



BILANCIO SOCIALE

2023-2024

INDICE

1	PRESENTAZIONE e NOTA METODOLOGICA	
	Lettera della Presidente	05
	Nota Metodologica	06
2	IDENTITA'	
	Profilo Generale	07
	La nostra storia	08
	Valori e Mission	10
	Cornice istituzionale	12
	Certificazioni Aziendali	13
	Servizi Residenziali	
	R.S.A.	14
	Accoglienza anziani (Ex Casa soggiorno)	18
	Servizi Semi-residenziale	
	Centro Diurno	20
	Bagni Protetti	29
	Accoglienza	29
	Servizi domiciliari e territoriali	
	Pasti a domicilio	30
	Punto Prelievi	32
	Fisioterapia a domicilio	33
	Servizi ambulatoriali privati	34
3	LA STRUTTURA AZIENDALE E LE RISORSE UMANE	
	Il modello organizzativo e le modalità di partecipazione	35
	Il consiglio di amministrazione e il presidente	36
	Il direttore generale	37
	L'organo di revisione	37
	I rappresentanti dei familiari	38

3	La struttura organizzativa	39
	Le varie figure professionali - anno 2023	40
	Dati sul personale dipendente - anno 2023	42
	Le varie figure professionali - anno 2024	44
	Dati sul personale dipendente - anno 2024	46
	Formazione del personale	50
	Figure a supporto: le cooperative esterne	53
	Figure a supporto: i liberi professionisti	53
	Figure a supporto: la rete dei volontari	55
	Figure a supporto: figure religiose	57
	Figure a supporto: lavoratori pubblica utilità	58
	Figure a supporto: studenti in tirocinio / stage	59
4	SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	60
5	MISSIONE E OBIETTIVI: RISULTATI e PERCORSI	66
	Obiettivi	67
	Riqualificazione strutturale e sicurezza degli ambienti	69
	Sostenibilità ed efficientamento energetico	69
	Sviluppo organizzativo e benessere del personale	71
	Innovazione dei servizi e ampliamento dei servizi alla persona	75
	Progetti e attività interdisciplinari	76
	Relazioni con il territorio e partecipazione sociale	82
6	VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE E ORGANIZZATIVO	
	Qualità integrata e miglioramento continuo nei servizi dell'A.P.S.P.	88
	Strumenti di ascolto: monitoraggio dei percorsi di miglioramento e dei risultati ottenuti	90
	La qualità dei servizi di ascolto: monitoraggio dei percorsi di miglioramento e dei risultati ottenuti	92
7	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	98

Sezione 1 - Presentazione e Nota Metodologica

È con particolare piacere che l'A.P.S.P. G. Cis di Ledro per la conclusione del proprio mandato presenta il suo primo Bilancio Sociale. Fedele agli obiettivi di trasparenza e rendicontazione delle risorse utilizzate negli anni 2023-2024, il presente Bilancio Sociale raccoglie i dati maggiormente significativi volti ad illustrare le attività realizzate nei vari ambiti, gli obiettivi strategici, gli interventi, gli investimenti, i risultati conseguiti e i benefici raggiunti, sviluppando l'analisi dal punto di vista degli stakeholders.

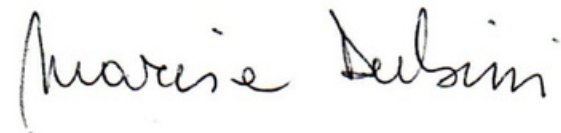
Il Bilancio Sociale che presentiamo è la fotografia di come si intende rispondere alle persone adulte/anziane fragili del nostro territorio che ci sono affidate e come si può cercare di affrontare le numerose domande che vengono direttamente dal tessuto sociale in cui viviamo.

Non si ferma però alla semplice rendicontazione, ma prende in esame la capacità dell'ente di aver attratto risorse aggiuntive al di là di quelle di bilancio economico, che gli permettono di essere non solo un punto di riferimento socio – sanitario ma di essere partecipe dello sviluppo socio economico e culturale della realtà amministrata e del territorio in cui opera, non dimenticando di promuovere il dialogo intergenerazionale.

Dopo il triste e difficile periodo caratterizzato dall'emergenza pandemica si è capito che da ogni crisi si esce sempre diversi e seppur con fatica si deve cambiare, innovarsi, guardare al futuro, governando il cambiamento in una nuova visione di speranza e fiducia anche se oggettivamente il presente e il futuro presentano scenari piuttosto complicati. Il Consiglio di Amministrazione con la Direzione vuole affrontare le numerose e complesse sfide che il tempo attuale ci riserva: l'aumento significativo dell'invecchiamento della popolazione, la presa in carico di fragilità molto complesse in un contesto sempre più limitato di risorse economiche e di personale, la complessità della società che richiede sempre più competenza e azioni di welfare innovativo.

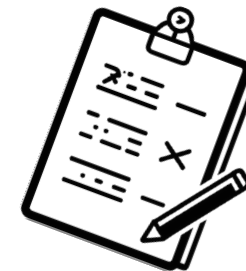
Per tutta l'attività che viene evidenziata in questo Bilancio Sociale non posso che ringraziare i nostri residenti e i loro familiari con i quali si instaura un continuo rapporto di scambio e confronto utile al raggiungimento degli obiettivi, ma un grazie particolare e di sentito riconoscimento va al Direttore, allo Staff di Direzione, a tutto il Personale e a tutti i Volontari che con il loro infaticabile impegno e professionalità rendono questa struttura presenza visibile e solida all'interno della Comunità di Ledro.

La Presidente
dott.ssa Dubini Marisa





Il Bilancio sociale dell'APSP ha come riferimento la Legge Provinciale n. 13/2007 e le Linee guida per la redazione del bilancio sociale approvate con deliberazione della Giunta Provinciale n. 1183/2018. Si ispira inoltre alle linee guida del Gruppo miglioramento sul bilancio sociale di Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza (UPIPA) redatte a seguito del laboratorio svolto nel 2023.



Il lavoro per la redazione e l'impaginazione del documento è stato eseguito dalla Direzione e dal gruppo di lavoro dedicato.

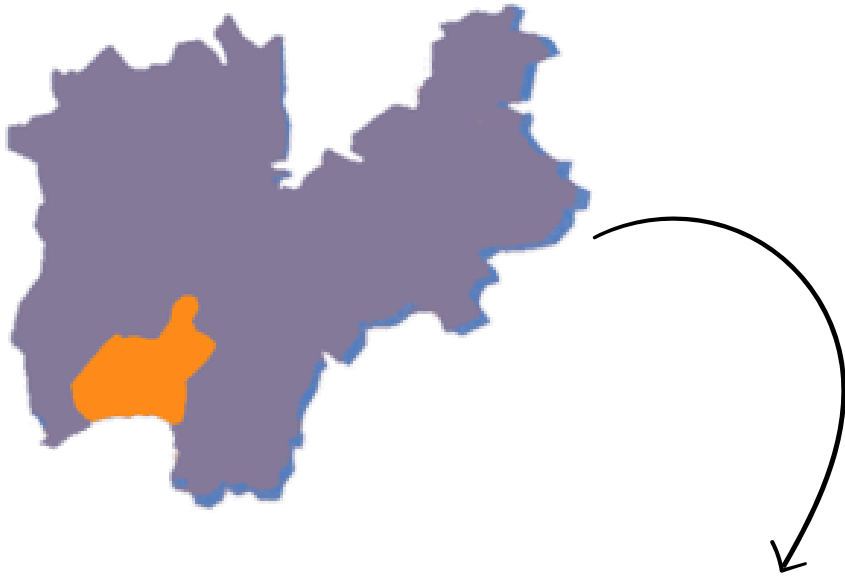
NOTA METODOLOGICA

Il presente Bilancio Sociale è redatto nel rispetto dei principi di comparabilità, trasparenza, rilevanza, attendibilità e chiarezza e vuole essere uno strumento semplice e comprensibile che offre a tutti gli stakeholder informazioni sulle attività realizzate e sui risultati sociali conseguiti nell'anno di riferimento. Al contempo, rappresenta un supporto alla valutazione e al monitoraggio dei risultati ottenuti, favorendo una gestione maggiormente efficace e coerente con i valori fondanti e la missione dell'Azienda.

Il documento viene divulgato ai principali stakeholder dell'APSP Giacomo Cis: personale dipendente, collaboratori, familiari degli utenti, volontari, principali associazioni ed enti di terzo settore, organizzazioni sindacali, enti pubblici provinciali e locali. Viene inoltre pubblicato sul sito web istituzionale www.apspgiacomocis.it.



Sezione 2 - L'identità



PROFILO GENERALE

L'APSP Giacomo Cis è ubicata nel territorio dell'Alto Garda e Ledro, all'interno del comune di Ledro, nel cuore del paese di Bezzecca.

L'Azienda è un ente pubblico non economico, senza fini di lucro, dotato di autonomia statutaria, regolamentare, patrimoniale, contabile, gestionale, tecnica la cui mission si concretizza nel tutelare e promuovere il benessere, la dignità e la qualità della vita delle persone anziane, offrendo servizi socio-sanitari ed assistenziali a carattere residenziale, semi-residenziale, ambulatoriale, domiciliare e territoriale.

L'APSP si propone come punto di riferimento per le persone del territorio, con l'obiettivo di favorire l'invecchiamento attivo, contrastare l'isolamento sociale e garantire sostegno nei percorsi di fragilità, promuovendo la centralità della persona, il rispetto dei diritti e la valorizzazione delle storie e delle relazioni di ciascuno.

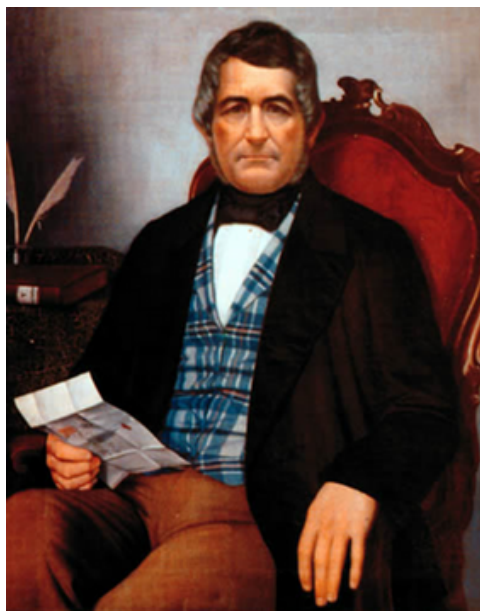
La sede dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Giacomo Cis di Ledro si trova in Via Falcone e Borsellino, 6-8 ed è composta da un ricco complesso architettonico, risultato di plurimi interventi di ampliamento e riqualificazione strutturale.



LA NOSTRA STORIA

Giacomo Cis, nato a Bezzecca nel 1782, un uomo animato da una profonda fede e da un grande amore per la cultura, ma soprattutto profondamente legato alla sua terra natia e alle persone della Val di Ledro. Nel testamento redatto nel 1850, manifestò con chiarezza il desiderio di destinare i propri beni alla creazione di un'istituzione caritatevole dedicata all'assistenza di malati, anziani e persone in condizioni di disagio economico.

Nel 1896, il parroco di Ledro e i capi-comune della Valle hanno avviato la procedura per la fondazione di un "ospitale e casa di ricovero", individuando nel Palazzo Cis il luogo ideale. L'attività è iniziata ufficialmente nel 1919 e l'anno successivo fu redatto lo Statuto dell'Ospedale-Ricovero Giacomo Cis, il cui articolo 2 sottolineava la missione sociale dell'ente: "L'Istituto è privato e destinato ad accogliere ammalati, partorienti, cronici, persone prive di mezzi e inabili, dei Comuni della valle di Ledro".



1975, Lato sud della Casa di Riposo prima della ristrutturazione



L'Ente ricevette riconoscimento giuridico con l'approvazione del 9 giugno 1922 e fu poi considerato istituzione pubblica di beneficenza ai sensi della legge del 1890. La gestione fu affidata a un Consiglio di Amministrazione, mentre la direzione fu assegnata alle Piccole Suore di Castelletto, presenti nella struttura fino al 2001.



Nel tempo, l'edificio è stato completamente ristrutturato, e l'A.P.S.P. continua a evolversi per rispondere ai bisogni crescenti degli anziani e del territorio.

Giacomo Cis è ricordato non solo per la realizzazione della Strada del Ponale, ma per la sua visione solidale. La sua casa è divenuta, per sua espressa volontà, la casa di chi è più fragile.

Palazzo Cis è oggi sede della A.P.S.P. Giacomo Cis di Ledro, che nel suo nome porta avanti i valori della cura, dignità e rispetto per l'anziano.



1896

Il parroco di Ledro e i capi-comune della Valle avviano la procedura per la fondazione di un "ospitale e casa di ricovero".

1919
-1920

Inizia l'attività assistenziale e l'anno successivo si redige lo Statuto dell'Ospedale-Ricovero Giacomo Cis

1922

L'Ente riceve riconoscimento giuridico come istituzione pubblica di beneficenza

1971

Riconoscimento come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB)

1976

Primo intervento di ammodernamento dell'edificio

2008

L'Ente viene riconosciuto come Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.)

2010

Costruzione nuova autorimessa interrata

2012

Interventi di ristrutturazione al piano terra e al primo piano + Apertura Servizio Punto Prelievi

2023

Apertura servizio Ambulatori Privati e Fisioterapia a domicilio

2024

Inaugurazione per ristrutturazione edilizia del quarto piano

VALORI e MISSION

La Missione Istituzionale della A.P.S.P. Giacomo Cis è quella di prendersi cura della salute dei residenti, del loro benessere psico-fisico, della qualità delle loro relazioni in collaborazione con la rete familiare e con i servizi socio-sanitari, garantendo al contempo il rispetto della personalità e della libertà di ognuno e mirando a salvaguardare e promuovere la salute e la dignità della persona umana.



L'impegno di tutto il Personale che opera in azienda è quello di erogare i servizi ponendo costante attenzione a:

- Operare con professionalità e umanità per rendere l'Azienda un ambiente familiare per tutti coloro che Vi risiedono, che Vi lavorano e che prestano attività di volontariato.
- Operare per il bene del Residente, nel rispetto delle Sue esigenze, della sua riservatezza e dignità.
- Operare per la serenità dei Familiari che con fiducia ci affidano i loro cari, facilitando le relazioni ed i momenti di incontro.
- Assicurare la collaborazione tra tutte le figure professionali che a vario titolo operano in Azienda.
- Stimolare la Comunità della Valle di Ledro in modo che senta l'Azienda come un patrimonio proprio e nel contempo cresca nell'azienda un forte senso di appartenenza alla Comunità.
- Rendere l'Azienda il "centro", il "motore" ed il "cuore" di tutti i servizi socio-sanitari di cui la Comunità della Valle di Ledro potrà aver bisogno.
- Facilitare le relazioni ed i momenti di incontro tra i Residenti, i familiari e gli esterni.



VALORI e MISSION

I principi e i valori a cui l'A.P.S.P. Giacomo Cis si ispira nell'erogazione dei servizi sono:

EGUAGLIANZA

Garanzia di parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche, nel rispetto, tuttavia, della personalizzazione delle prestazioni, per rispondere in modo adeguato alle specifiche esigenze di ciascun residente.

IMPARZIALITA'

Agire secondo principi di obiettività, equità e giustizia, evitando ogni forma di favoritismo o pregiudizio.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'Azienda è chiamata a conseguire i propri obiettivi garantendo da un lato risultati concreti e di qualità (efficacia), e dall'altro un uso ottimale delle risorse disponibili (efficienza).

DIRITTO DI SCELTA

Poter decidere liberamente tra i diversi servizi, le differenti attività presenti sul territorio e quelle proposte all'interno dell'Azienda.

CONTINUITA'

Garantire servizi e prestazioni in modo costante, regolare e di qualità.

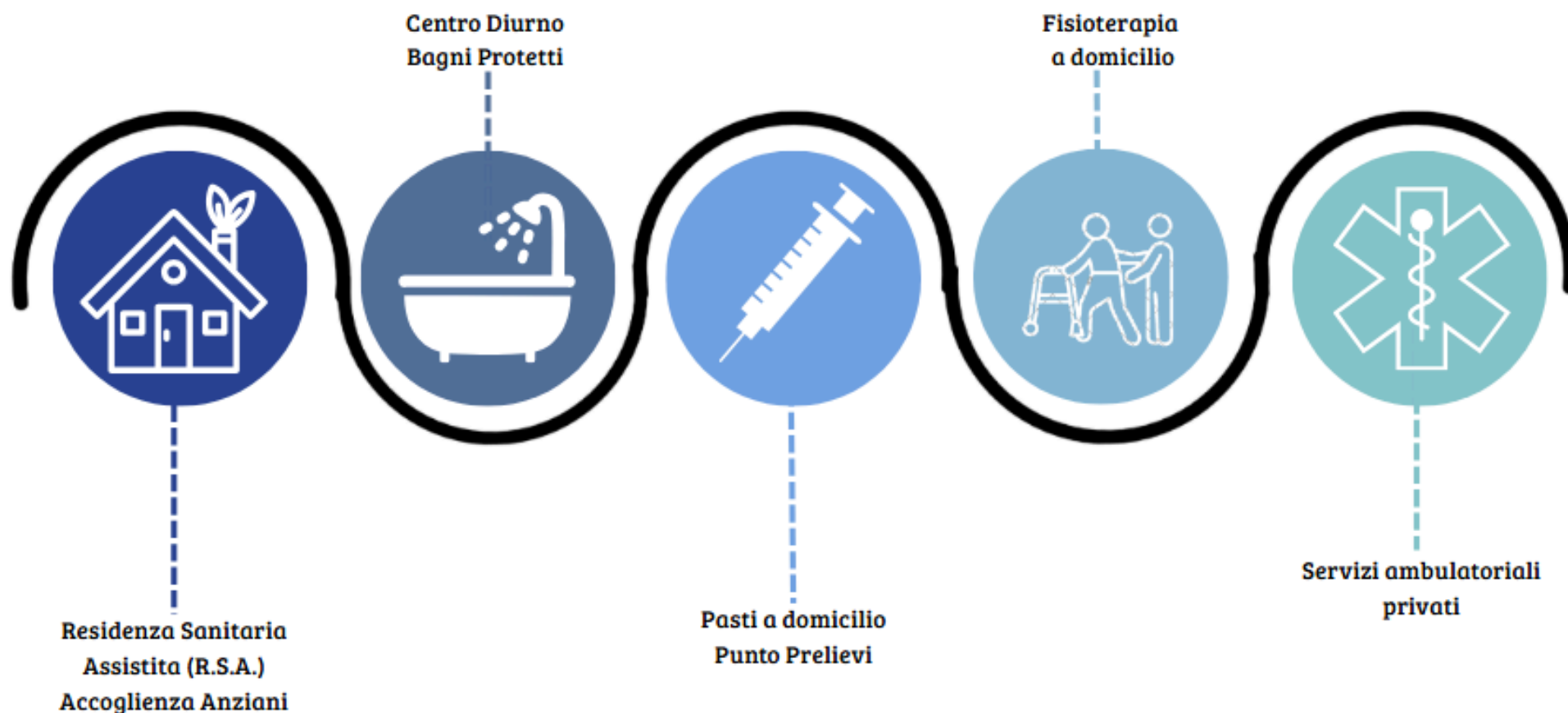
PARTECIPAZIONE

La partecipazione dell'utente rappresenta un elemento fondamentale del processo assistenziale e organizzativo, e si concretizza nel diritto di essere informato in modo chiaro e completo, di avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti, di esprimere valutazioni e opinioni sulla qualità delle prestazioni ricevute. Questo approccio favorisce un dialogo costruttivo tra gli utenti e i servizi della struttura, valorizzando il punto di vista dell'utente come risorsa per l'evoluzione e l'adattamento continuo dei servizi alle reali esigenze.

CORNICE ISTITUZIONALE

L'A.P.S.P. Giacomo Cis è:

- autorizzata e accreditata istituzionalmente all'esercizio di attività sanitaria e/o socio-sanitaria per:
 - n° 60 posti letto RSA (di cui 2 posti non convenzionati) e n° 5 posti per il Centro Diurno
 - funzione ambulatoriale di Punto prelievi per utenti esterni
 - servizi territoriali di Fisioterapia a domicilio
- autorizzata e accreditata per 1 posto Accoglienza anziani
- autorizzata e accreditata per operare in ambito socio-assistenziale per le aggregazioni funzionali: età anziana - residenziale (Accoglienza per anziani), semiresidenziale (Centro Servizi) e domiciliare e di contesto (Pasti a domicilio);
- autorizzata per servizi ambulatoriali in regime privatistico (psicologa, biologa nutrizionista, logopedista, neurologo)



CERTIFICAZIONI AZIENDALI



La A.P.S.P. Giacomo Cis aderisce ormai da anni - e ne è "socio fondatore" - al Marchio "Q&B - Qualità e Benessere", un modello fondato sulla valutazione reciproca e partecipata della qualità della vita e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali, coinvolgimento degli stessi residenti e dei loro familiari. Il Marchio Qualità e Benessere si basa su 12 valori che sono oggi l'elemento fondante di tutto il modello: Rispetto, Affettività, Umanizzazione, Gusto, Libertà, Vivibilità, Socialità, Comfort, Operosità, Autorealizzazione, Salute e Interiorità. Si sviluppa in 105 indicatori che vengono verificati, in sede di visita, tramite modalità multiple (focus group, osservazioni ambientali, verifiche documentali..).

Negli anni 2023 e 2024, l'Ente ha aderito alla modalità standard di "benchmarking" basata sull'analisi dei 12 valori. Dalle visite di audit, superate con esito positivo, l'Ente, è benchmarker del Marchio Qualità e Benessere.

La certificazione Family Audit è uno strumento manageriale volto a promuovere cambiamenti culturali ed organizzativi che l'Amministrazione della A.P.S.P. Giacomo Cis di Ledro intende perseguire, attraverso un'implementazione delle politiche di gestione del personale orientate al benessere dei dipendenti e delle loro famiglie. L'attivazione di questo percorso porta ad un processo di miglioramento continuo, che individua nella realtà lavorativa, azioni ed interventi orientati a coniugare le necessità aziendali con quelle personali e familiari dei dipendenti. L'obiettivo finale è di creare benessere e di puntare ad un miglioramento nella qualità della vita dei propri dipendenti attraverso il raggiungimento di un equilibrio che armonizza il tempo dedicato al lavoro e il tempo dedicato alla famiglia.

Nel 2022 si è concluso il primo triennio di certificazione e l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha ottenuto il Certificato Family Audit Executive, il Consiglio di Amministrazione ha poi scelto di proseguire nel procedimento aderendo al triennio di mantenimento.

Nel 2023-2024 si sono concluse con esito positivo le valutazioni relative al primo e al secondo anno di mantenimento.

Dal 2023 l'Ente aderisce al "Distretto Family Audit delle A.P.S.P.".



SERVIZI RESIDENZIALI - Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)

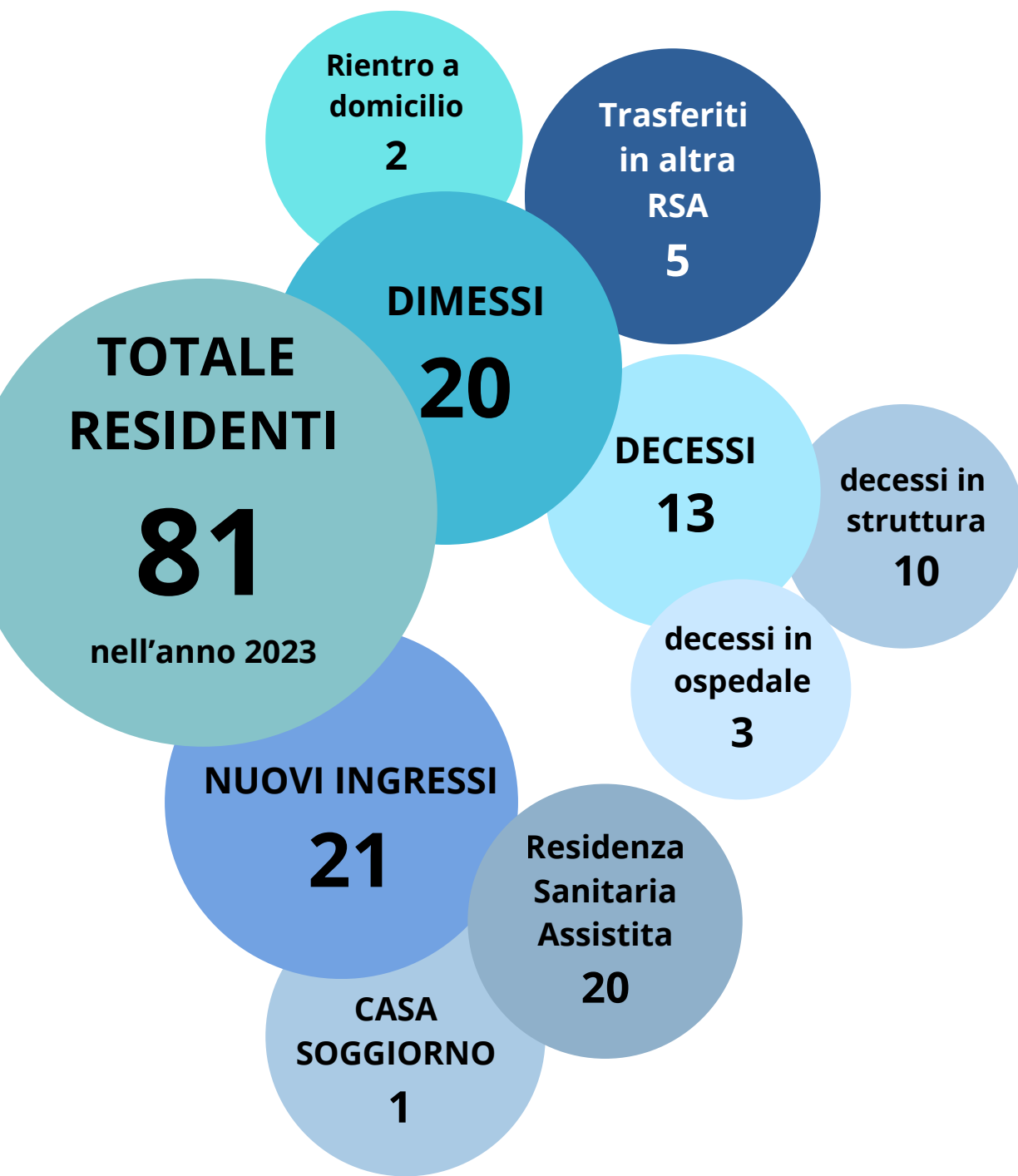
La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) accoglie persone anziane non autosufficienti e coloro che non possono essere assistiti a domicilio o che necessitano di un'assistenza continuativa. L'Azienda dispone di 58 posti letto convenzionati, 2 posti letto privati e 1 posto letto Accoglienza per anziani (persone autosufficienti). La Residenza garantisce ai propri ospiti un'assistenza completa, che comprende servizi medici, infermieristici, assistenziali, fisioterapici, psicologici, relazionali, spirituali e di animazione.

La struttura si sviluppa su quattro piani: al piano terra della struttura sono presenti due sale polifunzionali, ove si svolge gran parte dell'attività quotidiana degli utenti, residenti e non, la sala da pranzo con annesso cucinino di servizio, un'ampia palestra per la rieducazione funzionale, un ambiente salotto e ristoro, i locali lavanderia e stireria, l'ufficio del Coordinatore dei Servizi Socio Assistenziali, dell'Animazione e i locali di cura/benessere alla persona (podologa e parrucchiera).

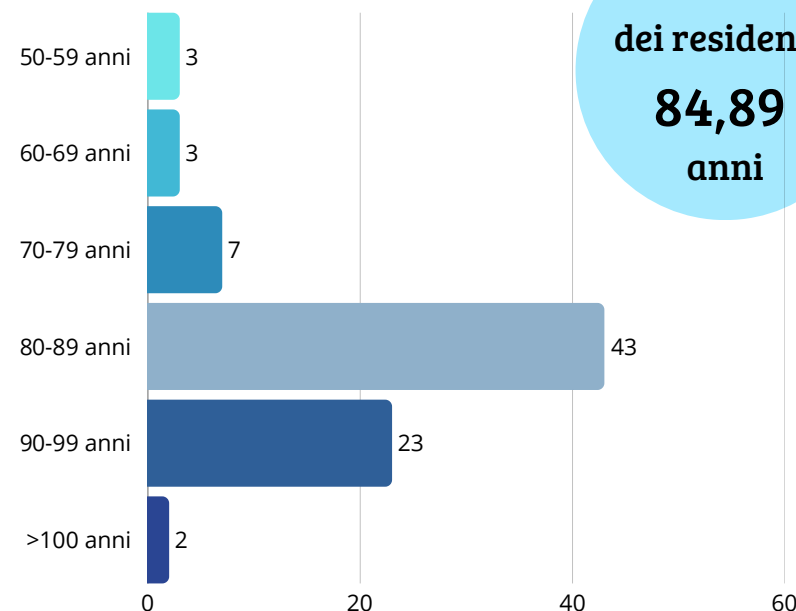
Gli spazi privati dei residenti sono collocati sui 4 piani superiori. Ogni piano, al fine di facilitare l'orientamento spaziale delle persone, è stato caratterizzato da un diverso colore e da una rappresentazione pittorica di riferimento. Inoltre al piano primo, nella palazzina adiacente e collegata alla struttura, sono presenti gli uffici amministrativi e al piano secondo è presente l'ambulatorio medico e l'ambulatorio infermieristico principale.



Dati sui residenti del servizio R.S.A. - ANNO 2023

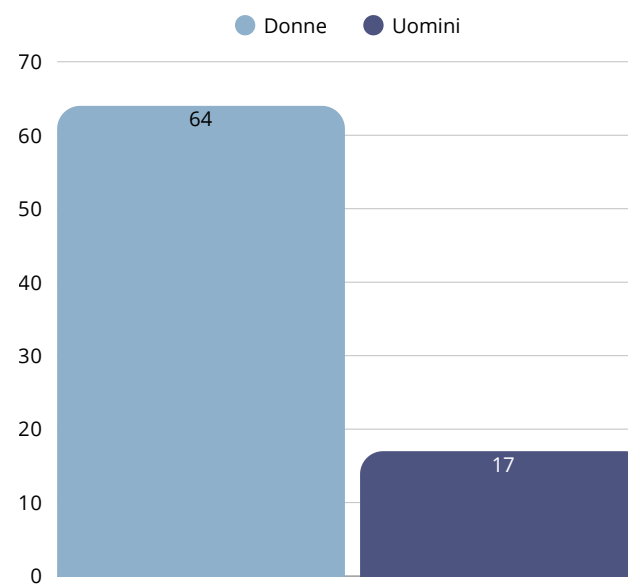


Fasce d'età dei residenti

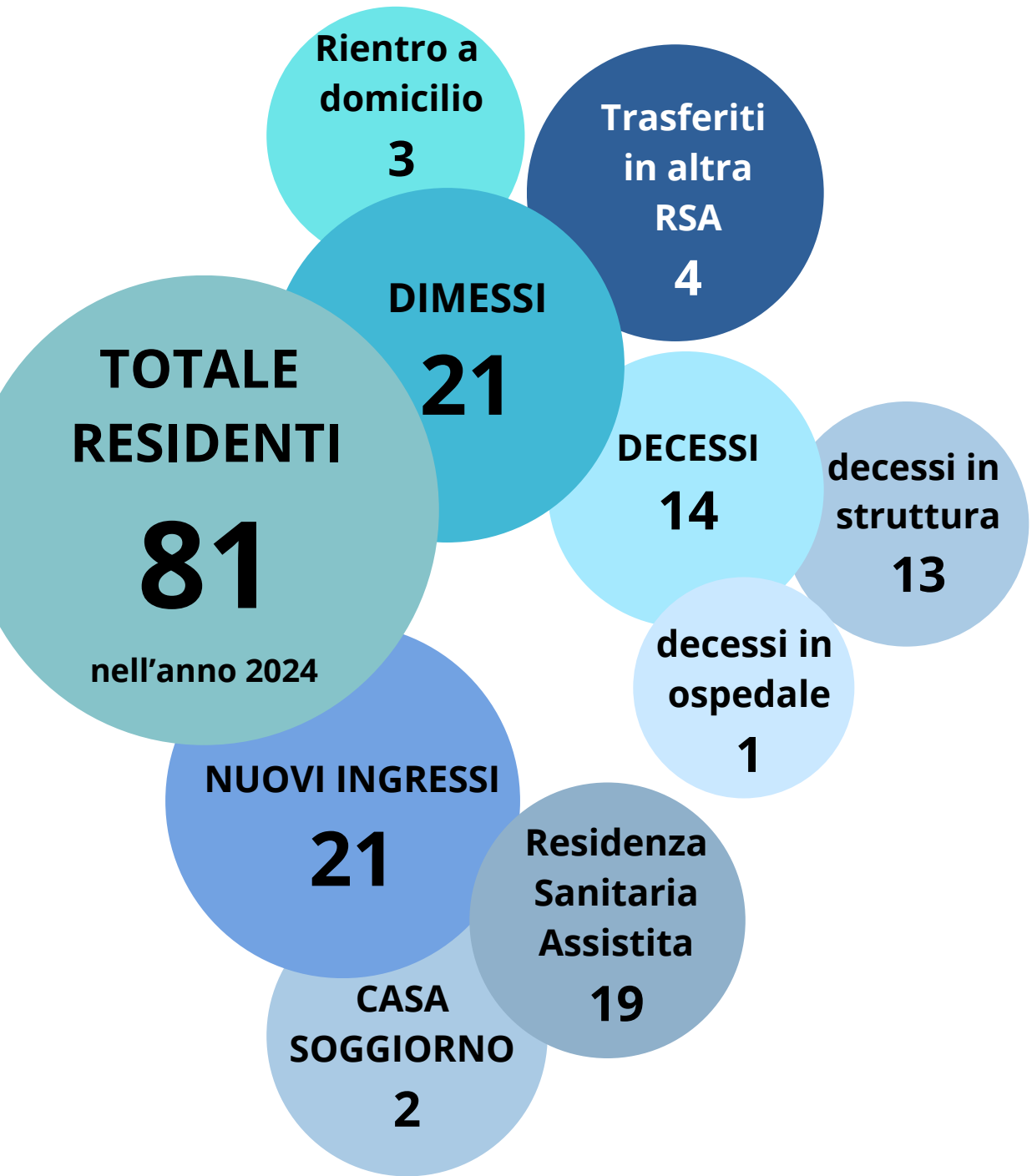


**MEDIA età
dei residenti:**
**84,89
anni**

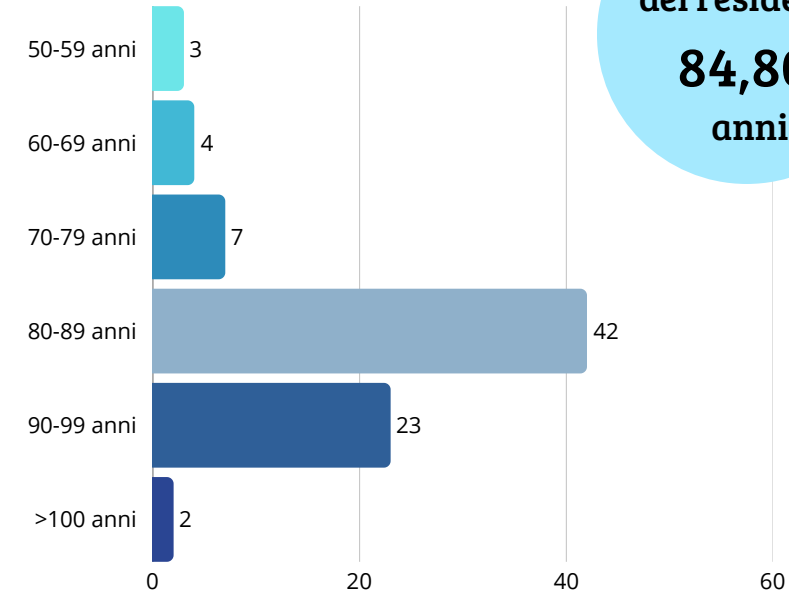
Genere dei residenti



Dati sui residenti del servizio R.S.A. - ANNO 2024

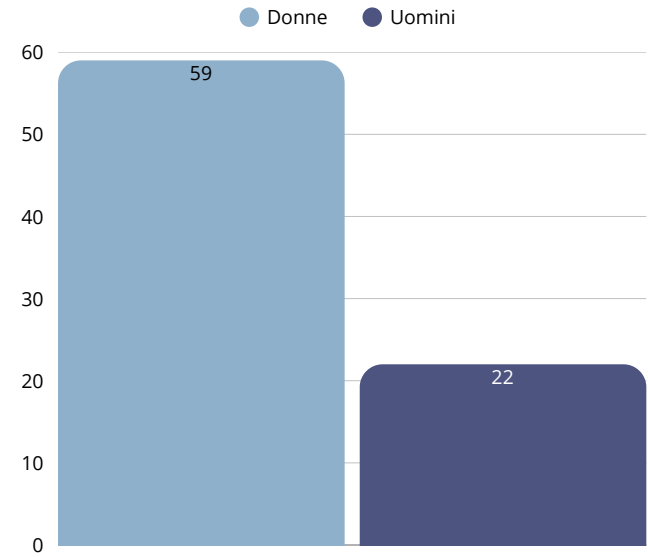


Fasce d'età dei residenti



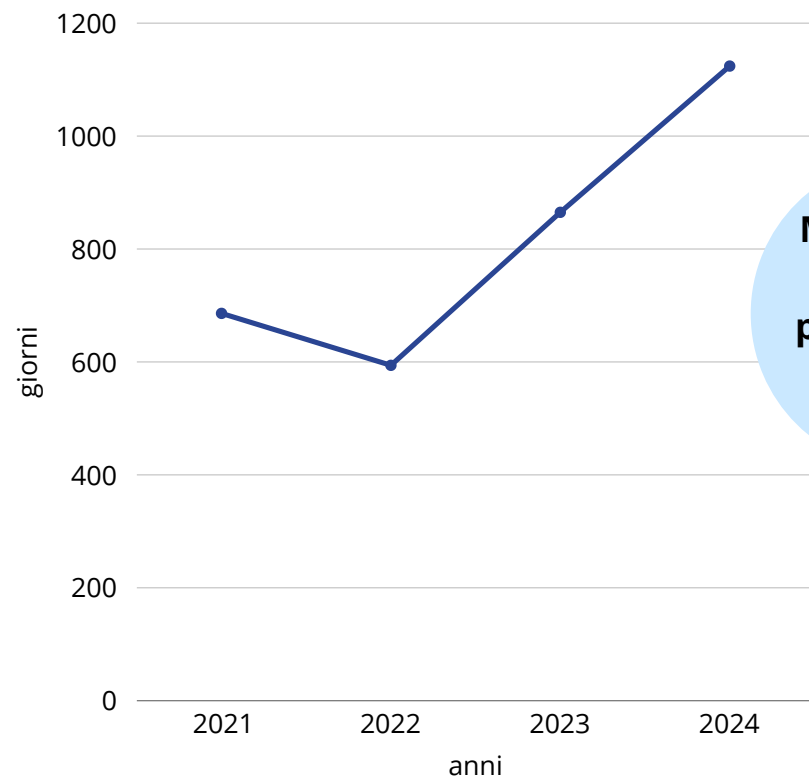
MEDIA età
dei residenti:
84,80
anni

Genere dei residenti



Dati sui residenti del servizio R.S.A.

Media anni di permanenza dei residenti



**MEDIA anni
di
permanenza
3,8**



SERVIZIO RESIDENZIALE - Accoglienza anziani (Ex Casa Soggiorno)

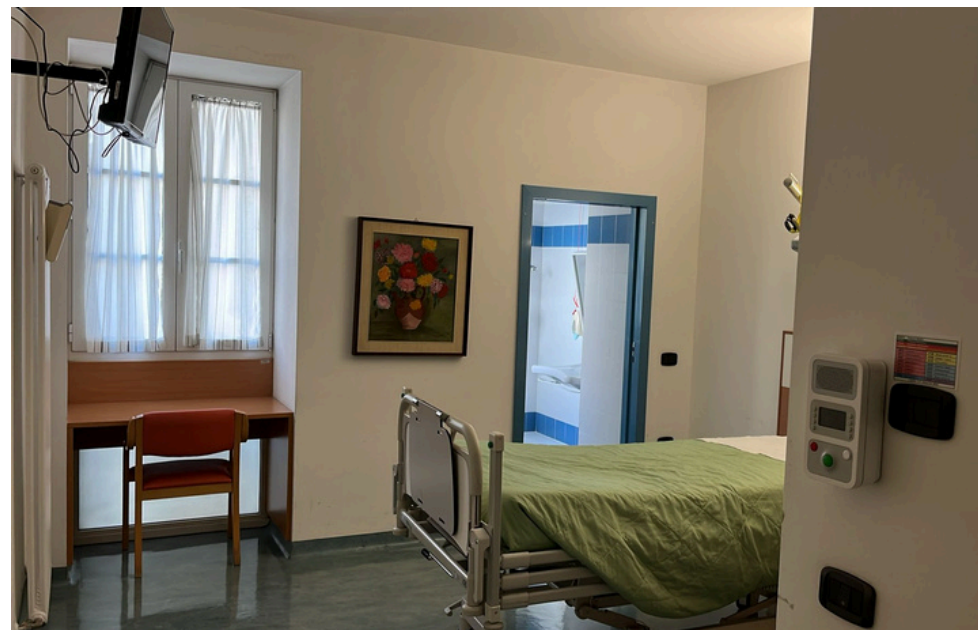
L'Accoglienza Anziani (ex Casa Soggiorno) è un servizio residenziale progettato per garantire un ambiente abitativo adeguato agli anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti che, per necessità o per scelta, desiderano vivere in un contesto comunitario protetto.

Attualmente, la nostra struttura dispone di un posto letto autorizzato per persone autosufficienti.

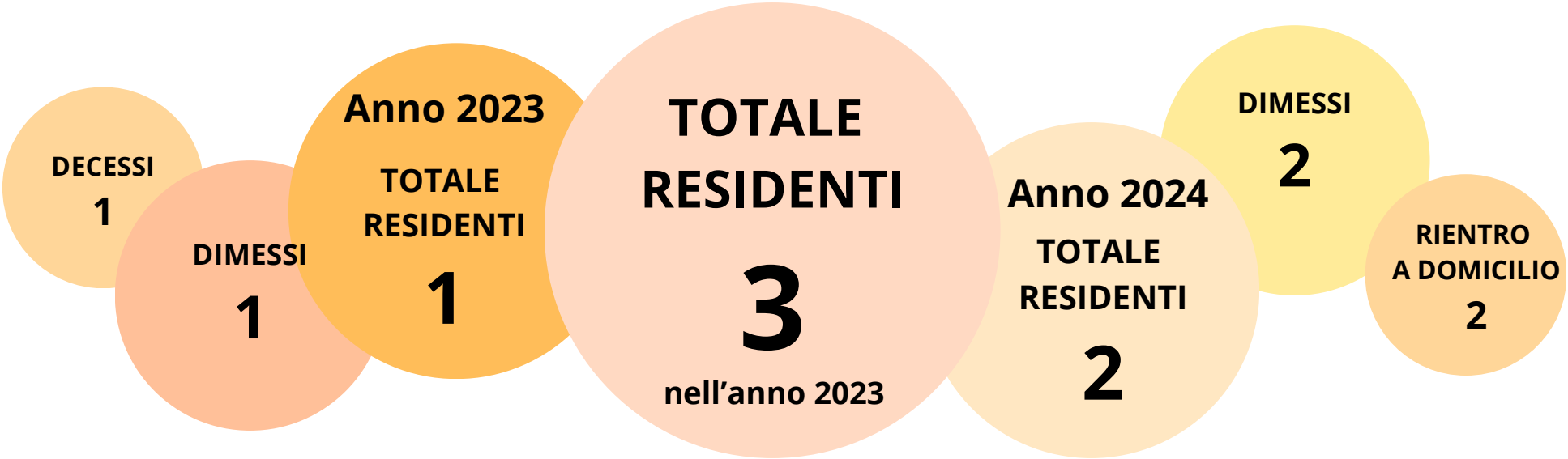
Il servizio si propone di offrire un ambiente protetto e comunitario, con l'obiettivo di favorire il recupero dell'autonomia dell'anziano, stimolare la socializzazione e la vita relazionale sia all'interno della struttura che nel territorio esterno, coinvolgendo familiari e volontari.

La Casa di Soggiorno intende promuovere il benessere della persona accolta attraverso:

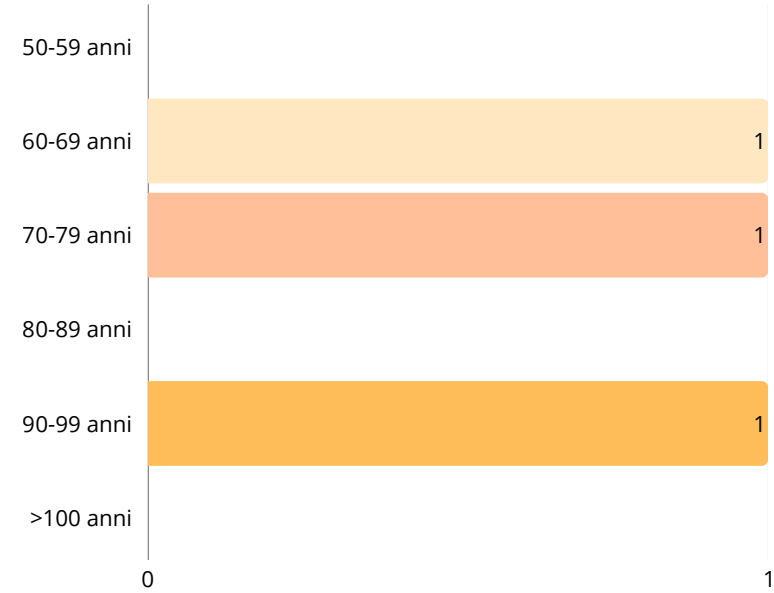
- il miglioramento della qualità della vita grazie a un soggiorno in ambiente protetto;
- il rafforzamento dei legami con il proprio territorio;
- la promozione di momenti di socializzazione e di partecipazione ad attività culturali, ricreative, occupazionali ed educative;
- il mantenimento e il potenziamento delle capacità di autonomia personale.



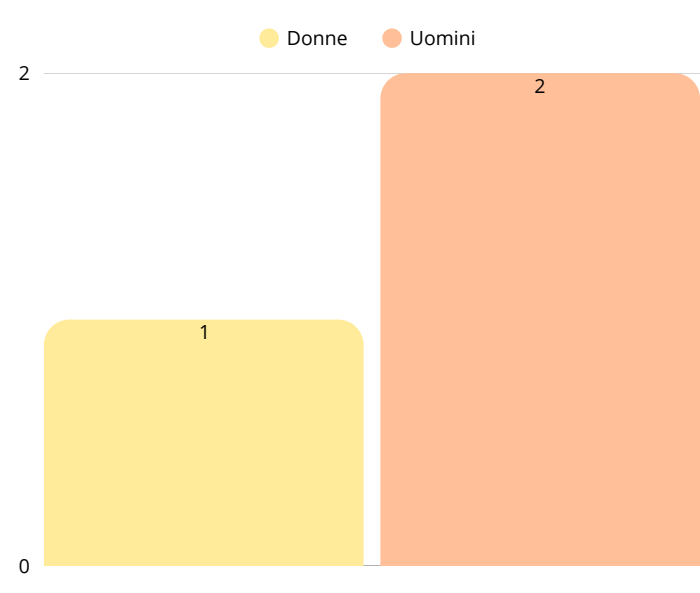
Dati sui residenti del servizio Accoglienza Anziani (Ex Casa Soggiorno) - ANNO 2023 - 2024



Fascia d'età dei residenti



Genere dei residenti



SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE - Centro Diurno

Il Centro Diurno è una struttura semi-residenziale, a carattere diurno, la cui attività concorre con altri servizi, ed in particolare con i servizi legati alla domiciliarità, a favorire la permanenza delle persone nel proprio ambiente di vita e di relazione, posticipando nel tempo il ricorso al collocamento in strutture residenziali. Finalità del Centro Diurno è il mantenimento e il rafforzamento delle capacità residue delle persone a livello di socializzazione e di recupero funzionale (attraverso una stretta integrazione con altri interventi specifici svolti a livello domiciliare).

La A.P.S.P. Giacomo Cis offre questo servizio tramite convenzione sottoscritta con l'attuale Servizio Provinciale di riferimento, accogliendo n.5 utenti su posti convenzionati e il servizio si rivolge ad anziani e persone residenti nei Comuni della Comunità di Valle parzialmente autosufficienti, non autosufficienti o con gravi disabilità, che vengono accolte tramite la predisposizione di un piano di accoglienza.

Il servizio di Centro Diurno offre la possibilità di personalizzazione degli orari, tra cui la presenza solo al mattino, solo al pomeriggio o tutto il giorno, per i posti disponibili da convenzione, con orari indicativi dalle 08.30 alle 17.30 e la massima flessibilità tenendo conto dei bisogni personali dei singoli utenti.



Il Centro Diurno svolge, in maniera integrata, le attività proposte al servizio RSA quali: attività del servizio di animazione in collaborazione con volontari (laboratori di stimolazione cognitiva, laboratori manuali, laboratori creativi, yoga, cucina, laboratori a tema, tenendo conto delle festività e del periodo dell'anno...). In collaborazione con il servizio di fisioterapia si propongono uscite sul territorio in modo da stimolare la mobilità e la socialità. Si integrano inoltre nella vita comunitaria, relazionandosi anche con i residenti della struttura, favorendo la socializzazione e uno scambio diretto. Inoltre si svolgono molte iniziative aperte al territorio in collaborazione con enti e associazioni esterne.



Dati sugli utenti del servizio Centro Diurno - ANNO 2023

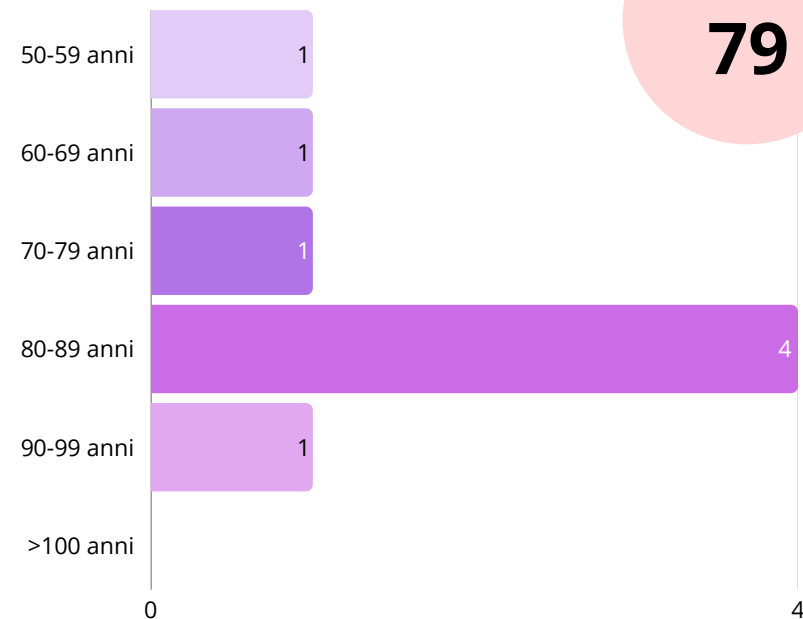


Nel corso del 2023 il servizio di Centro Diurno ha accolto 8 utenti, tutti residenti nel Comune di Ledro, di cui 4 con progetto di mezza giornata (part-time) e i restanti con progetto su giornata intera (full time).

I nuovi utenti inseriti nell'anno di riferimento sono stati 3; i dimessi sono stati in totale 2, entrambi per rinuncia al servizio.

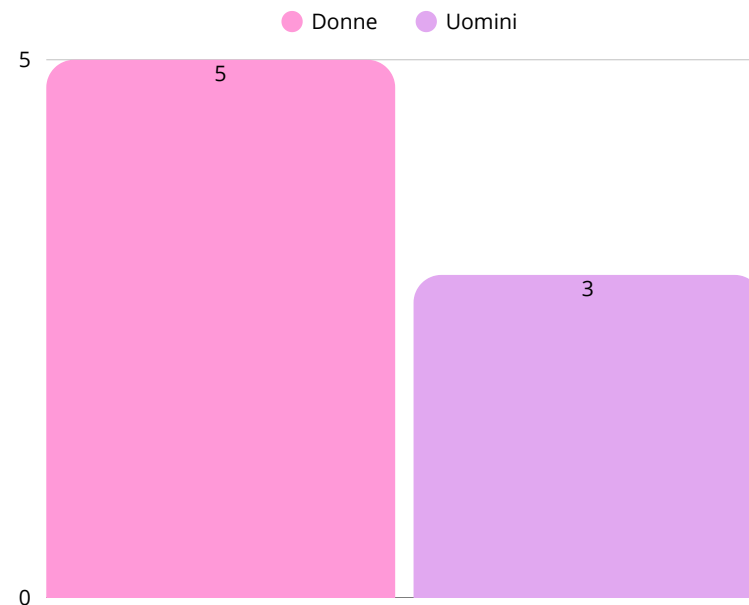
Delle 8 persone accolte il 63,5% è donna e il 37,5% è uomo. Gli utenti accolti vivono per il 28,6% da soli (n.2); il 14,3% con il coniuge (n.1); il 14,3% con i figli (n.1); il 14,3% con un assistente familiare (n.1) e il 28,6% con altre figure (n.2).

Fascia d'età dei residenti



Età Media
79

Genere dei residenti

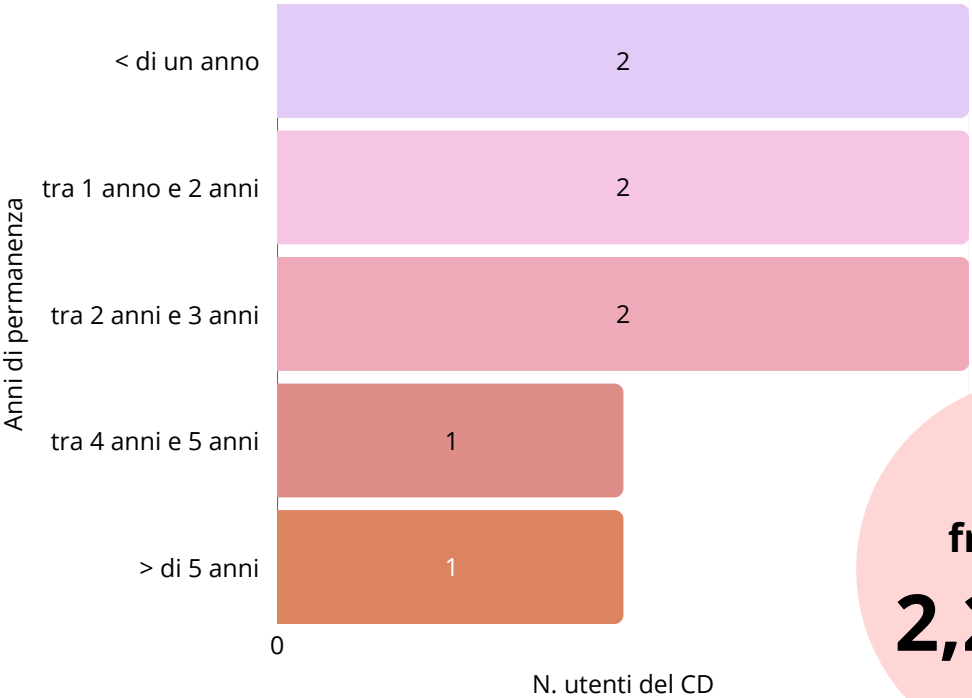
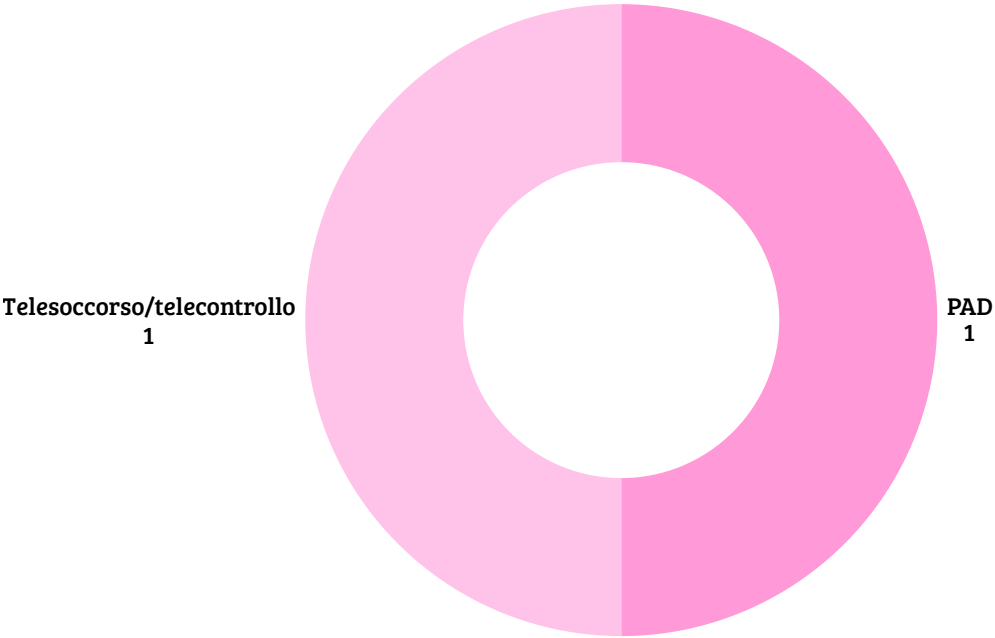


Nel corso del 2023, solo due utenti del Centro Diurno hanno usufruito anche di altri servizi:

- Servizio Pasti a Domicilio (PAD) ;
- Servizio Telesoccorso/Telecontrollo .

Nessun utente ha usufruito in contemporanea di più servizi.

La media di permanenza al servizio è di Centro Diurno è di 2,2 anni (circa 805 giorni).



Media
frequenza
2,2 anni

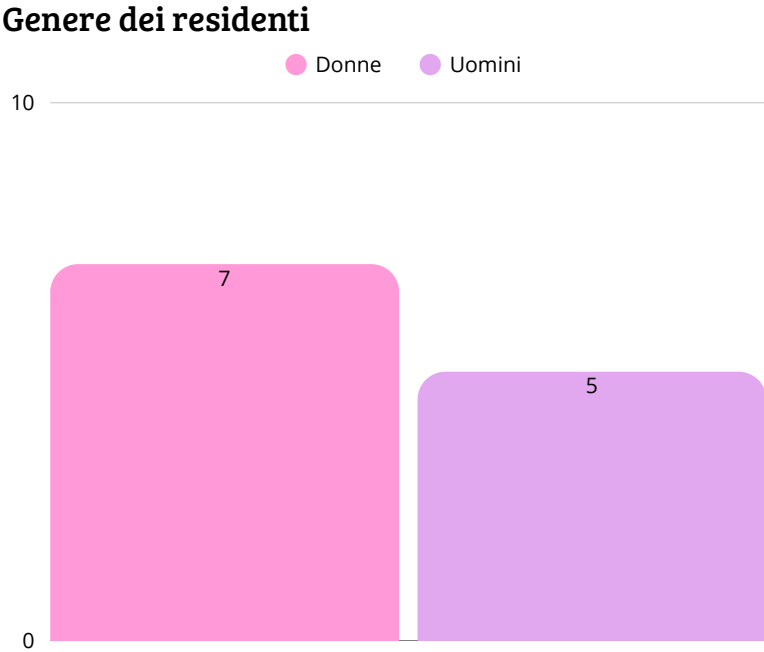
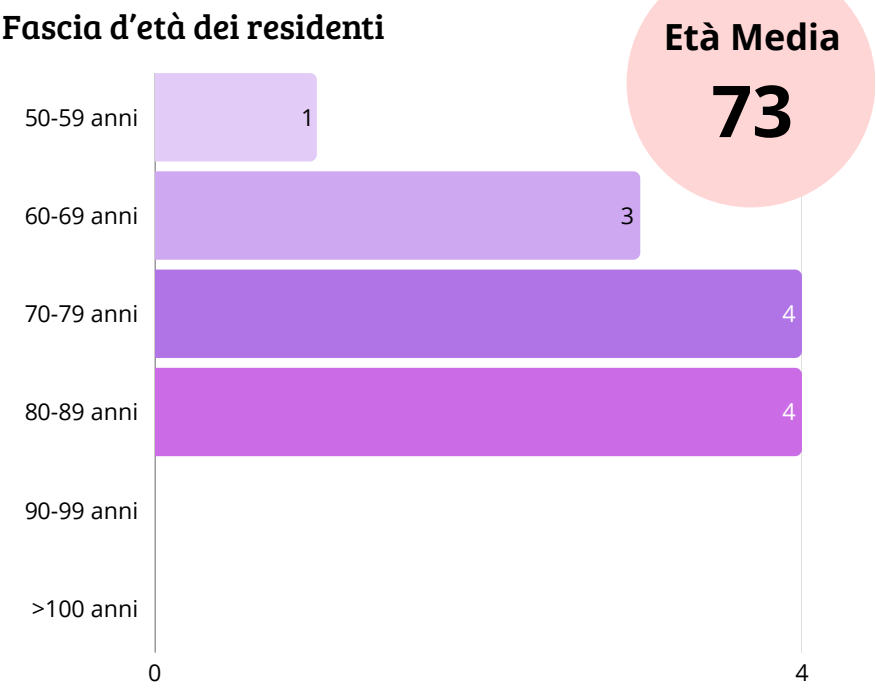
Dati sugli utenti del servizio Centro Diurno - ANNO 2024



Nel corso del 2024 il servizio di Centro Diurno ha accolto 12 utenti, tutti residenti nel Comune di Ledro, di cui 8 con progetto di mezza giornata (part-time) e i restanti con progetto su giornata intera (full time).

I nuovi utenti inseriti nell'anno di riferimento sono stati 6; i dimessi sono stati in totale 3 di cui uno per rinuncia e due per aggravamento e successivi attivazione e inserimento all'interno del servizio residenziale R.S.A. .

Delle 12 persone accolte il 58,3% è donna e il 41,7% è uomo. Gli utenti accolti vivono per il 41,7 % da soli (n.5); il 16,7% con il coniuge (n.2); il 25% con un assistente familiare (n.3) e il 16,7% con altre figure (n.2).

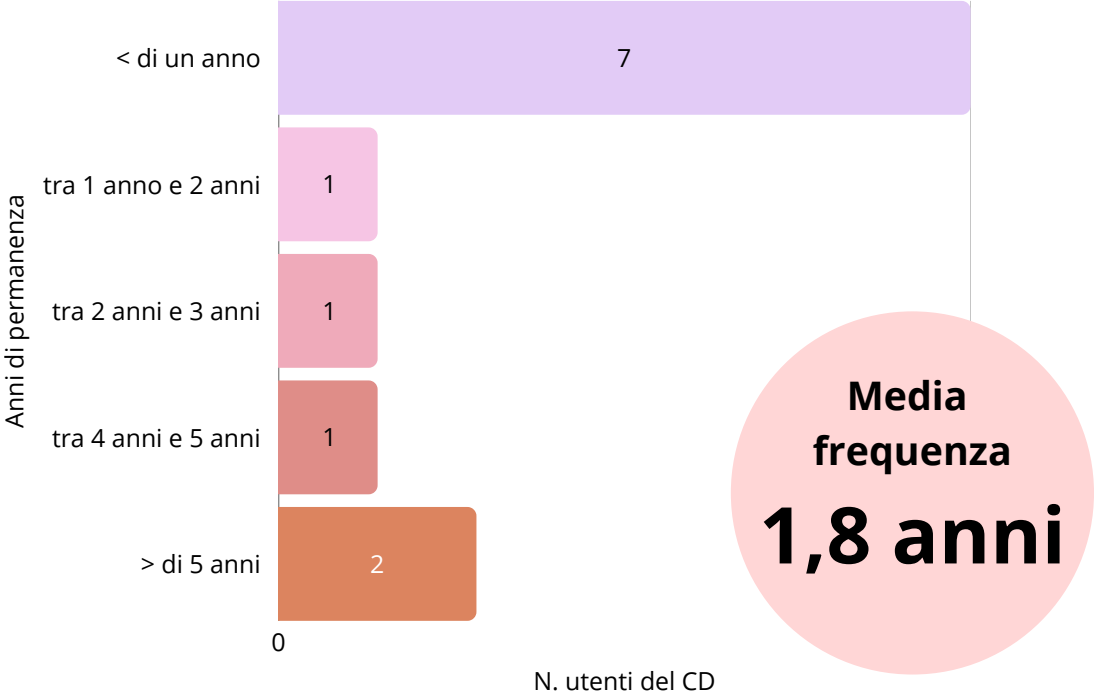
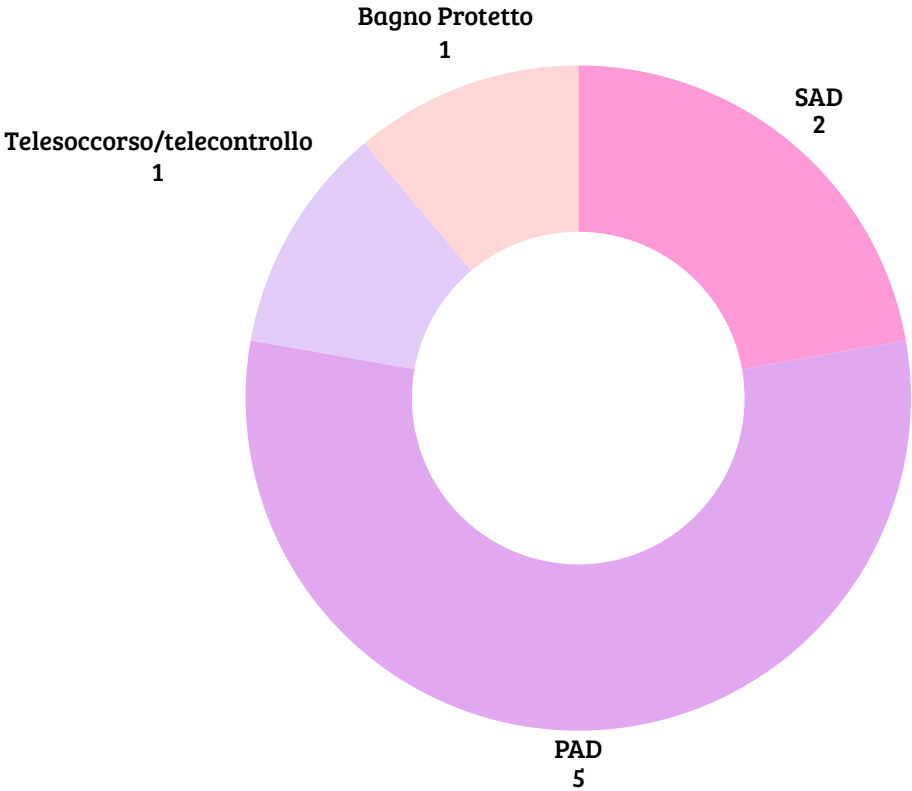


Nel corso del 2024, sette utenti del Centro Diurno hanno usufruito anche di altri servizi:

- Servizio Assistenza Domiciliari (SAD) per il 25%;
- Servizio Pasti a Domicilio (PAD) per il 62,5%;
- Servizio Telesoccorso/Telecontrollo per il 12,5%.

Gli utenti che hanno usufruito in contemporanea si più servizi sopracitati sono stati due.

La media di permanenza al servizio è di Centro Diurno è di 1,8 anni (circa 662 giorni).

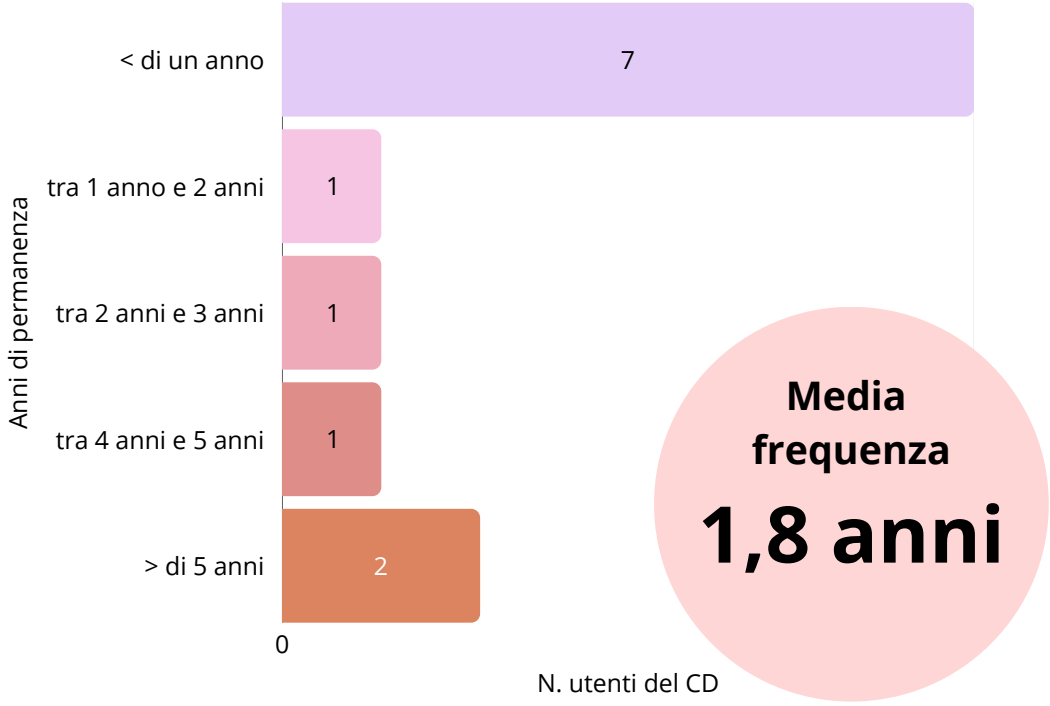
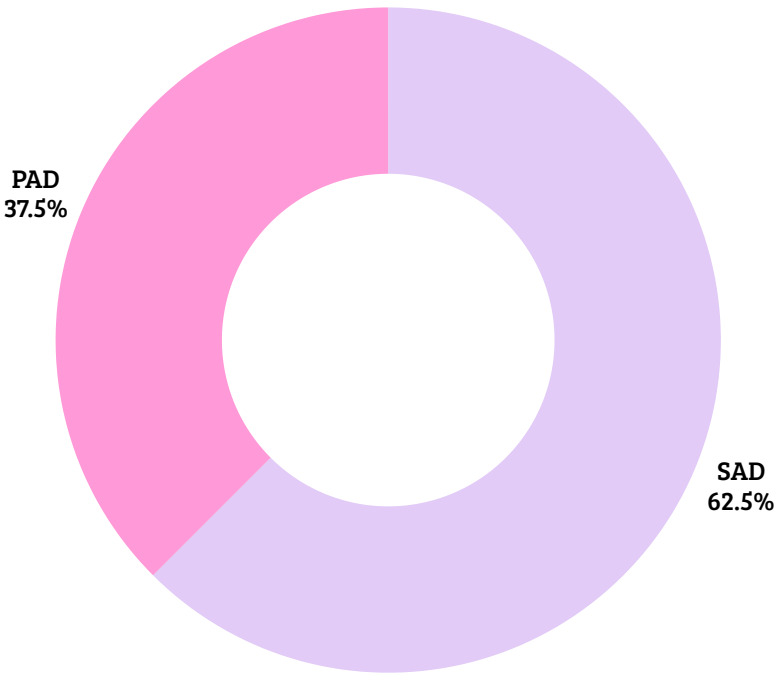


Nel corso del 2024, sette utenti del Centro Diurno hanno usufruito anche di altri servizi:

- Servizio Assistenza Domiciliari (SAD) per il 25%;
- Servizio Pasti a Domicilio (PAD) per il 62,5%;
- Servizio Telesoccorso/Telecontrollo per il 12,5%.

Gli utenti che hanno usufruito in contemporanea di più servizi sopracitati sono stati due.

La media di permanenza al servizio è di Centro Diurno è di 1,8 anni (circa 662 giorni).



SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE - Centro Servizi

Il Centro Servizi è una struttura semi-residenziale a carattere diurno che opera in sinergia con altri servizi, in particolare quelli dedicati alla domiciliarità, con l'obiettivo di favorire la permanenza delle persone nel proprio contesto di vita e di relazione, evitando il ricorso all'inserimento in strutture residenziali.

Il servizio si rivolge ad anziani autosufficienti o con un parziale deterioramento delle capacità funzionali, che risiedono nella propria abitazione o in alloggi protetti – anche situati nello stesso edificio – nonché ad adulti coinvolti in interventi o progetti socio-assistenziali legati alla domiciliarità.

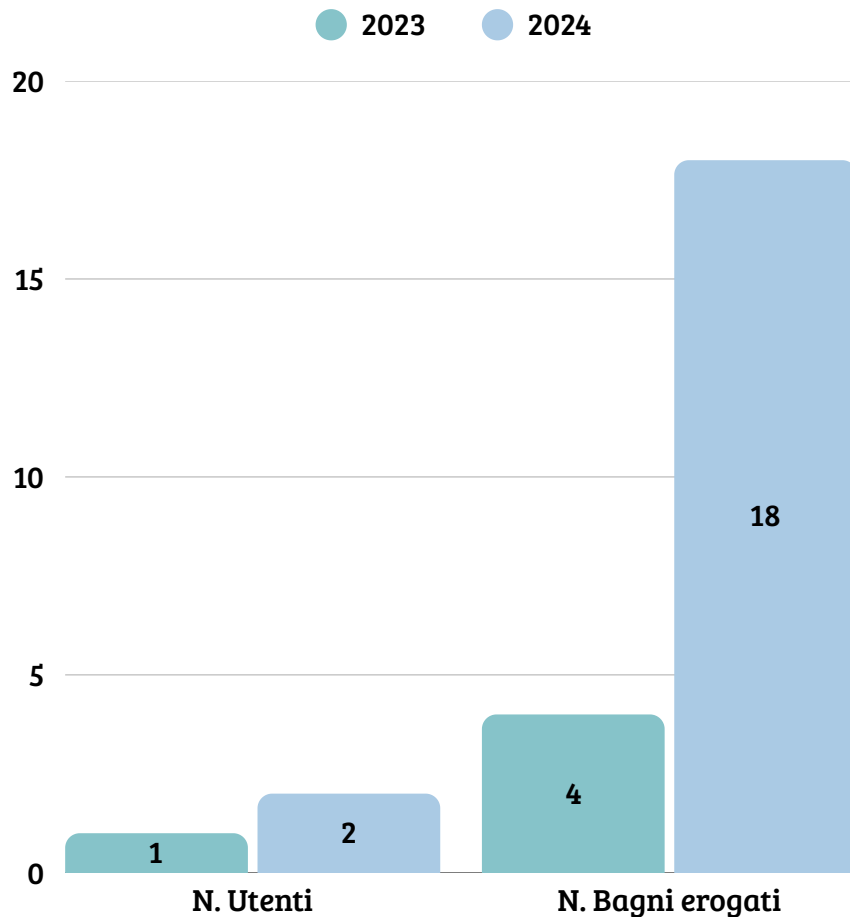
Destinatari del servizio sono anziani autosufficienti o con parziale compromissione delle capacità funzionali, nonché adulti a rischio di emarginazione sociale, coinvolti in interventi socio-assistenziali – anche in ambito domiciliare – finalizzati a promuovere la socializzazione. Per ciascuna persona è predisposto un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), definito dal Servizio Socio-Assistenziale.



SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE - Centro Servizi

Le prestazioni erogate al Centro Servizi sono:

- Servizio Bagni Protetti
- Servizio di accoglienza a titolo gratuito



SERVIZIO BAGNI PROTETTI

Il Centro Servizi mette a disposizione degli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare la possibilità di effettuare il bagno protetto all'interno della struttura. È inoltre previsto, se necessario, il servizio di trasporto da e verso il domicilio, con l'assistenza di personale qualificato durante l'intera attività, garantendo attenzione e cura in base alle condizioni psico-fisiche dell'utente.



SERVIZIO DI ACCOGLIENZA A TITOLO GRATUITO

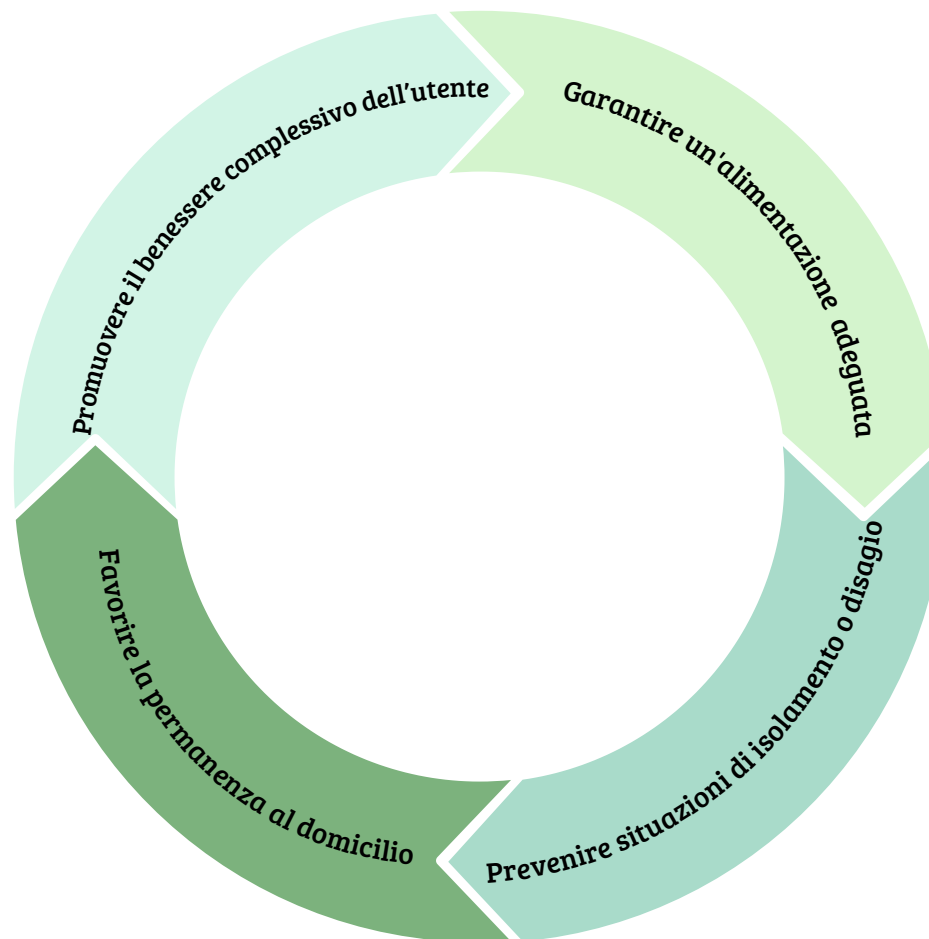
Il servizio consiste in una serie di interventi volti a favorire la partecipazione degli utenti agli spazi comuni dell'A.P.S.P. e alle attività di animazione, socializzazione, svago e cultura, offrendo anche opportunità per valorizzare le loro capacità relazionali all'interno del contesto socio-assistenziale.

SERVIZIO DOMICILIARI E TERRITORIALI - Pasti a Domicilio

Il servizio di consegna Pasti a Domicilio è un intervento assistenziale che fornisce pasti equilibrati direttamente a casa dell'utente, affiancato da un monitoraggio quotidiano del suo stato di benessere, al fine di supportare la permanenza al domicilio in condizioni di sicurezza e qualità della vita.

Grazie al monitoraggio quotidiano effettuato durante la consegna, si valutano non solo le condizioni fisiche ma anche quelle psicologiche, relazionali e abitative dell'anziano o dell'adulto fragile.

Sostiene l'obiettivo della domiciliarità, permettendo alla persona di rimanere nel proprio ambiente di vita, con una buona qualità di vita e in condizioni di sicurezza.

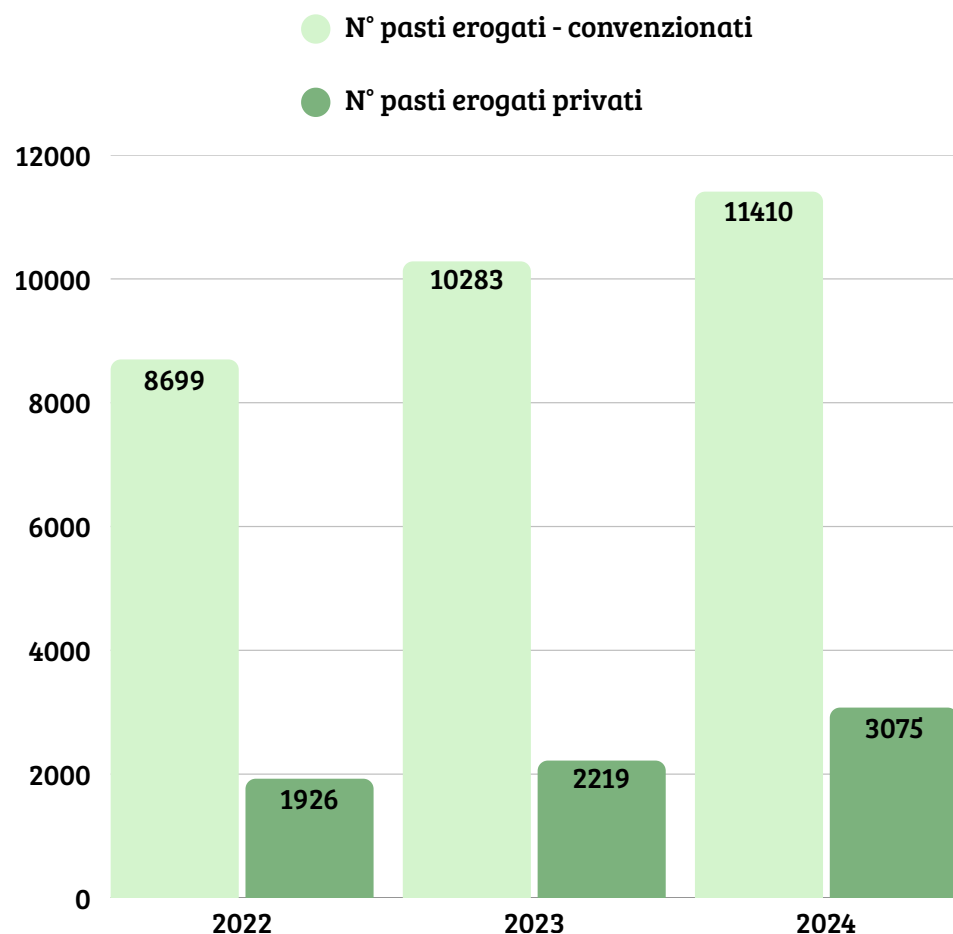


Assicura pasti equilibrati e sicuri, anche in presenza di specifiche prescrizioni mediche o esigenze dietetiche, a persone che non sono in grado di provvedere autonomamente alla preparazione dei pasti.

Il contatto regolare con il personale addetto alla consegna consente di cogliere eventuali segnali di difficoltà o emergenza, attivando, se necessario, ulteriori interventi di supporto sociale o sanitario.

La consegna pasti a domicilio non è solo un servizio di tipo nutrizionale, ma rappresenta uno strumento di assistenza e monitoraggio sociale attivo, volto a tutelare la salute e la qualità della vita delle persone fragili nel loro contesto abitativo.

Il servizio di consegna pasti a domicilio è pensato per rispondere ai bisogni di persone anziane o in condizioni di fragilità, che a causa di limitazioni fisiche o sociali non sono in grado di preparare autonomamente i propri pasti. Rappresenta un intervento fondamentale per garantire la permanenza dell'utente nel proprio domicilio in condizioni di sicurezza, contribuendo in modo significativo alla prevenzione di situazioni di malnutrizione e isolamento.



Oltre a garantire un'alimentazione equilibrata e personalizzata, il servizio favorisce l'inclusione sociale e consente un monitoraggio costante delle condizioni dell'utente, diventando così un tassello essenziale all'interno di un più ampio progetto di assistenza domiciliare volto al mantenimento dell'autonomia e della qualità della vita.

Nel corso dell'anno 2022, l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha confezionato 10.625 pasti; nel 2023 i pasti a domicilio distribuiti alla popolazione sono stati in totale 12.502; nel 2024 i PAD consegnati sul territorio sono stati 14.485.

SERVIZIO DOMICILIARI E TERRITORIALI - Punto Prelievi



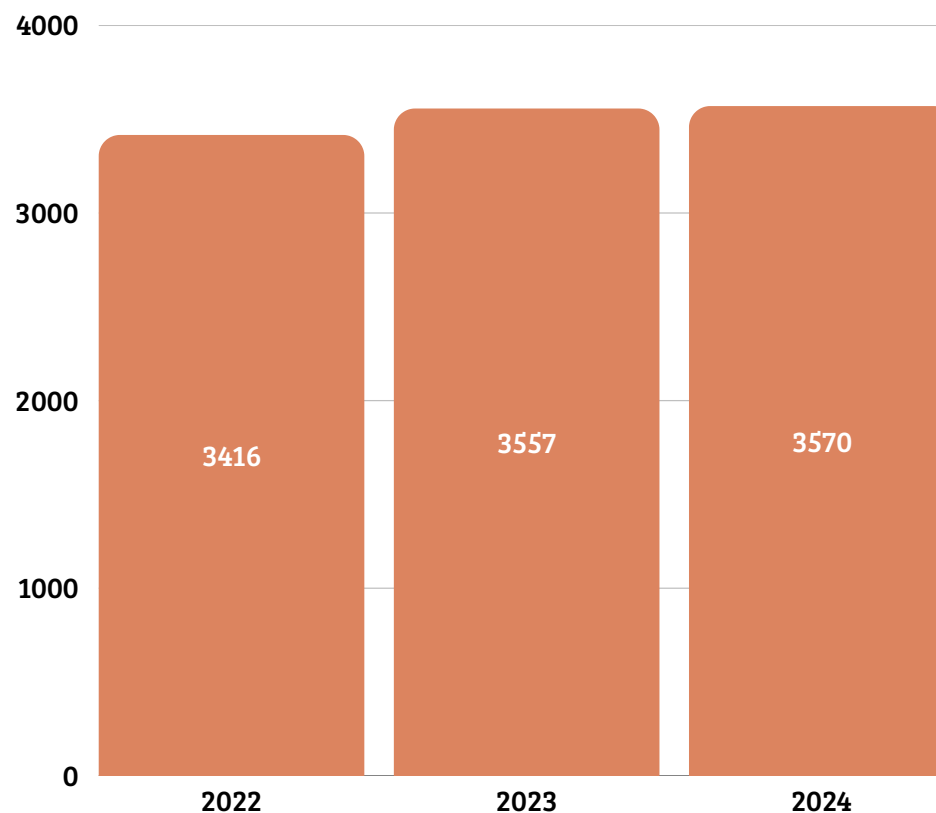
Il servizio di Punto Prelievi è un'attività sanitaria territoriale che permette ai cittadini di effettuare prelievi di sangue o la raccolta di altri campioni biologici (come urine o feci) per esami diagnostici, in una sede vicina al proprio domicilio, evitando così l'accesso a strutture ospedaliere.

Il servizio è gestito da personale infermieristico qualificato e rappresenta una soluzione comoda, sicura e accessibile per monitorare lo stato di salute, eseguire controlli periodici o adempiere a prescrizioni mediche.

L'A.P.S.P. Giacomo Cis, come dichiarato nella sua Mission e sempre nell'ottica di offrire alla popolazione locale la possibilità di fruire di servizi sanitari "vicino all'utente", in sinergia con l'Azienda Provinciale dei Servizi Sanitari, gestisce il Punto Prelievi presso la Palazzina dei servizi adiacente alla Residenza Sanitaria Assistita.

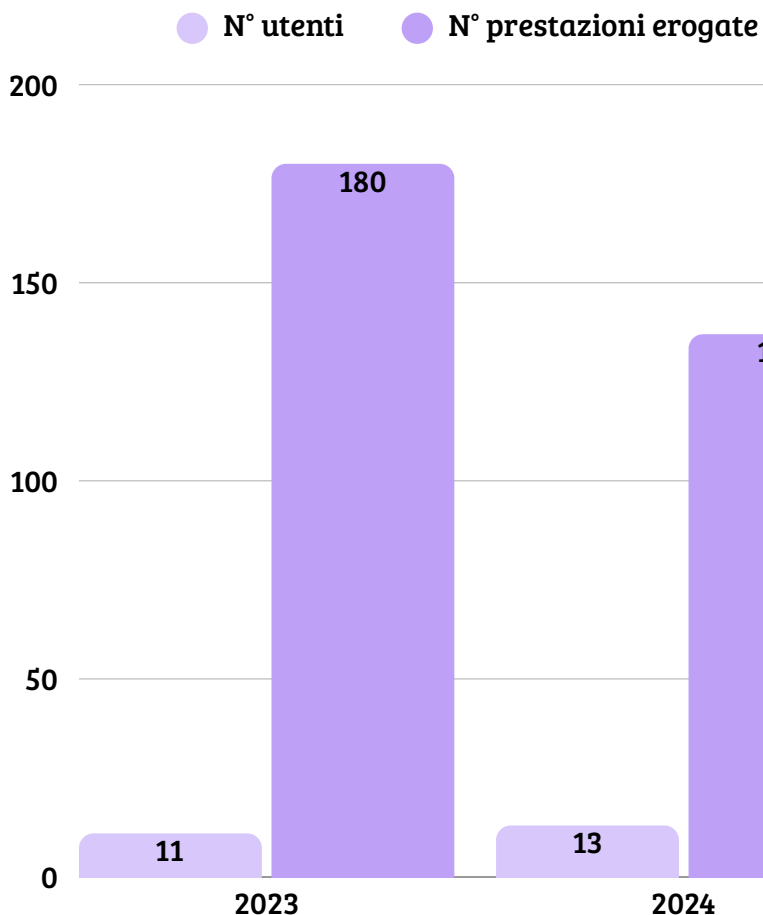
Il servizio viene erogato due giorni a settimana, prevalentemente nelle giornate di martedì e giovedì mattina dalle ore 7:00 alle ore 9:00.

N° prestazioni erogate al Punto Prelievi



SERVIZIO DOMICILIARI E TERRITORIALI - Fisioterapia a Domicilio

Il Servizio di Fisioterapia a Domicilio è stato attivato per garantire alla popolazione locale l'accesso a cure riabilitative direttamente presso il proprio domicilio, favorendo così un'assistenza sanitaria di prossimità. Le attività fisioterapiche sono orientate al recupero delle capacità motorie compromesse da eventi patologici o traumatici, alla prevenzione delle complicanze secondarie e al trattamento della disabilità, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita e promuovere il mantenimento della massima autonomia possibile all'interno dell'ambiente di vita quotidiano. Il servizio è svolto da personale fisioterapico qualificato, dipendente dell'Ente, in possesso della laurea in Fisioterapia.



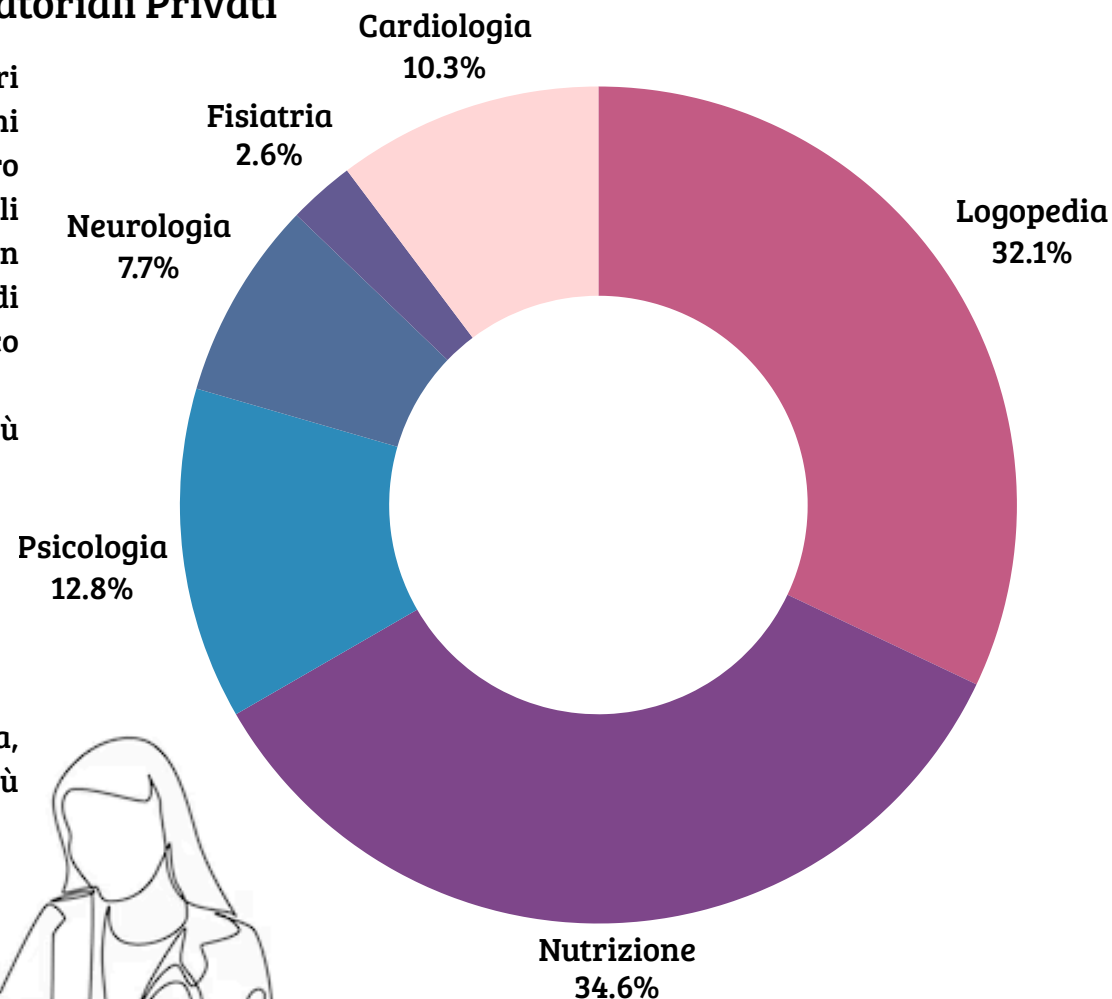
SERVIZIO DOMICILIARI E TERRITORIALI - Servizi Ambulatoriali Privati

L'APSP "Giacomo Cis" ha scelto di ampliare l'offerta dei servizi sanitari locali, promuovendo una maggiore accessibilità a prestazioni specialistiche sul proprio territorio. All'interno della Palazzina del Centro Servizi Sanitari adiacente alla struttura, sono stati quindi attivati sportelli consulenziali e ambulatori specialistici in regime privatistico, con l'obiettivo di offrire alla Comunità di Ledro un supporto qualificato e di prossimità in ambiti fondamentali per la salute e il benessere psicofisico della persona.

Le aree di intervento sono state individuate in base alle esigenze più frequenti rilevate tra la popolazione e sono le seguenti per l'anno 2024:

- nutrizione (totale prestazioni n°54);
- psicologia (totale prestazioni n°20);
- neurologia (totale prestazioni n°12);
- logopedia (totale prestazioni n°50);
- cardiologia (totale prestazioni n°16).

Questa iniziativa intende favorire un approccio integrato alla cura, promuovendo la prevenzione, l'educazione alla salute e un'assistenza più vicina ai bisogni concreti del territorio.



Sezione 3 - La Struttura Aziendale e le Risorse Umane

IL MODELLO ORGANIZZATIVO E LE MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

PRESIDENTE

Esercita la rappresentanza legale dell'Azienda e gestisce i rapporti istituzionali con gli attori del sistema integrato dei servizi sociali e socio-sanitari, con l'utenza e i suoi rappresentanti, nonché con le comunità locali. È inoltre responsabile della promozione e dell'attuazione delle strategie aziendali.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

È l'organo preposto all'indirizzo, alla programmazione e al controllo dell'attività amministrativa e gestionale dell'Azienda. Definisce gli obiettivi strategici, adotta le decisioni fondamentali e programmatiche e verifica che i risultati della gestione siano coerenti con le linee guida e le direttive generali stabilite.

DIRETTORE

È responsabile della correttezza amministrativa, nonché dell'efficienza e dell'efficacia della gestione, in relazione alle risorse assegnate e alle competenze attribuite. Inoltre, sovrintende alla gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale dell'Azienda.

ORGANO DI REVISIONE

Collabora con il Consiglio di Amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E IL PRESIDENTE

Il Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P. Giacomo Cis è composto da sette membri, tutti residenti nel Comune di Ledro: sei di essi sono designati dal Comune di Ledro (uno per ciascuno degli ex comuni della Valle) e uno dalla Parrocchia. La nomina ufficiale è a cura della Provincia Autonoma di Trento. L'attuale Consiglio, insediatosi nell'ottobre 2020 e in carica fino al 20 ottobre 2025, è guidato dalla Presidente eletta a scrutinio segreto tra i consiglieri. Nel corso del 2023 e del 2024, il Consiglio si è riunito rispettivamente per 8 sedute in ciascun anno, affrontando tematiche legate alla programmazione strategica, alla gestione operativa dell'Azienda e al continuo miglioramento dei servizi offerti agli ospiti.

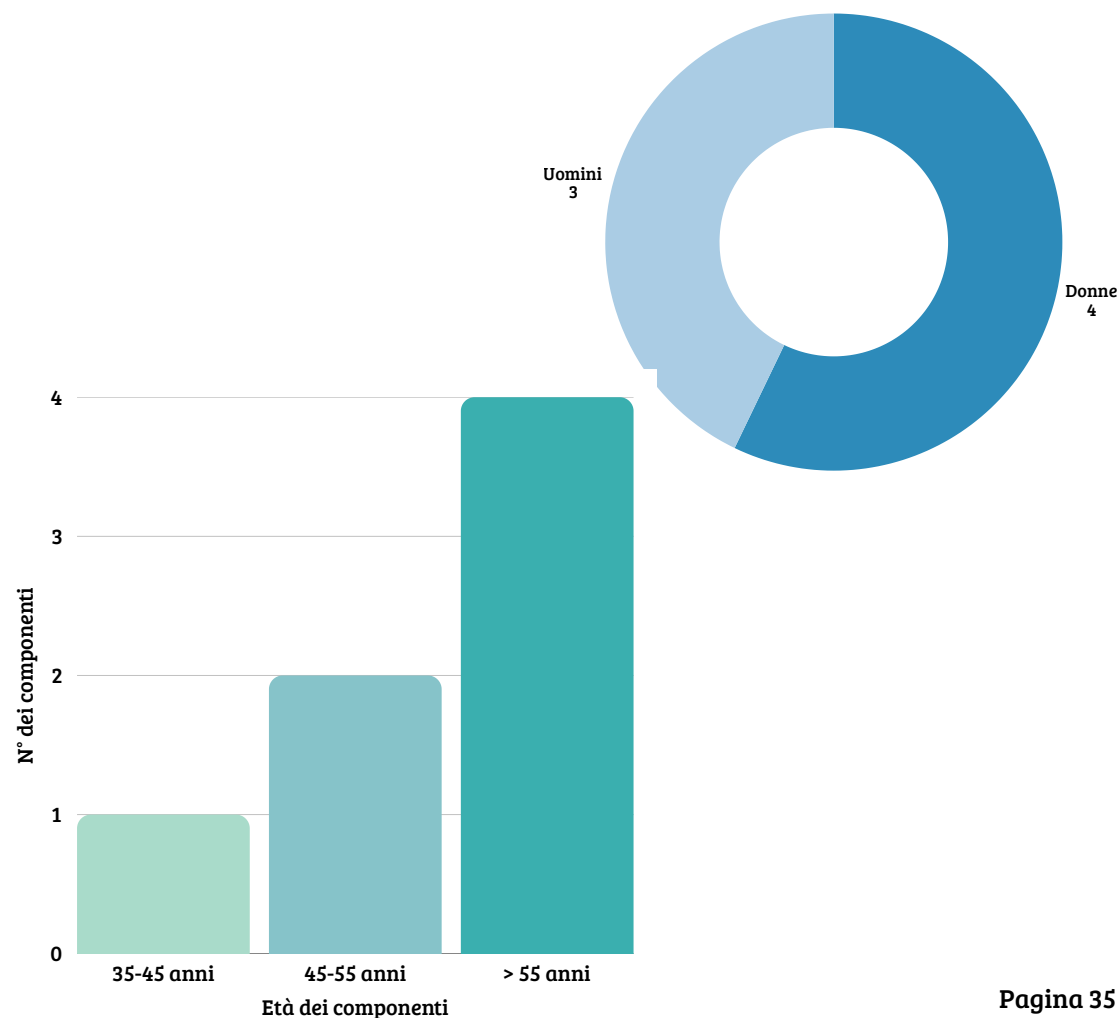
Ai membri del Consiglio spetta un gettone di presenza pari a € 50,00 per ciascuna seduta, salvo rinuncia o soggetti in quiescenza. Il Presidente riceve un'indennità pari al 28% dello stipendio del Direttore, mentre al Vicepresidente spetta il 16% dell'indennità del Presidente. **Genere componenti CDA**



La composizione dell'attuale CDA è la seguente:

- Dubini Marisa (Presidente dal 21.10.2020),
- Toniatti Maria Teresa (Vicepresidente dal 21.10.2020)
- Berlanda Paolo (Consigliere dal 21.10.2020)
- Calcari Ermanno (Consigliere dal 21.10.2020)
- Fedrigotti Anna (Consigliere dal 21.10.2020)
- Lo Re Daniele (Consigliere dal 21.10.2020)
- Morghen Raffaella (Consigliere dal 21.10.2020)

L'attuale Consiglio di amministrazione scade in data 20 ottobre 2025.



IL DIRETTORE GENERALE

Il Direttore Generale, dott. Paolo Bortolamedi, è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione nel novembre 2021, a seguito di una procedura di selezione pubblica. Da allora svolge il proprio incarico in stretta sinergia con il Presidente e con il Consiglio di Amministrazione, contribuendo all'attuazione delle strategie aziendali e al perseguimento degli obiettivi gestionali dell'Azienda. Mantiene un dialogo costante con gli organi direttivi, aggiornandoli regolarmente sull'andamento delle attività.

La durata del suo mandato coincide con quella del Consiglio che lo ha nominato e si protrarrà pertanto fino a ottobre 2025. Il trattamento economico è definito dal Contratto Collettivo Provinciale di Lavoro per l'area dirigenziale, con la retribuzione di posizione stabilita dal Consiglio di Amministrazione nel rispetto dei limiti previsti dal contratto.

L'ORGANO DI REVISIONE

A decorrere dal 9 settembre 2020, e successivamente prorogato con deliberazione del 22 agosto 2023 fino al 31 dicembre 2026, il Consiglio di Amministrazione ha conferito al dott. Arrigo Spagnolli l'incarico di Revisore dei Conti, a seguito di una manifestazione di interesse pubblica. L'incarico ha una durata triennale, rinnovabile per ulteriori tre anni, e comunque fino all'approvazione del terzo bilancio di esercizio, secondo quanto previsto dall'articolo 19 del Regolamento di esecuzione in materia contabile per le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (D.P.Reg. 13 aprile 2006, n. 4/L e successive modificazioni).



I RAPPRESENTATI DEI FAMILIARI



I rappresentanti degli familiari svolgono un ruolo consultivo su tematiche di carattere generale riguardanti l'impostazione e l'organizzazione dei servizi offerti. Sono coinvolti, ad esempio, in occasione di modifiche al regolamento che disciplina le modalità di elezione, consultazione e partecipazione degli utenti o dei loro delegati, nelle revisioni statutarie, nella definizione del budget e del bilancio consuntivo, nonché in caso di interventi strutturali rilevanti, cambiamenti organizzativi significativi o aggiornamenti della Carta dei Servizi.

Oltre alla funzione consultiva, i rappresentanti degli utenti esercitano anche una funzione propositiva, possono infatti presentare al Presidente e al Direttore proposte relative alla fruizione e alla qualità dei servizi, che vengono successivamente sottoposte al Consiglio di Amministrazione.

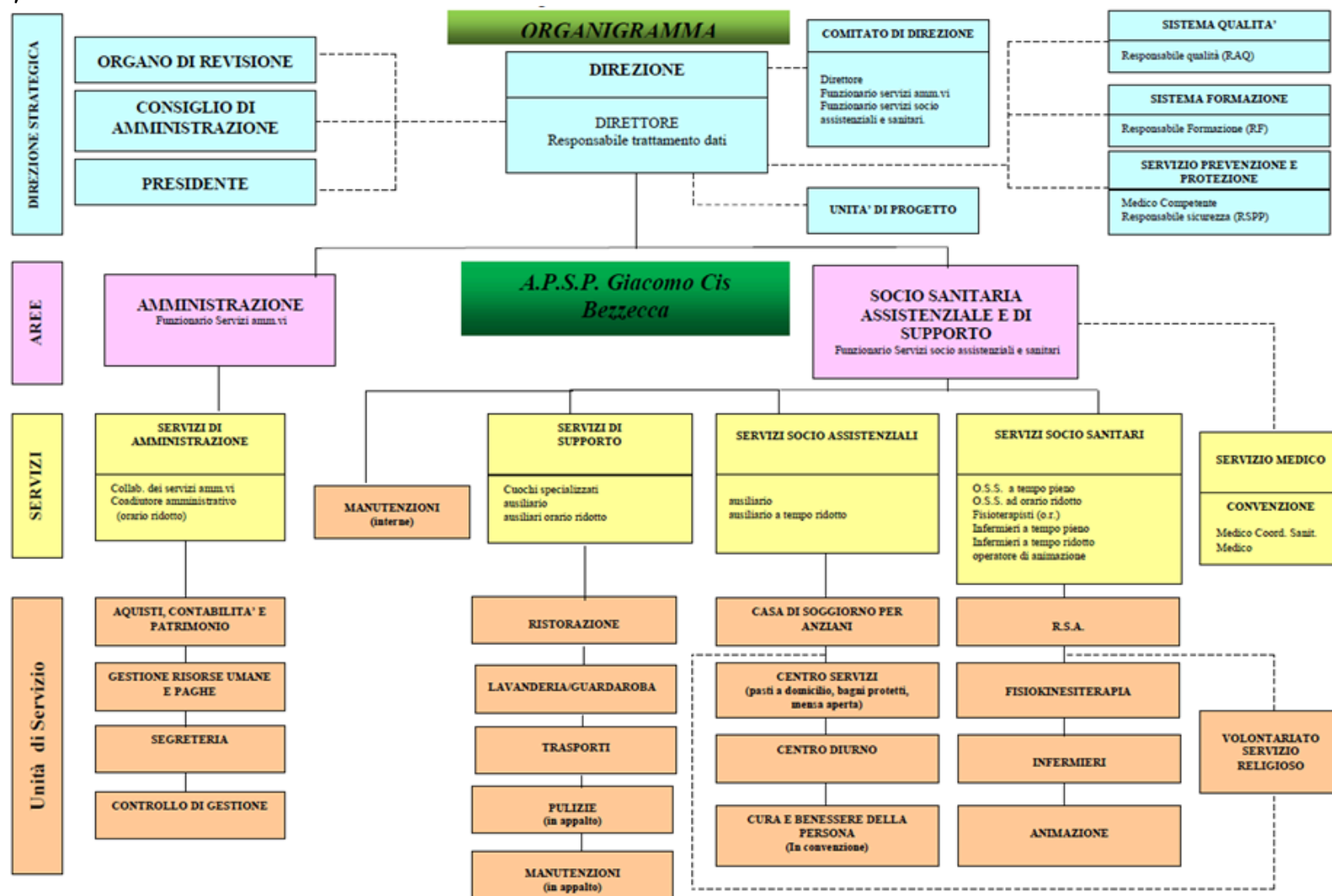
Nel corso del 2021, l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha indetto elezioni per cui sono stati nominati 3 rappresentanti dei familiari e successivamente riconfermati.

Nel 2023 si sono svolti due incontri, finalizzati ad aggiornare i familiari sulla situazione della struttura e a condividere un'analisi preliminare del bilancio consuntivo 2023 e del budget per l'anno successivo. Nel corso del 2024, sono stati organizzati quattro incontri, con aggiornamenti periodici sull'andamento della struttura, tra cui uno specificamente dedicato alla qualità dell'alimentazione, con il coinvolgimento di una biologa nutrizionista, uno incentrato sull'aumento della retta alberghiera e uno dedicato all'illustrazione del bilancio 2024 e alla previsione di budget per il 2025.

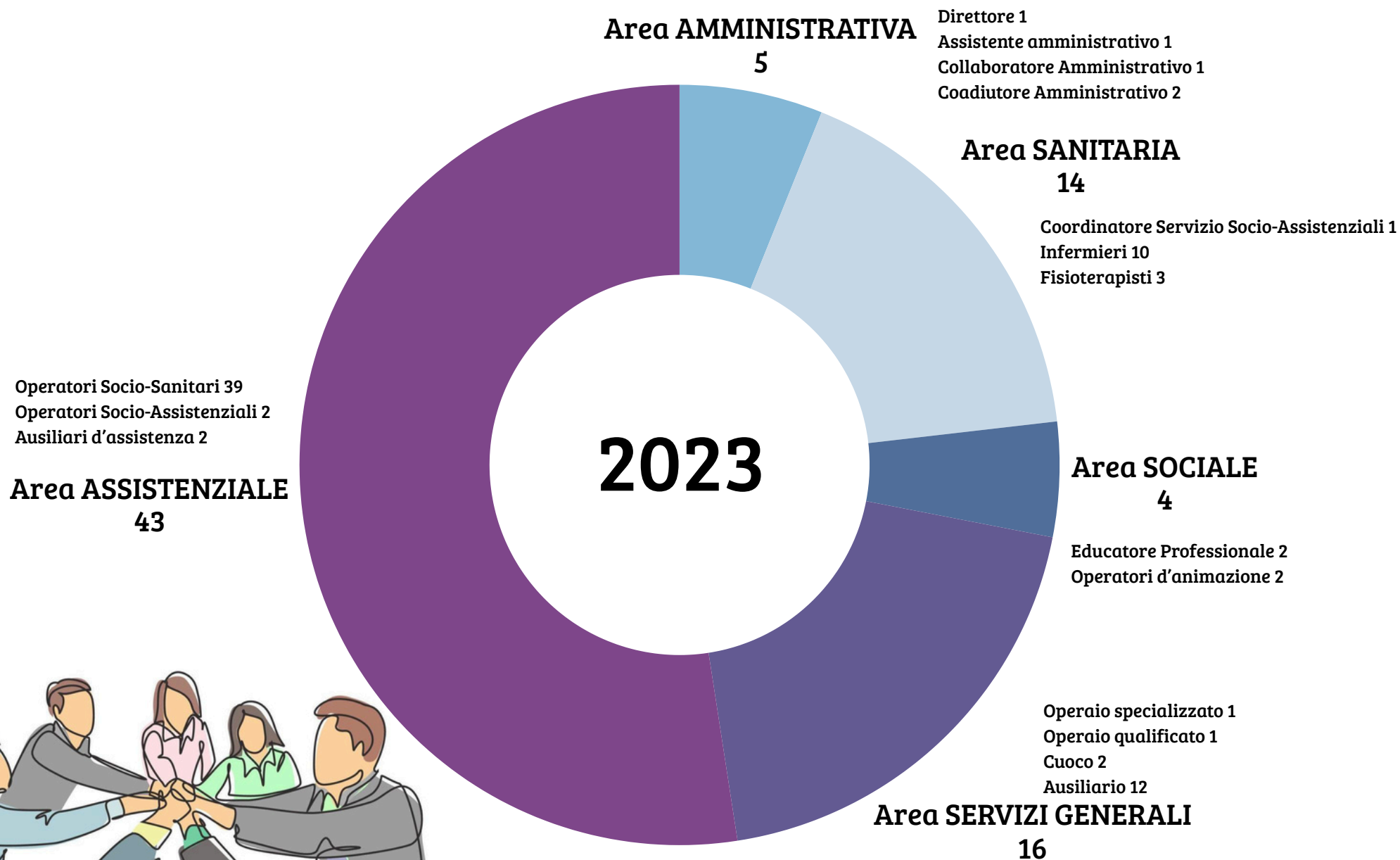


LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'organizzazione dell'Azienda si struttura in due aree principali: una area di staff, trasversale a tutti i servizi, che comprende Direzione, Sicurezza e Manutenzione, Qualità e Formazione, Amministrazione; e un'area dedicata all'erogazione dei Servizi alla Persona, che include servizi residenziali (RSA e Ex Casa Soggiorno), semiresidenziali (Centro Diurno e Centro Servizi) e territoriali (Pasti a domicilio, Punto Prelievi e Servizi Ambulatoriali). La gestione quotidiana e il coordinamento operativo dei singoli servizi sono affidati a figure intermedie e funzionari responsabili; al vertice della struttura organizzativa si colloca il Direttore, che esercita funzioni di direzione e coordinamento, sovrintendendo a tutti gli ambiti amministrativo, tecnico, economico, finanziario e socio-assistenziale.

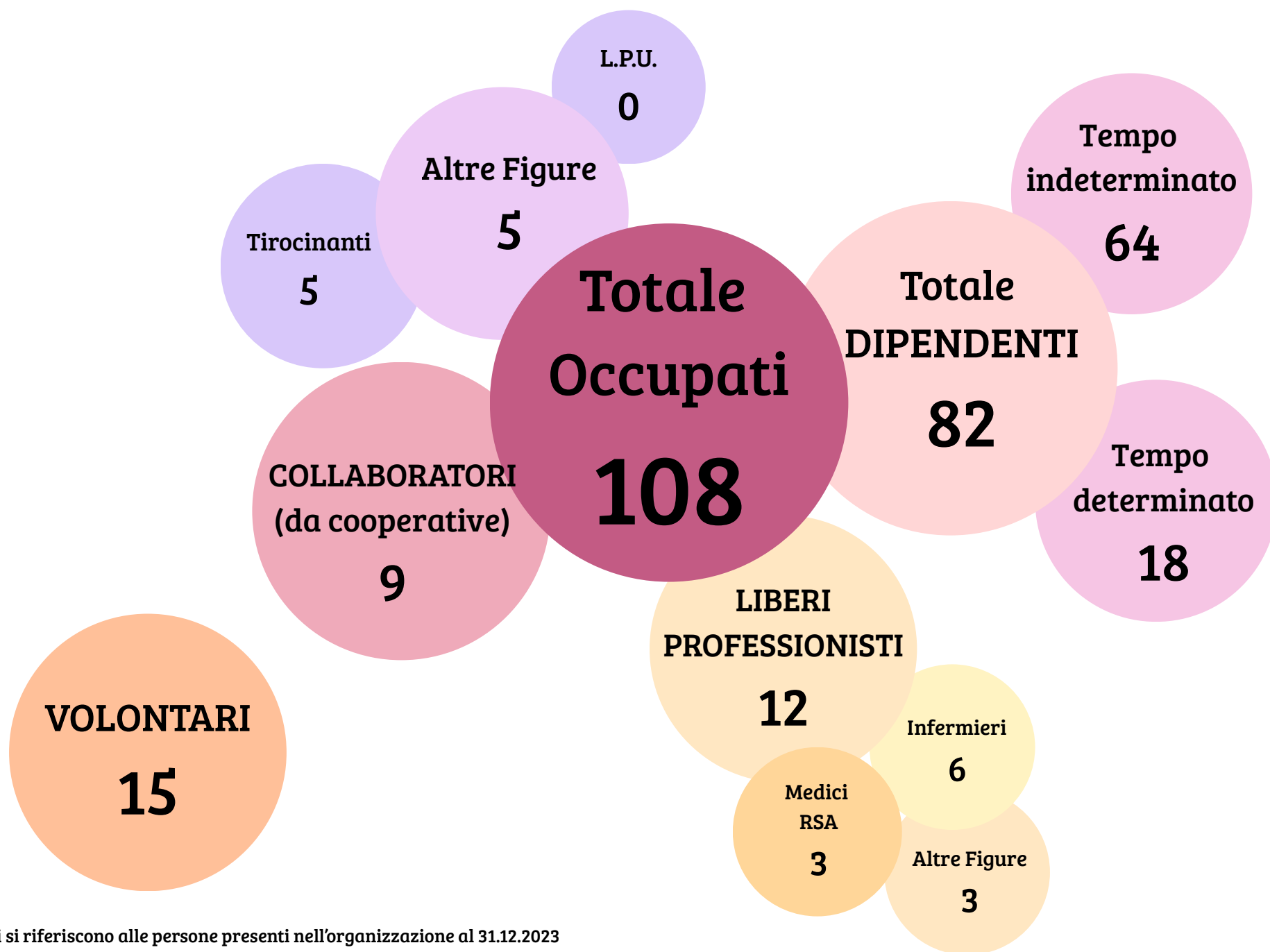


A.P.S.P. GIACOMO CIS : LE VARIE FIGURE PROFESSIONALI - ANNO 2023



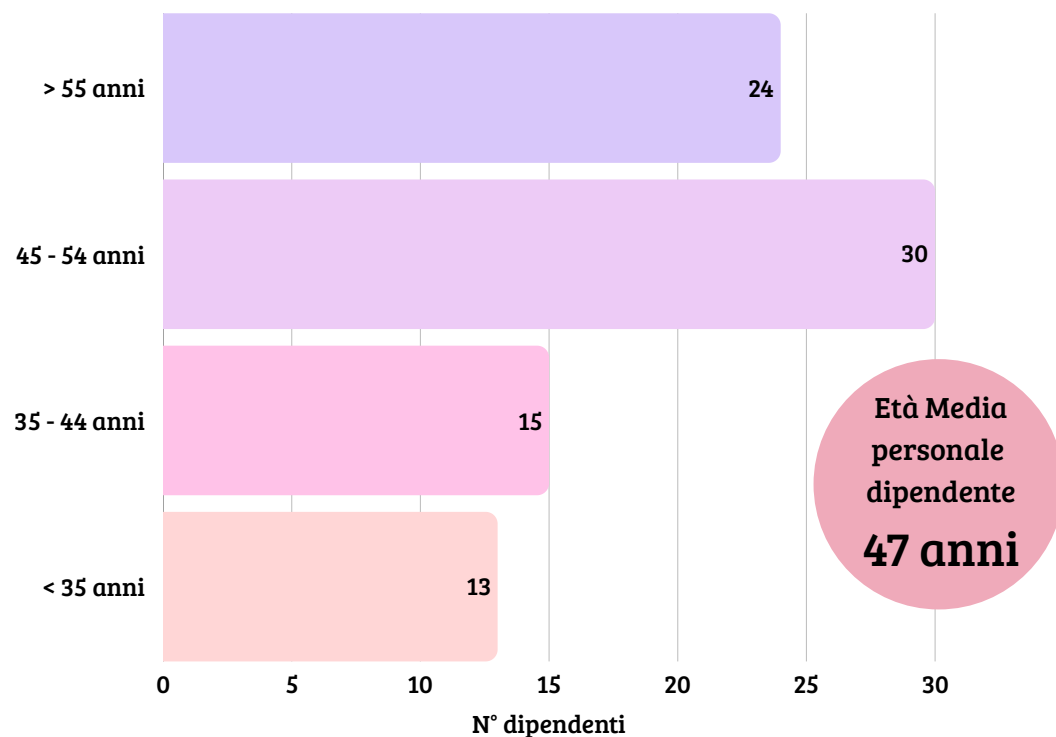
I dati si riferiscono alle persone presenti nell'organizzazione al 31.12.2023

LE PERSONE CHE OPERANO NELL'A.P.S.P. GIACOMO CIS - ANNO 2023

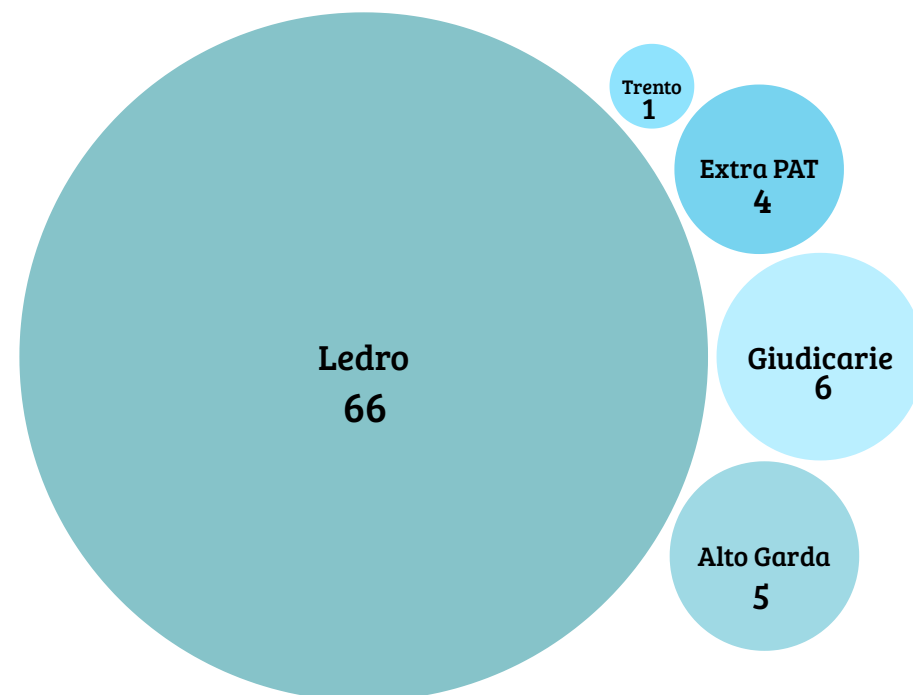


DATI SUL PERSONALE DIPENDENTE - ANNO 2023

FASCE D'ETA' DEL PERSONALE DIPENDENTE



RESIDENZA DEI DIPENDENTI

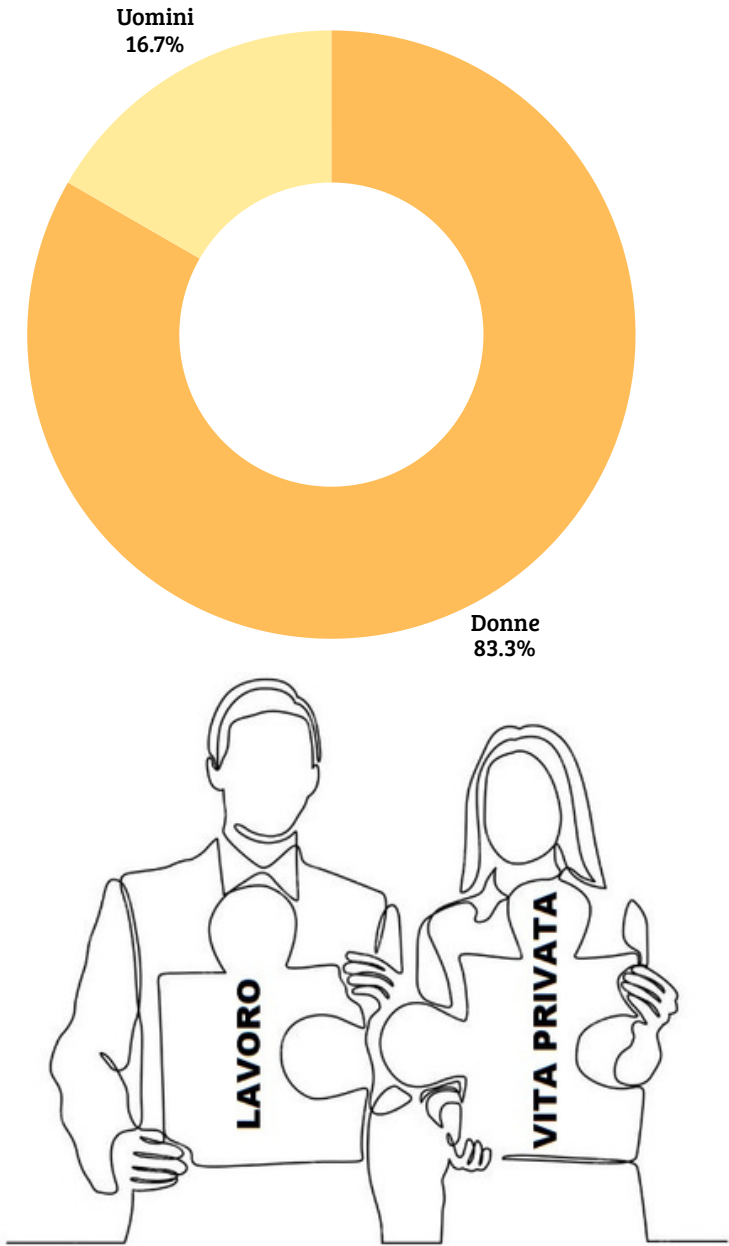


L'A.P.S.P. Giacomo Cis si conferma un importante punto di riferimento occupazionale per il territorio della Val di Ledro: con 66 dipendenti residenti nel Comune di Ledro, pari a circa l'80,5% del personale, l'Azienda dimostra un forte radicamento locale e un significativo impatto sul tessuto socioeconomico della comunità.

La fascia d'età maggiormente rappresentata tra i dipendenti è quella compresa tra i 45 e i 54 anni, con un'età media di 47 anni, dato che riflette un equilibrio tra esperienza professionale e stabilità lavorativa. L'A.P.S.P. Giacomo Cis è, inoltre, l'ente con il maggior numero di dipendenti nella Val di Ledro, a conferma del suo ruolo centrale non solo nell'erogazione di servizi alla persona, ma anche nella creazione di valore e occupazione per il territorio.

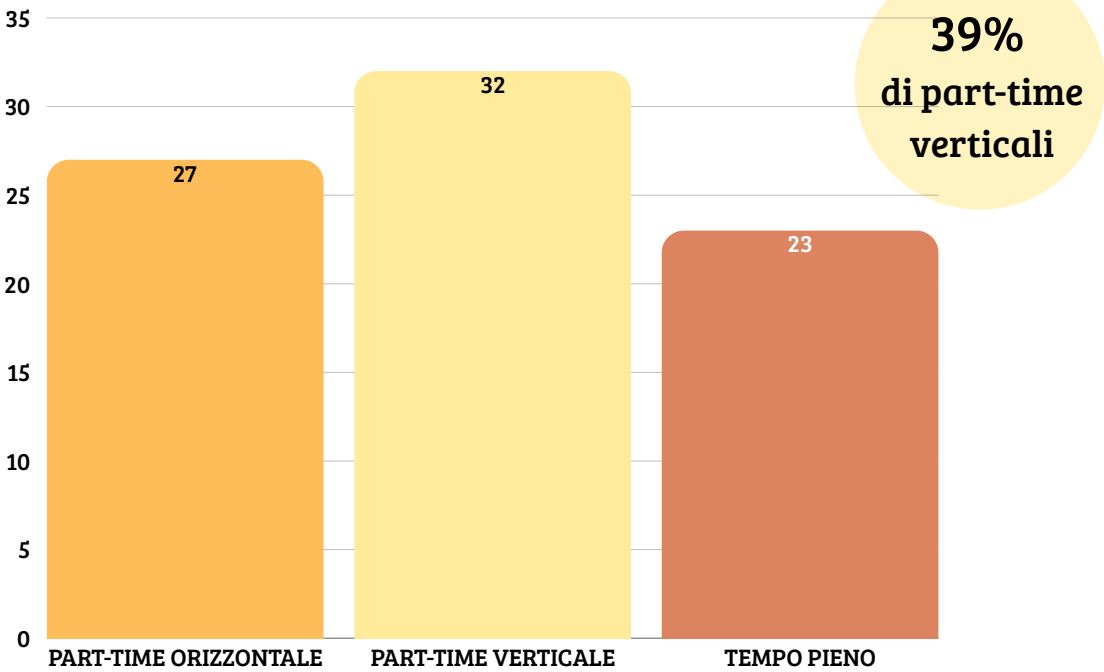
DATI SUL PERSONALE DIPENDENTE - ANNO 2023

GENERE DEL PERSONALE DIPENDENTE



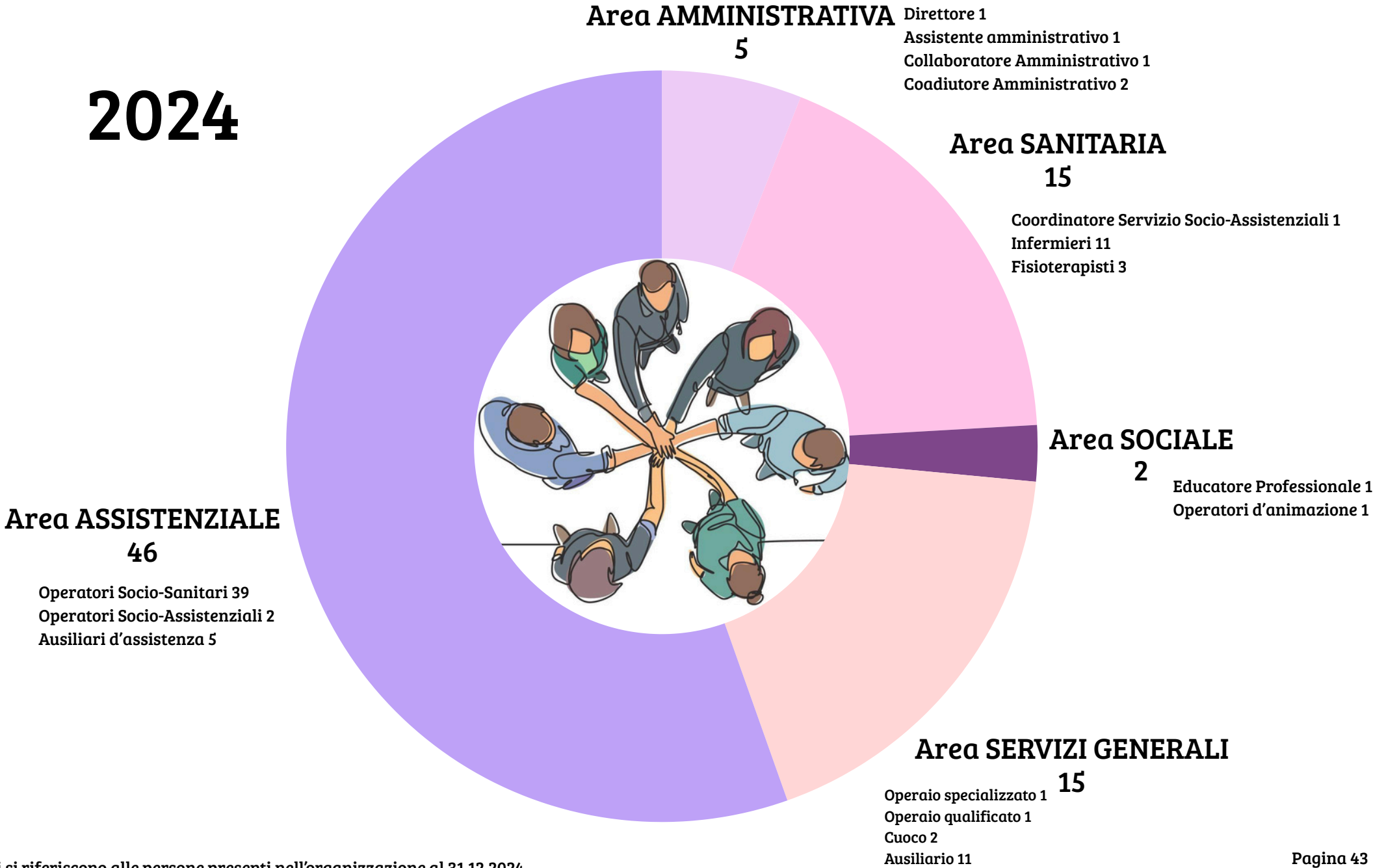
L'A.P.S.P. Giacomo Cis riconosce l'importanza di promuovere politiche organizzative che favoriscano l'equilibrio tra vita professionale e vita personale, soprattutto in un contesto in cui l'83,3% dei dipendenti è rappresentato da donne. In questa prospettiva, l'Azienda ha scelto di incentivare l'utilizzo di contratti part-time verticali, che si sono rivelati uno strumento efficace per rispondere ai bisogni di flessibilità del personale senza compromettere la qualità dei servizi erogati. Questa modalità contrattuale consente alle lavoratrici di concentrare le ore lavorative in determinati periodi, lasciando loro maggiore autonomia nella gestione del tempo e contribuendo concretamente al benessere organizzativo e individuale.

ORARIO CONTRATTUALE PERSONALE DIPENDENTE



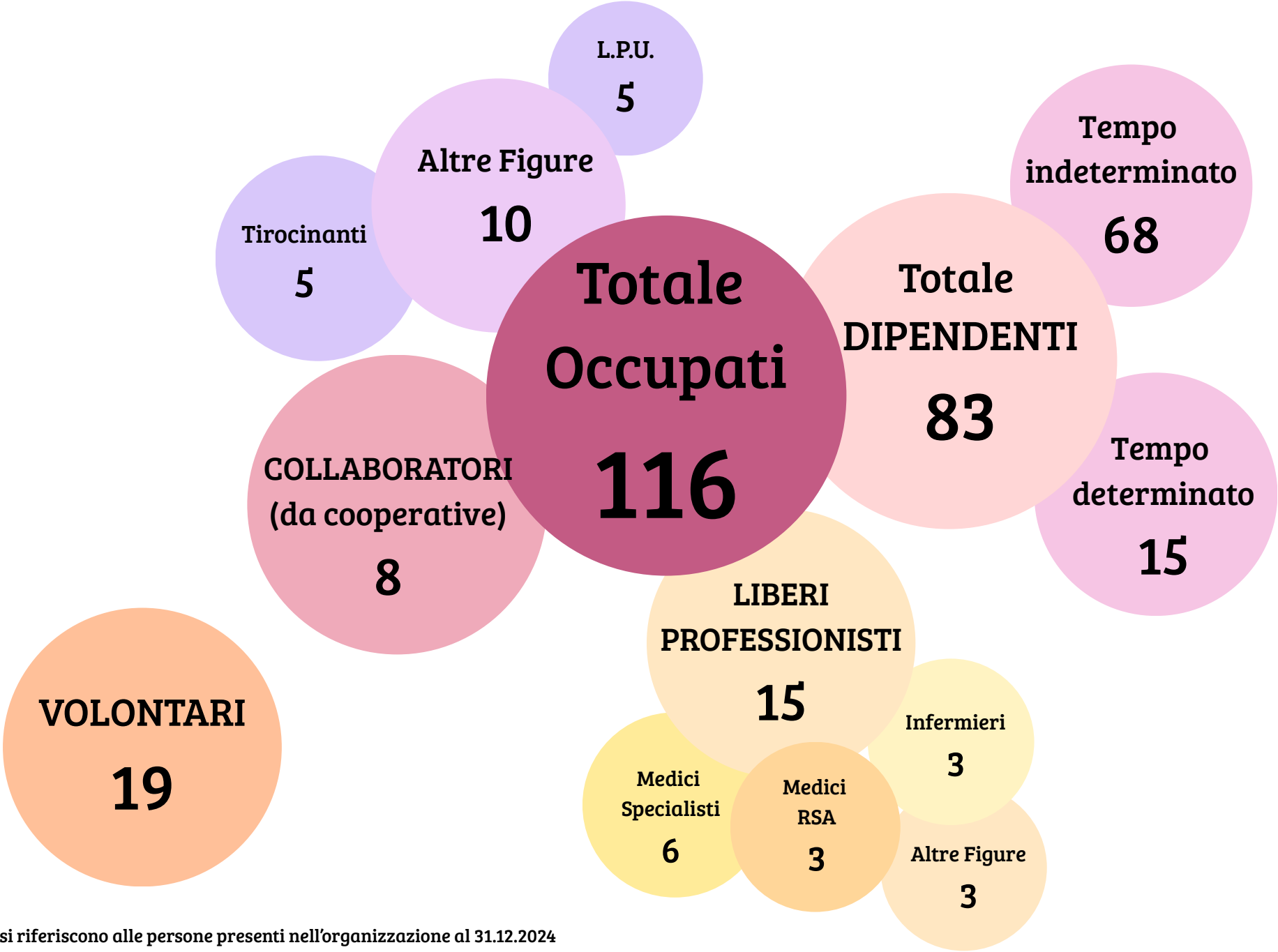
A.P.S.P. GIACOMO CIS : LE VARIE FIGURE PROFESSIONALI - ANNO 2024

2024



I dati si riferiscono alle persone presenti nell'organizzazione al 31.12.2024

LE PERSONE CHE OPERANO NELL'A.P.S.P. GIACOMO CIS - ANNO 2024



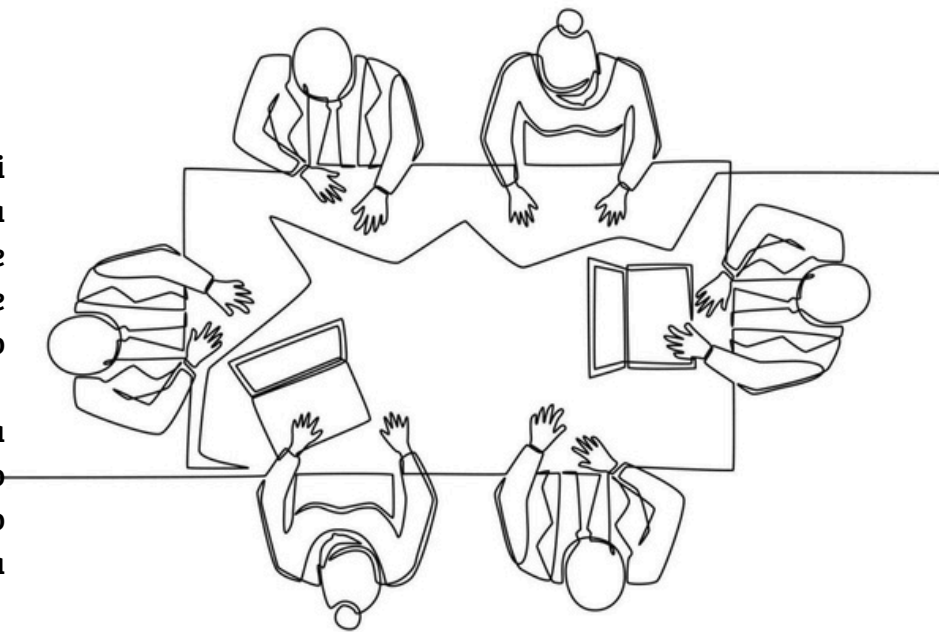
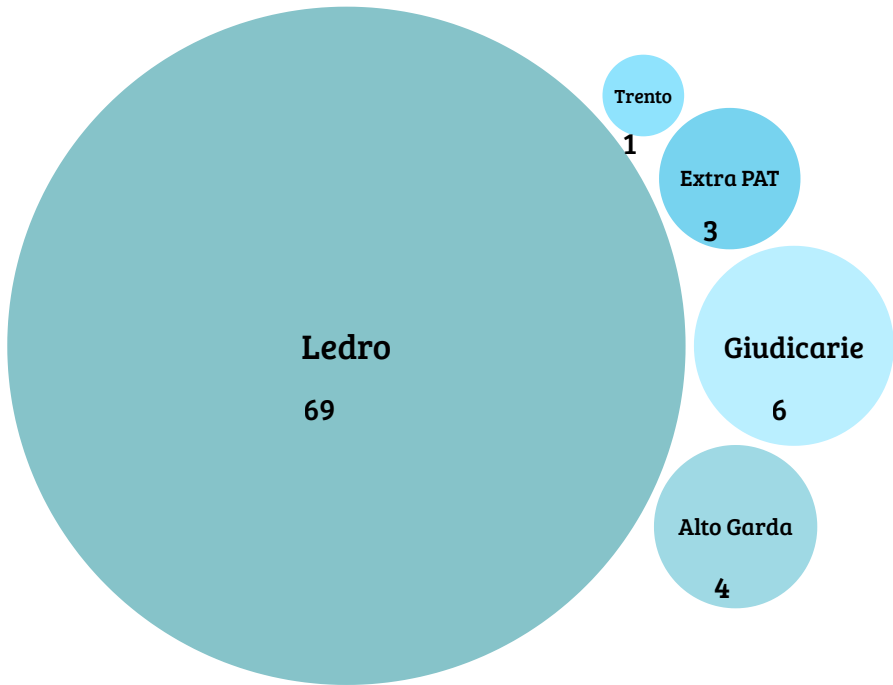
I dati si riferiscono alle persone presenti nell'organizzazione al 31.12.2024

DATI SUL PERSONALE DIPENDENTE - ANNO 2024

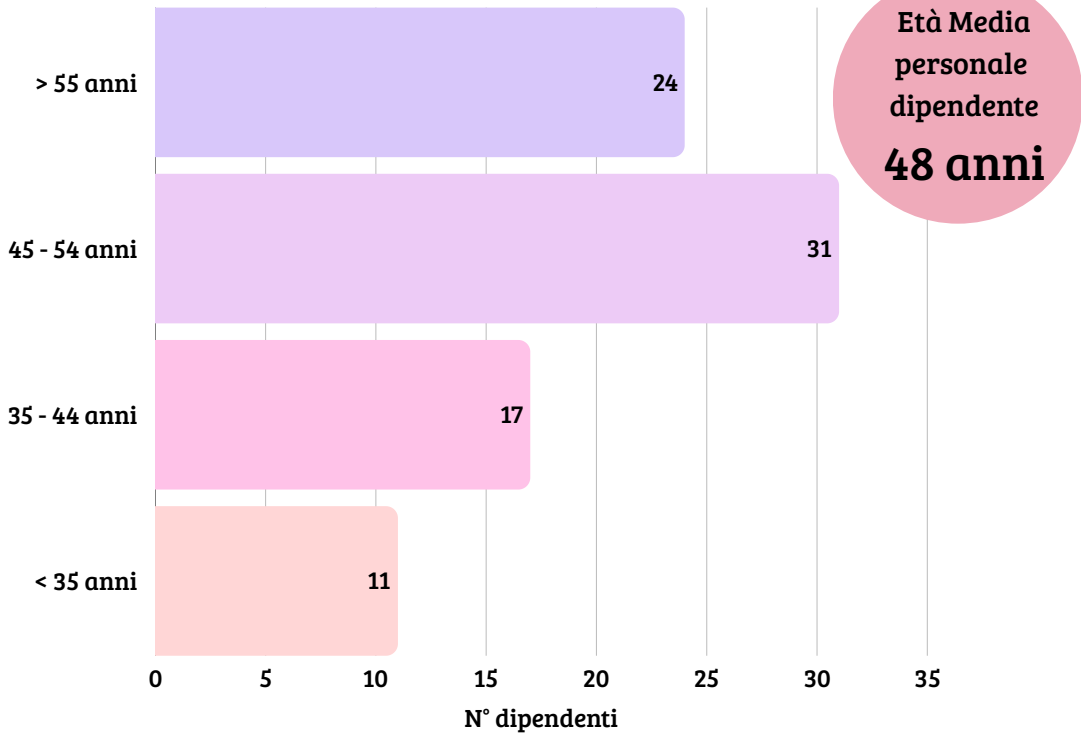
Nel 2024, l'età media del personale dell'A.P.S.P. Giacomo Cis è salita a 48 anni, rispetto ai 47 anni registrati nel 2023, confermando una tendenza all'invecchiamento della forza lavoro. Questo dato, in linea con il contesto demografico generale, pone l'attenzione sull'importanza di adottare politiche di age management volte a valorizzare l'esperienza del personale senior, garantendo al contempo un adeguato ricambio generazionale.

Parallelamente, si consolida il forte legame con il territorio: 69 dipendenti su 83, pari a circa 83,1%, risiedono nel Comune di Ledro, un dato in crescita rispetto ai 66 dell'anno precedente. Ciò evidenzia non solo il radicamento locale dell'Azienda, ma anche il suo ruolo strategico come motore occupazionale e presidio di servizi di prossimità per la comunità.

RESIDENZA DEI DIPENDENTI

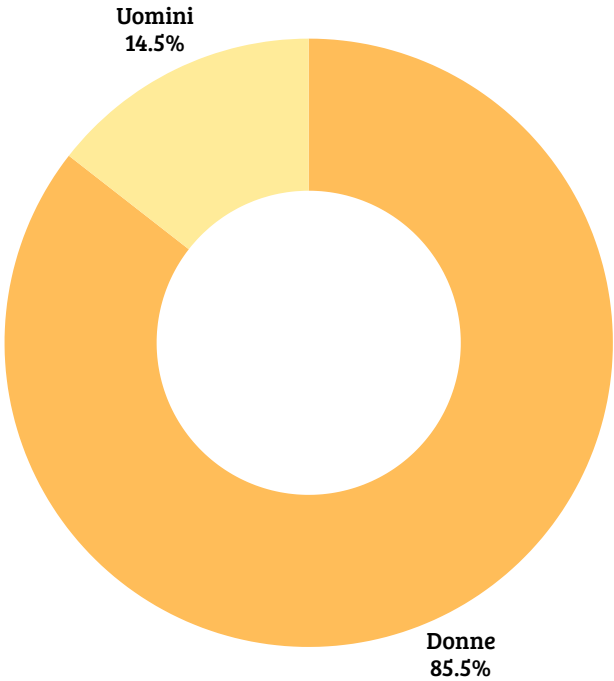


FASCE D'ETA' DEL PERSONALE DIPENDENTE



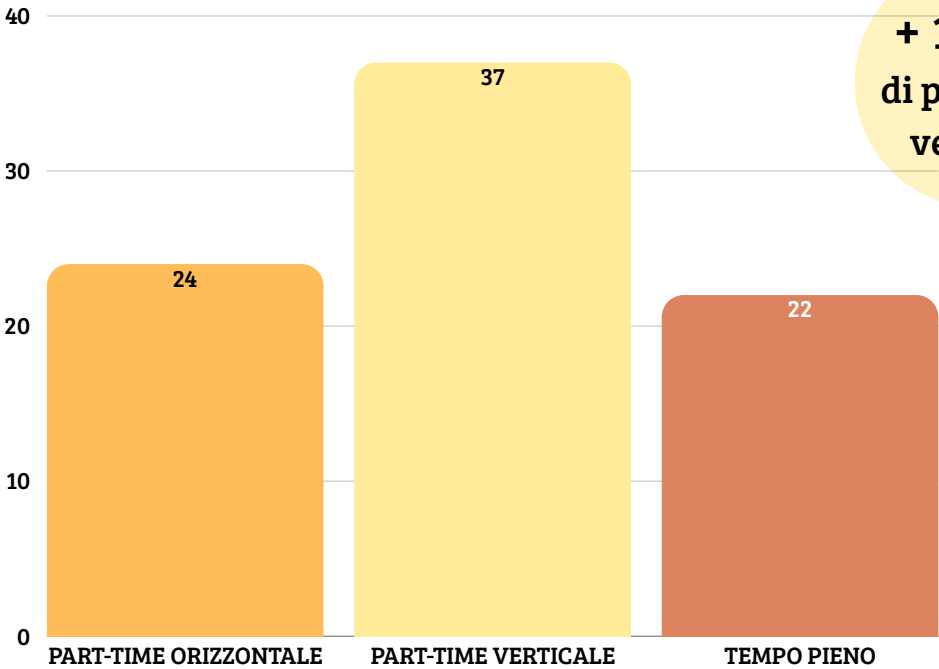
DATI SUL PERSONALE DIPENDENTE - ANNO 2024

GENERE DEL PERSONALE DIPENDENTE

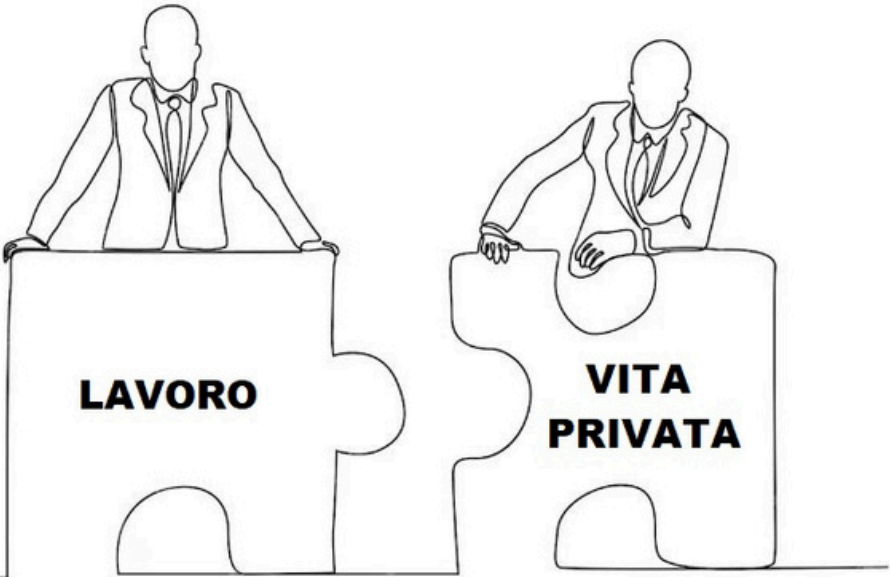


Nel 2024 si è registrato un aumento dei contratti part-time verticali, passati da 32 a 37, pari a un incremento del 15,6% rispetto all'anno precedente. Questo dato conferma l'efficacia di tale modalità organizzativa, particolarmente rilevante in un contesto in cui l'85,5% dei dipendenti è costituito da donne, spesso impegnate anche in ambito familiare. L'A.P.S.P. Giacomo Cis intende proseguire su questa linea, pianificando ulteriori azioni per favorire la conciliazione vita-lavoro, tra cui una maggiore flessibilità nei turni, l'ascolto attivo dei bisogni del personale e la promozione di un ambiente di lavoro attento al benessere individuale.

ORARIO CONTRATTUALE PERSONALE DIPENDENTE



+ 15,6%
di part-time
verticali



I dati si riferiscono alle persone presenti nell'organizzazione al 31.12.2024

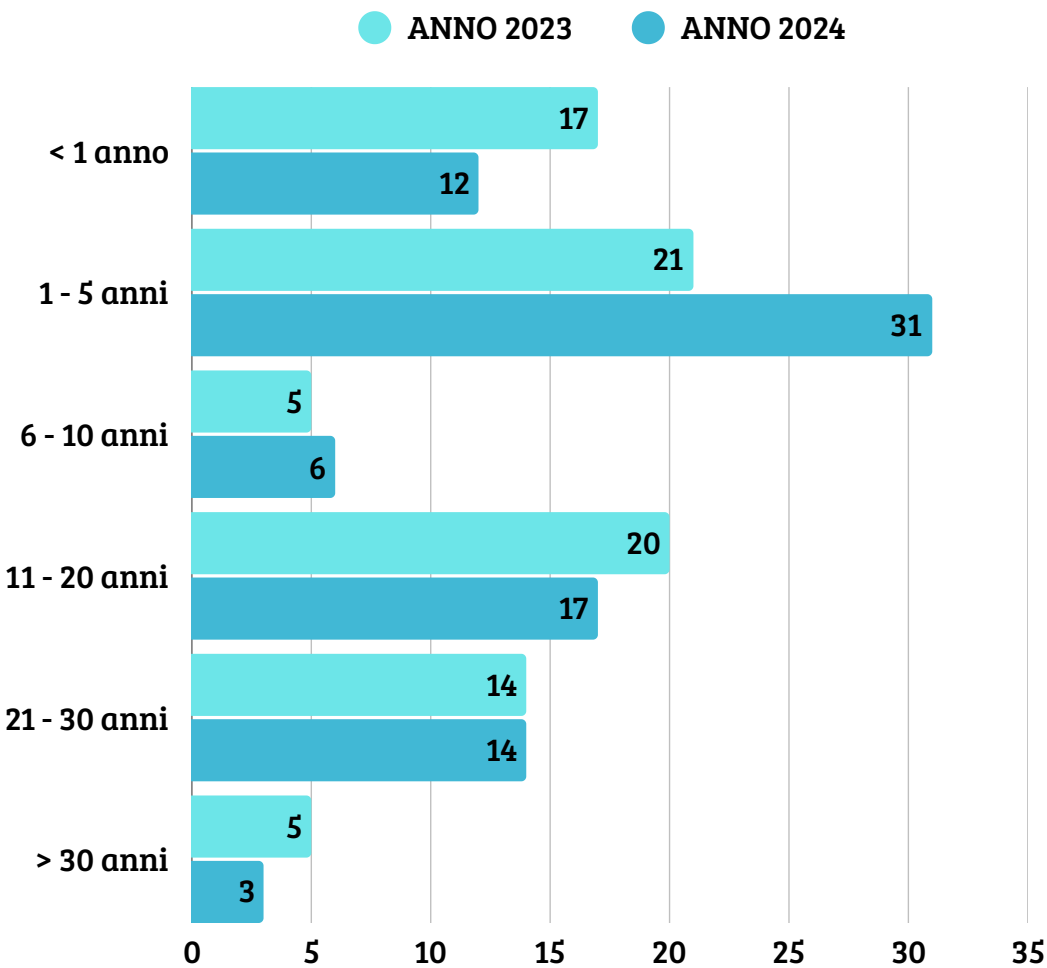
DATI SUL PERSONALE DIPENDENTE

L'analisi dell'anzianità di servizio del personale dell'A.P.S.P. Giacomo Cis evidenzia una trasformazione nella composizione dell'organico tra il 2023 e il 2024. Nel 2023 erano 17 gli operatori con meno di un anno di servizio, scesi a 12 nel 2024, segnale di una maggiore stabilità del personale neoassunto. Allo stesso tempo, si registra un aumento significativo degli operatori con anzianità tra 1 e 5 anni, passati da 21 a 31, dato che riflette un consolidamento dei percorsi professionali avviati negli ultimi anni. Stabili le fasce di anzianità superiore: il numero di dipendenti con 6-10 anni di servizio cresce leggermente (da 5 a 6), mentre quelli con 11-20 anni calano da 20 a 17. Invariato il numero di lavoratori con 21-30 anni di esperienza (14), mentre si registra una lieve diminuzione degli ultra-trentennali (da 5 a 3).

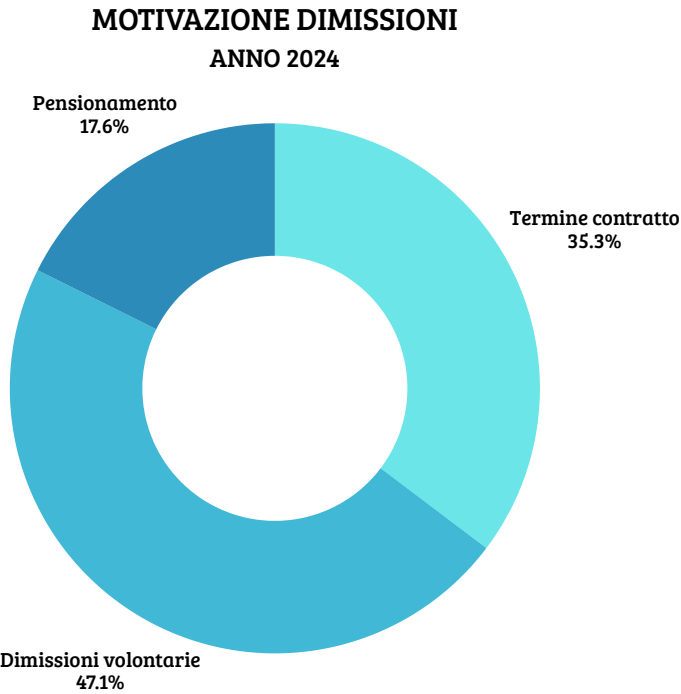
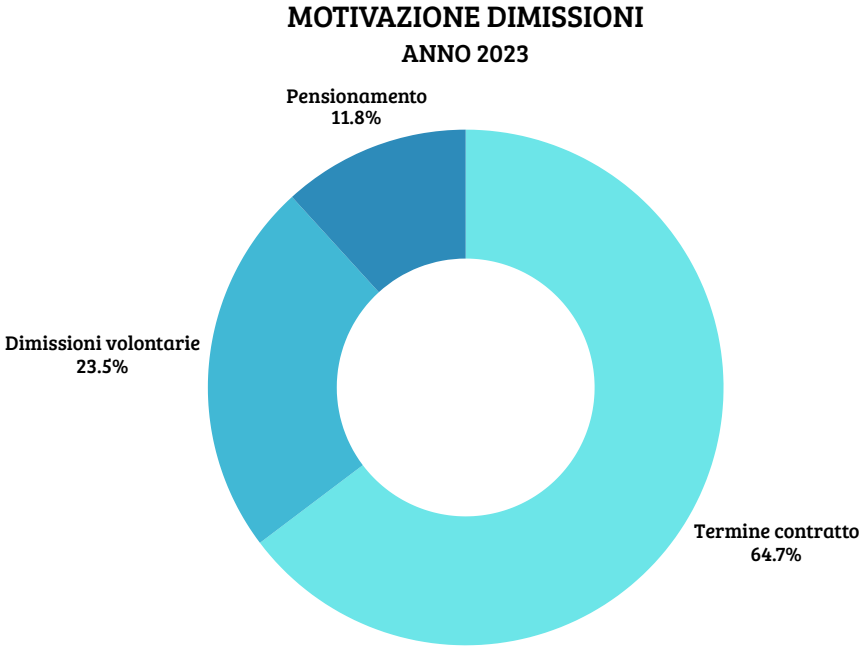
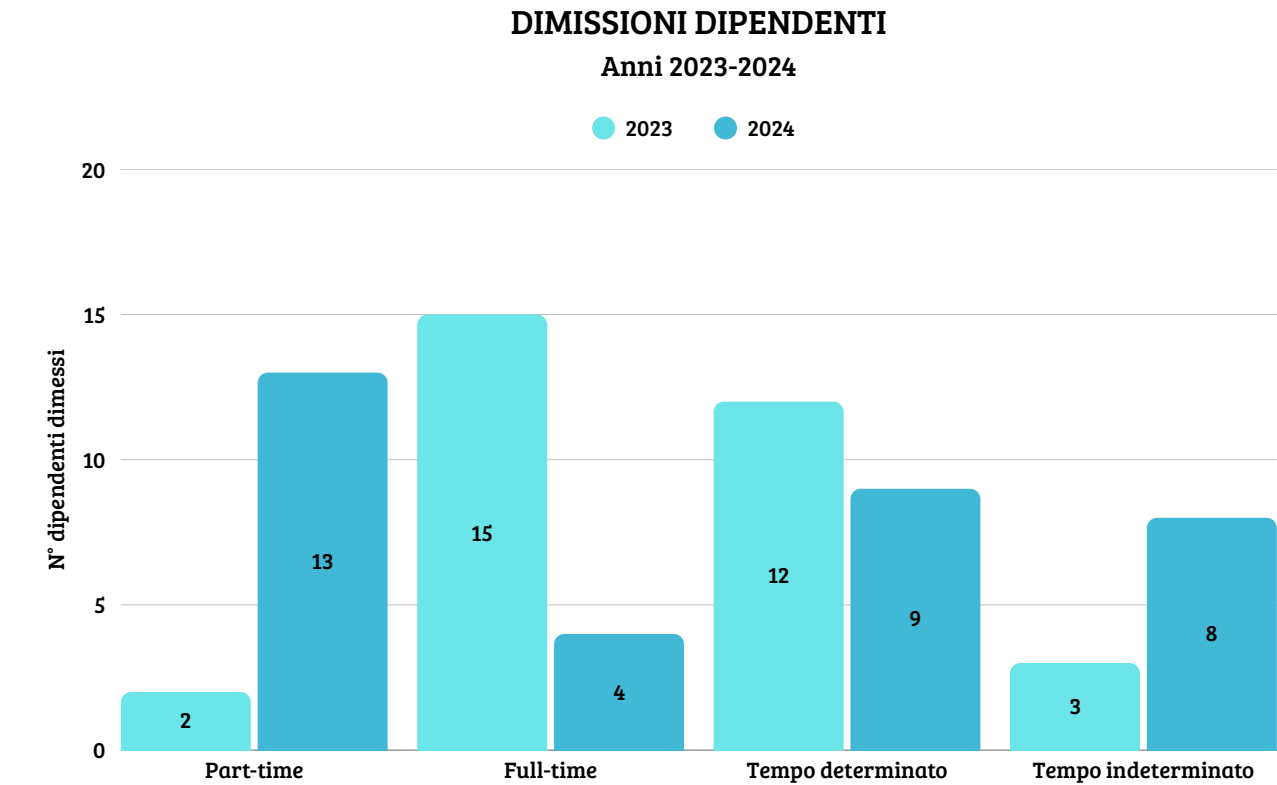
Questa distribuzione evidenzia un equilibrio tra esperienza e rinnovo generazionale, che l'Azienda intende valorizzare anche in ottica futura, investendo in programmi di fidelizzazione, formazione continua e age management, per rafforzare la coesione del personale e garantire continuità e qualità nei servizi erogati.

ANZIANITA' DI SERVIZIO

Anni 2023-2024



DATI SUL PERSONALE DIPENDENTE



I dati si riferiscono alle persone presenti nell'organizzazione al 31.12.2023 e al 31.12.2024

FORMAZIONE DEL PERSONALE

All'interno dell'A.P.S.P. Giacomo Cis, il servizio Formazione rappresenta uno strumento strategico essenziale per garantire la qualità, l'efficienza e la sicurezza dei servizi erogati. In un contesto socio-sanitario in continua evoluzione, la formazione assume un ruolo chiave non solo nell'aggiornamento professionale, ma anche nella valorizzazione delle competenze, nel rafforzamento del senso di appartenenza e nella promozione del benessere organizzativo.

Per rispondere in modo strutturato e mirato alle esigenze formative del personale, l'Azienda ha elaborato un Piano Triennale della Formazione 2024-2026, che definisce obiettivi, priorità, contenuti e modalità di erogazione degli interventi formativi. Il piano è frutto di un'attenta analisi dei fabbisogni e tiene conto sia delle normative vigenti sia delle specificità operative dell'A.P.S.P. Giacomo Cis.

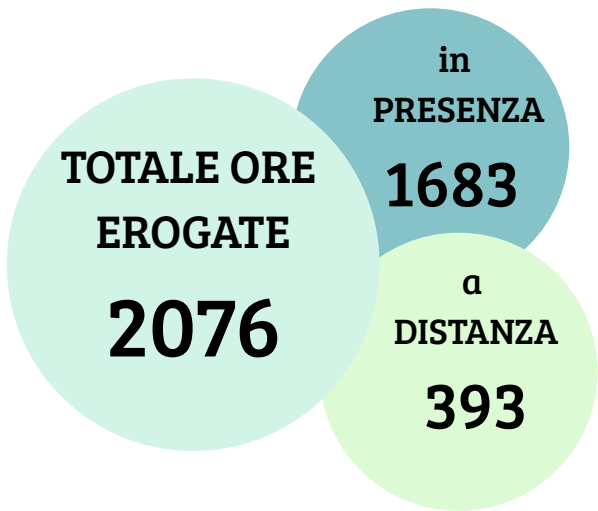
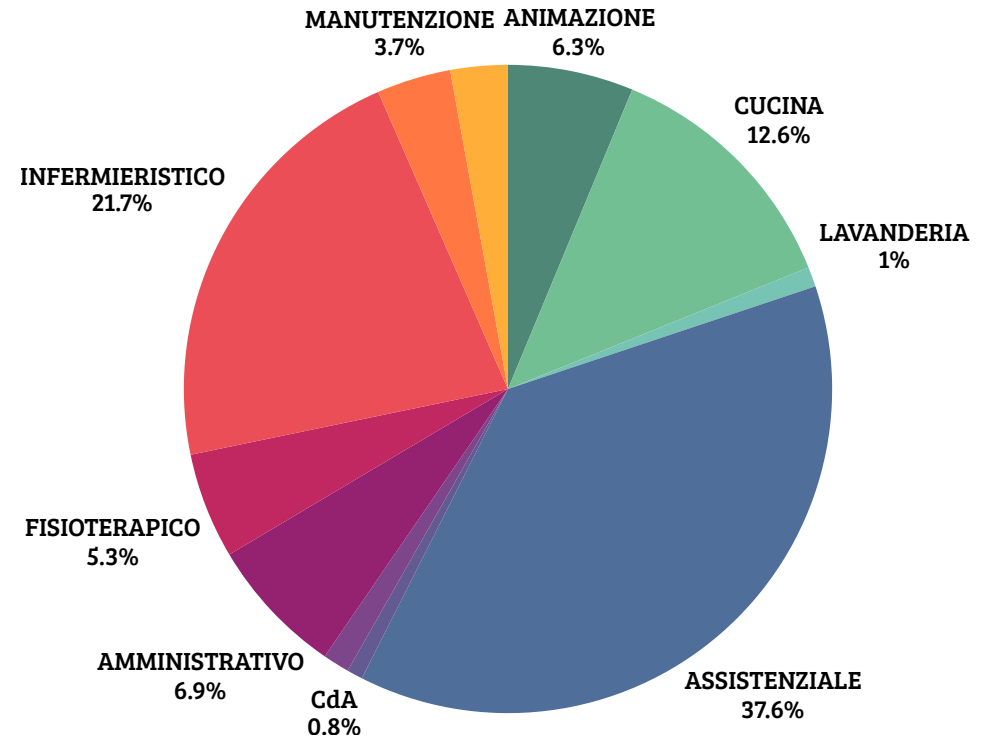
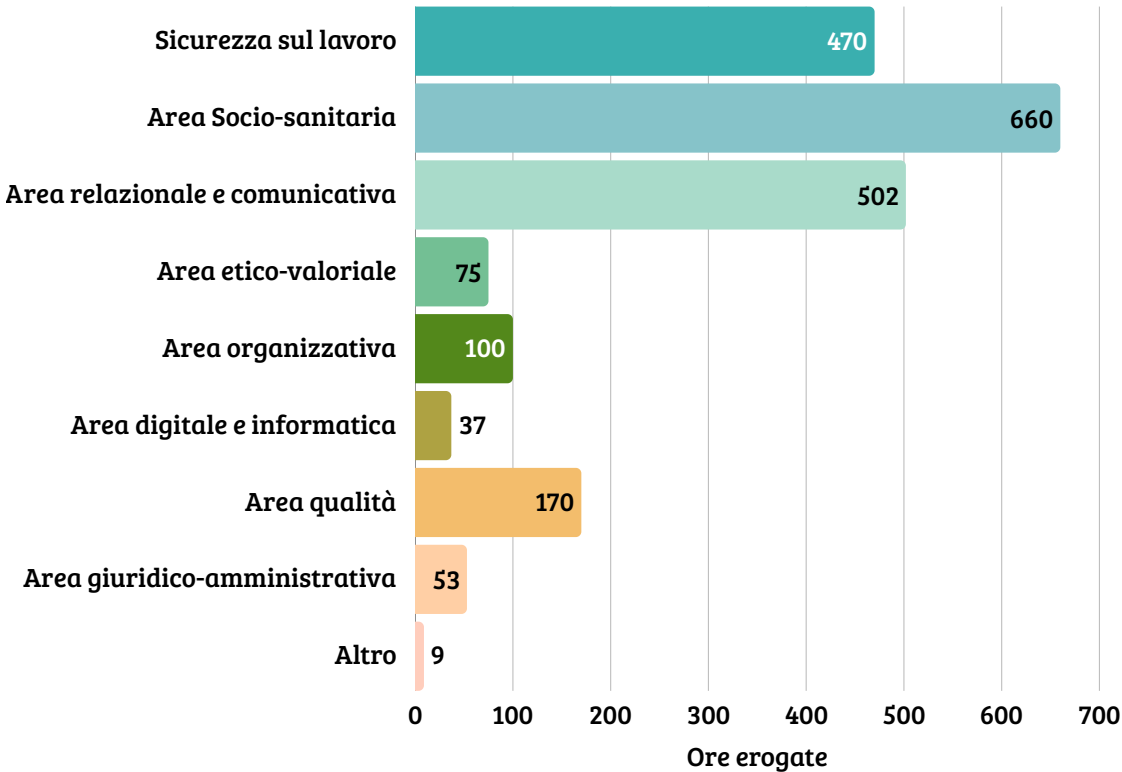
La formazione è integrata e continua, rivolta a tutte le figure professionali – operatori socio-sanitari, personale amministrativo, infermieristico, educativo e tecnico – e si sviluppa attraverso percorsi differenziati, in presenza e online, su tematiche tecnico-professionali, relazionali, etico-valoriali e di sicurezza sul lavoro.



Tra gli obiettivi principali vi sono: garantire l'adeguamento delle competenze alle innovazioni normative e metodologiche, favorire l'approccio multidisciplinare, migliorare la comunicazione interna, sostenere la crescita personale e professionale dei dipendenti, promuovere la cultura della qualità e della presa in carico centrata sulla persona.

Il servizio formazione si configura, quindi, come una leva fondamentale per supportare il cambiamento, migliorare la performance dei servizi e rafforzare la coesione dell'organizzazione.

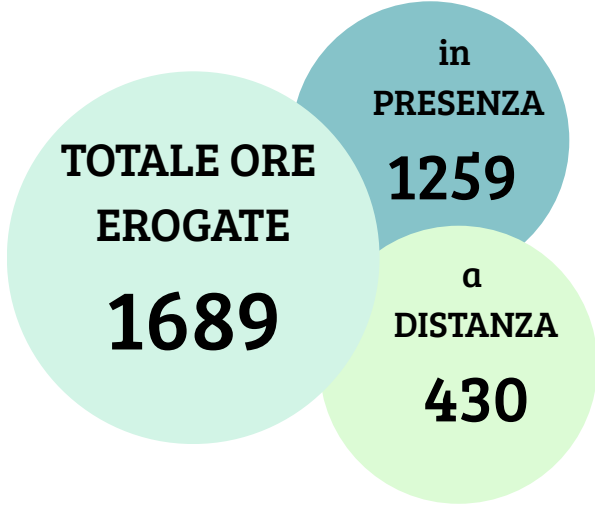
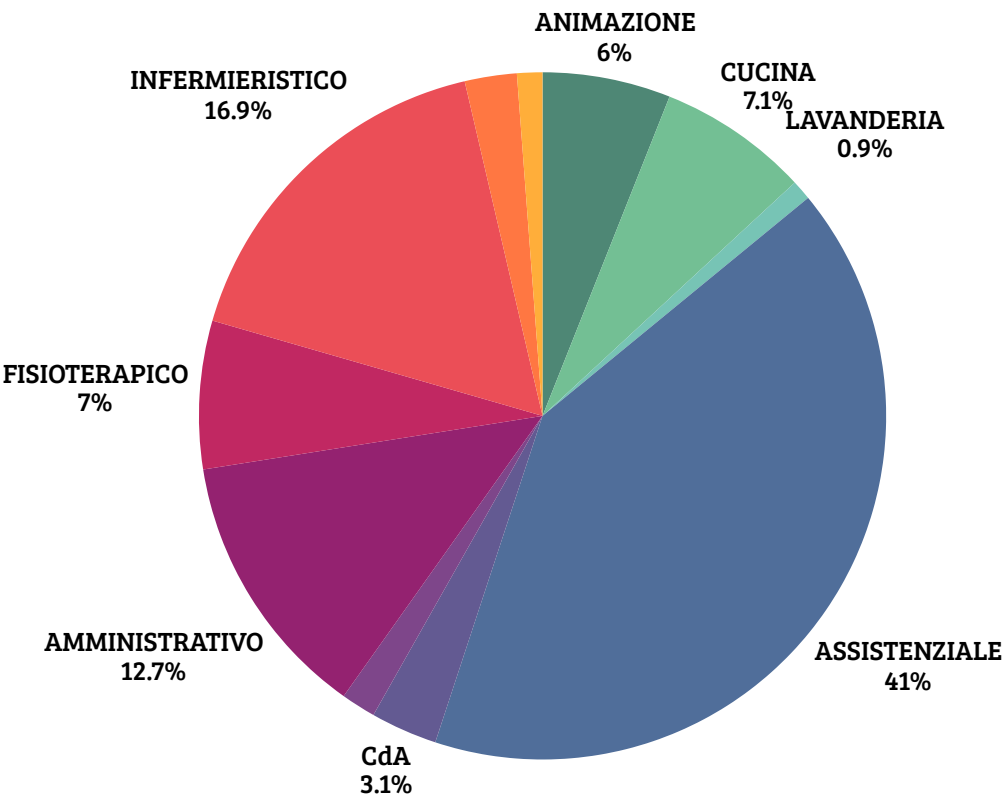
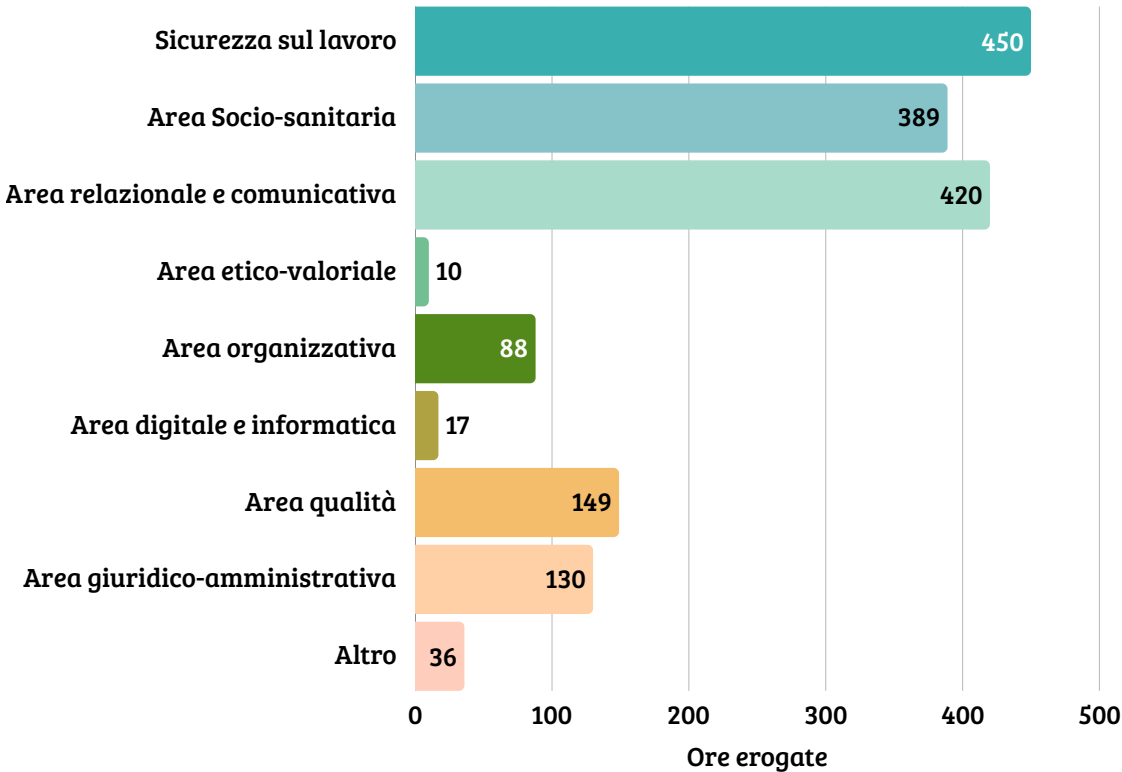
FORMAZIONE DEL PERSONALE - ANNO 2023



Nel corso del 2023 sono state erogate complessivamente 2076 ore di formazione, di cui 1683 in presenza e 393 a distanza, per un totale di 92 eventi formativi, segno di un’offerta formativa mista e accessibile. I corsi seguiti hanno generato un totale di 1223 crediti ECM, con una media di 87 crediti per professionista, confermando l’impegno dell’Azienda nel garantire formazione qualificata e continua a tutti i livelli.

La maggior parte delle ore di formazione ha coinvolto il servizio assistenziale (OSS), con il 37,6% del totale, seguito dal servizio infermieristico (21,7%) e dal servizio cucina (12,6%). Questa distribuzione evidenzia una forte attenzione alla formazione dei ruoli direttamente coinvolti nella cura e nell’assistenza agli ospiti, in linea con la mission dell’A.P.S.P. Giacomo Cis.

FORMAZIONE DEL PERSONALE - ANNO 2024



Nel corso del 2024, l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha erogato 1689 ore di formazione, confermando l'impegno costante nella qualificazione e nell'aggiornamento del personale. Le ore sono state svolte in parte in presenza (1259 ore, pari al 74,5%) e in parte a distanza (430 ore, pari al 25,5%), a dimostrazione di un'offerta formativa flessibile e accessibile.

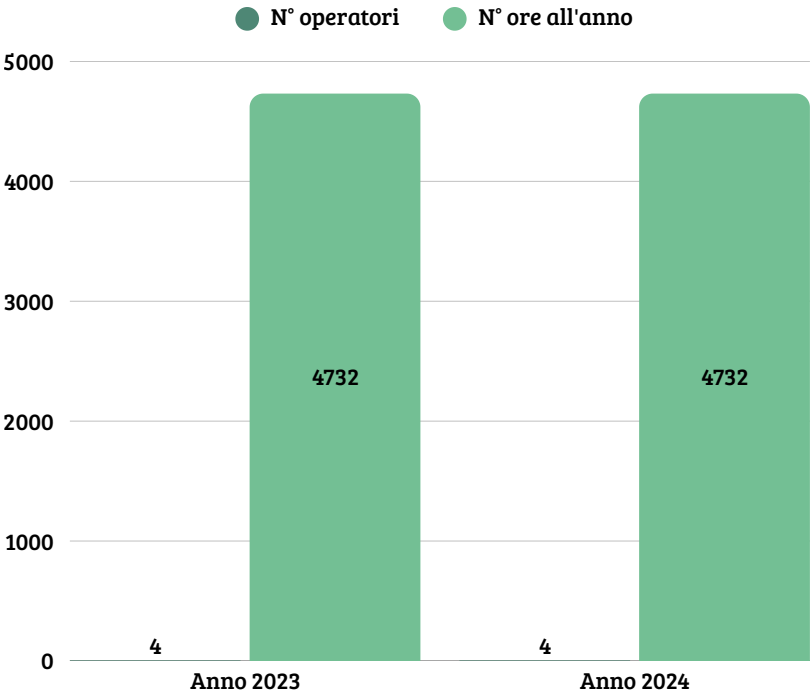
I corsi seguiti hanno consentito l'acquisizione di 968 crediti ECM, con una media di 48 crediti per professionista. Sebbene il numero totale di crediti ECM sia in diminuzione rispetto al 2023 (1223 crediti e 87 crediti/prof.), questo dato va letto alla luce di una formazione più distribuita e trasversale tra i vari profili professionali, con un maggiore coinvolgimento di personale non sanitario.

FIGURE A SUPPORTO: LE COOPERATIVE ESTERNE

All'interno dell'A.P.S.P. Giacomo Cis, il contributo delle cooperative esterne riveste un ruolo fondamentale nel garantire il benessere e la qualità della vita dei residenti. Gli operatori della cooperativa incaricata supportano con professionalità e sensibilità le attività animative e quelle legate alla quotidianità dei residenti, favorendo momenti di socializzazione, stimolazione cognitiva e accompagnamento individualizzato. Parallelamente, gli operatori della cooperativa appaltatrice si occupano con attenzione e precisione delle attività di pulizia, assicurando ambienti puliti, ordinati e accoglienti. La collaborazione con queste realtà esterne rappresenta un valore aggiunto che integra e rafforza l'impegno quotidiano dell'Ente nella cura globale della persona.



COOPERATIVA APPALTATRICE
Pulizia ambientale



COOPERATIVA APPALTATRICE
Supporto servizio animazione

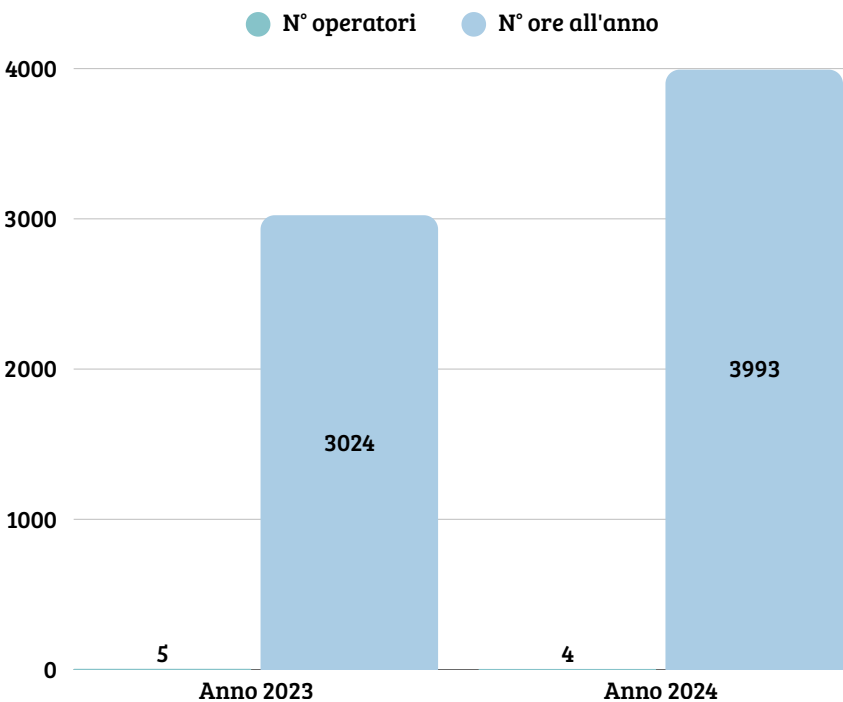


FIGURE A SUPPORTO: I LIBERI PROFESSIONISTI 2023

Accanto al personale dipendente, l'APSP si avvale anche della collaborazione di operatori provenienti da cooperative esterne, impiegati sia nei servizi di pulizia che nel supporto alle attività di animazione, che operano quotidianamente in coordinamento con l'équipe interprofessionale della struttura. Il loro contributo, seppur esterno all'organico diretto, si rivela prezioso per il buon funzionamento complessivo del servizio e per la qualità della vita degli ospiti.

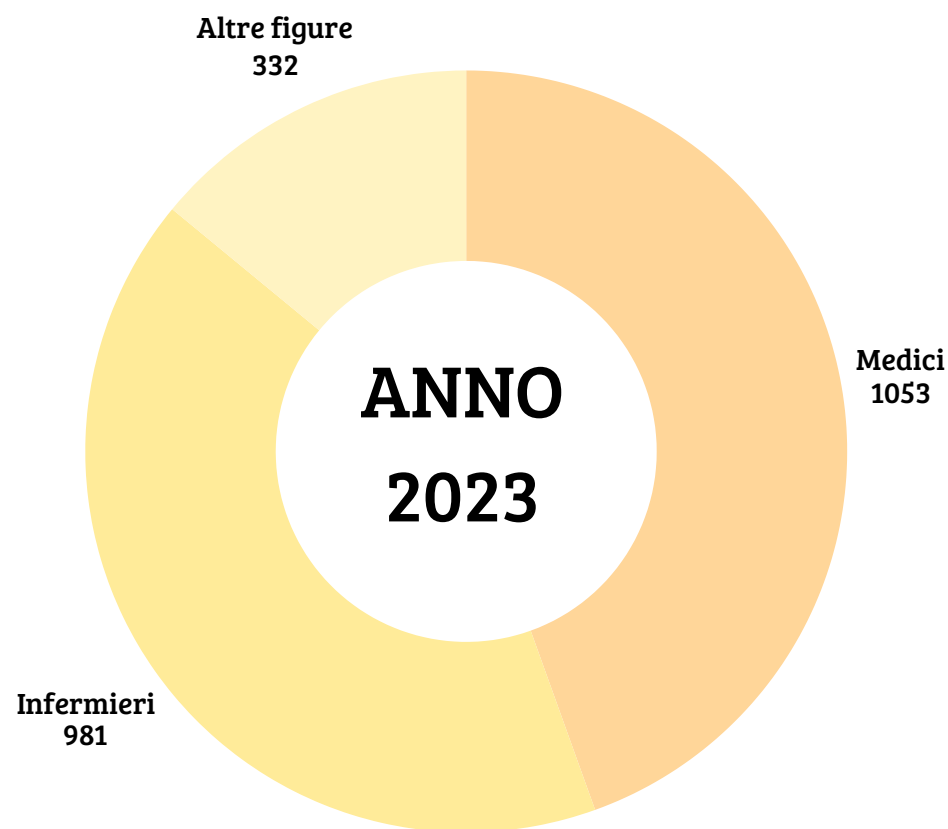
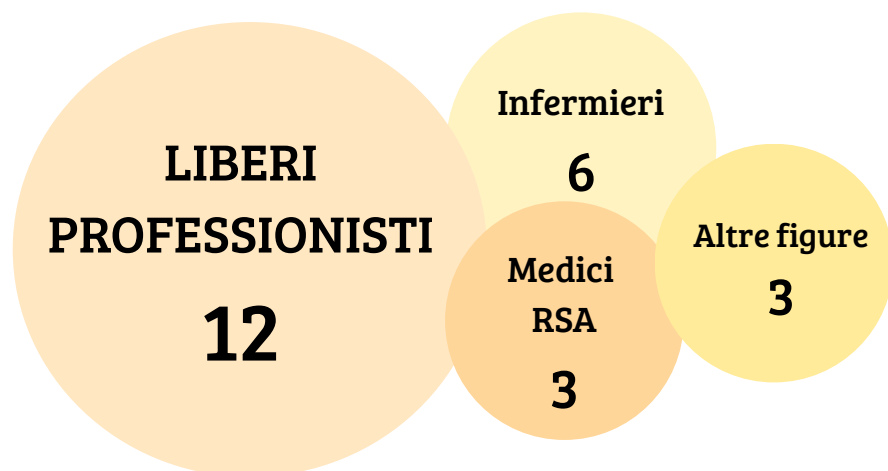


FIGURE A SUPPORTO: I LIBERI PROFESSIONISTI 2024

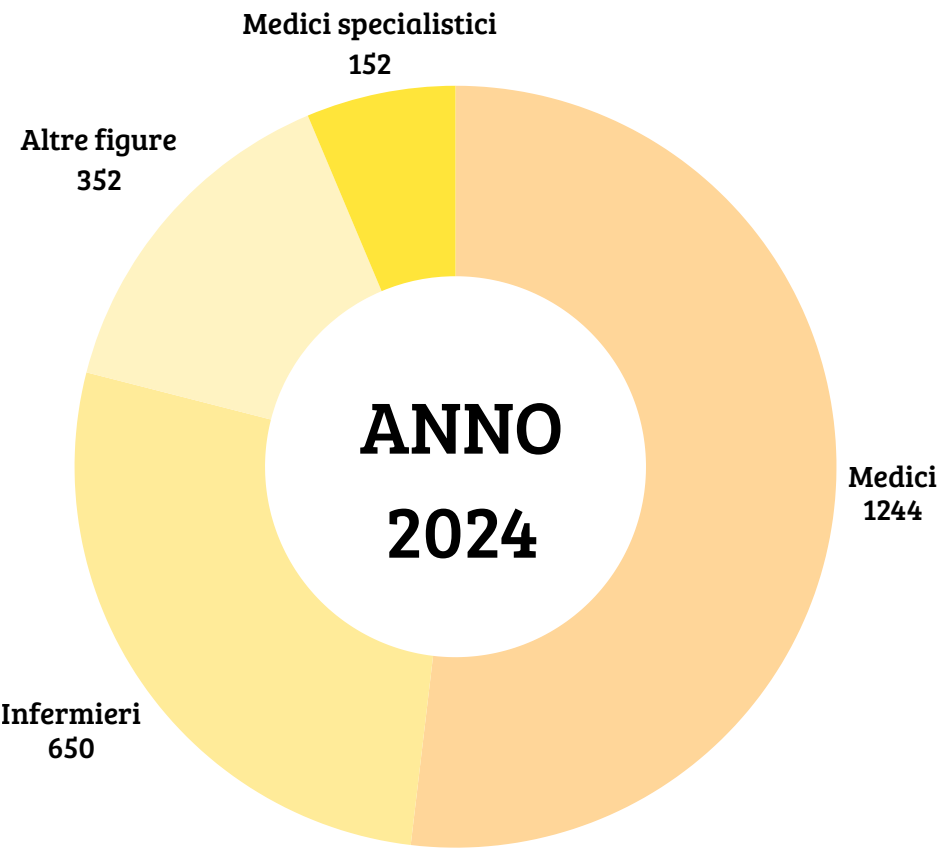
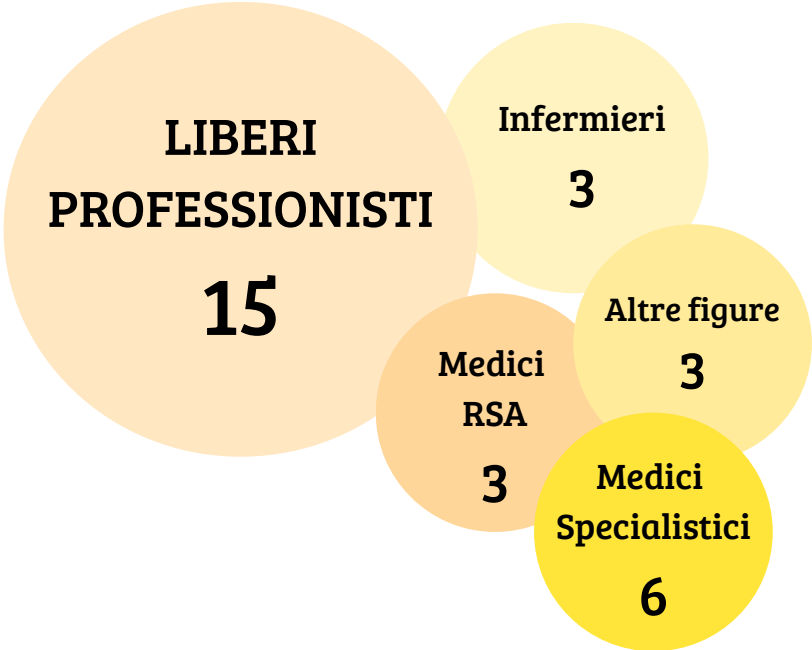


FIGURE A SUPPORTO: LA RETE DI VOLONTARI

Il volontariato rappresenta una risorsa preziosa e insostituibile per l'A.P.S.P. Giacomo Cis, contribuendo in modo significativo alla qualità della vita dei residenti e all'arricchimento delle attività proposte. L'Azienda collabora in modo continuativo con numerose associazioni ed enti della Val di Ledro, costruendo una rete di solidarietà che integra e rafforza l'offerta dei servizi. Le attività svolte dai volontari sono molteplici e variano durante l'anno: si va dalle letture, all'Alzheimer Cafè, dai laboratori di cucina e artistico-manuali alle attività di stimolazione sensoriale, yoga, bocce, tombola, gruppi di discussione e uscite sul territorio. Particolarmente importante è anche il supporto logistico e organizzativo fornito in occasione delle uscite e degli eventi, come ad esempio quello degli Alpini, che preparano i pasti, sistemano gli spazi esterni e collaborano nella cura del giardino.

L'Azienda riconosce e valorizza profondamente il ruolo dei volontari, il cui impegno quotidiano rende possibile ciò che, da soli, non si riuscirebbe a garantire. Per questo motivo, l'A.P.S.P. Giacomo Cis è sempre alla ricerca di nuove persone disponibili a donare un po' del proprio tempo, portando valore, compagnia e calore umano nella quotidianità della struttura.



“Possiamo avere tutti i mezzi di comunicazione del mondo, ma niente, assolutamente niente, sostituisce lo sguardo dell'essere umano.”

– Paulo Coelho

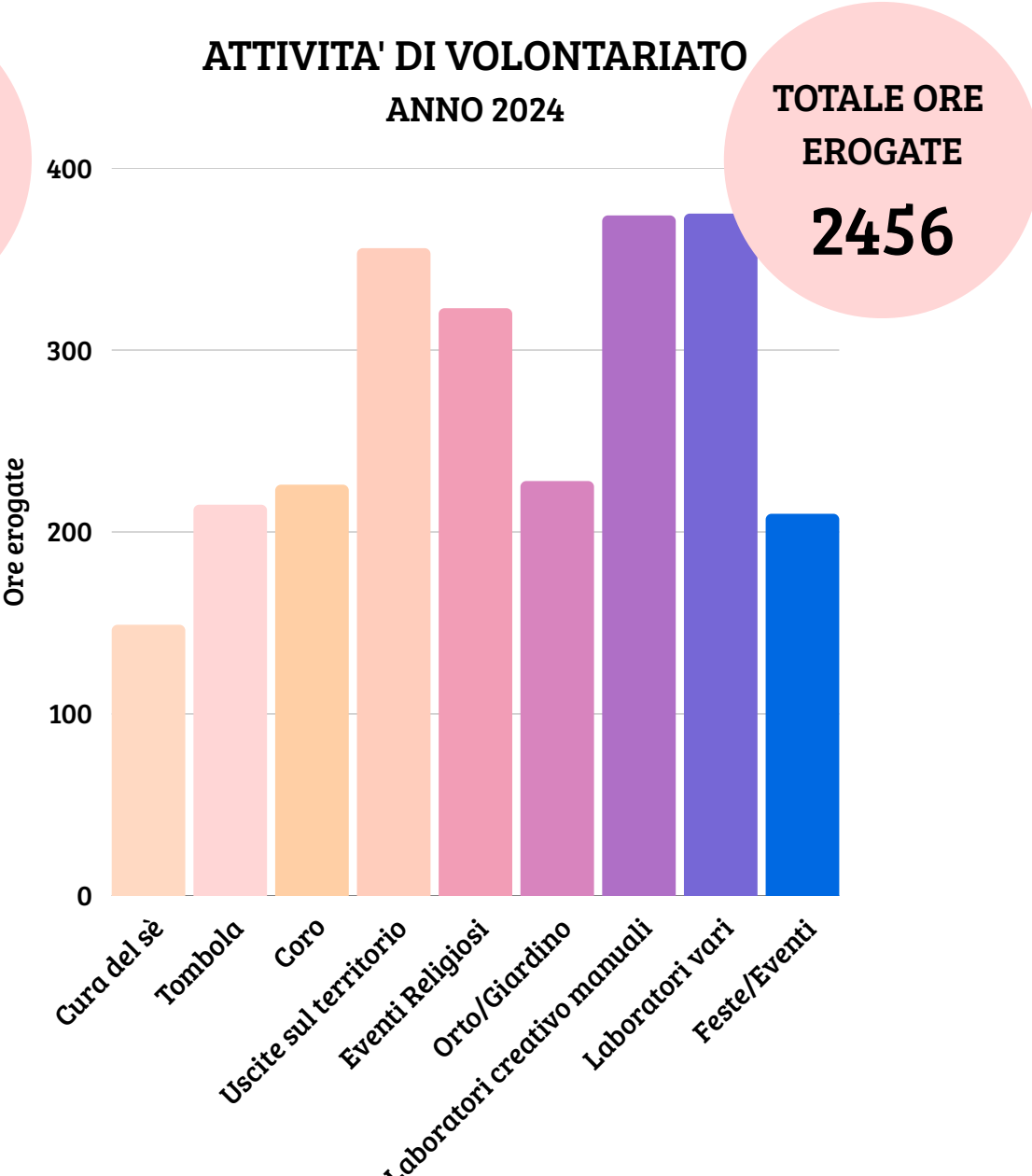
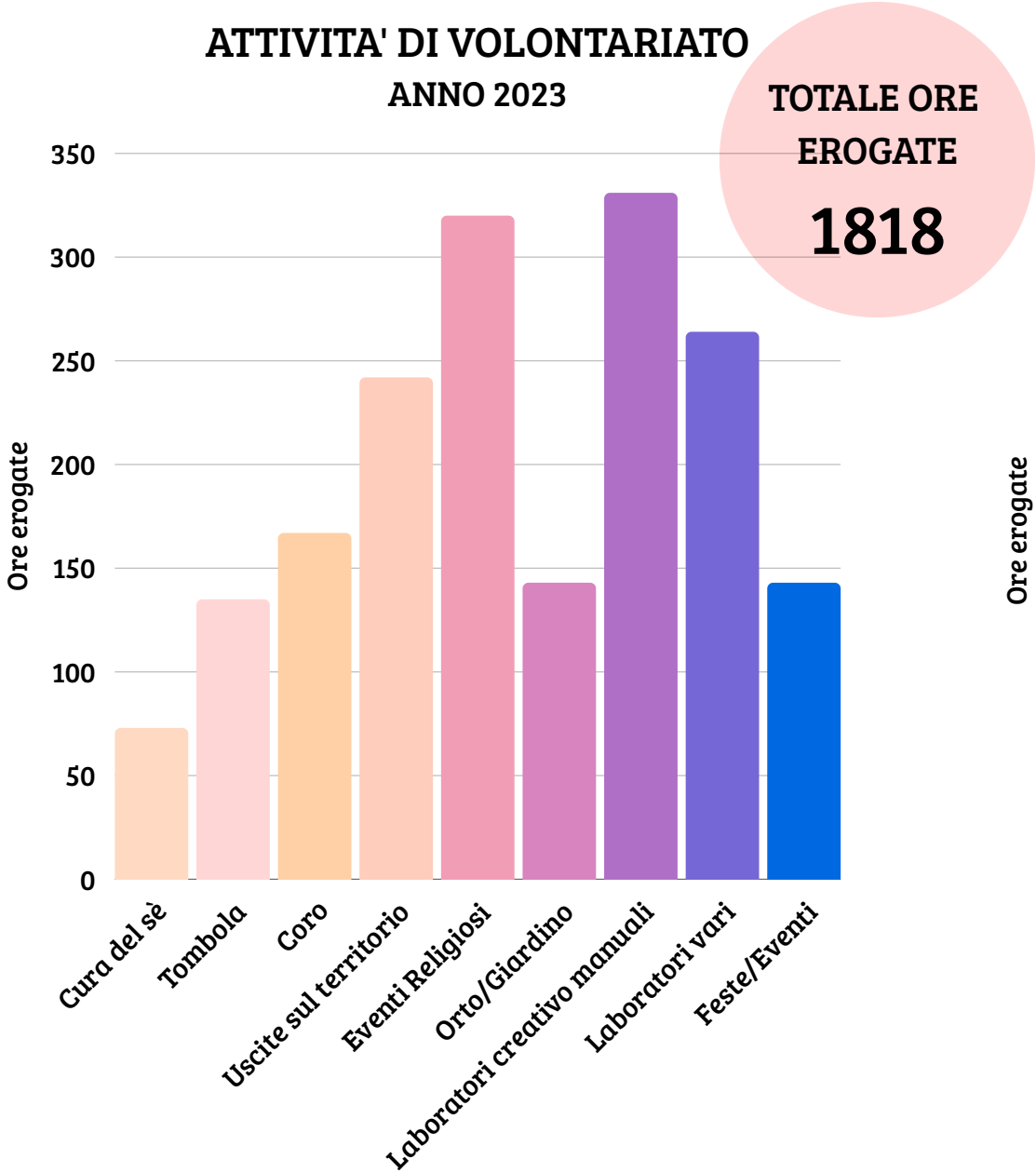


FIGURE A SUPPORTO: FIGURE RELIGIOSE

All'interno della struttura, il servizio religioso rappresenta un importante punto di riferimento spirituale e umano per i residenti.

Ogni martedì pomeriggio viene celebrata la Santa Messa settimanale, momento molto partecipato e sentito sia dai residenti che dai loro familiari. La celebrazione è aperta anche alla comunità locale, offrendo così un'opportunità di condivisione e vicinanza tra la struttura e il territorio.

In occasione delle principali ricorrenze religiose come Natale, Pasqua, Ognissanti e la Commemorazione dei defunti, vengono organizzate celebrazioni speciali, arricchite da collaborazioni con cori locali per i canti.



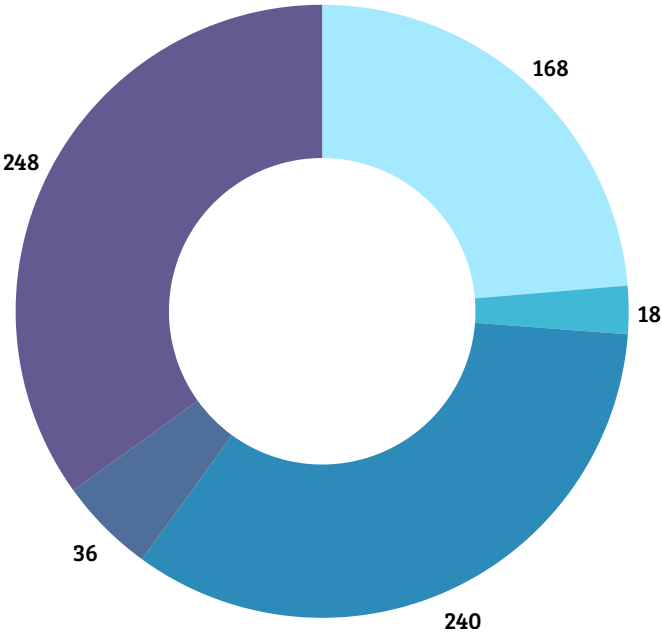
Il parroco della Valle di Ledro, che da anni celebra la Messa presso la struttura, rappresenta una figura di riferimento stabile e familiare per i residenti.

Su richiesta del residente e/o dei familiari, il servizio religioso è presente anche nell'accompagnamento spirituale nel fine vita, offrendo conforto, ascolto e sostegno. La dimensione religiosa si conferma così parte integrante del percorso di cura globale, nel rispetto delle diverse sensibilità personali.

FIGURE A SUPPORTO: LAVORATORI PUBBLICA UTILITA'



ORE SVOLTE NEI 5 PROGETTI
ATTIVATI NEL 2024



Nel 2023, l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha formalizzato un accordo con il Tribunale Ordinario di Rovereto, manifestando la propria disponibilità ad accogliere, all'interno della struttura, lavoratori di pubblica utilità e persone sottoposte a messa alla prova.

L'inserimento di tali persone prevede un colloquio iniziale volto a rilevare competenze, interessi e attitudini personali, al fine di individuare l'ambito più adatto in cui valorizzarne il contributo. Le attività assegnate spaziano dai servizi amministrativi a quelli generali e animativi, sempre nel rispetto del percorso individuale e delle esigenze organizzative dell'ente.

Nel corso del 2023 non sono stati attivati progetti; mentre nel 2024, sono stati avviati cinque percorsi individuali, con il coinvolgimento di persone impiegate principalmente a supporto delle attività animative. L'esperienza ha generato esiti positivi sia in termini di inclusione sociale che di arricchimento relazionale e operativo per la struttura, confermando il valore di queste collaborazioni come strumento concreto di responsabilizzazione e reinserimento sociale.

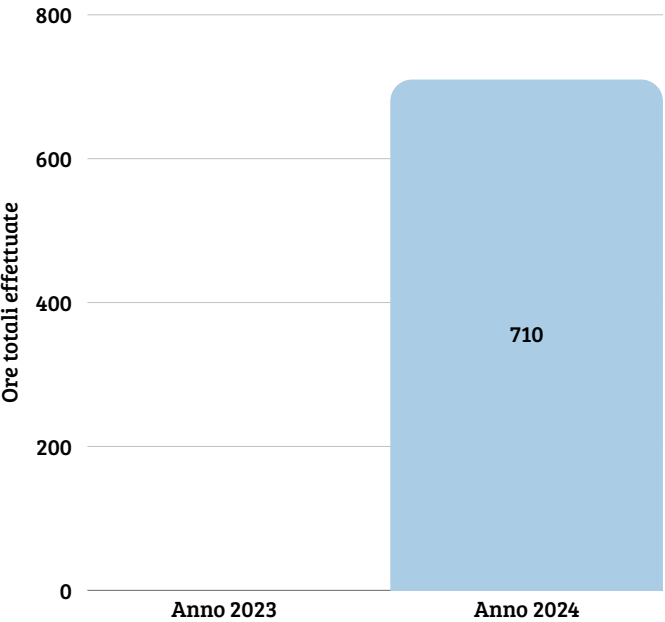


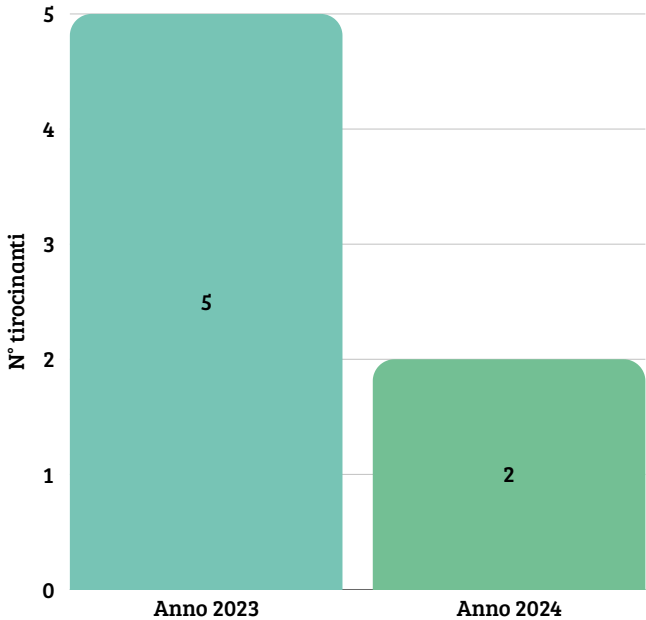
FIGURE A SUPPORTO: STUDENTI IN TIROCINIO/STAGE

L'A.P.S.P. Giacomo Cis si conferma realtà aperta al territorio e attivamente impegnata nella promozione della cultura del lavoro e della cura, attraverso percorsi di tirocinio formativo in collaborazione con diversi istituti scolastici e enti di formazione professionale territoriali.

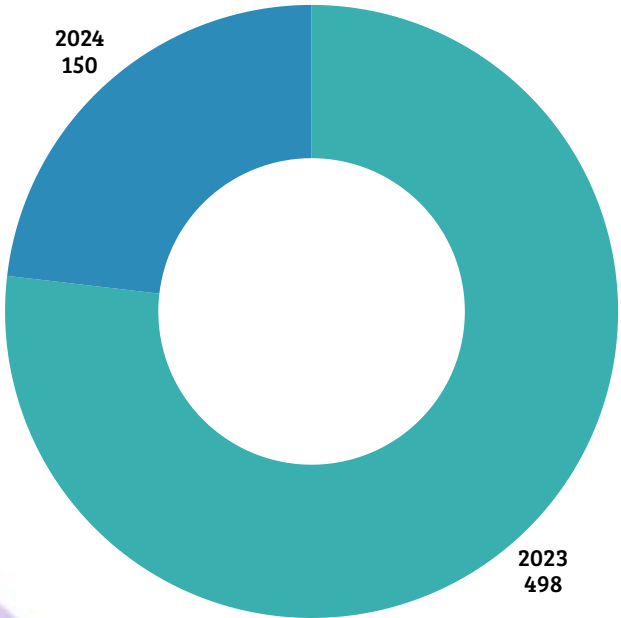
Nel corso del 2023 e del 2024, l'ente ha accolto tirocinanti provenienti dall'Istituto Don Milani, dall'UPT, dalla Scuola per Operatori Socio-Sanitari (OSS) e dall'Istituto di Formazione Professionale Floriani. I percorsi attivati hanno coinvolto studenti e studentesse in differenti ambiti dell'organizzazione, in particolare nei servizi alla persona, nell'area animativa e nei servizi generali.

Ogni tirocinio è preceduto da un incontro di accoglienza e orientamento, durante il quale viene condiviso il progetto formativo e individuata la figura tutor di riferimento. L'obiettivo è quello di garantire un'esperienza concreta, significativa e coerente con il percorso scolastico o professionale dei partecipanti, promuovendo al contempo una visione etica e responsabile del lavoro in ambito socio-assistenziale.

Questi percorsi rappresentano per l'ente un'importante occasione di confronto con le nuove generazioni e con il mondo della formazione, contribuendo a rafforzare il legame tra istituzione e comunità locale e a diffondere i valori della solidarietà, dell'inclusione e della cura.



ORE SVOLTE NEL 2023 e nel 2024



Sezione 4 - Situazione economico finanziaria

La situazione economico-finanziaria rappresenta un elemento essenziale per comprendere la sostenibilità e l'equilibrio gestionale dell'A.P.S.P. Giacomo Cis. Attraverso l'analisi dei dati contabili e patrimoniali, si intende offrire un quadro trasparente sull'utilizzo delle risorse pubbliche e private, sull'efficienza nella gestione dei servizi e sulla capacità dell'Ente di mantenere nel tempo un'offerta di qualità a favore dei residenti. Il bilancio sociale fornisce una sintesi delle principali entrate, delle uscite e degli indicatori economici, con l'obiettivo di rendere accessibile la lettura a tutti, nel segno della responsabilità e della trasparenza.



ANNO 2023

RICAVI DELLA PRODUZIONE

RSA – Casa di soggiorno	€	2.770.499,61
Servizi semiresidenziali	€	217.218,65
Punto prelievi	€	18.480,00
Altri ricavi e proventi	€	653.594,11
Proventi finanziari	€	23.588,54

COSTI DELLA PRODUZIONE

Consumo di beni materiali	€	391.031,14
Servizi	€	524.623,85
Godimento di beni di terzi	€	2.405,60
Costo del personale	€	2.512.875,68
Imposte sul reddito	€	7.040,00



ANNO 2024

RICAVI DELLA PRODUZIONE

RSA – Casa di soggiorno	€	2.866.933,30
Servizi semiresidenziali	€	240.988,94
Punto prelievi	€	17.795,56
Altri ricavi e proventi	€	603.518,20
Proventi finanziari	€	23.942,03

COSTI DELLA PRODUZIONE

Consumo di beni materiali	€	387.648,21
Servizi	€	603.155,90
Godimento di beni di terzi	€	2.303,36
Costo del personale	€	2.437.992,42
Imposte sul reddito	€	6.470,00



CONTRIBUTI A SOSTEGNO DEI SERVIZI DI CURA E ASSISTENZA

L'A.P.S.P. Giacomo Cis ha beneficiato, nel biennio 2023-2024, di significativi contributi economici che hanno avuto un impatto diretto sia sull'attività socio-assistenziale e sanitaria, sia sull'innovazione tecnologica e sul miglioramento delle infrastrutture. Negli ultimi anni, la struttura è stata oggetto di interventi di ristrutturazione edilizia al 4° piano, adeguamento alla normativa antincendio e opere di sistemazione interna ed esterna della particella edilizia 15 in C.C. Bezzecca.

L'importo complessivo dei lavori è stato pari ad € 1.763.687,31, finanziati come segue:

- € 1.294.698,69 concessi dalla Provincia Autonoma di Trento ed erogati nel biennio 2023/2024;
- € 58.000,00 da parte del BIM del Sarca nel 2023 destinati a finanziare parte dell'acquisto dell'ascensore antincendio (coperto per il residuo con risorse proprie dell'ente);
- € 410.988,62 coperti con risorse proprie dell'A.P.S.P. Giacomo Cis.



Sempre relativamente ai lavori sopra citati, il Comune di Ledro ha concesso:

- per l'anno 2023, un contributo di €. 47.908,22, destinato all'acquisto degli arredi per il 4° piano;
- per l'anno 2024, un contributo di €. 14.000,00, destinato ai lavori di tinteggiatura nelle aree interferenziali interessate dai lavori.

Nel 2024 la Provincia Autonoma di Trento ha concesso i seguenti contributi per coprire una parte della spesa relativa all'acquisto di attrezzature:

- €. 5.983,98 dal Servizio politiche sociali, contributo tipologia C (sostituzione), sull'acquisto di contenitori per il servizio di consegna pasti a domicilio in sostituzione di quelli usurati non più utilizzabili;
- €. 3.590,38 dal Servizio politiche sociali, contributi tipologia B (nuova attrezzatura), sull'acquisto di nuovi contenitori per il servizio di consegna pasti a domicilio;
- €. 27.100,72 dal Servizio politiche sanitarie sull'acquisto di nuova attrezzatura varia per l'attività di RSA;

Il Consorzio dei Comuni del BIM Sarca-Mincio-Garda ha concesso gli ulteriori seguenti contributi:

- nel 2023 €. 2.000,00 destinati all'acquisto di attrezzatura varia per l'attività di RSA;
- nel 2024 € 13.110,00 per finanziare parte dell'acquisto di un nuovo automezzo destinato al trasporto e alla consegna dei pasti a domicilio sul territorio comunale. La spesa ulteriore è stata coperta mediante risorse proprie dell'A.P.S.P. Giacomo Cis.

Il Consorzio dei Comuni del BIM del Chiese ha concesso il contributo di €. 5.000,00 annui, sia nel 2023 che nel 2024, per contribuire alla compartecipazione della convenzione per la prestazione di attività ausiliare e di supporto ai servizi alla persona.

Nel corso del 2024, l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha inoltre aderito al progetto comunale "Alberi di Natale in Vaticano", ricevendo da parte del Comune di Ledro un contributo a piè di lista di € 265,01 destinato all'acquisto di materiale per la realizzazione di addobbi natalizi.



La Cassa Rurale di Ledro ha concesso i seguenti contributi:

- nel 2023 €. 5.000,00 per finanziare parte dei lavori di allestimento per disabili, con salita e discesa automatizzata con modifica del veicolo sia tecnica che amministrativa anche per trasporto di utenti, del veicolo elettrico modello Opel Zafira-e Life Edition. La spesa ulteriore è stata coperta mediante risorse proprie dell'A.P.S.P. Giacomo Cis;
- nel 2024 €. 5.000,00 per l'acquisto di attrezzatura varia destinata all'attività aziendale per l'attività di RSA.

Nel corso del 2024, l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha ricevuto le seguenti erogazioni liberali:

- € 800,00 dal Gruppo Alpini di Tiarno di Sotto;
- € 1.000,00 dal Gruppo Alpini di Molina di Ledro.

Tali contributi sono stati destinati a coprire parte dei costi sostenuti per il posizionamento di un pergolato con tetto nella zona giardino adiacente alla cucina.

- € 2.000,00 da parte di un privato destinati a sostenere il progetto di animazione di mobilità con biciclette elettriche (svoltosi nel mese di giugno 2025).



Sezione 5 - Missione e obiettivi: risultati e percorsi

Le azioni a sostegno del cambiamento organizzativo si sviluppano attorno a tre ambiti principali:

QUALITA' DELL'AMBIENTE

L'A.P.S.P. Giacomo Cis pone grande attenzione alla qualità degli spazi, intervenendo sia sul piano strutturale che relazionale. Gli ambienti fisici vengono resi sempre più sicuri, accessibili e confortevoli, come dimostra la recente ristrutturazione del quarto piano e l'adeguamento delle vie di fuga. Al contempo, l'ambiente sociale viene curato attraverso attività che promuovono la relazione, il rispetto, la comunicazione e il senso di appartenenza. Vivere in un contesto armonioso, bello e funzionale contribuisce direttamente al benessere psicologico e alla qualità della vita di residenti, operatori e visitatori.

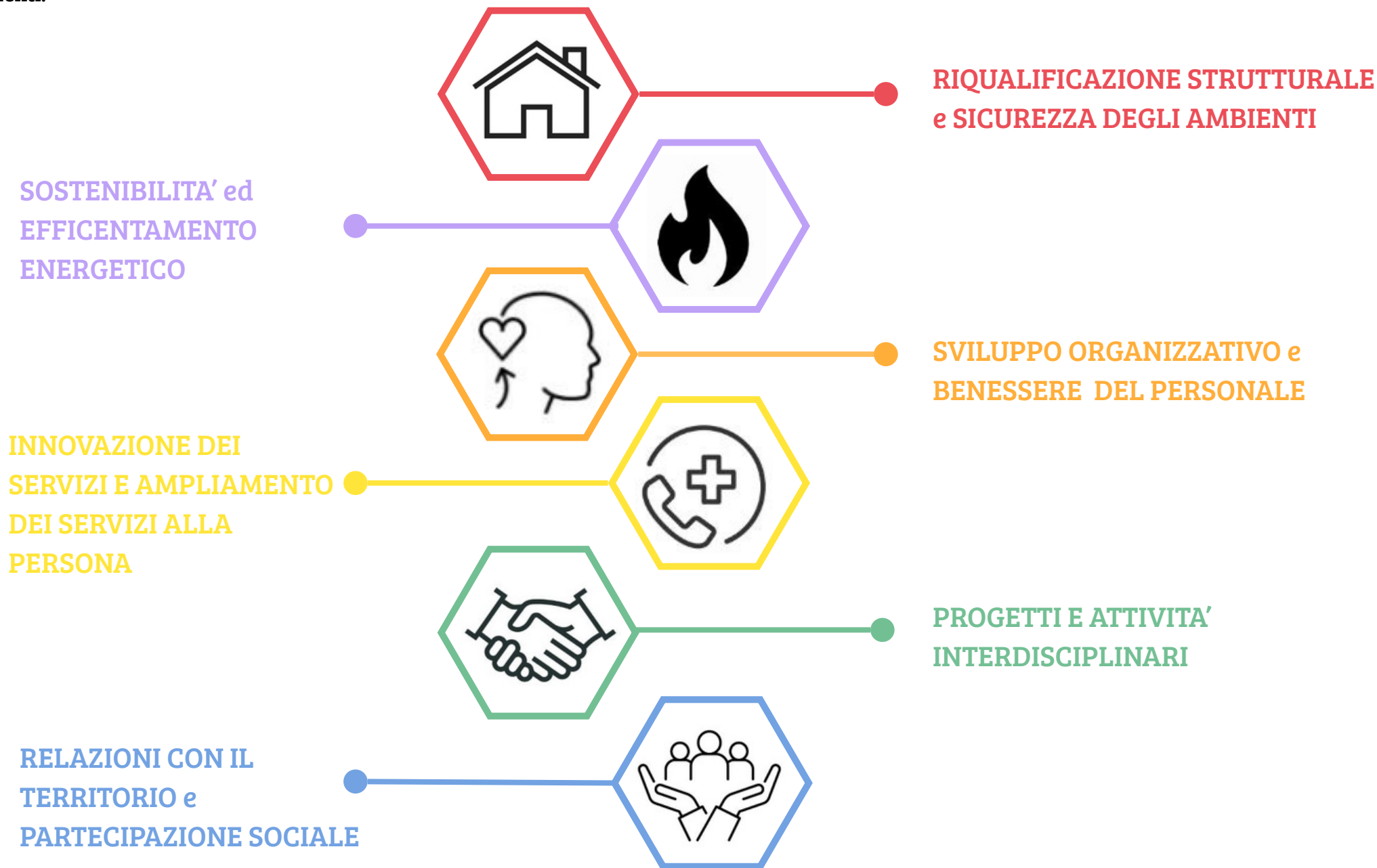
VALORIZZAZIONE E SOSTEGNO DEL PERSONALE E DEI CAREGIVERS

Il benessere e la motivazione del personale sono elementi centrali per garantire servizi di qualità. L'Ente investe in percorsi formativi, gruppi di lavoro, iniziative di ascolto e strumenti per la conciliazione vita-lavoro, promuovendo un clima organizzativo positivo. Parallelamente, grande attenzione viene riservata ai caregiver familiari, attraverso attività di supporto, momenti di confronto e spazi dedicati all'informazione e al dialogo. L'obiettivo è costruire un sistema di cura condiviso, dove ciascuno si senta a proprio agio.

MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI E DELLE ATTIVITA'

L'A.P.S.P. Giacomo Cis è costantemente impegnata nell'ottimizzazione dei processi interni e nell'efficienza della programmazione quotidiana. La revisione dei piani di lavoro, l'adozione di strumenti per la qualità (Q&B e Family Audit) e la digitalizzazione di alcune procedure consentono di rispondere in modo più flessibile e puntuale ai bisogni dei residenti. L'organizzazione delle attività mira a valorizzare il tempo, le competenze e le relazioni, con l'obiettivo di creare una quotidianità strutturata, significativa e orientata al benessere globale della persona.

L'A.P.S.P. Giacomo Cis definisce le proprie linee strategiche attraverso un Piano Programmatico Triennale, soggetto ad aggiornamento annuale da parte del Consiglio di Amministrazione. Gli obiettivi strategici, sia generali che specifici per i singoli servizi, trovano concreta declinazione nei Piani di Miglioramento annuali. Gli obiettivi generali individuati per il triennio 2022-2024, e alcuni punti ripresi nel piano programmatico 2025-2027, sono i seguenti:





RIQUALIFICAZIONE STRUTTURALE E SICUREZZA DEGLI AMBIENTI



RIQUALIFICAZIONE DEGLI SPAZI: UN INVESTIMENTO NELLA QUALITÀ DI VITA

La cura degli ambienti di vita rappresenta un elemento centrale nella qualità dei servizi offerti dall'A.P.S.P. Giacomo. In questa prospettiva, l'importante intervento di ristrutturazione del quarto piano dell'A.P.S.P. Giacomo Cis, avviato nel giugno 2022 e conclusosi con l'inaugurazione ufficiale a maggio 2024, ha segnato un momento significativo nel percorso di miglioramento continuo dell'Ente.

Il rinnovo delle stanze dei residenti non è solo un intervento edilizio, ma un atto concreto a favore della dignità, del benessere psicofisico e del diritto a vivere in un ambiente confortevole, sicuro e personalizzabile.

Spazi rinnovati, luminosi e funzionali permettono di migliorare la quotidianità delle persone accolte, offrendo maggiore privacy, sicurezza, accessibilità e calore domestico.

Parallelamente alla ristrutturazione interna, sono stati realizzati interventi importanti anche sul piano della sicurezza: l'installazione di un nuovo ascensore antincendio e l'adeguamento delle scale esterne rappresentano, azioni mirate alla tutela delle persone, in conformità con la normativa vigente e in linea con una visione responsabile della protezione e della prevenzione.

Questo intervento si inserisce in una visione più ampia che riconosce l'importanza degli ambienti come parte integrante del progetto assistenziale, contribuendo a creare luoghi che accolgano, proteggano e restituiscano valore all'identità individuale di ogni residente.



**RIQUALIFICAZIONE STRUTTURALE E
SICUREZZA DEGLI AMBIENTI**

**RIQUALIFICAZIONE DEGLI SPAZI: UN INVESTIMENTO
NELLA QUALITA' DI VITA**

Durante il periodo di ristrutturazione del 4° piano, svolto tra il 2022 e il 2024, l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha dovuto adeguare la propria struttura alle normative vigenti in materia di prevenzione incendi e sicurezza. Tra gli interventi richiesti, si è reso necessario lo smantellamento della “casetta delle visite”, uno spazio protetto e simbolicamente molto importante, costruito durante la pandemia da Covid-19, per permettere ai residenti di incontrare in sicurezza i propri familiari, in un momento in cui il distanziamento era indispensabile.

La rimozione di questa casetta, pur necessaria dal punto di vista tecnico e normativo, ha rappresentato per molti un gesto emotivamente carico, legato a un periodo difficile ma anche profondamente umano, fatto di resilienza, affetto e soluzioni creative per mantenere viva la relazione tra i residenti e i loro cari.

Per preservarne la memoria e il significato affettivo, l'Azienda ha deciso di realizzare e posizionare un pannello commemorativo, quale segno tangibile di ciò che è stato vissuto, a ricordo di quel tempo sospeso in cui, nonostante tutto, la vicinanza emotiva è riuscita a superare ogni distanza fisica. Una testimonianza visiva e simbolica, che unisce memoria e gratitudine verso chi ha vissuto, gestito e accompagnato quel periodo con dedizione e umanità.





SOSTENIBILITA' ED EFFICIENTAMENTO ENERGETICO



EEFFICIENZA, AMBIENTE E COMUNITA': I PASSI DELLA A.P.S.P. VERSO LA SOSTENIBILITA'

L'A.P.S.P. Giacomo Cis riconosce l'importanza di investire in un futuro più sostenibile, anche attraverso una progressiva riqualificazione energetica della propria struttura. In quest'ottica, si sta valutando la sostituzione delle attuali caldaie a gasolio con impianti più innovativi, efficienti e a minor impatto ambientale. Un aspetto particolarmente significativo di questo percorso è la possibile collaborazione con il Comune di Ledro, nell'ottica di promuovere una cultura condivisa della sostenibilità e un coinvolgimento attivo della comunità educativa locale.

Accanto a questo importante intervento, l'Azienda si propone di sostituire progressivamente tutti i punti luce con dispositivi a LED a basso consumo, e di intervenire sulle vetrature del locale veranda, attualmente poco isolanti, installando materiali più performanti in grado di migliorare l'efficienza energetica degli ambienti.

Queste azioni si inseriscono in una visione di lungo periodo che punta a ridurre i consumi, migliorare il comfort interno e contribuire, nel proprio piccolo, alla tutela dell'ambiente.





SVILUPPO ORGANIZZATIVO E BENESSERE DEL PERSONALE

FORMAZIONE CONTINUA PER LA QUALITÀ E LO SVILUPPO ORGANIZZATIVO

La formazione rappresenta per l'A.P.S.P. Giacomo Cis un pilastro fondamentale per garantire qualità, competenza e coerenza nei servizi offerti. Per tale motivo l'Ente ha investito molte risorse economiche e ritiene essenziale coinvolgere tutto il personale – sanitario, socio-assistenziale, educativo, amministrativo e tecnico – in percorsi formativi strutturati e aggiornati, che permettano di rispondere in modo efficace alle sfide quotidiane del lavoro di cura.

La formazione viene pianificata attraverso un Piano Triennale di sviluppo delle competenze, articolato poi in Piani Annuali operativi, costruiti a partire da una rilevazione sistematica dei bisogni formativi raccolti direttamente dagli operatori, sia tramite osservazione dei coordinatori, sia attraverso momenti di confronto, questionari o gruppi di lavoro.

Questa modalità partecipata permette di valorizzare le esperienze concrete dei lavoratori, rendendo la proposta formativa più aderente alle esigenze reali dell'organizzazione.

La coerenza tra progettazione formativa e sviluppo organizzativo consente di mantenere elevata la qualità dei servizi e di promuovere, al contempo, la crescita professionale e la motivazione del personale.





SVILUPPO ORGANIZZATIVO E BENESSERE DEL PERSONALE

UN'ORGANIZZAZIONE CHE APPRENDE: FORMAZIONE PARTECIPATA E STRATEGICA

Il personale rappresenta una risorsa fondamentale per la qualità dei servizi offerti dall'A.P.S.P. Giacomo Cis. Per questo motivo, l'Ente promuove costantemente iniziative volte al miglioramento dell'organizzazione del lavoro, della comunicazione interna e del benessere complessivo degli operatori. Un'organizzazione sana, partecipata e attenta ai bisogni delle persone che vi lavorano è condizione essenziale per garantire una presa in carico efficace e centrata sulla persona.



Nel corso del 2023 e del 2024 l'Azienda ha attivato diversi gruppi di lavoro come modalità di coinvolgimento attivo del personale e strumento di sviluppo organizzativo. In particolare, sono stati avviati percorsi guidati da docenti qualificati, a partire da una formazione trasversale rivolta a tutto il personale sul tema della comunicazione interna.

A seguire, da febbraio a settembre 2024, sono stati strutturati gruppi di approfondimento sulle seguenti tematiche: promozione di attività interdisciplinari tra i diversi servizi; gestione del briefing e delle consegne; ruolo dei referenti e funzionamento delle équipe interprofessionali; nuove proposte per l'équipe animazione e coinvolgimento degli operatori. Tali gruppi rappresentano spazi di confronto e co-costruzione che permettono di valorizzare l'esperienza degli operatori e rendere più efficaci i processi interni.

Oltre a questi, è proseguito anche il gruppo di lavoro dedicato al marchio Q&B (Qualità e Benessere), finalizzato all'autovalutazione dell'Ente, attraverso la raccolta e la sistematizzazione di evidenze organizzative.

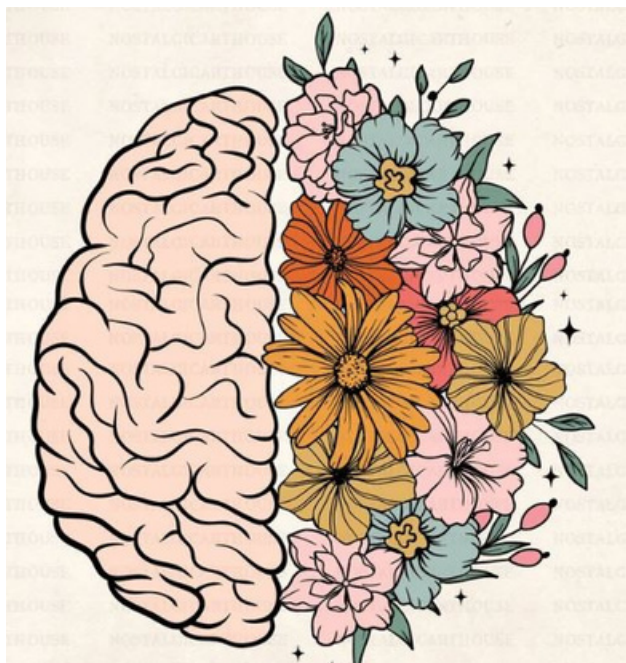
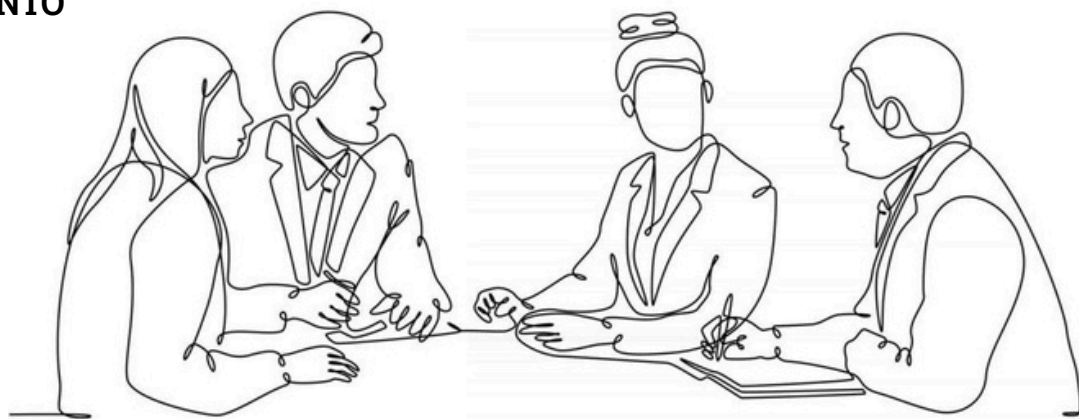


SVILUPPO ORGANIZZATIVO E BENESSERE DEL PERSONALE

STRESS LAVORO-CORRELATO: PREVENZIONE, ASCOLTO E INTERVENTO

Nel corso degli anni 2022 - 2023 l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha realizzato, con il supporto del professionista specializzato, l'indagine obbligatoria sullo stress lavoro-correlato. Attraverso la somministrazione di un questionario anonimo a tutti i lavoratori, è emersa una situazione complessivamente positiva, con un livello di rischio "basso" nella maggior parte dei gruppi. In due aree è stato rilevato un rischio "medio", e in tali casi sono stati attivati focus group specifici, nei quali sono emerse proposte migliorative successivamente messe in atto.

Questo approccio, non solo conforme alla normativa, ha rappresentato anche un'opportunità di ascolto interno e miglioramento continuo. La prossima rilevazione è prevista per il 2025, in coerenza con la periodicità prevista dalla normativa e con l'impegno dell'Ente verso un ambiente lavorativo sano e sostenibile.



Il benessere psico-fisico nell'A.P.S.P. Giacomo Cis

Promuovere il benessere psico-fisico delle persone che lavorano è una scelta strategica e culturale. Un ambiente lavorativo sano, accogliente e rispettoso favorisce non solo la motivazione e la qualità del lavoro, ma anche la costruzione di relazioni positive tra colleghi, residenti e famiglie.

Il benessere non riguarda solo la salute fisica, ma anche l'equilibrio emotivo, il senso di appartenenza e la possibilità di esprimere le proprie competenze in un clima sereno. Per questo l'Ente si impegna a valorizzare le persone, sostenere il lavoro di squadra e offrire strumenti utili per affrontare le sfide quotidiane. Investire nel benessere significa prendersi cura di chi si prende cura. Per tale motivo l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha messo a disposizione uno psicologo per tutto il personale.



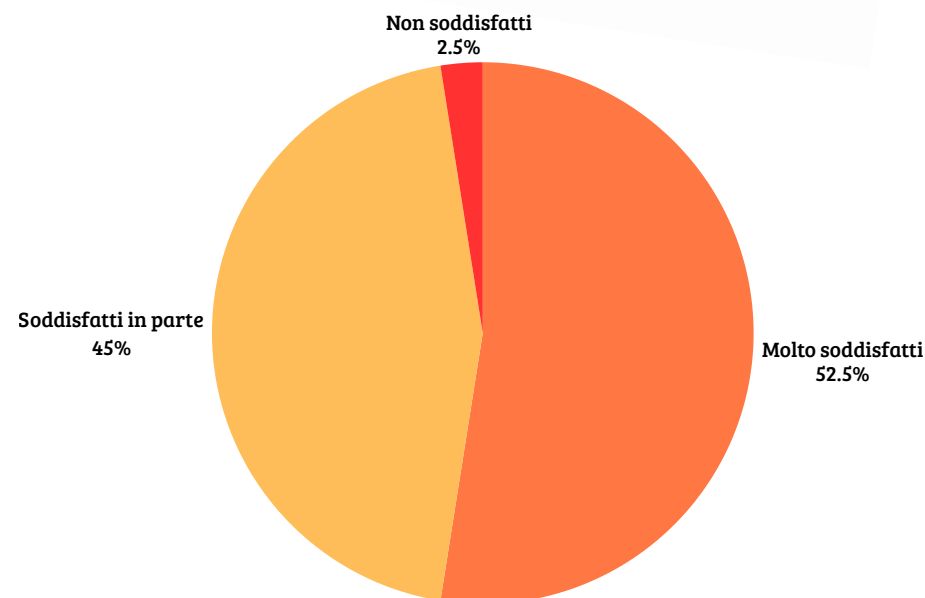
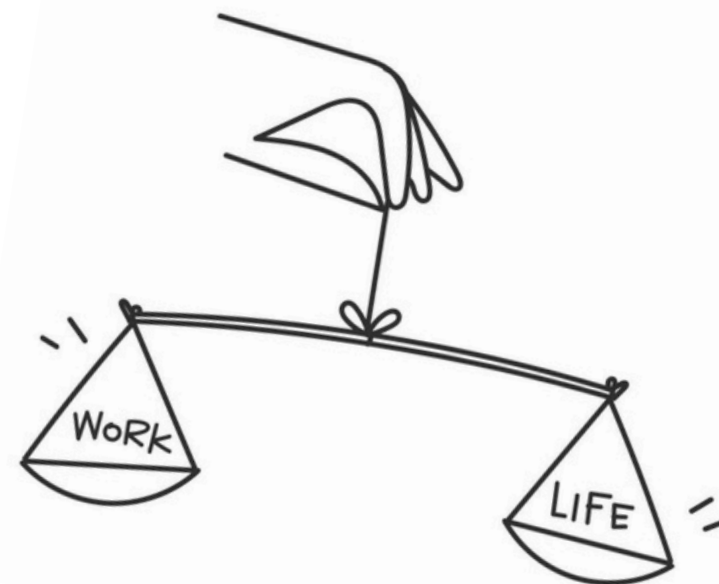
CONCILIARE TEMPI DI VITA E DI LAVORO: L'IMPEGNO DELL'A.P.S.P. ATTRAVERSO IL FAMILY AUDIT

L'A.P.S.P. Giacomo Cis aderisce dal 2021 al percorso Family Audit, un'iniziativa che certifica l'impegno delle organizzazioni nella promozione della conciliazione tra vita privata e lavorativa. Nell'ambito di questo percorso è stato costituito un gruppo di lavoro interno che ha raccolto bisogni, proposte e criticità espresse dal personale, traducendole in azioni concrete volte a migliorare il benessere organizzativo.

Tra le principali misure attuate si evidenziano:

1. **Age management:** per i lavoratori del comparto assistenziale con limitazioni fisiche o che abbiano superato una certa età, sono stati predisposti turni di lavoro più leggeri, con carichi minori e orari ristretti, secondo una procedura interna specifica.
2. **Banca delle ore solidale:** è stato attivato un sistema che consente ai dipendenti di donare volontariamente ore di lavoro ai colleghi in difficoltà, nel pieno rispetto dell'anonimato e della privacy. Nel 2024, questo strumento è stato concretamente utilizzato a sostegno di un dipendente.
3. **Pianificazione anticipata dei turni:** l'esposizione anticipata della turnistica consente ai dipendenti una migliore organizzazione personale e familiare, favorendo l'equilibrio vita-lavoro. Questo si traduce in una maggiore concentrazione sul lavoro, aumento della produttività, riduzione dell'assenteismo e del turn-over.
4. **Promozione dello smart working:** viene incentivata la possibilità di lavorare da remoto per specifiche figure professionali e attività compatibili (come l'elaborazione dei PAI – Piani Assistenziali Individualizzati).

A queste iniziative si aggiungono le convenzioni attivate con esercizi commerciali del territorio (quattro sottoscritte nel tempo) e le ulteriori agevolazioni offerte tramite il Distretto Family Audit delle APSP, usufruibili sul territorio della Provincia Autonoma di Trento.





INNOVAZIONE DEI SERVIZI E AMPLIAMENTO DEI SERVIZI ALLA PERSONA

PIU' VICINI ALLA COMUNITA': L'A.P.S.P. SI APRE ALLE PRESTAZIONI SANITARIE SPECIALISTICHE

Oltre ai servizi già consolidati e riconosciuti dalla Comunità di Ledro – come il Centro Diurno, i pasti a domicilio, le attività residenziali e di sollievo – nel 2023 l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha ampliato la propria offerta diventando punto di riferimento anche per prestazioni sanitarie specialistiche. L'autorizzazione all'esercizio di ambulatori specialistici privati ha rappresentato un importante passo in avanti verso una presa in carico più completa e accessibile per la popolazione locale.

Nel primo anno di attività (2024) sono state erogate 152 visite, confermando la risposta positiva della comunità e la capacità dell'Ente di evolvere in modo coerente con i bisogni emergenti del territorio. Questa espansione si è realizzata mantenendo al centro la sostenibilità organizzativa e il benessere del personale coinvolto, valorizzando competenze esistenti e creando nuove sinergie.



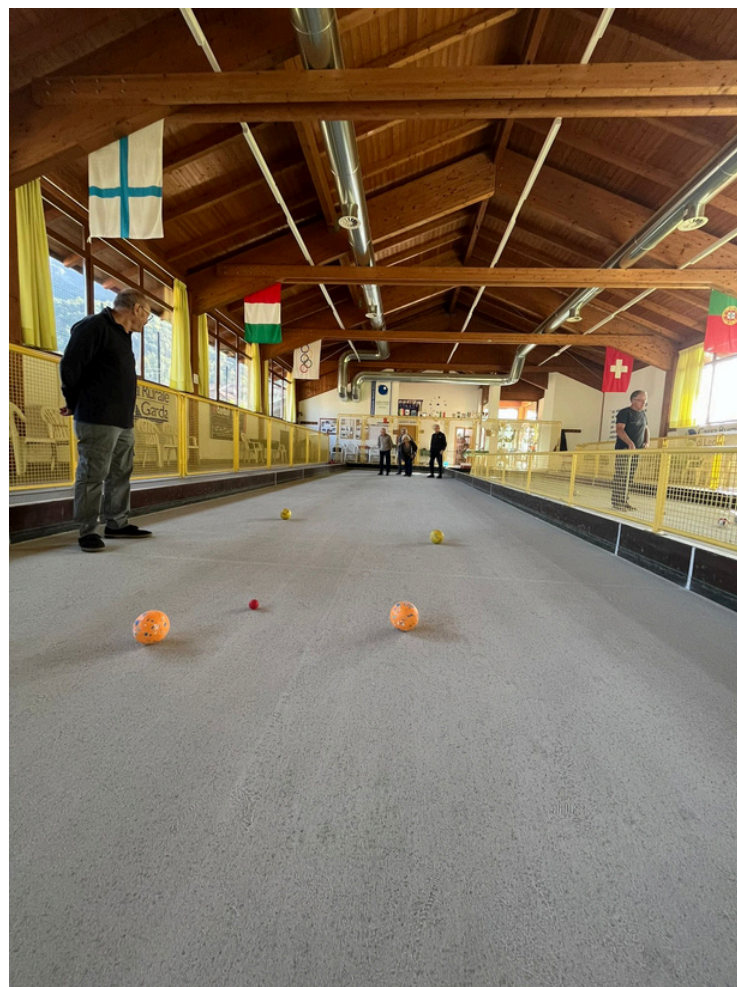


PROGETTI E ATTIVITA' INTERDISCIPLINARI

L'A.P.S.P. Giacomo Cis crede fermamente nel valore delle attività esperienziali e interdisciplinari come strumenti capaci di generare benessere, stimolazione, senso di appartenenza e relazioni significative. Per questo, negli ultimi anni, ha investito con convinzione in una serie di progetti che hanno coinvolto trasversalmente più servizi, competenze e figure professionali, con una forte attenzione alla partecipazione attiva dei residenti.

BOCCE E BENESSERE: MOVIMENTO, MEMORIA E SOCIALITA' IN COLLABORAZIONE CON LA COMUNITA'

Nel corso del 2023, grazie alla collaborazione con l'Associazione Bocciofila Ledro, alcuni residenti dell'A.P.S.P. Giacomo Cis hanno avuto l'opportunità di cimentarsi nel gioco delle bocce. L'attività, svolta in collaborazione con il servizio fisioterapico e in un clima di accoglienza e divertimento, ha favorito il movimento, la socializzazione e il legame con la comunità locale. Un'esperienza semplice ma significativa, che ha risvegliato ricordi e rafforzato il senso di partecipazione attiva.





PROGETTI E ATTIVITA' INTERDISCIPLINARI

DIALOGO, VICINANZA E CONFRONTO: IL VALORE DELL'ASCOLTO IN STRUTTURA

Nel corso degli anni 2023 e 2024 si è dato continuità a progetti già avviati e consolidati, finalizzati a promuovere l'ascolto, la partecipazione attiva e il benessere individuale dei residenti.

Tra questi, il progetto Spazio Dialogo, che prevede colloqui individuali periodici con i residenti per raccogliere pensieri, desideri e proposte. L'approccio si basa su un ascolto attivo e rispettoso, valorizzando il protagonismo e l'empowerment personale, con l'obiettivo di rispondere in modo sempre più personalizzato ai bisogni e alle preferenze di ciascuno. Parallelamente è proseguito il progetto "Caffè con la Presidente", un incontro mensile tra i vertici istituzionali e i residenti, pensato per favorire la relazione diretta, la trasparenza e il confronto costruttivo. Questa iniziativa, resa possibile anche dalla particolare conformazione della struttura e dalla prossimità degli uffici amministrativi, rappresenta un'occasione importante per monitorare la qualità della vita in struttura e raccogliere in modo informale eventuali suggerimenti, bisogni o segnalazioni.



Progetto Spazio Dialogo

A.B.R. Spazio Dialogo - Asolo

Data _____ Sig. _____

Animatore _____

DOMANDE

- Come si trova qui? Da 1 a 10 quant'è soddisfatto della vita qui con noi?
- Cosa le piace di più?
- Cosa le piace di meno? Cosa manca qui?
- È felice/sereno? Ha mai dei momenti di tristezza?
- C'è qualche cosa che la preoccupa?
- Si sente mai preso in giro o deriso?
- Quale momento più difficile o triste della giornata tipo?
- Qual è il momento migliore?
- Le mettono mai fretta nel fare le cose?
- La trattano mai come un bambino?
- La trattano mai come un oggetto/cosa?



● PROGETTI E ATTIVITA' INTERDISCIPLINARI

RESPIRARE, MUOVERSI, RILASSARSI: LO YOGA COME CURA DEL SE'

Nel 2023 e 2024, presso l'A.P.S.P. Giacomo Cis è stata proposta un'attività di yoga dolce rivolta agli anziani, realizzata in collaborazione con una volontaria esperta. L'iniziativa, apprezzata per i suoi benefici sul rilassamento, la respirazione e la mobilità, è stata condotta con regolarità durante l'anno, con sospensione nel periodo estivo. La collaborazione proseguirà anche nei prossimi anni, a conferma del valore di questa pratica nel promuovere il benessere psico-fisico dei residenti.



A.P.S.P. G. Cis organizza
in collaborazione con Silvana



CORSO
DI Yin Yoga
PER OPERATORI

PARTICIPANTI
MIN 4
MAX 12

YIN YOGA È UNO YOGA STATICO, INTROSPETTIVO. SI LAVORERÀ SUL TESSUTO CONNETTIVO, SUI TENDINI, LEGAMENTI, MUSCOLI E OSSA. CI CONCENTREMO SUL RESPIRO MANTENENDO A LUNGO LE ASANA (POSIZIONI). FAREMO ESERCIZI DI PRANAYAMA (TECNICA DI RESPIRAZIONE), DI MINDFULNESS (DI CONSAPEVOLEZZA), MANTRA (CANTO) E DI RILASSAMENTO.

OGNI LUNEDÌ
A PARTIRE DAL 21/10/2024
DALLE ORE 20.00 ALLE 21.00
PRESSO LA STRUTTURA A.P.S.P. GIACOMO CIS

Consigli ABBIGLIAMENTO COMODO, PORTARE CUSCINO, COPERTINA E TAPPETINO

PER ULTERIORI INFORMAZIONI E ADESIONI RIVOLGERSI A

Oltre ai residenti, l'attività di yoga dolce è stata proposta anche ai dipendenti dell'A.P.S.P. Giacomo Cis come iniziativa legata alle azioni di conciliazione vita-lavoro, nell'ambito del percorso Family Audit. Condotta dalla stessa volontaria, l'attività si è svolta in orario serale in struttura e ha riscosso grande partecipazione e apprezzamento da parte del personale, offrendo uno spazio di rilassamento, rigenerazione e benessere psico-fisico. L'iniziativa si inserisce tra le buone pratiche che l'Ente intende mantenere e sviluppare nel tempo.



PROGETTI E ATTIVITA' INTERDISCIPLINARI

L'ARTE CHE PARLA: SIMBOLI, EMOZIONI E IMPEGNO CONDIVISO



Nel 2024, l'iniziativa è proseguita con la creazione di un nuovo quadro, in occasione dell'inaugurazione del 4° piano, raffigurante una mongolfiera realizzata con chiodi e spago. La mongolfiera è stata scelta come simbolo di leggerezza, libertà, slancio verso il futuro e desiderio di superare i limiti, rappresentando il bisogno di guardare le cose da una nuova prospettiva, di sollevarsi con coraggio e fiducia. Un'immagine positiva e poetica, che richiama l'idea di libertà interiore e possibilità di rinascita.



In occasione della Giornata mondiale contro la violenza sulle donne (25 novembre), l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha promosso, nel 2023 e 2024, attività espressive e riflessive coinvolgendo attivamente i residenti, con l'obiettivo di sensibilizzare sul tema e favorire momenti di condivisione e dialogo. Nel 2023 è stato realizzato il quadro intitolato "Dipinto rosso", raffigurante una donna di profilo, con una chioma composta da pigne colorate: il rosso richiama il colore simbolo della giornata, mentre le pigne, naturali ma trasformate, rappresentano la forza, la trasformazione e la dignità femminile. L'opera è stata esposta nella struttura e accompagnata dalla lettura collettiva di poesie dedicate alla donna, stimolando riflessioni, emozioni e confronto tra i partecipanti.



RITROVARE IL TERRITORIO, RISCOPRIRE SE STESSI: IN BICICLETTA VERSO IL BENESSERE

Il progetto "Una pedalata nei ricordi" nasce dalla collaborazione tra il servizio fisioterapico e il servizio animazione, con l'obiettivo di unire benessere fisico, stimolazione emotiva e contatto con il territorio dei residenti della A.P.S.P. Giacomo Cis.

La prima esperienza ha avuto luogo all'inizio dell'estate 2024, grazie al noleggio di tre biciclette speciali messe a disposizione dalla ditta incaricata. Durante la prova, quattro residenti hanno potuto sperimentare la libertà del movimento e la bellezza del paesaggio, pedalando accompagnati dagli operatori.



L'entusiasmo e le emozioni suscitate da questa attività hanno spinto la Struttura a investire ulteriormente, noleggiando le bici in Val di Ledro per un'intera settimana – dal 19 al 25 agosto 2024 – e organizzando uscite quotidiane, al mattino e alla sera, con la partecipazione di diversi residenti e operatori volontari. L'esperienza è stata profondamente significativa: i residenti hanno espresso il desiderio di "sentire di nuovo il vento tra i capelli", di evadere dalla routine e di vivere momenti di leggerezza, semplicità e connessione con il mondo esterno.

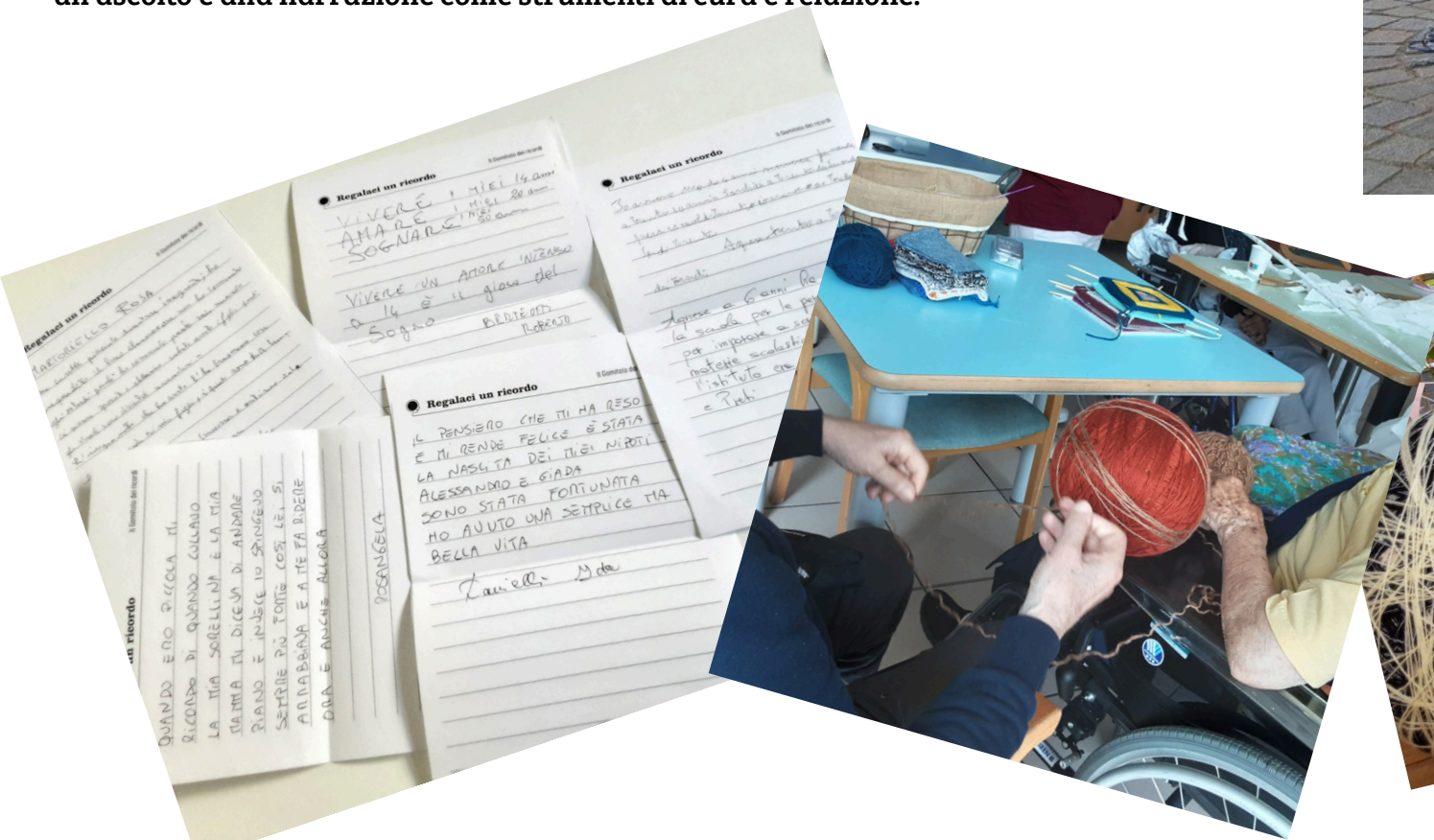
Un progetto che unisce corpo, emozione e ricordo, capace di regalare sorrisi autentici e nuove energie e che proseguirà sicuramente nei prossimi anni.



PROGETTI E ATTIVITA' INTERDISCIPLINARI

INTRECCIARE VITE, CONDIVIDERE MEMORIE: UN PROGETTO DI CURA E IDENTITA'

Nel 2024 l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha partecipato attivamente al progetto "Il Gomitolo dei ricordi", promosso all'interno delle RSA dell'Alto Garda e Ledro. Il percorso si è strutturato in una serie di incontri presso diverse strutture, con l'obiettivo di raccogliere ricordi, emozioni e storie di vita attraverso il dialogo con residenti, operatori e familiari. I racconti emersi – ricordi di infanzia, lavoro, momenti lieti o difficili – sono stati intrecciati simbolicamente e concretamente nella creazione di grandi gomitoli artistici, tra cui quello realizzato proprio dagli ospiti della struttura di Ledro. L'installazione completa è stata esposta all'AlzheimerFest 2024 a Levico, nei giorni 14 e 15 settembre, e successivamente itinerante presso luoghi pubblici e altre RSA del territorio. Un progetto che unisce arte, memoria e comunità, dando valore all'ascolto e alla narrazione come strumenti di cura e relazione.





RELAZIONI CON IL TERRITORIO E PARTECIPAZIONE SOCIALE

L'A.P.S.P. Giacomo Cis promuove attivamente la coesione con il territorio e favorisce la partecipazione attiva della comunità locale, valorizzando le relazioni con enti, associazioni, scuole e volontariato. Attraverso iniziative condivise, progetti intergenerazionali e momenti di incontro, l'Azienda si impegna a mantenere un dialogo aperto con il contesto sociale di riferimento, contribuendo a costruire una rete di cura, vicinanza e responsabilità collettiva.





RELAZIONI CON IL TERRITORIO E PARTECIPAZIONE SOCIALE

La collaborazione con gli enti, le associazioni e i cittadini del territorio rappresenta un pilastro fondamentale nella promozione del benessere e dell'inclusione sociale dei residenti. Nel corso dell'anno sono state organizzate numerose uscite e attività all'esterno, che hanno permesso agli ospiti di mantenere un contatto vivo con la comunità. Tra le iniziative più significative si segnalano la visita al Circolo Vela, le attività laboratoriali presso il museo delle palafitte, e momenti di convivialità come merende e pranzi organizzati in collaborazione con gli Alpini della Val di Ledro e alcuni privati cittadini. I residenti hanno inoltre preso parte a eventi culturali, come messe in scena teatrali realizzate in sinergia con scuole e compagnie teatrali locali, nonché a uscite a fiere, mercati e manifestazioni del territorio. Particolarmente sentita è stata la partecipazione alla messa celebrata presso la località Croce, seguita da una merenda offerta con generosità dalla comunità locale. Queste esperienze rafforzano il legame tra la struttura e il contesto territoriale, valorizzando la dimensione relazionale, culturale e intergenerazionale.





PROGETTI CON SCUOLA MATERNA E SCUOLA ELEMENTARE

Nel biennio 2023–2024, l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha rafforzato il legame con il mondo scolastico, promuovendo momenti di incontro e scambio intergenerazionale. In particolare, è proseguita con entusiasmo la collaborazione con la Scuola dell'infanzia di Bezzeca, attraverso due progetti distinti legati ai temi della semenza e dell'orto, che hanno coinvolto residenti e bambini in attività manuali e naturali ricche di significato.

Allo stesso tempo, si è rinnovata la relazione con la Scuola primaria di Concei, nata durante l'emergenza sanitaria da Covid-19 con il progetto "Vicini a distanza", trasformata poi in incontri in presenza. Questi momenti, organizzati in occasione di festività come Carnevale, Pasqua e Natale, hanno favorito la socializzazione, la creatività e la costruzione di un dialogo tra generazioni, contribuendo a rafforzare il senso di comunità.





NATALE SOLIDALE: CREATIVITÀ E MEMORIA PER UN ABETE SPECIALE

Nel 2024, in occasione della donazione di un abete da parte del Comune di Ledro alla Città del Vaticano per le festività natalizie, l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha preso parte con entusiasmo all'iniziativa, rispondendo alla richiesta del Comune di coinvolgere enti e associazioni del territorio nella realizzazione degli addobbi.

Tra settembre e novembre sono stati organizzati laboratori artistico-manuali che hanno visto la partecipazione attiva dei residenti e dei volontari impegnati nella creazione di decorazioni originali. I manufatti sono stati utilizzati per addobbare due alberi natalizi: sul primo sono stati appesi angioletti in legno e pigne decorate, simboli della tradizione e della natura locale; sul secondo sono state realizzate casette costruite con abbassalingua riciclati, contenenti foto delle attività svolte durante l'anno, arricchite da pigne e dettagli artigianali.

Un'esperienza ricca di significato che ha unito creatività, memoria e senso di comunità.





INCONTRI DI COMUNITÀ: INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE SU INVECCHIAMENTO E DEMENZA

Nel corso del 2023 e 2024, l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha promosso diverse serate informative e culturali rivolte alla cittadinanza, con l'obiettivo di sensibilizzare su tematiche legate all'invecchiamento, alla qualità di vita e alla demenza. Gli eventi si sono svolti in collaborazione con enti e professionisti del territorio, e hanno favorito il dialogo tra struttura e comunità. In particolare:

- 24 maggio 2023 – Qualità di vita in RSA: serata informativa organizzata in collaborazione con UPIPA, incentrata sulla presentazione del marchio Q&B – Qualità e Benessere, strumento di autovalutazione e miglioramento continuo per le RSA. L'incontro ha permesso di illustrare il percorso di qualità intrapreso dall'Azienda.
- 23 settembre 2023 – Presentazione del libro "Mia madre è una brava bambina": evento ospitato presso la struttura, con letture e riflessioni sul delicato tema della relazione tra figli e genitori affetti da demenza, attraverso il racconto intimo e personale dell'autrice.



- 16 novembre 2023 – Proiezione del film "The Father – Nulla è come sembra": in collaborazione con il Comune di Ledro, l'evento si è tenuto presso l'Auditorium di Tiarno di Sopra ed è stato seguito da un intervento del dott. Tiziano Gomiero, psicologo esperto in psicologia dell'invecchiamento, che ha stimolato un confronto sul vissuto delle persone con demenza e dei loro familiari.
- dicembre 2023 - Serata informativa per amministratore di sostegno in collaborazione con l'associazione comitato per l'ADS in Trentino.
- 2024 – Proiezione del docu-film "Perdutamente" di Paolo Ruffini: la serata, accompagnata dalla presenza della dott.ssa Paola Maria Taufer, psicologa e psicoterapeuta specializzata in psicologia dell'invecchiamento, ha offerto uno spunto di riflessione emotiva e sociale sul tema della demenza, contribuendo a sensibilizzare la popolazione e a favorire una maggiore comprensione del fenomeno.





RELAZIONI CON IL TERRITORIO E PARTECIPAZIONE SOCIALE

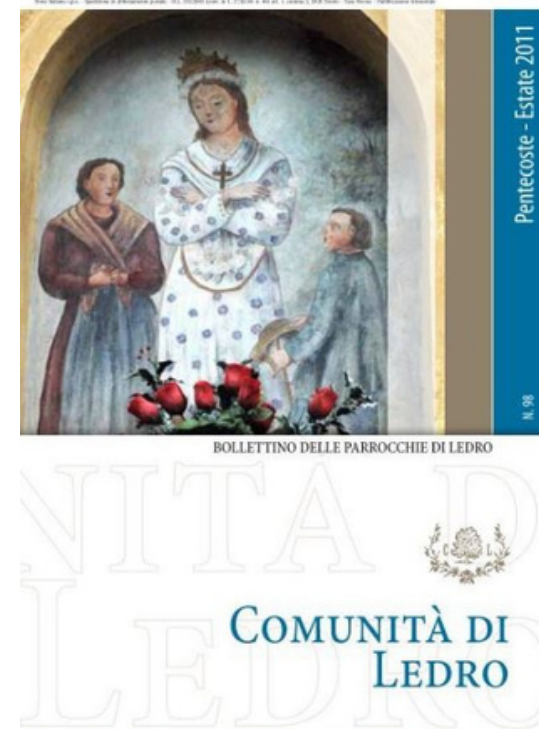
COLLEGARE PERSONE E TERRITORIO: STRUMENTI E STRATEGIE DI COMUNICAZIONE

Tra le modalità di visibilità e contatto con il territorio, l'A.P.S.P. Giacomo Cis prosegue con la redazione periodica di articoli pubblicati sul bollettino parrocchiale della Val di Ledro. Si tratta di quattro contributi all'anno, che raccontano le attività svolte dai residenti, i progetti attivati, le collaborazioni con il territorio e i momenti significativi della vita in struttura, con l'obiettivo di rafforzare il legame con la comunità locale e favorire una narrazione partecipata e trasparente.



Apsp Giacomo Cis
460 amici

+ Aggiungi storia



Al termine del 2024, inoltre, è stato approvato il regolamento interno per la gestione dei canali social aziendali, che ha portato all'apertura ufficiale della pagina Facebook dell'Azienda. Questo nuovo strumento rappresenta un ulteriore passo verso una comunicazione più immediata, inclusiva e accessibile, utile per informare, condividere esperienze e valorizzare il lavoro quotidiano svolto da operatori e residenti.

Sezione 6 - Valutazione dell'impatto sociale e organizzativo

QUALITÀ INTEGRATA E MIGLIORAMENTO CONTINUO NEI SERVIZI DELL'APSP

L'offerta dell'APSP si distingue per la varietà di servizi dedicati alla persona-cittadino, erogati da professionisti altamente qualificati, costantemente aggiornati attraverso percorsi di formazione continua e aggiornamento scientifico. L'ente dispone di strumenti integrativi che facilitano la comunicazione tra le diverse figure sociali e sanitarie, garantendo un efficace flusso di informazioni tra i vari livelli di responsabilità.

I processi operativi si fondano su una continua revisione e adeguamento dei bisogni, che coinvolge diversi ambiti: comunicazione interna, gestione delle risorse umane, organizzazione degli spazi e delle strutture, coordinamento operativo, formazione professionale, monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi, nonché il coinvolgimento attivo degli utenti nel miglioramento complessivo dell'offerta.



QUALITÀ INTEGRATA E MIGLIORAMENTO CONTINUO NEI SERVIZI DELL'APSP

L'APSP si avvale di diversi strumenti formali per garantire e monitorare la qualità dei propri servizi, assicurando conformità alle normative e orientamento al miglioramento continuo. Tra questi, le principali modalità di valutazione sono:

- **Verifica tecnico-sanitaria:** un processo periodico di controllo che valuta la conformità delle strutture e dei servizi alle normative sanitarie e di sicurezza. Questa verifica è fondamentale per ottenere e mantenere l'autorizzazione all'esercizio.
- **Vigilanza amministrativa:** una volta l'anno vengono monitorati (da A.P.S.S.) i parametri di personale posseduti dalla RSA. Nella verifica si considerano anche eventuali parametri aggiuntivi dovuti per attività quali Punto Prelievi per esterni, attività fisioterapia a domicilio per esterni e CD integrato.
- **Autorizzazione e accreditamento:** procedure istituzionali obbligatorie che attestano il possesso dei requisiti minimi di qualità per la gestione delle strutture e l'erogazione dei servizi sanitari e socio-assistenziali.
- **Standard di qualità dei servizi:** linee guida e criteri definiti a livello regionale o nazionale che orientano le attività verso obiettivi condivisi di efficacia, sicurezza e centralità della persona.
- **Marchio Q&B (Qualità & Benessere):** uno strumento di autovalutazione e miglioramento continuo, adottato dall'APSP per monitorare e potenziare la qualità percepita dai residenti, promuovendo interventi mirati a incrementare il benessere complessivo.
- **Certificazione Family Audit:** riconoscimento che attesta l'impegno dell'organizzazione nel promuovere politiche di conciliazione tra vita lavorativa e privata, migliorando il clima lavorativo e, indirettamente, la qualità del servizio offerto.

Questi strumenti, integrati da processi di ascolto attivo e partecipazione di utenti e personale, costituiscono la base per un sistema di qualità dinamico e responsabile, volto a rispondere con efficacia ai bisogni della comunità.



STRUMENTI DI ASCOLTO: MONITORAGGIO DEI PERCORSI DI MIGLIORAMENTO E DEI RISULTATI OTTENUTI

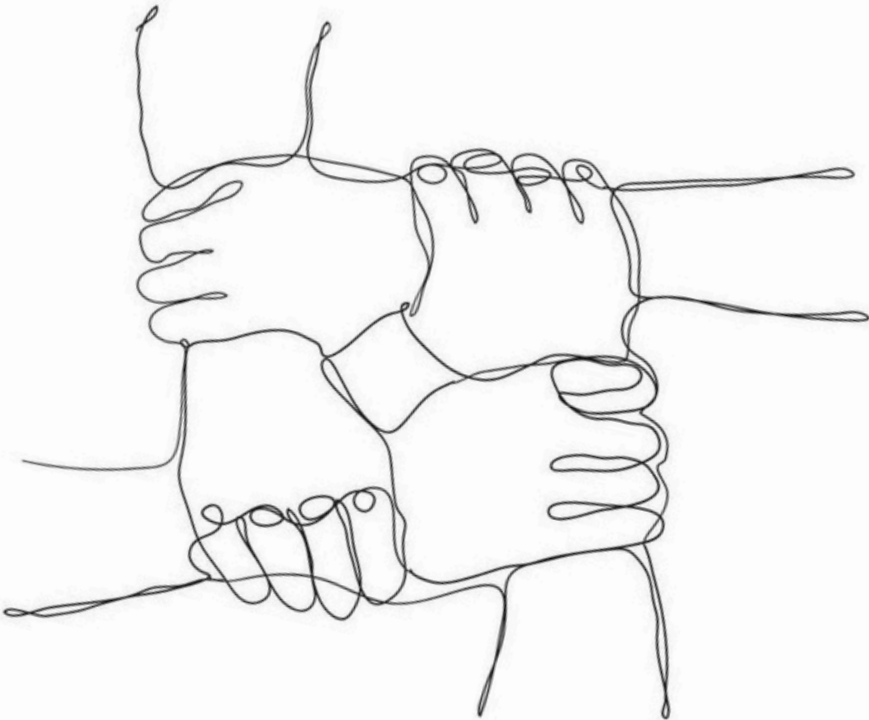
L'A.P.S.P. Giacomo Cis considera il coinvolgimento attivo dell'utenza, dei familiari e dei portatori di interesse un elemento centrale per garantire la qualità dei servizi erogati. Le forme di ascolto messe in atto mirano a raccogliere opinioni, segnalazioni e proposte per orientare i percorsi di miglioramento continuo.



SERVIZIO	TIPOLOGIA D'INDAGINE	FREQUENZA	Indagini effettuate ANNO 2023	Indagini effettuate ANNO 2024
Servizi Residenziali (R.S.A. e Accoglienza Anziani)	Progetto "Spazio Dialogo"	Semestrale (a residente)	44	52
	Focus Group Residenti	Mensile	4	9
	Questionario ai residenti	Biennale	0	1
	Focus Group familiari	Annuale	1	1
	Questionario ai familiari dei residenti	Biennale	1	0
	Progetto "Caffè con Presidente"	Mensile	10	11
	Incontri con rappresentanti dei familiari	Trimestrale (o al bisogno)		
Centro Diurno	Questionario agli utenti	Biennale	0	1
	Questionario ai familiari degli utenti del CD	Biennale	0	1
Punto Prelievi	Questionario	Biennale	0	1
Pasti a domicilio	Questionario	Biennale	1	0
Servizi Ambulatoriali	Questionario	Biennale	--	0
Servizi a domicilio	Questionario	Biennale	--	1

STRUMENTI DI ASCOLTO: MONITORAGGIO DEI PERCORSI DI MIGLIORAMENTO E DEI RISULTATI OTTENUTI

Gli strumenti tradizionali, come i questionari cartacei, sono stati progressivamente affiancati da modalità digitali di raccolta dei dati, senza tuttavia rinunciare a momenti di confronto diretto. Questi ultimi permettono alle persone di esprimere liberamente le proprie istanze. L'integrazione tra strumenti online e incontri in presenza consente una rilevazione più tempestiva e accessibile delle percezioni, garantendo risposte rapide e promuovendo una cultura dell'ascolto, fondamentale nei servizi alla persona.



LA QUALITA' DEI SERVIZI DI ASCOLTO: MONITORAGGIO DEI PERCORSI DI MIGLIORAMENTO E DEI RISULTATI OTTENUTI

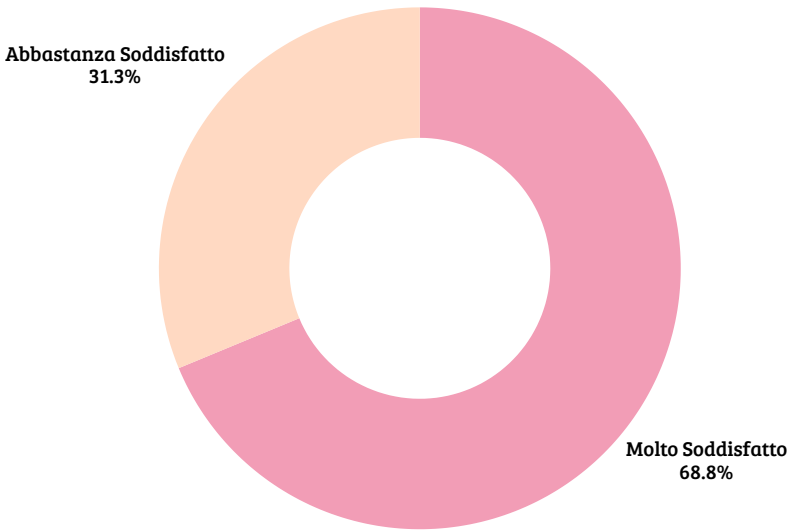


LA QUALITA' DEI SERVIZI RESIDENZIALI (R.S.A. E ACCOGLIENZA ANZIANI)

All'interno dell'A.P.S.P. Giacomo Cis, la presa in carico globale si realizza attraverso un approccio centrato sulla persona, che considera la sua storia, i suoi bisogni, desideri e relazioni. L'accoglienza avviene attraverso una visita pre-ingresso effettuata presso il domicilio in cui risiede il futuro residente o nel luogo in cui si trova al momento (es. ospedale, lungodegenza), per favorire una conoscenza reciproca e personalizzare al meglio l'intervento.

Dopo l'ingresso, l'assistenza si sviluppa poi nel rispetto dell'identità e delle abitudini della persona, con particolare attenzione alla salute, alla cura del corpo, all'alimentazione, al comfort ambientale e alla possibilità di mantenere attività significative. Vengono promosse relazioni affettive, ascolto e vicinanza, anche nei momenti più delicati del percorso di vita. Il tutto in un contesto sicuro, accogliente e professionalmente preparato, in cui ogni residente possa sentirsi protetto, riconosciuto e valorizzato.

Segue grafico effettuato nell'indagine del questionario sulla soddisfazione globale dei servizi offerti:

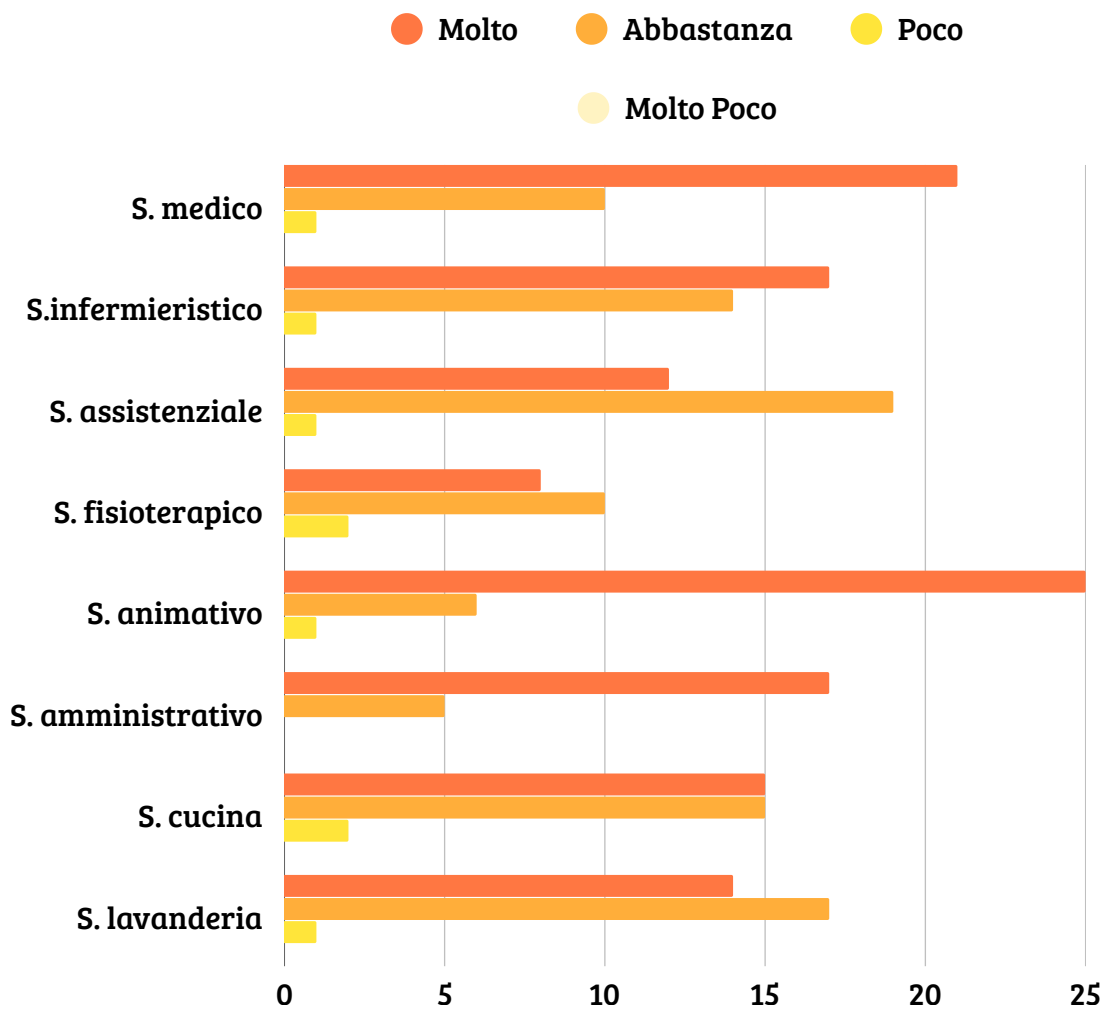


- SICUREZZA DEGLI AMBIENTI, PREVENZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO
- QUALITA' DELLA RELAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DELLA PRESA IN CARICO, VALORIZZAZIONE DELL'AUTONOMIA
- QUALITA' DELL'AMBIENTE E BENESSERE COMUNITARIO E QUALITA' DELLA RELAZIONE
- SOSTEGNO RELAZIONALE E CURA NEL FINE VITA
- QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE E FIGURE PROFESSIONALI
- QUALITA' DEL PASTO



LA QUALITA' DEI SERVIZI RESIDENZIALI (R.S.A. E ACCOGLIENZA ANZIANI)

INDAGINE AI FAMILIARI - ANNO 2023
Qualità dei servizi



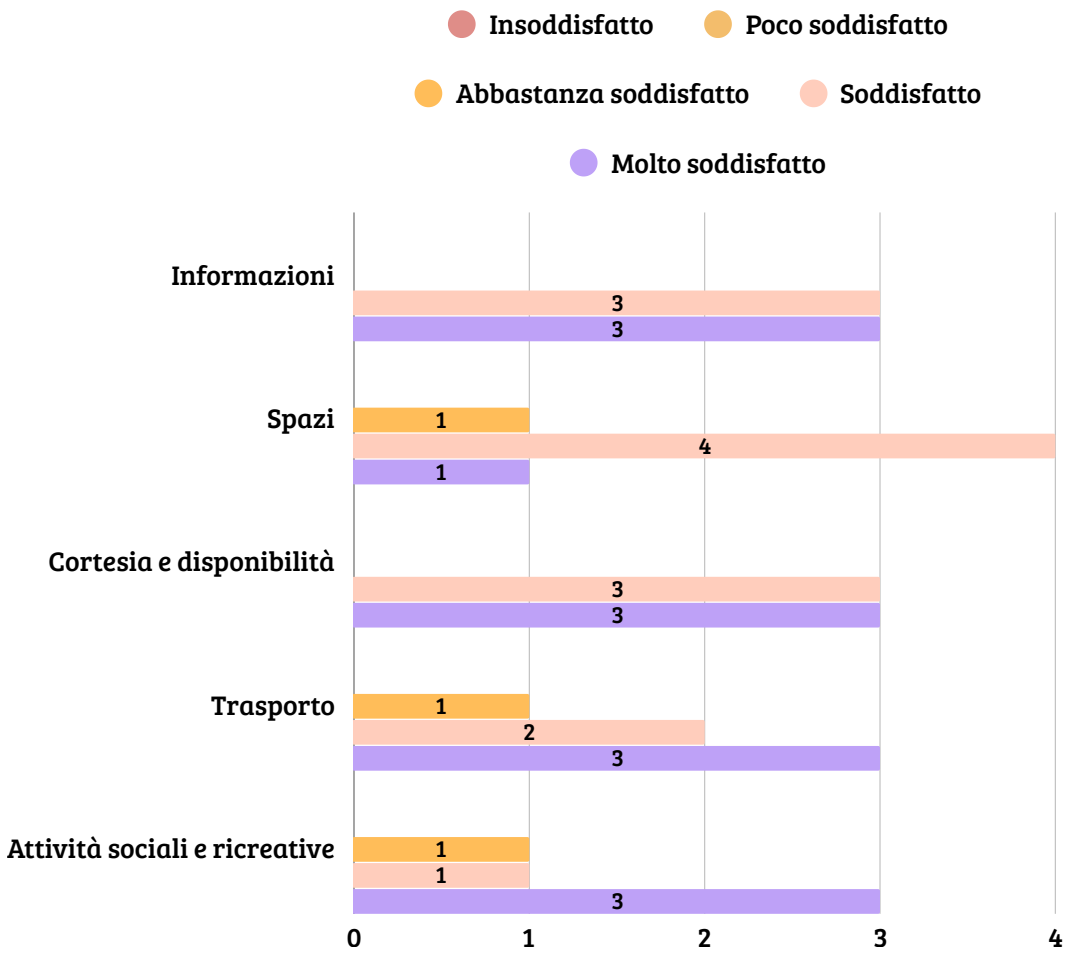
Nel corso del 2023 è stato somministrato un questionario di gradimento ai familiari dei residenti della RSA, con l'obiettivo di raccogliere opinioni utili al miglioramento continuo del servizio. Sono pervenute 32 risposte su 60, pari a una partecipazione del 53%, dato che conferma il coinvolgimento attivo dei familiari nella vita della struttura. Dall'analisi delle risposte emerge una soddisfazione generale per la qualità dell'assistenza offerta, in particolare per l'attenzione, la disponibilità e la cortesia del personale in tutte le aree, dall'assistenza diretta alla segreteria. Le osservazioni raccolte costituiscono una base preziosa per continuare a migliorare il servizio, mantenendo alto il livello di cura e rafforzando la relazione di fiducia con le famiglie.



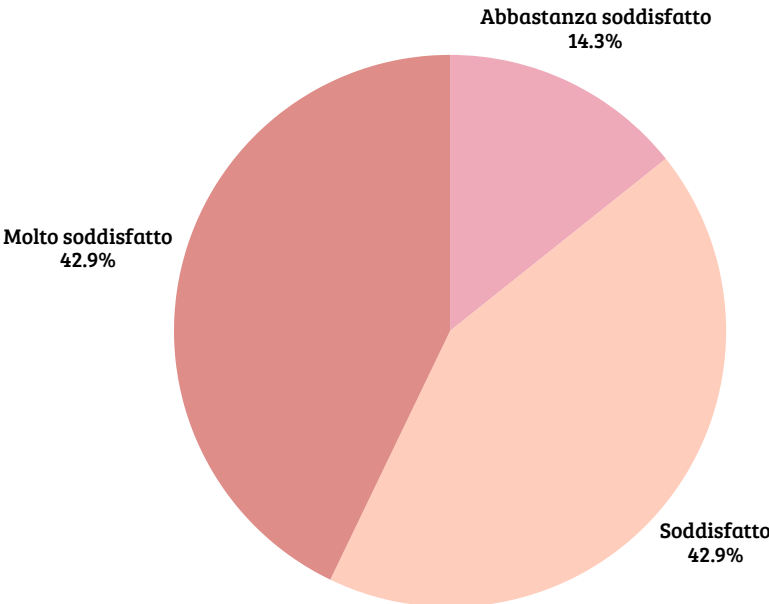


LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI CENTRO DIURNO

Nel mese di dicembre 2024 è stata condotta un'indagine di soddisfazione mediante questionario, rivolta ai residenti e ai familiari degli utenti del servizio di Centro Diurno. Sono state raccolte 7 risposte su 9 utenti presenti, pari a una partecipazione del 78%.



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO OFFERTO



Dall'analisi dei questionari è emersa una generale soddisfazione rispetto all'esperienza vissuta presso la struttura. In particolare, sono stati evidenziati la cortesia, l'attenzione e la disponibilità degli operatori della A.P.S.P. Giacomo Cis, elementi ritenuti fondamentali per la qualità dell'accoglienza e della relazione. Apprezzamenti significativi sono stati espressi anche in merito al momento del pasto e alla qualità del cibo, ritenuti adeguati e graditi. I familiari hanno inoltre riferito, al momento del rientro al domicilio, un evidente stato di benessere dei propri cari, segno di un'esperienza positiva e arricchente. Nel complesso, la quasi totalità dei partecipanti si è dichiarata soddisfatta del servizio offerto e ha affermato che consiglierebbe ad altri di usufruire del Centro Diurno.



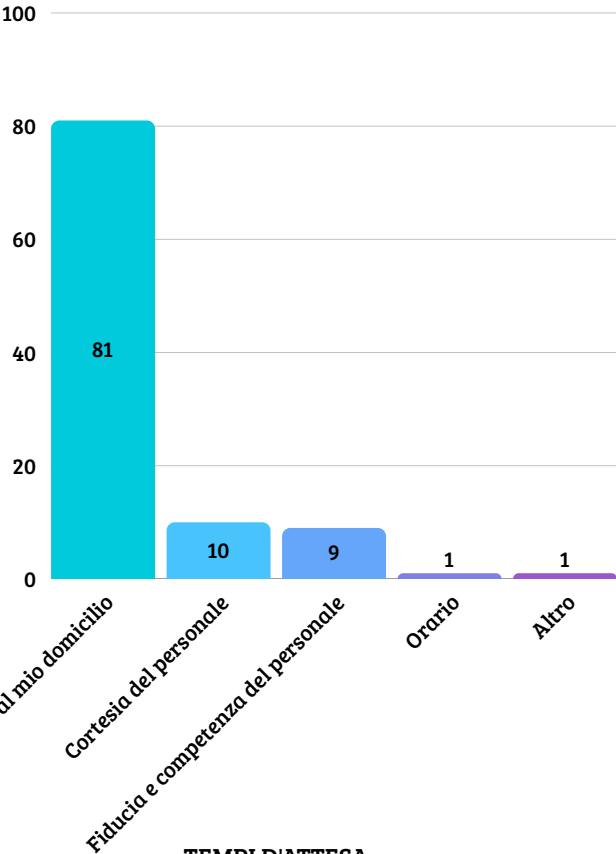
LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI PUNTO PRELIEVI

Nel mese di dicembre 2024 è stato somministrato un questionario di soddisfazione relativo al servizio di Punto Prelievi. Sono state raccolte complessivamente 103 risposte, dato che rappresenta un buon livello di partecipazione da parte dell'utenza.

Dall'analisi dei dati è emersa un'elevata soddisfazione generale per il servizio, con particolare apprezzamento per l'ubicazione ritenuta comoda e facilmente accessibile, la cordialità e la professionalità del personale, nonché per l'orario di accesso al servizio, considerato funzionale alle esigenze degli utenti.

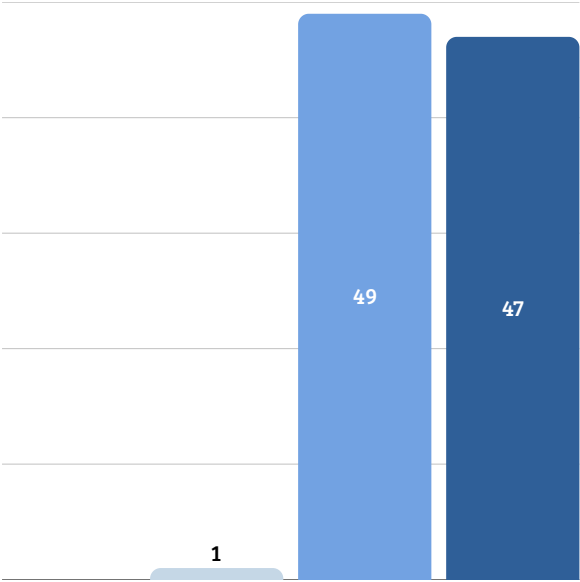
I risultati confermano l'importanza del servizio per il territorio e ne evidenziano la qualità percepita, rafforzando l'impegno dell'Ente nel mantenerne elevati gli standard.

MOTIVAZIONI D'ACCESSO AL PP DI LEDRO

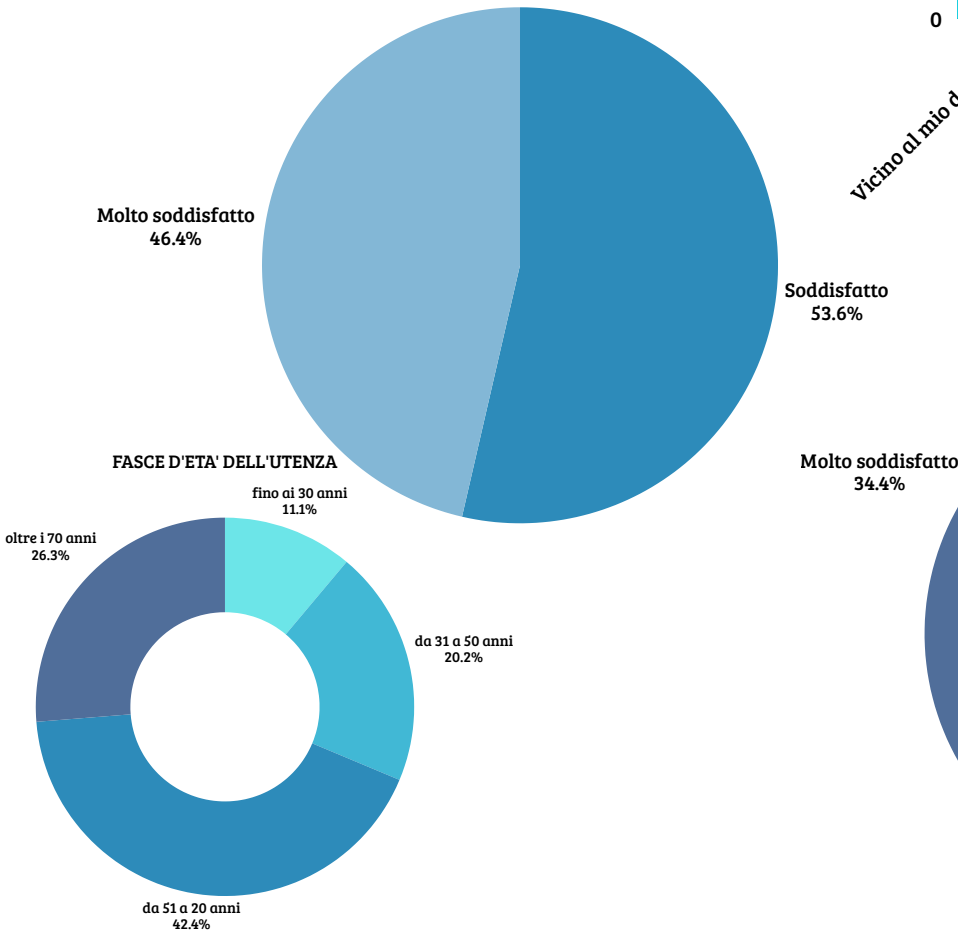


SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

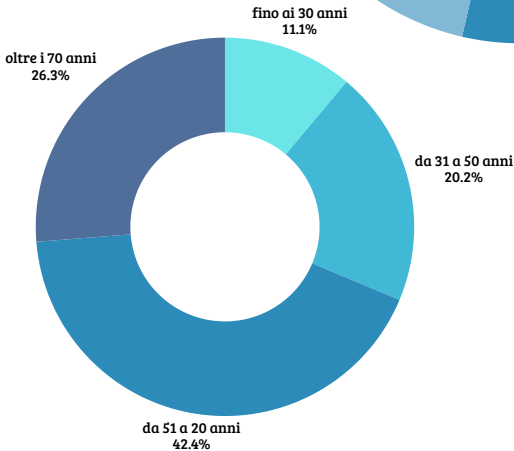
- Insoddisfatto
- Poco soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto



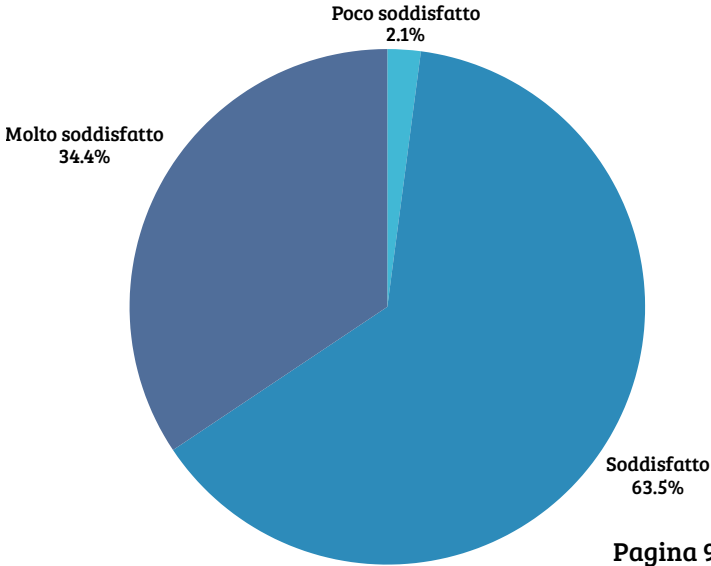
SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO



FASCE D'ETA' DELL'UTENZA



TEMPI D'ATTESA





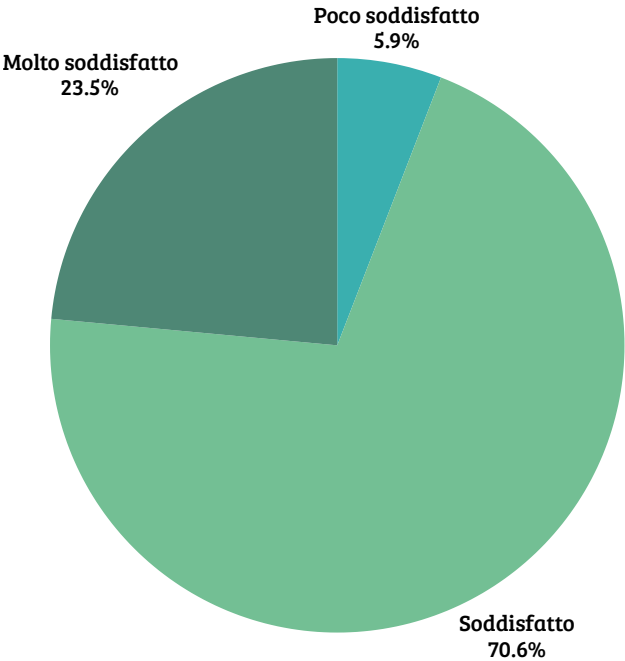
LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI PASTI A DOMICILIO

Nel corso del 2023 è stato somministrato un questionario di soddisfazione agli utenti del servizio di pasti a domicilio. Sono state raccolte 34 risposte, che rappresentano un campione significativo per valutare la percezione del servizio.

Tra i rispondenti, 19 sono donne e 15 uomini. Analizzando la situazione abitativa, emerge che 17 persone (50%) vivono da sole, 9 (26,5%) con il coniuge, 6 (17,6%) con un altro familiare, mentre 2 persone (5,9%) convivono con una collaboratrice domestica.

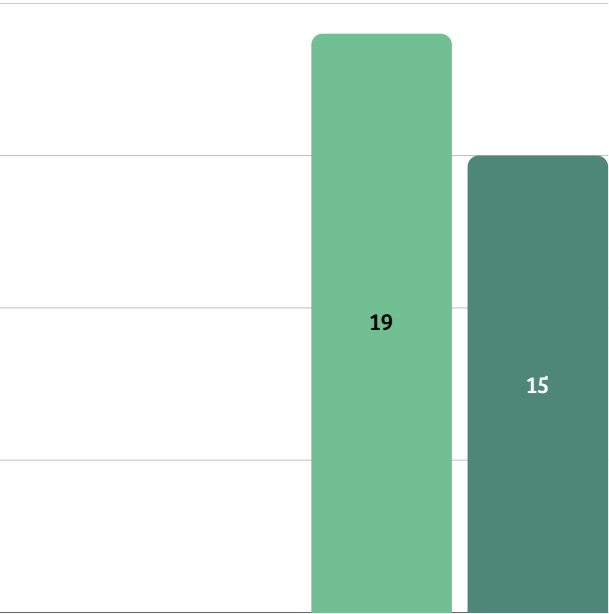
Dall'elaborazione dei dati emerge una valutazione complessivamente soddisfacente del servizio, che risulta apprezzato per la sua utilità, la puntualità e l'attenzione alla persona.

SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

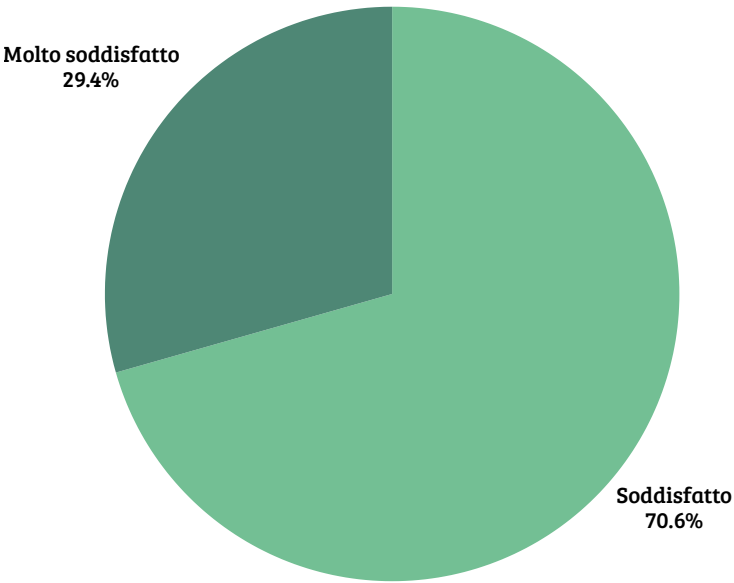


SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

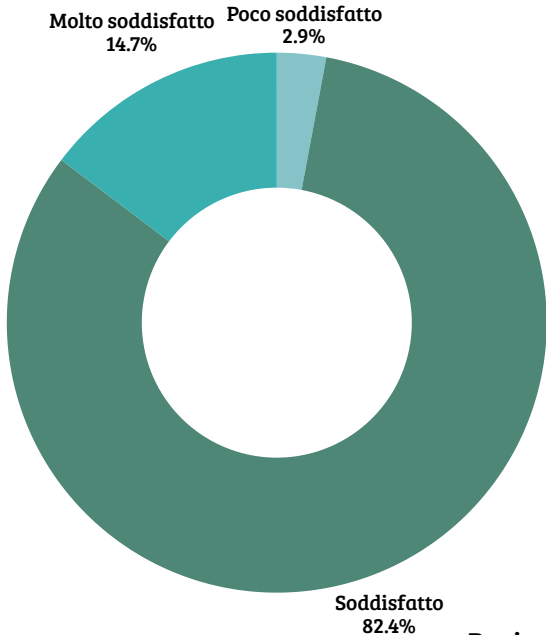
- Insoddisfatto
- Poco soddisfatto
- Soddisfatto
- Molto soddisfatto



SODDISFAZIONE TEMPI DI CONSEGNA



QUALITA' DEL PASTO

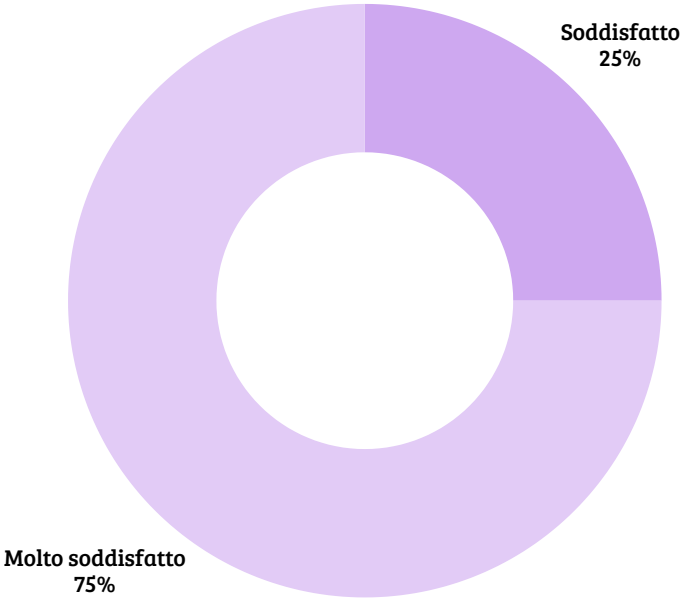




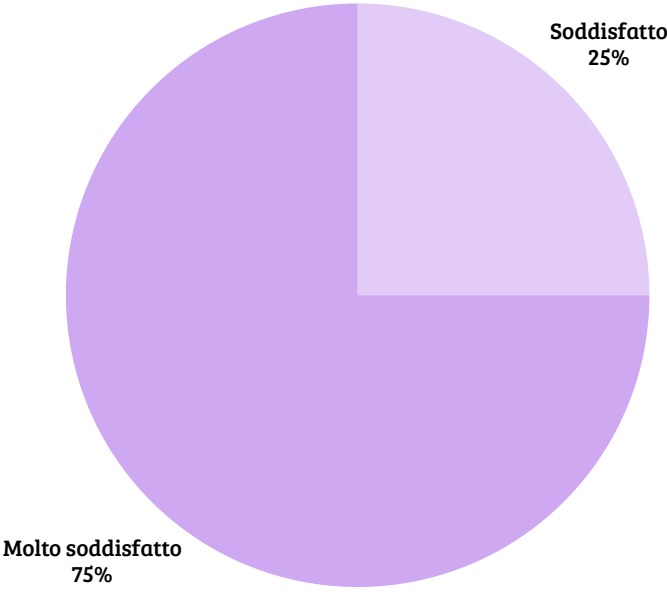
LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA A DOMICILIO

Nel corso del 2024 sono stati raccolti 4 questionari, corrispondenti al totale degli utenti che hanno usufruito del servizio di fisioterapia a domicilio in questo periodo. Da tutte le risposte è emersa un'ottima soddisfazione globale per il servizio offerto, con particolare apprezzamento per la professionalità del personale, la puntualità degli interventi e l'attenzione riservata alla persona. Tutti gli utenti hanno dichiarato che consiglierebbero il servizio ad altre persone, a conferma della qualità percepita e dell'utilità del servizio nel favorire il benessere e il recupero funzionale direttamente a domicilio.

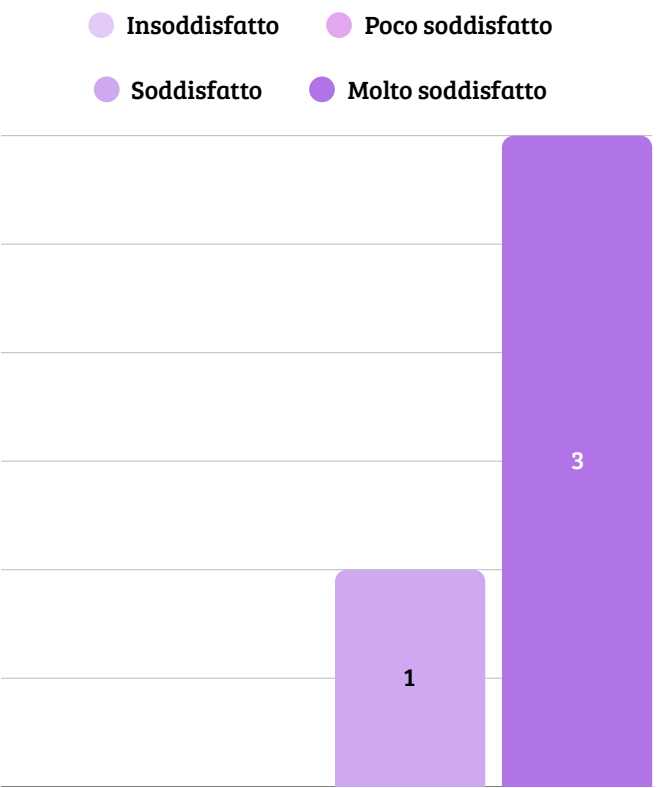
SODDISFAZIONE TEMPISTICHE



SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

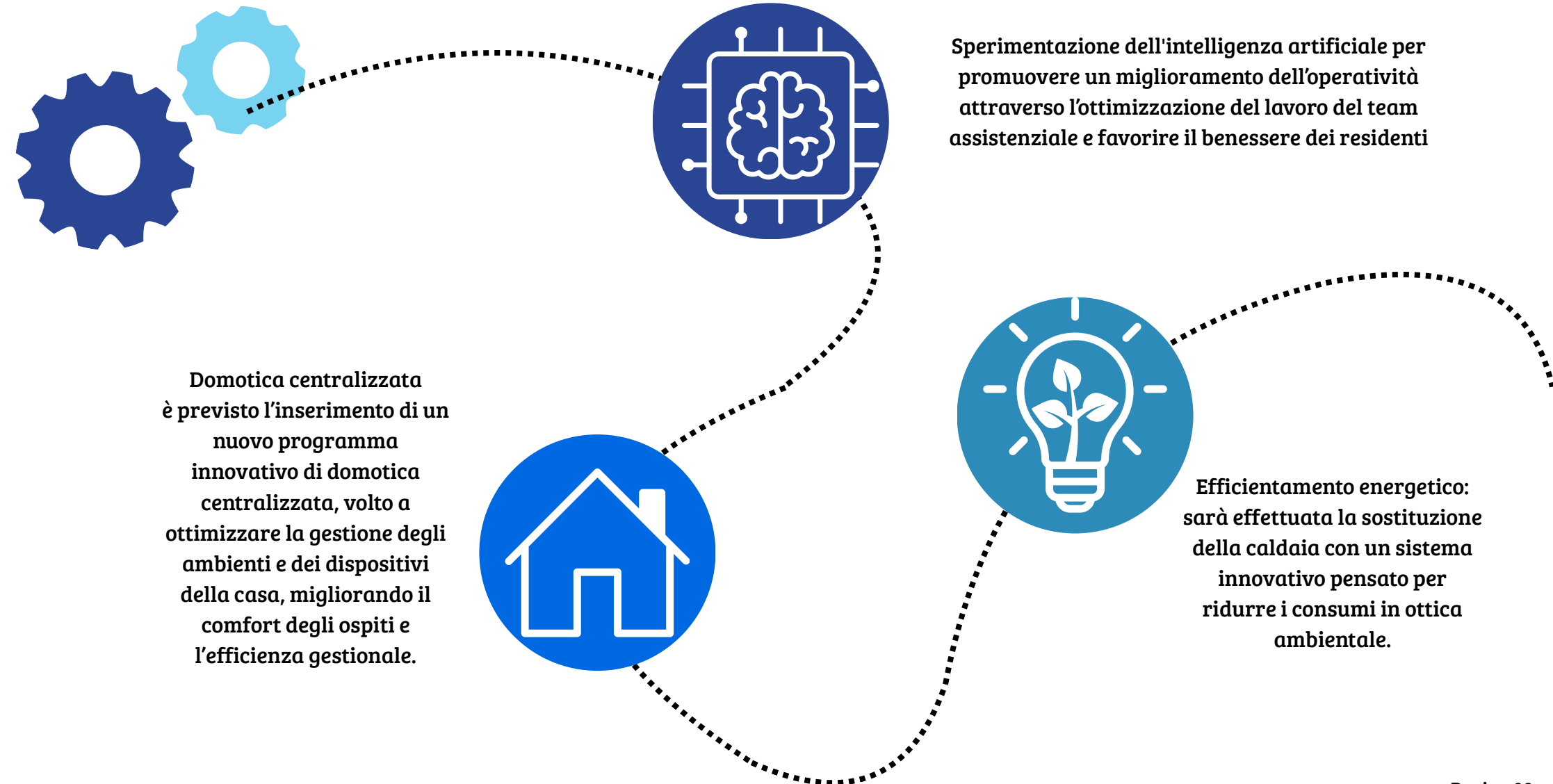


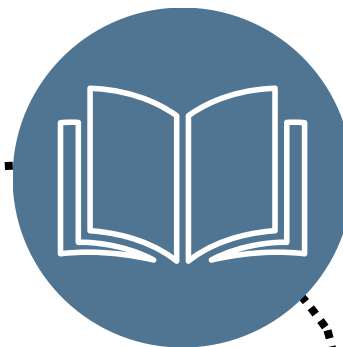
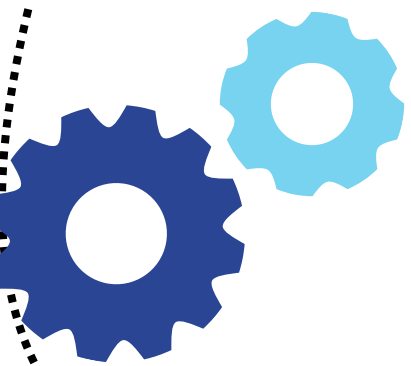
SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI



Sezione 7 - Azioni di miglioramento

Nel corso dei prossimi anni, la struttura si impegnerà a realizzare una serie di interventi mirati al miglioramento della qualità dei servizi, dell'efficienza energetica e del benessere di residenti, familiari e operatori. Tra le principali azioni previste:





Formazione continua del personale: proseguirà la partecipazione al progetto “MaltrattamentoZero”, in collaborazione con UPIPA, con percorsi formativi mirati a prevenire situazioni di disagio e promuovere la qualità relazionale e assistenziale.



Progetto “Una pedalata nei ricordi”: si prevede l’implementazione di questo progetto dedicato alla stimolazione sensoriale e alla mobilità assistita, con il possibile acquisto di una bicicletta innovativa pensata per l'utilizzo da parte dei residenti, accompagnati da operatori o familiari.



Comunicazione con familiari e visitatori: verranno installati schermi informativi da 75 pollici, posizionati in punti strategici della struttura, per fornire aggiornamenti, avvisi e contenuti utili ai visitatori e ai parenti degli ospiti.



APSP "Giacomo Cis"
Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6
38067 Ledro (TN)
P.Iva: 00951530229
Cod. Fiscale: 84000620223

CONTATTI

Telefono: 0464 591042
E-mail: segreteria@apspgiacomocis.it
Pec: amministrazione@pec.apspgiacomocis.it
Sito aziendale: <https://www.apspgiacomocis.it/>

Seguici su Facebook e Instagram:

