



Bilancio Sociale e di Missione 2024

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

E-mail: 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, sezione "La Casa informa"

Nota metodologica

Questo documento rappresenta il **Bilancio Sociale e di Missione - anno 2024**.

Obiettivi	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
Periodo di riferimento	Anno solare 2024
Numero di edizioni realizzate	Diciottesima edizione
Soggetti esterni	Le bozze del presente B.S.M. vengono presentate 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
Comunicazione	L'APSP promuove forme di partecipazione al B.S.M. e strumenti di raccolta delle opinioni attraverso incontri pubblici, indagini di soddisfazione, focus group
Aspetti significativi	Utilizzo di tabelle, grafici e layout che catturi l'interesse da parte dei lettori
Obiettivi di miglioramento	Semplificazione nella lettura
Revisione esterna	Prima della pubblicazione, il B.S.M. è sottoposto al giudizio di asseverazione , che attesta la veridicità e l'attendibilità delle informazioni espresse e la conformità del processo di rendicontazione ai contenuti previsti dalle linee guida presenti in materia. L'asseverazione, a cura del Revisore dei conti, permette di ridurre il rischio di autoreferenzialità del B.S.M. 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
Piano della comunicazione	La diffusione del B.S.M. è garantita attraverso la pubblicazione del documento sul sito aziendale

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.

I PRINCIPI DI REDAZIONE 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.

L'INTEGRAZIONE

-  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.
-  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., 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;
- * **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.



Lettera del Presidente

DIEGO PINTARELLI

C'è un modo superato di considerare la Casa di Riposo come luogo chiuso in se stesso e preposto agli anziani nella fase conclusiva della loro vita, spesso per compensare le difficoltà familiari di farsene carico o far fronte a situazioni di sostanziale solitudine in assenza di riferimenti affettivi. C'è, invece, un modo attuale di guardare a questa struttura. Un nome aggiornato rispetto al passato è entrato a far parte del linguaggio corrente e con esso si è fatto strada un concetto nuovo di assistenza nel quale la componente fisica della cura si lega a quella psicologica, intesa in senso lato come qualità della vita.

Sono valori rintracciabili nel documento di Bilancio Sociale e di Missione 2024 che è importante strumento di analisi e di pianificazione. La centratura sui termini utilizzati - persone al servizio di persone -, per definire l'identità della struttura, esprime lo spirito umanitario insito nelle relazioni stabilite e l'attenzione ai bisogni profondi del nostro essere che non si esauriscono con il progressivo invecchiamento. Fare servizio è primariamente una questione etica che diventa poi un modo di concepirne l'impostazione verso obiettivi di miglioramento senza perdere di vista quel senso di dedizione agli altri.

Le direzioni importanti perseguite sono puntualmente descritte nel documento e rendono la

concretezza degli intenti dichiarati. In questa nota introduttiva se ne ripercorrono alcune per sottolineare la portata che rivestono e l'impegno profuso oltre il dato visibile.

*Le **relazioni di partnership** che, se da un lato vengono incontro a principi di ottimizzazione delle risorse economiche, tramite la gestione associata di alcuni servizi, dall'altro dimostrano un forte radicamento della struttura nel territorio locale tramite la stipula di intese e collaborazioni sinergiche. È un modo di essere presenti e partecipi dentro un mondo che si muove attorno.*

*La **capacità ricettiva** per garantire la maggior soddisfazione possibile delle richieste di accessi, specie in un contesto come quello perginese di ampia convergenza. Il 2024 ha visto oltre 160 nuovi ingressi, con una percentuale elevata di cambi determinati dalla delicatezza dei casi. Hanno richiesto capacità di non poco conto nel rivedere procedure, organizzazioni e piani di intervento all'insegna della personalizzazione. È il segno di un dinamismo interno, che non può mai essere improntato alla standardizzazione che a volte fa perdere di vista il bisogno individuale.*

*La disponibilità di posti, al di là del dato numerico, chiama in causa la **qualità dei luoghi** che in una Casa di Riposo non sono mai da considerare come luoghi temporanei ma di vita, per quanto complessa. Le*

attenzioni ambientali sono primarie, coniugando sicurezza, comfort e molteplicità di zone, alcune per specifiche funzioni riabilitative, altre per momenti essenziali di occupazioni, incontri e svago. Proprio tale obiettivo ha determinato l'avvio dei lavori di riadeguamento funzionale degli spazi interni, già ultimato per alcuni piani e in corso, a tempo di marcia, per i restanti in vista della chiusura ipotizzata nel 2026.

La **formazione del personale** è un'area di presidio della professionalizzazione nonché luogo riflessivo sul senso stesso dell'agire dentro una struttura preposta alla cura. La formazione del personale, con le varie iniziative promosse, non è mai un'azione isolata. Viene supportata da molteplici interventi che fanno leva sulla motivazione del personale: dall'ascolto delle loro esigenze via via emergenti, al coinvolgimento partecipativo, al coltivare un clima lavorativo positivo che periodicamente trova momenti puntuali di confronto.

La **stabilizzazione del personale**. Un dato significativo è che la struttura si distingue, tra quelle operanti nel territorio, per numero di personale e ciò la connota come luogo occupazionale rilevante, con una politica fortemente diretta alla stabilizzazione, condizione importante per la continuità delle figure di riferimento e per un investimento sul "capitale umano" anche a lungo termine.

Il **rapporto con la comunità** nelle sue varie forme volte a tenere il legame tra il dentro e il fuori. Il

programma contempla appuntamenti periodici informativi o incontri tematici che riguardano la relazione con l'anziano nelle ampie sfumature di questa fase della vita o l'approccio a malattie degenerative a forte impatto sui nuclei familiari. Un luogo specialistico nella gestione dei trattamenti esercita quindi un'azione di sensibilizzazione e di supporto in un'ottica anche di prevenzione. Prevede, inoltre, iniziative per dare il senso di come la quotidianità scorre all'interno, con la potenza delle immagini che colgono momenti di vita degli anziani, anche toccanti, con il valore evocativo delle parole che diventano pezzi di storia raccontata.


Il **lavoro di rete** vede protagonisti i volontari, associazioni e istituzioni locali. Il numero di soggetti impegnati è notevole ma come emerso dalla ricerca condotta sul valore del volontariato in Trentino (Università di Trento – 2025) dietro i numeri ci sono storie, legami e valori che rafforzano il tessuto sociale. Nel lavoro di rete si materializza l'incontro tra chi si mette incondizionatamente a disposizione e chi ne fruisce ma dentro uno scambio bi-direzionale. Basta guardare la tipologia di progetti e iniziative presentate nel documento in maniera dettagliata, tra cui il servizio di animazione, per cogliere i valori sottesi della reciprocità, del mutuo aiuto, dell'incontro intergenerazionale dove si uniscono vitalità e esperienza.

E per chiudere, o meglio per portare lo sguardo sul documento nella sua veste e sostanza, meritano accenno **gli orizzonti** entro i quali la struttura si proietta. Sono le cosiddette strategie per il futuro,

ancorate profondamente a dati di realtà che riguardano due tendenze opposte: la denatalità e il progressivo invecchiamento della popolazione. Questioni di interesse universale e con soluzioni dibattute.

È indubbio che il tema attiene la sostenibilità dei servizi, la loro capacità di reggere l'impatto. Nel nostro "piccolo" mondo della Casa di Riposo già guardiamo avanti verso due possibili scenari: a) una costante qualificazione dei servizi residenziali perché è inimmaginabile lo scadere della qualità sull'onda di esigenze impellenti; b) un ragionamento aperto rispetto all'offerta garantibile. La caratterizzazione della struttura in un'ottica di multiservizio è già in parte in atto, ad esempio, con i servizi ambulatoriali attivati. Abbracciare la via dei servizi semiresidenziali è l'altra pista con un occhio teso alla domiciliarità come nuovo campo di intervento, sostegno e cura delle persone in stato di non autosufficienza.

È doveroso un ringraziamento sentito a tutto il personale che opera nella struttura. Ciascuno con la sua specificità e funzione (assistenziale, sanitaria, organizzativa, gestionale, direzionale e di coordinamento) ma tutti mossi dallo stesso impegno ed empatia verso gli anziani che sta nel condividere le loro emozioni, le loro sofferenze, le loro fatiche nel non essere più come prima, ma anche i loro racconti di un tempo vissuto. Ancora grazie.



Sommario

Prima parte - L'identità

Chi siamo, 8
La storia, 11
Persone al servizio di persone, 12
I portatori d'interesse, 16
Le reti di collaborazione e partnership, 22

Seconda parte - Il governo e le risorse umane

Il governo della Santo Spirito, 24
Rappresentanti degli ospiti, 27
La struttura organizzativa, 28
Comitati e gruppi di lavoro, 30
Le persone della Santo Spirito, 34
Concorsi e selezioni, 44
Consulenze, 45
Figure di supporto, 46
La salute e la sicurezza sul lavoro, 48
La valorizzazione delle risorse umane, 50
Qualità delle condizioni del lavoro, 52
Volontariato, 54

Terza parte - Le risorse economico-finanziarie e la dotazione patrimoniale

I principali dati economico patrimoniali, 58
Stato patrimoniale, 60

Conto economico, 61
Trend del risultato del triennio, 62
Beni immobili della Santo Spirito, 65
Ristrutturazione ed interventi, 66

Quarta parte - L'attività della Santo Spirito

Struttura multiservizi, 68
Servizi residenziali, 69
Servizi semiresidenziali, 75
Servizi ambulatoriali, 78
Servizi informativi-consulenziali, 80

Quinta parte - Obiettivi e risultati

Gli obiettivi strategici - risultati, 82
Cruscotto direzionale, 84
Progetti innovativi, 86
Certificazioni, 86
Indagini di customer, 88
La mappa della comunicazione, 90
Il calendario 2025, 95
I progetti di rete, 96
Gli obiettivi strategici futuri, 100

Sesta parte - Questioni aperte

Questioni da sviluppare, 103
Glossario, 104

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

Tipologia giuridica	Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Tipologia di ente	Ente pubblico non economico ai sensi della L.R. 7/2005
Sede legale	Via Marconi n. 4 - Pergine Valsugana (TN)
Sede operativa	Struttura di via Pive: Via Pive n. 7 - Pergine Valsugana (TN) Struttura di via Marconi: Via Marconi n. 55 - Pergine Valsugana (TN)
Settore/principali attività e servizi svolti	Servizi socio-sanitari ed assistenziali a carattere residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare
Ambito territoriale di operatività principale	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 | ■ Del. G.R. 28 luglio 2009, n. 175 |
| ■ D.P.G.R. 13 aprile 2006, n. 3/L | ■ Del. G.R. 6 luglio 2010, n. 155 |
| ■ D.P.G.R. 13 aprile 2006, n. 4/L | ■ D.P.R. 28 marzo 1975, n. 469 |
| ■ D.P.G.R. 17 ottobre 2006, n. 12/L | ■ L. 8 novembre 2000, n. 328 (art. 10) |
| ■ Del. G.R. 15 dicembre 2006, n. 377 | ■ D. Lgs. 4 maggio 2001, n. 207 |
| ■ Del. G.R. 22 luglio 2008, n. 240 | |

IL CONTESTO AMBIENTALE

■ Il territorio:

- 1 Comunità di Valle (Alta Valsugana e Bersntol)
- 15 Comuni
- 1 A.P.S.S.
- 2 A.P.S.P. dedicate ai servizi per anziani (per un totale di nr. 360 posti letto)
- 1 R.S.A. privata dedicata ai servizi per anziani (per nr. 63 posti letto)

LA STORIA

secolo XIV	L'Ospedale Ricovero di Santo Spirito ebbe origine per volontà della Società dei Lavoratori delle Miniere
1508	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
1959	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 Casa di Riposo
1975	L'Ospedale fu dotato dell'attuale struttura di via Pive 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, ...)
1986	L'Ospedale Ricovero S. Spirito, fino allora amministrato dall'Ente Comunale di Assistenza, fu dotato di nuovo Statuto e l'istituzione viene denominata " Casa di Riposo S. Spirito - Fondazione Montel "
2002	Viene inaugurata e aperta la nuova struttura residenziale di via Marconi dotata di moderne tecnologie e maggiormente rispondente ai più recenti e moderni standard strutturali
2005	Viene attivato il Centro Diurno per anziani al piano terra della struttura di via Marconi
2010	Aperta la nuova Palazzina Servizi 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 sottopassi pedonali . Viene inoltre attivato il nucleo Alzheimer "Sorgente"
2016	Apertura del nuovo Centro Servizi dove trovano spazio i servizi ambulatoriali per interni e per esterni (servizio odontoiatrico e servizio podologico) e il Cafè Alzheimer
2017	Fine lavori realizzazione nuovo nucleo Alzheimer ed alloggi protetti
2019	Inizio lavoro di ristrutturazione struttura di via Pive
2020	Pandemia Covid-19
2022	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)

PERSONE AL SERVIZIO DI PERSONE

LO STATUTO

Lo statuto della Santo Spirito è il documento fondamentale che definisce le finalità, le modalità di funzionamento, la struttura organizzativa, i diritti e il patrimonio dell'APSP, nonché le norme per la gestione e l'amministrazione dell'azienda. Esso rappresenta la costituzione regolamentare dell'Ente ed è approvato dal Consiglio di Amministrazione.

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.



Statuto

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.

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 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**.

LA MISSION

L'A.P.S.P. "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. L'A.P.S.P. 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 dei bisogni e delle aspettative degli Ospiti/ Residenti/Clienti attraverso il consolidamento ed il miglioramento dei servizi esistenti, la promozione e lo sviluppo di servizi innovativi ed emergenti garantendo nel contempo sostenibilità, sobrietà e contenimento delle risorse nonché la semplificazione, trasparenza e celerità nell'azione amministrativa.**

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.

GLI OBIETTIVI STRATEGICI

APPROPRIATEZZA	Continuità della presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, domiciliari, informativi/consulenziali e di supporto	Garantire nel tempo ed implementare costantemente le capacità di risposta ai bisogni ed alle aspettative della cittadinanza attraverso un'offerta pluri-servizi, diversificata che garantisca il passaggio da un servizio all'altro nella maniera più semplice possibile e senza oneri in capo al cliente.
ECONOMICITA'	Equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione	Garantire il pareggio di bilancio mantenendo l'adeguamento delle rette e delle tariffe nei limiti delle Direttive provinciali in materia di R.S.A. Adottare ed applicare modelli di controllo di gestione e di analisi di bilancio.
RETE	Partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche o private presenti sul territorio	Razionalizzazione ed efficientamento della spesa corrente attraverso progetti di partnership, collaborazione e gestioni associate con altre APSP o altri soggetti pubblici o privati.
PROFESSIONALITA'	Formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FS	Garantire una adeguata qualificazione e formazione professionale nell'ambito del Piano della formazione vigente e nel limite del budget assegnato. Sviluppare inoltre attività a distanza e addestramenti sul campo.
BENESSERE	Benessere organizzativo e conciliazione famiglia-lavoro	Monitoraggio costante del benessere organizzativo percepito dal personale dipendente attraverso la somministrazione di questionari validati scientificamente e/o l'effettuazione di interviste e/o focus group. Mantenimento certificazione Family Audit.
PARTECIPAZIONE	Personalizzazione del servizio con il coinvolgimento della famiglia	Stimolare e agevolare la partecipazione del familiare alla vita della casa sia attraverso il coinvolgimento alle riunioni di equipe per la definizione del PAI che all'adesione ad eventi comunitari. Pianificazione incontri periodici con i Rappresentanti dei famigliari e degli Ospiti e costante informazione anche attraverso strumenti e/o supporti telematici a distanza.
APERTURA	Coinvolgimento della comunità	Favorire la partecipazione della comunità attraverso le forme più varie alla vita della Casa e nel contempo promuovere forme di partecipazione degli ospiti-residente alla vita di comunità
SODDISFAZIONE	Customer satisfaction	Monitoraggio costante della qualità percepita dagli Ospiti/Utenti e/o dai loro familiari attraverso la somministrazione di questionari e/o l'effettuazione di interviste e/o focus group
INNOVAZIONE	Progetti innovativi	Stimolare e agevolare la realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili
PREVENZIONE E SICUREZZA	Adozione. Monitoraggio ed aggiornamento misure di prevenzione e di sicurezza per ospiti e personale	Approvare, aggiornare, modificare ed integrare la documentazione al fine di individuare e definire le azioni per la prevenzione e gestione di eventi critici in materia di sicurezza per ospiti e personale.

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**.

L'APSP 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.

POLITICHE DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Il dialogo con i diversi portatori di interesse viene attuato con modalità diverse a seconda dei soggetti coinvolti. Per quanto riguarda i dipendenti le modalità possono essere varie, tra queste riunioni con la direzione, incontri con i rappresentanti dei lavoratori e tavoli di lavoro. Con gli utenti e i loro famigliari sono attività degli incontri plenari, riunioni con i Rappresentanti degli Ospite e dei famigliari, dei focus group. Con le comunità locali e cittadini vengono svolti incontri ad hoc su diverse tematiche. Con gli enti di controllo e con i Comuni soci il dialogo è costante e biunivoco.

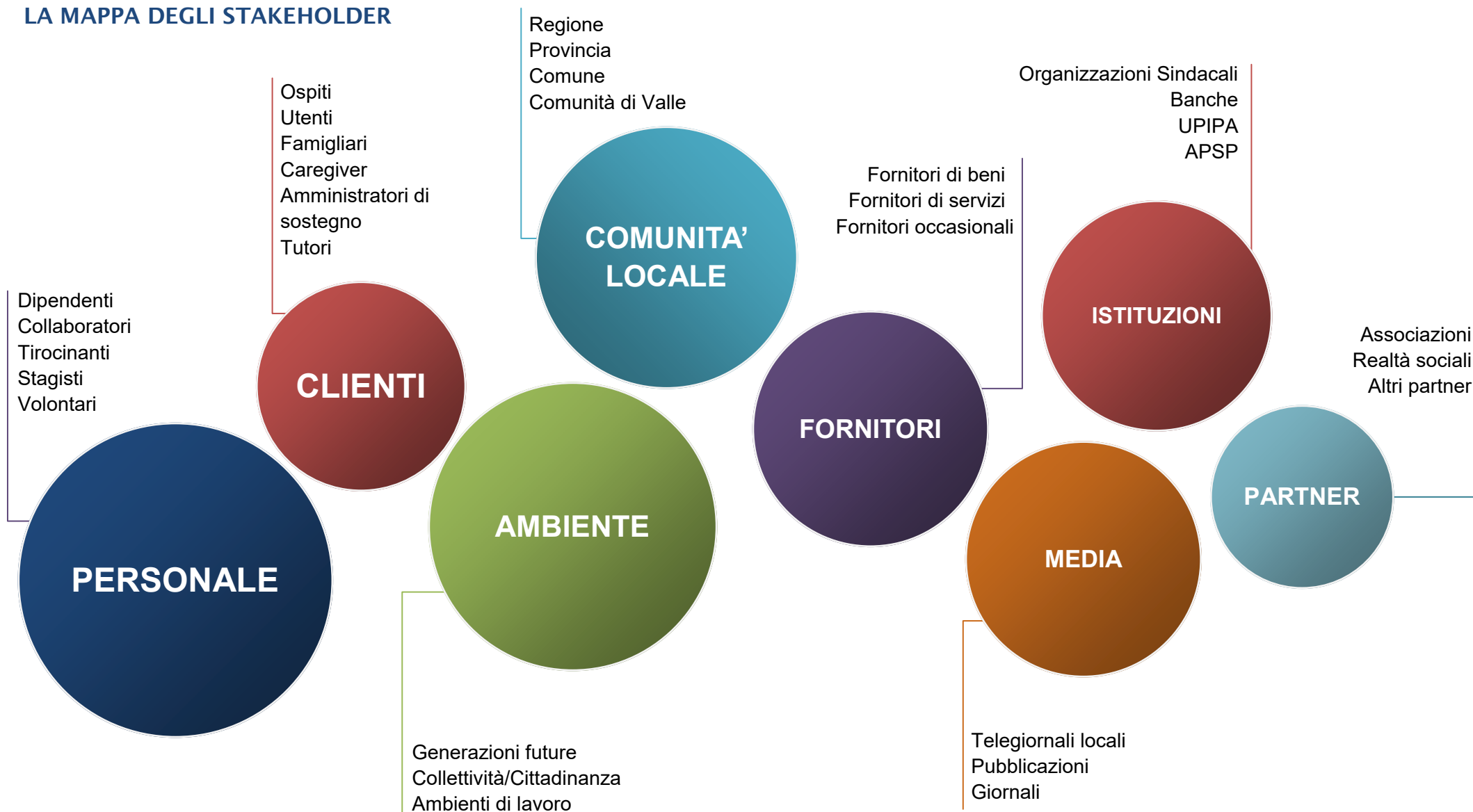
LO STATUTO

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:

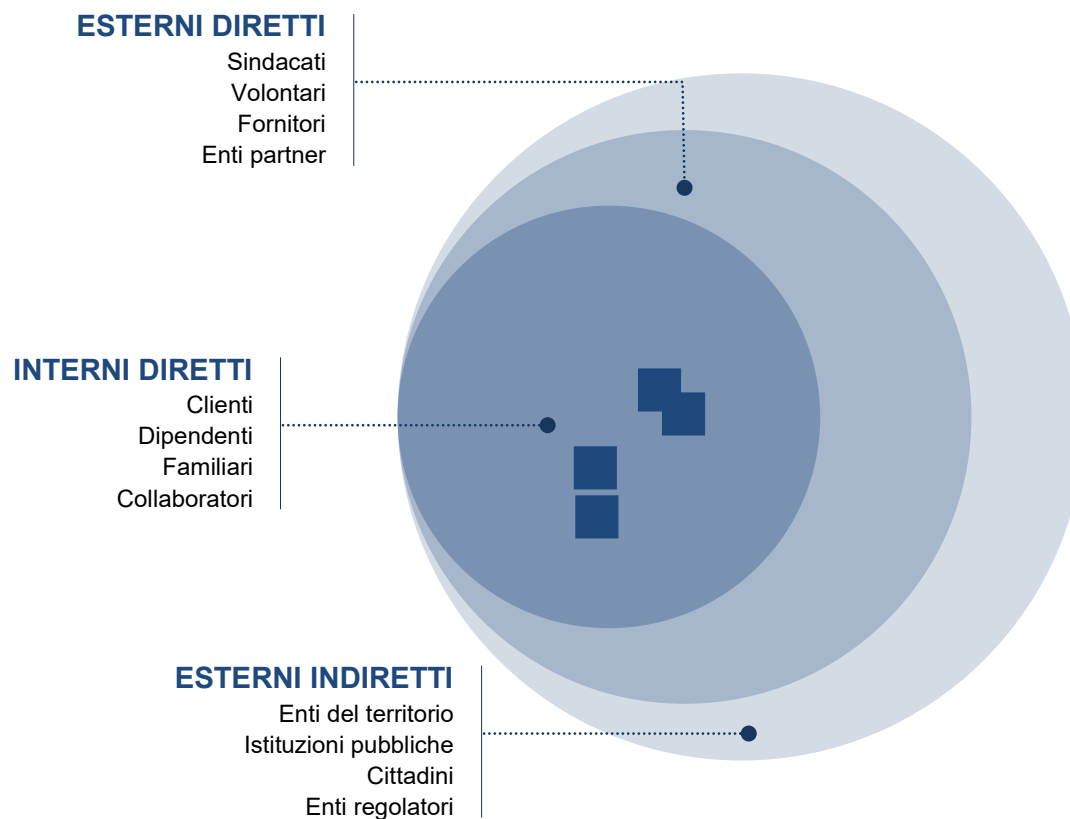
- ➡ **Carta dei Servizi**, modalità di rendicontazione sociale delle proprie attività;
- ➡ **Bilancio sociale**, modalità di partecipazione dei portatori di interessi nei processi di programmazione e valutazione, **sistemi di gestione e miglioramento della qualità**.

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**.



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

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.

I canali per presentare istanza o segnalazioni alla Santo Spirito sono:

- compilazione del modulo “Reclami, suggerimenti e apprezzamenti”;
- invio di e-mail o PEC all'indirizzo amministrazione@apsp-pergine.it;
- segnalazione all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)/Sportello di ascolto.



Come segnalare
gli illeciti
(whistleblowing)

L'APSP ha inoltre attivato la procedura per le segnalazioni di illeciti o comportamenti irregolari (whistleblowing).

LE ISTANZE ... IN NUMERI

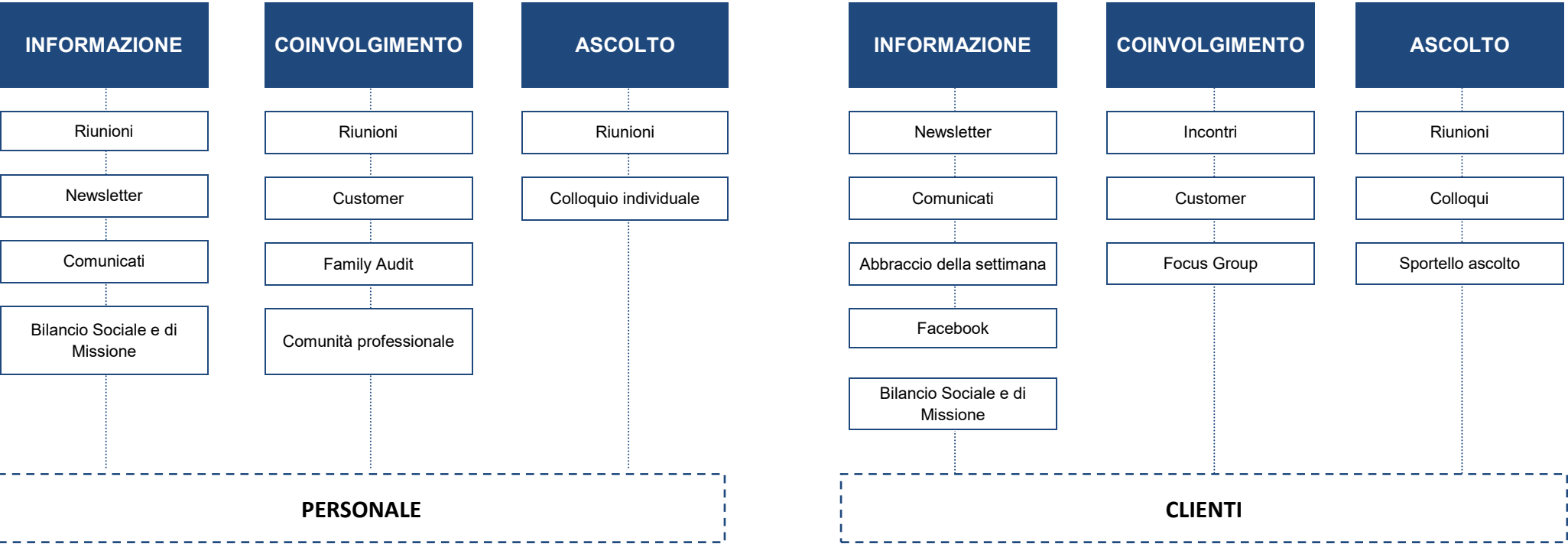
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Reclami presentati	8	29	12	24	19	11	37	22	29	36
Reclami fondati	50%	66%	42%	75%	37%	36%	49%	50%	52%	33%
Suggerimenti/apprezzamenti/ ringraziamenti	7	12	14	6	2	6	8	12	8	14

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 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.

SETTORE DI ATTIVITA'	Aziende coinvolte
Direzione	Pergine - Folgaria
Economato, contabilità e RUP	Pergine - Folgaria
Selezione personale	Pergine - Levico - Folgaria
Formazione	Pergine - Folgaria

LA LEGGE REGIONALE

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.

PARTNERSHIP

CASSA RURALE ALTA VALSUGANA

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

UIPA

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

PARTECIPAZIONE 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.

NOME PARTECIPATA	CODICE FISCALE	QUOTA PARTECIPAZIONE
AmAmbiente S.p.A.	01812230223	0,004%
Trentino Riscossioni S.p.A.	02002380224	0,005%
U.P.I.P.A. sc – Unione Provinciale Istituzioni Per l'Assistenza	01671390225	2,72%



Le partecipate

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

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.

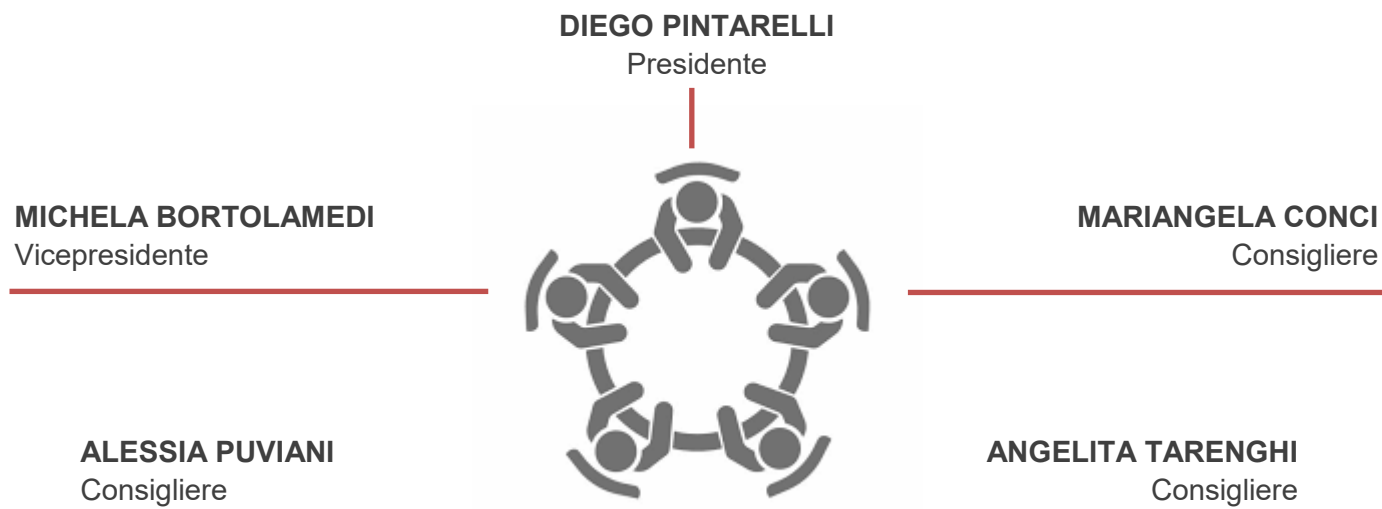
La durata in carica del Consiglio di Amministrazione è di 5 (cinque) anni a decorrere dalla data di insediamento dell'Organo. I consiglieri possono essere nominati per non più di 3 (tre) mandati consecutivi; ai fini del calcolo dei mandati, si considerano solo quelli svolti come consigliere della nuova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

PRESIDENTE

Il **Presidente** è il legale rappresentante dell'Azienda e la rappresenta in giudizio. E' sostituito nel caso di assenza o impedimento del 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.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE



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)

LE DELEGHE

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.

RAPPRESENTANTI DEGLI OSPITI

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 4 dd. 24/02/2009, da ultimo modificato con deliberazione n. 39 dd. 28/08/2024, veniva approvato il 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.”. Il Ruolo dei rappresentanti è disciplinato dagli artt. 9 (Funzioni consultative) e 10 (Funzione propositiva).

Nel corso del 2024 si sono tenute le seguenti riunioni/incontri:

- riunioni plenarie (n. 2);
- incontri con i rappresentanti (n. 1).



Regolamento

FORME DI COINVOLGIMENTO DIRETTO

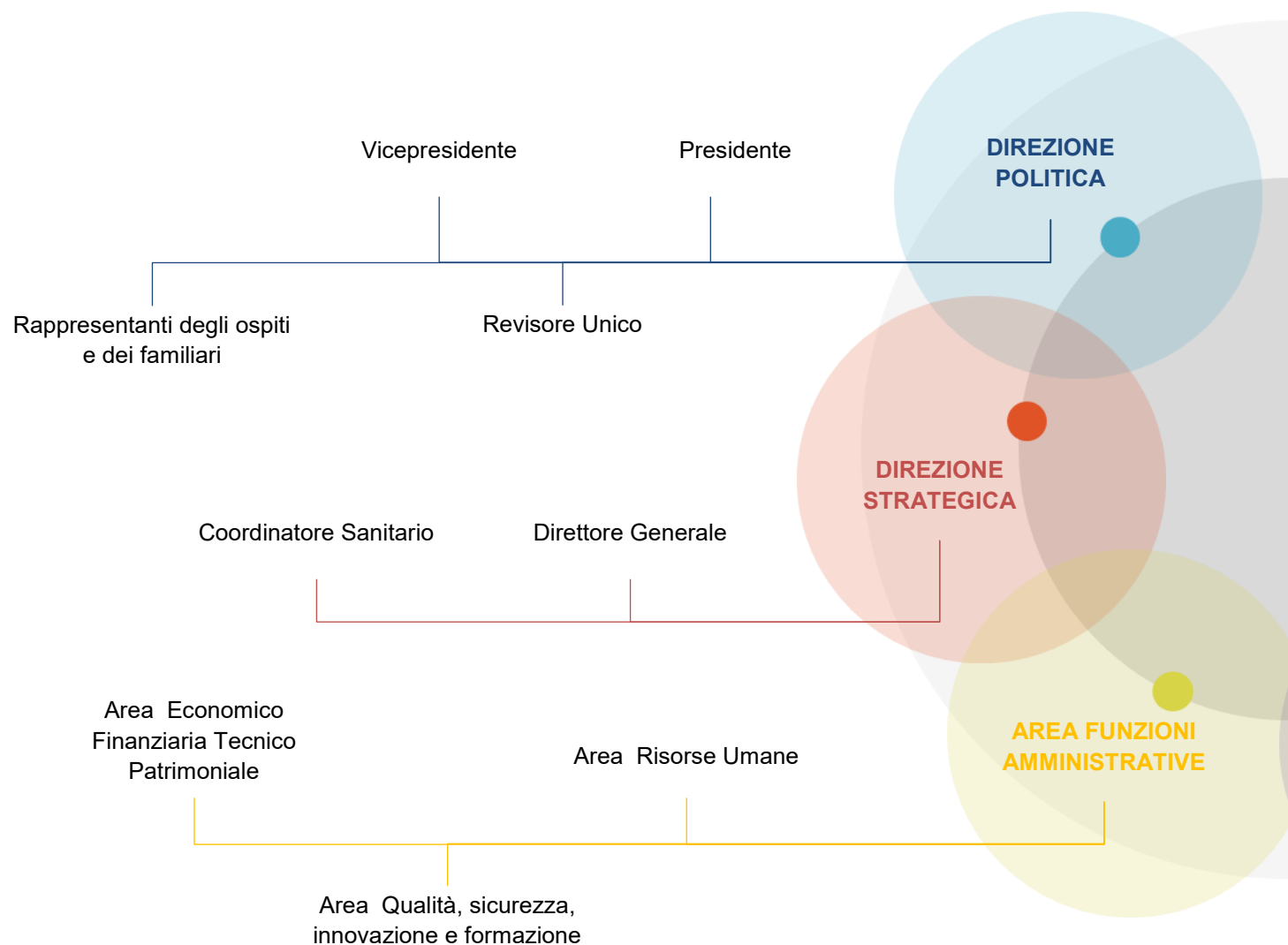
Il coinvolgimento dei famigliari ha una grande rilevanza strategica per la Santo Spirito:

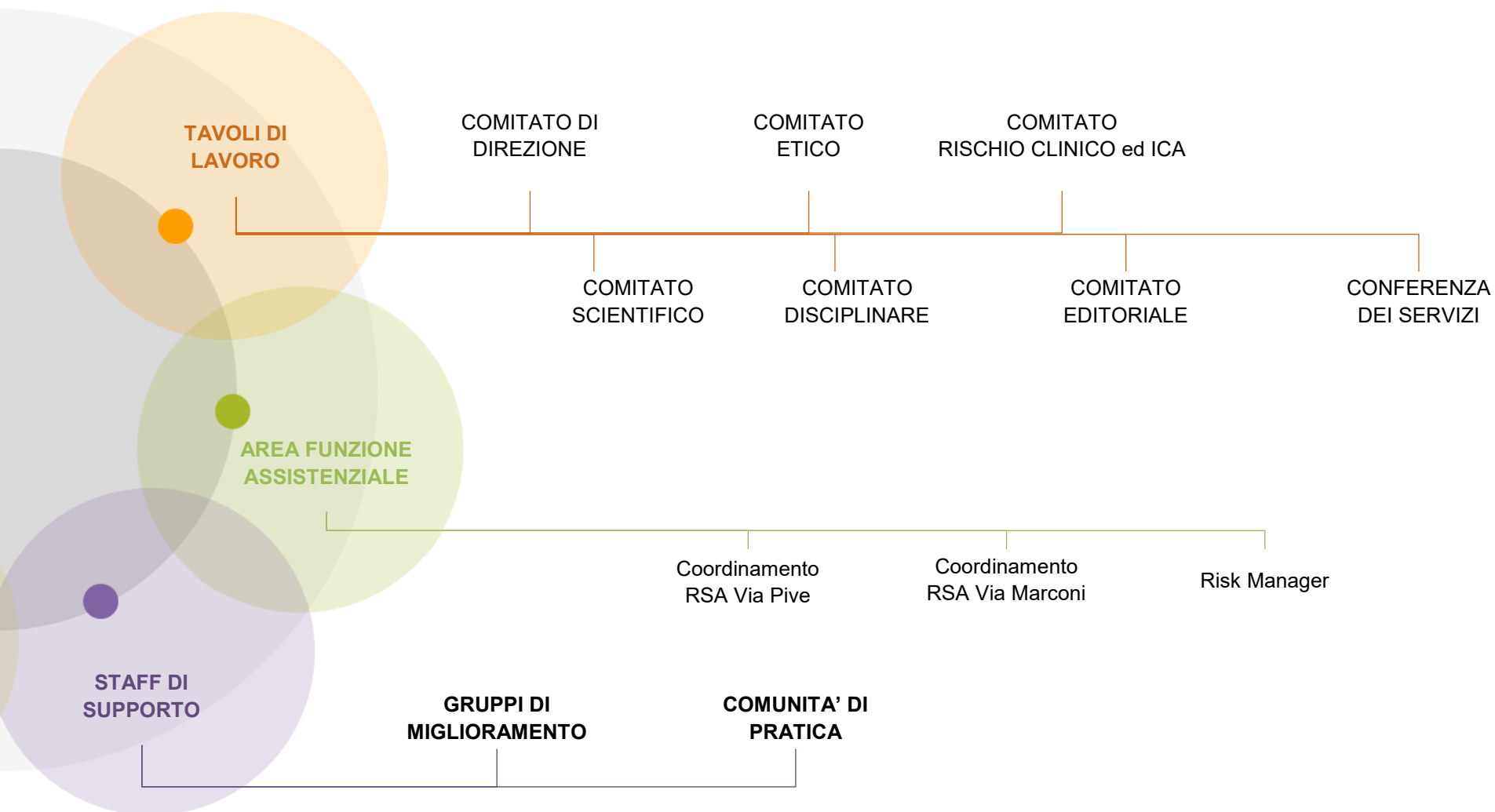
- ➡ miglioramento della qualità dell’assistenza: familiari informati e coinvolti possono contribuire a monitorare lo stato di salute, riconoscere segnali critici e collaborare nella gestione quotidiana;
- ➡ fidelizzazione e fiducia: trasparenza e disponibilità all’ascolto aumentano la fiducia nei confronti dell’APSP, migliorando l’adesione ai percorsi terapie e servizi;
- ➡ efficienza operativa: informazioni coerenti evitano richieste ridondanti, migliorano la temporizzazione di appuntamenti e la gestione delle risorse;
- ➡ supporto al welfare familiare: fornire strumenti informativi permette di sostenere le famiglie nel ruolo di caregiver.

Gli strumenti:

- * Percorso di presa in carico al momento dell’ingresso;
- * Colloquio post-ingresso;
- * Coinvolgimento al PAI;
- * Colloqui individuali con il Medico e il Coordinatore dei servizi;
- * Supporto psicologico.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA





COMITATI E GRUPPI DI LAVORO

La Santo Spirito ha promosso un modello di coinvolgimento diffuso, orientato a una partecipazione reale e strutturata del personale a tutte le funzioni e livelli dell'organizzazione.

L'approccio si è basato su una molteplicità di mezzi: riunioni regolari a livello di equipe e di reparto, tavoli di lavoro interfunzionali per affrontare temi strategici e operativi condivisi, comitati di pratica che assicurano monitoraggio, trasparenza e allineamento agli obiettivi aziendali.

Questo sistema ha consentito di migliorare la comunicazione interna, accelerare l'implementazione delle pratiche innovative e rafforzare la cultura della collaborazione e della responsabilità.

Livelli di coinvolgimento:

- ➔ **livello operativo** (riunioni di reparto/equipe): scambio di aggiornamenti, definizione di azioni correttive/migliorative, condivisione di buone pratiche;
- ➔ **livello funzionale e interdisciplinare** (tavoli di lavoro): analisi di temi trasversali (qualità, sicurezza, innovazione, servizio al cliente), definizione di piani di azione con responsabilità e scadenze;
- ➔ **livello di governance** (comitati): supervisione delle decisioni chiave, monitoraggio di indicatori di performance, revisione periodica di strategie e politiche.

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.

Il comitato è in fase di rinnovo.

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 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.

COMITATO RISCHIO CLINICO

Risulta strategica la costituzione del Comitato rischio clinico, anche in ottemperanza dei requisiti dell'accreditamento istituzionale 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 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.

TAVOLI DI LAVORO

La Santo Spirito ha deciso di attivare tavoli di lavoro dedicati (o gruppi interni) con l'obiettivo di:

- * elaborare e aggiornare procedure operative specialistiche, in linea con le normative vigenti e le migliori pratiche del settore;
- * accompagnare il percorso verso specifiche certificazioni (es. qualità, sicurezza, conciliazione famiglia-lavoro, Q&B, ecc.).

COMUNITA' DI PRATICA

Una **Comunità di pratica** è un luogo di incontro fondato sulla logica dell'apprendimento collaborativo e sullo scambio di esperienze “tra pari”, all'interno della quale i partecipanti possono modulare, a seconda delle proprie esigenze, un percorso di apprendimento e di informazione. La Santo Spirito nel 2024 ha attivato nr. 3 comunità:

- comunità del personale del servizio infermieristico;
- comunità del personale del servizio animazione;
- comunità del personale dedicato al nucleo “Sorgente”.

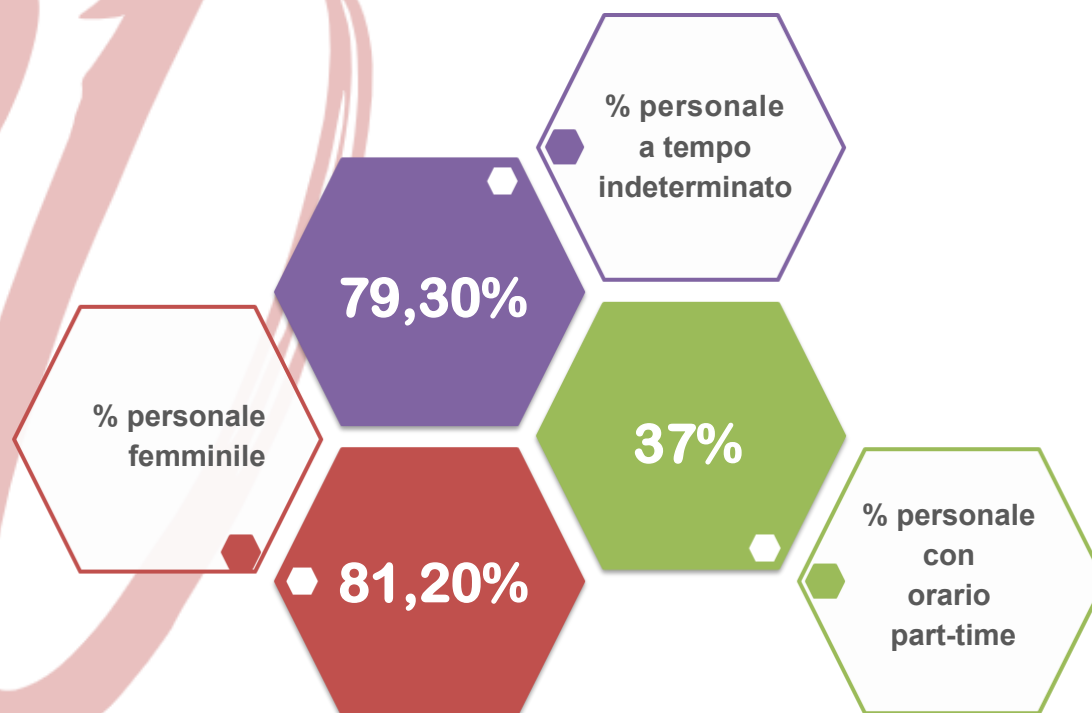
I PRINCIPALI GRUPPI DI LAVORO... IN NUMERI

Comitato di direzione	32
Comitato scientifico	7
Comitato Rischio Clinico	27
Gruppo di lavoro interno “Family Audit”	3
Gruppo di lavoro interno “Q&B	10

LE PERSONE DELLA SANTO SPIRITO

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 efficientamento della spesa **si è intensificato il numero del personale di cura che rappresenta il core business aziendale.**



DIPENDENTI

IL PERSONALE

	2020	2021	2022	2023	2024
Dipendenti	302	283	297	283	298
Liberi professionisti	31	19	12	11	15
Collaboratori e soggetti in convenzione	4	1	2	2	0
Stage, tirocini	27	25	19	17	12
Lavori Socialmente Utili	28	32	34	25	25
Lavori Pubblica Utilità	6	1	2	11	10
Servizio Civile	0	1	1	1	0
TOTALE	398	362	367	350	360

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.

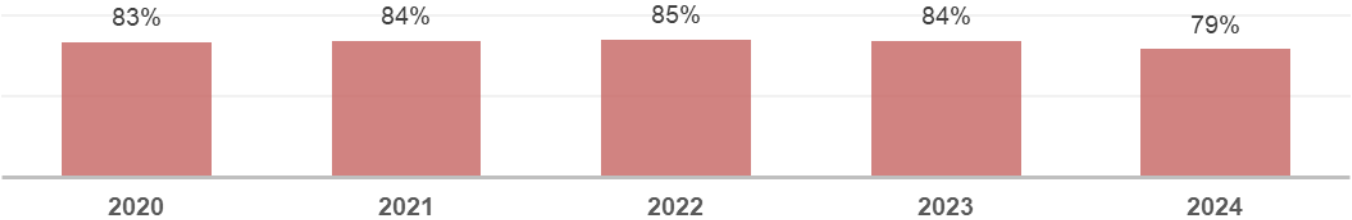
DOTAZIONE ORGANICA



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 indeterminato si attesta al 79,30% del totale.

Il restante 20,70% 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

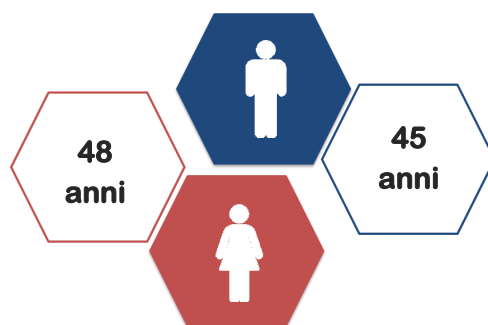
TIPO DI CONTRATTO

Occupati a tempo indeterminato					Occupati a tempo determinato				
									
<30	1	12	9	4	4	14	16	12	
31-40	8	24	16	16	3	4	4	3	
41-50	12	38	28	22	1	11	7	5	
>50	17	94	69	42	3	14	13	4	
TOTALE	38	168	122	84	11	43	40	14	

LE FASCE D'ETÀ

	Fino ai 30 anni	Dai 31 ai 40 anni	Dai 41 ai 50 anni	Oltre i 50 anni
Femmine	26	28	49	108
Maschi	5	11	13	20
Totale	31	39	62	128

ETÀ MEDIA PER GENERE



L'età media si attesta intorno ai 47,12 anni, dato che proiettato ai prossimi 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.

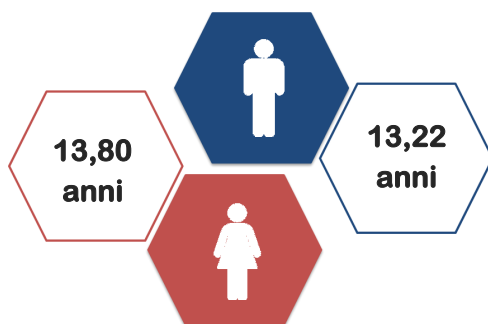
ANZIANITA' DI SERVIZIO

	Fino a 10 anni	Dai 11 anni ai 30 anni	Oltre i 30 anni
Femmine	109	77	25
Maschi	22	24	3
Totale	131	101	28

ANZIANITÀ MEDIA PER GENERE

L'anzianità media di servizio si attesta intorno ai 13 anni.

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



OLTRE 30 ANNI DI ANZIANITA'

Figura professionale	Nr.
Amministrativi	2
Operatori di assistenza	16
Animatori	3
Servizi generali	7

I FLUSSI NELL'ANNO

	2020	2021	2022	2023	2024
Assunzioni	61	31	66	56	59
Cessazioni	55	36	61	57	54
SALDO	+ 6	- 5	+ 5	- 1	+ 5

CESSAZIONI DAL SERVIZIO

	2020	2021	2022	2023	2024
Fine contratto	31	15	38	33	25
Pensionamento	6	5	6	11	6
Dimissioni	18	16	17	13	23
TOTALE	55	36	61	57	54

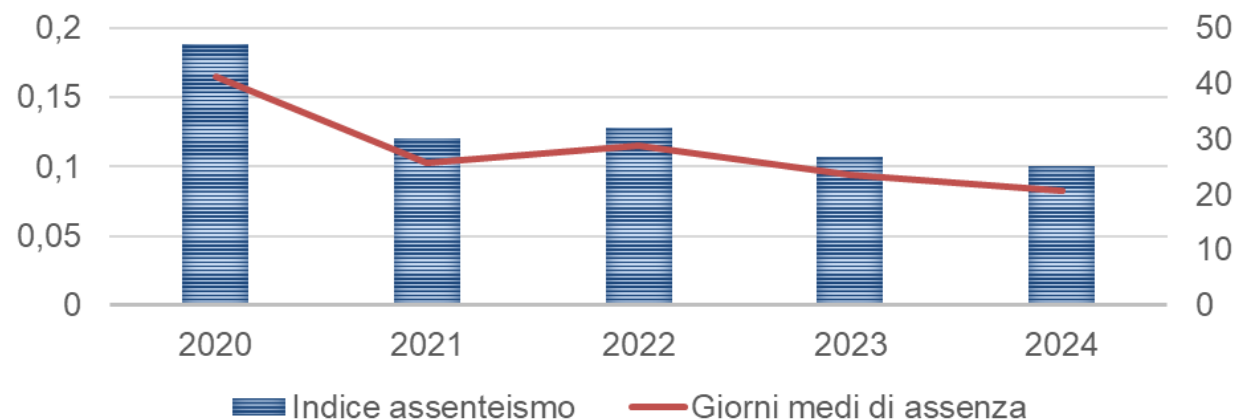
Nell'ultimo quinquennio si sta registrando una evoluzione per quanto riguarda l'andamento del mercato del lavoro che evidenzia maggiore volatilità e fluidità rispetto ai decenni precedenti.

La Santo Spirito è pertanto impegnata nel valutare e promuovere forme flessibili di attività lavorative favorendo prestazioni part-time anche per garantire maggior e miglior conciliazione vita-lavoro.

INDICATORI DI GESTIONE

	2020	2021	2022	2023	2024
Indice assenteismo per malattia	0,086	0,055	0,075	0,060	0,06
Giorni medi assenza per malattia	18,80	12,13	16,47	13,09	12,06
Indice assenteismo	0,188	0,12	0,128	0,107	0,10
Giorni medi di assenza	41,16	25,62	28,74	23,419	20,57

Dall'anno 2020, contraddistinto dalla Pandemia Codiv 19, si registra un trend in diminuzione per quanto riguarda l'indice di assenteismo complessivo.



ORE LAVORATE

Reparti/servizi	TPE	Ore lavorate	Media ore lavorate a dip.
Assistenziale e nucleo La Sorgente	127,40	181.336,24	1.423,36
Infermieristico	26,92	39.088,26	1.452,02
Animazione	5,75	7.418,49	1.290,17
Fisioterapia	6,08	9.446,13	1.553,64
Parrucchiera	1,33	2.110,23	1.586,64
Manutenzione	3,00	5.086,19	1.695,40
Cuochi	5,44	8.489,37	1.560,55
Operatori di cucina	16,05	22.560,42	1.405,63
Guardaroba	6,24	8.644,55	1.385,34
Amministrazione	10,21	16.878,18	1.653,10
Centro Diurno	5,81	8.797,41	1.514,18
Coordinamento	2,67	4.763,42	1.784,05
Medico	1,72	2.805,47	1.631,09
Totale	218,62	317.424,36	1.451,95

ORE LAVORATE - ANDAMENTO NEGLI ULTIMI 5 ANNI

	2020	2021	2022	2023	2024
Nr. dipendenti rapportati	225,21	213,61	209,27	213,72	218,62
Ore lavorate	301.840,45	306.150,20	298.818,99	299.316,32	317.424,36
Media ore lavorate a dip.	1.340,26	1.433,22	1.427,91	1.400,51	1.451,95

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.

	Ore attività	Costo
Servizio medico	122,47	€ 6.089,00
Servizio di logopedia	86,11	€ 2.362,41
Servizio infermieristico	4.577,60	€ 154.294,44
Servizio psicologico	638,01	€ 28.915,67
Servizio podologico	174,82	€ 10.598,00

CONCORSI E SELEZIONI

Nel corso del 2024 la Santo Spirito ha attivato delle procedure concorsuali per l'assunzione di personale. In alcuni casi, nell'ottica di una sempre maggior collaborazione tra enti, le procedure sono state attivate in forma associata con altre APSP.

Tipo di bando	In forma associata con	Figure	Nr. posti	Stato bando	Assunti
Concorso		Operatore socio sanitario	6	in essere	16
Mobilità		Infermiere	3	esaurita graduatoria	0
Selezione		Ausiliario		in essere	8
Selezione in forma associata	APSP FOLGARIA	Operatore socio sanitario		in essere	11
Selezione in forma associata	APSP FOLGARIA	Fisioterapista		in essere	1
Concorso in forma associata	APSP LEVICO CURAE E APSP FOLGARIA	Infermiere	1	esaurita graduatoria	2
Selezione		Infermiere		non vi sono stati candidati	0

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	UIIPA - dott.ssa Desireé Bertagnolli
Consulenza privacy - DPO	UIIPA - avv. Matteo Grazioli
Consulenze specialistiche - Medico competente	Progetto salute s.r.l. - dott.ssa Annalisa Vigna
Consulenza in materia ambientale - ADR	Studio Gadler

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 2024 riguardano:

Progetti	Servizio a supporto	Lavoratori	Ore lavorate
INTERVENTO 33E	ASSISTENZA	1	447,41
INTERVENTO 33E	SERVIZI GENERALI	3	1.505,98
INTERVENTO 33F	ASSISTENZA	8	3.10,35
INTERVENTO 33D	ASSISTENZA	13	7.015,98
TOTALI		25	12.149,72

LAVORATORI DI PUBBLICA UTILITÀ

Sevizio a supporto	Lavoratori	Ore lavorate
MANUTENZIONE	1	54
ANIMAZIONE	9	598
TOTALE	10	652

STAGE E TIROCINI

La cultura aziendale della Santo Spirito si basa sui valori della cooperazione, promuovendo un ambiente di lavoro in cui la collaborazione e l'inclusione sono al centro delle attività.

Nel corso degli anni, l'APSP ha sviluppato partnership con enti pubblici e cooperative sociali, mirando a realizzare progetti di inclusione sociale rivolti a persone provenienti da contesti di emarginazione o svantaggio sociale. Questi progetti hanno l'obiettivo di offrire opportunità di crescita professionale e acquisizione di competenze, contribuendo così alla reintegrazione sociale e all'empowerment dei soggetti coinvolti.

Tutto ciò testimonia l'importanza di un approccio etico e solidale dell'APSP, rafforzando così il ruolo di un'azienda socialmente responsabile.

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 Provincie, 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.

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**.

TIROCINI DI FORMAZIONE ED ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

I tirocini curriculari 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.

TIROCINANTI

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.

L'impegno della Santo Spirito nel garantire la sicurezza del personale negli ambienti di lavoro è un elemento fondamentale dell'attività, in conformità con le normative vigenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Di seguito alcuni aspetti chiave di questo impegno:

- ➔ **Valutazione dei Rischi:** effettua regolarmente valutazione dei rischi presenti negli ambienti di lavoro per identificare e prevenire potenziali pericoli per il personale;
- ➔ **Formazione e Informazione:** programma formazione adeguata e aggiornamenti continui ai propri dipendenti riguardo alle procedure di sicurezza, all'uso corretto delle attrezzature e alle misure di prevenzione;
- ➔ **Misure di Protezione:** implementa dispositivi di protezione collettiva e individuale, garantendo che siano sempre disponibili e correttamente utilizzati dal personale;
- ➔ **Procedure di Emergenza:** predispone piani di emergenza e di evacuazione, assicurando che tutto il personale sia formato e consapevole delle modalità di intervento in caso di incidenti o situazioni di emergenza;
- ➔ **Monitoraggio e Miglioramento:** effettua controlli periodici e audit interni per monitorare l'efficacia delle misure di sicurezza adottate, puntando al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro;
- ➔ **Coinvolgimento del Personale:** promuove una cultura della sicurezza, coinvolgendo attivamente i lavoratori nel processo di identificazione dei rischi e nelle iniziative di prevenzione.



La Santo Spirito riconosce che la tutela della sicurezza del personale è una responsabilità fondamentale, e si impegna costantemente a creare ambienti di lavoro sicuri, rispettando le normative e promuovendo una cultura della prevenzione e della responsabilità condivisa.

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;
- * Responsabile del servizio di prevenzione e protezione;
- * Referente interno;
- * Medico Competente;
- * Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- * Coordinatore Sanitario;
- * Coordinatori dei Servizi.

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.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Infortuni	3	5	10	14	14	84	21	9	5	8
Giorni infortunio	19	119	101	494	404	2.993	353	168	46	153
Near miss									9	3

LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

La formazione per la Santo Spirito rappresenta un elemento fondamentale per garantire la qualificazione e l'aggiornamento continuo del personale, migliorando così la qualità dei servizi offerti agli utenti.

La formazione permette di sviluppare competenze specifiche, aggiornare le conoscenze in base alle normative e alle innovazioni del settore, e promuovere una cultura professionale orientata alla qualità e alla cura.

OBIETTIVI STRATEGICI DELLA FORMAZIONE

➤ **MIGLIORARE**
le competenze tecniche
e relazionali del
personale

➤ **ASSICURARE**
il rispetto delle
normative e delle
procedure di
sicurezza

➤ **FAVORIRE**
l'innovazione e
l'efficienza dei servizi

➤ **PROMUOVERE**
lo sviluppo
professionale e la
motivazione dei
dipendenti

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.

Il Comitato scientifico è composto da:

- * Direttore Generale;
- * Coordinatore Sanitario;
- * Responsabile della formazione;
- * Coordinatori dei Servizi.

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 2024 hanno partecipato all'attività formativa 268 dipendenti su 299 (pari al 89,63%). La formazione proposta è stata per il 56,95% con attività interna e per il 43,05% attraverso altri provider.

Sono state garantite 3.214,25 ore totale pari a 11,66 ore medie a dipendente.

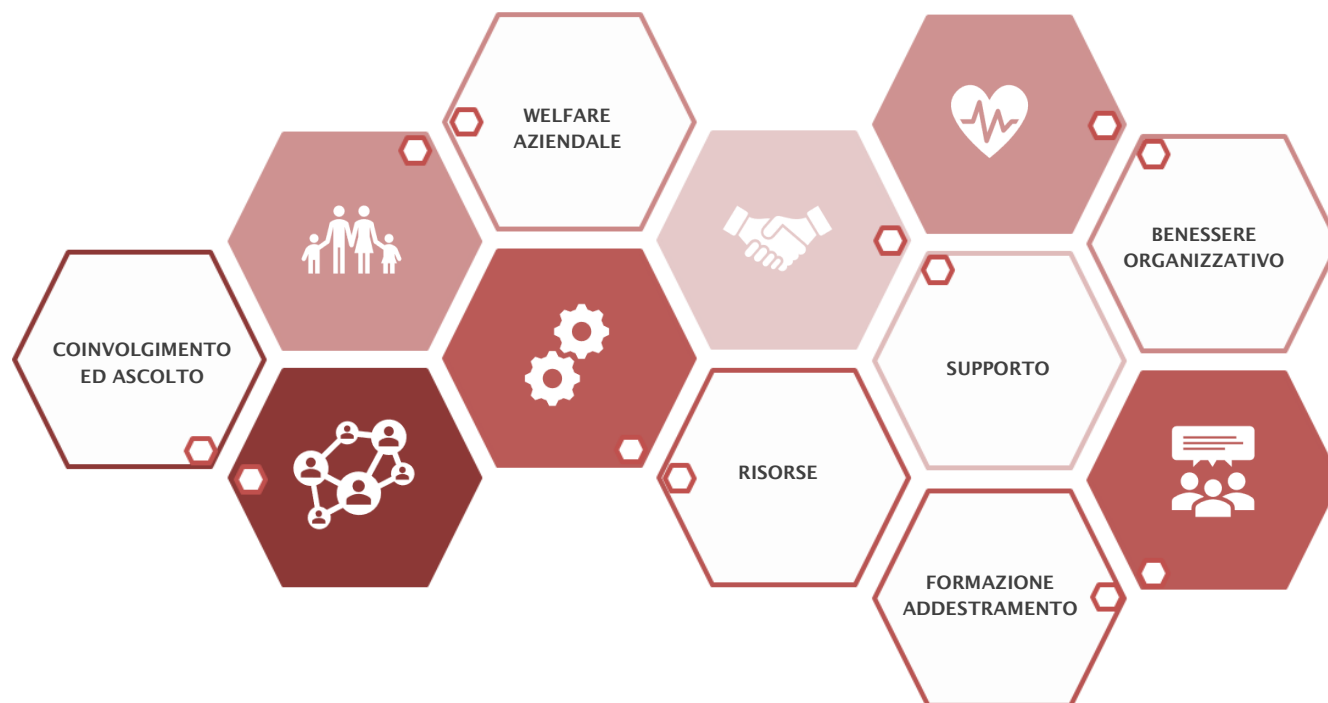
LA FORMAZIONE INTERNA

La Santo Spirito ha ottenuto **l'accreditamento come provider di formazione** da parte della Giunta Provinciale di Trento.

Attività formative	Nr.
Formazione Residenziali	9
Formazione sul Campo	11
Formazione FAD	4
Formazione senza rilascio del credito	10
Totale iniziative	34

	2021	2022	2023	2024
Efficacia formativa	73,98%	83,74%	86,96%	92,46%
Soddisfazione media	8,16	8,67	8,80	8,77

QUALITA' DELLE CONDIZIONI DEL LAVORO



COINVOLGIMENTO ED ASCOLTO

Aumento della motivazione dei dipendenti attraverso un maggior coinvolgimento ed ascolto con le riunioni o l'attivazione di tavoli di lavoro, comunità di pratica

WELFARE AZIENDALE

La Santo Spirito è certificata Family Audit. Attivate delle misure per favorire la conciliazione lavoro-famiglia

RISORSE

Fornire adeguate strumentazioni per poter effettuare il proprio lavoro in sicurezza

FORMAZIONE ADDESTRAMENTO

Cura della crescita professionale con l'attivazione di politiche formative e di addestramento mirate al contesto
Coinvolgimento diretto del personale nell'attività

SUPPORTO

Attivato servizio di supporto psicologico sia a favore dell'equipe che del singolo professionista

BENESSERE ORGANIZZATIVO

Verifica annuale dei livelli di stress lavoro-correlato attraverso delle indagini.
Realizzazione dei focus group

LE STRATEGIE DI CONCILIAZIONE

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 37% dei lavoratori impiegati ha un contratto part-time in grado di conciliare sia le esigenze personali e familiari dei lavoratori che le necessità organizzative aziendali riuscendo ad allocare il personale nelle fasce temporali orarie dove necessità il maggior impiego di persona.

CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT

Con l'adesione al processo "Family Audit", promosso dalla Provincia Autonoma di Trento, l'APSP è tra gli enti che hanno ottenuto la certificazione base secondo le Linee Guida provinciali con provvedimento n. 330 dd. 4 novembre 2016.

Attraverso questa certificazione la Santo Spirito dichiara il proprio impegno all'adozione di misure volte a favorire la conciliazione vita e lavoro, le pari opportunità e più in generale il benessere organizzativo.



Family Audit

DISTRETTO FAMILY AUDIT

La Santo Spirito ha aderito al Distretto Family Audit "APSP-UIIPA" e al Distretto Family Audit "Alta Valsugana e Bersntol".

L'adesione a queste due realtà permette di costruire insieme iniziative, servizi e politiche orientate al benessere delle famiglie.



Le iniziative proposte dai due distretti vengono condivise con il personale attraverso newsletter e con la pubblicazione delle diverse iniziative nella "Bacheca digitale del personale"

VOLONTARIATO

Il volontariato svolge un ruolo fondamentale nella Santo Spirito. La loro partecipazione attiva permette di creare un legame più forte tra l'associazione e gli utenti, favorendo inclusione, collaborazione e sviluppo di progetti. Il volontariato, dunque, rappresenta il cuore pulsante dell'APSP, rendendo possibile la realizzazione di numerose iniziative di valore sociale e culturale.

I volontari dell'APSP 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 supervisione del servizio animazione, che in supporto a 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** attraverso le attività organizzate che 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.

Art. 7 - COMPITI DEI VOLONTARI

Il volontario potrà svolgere i seguenti compiti:

- attività individuali di presenza, ascolto e valorizzazione del vissuto degli Ospiti;
- presenza a sostegno del conduttore durante attività ludico-ricreative di gruppo;
- deambulazioni di Ospiti non a rischio caduta (su indicazione del fisioterapista);
- assistenza ai pasti (previa autorizzazione scritta da parte del familiare referente);
- accompagnamento in passeggiate all'interno e all'esterno della struttura previa autorizzazione del personale incaricato;
- partecipazione a momenti di aggregazione religiosa (nel rispetto della libertà individuale);
- conduzioni di piccoli momenti di gruppo;
- terapia occupazionale (laboratorio cucina, laboratorio artistico, ...).

I NUMERI DEL SERVIZIO

	2015	2016	2017	2018	2019	2023	2024
Associazioni presenti	17	17	18	9	8	3	3
Volontari	151	117	131	81	152	12	39

LO SPORTELLO PER IL VOLONTARIATO

Nel coso del 2024 è stato organizzato un pomeriggio di incontro chiamato **"SPORTELLO DEI VOLONTARI"** durante il quale incontrare persone della comunità interessate e incuriosite nello svolgere l'attività di volontariato presso i servizi residenziali e semi residenziali della Santo Spirito. Il coinvolgimento di nuovi volontari prevede colloqui conoscitivi ed informativi e la compilazione della relativa modulistica, tale aspetto viene gestito dalle Educatrici Professionali o dal personale di animazione dell'APSP



Come diventare
volontario
dell'APSP

ATTIMI DI QUOTIDIANITA' CON I NOSTRI VOLONTARI

Le attività proposte dal servizio sociale e di animazione vedono spesso la presenza e la collaborazione di alcuni volontari.

La loro presenza è di supporto per la gestione degli accompagnamenti dai piani alle zone comuni dove vengono svolte le attività di grande gruppo e per stare in compagnia dei Residenti nei momenti di attesa prima dell'inizio o alla fine delle attività.

Alcuni volontari sono inoltre protagonisti attivi e con la loro esperienza e competenze personali che vengono messe a disposizione dei Residenti gestiscono e conducono in prima persona alcune delle attività e laboratori proposti. Alcuni si occupano di interventi relazionali individualizzati valorizzando la storia di vita e le autonomie/abilità di singoli Residenti.

UN GRAZIE AI NOSTRI VOLONTARI

Il 5 dicembre, in prossimità delle festività natalizie, si è colta l'occasione per incontrare e ringraziare i volontari che dedicano il loro tempo e mettono a disposizione le loro competenze nei vari servizi della nostra A.P.S.P. Alla presenza dei vertici istituzionali c'è stato lo scambio di auguri e la valorizzazione del loro operato.

LABORATORI

ORTO CHE
SORGE

CANTA CHE TI
PASSA

USCITE
IN PAESE

ORE ATTIVITA' DI VOLONTARIATO



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 € 15 ml., il patrimonio netto ha un valore di € 36 ml. ed è rappresentato sostanzialmente dal **valore degli immobili** e dalla **riserve di utili accantonate** negli anni.

Totale vendite e prestazioni	€ 15.000.017,62
Totale dei costi	€ 15.026.480,42

COMPOSIZIONE DEI RICAVI

	2020	2021	2022	2023	2024
RSA	9.099.505,08	9.034.147,96	10.218.661,03	10.622.988,59	10.745.549,25
CASA SOGGIORNO	72.331,08	64.238,94	71.367,75	71.573,80	73.123,05
CENTRO DIURNO	206.680,49	201.912,00	211.503,60	244.622,03	264.144,75
SERVIZIO PASTI	49.307,97	4.752,10	24.002,53	31.574,92	32.656,59
SERVIZI AMBULATORIALI	32.106,05	-	8.034,52	23.080,87	26.626,50
SERVIZI DOMICILIARI					
RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI	9.459.930,67	9.305.051,00	10.533.569,43	10.993.840,21	11.142.100,14
VALORE DELLA PRODUZIONE	12.004.849,08	11.823.876,16	13.234.388,15	12.977.097,75	15.000.017,62

COMPOSIZIONE DEI COSTI

	2020	2021	2022	2023	2024
ACQUISTO DI BENI	922.097,27	964.222,31	961.472,67	1.049.021,78	1.137.953,05
SERVIZI	1.805.374,95	1.718.154,58	1.827.024,04	1.657.655,47	1.785.116,50
ORGANI ISTITUZIONALI	31.083,83	42.350,06	42.300,76	43.865,42	44.303,23
PERSONALE	9.028.655,95	8.598.151,73	9.904.451,45	9.361.249,86	11.604.135,85
AMMORTAMENTI	439.089,40	426.106,39	406.786,08	367.628,18	371.868,68
ACCANTONAMENTI PER RISCHI		11.862,41	-	20.317,25	36.243,49
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	29.119,98	40.478,43	71.720,98	229.992,84	46.859,62
COSTI DELLA PRODUZIONE	12.255.421,38	11.801.325,91	13.213.755,98	12.729.730,80	15.026.480,42

L'anno 2024 vede un incremento considerevole (+ 18,04%) dei costi della produzione rispetto al 2023 determinato principalmente dal costo per il personale e nello specifico dall'accantonamento per oneri contrattuali e progressioni.

Il costo per il personale si conferma la voce più importante tra i costi della produzione.

Nel 2024 si registra un aumento degli Accantonamenti per rischi determinato dai trasferimenti da parte della PAT per futuri rinnovi contrattuali e progressioni orizzontali e verticali.

STATO PATRIMONIALE

ATTIVO	31/12/2023	31/12/2024
A) IMMOBILIZZAZIONI	€ 46.928.796,64	€ 47.125.250,14
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	€ 7.569,54	€ 42.691,57
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	€ 42.453.359,98	€ 42.381.828,48
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	€ 4.467.867,12	€ 4.700.730,09
B) ATTIVO CIRCOLANTE	€ 4.788.274,84	€ 4.728.823,64
I) RIMANENZE	€ 99.146,25	€ 53.029,77
II) CREDITI	€ 2.630.954,16	€ 2.699.884,93
IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE	€ 2.058.174,43	€ 1.975.908,94
C) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 62.136,86	€ 188.016,32
I) Ratei e risconti attivi	€ 62.136,86	€ 188.016,32
Totale attivo	€ 51.779.208,34	€ 52.042.090,10
PASSIVO		
A) CAPITALE DI DOTAZIONE	€ 36.032.520,71	€ 36.033.778,19
Patrimonio e riserve	€ 35.773.325,47	€ 36.032.520,71
Risultato di esercizio	€ 259.195,24	€ 1.257,48
B) CAPITALE DI TERZI	€ 10.725.928,86	€ 11.223.226,75
I) Fondi per rischi ed oneri	€ 1.456.968,96	€ 2.154.917,83
I) Trattamento di fine rapporto	€ 6.102.991,86	€ 6.049.474,00
III) Debiti	€ 3.165.968,04	€ 3.018.834,92
C) RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 5.020.758,77	€ 4.785.085,16
Ratei e risconti passivi	€ 5.020.758,77	€ 4.785.085,16
Totale passivo	€ 51.779.208,34	€ 52.042.090,10

CONTO ECONOMICO

CONTO ECONOMICO	31/12/2023	31/12/2024
A) Valore della produzione	€ 12.977.097,75	€ 15.000.017,62
I) Ricavi delle vendite e delle prest.	€ 10.993.840,21	€ 11.142.100,14
V) Altri ricavi e proventi	€ 1.983.257,54	€ 3.857.917,48
B) Costi della produzione	€ 12.729.730,80	€ 15.026.480,42
I) Consumo di beni e materiali	€ 1.049.021,78	€ 1.137.953,05
II) Servizi	€ 1.701.520,89	€ 1.829.419,73
IV) Costo per il personale	€ 9.105.856,82	€ 10.481.057,44
V) Ammortamenti e svalutazioni	€ 367.628,18	€ 371.868,68
VI) Accantonamenti per rischi	€ 275.710,29	€ 1.159.321,90
VII) Oneri diversi di gestione	€ 229.992,84	€ 46.859,62
RISULTATO DELLA GESTIONE	€ 247.366,95	-€ 26.462,80
C) Proventi e oneri finanziari		
I) Proventi finanziari	€ 29.223,68	€ 45.301,03
II) Interessi ed altri oneri finanziari	-€ 0,39	-€ 185,75
RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA	€ 29.223,29	€ 45.115,28
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	€ 276.590,24	€ 18.652,48
Imposte sul reddito	-€ 17.395,00	-€ 17.395,00
Imposte sul reddito dell'esercizio	-€ 17.395,00	-€ 17.395,00
Risultato d'esercizio	€ 259.195,24	€ 1.257,48
Utile (Perdita) dell'esercizio	€ 259.195,24	€ 1.257,48

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	259.195,24	0	259.195,24	nessuno
2024	1.257,48	0	1.257,48	nessuno

Dopo il triennio 2020-2022 il cui risultato di amministrazione è stato fortemente condizionato dall'emergenza pandemica e dal caro energia il 2024 evidenzia un sostanziale pareggio di bilancio che testimonia la corretta gestione economico-finanziaria dell'ente e al contempo l'utilizzo di tutte le risorse a favore della qualità del servizio prestato nonchè del benessere organizzativo interno.

GRADO DI EFFICIENZA PER AREA

RIEPILOGO	RSA	CASA SOGGIORNO	CENTRO DIURNO	PASTI ESTERNI	FISIOTERAPIA PER ESTERNI	TOTALE
VALORE DELLA PRODUZIONE	14.446.015,79	97.631,11	372.172,70	35.605,09	48.592,92	15.000.017,62
COSTI DELLA PRODUZIONE	- 14.399.359,49	- 5.934,26	- 432.675,40	- 14.075,17	- 84.436,11	- 15.026.480,42
RISULTATO GESTIONE CARATTERISTICA	46.656,31	1.696,85	- 60.502,70	21.529,92	- 35.843,18	- 26.462,80
PROVENTI/ONERI FINANZIARI	43.509,61	296,08	1.069,54	132,23	107,81	45.115,28
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	90.165,92	1.992,93	- 59.433,17	21.662,15	- 35.735,37	18.652,48
IMPOSTE	- 16.775,91	- 114,16	- 412,38	- 50,98	- 41,57	- 17.395,00
UTILE/PERDITA DI ESERCIZIO	73.390,01	1.878,77	- 59.845,54	21.611,17	- 35.776,94	1.257,48

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	2024
Consulenze specialistiche mediche	704,00	704,00	704,00
Consulenze igiene e sicurezza	29.231,40	35.852,60	32.377,04
Consulenze amministrative e gestionali	189,20	189,20	189,20
Consulenze privacy	6.466,00	6.663,64	6.999,14

LA RETTA

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Retta base	45,00	47,63	47,63	49,05	49,05	50,05
Retta media di sistema	47,65	47,63	47,95	48,08	48,97	49,94
Retta paganti	86,50	88,38	88,38	89,52	130,13	131,13
Tariffa sanitaria APSS	76,42	76,42	76,42	76,63	78,87	78,87

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

BENI IMMOBILI DELLA SANTO SPIRITO

FABBRICATI	RENDITA
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	-

TERRENI	REDD. DOMINICALE	REDD. AGRARIO
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 ED INTERVENTI

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 il 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;
- adottata Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 58 dd. 16 Dicembre 2024 avente ad oggetto:
- approvazione perizia di variante e presentazione della domanda di autorizzazione alla realizzazione di varianti con supero spesa per "Opera di ristrutturazione e riqualificazione della struttura Residenziale di via Pive su P.ED. 1345 C.C. Pergine Valsugana";
- rendicontazione dei lavori entro il giorno 31/12/2025 come da ultimo prorogata con Determinazione del Dirigente del Servizio Politiche Sanitarie e per la non autosufficienza della PAT n. 13334 dd. 04/12/2024.

EFFICIENTAMENTO STRUTTURA

Le APSP, per il tramite di UPIPA, si attivano per individuare delle azioni di contenimento dei costi di gestione dell'immobile (es. riqualificazione energetica) nonché di adeguamento/innovazione dell'infrastruttura informatica.

L'APSP è in fase di ristrutturazione e riqualificazione della struttura residenziale di via Pive.

Nel corso del 2024 l'APSP ha effettuato l'Upgrade dei software CSS 2.0 e area Amministrazione ed economato 2.0.

Con Decreto del Presidente nr. **39 DD. 30/09/2024** è stata approvata la domanda di contributo per l'acquisto di attrezzature, apparecchiature e arredi ai sensi dell'art. 19 bis della L.P. 28/05/1998, nr. 6 e con propria determinazione n. 14797 dd. 24/12/2024 il Dirigente del Servizio Politiche Sanitarie e per la Non Autosufficienza della Provincia Autonoma di Trento ha concesso il contributo richiesto, ammettendo a finanziamento, tra le altre voci, l'acquisto di n. 13 PC, n. 13 Terminali e n. 60 licenze Microsoft Windows, in sostituzione di analoga attrezzatura, come indicato dalla mappatura effettuata dal DPO sul parco macchine elettroniche in uso presso l'APSP a seguito della valutazione sulla vulnerabilità.

Si evidenzia che con deliberazione della Giunta provinciale di Trento n. 426 dd. 28/03/2025 sono stati approvati i *Criteri e modalità per il finanziamento degli interventi su immobili destinati a residenze sanitarie assistenziali (RSA) e a servizi socio- sanitari diversi dalle RSA, ai sensi dell'art. 19 bis della L.P. n. 6/1998: approvazione nuovi criteri e apertura termini per la presentazione delle domande per interventi rilevanti.*

Nello specifico risultano finanziabili interventi per l'efficientamento energetico previa presentazione della domanda per il conto termico.

Nel corso del 2025 si procederà ad una mappatura dei possibili interventi sulla base di uno studio di diagnosi energetica già affidato ed in nostro possesso da ammettere a finanziamento.

Quarta parte

L'attività della Santo Spirito

STRUTTURA MULTISERVIZI

L'**Azienda** è al **servizio della persona**; a tal fine orienta la propria attività al rispetto della dignità della persona e alla garanzia del principio di riservatezza. Garantisce **adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi**, nel rispetto delle scelte dei destinatari e delle loro famiglie.

Servizi residenziali

Servizi semiresidenziali

Servizi ambulatoriali

Servizi domiciliari ed alberghieri

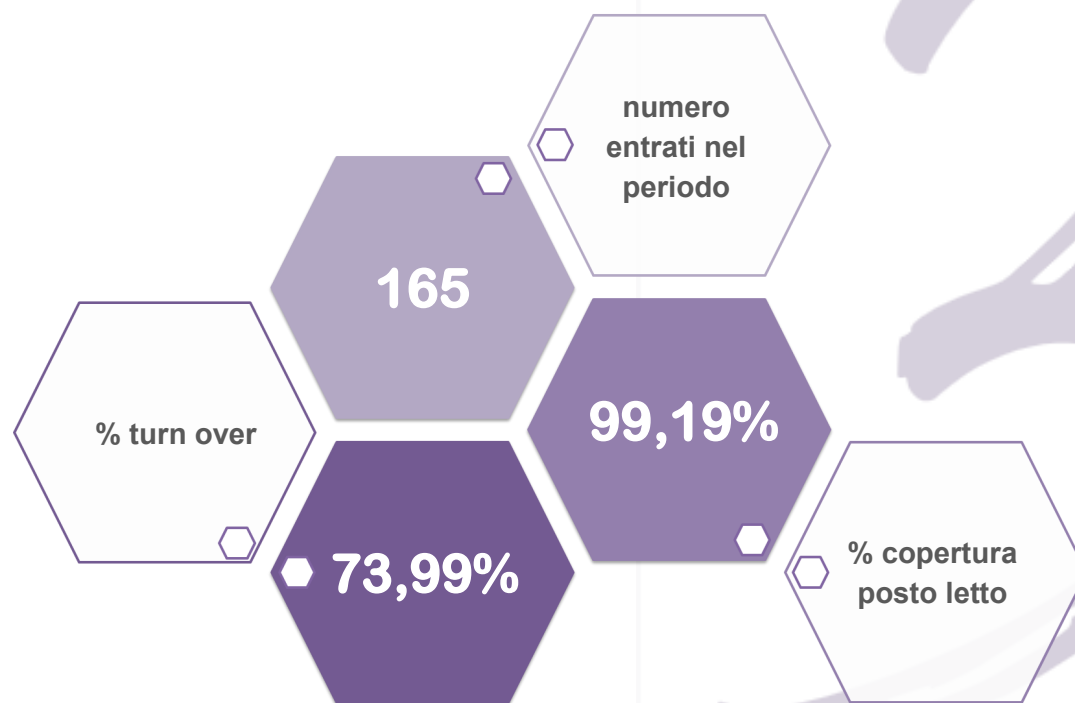
Servizi informativi e consulenziali

Servizi di supporto

L'Azienda, per la sua natura pubblica e in continuità con le finalità delle I.P.A.B. (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) da cui deriva, **opera per il miglioramento della qualità della vita, del benessere e della convivenza sociale e per la piena inclusione ed integrazione sociale di tutte le componenti della comunità**, ivi comprese le risorse umane impiegate per l'erogazione dei servizi. Per questo ci **impegniamo nella valorizzazione del lavoro “di cura”**, nell'aggiornamento e nella formazione e nella promozione di iniziative di studio e ricerca.

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**. 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**. 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**.



RESIDENTI PRESI IN CARICO

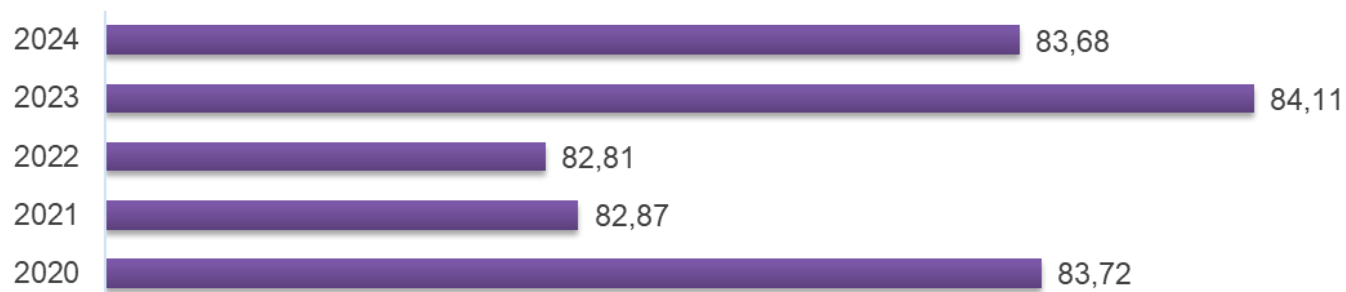
I RESIDENTI

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**.

	2022	2023	2024
Femmine	254	239	239
Maschi	148	148	133
TOTALE	402	387	372

L'utenza dei servizi residenziali è ancora rappresentata per i **2/3 dal genere femminile**, con un'età media che si attesta attorno agli 83 anni.

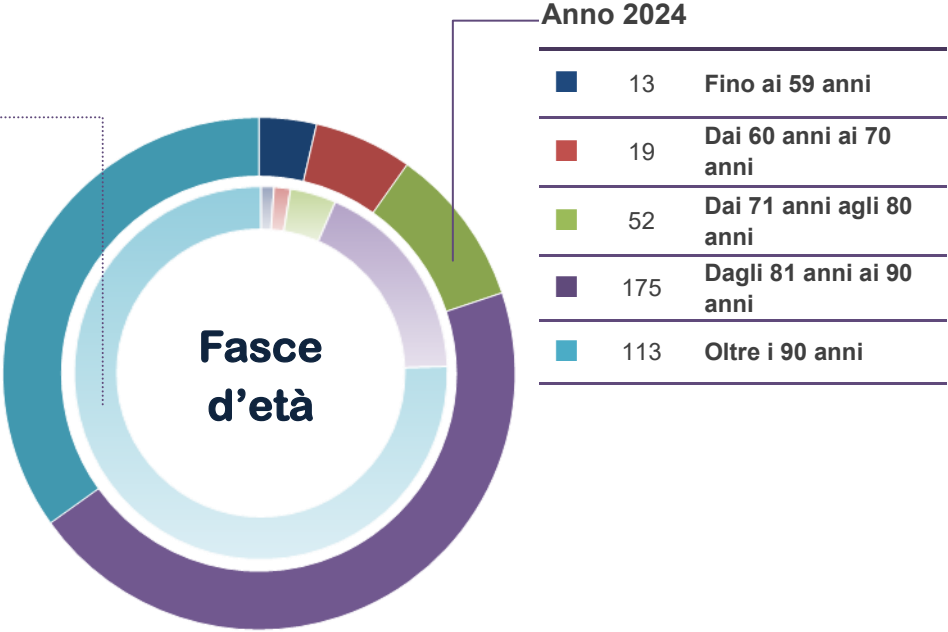
L'ETA' MEDIA



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	4	5	26	118	86
Maschi	9	14	26	57	27

Anno 2014		
Fino ai 59 anni	9	
Dai 60 anni ai 70 anni	15	
Dai 71 anni agli 80 anni	73	
Dagli 81 anni ai 90 anni	164	
Oltre i 90 anni	95	



... i CENTENARI

	2022	2023	2024
Centenari	2	11	6



PERMANENZA MEDIA

Il dato sulla permanenza media dei Residenti della RSA dimostra il costante e repentino aggravamento degli 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	2024
Anni medi di permanenza	3,01	3,67	3,51	3,47	3,17	3,29	2,31	1,86	2,08	2,10



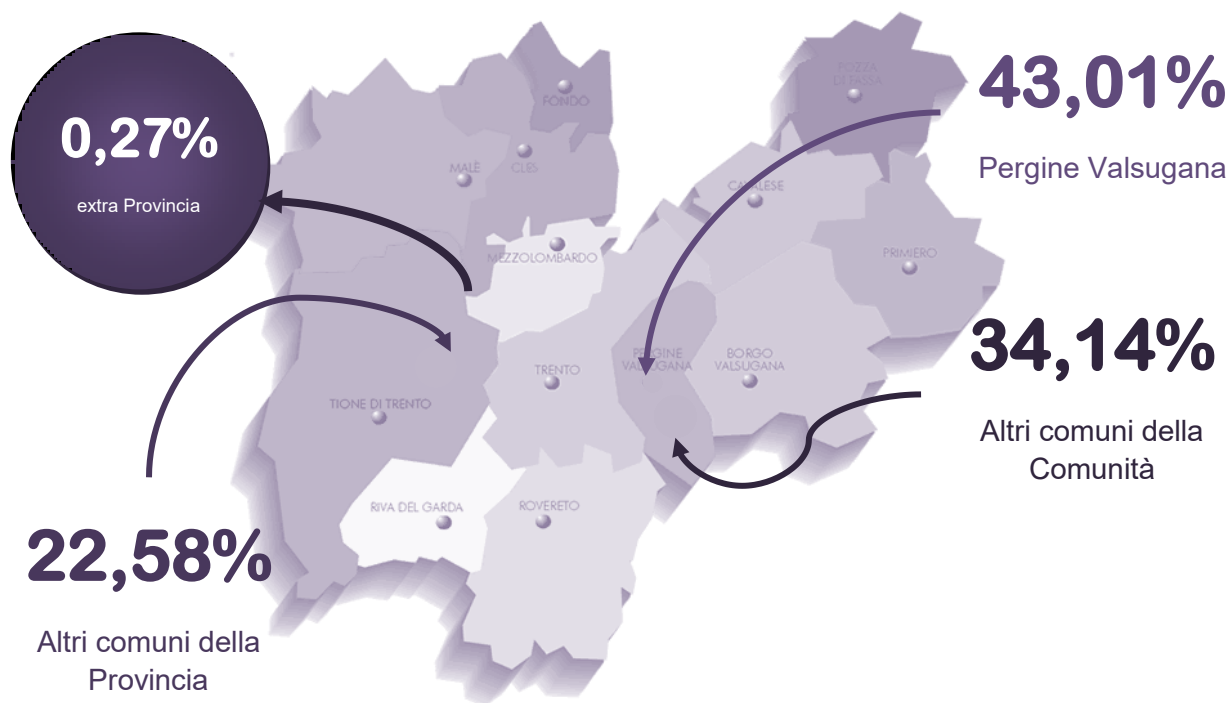
PERMANENZA MEDIA PER GENERE

		
2015	3,26	2,50
2019	3,22	3,06
2024	2,19	2,13

	2015	2019	2024
Meno di 1 anno	65	130	173
Da 1 anno a 5 anni	111	133	157
Oltre i 5 anni	47	73	42

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2021	2023	2024
Permanenza < 1 anno	38%	23%	25%	31%	39%	33%	52%	56%	50%	47%

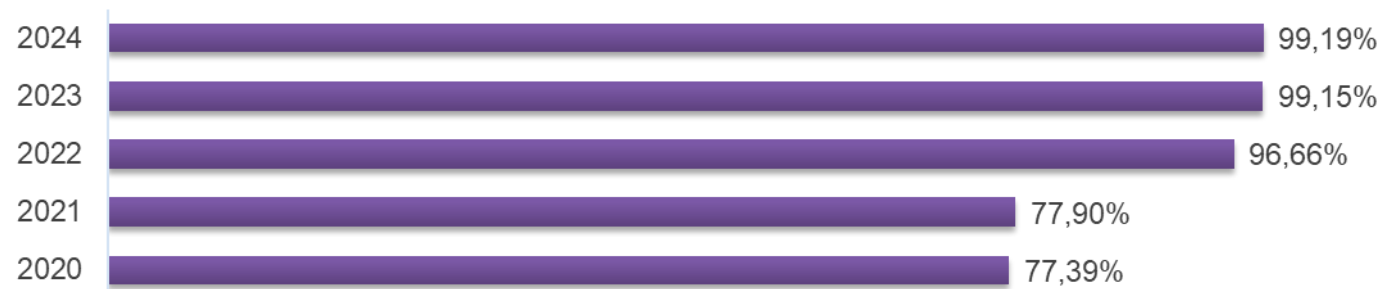
LA PROVENIENZA



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 dalla provincia.

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.



Dopo il biennio caratterizzato dalla emergenza pandemica Covid-19 e pertanto dal blocco degli ingressi, l'anno 2024 evidenzia un tasso di occupazione posti letto pari al 99,19% 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

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Copertura posti convenzionati	97,43%			95,55%	97,71%	96,31%
Copertura posti non convenzionati	74,69%			25,60%	51,33%	78,83%

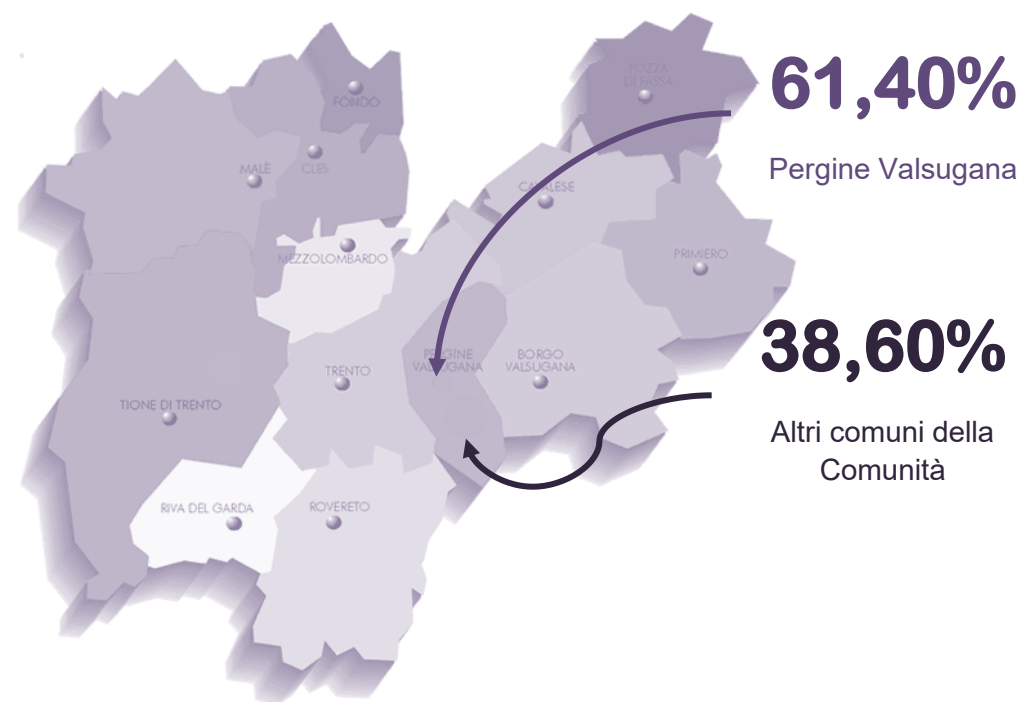
2020-2021
Servizio sospeso per pandemica Covid

GLI UTENTI DEL SERVIZIO

2020-2021
Servizio sospeso per pandemica Covid

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Numero utenti	49			39	46	57
Nuovi utenti inseriti nell'anno	19			20	24	28
Utenti dimessi	16			22	16	22
Età media	80,15			80,38	82,16	83,61

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

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Copertura posti di presa in carico diurna	98,44%			70,31%	60,50%	68,42%

2020-2021
Servizio sospeso per pandemica Covid

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

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Numero utenti	3			4	3	4
Nuovi utenti inseriti nell’anno	0			2	2	1
Utenti dimessi	0			2	1	2
Età media	80			83	76	76

2020-2021
Servizio sospeso per pandemica Covid

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

2020-2021
Servizio sospeso per pandemica Covid

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Utenti	208			84	270	184
Giorni medi attesa	68			36	52	116

L'ETA' MEDIA

2020-2021
Servizio sospeso per pandemica Covid

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Età media	65			66	65	63

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.

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.

Il progetto nasce dalla consapevolezza dell'importanza della **prevenzione sanitaria**, specie nelle persone meno giovani. Vi sono alcune patologie, come l'ipertensione e il diabete, che interessano quote molto elevate della popolazione.

L'obiettivo è offrire la possibilità di avere gratuitamente a Pergine interventi di prevenzione con cadenza periodica.



CASSA RURALE ALTA VALSUGANA
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

OCCHIO alla SALUTE

Visite cardiologiche con elettrocardiogramma su appuntamento
Il servizio, a cura del **Dottor Lino Beber**, prevede l'esecuzione e lettura dell'elettrocardiogramma con visita cardiologica.

Prevenzione urologica su appuntamento
Il servizio, a cura del **Dottor Gianluigi Falloni**, urologo, prevede un servizio di informazione/prevenzione primaria e secondaria (diagnosi precoce) dedicata alle patologie urologiche prevalentemente tumorali che riguardano soprattutto la sfera genitale maschile (prostata-testicolo-pene).

Valutazione fisiatrica su appuntamento
Il servizio, a cura del **Dottor Robert Odorizzi**, fisiatra, prevede una valutazione fisiatrica per patologie muscolo scheletriche ed eventuali consigli comportamentali.

Prevenzione salute e benessere

Accesso gratuito

La prenotazione è possibile telefonando **il lunedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 11.00 al numero 0461. 1743559**

I servizi si svolgono presso:
A.P.S.P. S. SPIRITO FONDAZIONE MONTEL
Via Marconi, 55 - Pergine Valsugana

S. Spirito - Fondazione Montel
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

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.

GLI EVENTI DEL 2024

LA COMPRENSIONE DELL'ALZHEIMER

La malattia, i sintomi, le fasi e l'evoluzione nel tempo

STRATEGIE DI GESTIONE COMPORTAMENTALE:

Consigli pratici su come gestire i comportamenti difficili o scomodi, come l'aggressività o l'agitazione

LA COMUNICAZIONE EFFICACE

Migliorare la comunicazione con le persone affette da Alzheimer, metodi e tecniche di ascolto empatico

LA GESTIONE DELLO STRESS E DELL'ANSIA

Tecniche di gestione dello stress: la motivazione o il training autogeno

L'IMPORTANZA DELL'ATTIVITA' MENTALE E SOCIALE

L'attività mentale e l'iterazione sociale possono aiutare a rallentare il declino cognitivo

LA PIANIFICAZIONE ANTICIPATA

Le direttive anticipate, la nomina di un rappresentante legale e la gestione delle questioni finanziarie

SUPPORTO EMOTIVO E BENESSERE SOCIALE:

parlare di benessere sociale e informare i caregiver e le famiglie sull'importanza di cercare il supporto nelle risorse disponibili per affrontare le sfide emotive legate all'Alzheimer

LA PROMOZIONE DEL BENESSERE COGNITIVO:

discutere delle attività e delle strategie che possono aiutare a mantenere la mente attiva e stimolata, come i giochi cerebrali e l'apprendimento continuo.

AFFRONTARE IL LUTTO E LA PERDITA:

Parlare delle emozioni associate alla progressione della malattia e all'inevitabile perdita di abilità cognitive, con consigli sulla gestione delle emozioni

LA RICERCA E GLI SVILUPPI FUTURI:

Condividere informazioni sulle ricerche attuali sull'Alzheimer, comprese le terapie non farmacologiche e l'aiuto della A.I.

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 chi si prende cura degli anziani malati.

GLI EVENTI DEL 2024

CONOSCENZA DELLA MALATTIA E DELLE ESIGENZE PSICOLOGICHE DEI MALATI

COMUNICAZIONE EFFICACE A SUPPORTO COMPASSIONEVOLLE AI MALATI

GESTIONE DELLE EMOZIONI E DELL’ANSIA NEI CAREGIVER

GESTIONE DELLO STRESS E PREVENZIONE DEL BURNOUT

PROMOZIONE DEL BENESSERE EMOTIVO E STILI DI VITA ADEGUATI

Obiettivi e risultati

GLI OBIETTIVI STRATEGICI—I RISULTATI

Continuità della presa in carico mediante l'offerta di servizi

Nel corso del 2024 la direzione ha effettuato delle verifiche periodiche al fine di monitorare nel tempo gli eventuali scostamenti rispetto al budget ed adottare le opportune azioni correttive.

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

La Direzione ha sviluppato un cruscotto manageriale con il quale mappare e verificare in corso d'anno l'andamento dei principali dati gestionali. A completamento degli indicatori dei servizi (copertura posti, fruizione del servizi) e degli indicatori economici (conto generi alimentari, budget farmaci e presidi, consumo gas) si sono aggiunti il monitoraggio dei near miss e degli agiti violenti.

Si rimanda al paragrafo **“I PRINCIPALI DATI ECONOMICO PATRIMONIALI”**

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

Si rimanda al paragrafo **“LE RETI DI COLLABORAZIONE E PARTNERSHIP”**

Da segnalare inoltre le seguenti altre convenzioni:

Con la diocesi di Trento e la Parrocchia Natività di Maria di Pergine per il servizio religioso e con associazioni di volontariato.

Formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD

Si rimanda al paragrafo **“LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE”**

Benessere organizzativo e conciliazione famiglia-lavoro

Si rimanda al paragrafo **“QUALITA’ DELLE CONDIZIONI DEL LAVORO”**

Personalizzazione del servizio attraverso il coinvolgimento della famiglia.

La personalizzazione del servizio ed il coinvolgimento dei familiari rappresenta uno dei cardini principali del servizio socio-assistenziale offerto dalla RSA.

Il PAI, le riunioni di equipe, gli incontri Direzione/Rappresentanti dei familiari, le assemblee plenarie con tutti i familiari sono momenti che contribuiscono sia ai miglioramenti organizzativi e gestionali interni che alla personalizzazione del servizio agli ospiti.

IL RIESAME DI DIREZIONE

La Santo Spirito effettua con cadenza **periodica (trimestrale)** il **Riesame della Direzione**, un momento strategico e operativo finalizzato a valutare **l'efficacia complessiva del sistema di gestione** e l'impatto delle attività svolte in relazione agli obiettivi prefissati.

Tale processo è condotto in linea con i principi della **miglioramento continuo**, secondo quanto previsto dalle **norme UNI EN ISO** (dove applicabili) e dai modelli organizzativi interni. Questo ha permesso di mettere in luce i seguenti aspetti:

Punti di forza	Punti di debolezza	Opportunità	Minacce / Rischi
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Struttura multiservizi, riesce a intercettare i bisogni del territorio <input type="checkbox"/> Competenze del personale e specializzazione dei servizi <input type="checkbox"/> Qualità della comunicazione con l'utenza e con il territorio <input type="checkbox"/> Adozione di sistemi certificati e strumenti di monitoraggio efficaci <input type="checkbox"/> Cruscotto direzionale per il monitoraggio dei principali indicatori di gestione <input type="checkbox"/> Solidità economico-finanziaria 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Criticità nel reperimento delle risorse umane (turnover, copertura organici) <input type="checkbox"/> Limitazioni tecnologiche o infrastrutturali (assenza wireless) <input type="checkbox"/> Vivibilità della struttura di via Pive (in corso lavori di ristrutturazione) 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Collaborazioni, consolidamento delle gestioni associate con altre APSP <input type="checkbox"/> Coinvolgimento dei familiari/caregiver nella vita della casa <input type="checkbox"/> Partnership con Fondazione CR Alta Valsugana per l'attivazione di servizi rivolti alla cittadinanza 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Difficoltà nel reperimento di personale qualificato <input type="checkbox"/> Crescente complessità nella gestione di bisogni socioassistenziali <input type="checkbox"/> Adempimenti normativi

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 occupazione 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





99,20%
R.S.A./CASA SOGGIORNO

89,32%
CENTRO DIURNO

TASSO OCCUPAZIONE POSTI



+ 18,68
UNITA' GARANTITE SULLE
FIGURE PARAMETRATE R.S.A.
(DATO MEDIO RIFERITO AL PERIODO)

PARAMETRO PERSONALE









-0,70%
SPESA PER GENERALI ALIMENTARI

- 4,77%
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
	STANDARD DI QUALITA'	41	33	5	3	81%
	PIANO DI MIGLIORAMENTO	39	19	14	6	49%
	AZIONI CORRETTIVE	2	1	0	1	50%
	AZIONI MIGLIORATIVE	51	34	7	7	66,67%
	NON CONFORMITA'	61	57	1	3	93,44%
	PROGETTI	32	25	2	5	78,12%

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 disposizioni 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	13/11/2024	Confermata certificazione 0 non conformità Minore, n. 0 osservazioni e n. 2 punti di forza
Family Audit	03/04/2024	Conferma certificazione di Family Audit per la prima annualità del primo ciclo del processo di consolidamento
Marchio Q&B—qualità e benessere	28/05/2024	Validata l'autovalutazione ed conferitò la qualifica di Best Performer per il fattore "Socialità"

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.

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 UIIPA, che ha visto lo strumento avere negli anni un'importante evoluzione trovando riscontro anche fuori dalla provincia di Trento.

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**.



LE INDAGINI DI CUSTOMER

Le indagini di customer satisfaction dei diversi servizi della Santo Spirito rappresentano uno strumento fondamentale per misurare il gradimento degli utenti e migliorare la qualità dei servizi offerti.

Attraverso queste indagini, l'APSP può raccogliere feedback diretto dagli utenti, identificare punti di forza e aree di miglioramento, e adottare strategie mirate per incrementare la soddisfazione e l'efficienza.

Tali strumenti permettono di:

1. **valutare la qualità dei servizi:** permettono di capire quanto i servizi siano percepiti come efficaci, tempestivi e accessibili dagli utenti;
2. **identificazione delle criticità:** evidenziano eventuali problemi o disservizi che devono essere risolti;
3. **orientamento alle esigenze degli utenti:** favoriscono un approccio più centrato sull'utente, migliorando la comunicazione e l'interazione;
4. **monitoraggio nel tempo:** consentono di valutare l'andamento della soddisfazione nel tempo e l'efficacia delle azioni di miglioramento adottate;
5. **supporto alle decisioni strategiche:** forniscono dati utili per pianificare investimenti e interventi mirati.

I PASSAGGI FONDAMENTALI

Nella progettazione e realizzazione di un'indagine di customer satisfaction ha rispettato 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 2024 sono state condotte le indagini sui principali servizi della Santo Spirito.



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.

ANDAMENTO DELLE INDAGINI

	2022	2023	2024
Servizi residenziali	7,11	6,95	7,12
Servizi semiresidenziali	9,05	9,62	9,50
Servizi ambulatoriali per esterni (fisioterapia)	9,51	9,34	9,22

LA MAPPA DELLA COMUNICAZIONE



Nel quadro della strategia di trasparenza e partecipazione, la Santo Spirito sviluppato una “Mappa della comunicazione” dettagliata, volta a rafforzare i canali di dialogo con le comunità, i partner e i portatori di interesse.

Questa mappa rappresenta un elemento fondamentale per comprendere e ottimizzare le modalità con cui vengono condivise le iniziative, i risultati e i valori.

Ecco alcuni aspetti chiave da considerare:

- **Identificazione degli stakeholder:** comprendere chi sono i destinatari principali (utenti, famiglie, enti pubblici, collaboratori, partner, finanziatori) e le loro esigenze informative;
- **Canali di comunicazione:** utilizzare strumenti diversificati e appropriati, come comunicati stampa, newsletter, incontri, siti web, social media, incontri pubblici e report annuali;
- **Trasparenza e chiarezza:** fornire informazioni accurate, tempestive e comprensibili per favorire la partecipazione e la fiducia;
- **Personalizzazione dei messaggi:** adattare i contenuti alle diverse categorie di stakeholder per rispondere alle loro specifiche esigenze;
- **Feedback e ascolto:** creare canali di ascolto attivi per ricevere commenti, suggerimenti e segnalazioni, migliorando così i servizi e la comunicazione;
- **Formazione interna:** assicurare che il personale sia formato sulla comunicazione efficace e rappresentativa dell'ente.

Attraverso una comunicazione chiara, aperta e coerente, l'APSP si propone di essere sempre più vicina alle esigenze della le comunità, i partner e i portatori di interesse.

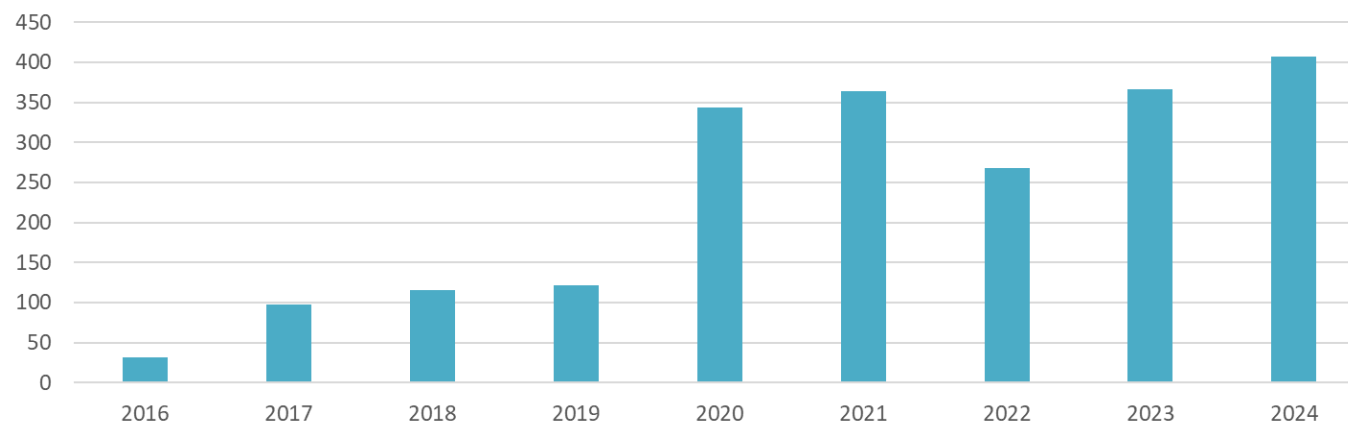
Il Bilancio Sociale non è solo una rendicontazione di attività ma diventa uno strumento strategico della comunicazione della Santo Spirito. Tratta in modo trasparente le performance, coinvolge i portatori d'interesse, rafforza la credibilità e supporta le decisioni strategiche orientate .

I NUMERI DELLA COMUNICAZIONE

L'APSP dispone di un sistema strutturato di comunicazione/informazione nei confronti dei familiari e del personale dipendente.

Destinatari	Newsletter	Periodico	Totale complessivo
Dipendenti	130		130
Famigliari	227	50	277
Totale	357	50	407

L'importanza strategica della comunicazione per la Santo Spirito è diventata sempre più centrale nel corso degli anni, riflettendo la necessità di rafforzare il proprio ruolo, migliorare la visibilità e consolidare le relazioni con i diversi stakeholder. La comunicazione efficace permette all'APSP di diffondere i propri valori, promuovere le attività e coinvolgere più efficacemente la comunità, i soci, le istituzioni e i partner. Nel tempo, si è assistito a un notevole investimento per implementare strategie comunicative che hanno reso la comunicazione uno strumento fondamentale per la crescita e la sostenibilità, permettendo di adattarsi ai cambiamenti del contesto sociale e di amplificare il proprio impatto sul territorio.



IL SITO AZIENDALE

L'APSP dispone di un sito internet (www.apsp-pergine.it) costantemente aggiornato al fine di garantire la massima informazione e trasparenza agli utenti.

Si segnalano in particolare le sezioni Albo e Primo piano come strumenti di comunicazione, pubblicità e trasparenza.

Nel mese di agosto è stato pubblicato il nuovo sito istituzionale che risulta responsivo e coerente con le Linee Guida AGID.

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, in questo caso l'APSP, 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 della Santo Spirito verso l'obiettivo di **fornire al cittadino un servizio di buona qualità**.

Gli standard di qualità dei Servizi sono utilizzati per dare dimostrazione concreta che gli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi sono stati soddisfatti. Di conseguenza, gli standard di 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.



Carta dei Servizi

LA PAGINA FACEBOOK

La pagina Facebook della Santo Spirito è uno strumento prezioso che consente una comunicazione rapida ed efficace con cittadini e utenti.

Attraverso questa piattaforma, l'APSP vengono condivisi aggiornamenti, notizie, eventi e informazioni importanti in tempo reale, facilitando un dialogo diretto e immediato con la comunità.

È un canale essenziale per mantenere tutti informati e coinvolti nel servizio pubblico offerto.

RACCOLTA DEI POST DEL 2024

Nel corso del 2024, si è deciso di raccogliere e condividere una serie di post che hanno rappresentato i momenti più significativi, gli “attimi di quotidianità” che hanno visti protagonisti i nostri Residenti.

Questa raccolta vuole essere un riepilogo di tutto il lavoro svolto durante l'anno, evidenziando i contenuti più coinvolgenti, le iniziative più importanti e le tematiche di maggiore interesse.



L'album

IL CALENDARIO 2025

Il calendario 2025 intitolato **"Le Mani"** è una raccolta suggestiva di fotografie che catturano momenti di quotidianità dei nostri Residenti. Attraverso immagini autentiche e toccanti, il calendario mette in luce la forza, la cura e la creatività delle mani che quotidianamente contribuiscono alla vita della nostra comunità. Ogni mese presenta scatti che raccontano storie di solidarietà, lavoro, arte e affetti, offrendo uno sguardo intimo e umano sulla nostra realtà. Un modo speciale per celebrare le mani che costruiscono, sostengono e rendono unica la nostra comunità nel corso del 2025.

ATTIMI DI QUOTIDIANITA' CON I NOSTRI RESIDENTI

Un calendario unico nel suo genere, che cattura l'essenza della vita quotidiana dei nostri Residenti attraverso immagini autentiche e spontanee. Ogni mese presenta fotografie che raccontano storie di routine, momenti di gioia, solidarietà e quotidianità, creando un ponte di emozioni e ricordi condivisi.

Caratteristiche principali:

- **Fotografie genuine:** scatti realizzati dai nostri Residenti o dai fotografi locali, che immortalano momenti di vita quotidiana;
- **Temi mensili:** ogni mese rappresenta un aspetto diverso della vita, come il risveglio mattutino, il lavoro, il tempo libero, le festività e le tradizioni;
- **Messaggi di comunità:** brevi testi che accompagnano le immagini, condividendo pensieri e riflessioni dei Residenti;
- **Formato pratico:** ideale da appendere alle pareti, per un anno ricco di emozioni e ricordi condivisi.

Un progetto che valorizza la bellezza semplice e autentica di ogni giorno, rafforzando il senso di comunità e appartenenza.



Il calendario

I PROGETTI DI RETE

I progetti di rete della Santo Spirito rappresentano un insieme di iniziative volte a potenziare e qualificare i servizi offerti agli Utenti/Residenti, favorendo la collaborazione tra diverse realtà locali.

Il servizio di animazione, sostenuto dal prezioso contributo dei volontari, svolge un ruolo fondamentale nel promuovere il coinvolgimento e la socializzazione.

Grazie anche alla collaborazione con istituzioni, associazioni, scuole, gruppi giovanili, cori, gruppi musicali e musicisti vengono organizzati eventi, attività ed esperienze che mirano a integrare e arricchire la vita della nostra APSP, stimolando la partecipazione attiva e creando un senso di appartenenza.



VICINI
VICINI

IN CIMA ALLE
FAVOLE

EVENTI MUSICALI

PET-THERAPY

10 PASSI PER IL
PROPRIO
BENESSERE



Questi progetti di rete consentono di creare sinergie efficaci ma soprattutto a favorire l'inclusione sociale con il territorio.



I PROGETTI DEL 2024

VICINI VICINI

Ormai diventata una tradizione la **“Biciclettata in compagnia”** per la sensibilizzazione sul tema della demenza. La nostra APSP ha partecipato all’iniziativa promossa dalla Comunità di Valle Alta Valsugana e Bernstol, con la presenza anche della APSP LEVICO CURAE di Levico e del Comune di Calceranica, che ci ha visti impegnati .

GIU' DAL DIVANO

Pomeriggi intergenerazionali con gruppo catechesi Civezzano “Giù dal Divano. L’obiettivo prioritario è stato quello di promuovere uno scambio tra le diverse generazioni al fine di produrre un arricchimento reciproco, nonché riattivare la presenza di gruppi di giovani all’interno della RSA e promuovere il protagonismo attivo dei Residenti in attività proposte da terzi.

PET THERAPY

La pet therapy è una pratica terapeutica che si basa sull’interazione tra gli animali domestici o addestrati e le persone, al fine di migliorarne il benessere fisico, emotivo, cognitivo e sociale e promuoverne il recupero, la guarigione o il contenimento di determinati disturbi.

ALBI ILLUSTRATI

La lettura di albi, appositamente selezionati, permette di entrare pian piano in sintonia con le parole e le immagini. il tempo di una storia è un tempo lento prezioso. L’albo illustrato è un libro di parole e immagini d’artista dove le immagini sono solitamente prevalenti e interagiscono con il testo per raccontare storie. Queste storie, dai molteplici significati e ricche di simbologia, solleticano le memorie emotive e psichiche più profonde.

DEAMBULAZIONE CON LE CRI

Coinvolgimento da parte di volontari CRI adeguatamente formati per promuovere attività di deambulazione assistita per alcuni dei Residenti di entrambe le strutture.

Gli obiettivi del progetto sono:

- garantire possibilità di movimento e deambulazione in sicurezza dei Residenti;
 - promuovere interventi di relazione individualizzata e dialogo per il benessere socio emotivo dei Residenti.
-

TERAPIA DEL SORRISO

Nella Santo Spirito sono presenti volontari formati per proporre la terapia del sorriso. Tramite la presenza dei nostri amici clown vengono allietate alcune giornate all'interno della RSA. Sono questi momenti di relazione che si esprime non solo tramite il verbale ma anche con canali emotivi ed espressivi diversi permettendo di favorire il benessere dei Residenti.

IN CIMA ALLE FAVOLE

Progetto che ha visto coinvolti i Residenti della Santo Spirito in collaborazione con Pergine Festival sotto la direzione di "Babilonia Teatri". In APSP sono stati svolti dei laboratori gestiti dagli esperti della compagnia teatrale "Teatro dei Venti" di Modena. Tramite la raccolta ed il racconto di leggende locali e ricordi dei Residenti collegati alla montagna ed altre memorie personali è stata realizzata una installazione sonora che la comunità ha potuto ascoltare nelle giornate del Pergine Festival. La collaborazione con Pergine Festival ed il coinvolgimento di Residenti della APSP è iniziato nel 2023.

STAGIONI NEL CUORE LABORATORI ED INCONTRI SUL TERRITORIO

Quattro incontri, uno per ogni stagione, dove Residenti e i bambini della scuola d'infanzia GB1 hanno avuto modo di incontrarsi, socializzare, confrontarsi e anche collaborare nella realizzazione di due laboratori volti al favorire un orientamento temporale.

UN NUOVO “MODO” DI ESSERE PARTE DELLA COMUNITÀ

10 PASSI PER... ESSERE IL PROPRIO BENESSERE INCONTRIAMO GLI ESPERTI DALLA NOSTRA COMUNITÀ

L'obiettivo di questo progetto è stato di sensibilizzare i cittadini alla fragilità dell'anziano e promuovere la conoscenza della nostra realtà in qualità di APSP.

I 10 incontri proposti hanno avuto ognuno un argomento definito e scelto sulla base dei focus individualizzati con i Residenti coinvolti ed hanno visto partecipare i seguenti esperti:

1. **Febbraio: Funzionamento e strategie per mantenere una stimolazione cognitiva adeguata nella terza età**
SARA DORIGATTI: studentessa di psicologia percorso Neuroscienze presso l'Università di Rovereto
2. **Marzo: C'è bisogno di rallentare e liberarsi del sovrappeso**
Esplorazione del lento rituale del caffè filtro con Serafika e miscele 100% arabica
MARGHERITA PISONI: Consulente, digitalmarketing, formazione, innovazione
3. **Aprile: Tra sogno e sonorità. Il potere della musica e del suono**
GIULIANO BOTTURA: Musicista e componente del gruppo "I Cavalieri Erranti"
4. **Maggio : Memorie di noi. creatività ed esperienze**
PAOLO VIVIAN: Artista di scultura contemporanea e installazione
5. **Giugno: Rilassamento e benessere fisico. Piccole pratiche per curare il proprio sé**
CATERINA TARGA: Estetista professionale
6. **Luglio: La forza e la gentilezza dell'anima in relazione. La poesia, letture, incontro e confronto**
SARA CONCI Autrice e scrittrice
7. **Settembre: Ascolto delle mie emozioni. Sperimentiamo pratiche quotidiane naturali**
MARIALUISA SARTORETTO: Operatrice shiatsu, diplomata i.r.t.e. Master Reiki, sistema Usui per la "guarigione naturale"
8. **Ottobre: Restiamo appassionati. Presentazione di illustrazioni e ceramiche dell'artista**
GIORGIA PALLAORO: Illustratrice, designer e grafica freelance.
9. **Novembre: Viaggio ed esperienza alla scoperta del gusto**
DANIELE TOMASI: Chef
10. **Dicembre: Le 3 “s” del buon umore: serenità, sorridere e stupirsi. Vi racconto la mia esperienza**
GIORGIO FUOLI: Ex operatore sociale e vicepresidente della Coop. Cs4 ed ex vicepresidente dell'associazione Millepiedi ONLUS

GLI OBIETTIVI STRATEGICI FUTURI

Gli obiettivi strategici per il 2025 confermano quelli già indicati per il 2024, con una novità. L'APSP si propone, per parte propria, quale soggetto istituzionale attento e sensibile alle politiche ambientali attraverso sia la sensibilizzazione sull'uso corretto delle risorse che mediante un processo virtuoso di efficientamento energetico con l'obiettivo del medio e lungo periodo di certificare i propri immobili nZEB (- nearly Zero Energy Building).

APPROPRIATEZZA	<i>Continuità della presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, domiciliari, informativi/consulenziali e di supporto</i>	Garantire nel tempo ed implementare costantemente le capacità di risposta ai bisogni ed alle aspettative della cittadinanza attraverso un'offerta pluri-servizi, diversificata che garantisca il passaggio da un servizio all'altro nella maniera più semplice possibile e senza oneri a carico al cliente.
ECONOMICITA'	<i>Equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione</i>	Garantire il pareggio di bilancio mantenendo l'adeguamento delle rette e delle tariffe nei limiti delle Direttive provinciali in materia di R.S.A. Adottare ed applicare modelli di controllo di gestione e di analisi di bilancio.
RETE	<i>Partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche o private presenti sul territorio</i>	Razionalizzazione ed efficientamento della spesa corrente attraverso progetti di partnership, collaborazione e gestioni associate con altre APSP o altri soggetti pubblici o privati.
PROFESSIONALITA'	<i>Formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FS</i>	Garantire una adeguata qualificazione e formazione professionale nell'ambito del Piano della formazione vigente e nel limite del budget assegnato. Sviluppare inoltre attività a distanza e addestramenti sul campo.
BENESSERE	<i>Benessere organizzativo e conciliazione famiglia-lavoro</i>	Monitoraggio costante del benessere organizzativo percepito dal personale dipendente attraverso la somministrazione di questionari validati scientificamente e/o l'effettuazione di interviste e/o focus group. Mantenimento certificazione Family Audit.

PARTECIPAZIONE	Personalizzazione del servizio con il coinvolgimento della famiglia	Stimolare e agevolare la partecipazione del familiare alla vita della casa sia attraverso il coinvolgimento nelle riunioni di equipe per la definizione del PAI che all'adesione ad eventi comunitari. Pianificazione incontri periodici con i Rappresentanti dei famigliari e degli Ospiti e costante informazione anche attraverso strumenti e/o supporti telematici a distanza.
APERTURA	Coinvolgimento della comunità	Favorire la partecipazione della comunità attraverso le forme più varie alla vita della Casa e nel contempo promuovere forme di partecipazione degli ospiti-residenti alla vita di comunità
SODDISFAZIONE	Customer satisfaction	Monitoraggio costante della qualità percepita dagli Ospiti/ Utenti e/o dai loro familiari attraverso la somministrazione di questionari e/o l'effettuazione di interviste e/o focus group
INNOVAZIONE	Progetti innovativi	Stimolare e agevolare la realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili
PREVENZIONE E SICUREZZA	Adozione, monitoraggio ed aggiornamento misure di prevenzione e di sicurezza per ospiti e personale	Approvare, aggiornare, modificare ed integrare la documentazione al fine di individuare e definire le azioni per la prevenzione e gestione di eventi critici in materia di sicurezza per ospiti e personale.
AMBIENTE	Valutazione degli impatti del cambiamento climatico sulle attività dell'A.P.S.P- con riferimento alle potenziali situazioni di emergenza	Analizzare il contesto, i rischi e le opportunità rispetto agli aspetti legati al cambiamento climatico, Perseguire il miglioramento delle prestazioni ambientali riducendo l'impatto sul cambiamento (riduzione degli sprechi di energia, risorse idriche, diminuzione dell'uso della plastica, carta, corretta gestione dei rifiuti speciali)

Sesta parte

Questioni aperte

QUESTIONI DA SVILUPPARE

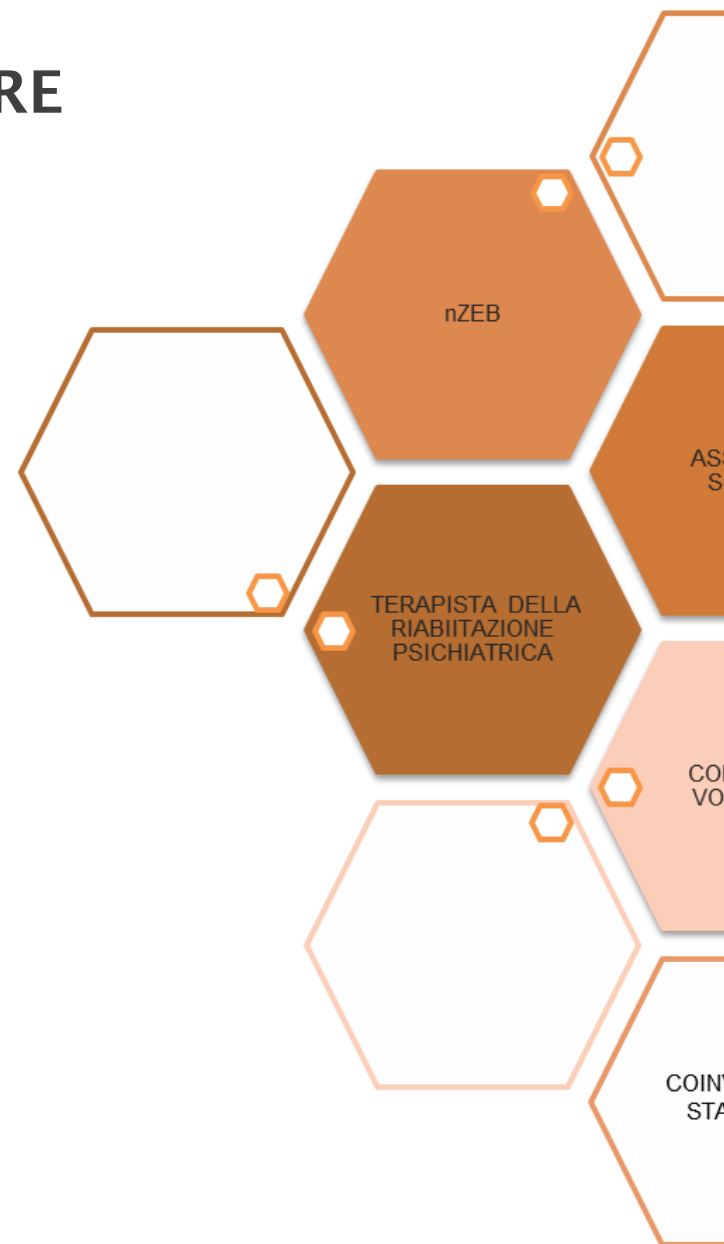
La Santo Spirito è sempre attenta ed impegnata nell'apportare al proprio modello organizzativo innovazione e qualità attraverso **l'attivazione di progetti di miglioramento** nei vari settori amministrativi, tecnico e operativi aziendali.

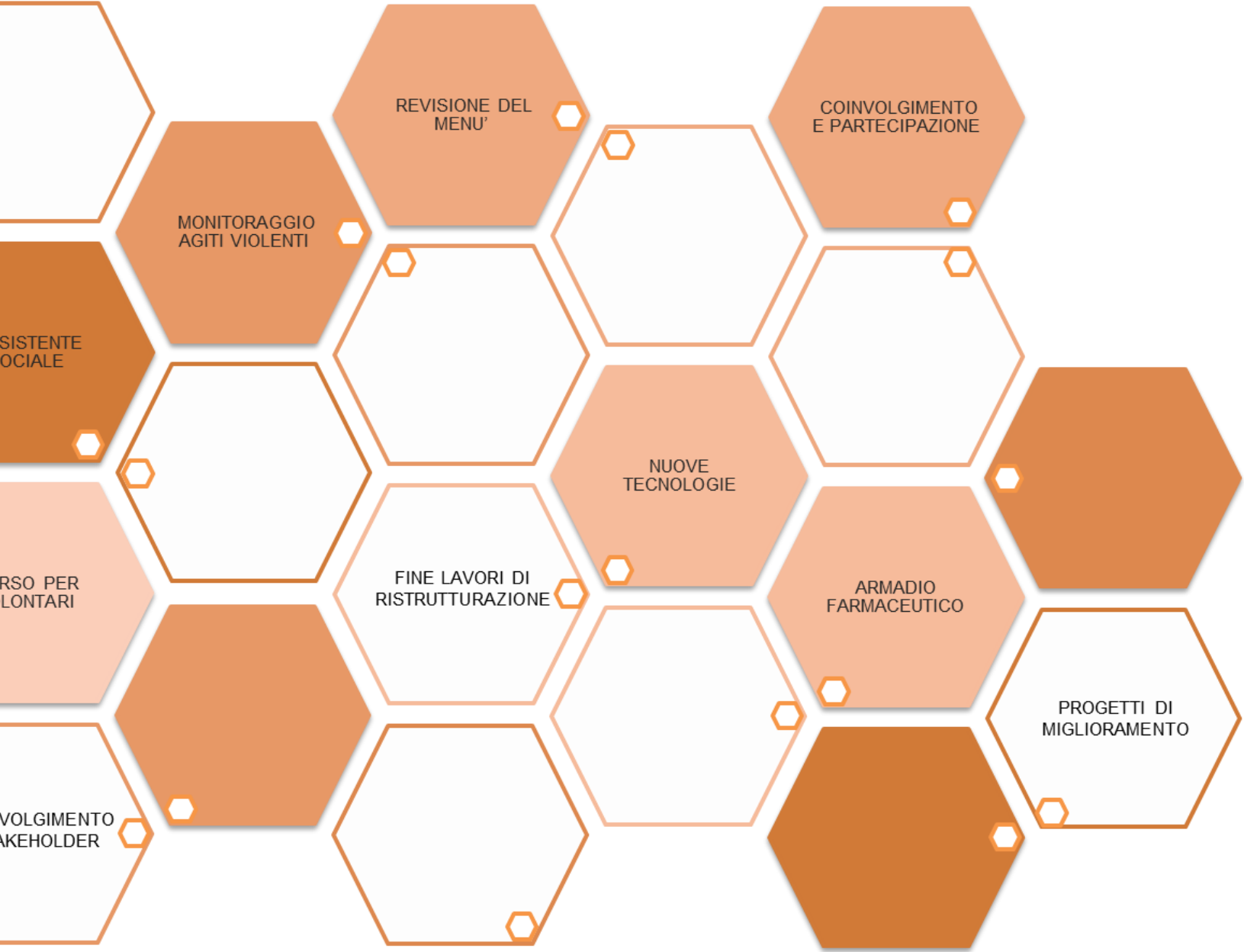
Il prossimo biennio si caratterizzerà particolarmente per l'introduzione di **nuove figure professionali**, oggi mancanti, all'interno dell'organico aziendale capaci di portare competenza e novità nella presa in carico degli ospiti residenti.

Particolare attenzione sarà posta nei confronti del servizio di ristorazione, gestito internamente con personale dipendente, in modo da garantire sempre un menù ed una preparazione degli alimenti adatta alla tipologia di ospiti accolta all'interno della APSP.

Il **coinvolgimento dei vari stakeholder**, con particolare attenzione dei familiari caregiver, continuerà ad essere la bussola che orienterà il nostro agire.

Terminati i lavori di ristrutturazione della RSA di via Pive, il cui termine è stimabile per l'autunno 2026, si procederà ad una **riqualificazione energetica** totale e complessiva delle 3 unità immobiliari costituenti l'APSP al fine di ottenere la certificazione "Nearly Zero Energy Building" ossia "Edificio ad Energia quasi Zero".





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 i 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 SATISFACTION

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

NEAR MISS

evento che avrebbe potuto causare un danno, un infortunio o un incidente, ma che si è concluso senza conseguenze negative grazie a circostanze fortunate o a un intervento tempestivo. Si tratta di segnali d'allarme che indicano potenziali pericoli o falle nella sicurezza che, se non affrontate, potrebbero portare a eventi più gravi

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'interesse

TPE

Tempi Pieni Equivalenti

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



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



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

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

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

Pubblicato ad OTTOBRE 2025

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

E-mail: 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)