



# **Bilancio Sociale e di Missione 2023**



## Gruppo di lavoro

La realizzazione è stata progettata dal  
**Comitato Editoriale**, composto da  
dott. Bertoldi Giovanni (Direttore)  
Bolgia Cristina (Responsabile Qualità)  
Meneghini Giovanna (Animatrice)

Per la predisposizione del documento  
sono state seguite le linee guida  
predisposte da CSV.net e le Linee guida  
per la rendicontazione sociale negli  
enti locali del Ministero dell'Interno  
(testo approvato dall'Osservatorio nella  
seduta del 7 giugno 2007)  
e le linee guida per la predisposizione  
del bilancio sociale - verso un modello  
provinciale Trentino del Bilancio Sociale  
(testo approvato dalla Giunta Provinciale  
con deliberazione n. 1.183 del 6 luglio 2018).

## S. Spirito - Fondazione Montel

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

### Sede legale:

Via Marconi n. 4 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

Tel. 0461/53 10 02 Fax 0461/53 29 71

[www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it)

E-mail: [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)

### Sedi operative:

#### Struttura Via Pive

Via Pive n. 7 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

#### Struttura Via Marconi

Via Marconi n. 55 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

*Il presente documento è scaricabile liberamente all'indirizzo [www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it), sezione "La Casa informa"*

# Nota metodologica

Questo documento rappresenta il **Bilancio Sociale e di Missione - anno 2023**.

<b>Obiettivi</b>	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 Santo Spirito
<b>Periodo di riferimento</b>	Anno solare 2023
<b>Numero di edizioni realizzate</b>	Diciassettesima edizione
<b>Soggetti esterni</b>	Le bozze del presente B.S.M. vengono presentati ai portatori di interesse. Durante gli incontri la Direzione illustra le finalità e gli obiettivi oltre a raccogliere ulteriori informazioni ritenute utili per la completezza dei dati.
<b>Comunicazione</b>	L'A.P.S.P. promuove forme di partecipazione al B.S.M. e strumenti di raccolta delle opinioni attraverso incontri pubblici, indagini di soddisfazione, focus group
<b>Aspetti significativi</b>	Utilizzo di tabelle, grafici e layout che catturi l'interesse da parte dei lettori
<b>Obiettivi di miglioramento</b>	Semplificazione nella lettura
<b>Revisione esterna</b>	Prima della pubblicazione, il B.S.M. è sottoposto al <b>giudizio di asseverazione</b> , che attesta la <b>veridicità e l'attendibilità delle informazioni</b> espresse e la <b>conformità del processo di rendicontazione</b> ai contenuti previsti dalle linee guida presenti in materia. L'asseverazione, a cura del Revisore dei conti, permette di ridurre il <b>rischio di autoreferenzialità del B.S.M.</b> e di accrescere l'attendibilità dell'informazione comunicata. Il giudizio finale del Revisore assume le stesse graduazioni previste per la revisione contabile di bilancio, ossia: giudizio senza rilievi, giudizio con rilievi, giudizio negativo o dichiarazione di impossibilità di emettere giudizio.
<b>Piano della comunicazione</b>	La diffusione del B.S.M. è garantita attraverso la pubblicazione del documento sul sito aziendale.

nda Pubblica di Servizi alla Persona "S. Spirito - Fondazione Montel", è  
stituzione senza fini di lucro, avente personalità giuridica di diritto pubblico,  
ale si propone di prevenire, ridurre o eliminare le condizioni di disabilità, di  
agno e di disagio individuale e familiare, svolgendo attività di erogazione  
nterventi e servizi socio-assistenziale e socio-sanitari.

### **servizi residenziali**

pondono al bisogno, primario e indispensabile, di vivere in un luogo protesico  
ne sia al tempo stesso accogliente, efficiente e sicuro. La struttura fornisce il  
massimo comfort assistenziale e sanitario alla persona che si trova in una  
condizione di non autosufficienza temporanea o permanente. La struttura è dotata  
di servizi specifici di natura sociale e sanitaria e di personale qualificato per  
l'assistenza diretta e per le attività di tempo libero e di animazione.

### **Servizi semiresidenziali**

I servizi semi-residenziali sono diretti a garantire la permanenza della persona nella  
propria casa tramite l'erogazione di prestazioni ed attività diurne volte ad integrare  
e sostituire funzioni proprie del nucleo familiare. In relazione alla tipologia degli  
utenti, essi possono realizzare attività riabilitative, attività socio-educative, attività  
di addestramento, formazione e lavoro finalizzato all'acquisizione di competenze  
ed abilità atte a garantire l'integrazione sociale.

### **Servizi ambulatoriali**

I servizi ambulatoriali promuovono l'integrazione della nostra Azienda nel tessuto  
sociale della comunità. Tra i servizi forniti alla comunità ci sono il servizio di  
fisioterapia. E' presente, inoltre, un progetto di prevenzione sanitaria, denominato  
"Occhio alla salute" e lo sportello psicologico come punto di riferimento per tutti i  
disagi legati all'invecchiamento proprio o di un familiare.

### **... e alberghieri**

... anziani autosufficienti o con un parziale grado di  
... indipendenti e per persone  
... caratteristiche e



S. Spirito

Dal cura

o - Fondazione Montel

re al prendersi cura

# Bilancio Sociale e di Missione anno 2023



SENTIERO DEI PROFUMI



“Annualmente pubblichiamo il Bilancio Sociale e di Missione, un documento che racconta la nostra identità, rendiconta e commenta l’attività svolta nell’anno precedente, espone i nostri programmi e progetti. ”

# Il Bilancio Sociale e di Missione

## Presentazione

## Perché il Bilancio

Il **Bilancio Sociale e di Missione**, di seguito **B.S.M.**, costituisce il principale documento che l'Azienda utilizza per rendicontare l'attività effettuata nel corso dell'anno, nell'ottica di una maggiore trasparenza e partecipazione nei confronti dei principali stakeholder. Il B.S.M. diventa uno strumento utile di **coinvolgimento interno ed esterno**, in grado di far riflettere sulla propria governance e implementare una comunicazione non autoreferenziale.

Il B.S.M., ormai processo integrato nelle normali procedure di gestione, costituisce per la Santo Spirito una scelta etica e si pone 4 finalità:

- \* **SENSO DI APPARTENENZA:** in quanto fornisce indicazioni gestionali e strategiche che possono essere elemento di riferimento delle scelte aziendali. Permette al personale di conoscere gli obiettivi e i valori dell'Azienda rafforzando la **motivazione** e il **senso di appartenenza** all'organizzazione e la cultura aziendale, migliorando gli aspetti partecipativi nella gestione dell'Azienda
- \* **TRASPARENZA e COMUNICAZIONE:** in quanto utilizzato nei confronti di tutti coloro che si relazionano con l'organizzazione. Favorisce la **partecipazione** e il dialogo tra l'Azienda e gli stakeholder, limitando i comportamenti opportunistici
- \* **COESIONE SOCIALE:** permette la lettura della **realtà istituzionale dell'Azienda**
- \* **VERIFICA ISTITUZIONALE:** misura la coerenza tra gli input iniziali, ossia la missione, e gli output finali di gestione, ossia i risultati

### L'INTEGRAZIONE

Il **B.S.M.**, in quanto strumento che supporta il **miglioramento continuo**, deve essere considerato come un documento integrato nel sistema di pianificazione, programmazione e controllo.

Il B.S.M. diventa così uno **strumento di governo della performance** integrandosi con gli altri strumenti aziendali. L'impianto del B.S.M. consente di misurare in modo obiettivo la performance dell'A.P.S.P., valutandone l'andamento nel tempo, diventando così **strumento di raccordo** tra mission, strategia aziendale, pianificazione e programmazione.



## I PRINCIPI DI REZIONE DEL B.S.M.

La qualità del processo di formazione del Bilancio Sociale e delle informazioni in esso contenute è garantita dal rispetto dei seguenti principi.

**CHIAREZZA:** esprimere le informazioni in modo chiaro e comprensibile;

**COERENZA:** fornire informazioni idonee a far comprendere agli stakeholder il nesso esistente tra la missione dichiarata, gli obiettivi strategici, le attività effettivamente svolte e i risultati prodotti;

**COMPLETEZZA:** identificare gli stakeholder che influenzano e/o sono influenzati dall'organizzazione e inserire tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali stakeholder di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'Organizzazione;

**INCLUSIONE:** coinvolgere tutti gli stakeholder rilevanti per assicurare che il processo e il contenuto del Bilancio Sociale rispondano alle loro ragionevoli aspettative e/o esigenze, motivando eventuali esclusioni o limitazioni;

**IMPARZIALITÀ:** fornire un'immagine imparziale dell'organizzazione, includendo sia gli aspetti positivi che quelli negativi

**RILEVANZA:** rendicontare le attività che riflettono gli impatti significativi economici, sociali e ambientali, o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder, motivando eventuali esclusioni o limitazioni delle attività rendicontate;

**PERIODICITÀ:** la rendicontazione deve essere periodica, sistematica e tempestiva;

**TRASPARENZA:** rendere chiaro il procedimento logico di rilevazione e classificazione delle informazioni; le eventuali stime o valutazioni soggettive effettuate devono essere fondate su ipotesi esplicite e coerenti;

**VERIDICITÀ:** fornire informazioni veritiere e verificabili, riguardanti gli aspetti sia positivi sia negativi della gestione.





# Lettera del Presidente

DIEGO PINTARELLI

## Presentazione del Bilancio Sociale e di Missione

*Il Bilancio Sociale e di Missione 2023, ormai giunto alla sua diciassettesima edizione, rappresenta per l'APSP un momento di grande riflessione interna su quanto fatto e quanto è ancora possibile fare in risposta ai bisogni ed alle aspettative della nostra comunità. Lo stesso vuole anche essere uno strumento di massima trasparenza, coinvolgimento e partecipazione per tutti gli attori che a vario titolo interagiscono con la nostra istituzione.*

*Attraverso il Bilancio Sociale il lettore potrà conoscere maggiormente il ruolo e le funzioni dell'APSP che ormai da diversi anni rappresenta una realtà che con i suoi molteplici servizi è presente sul territorio del Comune di Pergine e della Comunità Alta Valsugana e Bernstol quale punto di riferimento per i servizi socio-sanitari ed assistenziali.*

*Il Bilancio Sociale e di Missione ha altresì lo scopo e la finalità di testimoniare e rendere conto alla propria comunità di riferimento il valore generato in termini di risposta ai bisogni dei cittadini, coesione e capitale sociale, valore economico generato, offerta di lavoro garantita da parte dell'APSP.*

*Al fine di comprendere a pieno l'importanza di questa istituzione è opportuno porsi la seguente domanda: cosa perderebbe la nostra comunità in assenza dell'APSP "S. Spirito – Fondazione Montel"?*

*Il prendere coscienza di tutto questo ci permette anche di renderci meglio conto del ruolo che queste istituzioni oggi assumono all'interno del contesto sociale.*

*Voglio in questa fase riconoscere che i risultati raggiunti sono stati possibili grazie alla grande competenza, professionalità e dedizione da parte di tutto il personale che rappresenta la più importante risorsa che l'amministrazione è chiamata a gestire.*

*Nell'augurare buona lettura, confido nel contributo di tutti per continuare nel solco intrapreso ormai diversi anni fa nel rendere la nostra APSP struttura aperta ed in grado di dare sempre la migliore e puntuale risposta alle diverse aspettative espresse e non da parte di tutti gli stakeholder.*

# Sommario

## Prima parte

### L'identità

- Chi siamo, 14
- La storia, 18
- Lo Statuto, 20
- Una comunità di persone, 22
- Gli obiettivi strategici, 25
- Le reti di collaborazione e partnership, 32
- Struttura multiservizi, 34

## Seconda parte

### Il governo e le risorse umane

- Il governo della Santo Spirito, 36
- La struttura organizzativa, 40
- Rappresentanti degli ospiti, 42
- Comitati e gruppi di lavoro, 43
- Consulenze, 47
- Le persone della Santo Spirito, 48
- Qualità delle condizioni del lavoro, 58
- Figure di supporto, 64
- Volonari, 68

## Terza parte

### Le risorse economico-finanziarie e la dotazione patrimoniale

- I principali dati economico patrimoniali, 70
- Stato patrimoniale, 72
- Conto economico, 73
- Trend del risultato del triennio, 74
- Beni immobili della Santo Spirito, 77
- Ristrutturazione ed interventi, 78

## Quarta parte

### L'attività della Santo Spirito

Servizi residenziali, 80  
Servizi semiresidenziali, 87  
Servizi ambulatoriali, 90  
Servizi informativi-consulenziali, 92

## Quinta parte

### Obiettivi e risultati

Gli obiettivi strategici - risultati, 94  
Progetti innovativi, 96  
Certificazioni, 96  
Cruscotto direzionale, 100  
Indagini di customer, 102  
La mappa della comunicazione, 104  
Progetti di rete, 106  
Gli obiettivi strategici futuri, 108

## Sesta parte

### Questioni aperte

Questioni da sviluppare, 110  
Agenda 2024, 111

Prima parte

# L'identità

## CHI SIAMO

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) "S. Spirito – Fondazione Montel", di Pergine Valsugana è un'istituzione senza fini di lucro, avente personalità giuridica di diritto pubblico, la quale si propone di prevenire, ridurre o eliminare le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, svolgendo attività di erogazione di interventi e servizi socio-assistenziale e socio-sanitari.

### IL PROFILO GENERALE DELL'ORGANIZZAZIONE

<b>Tipologia giuridica</b>	Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
<b>Tipologia di ente</b>	Ente pubblico non economico ai sensi della L.R. 7/2005
<b>Sede legale</b>	Via Marconi n. 4 - Pergine Valsugana (TN)
<b>Sede operativa</b>	Struttura di via Pive: Via Pive n. 7 - Pergine Valsugana (TN) Struttura di via Marconi: Via Marconi n. 55 - Pergine Valsugana (TN)
<b>Settore/principali attività e servizi svolti</b>	Servizi socio-sanitari ed assistenziali a carattere residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare
<b>Ambito territoriale di operatività principale</b>	Comune di Pergine Valsugana

L'APSP "S. Spirito - Fondazione Montel" di Pergine Valsugana, si propone, quale struttura multiservizi, riferimento in ambito socio-sanitario e assistenziale per la comunità perginese e per l'ambito territoriale di valle. La stessa 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.

La Santo Spirito persegue la propria politica per la qualità attraverso le certificazioni ISO 9001 e UNI 10881, l'adesione al modello "Qualità e Benessere" e lo sviluppo del marchio Family Audit.

Particolare attenzione viene riservata allo sviluppo delle risorse umane attraverso una strutturata azione formativa grazie all'ottenimento e al mantenimento dell'accREDITAMENTO quale provider ECM.

### IL CONTESTO NORMATIVO

- L.R. 21 settembre 2005, n. 7
- D.P.G.R. 13 aprile 2006, n. 3/L
- D.P.G.R. 13 aprile 2006, n. 4/L
- D.P.G.R. 17 ottobre 2006, n. 12/L
- Del. G.R. 15 dicembre 2006, n. 377
- Del. G.R. 22 luglio 2008, n. 240
- Del. G.R. 28 luglio 2009, n. 175
- Del. G.R. 6 luglio 2010, n. 155
- D.P.R. 28 marzo 1975, n. 469
- L. 8 novembre 2000, n. 328 (art. 10)
- D. Lgs. 4 maggio 2001, n. 207

### IL CONTESTO AMBIENTALE

#### ■ Il territorio:

- 1 Comunità di Valle (Alta Valsugana e Bersntol)
- 15 Comuni
- 1 A.P.S.S.
- 3 A.P.S.P. dedicate ai servizi per anziani (per un totale di nr. 409 posti letto)
- 1 R.S.A. privata dedicata ai servizi per anziani (per nr. 63 posti letto)

## AUTORIZZAZIONE ED ACCREDITAMENTO

### R.S.A., PICA, CENTRO DIURNO E FUNZIONE AMBULATORIALE

L'APSP ha ottenuto l'**accreditamento** da parte della Giunta Provinciale di Trento con il seguente provvedimento:

*Determinazione del Dirigente n. 10.178 dd. 19/09/2023*

“Azienda Pubblica di Servizi alla Persona A.P.S.P. Santo Spirito Fondazione Montel di Pergine Valsugana: rinnovo dell'accreditamento istituzionale per le RSA di via Pive e di via Marconi. (Art. 14 D.P.G.P. 27 novembre 2000, n. 30- 48/Leg.).”

### ATTIVITA' DI CASA DI SOGGIORNO DOMICILIARE E DI CONTESTO

La struttura di Via Pive ha ottenuto la seguente **autorizzazione** da parte della Giunta Provinciale di Trento con il seguente provvedimento:

*Determinazione del Dirigente n. 4533 dd. 05/05/2022*

“Autorizzazione e accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale rilasciata all'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona S. Spirito - Fondazione Montel ai sensi degli artt. 19 e 20 della L.P. 13/2007 e degli artt. 4 e 6 della d.P.P. 9 aprile 2018 n. 3-78/leg. per le aggregazioni funzionali età anziana residenziale, semiresidenziale e domiciliare e di contesto.”





## LA CARTA DEI SERVIZI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

La Carta dei Servizi nasce da una disposizione del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri al fine di tutelare i diritti degli utenti dei servizi pubblici.

Attraverso la Carta dei Servizi gli enti erogatori di servizi pubblici, e in questo caso l'A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel", si impegna a:

- **presentare la struttura** e la propria organizzazione
- **illustrare l'offerta** dei servizi
- **adottare standard** di quantità e di qualità ed a garantirne il rispetto
- **informare** il cittadino/utente

La Carta dei Servizi orienta l'attività dell'Azienda verso l'obiettivo di **fornire al cittadino un servizio di buona qualità**.

La Carta dei Servizi è scaricabile dal sito aziendale

### Gli standard di qualità

Gli standard di qualità dei Servizi sono utilizzati per dare dimostrazioni concrete che gli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi sono stati soddisfatti. Di conseguenza, gli standard di questa Carta dei servizi vanno a prendere in esame le dimensioni generali della qualità del servizio, tempestività e altri fattori di qualità legati al tempo (puntualità, regolarità, etc.), semplicità delle procedure di accesso e amministrative, comprensibilità e completezza delle informazioni, aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza nella struttura, aspetti legati alle strutture fisiche, come il comfort e la pulizia, aspetti legati alle relazioni sociali e umane e, in primo luogo, la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento.

## LA STORIA

<b>secolo XIV</b>	L'Ospedale Ricovero di Santo Spirito ebbe origine per volontà della Società dei Lavoratori delle Miniere
<b>1508</b>	L'Ospedale Ricovero fu elevato con bolla del Pontefice Giulio II a pubblico nosocomio e aggregato al grande ospedale di Santo Spirito di Roma, da dove ebbe il nome
<b>1959</b>	La Signora Montel Luisa in Gentilini lasciò con testamento a favore del Comune di Pergine Valsugana il <i>Palazzo Montel</i> sito in Pergine Valsugana Via Fabio Filzi n. 1, che diventa la nuova sede della <b>Casa di Riposo</b>
<b>1975</b>	L'Ospedale fu dotato dell'attuale <b>struttura di via Pive</b> costruita nel <i>vasto orto-giardino</i> annesso al Palazzo Montel. Negli anni '80 la struttura subì diversi interventi di ristrutturazione e ammodernamento (sala polivalente, 4° piano, ...)
<b>1986</b>	L'Ospedale Ricovero S. Spirito, fino allora amministrato dall'Ente Comunale di Assistenza, fu dotato di nuovo Statuto e l'istituzione viene denominata " <b>Casa di Riposo S. Spirito - Fondazione Montel</b> "
<b>2002</b>	Viene inaugurata e aperta la nuova <b>struttura residenziale di via Marconi</b> dotata di moderne tecnologie e maggiormente rispondente ai più recenti e moderni standard strutturali
<b>2005</b>	Viene attivato il <b>Centro Diurno per anziani</b> al piano terra della struttura di via Marconi
<b>2010</b>	Aperta la nuova <b>Palazzina Servizi</b> dove trovano spazio gli uffici amministrativi, la cucina centralizzata e i locali guardaroba lavanderia. La Palazzina è collegata alle RSA di via Pive e di via Marconi tramite <b>sottopassi pedonali</b> . Viene inoltre attivato il <b>nucleo Alzheimer "Sorgente"</b>
<b>2016</b>	Apertura del nuovo <b>Centro Servizi</b> dove trovano spazio i servizi ambulatoriali per interni e per esterni (servizio odontoiatrico e servizio podologico) e il <b>Cafè Alzheimer</b>
<b>2017</b>	Fine lavori realizzazione <b>nuovo nucleo Alzheimer</b> ed <b>alloggi protetti</b>
<b>2019</b>	Inizio lavoro di ristrutturazione struttura di via Pive
<b>2020</b>	Pandemia Covid-19
<b>2022</b>	Ripresa lavori di ristrutturazione RSA di via Pive



*“Attività di assistenza e beneficenza in favore di persone anziane di ambo i sessi residenti nel Comune di Pergine Valsugana sia in condizioni di autosufficienza fisica e psichica che di non autosufficienza e di provvedere alla loro assistenza in modo adeguato alle condizioni socioeconomiche e culturali della comunità locale nonché ospitare persone inabili o in comprovate situazioni di bisogno sanitario e socio assistenziale”*

*(legato testamentario)*

## LO STATUTO

*Lo Statuto è l'atto giuridico politico che esprime formalmente e solennemente i principi fondamentali che riguardano l'organizzazione.*

### ART. 4 - SCOPI DELL'AZIENDA

L'Azienda, 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:

- contribuire alla **programmazione sociale e socio-sanitaria**;
- erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, **interventi e servizi alla persona e alle famiglie attraverso attività socio sanitarie e socio assistenziali**;
- erogare e promuovere **servizi diversificati all'interno della rete locale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, al fine di favorire maggiormente la continuità della presa in carico nel passaggio da un servizio all'altro e per consolidare il legame con la comunità locale**;
- erogare e promuovere, sia all'interno delle proprie strutture che sul territorio, servizi di **cura e benessere alla persona**, nel rispetto della normativa vigente;
- realizzare attività strumentali volte alla **ottimizzazione dei servizi e degli interventi**.

L'Azienda, 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.

## ART. 5 - AMBITO TERRITORIALE IN CUI L'AZIENDA ESPLICA LA PROPRIA ATTIVITÀ

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

- \* quello principale, costituito dal **Comune di Pergine Valsugana**;
- \* quello secondario, costituito dal territorio della **Regione Trentino – Alto Adige**, nel quale possono essere erogati servizi per effetto di accordi, convenzioni, contratti o altri atti sottoscritti con i soggetti istituzionali titolari dei servizi stessi operanti sul territorio, per garantire l'ottimizzazione dei bacini di utenza e dei percorsi di accesso da parte degli utenti;
- \* quello residuale, costituito dal **territorio dello stato italiano**, nel quale possono essere erogati singoli servizi purché non in forma predominante rispetto agli ambiti precedenti, al fine di raggiungere o mantenere l'equilibrio economico-finanziario o di realizzare forme di ottimizzazione delle risorse aziendali e di dimensionamento e qualificazione dei servizi.



### Art.. 8- Rapporti dell'azienda con i portatori di interessi e con la comunità locale

L'Azienda, al fine di massimizzare la sua capacità di produrre utilità e legame sociale nella comunità locale, adotta nelle forme disposte dal Consiglio di Amministrazione, i seguenti strumenti di gestione: **Carta dei Servizi**, modalità di rendicontazione sociale delle proprie attività - **bilancio sociale**, modalità di partecipazione dei portatori di interessi nei processi di programmazione e valutazione, **sistemi di gestione e miglioramento della qualità**.

## UNA COMUNITA' DI PERSONE

### LA MISSION

La mission ha la necessità di essere sempre aggiornata, aderendo ai tempi che cambiano per rispondere in modo tempestivo ai nuovi bisogni ma senza rinunciare ai valori ed all'identità che contraddistinguono l'APSP. La Santo Spirito persegue la propria politica per la qualità attraverso le certificazioni ISO 9001 e UNI 10881, l'adesione al modello "Qualità e Benessere" e lo sviluppo del marchio Family Audit. Particolare attenzione viene riservata allo sviluppo delle risorse umane attraverso una strutturata azione formativa grazie all'ottenimento e al mantenimento dell'accreditamento quale provider ECM.

**L'Amministrazione, di concerto con la Direzione, mira alla soddisfazione degli Ospiti/Residenti/Clienti attraverso il miglioramento continuo dei servizi garantendo nel contempo sobrietà e contenimento delle risorse nonché la semplificazione, trasparenza e celerità nell'azione amministrativa.**

### LE STRATEGIE PER IL FUTURO

I dati demografici stanno evidenziando un incremento tendenziale e progressivo della popolazione anziana sia a livello nazionale che a livello locale ed in modo particolare delle persone non autosufficienti. In un contesto di contrazione fisiologica delle risorse pubbliche destinate ai servizi socio-sanitari emerge sempre più strategico diversificare e differenziare l'offerta di servizi proiettandosi anche in un contesto di domiciliarità.

Già oggi la Santo Spirito risulta quale azienda socio-sanitaria multiservizi le cui strategie future saranno orientate sempre più su una qualificazione e specializzazione sanitaria dei servizi residenziali ed un allargamento alla domiciliarità dei servizi semi-residenziali ed ambulatoriali.



## I PRINCIPI FONDAMENTALI



## I VALORI

### EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza è intesa come **divieto di qualsiasi discriminazione** non giustificata e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei Clienti. L'Azienda fa proprio tale principio considerando ciascun **Cliente come unico** e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

### IMPARZIALITÀ

L'Azienda ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti, a **criteri di obiettività, giustizia e imparzialità**, garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

### CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. L'Azienda garantisce un servizio di assistenza continuativo, **24 ore su 24**.

### DIRITTO DI SCELTA

Il Cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. L'Azienda, fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del Cliente. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il **diritto all'autodeterminazione del cliente**.

### PARTECIPAZIONE

Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Azienda. Il Cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Azienda facendo proprio tale principio, coinvolge e responsabilizza lo stesso nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra Clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed Istituzione si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel **rispetto della riservatezza dei dati personali** dei Clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

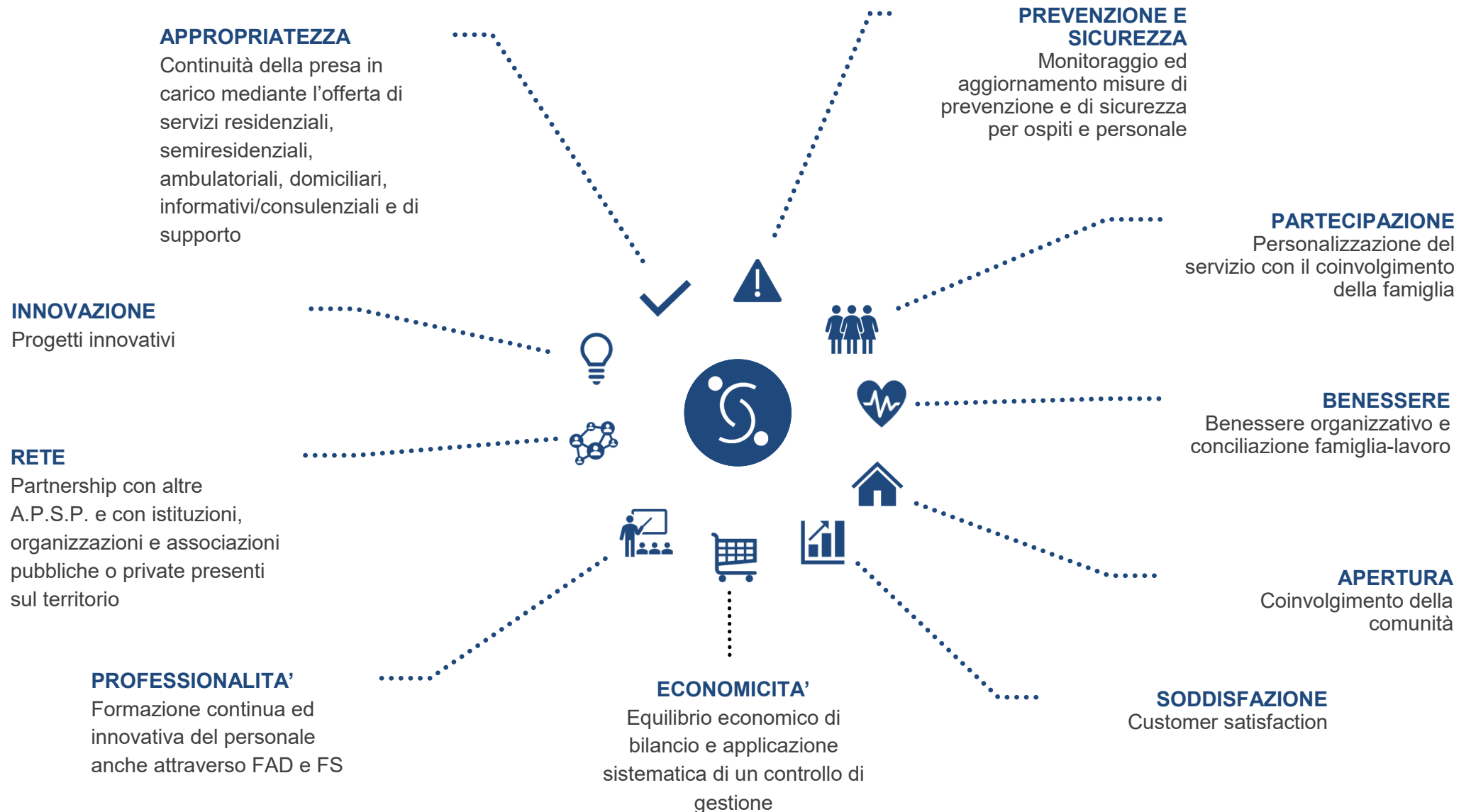
### EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. L'Azienda fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il **raggiungimento degli obiettivi**.

L'Azienda, inoltre, mira ad **accrescere il livello qualitativo delle prestazioni** socio-sanitarie ed assistenziali.



# GLI OBIETTIVI STRATEGICI

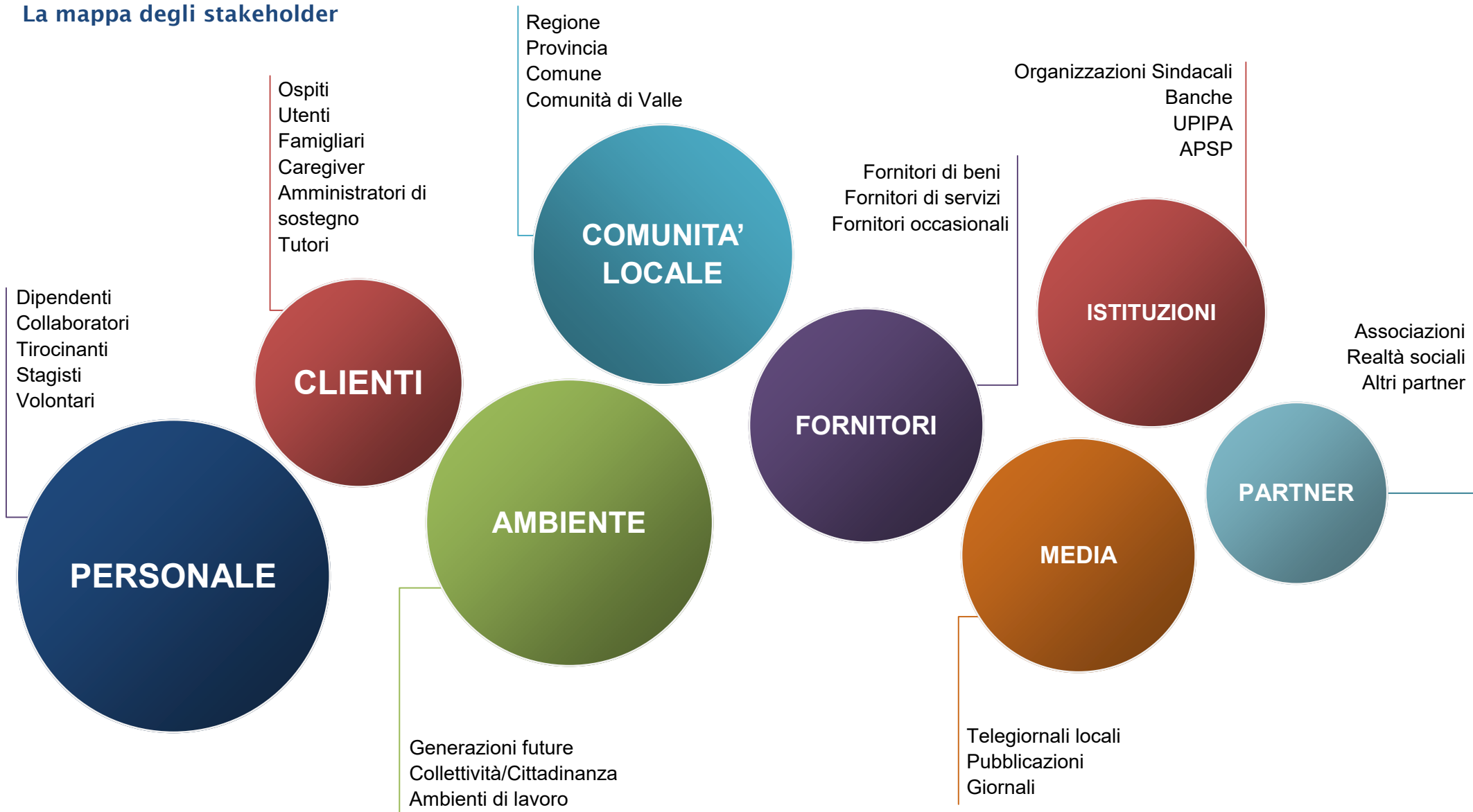


## I PORTATORI D'INTERESSE

I portatori di interesse (stakeholder) si intendono tutti i “soggetti” interni ed esterni che hanno con l’Azienda **relazioni significative** e i cui interessi sono a vario titolo **coinvolti nell’attività dell’azienda**. La Santo Spirito è una realtà che dialoga e si confronta con numerosi enti, istituzioni, soggetti pubblici e privati. Ogni interlocutore è coinvolto in misura diversa, a seconda del suo ambito di interesse e di relazione con la Santo Spirito. Tra gli stakeholder ci sono portatori di interessi di vario tipo, economico, sociale, ambientale, e la Santo Spirito ha assunto nei loro confronti precisi impegni che tengono conto delle loro esigenze, aspettative, bilanciandole ed integrandole nelle strategie aziendali.

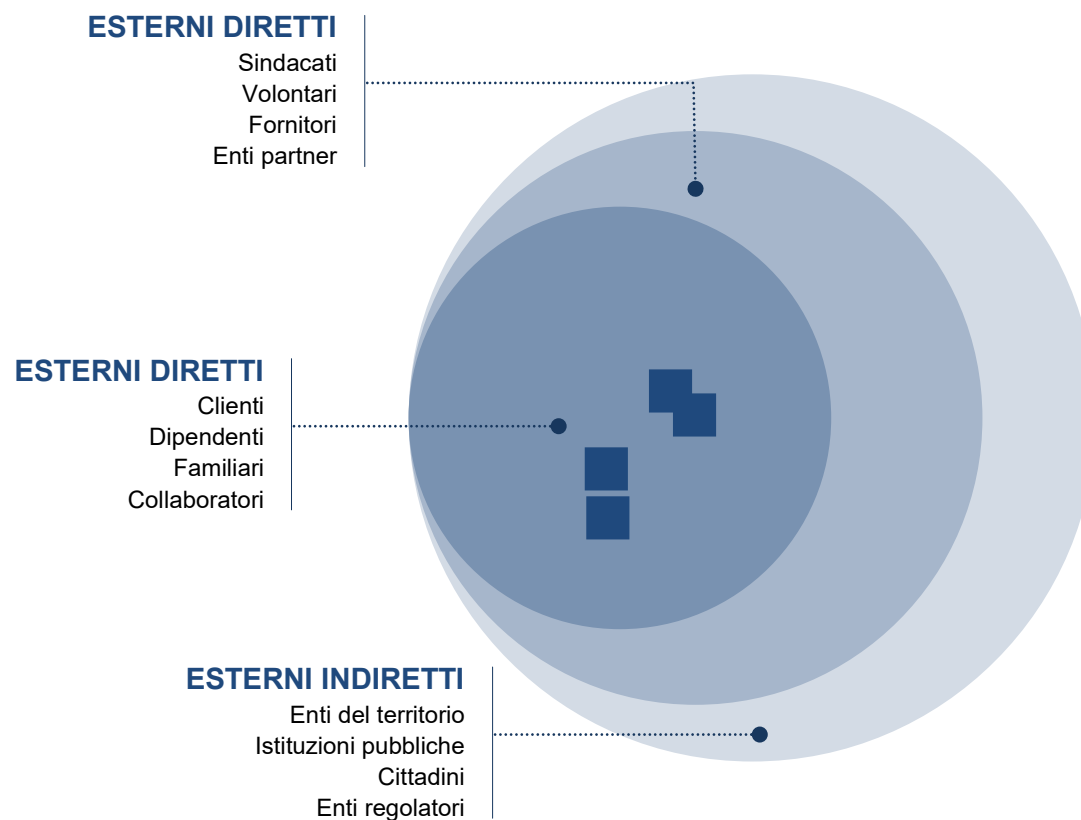


La mappa degli stakeholder



## ESIGENZE ED ASPETTATIVE

L'ascolto e l'interazione con gli stakeholder presuppone da parte della Santo Spirito la necessità di individuare e dichiarare preventivamente le esigenze e le aspettative al fine di poter redigere il B.S.M. dando risposte ai fabbisogni informativi degli stakeholder stessi e quindi **renderlo maggiormente partecipato e condiviso.**



<b>CLIENTI</b>	Qualità del servizio, correttezza negoziale, trasparenza, sicurezza, informazioni, soddisfazione
<b>DIPENDENTI</b>	Stabilità, valorizzazione, remunerazione, sicurezza e benessere, pari opportunità, sviluppo e formazione, soddisfazione
<b>SINDACATI</b>	Corretta applicazione contratto, comunicazione e coinvolgimento
<b>VOLONTARI</b>	Valorizzazione, riconoscimento, sviluppo e formazione
<b>ISTITUZIONI SCOLASTICHE E FORMATIVE</b>	Coinvolgimento, sviluppo e formazione, tirocini, stage
<b>FORNITORI</b>	Continuità del rapporto, qualificazione, trasparenza ed imparzialità, acquisti verdi, partnership, valorizzazione del tessuto economico
<b>AUTORITA'/ENTI REGOLATORI</b>	Correttezza, rispetto delle norme, collaborazione, ricerca e sviluppo
<b>ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA</b>	Sostegno alle iniziative, collaborazione, formazione, ricerca e sviluppo, promozione culturale
<b>APSP</b>	Collaborazione, condivisione, partnership
<b>ISTITUZIONI PUBBLICHE/ENTI LOCALI</b>	Trasparenza, attenzione al territorio, ricerca e sviluppo, coinvolgimento
<b>ISTITUZIONI FINANZIARIE</b>	Solidità patrimoniale
<b>COMUNITA' SCIENTIFICA</b>	Collaborazione, partecipazione
<b>CITTADINI</b>	Correttezza, imparzialità, trasparenza. Efficienza ed efficacia, benessere sociale
<b>AMBIENTE GENERAZIONI FUTURE COLLETTIVITA'</b>	Impegno sociale e sostegno alla collettività, sostenibilità economica, promozione culturale e sociale, valorizzazione del territorio

## SEMPRE IN ASCOLTO

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



### IL PROCESSO DI PRESA IN CARICO

- ? **PERCHE'** - Allineare la performance organizzativa ed economica alla strategia e alla mission
- 🏢 **CHI** - I portatori d'interesse principali
- ⚙️ **COSA** - Sui risultati e sulla performance aziendale
- 💡 **COME** - Favorire la partecipazione attraverso strumenti diversi

### LE ISTANZE

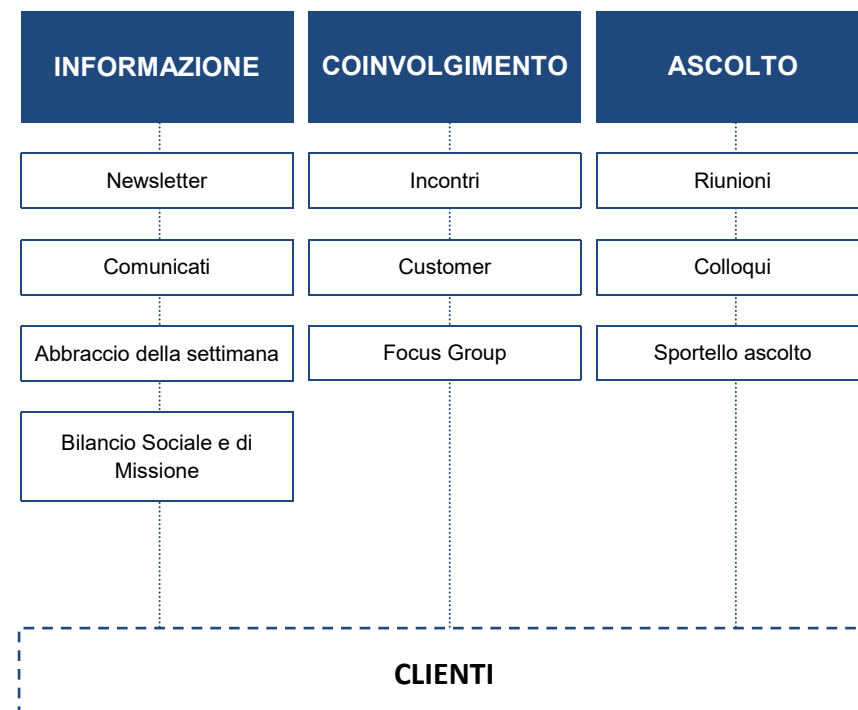
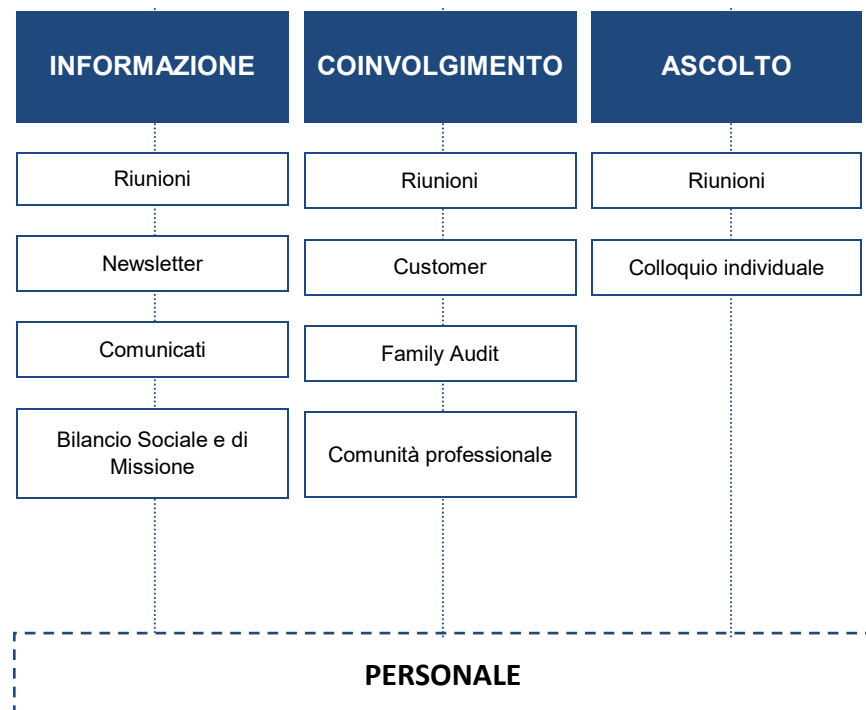
La Santo Spirito ritiene fondamentale raccogliere dai propri stakeholder:

- \* **osservazioni** e/o **suggerimenti** da indirizzare alla direzione;
- \* segnalazione di **disservizi, reclami e contestazioni**;
- \* richieste di **chiarimenti** circa il rispetto dei fattori di qualità e dei rispettivi standard da noi dichiarati nell'accluso allegato.

Il Comitato di direzione e/o il Comitato rischio clinico provvedono a valutare tutte le osservazioni pervenute dandone risposta.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Reclami presentati	8	29	12	24	19	11	37	22	29
Reclami fondati	50%	66%	42%	75%	37%	36%	49%	50%	52%
Suggerimenti/apprezzamenti/ringraziamenti	7	12	14	6	2	6	8	12	8

## IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER PRINCIPALI



## LE RETI DI COLLABORAZIONE E PARTNERSHIP

La Santo Spirito è da sempre aperta al dialogo, al confronto e alla collaborazione con altri soggetti che ne condividano i valori e le strategie. Per questo, negli anni, ha promosso il confronto costruttivo fra Enti, nel rispetto dei ruoli ad essi propri

### SERVIZI IN FORMA ASSOCIATA

La collaborazione con altre Aziende attraverso la stipula di apposite convenzioni permette di razionalizzare processi amministrativi, efficientando la spesa e ottenere condizioni economiche migliori.

#### **Art. 10 della L.R. 7/2005 - Convenzioni**

*L'Azienda può stipulare una convenzione con altre aziende per la gestione in forma associata di taluni servizi, nonché per l'affidamento dell'incarico di direzione o di alcune funzioni dirigenziali ad un unico direttore o responsabile. La convenzione definisce la durata delle forme di collaborazione, le modalità di consultazione delle aziende contraenti, i loro rapporti finanziari ed i reciproci obblighi e garanzie. Nel caso di affidamento di incarichi, la convenzione stabilisce la durata e le modalità della prestazione del servizio del direttore o del responsabile nelle varie aziende, gli emolumenti spettanti, i criteri per il riparto della spesa.*

SETTORE DI ATTIVITA'	Aziende coinvolte
Direzione	Pergine - Folgaria
Economato e contabilità	Pergine - Folgaria
Centrale acquisti	Pergine - Levico - Roncegno
Selezione personale	Pergine - Levico - Folgaria
Formazione	Pergine - Folgaria



## PARTNERSHIP

### CASSA RURALE ALTA VALSUGANA

Attivazione di servizi rivolti alla cittadinanza in collaborazione con la “Fondazione CR Alta Valsugana”

---

### UPIPA

Sportello di consulenza e di supporto in materia di anticorruzione/trasparenza, privacy, sicurezza e formazione

---

## PATECIPAZIONE SOCIETARIE

La Santo Spirito ha sottoscritto partecipazioni societarie con Trentino Riscossioni Spa e AmAmbiente (ex STET).

In questo modo Trentino Riscossioni diventa agente delle riscossioni in nome e per conto dell'APSP e AmAmbiente rappresenta una società in house per la fornitura diretta di gas.

La Santo Spirito ha sottoscritto anche una partecipazione societaria con U.P.I.P.A. (Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza Società cooperativa) che svolge una funzione di coordinamento e collegamento tra le APSP oltre che rappresentare e tutelare gli interessi degli associati.

## STRUTTURA MULTISERVIZI

*dal curare al prendersi cura*

### MAPPA DEI SERVIZI



#### Servizi residenziali

Rispondono al bisogno, primario e indispensabile, di **vivere in un luogo protesico che sia al tempo stesso accogliente, efficiente e sicuro.**

La struttura fornisce il **massimo comfort assistenziale e sanitario** alla persona che si trova in una condizione di non autosufficienza temporanea o permanente.

La struttura è dotata di servizi specifici di natura sociale e sanitaria e di personale qualificato per l'assistenza diretta e per le attività di tempo libero e di animazione.

### Servizi semiresidenziali

I servizi semi-residenziali sono diretti a **garantire la permanenza della persona nella propria casa** tramite l'erogazione di prestazioni ed attività diurne volte ad **integrare e sostituire funzioni proprie del nucleo familiare**.

In relazione alla tipologia degli utenti, essi possono realizzare attività riabilitative, attività socio-educative, attività di addestramento, formazione e lavoro finalizzato all'acquisizione di competenze ed abilità atte a garantire l'integrazione sociale.

### Servizi ambulatoriali

I servizi ambulatoriali promuovono l'integrazione della nostra Azienda nel tessuto sociale della comunità. Tra i servizi forniti alla comunità ci sono il **servizio di fisioterapia**.

E' presente, inoltre, un progetto di prevenzione sanitaria, denominato "**Occhio alla salute**" e lo **sportello psicologico** come punto di riferimento per tutti i disagi legati all'invecchiamento proprio o di un familiare.

### Servizi domiciliari e alberghieri

Sono servizi destinati a persone anziane autosufficienti o con un parziale grado di compromissione, che vivono a domicilio.

L'AP.S.P. offre un **servizio di mensa** per i familiari, per i dipendenti e per persone esterne alla Residenza ed un **servizio domiciliare** (attività infermieristiche e riabilitative integrate fra loro).

### Servizi informativi e consulenziali

Sono un utile **sportello al cittadino**. Vengono fornite importanti informazioni legate a tematiche socialmente sensibili.

L'A.P.S.P. si apre verso il territorio e fornisce informazioni riguardanti gli aspetti della legalità, dell'assistenza, della formazione.

### Servizi di supporto

L'A.P.S.P., in qualità di provider di formazione, offre **percorsi formativi** sia al personale interno che ai professionisti esterni.

## Il governo e le risorse umane

# II GOVERNO DELLA SANTO SPIRITO

Il funzionamento della Santo Spirito è disciplinato dallo Statuto, che descrive le finalità istituzionali, gli ambiti di intervento, i compiti e le prerogative degli organi di governo

Funzione	Nome e cognome	Sigla
Presidente	Diego Pintarelli	PRES
Consigliere	Michela Bortolamedi	VICE
Consigliere	Mariangela Conci	
Consigliere	Alessia Puviani	
Consigliere	Angelita Tarengi	
Revisore unico	Nicola Filippi	
Direttore Generale	Giovanni Bertoldi	DIR
Dirigente Medico	Maria Teresa Mattivi	MED

*Il Consiglio di Amministrazione è in carica del 18 novembre 2020, data di insediamento, fino al 17/11/2025 data della decadenza (vedi Delibera della G.P. n. 1664 dd. 23/10/2020)*

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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.

Il Consiglio di Amministrazione è **composto da 5 (cinque) membri** compreso il Presidente, nominati dalla Giunta provinciale di Trento su designazione motivata da parte del Sindaco del Comune di Pergine Valsugana.

La durata in carica del Consiglio di Amministrazione è di 5 (cinque) anni a decorrere dalla data di insediamento dell'Organo. I consiglieri possono essere nominati per non più di 3 (tre) mandati consecutivi; ai fini del calcolo dei mandati, si considerano solo quelli svolti come consigliere della nuova Azienda

## REQUISITI PER LA COPERTURA DELLA CARICA

Il "Regolamento di esecuzione della Legge Regionale 21 settembre 2008, n. 7 per quanto attiene alla organizzazione generale, all'ordinamento del personale e alla disciplina contrattuale delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona", approvato con D.P.Reg. 17 ottobre 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).

## LE PRINCIPALI QUESTIONI AFFRONTATE DALL'ORGANO DI GOVERNO

Le attività deliberative del Consiglio di Amministrazione, per l'anno 2023, hanno riguardato i seguenti ambiti:



Riesame della Direzione



Approvazione e modifica Regolamenti aziendali



Approvazione interventi di manutenzione straordinaria



Approvazione budget, tariffe, bilancio d'esercizio e piano programmatico



## PRESIDENTE

Il **Presidente** è il legale rappresentante dell'Azienda e la rappresenta in giudizio. E' sostituito nel caso di assenza o impedimento dal Vicepresidente. Egli assicura con la sua opera la vigilanza sul buon andamento istituzionale e l'unità di indirizzo dell'Amministrazione nei confronti degli enti titolari della competenza socio-assistenziale e socio-sanitaria e della comunità locale di riferimento.

*Con deliberazione n. 39 dd. 02/12/2015 il Consiglio di Amministrazione ha delegato al Presidente al l'adozione dei seguenti atti:*

- c) prendere atto delle dimissioni degli amministratori;*
- f) verificare le cause di incompatibilità degli amministratori e del Direttore Generale;*
- h) individuare ed assegnare al Direttore Generale le risorse umane, materiali ed economico finanziarie, necessarie al raggiungimento delle finalità assegnate;*
- j) individuare le forme di partecipazione e collaborazione con i rappresentanti degli utenti nonché dei loro familiari;*
- m) esercitare il controllo interno di gestione;*
- n) accettare donazioni e lasciti in favore dell'Azienda;*
- t) stipulare convenzioni tra aziende e quelle tra l'Azienda e altri enti pubblici o soggetti privati;*
- y) prendere atto dei contratti collettivi provinciali di lavoro.*

## REVISORE UNICO

L'**Organo di Revisione** collabora con il Consiglio di Amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Azienda e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria. A cura del Revisore è anche la predisposizione del giudizio di asservazione, che attesta la veridicità e l'attendibilità delle informazioni contenute nel B.S.M.

## IL DIRETTORE GENERALE

Il **Direttore Generale** è la figura dirigenziale apicale dell'Azienda. Sovrintende all'attività dei dirigenti, è capo del personale e dirige i servizi dell'Azienda, organizzando autonomamente le risorse umane, finanziarie, strumentali e di controllo. E' 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.

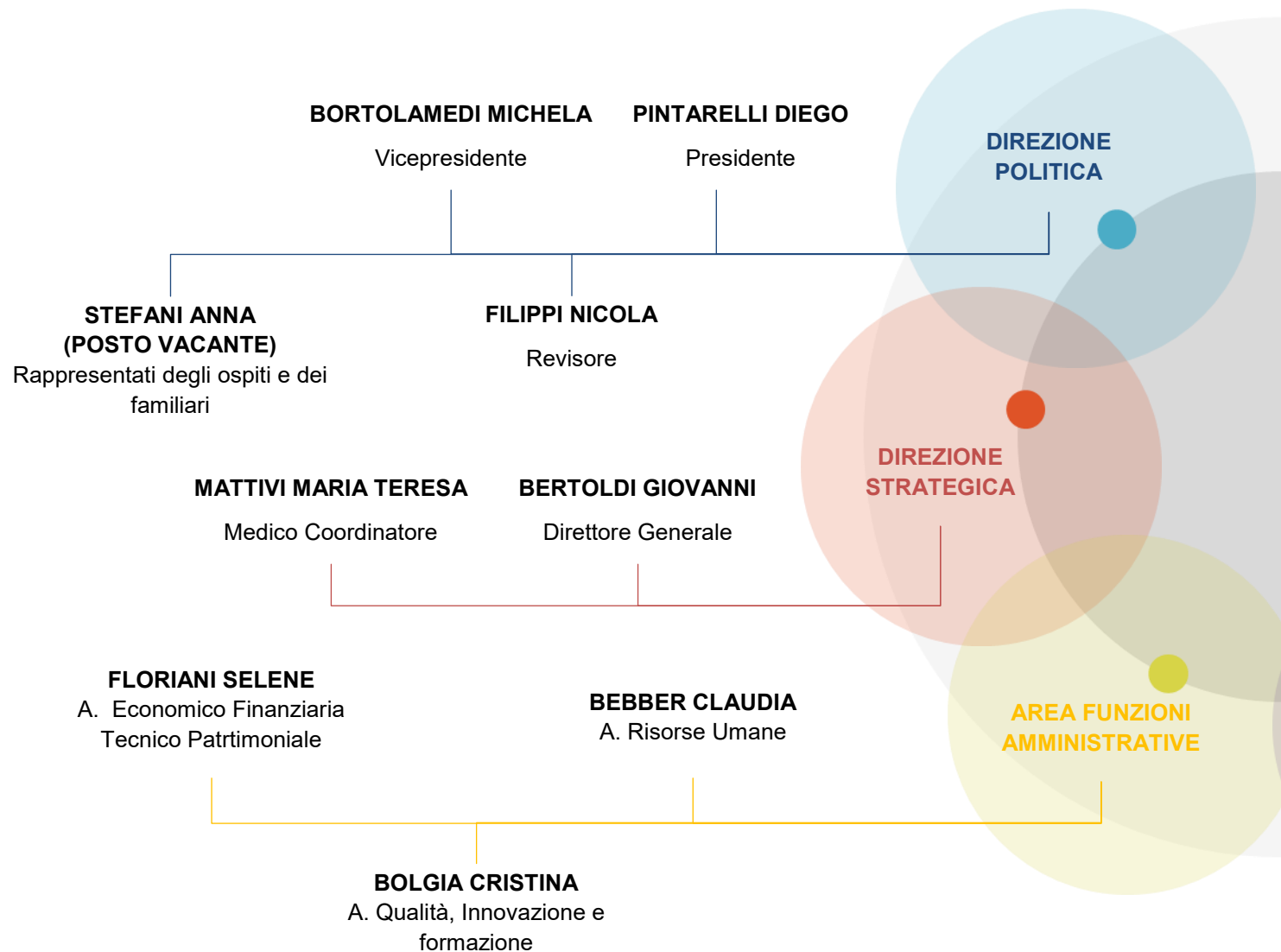
## IL DIRIGENTE MEDICO

Il **Dirigente Medico** è la figura che promuove le condizioni organizzative per garantire la massima integrazione tra l'attività medica di diagnosi e cura, il coordinamento delle attività sanitarie e assistenziali e l'organizzazione della vita dei residenti, tenendo conto dei ritmi abituali di vita nelle attività quotidiane. Adotta inoltre modelli organizzativi dell'assistenza e della vita nella RSA centrati sul residente, che garantiscano la sicurezza e la personalizzazione, nell'ottica di un'umanizzazione delle cure. Favorisce l'adozione e la diffusione, di linee guida clinico-assistenziali validate per assicurare l'efficacia, l'appropriatezza e la sicurezza dell'assistenza

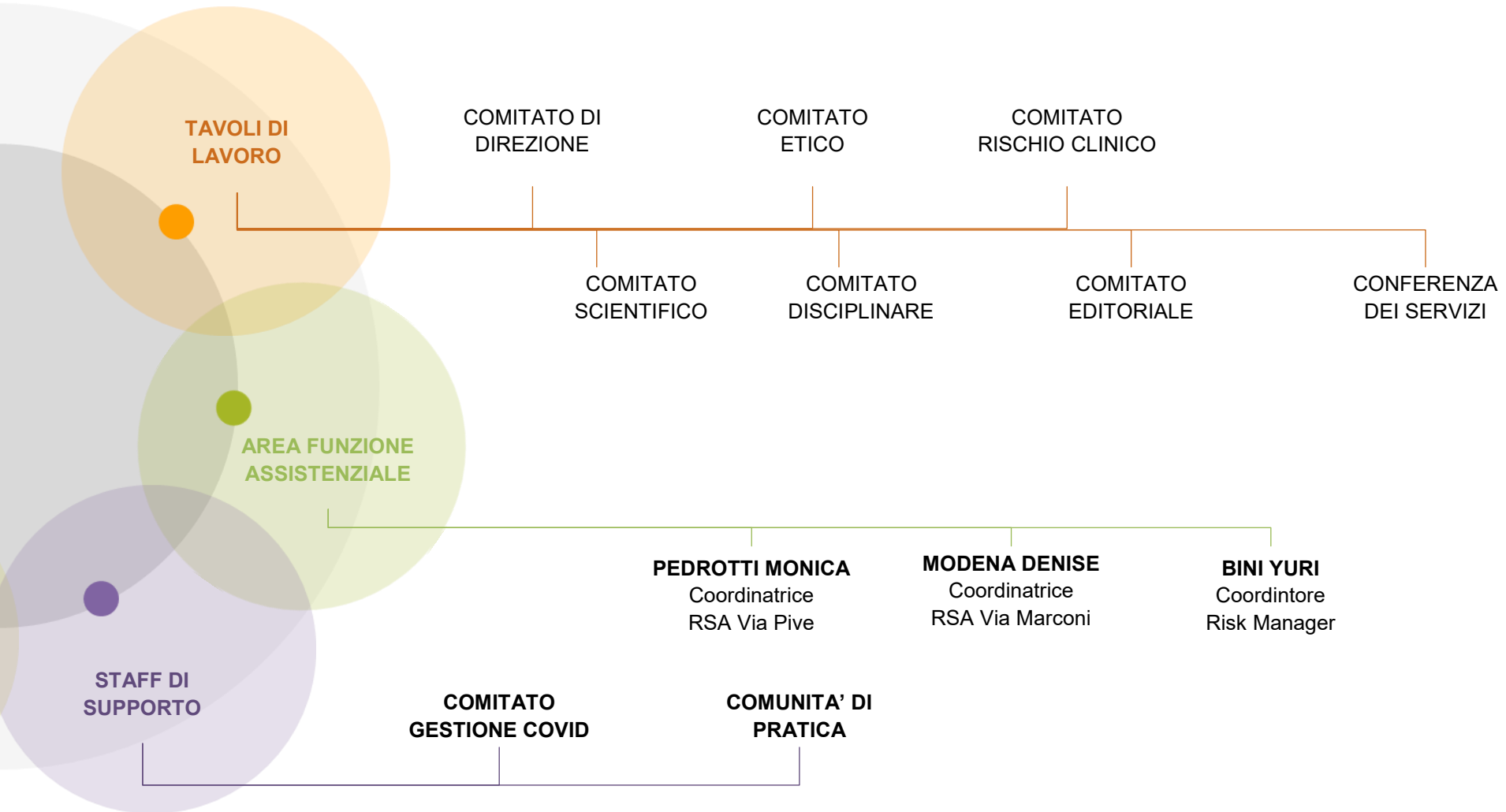
## I DATI SULLA GOVERNANCE

Riunioni del Consiglio di Amministrazione	11
Provvedimenti del Consiglio di Amministrazione	90
Provvedimenti del Presidente	46
Provvedimenti del Direttore	326

# LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA







## RAPPRESENTANTI DEGLI OSPITI

*ai sensi del Regolamento relativo alla definizione delle “Modalità per l’elezione dei rappresentanti degli Ospiti e la relazione con il Consiglio di Amministrazione dell’A.P.S.P.”*

### **Art. 9 - Funzione consultiva**

I rappresentanti degli ospiti svolgono funzione consultiva su tutte le problematiche di carattere generale relative all'impostazione ed all'organizzazione dei servizi erogati. Il Presidente, qualora l'ordine del giorno del Consiglio di Amministrazione preveda la trattazione di punti relativi all'organizzazione od impostazione dei servizi, può informare i rappresentanti degli ospiti nei termini previsti per la convocazione del Consiglio. L'Amministrazione incontra almeno ogni 4 mesi i rappresentanti degli ospiti per informare sull'attività dell'A.P.S.P. e discutere le problematiche di cui al comma 1.

### **Art. 10 - Funzione propositiva**

I rappresentanti degli ospiti possono, in ogni periodo dell'anno, formulare al Presidente proposte, anche scritte, in ordine all'impostazione ed all'organizzazione dei servizi erogati. Il Presidente ne riferisce al Consiglio di Amministrazione nella prima seduta utile ed informa i rappresentanti delle decisioni assunte entro 30 giorni dalla data di presentazione delle proposte. I rappresentanti possono comunque in ogni momento chiedere informazioni sugli aspetti e le problematiche di cui all'art. 10. Ai rappresentanti degli ospiti viene riservato, in ogni struttura, un apposito spazio per la pubblicazione di fogli informativi e pubblicazioni.

## NOMINA

Con deliberazione n. 43 dd. 03/08/2022 il Consiglio di Amministrazione ha preso atto delle elezioni dei Rappresentanti degli Ospiti avvenute il 24 giugno 2022 e con deliberazione n. 62 dd. 27/10/2022 ha preso atto della surroga.

### **Nominativo**

### **Note**

Stefani Anna

Moser Ernestina

dal 10/08/2022 fino al 14/09/2023

Ruolo vacante

dal 14/09/2023

## COMITATI E GRUPPI DI LAVORO

*Al fine di supporto la Direzione nella gestione e sviluppo aziendale nonché nell'ottica del massimo coinvolgimento e partecipazione possibile, sono costituiti comitati e gruppi di lavoro multidisciplinare nelle varie materie di maggior interesse per il perseguimento degli scopi della Santo Spirito.*

### COMITATO ETICO

Il Comitato si configura come spazio di riflessione autonoma e interdisciplinare per la promozione della qualità e l'umanizzazione dell'assistenza. Assume la prospettiva etica come dimensione fondamentale. E' composto secondo criteri ed esigenze di multidisciplinarietà, al fine di garantire al suo interno l'esperienza e le qualifiche necessarie per la valutazione degli aspetti etico-deontologici, bioetici, tecnico-scientifici, amministrativi e organizzativi.

Il Comitato **svolge funzione formativa**, con iniziative che promuovono la riflessione, la sensibilizzazione, l'aggiornamento in campo etico, nei confronti sia degli operatori sia dei cittadini-utenti dei diversi servizi (sanitari, socio-sanitari e sociali) alla persona.

Svolge altresì **funzione consultiva** in relazione a questioni etiche connesse agli aspetti assistenziali, fornendo ed elaborando indicazioni e pareri su problematiche che investono scelte operative di natura etica e deontologica connesse ad attività assistenziali.

Nell'espletamento della sua attività il Comitato si propone la **tutela dei diritti, della dignità, dell'integrità, del benessere fisico, psicologico e sociale dei cittadini-utenti dei servizi alla persona**. Le indicazioni ed i pareri espressi dal Comitato sono elaborati in piena indipendenza e libertà di coscienza, senza alcun condizionamento proveniente dall'istituzione/struttura interessata, dagli operatori, dai cittadini-utenti, dai loro familiari o da altri soggetti esterni.

**I pareri sono di carattere consultivo**, non sostituiscono la responsabilità morale e legale di chi ha il compito di prendere le decisioni. Il Comitato è **il punto di riferimento del Consiglio di Amministrazione per tutte le questioni etiche** che riguardano la gestione dei servizi alla persona.



### COMITATO DI DIREZIONE

Il **Comitato di Direzione** si riunisce periodicamente e, per le attività aziendali che presentano più marcata interdisciplinarietà, effettua sia un'attività di pianificazione e coordinamento degli obiettivi che di verifica e controllo sugli stessi; di fatto può definirsi un “**gruppo di lavoro**” che, su specifici oggetti all'ordine del giorno, può essere allargato ad altre funzioni interne piuttosto che esterne, per riceverne il relativo contributo e coinvolgimento.

Negli incontri sono state affrontate le tematiche relative a: **strumenti gestionali operativi, riorganizzazione e politiche del personale, adeguamenti e aggiornamenti a quadri normativi** e agli indirizzi impartiti dal Consiglio di Amministrazione.

### COMITATO RISCHIO CLINICO

Risulta strategica la costituzione del Comitato rischio clinico, anche in ottemperanza dei requisiti dell'accreditamento istituzione previsti dalla PAT.

Al **Comitato Rischio Clinico**, in qualità di **organo multidisciplinare interno**, sono demandate le competenze in materia di:

- \* definizione delle misure preventive per la riduzione dei rischi;
- \* predisposizione del Piano annuale di Risk Management;
- \* esame e la valutazione degli eventi avversi segnalati;
- \* proposta delle Linee guida aziendali per la sicurezza del paziente;
- \* promozione della cultura della sicurezza;
- \* incident reporting.

### COMITATO DISCIPLINARE

Il Comitato Disciplinare supporta **la direzione nella valutazione del personale** anche attraverso l'utilizzo degli istituti contrattuali previsti dal CCPL vigente.

## COMITATO SCIENTIFICO

Il Comitato Scientifico è un **organismo propositivo e consultivo** di cui si avvale la Santo Spirito in qualità di Provider ECM, al fine di **mettere a punto la programmazione formativa** annuale.

Il Comitato Scientifico supporta la Santo Spirito nell'individuazione **dei bisogni formativi**, nella **definizione dei programmi** e dei contenuti delle attività formative, nelle **analisi di efficienza ed efficacia formativa** e nell'implementazione di detta attività.

## MAPPATURA DELL'ATTIVITA' DEI PRINCIPALI TAVOLI DI LAVORO

	NR. INCONTRI
RAPPRESENTANTI DEGLI OSPITI E DEI FAMIGLIARI	4
COMITATO DI DIREZIONE	30
COMITATO RISCHIO CLINICO	36
COMITATO DISCIPLINARE	0
COMITATO SCIENTIFICO	3

## COMITATO EDITORIALE

Nel 2010 la Santo Spirito ha intrapreso un percorso denominato “**Progettare in forma partecipata la comunicazione dell’APSP**” nell’ambito di una partnership con CooperAzione Reciproca.

Tale progetto ha portato alla costituzione di un comitato editoriale nonché alla definizione degli obiettivi di comunicazione della struttura arrivando alla realizzazione di un **sistema integrato di comunicazione**.

Il Comitato, oltre alla definizione di un layout grafico, gestisce il **sito internet aziendale** e realizza le diverse pubblicazioni istituzionali.

Al fine di garantire un’informazione diffusa e tempestiva, nel 2016, è nato **lo strumento di comunicazione: “La Casa informa ... in pillole”**. La pubblicazione ha come obiettivo quello di proporre in sintesi le principali novità ed informazioni utili, viene inviata a tutti i famigliari via e-mail, è scaricabile dal sito aziendale; è inoltre possibile chiederne copia presso gli uffici amministrativi.

L’introduzione delle newsletter permette anche di informare ed aggiornare il personale.

## IL PERIODICO

**La comunicazione della Santo Spirito è in continua evoluzione anche attraverso nuovi strumenti. In quest’ottica si è sviluppato l’“Abbraccio della settimana”, periodico d’informazione rivolto sia ai Residenti che ai loro famigliari.**

**Abbraccio della Settimana**

Numero 176 - anno 2023  
da lunedì 10 aprile 2023 a domenica 16 aprile 2023

**ACCADDE OGGI**

**PRIMO UOMO NELLO SPAZIO**  
mercoledì 12 aprile 1961 (61 anni fa)

Il razzo si alzò alle 9.07 (ora di Mosca) e pochi minuti dopo Radio Mosca annunciò trionfalmente la notizia. Tutti i vari passaggi funzionarono senza problemi. Il pilota aveva a disposizione riserve d'ossigeno e provviste alimentari per dieci giorni, nel caso fossero insorti inconvenienti al sistema computerizzato. Gli 89 minuti di volo trascorsero senza contrattempi e la navicella riuscì a eseguire un'orbita terrestre completa prima di rientrare nell'atmosfera. Alle 10.35, a una quota concordata di 7.000 m, Gagarin si catapultò dalla capsula e appeso al paracadute atterrò nei pressi della città di Engels. Venne accolto come un eroe e la propaganda sovietica fece risalire al massimo l'evento. Non v'era dubbio che con la sua impresa era stata scritta una pagina storica del progresso scientifico, destinata ad allargare gli orizzonti delle conquiste umane. Tra i suoi primati, anche quello di osservare che il colore predominante della Terra, vista dallo spazio, era il blu. Gagarin descrisse in numerose interviste lo spettacolo cui aveva assistito, esortando il genere umano a impegnarsi di più nella conservazione del pianeta.

**IN PRIMO PIANO**

**COMUNICATO SETTIMANALE DELLA DIREZIONE**  
settimana dal 3 aprile al 9 aprile

**Copertura posti letto**  
•ospiti entrati 0  
•ospiti usciti 1  
•ospiti presenti 221 (copertura pari al 99,10%)

\*\*\*\*\*

**CAFÈ' ALZHEIMER**  
a cura della dottoressa Paola M. Tauter (psicologa RSA)

Spazio gratuito che si propone come punto di riferimento territoriale e di accoglimento delle richieste di aiuto, dove è possibile informarsi, incontrare e confrontarsi con altri che vivono situazioni simili, un luogo di incontro informale, centrato sul dialogo, sulla condivisione e sul sostegno alle difficoltà legate alla gestione della malattia, per cercare di rafforzare l'efficacia delle azioni dei caregiver e migliorare la qualità della vita del malato e dell'intero nucleo familiare.

**Prossimo incontro:**  
Lunedì 17 aprile 2023  
17.30 - 18.30 c/o Sala Polivalente A.F.S.P.  
«LE EMOZIONI E IL LORO RUOLO NELLA CURA»

**PROVERBI ED AFORISMI**

“ La vite che viene potata in aprile, lascia svuotato ogni barile ”

<http://www.centrodiabruzzo.it/2023/04/>

## CONSULENZE

La Santo Spirito, nell'ambito del proprio modello organizzativo ed amministrativo, intende avvalersi delle consulenze strettamente necessarie e per soli fini istituzionali favorendo la massima formazione e qualificazione del proprio personale dipendente.

Nell'ambito dell'obiettivo della razionalizzazione ed efficientamento della spesa pubblica nonché del rispetto delle Direttive Provinciali in materia di spending review si è attivato nel tempo una riduzione delle consulenze tecnico-amministrative riservandole agli esclusivi ambiti normativi ed istituzionali prescritti.

Ambito	Consulente
Consulente igiene e sicurezza—servizio prevenzione legionella	DM.OX s.r.s.
Consulente igiene e sicurezza—controllo qualità e analisi dei prodotti alimentari	Studio biologia applicata“Brandolese Lia”
Consulente sicurezza - RSPP	UPIPA - dott. Werner Moranduzzo
Consulenza privacy - DPO	UPIPA - avv. Matteo Grazioli
Consulenze specialistiche - Medico competente	Progetto salute s.r.l. - dott.ssa Annalisa Vigna



## LE PERSONE DELLA SANTO SPIRITO

	2020	2021	2022	2023
Dipendenti	302	283	297	283
Liberi professionisti	31	19	12	11
Collaboratori e soggetti in convenzione	4	1	2	2
Stage, tirocini	27	25	19	17
Lavori Socialmente Utili	28	32	34	25
Lavori Pubblica Utilità	6	1	2	11
Servizio Civile	0	1	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>398</b>	<b>362</b>	<b>367</b>	<b>350</b>

### SERVIZI ESTERNALIZZATI

La Santo Spirito da anni prevede come propria politica aziendale l'internalizzazione del più alto numero di servizi possibili al fine di favorire il mercato di lavoro locale anche in un contesto di gestione interna delle risorse umane orientata alla riduzione dei carichi di lavoro e del rischio stress lavoro-correlato. Pertanto gli unici servizi appaltati a ditta esterna risultano essere la pulizia e sanificazione ambientale, la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti e la gestione del verde.



## 255 DIPENDENTI

La Santo Spirito si conferma **azienda ad alta intensità di lavoro** rappresentando la più importante istituzione presente sul territorio comunale.

Negli anni attraverso diversi processi di razionalizzazione ed efficientemente della spesa si è **intensificato in numero del personale di cura che rappresenta il core business aziendale.**



% personale a tempo indeterminato

84%



% personale con orario part-time

36%



% personale femminile

80%



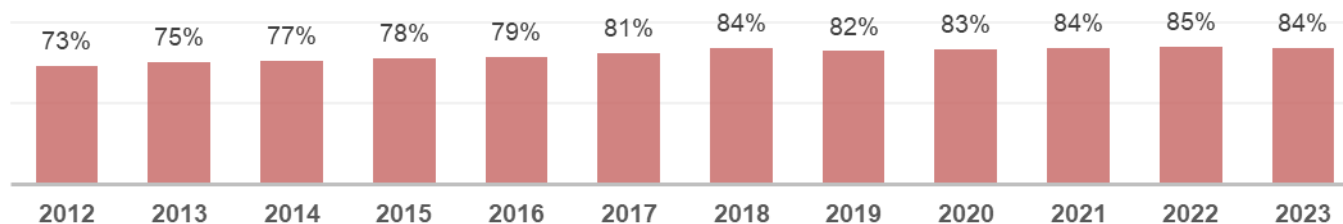
DOTAZIONE ORGANICA



## LA STABILIZZAZIONE DEL PERSONALE

Attraverso l'utilizzo delle diverse forme di stabilizzazione previste dalle norme contrattuali e di riferimento il numero di personale con contratto di lavoro a tempo determinato si attesta al 84% del totale.

Il restante 16% di lavoratori con contratto a tempo determinato rappresentano di fatto l'extra parametro socio-sanitario assistenziale garantito dalla APSP-RSA oltre i parametri provinciali oltre ai contratti brevi per sostituzioni e/o per incrementi temporanei dei livelli assistenziali.



## CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

### TIPO DI CONTRATTO

#### Occupati a tempo determinato

#### Occupati a tempo indeterminato

Età	Occupati a tempo determinato				Occupati a tempo indeterminato			
	♂	♀	🕒	🕒	♂	♀	🕒	🕒
<30	4	7	9	2	2	15	16	1
31-40	2	5	4	3	7	27	18	16
41-50	2	6	5	3	17	48	39	26
>50	3	11	10	4	10	82	54	38
<b>totale</b>	<b>11</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>172</b>	<b>127</b>	<b>81</b>



### LE FASCE D'ETÀ

	Fino ai 30 anni	Dai 31 ai 40 anni	Dai 41 ai 50 anni	Oltre i 50 anni
Femmine	22	32	54	98
Maschi	6	9	19	15
Totale	28	41	73	113



### ETÀ MEDIA PER GENERE



**47 anni**  
femmine



**45 anni**  
maschi

L'età media si attesta intorno ai 46,85 anni, dato che proiettato ai prossimi 10/15 anni evidenzia un trend preoccupante in quanto il personale avrà un'età media di 60 anni nel 2025-2030.

Tale trend impone una importante riflessione in termini di promozione di nuovi stili di vita.

Stante l'incidenza degli **over 50 e over 41** ed in considerazione delle riforme previdenziali che non consentono nel breve periodo un ricambio generazionale importante, **l'age management** diventa obiettivo strategico sia nell'ottica della qualità del servizio che per quanto riguarda il benessere organizzativo e lavorativo. In tal senso la Santo Spirito anche, nell'ambito del **Family Audit**, promuoverà progetti finalizzati alla **promozione di corretti stili di vita** nonché soluzioni organizzative in grado di garantire a tutti una idonea qualità del lavoro.

## ANZIANITA' DI SERVIZIO

	Fino a 10 anni	Dai 11 anni ai 30 anni	Oltre i 30 anni
Femmine	100	76	24
Maschi	19	26	4
Totale	119	102	28



### ANZIANITA' MEDIA PER GENERE



**14,24 anni**  
donne



**13,95 anni**  
uomini

L'anzianità media di servizio si attesta intorno ai 14 anni.

Anche tale dato, confrontato e rapportato all'età media anagrafica, rappresenta un quadro abbastanza critico per il lavoro di cura.

### Oltre i 30 anni

Amministrativi	2	■
Coordinatori	0	■
Infermieri	0	■
Fisioterapisti	0	■
Operatori di assistenza	16	■
Animatori	3	■
Servizi generali	7	■





### I FLUSSI NELL'ANNO

	2020	2021	2022	2023
Entrati	61	31	66	56
Usciti	55	36	61	57

### CESSAZIONI DAL SERVIZIO

	2020	2021	2022	2023
Fine contratto	31	15	38	33
Pensionamento	6	5	6	11
Dimissioni	18	16	17	13

Significativo risulta anche il numero di pensionamenti a ulteriore dimostrazione dell'elevata anzianità media del personale della Santo Spirito che impone riflessioni e politiche nuove sull'age management quali il Family Audit.

## I LIBERI PROFESSIONISTI

La Santo Spirito si avvale di liberi professionisti esclusivamente nell'ambito delle professioni sanitarie solo ed esclusivamente nel caso di assenza di tali professionalità all'interno dell'organico aziendale o nel caso di temporanea sostituzione del personale dipendente.

	<b>Nr. ore</b>
Servizio medico	1.013,50
Servizio di logopedia	91,94
Servizio infermieristico	1.745,18
Servizio psicologico	462,61
Servizio podologico	193,47

Per l'anno 2023 sono state previste n. 45 ore settimanali di assistenza medico generica in convenzione con liberi professionisti e nr. 1.67 Medici dipendenti.

Nel corso del 2023, nel rispetto di quanto previsto al punto 7.1 Assistenza medica Parte I delle Direttive provinciali in materia di RSA, si prevede l'interruzione dei rapporti liberi professionali con medici per procedere all'assunzione con contratto di lavoro subordinato mediante selezione con avviso pubblico.

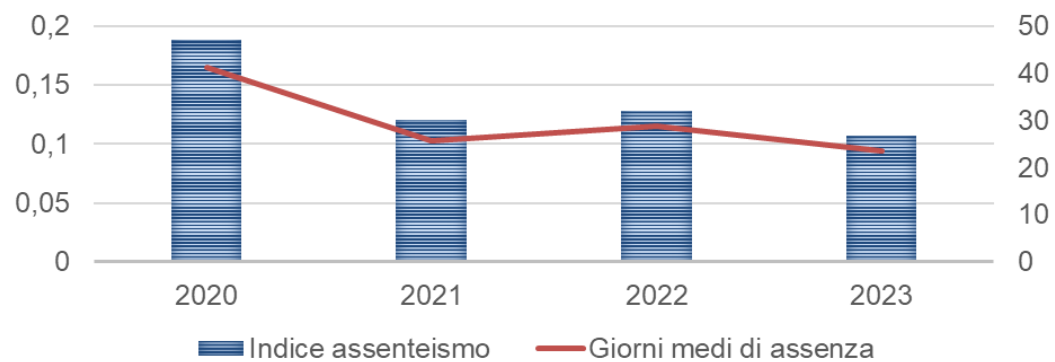
Per l'anno 2023 per assistenza psicologica sono state previste n. 50 ore mensili con affido incarico a due Psicologi, dott.ssa Taufer Paola Maria e dott.ssa Flaim Maddalena.



### INDICATORI DI GESTIONE

	2020	2021	2022	2023
Indice assenteismo per malattia	0,086	0,055	0,075	0,060
Giorni medi assenza per	18,80	12,13	16,47	13,09
Indice assenteismo	0,188	0,12	0,128	0,107
Giorni medi di assenza	41,16	25,62	28,74	23,419

Al netto dell'anno 2020 contraddistinto dalla pandemia Covid 19, nel 2022 si registra un incremento dell'indice di assenteismo che, unitamente alla lettura dell'indagine SLC, impone riflessioni e nuove politiche di gestione del personale per il futuro prossimo.





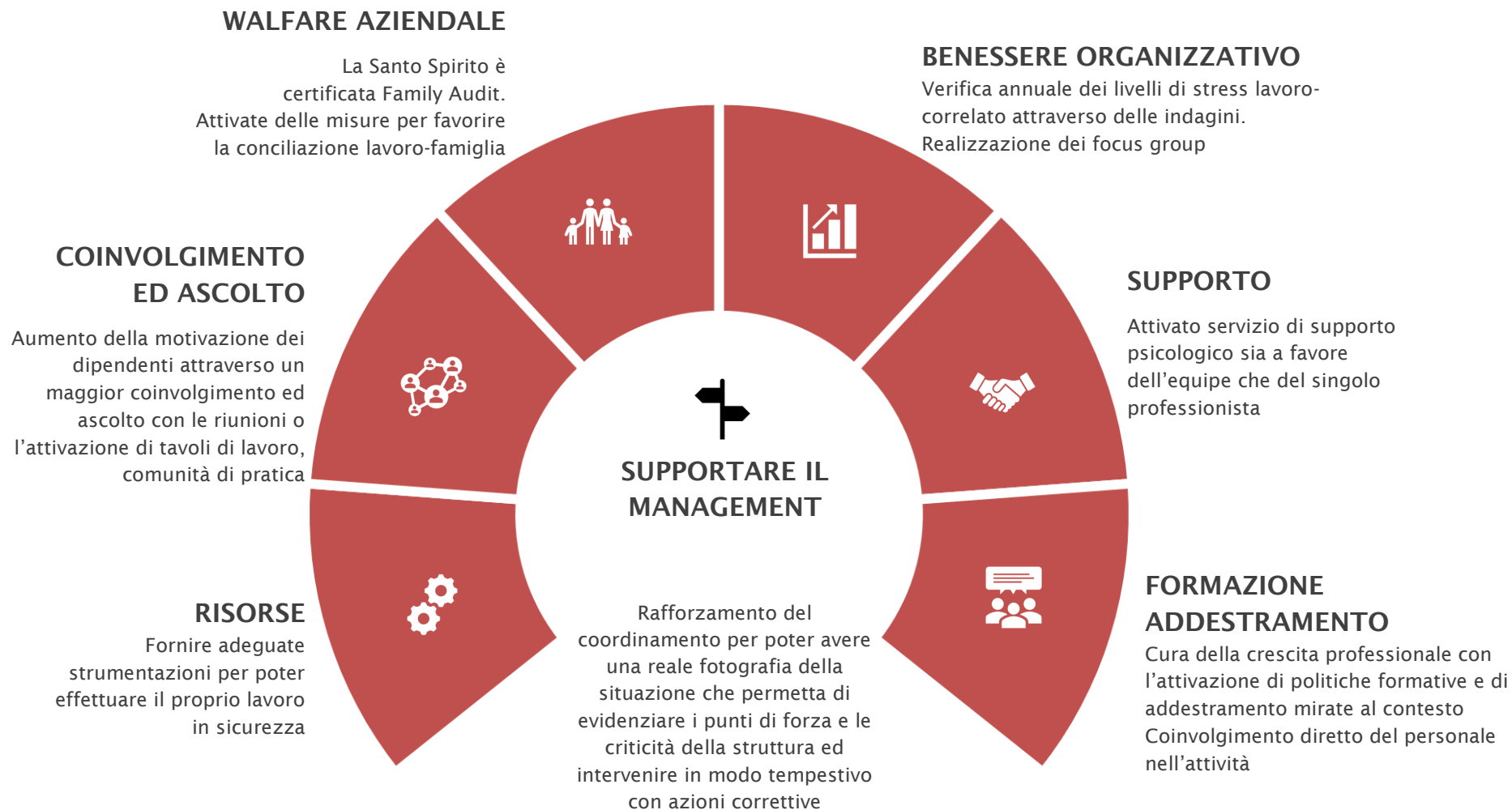
**ORE LAVORATE**

	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Nr. dipendenti	225,21	213,61	209,27	213,72
Ore lavorate	301.840,45	306.150,20	298.818,99	299,316,32

Le ore lavorate nel corso dell'anno 2023 evidenziano una buona performance e produttività attestandosi a circa 1.400 ore annuo pro capite a fronte delle 1.340 del 2020.

<b>Reparti/servizi</b>	<b>Nr. dip. rapportati</b>	<b>Ore lavorate</b>	<b>Media ore lavorate a dip.</b>
Assistenziale e nucleo La Sorgente	126,18	174.961,66	1.386,60
Infermieristico	25,98	37.246,27	1.433,65
Animazione	4,25	6.231,26	1.466,18
Fisioterapia	6,00	8.535,18	1.422,53
Parrucchiera	1,33	2.010,41	1.511,59
Manutenzione	2,95	4.956,49	1.680,17
Cuochi	5,12	6.042,20	1.180,12
Operatori di cucina	17,15	23.200,37	1.352,79
Guardaroba	6,32	8.461,49	1.338,84
Amministrazione	9,00	13.870,24	1.541,14
Centro Diurno	5,47	7.054,27	1.289,63
Coordinamento	2,67	4.629,15	1.733,76
Medico	1,30	2.117,33	1.628,72
<b>Totale/Media</b>	<b>213,72</b>	<b>299.316,32</b>	<b>1.400,51</b>

# QUALITA' DELLE CONDIZIONI DEL LAVORO



*La Santo Spirito è sempre stata attenta alle politiche del lavoro intese anche come **conciliazione dei tempi di vita e dei tempi lavorativi del proprio personale dipendente**.*

*Il 36% del lavoratori impiegati ha un contratto part-time in grado di conciliare sia le esigenze personale e famigliari dei lavoratori che le necessità organizzative aziendali riuscendo ad allocare il personale nelle fasce temporali orarie dove necessità il maggior impiego di persona.*



**AGE MANAGEMENT:** Il progressivo e costante innalzamento dell'età anagrafica del personale dipendente, determinato anche dalle politiche previdenziali stabilite a livello centrale, impongono alla Santo Spirito la necessità di sviluppare politiche di age management che vanno nell'ottica della internalizzazione dei servizi generali/alberghieri e al supporto psicologico e di qualità della vita del personale dipendente.



## LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

La salute e sicurezza sui luoghi di lavoro alla Santo Spirito è assicurata dalla corretta applicazione di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione e sicurezza (D.Lgs. 81/2008) e da un costante coinvolgimento delle risorse interne anche attraverso momenti formativi/informativi dedicati.

La formazione del personale in materia di sicurezza viene proposta al momento dell'assunzione del dipendente ed in tutti i casi previsti dalla vigente normativa o qualora se ne rilevi l'esigenza.

Per quanto concerne la sicurezza dei lavoratori la politica della Santo Spirito è di puntare all'adozione di un Sistema di Gestione della Sicurezza ed in particolare la Santo Spirito si impegna a:

- *ridurre l'esposizione al rischio negli ambienti di lavoro e migliorare il Sistema di Gestione per la Sicurezza e le sue prestazioni attraverso la consultazione e partecipazione;*
- *aumentare la motivazione del personale, con stretto riferimento alla gestione della sicurezza, affermando il principio che la responsabilità del Sistema di Gestione della Sicurezza riguarda tutti i dipendenti, ciascuno per le proprie responsabilità e competenze;*
- *considerare la sicurezza sul lavoro come una parte prioritaria ed integrante dell'intero sistema di gestione aziendale con i relativi risultati conseguiti e da conseguire;*
- *mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Sicurezza secondo le linee guida UNI INAIL;*
- *migliorare la cultura della sicurezza con una sistematica formazione e informazione attraverso riunioni al fine di aumentare il livello di consapevolezza dei pericoli e dei rischi, e la conoscenza delle tecniche di prevenzione degli infortuni, della gestione delle emergenze e della corretta applicazione delle disposizioni di legge e normative;*
- *controllare l'adeguamento a questa politica eseguendo periodici audit e ispezioni sulla sicurezza, controllando continuamente le attività operative, la documentazione formativa e informativa, la valutazione dei rischi e i piani di azione per la prevenzione e il miglioramento;*
- *sviluppare la consapevolezza, le competenze e le giuste attitudini del personale a tutti i livelli con l'aiuto di formazione e addestramento appropriati, procedure, istruzioni e documentazione informativa;*
- *fornire impianti ed attrezzature idonee, risorse umane necessarie, adottare procedure operative, provvedere all'addestramento e alla formazione;*
- *far fronte con tempestività, efficacia e diligenza a emergenze o incidenti che dovessero verificarsi durante lo svolgimento dei lavori;*
- *effettuare gli opportuni riesami e valutazioni delle proprie operazioni.*

## SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

Al fine di condividere gli aspetti organizzativi/gestionali in ambito della sicurezza e salute dei lavoratori, nonché formulare proposte in merito all'attività organizzativa da sottoporre alla direzione, verificare l'efficacia, l'efficienza di gestione, è costituito il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP):

- **Datore di Lavoro:** Direttore Generale dott. Bertoldi Giovanni
- **Responsabile del servizio di prevenzione e protezione:** dott. Moranduzzo Werner;
- **Referente interno:** Cristina Bolgia
- **Medico Competente:** dott.ssa Annalisa Vigna
- **Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza:** Cestari Fabrizio - Frisanco Claudio - Piva Mauro
- **Coordinatore Sanitario:** dott.ssa Maria Teresa Mattivi
- **Coordinatori dei Servizi:** Yuri Bini – Denise Modena - Monica Pedrotti

## INFORTUNI SUL LAVORO

Ogni infortunio viene analizzato in modo da individuare le cause che lo hanno originato e costituisce un importante riferimento per la definizione degli obiettivi di miglioramento nel campo della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

L'analisi degli eventi e la definizione delle azioni e/o dei piani di miglioramento avviene in occasione delle riunioni periodiche del SPP

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Infortunati	5	3	5	10	14	14	84	21	9	5
Giorni infortunio	110	19	119	101	494	404	2.993	353	168	46

*A partire dal 2023 vengono anche monitorati i near miss. Nel periodo si sono registrati nr. 9 near miss presi in carico dal SPP.*



## LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

### COMITATO SCIENTIFICO

L'A.P.S.P. ha ritenuto opportuno istituire un Comitato scientifico quale organismo interno di valutazione di eventi formativi e/o aggiornamento del programma di formazione dell'azienda e risulta così composto:

Nominativo	Mansione APSP	Ruolo comitato
BERTOLDI GIOVANNI	Direttore generale	Presidente/ Coordinatore area amministrazione
MATTIVI MARIA TERESA	Direttore Sanitario	Coordinatore area sanitaria
BOLGIA CRISTINA	Responsabile formazione	
MODENA DENISE	Coordinatore	
PEDROTTI MONICA	Coordinatore	
BINI YURI	Coordinatore	

### LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione continua del personale rappresenta un'azione strategica per mantenere e migliorare la qualificazione, la professionalizzazione e la motivazione dei collaboratori in modo da garantire nel tempo il giusto approccio alla non autosufficienza. Nel corso del 2023 hanno partecipato all'attività formativa 253 dipendenti su 311 (pari al 81%). La formazione proposta è stata per il 35,76% con attività interna e per il 64,27% attraverso altri provider.

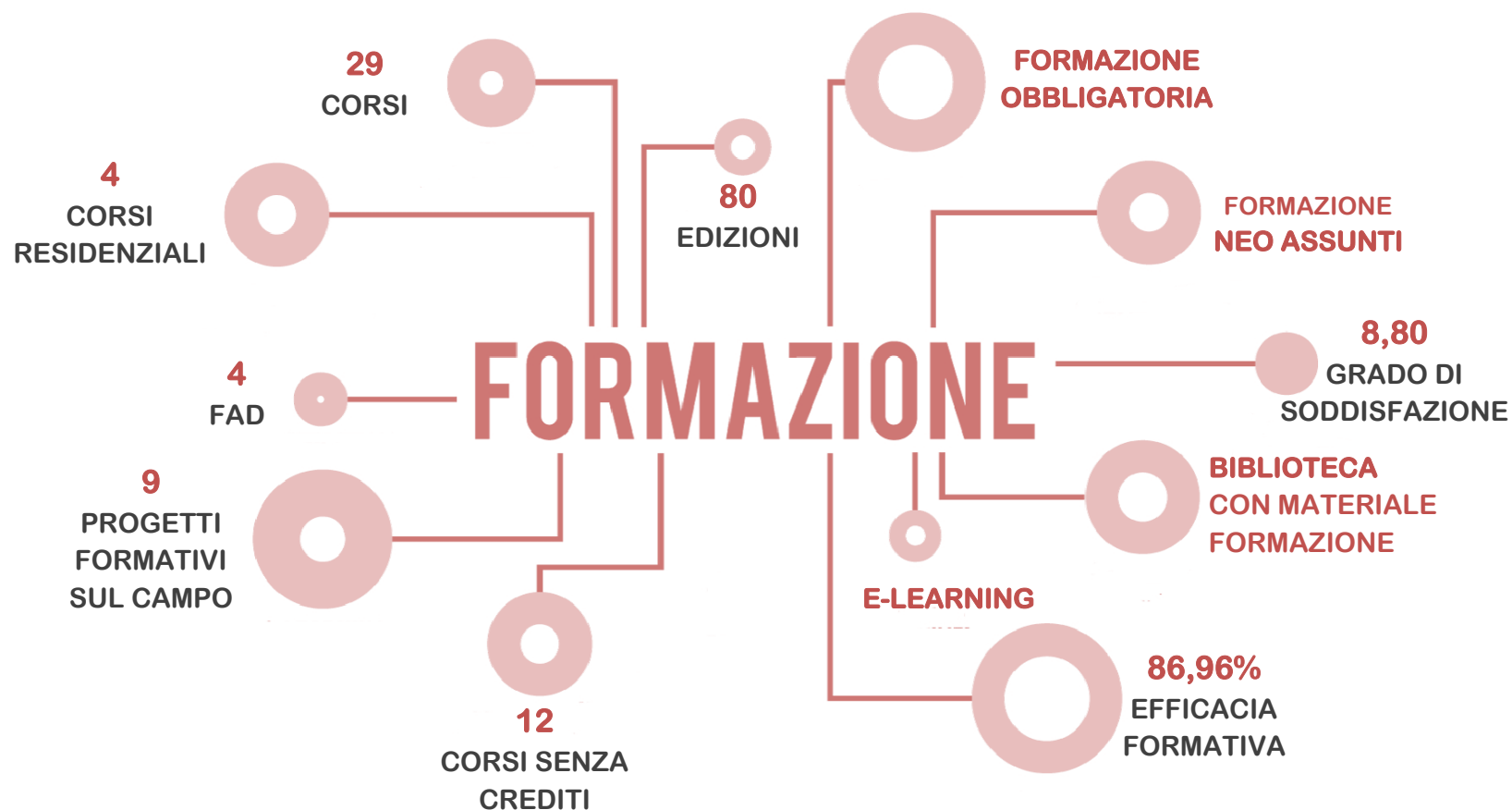
Sono state garantite 4.646 ore totali pari a 18,36 ore medie a dipendente.



81%

## LA FORMAZIONE INTERNA

La Santo Spirito ha ottenuto l'**accreditamento come provider di formazione** da parte della Giunta Provinciale di Trento. L'attività formativa realizzata della Santo Spirito prevede la partecipazione sia del personale interno che di professionisti esterni.





## FIGURE DI SUPPORTO

### LAVORATORI SOCIALMENTE UTILI

La Santo Spirito collabora attivamente con l'Agenzia del lavoro promuovendo progetti di accompagnamento all'occupabilità attraverso lavori socialmente utili che vengono svolti all'interno della A.P.S.P.

*I progetti attivati nel 2023 riguardano:*

Progetti	Servizio a supporto	Lavortori	Ore lavorate
INTERVENTO 33E	ASSISTENZA	6	2943,75
INTERVENTO 33E	SERVIZI GENERALI	1	377,51
INTERVENTO 33F	ASSISTENZA	5	2748,65
INTERVENTO 33D	ASSISTENZA	13	8293,45
<b>TOTALI</b>		<b>25</b>	<b>14363,36</b>

### LAVORATORI DI PUBBLICA UTILITÀ

Sevizio a supporto	Lavortori	Ore lavorate
MANUTENZIONE	1	44
ANIMAZIONE	10	1.436
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>700</b>



## STAGE E TIROCINI

La cultura aziendale della Santo Spirito è fondata sui valori della cooperazione. Negli anni sono state attivate collaborazioni con enti pubblici e cooperative sociali, per contribuire alla realizzazione di progetti di inclusione sociale per persone provenienti da situazioni di emarginazione o svantaggio sociale, attraverso l'acquisizione di competenze professionali.

### I TIROCINI EXTRA CURRICULARI

Questa tipologia di tirocinio è rivolta a chi, ha terminato il proprio iter di studi (Diploma, Laurea, Master). Spesso promossi dai Centri per l'Impiego delle Province, ma anche da altri Enti accreditati come le Università o alcuni Enti di Formazione, sono regolamentati e monitorati attraverso un progetto formativo e diversi momenti di verifica delle competenze maturate. Oltre a permettere di acquisire un'esperienza professionale pratica e di ottenere un **certificato che valorizza il curriculum** formativo e professionale, aprono all'opportunità di stringere contatti che non di rado si traducono in offerta di collaborazioni con contratti di lavoro di varia durata. La **conoscenza reciproca "sul campo"** fa sì che i tirocini siano tra i principali **bacini di selezione**.

### GLI STAGE PER GLI STUDENTI DELLE SCUOLE SUPERIORI

La nostra collaborazione con le scuole superiori continua a consolidarsi ogni anno **dal 1997**. Negli anni, il numero di Istituti che ci richiedono di ospitare **studenti in stage** è via via aumentato e si è diversificato, dagli Istituti Professionali, agli Istituti Tecnici del commercio e dagli Istituti Professionali per la gestione aziendale ai Licei. Inoltre, **a partire dal 2016**, accogliamo studenti delle scuole superiori nell'ambito del **percorso di alternanza scuola lavoro**. Esperienze brevi ma molto formative poiché permettono 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.

### I TIROCINI DI FORMAZIONE ED ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

I tirocini curricolari comprendono quelli promossi da Enti di Formazione professionale accreditati ad erogare brevi percorsi intensivi **per il conseguimento delle qualifiche** rivolti a disoccupati o inoccupati al fine di aumentarne la competitività sul mercato del lavoro.



#### ISTITUTO DI ISTRUZIONE "MARIE CURIE" DI PERGINE VALSUGANA

Periodo: 16/03/2023 - 05/04/2023: Studenti: n. 3

Periodo: 08/11/2023 - 20/12/2023: Studenti: n. 1

#### ISTITUTO DI ISTRUZIONE LICEO SCIENTIFICO "L. DA VINCI" DI TRENTO

Periodo: 21/08/2023 - 01/09/2023: Studenti: n. 1

#### AGENZIA DEL LAVORO - CENTRO PER L'IMPIEGO DI PERGINE

Periodo: 23/10/2023 - 22/12/2023: Studenti: n. 1

Periodo: 13/11/2023 - 04/02/2024: Studenti: n. 1

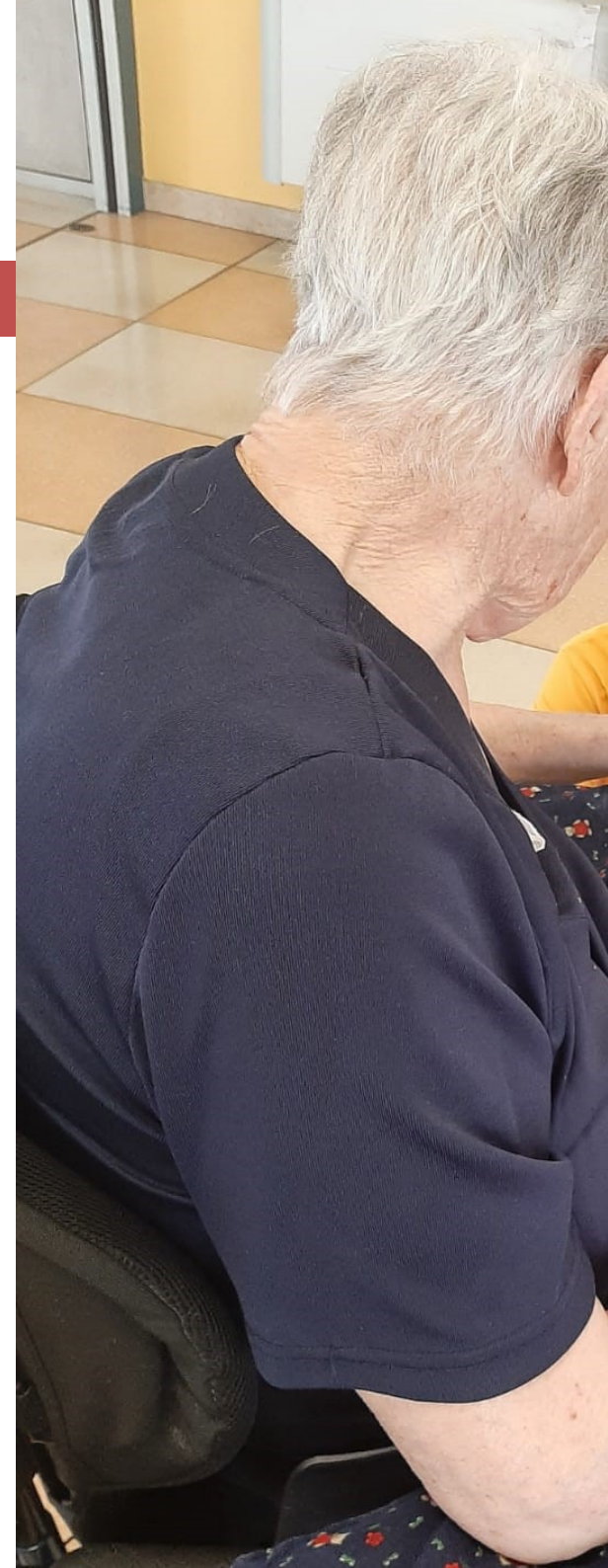
## SERVIZIO CIVILE

### RELAZIONE, ASCOLTO, CONOSCENZA TRA GIOVANI E RESIDENTI DI RSA

Il progetto “Dialoghi intergenerazionali” vuole fin dal suo titolo sottolineare e dare valenza all'importanza dello scambio intergenerazionale che si creerà nell'esperienza di Servizio Civile per entrambe le parti coinvolte.

Attraverso la reciprocità dell'interazione, che i giovani andranno a sperimentare nel corso dell'esperienza, potranno essere figure di supporto ai Residenti ed allo stesso tempo accrescere la loro sensibilità, solidarietà e d intraprendere un percorso di cittadinanza attiva e senso civico conoscendo e relazionandosi con una categoria più fragile e con bisogni specifici.

Dal 01/03/2023 è presente 1 operatore del Servizio Civile a tempo pieno nel servizio animazione





*Il mio Servizio Civile*

*Mi chiamo Chiara, ho 23 anni e ho svolto il servizio civile presso l'A.P.S.P. "Santo Spirito-Fondazione Montel".*

*Durante questo anno sono stata inserita nell'equipe del Servizio Animazione e sono stata formata come animatrice.*

*Questa esperienza è stata fantastica.*

*Mi sono sentita accettata fin da subito dalle animatrici di entrambe le strutture, anche se il mio lavoro si è concentrato nella sede di via Pive.*

*Questo percorso mi ha aiutata a crescere soprattutto a livello personale; ho scoperto nuovi lati del mio carattere, ho migliorato alcuni aspetti che non mi piacevano e sono riuscita a diventare più aperta a livello emotivo. Ovviamente ho appreso anche competenze lavorative di cui faccio tesoro e che mi serviranno in futuro.*

*Ci tengo a ringraziare i miei "nonni" che mi hanno insegnato molte cose e a cui sono affezionata.*

*Voglio inoltre ringraziare in particolare le animatrici di via Pive Giovanna, Gabriella e Nadia che mi hanno supportato e sopportato tutti i giorni di questo incredibile anno.*

*Chiara*

Tratto da l'"Abbraccio della settimana" - nr. 221 del 19/02/2024

## VOLONTARI

L'A.P.S.P. promuove ed incentiva la collaborazione del volontariato, per lo svolgimento di attività integrative e complementari agli apporti professionali assicurati dal personale dipendente.

I volontari dell'A.P.S.P sono persone perlopiù in età da pensione e prestano servizio con continuità in giornate definite con gli animatori, alcuni anche più volte alla settimana.

Rivestono un ruolo cruciale nella struttura, apportando un significativo valore aggiunto attraverso il loro impegno e dedizione, svolgendo una varietà di attività e operando sia in autonomia, con la nostra supervisione e aiuto nella preparazione dei residenti e del setting, che in supporto all'animatore per attività strutturate.

L'inserimento dei volontari apporta numerosi benefici ai residenti:

- miglioramento del benessere emotivo attraverso la compagnia e l'interazione personale,
- incremento della qualità di vita perché attraverso le attività organizzate arricchiscono la giornata ai residenti rendendo l'esperienza in RSA più variegata e stimolante,
- rafforzano il legame comunitario in quanto fungono da ponte con la comunità esterna, facilitando il contatto con il mondo al di fuori della struttura.

### IL REGOLAMENTO

La Santo Spirito, nell'aprile del 2016, ha adottato un "Regolamento per lo svolgimento di attività di volontariato presso l'APSP. La Santo Spirito, infatti, **promuove ed incentiva la Collaborazione del volontariato**, per lo svolgimento di attività integrative e complementari agli apporti professionali assicurati dal personale dipendente.

**Il volontariato deve ispirarsi ai principi della spontaneità, gratuità e continuità del servizio prestato.** Con l'introduzione del Regolamento si è chiesto a tutti i volontari (sia riuniti in associazione che spontanei) di sottoscrivere una convenzione di impegni.

## I NUMERI DEL SERVIZIO

	2015	2016	2017	2018	2019	2023
Associazioni presenti	17	17	18	9	8	3
Volontari	151	117	131	81	152	12

### LA RIPRESA

Dopo i difficili anni del COVID, dal 2023 riprende una presenza strutturata del volontariato che necessita di nuovi stimoli e nuove progettualità.

L'impegno dell'Amministrazione ed in particolare del servizio sociale della RSA è quello di promuovere un nuovo patto con il volontariato sociale per una nuova e maggior presenza della comunità all'interno della RSA.

### LE ATTIVITÀ DEL VOLONTARIATO



Terza parte

Le risorse  
economico-  
finanziarie e  
la dotazione  
patrimoniale

## I PRINCIPALI DATI ECONOMICO PATRIMONIALI

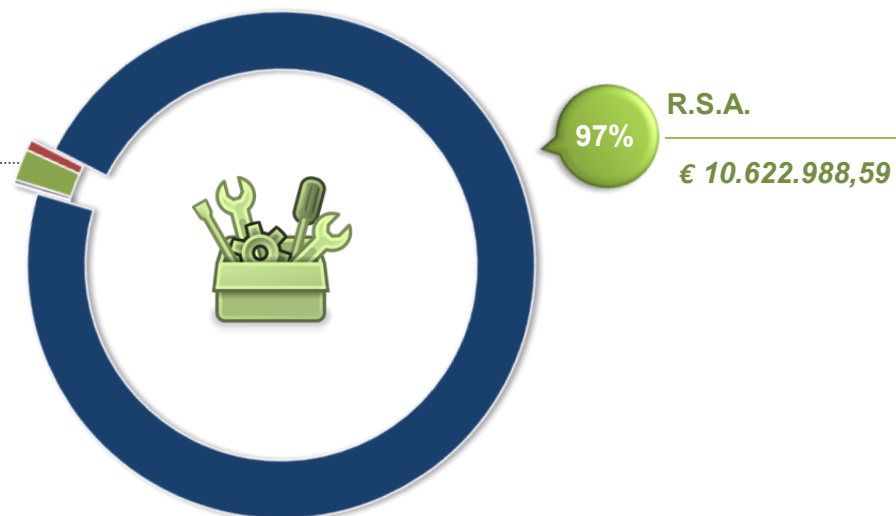
Anche dal punto di vista economico la Santo Spirito si dimostra struttura sana il cui valore della produzione si attesta intorno agli € 12,98 ml., il patrimonio netto ha un valore di € 36,03 ml. ed è rappresentato sostanzialmente dal **valore degli immobili** e dalla **riserve di utili accantonate** negli anni.

Totale vendite e prestazioni	€ 10.993.840,21
Totale dei costi	€ 12.729.730,80

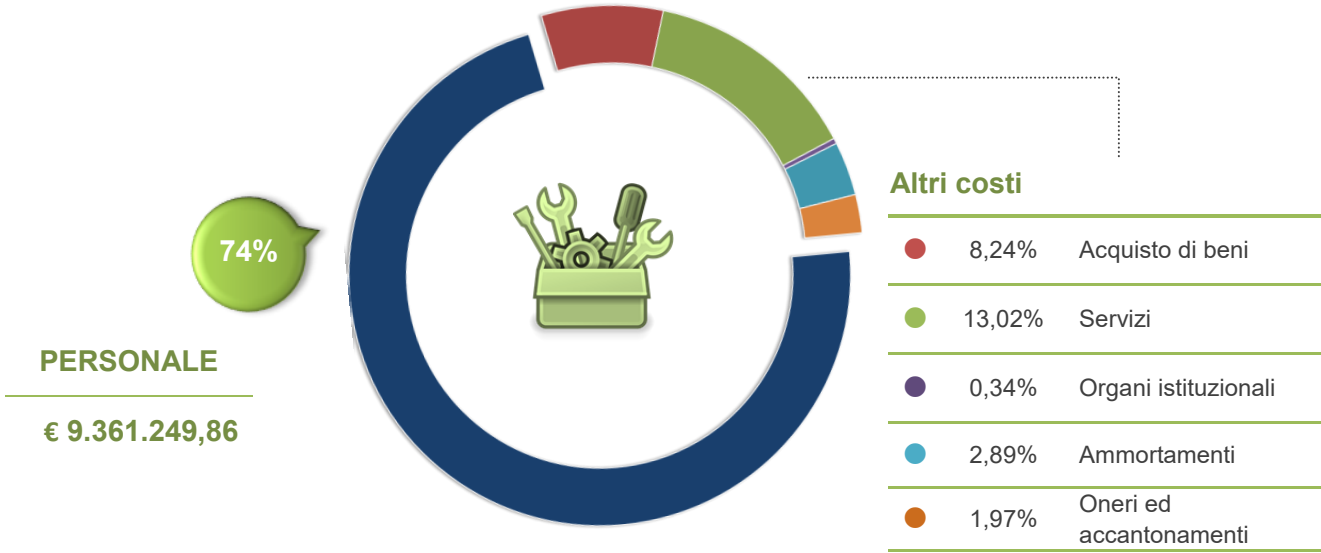
### COMPOSIZIONE DEI RICAVI

#### Altri servizi

●	0,65%	Casa soggiorno
●	2,23%	Centro Diurno
●	0,29%	Servizio pasti
●	0,021%	Servizi ambulatoriali
●	0,00%	Servizi domiciliari



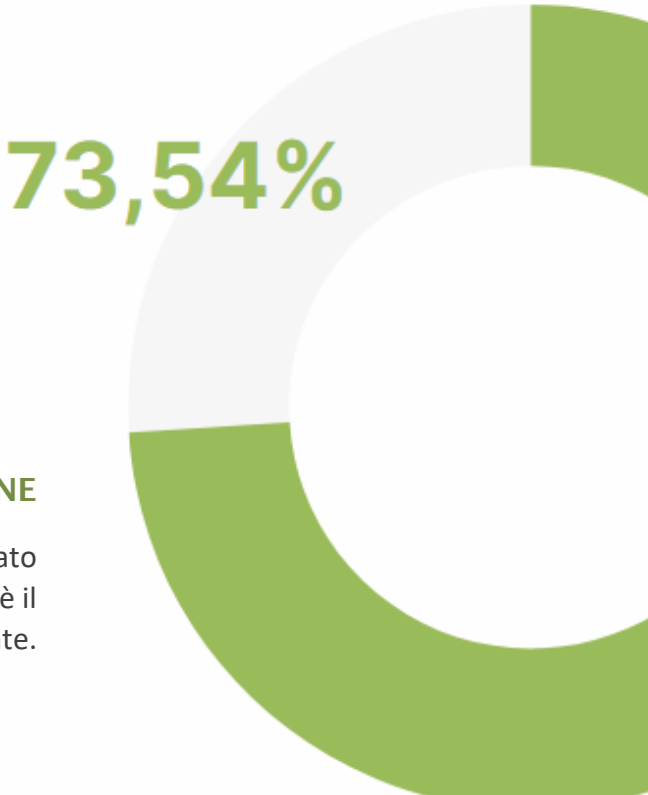
COMPOSIZIONE DEI COSTI



L'anno 2023 vede un incremento per quanto riguarda il costo del personale e per l'acquisto di beni e materiali, mentre si denota una contrazione per quanto riguarda il costo per servizi determinato dalla riduzione dell'utilizzo di infermieri e medici libero professionisti.

COMPOSIZIONE

Il 73,54% dei costi è rappresentato dalla risorsa principale che è il personale dipendente.



## STATO PATRIMONIALE

ATTIVO	31/12/2022	31/12/2023
A) IMMOBILIZZAZIONI	<b>46.623.464,23 €</b>	<b>46.928.796,64 €</b>
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	13.147,82 €	7.569,54 €
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	42.025.395,40 €	42.453.359,98 €
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	4.584.921,01 €	4.467.867,12 €
B) ATTIVO CIRCOLANTE	<b>4.447.700,32 €</b>	<b>4.788.274,84 €</b>
I) RIMANENZE	95.938,64 €	99.146,25 €
II) CREDITI	3.331.937,18 €	2.630.954,16 €
IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE	1.019.824,50 €	2.058.174,43 €
C) RATEI E RISCONTI ATTIVI	<b>59.945,70 €</b>	<b>62.136,86 €</b>
I) Ratei e risconti attivi	59.945,70 €	62.136,86 €
<b>Totale attivo</b>	<b>51.131.110,25 €</b>	<b>51.779.208,34 €</b>
PASSIVO		
A) CAPITALE DI DOTAZIONE	<b>35.773.325,47 €</b>	<b>36.032.520,71 €</b>
Patrimonio e riserve	35.773.325,47 €	35.773.325,47 €
Risultato di esercizio	0,00 €	259.195,24 €
B) CAPITALE DI TERZI	<b>10.201.237,33 €</b>	<b>10.725.928,86 €</b>
I) Fondi per rischi ed oneri	1.543.152,33 €	1.456.968,96 €
I) Trattamento di fine rapporto	6.182.598,67 €	6.102.991,86 €
III) Debiti	2.475.486,33 €	3.165.968,04 €
C) RATEI E RISCONTI PASSIVI	<b>5.156.547,45 €</b>	<b>5.020.758,77 €</b>
Ratei e risconti passivi	5.156.547,45 €	5.020.758,77 €
<b>Totale passivo</b>	<b>51.131.110,25 €</b>	<b>51.779.208,34 €</b>





# CONTO ECONOMICO

CONTO ECONOMICO	31/12/2022	31/12/2023
<b>A) Valore della produzione</b>	<b>13.234.388,15 €</b>	<b>12.977.097,75 €</b>
I) Ricavi delle vendite e delle prest.	10.533.569,43 €	10.993.840,21 €
V) Altri ricavi e proventi	2.700.818,72 €	1.983.257,54 €
<b>B) Costi della produzione</b>	<b>13.213.755,98 €</b>	<b>12.729.730,80 €</b>
I) Consumo di beni e materiali	961.472,67 €	1.049.021,78 €
II) Servizi	1.869.324,80 €	1.701.520,89 €
IV) Costo per il personale	9.053.149,05 €	9.105.856,82 €
V) Ammortamenti e svalutazioni	406.786,08 €	367.628,18 €
VI) Accantonamenti per rischi	851.302,40 €	275.710,29 €
VII) Oneri diversi di gestione	71.720,98 €	229.992,84 €
<b>RISULTATO DELLA GESTIONE</b>	<b>20.632,17 €</b>	<b>247.366,95 €</b>
<b>C) Proventi e oneri finanziari</b>		
I) Proventi finanziari	1.378,45 €	29.223,68 €
II) Interessi ed altri oneri finanziari	-4.615,62 €	-0,39 €
<b>RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA</b>	<b>-3.237,17 €</b>	<b>29.223,29 €</b>
<b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>	<b>17.395,00 €</b>	<b>276.590,24 €</b>
<b>Imposte sul reddito</b>	<b>-17.395,00 €</b>	<b>-17.395,00 €</b>
Imposte sul reddito dell'esercizio	-17.395,00 €	-17.395,00 €
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>0,00 €</b>	<b>259.195,24 €</b>
Utile (Perdita) dell'esercizio	0,00 €	259.195,24 €



## TREND DEL RISULTATO NEL TRIENNIO

	RISULTATO CONTABILE	CONTRIBUTO	RISULTATO DI ESERCIZIO	DESCRIZIONE CONTRIBUTO
2020	- 774.233,38	506.265,45	- 267.967,93	Contributo straordinario PAT ristoro emergenza Covid e contributo una tantum DL 34/2020 ristori bis
2021	- 1.082.561,13	1.082.561,13	0,00	Contributo straordinario PAT ristoro emergenza Covid
2022	- 250.231,29	250.231,29	0,00	Contributo caro energia e contributo straordinario PAT L.P. 3/2020
2023	<b>259.195,24</b>	<b>0</b>	<b>259.195,24</b>	nessuno

Dopo il triennio 2020-2022 fortemente condizionato dalla pandemia COVID-19 e pertanto da una contrazione della domanda e degli ingressi per quanto riguarda il servizio di RSA e una temporanea sospensione degli altri servizi semi-residenziali, ambulatoriali e domiciliari, l'anno 2023 risulta essere l'anno di ripresa.

Il Conto Economico del Bilancio di esercizio 2023 chiude con un utile pari ad euro 259.195,24.

L'utile dell'esercizio 2023 è dovuto principalmente alla maggior presenza media degli Ospiti registrata nel corso del 2023, il quasi totale assorbimento degli Ospiti già presenti al 31.12.2022 a tariffa scontata in corrispondenza ad un incremento degli Ospiti entrati nel corso del 2023 a tariffa piena e al notevole risparmio di costi del teleriscaldamento derivante sia da un efficientamento energetico mediante un controllo da remoto dei tempi di accensione e spegnimento dell'impianto, che da una progressiva riduzione del costo del gas a mc..

Si segnala altresì la riduzione del tasso di rivalutazione che unitamente agli effetti positivi sul credito INPDAP a seguito di rinnovi contrattuali hanno determinato una minore incidenza sui costi del Conto Economico 2023.

**GRADO DI EFFICIENZA PER AREA**

<b>RIEPILOGO</b>	<b>RSA</b>	<b>CASA SOGGIORNO</b>	<b>CENTRO DIURNO</b>	<b>PASTI ESTERNI</b>	<b>FISIOTERAPIA PER ESTERNI</b>	<b>TOTALE</b>
VALORE DELLA PRODUZIONE	12.538.922,80 €	83.664,95 €	291.764,01 €	33.548,63 €	29.197,37 €	12.977.097,75 €
COSTI DELLA PRODUZIONE	-12.247.074,77 €	-80.400,51 €	-340.962,93 €	-13.013,29 €	-48.279,30 €	-12.729.730,80 €
RISULTATO GESTIONE CARATTERISTICA	291.848,03 €	3.264,44 €	-49.198,93 €	20.535,34 €	-19.081,93 €	247.366,95 €
PROVENTI/ONERI FINANZIARI	28.237,51 €	190,25 €	650,24 €	83,93 €	61,35 €	29.223,29 €
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	320.085,54 €	3.454,70 €	-48.548,68 €	20.619,27 €	-19.020,58 €	276.590,24 €
IMPOSTE	-16.808,22 €	-113,25 €	-387,05 €	-49,96 €	-36,52 €	-17.395,00 €
<b>UTILE/PERDITA DI ESERCIZIO</b>	<b>303.277,32 €</b>	<b>3.341,45 €</b>	<b>-48.935,74 €</b>	<b>20.569,31 €</b>	<b>-19.057,10 €</b>	<b>259.195,24 €</b>

La tabella sopra riportata espone il risultato di esercizio per centri di costo e responsabilità. Il risultato negativo di amministrazione del servizio CD dipende in gran parte dal costo del trasporto, mentre per quanto riguarda il servizio riabilitativo per utenti esterni risente dell'elevato costo del personale non adeguatamente remunerato dal finanziamento APSS.

## SPESA PER CONSULENZE

COSTI NEL DETTAGLIO	2022	2023
Consulenze specialistiche mediche	704,00	704,00
Consulenze igiene e sicurezza	29.231,40	35.852,60
Consulenze amministrative e gestionali	189,20	189,20
Consulenze privacy	6.466,00	6.663,64

## LA RETTA

	2019	2020	2021	2022	2023
Retta base	45,00	47,63	47,63	49,05	49,05
Retta media di sistema	47,65	47,63	47,95	48,08	48,97
Retta paganti	86,50	88,38	88,38	89,52	130,13
Tariffa sanitaria APSS	76,42	76,42	76,42	76,63	78,87

La retta a carico degli utenti del servizio RSA si attesta attorno alla media del sistema provinciale.



€ 49,05

## BENI IMMOBILI DELLA SANTO SPIRITO

<b>FABBRICATI</b>	<b>RENDITA</b>	
Struttura di via Pive con nuovo nucleo	81.046,72	
Struttura di via Pive - tunnel	62,44	
Struttura di via Pive - tunnel	20,81	
Struttura di via Pive - tunnel	40,03	
Struttura di via Marconi	37.352,25	
Struttura di via Marconi - tunnel	69,41	
Struttura di via Marconi - tunnel	150,50	
Cabina elettrica via Marconi	130,00	
Palazzina Centro Servizi	16.498,33	
Palazzina ex-uffici via Pive	2.623,19	
Cortile adiacente struttura via Pive	-	
<b>TERRENI</b>	<b>REDD. DOMINICALE</b>	<b>REDD. AGRARIO</b>
Area parcheggio via Marconi	3,43	3,16
Bosco - Costasavina	0,14	0,14
Palude	1,06	0,21
Improduttivo	-	
Prato	5,51	5,08
Prato	5,31	4,90



## RISTRUTTURAZIONE

### LAVORI

Dopo la sospensione durante l'emergenza pandemica, sono ripresi i lavori di ampliamento e ristrutturazione della RSA di via Pive.

L'opera, finanziata con contributo provinciale, prevede il seguente cronoprogramma:

- \* con contratto di appalto sottoscritto in data 14 gennaio 2019 (Rep.n.1/2019 Prot.n.187/19/sz), l'ATI composta dalle ditte Edilvanzo Costruzioni S.r.l. ed Elettroimpianti S.r.l. ha assunto l'esecuzione dei lavori per un importo di € 1.343.216,66, comprensivo di costi della sicurezza;
- \* il verbale di consegna definitiva dei lavori veniva redatto in data 11 febbraio 2019 e da quella data decorrevano i tempi contrattuali stabiliti in 1000 (mille) giorni, con termine stabilito quindi per il 6 (sei) novembre 2021;
- \* in data 12 marzo 2020, causa pandemia da COVID-19, veniva redatto il verbale di sospensione dei lavori;
- \* in data 1 marzo 2023, con la fine dello stato di emergenza per pandemia, veniva redatto il verbale di ripresa dei lavori, con nuovo termine fissato per il giorno 25 ottobre 2024;
- \* la rendicontazione dei lavori è fissata per il giorno 31 dicembre 2024 (DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE 2021-S128-00207 SERV. POL. SANITARIE E PER LA NON AUTOSUFF. P.A.T.).

## ED INTERVENTI

### VARIANTI

Nel corso del 2023 l'ATI composta dalle ditte Edilvanzo Costruzioni S.r.l. ed Elettroimpianti S.r.l. presentava istanza di rinegoziazione del contratto nei termini stabiliti dalla norma vigente (specifica istanza di rinegoziazione per aumenti eccezionali anni 2022 e 2023 ai sensi dell'art. 35, comma 4, L.P. 16/06/2022 n. 6) per il riconoscimento della maggiore spesa riferita sia ai lavori già eseguiti per un importo pari ad € 29.192,85, IVA esclusa, sia per le lavorazioni da eseguire con proiezione a fine lavori pari ad € 261.260,44, IVA esclusa, per un maggior costo complessivo

presunto pari ad € 290.453,29, IVA esclusa. Tale istanza veniva accolta dalla PAT.

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 60 dd. 12/09/2023 si procedeva alla approvazione e presentazione della 3° perizia di variante delle opere di ristrutturazione e riqualificazione della struttura residenziale di via Pive su p.ed. 1345 C.C. Pergine per una maggior spesa di € 450.000,00, come da piano di finanziamento:

- \* 3° perizia di variante € 450.000,00
- \* disponibilità finanziaria in capo all'Ente (30%) € 135.000,00

\* contributo richiesto L.P. 6/1998 (70%) € 315.000,00

Ad oggi il quadro economico dei lavori prevede una spesa complessiva pari ad € 2.612.693,83, comprensiva delle rinegoziazioni residue.

Si prevede nel corso del 2024 la presentazione di una seconda variante con supero di spesa relativa alla messa a norma antincendio del cavedio centrale e della installazione dell'impianto gas medicali per un importo ad oggi stimato in complessivi € 402.000,00.

### INTERVENTI URGENTI SU R.S.A. P.ED. 1345 C.C. PERGINE VIA PIVE – RIFACIMENTO TETTO

Importo euro 125.867,78 - Finanziamento PAT 100%

Con determinazione del Dirigente del Servizio Politiche Sanitarie n. 740 di data 29 gennaio 2022, modificata con la determinazione n. 3238 di data 1 aprile 2022 è stata rideterminata la data di consegna lavori al 31.12.2024.

### OPERE DI RISTRUTTURAZIONE, RIQUALIFICAZIONE E CAMBIO D'USO PALAZZINA EX UFFICI VIA PIVE SU P.ED. 2281C.C. PERGINE. RICHIESTA CONTRIBUTO PER INTERVENTI RILEVANTI AI SENSI DELL'ART. 19 BIS DELLA L.P. 28/05/1998 N. 6 A FINANZIAMENTO SPESA.

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 88 dd. 20.12.2021 è stata presentata ai competenti uffici provinciali la domanda di contributo in conto capitale per la realizzazione dell'intervento per un importo stimato di € 854.224,48.

Quarta parte

## L'attività della Santo Spirito

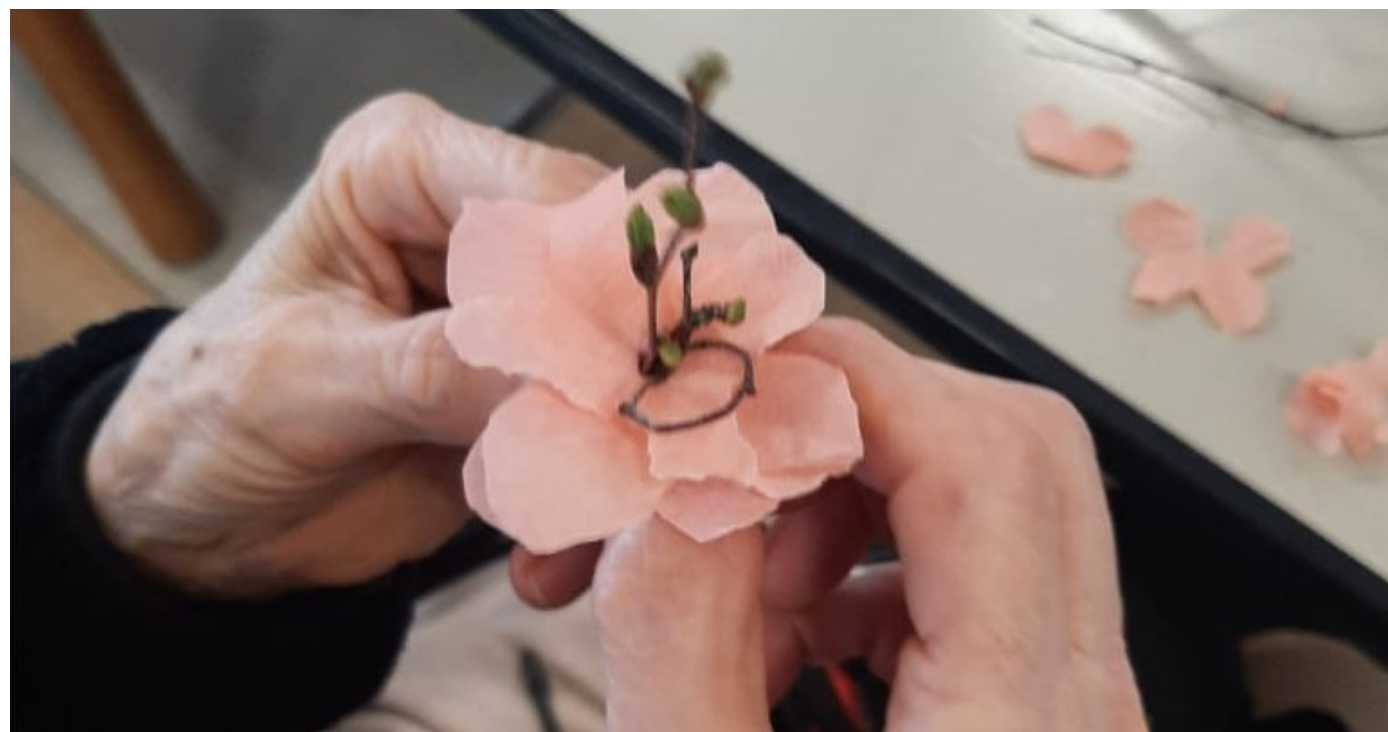
### SERVIZI RESIDENZIALI

I servizi residenziali sono stati creati per garantire le funzioni proprie del nucleo familiare. Rispondono al bisogno, primario e indispensabile, di **vivere in un luogo che sia al tempo stesso accogliente ed efficiente.**

Le nostre strutture forniscono il **massimo comfort assistenziale e sanitario** alla persona che si trova in una condizione di non autosufficienza temporanea o permanente.

La **salvaguardia dei bisogni fondamentali** dell'individuo è obiettivo di primaria importanza della nostra azienda. I nostri servizi soddisfano queste necessità con cura ed attenzione, rispondendo a **requisiti di personalizzazione, rispetto e umanizzazione.**

Le strutture sono dotate di servizi specifici di natura sociale e sanitaria e di personale qualificato per l'assistenza diretta e per le attività di tempo libero e di animazione. All'interno della nostra azienda vengono rispettate le abitudini, la cultura, le scelte dei residenti e sono favoriti i contatti con le famiglie e con la comunità locale per raggiungere le finalità dell'**autorealizzazione** e della **socialità.**





# 387 RESIDENTI

La sempre maggior presenza di ospiti gravi, ad alto fabbisogno sanitario, con gravi disturbi comportamentali o in situazioni di stato vegetativo o a minima responsività sta determinando un **importante turn-over** che comporta per l'organizzazione una **continua revisione dei protocolli operativi**, dei processi assistenziali finalizzati ad una definizione di **piani individualizzati coerenti e perseguibili**.

% copertura posto letto

## 99,15%

numero entrati nel periodo

## 174

% turn over

## 78,03%





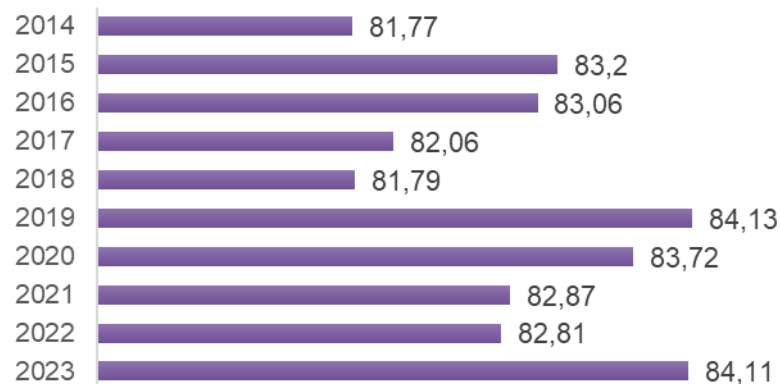
## I RESIDENTI

L'utenza dei servizi residenziali è ancora rappresentata per i **2/3 dal genere femminile**, con un'età media, in costante diminuzione, che si attesta attorno agli 84 anni.

	2002	2012	2022	2023
Femmine	191	233	254	239
Maschi	64	94	148	148

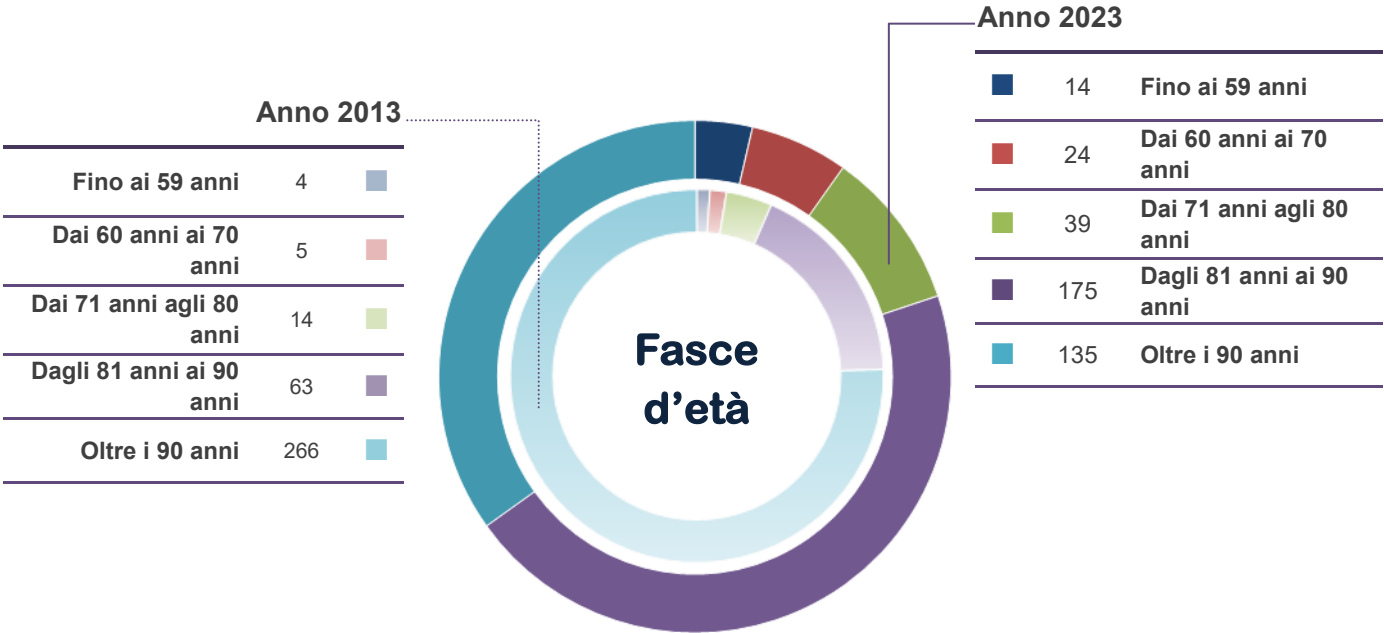
## L'ETA' MEDIA

Il servizio di RSA non è più solo rivolto a persone anziane ma in generale a **utenti non autosufficienti anche in giovane età**.



**LE FASCE D'ETÀ**

	Fino ai 59 anni	Dai 60 anni ai 70 anni	Dai 71 anni agli 80 anni	Dagli 81 anni ai 90 anni	Oltre i 90 anni
Femmine	6	7	16	109	101
Maschi	8	17	23	66	34



**... i CENTENARI**

	2002	2012	2022	2023
Centenari	1	2	2	11



### PERMANENZA MEDIA

Il dato sulla permanenza media degli ospiti della RSA dimostra il costante e repentino aggravamento degli ospiti entranti e dell'elevato turn-over che sta interessando il sistema delle RSA a livello provinciale.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Anni medi di permanenza	3,01	3,67	3,51	3,47	3,17	3,29	2,31	1,86	2,08



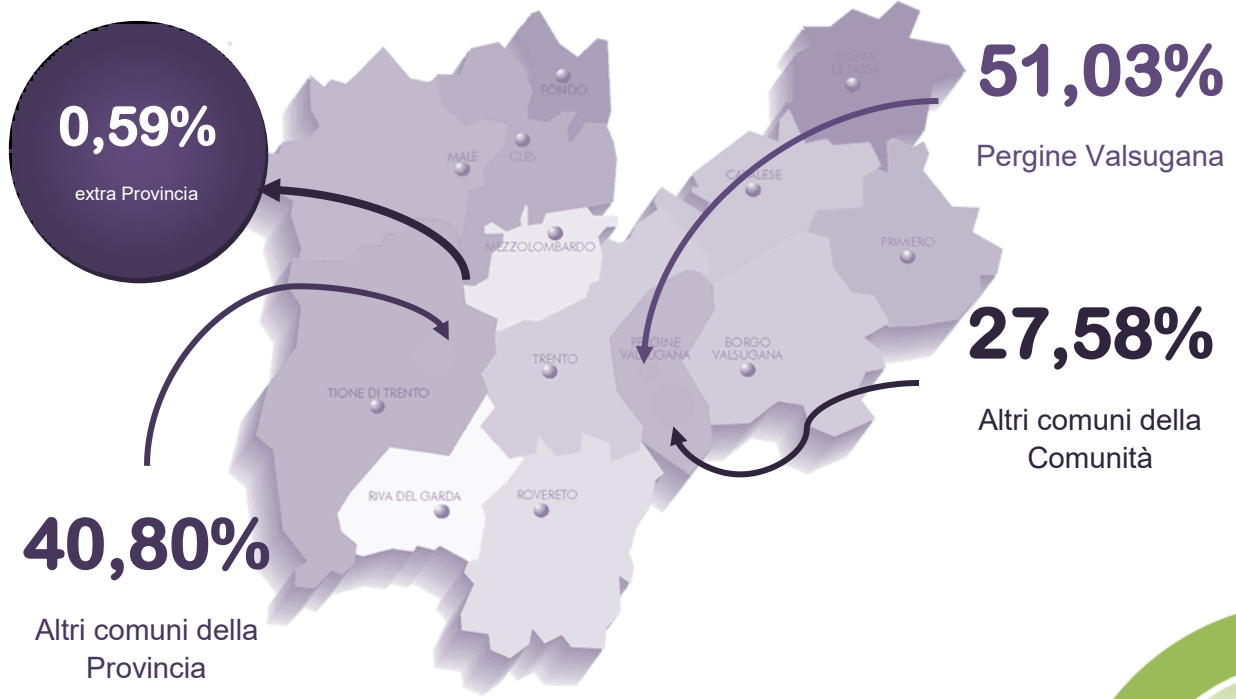
#### PERMANENZA MEDIA PER GENERE

		
2015	3,26	2,50
2019	3,22	3,06
2023	2,16	1,94

	2015	2019	2023
Meno di 1 anno	65	130	192
Da 1 anno a 5 anni	111	133	153
Oltre i 5 anni	47	73	42

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Permanenza < 1 anno	38%	23%	25%	31%	39%	33%	52%	56%	50%

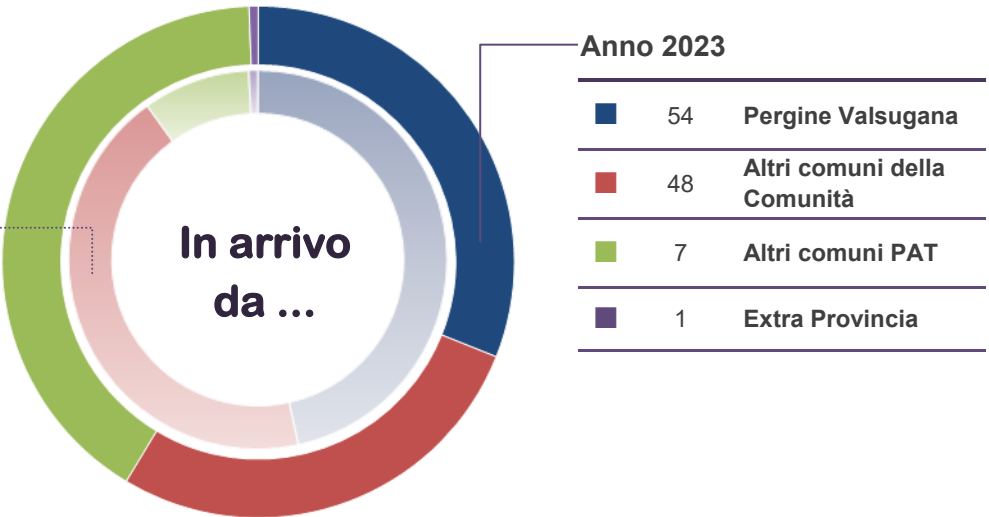
LA PROVENIENZA



La Santo Spirito si dimostra negli anni **riferimento locale per l'assistenza residenziale** ad anziani e persone non autosufficienti. Rispetto al 2017 si registra una diminuzione dei Residenti provenienti da fuori provincia, si è passati da 1,35% a 0,46%, contestualmente si nota una diminuzione dei Residenti provenienti da altri comuni dalle provincia.

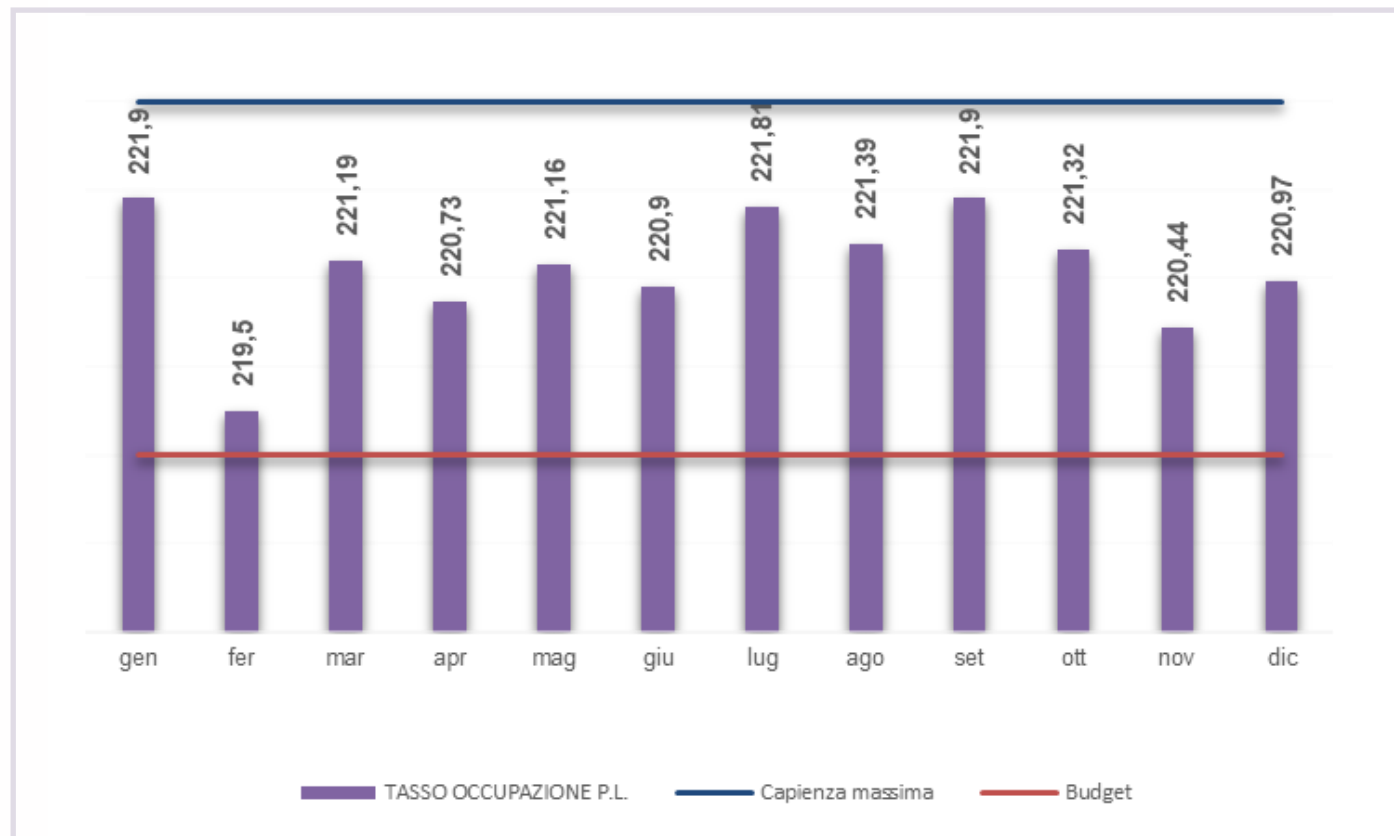
Anno 2013

Pergine Valsugana	61	■
Altri comuni della Comunità	57	■
Altri comuni PAT	12	■
Entra Provincia	1	■



### INDICE DI COPERTURA POSTI LETTO

Il tasso di occupazione posto letto rappresenta un indicatore di efficienza e di economicità per il bilancio della Santo Spirito.



99,15%

Dopo il biennio caratterizzato dalla emergenza pandemica Covid-19 e pertanto dal blocco degli ingressi, l'anno 2023 evidenzia un tasso di occupazione posti letto pari al 99,15% su base annua, in linea con gli anni precedenti.

## SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

E' sempre crescente la richiesta da parte dei cittadini anziani di rimanere nella propria abitazione nonostante le difficoltà legate alla non autosufficienza.

Per questo viene data la possibilità di usufruire dei servizi della nostra azienda in regime semi-residenziale cioè continuando a vivere nella propria abitazione. I servizi semi-residenziali sono diretti a **garantire la permanenza della persona nella propria casa** tramite prestazioni ed attività volte ad **integrare funzioni proprie del nucleo familiare**. In relazione alla tipologia degli utenti, essi possono realizzare attività riabilitative, attività socio-educative, attività di addestramento, formazione e lavoro finalizzato all'acquisizione di competenze ed abilità atte a garantire l'integrazione sociale.

Tali servizi possono integrare gli interventi di assistenza domiciliare ed essere luogo di incontro sociale, culturale, ricreativo e di ristoro.

### IL CENTRO DIURNO

Dal 1° gennaio 2012 l'accesso al Centro Diurno è autorizzato dall'UVM nel limite di numero 12 posti convenzionati sui 20 posti autorizzati. Per i restanti nr. 8 posti l'accesso è libero a pagamento e la domanda va fatta direttamente alla Santo Spirito.

Il servizio è stato riattivato a partire dal mese di giugno 2022 dopo la chiusura dovuta alla emergenza pandemica.

### Copertura posti

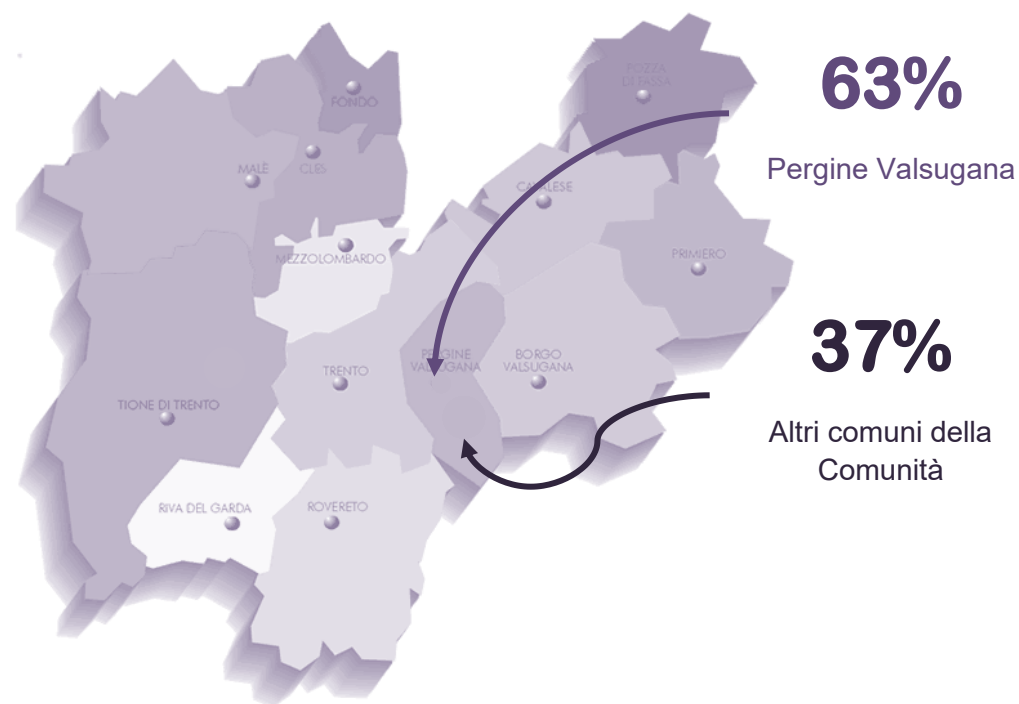
	2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023
Copertura posti convenzionati	94,03%	91,35%	93,70%	99,28%	97,43%	95,55%	97,71%
Copertura posti non convenzionati	33,83%	15,99%	43,34%	56,03%	74,69%	25,60%	51,33%



### GLI UTENTI DEL SERVIZIO

	2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023
Numero utenti	29	53	48	44	49	39	46
Nuovi utenti inseriti nell'anno	14	22	29	20	19	20	24
Utenti dimessi	6	25	18	19	16	22	16
Età media	80,59	82,17	84,24	81,99	80,15	80,38	<b>82,16</b>

### LA PROVENIENZA





## PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA

Dal 2016 la Santo Spirito è stata autorizzata anche per nr. 2 posti di servizio “Preso in carico diurna continuativa”. Tali utenti vengono accolti nelle ore diurne presso il nucleo Alzheimer.

Possono accedere al servizio anziani che hanno una certificazione di **DIAGNOSI SPECIALISTICA DI MALATTIA DI ALZHEIMER O DI ALTRA DEMENZA CON DISTURBI COMPORTAMENTALI GRAVI E PERSISTENTI**.

### COPERTURA POSTI

	2016	2017	2018	2019	2022	2023
Copertura posti di presa incarico diurna	44,96%	83,13%	92,71%	98,44%	70,31%	60.50%

Il servizio di presa in carico diurna sta assumendo sempre **più importanza e rilievo** trattandosi di **un’opportunità qualificata di sostegno alle famiglie** con malati di Alzheimer.

### GLI UTENTI DEL SERVIZIO DI PRESA IN CARICO DIURNA

	2016	2017	2018	2019	2022	2023
Numero utenti	2	5	5	3	4	3
Nuovi utenti inseriti nell’anno	6	3	3	0	2	2
Utenti dimessi	4	3	2	0	2	1
Età media	83	75	82	80	83	76



## SERVIZI AMBULATORIALI

L'apertura di alcuni servizi di carattere ambulatoriale all'esterno mira all'integrazione dell'Azienda nel tessuto sociale della comunità. La struttura si apre anche agli utenti esterni e fornisce alcuni preziosi servizi **in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari**. Tra i servizi forniti alla comunità ci sono quello di recupero e rieducazione funzionale, che si esplicita nella **fisioterapia per utenti esterni**, il **servizio di assistenza odontoiatrica** e il **servizio podologico**. Le prestazioni vengono effettuate rispettivamente dai fisioterapisti dipendenti dell'A.P.S.P. e da personale medico/odontoiatrico convenzionato. E' presente, inoltre, un progetto di prevenzione sanitaria, **"Occhio alla salute"**, con l'obiettivo di sponsorizzare **l'opera di prevenzione** delle complicazioni legate all'ipertensione arteriosa e al diabete.

### SERVIZIO DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

Il servizio è stato riattivato a partire dal mese di giugno dopo la chiusura dovuta alla emergenza pandemica.

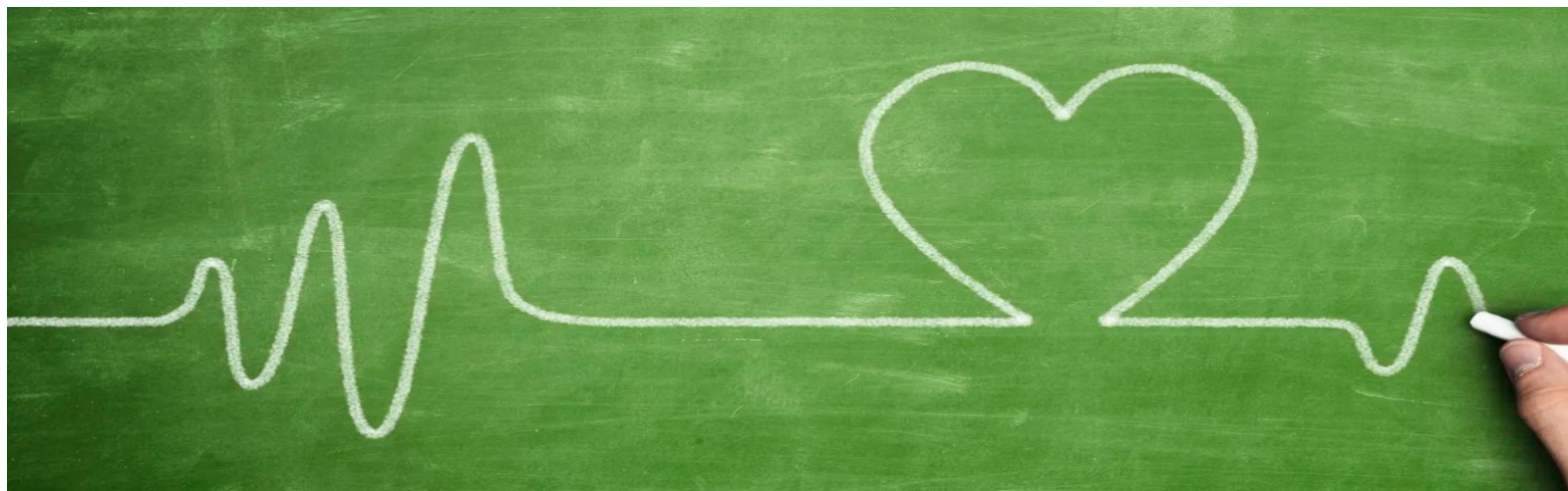
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023
Utenti	119	91	140	218	193	203	188	208	84	270
Giorni medi attesa	54	114	51	22	84	86	81	68	36	52

### L'ETA' MEDIA

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023
Età media	63	64	61	61	61	60	64	65	66	65

## OCCHIO ALLA SALUTE

Il Servizio nasce dalla collaborazione con **Fondazione CR Alta Valsugana** e gode anche del patrocinio del **Comune di Pergine Valsugana** e della **Comunità di Valle** Alta Valsugana e Bersntol. Ormai attivo dal 2011 rappresenta un'opportunità per tutta la comunità di riferimento e una valida esperienza di welfare di comunità.



## SPORTELLO DI SUPPORTO E CONSULENZA PSICOLOGICA PER ANZIANI

Lo sportello si propone come punto di riferimento per tutti i disagi legati all'invecchiamento proprio o di un familiare, a sofferenze in seguito a separazione o lutti, a difficoltà di comunicazione con familiari e amici, al sostegno psicologico nell'ambito dell'insorgenze o dell'evoluzione di malattie (es. demenze). Per i **famigliari** come momento di ascolto e di supporto ed accompagnamento, per il **personale** come momento di ascolto anche nell'ambito della conciliazione lavoro e famiglia e per i **Residenti** come opportunità di ascolto e di sostegno.

## CENTRO ASCOLTO ALZHEIMER

La Santo Spirito, in risposta a nuovi bisogni, ha attivato un nuovo servizio, grazie al contributo di CooperAzione Reciproca, aperto al territorio ed offerto gratuitamente: Centro Ascolto Alzheimer.

L'attività del Centro è **rivolta a coloro che si prendono cura dei malati di Alzheimer** e più in generale di Demenza.

Il Centro di Ascolto offre ai familiari l'opportunità di **incontri individuali con consulenti nel campo della Medicina, del Diritto e dell'Organizzazione dei Servizi**.

## SERVIZI INFORMATIVI-CONSULENZIALI



### CAFE' ALZHEIMER

La Santo Spirito in collaborazione con la dott.ssa Paola Maria Taufer di S.I.P.A.A. Società Italiana Psicologia dell'Adulto e dell'Anziano e Penelope Soc. Cooperativa Sociale, promuove il “**Cafè Alzheimer**”.

Il servizio, gratuito, ha l'obiettivo di accompagnare i cittadini nel percorso, spesso non facile, della gestione della malattia di Alzheimer, per cercare di rafforzare l'efficacia delle azioni dei caregiver e migliorare la qualità di vita del malato ma anche dell'intero nucleo familiare.

### STARE ACCANTO—SERATE INFORMATIVE

La Santo Spirito promuove dei momenti informativi sulla “**RELAZIONE CON L'ANZIANO**” a cura della dott.ssa Paola Maria Taufer.

Tali incontri, rivolti ai famigliari, ai dipendenti, ai caregiver ed ai volontari, si propongono, oltre ad un inquadramento del deterioramento cognitivo, di trasmettere modalità relazionali verbali e non verbali adeguate alle varie problematiche che incontra che si prende cura degli anziani malati.

### GLI APPUNTAMENTI

27 aprile	“LA RELAZIONE CHE CURA: COME CAMBIA LA RELAZIONE CON LA PERSONA MALATA”
25 maggio	“LE EMOZIONI CHE CI FANNO STARE BENE”
15 giugno	“MEMORIA E RICORDI: GESTIRE I CAMBIAMENTI”

CALENDARIO DEGLI EVENTI PROPOSTI NEL CORSO DELL'ANNO DEL CAFE' ALZHEIMER

30 GEN

*LE FUNZIONI COGNITIVE:  
I VARI TIPI DI MEMORIA"*

27 FEB

*COME RICONOSCERE I  
SINTOMI DELLA  
MALATTIA E LA LORO  
PROGRESSIONE*

27 MAR

*LE FUNZIONI COGNITIVE:  
ATTENZIONE,  
CONCENTRAZIONE E  
LINGUAGGIO*

17 APR

*LE EMOZIONI E IL LORO  
RUOLO NELLA CURA*

28 AGO

*L'ALZHEIMER IN CASA:  
COME CREARE UN  
AMBIENTE SICURO E  
PROTESICO PER LA  
PERSONA MALATA*

19 GIU

*LA COMUNICAZIONE  
EFFICACE CON LA  
PERSONA MALATA*

29 MAG

*LO STRESS DA CARICO  
ASSISTENZIALE:  
PRVENIRE IL BURN-OUT*

25 SET

*SONNO ED INSONNIA:  
DORMIRE BENE PER  
VIVERE MEGLIO*

30 OTT

*ALZHEIMER ED  
INTELLIGENZA  
ARTIFICIALE:  
QUALE BENESSERE?*

27 NOV

*LO STRESS: AMICO O  
NEMICO?  
COME UTILIZZARLO PER  
IL NOSTRO BENESSERE*

# Obiettivi e risultati

## GLI OBIETTIVI STRATEGICI—I RISULTATI

### **APPROPRIATEZZA**

*Continuità della presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, domiciliari, informativi/consulenziali e di supporto*

*Nel corso del 2° trimestre sono stati riattivati servizio mensa e servizio fisioterapia.*

*I servizi di Occhio alla salute sono gestiti in collaborazione con Cooperazione Reciproca in sede staccata. L'APSP sta gestendo gli appuntamenti.*

*Dal mese di maggio riattivato servizio di Fisioterapia per esterni*

### **ECONOMICITA'**

*Equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione*

*Creazione cruscotto direzione per controllo parametri principali per la verifica dell'andamento.*

*Controllo settimanale rispetto alla copertura posti letto RSA/CS e relativo rispetto del parametro del personale*

### **RETE**

*Partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche o private presenti sul territorio*

*Attivate convenzione (vedi pag. 32)*

*Ripresa delle attività in collaborazione con Associazioni di volontariato del territorio*

### **PROFESSIONALITA'**

*Formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FS*

*Garantita formazione a tutto il personale neo assunto attraverso una batteria di corsi sviluppati in modo asincrono.*

*Garantita l'attivazione di tutte le attività formative obbligatorie.*

*Utilizzata la modalità FAD per l'erogazione di parte della formazione prevista.*

*Il Comitato scientifico ha provveduto alle verifiche periodiche dello stato di attuazione del Piano della Formazione.*

### **BENESSERE**

*Benessere organizzativo e conciliazione famiglia-lavoro*

*Offerto supporto alle equipe di nucleo a cura del servizio psicologico*

*Certificazione "Family Audit" (vedi pag. 98)*

*Condivisione con il personale delle iniziative del Distretto Famiglia Comunità Alta Valsugana*

**PARTECIPAZIONE**

*Personalizzazione del servizio con il coinvolgimento della famiglia*

*Incontri periodici con Rappresentanti  
 Riunioni plenarie con i famigliari*

---

**APERTURA**

*Coinvolgimento della comunità*

*Partecipazione al Piano Demenze della Comunità di Valle con la programmazione di eventi di rete (La Carovana arancione, Caffè Alzheimer, Serate informative).  
 Proposte "Serate informative" rivolte alla popolazione (vedi pag. 92)  
 Proposto nel corso dell'anno il Caffè Alzheimer (pag. 93)*

---

**SODDISFAZIONE**

*Customer satisfaction*

*Nel corso dell'anno sono state attivate indagini sui principali servizi (RSA, Centro Diurno e Fisioterapia per esterni) (pag. 102)  
 In risposta a quanto previsto dalla Direttive PAT è stata svolta anche una indagine sugli strumenti informativi*

---

**INNOVAZIONE**

*Progetti innovativi*

*Adesione al progetto "Minerva" CBA - implementazione del sistema di monitoraggio di alcuni indicatori  
 Adesione al progetto "Prevenzione del rischio violenza contro gli operatori sanitaria in RSA" promosso da UPIPA.*

---

**PREVENZIONE E SICUREZZA**

*Adozione. Monitoraggio ed aggiornamento misure di prevenzione e di sicurezza per ospiti e personale*

*Definite riunioni periodiche con il gruppo di lavoro sulla sicurezza. In fase di aggiornamento il Piano emergenza.  
 Programmazioni aggiornamento addestramento antincendio per il personale.  
 Riorganizzata l'attività relativa alla sicurezza con verifica di tutta la Approvato nuovo Piano HACCP e relativa documentazione*

---





## PROGETTI INNOVATIVI

La Santo Spirito è sempre attiva ad introdurre innovazioni all'interno del proprio modello organizzativo in un contesto di efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa tenendo sempre presente le risorse a disposizione e le eventuali ricadute in termini di qualità ed economicità.



### IndiCARE salute

*indicatori e strumenti per la governance clinico-assistenziali e la qualità della presa in carico in RSA - monitoraggio periodico attraverso l'utilizzo di specifico software*



### Progetto Minerva

*iniziativa promossa da CBA, svolta in collaborazione con FBK-IRCS, il Dipartimento di Ingegneria e Scienze dell'Informazione e UPIPA. Software che permette di rielaborare dei dati gestionali per rispondere ai requisiti provinciali*

## CERTIFICAZIONI

	Verifica	Esito
Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 e UNI 10881:2013	14-15/11/2024	Confermata certificazione 0 non conformità Minore, n. 1 osservazioni e n. 2 punti di forza
Family Audit	24/05/2024	Conferma certificazione di Family Audit Executive per la terza annualità
Marchio Q&B—qualità e benessere	14/06/2024	Validata l'autovalutazione ed assegna la qualità di benchmarker del <b>Marchio Qualità e Benessere</b>



## IL SISTEMA QUALITA'

Rilevare la qualità del servizio svolto è un momento fondamentale dell'attività e della vita dell'Azienda. L'APSP ha sposato fin dal 2005 l'approccio al miglioramento continuo mettendo al centro della propria azione amministrativa e gestionale la qualità della vita ed il benessere organizzativo.

La Santo Spirito ha stabilito, istituito ed organizzato un Sistema di Gestione per la Qualità, documentato ed in grado di gestire le attività in conformità:

- ai requisiti ed alle **esigenze espresse dal Cliente**;
- ai **requisiti legali e regolamentari** per il settore in cui opera l'APSP (accreditamento);
- ai requisiti delle **norme di riferimento ISO 9001:2015 e UNI 10881:2013**;
- alle necessità dell'Azienda, ed in particolare alla **Politica ed agli obiettivi per la Qualità**.

Nel **2005 si è ottenuta la certificazione ISO 9001 e nel 2013 la UNI 10881**.

La volontà di miglioramento continuo e la forte tensione verso la sempre maggior professionalità ha portato all'adesione, sin dal 2005, al marchio "Q&B - Qualità e Benessere" sviluppato e promosso da UPIPA, che ha visto lo strumento avere negli anni un'importante evoluzione trovando riscontro anche fuori dalla provincia di Trento.





## Q&B—QUALITÀ E BENESSERE

Il giorno **14 giugno 2023**, presso la RSA di via Marconi, si è tenuta la visita in modalità benchmarking.

*Il team di verifica dall'analisi comparate dei risultati emersi in fase di autovalutazione e di audit ritiene che l'autovalutazione possa considerarsi complessivamente **COERENTE** ed **ATTENDIBILE**.*

A conclusione della visita di audit si conferma che gli esiti rilevati validano quanto rilevato dall'ente in fase di autovalutazione; non essendo emersi altri elementi ostativi l'ente può usare sia l'autovalutazione che la valutazione per effettuare confronti di sistema e per rendere pubblici i propri risultati. Si certifica che



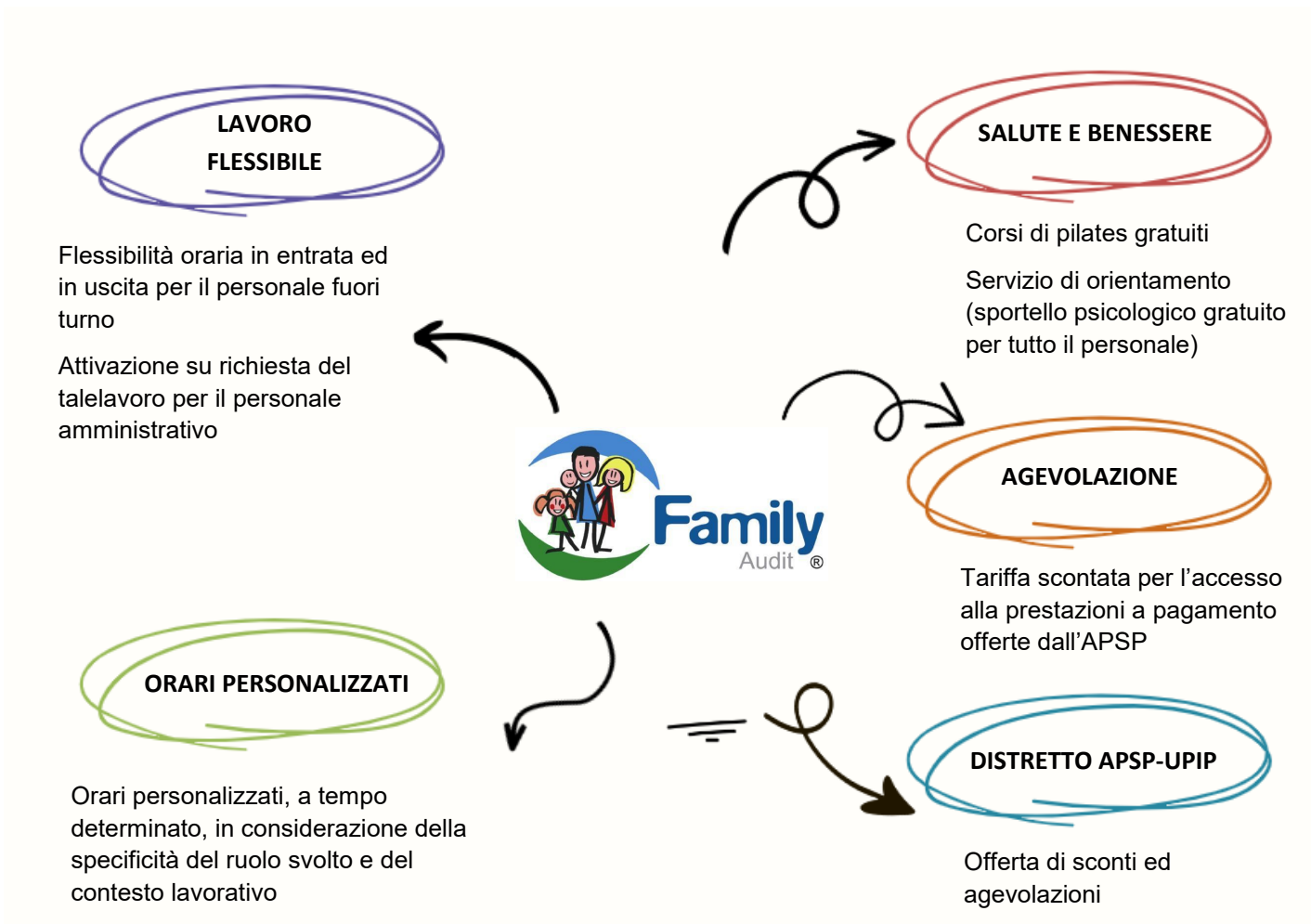
**l'ente A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel" - sede via Marconi  
Via Marconi, 38057 Pergine Valsugana (TN)  
è benchmarker del Marchio Qualità e Benessere**

## FAMILY AUDIT

Il Family Audit è stato inteso dall'organizzazione come un processo di analisi sistematica che ha permesso, attraverso il coinvolgimento diretto del personale, di individuare delle iniziative che possano migliorare le possibilità di conciliazione tra famiglia e lavoro.

Con provvedimento n. 330 dd. 4 novembre 2016 la Santo Spirito ha ottenuto la certificazione base secondo le Linee Guida provinciali "**Family Audit**", promossa dalla Provincia Autonoma di Trento. L'Agenzia per la coesione sociale – Ufficio Family Audit della PAT con provvedimento n. 6.594 di data 19 giugno 2023 la Santo Spirito ha confermato il certificato "**Family Audit Executive**".

IL PIANO AZIENDALE FAMILY AUDIT—AZIONI DI CONCILIAZIONE



## CRUSCOTTO DIREZIONALE

Il nuovo contesto socio-economico post-Covid impone alla direzione aziendale un monitoraggio costante e continuo dei principali indicatori economico-gestionali al fine di poter adottare in tempi brevi soluzioni e/o provvedimenti correttivi in grado di allineare la gestione aziendale agli obiettivi e alle politiche definite in sede di stesura del budget.



Tasso di occupazioni posti letto per il servizio di R.S.A/Casa Soggiorno e copertura posti per il servizio PICA e Centro Diurno integrato



Andamento copertura posti letto per il servizio di R.S.A/Casa Soggiorno e copertura posti per il servizio PICA e Centro Diurno integrato rispetto alla programmazione budget.



Verifica rispetto parametro Direttive PAT e monitoraggio extra-parametro nel rispetto delle risorse di budget per le diverse figure professionali



Controllo di gestione sui principali conti di spesa (alimentari e riscaldamento). Analisi costo e rispetto del budget



Controllo di gestione sui consumi di farmaci e presidi. Analisi costo e rispetto del contributo assegnato





**99,15%**  
R.S.A./CASA SOGGIORNO

**77,46**  
CENTRO DIURNO

**TASSO OCCUPAZIONE POSTI**



**+ 10,94**  
UNITA' GARANTITE SULLE  
FIGURE PARAMETRATE  
(DATO MEDIO RIFERITO AL PERIODO)

**PARAMETRO PERSONALE**



**+ 7,49%**  
SPESA PER GENERALI ALIMENTARI

**- 32,20%**  
SPESA PER RISCALDAMENTO

**CONTI DI SPESA**

**RIESAME DI DIREZIONE - MONITORAGGI DI SISTEMA**

	ATTIVATI	CONFORMI RAGGIUNTI	NON RILEVANTI IN CORSO	NON CONFORMI NON RAGGIUNTI	% CONFORMI RAGGIUNTI
<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	43	28	11	4	<b>65%</b>
<b>PIANO DI MIGLIORAMENTO</b>	24	12	8	5	<b>50%</b>
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	21	15	1	5	<b>71%</b>
<b>AZIONI MIGLIORATIVE</b>	42	30	8	4	<b>71%</b>
<b>NON CONFORMITA'</b>	51	45	1	5	<b>88%</b>
<b>PROGETTI</b>	45	32	12	1	<b>71%</b>



## LE INDAGINI DI CUSTOMER

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per la Santo Spirito, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di riprogettazione e dunque di miglioramento delle performance.

L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta dell'azienda con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole.

### I PASSAGGI FONDAMENTALI

Nella progettazione e realizzazione di un'indagine di customer satisfaction è opportuno seguire alcuni passaggi fondamentali, cronologicamente correlati:



**OBIETTIVO:** individuazione e definizione dell'ambito di intervento e degli obiettivi attesi



**DESTINATARI:** individuazione dei destinatari dell'indagine



**STRATEGIA:** analisi dei dati e delle informazioni di partenza



**ANALISI:** elaborazione e interpretazione dei risultati



**FOCUS:** presentazione e utilizzo dei risultati

## LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Nel 2023 sono state condotte le indagini sui principali servizi della Santo Spirito.



### ANDAMENTO DELLE INDAGINI

	2022	2023
Servizi residenziali	7,11	6,95
Servizi semiresidenziali	9,05	9,62
Servizi ambulatoriali per esterni	9,51	9,34

*Da rilevare la bassa partecipazione alle indagini.*

Il Centro diurno e la fisioterapia per esterni si confermano servizi molto apprezzati dall'utenza e per questo meritano particolare attenzione da parte dei decisori politici.

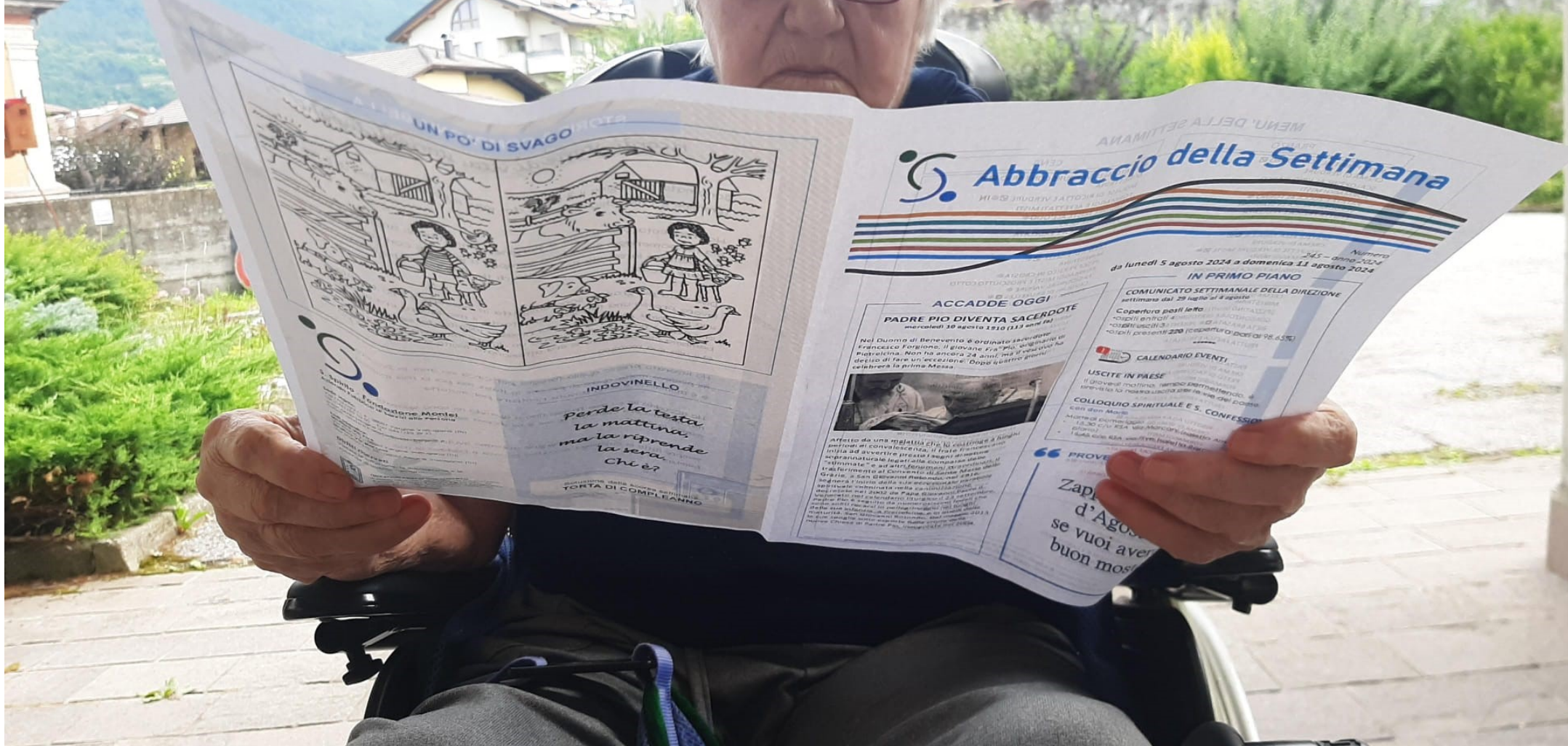
## INDAGINI SULLA QUALITÀ DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE



# LA MAPPA DELLA COMUNICAZIONE







## LA COMUNICAZIONE

L'APSP dispone di un sistema strutturato di comunicazione/informazione nei confronti dei familiari e del personale dipendente. Nel corso del 2023 sono stati redatti i seguenti documenti informativi e comunicativi:

Destinatari	Newsletter	Periodico	Totale complessivo
Dipendenti	149	0	149
Famigliari	152	65	217
<b>Totale</b>	<b>301</b>	<b>65</b>	<b>366</b>

## PROGETTI DI RETE

### FAVOLE SENZA ETÀ'

#### PROGETTO SPECIALE PER PERGINE FESTIVAL

*“Un prezioso regalo per tutti noi: le voci degli anziani di Pergine ci racconteranno le favole. Durante l'intero Festival un ponte ideale ci collegherà a loro, ascoltando in cuffia, le loro parole.”*

In collaborazione con Teatro dei Venti.

*Favole senza età è un'installazione sonora prodotta dal Teatro dei Venti con un gruppo di anziani e anziane della Casa di Riposo S. Spirito di Pergine per il festival. Due favole di Gianni Rodari, “Il semaforo blu” e “A sbagliar le storie”, e una creata insieme nel corso del Laboratorio, a partire dalle memorie personali e dalle fiabe ascoltate da bambini. Un progetto di racconto e di ascolto, un esercizio di “grammatica della fantasia” che raccoglie le voci dei nonni, come in un audiolibro per tutta la comunità.*

**Registrazione di favole e rievocazione filastrocche, poesie da parte dei Residenti. Il materiale verrà registrato e messo a disposizione in formato audio nella nuova biblioteca comunale a fruizione della popolazione ed in particolare dei bambini**



## A SPASSO TRA I RICORDI

**Raccolta di storie di ogni residente coinvolto e in una fase successiva, realizzare delle opere d'arte rappresentative dell'identità e della storia di vita riportata.**

Il percorso intrapreso dai residenti coinvolti permette loro di favorire quel senso di autostima ed empowerment personale, aiutando la persona a sentirsi padrona della propria vita, della propria storia e del passato. Si riportano a galla emozioni, per lo più positive, si recuperano ricordi che non fanno dimenticare quanto di bello c'è stato, contrastando talvolta quel sentimento di tristezza che inevitabilmente si presenta.

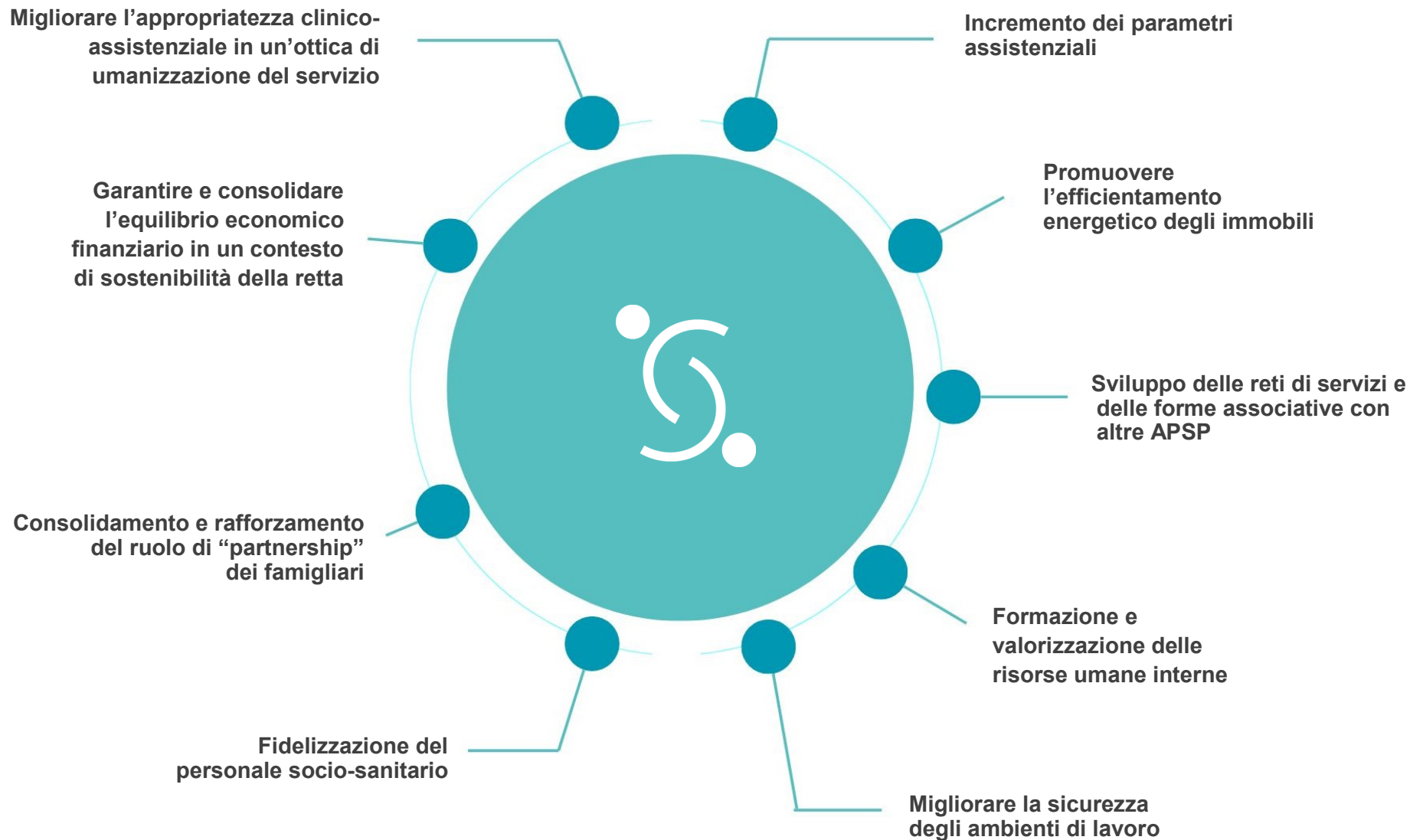
### **Perché questo progetto?**

*“Abbiamo voluto immaginare metaforicamente questo percorso introspettivo e biografico come una passeggiata, durante la quale, si possono incontrare ostacoli, ponti, cambi di direzione, bivi... Una camminata durante la quale è possibile fluttuare tra i ricordi, a volte quasi toccandoli, camminando alla ricerca di un coinvolgimento mentale ed emotivo. Camminando possiamo trovare vecchi ricordi, che possono aprire delle porte, ormai chiuse da tempo, possiamo dover affrontare ricordi dolorosi o felici che ci faranno scegliere da che parte andare, rischiando anche di trovare una strada chiusa. Capita anche di camminare a lungo, per poi trovarsi davanti una strada chiusa e allora siamo costretti a chiudere, a cambiare direzione e riprovarci un'altra volta.*

*È stato un percorso lungo, profondo e interessante. Ogni fase del progetto ha svelato qualcosa di speciale in ognuno dei residenti coinvolti. Ogni incontro era diverso e ogni volta cambiava qualcosa, il racconto riportato dal residente non era sempre uguale, ma quello che deve arrivare è l'intensità del pensiero, non tanto il contenuto, quanto il profondo investimento emotivo che in qualche modo è rimasto ed è stato elaborato così come è più funzionale.”*



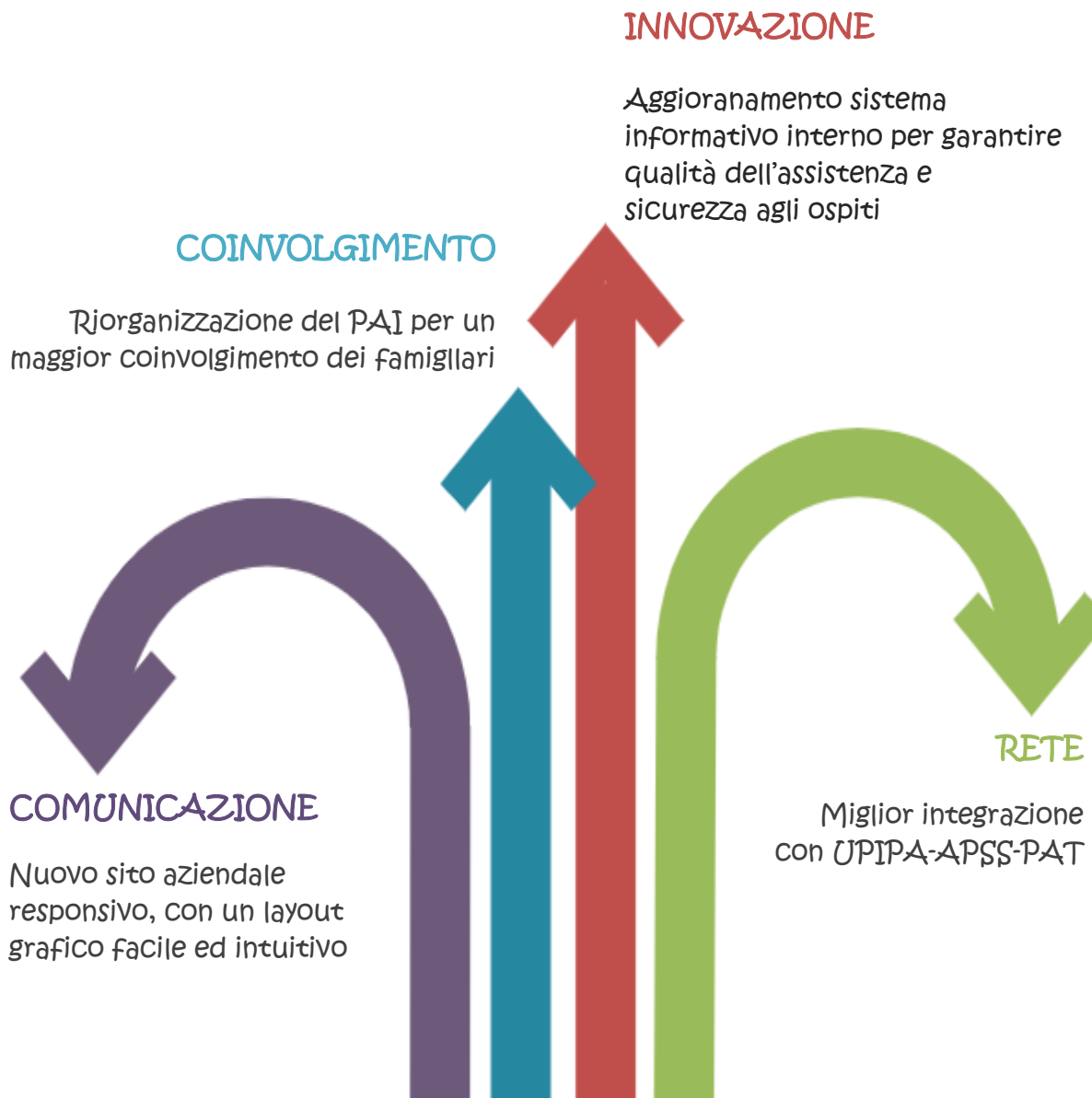
## GLI OBIETTIVI STRATEGICI FUTURI





# Questioni aperte

## QUESTIONI DA SVILUPPARE



*I lavori*



Prevista la fine dei lavori al 1° piano della RSA di via Pive.



Riattivazione della **pet-therapy** in collaborazione con LavForLife

**Rin-verdiamo:** progetto di valorizzazione dei nostri spazi esterni (giardino e terrazzi) così da scoprire nuovi ambietti da vivere e condividere .



PET-THERAPY

IL GIARDINO



*agenda*  
2024



NUCLEO  
"SORGENTE"

Nel corso del 2024 è prevista l'apertura del nuovo nucleo "Sorgente" al piano terra della struttura di via Pive con annesso giardino

Con l'apertura del piano terra sarà aperta la nuova palestra



LA PALESTRA

**DAI UNA MANO ANCHE TU?**

L'A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel" cerca **VOLONTARI!**

Potrai dedicare del tempo per offrire compagnia ai nostri Residenti

**INFORMAZIONI**

Per maggiori informazioni telefonici rivolgerti alle Educatrici Professionali Veronica Toller e Alessandra Bonaccher ai seguenti indirizzi di posta elettronica: veronica.toller@aspi-pi.org - alessandra.bonaccher@aspi-pi.org o telefonando al 0964/733000

Via Pive, 7 - Via Marconi, 4 e Via Marconi, 66 - 38057 Pergine Valdagno (TN)



**Il volontariato:** elemento sempre più strategico. Sarà attivato dal servizio animazione uno **SPORTELLO** dedicato.

# Glossario

## GLOSSARIO

### AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

Sistema con il quale la Provincia garantisce le condizioni di sicurezza, i requisiti di qualità e l'idoneità a fornire prestazioni per conto del servizio sanitario provinciale dei soggetti erogatori dei servizi sanitari e socio-sanitari

### APSP

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

### APSS

Azienda Provinciale per il Servizi Sanitari

### BEST PERFORMER

Titolo conferito da parte del team di audit del modello "Q&B - Qualità e Benessere", il quale indica l'ottenimento, in uno o più di uno dei 12 fattori del marchio, di un punteggio che pone la struttura in una fascia di eccellenza

### BILANCIO

Documento in cui si riassume la situazione contabile dell'ente

### BSM

Bilancio Sociale e di Missione. Documento redatto dalle organizzazioni non profit a garanzia della coerenza tra la missione perseguita, i risultati raggiunti e le azioni svolte per raggiungerli

### CAREGIVER

Indica "colui che si prende cura", si riferisce ai famigliari ma anche a coloro che assistono

### CBA

Software house. Sviluppa software gestionali, finalizzati a governare tutti i processi gestionali delle strutture socio-sanitarie

### CONVENZIONATA

L'erogazione di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie a carico del servizio sanitario provinciale da parte di soggetti accreditati è subordinata alla stipulazione di accordi contrattuali con l'Azienda provinciale per i servizi sanitari. Negli accordi sono definite la tipologia e la quantità delle prestazioni necessarie al servizio sanitario provinciale che i soggetti accreditati sono tenuti a garantire

### CUP

Centro Unico Prenotazione

### CUSTOMER SATISCFACTION

La soddisfazione del cliente è, in economia, l'insieme di tecniche e strategie volte alla massimizzazione della soddisfazione della clientela

### FAMILY AUDIT

Strumento per la certificazione di percorsi programmati ed attuati dalle organizzazioni pubbliche e private, su base



volontaria, per rispondere alle esigenze di conciliazione tempi di vita lavorativa e tempi di vita personale e familiare degli occupati

#### FOCUS GROUP

Forma di coinvolgimento di un gruppo di persone rispetto ad un particolare concetto o argomento. I partecipanti sono liberi di comunicare la loro opinione o la loro percezione ed è anche un modo per confrontarsi

#### GOVERNANCE

Governo d'impresa o governo societari o si riferisce all'insieme di regole, di ogni livello (leggi, regolamenti etc.) che disciplinano la gestione e la direzione di una società o di un ente, pubblico o privato

#### IPAB

Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza

#### LP

Legge Provinciale

#### MISSION

Insieme dei lavori e degli obiettivi di un'azienda, di un ente o di un'organizzazione

#### NAFA

Nuclei ad Alto Fabbisogno Assistenziale

#### NAMIR

Nuclei di Accoglienza Minima Responsività

#### PA

Pubblica Amministrazione

#### PAI

Piano Assistenziale Individualizzato

#### PAT

Provincia Autonoma di Trento

#### PFC

Progetto Formativo sul Campo

#### PROVIDER ECM

È il riconoscimento da parte di una istituzione pubblica (Commissione Nazionale per la formazione continua o Regioni/Province Autonome direttamente o attraverso organismi da queste individuate) che un soggetto è qualificato nel campo della formazione continua in sanità e dunque può realizzare attività formative idonee attribuendo direttamente i crediti agli eventi formativi e rilasciando il relativo attestato ai partecipanti

#### RLS

Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

#### RSA

Residenza Sanitaria Assistenziale

#### STAKEHOLDER

Portatori d'interessi

#### UPIPA

Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza

#### UVM

**L'Unità di Valutazione Multidisciplinare** è parte fondamentale del processo di presa in carico globale della persona.

Nell'**UVM** sono valutate le persone con bisogni sociosanitari complessi dove è necessaria una presa in carico integrata. Dell'**UVM** fa parte il personale sanitario e sociale a cui spetta l'accertamento dello stato di bisogno, l'elaborazione di un progetto personalizzato di intervento e l'accompagnamento e il monitoraggio dello stesso, nelle aree di cui al comma 1 dell'articolo 21 della L.P. 16/2010: materno – infantile, anziani, disabilità, salute mentale e dipendenze

Il documento si rivolge a tutti i nostri stakeholders, con i quali vogliamo mantenere processi di comunicazione interattiva, pertanto ogni commento e osservazione può essere indirizzato a [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)

Il Bilancio Sociale e di Missione dell'A.P.S.P. è disponibile su richiesta in versione cartacea, mentre la versione digitale è liberamente scaricabile dal sito dell'A.P.S.P. al link: [www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it)

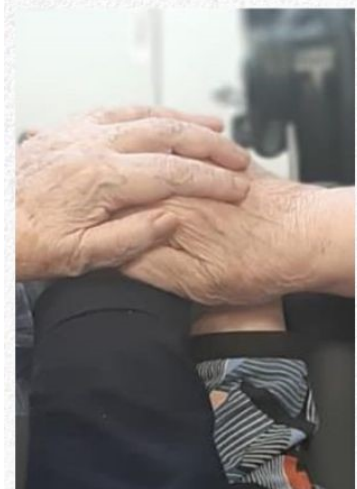
La sua pubblicazione viene comunicata nella sezione news del sito web e nei canali social dell'A.P.S.P.

Sul sito dell'A.P.S.P. ([www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it)) è possibile compilare un **questionario** che ci può permettere di migliorare la stesura della prossima edizione del B.S.M.

**Pubblicato ad OTTOBRE 2024**



**Un vero amico è chi ti prende per mano e ti tocca il cuore. (Gabriel García Márquez)**



# mani

# S. Spirito - Fondazione Montel

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona



## **Sede legale:**

Via Marconi n. 4 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

Tel. 0461/53 10 02 Fax 0461/53 29 71

[www.apsp-pergine.it](http://www.apsp-pergine.it)

E-mail: [amministrazione@apsp-pergine.it](mailto:amministrazione@apsp-pergine.it)

## **Sedi operative:**

### **Struttura Via Pive**

Via Pive n. 7 - 38057 Pergine Valsugana (TN)

### **Struttura Via Marconi**

Via Marconi n. 55 - 38057 Pergine Valsugana (TN)