

A.P.S.P. “ANAUNIA”
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Via Thomas A. Edison n. 20 – 38012 Fr.Taio – Predaia (TN)



BILANCIO SOCIALE 2022

Sommario

Sezione 1. Presentazione e Nota Metodologica	2
Sezione 2 – Identità	5
Sezione 3 parte A - Il governo	11
Sezione 3 parte B – Le persone che operano per l'ente	15
Sezione 4 – Le risorse economico finanziarie.....	31
Sezione 5 – La rendicontazione sulla mission e sugli obiettivi strategici	36



Sezione 1. Presentazione e Nota Metodologica

Lettera di presentazione

Da sempre il Bilancio Sociale rappresenta per la nostra "CASA" un documento di prioritaria importanza il quale, oltre a rendere conto del lavoro svolto nel periodo di riferimento, diventa un importante veicolo che ci dà l'opportunità, sostenuto da una indispensabile logica di apertura e disponibilità al dialogo e alla collaborazione, di raggiungere tutti i portatori di interessi esterni, le nostre Comunità, le Istituzioni e in generale tutto il territorio. Fondamentale è riuscire a trovare strumenti utili e validi per comunicare il nostro modo di essere, le nostre attività, i risultati raggiunti, i nostri valori, dando evidenza alle azioni intraprese e agli impegni previsti per il futuro, Il tutto accompagnato dalla visione specifica delle attenzioni che guidano il nostro fare.

Il documento per la prima volta viene proposto in una veste diversa dalle precedenti edizioni, dettata dalle linee guida provinciali, più ricco di dati che finora venivano evidenziati nel Bilancio Economico.

Dopo due anni segnati dalla pandemia, è quasi un miracolo constatare come quel complicato periodo sia diventato durante il 2022 un ricordo, un indelebile ricordo di quell'"andrà tutto bene" visibile sui balconi delle case più per darci coraggio di fronte all'impensabile che per una reale fiducia nelle nostre capacità, che ha assunto nel tempo un aspetto profetico. La consapevolezza di essere finalmente ritornati alla normalità è stata però in parte ferita dal sopraggiungere deciso dell'inarrestabile rincaro dei costi energetici, che hanno impattato negativamente sul nostro conto economico.

In questo Bilancio Sociale sono raccolte tante notizie, tante cose, tanti numeri ed indicatori, ma dietro a tutto questo sono ben presenti e visibili i volti, le storie di tutti coloro che caratterizzano le nostre giornate. Ospiti, familiari, volontari, amici, conoscenti, esponenti delle Istituzioni e degli Enti che ci sono vicini, tutti coloro che per qualsiasi motivo entrano dalle porte sempre aperte della "nostra CASA". Sono ben presenti e visibili i volti dei nostri operatori sanitari, dei medici, del personale di assistenza e del personale dedicato al settore amministrativo e alle manutenzioni, del personale dell'animazione.

A tutti un sincero grazie, accompagnato alla certezza che ognuno continuerà a dedicare con ardore tanto impegno e rigorosa determinazione nel continuare a svolgere il proprio ruolo con grande senso di appartenenza, aiuto reciproco e responsabilità.

Il 2022, scoprirete leggendo il documento, è stato un anno laborioso. Abbiamo investito tanta energia per consolidare e far crescere i nostri progetti e per garantire continuità a tutte le attività istituzionali, che fanno ormai parte della nostra storia.

Ora, tutti insieme continueremo il nostro cammino consapevoli che ogni strada, anche la più impervia, si percorre passo dopo passo e, se possibile, con un sorriso.

Buona lettura.

*Il Presidente dell'A.P.S.P. Anaunia
- Rag. Flavio Gilli -*

LA PRESENTE È LA SESTA EDIZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DELL'A.P.S.P. ANAUNIA.

PERIMETRO RENDICONTAZIONE:

Rispetto ai precedenti bilanci sociali dell'A.P.S.P. Anaunia il perimetro di rendicontazione non è mutato, in quanto da sempre si è voluto "dar conto" relativamente ad ogni attività dell'Ente, ad ogni scelta strategica

ed organizzativa, ad ogni elemento identificativo e peculiare. Questo è d'altra parte il primo bilancio sociale redatto secondo uno "schema" dettato dalle linee guida provinciali: contiene molti più dati quantitativi ed anche economici (per i quali prima si rimandava al bilancio economico senza darne evidenza in questo documento) e, metodologicamente, non si è fatto utilizzo del racconto, quale mezzo di comunicazione accattivante e spesso ritenuto più comprensibile per il lettore anche "comune".

SOGGETTI INTERNI E ESTERNI COINVOLTI NELLA REDAZIONE:

Hanno collaborato alla redazione del Bilancio Sociale 2022:

Silvana Giusti (Servizio Economato), Patrizia Kersbamer (Servizio Personale), Marica Zanotelli (Servizio Ragioneria e Servizio Amministrativo Ospiti), Barbara Battaiola (Servizio Amministrativo Ospiti), Sabrina Tarter e Maria Grazia Marcellino (Servizio Animazione), Giulia Nardon (Coordinatrice Servizi socio-assistenziali e socio-sanitari). Il Direttore, dott. Fausto Flaim, ha coordinato il gruppo di lavoro e supervisionato i testi.

Dietro specifico incarico, la Fondazione Euricse nella persona della sua ricercatrice senior dott.ssa Sara Depedri ha fornito supporto nell'analisi dei dati e consulenza nella predisposizione del bilancio sociale esercizio 2022.

PIANO DI COMUNICAZIONE:

La diffusione del bilancio sociale è garantita attraverso la pubblicazione del documento sul sito internet dell'Ente.

METODOLOGIA

MISURAZIONE E METODO:

Per la redazione del presente documento sono state seguite le "Linee guida per la predisposizione del bilancio sociale – verso un modello provinciale Trentino del Bilancio Sociale" nel testo approvato dalla G.P. con deliberazione n. 1.183 del 06/07/2018, che definiscono finalità e caratteristiche del bilancio sociale, la sua struttura, le informazioni che esso deve contenere e la metodologia per la sua realizzazione e implementazione.

RISPETTO DEI PRINCIPI DI REDAZIONE (LINEE GUIDA):

Il bilancio sociale relativo all'esercizio 2022 è stato predisposto nel rispetto dei principi di redazione dettati dalle linee guida provinciali:

Imparzialità/Neutralità → le informazioni devono essere rappresentate in maniera imparziale, indipendente da interessi di parte e completa, riguardare gli aspetti sia positivi che negativi della gestione senza distorsioni volte al soddisfacimento dell'interesse degli amministratori o di una categoria di portatori di interesse;

Inclusione → implica l'individuazione di tutti gli *stakeholders* che influenzano o sono influenzati dall'organizzazione e l'inserimento di tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali *stakeholders* di valutare i risultati dell'Ente;

Inerenza → i risultati rappresentati nel bilancio sociale devono essere direttamente attribuiti all'organizzazione e derivare da una sua consapevole decisione, in sostanza, non devono essere determinati da una decisione imposta dall'esterno o conseguente a imposizioni esterne;

Periodicità e continuità → le attività e i risultati sociali rendicontati devono essere quelli svoltisi e manifestatisi nell'anno di riferimento, ovverosia nello stesso periodo amministrativo del bilancio d'esercizio; il bilancio sociale dovrà essere redatto con continuità annuale, non come un esercizio sporadico di valutazione dell'attività organizzativa, ma come strumento di gestione e pianificazione strategica;

Completezza → devono essere prese in considerazione le informazioni attinenti a tutte le aree di attività dell'Ente tramite la loro completa rappresentazione;

Comparabilità → deve essere consentito il confronto fra bilanci sociali differenziati nel tempo, per cui la scelta degli indicatori da inserire nel documento devono riflettere le esigenze strategiche dell'Ente e non devono subire un continuo cambiamento.

FONTI DEI DATI QUANTITATIVI E QUALITATIVI

I valori economico-finanziari riportati nel presente documento derivano dal bilancio di esercizio dell'Ente e dalla relazione sulla gestione allegata ad esso.

Numerosi dati quantitativi, relativi ai servizi per residenti ed utenti esterni come anche al personale, derivano dalla relazione gestionale che trimestralmente viene presentata al Consiglio di Amministrazione. Altri dati sia quantitativi che qualitativi derivano dalla raccolta che ogni responsabile dei diversi servizi sistematicamente fa per l'organizzazione e gestione del proprio settore e/o per relazionare agli organi istituzionali che lo richiedono. I programmi informatici dell'Ente permettono una costante attendibile registrazione dei dati e una semplice estrazione ed elaborazione degli stessi per i diversi settori (ospiti, personale, contabilità, servizi...).

CAMBIAMENTI DA PRECEDENTI EDIZIONI

Nell'edizione precedente a questo bilancio sociale, che ha rendicontato gli anni 2020-2021 ovvero il periodo dominato dall'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19, scrivevamo: *"Se negli anni 2020 e 2021 tutto è stato stravolto, anche l'impianto del nostro Bilancio Sociale non poteva che essere stravolto: abbiamo scelto di dedicare le prime pagine a raccontare il vissuto e le nostre sensazioni, una parte lunga, che toglierà un po' di spazio alle altre solitamente previste. Ci saranno un po' meno dati, ma molto ci sarà di noi e di cosa abbiamo fatto, soprattutto di come siamo (stati)"*. Nelle cinque precedenti edizioni del bilancio sociale l'intento che ci si è posti con questo documento è stato quello di offrire uno strumento pratico e puntuale a tutti coloro che si relazionano con la nostra realtà e a quanti desiderano conoscere la struttura, i servizi, gli obiettivi e i progetti della nostra APSP. Di edizione in edizione è cresciuta in noi la volontà di raccontare ai nostri interlocutori interni ed esterni chi siamo e cosa facciamo, non solo con l'obiettivo, seppur doveroso, di informare ma anche con il desiderio di coinvolgere ed appassionare chi segue il nostro operato. Ecco perché i nostri bilanci sociali sono stati finora storie fatte di tante storie, molto più che di dati.

Questo bilancio sociale, relativo all'esercizio 2022, è, come sopra già indicato, il primo documento redatto secondo le linee guida provinciali ed il suo impianto ed il suo contenuto rientrano nei "paletti" dettati da tali linee guida. Si segue uno schema, cosa a cui non siamo abituati (ogni edizione precedente ha avuto una forma ed un'impostazione diverse). Sicuramente è un documento molto più ricco di dati quantitativi, anche economici, che volutamente non riportavamo nelle edizioni precedenti rimandando per quelli al bilancio di esercizio pubblicato sul sito dell'Ente.

L'obbligatorietà della redazione del bilancio sociale secondo le linee guida provinciali ai fini dell'ottenimento dell'accreditamento delle APSP diventerà effettiva con l'anno 2023. Questa edizione è quindi anche un esercizio di allenamento, per imparare a raccogliere sistematicamente i dati necessari e a rendicontare il nostro operato a tutti gli *stakeholders* secondo un impianto che renderà il bilancio sociale un formale documento annuale. Uno strumento importante *"a rilevanza interna (strategica per l'organizzazione), rilevanza esterna (accountability nei confronti degli stakeholders) e controllo dei risultati dell'organizzazione sia in termini di efficienza (sia economico finanziaria che organizzativa/gestionale) che di efficacia (output e outcome) al fine di migliorare la consapevolezza organizzativa ed identificare punti di forza e punti di debolezza delle attività e delle strategie per promuovere un miglioramento continuo delle strategie, degli impegni e dei risultati da perseguire"* (dalle "Linee guida per la predisposizione del bilancio sociale – verso un modello provinciale Trentino del Bilancio Sociale" approvate dalla G.P. con deliberazione n. 1.183 del 06/07/2018).

Sezione 2 – Identità

Il profilo generale dell'organizzazione

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) Anaunia è un Ente pubblico non economico ai sensi della L.R. 07/2005, opera nel campo dei servizi alla persona e sua finalità primaria è l'assistenza alle persone anziane, tramite piani individualizzati e nel pieno rispetto della dignità e personalità degli utenti. Ma l'A.P.S.P. Anaunia si fa anche interprete dei principali bisogni della popolazione del Territorio, al fine di fornire ai cittadini servizi differenziati e risposte adeguate alle loro esigenze.

NOME DELL'ENTE	ANAUNIA
FORMA GIURIDICA	Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
CODICE FISCALE/P.IVA	01839930227
INDIRIZZO SEDE LEGALE	Via Thomas A. Edison n. 20 – 38012 Predaia fraz. Taio (TN)

L'attività (da Statuto)

L'APSP, in quanto soggetto pubblico istituzionale inserito nel sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, ne è attore nelle forme previste dalla legislazione provinciale vigente e persegue i seguenti scopi:

- ospitare sia persone non autosufficienti, indipendentemente dalla loro età, sia anziani autosufficienti con comprovate difficoltà di ordine psico-fisico o socio-relazionale;
- ospitare, in casi particolari e specifici, persone in comprovate situazioni di bisogno sanitario e socio-assistenziale, indipendentemente dalla loro età;
- provvedere all'assistenza delle persone di cui ai precedenti punti a) e b) dal punto di vista sanitario, socio-culturale, umano e spirituale nel massimo rispetto della loro personalità ed individualità;
- contribuire alla programmazione sociale e socio-sanitaria e di governo delle politiche sociali, in forma diretta o associata, nelle modalità previste dalle normative vigenti, anche attuando e promuovendo studi e ricerche nei propri settori di attività;
- erogare e promuovere interventi e servizi nell'ambito del sistema di politiche sociali e socio-sanitarie territoriali, nel rispetto delle disposizioni date dagli enti locali titolari della competenza socio-assistenziale e socio-sanitaria, dei sistemi di autorizzazione e di accreditamento e degli eventuali accordi contrattuali allo scopo sottoscritti;
- realizzare attività strumentali volte alla ottimizzazione degli interventi e dei servizi di cui alla lettera e), alla valorizzazione del patrimonio dell'ente ed al finanziamento delle attività istituzionali dello stesso;

L'APSP, nell'ambito del sistema dei servizi alla persona, può attivare qualsiasi intervento consentito dalla programmazione e dalle normative vigenti, che sia coerente con i propri scopi e rispetto al quale possa disporre di adeguate strutture, risorse e competenze tecniche e gestionali.

Il contesto di riferimento in cui opera

L'APSP "Anaunia" di Predaia fraz. Taio, si propone quale struttura multiservizi, riferimento in ambito sociosanitario e assistenziale per la comunità di Predaia e per l'ambito territoriale della Comunità della Val di Non. L'Azienda ispira il proprio operato alle norme nazionali e provinciali di settore, allo Statuto aziendale ed ai criteri di accreditamento istituzionale definiti dalla Provincia Autonoma di Trento.

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

- quello principale, costituito nell'ordine dai comuni di Predaia, Sanzeno, Sfruz e Ton.

- b) quello secondario, più esteso del principale, costituito dai restanti comuni della Comunità della Valle di Non, individuato e definito per ciascun servizio per effetto di accordi, convenzioni, contratti o altri atti sottoscritti con i soggetti istituzionali titolari dei servizi stessi, per garantire l'ottimizzazione dei bacini di utenza e dei percorsi di accesso da parte degli utenti;
- c) quello residuale, che può essere individuato per singoli servizi dal Consiglio di Amministrazione, all'interno o oltre i confini provinciali, al fine di raggiungere o mantenere l'equilibrio economico-finanziario o di realizzare forme di ottimizzazione delle risorse aziendali e di dimensionamento e qualificazione dei servizi.

In Val di Non, oltre alla nostra, ci sono altre due RSA: quella gestita dall'A.P.S.P. di Cles e quella di Fondo, che è in gestione ad una cooperativa sociale.

La sua storia

L'A.P.S.P. Anaunia è una delle case di riposo "più giovani" in Trentino.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Anaunia" è stata istituita il 1° gennaio 2008 ai sensi della Legge Regionale n. 7/2005, a seguito della trasformazione dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) "Casa di soggiorno Anaunia", realizzata per volontà dell'Amministrazione comunale di Taio nell'anno 2002 e autorizzata all'attività dalla Giunta Provinciale di Trento con decorrenza dal 1° gennaio 2003, della quale rappresenta la continuazione in un mutato contesto sociale e istituzionale.

La sua missione

La Mission dell'APSP Anaunia è quella di fornire un'assistenza individualizzata e qualificata ai propri Ospiti, con l'intento di mantenere e valorizzare le loro capacità residue, offrendo nel contempo un ambiente confortevole e familiare. Il nostro operare quotidiano è improntato al rispetto della persona, a partire dall'Ospite di cui ci si prende cura, fino a tutti coloro con i quali entriamo in relazione a qualunque titolo, garantendone sempre il rispetto della dignità. Allo stesso modo ci impegniamo verso i lavoratori, "le persone al servizio di", che sono la vera forza dell'organizzazione, valorizzandone la professionalità e promuovendone la formazione e la specializzazione. Perseguiamo la qualità come metodo di gestione per un miglioramento continuo.

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

Gli stakeholder con cui si relaziona

Nell'ambito delle politiche aziendali dell'A.P.S.P. è forte la consapevolezza di quanto sia importante rafforzare le relazioni di fiducia con tutti coloro che interagiscono a vario titolo con l'Azienda nella programmazione e nella realizzazione di un welfare sempre più evoluto ed innovativo e che esprimono esigenze e aspettative con le quali è necessario confrontarsi.



L'ascolto e l'interazione con gli stakeholder presuppone da parte dell'A.P.S.P. Anaunia la necessità di individuare preventivamente le esigenze e le aspettative al fine di poter redigere il bilancio sociale dando risposte ai fabbisogni informativi degli stakeholder stessi e quindi renderlo maggiormente partecipato e condiviso.

STAKEHOLDER	ESIGENZE / ASPETTATIVE
CLIENTI: ospiti, familiari, amministratori di sostegno, utenti dei servizi esterni	Qualità del servizio, correttezza negoziale, trasparenza, sicurezza, informazioni, soddisfazione
DIPENDENTI	Stabilità, valorizzazione, remunerazione, sicurezza e benessere, pari opportunità, sviluppo e formazione, soddisfazione
VOLONTARI	Valorizzazione, riconoscimento, sviluppo e formazione
FORNITORI	Continuità del rapporto, qualificazione, trasparenza ed imparzialità, partnership, valorizzazione del tessuto economico
ISTITUZIONI FINANZIARIE	Solidità patrimoniale
ISTITUZIONI PUBBLICHE / ENTI LOCALI	Trasparenza, attenzione al territorio, ricerca e sviluppo, coinvolgimento
ALTRE A.P.S.P. E UPIPA	Collaborazione, condivisione, partnership
AUTORITÀ / ENTI REGOLATORI	Correttezza, rispetto delle norme, collaborazione, ricerca e sviluppo
SINDACATI	Corretta applicazione del contratto, comunicazione e coinvolgimento
CITTADINI	Correttezza, imparzialità, trasparenza, efficienza ed efficacia, benessere sociale
COLLETTIVITÀ	Impegno sociale e sostegno alla collettività, sostenibilità economica, promozione culturale e sociale

Gli stakeholder costituiscono l'articolato insieme degli interlocutori legittimi con cui l'A.P.S.P. si interfaccia, con diversi gradi di sistematicità e di frequenza, con l'intento di realizzare la propria mission.

GLI OSPITI: principali fruitori dei servizi, verso cui tutta l'organizzazione è proiettata.

I FAMILIARI: nella nostra RSA si è impostato fin dall'inizio un approccio costruttivo con i familiari dell'ospite. Il servizio che viene erogato in RSA è un servizio alla famiglia. Gestire la situazione del Residente significa prendersi cura di un bisogno affettivo. Spesso la famiglia viene alleviata da una situazione ingestibile a casa, attraverso una modalità di cura professionale ma umana. Questo comporta un approccio della porta aperta, ove tutte le figure sono a disposizione della famiglia. Il direttore, il coordinatore sanitario, l'infermiere, il fisioterapista, l'OSS, l'impiegato, il personale tutto rimangono disponibili ad accogliere esigenze, paure, incertezze, gestire gli stati d'animo o i disagi dei familiari. Porta aperta significa poter accogliere il familiare insieme all'ospite.

La figura del familiare costituisce inoltre una risorsa per il migliore soddisfacimento dei bisogni dell'ospite e per garantire una proficua integrazione tra l'attività socio sanitaria assicurata dalla RSA e il mantenimento del legame affettivo da protrarre nel tempo con i propri cari. I familiari svolgono un ruolo attivo non solo nella fase di presa in carico dell'ospite, ma anche e soprattutto nel processo di gestione del loro caro che ha bisogno di cure. Poter coinvolgere attivamente, in modo collaborativo e non conflittuale, il familiare dell'ospite significa renderlo parte consapevolmente attiva nella costruzione, o meglio co-costruzione, del processo di cura. Un fondamentale momento di coinvolgimento del familiare è la riunione del PAI (Piano assistenziale individuale) alla quale viene regolarmente invitato il familiare dell'ospite: il team di

professionisti è a sua disposizione per dare informazioni in merito al processo di cura del suo congiunto, per spiegare e condividere il proseguo del piano assistenziale.

Molti altri sono i momenti di scambio e condivisione tra familiari e le varie figure professionali. Anche la visita, più o meno frequente, del familiare all'ospite può diventare occasione di partecipazione alle attività proposte in struttura, di conoscenza dell'organizzazione interna, di incontro con operatori e pure con altri familiari.

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

GLI UTENTI DEI SERVIZI ESTERNI: in numero sempre crescente, rappresentano un monitoraggio costante della capacità di ascolto e di risposta dell'Azienda alle necessità della popolazione. La vocazione del far servizio al Territorio ha portato negli anni ad implementare sempre più i servizi per gli utenti esterni, che ad oggi sono: punto prelievi, fisioterapia, fisioterapia a domicilio, noleggio ausili, sostegno e consulenza psicologica, podologia, bagno assistito, pasti a domicilio e mensa aperta.

IL PERSONALE: è la principale risorsa dell'APSP. La professionalità, il coinvolgimento e l'attenzione del personale sono la condizione imprescindibile per rendere reale la mission aziendale, quella di essere un'organizzazione di Persone al servizio di altre Persone. La valorizzazione del personale dipendente è operata su più fronti:

- Aumentandone la professionalità attraverso la **responsabilizzazione** che si è principalmente realizzata con l'attuazione del modello organizzativo delle "piccole equipe", introdotto dal 2017. Nella "piccola equipe" (sono definiti 3 gruppi di OSS fissi nello stesso nucleo assistenziale di 20 residenti circa, ogni operatore OSS dello specifico nucleo ha "in carico" 3 residenti, per i quali predispone il PAI, compila le scale di valutazione, monitora l'andamento dei bisogni prevalenti, conosce le peculiarità ed esigenze principali, la storia di vita e si preoccupa di segnalare se emergono esigenze particolari anche semplici) ciascuno partecipa ad un progetto (quello centrato sulla migliore assistenza possibile per ogni ospite) apportando il proprio contributo nel fissare gli obiettivi e nel misurare i risultati, secondo la propria competenza ossia assumendosi le proprie responsabilità. Questo processo porta ad aumentare la consapevolezza del proprio ruolo negli obiettivi aziendali, a valorizzare l'esperienza e a stimolare le capacità (innovazione, creatività) di ciascuno. Corollario indispensabile dell'organizzazione per piccole equipe sono i briefing settimanali, in quanto momento di feedback delle attività e dei risultati ottenuti. Il mercoledì mattina si riuniscono regolarmente gli operatori e gli infermieri in turno, le animatrici, la coordinatrice, la psicologa e discutono la gestione di casi complessi riguardanti i residenti, condividono scelte assistenziali per permettere un'assistenza equa e omogenea, adeguano il piano di assistenza quotidiano in base alle priorità e alle risorse, rilevano e cercano di risolvere problematiche legate alla quotidianità.
- Garantendo una **formazione** attenta a soddisfare le necessità emergenti dell'Azienda, affrontando le tematiche più importanti del momento/situazione, ma anche mirata alle necessità di ogni singolo dipendente. Annualmente viene redatto ed approvato un "Piano della formazione" che tenga conto di tali necessità emergenti, oltrechè degli obblighi normativi di aggiornamento per le figure sanitarie e in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, anche delle eventuali segnalazioni di interesse espresse direttamente dai dipendenti.

- Operando costantemente per la **sicurezza** sul luogo di lavoro. Varie sono le attività in questo ambito, volte prevalentemente a far “cultura” del lavorare in sicurezza per sé e per gli altri: la formazione interna ed esterna, l’addestramento sul campo con affiancamenti ai nuovi assunti e prove pratiche sull’utilizzo delle attrezzature per la movimentazione dei carichi e sulla gestione degli impianti (antincendio, ascensori), l’aggiornamento della valutazione dei rischi, l’implementazione delle procedure.
- Promuovendo ed attivando **progetti innovativi** che migliorino l’attività lavorativa dei dipendenti e di conseguenza la qualità dei servizi. È stato confermato, ad esempio, nell’anno 2022 un importante progetto avviato nel 2021: il **servizio SiCuro®** di blisteraggio dei farmaci degli ospiti. Una quota importante di impegno nel piano di lavoro del personale infermieristico è rappresentata dalla preparazione delle terapie da somministrare agli ospiti. Si è pertanto affidato esternamente il servizio di confezionamento, conservazione e preparazione in dose unitaria dei medicinali per i pazienti dell’A.P.S.P., al fine di alleviare il carico di lavoro del personale infermieristico e poter riorganizzare il servizio, dedicandolo maggiormente ad attività di cura ed attenzione agli ospiti.
- Perseguendo un maggiore **benessere** dei lavoratori attraverso le politiche di conciliazione lavoro/famiglia attuate con la certificazione **Family Audit**. Il Consiglio di Amministrazione della APSP ha scelto di continuare l’impegno preso con i propri dipendenti di sensibilità e attenzione alle dinamiche lavoro – famiglia attraverso il processo di consolidamento della certificazione Family Audit.

I VOLONTARI: in sintonia e a fianco dei lavoratori, sono una delle principali risorse dell’APSP. La regolare presenza dei Volontari dà la possibilità ai residenti di conoscere persone nuove, di mantenere legami di amicizia e permette loro di intrecciare relazioni diverse e trovare apertura verso l’esterno. I volontari favoriscono e sostengono le attività e i servizi che si svolgono nella Struttura, sensibilizzando e coinvolgendo la comunità. I servizi svolti dal volontariato sono vari e diversi fra loro: collaborazione nelle attività svolte dal servizio animazione, svolgimento in autonomia di alcune attività di animazione, collaborazione nell’attività in fisioterapia, aiuto alla persona con ridotta autonomia nell’alimentazione, accompagnamenti da parrucchiere, estetista, podologo (servizi interni), accompagnamento dei residenti a visite o appuntamenti. Per i Volontari vengono organizzati anche dall’A.P.S.P. Anaunia momenti di confronto e interventi formativi con esperti. Ogni anno inoltre, quale segno di ringraziamento, l’Amministrazione organizza e offre ai Volontari in primavera una giornata di gita in pullman verso località amene per bellezze artistiche e/o paesaggistiche. Tradizionale è diventata anche la cena offerta in casa di riposo a tutti i Volontari all’approssimarsi del Natale. Sono due momenti di incontro e forte aggregazione, appuntamenti cari ai nostri Volontari come agli Amministratori.

GLI ENTI PUBBLICI: i Comuni del Territorio di riferimento e la Comunità della Val di Non sono interlocutori imprescindibili dell’A.P.S.P. Anaunia, per far “rete” di servizi a favore della Popolazione. In un contesto territoriale in continuo cambiamento, con esigenze e difficoltà molteplici, la finalità dell’A.P.S.P. in collaborazione con gli Enti locali è quella di soddisfare bisogni con risposte concrete, per estendere a tutti una migliore qualità di vita. La Comunità di Valle, ad esempio, ha scelto di convenzionarsi con la nostra A.P.S.P. per il servizio di confezionamento pasti a favore degli utenti di Predaia e dell’alta Val di Non e per il servizio di bagno assistito.

PAT E APSS: con obiettivi e verifiche istituzionalizzati, indirizzano l’attività dell’A.P.S.P. all’utilizzo corretto ed efficiente delle risorse.

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

Riteniamo che l’aiuto reciproco tra APSP debba avvenire a tutti i livelli e che si debba lavorare insieme anche per le attività amministrative, soprattutto perché gli Uffici sono sempre più oberati data la complessità degli

adempimenti moltiplicatisi negli anni. In quest'ottica è diventata prassi della nostra A.P.S.P. confrontarsi a cadenza quasi annuale con altre APSP della zona (Cles, Mezzocorona, Mezzolombardo, Lavis, Malè, Pellizzano), per individuare servizi e forniture comuni, per i quali, non essendoci contratti in essere od essendo questi in scadenza, è necessario procedere nel breve tempo alle procedure di gara per l'affidamento. I rispettivi Consigli di Amministrazione, quindi, approvano apposita convenzione che disciplina lo svolgimento delle gare prescelte in forma congiunta tra le APSP interessate. Per ogni procedura di affidamento viene individuata una A.P.S.P. capofila, che svolgerà la gara a nome e per conto di tutte le contraenti. Una volta terminati tutti gli adempimenti per l'aggiudicazione definitiva da parte dell'APSP capofila, le APSP provvedono singolarmente alla stipula dei contratti. L'impatto sugli uffici amministrativi derivante dallo svolgimento delle gare d'appalto è in tal modo ripartito tra più APSP. Inoltre, i servizi affidati trovano maggiore uniformità, si conseguono economie di scala e abbattimento di costi.

L'U.P.I.P.A. - Unione Provinciale Istituzioni Per l'Assistenza, rappresenta il luogo d'incontro delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona della Provincia di Trento e delle altre istituzioni (pubbliche e private) non aventi scopo di lucro che operano prevalentemente nel settore socio-assistenziale e sanitario. La Società cooperativa si propone di coordinare l'attività dei soci e proporre idonee soluzioni ai problemi emergenti, di attuare forme di collegamento e di solidarietà tra gli associati, di rappresentare e tutelare gli interessi di questi ultimi nella contrattazione sindacale. I Servizi di UPIPA di cui principalmente usufruisce la nostra A.P.S.P. sono quelli della formazione (pianificazione, organizzazione e fornitura corsi per il personale) e della consulenza (Anticorruzione e trasparenza, Privacy e DPO, Sito web e digitalizzazione...).

I FORNITORI: sono interessati a diventare partner dell'Ente nel raggiungimento di obiettivi di qualità. I nostri servizi alberghieri principali sono affidati a Ditte esterne, ma anche il più semplice e piccolo servizio è importante nella casa di riposo ed implica un rapporto di fiducia e di stretta collaborazione con chi lo fornisce.

ISTITUTI DI CREDITO E FONDAZIONI: sono interlocutori privilegiati dall'A.P.S.P. nella scelta di obiettivi di sviluppo ed innovazione e aiuto concreto nella gestione contabile dell'ENTE (Servizio tesoreria).

Le reti di collaborazione

TIPOLOGIE DI ENTI E DI RELAZIONI

ENTI	ATTIVITÀ IN COLLABORAZIONE / CONVENZIONE
Comunità della Val di Non	Servizio confezionamento pasti per utenti a domicilio, servizio bagno assistito per utenti esterni
APSS	Servizio punto prelievi, servizio fisioterapia per utenti esterni
A.P.S.P. limitrofe	Procedure di appalto e concorsi pubblici in comune
Università	Stage e tirocini per gli studenti
Istituti scolastici di zona	Attività e progetti di scambio intergenerazionale (bambini/anziani)
Agenzia del Lavoro PAT	Progetti occupazionali in Lavori socialmente utili per accrescere l'occupazione e per il recupero sociale di persone deboli nell'ambito degli Interventi di politica del lavoro
Tribunale di Trento	Inserimento di imputati/condannati per lo svolgimento di Lavoro di pubblica utilità nell'ambito dei programmi di messa alla prova e quale sanzione sostitutiva

Sezione 3 parte A - Il governo

Organi dell'ente e loro compiti

Sono organi dell'azienda:

- a. il Consiglio di amministrazione
- b. il Presidente
- c. il Direttore
- d. l'Organo di Revisione

Consiglio di Amministrazione – COMPITI

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

Al Consiglio di Amministrazione dell'Azienda spettano i seguenti compiti:

- a) eleggere il Presidente;
- b) approvare e modificare lo statuto e i regolamenti;
- c) convalidare la nomina dei consiglieri, dichiararne la decadenza e prendere atto delle dimissioni;
- d) nominare l'organo di revisione;
- e) verificare le cause di incompatibilità degli amministratori e del direttore;
- f) definire l'indirizzo politico strategico dell'azienda indicandone gli obiettivi, i programmi di attività e di sviluppo con l'adozione di atti di programmazione, di direttive generali, previsti dal presente statuto e da leggi e regolamenti vigenti in materia;
- g) definire, approvare e modificare i programmi aziendali;
- h) individuare le attività istituzionali che l'azienda intende svolgere, al fine di raggiungere gli scopi statuari, nel contesto delle disposizioni in essere, delle esigenze di servizi alla persona, della programmazione a livello provinciale e locale;
- i) definire le tariffe per i servizi svolti;
- j) individuare le forme di partecipazione e collaborazione con i rappresentanti degli utenti nonché dei loro familiari;
- k) approvare e monitorare il budget annuale e pluriennale, il piano programmatico ed il bilancio di esercizio;
- l) verificare l'azione amministrativa e gestionale dell'azienda con particolare riferimento alla rispondenza dei risultati rispetto agli indirizzi politici-amministrativi adottati;
- m) esercitare i controlli interni di gestione, strategico e di risultato;
- n) accettare donazioni e lasciti in favore dell'azienda;
- o) deliberare acquisizioni ed alienazioni immobiliari e di altri diritti reali sui beni patrimoniali dell'azienda che non rientrino nell'ordinaria amministrazione di funzioni e servizi di competenza del direttore e dei dirigenti; sono considerate di ordinaria amministrazione le acquisizioni e le alienazioni già ricomprese nei programmi aziendali approvati dal Consiglio di Amministrazione;
- p) deliberare particolari forme di investimento finanziario e patrimoniale dell'azienda non comprese nei programmi aziendali già approvati dal Consiglio di Amministrazione;
- q) deliberare l'accensione di mutui;
- r) nominare, designare e revocare i rappresentanti dell'A.P.S.P. presso enti, aziende ed istituzioni;
- s) costituire o partecipare società, fondazioni o associazioni;

- t) stipulare convenzioni, collaborazioni, accordi di programma con altre aziende, enti pubblici e privati;
- u) attivare fusioni con altre aziende;
- v) individuare gli atti amministrativi e di governo delegati al presidente;
- w) attivare vertenze giudiziarie e resistenze in giudizio, definire transazioni e conciliazioni nelle materie di competenza del Consiglio di amministrazione;
- x) nominare, designare e revocare il collegio arbitrale;
- y) definire la dotazione organica dell'azienda;
- z) prendere atto dei contratti collettivi provinciali di lavoro;
- aa) assumere, licenziare e collocare in disponibilità il direttore e i dirigenti a tempo determinato;
- bb) esercitare tutte le altre competenze specifiche attribuite dalle leggi o previste dai regolamenti regionali.

Presidente – COMPITI

Il Presidente ha la rappresentanza legale dell'A.P.S.P. ed è sostituito nel caso di assenza e di impedimento da un componente del Consiglio di amministrazione con funzioni di Vicepresidente.

Al Presidente spetta:

- a) 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;
- b) dare impulso e promuovere le strategie aziendali;
- c) convocare e presiedere le sedute del Consiglio di Amministrazione e stabilirne l'ordine del giorno;
- d) concedere al Direttore i congedi straordinari retribuiti e le aspettative;
- e) autorizzare il Direttore a prestare attività occasionali non incompatibili al di fuori dell'orario di servizio;
- f) integrare direttamente l'istruzione degli affari di competenza del Consiglio di Amministrazione;
- g) esercitare le funzioni delegate dal Consiglio di Amministrazione nei limiti di legge.

Con deliberazione n. 19 dd. 22/08/2018 il Consiglio di Amministrazione ha attribuito al Presidente la delega per l'adozione degli atti di cui alle lettere t) – “stipulare convenzioni, collaborazioni, accordi di programma con altre aziende, enti pubblici e privati” e z) – “prendere atto dei contratti collettivi provinciali di lavoro” del comma 1 dell'art. 11 dello Statuto aziendale.

Direttore – COMPITI

Il Direttore è la figura dirigenziale apicale dell'A.P.S.P. ed è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di amministrazione. È responsabile della correttezza amministrativa nonché dell'efficienza ed efficacia di gestione in relazione alle risorse assegnate e alle attribuzioni conferite. Al Direttore competono tutti gli adempimenti specificatamente previsti dalle vigenti normative e dal regolamento di organizzazione dell'Azienda, nonché l'assolvimento degli obblighi derivanti dal disciplinare dell'incarico (contratto di lavoro) in vigore presso l'A.P.S.P.

Revisore dei conti – COMPITI

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

Il Consiglio di Amministrazione può affidare all'Organo di Revisione anche ulteriori compiti di controllo interno.

Processi di selezione, durata in carica

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da 7 membri compreso il presidente, nominati dalla Giunta provinciale di Trento su designazione motivata di:

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

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

I **Consiglieri** rimangono in carica per non più di due mandati consecutivi e non sono rieleggibili. Si considera mandato pieno quello di durata superiore a trenta mesi.

Il Regolamento di esecuzione della L.R. 21/09/2008, n. 7 per quanto attiene alla organizzazione generale, all'ordinamento del personale e alla disciplina contrattuale delle A.P.S.P., approvato con D.P.Reg. 17/10/2006, n. 12/L, stabilisce le «Condizioni ostative all'assunzione della carica di amministratore» (art. 6) e le cause di «incompatibilità con la carica di amministratore» (art. 7).

Il **Presidente** è eletto dal Consiglio di amministrazione a maggioranza assoluta di voti con votazione a scrutinio segreto.

Il **Vicepresidente** è nominato dal Presidente tra i componenti del Consiglio di amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione provvede, entro 60 giorni dalla data del suo insediamento, alla nomina del **Direttore**, anche al di fuori della dotazione organica, con atto motivato, previa selezione con pubblico avviso volta ad accertare in capo ai soggetti interessati una particolare qualificazione professionale, in base ai criteri e ai requisiti definiti dallo Statuto dell'Azienda.

Il rapporto di lavoro del Direttore è regolato con contratto di diritto privato a tempo determinato di durata comunque non superiore a quella del mandato del Consiglio di Amministrazione che lo ha nominato ed è rinnovabile. La selezione con pubblico avviso deve essere eseguita anche in occasione del rinnovo dell'incarico di Direttore qualora l'incarico stesso sia stato originariamente affidato senza procedura selettiva. Per i direttori assunti per lo svolgimento di tale funzione con concorso pubblico si può prescindere dalla selezione.

Il **Revisore dei Conti** è nominato dal Consiglio di Amministrazione tra soggetti iscritti al registro dei revisori legali di cui al decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39 e successive modificazioni. L'incarico ha durata di tre anni, prorogabile per il tempo necessario alla chiusura del terzo bilancio di esercizio. Gli incarichi consecutivi non possono essere superiori a due. A tal fine si considerano solo i mandati superiori a diciotto mesi. Alla scadenza, l'organo di revisione in carica continua a svolgere le sue funzioni fino alla nomina del nuovo organo.

Componenti gli organi decisionali

Il Consiglio di Amministrazione in carica nell'anno 2022 (lo rimarrà **fino al 2 agosto 2023**) è così composto:

Gilli Flavio	Presidente	Età: >55	Designato dal Comune di Predaia	In carica dal 03/08/2018 – 1 ^a mandato
Poli Claudio	Vicepresidente	Età: >55	Designato dal Comune di Sfruz	In carica dal 03/08/2018 – 1 ^a mandato
Chini Nicholas	Consigliere	Età: <35	Designato dal Comune di Predaia	In carica dal 10/12/2020 – 1 ^a mandato
Ferenzena Loretta	Consigliera	Età: >55	Designato dal Comune di Ton	In carica dal 03/08/2018 – 1 ^a mandato
Maccani Nicola	Consigliere	Età: <50	Designato dal Comune di Predaia	In carica dal 03/08/2018 – 1 ^a mandato

Paternoster Luca	Consigliere	Età: <50	Designato dal Comune di Sanzeno	In carica dal 22/11/2018 – 1^ mandato
Rizzardi Carla	Consigliera	Età: >55	Designato dal Comune di Predaia	In carica dal 03/08/2018 – 1^ mandato

Frequenza degli incontri di CdA e tasso partecipazione

n. incontri CdA anno 2022	Presenza media	n. deliberazioni
6	78,57%	18

Remunerazione delle cariche

Hanno rinunciato al compenso il Vicepresidente e due Consiglieri.

Retribuzione lorda Presidente anno 2022	Retribuzione lorda Vicepresidente anno 2022	Somma complessiva lorda erogata ai Consiglieri anno 2022
€ 24.658,68	RINUNCIA AL COMPENSO	€ 700,00

Il coinvolgimento dei principali stakeholder

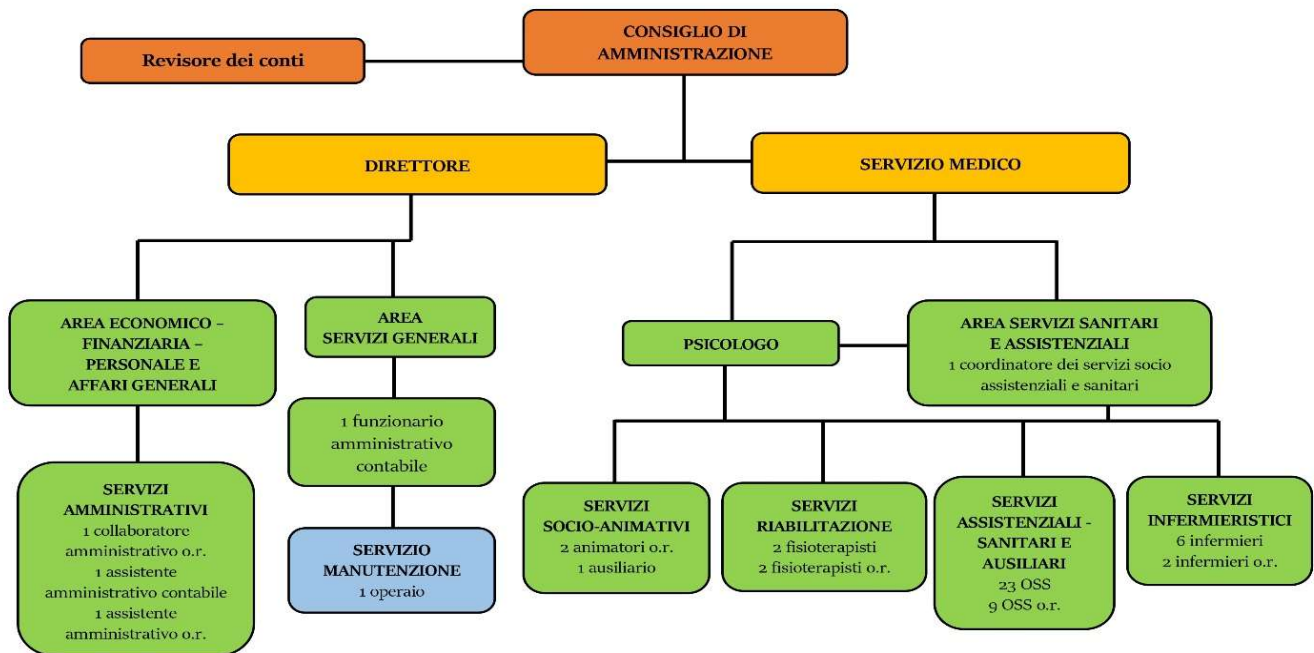
L'interazione continua con gli stakeholder rappresenta per l'A.P.S.P. Anaunia una componente essenziale nei processi decisionali. Ampliare la conoscenza dei bisogni e delle aspettative è un impegno prioritario. L'A.P.S.P. utilizza molteplici e specifici strumenti di dialogo, che permettono di ricevere dei feedback costanti.

Dei diversi strumenti utilizzati per favorire la partecipazione dei principali portatori di interesse si è già in buona parte relazionato nella sezione 2 di questo bilancio sociale (paragrafo "Gli stakeholder con cui si relaziona").

Riteniamo di aggiungere qui che nell'anno 2022 sono stati predisposti e somministrati due distinti **questionari di soddisfazione**: uno rivolto ai famigliari e uno agli ospiti in grado di rispondere autonomamente (o semplicemente con il supporto dell'animatrice). Inoltre, si è scelto di indagare anche il grado di soddisfazione di utenti e/o famigliari del Centro Diurno (Presa in carico diurna continuativa), predisponendo un questionario ad hoc. Ne relazioneremo nella "Sezione 5" di questo bilancio sociale al paragrafo "Indagine di soddisfazione".

Sezione 3 parte B – Le persone che operano per l'ente

Organigramma funzionale



La struttura organizzativa

L'organizzazione della struttura Aziendale è fondata sui principi contenuti nello Statuto.

L'organizzazione all'interno dell'Azienda si ispira ai seguenti criteri generali:

- centralità dei beneficiari dei servizi;
- personalizzazione, umanizzazione e qualità delle prestazioni;
- piena valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- efficienza e economicità;
- efficacia e flessibilità gestionale;
- distinzione tra funzioni e responsabilità di indirizzo e controllo e quelle di gestione e attuazione;
- individuazione chiara dei livelli di autonomia e responsabilità, con riferimento agli obiettivi e alle risorse assegnate;
- valutazione dell'attività svolta e dei risultati conseguiti;
- trasparenza e rendicontazione sociale;
- coinvolgimento dei portatori di interesse e della comunità;
- rispondenza al pubblico interesse dell'azione amministrativa;
- promozione della cultura della legalità.

L'A.P.S.P. assume, quale sistema per la propria attività e per l'impiego delle risorse, il metodo della programmazione del lavoro per obiettivi e della gestione per progetti. Adotta, conseguentemente, strumenti, metodologie di lavoro e soluzioni organizzative e gestionali congruenti con tale fine mirando ad assicurare i migliori risultati ottimizzando i costi.

Le linee di indirizzo e gli obiettivi generali della programmazione sono formulati dal Consiglio di Amministrazione. Il Direttore produce e fornisce su richiesta del Consiglio le informazioni di quadro e di dettaglio per consentire al Consiglio di Amministrazione una efficace ed efficiente definizione delle linee di indirizzo e degli obiettivi dell'A.P.S.P. Al fine di produrre tali informazioni, il Direttore

adotta nelle forme disposte dal Consiglio di Amministrazione modalità di partecipazione dei portatori di interessi nei processi di programmazione.

I risultati delle azioni previste dalla programmazione sono sottoposti annualmente a valutazione. Ai fini della valutazione dei risultati sono presi in considerazione – in particolare – i criteri di efficienza, efficacia e qualità, intendendosi:

- a) per efficienza: la capacità di raggiungere gli obiettivi attraverso la combinazione ottimale dei fattori produttivi, data dal rapporto tra il risultato ottenuto ed i mezzi impiegati per ottenerlo;
- b) per efficacia: la capacità di raggiungere gli obiettivi e di soddisfare le esigenze degli utenti, determinata dal rapporto tra il risultato ottenuto e gli obiettivi prefissati;
- c) per qualità: il rispetto di standard di servizio predeterminato dato dal rapporto fra servizio erogato e standard definito, la capacità di soddisfare le aspettative dei portatori di interesse determinata attraverso periodiche valutazioni della soddisfazione.

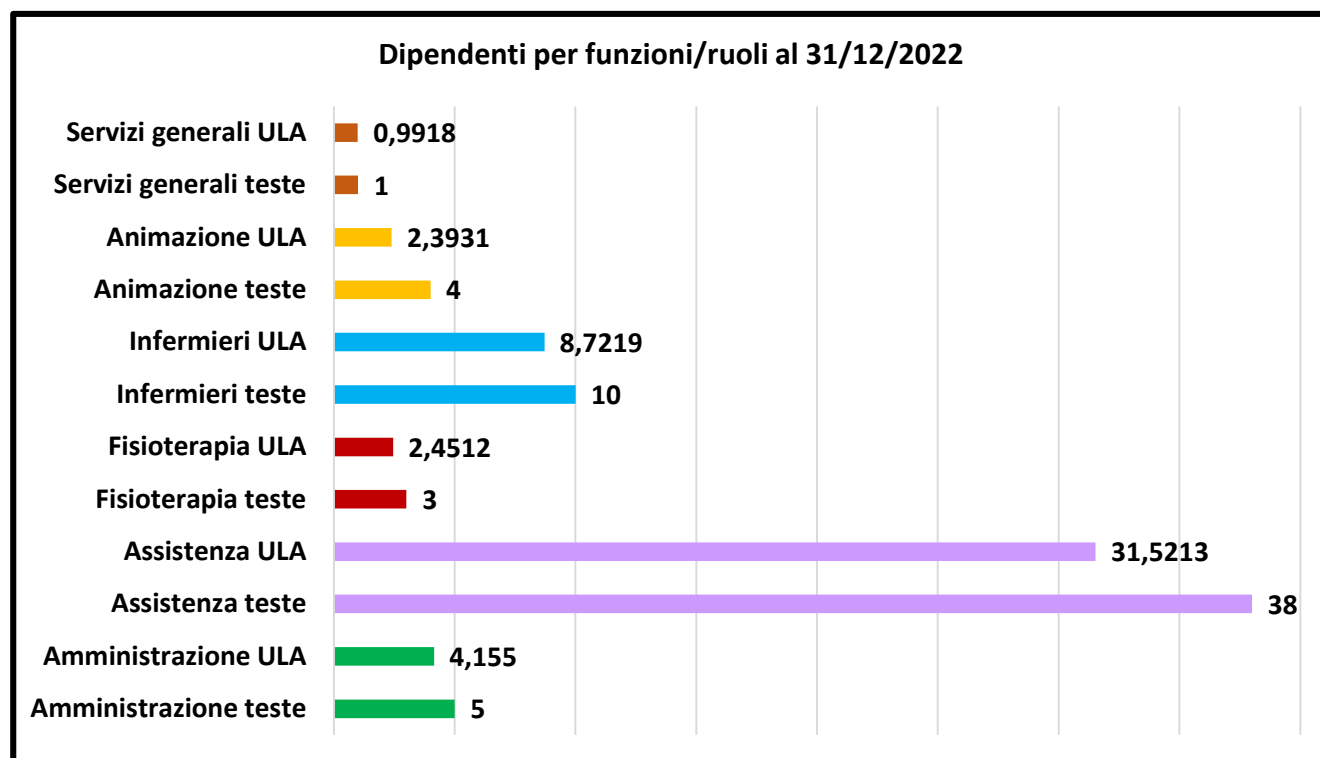
La realizzazione dei programmi, il perseguimento degli obiettivi e l'utilizzazione delle relative risorse sono sottoposte a verifica periodica nell'ambito dell'attività di controllo direzionale.

LE PERSONE CHE OPERANO NELL'ORGANIZZAZIONE:

Il personale

Riportiamo di seguito i dati del personale dipendente dell'A.P.S.P. Anaunia riferiti al 31/12/2022:

Dipendenti retribuiti (teste)		Unità lavorative per anno
Totale dipendenti al 31/12	Totale dipendenti in corso d'anno	
61	79	50,23

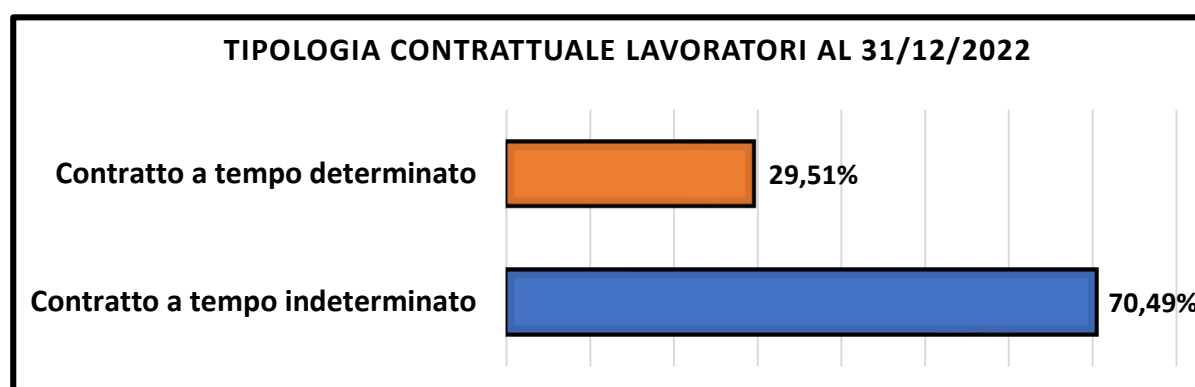


ULA=Unità Lavorative Anno (numero complessivo di occupati in un anno)

Turn-over nell'anno		
In entrata	In uscita	passati da contratto a tempo determinato/ collaborazioni a indeterminato
16	17	7

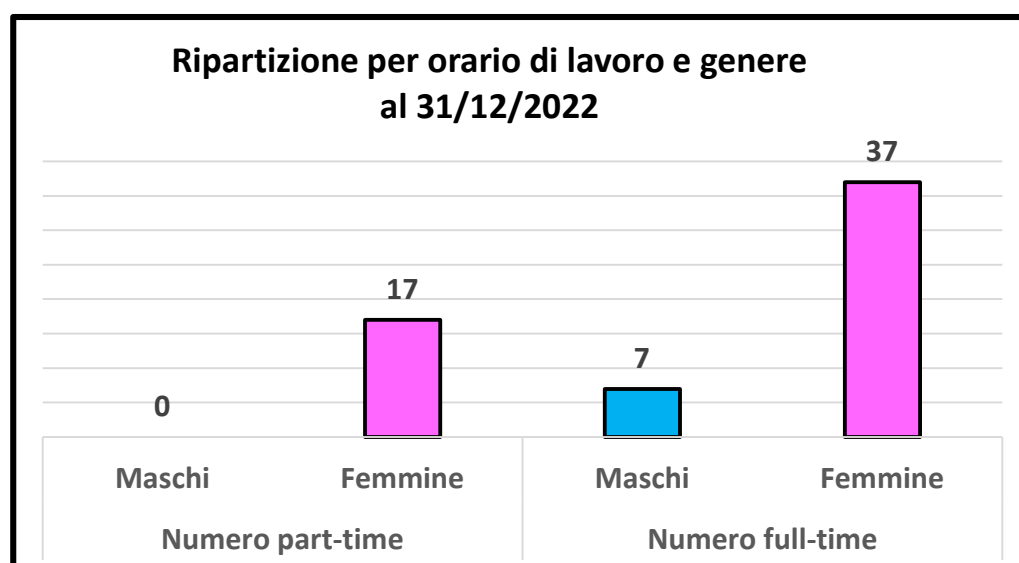
Nel 2022 hanno ricevuto un rinnovo del contratto del 2021 a tempo determinato nr. 8 dipendenti.

Preponderante è la presenza dei lavoratori con contratto a tempo indeterminato (più del 70% del totale) rispetto a quella di chi ha contratto a termine. La percentuale del personale con contratto a tempo determinato (non fissi) è notevolmente diminuita rispetto ai due anni precedenti (37,88% nel 2020 e 39,68% nel 2021), nei quali si era dovuto provvedere a molte sostituzioni per assenze dovute al Covid 19.

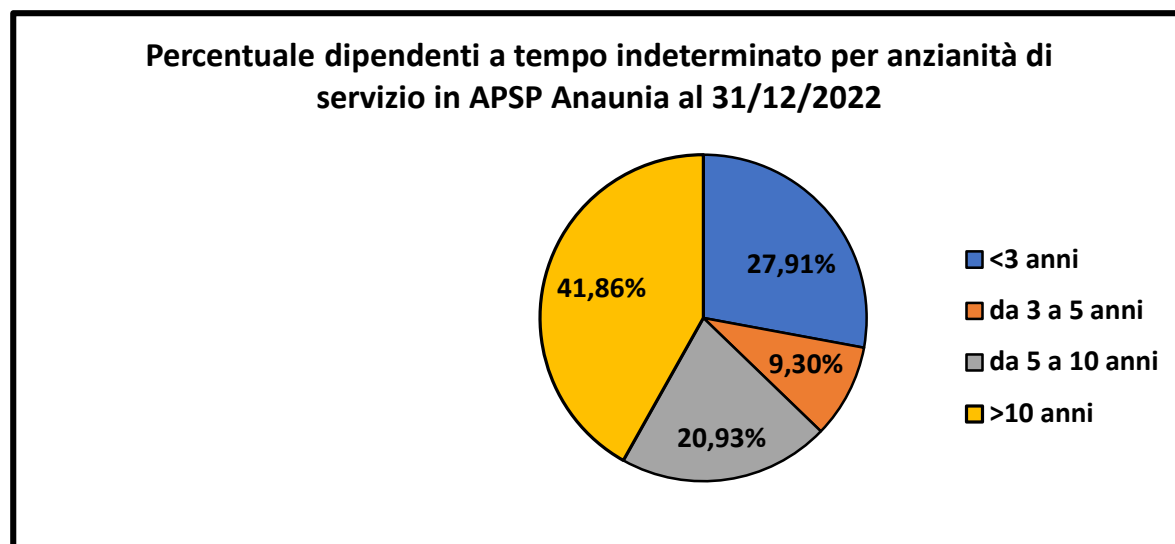
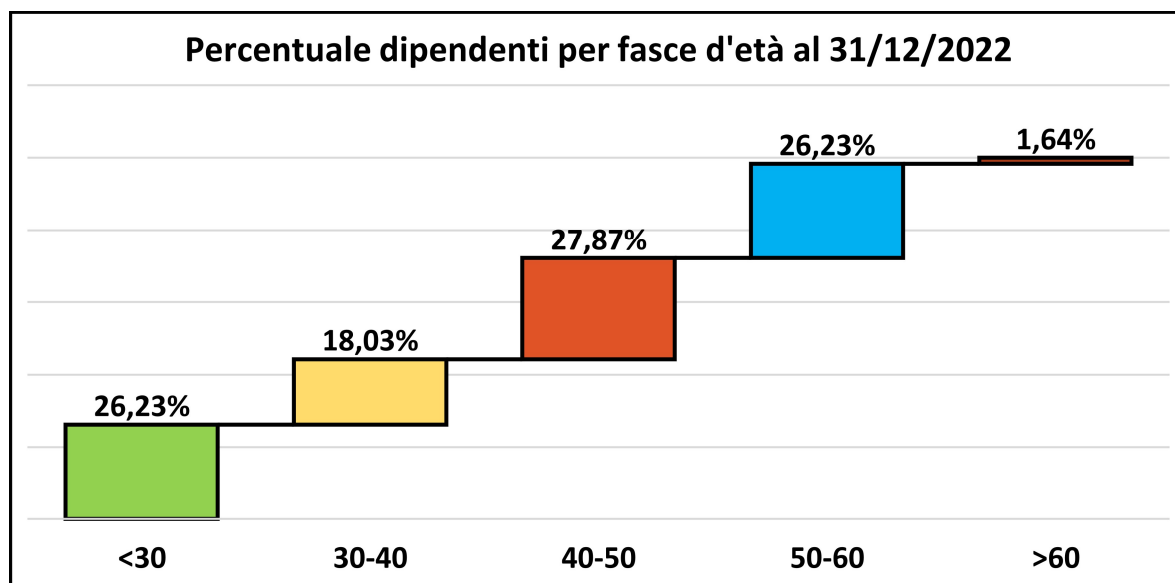


Il genere femminile risulta il più rappresentativo (88,52% del totale) a testimonianza che il lavoro di cura intercetta maggiormente le donne.

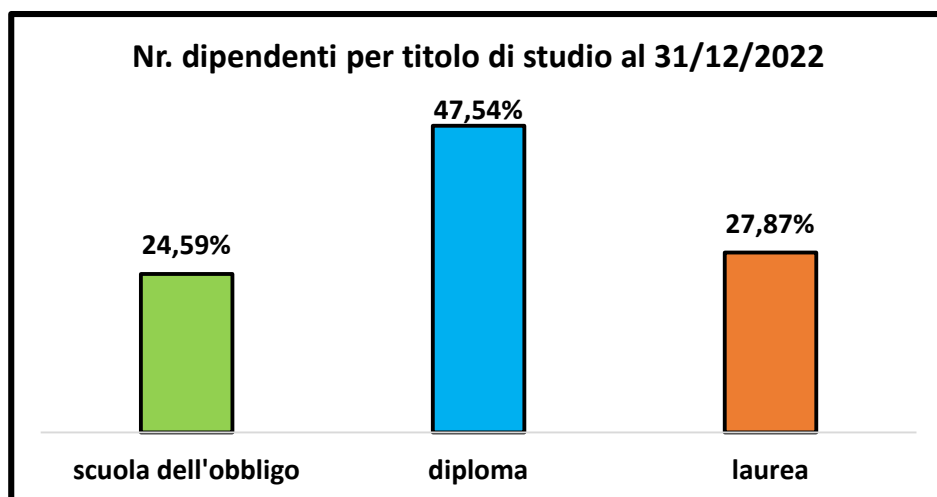
Il personale femminile impiegato presso l'APSP Anania con contratto part-time è del 31,48 % (17 su 54, cioè sul totale delle dipendenti donne), mentre tutti i dipendenti maschi hanno un contratto full-time. Il tempo ridotto è scelto frequentemente da neo-mamme.



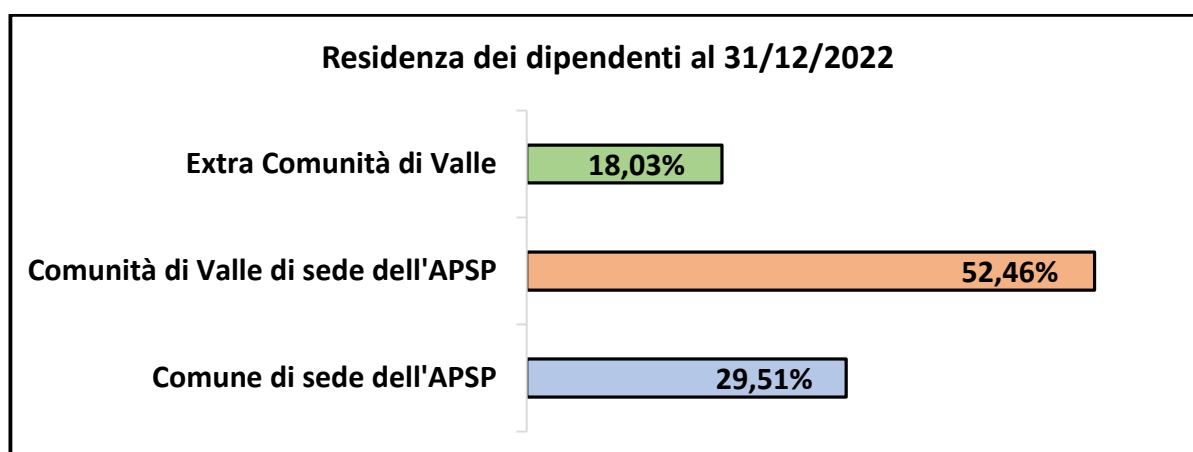
Lo spiccato turn-over (cessazioni e assunzioni), dovuto in buona parte ai frequenti e massicci concorsi in Azienda Sanitaria, che hanno comportato le dimissioni in casa di riposo di diversi infermieri e OSS, che hanno optato per l'assunzione in ospedale e, in altra parte, per l'aumentato numero di dipendenti che hanno lasciato il servizio per il raggiungimento del pensionamento, ha comportato l'abbassamento dell'anzianità di servizio del personale (a fine anno 2022 solamente 18 dipendenti contavano più di 10 anni di servizio presso questa APSP), ma anche dell'età media dei dipendenti (16 dipendenti su 61 di età inferiore ai 30 anni), in quanto i nuovi assunti sono generalmente di giovane età.



Molto numerosi risultano i dipendenti con alto titolo di studio (29 dipendenti su 61 sono in possesso di un diploma e 17 sono laureati, contro i 15 che hanno assolto solamente alla scuola dell'obbligo). Questo sta a significare che anche molti addetti all'assistenza (OSS) sono diplomati.



I dati relativi alla provenienza dei dipendenti dimostrano il forte radicamento del personale dell'APSP Anaunia sul territorio della Comunità della Val di Non, Comune di Predaia compreso. Questo dà evidenza dell'importanza della nostra Azienda quale opportunità lavorativa per i residenti.



EVOLUZIONE DIPENDENTI TOTALI – ANNI 2020/2021/2022

Nr dipendenti totali al 31/12		
2020	2021	2022
68	63	61

Il numero totale dei dipendenti è leggermente diminuito nell'anno 2022 rispetto agli anni precedenti, ma questo è dovuto al fatto che a fine 2020 e 2021 risultavano numerosi dipendenti assunti per sostituzioni di malattie per Covid 19.

I PARAMETRI PROVINCIALI

La Giunta Provinciale con proprie direttive stabilisce annualmente i parametri del personale assegnato agli ospiti non autosufficienti della RSA, ossia il numero di ogni figura professionale ritenuto indispensabile per una sufficiente assistenza, assegnando il relativo finanziamento. Nella tabella sottostante riportiamo i dati relativi all'anno 2022, dai quali si evince che non solo i parametri

sono ampiamente rispettati, ma che la nostra A.P.S.P. ha previsto una maggiore disponibilità di personale rispetto a quello assegnato dalle direttive provinciali.

Il differenziale tra il parametro teorico e il parametro effettivo sta a dimostrare l'intensità di cura garantita dall'APSP Anania in più rispetto ai parametri provinciali.

FIGURA PROFESSIONALE	TOTALE PARAMETRO	TOTALE PERSONALE	DIFF.
COORDINATORE	1,00	1,00	0,00
FISIOTERAPISTA	1,20	2,45	1,25
PSICOLOGO	0,02	0,07	0,05
INFERMIERI	6,10	7,72	1,62
ANIMAZIONE	0,93	1,89	0,97
ASSISTENZA	26,96	28,66	1,70
TOTALE PERSONALE	36,21	41,80	5,59

FORMAZIONE

In un contesto sociale sempre più incerto e mutevole, portatore di esigenze contraddittorie, drammaticamente segnato dalla pregressa pandemia, da una sempre più evidente limitatezza di risorse e da un contemporaneo accrescersi di bisogni e necessità, la formazione è uno strumento strategico per perseguire la *mission* della APSP.

La Formazione consente di:

- sostenere la motivazione di tutto il personale e la capacità di interazione tra le varie figure professionali allo scopo di migliorare la qualità dell'offerta sanitaria e socio-assistenziale attraverso interventi appropriati sicuri efficaci ed efficienti;
- creare una cultura attenta alla prevenzione e alla sicurezza nei luoghi di lavoro considerando i rischi, la loro prevenzione e gestione;
- sviluppare competenze specifiche e offrire occasioni di miglioramento per tutte le professionalità;
- anticipare i cambiamenti e rispondere alle esigenze professionali, organizzative e gestionali volte a migliorare ed efficientare la qualità delle prestazioni erogate e creare un clima di benessere organizzativo.

La raccolta dei fabbisogni formativi è avvenuta attraverso il confronto con il personale, i professionisti sanitari e l'area dirigenziale, consultando la valutazione dei fabbisogni formativi effettuata da U.P.I.P.A, il Piano Triennale della Formazione redatto dalla Provincia e le analisi dei reports rilasciati in preparazione alla visita tecnico sanitaria, considerando la normativa, i valori e la *vision* della nostra RSA.

Le ore totali di formazione per tutto il personale nell'anno 2022 sono state **474**, per un costo totale a carico dell'Ente di **€ 3.711,37**.

I corsi organizzati internamente alla nostra Struttura sono stati 2, esternamente si è usufruito di 29 corsi, 4 svolti in presenza in altre residenze e 25 in formazione a distanza (visto il perdurare dei rischi della pandemia da Covid-19, è stata ancora molto privilegiata l'opzione dei corsi in streaming).

Formazione alle figure professionali (nr lavoratori beneficiari della formazione nell'anno)			
servizi assistenziali	servizi sanitari-riabilitativi	servizio socio-animativo	servizi amministrativi
40	4	2	5

Tipologia e n. corsi di formazione dell'anno e n. dipendenti coinvolti				
area amministrativa	benessere e sicurezza	organizzativa-gestionale	sociale-relazionale	tecnico-sanitaria
7 corsi	7 corsi	5 corsi	6 corsi	7 corsi
8 persone	22 persone	8 persone	25 persone	42 persone

LE RETRIBUZIONI

Riportiamo nella sottostante tabella quanto corrisposto nell'anno 2022 di retribuzione lorda contrattuale ai dipendenti suddivisi nelle categorie:

CATEGORIA	RETRIBUITO €
A	62.076,69
B evoluto	772.623,44
C base	67.270,74
C evoluto	380.878,52
D base	48.636,03
D dirigente	74.453,54
TOTALE	1.405.938,96

L'APSP Anaunia ha elargito nell'anno 2022 ai dipendenti aventi diritto un totale di € 1.530- per l'acquisto di calzature da lavoro, quale benefit previsto contrattualmente.

TASSO ASSENTEISMO

Nell'anno 2022 sono aumentate rispetto al 2021 le assenze per malattia e quelle per malattia/infortunio Covid 19, mentre sono diminuite quelle per maternità.

CENTRO DI COSTO	GIORNI DI MALATTIA ANNO 2021	GIORNI DI MALATTIA ANNO 2022	DIFFERENZA
AMMINISTRAZIONE	5	34	+29
ANIMAZIONE	3	6	+3
ASSISTENZA	320	346	+26
FISIOTERAPIA	2	4	+2
INFERMIERI	24	27	+3

MANUTENZIONE	0	7	+7
TOTALE	354	424	+70

CENTRO DI COSTO	GG DI ASSENZA COVID 2021	GG DI ASSENZA COVID 2022	DIFFERENZA
AMMINISTRAZIONE	6	56	+50
ANIMAZIONE	0	35	+35
ASSISTENZA	94	182	+88
FISIOTERAPIA	4	18	+14
INFERMIERI	15	110	+95
MANUTENZIONE	0	15	+15
TOTALE	119	416	+297

ASSENZE VARIE	ANNO 2021	ANNO 2022	DIFFERENZA
Maternità a rischio	42	66	+24
Permessi vari retribuiti	38	73	+35
Infortunio	0	30	+30
Malattia figlio	44	7	-37
Maternità facoltativa	555	285	-270
Maternità obbligatoria	347	83	-264
Assenze non retribuite	320	520	+200
TOTALE	1.346	1.064	-282

Nell'anno 2022 non è stato aperto alcun contenzioso con il personale.

Dal verbale della Riunione periodica (con Direttore, Medico competente, RSPP e RLS) del 10/11/2022:

“L'andamento degli infortuni e delle malattie professionali e della sorveglianza sanitaria: riesame eventi infortunistici: nel registro è riportato un unico infortunio occorso ad una OSS l'11 marzo 2022: a causa di caduta accidentale si è fratturata il gomito destro - 31 giorni di assenza. Nella norma i risultati della sorveglianza sanitaria, nessuna malattia professionale.”

Aggiornamento della valutazione del rischio da stress-lavoro correlato

L'attuale quadro normativo di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, costituito dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i., ha specificamente individuato lo stress lavoro-correlato (SLC) come uno dei rischi oggetto di valutazione e di conseguente adeguata gestione, secondo i contenuti dell'Accordo quadro europeo dell'8 ottobre 2004, puntualmente richiamato dal decreto stesso.

Il D.Lgs. 106/2009, che ha apportato alcune modifiche al D.Lgs. n. 81/2008, ha posto l'obbligo per il datore di lavoro di valutare il rischio stress lavoro correlato, avvalendosi di una consulenza professionale nel settore della sicurezza.

La circolare del 18 novembre 2010 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha elaborato le linee guida necessarie per la valutazione del rischio stress-lavoro correlato.

L'INAIL, attraverso una fitta rete di collaborazioni internazionali e nazionali, nel 2011 ha sviluppato una proposta metodologica per la valutazione e gestione del rischio SLC sostenibile, fino ad arrivare alla proposta metodologica del 2017, basata su approcci e procedure scientificamente fondati.

L'A.P.S.P. Anaunia ha avviato dall'anno 2010 valutazioni significative riguardo al Benessere Organizzativo e sono stati redatti quattro documenti di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato, l'ultimo nel 2022; nel corso della riunione periodica del novembre 2021, infatti, era stato stabilito che nell'anno 2022, dati il mutato assetto organizzativo e il notevole turn-over del personale sanitario intervenuti nel lungo periodo emergenziale per la pandemia di Covid 19, venisse effettuata la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato, aggiornando il documento del 2019. È stata pertanto incaricata la dott.ssa Cinzia Biasion, che aveva redatto i precedenti tre documenti di valutazione del rischio stress lavoro-correlato di questa Azienda, per la stesura del documento di valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato 2022 presso l'A.P.S.P. Anaunia, secondo la metodologia INAIL elaborata nel 2017, sopra richiamata.

Il percorso di valutazione ha seguito i passaggi sotto descritti:

FASE PROPEDEUTICA

Il Gruppo di gestione per la valutazione dello stress lavoro-correlato si è occupato di:

- pianificare attività, procedure e strumenti da utilizzare, con relativa programmazione temporale;
- identificare i gruppi omogenei di lavoratori, secondo il criterio delle caratteristiche della mansione ricoperta;
- informare tutti i lavoratori rispetto agli obiettivi e alle modalità di svolgimento della valutazione del rischio SLC, attraverso comunicazione scritta in consegna, unitamente alle busta paga e per posta elettronica.

FASE DI VALUTAZIONE PRELIMINARE

- I dati relativi agli Eventi Sentinella sono stati raccolti dall'Ufficio Personale e si riferiscono al triennio 2019-2021.
- Le check list di Contesto e Contenuto del lavoro sono state compilate, in presenza, da alcuni rappresentanti di ciascun gruppo omogeneo, con il supporto della dott.ssa Cinzia Biasion, in data 21 giugno 2022. Agli incontri era presente anche la Psicologa dell'ente dott.ssa Paola Taufer.
- I nominativi di tali rappresentanti sono stati individuati dall'Azienda secondo le presenze previste dalla turnistica pomeridiana di quella giornata.

FASE DI VALUTAZIONE APPROFONDIRITA

- Nella fase di valutazione approfondita è stato utilizzato il questionario INAIL-HSE, compilato online, in forma rigorosamente anonima, da 44 lavoratori (l'83% dei dipendenti invitati), nel seguente periodo: dal 30 maggio al 5 giugno 2022.
- I risultati dei questionari sono stati approfonditi durante gli incontri con i rappresentanti dei gruppi omogenei organizzati per la compilazione delle check list di contenuto e contesto lavorativo. In questa sede è stata indagata qualitativamente anche la presenza di eventuali strascichi emotivi, fisici e psicologici legati all'esperienza dell'emergenza sanitaria Covid 19.

FASE DI DEFINIZIONE DEGLI INTERVENTI CORRETTIVI

- Alla luce dei risultati emersi e delle criticità rilevate, il Gruppo di gestione ha definito gli interventi correttivi da realizzare per ridurle e/o eliminarle, il responsabile di tali processi, le tempistiche e le modalità di verifica della loro efficacia.
- La restituzione relativa ai risultati emersi e alle misure correttive individuate è avvenuta in occasione della riunione plenaria del 20 luglio 2022.

Riportiamo dal “DOCUMENTO DI VALUTAZIONE E GESTIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO - A.P.S.P. ANAUNIA”, redatto dalla dott.ssa Cinzia Biasion, le:

“CONCLUSIONI

Dalla valutazione dello S.L.C. svolta presso l’A.P.S.P. ANAUNIA emerge un quadro confortante, considerando l’impatto che l’emergenza sanitaria da Covid19 ha avuto sul vissuto lavorativo del personale delle RSA. In sede di incontro i lavoratori non hanno riportato sintomi intensi di disturbo post traumatico da stress, sebbene persistano in diversi di loro (soprattutto OSS) strascichi psicologici, emotivi e fisici di tale esperienza (immediata riattivazione ansiosa in presenza di nuovi positivi ecc...).

La valutazione è stata condotta in un periodo in cui l’andamento dei contagi era molto basso e l’organizzazione si era già adattata alle nuove regole per le riaperture, ma aldilà di questo, l’Azienda presenta diversi fattori protettivi (come chiarezza di ruoli, buone relazioni interpersonali, comunicazione efficace...) che contribuiscono a mitigare, attualmente, il rischio di stress da lavoro.

Il gruppo OSS risulta comunque il più vulnerabile allo stress da lavoro, motivo per cui si consiglia di intervenire con le misure correttive indicate per tale profilo, anche con il supporto, e secondo parere, della Psicologia dell’ente.

Il profilo della coordinatrice dei servizi presenta criticità rilevanti che in questo momento non stanno trovando soluzione. Su questo punto si consigliano riflessioni approfondite con la Direzione, soprattutto per quanto riguarda la possibilità di delega o di coaching/formazione specifica.

Infermieri, amministrativi e animatori riescono, attualmente, nonostante l’elevato carico di lavoro, ad affrontarne le richieste grazie alla collaborazione tra colleghi e alla loro capacità di far fronte alle difficoltà. Buono nel complesso il vissuto di fisioterapisti e manutentore. Da verificare che tale equilibrio persista anche quanto le risorse umane a disposizione di infermieri e fisioterapisti verranno ridimensionate di una unità.

Si invita pertanto a monitorare nel tempo il rischio di SLC e l’efficacia degli interventi proposti per i singoli gruppi omogenei; sarà necessario procedere con un aggiornamento del documento in occasione di significativi cambiamenti organizzativi o lavorativi. In ogni caso, la valutazione dello S.L.C. andrà ripetuta tra due/tre anni.”

Family Audit

L’A.P.S.P. Anaunia ha aderito dall’anno 2014 al processo “Family Audit” promosso dalla Provincia Autonoma di Trento, che consiste in un processo di valutazione sistematica, documentata e obiettiva delle politiche di gestione del personale adottato su base volontaria da organizzazioni pubbliche o private, che intendono certificare la propria politica di gestione del personale attraverso l’individuazione di obiettivi e provvedimenti per migliorare le possibilità di conciliazione tra famiglia e lavoro.

2015: l’A.P.S.P. Anaunia ha ottenuto il **certificato base Family Audit**, con relativa iscrizione nel Registro delle organizzazioni certificate Family Audit;

2016 e 2017: il certificato Family Audit è stato confermato;

2018: l’A.P.S.P. Anaunia ha ottenuto dalla Provincia il **certificato Family Audit Executive**;

2019-2021: il certificato Family Audit Executive è stato confermato.

A fine anno 2021 la nostra APSP ha intrapreso il **processo di consolidamento della certificazione Family Audit**, che impegna l'organizzazione per due anni a consolidare la cultura e le politiche di conciliazione vita e lavoro introdotte con i precedenti processi. La Provincia Autonoma di Trento ha confermato all'A.P.S.P. Anaunia il certificato Family Audit Executive per la prima annualità del primo ciclo del processo di consolidamento con determinazione del Dirigente dell'Agenzia per la coesione sociale n. 9103 di data 23 agosto 2022.

Il Gruppo di Lavoro si è ritrovato in diverse occasioni per delineare il piano delle attività aziendali per la conciliazione famiglia-lavoro, sulla base delle esigenze emergenti. Di seguito illustriamo alcune azioni intraprese a favore dei lavoratori dipendenti:

- a) **Servizio di sostegno psicologico:** il dipendente ha la possibilità di usufruire del sostegno psicologico prenotando le sedute telefonicamente direttamente con la psicologa. La psicologa dott.ssa Paola Taufer ha espresso la sua disponibilità al sostegno di tematiche che riguardano una fascia più ampia di problematiche, non solo legate alla sfera lavorativa (ad esempio, difficoltà relazionali con i figli o i genitori anziani, difficoltà in famiglia o nella coppia ecc.). La tabella seguente indica l'utilizzo di questa azione da parte dei dipendenti negli anni 2020, 2021 e 2022:

<i>Nr dipendenti che hanno usufruito del servizio di sostegno psicologico</i>		
<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>
		3

- b) **Servizio fisioterapia interna:** i dipendenti hanno la possibilità di accedere gratuitamente al servizio di fisioterapia per un massimo di 6 prestazioni all'anno (3 a semestre) e possono usufruire dello sconto del 20% sul tariffario per le eventuali ulteriori prestazioni a pagamento. La tabella seguente indica l'utilizzo di questa azione da parte dei dipendenti negli anni 2020, 2021 e 2022:

<i>FIGURA PROFESSIONALE</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>
OSS	5	10	2
INFERMIERI	1	2	1
AMMINISTRATIVI	1	0	2
<i>TOTALE</i>	<i>7</i>	<i>12</i>	<i>5</i>

- c) **Servizio mensa:** i dipendenti hanno la possibilità di pranzare in mensa con il buono pasto dopo il turno del mattino, previa prenotazione scritta sull'apposito modulo posizionato vicino al timbratore di presenza. La tabella e il grafico seguenti indicano il numero di pasti utilizzati con questa azione da parte dei dipendenti negli anni 2020, 2021 e 2022:

QUALIFICA	2020	2021	2022
AUSILIARIO	40	2	3
INFERMIERE	94	63	100
OSS	512	467	374
FISIOTERAPISTA	-	-	13
ANIMATORE	-	-	54
TOTALE	646	532	544

- d) **Cambi turno e sostituzioni:** gli operatori hanno la possibilità di effettuare 2 cambi turno e 2 sostituzioni al mese, con massima disponibilità del coordinatore.
- e) **Affiancamento:** per i dipendenti che rientrano in servizio dopo un lungo periodo di assenza, a qualsiasi titolo, è previsto un adeguato percorso di formazione e accompagnamento sul campo, con l'obiettivo di agevolare il rientro in ambito lavorativo.

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

Personale in libera professione

L'APSP Anaunia usufruisce di personale in libera professione per la qualifica di medico, di psicologo e di podologo.

Personale in libera professione	Nr. teste	Ore lavorate anno 2022
Medico	2	992,07
Psicologo	1	144,37
Podologo	1	131,34

Altre figure

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

Il servizio civile

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

Gli obiettivi generali del Servizio civile universale provinciale sono:

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

In adesione ai valori ed ai principi fondanti del Servizio civile universale provinciale, l'Amministrazione dell'A.P.S.P. Anaunia ha deciso nell'anno 2018 di presentare domanda di accreditamento e iscrizione all'Albo degli enti e delle organizzazioni del servizio civile universale provinciale (Albo SCUP) ed ha avviato il primo progetto annuale di Servizio Civile nell'inverno dello stesso anno.

Nel dicembre 2022 è stato avviato un nuovo progetto di servizio civile: "MuoverSi", dal 01/12/2022 al 30/11/2023, è impiegato un ragazzo per 30 ore settimanali, che svolge attività di collaborazione con il servizio di fisioterapia, di supporto all'animazione e di collaborazione con gli operatori per la somministrazione del pasto a ospiti non autosufficienti ai piani.

Stage e tirocini

Il percorso di alternanza scuola lavoro permette agli studenti in prima persona di verificare le conoscenze acquisite attraverso il percorso scolastico, orientando con maggior consapevolezza le proprie scelte formative e professionali per il futuro.

Nel corso del 2022 l'APSP Anaunia ha attivato **n. 10 tirocini**, svolti nei settori di assistenza, di fisioterapia, di assistenza sociale e di amministrazione.

Ente in convenzione	Mansione tirocinio	N° tirocinanti	Periodo	Ore lavorate nell'anno
APSS	Servizio assistenziale (OSS)	6	Dal 02/03 al 15/04 – n. 3 tirocinanti Dal 23/06 al 15/08 – n. 1 tirocinante Dal 01/09 al 12/12 – n. 2 tirocinanti	1312
Università di Verona	Servizio fisioterapia	2	Dal 04/07 al 04/08	352
Università di Trento	Assistente sociale	1	Dal 28/02 al 10/06	250
UPT – Scuola delle Professioni per il Terziario	Servizio amministrativo	1	dal 31/01 al 25/02	120

Lavori socialmente utili

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

L'Amministrazione dell'A.P.S.P. Anaunia ha deciso di promuovere anche nell'anno 2022 la realizzazione di un progetto finalizzato ad agevolare l'inserimento nel mondo del lavoro di persone deboli ed a favorire il recupero sociale e lavorativo di persone in situazione di svantaggio sociale. In considerazione dell'esito positivo dell'iniziativa nelle diverse precedenti annualità, si è ritenuto opportuno attivare un progetto per tre annualità.

il Progetto **"Intervento 3.3.D"** (ex Intervento 19) per la prima edizione - anno 2022 è stato avviato in data 04/04/2022, con l'assunzione da parte della Cooperativa incaricata della dipendente prescelta dall'A.P.S.P., con orario a tempo pieno 35 ore/settimanali. In data 13/06/2022 la suddetta lavoratrice si è dimessa per individuazione nuovo impiego esterno all'Intervento 3.3.D. ed è stata sostituita in data 01/07/2022 da altra lavoratrice scelta – 35 ore/settimanali. I lavori si sono conclusi in data 31 dicembre 2022.

INTERVENTO 3.3.D 2022			
n. persone coinvolte	n. mesi di lavoro	Costo a carico PAT	Costo a carico A.P.S.P.
2 35 ore / sett.	8,33	€ 6.264,40	€ 5.198,66

L'APSP Anaunia ha aderito anche all'**Intervento 3.3.F - Progetto "OccupAzione 2021/2022 – Opportunità lavorative in lavori socialmente utili per persone con disabilità"**. Uno degli obiettivi del progetto OccupAzione è permettere alle APSP una continuità di servizio in ambito sociale-animativo nel periodo di sospensione del progetto Intervento 3.3.D, di cui ricalca le modalità operative: l'ente beneficiario è tenuto a realizzare il progetto affidando la gestione dello stesso ad una cooperativa sociale, l'impegno lavorativo è di 5 mesi (dicembre – aprile) per 25 ore a settimana, il costo è totalmente a carico dell'Agenzia del Lavoro, escluse le spese di gestione del progetto che restano in capo all'ente beneficiario.

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

Il servizio previsto dal Progetto "OccupAzione – Opportunità lavorative per persone con disabilità" si è regolarmente svolto dal 1° dicembre 2021 al 31 maggio 2022 (una lavoratrice ha iniziato il servizio il 01/12/2021 terminandolo il 30/04/2022, il secondo lavoratore ha preso servizio il 03/01/2022 ed ha terminato il 31/05/2022).

INTERVENTO 3.3.F 2021/2022			
n. persone coinvolte	periodo	Costo a carico PAT	Costo a carico A.P.S.P.
2 25 ore / sett.	dal 01/12/2021 al 30/04/2022 e dal 03/01/2022 al 31/05/2022	€ 9.703,73	€ 640,50

Lavori di pubblica utilità'

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

L'A.P.S.P. Anaunia ha richiesto la propria iscrizione nella lista dei soggetti fruitori del "lavoro di pubblica utilità", che è gestita direttamente dal Tribunale Ordinario di Trento, stipulando l'apposita convenzione nell'anno 2011. Le attività previste nell'Accordo per lo svolgimento del lavoro di pubblica utilità presso l'A.P.S.P. Anaunia sono attività di accompagnamento e compagnia agli Ospiti e, in generale, di aiuto al servizio di animazione.

LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ 2022	
n. persone coinvolte	n. ore di lavoro svolte
2	196,5

Altri lavoratori – indotto

Fin dall’inizio della sua attività la nostra casa di riposo ha scelto di esternalizzare i servizi alberghieri. Dal novembre 2016 i servizi di pulizie e rifacimento letti, lavanderia ospiti e ristorazione sono stati appaltati ad un’unica Ditta esterna, con l’intento di ottenere una gestione “full-service”.

Di seguito riportiamo alcuni dati relativi alla situazione occupazionale dell’indotto al 31 dicembre 2022:

	Numero dipendenti addetti all’appalto	Monte ore settimanale per l’appalto
Servizio pulizia e rifacimento letti	15	300
Servizio ristorazione	6	202
Servizio lavanderia ospiti	1	25

Le persone occupate sono 21 di sesso femminile e una di sesso maschile. I contratti di lavoro sono tutti ad orario parziale (part-time), ma con modulazioni varie: dalle 14 alle 36 ore settimanali.

Sette dipendenti della Ditta Dussmann Service risiedono nel Comune di Predaia, tredici provengono da vicini comuni della Val di Non e due da comuni della Rotaliana. Questo sta a dimostrare come anche con l’indotto l’A.P.S.P. Anaunia dia lavoro alla popolazione del Territorio.

Volontari

A fine anno 2022 prestavano servizio presso l’A.P.S.P. Anaunia **22 volontari**: n. 18 donne e n. 4 uomini, tutti di età superiore ai 60 anni (**età media: 74 anni**). Poco più della metà di loro era organizzata e proveniente dall’AVULSS (Associazione per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio-Sanitari).



In A.P.S.P. i volontari operano secondo modalità diverse, ma sempre coordinandosi con l’animazione, la coordinatrice e la direzione.

INTERVENTI DI VOLONTARIATO – ANNO 2022		
TIPO DI INTERVENTO	NUMERO INTERVENTI	NUMERO ORE
Animazione	220	440
Accompagnamento al servizio di parrucchiera	20	60
Accompagnamento ed aiuto per il servizio di fisioterapia	128	256
Aiuto durante la somministrazione del pranzo	-	-
Aiuto durante la somministrazione della cena	97	97
TOTALE	465	853

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

Ogni anno, quale segno di ringraziamento, l'Amministrazione organizza e offre ai volontari in primavera una giornata di **gita** in pullman verso località amene per bellezze artistiche e/o paesaggistiche. Dopo due anni di interruzione di questa tradizione, a causa della pandemia da Covid-19, il 24 aprile 2022 è stata nuovamente organizzata la gita dei volontari con destinazione Parma, visita guidata alla città e pranzo tipico in ristorante. Hanno partecipato 13 volontari, il Presidente e tre Consiglieri, il Direttore e l'Animatrice, 20 accompagnatori (in genere familiari dei partecipanti).

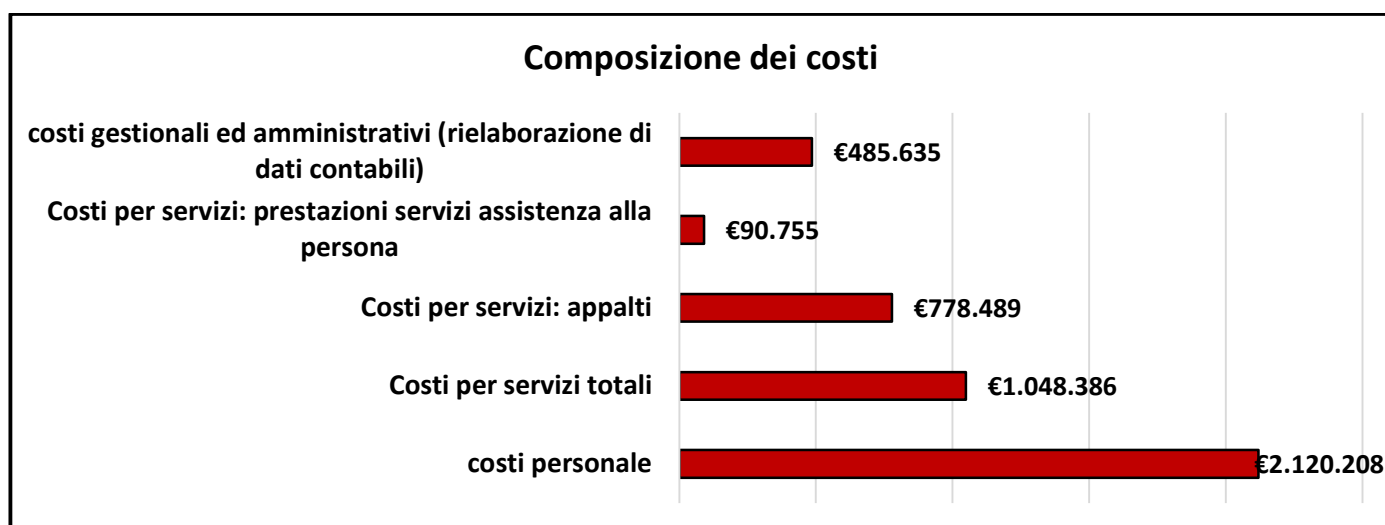
Sezione 4 – Le risorse economico finanziarie

I principali dati economico patrimoniali

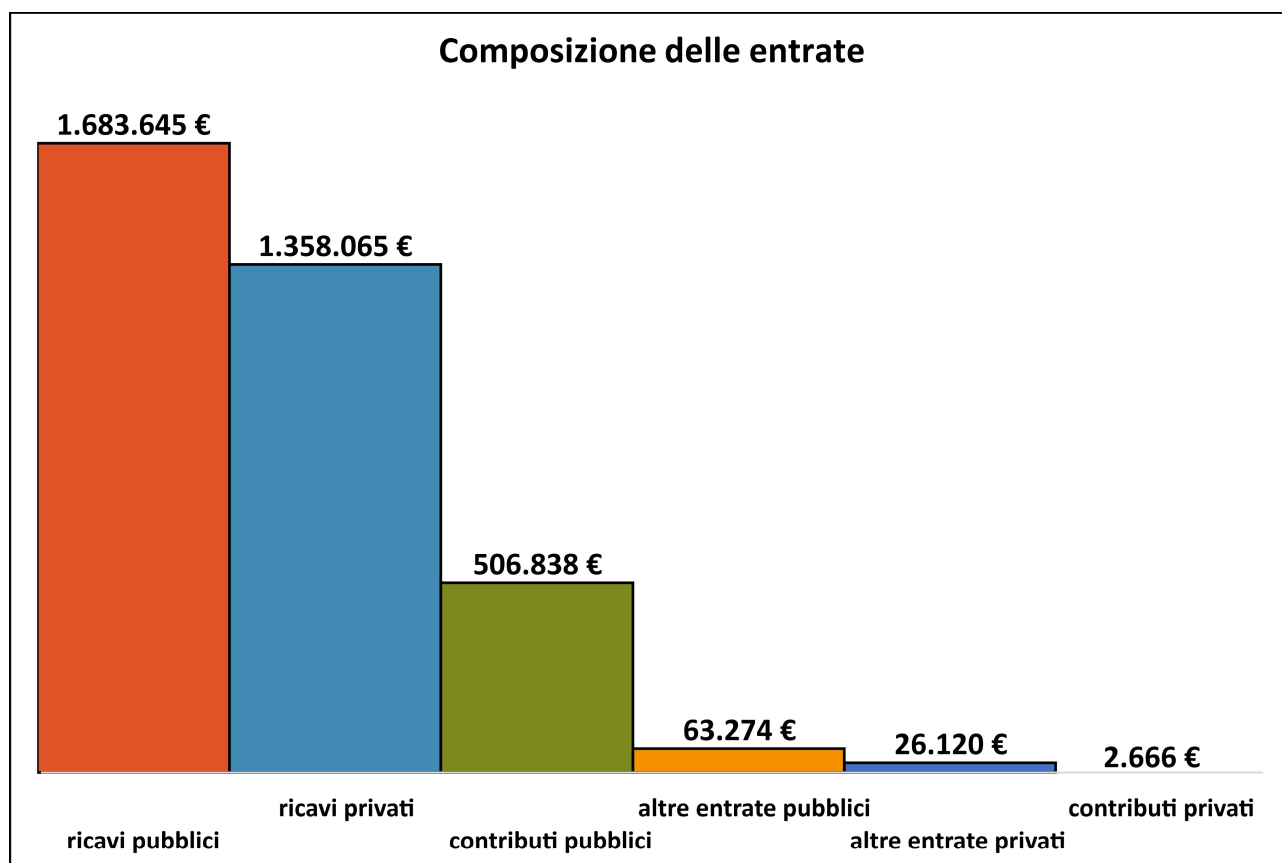
Il **valore della produzione** anno 2022 è pari ad **€ 3.640.607,00**.

Il patrimonio netto è pari ad **€ 15.014.214,00** ed è rappresentato sostanzialmente dal valore degli immobili.

Il bilancio di esercizio 2022 ha chiuso con una **perdita di € 9.731,00**.



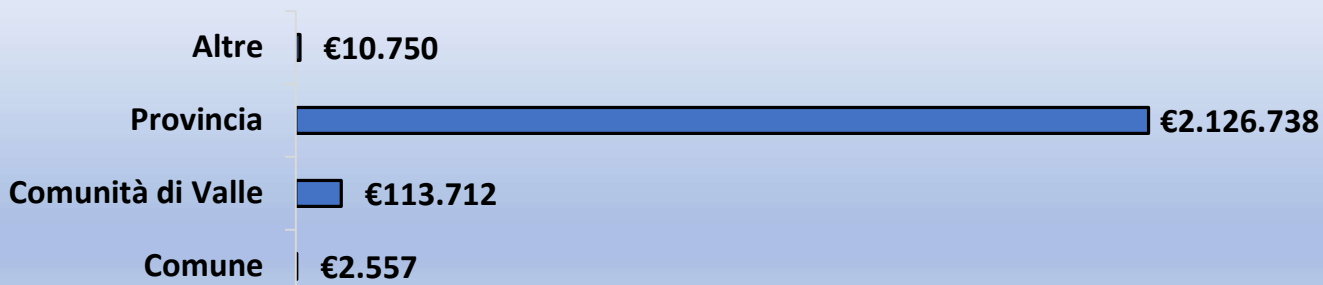
COMPOSIZIONE DEI COSTI	IMPORTO	%
Acquisto di beni	€ 110.548	3,03%
Servizi assistenza alla persona	€ 90.755	2,48%
Servizi appaltati	€ 778.489	21,30%
Manutenzioni	€ 46.146	1,26%
Utenze	€ 41.130	1,13%
Consulenze e collaborazioni	€ 8.216	0,22%
Organi istituzionali	€ 33.103	0,91%
Servizi diversi	€ 50.547	1,38%
Godimento beni di terzi	€ 34.903	0,96%
Costo del personale	€ 2.120.208	58,02%
Ammortamenti	€ 79.917	2,19%
Accantonamenti	€ 117.852	3,23%
Oneri diversi di gestione	€ 135.140	3,70%
Imposte dell'esercizio	€ 7.275	0,20%
Totale	€ 3.654.229	



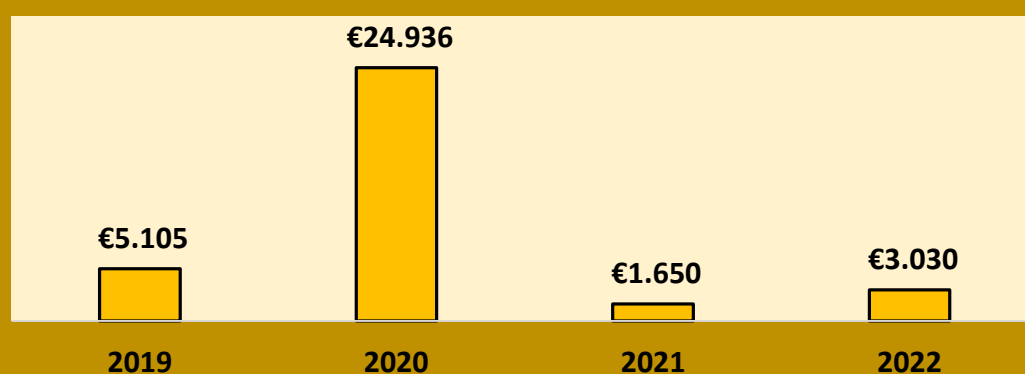
I ricavi privati derivano tutti da pagamenti diretti dei cittadini (rette).

COMPOSIZIONE RICAVI E PROVENTI	IMPORTO	%
R.S.A.	€ 2.659.158	72,96%
Casa di soggiorno	€ 146.977	4,03%
Servizio presa in carico diurna continuativa	€ 20.517	0,56%
Pasti a domicilio e in sede	€ 162.398	4,46%
Servizio di fisioterapia	€ 34.935	0,96%
Servizio di podologia	€ 6.480	0,18%
Servizio prelievi	€ 8.400	0,23%
Servizi esterni	€ 2.422	0,07%
Contributi	€ 98.450	2,70%
Altri ricavi e proventi	€ 499.750	13,71%
Affitti attivi	€ 1.120	0,03%
Proventi finanziari	€ 3.891	0,11%
Totale	€ 3.644.498	

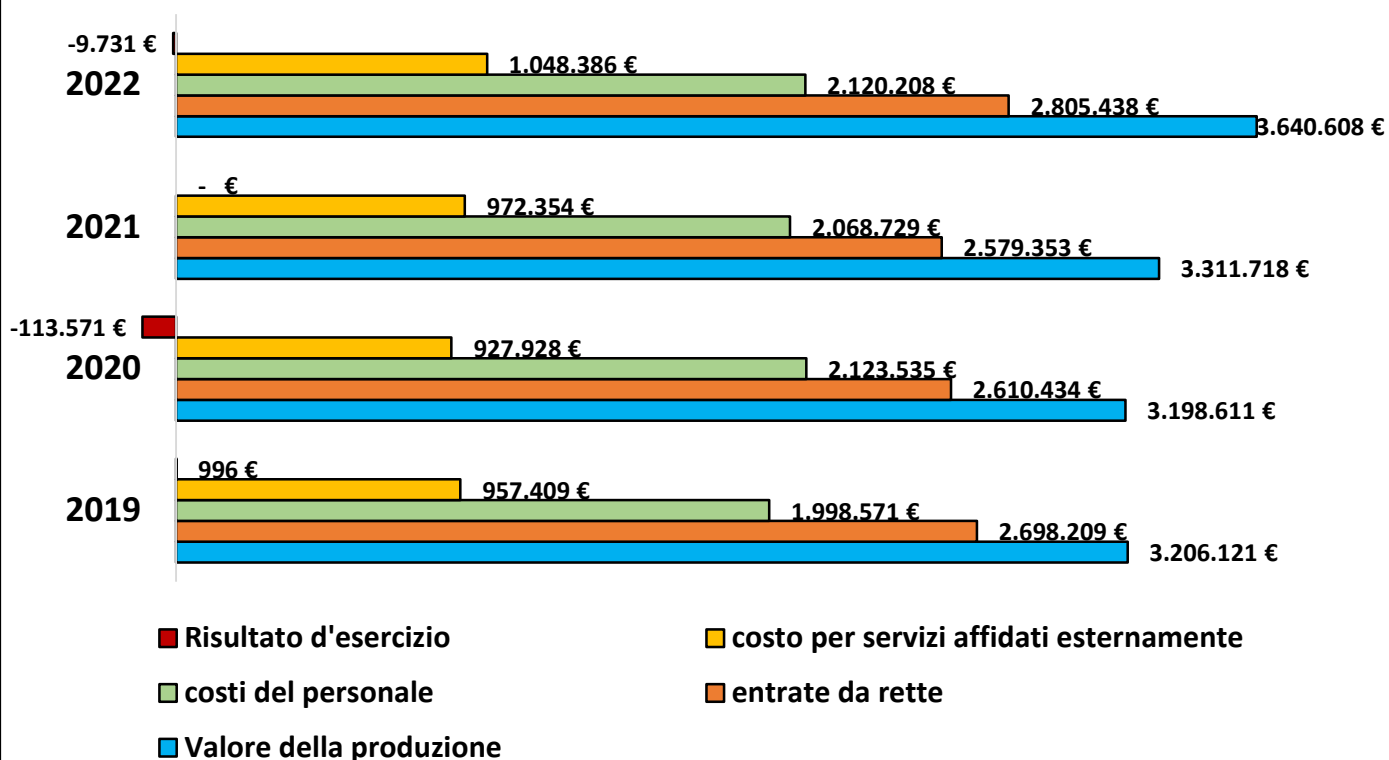
Fonte delle entrate pubbliche



Lasciti monetari anni 2019/2022



Trend gestione economica anni 2019/2022



Il 2022, come per gli anni precedenti, è stato un anno caratterizzato in parte dall'emergenza sanitaria creata dalla pandemia Covid-19 che ha fortemente colpito le A.P.S.P. Trentine.

Rispetto agli anni precedenti, c'è stata una progressiva ripresa di tutti i servizi per esterni (fisioterapia, podologia, bagno assistito, punto prelievi, sostegno psicologico e noleggio ausili) che sono rimasti attivi per tutto il 2022.

Il servizio di presa in carico diurna continuativa, sospeso dal 2020, è stato riattivato a partire dal mese di febbraio 2022, inizialmente con pochi utenti fino ad arrivare a fine 2022 a una quasi completa copertura dei posti disponibili. Al 31 dicembre 2022 risultavano complessivamente inseriti 7 utenti.

L'inserimento di nuovi ospiti in RSA, non ha subito rilevanti sospensioni nel corso del 2022, ci sono stati solo due brevi periodi di chiusura a febbraio ed aprile.

Le Direttive per l'assistenza sanitaria ed assistenziale a rilievo sanitario nelle Residenze Sanitarie e Assistenziali (RSA) pubbliche e private a sede territoriale ed ospedaliera del Servizio sanitario provinciale (SSP) per l'anno 2022 e relativo finanziamento, approvate con Deliberazione della Giunta Provinciale nr. 2230 del 16 dicembre 2021, hanno previsto:

- 2 posti base in più rispetto al 2021, portando a 50 i posti in convenzione con Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento;
- un aumento della retta sanitaria di Euro 0,21 al giorno;
- il pagamento di nr. 1 posto letto con la modalità vuoto per pieno (remunerato indipendentemente dall'effettiva occupazione) tenuto conto della necessità di riservare delle stanze di isolamento (circolare del Dipartimento Salute e politiche sociali del 5 marzo 2021, prot. n. 158956). Tale assetto remunerativo è stato garantito fino al 30.06.2022.

Con delibera nr. 1748 del 30.09.2022 la Provincia Autonoma di Trento, ha incrementato la retta sanitaria di Euro 2,10 al giorno e la retta Namir di Euro 1,12 al giorno con decorrenza retroattiva al 01.01.2022, al fine di garantire la copertura dell'aumento contrattuale previsto dall'Accordo stralcio per il rinnovo del contratto collettivo provinciale di lavoro 2019/2021 per il personale del comparto autonomie locali – area non dirigenziale, sottoscritto il 19 agosto 2022.

Il 2022 è stato inoltre un anno caratterizzato da un forte incremento dei prezzi dell'energia e delle materie prime, portando di conseguenza a un aumento dei costi soprattutto dei vari servizi appaltati rispetto a quanto preventivato a budget.

La Provincia Autonoma di Trento ha concesso un'agevolazione definita "Bonus energia", necessaria per la copertura di parte degli aumenti dei costi legati al metano e all'energia elettrica, inserita a bilancio per Euro 37.435, in base alla Legge Provinciale 21 ottobre 2022, n. 11, art. 3 e alla deliberazione della Giunta Provinciale n. 2169 del 25 novembre 2022.

L'art. 31 bis, comma 1bis della legge provinciale 13 maggio 2020, n. 3, introdotto dall'art. 22 della legge di stabilità 2023, prevede che "In ragione dell'incremento dell'inflazione nel corso del 2022, per consentire il pareggio dei bilanci delle aziende pubbliche di servizi alla persona che gestiscono residenze sanitarie assistenziali, la Provincia può riconoscere un contributo di misura massima pari alla rivalutazione dei trattamenti di fine rapporto relativi al personale dipendente. Con Delibera della Provincia Autonoma di Trento nr. 654 del 14 aprile 2023 sono stati definiti i criteri e le condizioni per la concessione del contributo di cui sopra. In base a quanto disposto da detta delibera sono stati inseriti a bilancio Euro 37.999,72 a previsione del contributo che verrà concesso dalla Provincia Autonoma di Trento a copertura della perdita d'esercizio.

STATO PATRIMONIALE

Totale attivo		€ 17.491.279,00
Immobilizzazioni	€ 15.253.624,00	
Attivo circolante	€ 2.200.011,00	
Ratei e risconti attivi	€ 37.644,00	
Totale passivo		€ 17.491.279,00
Patrimonio e riserve	€ 15.014.214,00	
Risultato d'esercizio	-€ 9.731,00	
Totale capitale di terzi, ratei e risconti passivi	€ 2.477.065,00	

CONTO ECONOMICO

Valore della produzione	€ 3.640.607,00
(-) Costi della produzione	€ 3.646.954,00
(=) Risultato della gestione	-€ 6.347,00
(+/-) Proventi e oneri finanziari	€ 3.891,00
(=) Risultato ante imposte	-€ 2.456,00
(-) Imposte sul Reddito	€ 7.275,00
(=) Risultato d'esercizio	-€ 9.731,00

Il bilancio d'esercizio 2022 chiude con una perdita di Euro 9.731,00, ma si sarebbe chiuso con una perdita di Euro 47.731,00, senza il contributo di Euro 38.000,00 concesso dalla Provincia Autonoma di Trento a copertura della perdita d'esercizio.

Quantificazione dell'apporto del volontariato

Per "monetizzare" il volontariato "strutturato", a base del conteggio economico si è presa la retribuzione oraria della figura professionale dell'Ausiliario di Assistenza.

MONETIZZAZIONE LAVORO VOLONTARI				
		Ore annuali	Ipotetico costo orario	Monetizzazione lavoro Volontari
ANNO 2020		349	€ 16,11	€ 5.622,39
ANNO 2021		505	€ 16,10	€ 8.130,50
ANNO 2022		866	€ 16,83	€ 14.574,78

Sezione 5 – La rendicontazione sulla mission e sugli obiettivi strategici

L'A.P.S.P. Anaunia è inserita nel sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari e ne è attore nelle forme previste dalla legislazione provinciale vigente. Persegue i seguenti scopi:

- a) contribuire alla programmazione sociale e socio-sanitaria e al governo delle politiche sociali, in forma diretta o associata con altre aziende pubbliche di servizi alla persona, nelle modalità previste dalle normative vigenti, anche attuando e promuovendo studi e ricerche nel proprio settore di attività;
- b) erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, interventi e servizi nell'ambito del sistema di politiche sociali e socio-sanitarie, nel rispetto delle disposizioni date dagli enti titolari della competenza socio-assistenziale e socio-sanitaria, dei sistemi di autorizzazione e di accreditamento e degli eventuali accordi contrattuali allo scopo sottoscritti.;
- c) realizzare attività strumentali volte alla ottimizzazione dei servizi e degli interventi di cui alla lettera b), alla valorizzazione del patrimonio dell'APSP ed al finanziamento delle attività istituzionali.

Le attività svolte all'interno dell'A.P.S.P. sono volte ad assicurare ai propri utenti una qualità di vita il più possibile elevata, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona. Tali obiettivi vengono perseguiti considerando i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali della persona, attraverso interventi personalizzati, diversificati, qualificati e continuativi, in stretta collaborazione con la famiglia e secondo lo spirito di "rete assistenziale" integrata con gli altri Enti pubblici, Associazioni, Servizi Territoriali e con il volontariato.

L'A.P.S.P. svolge la propria attività mediante la realizzazione e la gestione di servizi residenziali, semi-residenziali ed altri servizi socio-assistenziali:

- ~ RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale),
- ~ Casa soggiorno,
- ~ Presa in carico diurna continuativa (centro diurno),
- ~ Punto prelievi,
- ~ Fisioterapia,
- ~ Fisioterapia a domicilio,
- ~ Noleggio ausili,
- ~ Sostegno e consulenza psicologica,
- ~ Podologia,
- ~ Bagno assistito,
- ~ Pasti a domicilio e mensa aperta.

L'APSP Anaunia dispone di **64 posti letto**, 56 destinati a persone non autosufficienti in regime di RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) e 8 adibiti a "casa di soggiorno" per ospiti autosufficienti, così suddivisi:

Posti letto in convenzione PAT: n. 48

Posti letto in convenzione PAT sollievo: n. 2

Posti letto in convenzione fuori provincia: n. 1

Posti letto a pagamento: n. 5

Posti letto autosufficienti: n. 8

Servizi residenziali

I “servizi alla persona” rappresentano l’attività primaria della nostra A.P.S.P. e sono orientati a soddisfare i bisogni degli ospiti e al loro benessere. Uno degli obiettivi principali dell’A.P.S.P. è quello di garantire ai residenti, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata.

Il servizio di R.S.A garantisce una presa in carico globale e personalizzata dei bisogni della persona, eroga in forma residenziale ed integrata servizi socio assistenziali e sanitari a prevalente valenza sanitaria per il mantenimento e, dove possibile, il miglioramento dello stato di salute e del livello di autonomia della persona presa in carico, nel più stretto raccordo possibile con gli altri servizi sanitari e sociali, con i familiari e con il contesto sociale di provenienza dell’utente.

Il servizio persegue le seguenti finalità:

- mantenere/migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive-relazionali in coerenza con il Piano assistenziale individualizzato (PAI) elaborato dall’équipe multidisciplinare con l’apporto e la condivisione della persona e della famiglia, attraverso un’assistenza qualificata e personalizzata;
- sostenere i familiari dei residenti, assicurare la conoscenza del livello di assistenza garantito, la loro partecipazione all’organizzazione ed alla valutazione delle attività erogate;
- accompagnare la persona e la famiglia in fase avanzata di malattia e di fine vita;
- promuovere l’integrazione con la comunità, facilitando la partecipazione degli utenti alla vita comunitaria, anche attraverso la valorizzazione della presenza dei volontari.

L’accesso sul posto letto RSA garantisce agli utenti, graduando l’intensità assistenziale ai bisogni della persona, le seguenti prestazioni sanitarie e assistenziali:

- *assistenza medica;*
- *assistenza medica specialistica;*
- *assistenza infermieristica;*
- *assistenza riabilitativa;*
- *assistenza psicologica;*
- *assistenza generica alla persona;*
- *assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;*
- *attività di animazione e sociali;*
- *fornitura di farmaci, presidi sanitari, ausili e altri prodotti.*

Sono inoltre garantiti:

- *Servizi alberghieri:* servizi di ristorazione, di pulizia e di lavanderia.
- *Servizi alla persona:* podologa, parrucchiera ed estetista;
- *Servizi di supporto:* servizio di amministrazione, posta, telefono; servizio di manutenzione e servizio religioso.

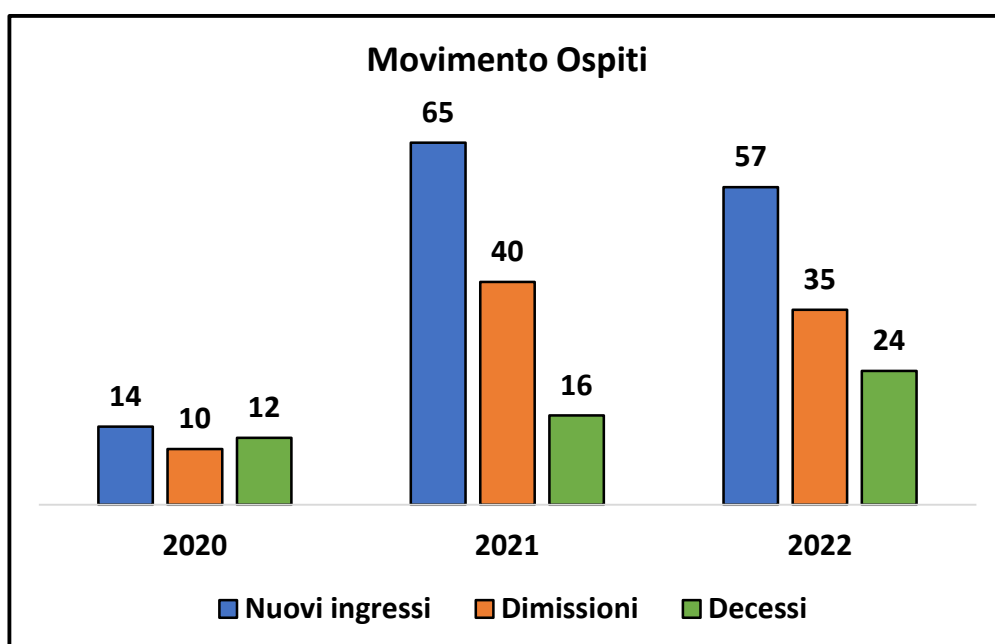
Copertura posti letto

Nell'anno 2020, a causa dell'emergenza sanitaria per la pandemia di Covid-19, l'occupazione dei posti letto aveva registrato una drastica riduzione per l'impossibilità a procedere a nuovi inserimenti e per la necessità di garantire posti liberi per gli eventuali isolamenti (a dicembre 2020 erano occupati 50 posti su 64). Il tasso di copertura dei posti letto nel corso del 2021 ha ancora risentito delle restrizioni e delle limitazioni imposte dalla PAT e dall'APSS che hanno determinato una contrazione del numero di ospiti presenti durante l'anno. L'anno 2022 ha registrato la tendenza ad elevati movimenti dei residenti in entrata ed in uscita, ma il tasso di copertura dei posti letto ha avuto un incremento rispetto ai due precedenti anni.

	2020	2021	2022
Copertura posti letto	92,92	92,39	99,17
- UVM	91,87	96,83	99,51
- EXTRA-UVM	96,30	79,08	97,93

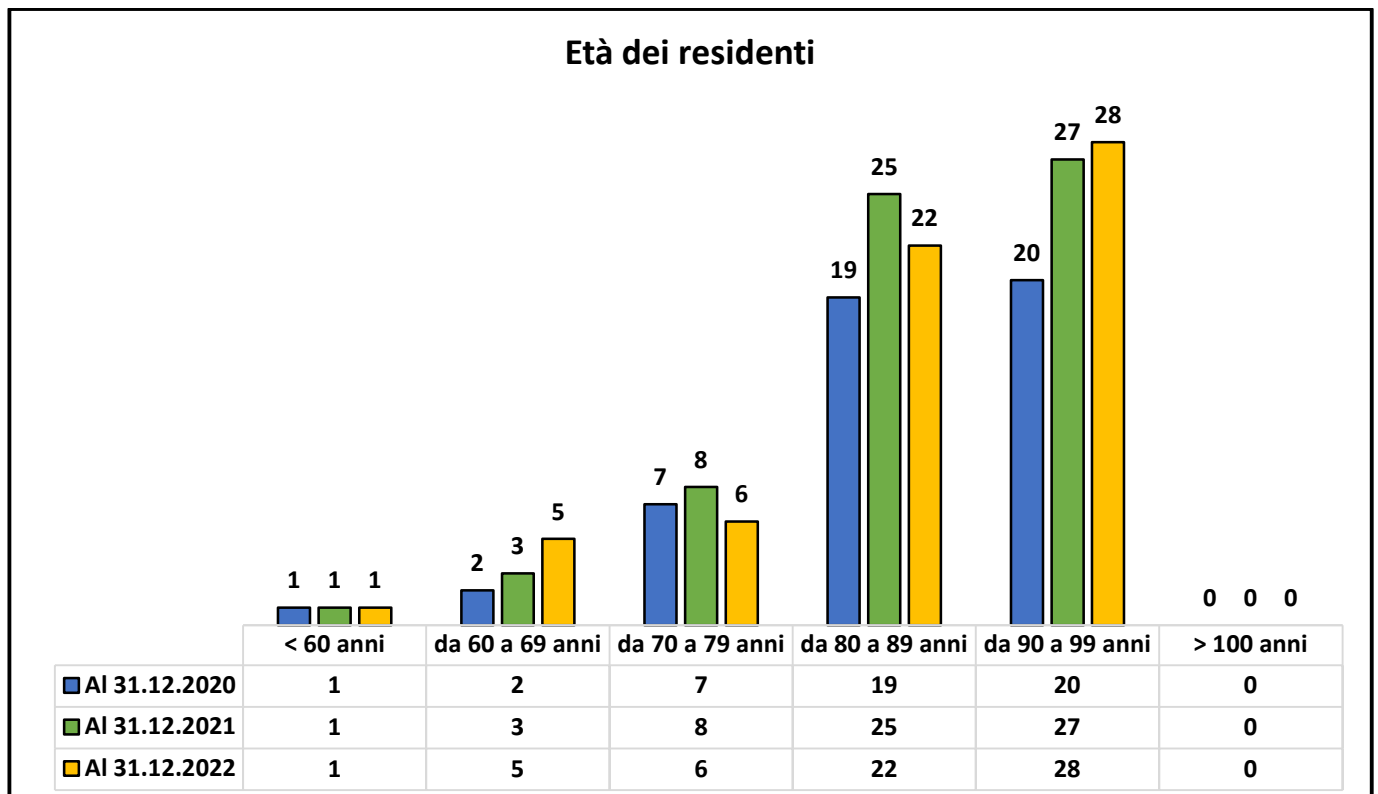
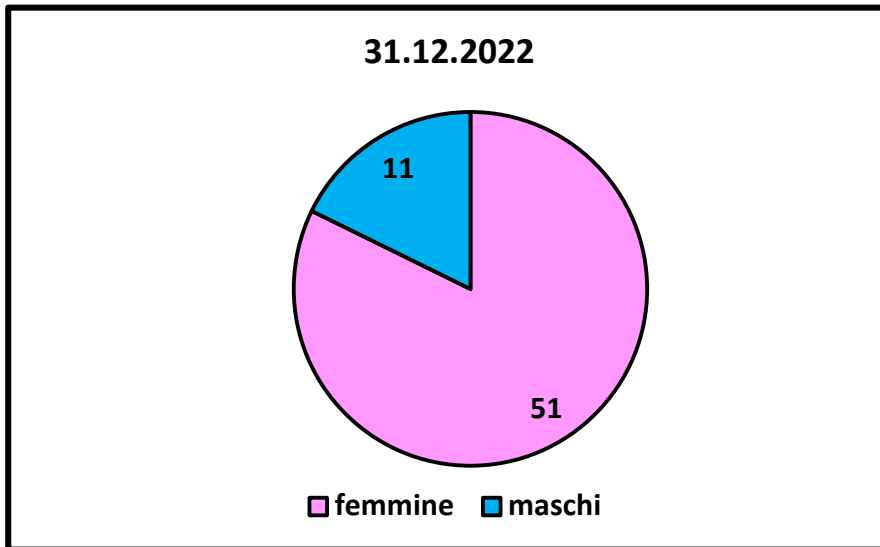
Entrati / Usciti

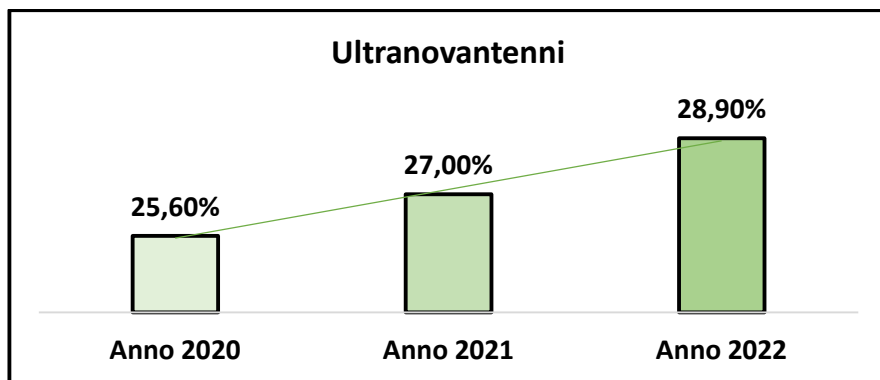
	2020	2021	2022
Nuovi ingressi	14	65	57
Dimissioni	10	40	35
Decessi	12	16	24



I RESIDENTI

L'utenza dei servizi residenziali è rappresentata per più dei **3/4 dal genere femminile**, con un'età media che si attesta attorno agli 86 anni. Negli ultimi tre anni si denota la costante prevalenza dei residenti ultranovantenni rispetto a quelli ultraottantenni.

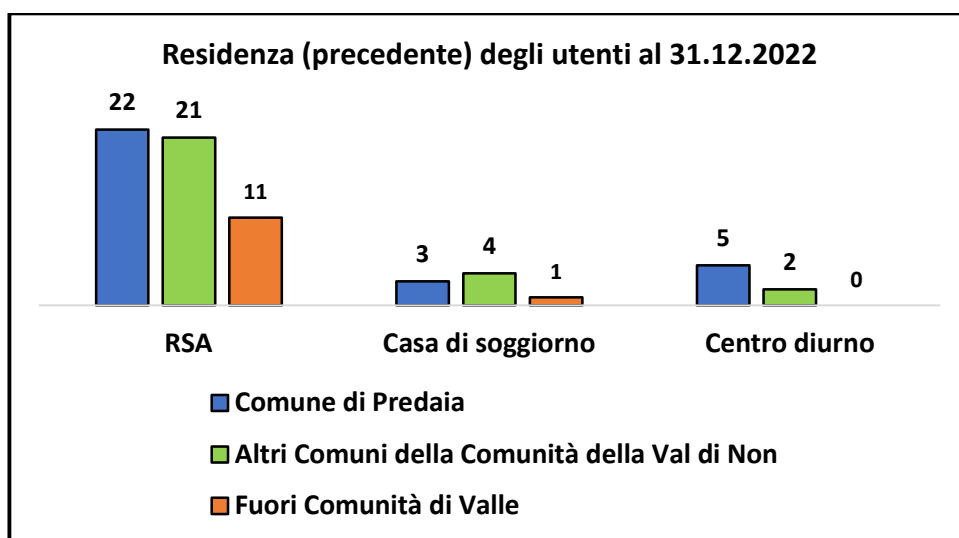




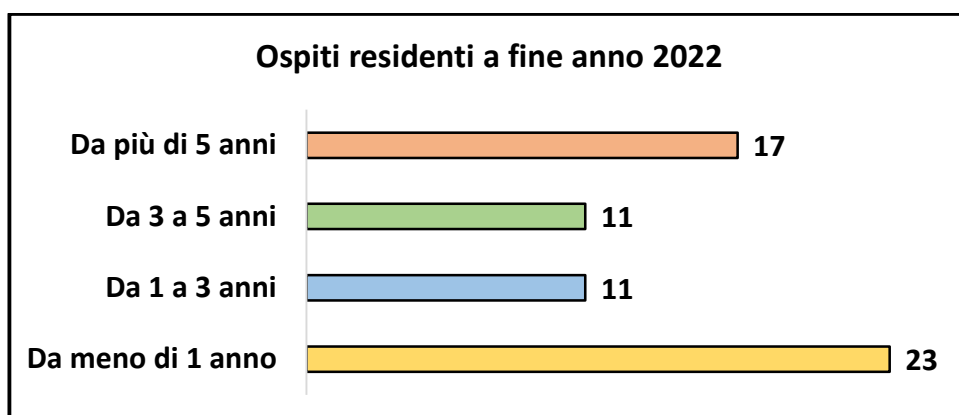
31.12.2022	anni
Utente più giovane	56
Utente più anziana	99

La provenienza

L'A.P.S.P. Anaunia si dimostra negli anni **riferimento locale per l'assistenza residenziale** ad anziani e persone non autosufficienti. L'**82,61%** degli ospiti provengono dai comuni facenti parte della **Comunità della Val di Non**.



Permanenza media in Struttura



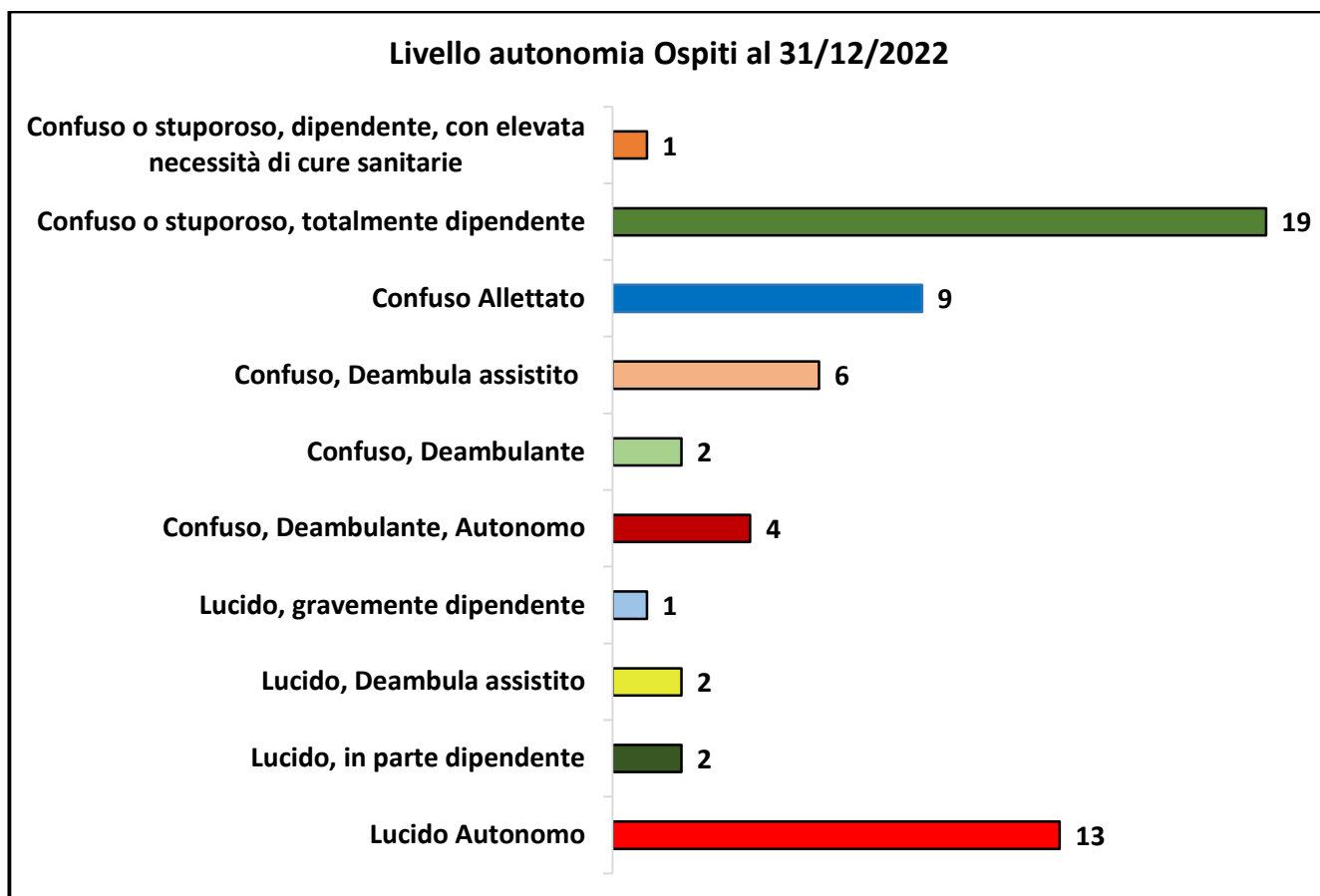
La permanenza più elevata spetta a una residente che è ospite della struttura da quasi 15 anni (dal 29.02.2008).

La permanenza media dei Residenti a fine anno 2022 è di **3,52** anni.

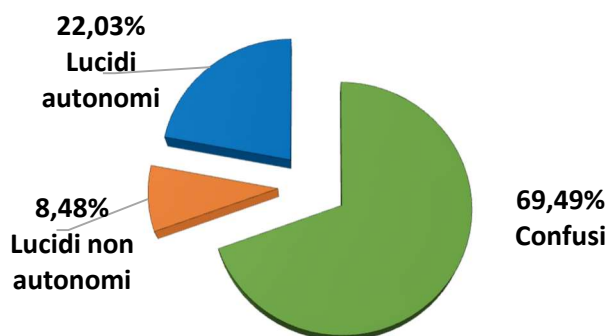
La maggior parte degli utenti della nostra RSA sono grandi anziani (85 – 99 anni) non autosufficienti, contraddistinti da totale dipendenza e compresenza di più patologie. La mortalità cresce gradualmente a causa del peggiorare delle condizioni cliniche degli Ospiti che vengono assegnati dal servizio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

I profili di gravità dei residenti

I dati rappresentati in questa sezione si riferiscono al 31/12 e agli Ospiti autosufficienti e non autosufficienti convenzionati (non rientrano gli utenti privati)



Livello autonomia Ospiti al 31/12/2022



SERVIZI SEMIRESIDENZIALI - PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA

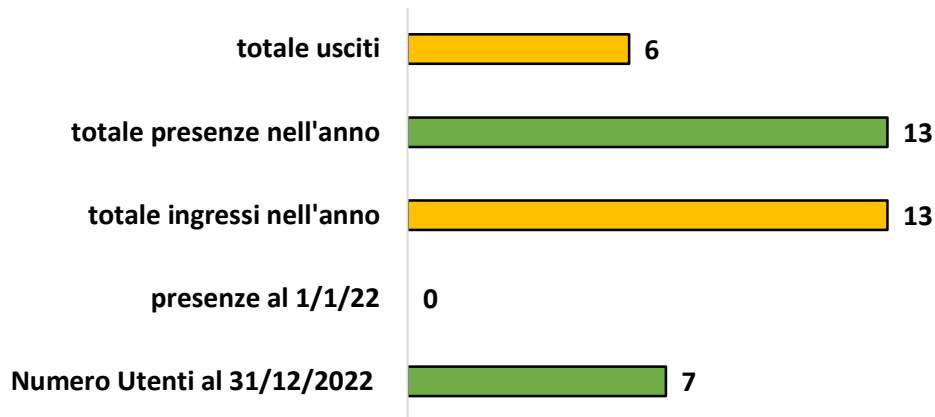
Dal 1° agosto 2019 è stato attivato dall'A.P.S.P. Anaunia il **“servizio di presa in carico diurna continuativa”**: si configura come un inserimento diurno all'interno della RSA sino ad un massimo di 4 accoglienze in contemporanea.

Nell'ambito del Servizio di presa in carico diurna continuativa vengono erogati servizi socio-assistenziali e socio sanitari a favore di anziani e persone parzialmente autosufficienti o non autosufficienti, al fine di favorire il più possibile la loro permanenza nel proprio ambiente di vita e di sostenere le famiglie di appartenenza. I servizi sono volti alla risocializzazione, alla riattivazione e al mantenimento delle capacità residue della persona e possono integrarsi con altri interventi svolti a livello domiciliare.

Il servizio di presa in carico diurna continuativa assicura ai propri utenti, siano essi indicati dall'UVM o ad accesso privato, interventi diretti di assistenza alla persona, attività di socializzazione, prestazioni di cura e igiene, attività motoria svolta da personale opportunamente formato con la supervisione di personale qualificato, servizio di ristorazione, con attenzione alle esigenze dietetiche, servizio di trasporto se previsto dal piano di assistenza individuale. Inoltre, gli utenti possono accedere privatamente alle prestazioni di riabilitazione fisica, di podologia, di estetista e di parrucchiere messe a disposizione dall'A.P.S.P. Anaunia.

Il 10 marzo 2020, date le disposizioni provinciali per la gestione dell'emergenza Coronavirus presso i servizi socio-sanitari, è stato chiuso l'accesso degli Ospiti diurni alla nostra Struttura ed il servizio è rimasto sospeso a tutto l'anno 2021, riprendendo regolarmente la propria attività dal mese di marzo 2022.

**Gli Utenti del servizio di presa in carico diurna
continuativa - anno 2022**



UTENTI IN CONVENZIONE	
NUOVE ATTIVAZIONI	9
SOSPENSIONI	2
UTENTI PRESENTI AL 31/12/2022	7
GIORNATE TOTALI DI PRESENZA	421

TRASPORTO	
NUMERO UTENTI TRASPORTATI	6
NUMERO TRASPORTI EFFETTUATI	207
CHILOMETRI EFFETTUATI	507

UTENTI PRIVATI	
NUOVE ATTIVAZIONI	6
SOSPENSIONI	5
UTENTI PRESENTI AL 31/12/2022	1*
GIORNATE TOTALI DI PRESENZA	146

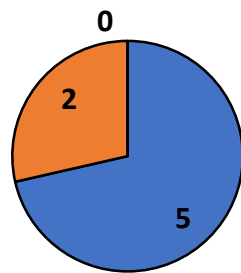
SERVIZI AGGIUNTIVI:	
SERVIZIO PARRUCCHIERA	11
SERVIZIO PODOLOGA	4
SERVIZIO ESTETISTA	0

*Utente presente in convenzione che usufruisce anche del servizio privato per integrare con più giornate

Genere e età utenti al 31.12.2022



Residenza degli utenti al 31/12

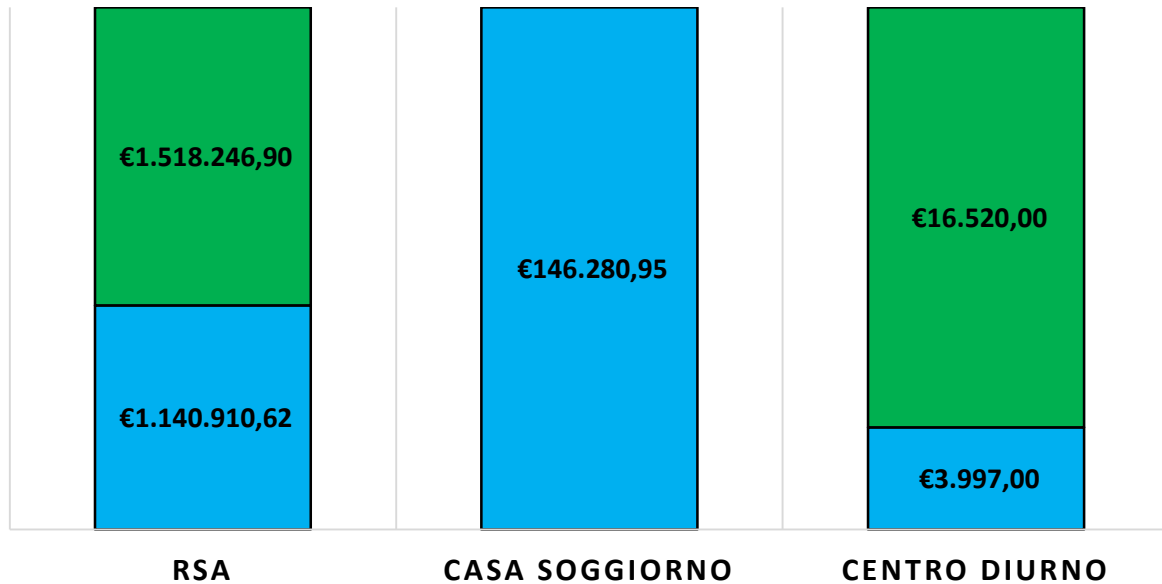


- Comune di Predaia
- altri Comuni della Comunità della Val di Non
- fuori Comunità di Valle

VALORE MONETARIO DEI SERVIZI

ENTRATE TOTALI SERVIZI ANNO 2022

- Entrate totali da privati
- Entrate totali da finanziamento pubblico



Attività di animazione anno 2022

Il servizio di animazione promuove l'integrazione della struttura con il territorio, favorendo da una parte la partecipazione dei residenti alla vita della comunità che li ospita, e dall'altra la presenza di esterni (associazioni di volontariato, scuola, gruppi musicali...) nella quotidianità della struttura.

<i>Titolo dell'attività</i>	<i>Breve descrizione</i>	<i>Persone coinvolte</i>	<i>Ospiti coinvolti</i>	<i>Periodo di svolgimento</i>
Progetto sensibilizzazione con la scuola primaria di Taio	3 incontri di 3 ore ciascuno di conoscenza, attività e giochi intergenerazionali.	2 insegnanti con 37 bambini delle classi quarte	20 ospiti	Gennaio-marzo
"Progetto Alzheimer" con la scuola secondaria Taio/Coredo	L'obiettivo è stato di far conoscere ai ragazzi che cosa è la demenza, chi colpisce e che problemi comporta con un linguaggio semplice, ma efficace e soprattutto diverso in base all'età degli studenti, con visione di foto e attività insieme. Inoltre, su richiesta delle insegnanti, è stata proposta la presentazione delle varie professionalità sanitarie presenti come orientamento professionale per gli studenti.	6 insegnanti e 3 classi (48 ragazzi) Coordinatrice della struttura 2 volontari	20 ospiti	Maggio-giugno
Progetto Orto con bambini scuola materna	Manutenzione e semina di un piccolo orto didattico con la presenza e i suggerimenti degli anziani	2 sezioni di bambini e 4 insegnanti	10/15 ospiti	Primavera-estate
Giochi con gli scout	attività di conoscenza e giochi (memory e tombola)	6 ragazzi e 1 educatore (gruppo scout Trento) 1 pomeriggio per 2 ore	20 ospiti	giugno
Concerti in salone e sante messe animate con musica	Pomeriggio di musica con la presenza di gruppi o cori esterni in varie occasioni durante l'anno o di animazione a Messa	4 pomeriggi e 4 cori (scuola Eccher, coro Tassullo, Associazione Cantare suonando, coro di Livo)	40 ospiti	Durante l'anno

Gelato in giardino	Pomeriggio con musica e presenza del furgone dei gelati per ospiti e familiari	Familiari e volontari 1 coro musicale ("Finchè duran")	60 ospiti	settembre
Attività di Pet therapy	Progetto di pet therapy con educatore certificato con due cani e un coniglio: giochi, accudimento e attività varie	1 educatore cinofilo e molti familiari 10 incontri da 2 ore	20 ospiti	Giugno-luglio
Progetto letture	Incontri di letture espressive a cura di personale volontario dell'associazione "M.Chini" in collaborazione con cooperativa Kaleidoscopio di Denno e coop. Sad di Tassullo (attività in collaborazione del Distretto Family)	4 utenti Kaleidoscopio 5 utenti Sad 4 volontari lettori 3 incontri di 2 ore	20 ospiti	Aprile-maggio
Incontro ass. "Taio Ieri"	Presentazione di filmati storici e racconto del lavoro dei fabbricatori di fruste a Taio, mostra di fruste e bastoni di legno	2 volontari e alcuni familiari	15 ospiti	giugno
Lunedì in musica	Attività di ascolto e ballo al lunedì mattina a cura di volontari	2 volontari per 3 volte al mese	40 ospiti	Durante l'anno
Festa dei compleanni	Musica dal vivo e festa per chi compie gli anni nel mese in corso con torta e regali	1 volta al mese per 2 ore, 2 volontari e molti familiari	50 ospiti	Durante l'anno

Indagine di soddisfazione

Uno dei valori in cui l'A.P.S.P. Anaunia crede fermamente è l'attenzione ai bisogni dei residenti e anche dei familiari e/o referenti dei nostri ospiti, al fine di fornire servizi il più possibile in linea con le aspettative e per migliorarne la qualità.

Il questionario di soddisfazione è uno strumento di indagine molto utile e per questo già più volte utilizzato dalla nostra Azienda, da ultimo alla fine dell'anno 2022.

Sono stati predisposti e somministrati due distinti questionari "dedicati": uno rivolto ai familiari e uno agli ospiti in grado di rispondere autonomamente (o semplicemente con il supporto dell'animatrice). Entrambi i questionari hanno indagato, con taglio diverso, la soddisfazione percepita per tutti gli aspetti della vita in casa di riposo: informazioni e accoglienza, assistenza e cura, ambienti, organizzazione della giornata, servizi alberghieri, rispetto dell'intimità e della privacy, relazioni umane. Una parte aggiuntiva del questionario rivolto ai familiari è stata dedicata alla rilevazione della soddisfazione in merito alle strategie di prevenzione e contenimento del contagio da Covid-19 adottate a tutela della salute degli ospiti, alle modalità comunicative e

informative utilizzate nel periodo dell'emergenza sanitaria, alle misure adottate dalla struttura per consentire le visite e gli incontri tra Ospiti e Familiari.

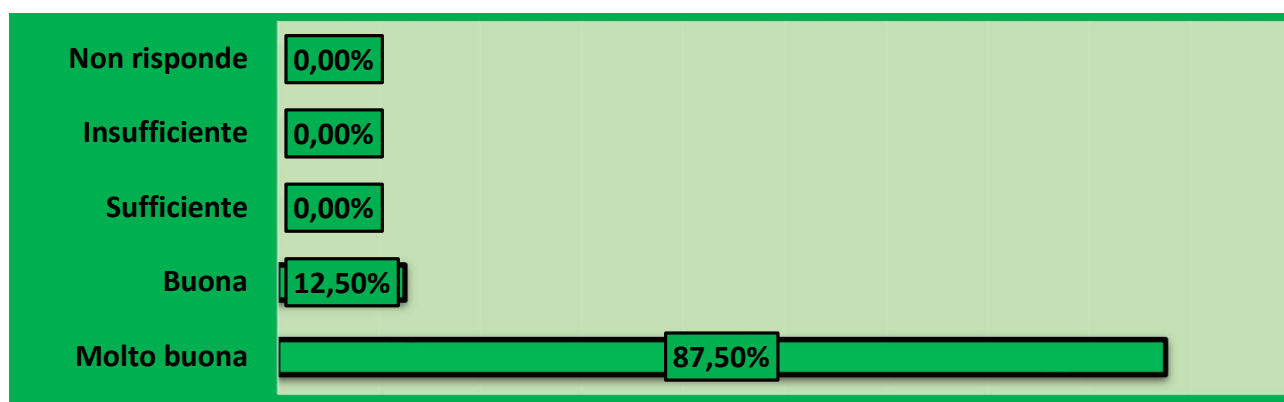
Inoltre, si è scelto di indagare anche il grado di soddisfazione di utenti e/o familiari del Centro Diurno (Presenza in carico diurna continuativa), predisponendo un questionario ad hoc.

Nel mese di ottobre il questionario è stato inviato per e-mail ai familiari/referenti e consegnato agli ospiti da parte delle animatrici. Entro il 31 ottobre, termine ultimo per la restituzione dei questionari compilati, **hanno dato riscontro all'indagine proposta 16 familiari e 40 ospiti, oltre a 2 familiari e 4 utenti del Centro Diurno.**

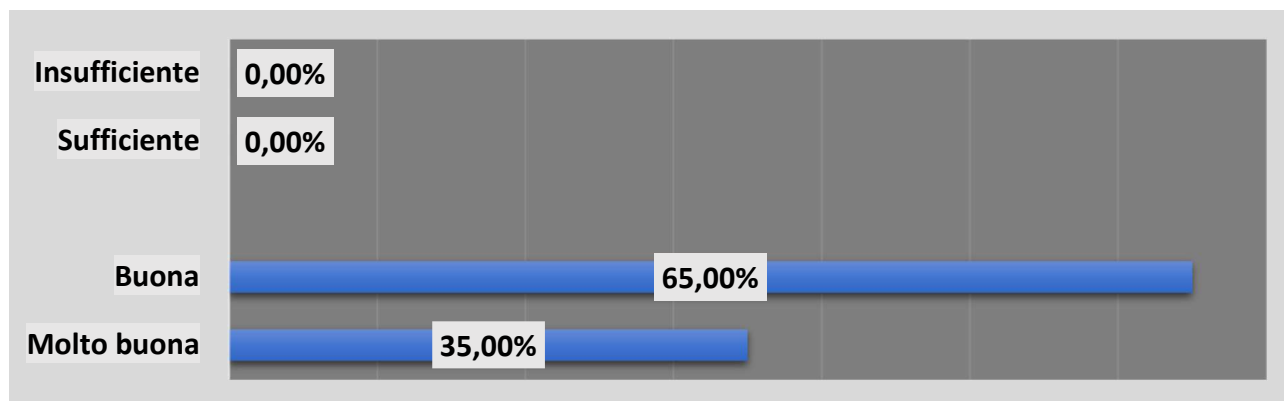
Si riportano di seguito alcune delle tabelle di risultato più significative dell'indagine.

Come giudica l'accoglienza in questa casa di riposo? / Come è stata l'accoglienza quando è entrato in questa casa di riposo? / È soddisfatto/a dell'accoglienza?

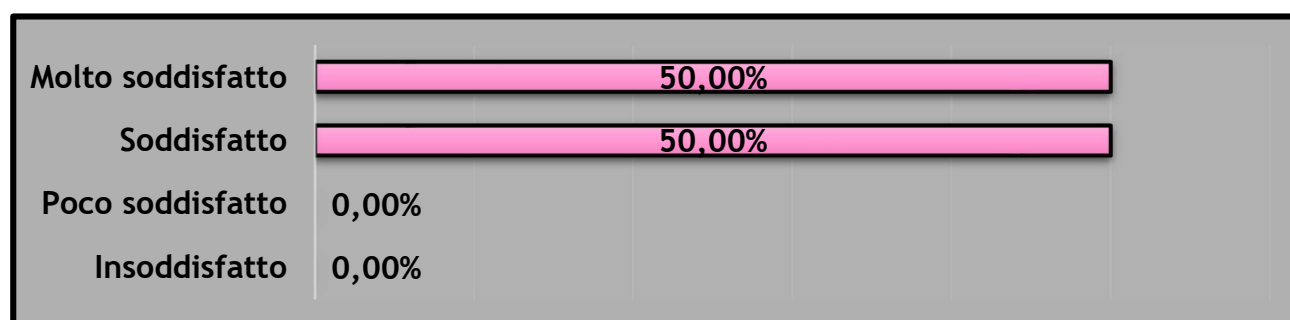
Famigliari



Ospiti

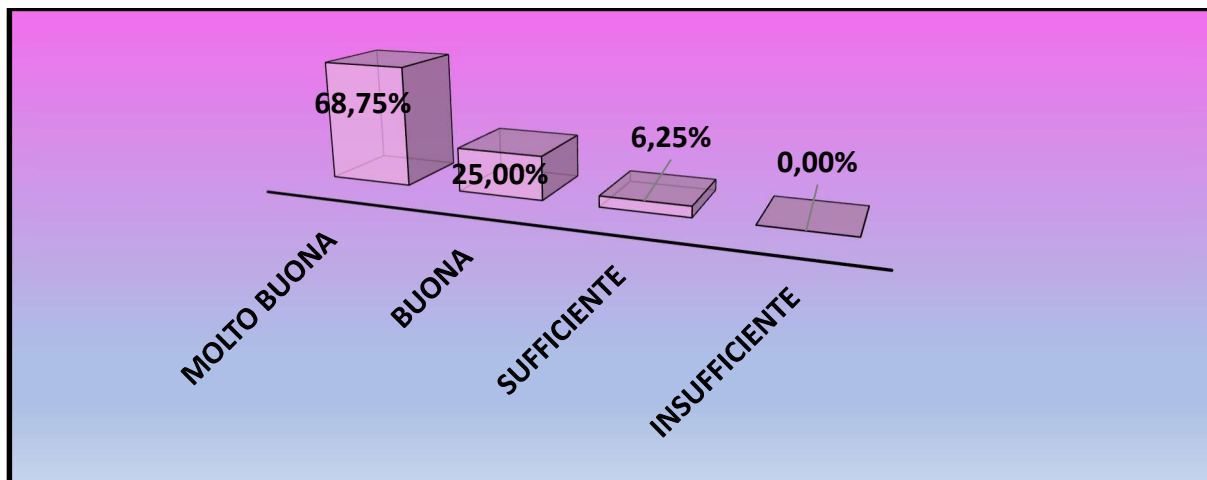


Utenti e familiari Centro diurno

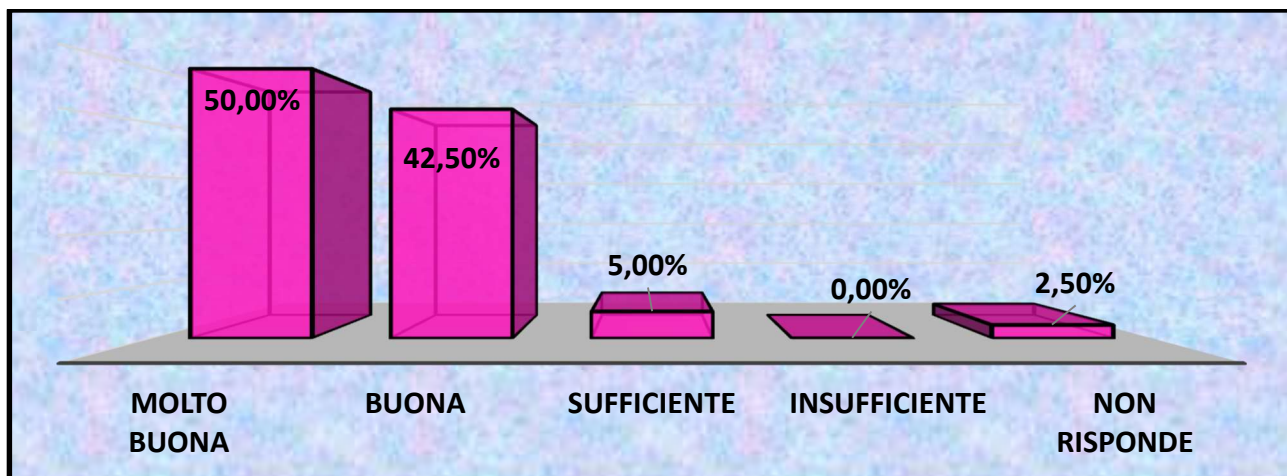


Come giudica globalmente la professionalità del personale?

Famigliari

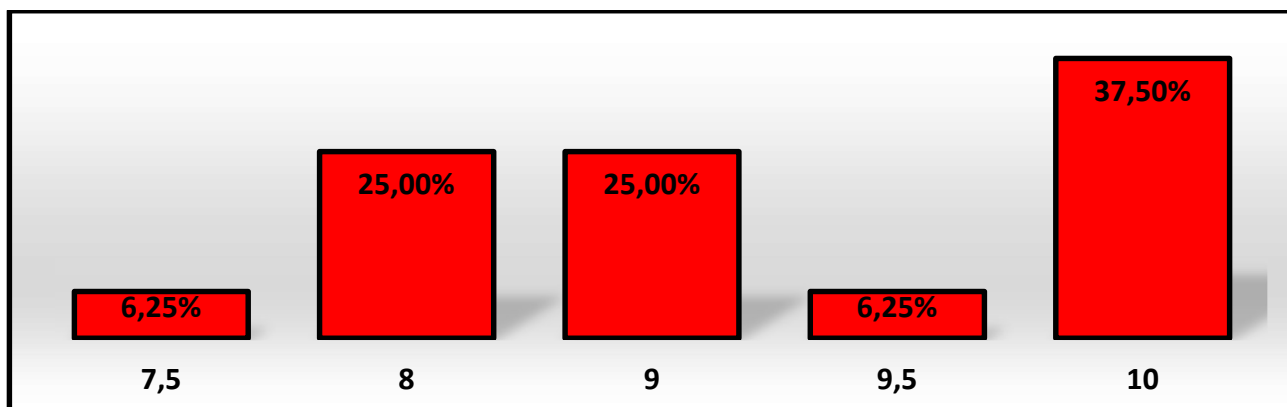


Ospiti



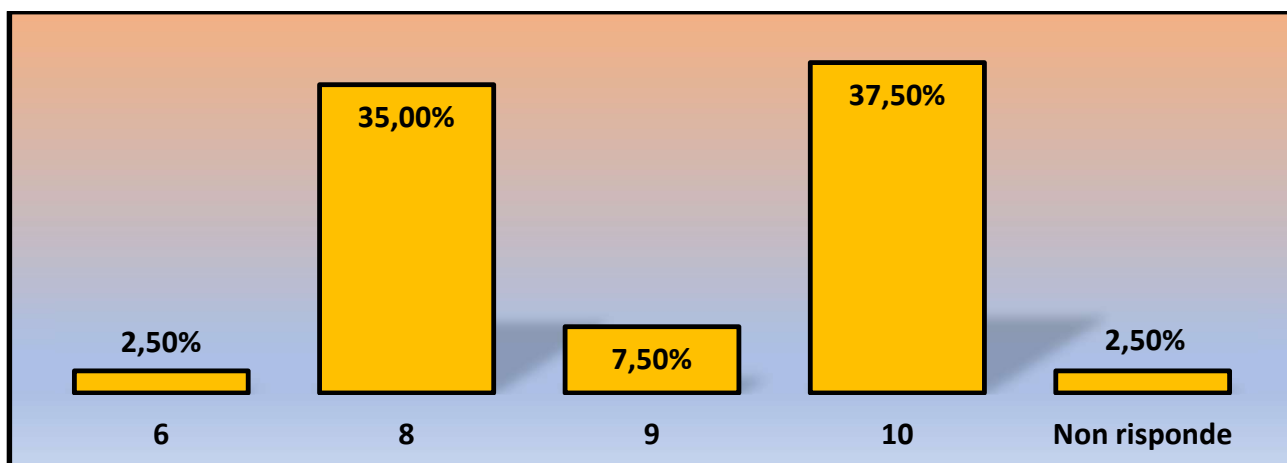
Esprima con un voto finale (da 1 a 10) il grado di soddisfazione complessivo relativamente alla degenza del Suo familiare presso l'A.P.S.P. Anaunia / Dia un voto da 1 a 10 a questa casa di riposo in base a quanto è soddisfatto dei servizi che Le sono offerti

Famigliari



media: 9,06

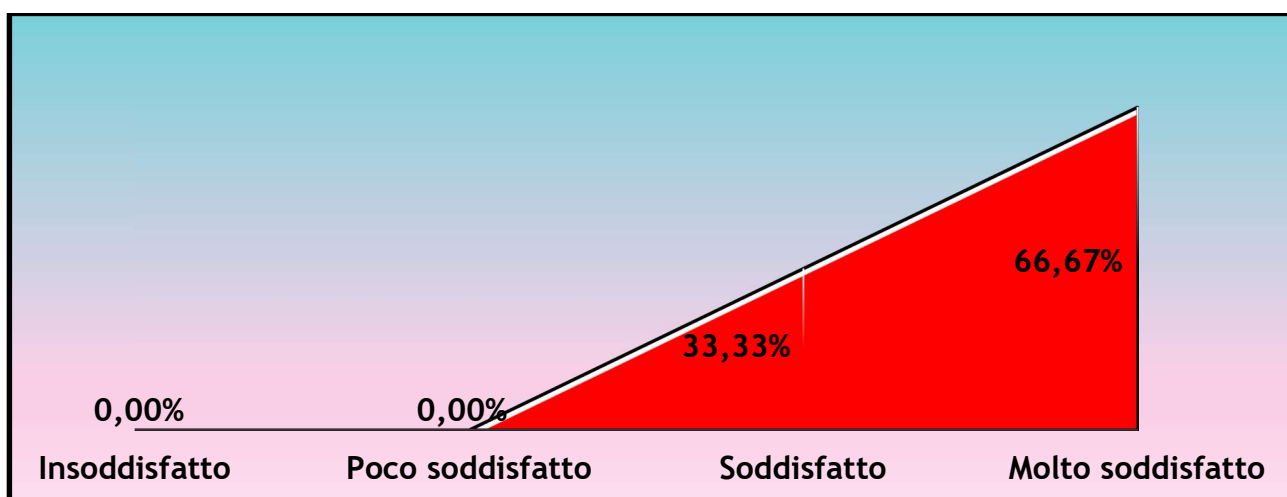
Ospiti



media: 8,32

È soddisfatto/a COMPLESSIVAMENTE del servizio di Centro Diurno di questa A.P.S.P.?

Utenti e famigliari Centro Diurno



I servizi per gli utenti esterni

La popolazione del Territorio si rivolge all'A.P.S.P. Anaunia per usufruire di diversi servizi, autorizzati ed organizzati per l'utenza esterna. L'attenzione (=ascolto) alle necessità ci hanno portato a migliorare ed integrare i servizi che offriamo ormai da parecchi anni.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio di fisioterapia per utenti esterni è stato attivato dall'A.P.S.P. Anaunia dal maggio 2008.

L'accesso al servizio di fisioterapia avviene tramite prescrizione medica fisiatrica (con pagamento di un ticket) o a pagamento, prenotandosi direttamente presso l'A.P.S.P..

Le cure che attualmente si possono effettuare in regime di convenzione sono: rieducazione funzionale e neurodinamica, rieducazione posturale, training del passo, elettroterapie antalgiche (tens, diadinamiche).

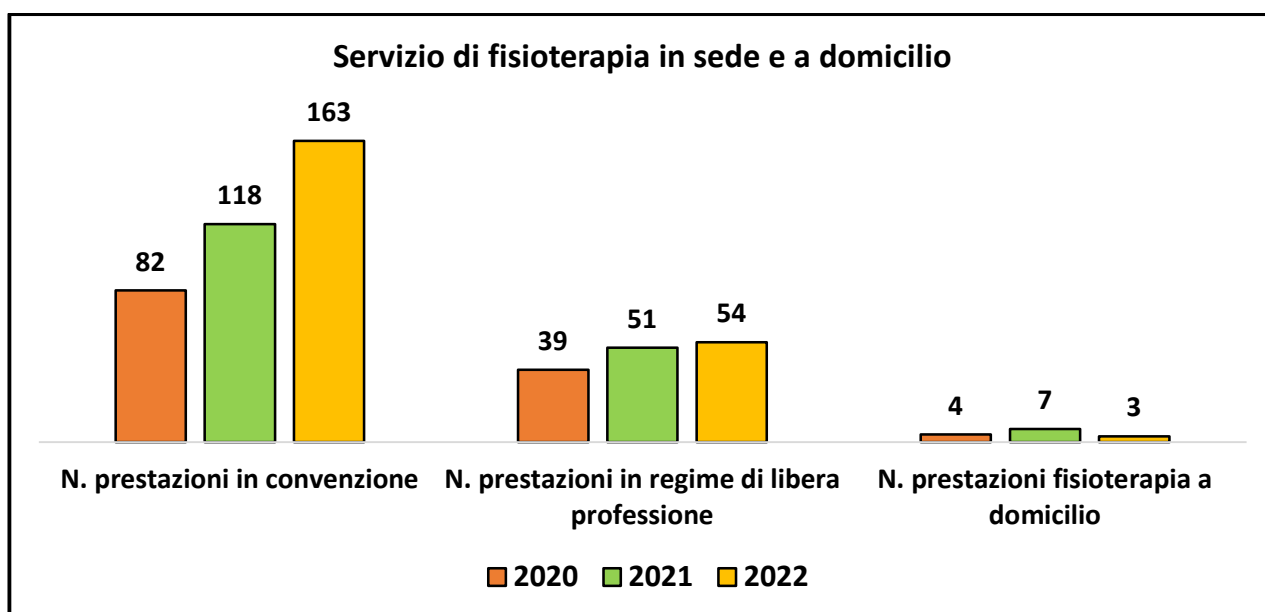
Grazie ad un'ampia dotazione di attrezzature presso la palestra e gli ambulatori, il servizio di fisioterapia fornisce (su richiesta e a pagamento) anche interventi di: kinetec arto superiore, kinetec arto inferiore, ultrasuono fisso, ultrasuono a massaggio, thecarterapia (diatermia) automatica e/o manuale, elettroterapia di stimolazione, laserterapia.

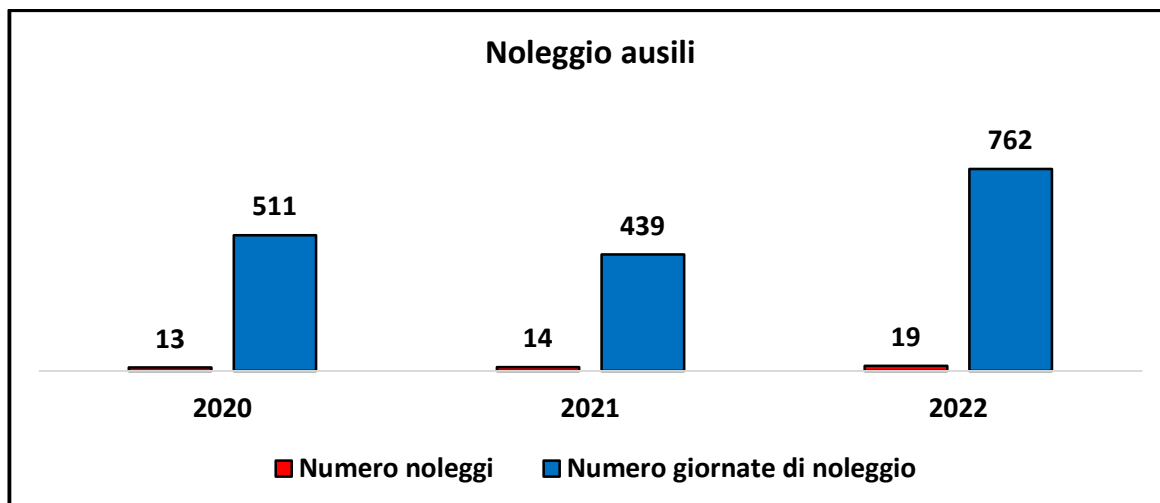
Dal 2014 sono stati avviati, inoltre, il servizio di "fisioterapia a domicilio" per coloro che, impossibilitati negli spostamenti, necessitano di cure fisioterapiche mirate e il servizio di noleggio ausili: l'utente che ha bisogno di ausili (carrozine, carretti per la deambulazione) per dei brevi periodi,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

L'assistenza riabilitativa domiciliare è assicurata tramite il personale qualificato dipendente dell'A.P.S.P. "Anaunia". Le prestazioni offerte sono: valutazione fisioterapica, rieducazione funzionale, riabilitazione neuromotoria, linfodrenaggio manuale, massoterapia distrettuale, training deambulatorio e del passo, terapie manuali e miofasciali. L'accesso al servizio avviene in regime privatistico, ovvero a pagamento, a richiesta dell'utente.

Relativamente al servizio di noleggio ausili (deambulatori, carrozzine..), chi ne necessita si rivolge al nostro servizio di fisioterapia, che consiglia l'ausilio più adatto e lo mette a disposizione per il tempo necessario.

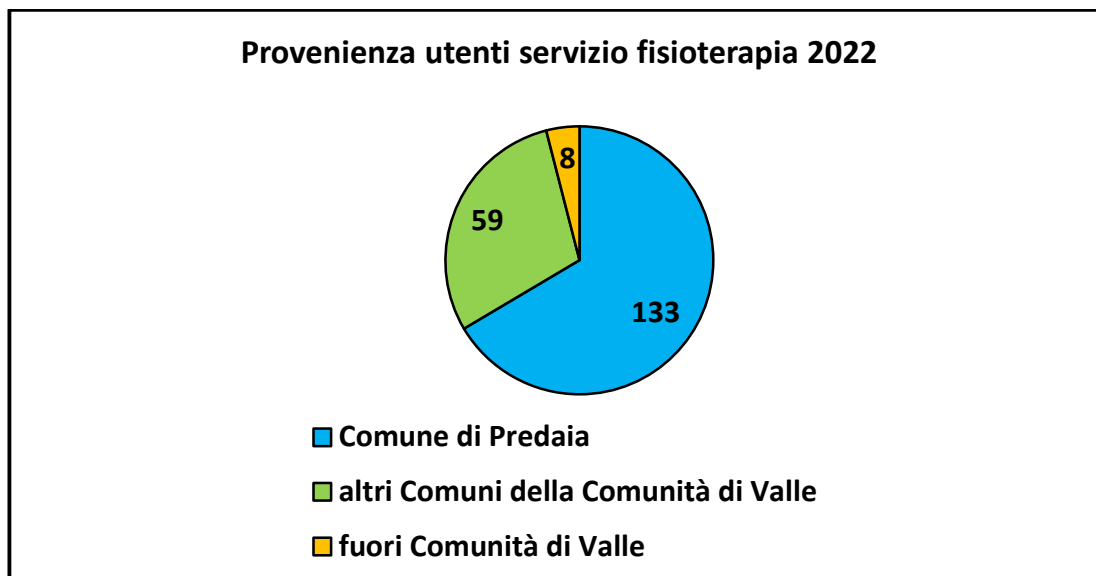
Nel 2022 risulta, rispetto ai due anni precedenti che hanno visto anche periodi di interruzione dei servizi a causa della pandemia da Covid 19, un aumento delle prestazioni in relazione ai servizi in convenzione con l'Azienda Sanitaria ed alla libera professione, mentre mostra una diminuzione il servizio a domicilio.





Provenienza utenti servizio fisioterapia

Il seguente grafico è riportato a dimostrazione della funzione e importanza dei servizi offerti dall'A.P.S.P. Anaunia al Territorio.



VALORE MONETARIO DEI SERVIZI

Totale 2022 – Fisioterapia in convenzione, in libera professione e a domicilio

		INTROITO	
Totale prestazioni al 31.12.2022	220	€	24.569,50
Contributo A.P.S.S.*	-	€	10.365,09
Totale complessivo	-	€	34.934,59

* contributo liquidato annualmente dalla Provincia Autonoma di Trento per le prestazioni di fisioterapia erogate in convenzione con A.P.S.S., come disposto dalle Direttive.

Totale 2022 – Noleggio ausili

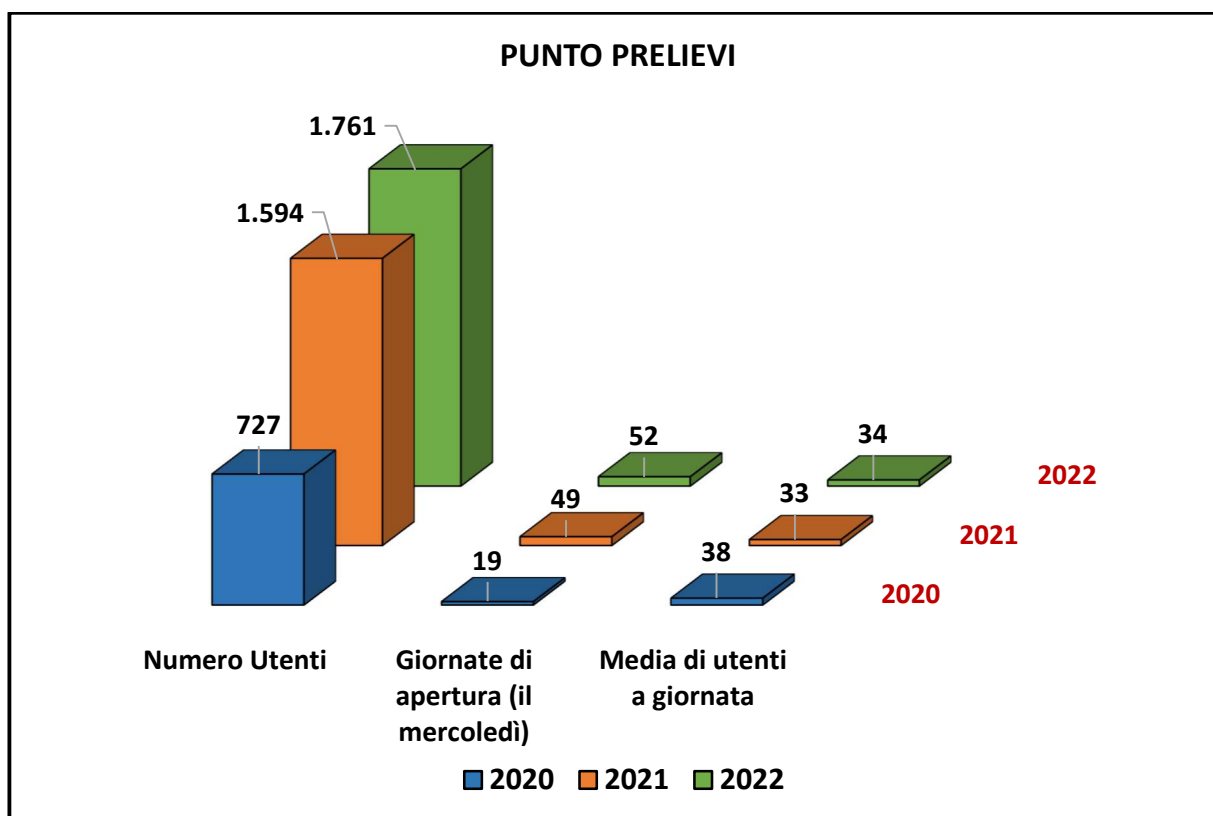
	NR. NOLEGGI	GIORNATE NOLEGGIO	INTROITO
Totali al 31.12.2022	19	762	€ 812,00

SERVIZIO DI PUNTO PRELIEVI

Il servizio di prelievo del sangue e di raccolta del materiale biologico, in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, è stato attivato nell'anno 2008. Le accettazioni ed i prelievi si effettuano con prenotazione, dietro presentazione della tessera sanitaria e dell'impegnativa del medico di medicina generale o della richiesta esami in pre-post ricovero. Possono accedere al servizio tutte le persone di età superiore ai sei anni. In mancanza di richiesta medica o con richiesta di medico specialista le prestazioni sono erogate in regime di libera professione, pagando la quota prevista dal tariffario vigente.

I prelievi presso i nostri ambulatori vengono effettuati tutti i mercoledì, eccetto quelli festivi, dalle ore 07.30 alle ore 09.30. Il Punto Prelievi dell'A.P.S.P. "Anaunia" fornisce anche i contenitori per la raccolta del materiale biologico. Le tariffe (ticket) e le regole di esenzione sono quelle stabilite dal Servizio Sanitario Provinciale. Presso l'accettazione è attivo anche il servizio di cassa e gli utenti possono pagare il ticket, in contanti oppure con bancomat, direttamente presso la Struttura.

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



Il servizio di Punto Prelievi è stato sospeso per Covid: dal 10/03 al 18/08/2020 e dal 26/10 al 31/12/2020.

VALORE MONETARIO DEL SERVIZIO

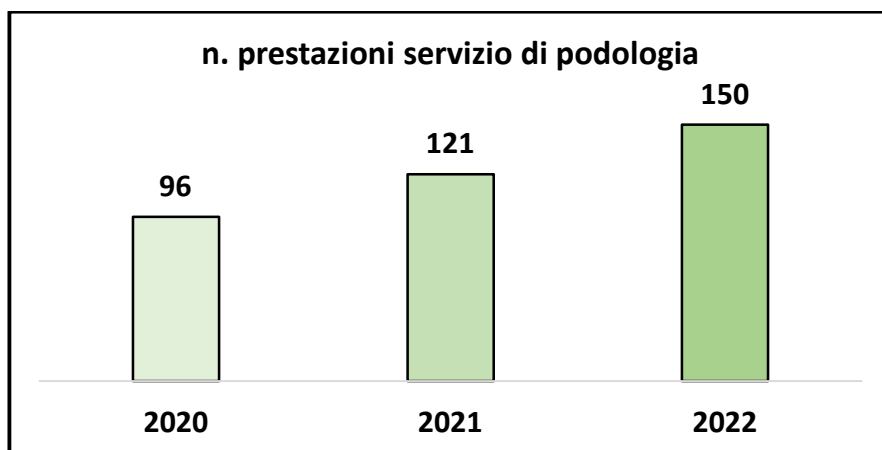
L'introito del servizio per l'anno 2022 deriva interamente dal corrispettivo mensile riconosciuto dall'A.P.S.S. per le prestazioni di punto prelievi erogate in convenzione.

NR. PRESTAZIONI TOTALI AL 31.12.2022	IMPORTO MENSILE DA CONVENZIONE	INTROITO
1761	€ 700,00	€ 8.400,00

SERVIZIO DI PODOLOGIA

Istituito nell'anno 2010 per i residenti dell'A.P.S.P., il servizio specialistico di podologia, una volta ottenute le autorizzazioni provinciali, è stato attivato dal febbraio 2011 anche per gli utenti esterni. Il podologo è il professionista sanitario abilitato alla cura di tutte le patologie del piede, dalla più semplice alla più complessa: tratta gli stati algici del piede, le ipercheratosi (callosità), le patologie dell'unghia, le deformazioni e le malformazioni del piede. Su indicazione medica cura le verruche plantari, esegue lo screening del piede diabetico e medica le ulcere del piede diabetico.

Non è necessaria alcuna impegnativa del medico di medicina generale o di medico specialista. L'accesso al servizio, dietro pagamento della tariffa stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione, avviene su appuntamento, chiamando gli Uffici amministrativi. La Professionista riceve il giovedì al mattino, dalle ore 8.30 alle ore 12.00.



Il servizio di podologia è stato sospeso per Covid dal 10/03 al 16/06/2020 e dal 26/10 al 31/12/2020. Nell'anno 2021 il servizio non ha subito sospensioni, ma è stato momentaneamente interrotto dal 03/12/2021 per mancanza di disponibilità del professionista ed è stato riattivato dal mese di marzo del 2022.

VALORE MONETARIO DEL SERVIZIO

		RICAVI E COSTI
Totale prestazioni al 31.12.2022	150	€ 6.480,00
Costo professionista	-	- € 4.320,00
Introito totale	-	€ 2.160,00

SERVIZIO DI BAGNO ASSISTITO

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

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

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

L'assistenza per il bagno proprio o di un proprio familiare da parte del personale qualificato dell'A.P.S.P. "Anaunia" può essere richiesta, quindi, privatamente oppure in convenzione con la Comunità della Val di Non, che provvede ad accogliere le domande di accesso al servizio e a predisporre gli interventi che la situazione di bisogno richiede, dandone comunicazione all'A.P.S.P..

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



VALORE MONETARIO DEL SERVIZIO

	Totale prestazioni al 31.12.2022	INTROITO
A regime privato	8	€ 200,00
In convenzione	50	€ 1.250,00
Totale complessivo		€ 1.450,00

SERVIZIO DI SOSTEGNO E CONSULENZA PSICOLOGICA

Consapevoli dell'importanza delle problematiche psicologiche e neuropsicologiche che possono sorgere quando un familiare entra in un'età molto fragile, l'Amministrazione dell'A.P.S.P. Anaunia dal gennaio 2013 ha aperto presso la propria Struttura lo "sportello di assistenza psicologica": uno spazio a cui gli anziani del territorio e/o i loro familiari possono accedere su appuntamento, da

fissare tramite gli uffici amministrativi, per poter affrontare, gestire e superare problematiche psicologiche.

Lo sportello di sostegno e consulenza psicologica aperto alla popolazione, affidato a professionista esterna, offre un valido aiuto a coloro che desiderano trovare una risposta a come superare i disagi legati all'invecchiamento o ad altre situazioni di difficoltà (ad esempio al rapporto con i figli in età adolescenziale) e a migliorare il proprio benessere psico-fisico.

Il servizio, nello specifico, è rivolto:

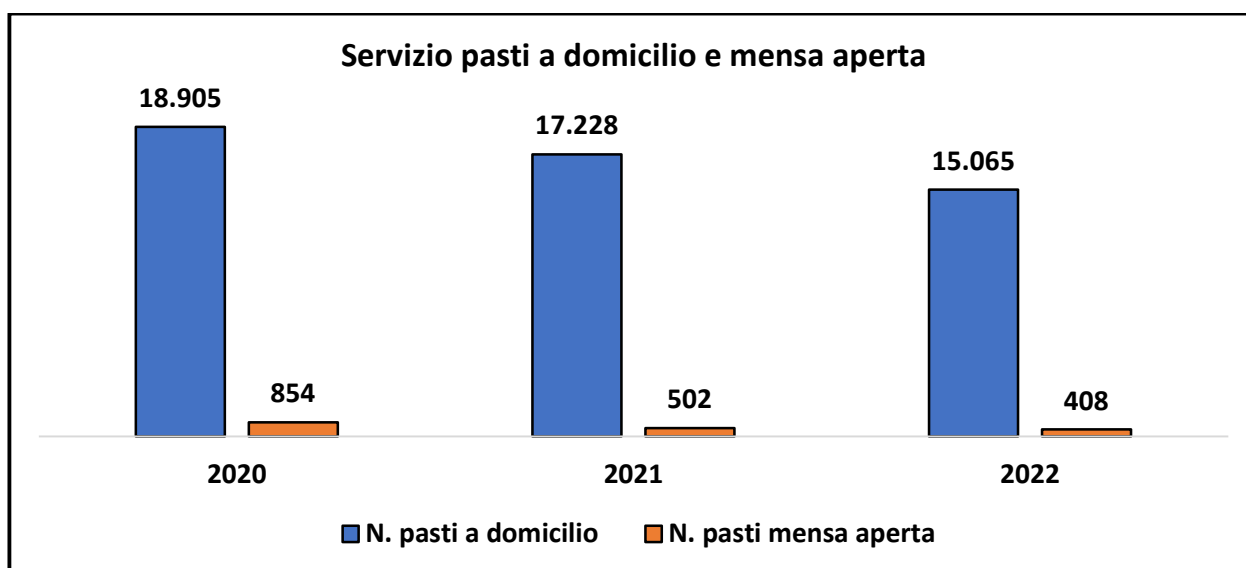
- all'anziano direttamente interessato a ricevere un intervento di sostegno, di psicoterapia, di valutazione neurologica e interventi di riabilitazione e stimolazione cognitiva;
- al familiare costantemente a contatto con l'anziano, per interventi di sostegno psicologico - al singolo o all'intera famiglia – oppure per interventi psicoeducazionali, in particolare in presenza di demenze o altre situazioni di deterioramento;
- all'adulto o al giovane che vive una situazione di crisi o momentanea difficoltà.

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

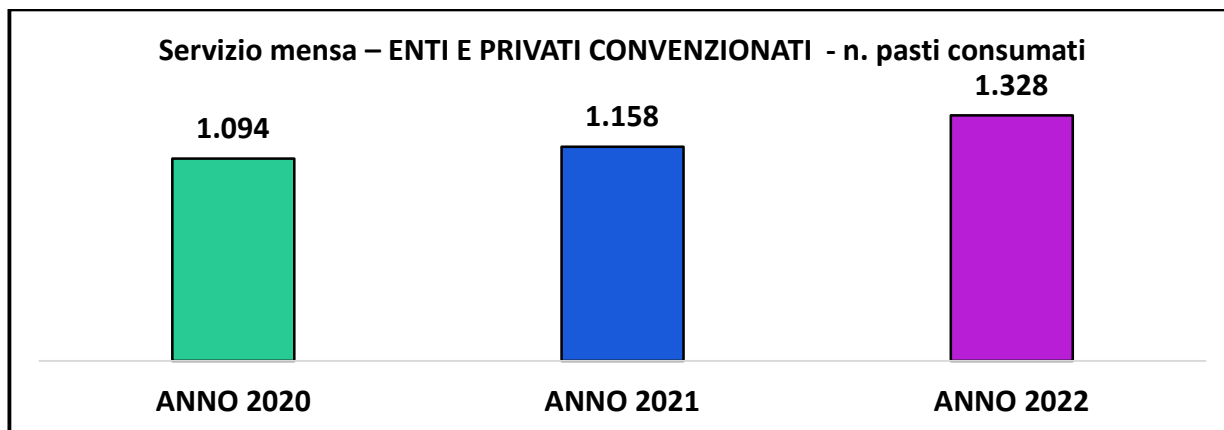
Numero sedute consulenza psicologica ad esterni		
Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022
1	6	1

SERVIZIO PASTI A DOMICILIO E MENSA APERTA

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



Utilizzano la mensa della struttura, tramite convenzione da stipulare direttamente con l'A.P.S.P. Anaunia, anche Enti (quale il Comune di Predaia) e alcuni privati che non hanno il diritto di accedervi tramite la convenzione della Comunità di Valle.

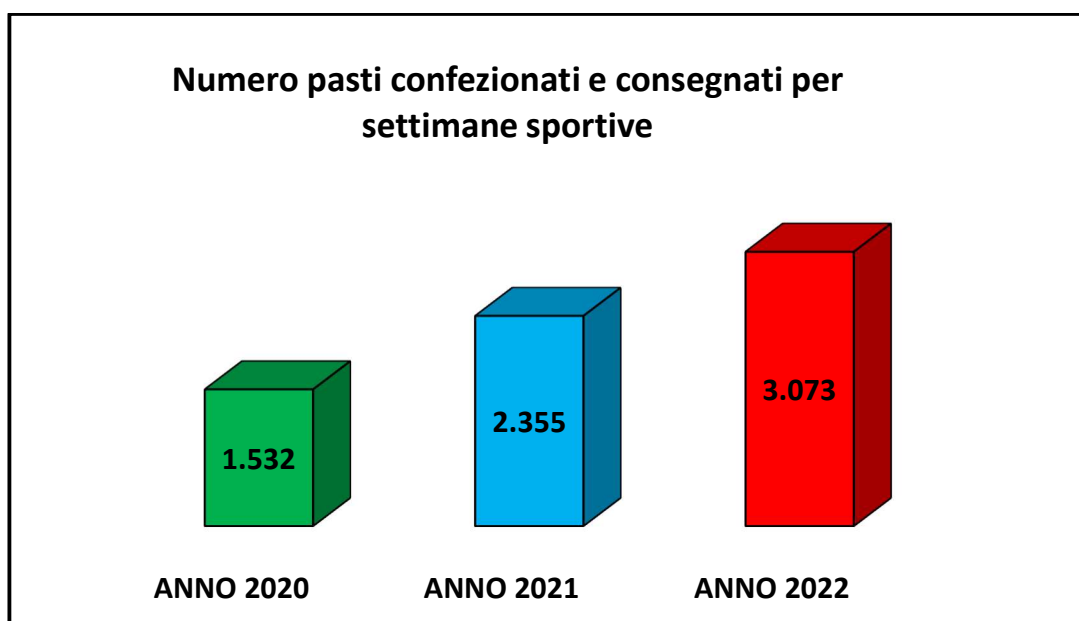


Dai numeri di cui sopra si desume che, mentre i pasti forniti direttamente dall'A.P.S.P. ad Enti e privati sono ogni anno più numerosi, quelli confezionati per gli utenti convenzionati con la Comunità della Val di Non hanno subito un decremento di numero ogni anno maggiore. Non possiamo che auspicare una politica più attenta e propositiva da parte del Servizio Sociale della Comunità, in quanto il servizio di pasto a domicilio risulta gradito dagli utenti e risulterebbe sicuramente utile a molti più anziani del Territorio ed ai loro famigliari.

Servizio confezionamento e consegna pasti colonie estive

Dall'anno 2018 la nostra APSP si è attivata per garantire un nuovo servizio: il confezionamento e la consegna dei pasti per due associazioni sportive della zona, che organizzano nei mesi di giugno e luglio delle settimane di attività all'aperto per i bambini/ragazzi nei paesi del Territorio. Il servizio prevede la preparazione del pasto dal lunedì al venerdì, il confezionamento in "mono-porzione", la consegna presso il campo sportivo o struttura indicata dalle associazioni.

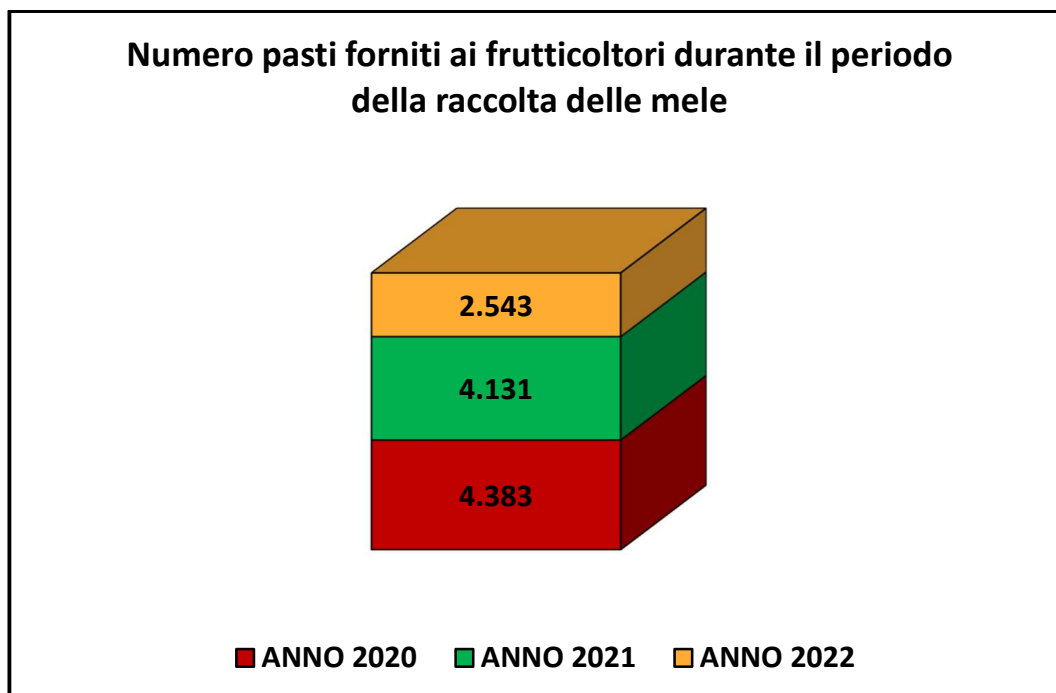
Il servizio ha riscosso negli ultimi tre anni numeri significativi:



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

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

Nell'anno 2020 hanno richiesto il servizio 39 ditte della Zona, nell'anno 2021 le ditte fornite sono state 44, mentre nell'anno 2022 le ditte richiedenti sono calate a 26, a causa della difficoltà da parte dei frutticoltori a reperire manodopera (i raccoglitori, in gran parte stranieri, risultavano privi del certificato di vaccinazione anti-covid).



VALORE MONETARIO DEL SERVIZIO

Servizio pasti a domicilio e mensa aperta in convenzione con la Comunità della Val di Non

PERIODO	NR. PASTI	INTROITO
Totali al 31.12.2022	15.473	€ 112.422,36

CONCLUSIONI E OBIETTIVI FUTURI

Nella complessità e difficoltà economica della realtà in cui si trova ad operare, essere **attore** nel sistema del welfare, capace di proporre e produrre soluzioni per i propri interlocutori nei limiti dei vincoli normativi e delle risorse finanziarie stanziare dalla PAT, è la principale responsabilità che questa A.P.S.P. si è assunta. L'attenzione e l'ascolto rivolti agli utenti, effettivi e potenziali, hanno portato al perseguimento di una elevata qualità dei servizi, tramite innovazioni organizzative e strategiche, come di una aumentata offerta di proposte per il benessere dei cittadini del territorio. Garantire continuità della presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, domiciliari, informativi/consulenziali e di supporto, implementando costantemente le capacità di risposta ai bisogni ed alle aspettative della cittadinanza, è il principale obiettivo che si intende perseguire anche negli anni a venire.

In questa ottica, per l'anno 2023 è intenzione dell'Amministrazione, usufruendo di un finanziamento sul PPNR, portare a compimento il progetto di realizzazione di quattro/cinque **alloggi protetti**, riqualificando ed ampliando il sottotetto attualmente ad uso soffitta della Struttura.

Il servizio degli alloggi protetti, quasi totalmente assente sul territorio, è destinato a persone anziane e/o adulte in condizione di fragilità sociale. La finalità è quella di ridurre il rischio di isolamento e le conseguenze negative ad esso correlate. Il servizio dell'alloggio protetto permette agli utenti di mantenere la propria autonomia di vita, ma, nello stesso tempo, di beneficiare di un contesto abitativo assistito, con azioni di supporto programmate e di pronto intervento in caso di necessità.

La richiesta in costante crescita di poter usufruire del servizio di presa in carico diurna continuativa (**centro diurno**) da parte di anziani del territorio e dei loro familiari, dimostra la necessità di implementarne l'offerta. È intento pertanto palesare tale necessità agli organismi istituzionali competenti, al fine di ottenere l'autorizzazione ed il finanziamento per poter aumentare il bacino di utenza del servizio.

Fondamentale, inoltre, è perseguire la **continuità assistenziale tra il territorio e l'Azienda**: partecipare ai tavoli di elaborazione di nuove azioni, sviluppare maggiore sinergia con i servizi erogati sul territorio dalla Comunità di valle e dalle altre A.P.S.P., essere interlocutori propositivi e propulsivi di Spazio Argento.

Contenere il turn-over delle figure professionali presenti in struttura al fine di mantenere una relazione fiduciaria con le persone fruitrici dei servizi è un obiettivo costante di questa Azienda. L'impegno deve essere rivolto alla valorizzazione di tutto il personale, compreso quello amministrativo, e all'incremento dell'**attrattività del lavoro in A.P.S.P.** Allo scopo non si distrarrà l'attenzione dal perseguimento del benessere organizzativo e dalle azioni di conciliazione lavoro/famiglia attivate ed attivabili, come verrà garantita una adeguata formazione professionale, anche coinvolgendo il personale nella pianificazione della formazione annuale. Sarà necessario, però, anche un intervento istituzionale e politico, che auspichiamo e per il quale ci renderemo portavoce.

**D'una città non godi le sette o le settantasette meraviglie,
ma la risposta che dà a una tua domanda.
(Italo Calvino - Le città invisibili)**