

# **Bilancio sociale Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Santa Maria”**

**Esercizio 2024**



*"Anche l'autunno della vita ha  
le sue luci, quelle luci che non  
hanno le altre stagioni."*

*(Joseph Joubert)*



## Lettera della Presidente

Con rinnovato impegno presentiamo alla lettura di tutti i nostri stakeholders il bilancio sociale per l'anno 2024 convinti della sua grande valenza rappresentativa della complessa realtà della A.P.S.P. "Santa Maria" e del contesto in cui opera.

La rendicontazione, non solo in termini contabili, serve anche alla organizzazione per una disamina di quanto realizzato, per verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissi, appuntare punti di forza e criticità, fare il punto sulle condizioni di riferimento in cui ci si trova ad operare.

In un contesto sempre più complesso, dove l'aggravamento delle condizioni di salute dei nuovi Residenti si accompagna ad una sempre maggiore difficoltà di reperimento delle risorse umane di assistenza, il benessere dei nostri Residenti orienta comunque ogni azione dell'ente ai più disparati livelli e di ciò si dà conto in questo bilancio sociale.

Auspichiamo che con questa rendicontazione si possano cogliere gli sforzi in termini organizzativi, di formazione, di coinvolgimento di familiari e volontari, di sviluppo del senso di appartenenza e affiliazione nei confronti dell'Ente profusi nel corso dell'anno 2024.

Per i risultati raggiunti è doveroso ringraziare la Direzione, lo Staff di Direzione, tutto il Personale e tutti i Volontari.

La Presidente

Avv. Laura Flor



Approvato nella seduta del Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P. "Santa Maria" di data 29/09/2025 con delibera n. 27 e pubblicato sul sito [www.apspcles.it](http://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	Terza edizione.
Periodo di riferimento	2024
Comparabilità e completezza	Essendo la terza edizione di redazione del documento, nella presente stesura si è provveduto ad effettuare le comparazioni ritenute più significative tra i dati presenti nei bilanci sociali relativi agli anni 2022-2024.
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. <a href="http://www.apspcles.it">www.apspcles.it</a> 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 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 terza 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.

## I PRINCIPI DI REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

### Imparzialità - neutralità

- ◆ capacità di fornire una immagine imparziale rispetto ai possibili interessi di parte

### Inerenza - trasparenza - rilevanza:

- ◆ capacità di leggere i risultati dell'organizzazione e di permettere la valutazione e la ridefinizione degli indirizzi strategici

### Chiarezza - completezza - attendibilità dei dati:

- ◆ capacità di garantire la verificabilità della provenienza dei dati da fonti certe ed accessibili

### Periodicità - continuità e tempestività

- ◆ riferimento all'anno solare coincidente con il bilancio di esercizio

### Inclusione - coinvolgimento

- ◆ dell'intera organizzazione e di tutti gli stakeholder coinvolti nelle attività

### Leggibilità - sintesi - comparabilità nel tempo

- ◆ dei dati utilizzando un linguaggio chiaro e semplice

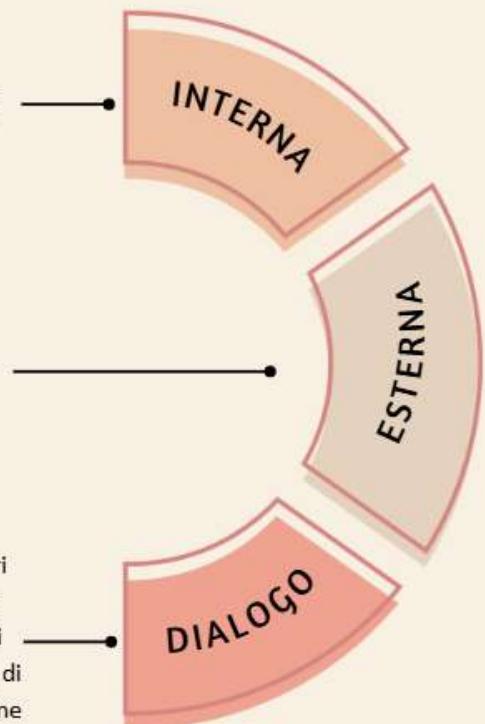
Il bilancio sociale ha come intento quello di aumentare la dimensione comunicativa dell'organizzazione verso i diversi portatori di interesse, anche attraverso una maggiore trasparenza e visibilità delle scelte e delle strategie poste in essere.

## CHE TIPO DI IMPORTANZA HA IL BILANCIO SOCIALE?

E' il riflesso di un processo di gestione strategica dell'organizzazione sulle sue attività, sugli strumenti gestionali e sui processi di coinvolgimento dei diversi portatori di interesse (stakeholder).

E' strumento di accountability, ovvero di rendicontazione da parte dell'organizzazione della propria attività nei confronti dei soggetti che ne sono interessati, anche in termini di creazione di utilità sociale.

Favorisce il dialogo tra i numerosi attori pubblici e privati coinvolti nelle azioni messe in campo, anche in una logica di promozione del benessere complessivo, di capacità di intercettazione e soddisfazione dei bisogni.



## Sezione 2 – Identità

Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte nel 2024 dall'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Santa Maria" di Cles, mettendole a confronto con i dati delle due annualità precedenti.



### 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	<a href="mailto:info@apspcles.it">info@apspcles.it</a> <a href="mailto:raccomandata@pec.apspcles.it">raccomandata@pec.apspcles.it</a> <a href="mailto:anticorruzione@apspcles.it">anticorruzione@apspcles.it</a> <a href="mailto:Dialogaconildirettore@apspcles.it">Dialogaconildirettore@apspcles.it</a>
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.
AUTORIZZAZIONI - ACCREDITAMENTI	Otto autorizzazioni e tre accreditamenti

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 missione 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

L’A.P.S.P. “Santa Maria” risulta autorizzata all’esercizio di attività sanitaria e/o socio sanitaria, ex art. 5 del D.P.G.P. 27/11/2000 n. 30-48/Leg. per:

funzione residenziale di RSA per n. 142 posti letto con determinazione del Dip. Salute e Solidarietà sociale n. 235 dd. 22/12/2015, confermata con determinazione Dip. Salute e Politiche Sociali n. 6691 dd. 20/06/2025

Centro diurno per anziani esterno per 20 posti con determinazione del Dip. Salute e Politiche Sociali n. 358 di data 14/10/2019, confermata con determinazione Dip. Salute e Politiche Sociali n. 6691 dd. 20/06/2025

funzione ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni con determinazione del Dipartimento salute e solidarietà sociale n. 175 dd. 21/11/2014, confermata con determinazione Dip. Salute e Politiche Sociali n. 6691 dd. 20/06/2025

funzione ambulatoriale di podologia per utenti esterni con determinazione del Servizio politiche sanitarie e per la non autosufficienza n. 76 dd. 21/03/2013, confermata con determinazione Dip. Salute e Politiche Sociali n. 6691 dd. 20/06/2025

funzione ambulatoriale di agopuntura per utenti esterni con determinazione dell’Umse disabilità e integrazione socio sanitaria n. 13270 dd. 05/12/2022, confermato con determinazione Dip. Salute e Politiche Sociali n. 6691 dd. 20/06/2025

funzione territoriale di Cure domiciliari - DPGP 27/11/2000, n. 30-48/Leg., art. 5 con determinazione Dip. Salute e Politiche Sociali n. 8931 dd. 12/08/2025

in via provvisoria per l’utilizzo di un sistema automatizzato per la preparazione delle terapie in RSA con determinazione Dip. Salute e Politiche Sociali n. 5588 dd. 29/05/2023 e s.m.

L'A.P.S.P. di Cles risulta accreditata ai sensi dell'articolo 14 del D.P.G.P. 27 novembre 2000, n. 30-48/Leg, come da rinnovo disposto con determinazione del Dip. Salute e Politiche Sociali n. 6691 dd. 20/06/2025:

per la funzione residenziale di RSA per n. 138 posti letto (di cui 137 oggetto di rinnovo)

per il Centro diurno esterno per anziani per 20 posti (rinnovo)

Inoltre è autorizzata e accreditata per operare in ambito socio-assistenziale, ai sensi degli artt. 19 e 20 della l.p. 13/2007 e degli artt. 4 e 6 del d.P.P. 9 aprile 2018 n. 3-78/leg, con determinazione del Servizio Politiche Sociali n. 2975 dd. 20/08/2021:

per l'aggregazione funzionale età anziana residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto.

## Il contesto in cui opera, i bisogni cui risponde

L'A.P.S.P. "Santa Maria" si trova ad operare in uno scenario demografico contraddistinto dall'incremento della popolazione dei c.d. "grandi anziani", nel territorio del Comune di Cles e della Valle di Non, in Provincia di Trento. Un ambito residuale, che può estendersi oltre i confini della Valle e della provincia, è stabilito dal Consiglio di Amministrazione per specifici servizi, purché non prevalente rispetto ai precedenti. Svolge quindi le sue attività in un contesto caratterizzato da un progressivo invecchiamento della popolazione, evidenziato dal costante aumento dell'indice di dipendenza degli anziani e dell'indice di vecchiaia, confermati anche dall'analisi dei dati demografici e degli indicatori strutturali forniti dall'Istituto di Statistica della Provincia di Trento (ISPAT) (<https://statweb.provincia.tn.it/annuario>) e dal sistema informativo degli indicatori statistici Sezione indicatori strutturali - Confronti sub-provinciali.

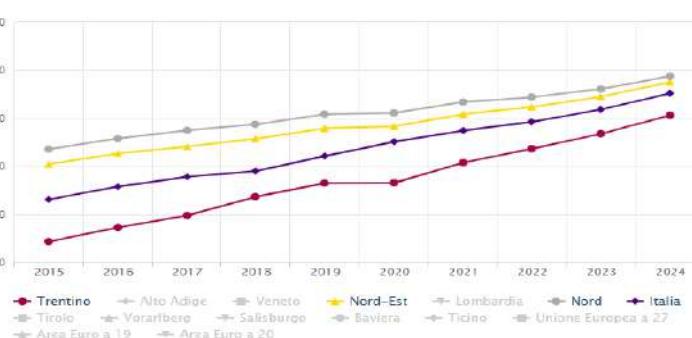
La popolazione residente all'01/01/2024 nella Comunità della Valle di Non è risultata pari a 39.864 abitanti, equamente distribuiti tra femmine (19.828) e maschi (20.036), aventi rispettivamente una età media di 47,00 e di 44,90 anni. L'età media totale della popolazione è risultata pari a 45 anni. La struttura della popolazione per età riflette l'andamento demografico nazionale, ovvero caratterizzata dal 13,37% di bambini e ragazzi fino ai 14 anni, fascia attiva dai 15 ai 65 anni maggioritaria (61,79%) e circa un quarto di popolazione appartenente alla fascia di età anziana over 65 anni (24,85%).

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, nel 2023 pari 37,3 in Provincia di Trento e a oltre 39 per la Val di Non, presenta un trend in continua crescita ormai dal 2013, in contrapposizione alla diminuzione del tasso di natalità.

**Indice di dipendenza anziani**  
Popolazione residente di 65 anni e più su popolazione residente di 15-64 anni \* 100

anziano | popolazione | residente | vecchiaia

Anno	Trentino	Alto Adige	Veneto	Nord-Est	Lombardia	Nord	Italia	Tirol	Vorarlberg	Salisburgo	Baviera	Ticino	Unione Europea a 27	Area Euro a 19	Area Euro a 20
1989	22,8	18,2	20,7		19,5		21,5	17,9	15,6	18,5	21,8			4,8	
1995	25,7	21,0	23,9		22,8		24,7	18,8	16,8	18,9	22,7	23,9		22,8	
2000	27,0	23,1	26,3	29,6	26,0	29,1	27,4	19,6	18,0	19,6	24,1	25,1	23,4	24,5	
2005	28,5	25,1	28,8	31,7	29,3	31,9	29,9	21,5	20,3	21,5	27,8	28,5	25,1	26,4	
2010	29,7	27,4	30,5	32,7	31,0	33,2	31,0	23,7	22,6	24,4	29,4	31,1	26,6	27,8	
2015	32,9	29,6	34,5	36,1	34,5	36,7	34,6	25,6	25,0	26,8	30,0	33,7	29,6	30,6	30,6
2020	35,3	30,5	36,8	37,7	35,9	38,2	37,0	27,5	26,8	29,0	31,7	36,1	32,6	33,1	33,2
2021	36,1	31,1	37,5	38,2	36,4	38,7	37,5	28,1	27,3	29,7	32,1	36,7	33,1	33,6	33,6
2022	36,7	31,5	37,9	38,5	36,5	38,9	37,8	28,5	27,5	30,1	32,5	37,0	33,4	33,9	33,9
2023	37,4	32,0	38,5	38,9	36,8	39,2	38,4	29,2	28,1	30,6	32,9	37,1	33,9	34,3	34,3
2024	38,1	32,8	39,3	39,5	37,3	39,7	39,0								



Elaborazioni: ISPAT - Istituto di statistica della provincia di Trento su dati ISTAT/EUROSTAT

<https://statweb.provincia.tn.it/indicatoriStrutturali/indicatore.aspx?idInd=20>

In maniera speculare risulta in continuo incremento anche l'indice di vecchiaia, ovvero il numero di residenti di 65 anni e oltre sul numero di residenti fino a 14 anni, pari, sempre nel 2023, a 179,1 in Trentino e a 182 in Val di Non.

La quota percentuale di giovani residenti in Val di Non si allinea pertanto all'intera provincia di Trento, mentre gli adulti rappresentano una percentuale leggermente inferiore e gli anziani di poco superiore rispetto alla media provinciale.

A fronte del crescente invecchiamento della popolazione risulta pertanto fondamentale anche il ruolo delle A.P.S.P. nell'adottare politiche e servizi

mirati a supportare gli anziani e le famiglie che si prendono cura di loro, al fine di garantire una qualità della vita adeguata e sostenibile e rispondere alle sfide sociali ed economiche derivanti dall'evoluzione demografica in atto.

**Indice di vecchiaia**  
Popolazione residente di 65 anni e più su popolazione residente di 0-14 anni \* 100

anziano | cittadino | residente | vecchiaia

PSP

Anno	Trentino	Alto Adige	Veneto	Nord-Est	Lombardia	Nord	Italia	Tirol	Vorarlberg	Salisburgo	Baviera	Ticino	Unione Europea a 27	Area Euro a 19	Area Euro a 20
1989	101,1	69,8	96,3		94,2		87,6	62,3	51,4	64,9	97,1			17,7	
1995	119,9	84,5	127,5		125,5		115,5	64,9	55,6	67,8	93,7	112,2		89,6	
2000	120,6	91,0	134,8	157,3	136,9	156,8	129,3	72,0	63,4	74,8	99,3	119,0	94,3	100,4	
2005	121,8	97,5	138,3	155,6	143,0	159,1	140,0	86,1	75,2	87,9	121,9	132,3	107,2	112,3	
2010	125,0	107,9	140,2	152,2	141,8	156,1	144,2	105,8	91,2	107,8	139,3	147,9	114,9	118,9	
2015	141,4	119,9	160,0	167,3	156,5	171,2	162,6	120,4	104,4	123,2	150,1	161,9	126,9	130,6	
2020	161,8	127,6	183,3	185,7	172,3	188,6	182,6	127,1	111,6	131,2	149,7	177,3	138,8	142,7	142,8
2021	166,9	129,0	189,0	190,3	177,1	193,4	187,6	129,2	113,2	133,4	149,2	181,5	141,2	145,4	145,5
2022	172,1	131,8	195,1	195,5	182,0	198,5	193,1	130,4	114,3	134,9	149,0	185,0	143,8	148,1	148,2
2023	179,2	135,7	202,9	202,2	188,1	204,9	199,8	133,9	117,0	137,8	150,4	187,9	147,8	152,0	152,2
2024	187,1	140,5	211,9	209,9	195,5	212,4	207,6								



Elaborazioni: ISPAT - Istituto di statistica della provincia di Trento su dati ISTAT/EUROSTAT

<https://statweb.provincia.tn.it/indicatoriStrutturali/indicatore.aspx?idInd=363>

## 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 .



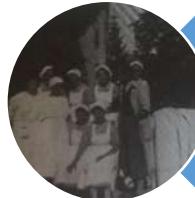
1575 circa venne fondata la Confraternita di San Rocco, alla quale si aggrego la Confraternita dei Battuti a seguito della Bolla Pontificia emanata da papa Clemente VIII (*Quaecumque* dd. 07/12/1604), che ne poté quindi amministrare tutti i beni ed anche l'“Ospizio di Santa Maria Nuova e di San Rocco”.



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.

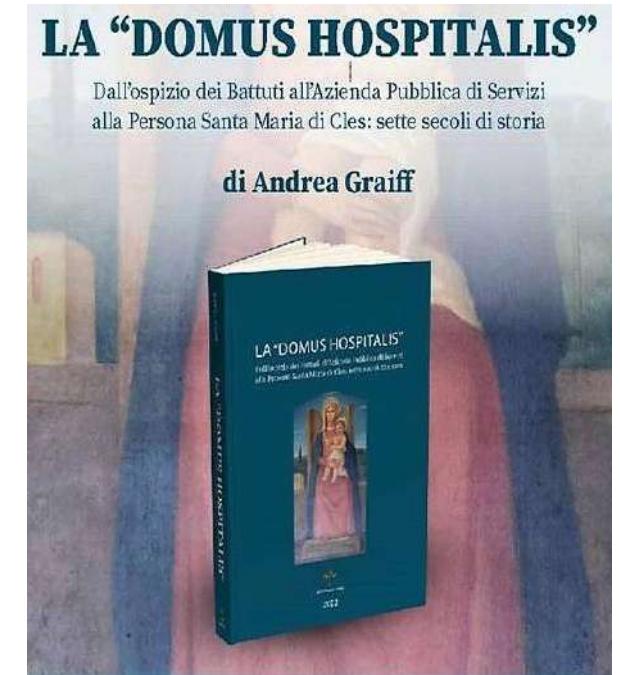
Per un interessante approfondimento della storia dell'ente rimandiamo al libro *La "Domus Hospitalis"*, edito 2023, scritto e curato dal dottor Graiff Andrea, che ringraziamo per l'interesse e la disponibilità dimostrata nei confronti dell'A.P.S.P. "Santa Maria" e della sua evoluzione nel tempo.

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

## LA "DOMUS HOSPITALIS"

Dall'ospizio dei Battuti all'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Santa Maria di Cles: sette secoli di storia

di Andrea Graiff



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

L'A.P.S.P. "Santa Maria" definisce le proprie strategie attraverso un insieme strutturato di decisioni che orientano le azioni da intraprendere e l'impiego delle risorse sul piano organizzativo, gestionale e finanziario. Tali strategie mirano al raggiungimento di obiettivi distinti in mission, ovvero le finalità generali dell'Ente, i suoi valori, la visione e l'orientamento strategico, definendo obiettivi di breve e lungo termine.

### 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 del residente 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

I valori di riferimento, esplicitati anche nella Carta dei Servizi, sono fondamentali per il raggiungimento della missione dell'A.P.S.P..

Guidano le scelte operative, orientano le relazioni con i residenti e con la comunità e garantiscono che tutte le attività siano coerenti con la filosofia e i principi dell'organizzazione.

Questi valori vengono quindi esplicitati attraverso:

- la centralità della Persona nel rispetto delle credenze e della libertà;

- l'unicità della Persona, valorizzando le risorse e le competenze, attraverso percorsi comunicativi ed operativi;
- la qualità della vita e la promozione della salute;
- il ruolo sociale della Persona anziana anche se istituzionalizzata.

## VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'A.P.S.P.

<b>Eguaglianza</b> Diritto dei residenti alla parità di trattamento e di condizioni, senza distinzione di sesso, età, religione, opinione politica e razza; l'attenzione è sempre posta al pieno rispetto della dignità della persona, indipendentemente dalle sue condizioni fisiche o mentale, culturali o sociali.	<b>Partecipazione</b> Il residente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'A.P.S.P. e può formulare suggerimenti per il miglioramento dell'assistenza; la persona o un suo familiare partecipa, attraverso l'elezione di due rappresentanti in seno al comitato familiari, alle scelte riguardanti la quantità e qualità dei servizi.	<b>Imparzialità</b> L'A.P.S.P. si impegna a mantenere un comportamento obiettivo, giusto, imparziale e pertinente verso tutte le persone che ad essa si rivolgono. <b>Continuità</b> I servizi devono essere forniti dall'A.P.S.P. con certezza, in modo regolare e continuo.
<b>Libertà</b> L'A.P.S.P. si impegna a rispettare la libertà dell'individuo, limitando l'utilizzo dei mezzi di contenzione solo ai casi prescritti dai medici per salvaguardare l'incolumità. L'A.P.S.P. si pone come struttura "aperta all'esterno e per l'esterno", in cui cittadini e residenti possono liberamente muoversi.	<b>Innovazione</b> Orientamento al miglioramento continuo, nella consapevolezza che questo si realizza anche attraverso un atteggiamento partecipativo e propositivo, affidandosi alle competenze e all'esperienza professionale del personale. Si propone di incentivare, valorizzare e riconoscere tecniche innovative proposte in ogni ambito, al fine di rendere efficace ed efficiente l'assistenza ai residenti.	<b>Efficienza, efficacia ed economicità</b> L'A.P.S.P. mira a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse umane, finanziarie e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo risultato evitando ogni spreco.

Uno degli obiettivi individuati nel bilancio sociale relativo all'anno 2023, incluso nel Piano programmatico approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 62 del 27/12/2023, riguardava la

promozione di una cultura aziendale condivisa all'interno dell'A.P.S.P. "Santa Maria". L'obiettivo era quello di creare un'identità aziendale in cui ogni attore, dai dipendenti ai familiari, fino agli stakeholder esterni, potessero riconoscersi e sentirsi parte integrante della struttura. Per raggiungere questo traguardo, nel corso del 2024, tramite consulente esterno Studio Tangram di Vallelaghi, è stato condotto un processo partecipativo finalizzato al coinvolgimento del personale dipendente dell'A.P.S.P. "Santa Maria" nell'individuazione dei valori condivisi su cui basare la redazione della c.d. Carta dei Valori dell'ente.

L'obiettivo del progetto è stato, da un lato, definire i contenuti del documento in modo partecipato e condiviso, dall'altro, permettere all'A.P.S.P. di far emergere un sistema di valori effettivamente riconosciuto dai membri dell'organizzazione, contribuendo così a rafforzare il senso di appartenenza alla stessa.

Il percorso è stato strutturato in modo flessibile, consentendo ai dipendenti di impegnarsi in diverse modalità, tempi e spazi, adattandosi alle attitudini e disponibilità di ciascuno. È stato quindi promosso un approccio di comunicazione trasparente e orizzontale, per garantire che tutti i partecipanti si sentissero coinvolti e costantemente aggiornati sull'andamento delle varie fasi del progetto.

Al termine del percorso sono stati quindi individuati i valori di seguito indicati.

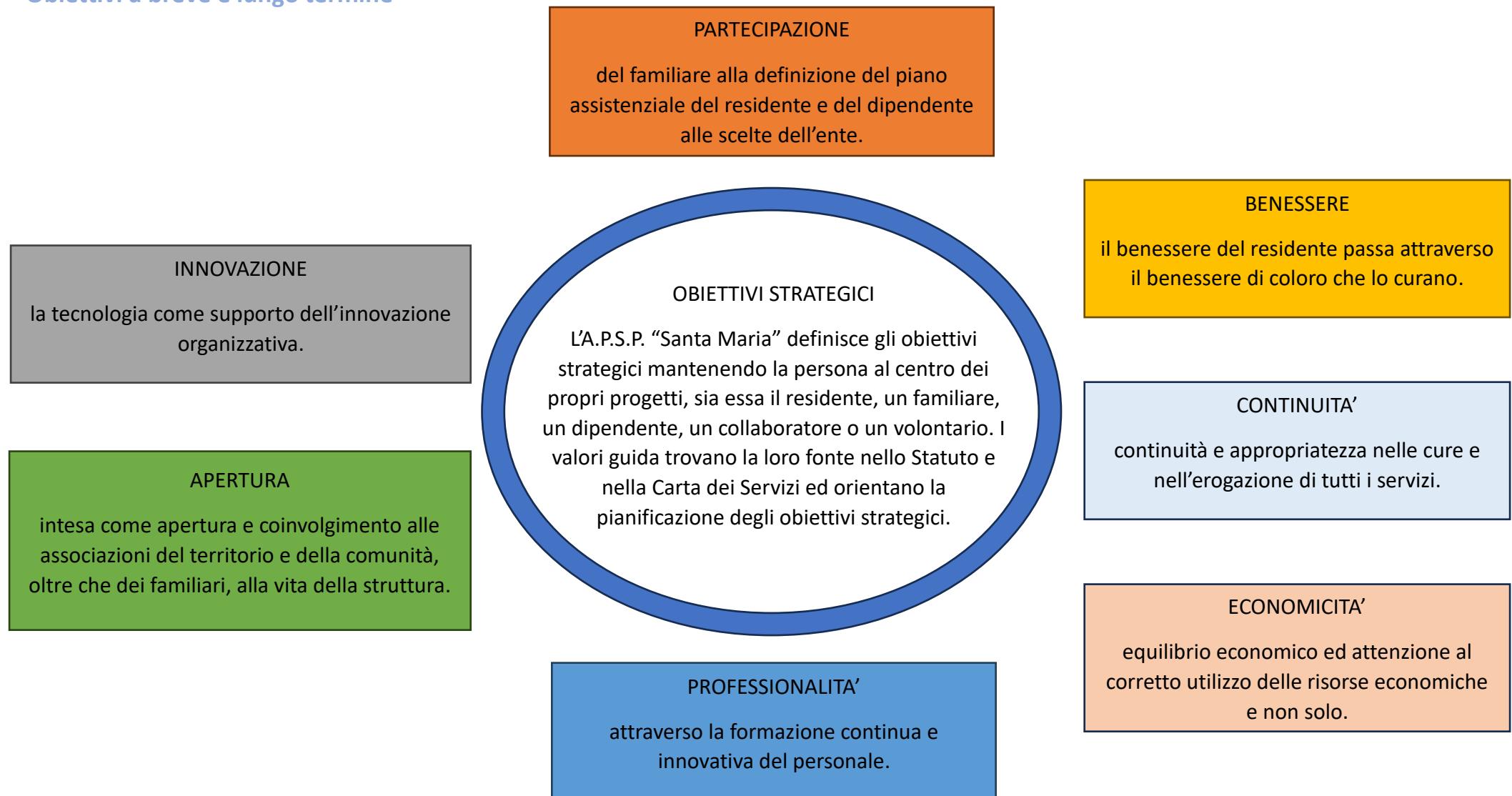
- Orientamento al miglioramento - cura delle piccole cose:** "Siamo consapevoli che basta poco, alle volte, per rendere migliore una giornata. E ci impegniamo per farlo tutti i giorni";
- Collaborazione - organizzazione – responsabilità:** "Sappiamo quanto il nostro lavorare bene insieme, come colleghi, influisca anche sul benessere dei residenti";
- Dignità – rispetto:** "C'è il massimo rispetto per i residenti, la massima cura, l'attenzione alla loro dignità è presente dal primo all'ultimo momento passato qui";

- Serenità – leggerezza:** "Crediamo che la leggerezza, l'accoglienza, la gentilezza e la creatività siano aspetti fondamentali per far stare bene le persone qui accolte";
- Libertà - serenità – scoperta:** "Facciamo in modo che quella che i residenti vivono qui sia una fase della vita dove ancora si possa scoprire, si possano sperimentare, si possano fare cose mai fatte prima".

La Carta dei Valori diventa strumento aggiuntivo di comunicazione, al fine di rafforzare il legame con la comunità e i dipendenti, nonché per promuovere i principi fondamentali su cui si basa l'organizzazione stessa.



## Obiettivi a breve e lungo termine



## Rappresentare interessi delle persone e fare rete con il territorio

Gli stakeholder sono tutti i soggetti che hanno un interesse diretto o indiretto verso la nostra A.P.S.P.. Possono essere interni, come i residenti e i dipendenti oppure esterni (familiari, utenti di servizi, fornitori o amministrazioni pubbliche). Il loro coinvolgimento gioca un ruolo fondamentale per il raggiungimento della missione e degli obiettivi dell'ente.

### STAKEHOLDER DELL'A.P.S.P. SANTA MARIA

**RESIDENTI**  
**FAMILIARI**  
**PERSONALE**  
**VOLONTARI**  
**U.P.I.P.A. E ALTRE A.P.S.P.**



**UTENTI SERVIZI ESTERNI**  
**ASSOCIAZIONI DEL TERRITORIO**  
**PROVINCIA E A.P.S.S. DI TRENTO**  
**COLLABORATORI FORNITORI ESTERNI**  
**ENTI PUBBLICI**



## Residenti e familiari

I residenti e le loro famiglie sono i principali destinatari dei servizi offerti dall'A.P.S.P. e ne influenzano direttamente l'azione. L'obiettivo dell'ente è garantire la loro soddisfazione e benessere, riconoscendo l'importanza del loro coinvolgimento, soprattutto nel rispondere ai bisogni affettivi degli anziani e promuovendo la collaborazione con i propri cari.



## RUOLO DEL COMITATO FAMILIARI DEI RESIDENTI



In occasione del compleanno di ciascun residente, invitiamo familiari e amici a festeggiare insieme. Inoltre, incoraggiamo alla partecipazione alla cena estiva, che si tiene in giardino, compatibilmente con le condizioni meteo e al tradizionale pranzo di Natale, eventi organizzati annualmente per i residenti di ogni singolo reparto.

Nel 2024 si sono svolte 11 riunioni con i rappresentanti dei residenti.

Inoltre sono stati somministrati due questionari di indagine sulla soddisfazione del servizio RSA e del servizio di Centro Diurno. Al primo hanno risposto 47 familiari/cari di riferimento, pari al 32% degli aenti diritto (145 familiari), al secondo 19 familiari/cari su 32 questionari inviati, pari al 59% degli aenti diritto.



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](mailto:Dialogaconildirettore@apspcles.it).

Le risposte sono curate appunto direttamente dal Direttore. Ad oggi il riscontro rilevato non risulta essere particolarmente significativo.

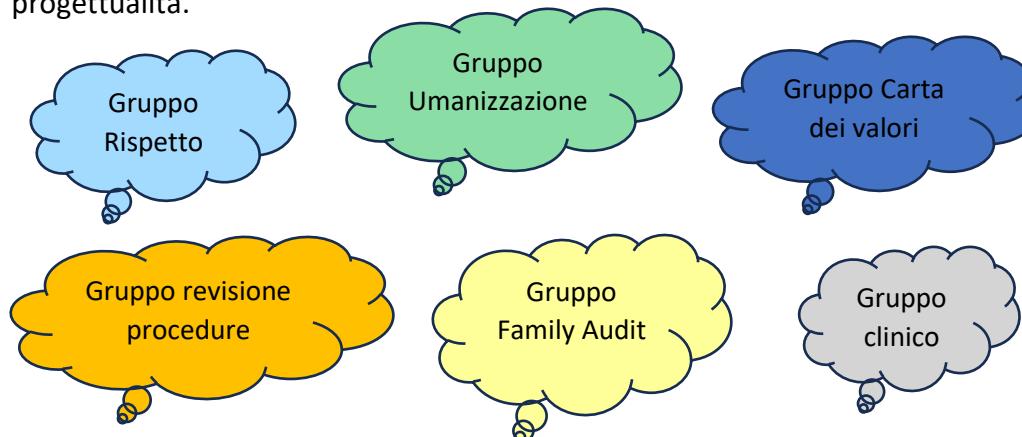
2022	2023	2024
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reclami - segnalazioni: zero.</li><li>• E-mail dedicata Dialoga con il direttore: due.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reclami - segnalazioni: zero.</li><li>• E-mail dedicata Dialoga con il direttore: una.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reclami - segnalazioni: zero.</li><li>• E-mail dedicata Dialoga con il direttore: tre.</li></ul>

## Dipendenti

Personale medico, infermieristico, assistenziale, riabilitativo ed addetto ai servizi generali, sono quotidianamente impegnati nella gestione e nell'erogazione dei servizi oggetto della mission dell'A.P.S.P..

Il passaggio strutturato delle informazioni tra i diversi livelli e ruoli è essenziale per garantire continuità, coerenza e qualità, per questo ogni giorno si realizza il passaggio di consegne tra il personale dei diversi reparti, assicurando che le informazioni rilevanti siano trasferite correttamente tra chi termina il turno e chi subentra.

La circolazione delle informazioni non è solo strumento operativo, ma anche elemento strategico per promuovere integrazione, responsabilità condivisa e senso di appartenenza. Settimanalmente si svolge la riunione di staff di direzione, con direttore, responsabile sanitario, coordinatrici dei servizi e responsabile qualità e formazione, mentre sistematicamente si organizzano riunioni che coinvolgono tutto il personale o specifici gruppi di lavoro. Durante i focus group e gli audit formativi si affrontano tematiche particolari, con l'intento di promuovere la formazione continua, mentre in occasione delle riunioni di reparto si cercano di risolvere eventuali criticità emerse nel periodo. Nel 2024, di nuova introduzione, sono stati svolti sette incontri multidisciplinari dedicati all'organizzazione del Nucleo Alzheimer, con l'intento di renderli settimanali a partire dal 2025 e quattro riunioni del Servizio socio - educativo. Sono stati inoltre costituiti sei gruppi di lavoro che hanno operato su specifiche progettualità.



## Come abbiamo coinvolto i dipendenti

	2024	2023	2022
<b>Riunioni con responsabile qualità e formazione per Family Audit</b>	1	2	4
<b>Riunioni annue in plenaria</b>	3	4	2
<b>Audit formativi con infermieri coordinatrici e medico</b>	5	5	3
<b>Focus group mirati al miglioramento della qualità di vita dei residenti</b>	*	12	*
<b>Riunioni di reparto servizio responsabili O.S.S. educatori infermieri</b>	29	32	35
<b>Riunioni Servizio socio educativo</b>	4	*	*
<b>Gruppi di lavoro su specifiche progettualità</b>	6	*	*
<b>Incontri multidisciplinari Nucleo Alzheimer</b>	7	*	*

## Altri enti ed associazioni

L'apertura al territorio rappresenta per la nostra A.P.S.P. un valore fondamentale e una strategia essenziale per costruire reti solide e durature. In quest'ottica, investiamo nello sviluppo di relazioni con i principali attori locali, attraverso la partecipazione attiva a progettualità di sistema e la sottoscrizione di accordi e convenzioni con la Comunità della Val di Non, con altre A.P.S.P., con il Comune di Cles e limitrofi. Queste collaborazioni ci permettono di offrire servizi integrati e condivisi nell'ambito dell'area anziani, di contribuire a iniziative pubbliche di informazione e sensibilizzazione, di scambiare competenze e di partecipare a tavoli di lavoro multidisciplinari. I dati e le conoscenze acquisite all'interno di tali percorsi rappresentano validi strumenti per il miglioramento continuo dei processi organizzativi e per l'innalzamento della qualità dei servizi offerti anche ai nostri residenti e alle loro famiglie.

## Come ci relazioniamo con la Comunità della Val di Non e con il territorio:

Preparazione e fornitura pasti per esterni consegnati a domicilio

Erogazione servizio di lavanderia per utenti esterni

Progetto Cura Insieme per sostenere e valorizzare il familiare che presta assistenza a un proprio caro anziano attraverso azioni di sensibilizzazione, formazione, supervisione e confronto.



Come per gli anni precedenti, da ottobre a dicembre 2024 si è svolto il corso di formazione gratuito rivolto a persone che assistono un anziano non autosufficiente, sia in veste di familiare, sia di caregiver non avente necessariamente legami affettivi, denominato "CURA INSIEME". Gli incontri si sono svolti presso l'A.P.S.P. "Santa Maria" di Cles e presso l'A.P.S.P. "Anaunia" di Predaia.



Il corso è nato con l'intento di creare un ponte tra le A.P.S.P. e gli enti partecipanti e il territorio, mettendo al centro le persone e il valore della condivisione. L'obiettivo principale è fornire ai caregiver gli strumenti, le conoscenze e il sostegno necessari per affrontare con maggiore serenità il delicato compito dell'assistenza quotidiana. Attraverso un percorso formativo ricco di contenuti teorici ed esperienze pratiche, si costruisce uno spazio di dialogo, confronto e crescita personale.

L'incontro introattivo ha dato il via al percorso, creando un clima accogliente e di fiducia. Si è poi approfondito il ruolo del caregiver con il supporto di una psicologa, offrendo spunti per comprendere e valorizzare questa figura tanto importante quanto spesso invisibile. Il modulo sui servizi territoriali, condotto da operatori del Servizio Politiche Sociali Val di Non e delle Cure Primarie, ha permesso di orientarsi nella rete di risorse disponibili. Il medico di medicina generale ha invece affrontato le patologie più frequenti in età anziana, fornendo indicazioni preziose per una cura più consapevole.

Due laboratori pratici – uno dedicato all'assistenza nelle attività quotidiane, l'altro alla mobilizzazione e deambulazione, hanno permesso di apprendere direttamente dai professionisti (infermieri, O.S.S. e fisioterapisti) le tecniche più adeguate e sicure. Non è mancato l'aspetto giuridico, con un incontro, guidato da un avvocato, sui diritti degli anziani e dei familiari e sul ruolo dell'amministratore di sostegno. Infine, uno spazio prezioso è stato dedicato alla gestione dello stress e al benessere emotivo del caregiver, accompagnati da una psicologa.

Ogni incontro è diventato occasione per rafforzare la sicurezza di chi assiste, per trovare risposte pratiche e soprattutto, per sentirsi parte di una comunità che cura, condivide e sostiene.

Iscrizione  
obbligatoria entro il  
**15 ottobre 2024**

Il corso sarà attivato  
se si raggiungerà il numero  
minimo di 10 iscritti  
fino a un massimo  
di 20 posti disponibili



Per informazioni  
e iscrizioni  
Fondazione Franco Demarchi  
[www.curainsieme.it](http://www.curainsieme.it)  
[curainsieme@fdm.tn.it](mailto:curainsieme@fdm.tn.it)  
0461273722

- **17 ottobre** **Incontro introattivo di presentazione della formazione**  
*Daniela Drago, Fondazione Demarchi* (presso APSP S. Maria, Cles)
- **24 ottobre** **Il ruolo del caregiver che assiste il proprio familiare**  
*Silvia Ermon, psicologa* (presso APSP S. Maria, Cles)
- **31 ottobre** **I servizi territoriali**  
*Maria Adipietro, Antonella Valentini, Francesca Balboni, Servizio Politiche Sociali Val di Non e Man Rebeca Ioanita, infermiera Cure Primarie - Ambito Territoriale Valle di Non* (presso APSP Anaunia, Taio)
- **7 novembre** **Le patologie delle persone anziane**  
*Medico di medicina generale* (presso APSP S. Maria, Cles)
- **14 novembre** **LABORATORIO Il supporto assistenziale alle funzioni di vita quotidiana**  
*Claudia Ceschi, infermiera e Elena Marcolla, oss APSP Anaunia* (presso APSP Anaunia, Taio)
- **21 novembre** **LABORATORIO Supportare la deambulazione ed effettuare la mobilitizzazione**  
*Manuela Sicher, fisioterapista APSP S. Maria* (presso APSP S. Maria, Cles)
- **28 novembre** **I diritti degli anziani e i diritti dei familiari che assistono. Il ruolo dell'amministratore di sostegno**  
*Elia Frignani, avvocato* (presso APSP Anaunia, Taio)
- **5 dicembre** **Combattere lo stress del lavoro di cura**  
*Marco Cova, psicologo psicoterapeuta* (presso APSP Anaunia, Taio)

Nel mese di maggio e, stante il successo della prima edizione anche in ottobre 2024, l'A.P.S.P. "Santa Maria", il Circolo Pensionati e Anziani di Cles e l'Associazione "Amici degli Ospiti" Odv hanno promosso due incontri informativi aperti non solo a residenti e familiari, ma a tutta la cittadinanza, con l'obiettivo di rafforzare il dialogo con il territorio e favorire una maggiore consapevolezza su un tema di grande attualità e rilevanza etica quale: "Testamento biologico o pianificazione condivisa della cura?". Gli incontri hanno rappresentato un'importante occasione di confronto e sensibilizzazione su scelte personali e delicate, che coinvolgono profondamente la sfera della dignità e dell'autodeterminazione della persona.



Sempre per favorire l'apertura al territorio, dal 23 al 28 settembre 2024, l'A.P.S.P. "Santa Maria" ha aderito alla Settimana di Prevenzione dell'Invecchiamento Mentale promossa dall'associazione Assomensana.

Durante la settimana è stato offerto gratuitamente un check-up completo mirato a conoscere lo stato di salute delle proprie abilità mentali. Durante il check-up di circa 45 minuti, sono stati somministrati ai richiedenti dei test e, al termine, le psicologhe hanno fornito informazioni personalizzate sul funzionamento di memoria, attenzione, concentrazione, linguaggio, oltre a suggerimenti su come mantenere in ottima forma le proprie abilità cognitive.

Nel periodo natalizio, i nostri residenti hanno avuto l'opportunità di partecipare a un programma di una televisione locale, girato all'interno del nucleo Alzheimer dell'A.P.S.P., un'esperienza che ha rappresentato non solo un'occasione di visibilità, ma anche un momento di grande emozione e valorizzazione del loro vissuto, dando loro la possibilità di sentirsi protagonisti e di condividere storie e ricordi.

**MERCOLEDÌ 25 DICEMBRE**  
ALLE ORE 15.30  
E ALLE ORE 21.00  
**E**  
**GIOVEDÌ 26 DICEMBRE**  
ALLE ORE 15.30  
SU **TRENTINO TV (CANALE 10)**  
SARÀ TRASMESSO IL PROGRAMMA  
**“Il Natale dei nonni”**  
con Lucio Gardin  
E CON LA PARTECIPAZIONE DI  
ALCUNI RESIDENTI  
DELL'A.P.S.P.  
“SANTA MARIA” DI CLES

Comune del Trentino Domenica 22 Dicembre 2024

# Natale in casa di riposo I desideri dei nonni: cena con la figlia, carte, occhiali, pantaloni...

L'idea di Gardin su Trentino Tv. «Basta una telefonata»

**TRENTO** Un vasetto di cетriolini, un libro di animali, un paio di pantaloni alla moda, una serata a cena fuori con la figlia: sono questi alcuni dei regali chiesti per Natale dai nonni trentini, e che verranno annunciati il 25 dicembre alle 15.30 e alle 21, e il giorno successivo alle 15.30, su Trentino Tv (canale 10). A Natale e Santo Stefano quindi sugli schermi della provincia non ci si potrà perdere lo show condotto dal comico e autore Lucio Gardin, insieme a Loredana Cont e Ello Voltolini, dedicato specialmente ai nostri nonni, è realizzato per l'occasione la loro letterina a Babbo Natale. Porteranno in onda i desideri di Alma, che vorrebbe un vasetto

di cетriolini, cibo che le ricorda i tempi in cui andava a mangiare con lo speck nei boschi, e quelli di Caterina, che sogna di sfogliare un libro di animali. Ma anche le storie di chi vorrebbe un biglietto andata e ritorno per andare a trovare il figlio a Roma, e di Francesco da Besenello, che da tanto tempo desidera portare la figlia a mangiare una pizza. «È in quel momento — spiega Gardin —, se qualche pizzeria di Cles desiderasse offrire un buono sconto a Francesco o un barattolo di cетrioli ad Alma, potrà chiamare il numero di telefono della casa di riposo di Cles. La mia intenzione è quella di estendere questo for-

mat ad altre case di riposo in futuro, e anche oltre il periodo di Natale. Magari la nostra ospite Marcella, che ha chiesto una visita oculistica, potrebbe avere bisogno anche in marzo».

In questo modo, il programma e la generosità di tutta la comunità potranno regalare agli ospiti delle case di ri-

poso un gesto di affettuosa vicinanza natalizia sotto forma di un oggetto comune: un mazzo di carte, un paio di pantaloni alla moda o di forbici da sarta: «In molti casi chi vive nelle residenze per anziani ha più di 90 anni — spiega Gardin —. I parenti magari il vanno a trovare, raramente, una volta ogni tre mesi. Per loro quello che riescono a costruirsi all'interno della residenza è tutto». Per questo, incarnare a fondo lo spirito del Natale, oltre a sintonizzarsi su Trentino Tv, sarà importante partecipare. Possibilmente non puramente a titolo di presenza. Perché dall'altra parte del teleschermo ci sarà qualcuno che chiederà di poterli aiutare a esaudire un desiderio: «Quando si diventa anziani si torna un po' bambini» — racconta Gardin —. Si è più sensibili e più disposti a piangere. La sfida sentimentale e della socialità beneficiano molto dell'aver qualcuno che ti sta vicino, che ti abbracci, che dimostri di pensare a te. E Natale è il periodo dell'anno dei ricordi, quello in cui questi sentimenti sono più ricercati. Vorremo provare a regalarli con questo programma».

**Mario Parolari**  
© RIPRODUZIONE DI DIRITTO



In Tv i protagonisti dello show dedicato ai nonni

## Diocesi

### Messa in carcere con il vescovo Tisi Mercoledì la celebrazione in duomo



L'arcivescovo di Trento Lauro Tisi oggi sarà nel carcere di Trento per la celebrazione del Natale insieme a detenuti, responsabili e personale della struttura penitenziaria di Spini di Gardolo.

Nella giornata di martedì 24 dicembre monsignor Tisi confesserà i fedeli per tutta la giornata in Santa Maria Maggiore. Alle 21 presiederà la messa della vigilia di Natale nella caserma dei vigili del fuoco a Trento in piazza Cenac, mentre alle 23 salirà a Ville del Monte, frazione di Tenno, per la messa della notte di Natale, con un suggestivo presepe vivente realizzato dalla popolazione, grazie all'impegno decennale di un comitato di Ville.

Mercoledì 25 dicembre al mattino in

cattedrale alle 10 celebrerà la messa di Natale (diretta su YouTube e Telepace). Nel pomeriggio in cattedrale alle 18 presiederà la Liturgia dei Vespri.

Venerdì 27 dicembre si rinnoverà in Cattedrale il mandato ai Cantori della Stella che portano avanti un'antica tradizione natalizia ancora diffusa nelle valli: vestiti da angeli, pastori e magi al seguito dei portatori della Stella, si muovono a piccoli gruppi, di casa in casa, per annunciarne la nascita di Gesù e raccogliere fondi per l'infanzia missionaria.

**M.S.**  
© RIPRODUZIONE DI DIRITTO

Con l'iniziativa del "caffè sospeso", l'A.P.S.P. "Santa Maria" ha offerto ai suoi residenti un'opportunità preziosa di socialità e incontro, permettendo loro, per tutto l'anno, di uscire dai confini della struttura per sentirsi parte della comunità. Grazie alla generosità dei cittadini, che hanno lasciato buoni caffè nei bar del paese, si è creato un ponte di inclusione, restituendo agli anziani piccoli momenti di normalità e occasioni di incremento di relazioni.

Domenica 9 giugno 2024

31

## Val di Non | Val di Sole

# Ospiti della Rsa, 300 caffè «sospesi»

Cles, nove locali hanno accolto la proposta lanciata dall'Apsp «Santa Maria»

### L'iniziativa

Il direttore Luca Cattani: «L'obiettivo è avvicinare i nostri residenti al territorio e far entrare il territorio all'interno dell'Apsp»

di Francesca Dalri



Al bar. Alcuni residenti della Rsa di Cles nei locali pubblici del capoluogo della Val di Non per degustare un «caffè sospeso»

CLES. L'inizio di un momento speciale, fuori dalla quotidianità della Rsa, la preparazione prima di uscire e l'emozione di tornare a una vecchia e sacra abitudine, quella di un caffè al bar, sentendosi ancora giovani e autonomi, come se il tempo non fosse passato e si rinnovava finiti dal lavoro per due chiacchiere in compagnia. E partita da pochi mesi, ma l'iniziativa promossa dall'Apsp Santa Maria di Cles ha già raggiunto un successo insperato: oltre 300 caffè sospesi a disposizione degli anziani della Rsa e nove strutture convenzionate bar e locali del capoluogo noneso che hanno deciso di aderire alla proposta d'iniziativa. «Riscontro inaspettato», dice Cattani, «un certo punto i bar hanno bloccato la raccolta dei caffè sospesi perché erano troppi - commenta soddisfatto il direttore della struttura sociosanitaria, Luca Cattani. «Per questo crediamo è una bellissima opportunità perché il caffè offre loro l'occasione di uscire e fare un giro per il paese, e questo ha

per loro un valore aggiunto enorme».

Tutto è iniziato qualche mese fa quando l'Apsp di Cles ha deciso di far propria la tradizione partenopea del caffè sospeso per creare momenti che permettano di avvicinare la comunità agli anziani della RSA. «Proprio e' un'occasione per i caffè sospesi e offrire agli ospiti ospiti un'occasione in più per uscire e vivere la realtà esterna. L'idea è stata presa in prestito dal capoluogo partenopeo dove gli anziani hanno ricevuto due caffè al bar, uno per se stessi, l'altro da donare a un'altra persona. Prima ancora di arrivare a Cles, in realtà, il caffè

sospeso di Napoli era stato emulato dall'Apsp Città De Luca di Mezzocorona, la prima RSA in Trentino a farsi venire questa idea, da cui poi l'Apsp Santa Maria ha preso ispirazione. Ad aderirvi, grazie alla mediazione del Consorzio Cles, sono poi passati altri due: Massimiliano Fondriest, come state finora nove realtà clesiane: il ristorante Antica Trattoria (gestito appunto da Fondriest), il bar Sponti, il bar Bertolasi, la pizzeria Pizzaria, la pizzeria Ristorante, la pizzeria Flaminio, il bar del benzinato Shell di viale Degasperi, il bar Nik 5 e la pizzeria Picasso. Chiunque

vorrà riconoscere partecipazione di un caffè sospeso può farlo recarsi in una di queste strutture convenzionate e lasciare uno o più caffè sospesi, ovvero già pagati. Ogni volta che la singola struttura raggiunge un numero sufficiente di caffè pagati, gli ospiti dell'RSA vengono accompagnati a gustarli in quel bar da un operatore del servizio animazione dell'Apsp per gustarsi in compagnia un buon caffè. «L'obiettivo è di far uscire i residenti, di farli uscire e di farli incontrare con i cittadini del territorio», spiega Cattani. «In questa iniziativa dedicata ai più anziani, in totale la struttura ospita 115 residenti e di questi sono circa tra le 30 e le 40 le persone che possono beneficiare di questa opportunità. ovviamente non tutti vengono accompagnati dai nostri operatori. A questi si aggiungono inoltre i venti utenti del centro diurno. Per adesso riusciamo a organizzare un'uscita ogni 10 giorni, che è un bel tasso, ma già a questo punto si è detto davvero molto contenti», conclude il direttore della struttura.

Francesca Dalri

### Come ci relazioniamo con le altre 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 a vento scopo di lucro, operanti prevalentemente nel settore socio-assistenziale.

Gare congiunte per appalti, acquisti servizi e forniture

Concorsi e selezioni pubbliche di personale in forma congiunta

Incontri tra presidenti e direttori

Nel corso del 2024 in particolare è stata approvata una convenzione per la gestione condivisa di alcune procedure d'appalto tra le A.P.S.P. "Santa Maria" di Cles, "Anaunia" di Taio, "San Giovanni" di Mezzolombardo, "Giovanni Endrizzi" di Lavis, "Centro servizi sociosanitari e residenziali Malè-A.P.S.P." di Malè, "Cristani – de Luca" di Mezzocorona e "dott. A. Bontempelli" di Pellizzano. In particolare l'A.P.S.P. ha aderito a tutte le procedure previste, inerenti alle forniture di prodotti impianti antilegionella, prodotti monouso, cancelleria e toner, oltre che alle manutenzioni degli impianti gas medicali e impianti e presidi antincendio. Inoltre è stata rinnovata con l'A.P.S.P. "Anaunia" la convenzione per la gestione associata delle procedure per l'acquisizione di risorse umane, anche in attuazione delle Direttive provinciali triennali.

## 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.



Nel 2024 l'associazione ha festeggiato i suoi primi 10 anni di attività con una cena di beneficenza. Nel 2014 infatti fu costituita l'Onlus "Amici degli ospiti dell'A.P.S.P. Santa Maria", grazie all'iniziativa di alcuni familiari e amici di residenti, supportati dall'allora presidente Paola Demagri e dal direttore Luca Cattani. L'A.P.S.P. "Santa Maria" fu allora il primo ente in Trentino ad ospitare un'associazione creata con il coinvolgimento dei familiari a favore dei residenti, successivamente altre strutture hanno seguito questo esempio, tanto che ora sono presenti sul territorio provinciale diverse realtà simili. Attualmente conta circa una trentina di membri, diretti dalla presidente Katia Santini.

2024



- 8 abbonamenti a giornali e riviste
- 30 ore di Pet Therapy e 12 residenti coinvolti
- 27 ore di Musicoterapia e 17 residenti partecipanti
- regali di Natale per tutti i residenti

2023



- 9 abbonamenti a giornali e riviste
- 20 ore di Pet Therapy e 73 residenti coinvolti
- 24 ore di Musicoterapia e 8 residenti partecipanti
- regali di Natale per tutti i residenti

2022



- 8 abbonamenti a giornali e riviste
- 20 ore di Pet Therapy e 71 residenti coinvolti
- 12 ore di Musicoterapia e 8 residenti partecipanti
- regali di Natale per tutti i residenti

Nel corso dell'anno l'Associazione ha donato all'A.P.S.P. la somma complessiva di € 11.643, quale contributo da destinare tra l'altro all'acquisto dell'attrezzatura di una stanza multisensoriale, di riviste e giornali a disposizione dei residenti, al finanziamento dei progetti di Musicoterapia e Pet Therapy e dell'evento "L'arrivo di Babbo Natale", durante il quale viene consegnato un dono a ciascun residente.



Sabato 7 settembre 2024 si è inoltre tenuto presso l'A.P.S.P. il concerto di solidarietà "Il parco in...canta", sempre in collaborazione con l'Associazione "Amici degli ospiti dell'A.P.S.P. Santa Maria", avente il duplice obiettivo di raccogliere fondi per l'acquisto di un ecografo, utile per effettuare diagnosi in sede e ridurre i tempi di attesa in ospedale e di aprire simbolicamente la struttura al territorio, per favorire il superamento della visione dell'ente quale semplice luogo di "ricovero", proponendola invece come realtà aperta alla comunità.

In tale occasione sono stati raccolti € 1.952.

All'iniziativa hanno partecipato gratuitamente tre cori: il "Cima Verde" di Vigo Cavedine, la "Libera Coralità Clesiana" e il "San Romedio Anaunia" di Malgolo. La presidente dell'A.P.S.P., avv. Laura Flor, ha ringraziato i cori per la generosità, sottolineando l'importanza dello spettacolo anche per i residenti, coinvolti nella preparazione della canzone finale.



## 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 e valutazione partecipata della qualità e del benessere degli anziani inseriti in strutture residenziali socio-sanitarie, dedicate a persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

Nato nel 2005 con l'obiettivo di misurare i risultati dei processi socio-sanitari-assistenziali puntando su ciò che è realmente significativo – ovvero “misurare ciò che è importante” anziché limitarsi a ciò che è più facilmente quantificabile – il Marchio si fonda su un approccio centrato sul punto di vista del residente (*customer orientation*), sulla valutazione tra pari (*peer review*) e sul confronto tra strutture (*benchmarking*).

L'iniziativa mira principalmente a sviluppare e applicare strumenti metodologici che mettano al centro elementi essenziali come: l'anziano come fulcro del sistema, il personale quale leva strategica per la qualità, la comunità di riferimento, il miglioramento continuo e il confronto costruttivo tra enti. Questo approccio risponde all'esigenza delle strutture di adottare strumenti meno burocratici, più orientati agli effettivi risultati sul benessere delle persone, e di adeguarsi al crescente bisogno di trasparenza richiesto dai sistemi di autorizzazione e accreditamento dei servizi sociali e socio-sanitari. Il Marchio si presenta come un'alternativa concreta ai tradizionali modelli di certificazione, come quelli basati sulle norme ISO 9000.

Il modello si fonda su 12 valori fondamentali: rispetto, autorealizzazione, operosità, affettività, interiorità, comfort, umanizzazione, socialità, salute, libertà, gusto e vivibilità. Questi valori si traducono in circa un centinaio di indicatori che vengono verificati annualmente da un team di tre esperti. La valutazione si basa su diverse modalità operative, tra cui incontri con i residenti, colloqui con il personale e osservazioni dirette della qualità della

vita all'interno della struttura, al fine di confrontare concretamente quanto dichiarato nella documentazione con la realtà quotidiana.

Nel corso del 2024 sono stati costituiti due gruppi di lavoro, che si sono focalizzati su due fattori previsti dal Marchio Q&B, portando a rivedere alcuni aspetti di carattere organizzativo. In particolare grazie all'operato del gruppo “rispetto”, fattore che analizza la possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori, nel corso dell'anno sono stati rivisti gli orari dei pasti dei residenti, anticipando quello della colazione e posticipando quello del pranzo di mezz'ora. Attraverso il gruppo di lavoro “umanizzazione”, che prevede la possibilità di essere accolti nella propria globalità, con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi e alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza, sono state invece riviste le modalità di scrittura della consegne.



### 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 2024

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 triennio 2022-2024.

	2024	2023	2022
<b>Consiglio di Amministrazione</b>	7 componenti	7 componenti	7 componenti
<b>Numero incontri</b>	12	15	11
<b>Numero di delibere adottate</b>	53	73	52
<b>Presidente</b>	Avv. Laura Flor	Avv. Laura Flor	Avv. Laura Flor
<b>Numero di decreti adottati</b>	13	15	11

<b>Direttore</b>	Dott. Luca Cattani	Dott. Luca Cattani	Dott. Luca Cattani
<b>Numero di determinazioni adottate</b>	322	223	218
<b>Revisore dei conti</b>	Dott. Marco Viola	Dott.ssa Cristina Odorizzi dall’01/05/2023	Dott.ssa Cristina Odorizzi
<b>Numero di verifiche effettuate</b>	4	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. È 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 era stato oggetto di rinnovo nel corso del 2023, come da deliberazione della Giunta Provinciale n. 1591 dd. 01/09/2023. A seguito di surroga di un componente e di deliberazione

della Giunta Provinciale n. 112 dd. 02/05/2024, la composizione dell'organo di indirizzo nel 2024 è risultata la seguente:

**Consiglio di amministrazione Mandato 11/09/2023 -10/09/2028**

<b>Avv. Laura Flor</b>	Presidente
<b>Dott. Renzo Franch</b>	Consigliere
<b>Dott.ssa Luisa Larcher</b>	Vice - Presidente
<b>Arch. Andrea Mascotti</b>	Surroga Consigliere dal 22/02/2024
<b>Sig.ra Pinamonti Serafina</b>	Consigliere
<b>Dott.ssa Arianna Zanon</b>	Consigliere
<b>Dott.ssa Irenella Zanoni</b>	Consigliere

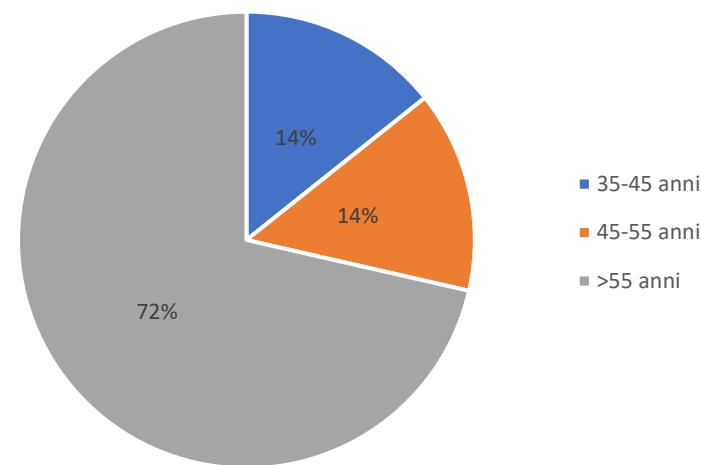
I membri del Consiglio di Amministrazione presentano caratteristiche eterogenee per genere, età e professionalità. In particolare si rileva il 71% di rappresentatività del genere femminile nei componenti dell'organo di governo, con medesima percentuale di consiglieri aventi età superiore a 55 anni.

**Consiglio di amministrazione**

**Genere**

<b>Donne</b>	5
<b>Uomini</b>	2

ETA' COMPONENTI CDA

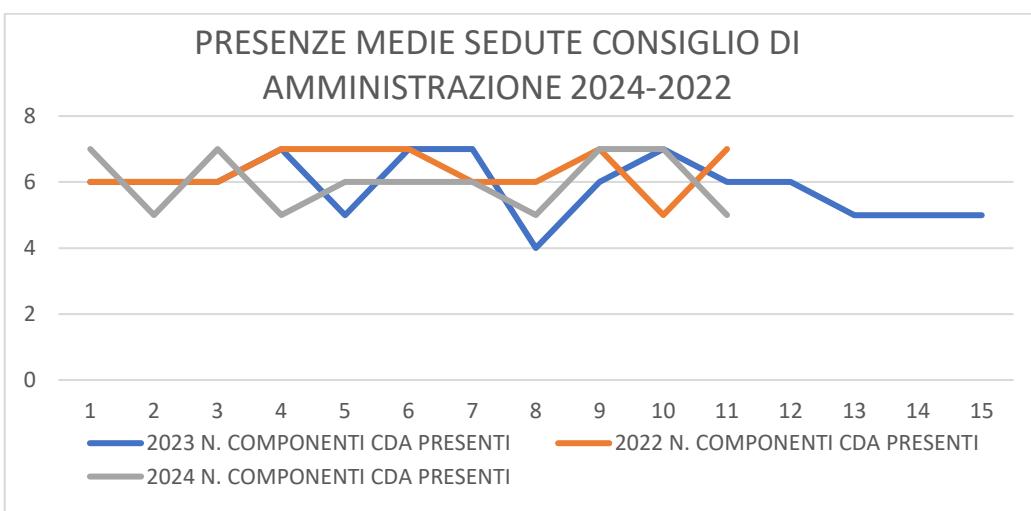


Per quanto riguarda le professioni svolte dai componenti del Consiglio di Amministrazione evidenziamo che un consigliere ha lavorato nell'ambito della pubblica amministrazione, il 43% ha maturato esperienza lavorativa nel ramo servizi sociali e sanità, mentre un ulteriore 43% esercita nel settore giuridico-economico-tecnico, quindi in attività complementari sostanziali per il raggiungimento delle finalità istituzionali dell'A.P.S.P.. Anche nella nuova composizione in carica, 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.

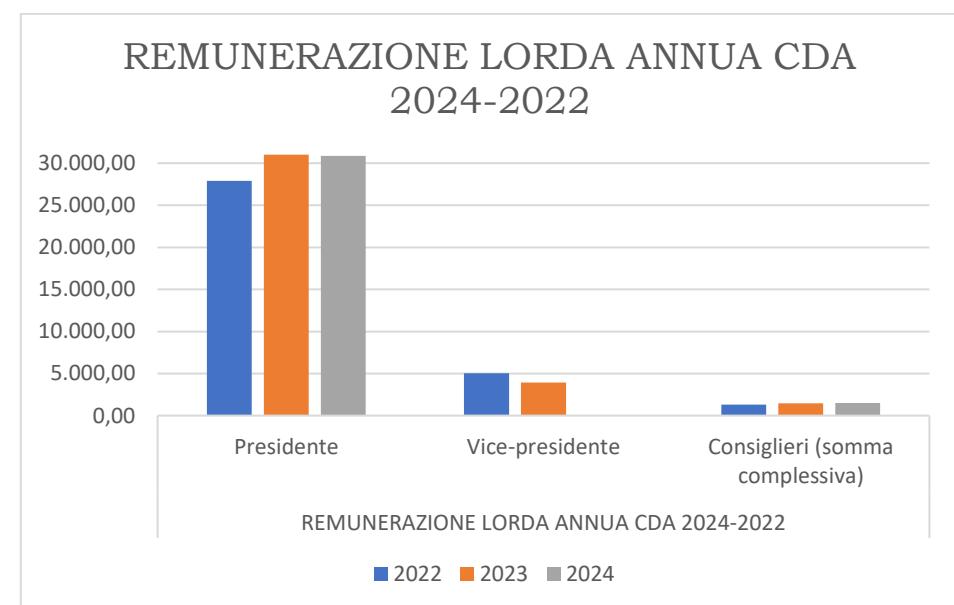
Consiglio di amministrazione	Professionalità in carica	Professionalità in carica fino al 10/09/2023
Ambito servizi sociali-sanitari	3	2
Ambito amministrazione pubblica	1	2
Ambito gestione aziendale-tecnica	3	3

#### Frequenza degli incontri del Consiglio e tasso partecipazione

Nel corso del 2024 il Consiglio di Amministrazione si è riunito ufficialmente 12 volte, registrando una presenza media del 85,71%, pari a 6 consiglieri su 7, in lieve aumento rispetto alla presenza media di 5,87 consiglieri registrata nel 2023 (nel 2022 pari a 6,36).



Durante l'anno, il Consiglio ha approvato 53 delibere, in linea con i 52 atti emanati nel 2022. Nel 2023 le delibere dell'organo di governo erano risultate 73 anche per effetto dell'insediamento del nuovo consiglio di amministrazione e di conseguenza della necessità di adempiere agli obblighi normativi dettati appunto dal rinnovo del mandato.

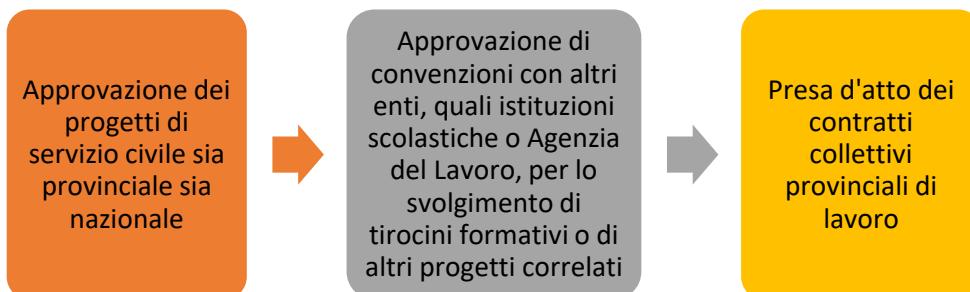


## La Presidente

La Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza legale dell'A.P.S.P. ed è sostituita nel caso di assenza o impedimento da un componente del Consiglio di Amministrazione, aventi funzioni di Vicepresidente. Alla Presidente spettano i seguenti compiti:

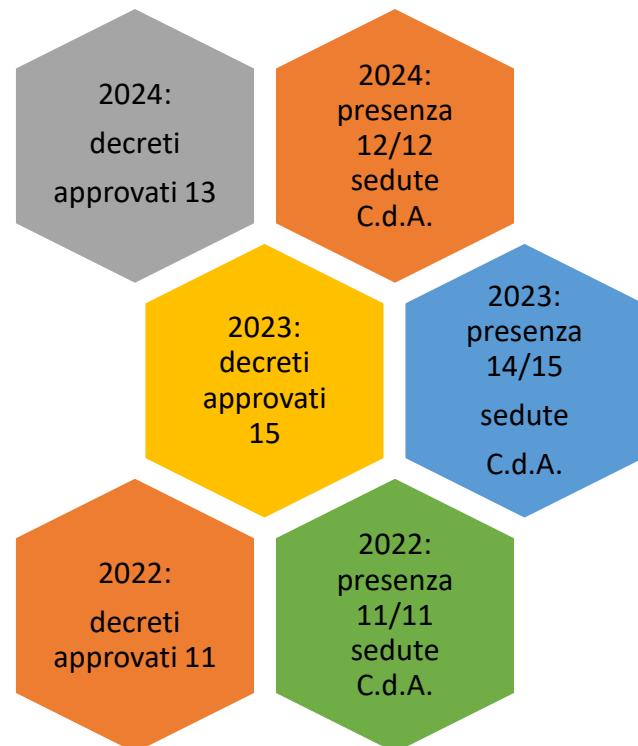
- curare i rapporti istituzionali con gli altri soggetti del sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, con l'utenza e le relative rappresentanze e con le comunità locali;
- dare impulso e promuovere le strategie aziendali;
- convocare e presiedere le sedute del Consiglio di 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.

## Deleghe competenza Consiglio di Amministrazione alla Presidente



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 cinque anni. A maggio l'avv. Flor è stata confermata consigliera di U.P.I.P.A., nonché nominata Vice -Presidente della società cooperativa, avente come socie quasi la totalità delle Aziende Pubbliche per i Servizi alla Persona della Provincia di Trento.

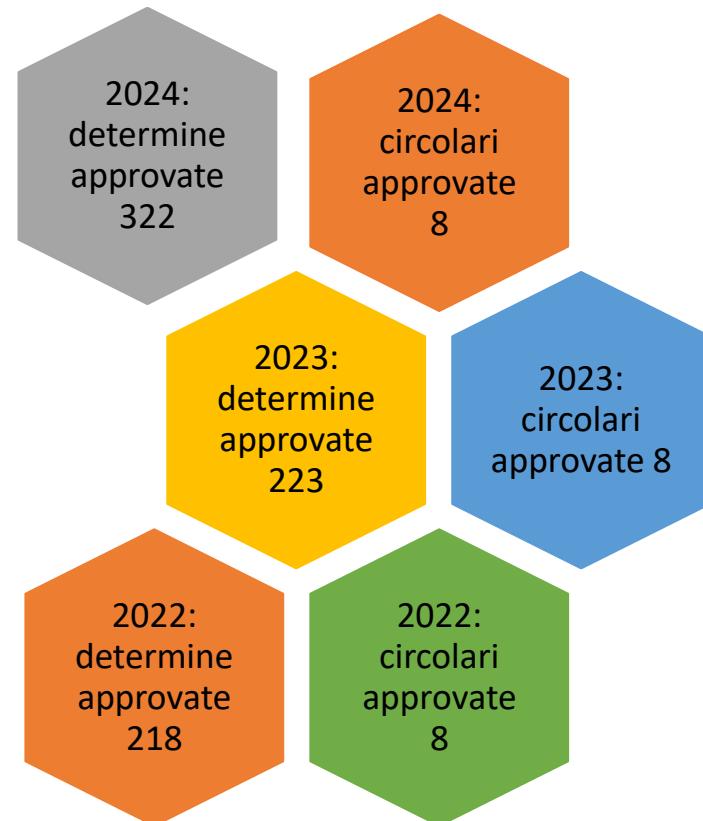
La Vice-Presidente in carica è invece la dott.ssa Larcher Luisa.



## Il Direttore

Il Direttore è il funzionario più elevato in grado dell'A.P.S.P., 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 dell'ente 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. È 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, funge da datore di lavoro del personale oltre ad avere in carico gli 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 nel corso del 2024 ha effettuato 4 verifiche contabili e presenziato alle sedute del Consiglio.

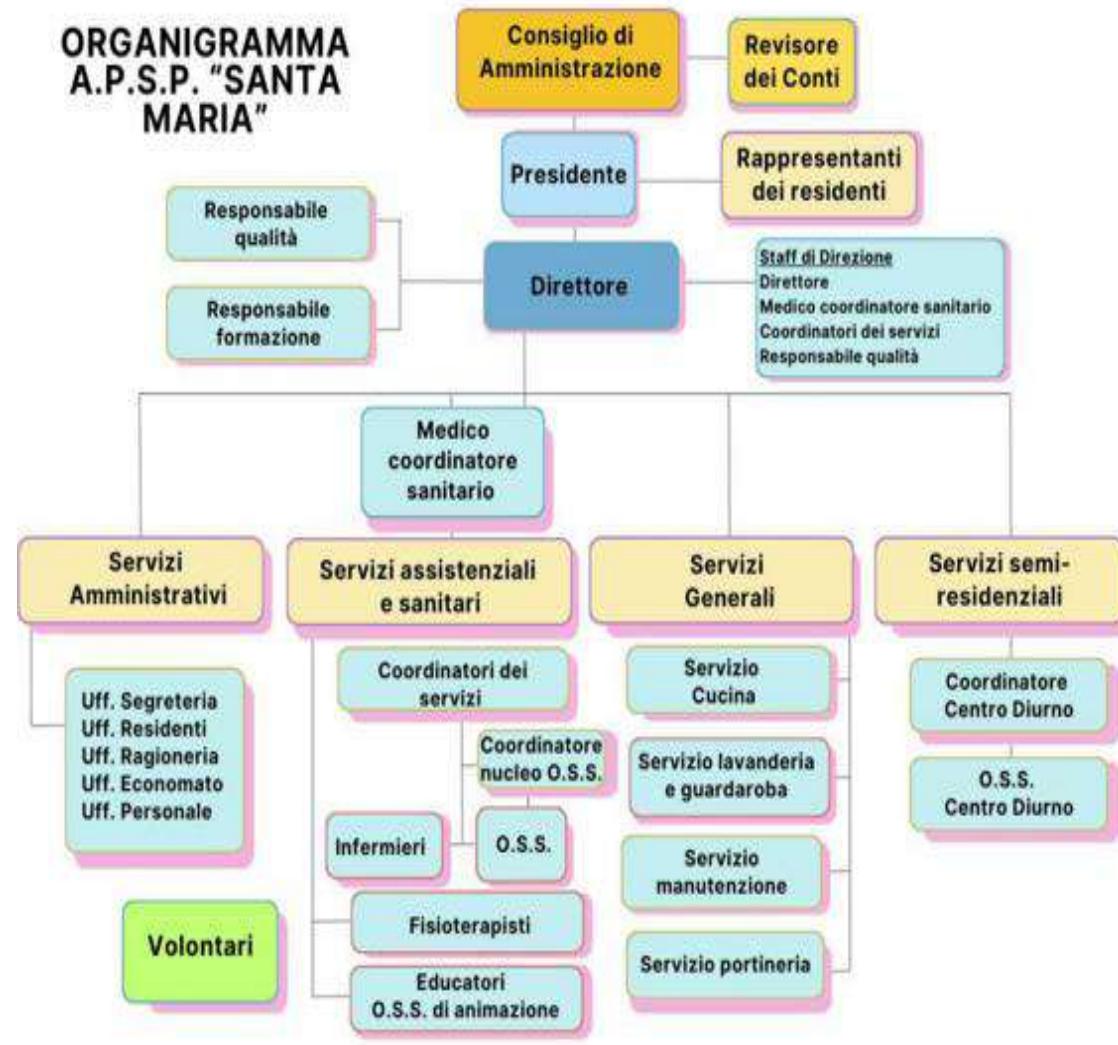
## Il personale dell'A.P.S.P. "Santa Maria"

Il perseguitamento degli obiettivi dell'A.P.S.P. "Santa Maria" è reso possibile grazie all'impegno di un insieme diversificato di persone che operano quotidianamente con dedizione e senso di responsabilità. In un contesto in cui è sempre più difficile reperire professionisti disposti a lavorare in ambito assistenziale, il contributo di lavoratori dipendenti, liberi professionisti, collaboratori e volontari si conferma anche nel 2024 una risorsa preziosa e insostituibile. La loro presenza e il loro apporto sono fondamentali per garantire la qualità dei servizi offerti, assicurare il benessere dei residenti e permettere all'ente di adempiere pienamente alla propria funzione sociale, continuando a svolgere un ruolo cruciale per il territorio.

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

	2024	2023	2022
Lavoratori dipendenti	201	192	197
Personale in libera professione nell'area sanitaria	10	7	4
Volontari	68	60	65
Ragazzi in Servizio Civile	12	10	12
Tirocinanti /stagisti alternanza scuola lavoro	23	22	16
Lavori Socialmente Utili	2	4	1
Lavori di Pubblica Utilità	10	2	3
Lavoratori da enti terzo settore interventi 3.3	8	10	9

## ORGANIGRAMMA A.P.S.P. "SANTA MARIA"



## I dipendenti

I servizi erogati dall'A.P.S.P. sono garantiti principalmente grazie all'operato di personale assunto in qualità di lavoratore subordinato, che anche nel 2024 ha costituito oltre il 90% dell'organico professionale impiegato nelle attività core dell'ente. Al 31 dicembre 2024, l'A.P.S.P. contava 171 dipendenti, ma durante l'anno si sono registrati flussi significativi sia in uscita che in entrata, con 36 dipendenti che hanno terminato il proprio contratto lavorativo con l'ente e 38 nuovi assunti. Complessivamente 201 dipendenti hanno prestato servizio presso l'A.P.S.P. nel 2024.

Nel corso dell'anno, a seguito di specifiche procedure concorsuali, sono stati assunti in ruolo 17 dipendenti a tempo indeterminato (5 infermieri, 1 amministrativa e 11 O.S.S.). Tra i nuovi assunti 13 lavoravano già a tempo determinato nell'A.P.S.P., mentre tre avevano lavorato presso l'ente in passato oppure avevano svolto un periodo in servizio civile.

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

	2024	2023	2022
<b>Totale dipendenti in servizio al 31/12 in valore assoluto</b>	171	165	173
<b>Totale dipendenti nell'anno in valore assoluto</b>	201	192	197
<b>Dipendenti medi anno rapportati a tempo pieno e a giorni presenza anno</b>	141,71	140,97	137,08

<b>Nuovi assunti totali in entrata nell'anno:</b>	38	26	32
<b>di cui a tempo determinato</b>	30	22	24
<b>di cui a tempo indeterminato</b>	8	4	8
<b>Totale contratti stipulati a tempo indeterminato:</b>	17	4	15
<b>derivanti da concorso, dei quali erano già assunti a tempo determinato</b>	17	3	13
	13	1	7
<b>derivanti da passaggio diretto</b>	0	1	2
<b>In uscita cessazioni:</b>	36	30	29
<b>di cui a tempo determinato</b>	27	21	20
<b>di cui a tempo indeterminato</b>	9	9	9

Il turn-over del personale anche nel 2024 ha interessato in particolare le mansioni di operatore socio sanitario-ausiliario di assistenza per il 55,55% ed infermieristico per il 25% dei contratti terminati nel corso dell'anno. Il reperimento di personale qualificato in ambito sanitario e assistenziale rappresenta oggi una criticità significativa. Le figure disponibili sono poche e tendono a spostarsi da un ente all'altro, generando una dinamica di concorrenza tra strutture che, anziché potersi sostenere a vicenda, si trovano purtroppo in competizione per attrarre le stesse risorse.

Età dipendenti assunti nel corso dell'anno 2024 2023 2022

Età media alla data di assunzione	36,80	37,89	33,62
Età del dipendente più giovane assunto nell'anno	21	19	18
Età del dipendente più anziano assunto nell'anno	64	59	56

#### ASSUNTI NEL CORSO DEL 2024 PER QUALIFICA

DETERMINATO	30
AUSILIARI ASSISTENZA	5
AUSILIARI CUCINA	4
AUSILIARI GUARDAROBA	2
AUSILIARI SERVIZIO ANIMATIVO	3
EDUCATORE	1
INFERNIERE	4
O. S. S.	11
INDETERMINATO	17
ASSISTENTE AMMINISTRATIVO	1
INFERNIERE	5
O. S. S.	11

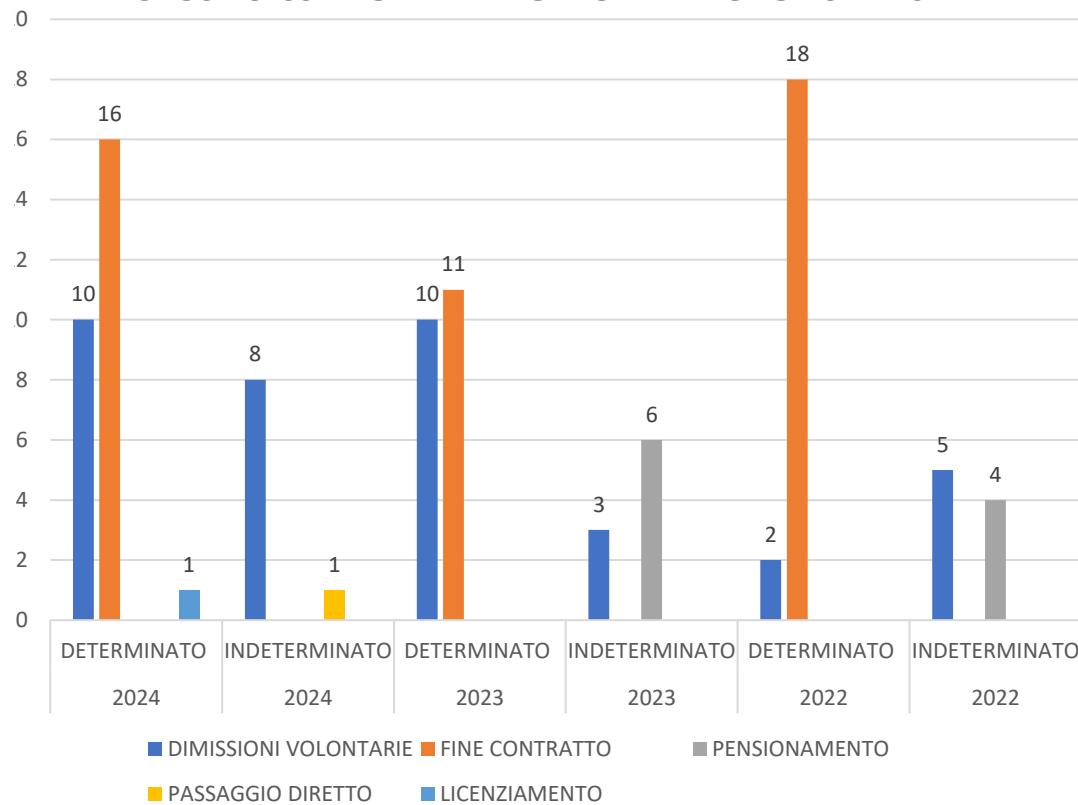
#### Concorsi

- 1 concorso congiunto A.P.S.P. Cles e Predaia profilo O.S.S.
- 1 concorso infermiere

#### Selezioni

- 1 selezione diretta infermiere
- 2 selezioni pubbliche TERP-educatore
- 1 selezione interna coordinatore nucleo O.S.S.
- 2 avvisi selezione diretta O.S.S.

#### CAUSE CESSAZIONE RAPPORTO DI LAVORO 2024-2022

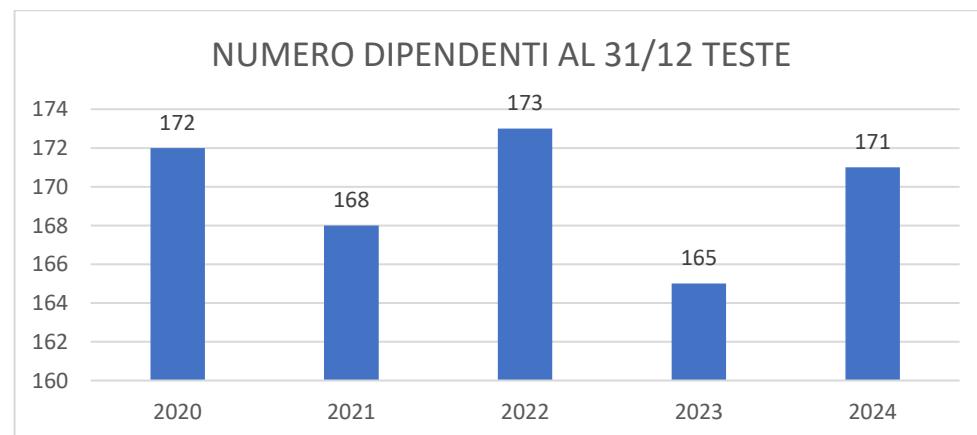


Al 31 dicembre 2024, l'organico dell'A.P.S.P. risulta composto per l'84% da lavoratori assunti con contratto a tempo indeterminato, segno di una significativa stabilità occupazionale. I contratti a tempo determinato, pari a 27 unità (16%), in calo a confronto del biennio precedente, sono stati attivati principalmente per esigenze temporanee o sostitutive. Questo dato conferma che la maggioranza dei dipendenti beneficia di una posizione lavorativa continuativa e consolidata, con un incremento dei contratti di lavoro a tempo indeterminato nell'anno rispetto agli esercizi 2023-2022.

#### Tipologia di contratto personale dipendente al 31/12

	2024	2023	2022
<b>A tempo indeterminato</b>	144	135	139
<b>A tempo determinato</b>	27	30	34
<b>Totali</b>	<b>171</b>	<b>165</b>	<b>173</b>

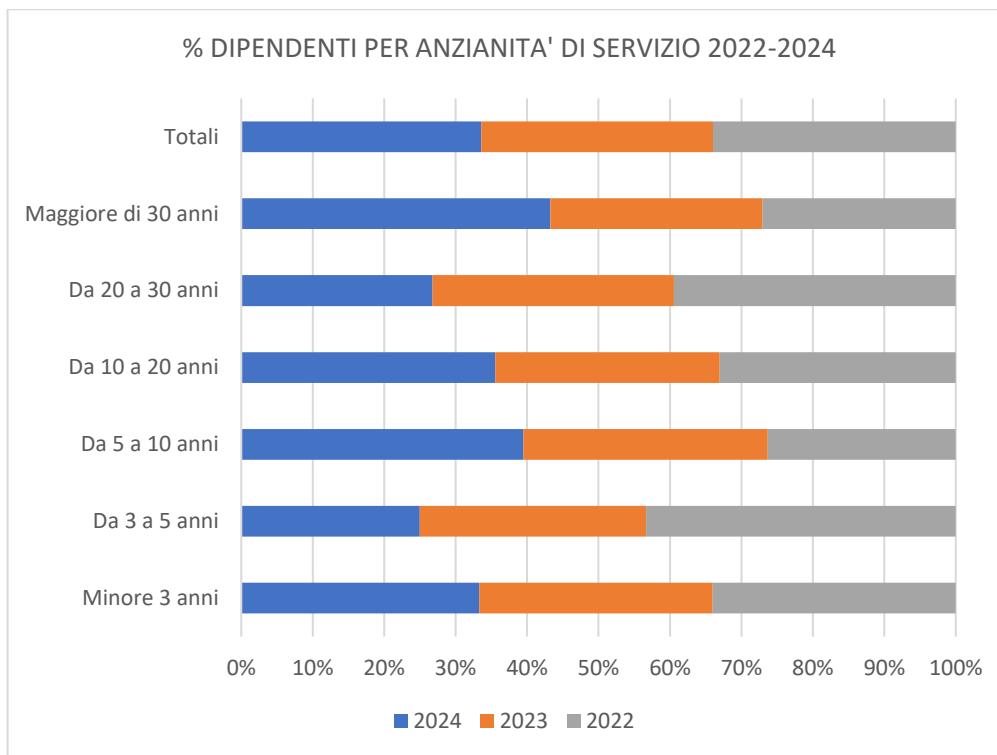
#### Evoluzione dipendenti totali dal 2020 al 2024 alla data del 31 dicembre



L'analisi dell'anzianità di servizio dei dipendenti in carica al 31/12/2024 evidenzia una significativa presenza di personale con esperienza consolidata, ma anche un'importante componente di nuovi ingressi. La fascia più numerosa è quella con meno di 3 anni di servizio (circa il 28% del totale), seguita da quella tra i 10 e i 20 anni (25%), segnale di recente turnover. Le fasce da 5 a 10 anni (30 persone) e da 20 a 30 anni (19 persone) mostrano una buona distribuzione di profili intermedi, sono invece 16 i lavoratori con oltre 30 anni di servizio, portatori di competenze preziose, ma anche prossimi al pensionamento. Infine, la fascia da 3 a 5 anni conta 15 unità. Complessivamente, il mix tra esperienza e nuova forza lavoro appare ancora equilibrato, tuttavia rimane fondamentale monitorare costantemente il piano di ricambio generazionale ed il conseguente trasferimento delle competenze.

#### Numero dipendenti per anzianità di servizio teste

	2024	2023	2022
<b>Minore 3 anni</b>	48	47	49
<b>Da 3 a 5 anni</b>	15	19	26
<b>Da 5 a 10 anni</b>	30	26	20
<b>Da 10 a 20 anni</b>	43	38	40
<b>Da 20 a 30 anni</b>	19	24	28
<b>Maggiore di 30 anni</b>	16	11	10
<b>Totali</b>	<b>171</b>	<b>165</b>	<b>173</b>



#### Numero di dipendenti per funzioni/ruoli

Si rileva una sostanziale stabilità nella distribuzione dei contratti a tempo indeterminato tra le diverse figure professionali all'interno dell'A.P.S.P. nel triennio 2022-2024. È importante sottolineare l'aumento dei contratti per il profilo di O.S.S., passati da 69 a 79, e per quello di Infermiere, da 19 a 20, dovuto allo scorimento di regolari graduatorie di concorsi pubblici svolti nel corso del 2024.

Mansioni dipendenti indeterminato al 31/12 teste	2024	2023	2022
Amministrativi	9	8	8
Ausiliari OSA OSS	79	69	77
Coordinatori	2	2	2
Fisioterapisti	3	4	3
Infermieri	20	19	18
Educatori	1	1	1
Personale centro diurno	7	7	7
Personale cucina	9	9	9
Personale lavanderia	7	7	7
Personale portineria	2	2	3
Personale manutenzione	2	2	2
Responsabile qualità e formazione	1	1	0
Servizi animativi	2	4	2
<b>Totali</b>	<b>144</b>	<b>135</b>	<b>139</b>

Per quanto riguarda la stipula di contratti a tempo determinato, nel 2024 – come già avvenuto nel biennio precedente – questi hanno interessato principalmente il personale con qualifica di operatore socio-sanitario e ausiliario di assistenza. Le assunzioni sono state effettuate per coprire assenze prolungate di dipendenti con diritto alla conservazione del posto, per garantire la copertura nei casi di trasformazioni temporanee dei contratti da tempo pieno a tempo parziale (finalizzate a favorire la conciliazione tra vita lavorativa e personale), nonché per assicurare il

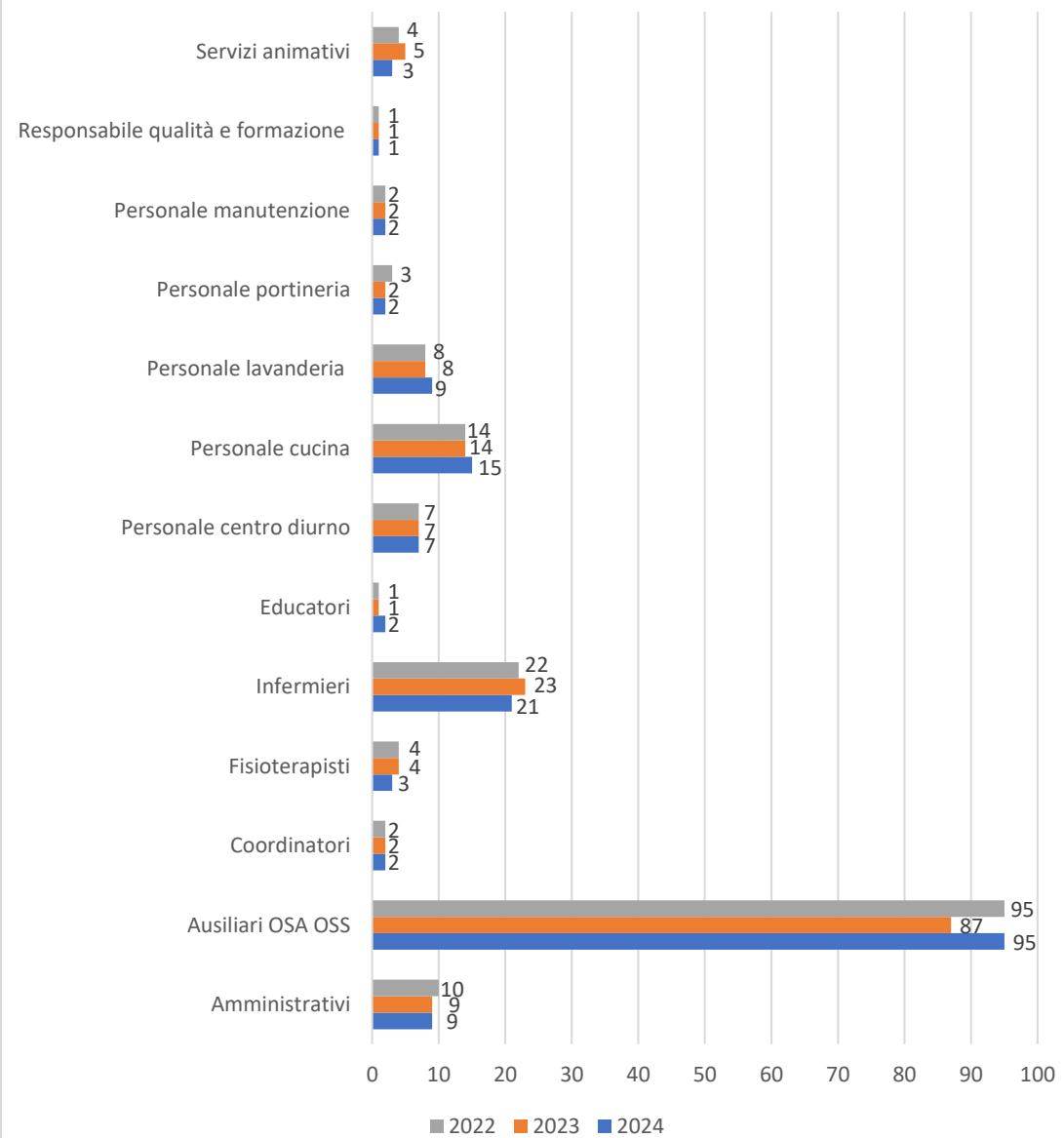
rispetto della turnistica nei vari servizi, in particolare durante il periodo estivo o in presenza di assenze, sia brevi che lunghe, del personale di ruolo.

Per quanto riguarda invece il personale addetto alla cucina, le assunzioni temporanee si sono rese necessarie per far fronte alle esigenze derivanti dalla convenzione con la Comunità della Val di Non per l'erogazione del servizio di pasti a domicilio.

Mansioni dipendenti determinato teste	2024	2023	2022
<b>Amministrativi</b>	0	1	2
<b>Ausiliari OSA OSS</b>	16	18	18
<b>Fisioterapisti</b>	0	0	1
<b>Infermieri</b>	1	4	4
<b>Educatori</b>	1	0	0
<b>Personale cucina</b>	6	5	5
<b>Personale lavanderia</b>	2	1	1
<b>Responsabile qualità e formazione</b>	0	0	1
<b>Servizi animativi</b>	1	1	2
<b>Totali</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>34</b>

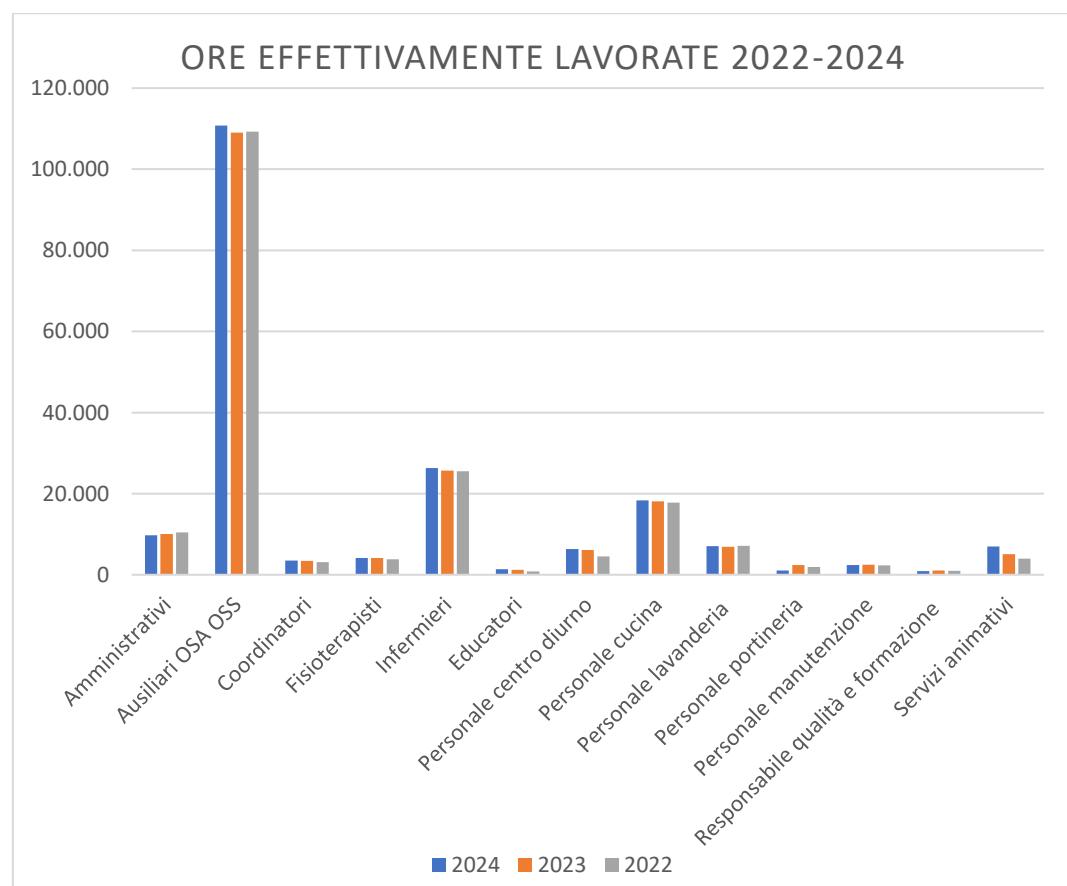
Nel triennio oggetto di analisi si attesta al 78% la percentuale di personale assunto presso l'A.P.S.P. dedicato alla cura diretta dei residenti, mentre il restante 22% è impegnato nei servizi generali e di supporto alle attività istituzionali, come cucina, lavanderia, amministrazione, manutenzione e portineria.

DIPENDENTI TOTALI AL 31/12 PER MANSIONI 2022-2024



Personale dipendente operativo	N. dip. medi 2024	Ore lavorate 2024	N. dip. medi 2023	Ore lavorate 2023	N. dip. medi 2022	Ore lavorate 2022
<b>Amministrativi</b>	7,12	9.700	7,85	10.045	7,89	10.444
<b>Ausiliari OSA OSS</b>	79,80	110.746	78,75	109.072	77,18	109.304
<b>Coordinatori</b>	2,00	3.485	2,00	3.423	2,00	3.119
<b>Fisioterapisti</b>	2,89	4.122	3,07	4.128	3,11	3.818
<b>Infermieri</b>	19,64	26.273	18,86	25.694	18,26	25.516
<b>Educatori</b>	1,16	1.391	1,00	1.215	0,77	815
<b>Personale centro diurno</b>	4,87	6.362	4,60	6.140	3,67	4.545
<b>Personale cucina</b>	11,90	18.321	12,38	18.074	12,37	17.795
<b>Personale lavanderia</b>	5,32	7.070	4,88	6.925	5,05	7.125
<b>Personale portineria</b>	1,29	1.053	1,45	2.380	1,50	1.886
<b>Personale manutenzione</b>	1,56	2.365	1,79	2.446	1,56	2.344
<b>Responsabile qualità e formazione</b>	0,67	931	0,67	1.036	0,67	972
<b>Servizi animativi</b>	3,49	6.985	3,68	5.062	3,06	3.937
<b>Totali</b>	<b>141,71</b>	<b>198.805</b>	<b>140,97</b>	<b>195.640</b>	<b>137,08</b>	<b>191.621</b>

Nel corso del 2024, il totale delle ore effettivamente lavorate dal personale dell'A.P.S.P., al netto di assenze come riposi, ferie, festività e permessi, è stato pari a 198.805 ore complessive, prestate da 141,71 dipendenti medi, calcolati a tempo pieno su base annuale. Il dato evidenzia un incremento rispetto al 2022 e 2023, in particolare per il personale impegnato nell'assistenza diretta, nell'animazione e per il personale infermieristico, a conferma di un impegno continuo al miglioramento nella cura dei residenti, nonostante la nota difficoltà di reclutamento di risorse umane.



## 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 (S.S.P.) 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 ai residenti rispetto ai parametri minimi richiesti appunto dalle Direttive P.A.T. in tutto il triennio 2022-2024, in crescita per il personale assistenziale, infermieristico ed addetto all'animazione.



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		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Coordinamento	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00	0,00	0,00
Assistenza generica alla persona O.S.S. O.S.A. ausiliari	62,86	62,86	62,86	70,18	70,18	70,18	77,49	74,97	75,77	7,31	4,79	5,59
Assistenza infermieristica	13,40	13,40	13,40	15,04	15,04	15,04	19,51	18,00	17,73	4,47	2,96	2,69
Assistenza riabilitativa	2,48	2,48	2,48	2,81	2,81	2,81	3,33	3,17	3,06	0,52	0,36	0,25
Animazione educatori	2,07	2,07	2,07	2,50	2,50	2,50	4,16	4,10	3,53	1,66	1,60	1,03

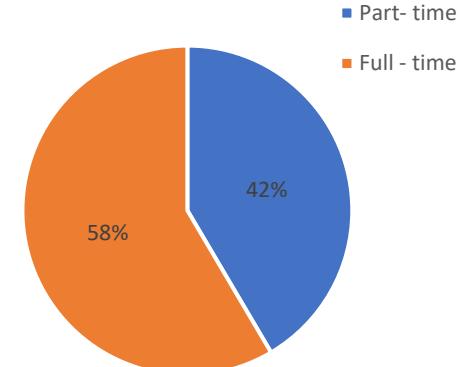
## Genere ed orario di lavoro

Presso l'A.P.S.P., l'88% dei dipendenti è costituito da donne, mentre il 12% è rappresentato da uomini, dato che evidenzia un'elevata presenza femminile nel lavoro di cura e assistenza.

Per quanto riguarda l'orario di lavoro, il 42% del personale è impiegato con contratti a orario ridotto. Tale assetto organizzativo risponde all'esigenza di conciliare i tempi di lavoro con quelli personali e familiari, attraverso la possibilità di trasformazioni temporanee del contratto (da uno a tre anni) o di part-time a carattere definitivo. L'analisi disaggregata per genere conferma che tra coloro che lavorano a tempo parziale, il 93% sono donne e solo il 7% uomini. Il dato sembra avvalorare la tesi per cui sono ancora principalmente le donne a farsi carico della gestione del tempo familiare, ricorrendo al part-time più degli uomini. Tra i contratti a tempo determinato il 41% è a tempo parziale, che sale al 42% per gli assunti a tempo indeterminato. Tra questi ultimi ben l'85% ha un part-time stabile.

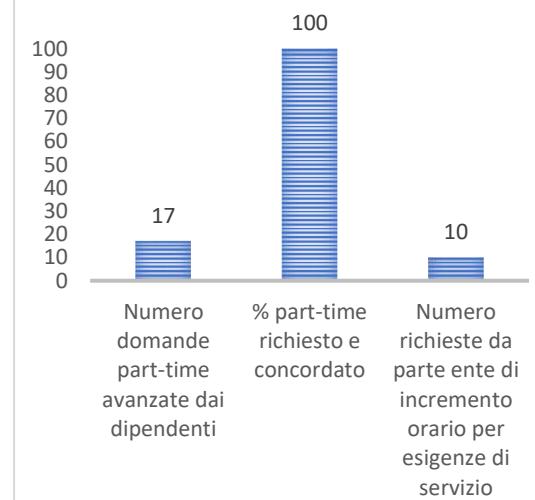
Tempo lavoro	2024	2023	2022
<b>Dipendenti a tempo pieno</b>	100	94	101
<b>Dipendenti a tempo parziale</b>	71	71	72
<b>Dipendenti a tempo indeterminato a tempo parziale</b>	60 su 144	61 su 135	65 su 140
<b>Dipendenti a tempo determinato a tempo parziale</b>	11 su 27	12 su 30	7 su 33
<b>Numero domande part-time presentate e accolte</b>	17	22	21
<b>% part-time richiesto e concordato</b>	100%	100%	100%

## ORARIO CONTRATTUALE DIPENDENTI AL 31/12



## DOMANDE PART-TIME

2024

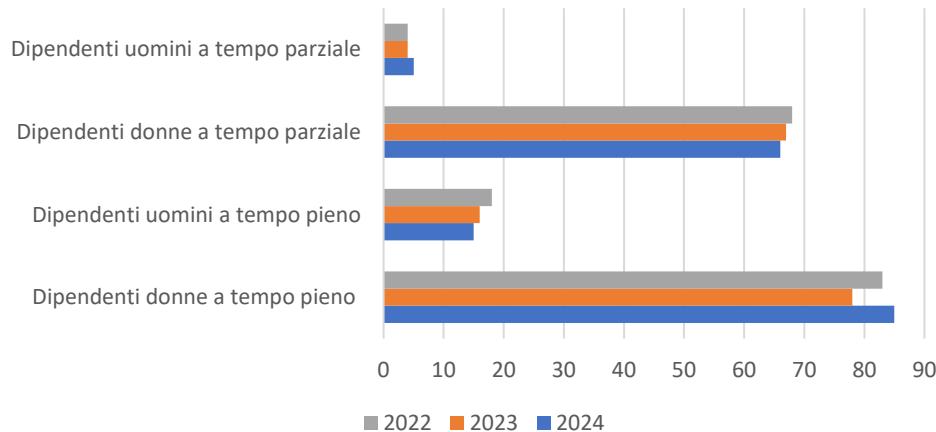


## Tempo lavoro

2024 2023 2022

<b>Dipendenti donne a tempo pieno</b>	85	78	83
<b>Dipendenti uomini a tempo pieno</b>	15	16	18
<b>Dipendenti donne a tempo parziale</b>	66	67	68
<b>Dipendenti uomini a tempo parziale</b>	5	4	4

## ORARIO CONTRATTUALE 2022-2024 PER GENERE

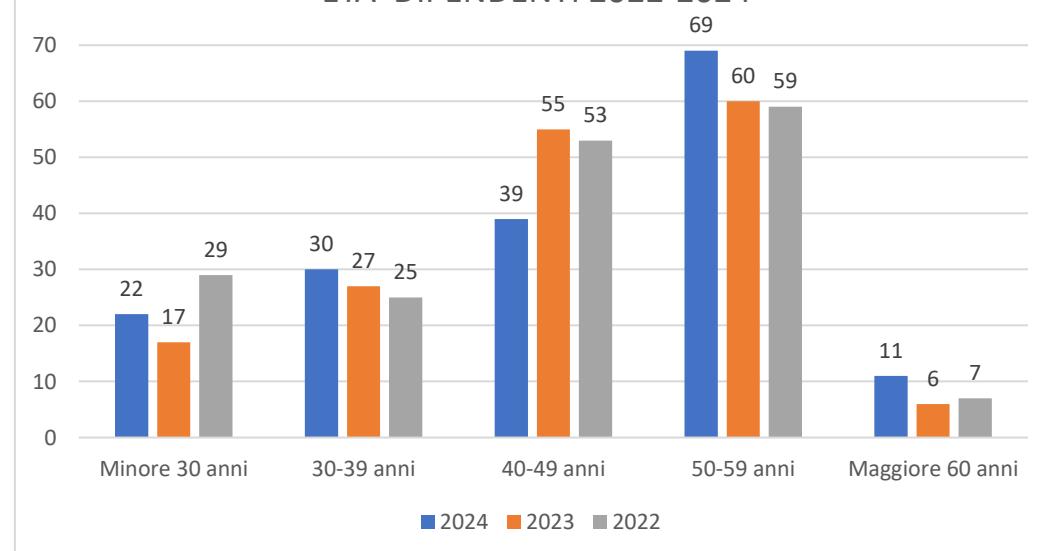


L'impatto sociale dell'attività dell'A.P.S.P. si riflette anche nelle caratteristiche socio-demografiche del personale dipendente, che offrono uno spunto significativo per comprendere il ruolo sociale svolto dall'ente.

Numero dipendenti per età	2024	2023	2022
<b>Minore 30 anni</b>	22	17	29
<b>30-39 anni</b>	30	27	25
<b>40-49 anni</b>	39	55	53
<b>50-59 anni</b>	69	60	59
<b>Maggiore 60 anni</b>	11	6	7
<b>Età media personale al 31/12</b>	45,93	45,22	44,60

L'analisi dell'andamento del personale per età anagrafica evidenzia nel triennio 2022-2024 un progressivo invecchiamento della forza lavoro. Infatti le fasce d'età 50-59 e over 60 risultano in crescita, con un incremento complessivo di 14 unità. Al contrario, la fascia 40-49 anni mostra un calo significativo, passando da 53 a 39 unità, a causa del passaggio di diversi dipendenti all'Azienda Sanitaria o presso altri enti. I giovani sotto i 30 anni, dopo una contrazione nel 2023, tornano a crescere nel 2024, ma non raggiungono i livelli del 2022. La fascia 30-39 anni mostra un aumento costante, suggerendo una lieve stabilizzazione. Complessivamente, il dato conferma una struttura demografica sbilanciata verso l'alto, con il rischio di un futuro deficit generazionale. Tale dinamica sottolinea l'importanza di politiche attive per il ricambio generazionale.

## ETA' DIPENDENTI 2022-2024



Nel triennio analizzato si osserva una certa stabilità nella distribuzione dei dipendenti per titolo di studio. I lavoratori con titolo professionale rappresentano la fascia più numerosa, sebbene in calo rispetto al 2022, segnalando una progressiva riduzione del numero di persone in possesso soprattutto del titolo di O.S.S., speculare all'incremento del personale con sola scuola dell'obbligo, quali ausiliari addetti all'assistenza o ai servizi generali. Il calo degli iscritti ai corsi per l'ottenimento della qualifica di O.S.S. rappresenta una nota criticità per il settore socio-sanitario, in un contesto di invecchiamento della popolazione e crescente domanda di assistenza. Risulta pertanto fondamentale l'avvio di politiche mirate e attrattive per incentivare la scelta di tali percorsi da parte dei giovani.



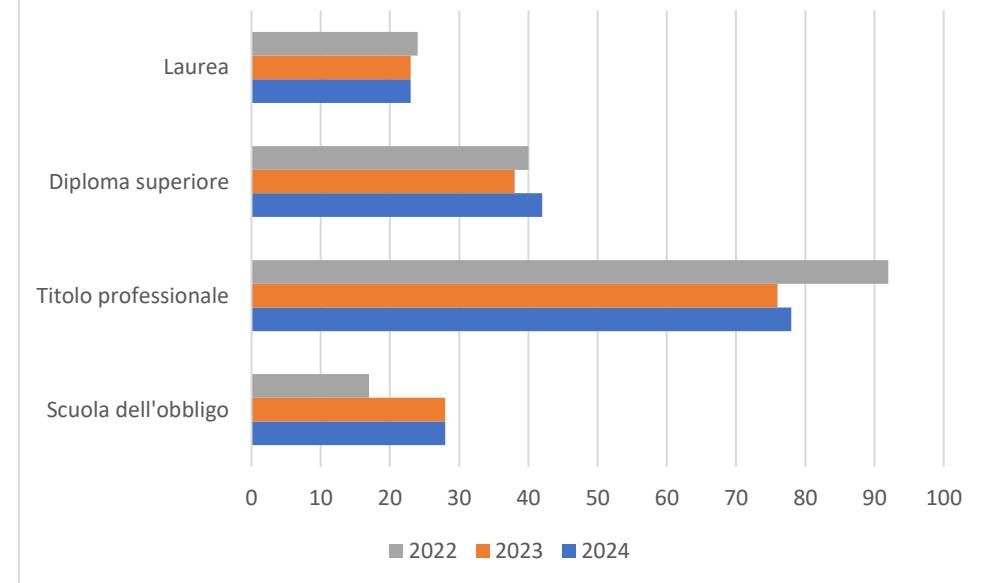
#### Numero dipendenti per titolo di studio

2024      2023      2022

<b>Scuola dell'obbligo</b>	28	28	17
<b>Titolo professionale</b>	78	76	92
<b>Diploma superiore</b>	42	38	40
<b>Laurea</b>	23	23	24

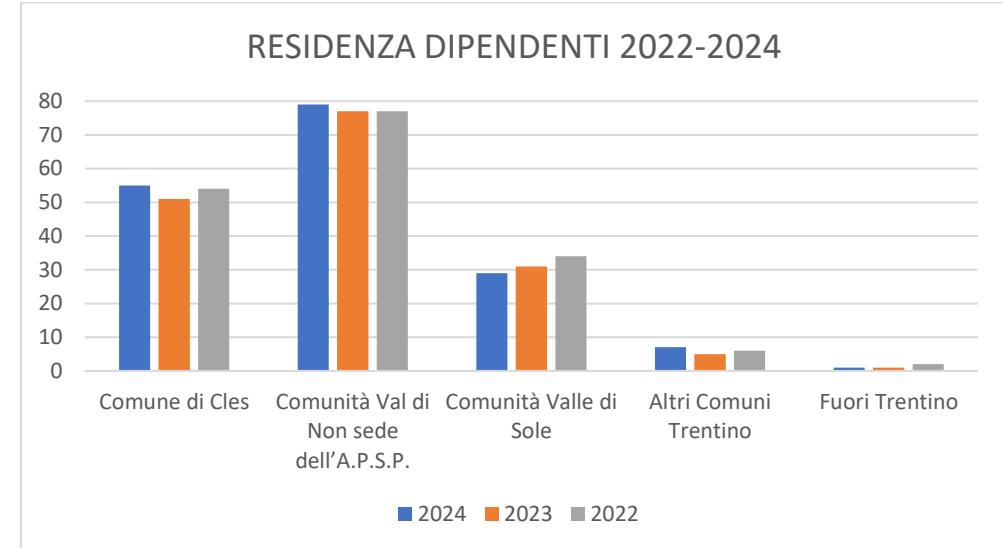
Il numero di laureati, principalmente costituito da infermieri e fisioterapisti, è rimasto invece costante.

#### DIPENDENTI PER TITOLO DI STUDIO 2022-2024



Nel triennio considerato, si osserva una sostanziale stabilità nella distribuzione della provenienza dei dipendenti, con una marcata concentrazione di lavoratori residenti nel Comune di Cles e nella Comunità della Val di Non, sede dell'A.P.S.P.. Questa tendenza conferma il ruolo rilevante dell'ente come polo occupazionale per il territorio immediatamente circostante, segno di radicamento e di investimento sociale nella comunità, che contribuisce in parte al contenimento del fenomeno dello spopolamento delle zone periferiche. La presenza costante di lavoratori provenienti dalla Comunità Valle di Sole e, in misura minore, da altri Comuni della provincia, dimostra la capacità dell'A.P.S.P. "Santa Maria" di attrarre forza lavoro anche oltre i confini comunali.

Numero dipendenti per residenza	2024	2023	2022
Comune di Cles	55	51	54
Comunità Val di Non sede dell'A.P.S.P.	79	77	77
Comunità Valle di Sole	29	31	34
Altri Comuni Trentino	7	5	6
Fuori Trentino	1	1	2



## La formazione

Come indicato nel piano triennale della formazione *“la formazione viene considerata una delle leve di maggiore incisività nell’ambito della gestione delle risorse umane, rappresentando una sorta di file rouge attraverso cui apportare valore aggiunto al “Sapere” tecnico-professionale, organizzativo e relazionale, con una finalità di sviluppo complessivo dell’organizzazione per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti”*. Nel corso del 2024, l’A.P.S.P. ha pertanto destinato 29.003 euro alla formazione del personale, in incremento sia rispetto al 2023 (€ 12.609), sia al 2022 (€ 19.695).

### ORE DI FORMAZIONE DIPENDENTI 2022-2024



La formazione del personale è stata gestita internamente per il 44% dei corsi erogati, mentre per il restante 56% ci si è affidati ad esperti esterni, in prevalenza al servizio garantito da U.P.I.P.A. alle A.P.S.P. trentine.

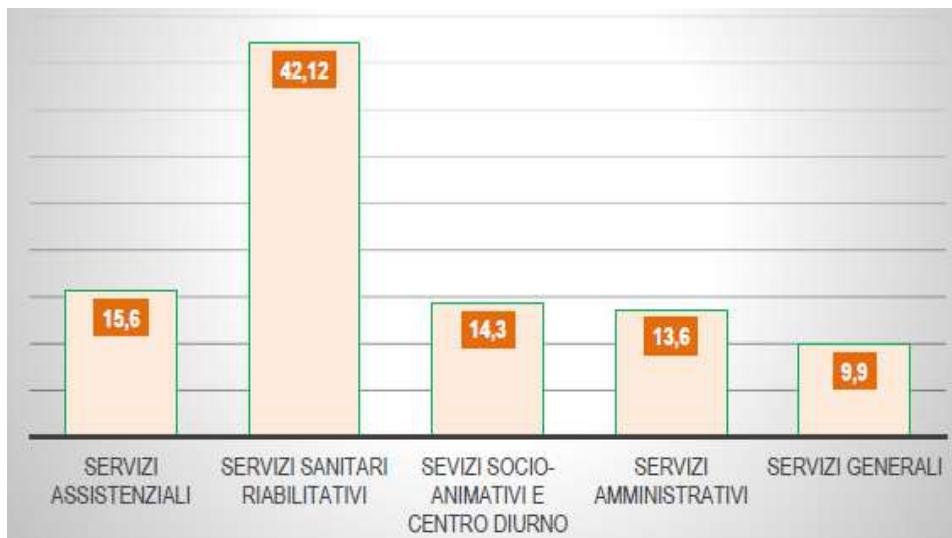
Ore di formazione per area	2024	2023	2022
Amministrativa	75	127	35
Benessere e sicurezza	763	979	1237
Organizzativa-gestionale	121	464	74
Sociale-relazionale	665	566	1114
Tecnico-sanitaria	1836	277	491



### TIPOLOGIA DI CORSI ORGANIZZATI ALL’INTERNO DELLA STRUTTURA

- ✓ FRATTURE DI RACHIDE E BACINO DEDICARSI CON CONSAPEVOLEZZA E RICCHEZZA ALLE PERSONE CON DEMENZA
- ✓ CORSO SICUREZZA 4 ORE GENERALI
- ✓ CORSO SICUREZZA MODULO A
- ✓ CORSO SICUREZZA MODULO B
- ✓ CORSO SICUREZZA MODULO C
- ✓ LA GESTIONE DELLE URGENZE EMERGENZE IN RSA
- ✓ SLA INQUADRAMENTO CLINICO E STRATEGIE ASSISTENZIALI
- ✓ DEDICARSI CON CONSAPEVOLEZZA E RICCHEZZA ALLE PERSONE CON DEMENZA
- ✓ L’IGIENE ORALE NELL’ANZIANO
- ✓ L’APPROCCIO SNOEZELEN E IL CARRELLO MULTISENSORIALE - CORSO BASE
- ✓ DOLORE E SOFFERENZA
- ✓ AGGIORNAMENTO LAVORATORI SICUREZZA SUL LAVORO - 6 ORE
- ✓ AUDIT CLINICI PER INFERNIERI - LA GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO (ACCREDITATO UPIPA)
- ✓ SELF-EMPOWERMENT E PROFESSIONALITÀ - PERCORSO DI COACHING INDIVIDUALE E SVILUPPO PERSONALE

## ORE MEDIE DI FORMAZIONE A PERSONA PER SERVIZIO ANNO 2024



Come indicato nella relazione conclusiva in materia di formazione erogata nel corso del 2024, allegata all'integrazione 2025 del piano triennale della formazione approvato per gli anni 2024-2026:

*“... nel 2024 l'ente ha investito molto nell'area della formazione tecnico-sanitaria, con una media in termini di ore di formazione erogata a persona molto elevata rispetto alle ore medie di formazione a persona per gli altri servizi. Questo tipo di investimento è collegato in parte ai progetti contemplati nel piano della formazione per il triennio in corso e più nello specifico per l'anno 2024, ed è anche dovuto alla necessità di garantire alle figure sanitarie un'adeguata formazione rispetto agli ambiti individuati come “migliorabili” e di conseguenza l'acquisizione del monte crediti formativo per l'anno (50 crediti annui). Obiettivo pienamente raggiunto visto che la media dei crediti per il 2024 a figura sanitaria è di 57. Il forte investimento formativo rispetto al biennio precedente ha avuto una ricaduta interna deducibile dalle diverse*

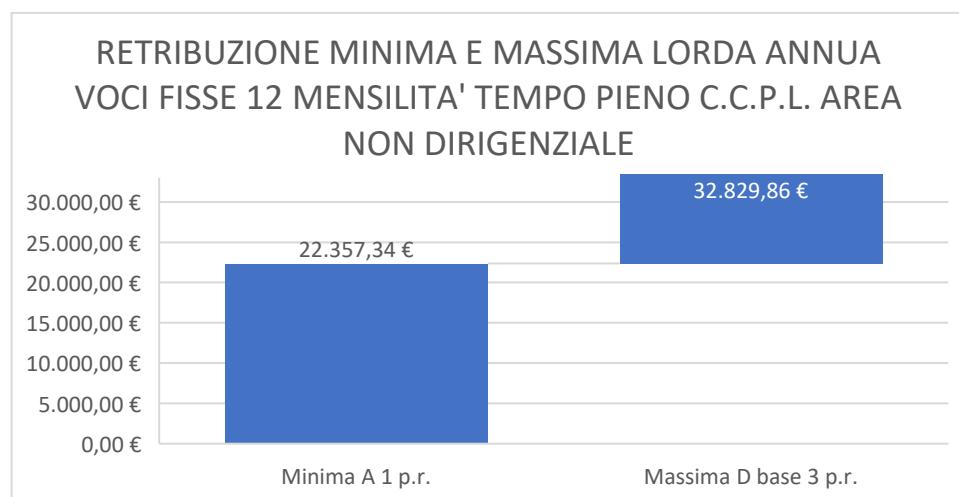
*revisioni alle procedure interne, agli esiti dei gruppi di lavoro, alla riflessione condivisa di alcuni possibili ambiti di miglioramento”.*

ORE DI FORMAZIONE COMPLESSIVE	3459,4	ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER PERSONA <sup>8</sup>	23,8
CREDITI ECM EROGATI A FIGURE SANITARIE	1824,1	CREDITI MEDI PER PROFESSIONISTA SANITARIO <sup>9</sup>	57
ORE DI FORMAZIONE DA CORSI INTERNI	1518	ORE MEDIE PER PERSONA DA CORSI INTERNI	10,4
ORE DI FORMAZIONE DA CORSI ESTERNI	1941,4	ORE MEDIE PER PERSONA DA CORSI ESTERNI	13,4
CREDITI ECM EROGATI DA CORSI INTERNI	411	CREDITI MEDI PER PROFESSIONISTA SANITARIO DA CORSI INTERNI	12,8
CREDITI ECM EROGATI DA CORSI ESTERNI	1413,1	CREDITI MEDI PER PROFESSIONISTA SANITARIO DA CORSI ESTERNI	44,2
ORE DI FORMAZIONE PER AREA			
	TECNICO- SANITARIA	1836,4	
	ORGANIZZATIVA-GESTIONALE	121	
	SOCIALE E RELAZIONALE	664,5	
	BENESSERE E SICUREZZA	763	
	GIURIDICO AMMINISTRATIVA	74,5	

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

Nel corso del 2024 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.

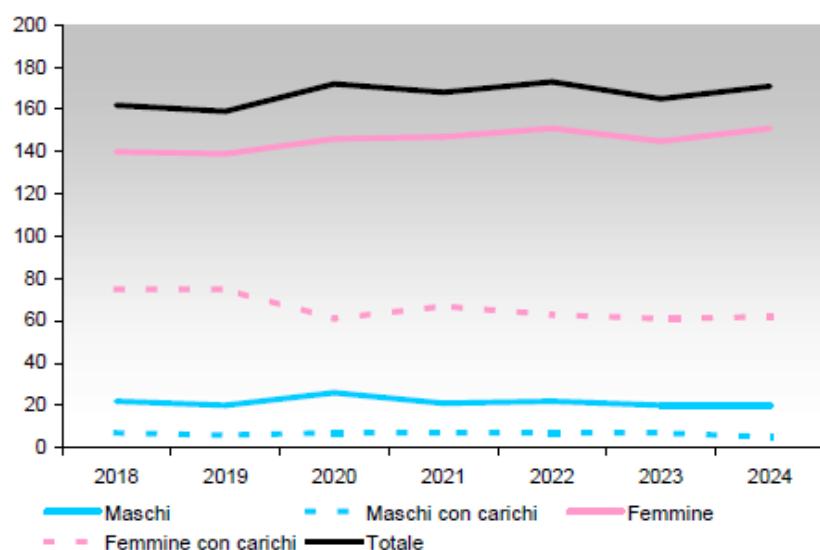
La qualità ed il benessere percepito dai dipendenti, possono essere influenzati anche dall'aspetto meramente retributivo della prestazione lavorativa. In tale campo si ricorda che l'A.P.S.P. "Santa Maria" non dispone di margini di azione specifici, poiché i rapporti di lavoro sono regolati dal Contratto Collettivo Provinciale di Lavoro, area dirigenziale e non dirigenziale del comparto Autonomie Locali della Provincia Autonoma di Trento. Va rilevato, tuttavia, che da anni, sempre in conformità alle norme del C.C.P.L., il Consiglio di Amministrazione destina una percentuale di risorse a carico dell'ente ad incentivo della produttività del personale.



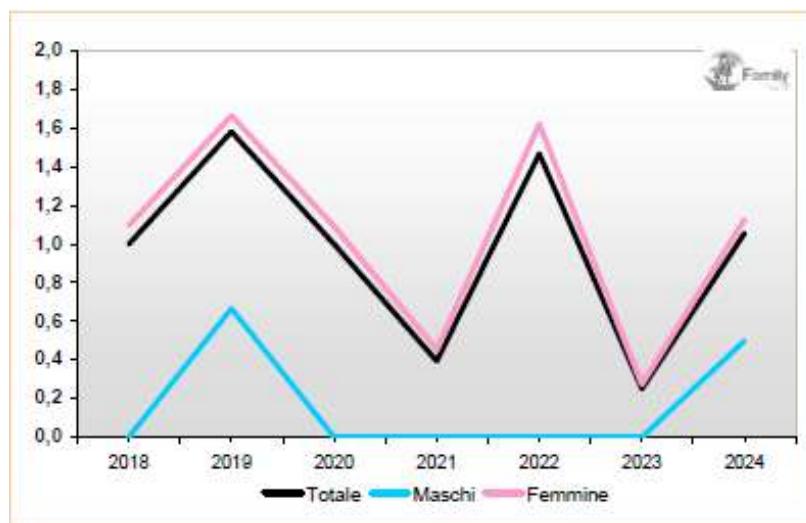
## Certificazioni del benessere lavoratori: Family Audit

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 volte a migliorare il benessere dei dipendenti attraverso diverse azioni, tenendo conto del persistente squilibrio di genere nella distribuzione dei carichi di cura.

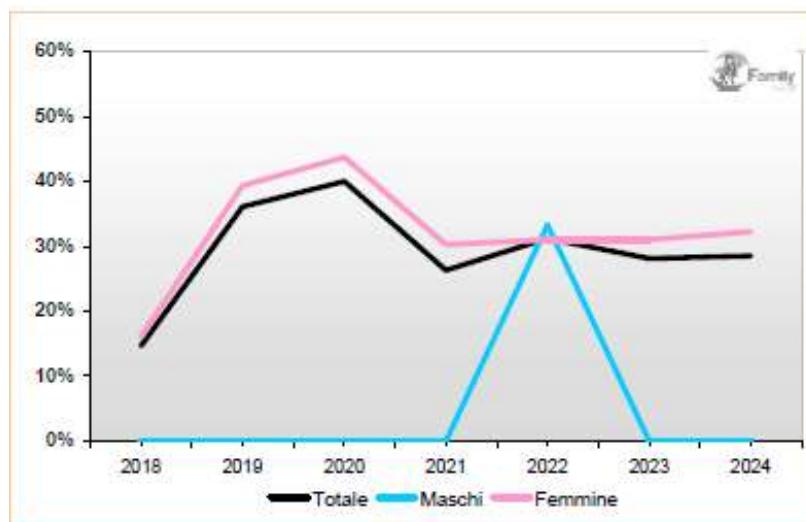
**DISTRIBUZIONE DIPENDENTI PER GENERE E CARICHI DI CURA 2018-2024**  
(dal report di sintesi dei dati Family Audit P.A.T. A.P.S.P. "Santa Maria")



GIORNI MEDI PERMESSO MALATTIA DEI FIGLI 2018-2024 (dal report di sintesi dei dati Family Audit P.A.T. A.P.S.P. "Santa Maria")



BENEFICIARI CONGEDO PARENTALE PER FIGLI 2018-2024 (dal report di sintesi dei dati Family Audit P.A.T. A.P.S.P. "Santa Maria")



Azioni Family 2024

Supporto psicologico, per i dipendenti è possibile fruire gratuitamente della consulenza dello psicologo della struttura per le problematiche riscontrate in ambito lavorativo: 1 incontri (10 nel 2023).

Incontri periodici con la psicologa per il supporto relazionale e la gestione di conflitti, tendenzialmente organizzati per piano o per servizio: 2 focus group (9 nel 2023).

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 (2 nel 2023).

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

Fruizione dei servizi ambulatoriali dell'A.P.S.P. di fisioterapia (12 dipendenti, 11 nel 2023), di podologia (2 dipendenti, 4 nel 2023), di agopuntura (2 dipendenti, 3 nel 2023) con scontistica definita da delibera del consiglio.

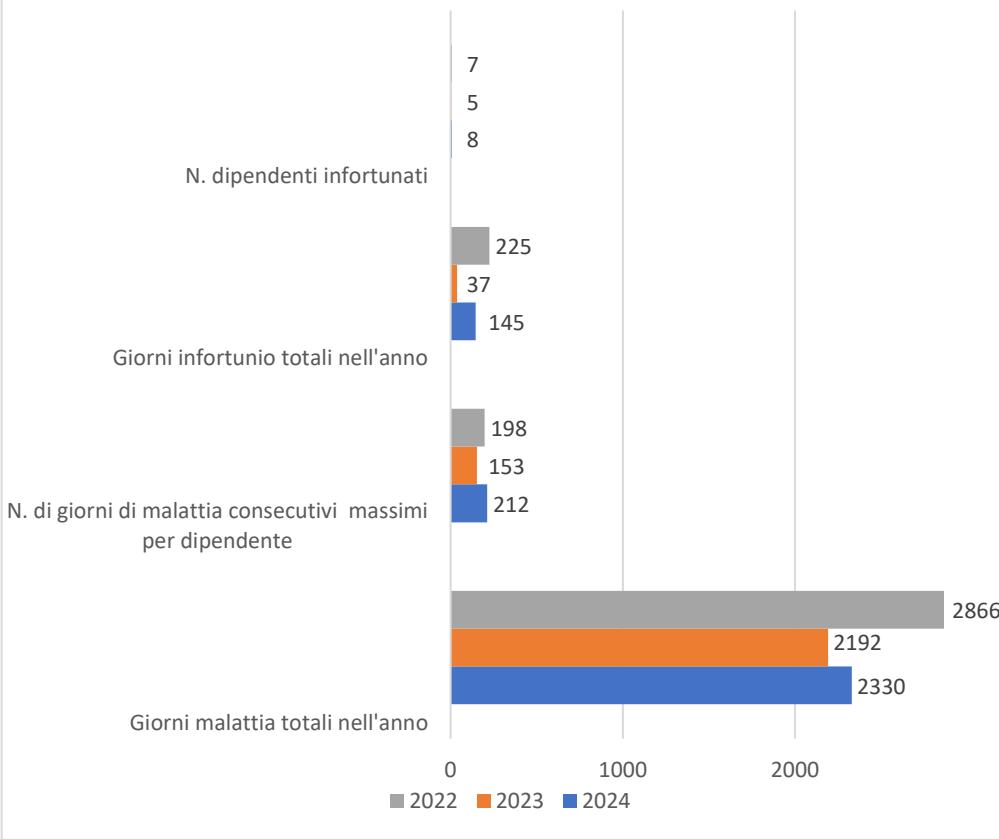
Lavaggio auto a pagamento presso la struttura, effettuata dalla ditta convenzionata durante l'orario di servizio: 22 interventi (20 nel 2023).

Possibilità per i dipendenti di consumare il pasto in mensa insieme ad un proprio familiare, previo acquisto dei buoni presso gli uffici: 10 pasti (20 nel 2023).

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 (20 nel 2023).

## GIORNI MALATTIE E INFORTUNI 2024-2022



La tabella mostra che, nel periodo 2020-2022, si è registrato un marcato incremento delle assenze per malattia e infortunio tra i dipendenti, in stretta correlazione con l'emergenza sanitaria da Covid-19. A partire dal 2023, dato confermato anche per il 2024, il numero medio annuo di assenze per dipendente si è invece stabilizzato, attestandosi su 11 giorni. Nello specifico, si rileva una riduzione delle assenze per malattia, compensata però da un aumento di quelle legate a infortuni.

## Numero giorni medi annui malattia-infortunio per dipendente medio calcolato da ore malattia e infortunio

Anno	2020	2021	2022	2023	2024
Totale ORE di malattia	8788	11940	13161	10855	10552
Totale ORE di infortunio	199	554	677	127	659
Totale ORE assenza per Covid-19	7404	398	14	0	0
Numero dipendenti medio annuo	135	136	137	141	142
<b>Numero GIORNI annui medi assenza stato di salute per dipendente</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>11</b>



## Altre figure e collaboratori presenti nel 2024

Negli anni l'A.P.S.P. ha compiuto uno sforzo costante per potenziare l'organico attraverso contratti di lavoro subordinato, limitando progressivamente il ricorso alla libera professione, riservata esclusivamente a esperti impegnati nell'assistenza specialistica diretta ai residenti, quali medici, psicologi, fisioterapisti e podologi.

Tale scelta nasce dalla convinzione che il personale dipendente sviluppi un maggiore senso di appartenenza all'organizzazione, favorendo una più profonda adesione ai valori dell'ente e contribuendo, di conseguenza, a garantire servizi continuativi e di maggiore qualità.

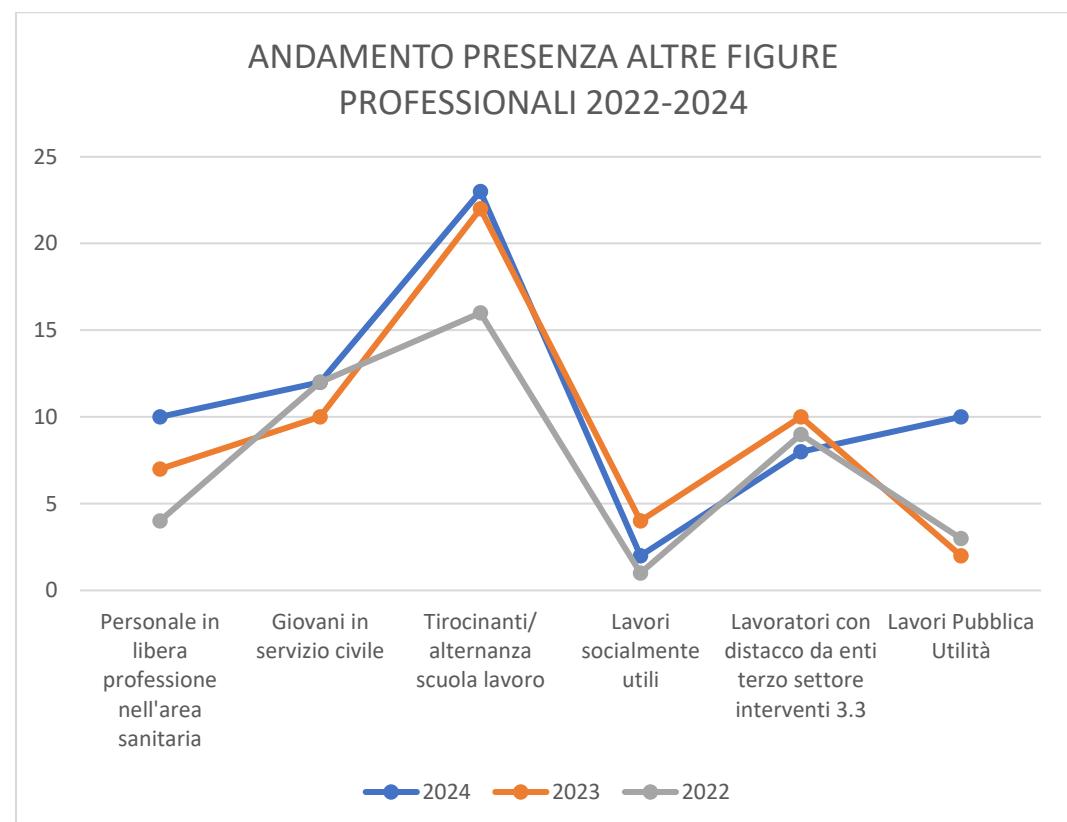
Permane tuttavia una forte criticità nel reperimento di personale infermieristico e operatori socio-sanitari, una difficoltà che potrebbe compromettere in futuro la possibilità di garantire stabilmente personale dipendente, rendendo necessario il ricorso ad altre forme di reclutamento.

Altre figure presenti	2024	2023	2022
Personale in libera professione nell'area sanitaria	10	7	4
Giovani in servizio civile	12	10	12
Tirocinanti alternanza scuola lavoro	23	22	16
Lavori socialmente utili	2	4	1
Lavoratori con distacco da enti terzo settore interventi 3.3	8	10	9
Lavori Pubblica Utilità	10	2	3

Accanto al personale strutturato, l'ente ha saputo valorizzare anche altre risorse, promuovendo opportunità formative per i giovani attraverso

l'attivazione di tirocini e percorsi di servizio civile. Inoltre, si segnala la presenza di lavoratori socialmente utili, il cui impiego ha rappresentato una concreta occasione di reinserimento lavorativo per persone temporaneamente uscite dal mercato del lavoro, in sinergia con le politiche attive del territorio.

A queste esperienze si affiancano anche i lavori di pubblica utilità e i percorsi di messa alla prova, che consentono a soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria di convertire pene detentive o pecuniarie in attività utili alla collettività, contribuendo al contempo alla loro riabilitazione e reinserimento sociale.



## Volontari

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

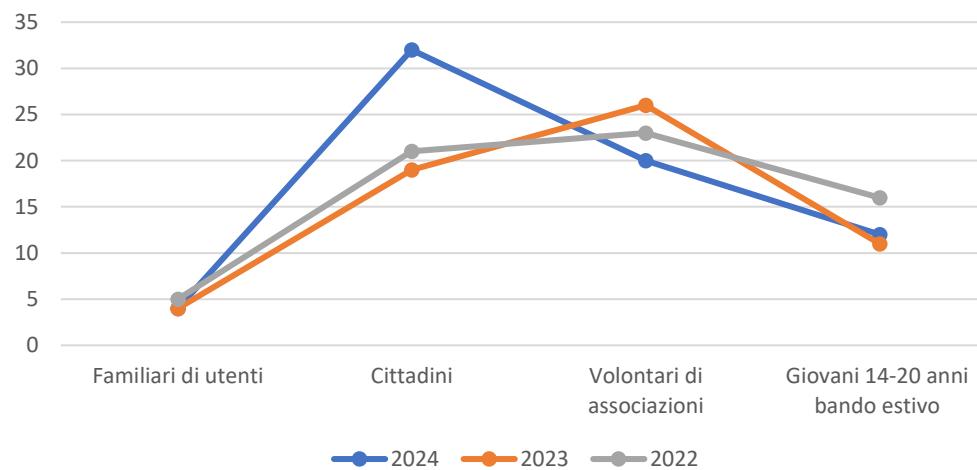
La tabella evidenzia un leggero aumento complessivo nel numero di volontari presenti nell'ultimo anno.

Numero Volontari presenti	2024	2023	2022
<b>Familiari di utenti</b>	4	4	5
<b>Cittadini</b>	32	19	21
<b>Volontari di associazioni</b>	20	26	23
<b>Giovani 14-20 anni bando estivo</b>	13	11	16

Il volontariato riveste un ruolo di primaria importanza, anche nell'ambito dell'assistenza agli anziani, in quanto va ad integrare e supportare le attività svolte dal personale. I volontari non possono sostituirsi ai professionisti, offrono pertanto un contributo prezioso soprattutto sul piano ricreativo, relazionale ed emotivo, promuovendo momenti di ascolto, compagnia e socializzazione, che contrastano l'isolamento e la solitudine.

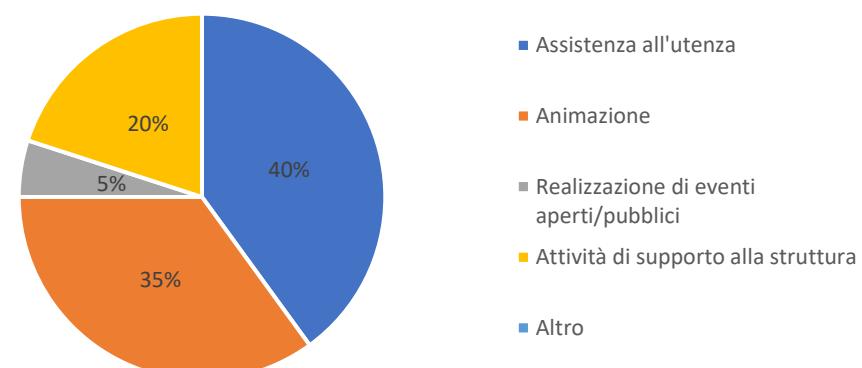
Il volontario che si presenta individualmente presso l'A.P.S.P. per donare il suo tempo, viene affiancato all'avvio dell'esperienza attraverso un colloquio ed un'ora dedicata alla formazione iniziale sul campo. Nel corso dell'esperienza si garantiscono attività di supervisione per i volontari che svolgono particolari attività in autonomia con i residenti.

## ANDAMENTO VOLONTARIATO 2022-2024



Per quanto riguarda i volontari affiliati a specifiche associazioni, come ad esempio ad AVULSS (Associazione Volontari Unità Locali Socio-Sanitarie) oppure al Corpo Volontari Valle di Non, la formazione viene realizzata dalle stesse organizzazioni.

## AMBITI DI PARTECIPAZIONE DEI VOLONTARI



## Cosa può fare il volontario?

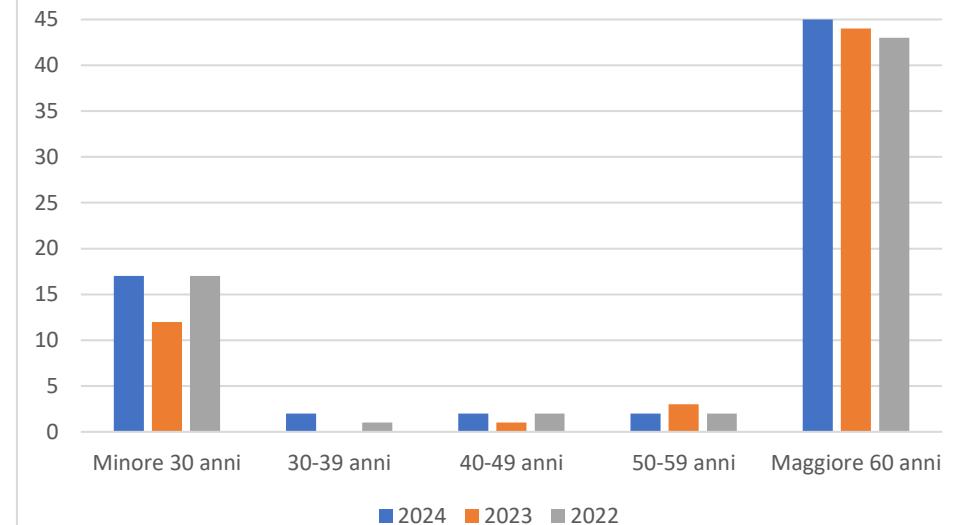
- coinvolgimento in iniziative per il miglioramento della qualità di vita e dell'assistenza al residente;
- compagnia durante la consumazione dei pasti;
- supporto nelle attività di gruppi in collaborazione con il servizio sociale educativo (es. cura dell'orto, bricolage, progetto cucina, gruppo maglia, etc.);
- accompagnamento nelle gite programmate e nelle uscite fuori dalla struttura, previa autorizzazione;
- compagnia, conversazione, ascolto ricordi, lettura libri 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 nel triennio si suddividono tra il 55% di donne ed il 45% di uomini. Nel 2024 la presenza di volontari avente età superiore ai 60 anni, pari al 66% del totale, si è confermata maggioritaria, anteposta al 25% di volontari aventi meno di 30 anni, totalmente coperto dal bando estivo, che coinvolge giovani dai 14 ai 20 anni. La necessità di un ricambio

generazionale nel volontariato rappresenta una tematica particolarmente avvertita in ambito sociale e trova riscontro anche all'interno della nostra A.P.S.P..

NUMERO VOLONTARI PER ETA' 2022-2024

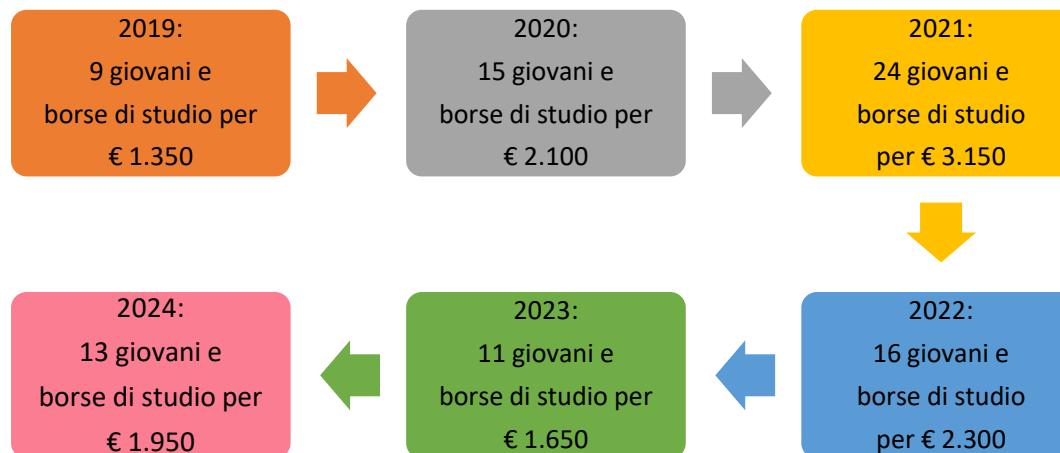


Numero Volontari per età	2024	2023	2022
<b>Minore 30 anni</b>	17	12	17
<b>30-39 anni</b>	2	0	1
<b>40-49 anni</b>	2	1	2
<b>50-59 anni</b>	2	3	2
<b>Maggiore 60 anni</b>	45	44	43

## 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. L'A.P.S.P. ha avviato infatti dal 2019 un progetto di volontariato rivolto ai giovani tra i 14 e i 20 anni. Dal 2024 il progetto si svolge con il supporto della Comunità della Val di Non nell'ambito del piano Triennale delle comunità amiche delle persone con demenza della Val di Non 2023-2025, pertanto i ragazzi possono candidarsi per operare non solo presso l'A.P.S.P. "Santa Maria" di Cles, bensì anche per l'A.P.S.P. "Anaunia" di Predaia e le Cooperative Kaleidoscopio e SAD.

Nel corso dei sei anni, la nostra A.P.S.P. ha visto coinvolti **88 ragazze e ragazzi**, erogando complessivamente 12.500 euro in borse di studio, incentivando così la loro partecipazione e riconoscendone il valore del loro impegno. Questo impegno è volto a favorire la continuità del volontariato e a rafforzare il legame tra le generazioni e il territorio.



**Nell'ambito del piano Triennale delle comunità amiche delle persone con demenza della Val di Non 2023-2025, è possibile candidarsi per un**

# **BANDO GIOVANI VOLONTARI 2024**

**CANDIDATURE ENTRO:**  
01-05 GIUGNO 2024

**QUANDO?**  
le attività di volontariato si svolgeranno durante l'estate 2024

**COSA e DOVE?**

per svolgere servizi di animazione con persone anziane in una delle seguenti strutture:

- APSP Anaunia - Predaia
- APSP S. Maria Cles
- Coop. Sociale Kaleidoscopio Denno
- Coop. sociale SAD

**COME?**

- tramite bando con indicazioni specifiche scaricabili dal sito della Comunità della Val di Non o dai siti delle strutture che ospiteranno i giovani volontari

L'iniziativa è organizzata da

in collaborazione con

The poster is a colorful, hand-drawn style document. It features a photograph of a volunteer hugging an elderly person. The text is in Italian and provides details about the volunteer call, including the application period (June 1-5, 2024), the timing (during the summer 2024), the locations (various facilities in the Val di Non), and the application process (through a call with specific instructions available online).

## Sezione 4 – Le risorse economico finanziarie

L'analisi dei principali dati economico-patrimoniali dell'A.P.S.P. "Santa Maria" consente di valutarne la solidità e di riflettere sull'insieme delle entrate, sia pubbliche che private, che hanno reso possibile la realizzazione delle attività. I dati, qui sinteticamente esposti, si riferiscono al bilancio d'esercizio dell'anno 2024.

<b>STATO PATRIMONIALE</b>	<b>31/12/2024</b>	<b>31/12/2023</b>
<b>ATTIVO</b>		
A - IMMOBILIZZAZIONI	18.146.676,55	18.321.226,65
I - IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	5.087,34	6.889,88
II - IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	18.140.040,01	18.312.787,57
III - IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	1.549,20	1.549,20
B - ATTIVO CIRCOLANTE	5.663.342,36	5.588.348,92
I - RIMANENZE	71.500,85	57.858,30
II - CREDITI	2.547.995,80	2.777.784,40
III - ATTIVITA' FINANZIARIE NON IMMOBILIZZATE	1.468.636,03	0,00
IV - DISPONIBILITA' LIQUIDE	1.575.209,68	2.752.706,22
C - RATEI E RISCONTI ATTIVI	17.861,95	10.040,67
I - RATEI E RISCONTI ATTIVI	17.861,95	10.040,67
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>23.827.880,86</b>	<b>23.919.616,24</b>
<b>PASSIVO</b>		
A - CAPITALE DI DOTAZIONE (P.N.)	19.651.139,35	19.625.838,89
10 - PATRIMONIO E RISERVE	19.625.838,89	19.611.757,01
20 - RISULTATO D'ESERCIZIO	25.300,46	14.081,88
B - CAPITALE DI TERZI	4.168.465,30	4.284.468,52
I - FONDI PER RISCHI ED ONERI	2.344.970,61	1.994.624,53
II - TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	904.540,48	985.089,01
III - DEBITI	918.954,21	1.304.754,98
C - RATEI E RISCONTI PASSIVI	8.276,21	9.308,83
I - RATEI E RISCONTI PASSIVI	8.276,21	9.308,83
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>23.827.880,86</b>	<b>23.919.616,24</b>

## Sulla dimensione patrimoniale

<b>L'attivo dell'A.P.S.P.</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>Immobilizzazioni</b>	€ 18.146.676,55	€ 18.321.226,65	€ 18.143.140,81
<b>Attivo circolante</b>	€ 5.663.342,36	€ 5.588.348,92	€ 5.366.003,21
<b>Ratei e risconti attivi</b>	€ 17.861,95	€ 10.040,67	€ 14.831,18

Le immobilizzazioni sono costituite quasi esclusivamente da Immobilizzazioni materiali, rappresentate dall'edificio e dal terreno di proprietà dell'ente, che costituiscono la sede unica di erogazione dei servizi offerti dall'A.P.S.P. "Santa Maria".

<b>Immobilizzazioni</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>Materiali</b>	€ 18.140.040,01	€ 18.312.787,57	€ 18.136.169,49
<b>Immateriali</b>	€ 5.087,34	€ 6.889,88	€ 5.422,12
<b>Finanziarie</b>	€ 1.549,20	€ 1.549,20	€ 1.549,20

Nel corso del 2023 erano stati effettuati investimenti in immobilizzazioni materiali in corso relativi alle strutture, per un importo pari a €151.566,18 destinati alla realizzazione del Nucleo Alzheimer e a €78.621,85 per il miglioramento dell'area lavaggio della cucina. Tali spese sono state oggetto di giroconto nel 2024, a seguito del contributo provinciale ricevuto. Di conseguenza, le immobilizzazioni materiali risultano in diminuzione rispetto all'esercizio precedente.

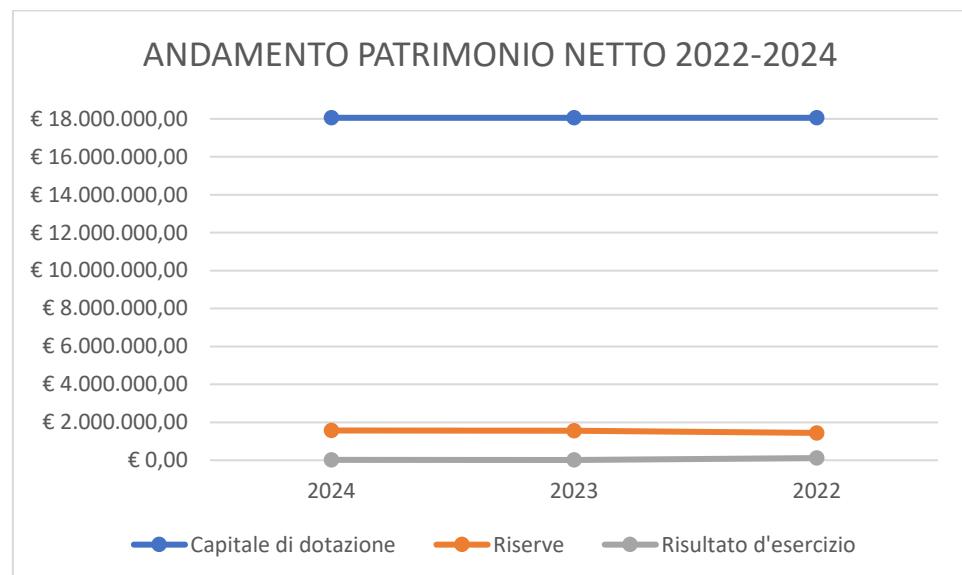
Il passivo dell'A.P.S.P.	2024	2023	2022
<b>Patrimonio netto (capitale- riserve-utile)</b>	€ 19.651.139,35	€ 19.625.838,89	€ 19.611.757,01
<b>Capitale di terzi</b>	€ 4.168.465,30	€ 4.284.468,52	€ 3.900.324,42
<b>Ratei e risconti passivi</b>	€ 8.276,21	€ 9.308,83	€ 11.893,77

L'A.P.S.P. convalida la sua stabilità con un capitale proprio pari a circa 19,6 milioni di euro.

Patrimonio netto	2024	2023	2022
<b>Capitale di dotazione</b>	€ 18.055.678,39	€ 18.055.678,39	€ 18.055.678,39
<b>Riserve</b>	€ 1.570.160,5	€ 1.556.078,62	€ 1.440.901,99
<b>Risultato d'esercizio</b>	€ 25.300,46	€ 14.081,88	€ 115.176,63

Dal punto di vista patrimoniale, l'A.P.S.P. conferma anche nel 2024 un'elevata solidità, con un capitale di dotazione stabile pari a € 18.055.678,39 negli ultimi tre esercizi. A questo si affianca una crescita costante delle riserve, che passano da € 1.440.901,99 nel 2022 a € 1.570.160,50 nel 2024, a testimonianza dell'accantonamento progressivo degli utili in linea con la normativa vigente. Il risultato d'esercizio, seppur

contenuto, rimane positivo anche nel 2024 (€ 25.300,46), contribuendo ulteriormente al rafforzamento patrimoniale complessivo.



## 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 2024 è ammontato ad euro 9.589.503,19. Si evidenzia che il 77,06% del valore della produzione, a fronte dell'84,95% del 2023, ha origine da ricavi derivanti dalle attività caratteristiche connesse ai fini istituzionali dell'ente.

Il valore ha coperto in modo sufficiente i costi complessivi, generando un utile pari ad euro 25.300,46, in lieve crescita rispetto all'esercizio precedente.

CONTO ECONOMICO	31/12/2024	31/12/2023
<b>A - VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>9.589.503,19</b>	<b>8.491.734,08</b>
I - RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI	7.390.141,12	7.213.349,84
IV - INCREMENTI DI IMMOBILIZZAZIONI PER LAVORI INTERNI	0,00	0,00
V - ALTRI RICAVI E PROVENTI	2.199.362,07	1.278.384,24
<b>B - COSTO DELLA PRODUZIONE</b>	<b>9.626.611,81</b>	<b>8.555.997,37</b>
I - CONSUMO DI BENI E MATERIALI	837.534,87	729.004,51
II - SERVIZI	1.335.373,26	1.436.255,90
III - GODIMENTO BENI DI TERZI	1.528,90	7.575,30
IV - COSTO PER IL PERSONALE	6.117.242,59	5.851.861,11
V - AMMORTAMENTI	101.917,98	86.089,51
VI - ACCANTONAMENTI	1.062.712,15	361.493,48
VII - ONERI DIVERSI DI GESTIONE	170.302,06	83.717,56
<b>DIFFERENZA tra VALORI e COSTI DELLA PRODUZIONE</b>	<b>-37.108,62</b>	<b>-64.263,29</b>
C - PROVENTI E ONERI FINANZIARI	79.316,08	94.178,17
I - PROVENTI FINANZIARI	79.405,76	94.186,84
II - INTERESSI ED ALTRI ONERI FINANZIARI	-89,68	-8,67
<b>RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA</b>	<b>79.316,08</b>	<b>94.178,17</b>
<b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B+-C+-D+-E)</b>	<b>42.207,46</b>	<b>29.914,88</b>
<b>D - IMPOSTE SUL REDDITO</b>	<b>16.907,00</b>	<b>15.833,00</b>
<b>I - IMPOSTE SUL REDDITO</b>	<b>16.907,00</b>	<b>15.833,00</b>
<b>E - RISULTATO DELL'ESERCIZIO</b>	<b>25.300,46</b>	<b>14.081,88</b>

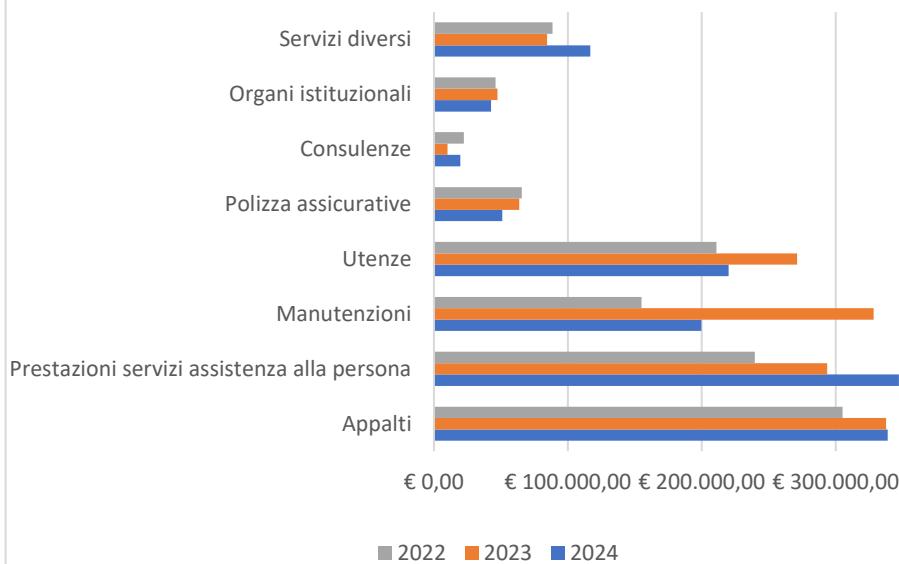
Rispetto alle voci di costo, rilevante risulta essere l'elevata incidenza percentuale dei costi per il personale sul totale dei costi della produzione, anche se in calo rispetto al biennio precedente (63,55% rispetto al 68,39% del 2023 e al 69,33% del 2022).

Nel triennio 2022-2024 si osserva un aumento complessivo dei costi per servizi, che passano da circa 1,13 milioni di euro nel 2022 a oltre 1,33 milioni nel 2024. La voce che ha registrato la crescita più marcata è

quella delle prestazioni per l'assistenza alla persona, aumentata di oltre il 45% rispetto al 2022, per effetto del potenziamento del servizio medico e psicologico a favore dei residenti e del servizio garantito dalla farmacista per la predisposizione delle terapie. Al contrario, le manutenzioni mostrano un andamento altalenante, con un picco nel 2023 seguito da una significativa riduzione nel 2024, mentre le utenze risultano in calo nell'ultimo anno. Le spese per polizze assicurative diminuiscono progressivamente, mentre i costi per appalti rimangono sostanzialmente stabili. Le consulenze, dopo un calo nel 2023, crescono di nuovo nel 2024, pur restando marginali rispetto al totale. Infine, la voce "servizi diversi" si presenta in aumento, soprattutto per l'incremento delle spese di formazione del personale, per progettualità annuali e per incremento del costo di smaltimento rifiuti solidi urbani.

	2024	2023	2022
<b>Dettaglio costi per servizi</b>	€ 1.335.373,26	€ 1.436.255,9	€ 1.132.675,2
<b>Appalti</b>	€ 338.798,81	€ 337.479,89	€ 304.966,43
<b>Prestazioni servizi assistenza alla persona</b>	€ 347.104,11	€ 293.545,28	€ 239.678,50
<b>Manutenzioni</b>	€ 199.771,60	€ 328.276,79	€ 154.860,90
<b>Utenze</b>	€ 219.949,74	€ 271.232,94	€ 210.911,42
<b>Polizza assicurative</b>	€ 50.916,00	€ 63.708,03	€ 65.540,91
<b>Consulenze</b>	€ 19.579,09	€ 10.074,30	€ 22.261,59
<b>Organi istituzionali</b>	€ 42.596,66	€ 47.513,00	€ 45.956,77
<b>Servizi diversi</b>	€ 116.657,25	€ 84.425,67	€ 88.498,68

## ANDAMENTO COSTI PER SERVIZI 2022-2024



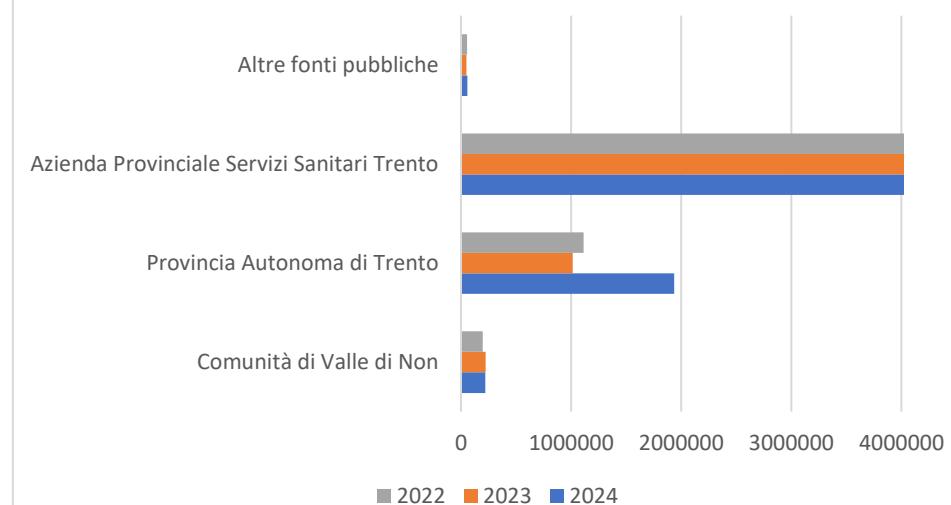
Rispetto alle entrate di cui l'A.P.S.P. dispone si identificano in primo luogo quelle di fonte pubblica, pari nel 2024 al 66% del totale. Analizzando i dati nel triennio, si osserva un trend in crescita, soprattutto per quanto riguarda i finanziamenti erogati dalla Provincia Autonoma di Trento e quelli ricevuti dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (A.P.S.S.). Per l'anno 2024, infatti, si è registrato un significativo aumento delle entrate a livello provinciale, passate da circa 1 milione di euro nel 2023 a oltre 1,9 milioni nel 2024, dovuto principalmente alla copertura degli incrementi della contrattazione collettiva provinciale di lavoro intervenuti dal 2016 ad oggi.

Per quanto riguarda le risorse destinate dall'A.P.S.S. l'incremento è stato meno pronunciato, ma comunque costante, con un aumento di circa 100.000 euro rispetto al 2022, sempre per refusione della retta sanitaria

e delle spese sostenute sui posti convenzionati. Le entrate relative ad altre fonti pubbliche, invece, si mostrano tendenzialmente invariate, mentre quelle della Comunità, a seguito di crescita nel 2023, si sono stabilizzate nel 2024.

	2024	2023	2022
<b>Comunità di Valle di Non</b>	€ 220.414,45	€ 224.359,99	€ 197.066,99
<b>Provincia Autonoma di Trento</b>	€ 1.935.130,54	€ 1.015.497,52	€ 1.114.093,40
<b>Azienda Provinciale Servizi Sanitari Trento</b>	€ 4.189.919,54	€ 4.154.477,86	€ 4.091.276,52
<b>Altre fonti pubbliche</b>	€ 59.164,32	€ 49.354,11	€ 54.986,53

## COMPOSIZIONE ENTRATE PUBBLICHE 2022-2024

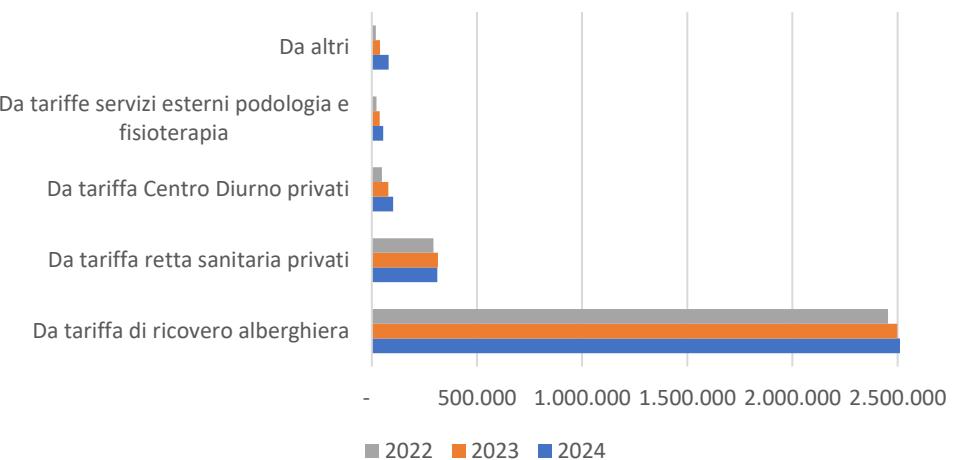


Le entrate da privati nel 2024 incidono complessivamente per circa il 33% sul totale valore della produzione, provenienti per circa l'81,46% dalla tariffa di ricovero alberghiera sostenuta dai residenti, sia su posti in convenzione sia autorizzati, per il 9,91% dalla tariffa sanitaria corrisposta dagli utenti ad accesso privato sulla residenza sanitaria assistenziale e per il 3,23% dalla tariffa pagata dagli utenti del centro diurno, sempre su posti privati autorizzati.

	2024	2023	2022
<b>Da tariffa di ricovero alberghiera</b>	€ 2.564.203	€ 2.498.827	€ 2.454.982
<b>Da tariffa retta sanitaria privati</b>	€ 311.854	€ 314.340	€ 293.269
<b>Da tariffa Centro Diurno privati</b>	€ 101.700	€ 77.827	€ 47.527
<b>Da tariffe servizi esterni podologia e fisioterapia</b>	€ 53.887	€ 37.745	€ 21.974
<b>Da altri privati</b>	€ 80.126	€ 38.360	€ 18.846

Nel triennio considerato si evidenzia una crescita complessiva delle entrate provenienti da soggetti privati, con un'incidenza particolarmente rilevante dell'incremento delle rette alberghiere, nonostante il contenimento delle stesse. In parallelo, si rileva un aumento progressivo dei ricavi derivanti dal servizio di centro diurno ad accesso privato, dai servizi resi a favore di utenza esterna e dalle erogazioni liberali. Tale andamento testimonia forse una crescente capacità attrattiva dell'A.P.S.P. nella diversificazione delle fonti di finanziamento.

#### COMPOSIZIONE ENTRATE DA PRIVATI 2022-2024



## Evoluzione economica

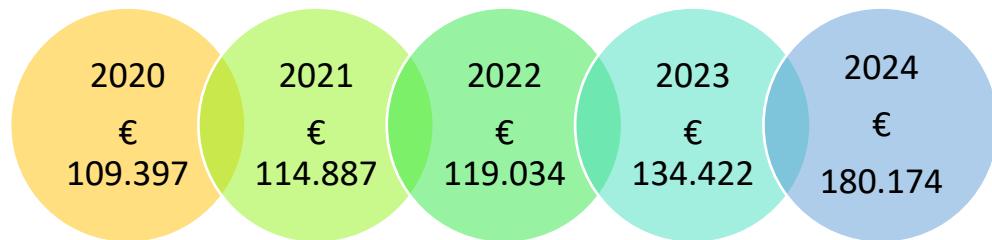
Confermato l'andamento crescente del valore della produzione nel periodo 2020-2024, favorito anche dall'aumento delle entrate da finanziamenti pubblici, derivanti sia dall'incremento delle tariffe, sia dal maggiore contributo provinciale al finanziamento della contrattazione collettiva.



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 per il territorio della Val di Non di principale riferimento, in relazione ai posti in convenzione, un risparmio complessivo stimato in euro 658.000 nel quinquennio 2020-2024.

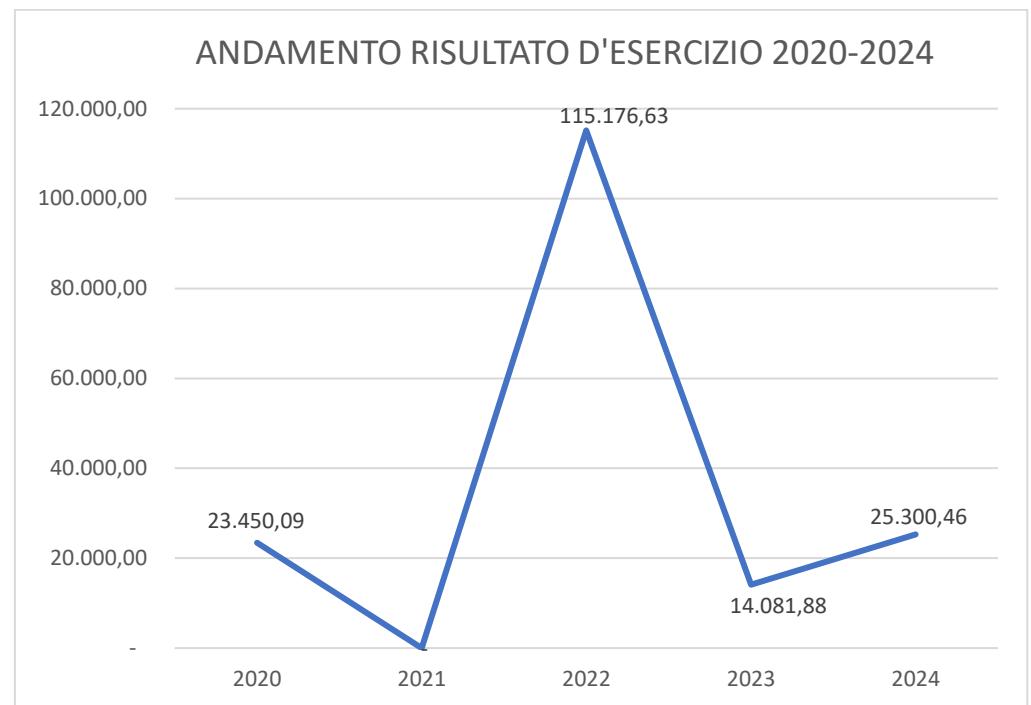
Retta alberghiera posto base	2020	2021	2022	2023	2024
<b>A.P.S.P. "Santa Maria"</b>	€ 45,50	€ 45,50	€ 46,00	€ 46,00	€ 47,00
<b>Retta minima provinciale</b>	€ 42,50	€ 43,00	€ 44,00	€ 44,00	€ 45,00
<b>Retta massima provinciale</b>	€ 51,50	€ 51,50	€ 52,50	€ 52,50	€ 54,50
<b>Retta media di sistema da direttive P.A.T.</b>	€ 47,95	€ 48,08	€ 48,63	€ 48,97	€ 50,97
<b>Differenza retta A.P.S.P. "Santa Maria" e media di sistema</b>	€ -2,45	€ -2,58	€ -2,63	€ -2,97	€ -3,97
<b>Posti convenzionati</b>	122 posti	122 posti	124 posti	124 posti	124 posti

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

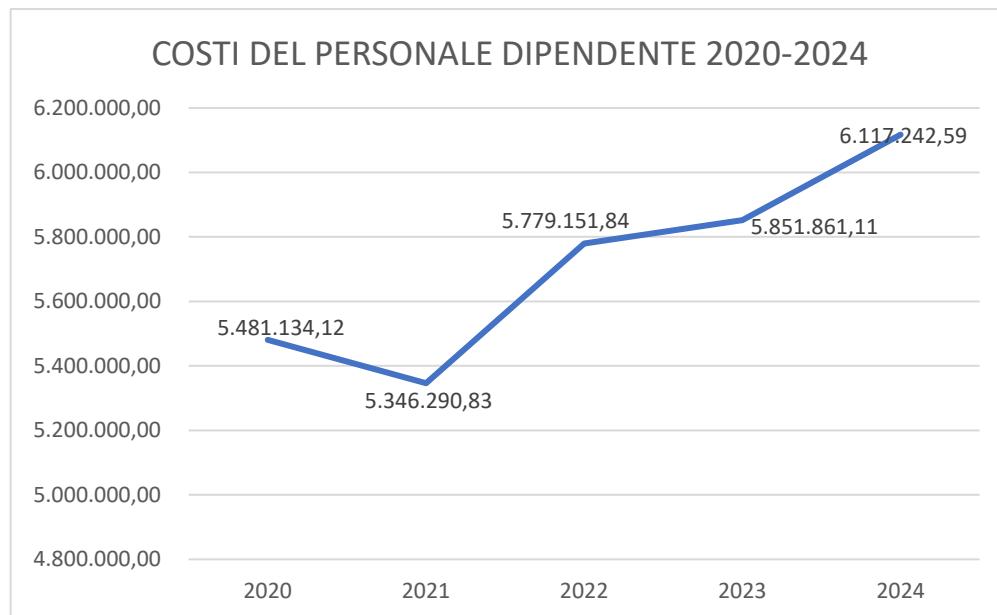




Pur in presenza del citato contenimento delle rette, costantemente inferiori alla media ponderata provinciale, le capacità gestionali dell'A.P.S.P. emergono dal grafico sottostante, che illustra l'andamento del risultato di esercizio nel periodo 2020-2024. Ad eccezione del 2022, il risultato si è mantenuto costantemente positivo o in equilibrio, a conferma della solidità della gestione economico-finanziaria.



Anno	Costi del personale dipendente A	Accantonamenti per oneri contrattuali del personale dipendente B	Costi della produzione C	Incidenza % costi relativi al personale dipendente (A+B)/C
2022	€ 5.779.151,84	€ 485.944,62	€ 8.326.775,99	75,24%
2023	€ 5.851.861,11	€ 221.493,48	€ 8.555.997,37	70,98%
2024	€ 6.117.242,59	€ 915.712,15	€ 9.626.611,81	73,06%

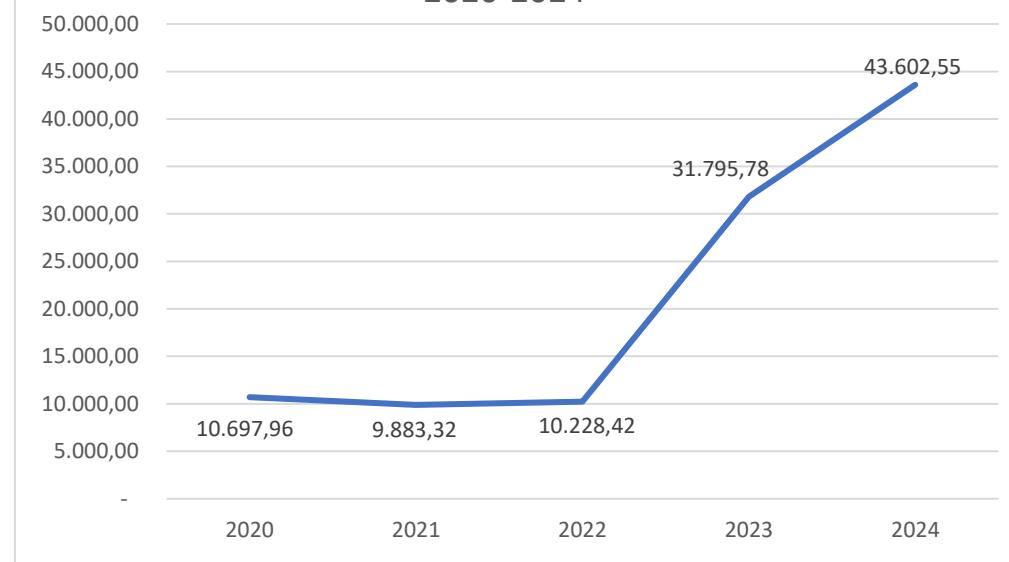


Il costo del personale rappresenta la principale voce di spesa sostenuta dall'A.P.S.P. "Santa Maria" per l'erogazione dei servizi, attestandosi nel

2024 al 73,06% dei costi di produzione, in incremento in termini sia assoluti sia percentuali rispetto al 2023.

Si rileva, inoltre, un sensibile incremento per l'anno 2024 delle spese relative ai servizi destinati alla comunità, quali le prestazioni di fisioterapia e podologia erogate a utenti esterni, sia presso gli ambulatori della sede, sia al domicilio degli interessati. Tale aumento va interpretato positivamente, poiché espressione di una rinnovata domanda territoriale, soddisfatta dopo anni di contrazione causati dall'emergenza pandemica.

**COSTO PER SERVIZI ESTERNI RIVOLTI ALLA COMUNITA' (FISIOTERAPIA E PODOLOGIA)  
2020-2024**

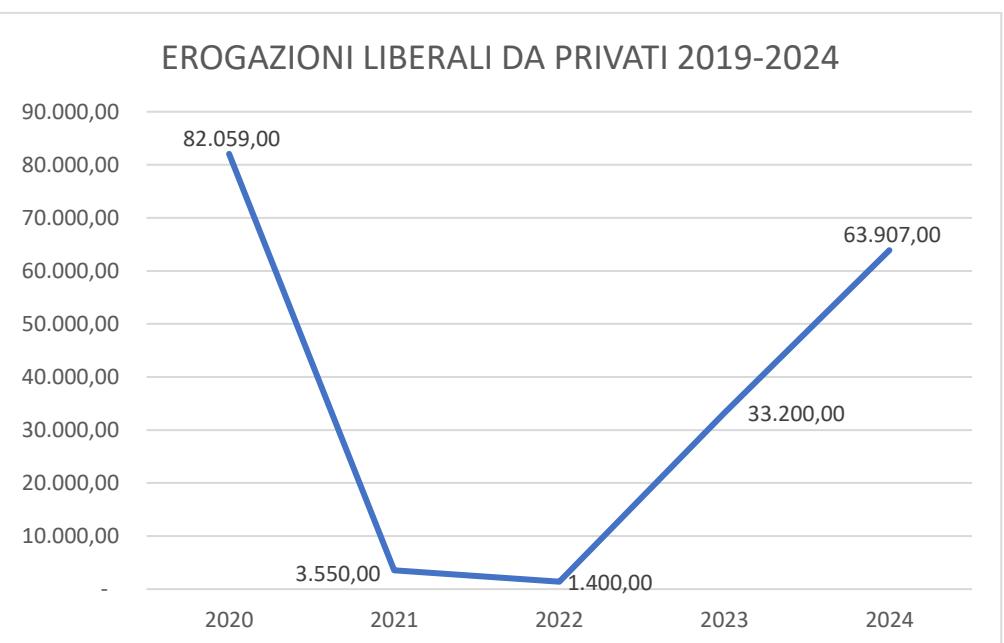




## Intercettazione e valorizzazione di risorse gratuite, risorse in natura, in lavoro e servizi

L'andamento delle erogazioni liberali a favore dell'A.P.S.P. "Santa Maria" evidenzia una componente fortemente aleatoria e dipendente da fattori esterni, quali l'attivazione di campagne mirate o eventi straordinari e la sensibilità della comunità locale. Tuttavia, il trend registrato nel biennio 2023–2024 lascia intravedere una dinamica di consolidamento positivo, che potrebbe tradursi, nel medio periodo, in una voce di entrata più strutturata, a supporto delle attività dell'ente.

Si precisa che nel bilancio contabile le erogazioni liberali finalizzate all'acquisto di arredi e attrezzature sono contabilizzate a riduzione del relativo costo del cespite.



## Sezione 5 – La rendicontazione sulla mission e sugli obiettivi strategici

Il bilancio sociale 2024 è stato redatto con l'intento di presentare in modo chiaro e sintetico i risultati ottenuti dall'A.P.S.P. rispetto agli obiettivi statutari e alla propria missione. Il focus del documento è posto principalmente sui servizi erogati e sui destinatari, evidenziando l'impatto delle attività realizzate sulle persone e sul territorio. Per agevolare la lettura propone brevi sintesi dei risultati raggiunti per ciascuna delle principali categorie di servizi, mettendoli a confronto con i dati relativi al biennio precedente. Questa panoramica consente di cogliere i principali traguardi conseguiti, per un approfondimento delle singole attività si rimanda alla documentazione specifica prodotta dall'ente. In tal modo, il bilancio sociale non solo fotografa i progressi compiuti, ma ribadisce l'impegno verso la trasparenza e la rendicontazione, rendendo le informazioni accessibili e comprensibili a tutti gli stakeholder.

### Servizio Residenziale RSA – Accoglienza Anziani

La struttura offre una capacità ricettiva complessiva di 147 posti letto, articolata in diverse modalità per accogliere persone non autosufficienti e anziani con limitata autonomia. Di questi, nel 2024, 124 posti erano convenzionati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento (A.P.S.S.) e riservati a persone non autosufficienti: l'accesso è gestito attraverso l'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.), coordinata dalla stessa A.P.S.S.. Gli ulteriori 23 posti si suddividono in 18 posti presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) e in 5 destinati all'Accoglienza Anziani, accessibili su richiesta diretta all'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.). I residenti che ottengono un posto tramite l'U.V.M. corrispondono soltanto la retta alberghiera; al contrario,

coloro che accedono ai posti non convenzionati sostengono una retta che comprende sia la componente sanitaria sia 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,

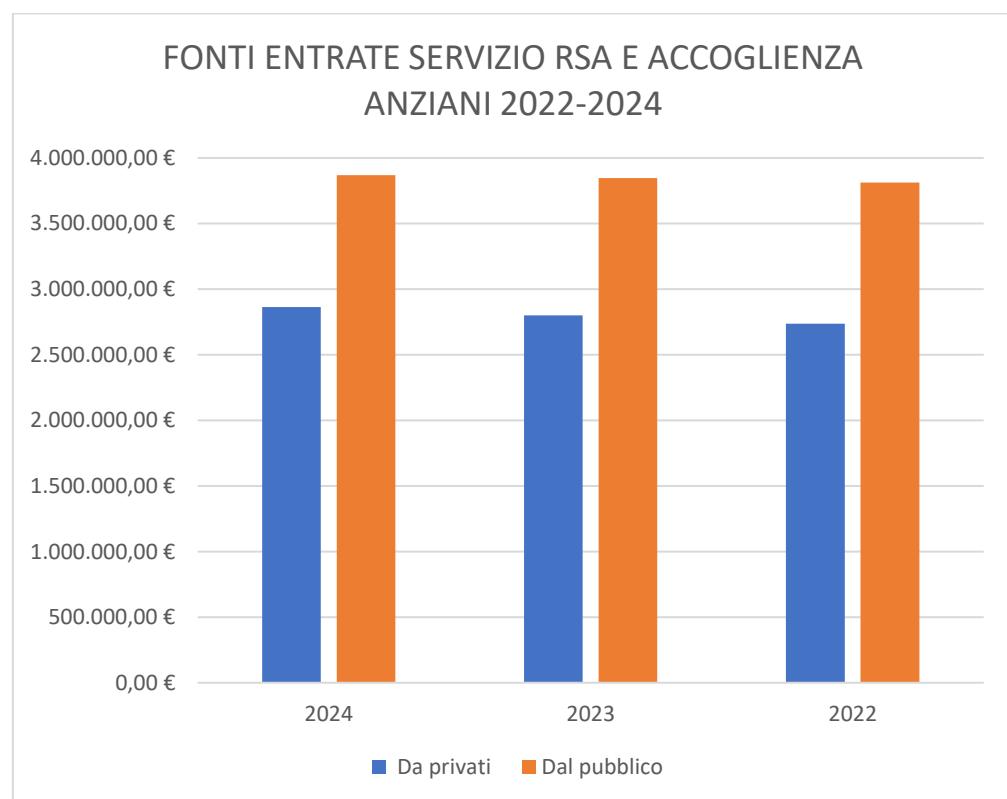
alcune stanze sono dotate di un sistema informatico chiamato Ancelia, che utilizza tecnologie di intelligenza artificiale per monitorare e garantire la sicurezza dei residenti.

Il team di assistenza per ogni reparto è composto da operatori socio-sanitari (O.S.S.), infermieri, medici, fisioterapisti ed educatori, un insieme professionale volto non solo alla cura sanitaria, ma anche alla riabilitazione, al mantenimento delle capacità residue e all'organizzazione di attività sociali e ricreative per promuovere il benessere psicofisico. Sono inoltre disponibili servizi aggiuntivi come parrucchiere e podologo. Le tariffe relative ai servizi erogati vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

#### Risorse attivate sul servizio al 31/12

	2024	2023	2022
<b>Totale entrate</b>	€ 9.589.503,19	€ 8.491.734,08	€ 8.444.834,90
<b>Entrate complessive servizio RSA e Accoglienza Anziani</b>	€ 6.733.163,73	€ 6.647.274,69	€ 6.549.041,31
<b>Entrate da privati</b>	€ 2.863.602,83	€ 2.801.190,98	€ 2.737.243,71
<b>Entrate dal pubblico</b>	€ 3.869.560,90	€ 3.846.083,71	€ 3.811.797,6
<b>Personale dedicato a contatto diretto con i residenti</b>	126	122	128

Nell'anno 2024 si è riscontrato un incremento delle entrate sui servizi caratteristici di RSA ed Accoglienza Anziani, pari a complessivi 184.122 euro rispetto al 2022, in incremento complessivamente del 2,81% in due anni. Nel dettaglio l'entrata da privati è aumentata del 4,62%, quella dal pubblico del 1,52%. Per tutto il triennio i servizi di RSA e Accoglienza Anziani rimangono finanziati per il 57-58% da fonti pubbliche.



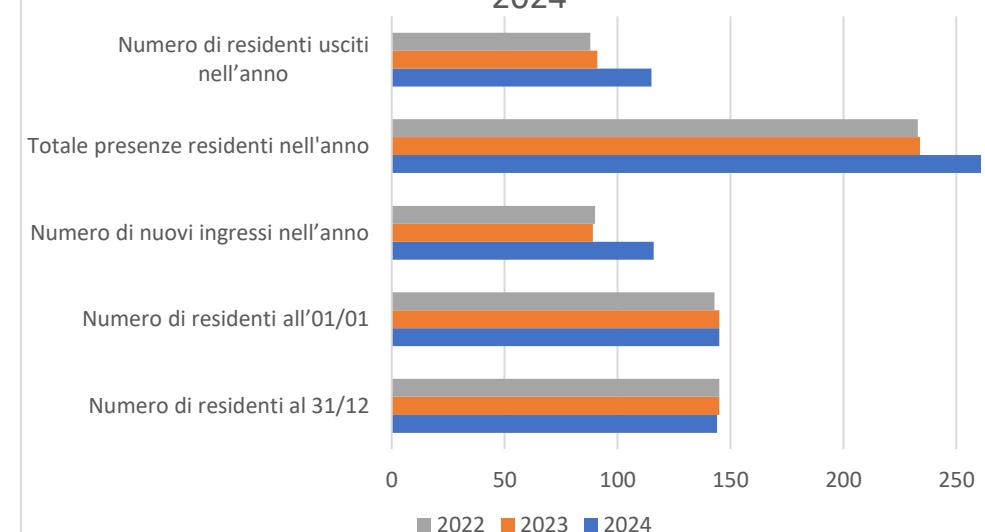
## I beneficiari del servizio di R.S.A. e Accoglienza Anziani

Nel triennio 2022–2024, il numero di residenti presenti al 31 dicembre si è mantenuto pressoché stabile, in linea con il numero massimo di posti letto autorizzati per i servizi di R.S.A e Accoglienza Anziani. Tale stabilità è tuttavia contrassegnata da un significativo dinamismo legato al turnover delle persone presenti. In particolare, il 2024 ha registrato un netto aumento nei nuovi ingressi (116), parallelo alle uscite (115), a fronte di valori più contenuti nei due anni precedenti, pari a circa 90 persone per entrambe le voci. Il dato viene confermato dal totale presenze annuali, passate da 233 del 2022 a 261 del 2024.

I residenti	2024	2023	2022
Numero di residenti al 31/12	144	145	145
Numero di residenti all'01/01	145	145	143
Numero di nuovi ingressi nell'anno	116	89	90
Totale presenze residenti nell'anno	261	234	233
Numero di residenti usciti nell'anno	115	91	88

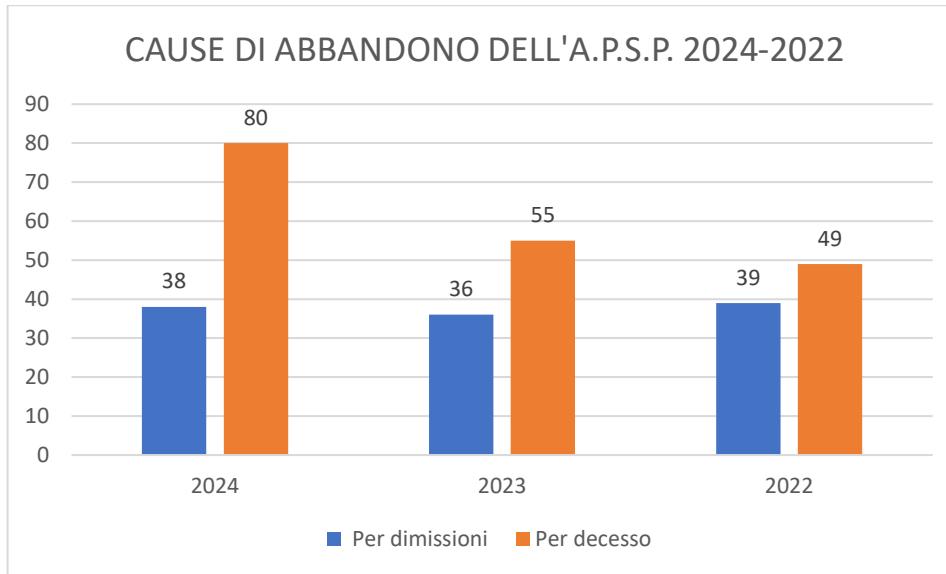
Il mercato turnover dei residenti comporta un rilevante impegno per il personale, in quanto ogni ingresso e ogni dimissione richiedono interventi puntuali, sul piano assistenziale, relazionale ed organizzativo, con un'intensificazione delle attività e una crescente complessità nella gestione quotidiana.

## ANDAMENTO TURN-OVER RESIDENTI RSA 2022-2024



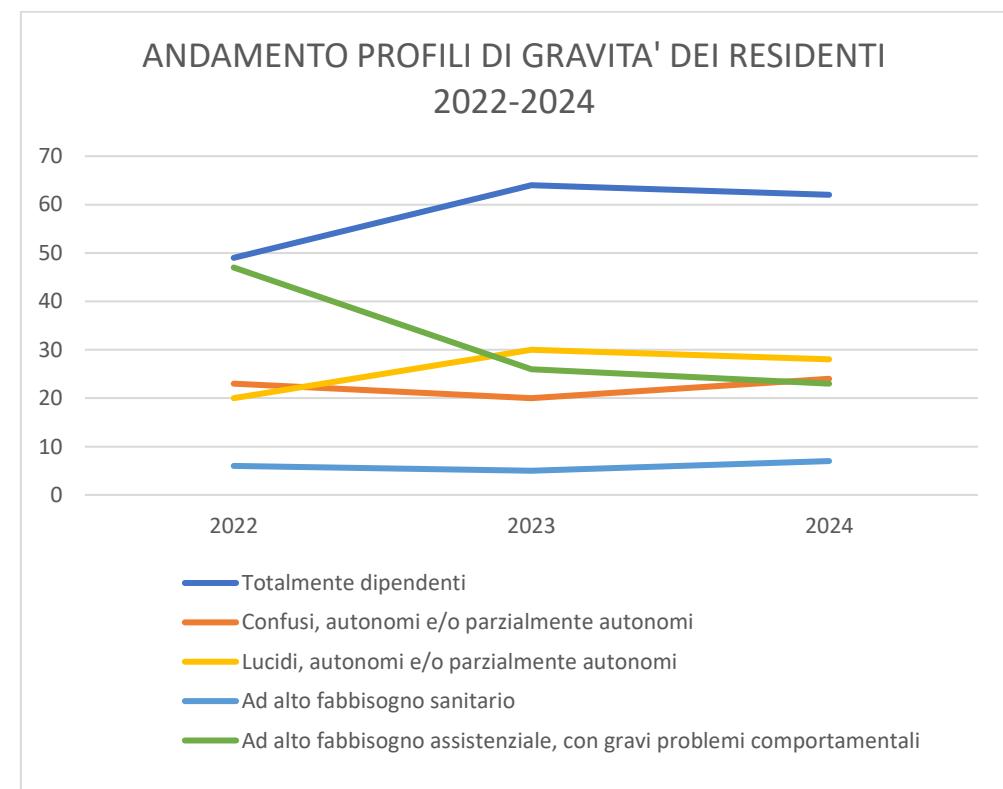
Nel 2024 i posti in convenzione con l'A.P.S.S. hanno registrato un significativo aumento di nuovi ingressi (da 49 a 85), a fronte di una diminuzione di nuovi ingressi su posti ad accesso privato (da 39 a 29).

Ingressi	2024	2023
Su posti RSA in convenzione	85	49
Su posti RSA autorizzati non in convenzione	29	39
Trasformazione posto letto da non convenzionato a convenzionato	16	15
Su posti Accoglienza Anziani	2	1
Numero di nuovi ingressi nell'anno	116	89

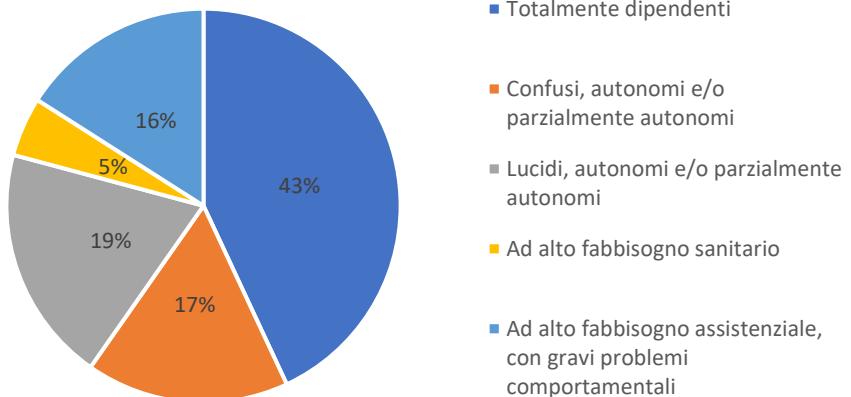


Nel triennio 2022-2024, il numero di abbandoni del servizio per dimissioni è rimasto sostanzialmente stabile, mentre al contrario, si osserva un aumento significativo dei decessi, passati da 49 nel 2022 a 80 nel 2024. Tale incremento nel triennio potrebbe confermare che i residenti sono sempre più caratterizzati da profili di maggiore fragilità clinica, con l'accesso al servizio di persone in condizioni di salute più compromesse. Caratteristica delle R.S.A. trentine ed anche dell'A.P.S.P. "Santa Maria", è infatti l'eterogeneità dei residenti, che si riflette in una varietà di esigenze assistenziali e sanitarie, come evidenziato nella tabella relativa al profilo di gravità dei residenti nel triennio 2022-2024.

Profili di gravità dei residenti al 31/12	2024	2023	2022
<b>Totalmente dipendenti</b>	62	64	49
<b>Confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi</b>	24	20	23
<b>Lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi</b>	28	30	20
<b>Ad alto fabbisogno sanitario</b>	7	5	6
<b>Ad alto fabbisogno assistenziale, con gravi problemi comportamentali</b>	23	26	47

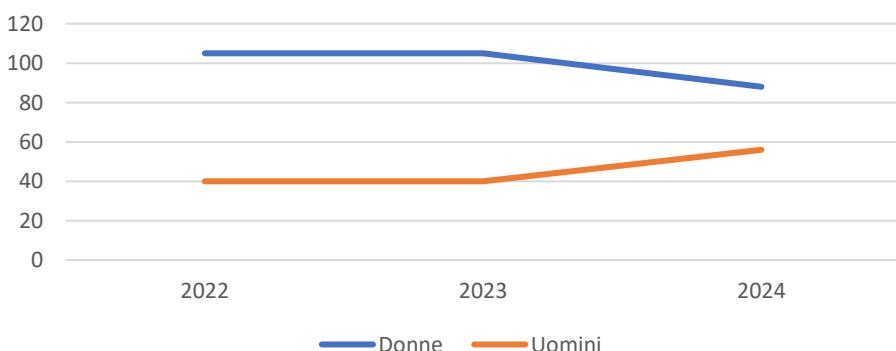


## PROFILO DI GRAVITÀ DEI RESIDENTI AL 31/12/2024



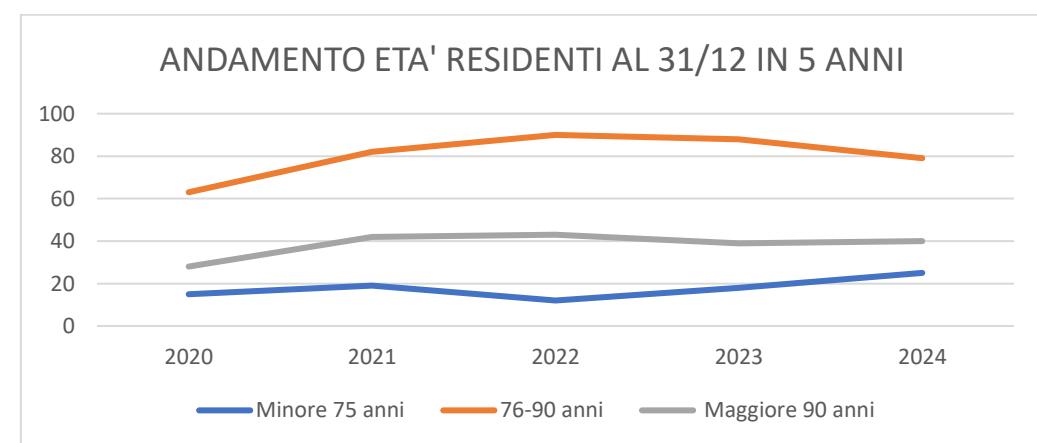
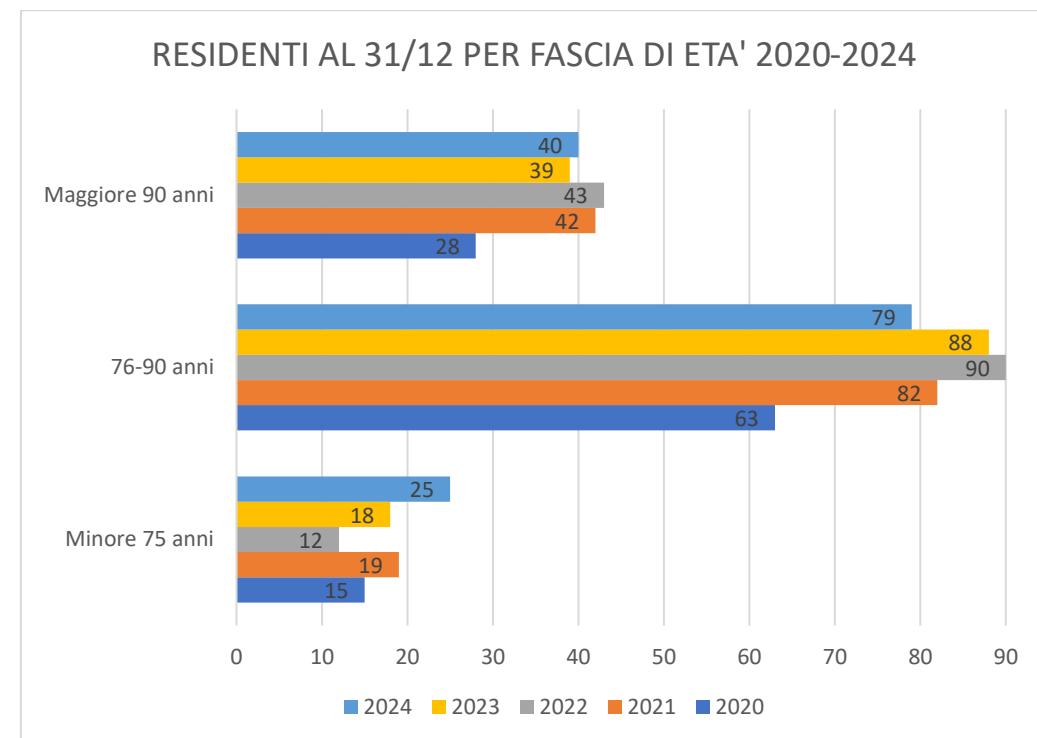
Al 31/12/2024 si è registrato un leggero incremento dei residenti uomini rispetto al biennio precedente, caratterizzato da una prevalente presenza femminile, con una tendenza verso una distribuzione più equilibrata tra i generi.

## GENERE RESIDENTI 2022-2024



Giorni presenza anno	2024	%		2023	%		2022	%	
		COPERTURA 2024	COPERTURA 2023		COPERTURA 2023	COPERTURA 2022		COPERTURA 2022	COPERTURA 2022
Residenti accoglienza anziani	1.830	100%	100%	1.825	100%	1.825	1.825	100%	100%
Residenti RSA in convenzione	45.294	99%	99,56%	45.180	99,56%	44.794	44.794	98,97%	98,97%
Residenti a carico servizio sanitario extra P.A.T.	-	0,00%	-	0,00%	155	155	155	42,47%	42,47%
Residenti non in convenzione	6.185	93,88%	95,32%	6.148	95,32%	5.779	5.779	93,13%	93,13%
<b>Totali</b>	<b>53.309</b>	<b>98,41%</b>	<b>99,06%</b>	<b>53.153</b>	<b>99,06%</b>	<b>52.553</b>	<b>52.553</b>	<b>97,95%</b>	<b>97,95%</b>

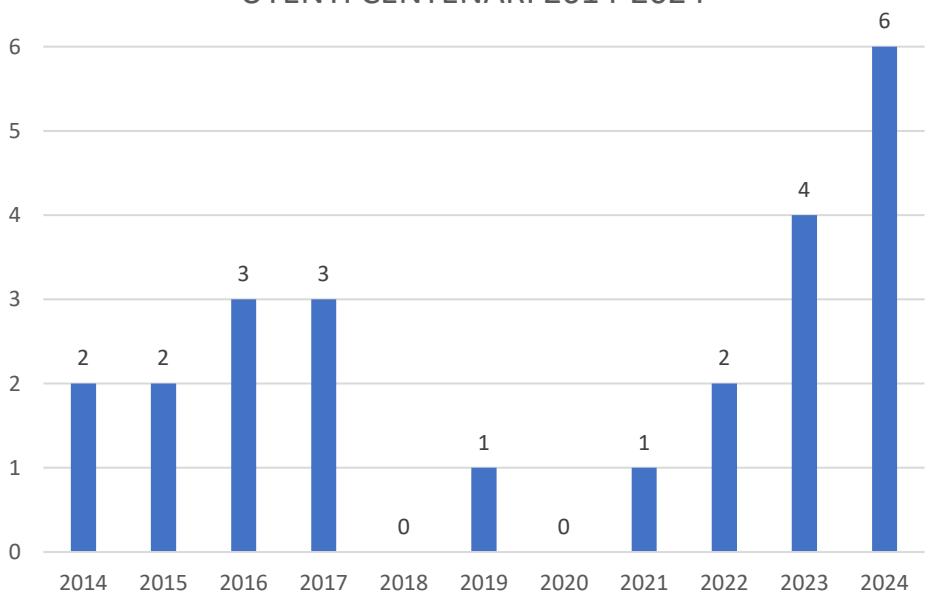
Nel triennio 2022-2024, la composizione per età dei residenti dell'A.P.S.P. mostra alcune variazioni significative, in particolare risulta in aumento la fascia con meno di 75 anni, segnalando un possibile ingresso più precoce nella struttura, anche se la fascia tra i 76 e i 90 anni resta la più numerosa, pur con un leggero calo nel 2024. Gli over 90 si mantengono stabili nel quinquennio.



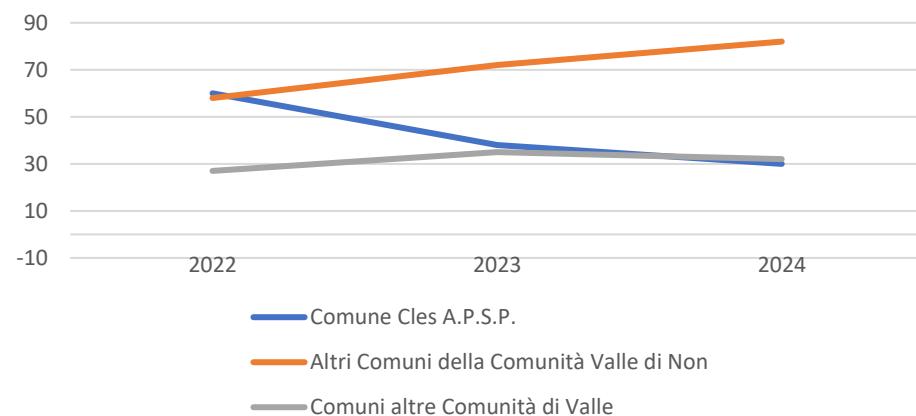
L'analisi dell'età media dei residenti nel triennio 2022-2024 mostra una leggera diminuzione complessiva, passando da circa 84,8 anni nel 2022 a 83,9 nel 2024. L'età media delle donne, che si mantiene sempre superiore a quella degli uomini, mostra una lieve flessione, mentre quella degli uomini rimane stabile intorno agli 81 anni.

Età media residenti	2024	2023	2022
<b>Donne</b>	86,41	86,87	86,44
<b>Uomini</b>	81,41	81,41	82,42
<b>Totale</b>	83,91	84,14	84,83

UTENTI CENTENARI 2014-2024



PROVENIENZA RESIDENTI AL 31/12 TRIENNIO 2022-2024



Provenienza residenti al 31/12	2024	2023	2022
<b>Comune Cles A.P.S.P.</b>	30	38	60
<b>Altri Comuni della Comunità Valle di Non</b>	82	72	58
<b>Comuni altre Comunità di Valle</b>	32	35	27

Nel triennio 2022-2024, si evidenzia una diminuzione dei residenti provenienti dal Comune di Cles ed un costante incremento degli ingressi da altri comuni della Comunità della Val di Non, a sottolineare il ruolo sovra comunale dell'ente, rafforzato anche dalla presenza stabile, seppur più limitata, di utenti provenienti da comuni esterni alla stessa Comunità di Valle. Tali dinamiche sono tuttavia sostanzialmente influenzate dalle graduatorie di accesso alle RSA, gestite a livello provinciale.

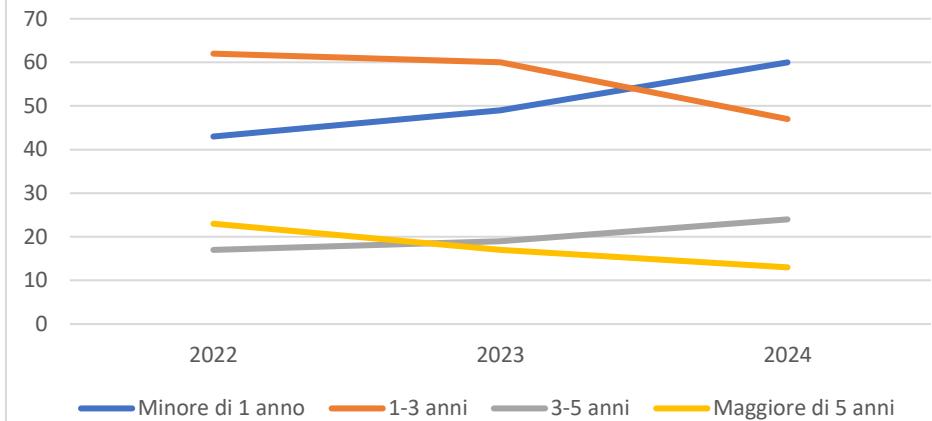
## Servizio residenziale RSA e Accoglienza Anziani

	2024	2023	2022
<b>Numero posti RSA previsti da convenzione A.P.S.S.</b>	124	124	124
<b>Presenze totali annue RSA in convenzione A.P.S.S.</b>	212	173	176
<b>Presenze totali annue RSA a pagamento ad accesso privato</b>	60	60	72



## PERMANENZA RESIDENTI AL 31/12 TRIENNIO

2022-2024



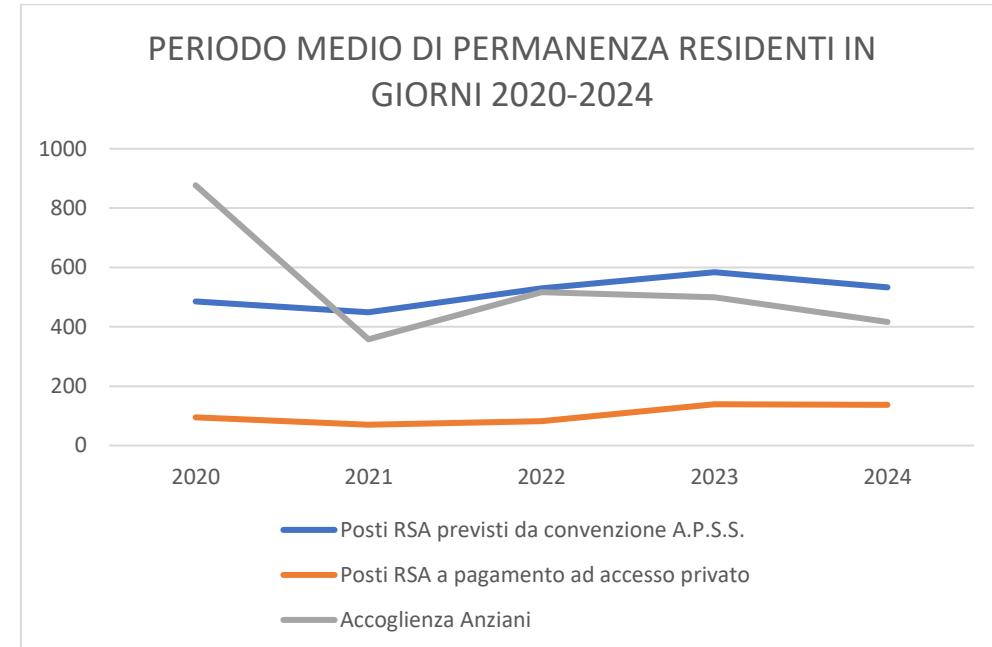
Nel triennio si conferma una tendenza verso una presenza sempre più breve in A.P.S.P.. Aumentano progressivamente i residenti con permanenza inferiore all'anno, mentre diminuiscono quelli con oltre cinque anni di residenza, evidenziando un ingresso più tardivo in RSA e una maggiore fragilità all'ingresso, con un conseguente contrazione del tempo medio di permanenza.

Permanenza residenti al 31/12	2024	2023	2022
<b>Minore di 1 anno</b>	60	49	43
<b>1-3 anni</b>	47	60	62
<b>3-5 anni</b>	24	19	17
<b>Maggiore di 5 anni</b>	13	17	23

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	2024	2023	2022	2021	2020
Posti RSA previsti da convenzione A.P.S.S.	533	584	530	449	485
	♀ 626	♀ 686	♀ 593	♀ 519	♀ 542
	♂ 405	♂ 388	♂ 369	♂ 287	♂ 357
Posti RSA a pagamento ad accesso privato	137	139	82	70	95
	♀ 158	♀ 156	♀ 90	♀ 77	♀ 100
	♂ 96	♂ 89	♂ 46	♂ 47	♂ 77
Accoglienza Anziani	416	499	517	358	877
	♀ 452	♀ 531	♀ 537	♀ 416	♀ 1010
	♂ 351	♂ 472	♂ 496	♂ 232	♂ 260

I posti convenzionati con A.P.S.S. mantengono nel quinquennio una permanenza media in giorni più alta e stabile, mentre i posti privati mostrano una tendenza a permanenze più brevi, suggerendo un utilizzo flessibile, legato a bisogni temporanei, tendenzialmente legati alla prossima istituzionalizzazione definitiva in convenzione. Decisamente in calo la permanenza media sui posti di Accoglienza Anziani.



## Servizio semi-residenziale Centro Diurno

Il Centro Diurno è un servizio semi-residenziale che offre supporto giornaliero a persone in difficoltà. Gli utenti possono partecipare a varie attività socio-educative, riabilitative, di cura e socializzazione, per poi rientrare nel proprio domicilio al termine della giornata. Inoltre, il Centro Diurno dà la possibilità di pranzare, fare merenda in compagnia e riposare in una stanza relax.

Il Centro dispone di venti posti autorizzati, dei quali, nel 2024, dodici erano in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento (A.P.S.S.). L'accesso a questi posti avviene attraverso l'Unità Valutativa Multidimensionale (U.V.M.), con tariffe calcolate in base all'Indicatore della Condizione Economica Familiare (ICEF).

Per i restanti posti non convenzionati, la domanda può essere presentata direttamente all'A.P.S.P., con tariffe stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

### Posti autorizzati e criteri di accesso 2024

<b>Posti totali autorizzati</b>	20
<b>Posti in convenzione A.P.S.S. Trento – con domanda da presentare direttamente ad U.V.M.</b>	12 posti
<b>Posti ad accesso privato – con domanda da presentare direttamente ad A.P.S.P. U.V.M.</b>	8 posti

Gli utenti possono chiedere di frequentare il Centro per l'intera giornata o solo per mezza giornata. Il servizio è attivo in via ordinaria

dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30, con la possibilità di estendere l'orario un'ora prima ed un'ora dopo.

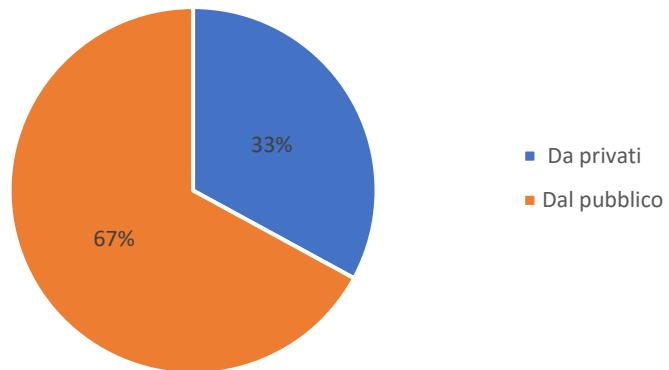
A partire da gennaio 2023, il Centro è nuovamente operativo anche il sabato; tuttavia, l'apertura domenicale non è stata ancora ripristinata post pandemia.

Il servizio di trasporto da casa al Centro Diurno, se necessario, viene garantito dal personale dell'A.P.S.P. su segnalazione dell'U.V.M. per i posti convenzionati e su richiesta per i posti ad acceso privato.



Il finanziamento del Centro Diurno nel 2024 è stato ancora in gran parte garantito da risorse pubbliche, dato il maggior numero di posti in convenzione (12) rispetto a quelli ad accesso diretto (8).

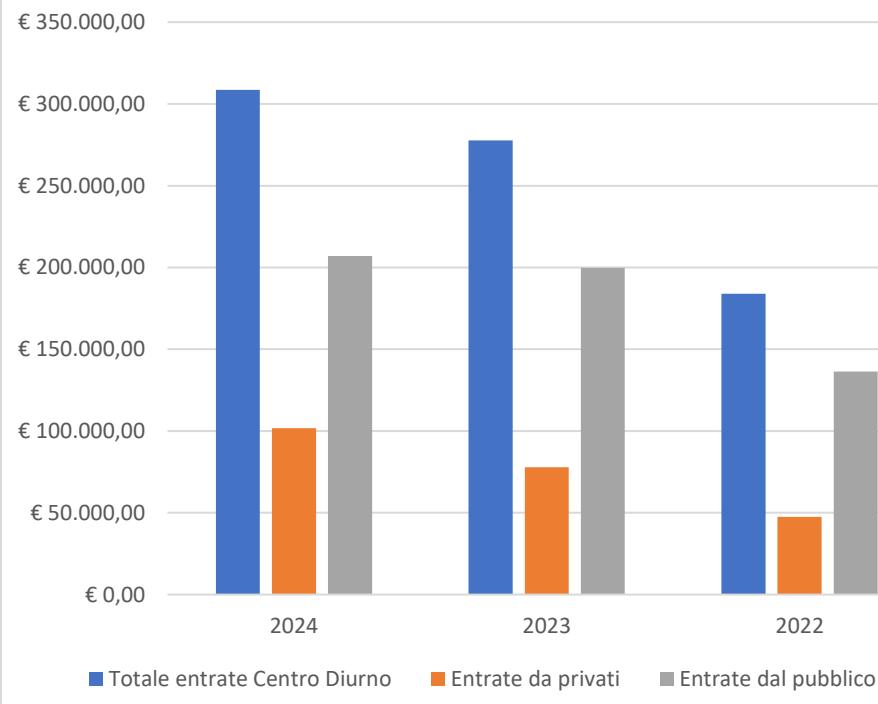
#### FONTE ENTRATE CENTRO DIURNO 2024



#### Risorse attivate sul servizio al 31/12

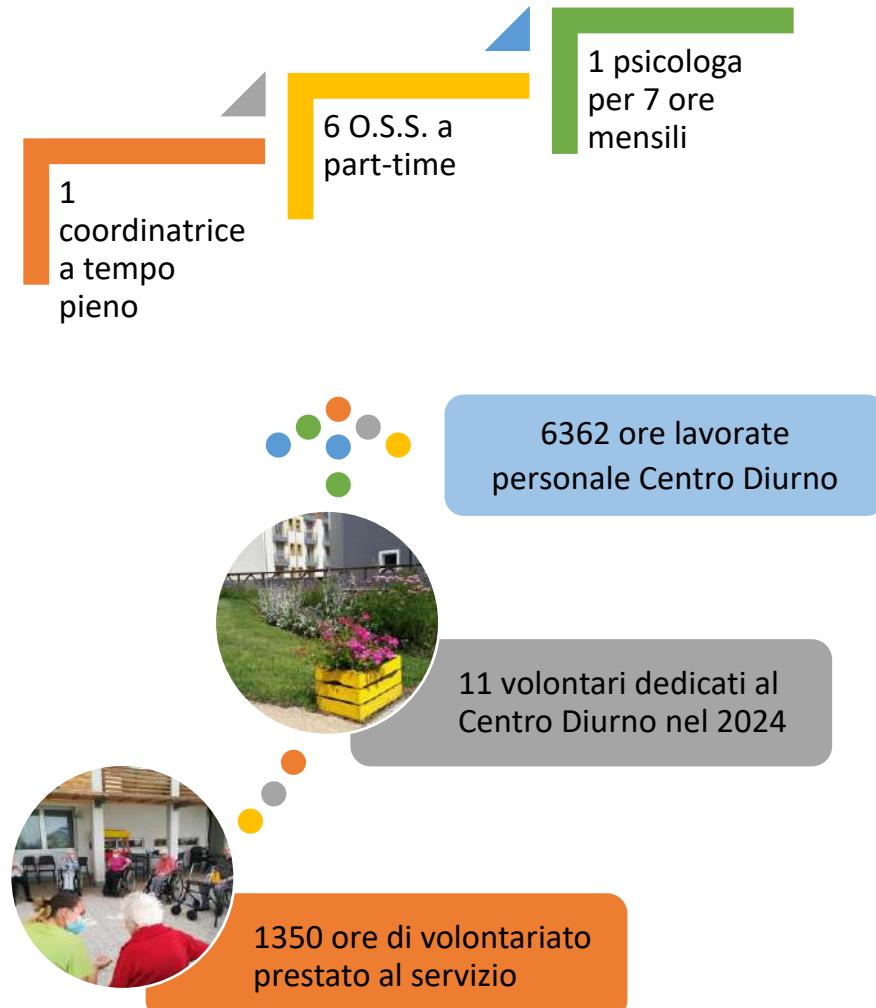
	2024	2023	2022
<b>Totale entrate Centro Diurno</b>	€ 308.714,00	€ 277.620,98	€ 183.928,15
<b>Entrate da privati</b>	€ 101.699,80	€ 77.826,60	€ 47.526,84
<b>Entrate dal pubblico</b>	€ 207.014,20	€ 199.794,38	€ 136.401,31
<b>Personale dedicato a contatto diretto con persone frequentanti il Centro Diurno</b>	7	7	7

#### ENTRATE CENTRO DIURNO 2024-2022



Nel triennio 2022-2024 le entrate complessive del Centro Diurno mostrano una crescita significativa, passando da circa 184.000 euro nel 2022 a oltre 308.000 euro nel 2024. L'incremento è trainato da entrate sia pubbliche che private, sebbene il contributo pubblico rimanga sempre la fonte principale. Le entrate pubbliche sono aumentate stabilmente, con una crescita di circa 70.000 euro in tre anni. Ancora più marcato è lo sviluppo delle entrate da posti ad accesso privato, più che raddoppiate rispetto al 2022.

Per quanto riguarda il personale, ogni anno la Giunta Provinciale emana le “Direttive provinciali per la gestione e il finanziamento dei Centri Diurni”, insieme a disposizioni aggiuntive relative a progetti specifici per la demenza e per iniziative a supporto della domiciliarità nell’area Anziani.



## 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 triennio 2022-2024 si osserva un costante aumento del numero di persone frequentanti il Centro Diurno, sia in convenzione A.P.S.S. sia ad accesso privato. Le persone in convenzione sono passate da 20 nel 2022 a 37 nel 2024, mentre quelle ad accesso privato sono aumentate da 27 a 38 nello stesso periodo. In parallelo, crescono anche le giornate intere erogate: quelle in convenzione aumentano di oltre 900 unità, mentre quelle ad accesso privato passano da 944 a 1877. Le mezze giornate, invece, restano più contenute, senza un trend definito. Nel complesso, i dati mostrano un'espansione significativa dell'attività del Centro, sia in termini di utenza che di intensità del servizio offerto, evidenziando una maggiore capacità di risposta ai bisogni del territorio, con un numero crescente di utenti e giornate erogate. L'incremento delle presenze, sia in convenzione sia private, suggerisce che il Centro Diurno risponde efficacemente a una domanda in crescita, offrendo un servizio sempre più strutturato e calibrato sulle esigenze della popolazione anziana e delle loro famiglie.

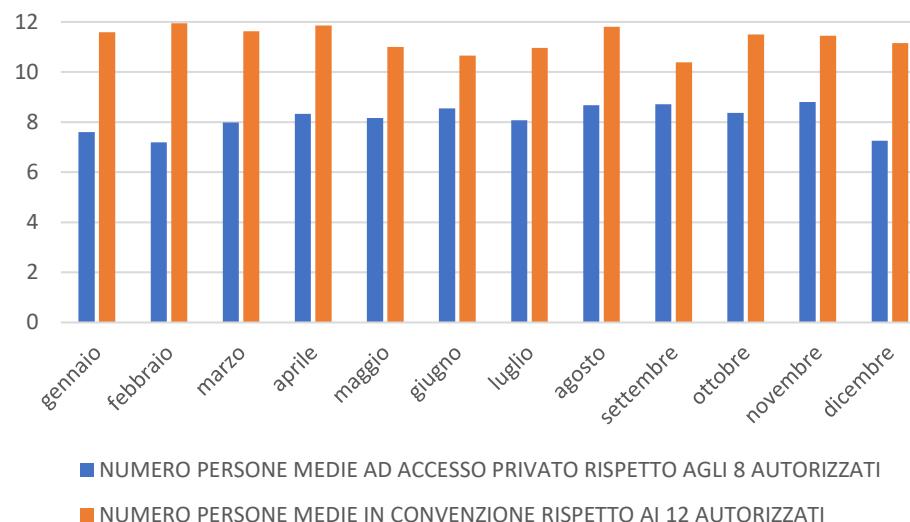
Personne frequentanti Centro Diurno	2024	2023	2022
<b>Numero persone in convenzione A.P.S.S.</b>	37	29	20
<b>Numero persone ad accesso privato</b>	38	31	27
<b>Giornate intere in convenzione</b>	2612	2367	1680
<b>Mezze giornate intere in convenzione</b>	10	2	10
<b>Giornate intere accesso privato</b>	1877	1509	944
<b>Mezze giornate accesso privato</b>	375	244	336

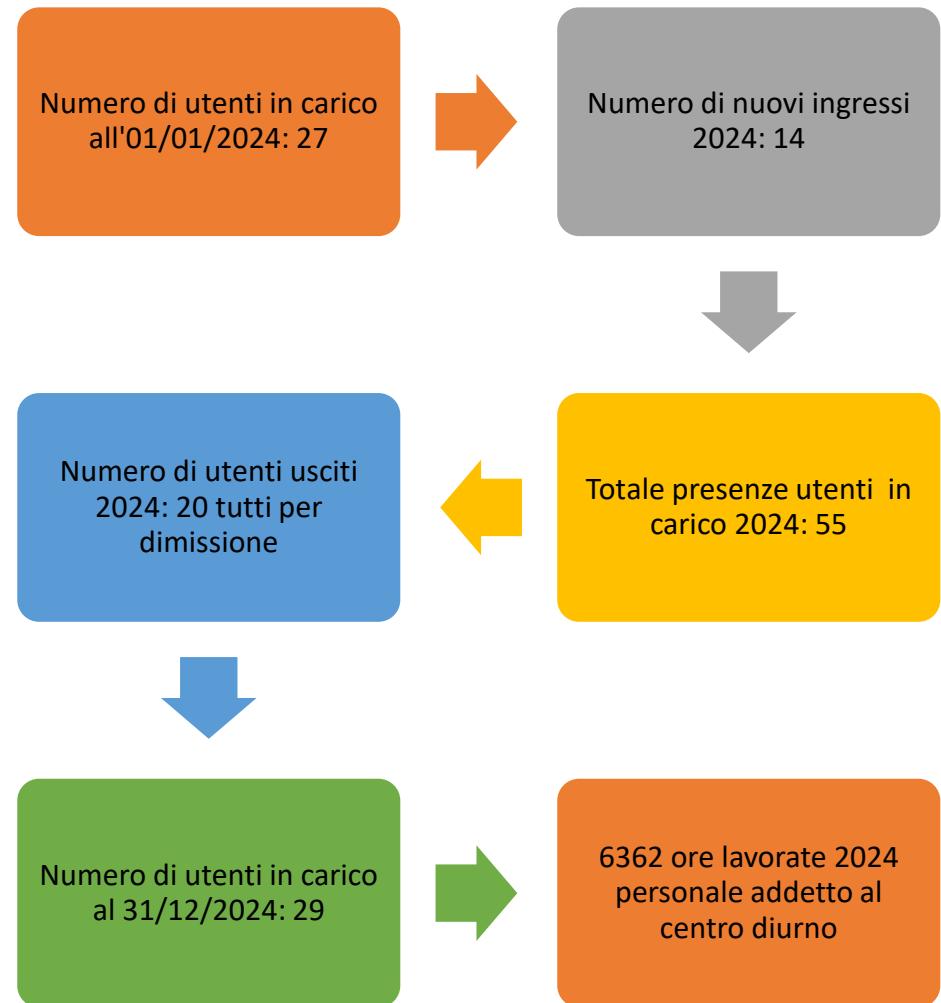
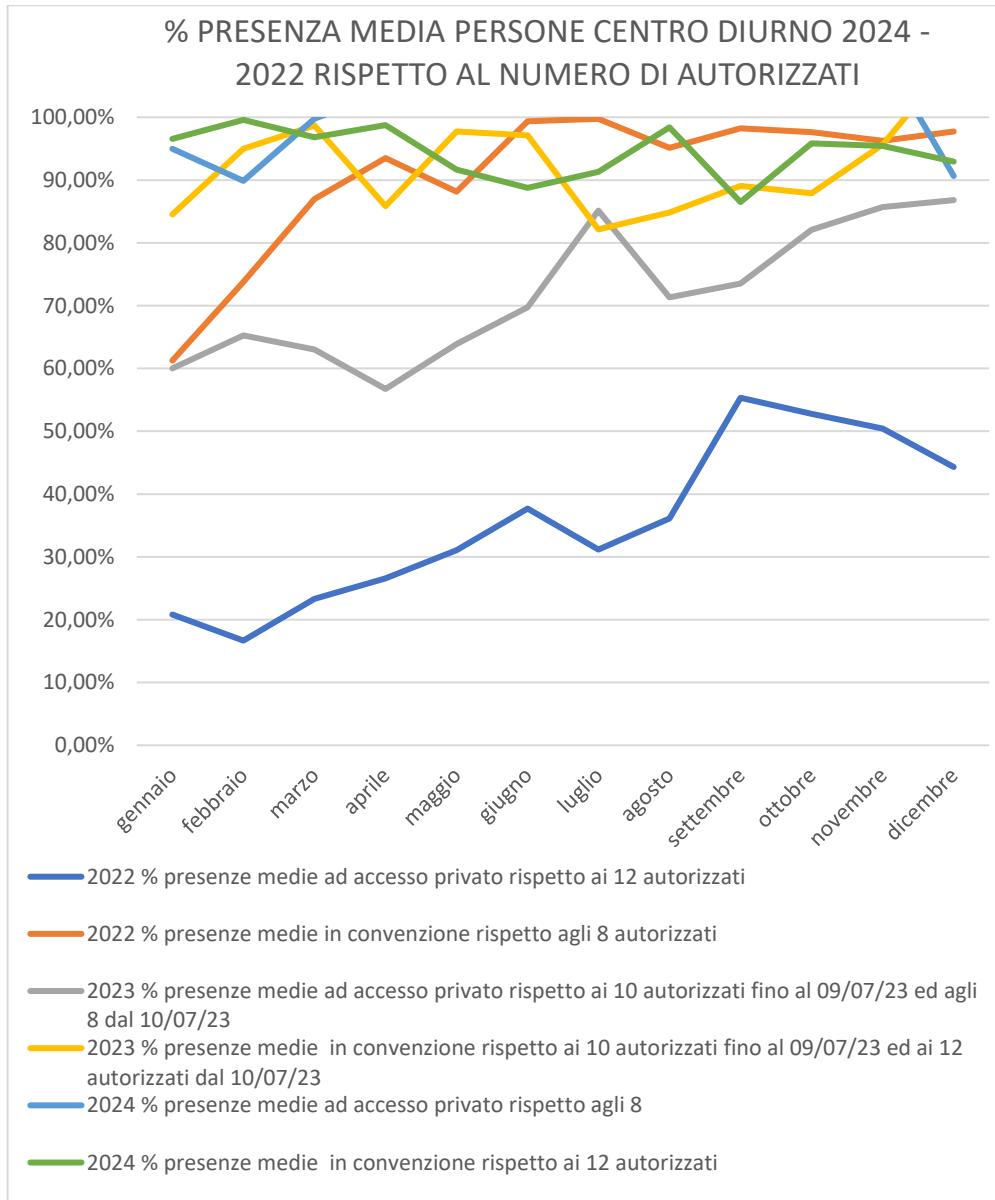
Anche nel 2024 il servizio ha registrato un'ottima presenza media, con 11,33 utenti convenzionati su 12 posti disponibili, pari a un tasso medio annuo di occupazione del 94%. Il valore più basso si è registrato a settembre (87%), mentre il picco massimo è stato raggiunto a febbraio, con il 100% di occupazione. Il tasso medio di occupazione per gli utenti in convenzione risulta leggermente superiore rispetto al biennio precedente, durante il quale si attestava al 92% nel 2023 e al 91% nel 2022.

Per quanto riguarda gli accessi privati, la presenza media è stata di 8 utenti, corrispondente a un tasso medio annuo del 100%. Il dato rappresenta un significativo incremento rispetto al 2022, quando l'occupazione media era del 36%, e al 2023, quando si attestava al 72%. Questo aumento evidenzia una crescita della domanda per gli accessi a pagamento, anche in considerazione della riduzione del numero massimo di posti disponibili, scesi a otto nel 2024.

Media persone frequentanti Centro Diurno	2024	2023	2022
<b>Numero persone medie in convenzione A.P.S.S.</b>	11,33	10,15	7,25
<b>% persone medie in convenzione rispetto alla capienza piena</b>	94%	92%	91%
<b>Numero persone medie ad accesso privato</b>	8	6,39	4,26
<b>% persone medie ad accesso privato rispetto alla capienza piena</b>	100%	72%	36%

### NUMERO MEDIO PERSONE FREQUENTANTI IL CENTRO DIURNO 2024





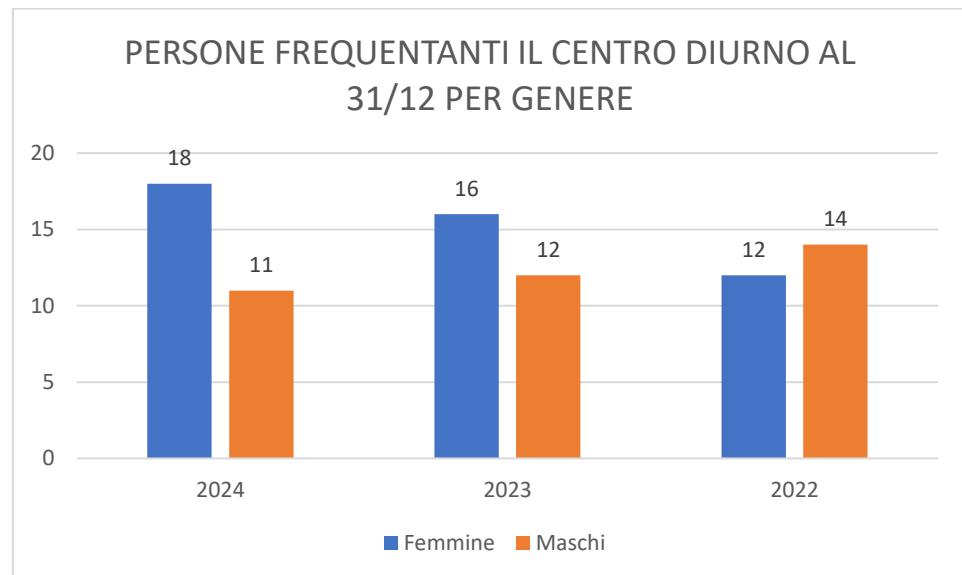
Le direttive provinciali annuali stabiliscono criteri specifici per l'accesso ai posti convenzionati nel servizio di Centro Diurno. Possono accedere anziani parzialmente autosufficienti con autonomie residue che necessitano di supporto nelle attività quotidiane, non autosufficienti o con gravi disabilità, purché i loro bisogni siano compatibili con la vita comunitaria. Inoltre, sono ammessi anche anziani che vivono in condizioni di grave e prolungato isolamento sociale o di depravazione relazionale, qualora nel territorio non siano presenti centri servizi con accoglienza diurna o altre risorse più adeguate a rispondere ai loro bisogni.

Profili di gravità al 31/12	2024	2023	2022
Confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi	11	9	15
Lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi	16	15	10
Con gravi problemi comportamentali	0	1	0
Ad alto fabbisogno assistenziale	2	3	1

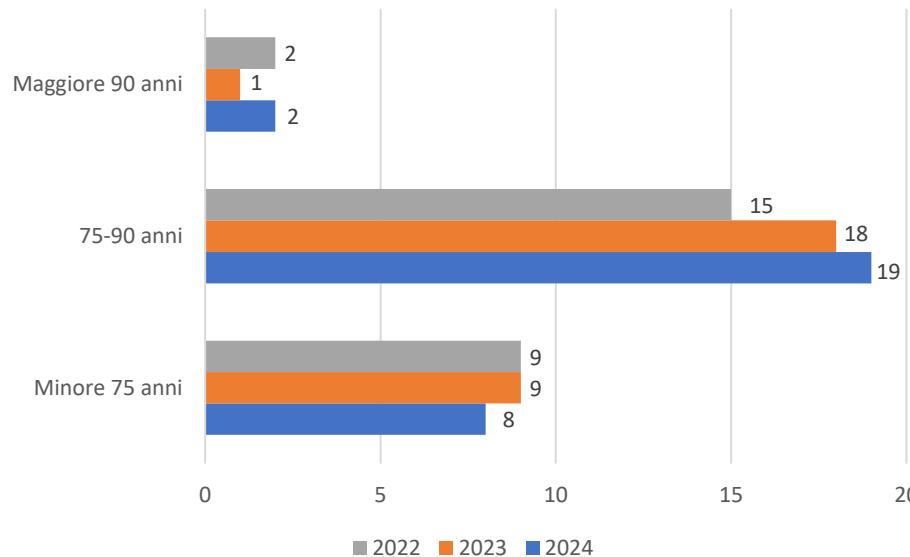
La tabella mostra l'evoluzione dei profili di gravità degli assistiti al 31 dicembre degli anni 2022-2024.

Si osserva una lieve crescita del numero di persone lucide e almeno parzialmente autonome, mentre al contrario, gli utenti confusi, ma ancora in parte autonomi, mostrano un andamento altalenante. I soggetti con gravi problemi comportamentali sono pressoché assenti, con un solo caso registrato nel 2023, come restano minoritarie le persone ad alto fabbisogno assistenziale.

Al 31/12/2024 e al 31/12/2023, la maggioranza degli utenti del Centro Diurno apparteneva al genere femminile, in controtendenza rispetto al 2022, anno in cui sono prevalse gli uomini (54%) rispetto alle donne (46%).



## ETA' PERSONE PRESENTI AL CENTRO DIURNO AL 31/12



Al 31 dicembre 2024, il 66% degli utenti frequentanti il Centro Diurno apparteneva alla fascia d'età tra i 75 e i 90 anni, dato in linea con quello del 2023 (64%) e in costante aumento rispetto al 2022 (58%). Il 28% degli utenti aveva meno di 75 anni, in calo rispetto sia al 2023 (32%) sia al 2022 (35%). La percentuale di utenti con età superiore ai 90 anni si conferma minoritaria e sostanzialmente stabile rispetto alle precedenti.

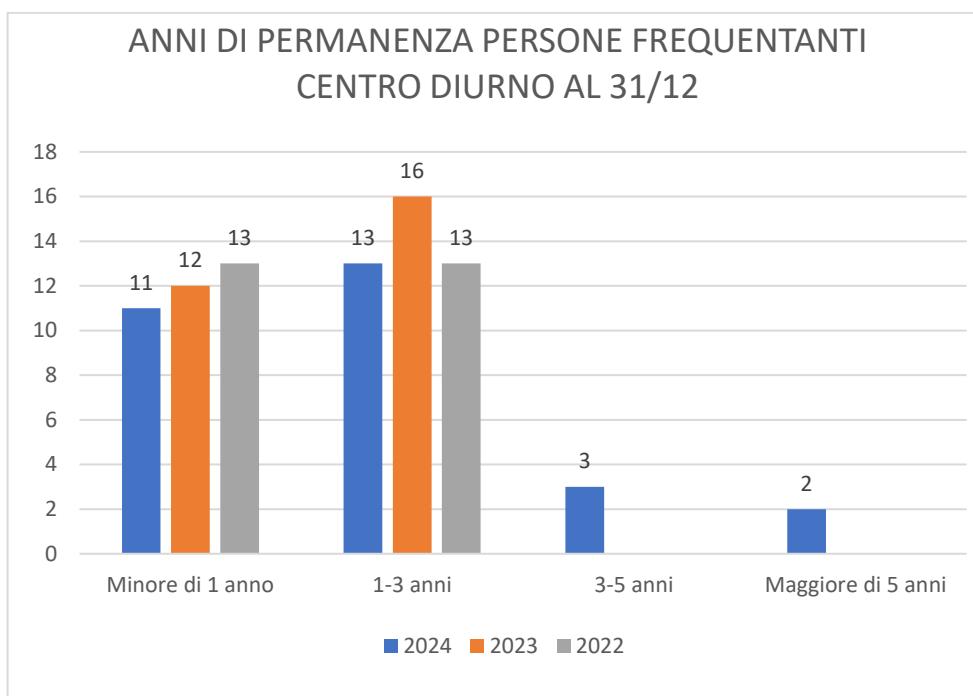
L'analisi della provenienza delle persone frequentanti il Centro Diurno evidenzia una sostanziale stabilità nel triennio considerato. I dati confermano il forte radicamento del Centro Diurno nel territorio della Comunità della Valle di Non, che rappresenta l'area principale di riferimento, a conferma della centralità del servizio rispetto ai bisogni locali. La presenza marginale di persone provenienti da altre Comunità,

riflette l'organizzazione territoriale dei Centri Diurni, strutturati per garantire una copertura omogenea sul territorio provinciale, che consente agli anziani di accedere al servizio più vicino al proprio contesto di vita.

Provenienza persone Centro Diurno	2024	2023	2022
<b>Comune di Cles sede A.P.S.P.</b>	11	9	11
<b>Altri Comuni della Comunità Valle di Non</b>	18	18	15
<b>Comuni altre Comunità di Valle</b>	0	1	0



La tabella evidenzia il ruolo del Centro Diurno come servizio di supporto, pensato per rispondere a bisogni assistenziali, relazionali e di stimolazione mantenendo la persona nel proprio contesto abitativo. Il servizio non presenta infatti una permanenza prolungata, sottolineandone tuttavia l'importanza a livello territoriale, a sostegno appunto della domiciliarità e della prevenzione dell'istituzionalizzazione.



L'A.P.S.P. garantisce alle persone frequentanti il Centro Diurno una gamma di servizi integrativi che testimoniano l'attenzione a una presa in carico globale e personalizzata, indirizzata a migliorare il benessere quotidiano. Tra questi, il servizio di accompagnamento da e per il domicilio, completamente gestito dal personale interno con il supporto di volontari e mezzi dedicati, assicura continuità assistenziale già da casa.

Sono inoltre offerti servizi per la cura della persona, come la parrucchiera, prestazioni podologiche ed il bagno assistito, attivabile su segnalazione dell'U.V.M. per i posti in convenzione e su richiesta per l'accesso privato.

	Numero prestazioni 2024	Numero prestazioni 2023	Numero prestazioni 2022
<b>Servizi per posti ad accesso privato</b>			
Bagno assistito	0	1	12
Servizio pranzo	1973	1531	973
Trasporto andata e ritorno o singolo	1773	439	940
<b>Servizi per posti in convenzione A.P.S.S. Trento</b>			
Bagno assistito	117	16	1
Servizio pranzo	2622	2368	1687
Trasporto andata e ritorno o singolo	2200	1983	1235
<b>Servizi per entrambi</b>			
Servizio di podologia	45	25	36
Servizio parrucchiera	245	148	144

## Servizi per il territorio: servizio di podologia

Il podologo è un professionista sanitario specializzato nella prevenzione, diagnosi e trattamento delle patologie del piede. Grazie a una formazione mirata e all'abilitazione professionale, è in grado di gestire un'ampia varietà di problematiche, dalle più semplici a quelle più complesse, contribuendo in modo significativo alla promozione della salute, al benessere generale e alla qualità della vita della persona.

Presso la sede dell'A.P.S.P. "Santa Maria", la nostra podologa riceve utenti esterni indicativamente ogni martedì pomeriggio, con la possibilità di giornate aggiuntive in caso di richieste superiori alla norma. L'accesso al servizio avviene esclusivamente su appuntamento. Su richiesta e previo accordo, è inoltre possibile effettuare le prestazioni direttamente al domicilio dell'utente.



La tabella evidenzia l'andamento dei servizi di podologia per esterni dal 2022 al 2024. Si nota una crescita costante delle entrate, sia presso la sede, sia a domicilio, con un incremento particolarmente marcato per il servizio erogato in A.P.S.P.. Parallelamente aumentano anche gli utenti, da 189 a 227 e le prestazioni, che raddoppiano da 270 a 528. Anche il

servizio a domicilio, seppur con numeri più contenuti, mostra segnali di espansione. I dati testimoniano un generale rafforzamento del servizio, con una maggiore diffusione e accessibilità, tuttavia l'evoluzione complessiva suggerisce un crescente interesse verso il servizio, forse non sempre supportato dalla disponibilità in tempi brevi, con margini di potenziamento.

Servizi di podologia per esterni	Presso la sede			A domicilio		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Entrata dal servizio	€ 22.872,5	€ 17.826	€ 10.484	€ 1.722	€ 950	€ 302
Numero di utenti	227	221	189	16	11	5
Numero di prestazioni	528	475	270	27	18	6

La maggior parte degli utenti proviene dal Comune di Cles e dalla Val di Non, confermando la forte centralità territoriale del servizio. Anche la Val di Sole registra una presenza significativa, seppur più contenuta. È interessante notare che, pur essendo un servizio territoriale, accedono alla sede anche utenti residenti in altri comuni della Provincia di Trento e di Bolzano, oltre che da fuori regione, a testimonianza della buona reputazione del servizio. L'attività domiciliare, limitata comprensibilmente ai comuni più vicini alla sede, ha visto una crescita soprattutto nel 2024, segno di una risposta efficace alle esigenze locali di prossimità.

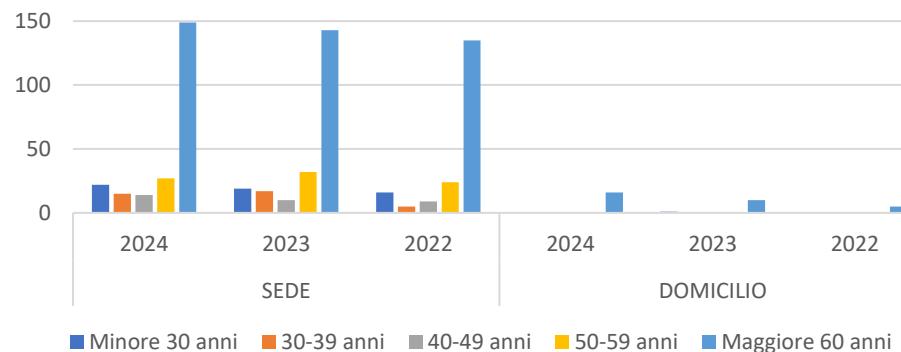
### Presso la sede

### A domicilio

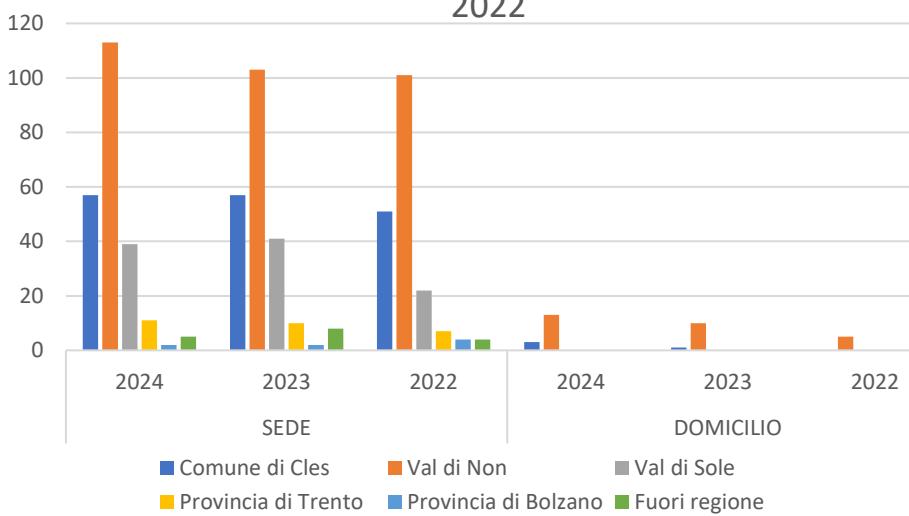
Residenza utenti podologia per esterni	Presso la sede			A domicilio		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Comune di Cles	57	57	51	3	1	*
Val di Non	113	103	101	13	10	5
Val di Sole	39	41	22	*	*	*
Provincia di Trento	11	10	7	*	*	*
Provincia di Bolzano	2	2	4	*	*	*
Fuori regione	5	8	4	*	*	*

L'analisi per fasce d'età conferma che il servizio di podologia per esterni è usufruito in modo prevalente da parte della popolazione anziana over 60, i quali rappresentano infatti la quota maggioritaria, sia per l'attività in sede ed ancor più per quella a domicilio. Il servizio tuttavia riscontra un buon andamento anche nelle altre fasce.

### ETA' UTENTI PODOLOGIA PER ESTERNI 2024-2022



### PROVENIENZA UTENTI PODOLOGIA ESTERNI 2024-2022



### Presso la sede

### A domicilio

Età utenti podologia per esterni	Presso la sede			A domicilio		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Minore 30 anni	22	19	16	*	1	*
30-39 anni	15	17	5	*	*	*
40-49 anni	14	10	9	*	*	*
50-59 anni	27	32	24	*	*	*
Maggiore 60 anni	149	143	135	16	10	5

## 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.

Azienda Pubblica di Servizi alla persona "Santa Maria" Cles - Servizio di Fisioterapia

Via Chini 37 - 380123 Cles (TN)

0463/601328

**MODALITA' D'ACCESSO:**

La prenotazione del trattamento avviene contattando:

Palestra APSP 0463/601328

Portineria APSP 0463/601311

Servizio di Fisioterapia inviando una mail a: [fisioterapiacles@gmail.com](mailto:fisioterapiacles@gmail.com)

L'utente verrà ricontattato entro 2 giorni lavorativi dal fisioterapista che si occuperà del suo trattamento per fissare data e luogo del primo appuntamento.

**SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER ESTERNI**  
(in sede o a domicilio)

PER UN SERVIZIO PIU' VICINO ALLE ESIGENZE DELL'UTENTE

**NOVITA'** ←  
Laserterapia  
Riabilitazione del pavimento pelvico

segueci su: [www.apspcles.it](http://www.apspcles.it)

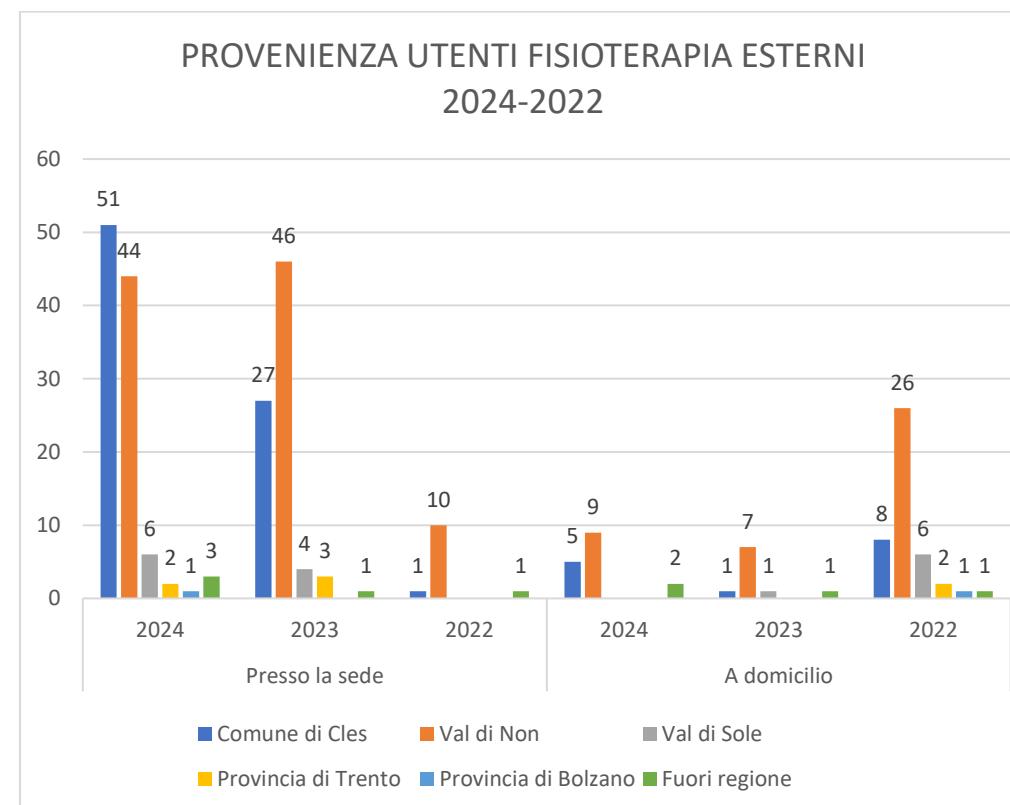
Presso la sede			A domicilio			
Servizi di fisioterapia per esterni	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Entrata dal servizio	€ 25.932	€ 14.367	€ 8.214,5	€ 3.360	€ 4.000	€ 2.672
Numero di utenti	107	81	44	16	10	12
Numero di prestazioni	411	331	266	53	99	79

Il servizio effettuato presso la sede evidenzia nel triennio una crescita costante in termini di numero di utenti seguiti, numero di sedute e di conseguenza di entrate generate. L'incremento è particolarmente evidente tra il 2022 e il 2024, segnalando un crescente interesse da parte dell'utenza e un potenziamento dell'offerta da parte dell'A.P.S.P. stessa, che ha investito per accogliere un numero sempre maggiore di persone, diventando un punto di riferimento per la fisioterapia territoriale.

Il servizio a domicilio, pur rappresentando una risorsa importante soprattutto per particolari fasce di popolazione, sembra aver subito una leggera flessione in termini di entrate, con un calo nel numero di prestazioni, nonostante l'incremento degli utenti presi in carico nel 2024.

Nel corso del triennio 2022–2024, il servizio di fisioterapia rivolto agli utenti esterni e svolto presso la sede mostra una crescita significativa non solo nei volumi complessivi, ma anche nella provenienza territoriale degli utenti. In particolare, si registra un forte incremento di accessi da parte dei residenti del Comune di Cles, che da una presenza quasi nulla nel 2022 diventano, nel 2024, il gruppo più numeroso tra gli utenti. Il dato suggerisce una crescente consapevolezza e fiducia nel servizio da

parte della popolazione locale, con un aumento anche degli utenti provenienti dalle zone limitrofe degli altri comuni della Valle di Non e di Sole, bacino naturale di riferimento per il servizio, grazie alla vicinanza geografica.

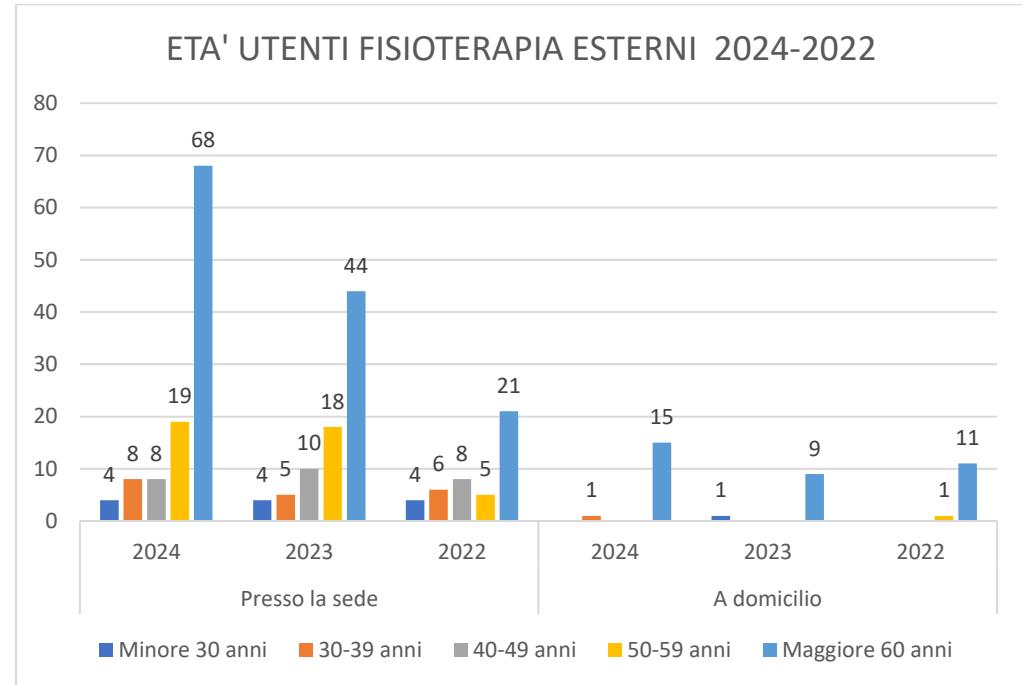


Le prestazioni domiciliari sono state erogate nel Comune di Cles e in Val di Non, ad eccezione di due utenti residenti fuori regione, ma presenti temporaneamente sul territorio in occasione dell'erogazione della prestazione.

Residenza utenti fisioterapia per esterni	Presso la sede			A domicilio		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
<b>Comune di Cles</b>	51	27	1	5	1	8
<b>Val di Non</b>	44	46	10	9	7	26
<b>Val di Sole</b>	6	4	*	*	1	6
<b>Provincia di Trento</b>	2	3	*	*	*	2
<b>Provincia di Bolzano</b>	1	*	*	*	*	1
<b>Fuori regione</b>	3	1	1	2	1	1

Per quanto riguarda il servizio in sede, si nota un progressivo e marcato incremento della presenza di utenti over 60 (da una ventina nel 2022 alla fascia più numerosa in assoluto nel 2024), oltre che della fascia 40-59 anni. A domicilio invece si conferma una netta prevalenza di utenti appartenenti alla fascia più anziana, coerente con le caratteristiche del servizio domiciliare, di fatto dedicato a persone con difficoltà di mobilità o maggiore fragilità.

Nel complesso, l'analisi per età sembrerebbe suggerire che il servizio di fisioterapia sta diventando sempre più rilevante per la popolazione anziana, soprattutto in sede ed anche a domicilio, dove continua a essere una risorsa fondamentale per le situazioni di vulnerabilità. Le altre fasce d'età restano presenti, in misura ridotta, a conferma del fatto che la fisioterapia territoriale risponde principalmente a bisogni legati all'invecchiamento, senza escludere del tutto le necessità della popolazione attiva o giovane.



Età utenti fisioterapia per esterni	Presso la sede			A domicilio		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
<b>Minore 30 anni</b>	4	4	4	*	1	*
<b>30-39 anni</b>	8	5	6	1	*	*
<b>40-49 anni</b>	8	10	8	*	*	*
<b>50-59 anni</b>	19	18	5	*	*	1
<b>Maggiore 60 anni</b>	68	44	21	15	9	11

## Servizi per il territorio: corso di ginnastica mentale

Anche nel 2024 l'A.P.S.P. "Santa Maria" ha organizzato un corso di ginnastica mentale in collaborazione con la psicologa operante presso l'A.P.S.P. per il tramite dell'Associazione Assomensana, specializzata nello sviluppo e nel potenziamento delle abilità mentali. Il corso, rivolto a chiunque voglia esercitare le proprie capacità mentali, è organizzato in 10 incontri della durata di 1 ora e mezza ciascuno, durante i quali sono proposti esercizi individuali e di gruppo per allenare, divertendosi, le principali capacità cognitive tra cui memoria, attenzione, ragionamento e linguaggio.

Corso ginnastica mentale	2024	2023
Partecipanti	12	22
Incasso	1.680,00	2.798,00



CORSI DI GINNASTICA MENTALE® ASSOMENSANA a CLES  
Allena la mente e previene l'invecchiamento cerebrale

A PARTIRE DA:

GIOVEDÌ 1 Febbraio 2024

ORARIO: pomeriggio 16.30 - 18

DURATA: 10 incontri – tutti i giovedì a partire dal primo febbraio

COSTI: 140 EURO (la spesa è detraibile)

I corsi si terranno presso

l'A.P.S.P. "S. MARIA" di Cles

Via E. Chini, 37

## 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. Dal 2023 il servizio è stato oggetto di notevole gradimento, quasi raddoppiando il numero di prestazioni nel 2024 (da 46 a 87) e di utenti (da 28 a 37), a conferma della diffusione dell'apprezzamento del servizio sul territorio.

Servizio Agopuntura	2024	2023	2022
Numero di utenti	37	28	Avvio servizio a dicembre
Numero di prestazioni	87	46	
Entrata	€ 4.927,50	€ 3.040,00	

Nel confronto tra i due anni, si nota un cambiamento nella distribuzione geografica dell'utenza. Il Comune di Cles rimane il principale bacino del servizio, anche se con una lieve diminuzione. Al contrario, si registra un incremento nella partecipazione da parte di utenti provenienti dalle aree limitrofe, in particolare da altri comuni della Val di Non e dalla Val di Sole. Si evidenzia inoltre una maggiore attrattività del servizio oltre i confini locali: cresce il numero di utenti sia dalla Provincia di Trento, sia da fuori regione. Questo potrebbe indicare un crescente riconoscimento del servizio anche al di fuori del territorio prettamente comunale.

Provenienza utenti servizio agopuntura per esterni	2024	2023
Comune di Cles	11	17
Val di Non	10	7
Val di Sole	9	1
Provincia di Trento	2	
Provincia di Bolzano	1	1
Fuori regione	4	2

Si osserva un aumento generale del numero di utenti, con una particolare crescita tra quelli avari più di 60 anni. Nel complesso, il servizio sembra attirare una gamma ampia di età, con un'attenzione particolare appunto ai senior e un segnale di maggiore interesse tra i più giovani rispetto all'anno precedente.

Età utenti servizio agopuntura per esterni	2024	2023
Minore 30 anni	5	2
30-39 anni	1	0
40-49 anni	4	7
50-59 anni	9	6
Maggiore 60 anni	18	13

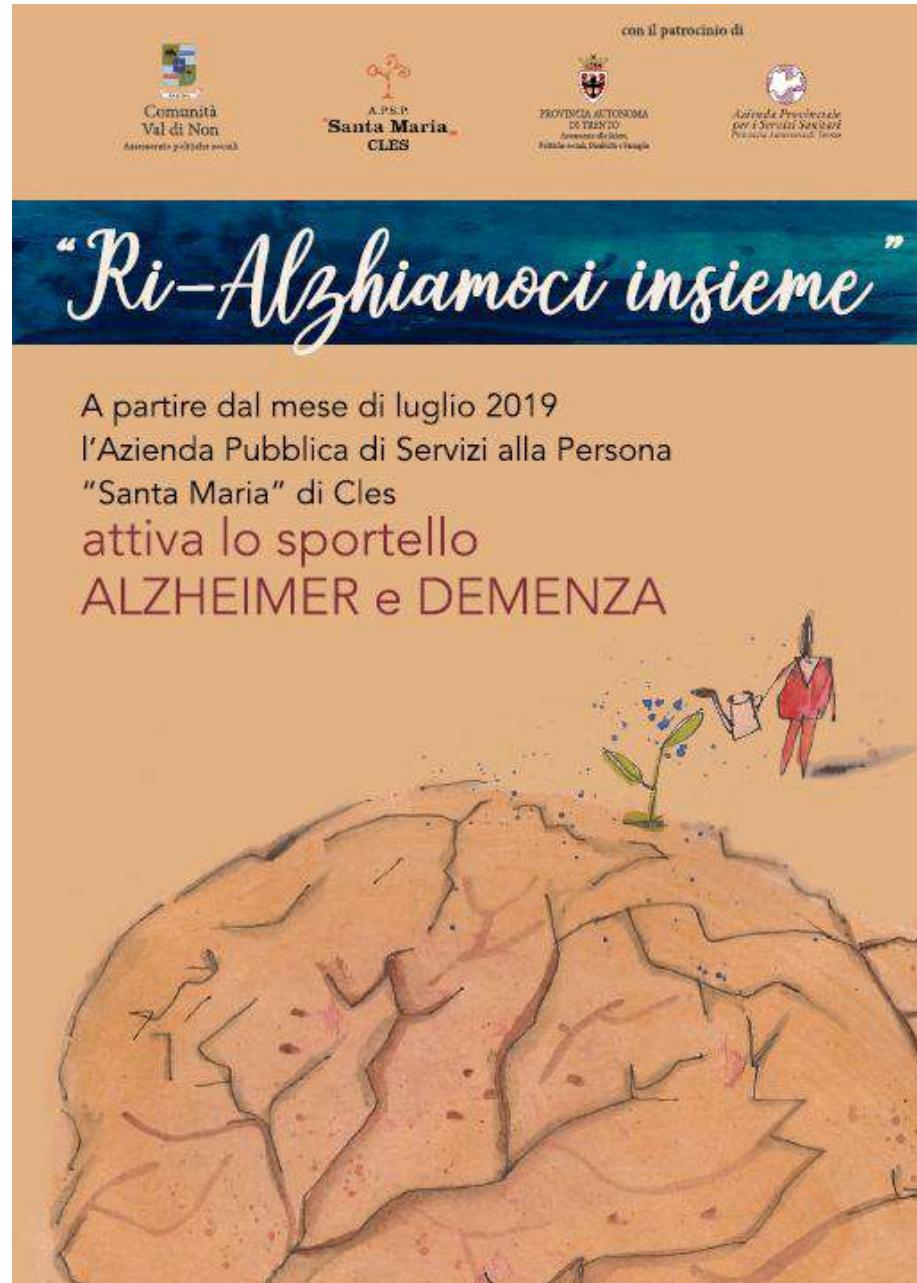


## Servizi per il territorio: servizio centro ascolto Sportello Alzheimer e demenza

Lo Sportello Alzheimer e demenza dell'A.P.S.P. "Santa Maria", operativo dal luglio 2019, è stato concepito come un punto di riferimento fondamentale per le persone affette da demenza, così come per i loro familiari e caregiver. Il servizio si propone di offrire un supporto psicologico e relazionale, oltre a indicazioni pratiche sulla gestione dei disturbi comportamentali e sull'organizzazione dell'ambiente domestico, adottando un approccio personalizzato in base alle esigenze di ciascun individuo. Le psicologhe che gestiscono lo sportello collaborano non solo con il personale interno, ma anche con realtà esterne, come l'Associazione Alzheimer Trento, al fine di garantire un intervento integrato e completo.

L'emergenza sanitaria causata dalla pandemia di Covid-19 ha avuto un impatto significativo sul funzionamento del servizio. Le restrizioni e l'impossibilità di accedere alla struttura hanno determinato un rallentamento delle attività, con un avvio lento anche negli anni successivi. Nel corso del 2023 e del 2024, infatti, lo sportello ha registrato un solo colloquio informativo all'anno, evidenziando le difficoltà legate alla sua visibilità e diffusione.

Proprio per questo, uno degli obiettivi previsti nel Piano Programmatico 2025-2027 sarà quello di promuovere e far conoscere maggiormente il servizio, affinché diventi un punto di riferimento stabile per le persone con Alzheimer e 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. Anche nel corso del 2024 il servizio è stato utilizzato da due utenti.

Lavanderia in convenzione	2020	2021	2022	2023	2024
Entrata da Comunità	€ 1.689	€ 1.479	€ 1.231	€ 2.452	€ 2.261

L'andamento del servizio di lavanderia in convenzione mostra nel tempo una certa variabilità. Nonostante si tratti di un servizio economicamente minoritario rispetto ad altri, rappresenta comunque una risposta concreta a un bisogno specifico del territorio. La sua continuità nel tempo e il recente incremento delle entrate dimostrano che la funzione svolta è apprezzata e utile, in particolare per quei cittadini che, per condizioni personali o familiari, necessitano di un supporto concreto.



## 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 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 pasti equilibrati ed appropriati in relazione alla loro condizione di salute.

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 dell'assistenza di persone bisognose o anziane. Tali pasti vengono usufruiti esternamente in quanto ritirati autonomamente in sede oppure consegnati direttamente dall'A.P.S.P. presso il richiedente.

	2024	2023	2022	2021	2020
<b>Pasti a domicilio</b>					
Numero pasti annui per Comunità Val di Non	24.739	25.801	24.478	27.507	27.309
<b>Media giornaliera pasti per Comunità Val di Non</b>	68	71	67	75	75

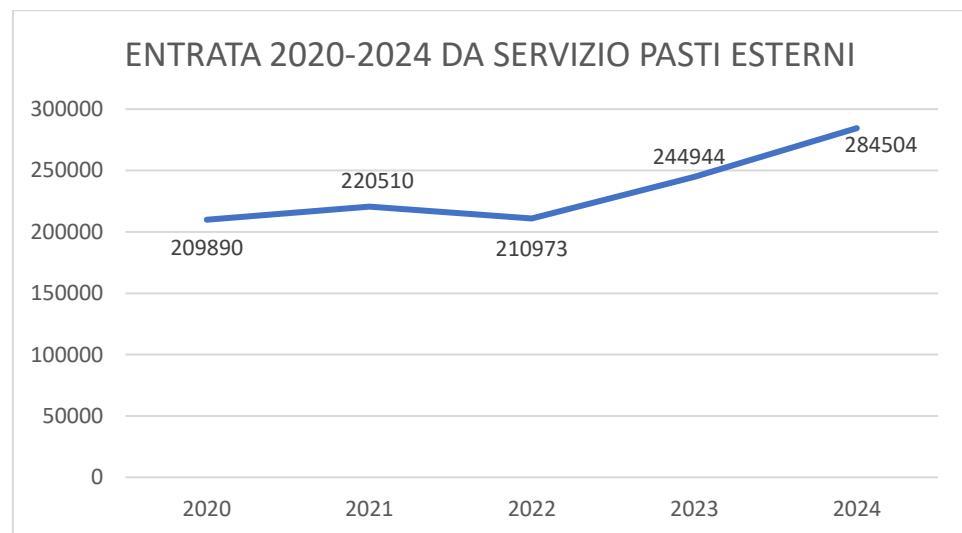
L'andamento dei pasti a domicilio forniti alla Comunità Val di Non, dal 2020 al 2024, mostra una leggera flessione generale, dopo un picco nel 2021 con 27.507 pasti annui e una media giornaliera di 75 pasti, si osserva infatti un calo costante, con un minimo nel 2024 (24.739 pasti e media giornaliera di 68). Il 2023 aveva segnato un lieve incremento, tuttavia il trend rimane discendente, indicativo forse di una diminuzione della domanda oppure di una diversa modalità di erogazione del servizio.

L'A.P.S.P. offre inoltre la possibilità di consumare il pasto in sede, presso la mensa interna, sempre a seguito di stipula di specifica convenzione, solo per dipendenti di realtà aventi compiti istituzionali e mission affini a quelli previsti dallo Statuto.

	2024	2023	2022	2021	2020
<b>Numero pasti per Cooperative sociali consumati fuori sede</b>	8.859	6.596	5.108	4.050	2.616
<b>Numero pasti usufruiti presso mensa interna A.P.S.P.</b>	1.801	880	591	600	632
<b>Numero pasti forniti a privati cittadini dove non coperto da Comunità Val di Non</b>	69	*	*	*	*

Dal 2020 al 2024 si rileva un costante aumento dei pasti forniti alle Cooperative sociali su richiesta delle stesse, con un incremento da 2.616 a 8.859 pasti, manifestazione di una crescente domanda del servizio, indicativa dell'apprezzamento della qualità dei pasti erogati dall'A.P.S.P. da parte del territorio.

I pasti usufruiti presso la mensa interna da parte di esterni mostrano a loro volta una crescita significativa nel 2024 (1.801 pasti), dovuta alla stipula di una nuova convenzione con il Comune di Cles, che nell'ultimo anno ha ampliato l'utenza. Infine, nel 2024 compare per la prima volta il dato dei pasti forniti a privati cittadini non coperti dal servizio offerto dalla Comunità Val di Non (69 pasti), stante l'attivazione di tale nuovo servizio.



Nel complesso, si osserva pertanto un'estensione progressiva e diversificata del servizio pasti erogati a favore di esterni, con un incremento notevole dell'entrata nel quinquennio 2020-2024.

## Sezione 6 – L’analisi d’impatto dell’operato dell’organizzazione

In tale sezione schematizziamo i punti di forza e di debolezza, le minacce e le opportunità rilevate all’interno dell’A.P.S.P. “Santa Maria”, sia rispetto a quanto effettuato, sia come impatto a medio-lungo termine sul territorio di riferimento.



### PUNTI DI FORZA

1. ESPERIENZA CONSOLIDATA IN AMBITO ANZIANI.
2. ORGANIZZAZIONE ORIENTATA ALL’ACCOGLIENZA CHE PROMUOVE LA SOCIALIZZAZIONE.
3. POSIZIONE STRATEGICA VICINA AL CENTRO DEL PAESE ED ALLE SCUOLE.
4. BUONA REPUTAZIONE LOCALE.
5. PERSONALE FORMATO (3460 ORE NEL 2024).
6. ORGANIZZAZIONE CHE FAVORISCE PROCESSI PARTECIPATIVI.
7. SEDE DI RECENTE RISTRUTTURAZIONE E MODERNE ATTREZZATURE SANITARIE.

### PUNTI DI DEBOLEZZA

1. LIMITATO RICORSO A FUNDRAISING.
2. CRITICITÀ NEL RECLUTAMENTO DI PERSONALE.
3. COMUNICAZIONE CIRCOSCRITTA CON IL TERRITORIO.
5. BUROCRAZIA NUMEROSI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI.
6. LIMITE TERRITORIALE DI ESPANSIONE.

### ANALISI SWOT

#### OPPORTUNITÀ

1. CRESCITA DELLA DOMANDA DATA DALL’INVECCHIAMENTO DELLA POPOLAZIONE.
2. POSSIBILITÀ DI AVVIO DI CAMPAGNE DI RACCOLTE FONDI.
3. DIGITALIZZAZIONE PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLA VITA DEI RESIDENTI.
4. PARTNERSHIP STRATEGICHE.
5. PROMOZIONE MIRATA.
6. ESPANSIONE DEI SERVIZI DA ANALISI DEI BISOGNI DEL TERRITORIO.

#### MINACCE

1. MANCANZA DI PERSONALE QUALIFICATO.
2. COMPLEXITÀ SANITARIA DEI NUOVI INGRESSI
3. CAMBIAMENTI NORMATIVI CONTINUI.
4. POSSIBILI PANDEMIE E CRISI SANITARIE.
5. COSTI CRESCENTI DELLE RISORSE.
6. PERICOLO DI INFONDATE PERCEZIONI NEGATIVE.

## Monitoraggio altri obiettivi definiti per il 2024

Nella sezione 7 del Bilancio sociale del 2023 “Questioni aperte - impegni futuri”, ci si era focalizzati in particolare sulle prospettive di sviluppo dello Sportello Alzheimer e sulla promozione di una cultura aziendale condivisa all’interno dell’A.P.S.P. “Santa Maria”.

Per quanto riguarda la promozione dello Sportello Alzheimer, pur avendo fatto un incontro con le assistenti sociali della Comunità di Valle e avendo cercato di promuoverlo in varie occasioni grazie anche ai lavori di realizzazione del Nucleo Alzheimer, di fatto si tratta di un servizio che sta facendo fatica a farsi conoscere e ad essere utilizzato dai caregiver, malgrado sia sotto gli occhi di tutti quanto le necessità delle famiglie che a domicilio gestiscono una persona affetta da demenza, siano sempre maggiori.

Per quanto riguarda l’obiettivo di realizzare una cultura aziendale condivisa, questo progetto è stato avviato ad inizio anno con la collaborazione di U.P.I.P.A. e l’individuazione di consulenti dello Studio Tangram, che hanno svolto il ruolo di facilitatori di tutto il percorso. Il progetto ha previsto alcuni steps: dall’informazione e comunicazione a tutto il personale, alla costituzione di un gruppo guida trasversale del progetto, dalle interviste a piccoli gruppi di personale e familiari, che attraverso delle narrazioni “positive” di storie hanno portato all’emergere di valori. Il progetto si è concluso con la scelta delle narrazioni più significative e dei conseguenti valori in cui maggiormente si sono riconosciuti i dipendenti. Il progetto di fatto non è ancora terminato definitivamente, mancando la parte relativa alla comunicazione di quanto emerso, punto di arrivo che avverrà nel corso del prossimo anno.



## Sezione 7 – Questioni aperte – Impegni futuri

Gli impegni futuri per il 2025 sono in particolare legati ai seguenti tre aspetti che impegneranno l'organizzazione nei prossimi anni.

- Le direttive RSA della Giunta provinciale 2025 hanno previsto il convenzionamento di tutti i 147 posti della struttura, 138 da subito e 9 una volta effettuati alcuni lavori di ristrutturazione. In quest'ottica, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 23 del 24 giugno 2025, è stata presentata domanda di finanziamento, per un importo complessivo di euro 1.751.098,41, per la ristrutturazione e ampliamento del quarto piano per ricavare ulteriori 9/10 posti letto da destinare a RSA o a RSA leggera. Una volta ottenuto il finanziamento si dovrà procedere all'appalto e all'esecuzione dei lavori.
- A fine 2024 è stato inserito in via sperimentale un coordinatore di Nucleo O.S.S. al primo piano. Alla luce della positiva sperimentazione si è deciso di inserire tale figura, ritenuta importante, anche su altri due piani: una modifica rilevante che va nella direzione di incrementare le funzioni di coordinamento per migliorare la continuità assistenziale, il flusso delle informazioni fra un turno e l'altro e la presa in carico del residente.
- Sempre al fine di migliorare la presa in carico del residente e aumentare il senso di responsabilizzazione del personale si è deciso di introdurre il modello *Primary Nursing*, importante progetto che vedrà coinvolto il personale nel corso del prossimo triennio. Il *Primary Nursing* è un modello relazionale basato sulla responsabilizzazione dell'assistenza e della presa in carico dei residenti, che ha come obiettivo appunto quello di aumentare il senso di responsabilità del personale assistenziale. Questo modello si deve affiancare e legare al processo di assegnazione degli obiettivi e di autovalutazione della prestazione, iniziato con il personale negli anni scorsi, che continuerà in futuro. Il monitoraggio rispetto al raggiungimento degli obiettivi è necessario

non solo per verificare in termini di efficacia ed efficienza il livello di performance dei singoli dipendenti, e quindi della struttura nel suo complesso, ma è anche necessario per consentire una eventuale revisione degli stessi obiettivi, tenendo conto che tali obiettivi devono essere raggiungibili, misurabili, coerenti con la *mission* della struttura e volti ad un miglioramento dei servizi che vengono erogati.

