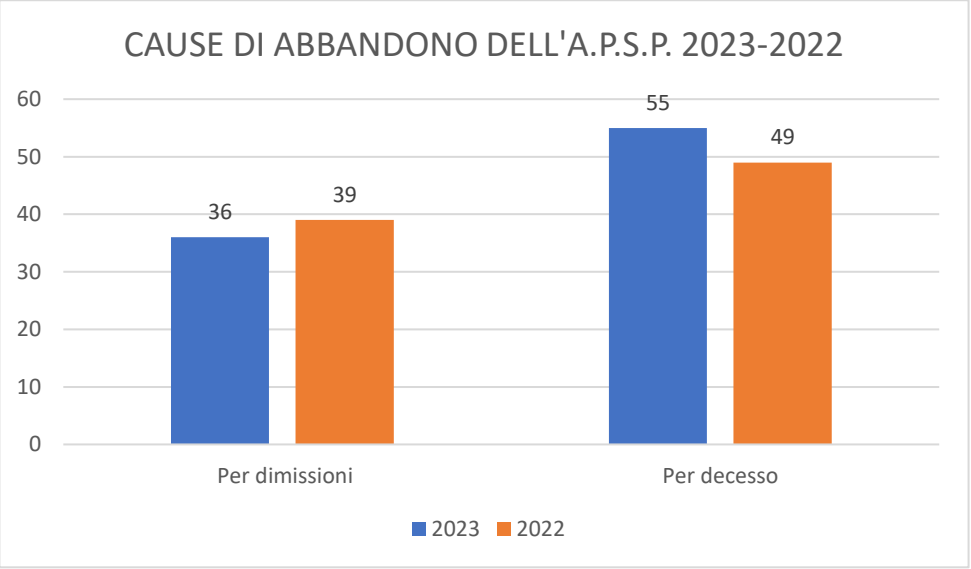
particolare alla conoscenza approfondita della storia di vita e delle abitudini pregresse dell'anziano. Questo processo è essenziale per agevolare l'inserimento dei nuovi residenti nella struttura, permettendo loro di adattarsi serenamente alla vita comunitaria. L'obiettivo principale è sempre quello di garantire che i bisogni e le attitudini di ciascuna persona siano presi in considerazione, promuovendo così un ambiente accogliente e favorevole al benessere individuale.

I residenti	2023	2022	2021
Numero di residenti al 31/12	145	145	143
Numero di residenti all'01/01	145	143	105
Numero di nuovi ingressi nell'anno	89	90	120
Totale presenze residenti nell'anno	234	233	217
Numero di residenti usciti nell'anno	91	88	82

Un dato interessante da analizzare è quello inerente ai nuovi ingressi. Come si evince dalla tabella la percentuale di ingressi sui posti di RSA non convenzionati è del 217% (39 ingressi a fronte di 18 posti letto), mentre quella sui posti letto RSA convenzionati è del 51% (64 ingressi a fronte di 124 posti letto).
Interessante è notare come il 24% (15 su 64) delle persone che sono entrate sui posti negoziati nel 2023 erano già inserite in struttura su un posto non convenzionato.

Ingressi	2023
Su posti RSA in convenzione	49
Su posti RSA autorizzati non in convenzione	39
Trasformazione posto letto da non convenzionato a convenzionato	15
Su posti Accoglienza Anziani	1

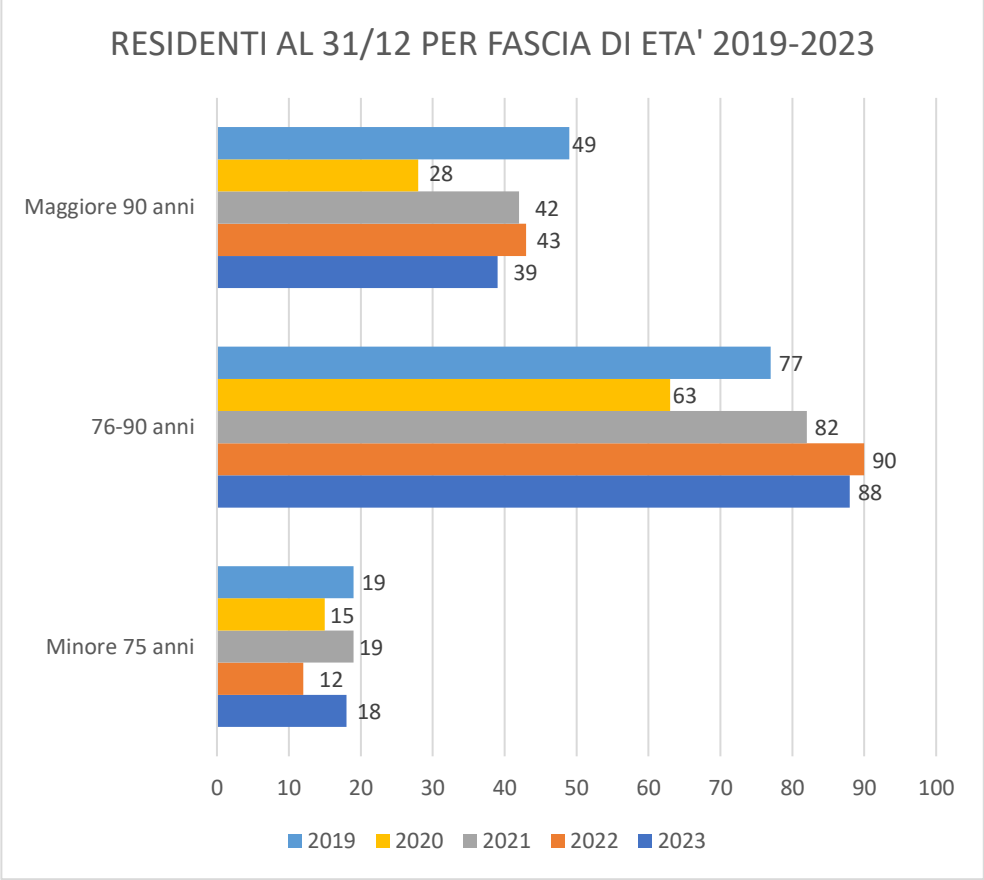
Nel 2023, l'uscita dei residenti dalla vita comunitaria è stata determinata per il 40% da dimissioni dovute al rientro al domicilio oppure al trasferimento presso un'altra A.P.S.P., mentre il restante 60% è stato causato da decessi. Questi dati evidenziano una continuità nelle dinamiche di uscita dalla struttura sanitaria con un lieve cambiamento in crescita nella frequenza dei decessi rispetto all'anno precedente.

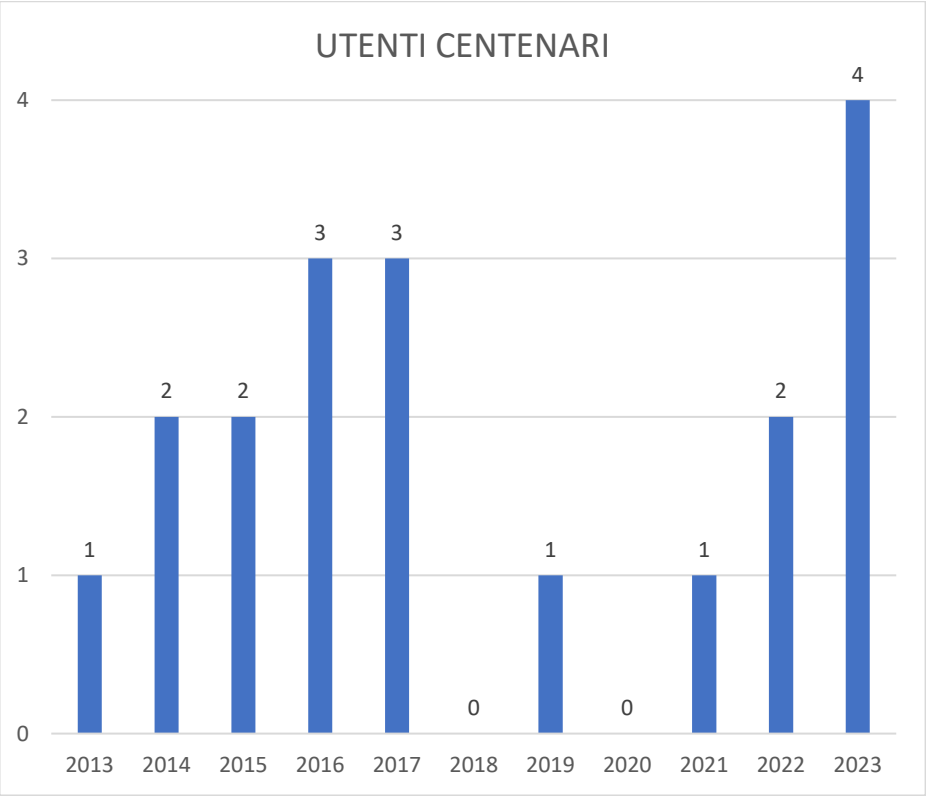


Al 31 dicembre 2023, si è confermata una netta prevalenza femminile all'interno dell'A.P.S.P., con 105 donne (72%) e 40 uomini presenti (28%). Questo dato rispecchia esattamente la distribuzione di genere rilevata l'anno precedente. La costante prevalenza femminile evidenzia una tendenza demografica stabile all'interno della popolazione residente nella struttura.

Giorni presenza anno	2023	% COPERTURA 2023	2022	% COPERTURA 2022
Residenti accoglienza anziani	1.825	100,00%	1.825	100,00%
Residenti RSA in convenzione	45.180	99,56%	44.794	98,97%
Residenti a carico servizio sanitario extra P.A.T.	-	0,00%	155	42,47%
Residenti non in convenzione	6.148	95,32%	5.779	93,13%
Totali	53.153	99,06%	52.553	97,95%

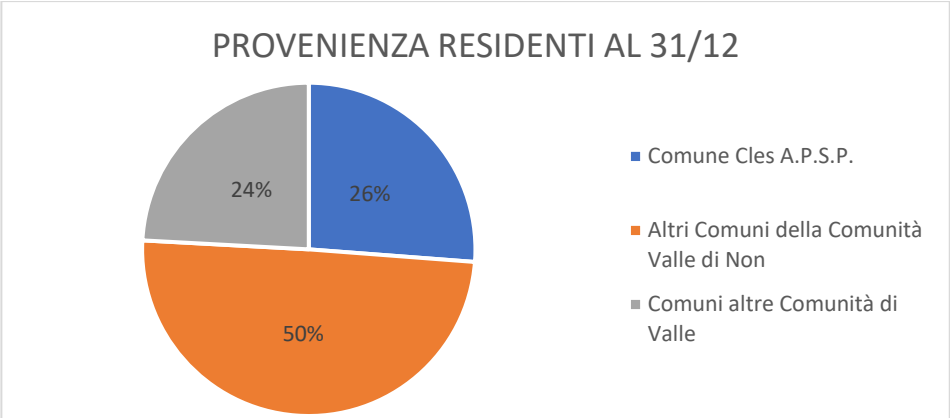
Al 31/12/2023, il 61% dei residenti della struttura aveva un'età compresa tra i 75 e i 90 anni, mentre quasi il 27% superava i 90 anni. Questi dati mostrano un andamento in linea con quello degli ultimi cinque anni, con una lieve variazione: si è registrato un leggero decremento nel numero di residenti ultra 90enni, accompagnato da un incremento nella fascia intermedia di età tra 76 e 90 anni. Queste variazioni demografiche evidenziano un invecchiamento complessivo della popolazione residente, con un focus crescente sulla cura e l'assistenza di anziani nella fascia d'età più avanzata.





Nel corso del 2023, l'età media dei 234 residenti della RSA e del servizio Accoglienza Anziani è stata di 86,87 anni per le donne e 81,41 anni per gli uomini, con una media generale di 84,14 anni. Questi dati mostrano una leggera variazione rispetto al 2022, quando l'età media dei 233 residenti era di 86,44 anni per le donne e 82,42 anni per gli uomini, con una media generale di 84,43 anni. La differenza evidenzia un lieve incremento dell'età media delle donne e una diminuzione di quella degli uomini, portando a una leggera riduzione della media generale nel 2023 rispetto all'anno precedente.

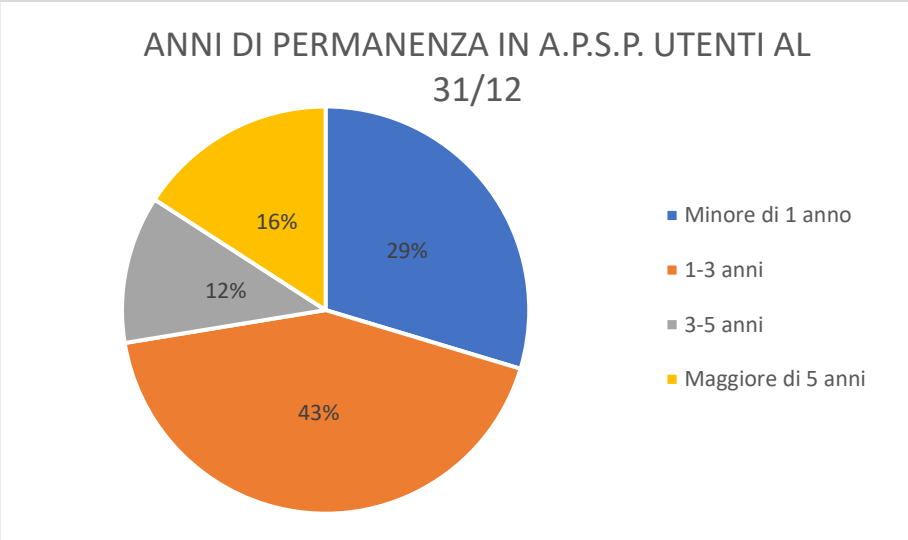
L'A.P.S.P. "Santa Maria" si conferma punto di riferimento nel territorio per la cura e l'assistenza agli anziani non autosufficienti, con il 76% dei residenti provenienti dal Comune di Cles e dai Comuni limitrofi appartenenti alla Comunità della Val di Non. Tale dato presenta un lieve calo rispetto all'81% registrato nel 2022. In particolare, si è osservata una significativa diminuzione dei residenti provenienti dal Comune di Cles, che sono passati dal 41% al 26%. Questi cambiamenti potrebbero riflettere una diversificazione delle aree di provenienza dei residenti, evidenziando una crescente attrattività della struttura, pur consapevoli tuttavia che tali dinamiche sono di fatto influenzate dalle graduatorie di ingresso in RSA definite a livello provinciale.



Servizio residenziale RSA e Accoglienza Anziani

	2023	2022
Numero posti RSA previsti da convenzione A.P.S.S.	124	124
Presenze totali annue RSA in convenzione A.P.S.S.	173	176
Presenze totali annue RSA a pagamento ad accesso privato	60	72

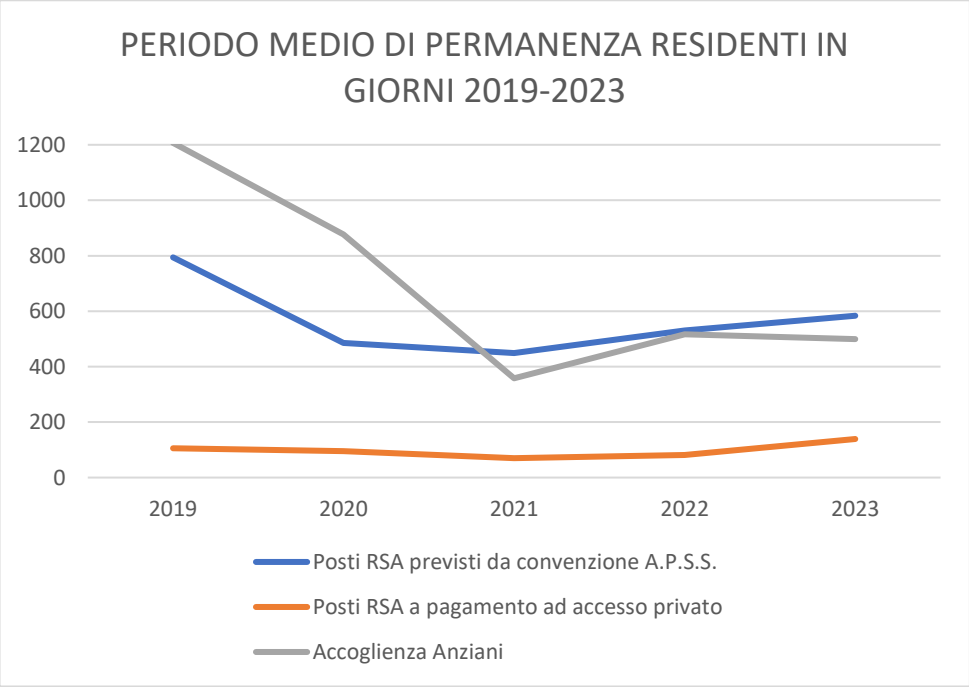
Anche nel corso del 2023, il servizio di RSA ha registrato un flusso costante di richieste sia per i posti convenzionati sia per quelli non convenzionati. Le presenze annue sui posti ad accesso privato a pagamento hanno ancora una volta evidenziato la necessità, già da tempo segnalata agli enti competenti in materia di politiche sociali, di un riequilibrio nella ripartizione dei posti letto. Questo cambiamento si rende necessario per rispondere in modo più adeguato agli emergenti bisogni di assistenza espressi dai cittadini della Comunità della Val di Non.

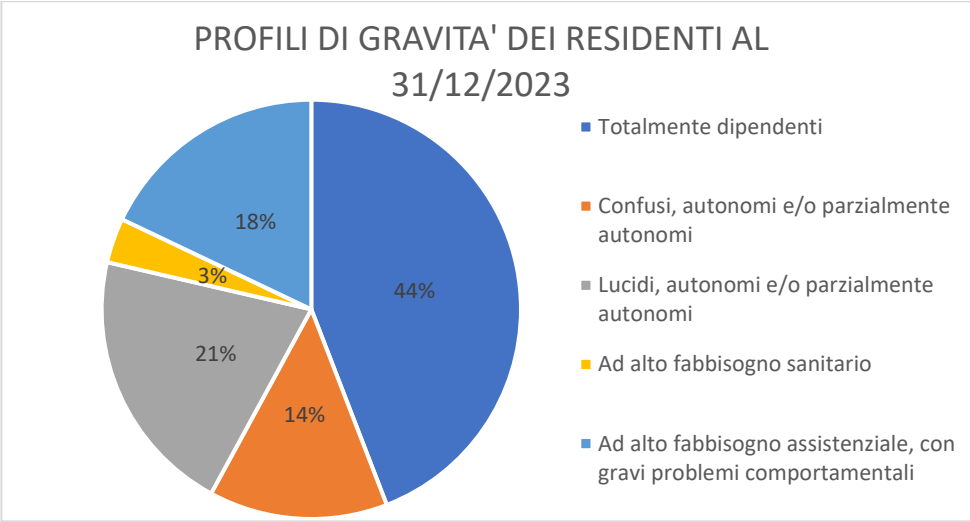


Il 34% dei residenti presenti al 31/12/2023 abita in A.P.S.P. da meno di un anno, mentre il 41% da uno a tre anni. Solo il 25% degli stessi è inserito da più di tre anni, a conferma dell'elevato turn-over annuale nel numero di nuovi ingressi di utenti rilevato negli ultimi anni. Questo potrebbe indicare che molti residenti sono accolti nella struttura per periodi relativamente brevi, come visto a causa del tasso di mortalità, e in questo caso l'anzianità media elevata rilevata di 84,14 anni dei residenti risulta essere un fattore determinante e a seguito di trasferimento in altre strutture o per rientro a domicilio. La variazione nel turnover potrebbe anche riflettere un cambiamento nelle esigenze della popolazione anziana del territorio, con aumento della domanda di ricovero temporaneo o di accoglienza per casi più gravi.
La necessità di accogliere nuovi residenti con frequenza richiede un impegno costante da parte del personale per l'inserimento e l'adattamento delle persone alla vita in struttura. Ciò determina un lavoro continuo per conoscere le esigenze e le abitudini di vita dei nuovi residenti e di conseguenza adattarne le cure.
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 cinque anni.

Periodo medio di permanenza residenti in giorni	**2023**	**2022**	**2021**	**2020**	**2019**
Posti RSA previsti da convenzione A.P.S.S.	584 ♀ 686 ♂ 388	530 ♀ 593 ♂ 369	449 ♀ 519 ♂ 287	485 ♀ 542 ♂ 357	794 ♀ 899 ♂ 615
Posti RSA a pagamento ad accesso privato	139 ♀ 156 ♂ 89	82 ♀ 90 ♂ 46	70 ♀ 77 ♂ 47	95 ♀ 100 ♂ 77	106 ♀ 108 ♂ 102
Accoglienza Anziani	499 ♀531 ♂472	517 ♀537 ♂496	358 ♀416 ♂232	877 ♀1010 ♂260	1207 ♀1828 ♂ 120

Durante gli anni della pandemia da Covid-19, tra il 2020 e il 2021, le restrizioni imposte dalle Linee Guida hanno avuto un impatto significativo sulla durata media della permanenza dei residenti in A.P.S.P., indipendentemente dalla tipologia di accesso, che fosse tramite posti convenzionati, Accoglienza Anziani o a pagamento. In questo periodo, si è registrata una diminuzione dei giorni di permanenza media. A partire dal 2022 e proseguendo nel 2023, si è osservato un trend di crescita, anche se i livelli non hanno ancora raggiunto quelli pre-pandemia del 2019. Questa situazione riflette un aumento della complessità clinica e assistenziale dei nuovi residenti rispetto al passato, come evidenziato anche dai dati relativi ai profili di gravità dei residenti presenti al 31 dicembre, che mostrano un incremento significativo del numero di persone con un profilo di totale dipendenza.





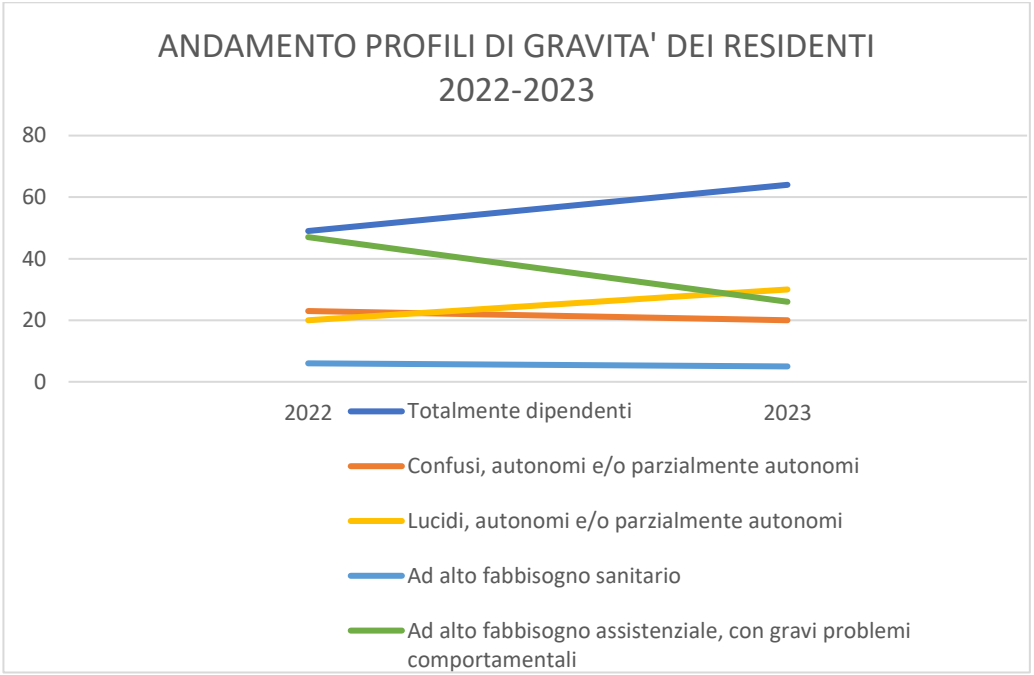
Caratteristica delle R.S.A. trentine ed anche dell'A.P.S.P. “Santa Maria”, è l'eterogeneità dei residenti, che si riflette in una varietà di esigenze assistenziali e sanitarie. Tra il 2022 ed il 2023, sono emersi alcuni cambiamenti significativi nella composizione dei profili di gravità e di conseguenza dei bisogni dei residenti:

1. incremento dei residenti completamente dipendenti per i bisogni primari aumentato del 31%, con maggiore necessità di assistenza continua e personalizzata;
2. aumento del 50% dei residenti con profilo “lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi”;
3. diminuzione della popolazione con alto fabbisogno assistenziale e sanitario:

- la popolazione con gravi problemi comportamentali è diminuita del 45%, tuttavia il dato potrebbe riflettere semplicemente una diversa tipologia di residenti accolti nell’anno;
- il numero di residenti con elevato fabbisogno sanitario e quello con profilo “confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi” sono rimasti sostanzialmente invariati.

I cambiamenti nella composizione della popolazione residente richiedono un continuo adattamento delle risorse e delle strategie assistenziali per garantire che le specifiche esigenze siano soddisfatte in modo adeguato ed efficace.

Profili di gravità dei residenti al 31/12	2023	2022
Totalmente dipendenti	64	49
Confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi	20	23
Lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi	30	20
Ad alto fabbisogno sanitario	5	6
Ad alto fabbisogno assistenziale, con gravi problemi comportamentali	26	47



Servizio semi-residenziale centro diurno

Il Centro Diurno è un servizio semi-residenziale, che fornisce supporto durante il giorno a persone in difficoltà. Gli utenti possono svolgere attività socio-educative, riabilitative, di cura e socializzazione, tornando poi al proprio domicilio al termine della giornata. Il Centro Diurno offre anche la possibilità di pranzare, fare merenda in compagnia e riposare in una stanza relax.
Il Centro dispone di venti posti autorizzati, dei quali dieci erano in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento (A.P.S.S.) dal 1° gennaio 2023, passati a dodici dal 10 luglio 2023. L'accesso a questi posti avviene tramite l'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.), e le tariffe sono calcolate in base all'Indicatore della Condizione Economica Familiare (ICEF). Per i posti non convenzionati, l'accesso avviene tramite domanda diretta all'A.P.S.P., con tariffe stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Posti autorizzati e criteri di accesso

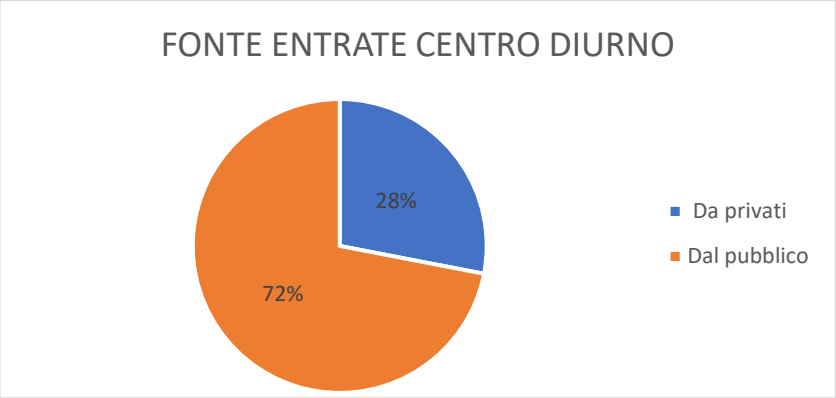
Posti totali autorizzati	20
Posti in convenzione A.P.S.S. Trento – con domanda da presentare direttamente ad U.V.M.	10 posti dall'01/01/2023 al 09/07/2023 12 posti dal 10/07/2023
Posti ad accesso privato – con domanda da presentare direttamente ad A.P.S.P. U.V.M.	10 posti dall'01/01/2023 al 09/07/2023 8 posti dal 10/07/2023

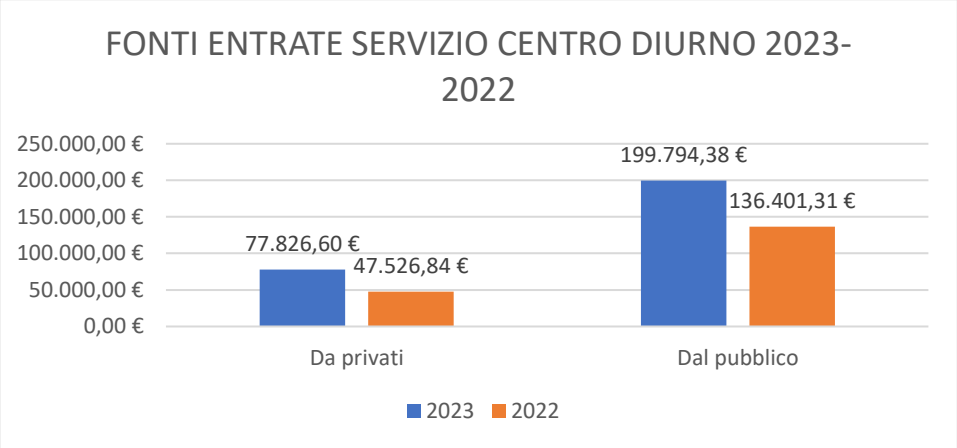
Gli utenti possono scegliere tra frequentare l'intera giornata o solo mezza giornata, in base alle loro esigenze. Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30, con possibilità di estensione dell'orario su richiesta. Da gennaio 2023, il servizio è ritornato ad essere disponibile anche il sabato, tuttavia post pandemia, non è stata ancora riattivata l'apertura domenicale. Inoltre, il trasporto dal domicilio al Centro, se necessario, è offerto dal personale dell'A.P.S.P. su segnalazione dell'U.V.M. per i posti in convenzione, e su richiesta per i posti ad accesso privato.

Risorse attivate sul servizio al 31/12

	2023	2022
Totale entrate Centro Diurno	€ 277.620,98	€ 183.928,15
Entrate da privati	€ 77.826,60	€ 47.526,84
Entrate dal pubblico	€ 199.794,38	€ 136.401,31
Personale dedicato a contatto diretto con persone frequentanti il centro diurno	7	7

In relazione al personale dedicato, ricordiamo che sono annualmente emanate dalla Giunta le "Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri diurni ed ulteriori disposizioni in ordine a progetti in materia di demenza e iniziative a sostegno della domiciliarità – area Anziani".
Il Centro Diurno è attualmente finanziato principalmente con fondi pubblici, ma una parte significativa delle entrate proviene dalla frequenza di utenti privati, che rappresentano circa un terzo dei ricavi derivanti dai posti in convenzione.





Nonostante il numero di posti ad accesso privato sia diminuito da 12 nel 2022 a 8 a partire da luglio 2023, le entrate di natura privatistica hanno registrato un incremento del 64% rispetto al 2022. Parallelamente, i posti in convenzione sono aumentati da 8 a 12, portando ad un incremento delle entrate pubbliche di 63.393 euro (+46%).

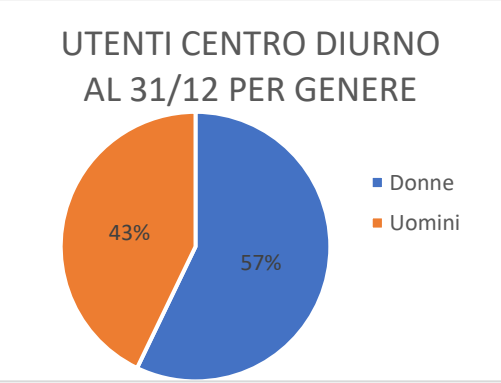
I beneficiari del servizio di Centro Diurno

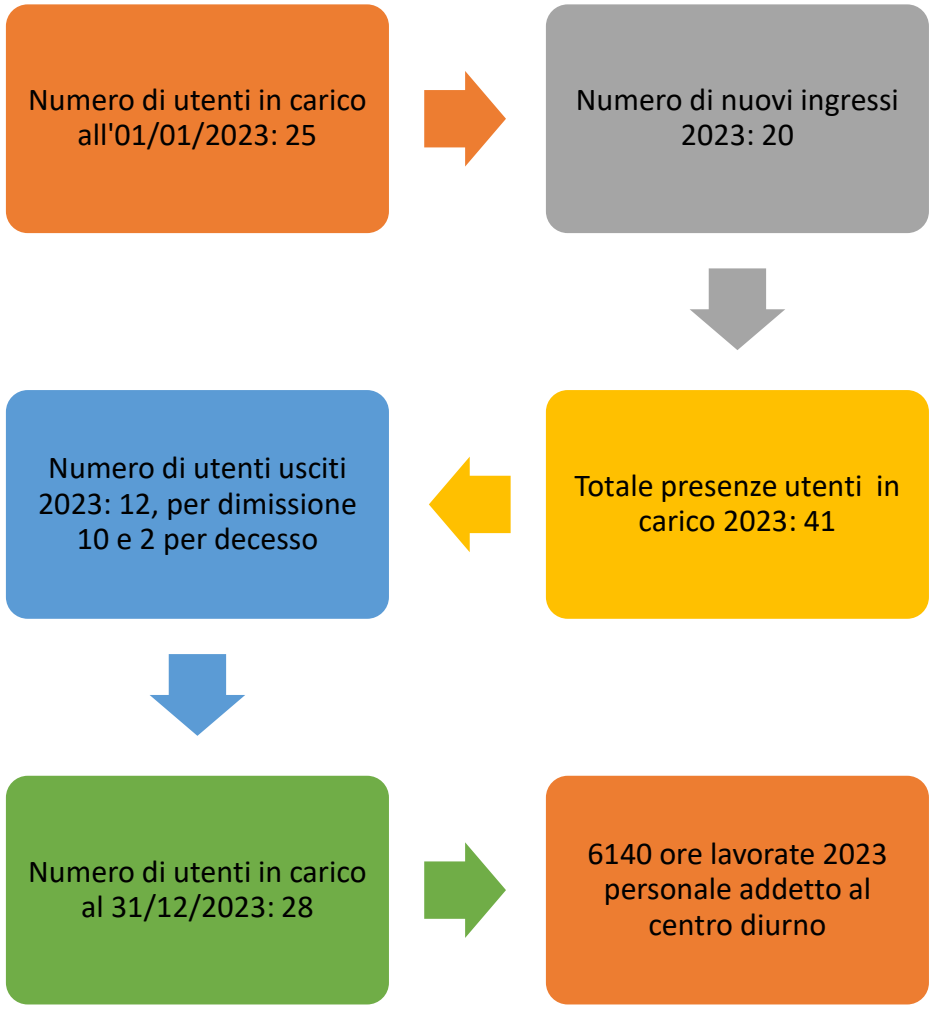
I frequentanti il Centro Diurno sono anziani residenti in Val di Non, parzialmente autosufficienti o non autosufficienti, che necessitano di assistenza. Il centro ha come finalità principale l'accoglienza in una forma semi-residenziale, offrendo attività terapeutico-riabilitative mirate al miglioramento e mantenimento delle capacità funzionali, comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali delle persone. Inoltre, il centro promuove la creazione di un ambiente aperto al territorio, favorendo la socializzazione e cercando di ritardare il più possibile l'ingresso degli anziani in strutture residenziali a lungo termine.

Nel 2022, il servizio, fortemente limitato dall'emergenza Covid-19, ha registrato un significativo aumento del tasso di occupazione dei posti disponibili, così marcato da superare i livelli precedenti alla pandemia, confermato anche nel 2023. Di fronte a questa crescente domanda e a seguito di richiesta, la Provincia ha aumentato il numero di posti convenzionati, portandoli a 10 dall'01/01/2023 e da luglio 2023 a 12 sui 20 posti totali autorizzati. Si è quindi preso atto della necessità di rispondere alla maggiore richiesta di servizi, garantendo un accesso più ampio agli utenti.

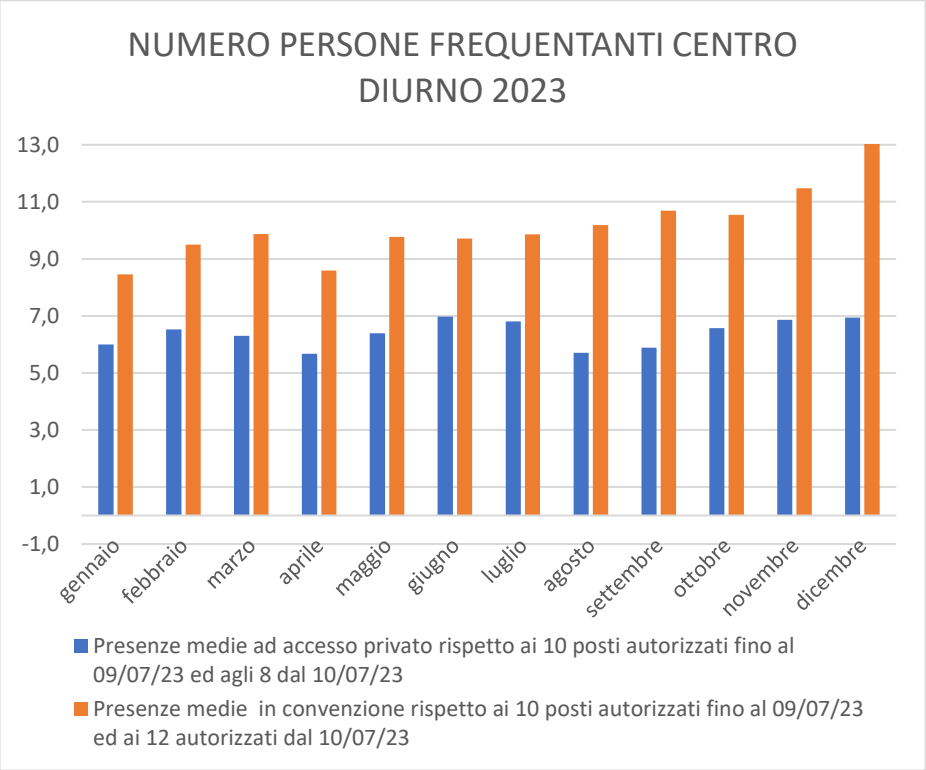
Persone frequentanti Centro Diurno	**2023**	**2022**
Numero persone in convenzione A.P.S.S.	29	20
Numero persone ad accesso privato	31	27
Giornate intere in convenzione	2367	1680
Mezze giornate intere in convenzione	2	10
Giornate intere accesso privato	1509	944
Mezze giornate accesso privato	244	336

Il numero di persone del Centro Diurno presenti al 31/12/2023 non presentava nette distinzioni in relazione al genere (16 donne e 12 uomini, in inversione rispetto al 31/12/2022 dove erano presenti il 54% di uomini ed il 46% di donne).

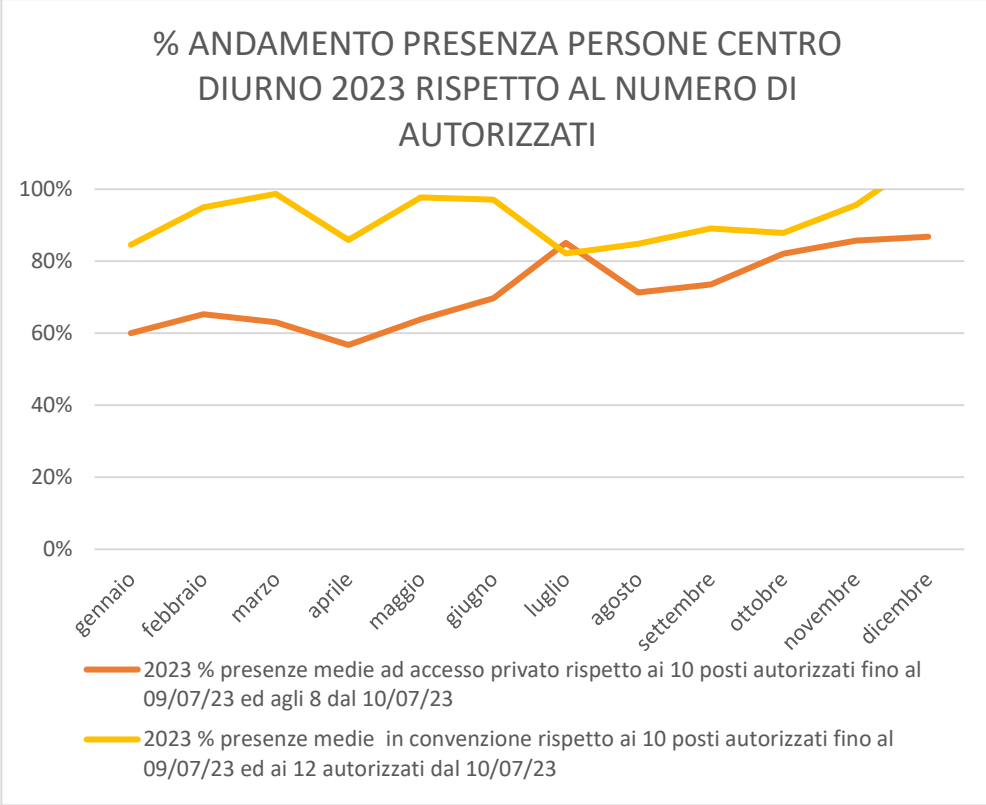




Nel 2023, il servizio ha registrato una presenza media di 10,15 utenti in convenzione, corrispondente ad un tasso medio annuo di occupazione di circa il 92%, con variazioni mensili diffuse, con un minimo dell'82% a luglio ed un massimo del 100% a dicembre. Il tasso medio di occupazione in convenzione è risultato leggermente superiore rispetto all'anno precedente, quando si attestava al 91%.

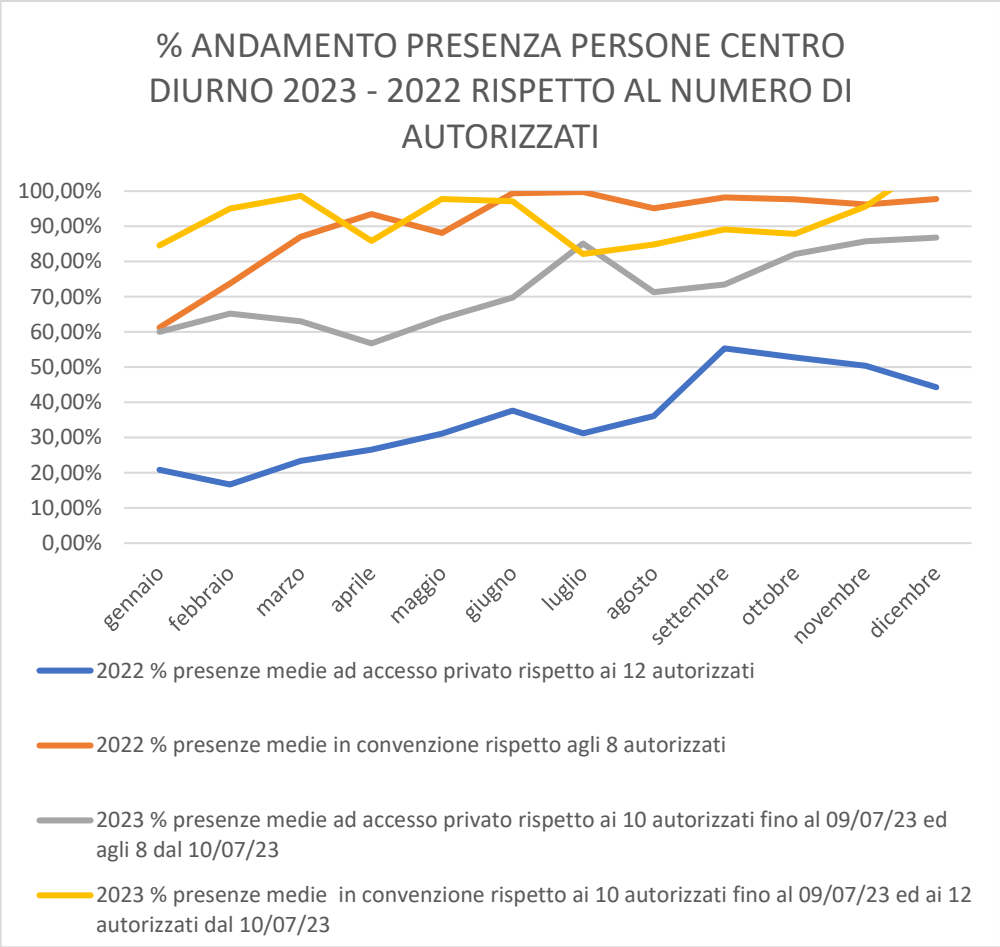


Per quanto riguarda gli accessi privati, la presenza media è stata di 6,39 utenti, corrispondente ad un tasso medio annuo di occupazione del 72%. Tale servizio ha riportato un significativo aumento rispetto al 2022, quando il tasso medio di occupazione per gli accessi a pagamento era del 36%. Questo incremento sottolinea una maggiore domanda di accessi privati rispetto all'anno precedente, a fronte della citata diminuzione dei posti da 12 a 8.



Dopo le restrizioni e le limitazioni imposte dalla pandemia di Covid-19, è probabile che molte persone abbiano ritrovato fiducia nell'accesso ai servizi di tipo semi-residenziale. Questo rinnovato senso di sicurezza, insieme all'incremento dei bisogni percepiti dal territorio, ha contribuito a una maggiore richiesta di posti disponibili. Questo trend è stato

particolarmente evidente per i posti ad accesso privato, dove il tasso di occupazione è quasi raddoppiato rispetto all'anno precedente, segnalando una crescente domanda per questi servizi specifici.

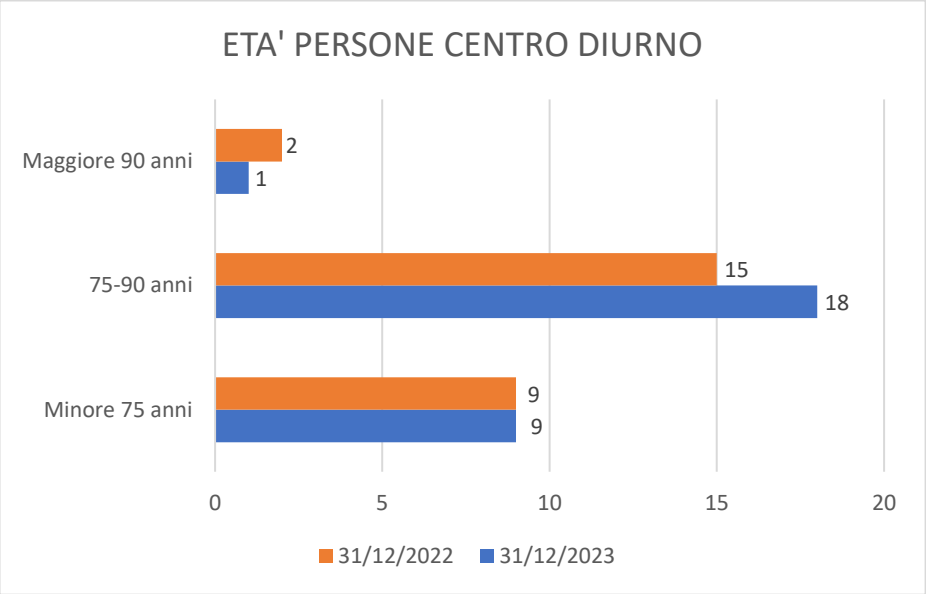


Per i posti in convenzione le direttive provinciali definiscono precisi criteri di ingresso al servizio di Centro Diurno. Sono eleggibili anziani parzialmente autosufficienti con autonomie residue, che necessitano di aiuto nelle attività quotidiane oppure non autosufficienti o con gravi disabilità che 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 di gravità al 31/12	2023	2022
Confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi	9	15
Lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi	15	10
Con gravi problemi comportamentali	1	
Ad alto fabbisogno assistenziale	3	1

Nel 2023, si è osservata una tendenza interessante nei profili delle persone, con un incremento nel numero di individui classificati come “lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi”. L’aumento è stato bilanciato da una riduzione della categoria delle persone “confuse”, tuttavia, parallelamente, è stato registrato una crescita significativa del numero di individui che necessitano di un alto livello di assistenza. Tale scenario può riflettere un miglioramento delle condizioni cognitive di alcuni, ma allo stesso tempo indica una emergente necessità di supporto assistenziale per coloro che, pur rimanendo lucidi, richiedono comunque un elevato livello di cure e di conseguenza un adattamento delle risorse e dei servizi offerti, per rispondere efficacemente alle nuove esigenze della popolazione del territorio.
Il 69% delle persone frequentanti il Centro Diurno al 31 dicembre è risultato avere un’età compresa tra i 75 ed i 90 anni, in crescita

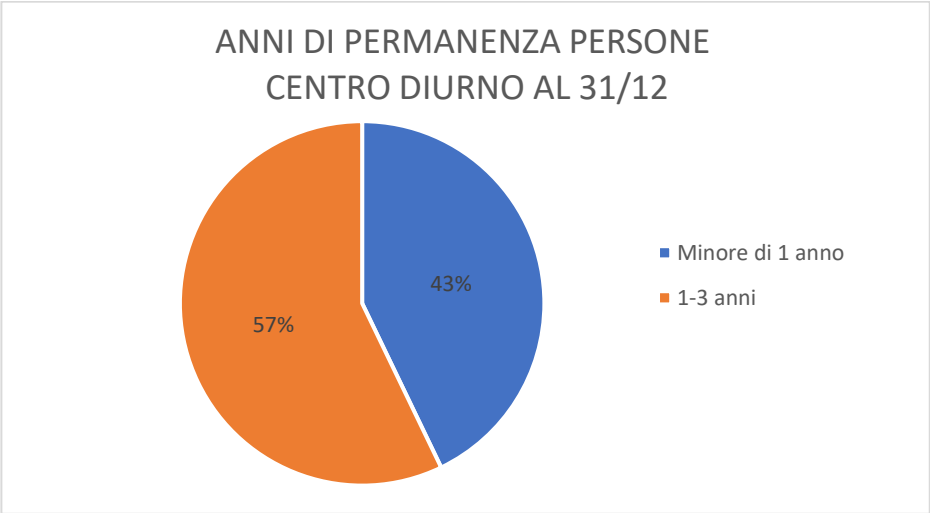
percentuale rispetto al 2022, mentre il 35% aveva meno di 75 anni. In linea con l'anno precedente.



Provenienza persone Centro Diurno	2023	2022
Comune Cles A.P.S.P.	9	11
Altri Comuni della Comunità Valle di Non	18	15
Comuni altre Comunità di Valle	1	0

L'A.P.SP. "Santa Maria" si conferma come un punto di riferimento chiave per il territorio della Val di Non anche nel settore dei servizi semi-residenziali, in quanto il 32% delle persone che usufruiscono di del servizio di Centro Diurno proviene dal Comune di Cles, mentre il 64% proviene da altri comuni della Comunità di Valle. Tali dati evidenziano non solo l'importanza dell'A.P.S.P. per Cles, ma anche il suo ruolo cruciale nel servire una vasta area della Val di Non, accogliendo utenti da una serie di comuni limitrofi.

Al 31 dicembre 2023, il 43% delle persone che frequentavano il Centro Diurno usufruisce del servizio da meno di un anno, mentre il restante 57% lo frequenta da uno a tre anni, in incremento rispetto al 50% del 2022, che si riferiva alla durata della frequenza per entrambi i parametri (meno di un anno e da uno a tre anni). Questi dati suggeriscono che il Centro Diurno sta accogliendo un numero crescente di nuovi utenti, mentre un numero significativo continua a utilizzare il servizio per un periodo che varia da uno a tre anni. La percentuale di utenti con meno di un anno di frequenza conferma come il servizio funga sempre più da supporto temporaneo per le famiglie, con un ruolo importante nella fase iniziale delle necessità assistenziali. Tuttavia, la permanenza crescente di utenti tra uno e tre anni rimane elevata, suggerendo che, anche se il servizio può essere di breve termine per alcuni, per altri rappresenta una soluzione stabile prima di passare a forme di assistenza più intensive o specializzate.



L’A.P.S.P. offre una serie di servizi agli utenti del Centro Diurno, dimostrando un impegno completo nella cura e nel supporto dei propri assistiti. Tra i servizi principali:

- accompagnamento da e per il domicilio: servizio completamente internalizzato e gestito dal personale dell'A.P.S.P., per garantire una presa in carico della persona fin dall'abitazione. I trasporti sono effettuati anche grazie al prezioso contributo di volontari, utilizzando sia un mezzo della struttura che un altro ottenuto in comodato gratuito dall’Associazione Progetti del Cuore, grazie al finanziamento di diverse realtà locali.
- servizi di parrucchiera: si riceve una prestazione mensile gratuita del servizio di parrucchiera. All'atto dell'ingresso nel centro, inoltre, viene effettuata una prestazione di podologia, con ulteriori accessi disponibili su richiesta e a pagamento.
- servizio di bagno assistito: attivato su richiesta, sia per i posti ad accesso privato, sia per quelli in convenzione attraverso l'U.V.M..

Questi servizi integrativi contribuiscono a garantire un’assistenza completa e personalizzata, rispondendo ad una varietà di esigenze e migliorando la qualità della vita all'interno del Centro Diurno.

Servizi per posti ad accesso privato	**Numero prestazioni 2023**	**Numero prestazioni 2022**
Bagno assistito	1	12
Servizio pranzo	1531	973
Trasporto andata e ritorno o singolo	439	940
Servizi per posti in convenzione A.P.S.S. Trento		
Bagno assistito	16	1
Servizio pranzo	2368	1687
Trasporto andata e ritorno o singolo	1983	1235
Servizi per entrambi		
Servizio di podologia	25	36
Servizio parrucchiera	148	144

Servizi per il territorio: servizio di podologia

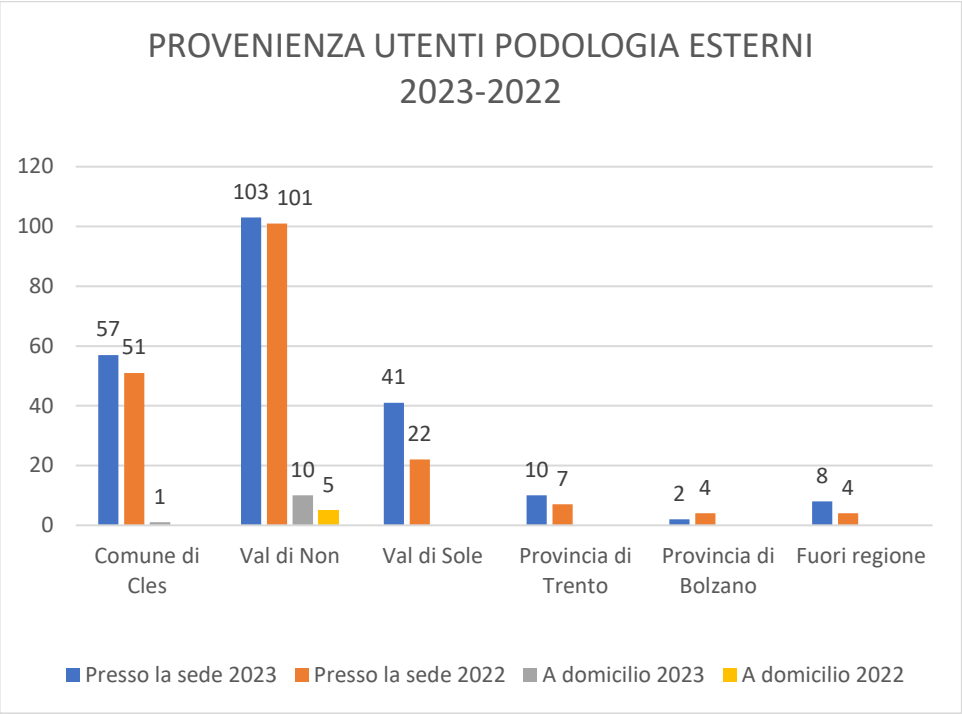
Il podologo è un professionista sanitario specializzato nella cura e nella prevenzione delle patologie del piede. Grazie alla formazione specifica ed all'abilitazione professionale, il podologo è in grado di diagnosticare e trattare una vasta gamma di problematiche, dalle più comuni a quelle più complesse, svolgendo un ruolo cruciale nella promozione della salute e contribuendo al benessere generale ed alla qualità della vita degli utenti.
La nostra podologa riceve gli utenti esterni presso la sede dell'A.P.S.P. "Santa Maria" ogni venerdì pomeriggio. Per accedere al servizio è necessario fissare un appuntamento. Inoltre, è possibile richiedere che le prestazioni vengano effettuate presso il proprio domicilio, previo accordo.

Nel corso del 2023, il servizio di podologia ha registrato un notevole aumento delle prestazioni erogate, in particolare presso la sede, passate da 270 del 2022 a 475 del 2023 (+73%). Questo aumento ha portato ad una conseguente crescita delle entrate e delle spese, dimostrando l'importanza e l'efficacia del servizio offerto sul territorio.

Servizi di podologia per esterni	**Presso la sede**		**A domicilio**	
	2023	**2022**	**2023**	**2022**
Entrata dal servizio	€ 17.826	€ 10.484	€ 950	€ 302
Numero di utenti	221	189	11	5
Numero di prestazioni	475	270	18	6

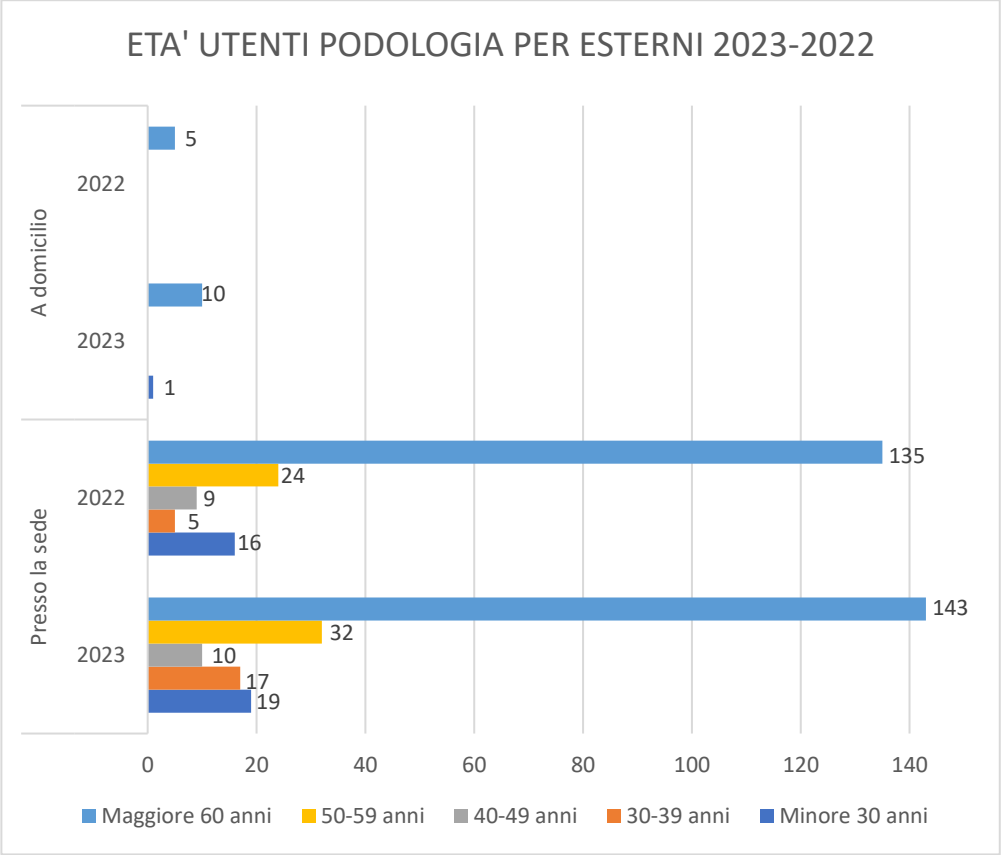
La tabella mostra, come detto, l'efficacia del servizio nel rispondere ai bisogni della comunità locale. In particolare, il 72% degli utenti del servizio di podologia per esterni risiede in Val di Non, dei quali il 26% dal Comune di Cles, mentre un significativo 19% proviene dalla Val di Sole. Solo il 9% degli utenti totali abita in Comuni limitrofi alle due valli o da fuori Regione, sottolineando come il servizio sia principalmente utilizzato dai residenti delle aree direttamente servite.

	Presso la sede		**A domicilio**	
Residenza utenti podologia per esterni	**2023**	**2022**	**2023**	**2022**
Comune di Cles	57	51	1	*
Val di Non	103	101	10	5
Val di Sole	41	22	*	*
Provincia di Trento	10	7	*	*
Provincia di Bolzano	2	4	*	*
Fuori regione	8	4	*	*



	Presso la sede		A domicilio	
Età utenti podologia per esterni	**2023**	**2022**	**2023**	**2022**
Minore 30 anni	19	16	1	*
30-39 anni	17	5	*	*
40-49 anni	10	9	*	*
50-59 anni	32	24	*	*
Maggiore 60 anni	143	135	10	5

Il servizio di podologia risponde principalmente alle esigenze della popolazione anziana del territorio, in quanto il 66% degli utenti esterni ha un'età superiore ai 60 anni. Un altro 14% si colloca nella fascia tra i 50 e i 59 anni, riflettendo una crescente attenzione alla salute dei piedi già a partire dalla mezza età. Il restante 20% è più giovane: il 9% ha meno di 30 anni e l'11% si trova nella fascia tra i 30 e i 49 anni. Questi dati mostrano come il servizio di podologia sia prevalentemente utilizzato da persone di età avanzata, pur mantenendo una certa rilevanza anche tra le fasce più giovani.



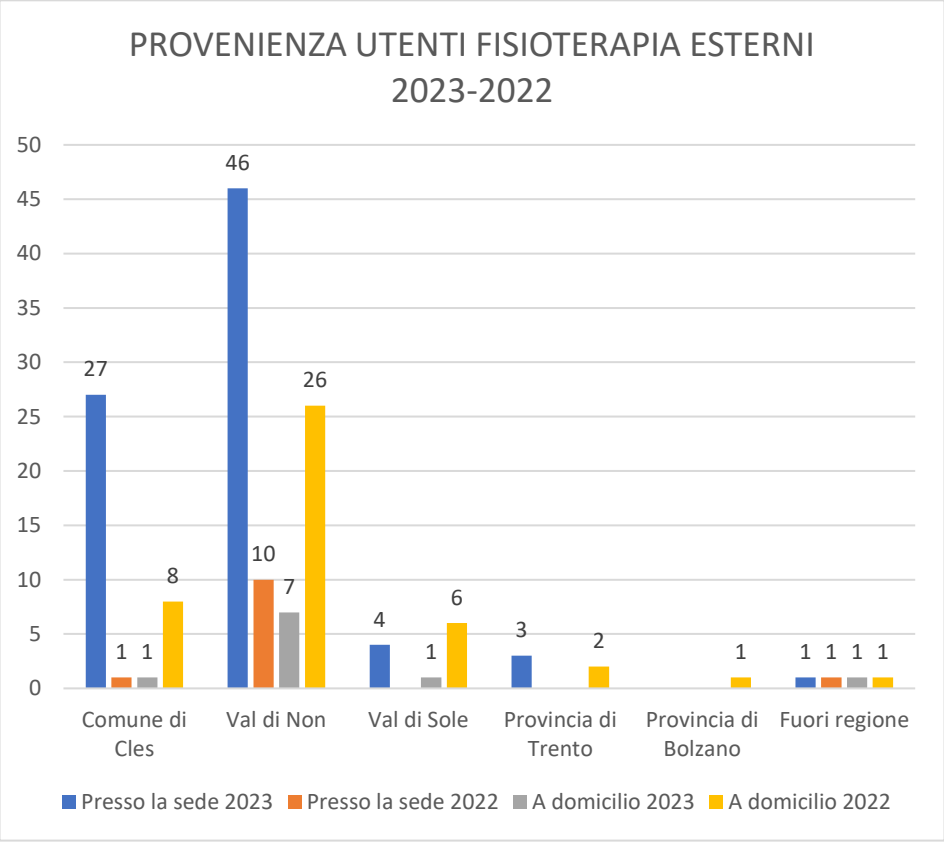
Servizi per il territorio: servizio di fisioterapia

L'A.P.S.P. ha da tempo attivato un ambulatorio specializzato di fisioterapia rivolto ad utenti esterni, situato al primo piano della Palazzina Servizi. Il servizio è gestito sia dai fisioterapisti che seguono i residenti della struttura, i quali dedicano alcune ore settimanali agli utenti del territorio, sia da personale in libera professione, disponibile dal lunedì al sabato mattina.

L'ambulatorio è attrezzato con strumentazioni moderne, progettate per affrontare problematiche riabilitative in ambito ortopedico. I trattamenti sono orientati a risolvere dolori, patologie degenerative e a recuperare la funzionalità di aree del corpo compromesse da lesioni o interventi chirurgici. Il servizio si estende anche a pazienti con problematiche neurologiche, offrendo un'ampia gamma di metodiche terapeutiche. Le tecniche utilizzate includono la terapia manuale e miofasciale, la rieducazione posturale globale (metodo Suchard) e deambulatoria, terapie fisiche innovative come la tecarterapia e la ionorisonanza ciclotronica tramite Seqex, oltre a consulenza sull'uso di protesi e ortesi. Il processo terapeutico inizia con un'analisi dei disturbi neuro-muscolo-scheletrici dell'apparato locomotore e del sistema nervoso, seguita dall'impostazione di un percorso riabilitativo personalizzato. La valutazione continua dei progressi consente il monitoraggio accurato dei risultati ottenuti.
Per i pazienti impossibilitati a recarsi in ambulatorio, è disponibile un servizio di fisioterapia a domicilio, che offre trattamenti personalizzati oltre a consulenza in materia di organizzazione degli spazi, superamento delle barriere architettoniche ed ergonomia nella gestione del malato, sia a letto che in poltrona o carrozzina, per facilitare l'assistenza.
Dal 2023, l'ambulatorio si è ulteriormente arricchito con l'introduzione di nuovi servizi, tra cui la laserterapia e la riabilitazione del pavimento pelvico, ampliando ulteriormente l'offerta terapeutica.

	Presso la sede		A domicilio	
Servizi di fisioterapia per esterni	**2023**	**2022**	**2023**	**2022**
Entrata dal servizio	€ 14.367	€ 8.214,5	€ 4.000	€ 2.672
Numero di utenti	81	44	10	12
Numero di prestazioni	331	266	99	79

Il servizio di fisioterapia per esterni ha registrato un significativo incremento del 69% nelle entrate nel 2023. Il numero di utenti è aumentato da 56 a 91 persone, mentre le prestazioni erogate sono passate da 345 a 430, evidenziando una forte crescita della domanda e dell'efficacia del servizio, riflesso del successo dell'ambulatorio nell'ampliare la propria portata e nel rispondere ai bisogni crescenti della comunità territoriale.



Il grafico e la tabella mostrano come quasi tutte le prestazioni domiciliari sono state erogate in Val di Non, ad eccezione di un singolo utente residente in Val di Sole. Inoltre, la maggior parte degli utenti che usufruiscono dei servizi fisioterapici presso la sede dell'A.P.S.P. proviene dalla Val di Non (89%, di cui il 31% dal Comune di Cles), seguita dalla Val di Sole (5%) e dai comuni limitrofi della Provincia di Trento (3%).

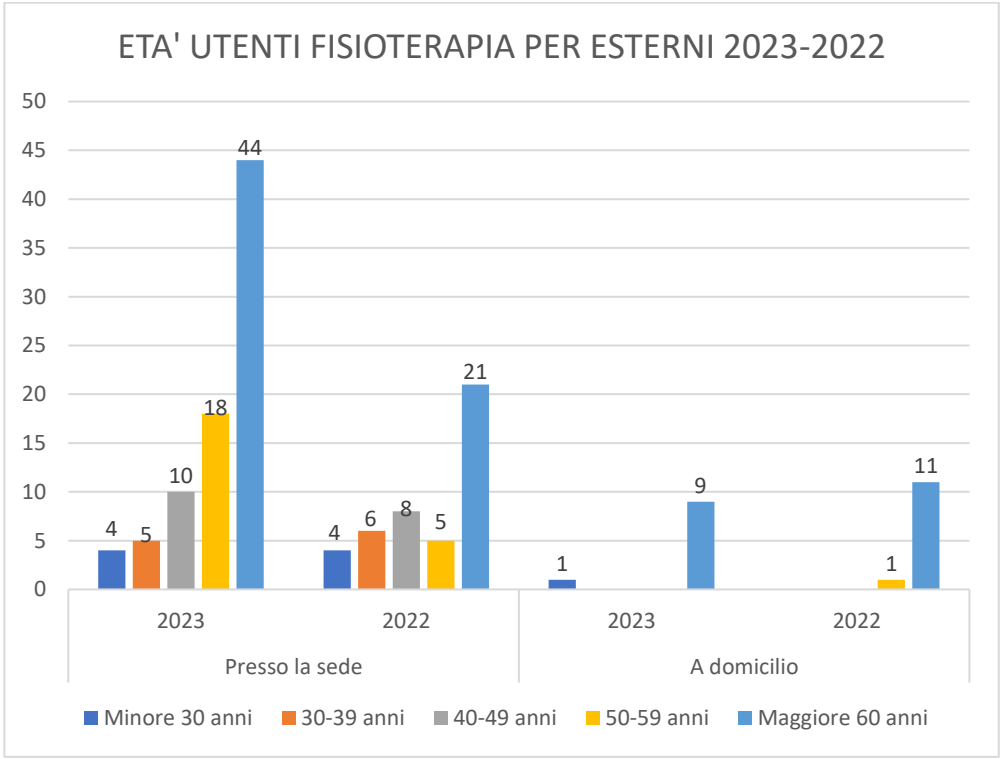
	Presso la sede		A domicilio	
Residenza utenti fisioterapia per esterni	**2023**	**2022**	**2023**	**2022**
Comune di Cles	27	1	1	8
Val di Non	46	10	7	26
Val di Sole	4	*	1	6
Provincia di Trento	3	*	*	2
Provincia di Bolzano	*	*	*	1
Fuori regione	1	1	1	1

I dati suggeriscono una forte concentrazione della domanda di servizi fisioterapici nella Val di Non, indicativa di un bisogno riabilitativo marcato in questa zona, mentre la presenza di utenti da altre aree, seppur minoritaria, sottolinea l'importanza dei servizi offerti dall'A.P.S.P. anche per le comunità vicine oltre che per il territorio principale di riferimento.

	Presso la sede		A domicilio	
Età utenti fisioterapia per esterni	**2023**	**2022**	**2023**	**2022**
Minore 30 anni	4	4	1	*
30-39 anni	5	6	*	*
40-49 anni	10	8	*	*
50-59 anni	18	5	*	1
Maggiore 60 anni	44	21	9	11

I dati della tabella evidenziano la distribuzione per età degli utenti che hanno usufruito del servizio di fisioterapia per esterni, evidenziando una forte prevalenza di persone anziane. In particolare, il 58% degli utenti ha un'età maggiore di 60 anni, rappresentando quindi la maggioranza. Tale dato è ancora più marcato per quanto riguarda le prestazioni riabilitative a domicilio, dove quasi tutti i beneficiari appartengono a questa fascia di età. Il 31% si colloca nella fascia 40-59 anni, una quota significativa, tuttavia molto inferiore rispetto alla fascia più anziana. Solo il 10**%** degli utenti ha meno di 40 anni, evidenziando che le persone giovani costituiscono una minoranza tra i beneficiari di questi servizi.

La distribuzione riflette probabilmente il fatto che le esigenze di fisioterapia e riabilitazione aumentano con l'età, a causa del naturale processo di invecchiamento e dell'aumento delle problematiche muscoloscheletriche.



Servizi per il territorio: corso di ginnastica mentale

L'A.P.S.P. “Santa Maria” ha organizzato, nel corso del 2023, un corso di ginnastica mentale in collaborazione con l'associazione "AssoMenSana", specializzata nello sviluppo e nel potenziamento delle abilità mentali. Il corso è stato strutturato in dieci incontri e ha visto la partecipazione di 22 iscritti, generando un incasso totale di 2.798 euro. Le lezioni si sono focalizzate sull'allenamento della mente, con l'obiettivo di prevenire l'invecchiamento cerebrale, offrendo ai partecipanti strumenti utili per mantenere attive le capacità cognitive nel tempo.

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

Da dicembre 2022, è stato attivato e regolamentato un nuovo servizio di medicina tradizionale cinese ed agopuntura, gestito dal coordinatore sanitario dell'ente, rivolto agli utenti del territorio interessati a tecniche alternative per la gestione del dolore. Poiché il servizio è stato introdotto verso la fine del 2022, non si sono registrati movimenti nel relativo conto di bilancio per quell'anno. Tuttavia, nel 2023 sono stati incassati 3.040 euro, con l'erogazione di 46 prestazioni a un totale di 28 utenti.

Servizio Agopuntura	2023	2022
Numero di utenti	28	Avvio servizio a dicembre
Numero di prestazioni	46	

L'86% degli utenti del servizio di agopuntura proviene dalla Val di Non, con il 61% di questi residenti nel Comune di Cles, mentre il restante 25% è distribuito tra altre zone limitrofe.

Provenienza utenti servizio agopuntura per esterni	2023
Comune di Cles	17
Val di Non	7
Val di Sole	1
Provincia di Bolzano	1
Fuori regione	2

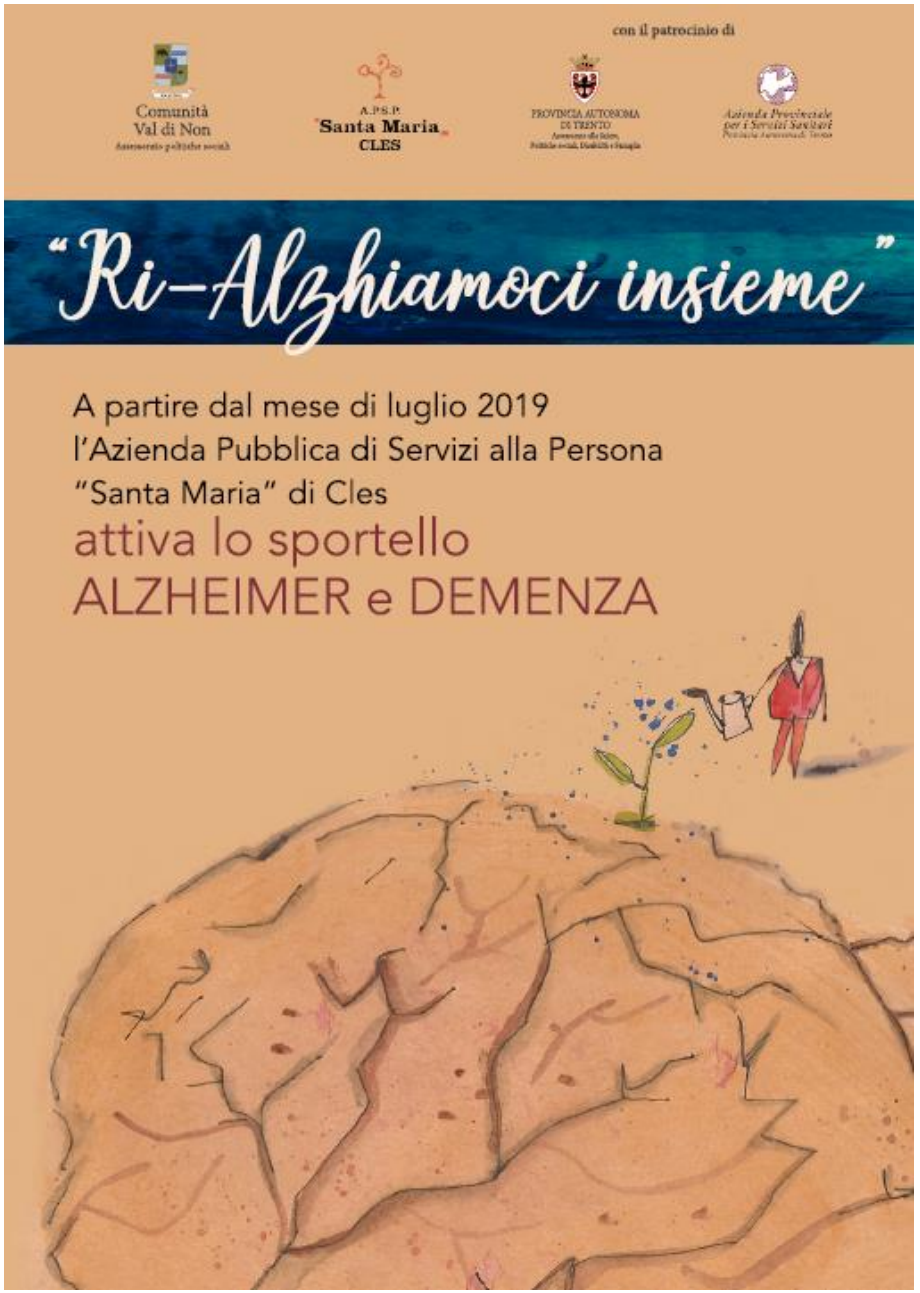
Questa concentrazione geografica potrebbe essere influenzata da diversi fattori quali la semplice prossimità del servizio, per cui gli utenti tendono ad accedere alle prestazioni più vicine a loro oppure il segnale di una scarsa promozione del servizio stesso in aree diverse dal Comune di riferimento, suggerendo la necessità di migliorare l'informazione e la comunicazione per raggiungere un'utenza più ampia nelle zone limitrofe.

Età utenti servizio agopuntura per esterni	**2023**
Minore 30 anni	2
30-39 anni	0
40-49 anni	7
50-59 anni	6
Maggiore 60 anni	13

La tabella descrive la distribuzione per età degli utenti che hanno usufruito del servizio di agopuntura-medicina cinese, evidenziando che la maggior parte di essi è costituita da persone di età superiore ai 40 anni, con una netta prevalenza di utenti over 60. Solo una piccola parte, pari al 2%, è rappresentata da giovani sotto i 30 anni.
Tale distribuzione potrebbe essere dovuta ad una combinazione di fattori clinici, culturali e sociali che influenzano la scelta di ricorrere a questo tipo di trattamento, in quanto le persone anziane o di mezza età potrebbero essere più inclini a soffrire di dolori cronici e altre condizioni che possono essere trattate con l'agopuntura e/o più propense a esplorare tecniche alternative, soprattutto se hanno già sperimentato trattamenti tradizionali senza successo completo.

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

Lo Sportello Alzheimer e demenza dell'A.P.S.P. "Santa Maria", operativo dal luglio 2019, è stato ideato come un punto di supporto cruciale per le persone che convivono con la demenza, nonché per i loro familiari e caregiver. Il servizio mira a offrire assistenza psicologica e relazionale, consigli sulla gestione dei disturbi del comportamento e sull'organizzazione dell'ambiente di vita, con un approccio personalizzato per ogni individuo. Le psicologhe che gestiscono lo sportello, per garantire un intervento integrato e completo, oltre che con il personale interno lavorano in stretta collaborazione con associazioni quali l'associazione Alzheimer Trento.
Tuttavia, l'emergenza sanitaria legata alla pandemia da Covid-19 ha gravemente influenzato l'operatività dello sportello. Le restrizioni e l'inaccessibilità alla struttura hanno portato ad un rallentamento significativo delle attività, con una ripresa molto lenta anche negli anni successivi. Nel 2023, lo sportello ha potuto gestire solo un colloquio informativo, evidenziando le difficoltà incontrate nel recuperare la piena funzionalità del servizio dopo la pandemia. Questa situazione riflette l'impatto duraturo che la pandemia ha avuto sui servizi di supporto psicologico e assistenziale, soprattutto per le categorie più vulnerabili come le persone affette da demenza ed i loro caregiver.

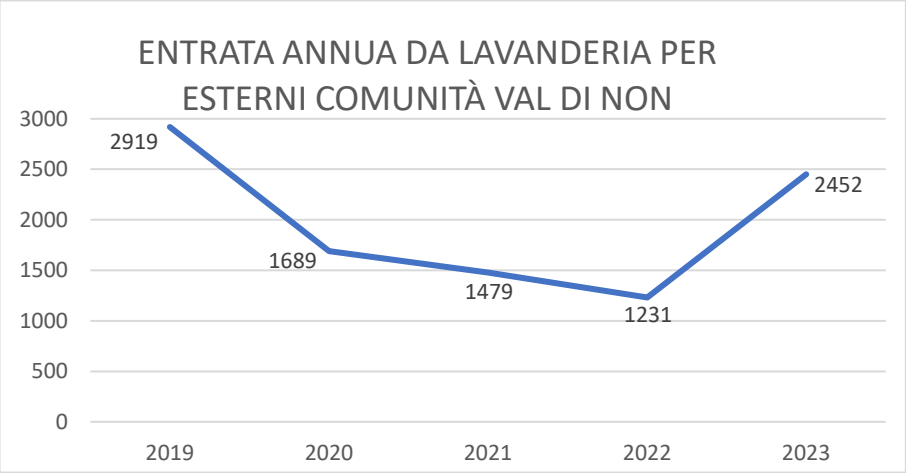


Servizi per il territorio: lavanderia in convenzione

L'A.P.S.P. “Santa Maria” offre, in base a una convenzione con la Comunità della Val di Non, un servizio di lavanderia per gli utenti segnalati dal Servizio per le Politiche Sociali e Abitative. Nel corso del 2023, il servizio è stato utilizzato da due utenti.

Lavanderia in convenzione	2023	2022	2021	2020	2019
Entrata da Comunità	€ 2.452	€ 1.231	€ 1.479	€ 1.689	€ 2.919

Il servizio, dopo anni di andamento decrescente, ha presentato nel 2023 una significativa ripresa e pur non risultando economicamente impattante per il bilancio dell’A.P.S.P., rappresenta per l’ente una altra manifestazione di apertura della struttura nei confronti del territorio e di legame con la comunità locale, con l’offerta di un servizio di supporto attento alle esigenze di una fascia di popolazione più fragile.



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

L'A.P.S.P. “Santa Maria”, in convenzione con la Comunità della Val di Non, offre un servizio di preparazione e confezionamento di pasti a domicilio per gli utenti che ne fanno richiesta diretta al Servizio per le Politiche Sociali e Abitative. La consegna giornaliera, attiva tutto l'anno, sette giorni su sette, è poi affidata dalla stessa Comunità ad una ditta specializzata. Il servizio supporta la permanenza degli utenti presso il proprio ambiente domestico, alleviando il carico quotidiano delle famiglie mediante un aiuto concreto, garantendo inoltre pasti equilibrati ed appropriati in relazione alla loro condizione di salute, con una consegna regolare e continua, particolarmente importante per persone che vivono da sole, anche per le interazioni sociali derivanti.
L’A.P.S.P. offre inoltre il confezionamento di pasti per diverse realtà del territorio, in particolare per cooperative sociali, che si occupano principalmente della gestione di asili nido, servizi per l'infanzia e della tutela di persone svantaggiate o bisognose di supporto. Tale servizio è invece mediamente garantito per cinque giorni alla settimana.

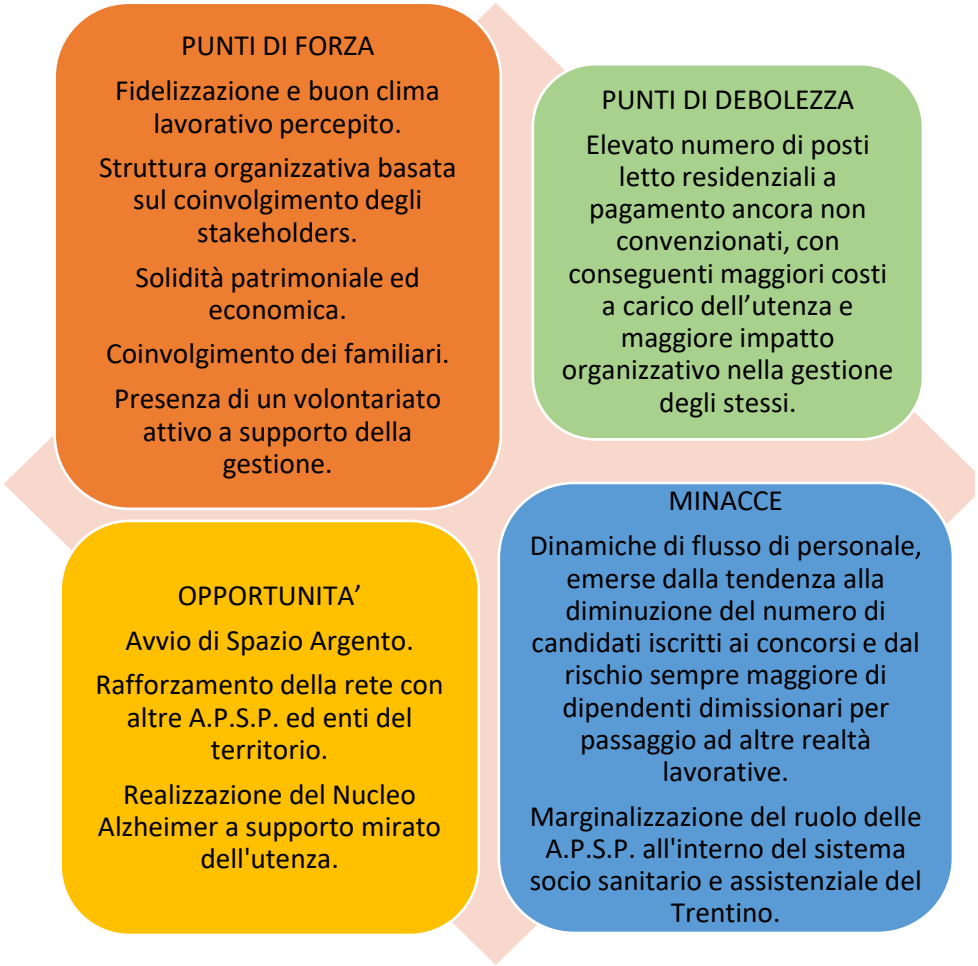
Pasti a domicilio	2023	2022	2021	2020	2019
Numero pasti annui per Comunità Val di Non	25.801	24.478	27.507	27.309	27.611
Media giornaliera pasti per Comunità Val di Non	71	67	75	75	76

	2023	2022	2021	2020	2019
Numero pasti per Cooperative sociali	7.257	5.699	4.650	3.248	3.670
Media pasti per Cooperative sociali su giorni lavorativi anno	29	23	18	13	15

Nel 2022, la fornitura di pasti a domicilio per la Comunità della Val di Non aveva subito una contrazione, ma nel 2023 il servizio ha registrato una ripresa significativa. Le entrate sono aumentate, raggiungendo i 201.248 euro, e il numero di pasti forniti è passato da 24.478 a 25.801, segnando un incremento del 5,4%. Anche il numero di pasti destinati agli enti del terzo settore ha visto una crescita notevole, passando da 5.699 a 7.157 pasti annui, con un aumento del 27,3% ed un introito complessivo di euro 43.697. Questo risultato è indicativo della disponibilità dell'A.P.S.P. nel rispondere ai bisogni del territorio e della fiducia che gli enti locali ripongono nella qualità del servizio offerto.

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

In tale sezione sintetizziamo i punti di forza e di debolezza, le minacce e le opportunità rilevate dall'A.P.S.P. che pensiamo possano avere effetti a medio-lungo termine sul territorio di riferimento, nonché quanto effettuato rispetto agli obiettivi definiti per il 2023.



Best Performer Q&B – Marchio Qualità e Benessere

Da marzo 2015 l'A.P.S.P. "Santa Maria" aderisce al Marchio Qualità & Benessere (Q&B), un modello di autovalutazione - valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere dell'anziano nelle strutture residenziali a carattere socio-sanitario destinate alla presa in carico di persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti.
Nato nel 2005 con l'obiettivo ben preciso di riuscire a misurare i risultati dei processi socio-sanitari-assistenziali secondo una lettura che prevede di "misurare ciò che è importante e non "dare importanza a ciò che è facilmente misurabile", il sistema si basa su un approccio innovativo che pone al centro il punto di vista del residente (*customer orientation*), la comunità (*peer-review*) ed il confronto (*benchmarking*).
Il progetto nella sua ideazione si propone principalmente di analizzare e studiare strumenti metodologici ponendo il focus su alcuni elementi imprescindibili quali: l'anziano al centro del tutto, il personale come elemento chiave di successo della qualità, la comunità, il miglioramento continuo, il confronto. Tale lavoro risponde al bisogno manifestato dalle strutture di individuare strumenti meno burocratici e più legati agli effettivi esiti dello stesso sul benessere dei fruitori, per meglio orientare le azioni di miglioramento degli enti, in un contesto in cui da più parti, per effetto dell'introduzione dei sistemi di autorizzazione ed accreditamento dei servizi sociali e socio-sanitari, vengono imposti o richiesti strumenti di verifica e messa in trasparenza della qualità dei servizi erogati che vadano oltre la Carta dei servizi e rispetto ai quali la risposta prevalente del "mercato" e dei consulenti era costituita dai modelli di certificazione ISO 9000.
Il Marchio si basa su 12 valori che sono oggi l'elemento fondante di tutto il modello: rispetto, autorealizzazione, operosità, affettività, interiorità, comfort, umanizzazione, socialità, salute, libertà, gusto e vivibilità. Si sviluppa in un centinaio di indicatori che vengono verificati, in sede di visita annuale effettuata da un team di tre esperti, tramite modalità

multiple finalizzate a verificare sul campo quanto descritto nella parte documentale che sono gruppi di emersione con gli anziani residenti, con il personale ed osservazione della vivibilità in struttura.
Nel corso del 2023 la struttura ha ottenuto il Best Performer sul fattore Socialità. La qualifica di Best Performer viene assegnata alle strutture *benchmarker* (con autovalutazione validata) e performance in fascia alta, ovvero verso l'eccellenza, almeno su un fattore.
Attraverso il fattore Socialità si misura la possibilità per le persone che vivono in struttura di trovarsi inserite in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento. Gli anziani vengono considerati come soggetti capaci di assumersi delle responsabilità e di promuovere cambiamenti nella comunità. La partecipazione attiva dei residenti diviene quindi una misura che può contrastare i processi di esclusione sociale a cui sono esposti e nello stesso tempo un modo di garantire protagonismo nella comunità locale della quali gli stessi sono e possono diventare membri significativi.

qb qualità & benessere

Sulla base degli esiti della visita di audit effettuata in data 21 settembre 2023, presso l'ente A.P.S.P. "Santa Maria", sito in Cles, nel rispetto di quanto previsto dal modello di autovalutazione e valutazione reciproca e partecipata del benessere e della qualità della vita nelle strutture residenziali per anziani

SI CONFERMA

che l'autovalutazione realizzata dall'ente

A.P.S.P. "Santa Maria"

per il servizio residenziale è COERENTE ed ATTENDIBILE e si conferisce la qualifica di

Best Performer per l'anno 2023

per il fattore Socialità

Castelnuovo del Garda, 25 e 26 ottobre 2023

dott. Massimo Giordani
Presidente Qu.Be. Srl

Monitoraggio altri obiettivi definiti per il 2023

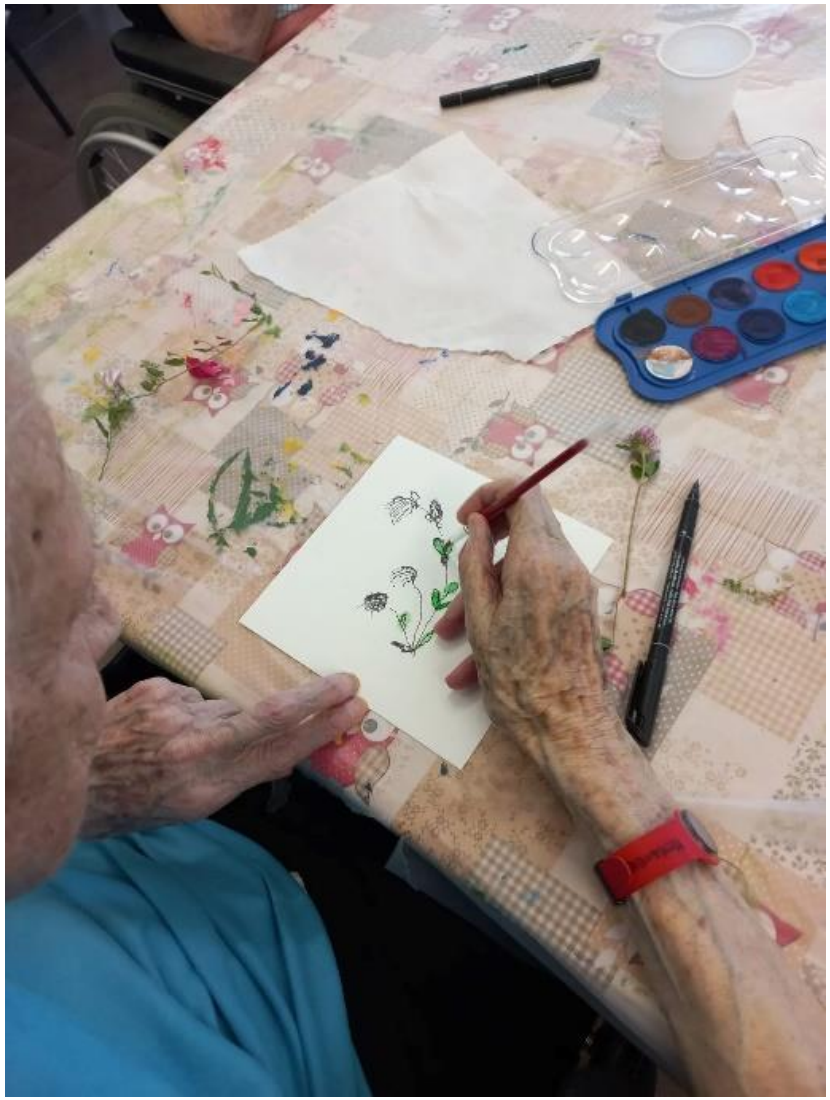
Come indicato nella sezione 7 del bilancio sociale del 2022 "impegni per il 2023", la realizzazione del Nucleo Alzheimer rappresenta un passo importante verso il miglioramento dell'assistenza offerta dall'A.P.S.P. "Santa Maria". L'affidamento dei lavori alla ditta Edilvalorzi srl con la determinazione n. 48 del 15/03/2023 ha segnato l'inizio di questo progetto, che ha visto il suo completamento a marzo 2024. Nonostante il termine dei lavori, alcuni aspetti importanti, come l'arredamento del salone principale, compresa la cucina terapeutica e l'angolo morbido, nonché l'allestimento della nuova zona bar, restano ancora da ultimare. Grazie alla generosa donazione della Diatecx S.p.A. e del suo Presidente Diego Mosna, effettuata in occasione del cinquantesimo anno di attività della società, è stato possibile completare l'arredamento del nuovo salone ricreativo e del giardino, fornendo così spazi accoglienti e funzionali per i residenti.
Questo reparto specializzato è stato appositamente progettato per accogliere i residenti affetti da Alzheimer, con spazi completamente rivisti per risponderne alle esigenze specifiche. Un nucleo riservato offre infatti diversi benefici specifici per i pazienti e le loro famiglie:

- assistenza mirata con personale dedicato alla cura dei pazienti affetti da Alzheimer e da altre demenze, formato per gestire i comportamenti complessi e le esigenze particolari legate a queste patologie;
- ambiente sicuro e adeguato, progettato per garantire la massima sicurezza, riducendo il rischio di incidenti e disorientamento, comuni nei pazienti affetti da Alzheimer. Gli spazi sono stati studiati per essere confortevoli e facili da percorrere, con un'attenzione particolare alla creazione di un ambiente rassicurante e familiare;
- supporto sensoriale, come il giardino che offre stimoli multisensoriali e contribuisce a ridurre l'agitazione, favorendo il rilassamento;

- sostegno alle famiglie: offrendo un ambiente specializzato si alleggerisce il carico delle famiglie, consapevoli che i loro cari ricevono cure adeguate;
- qualità della vita: un nucleo dedicato mira a migliorare la qualità della vita dei pazienti attraverso un'assistenza dedicata ed offrendo opportunità di socializzazione in un contesto sicuro e stimolante;
- monitoraggio e valutazione continui: il nucleo consente un monitoraggio costante dello stato di salute dei pazienti, permettendo un adattamento continuo delle cure fornite.

Sezione 7 – Questioni aperte – Impegni futuri

Uno degli obiettivi 2024, sarà quello di sviluppare il servizio di Sportello Alzheimer, un servizio cruciale per l'A.P.S.P. "Santa Maria, che mira a diventare un punto di riferimento del territorio. Questo sportello dovrà offrire supporto ai caregiver, spesso lasciati soli nella gestione quotidiana al domicilio delle problematiche legate all'Alzheimer, contribuendo così a colmare una lacuna significativa nel sistema di assistenza attuale, dove spesso viene percepita la mancanza di supporto da parte delle istituzioni.

Un altro impegno cruciale, incluso nel Piano programmatico approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 62 del 27/12/2023, riguarda la promozione di una cultura aziendale condivisa all'interno dell'A.P.S.P. "Santa Maria". L'obiettivo è quello di creare un'identità aziendale in cui ogni attore, dai dipendenti ai familiari, fino agli stakeholder esterni, possa riconoscersi e sentirsi parte integrante della struttura. Per raggiungere questo traguardo, si è deciso di avviare la costruzione di una "carta d'identità" aziendale attraverso un processo partecipativo che coinvolge tutte le figure interessate, con un approccio orizzontale piuttosto che verticale. Questo metodo inclusivo è fondamentale per rafforzare il senso di appartenenza all'organizzazione, migliorando la coesione e l'efficacia delle attività svolte.

Il percorso per la realizzazione di questa identità aziendale è stato avviato all'inizio del 2024 ed è attualmente in corso, rappresentando una delle priorità strategiche della struttura per il futuro.