



BILANCIO SOCIALE 2025

INDICE

1	PRESENTAZIONE e NOTA METODOLOGICA	
	Lettera della Presidente	05
	Nota Metodologica	06
2	IDENTITA'	
	Profilo Generale	08
	La nostra storia	09
	Valori e Mission	11
	Cornice istituzionale	13
	Certificazioni Aziendali	14
	Servizi Residenziali	
	R.S.A.	15
	Accoglienza anziani (Ex Casa soggiorno)	18
	Servizi Semi-residenziale	
	Centro Diurno	19
	Bagni Protetti	21
	Accoglienza	21
	Servizi domiciliari e territoriali	
	Pasti a domicilio	22
	Punto Prelievi	23
	Fisioterapia a domicilio	23
	Servizi ambulatoriali privati	24
3	LA STRUTTURA AZIENDALE E LE RISORSE UMANE	
	Il modello organizzativo e le modalità di partecipazione	26
	Il consiglio di amministrazione e il presidente	27
	Il direttore generale	28
	L'organo di revisione	28
	I rappresentanti dei familiari	29

3	La struttura organizzativa	30
	Le varie figure professionali	31
	Dati sul personale dipendente	33
	Formazione del personale	36
	Figure a supporto: le cooperative esterne	37
	Figure a supporto: i liberi professionisti	38
	Figure a supporto: la rete dei volontari	39
	Figure a supporto: figure religiose	40
	Figure a supporto: lavoratori pubblica utilità e studenti in tirocinio / stage	41
4	SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	
	Contributi a sostegno dei servizi di cura e assistenza	43
5	MISSIONE E OBIETTIVI: RISULTATI e PERCORSI	
	Obiettivi	46
	Riqualificazione strutturale e sicurezza degli ambienti	48
	Sostenibilità ed efficientamento energetico	49
	Sviluppo organizzativo e benessere del personale	50
	Innovazione dei servizi alla persona	52
	Progetti e attività interdisciplinari	53
	Relazioni con il territorio e partecipazione sociale	56
6	VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE E ORGANIZZATIVO	
	Qualità integrata e miglioramento continuo nei servizi dell'A.P.S.P.	62
	Strumenti di ascolto: monitoraggio dei percorsi di miglioramento e dei risultati ottenuti	63
	La qualità dei servizi di ascolto: monitoraggio dei percorsi di miglioramento e dei risultati ottenuti	65
7	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	
	Azione future di miglioramento	69

Sezione 1 - PRESENTAZIONE e NOTA METODOLOGICA



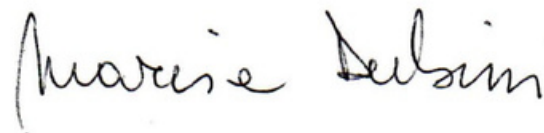
Con rinnovato impegno presentiamo il nostro secondo bilancio sociale per l'anno 2025 convinti del valore di questo strumento per rappresentare la complessità operativa dell'APSP G. Cis. Questo bilancio come il precedente, non si ferma però alla semplice rendicontazione economica, ma rappresenta per la stessa APSP un momento di grande riflessione interna, raccoglie i dati significativi volti ad evidenziare quanto viene realizzato nella struttura, gli obiettivi strategici, i risultati conseguiti e i benefici raggiunti. Evidenza quanto è ancora possibile fare in risposta ai bisogni ed alle aspettative delle persone che ci sono affidate a quelle della nostra comunità. Vuole essere uno strumento di massima trasparenza, coinvolgimento e partecipazione per tutti gli attori che a vario titolo interagiscono con la nostra istituzione, utile pertanto a far conoscere il ruolo e le funzioni dell'APSP G. Cis che ormai da diversi anni rappresenta una realtà complessa ma ben consolidata e visibile con i suoi molteplici servizi all'interno della Comunità di Ledro.

Il Consiglio di Amministrazione con la Direzione sono sempre impegnati nell'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. C'è inoltre l'impegno a testimoniare e rendere conto alla propria comunità di riferimento il valore generato in termini di coesione e capitale sociale, il valore economico prodotto e l'offerta di lavoro garantita da parte dell'APSP.

Auspico inoltre che questo Bilancio riesca ad evidenziare la professionalità e la competenza del Direttore, dello Staff di Direzione, di tutto il Personale e dei Volontari che ringrazio vivamente per il senso di appartenenza e dedizione, consapevole che lavorare insieme, ci permette di raggiungere quei risultati che aumentano la qualità di vita e diventano benessere per i nostri residenti ed i loro familiari con i quali è ormai consolidato un continuo confronto e positivo rapporto.

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 - IDENTITÀ'



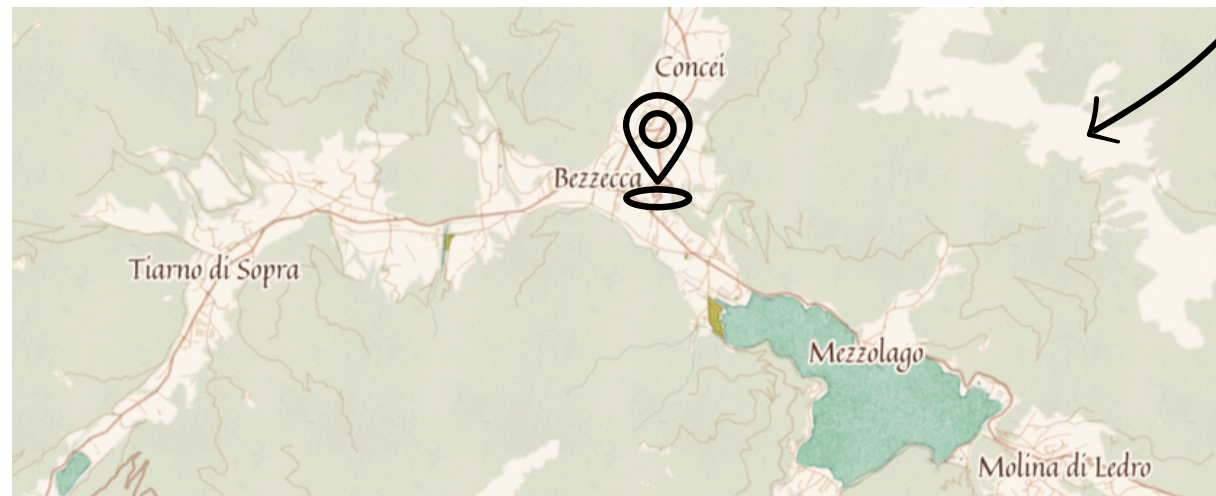
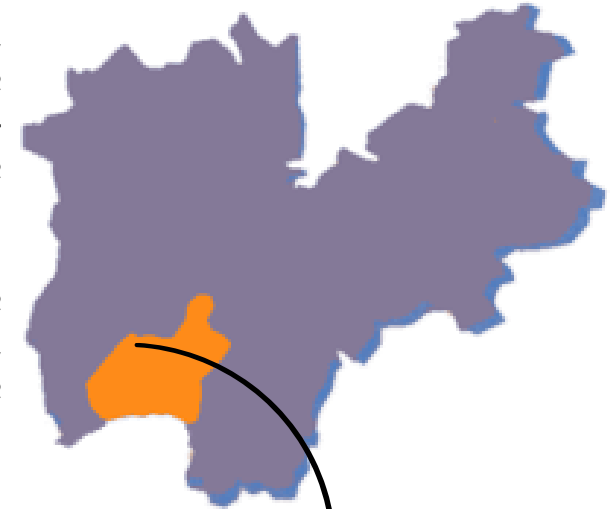
PROFILO GENERALE

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.

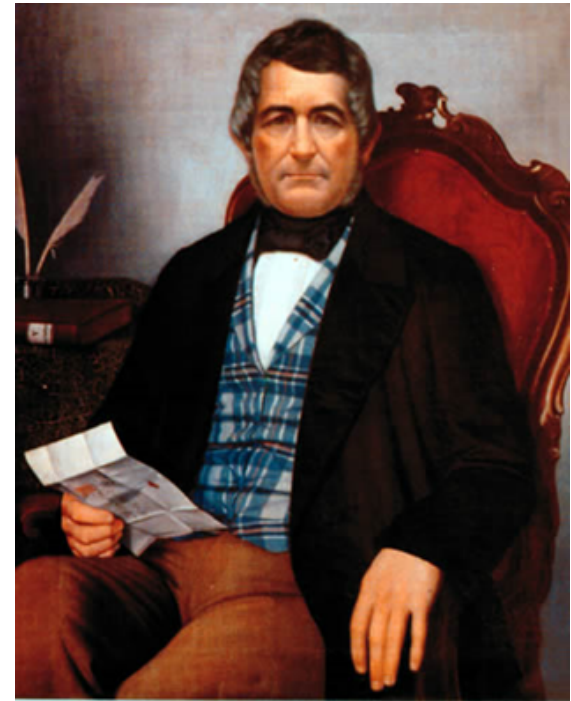


LA NOSTRA STORIA

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".

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.



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
1976	Riconoscimento come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB)
1971	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

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.



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.

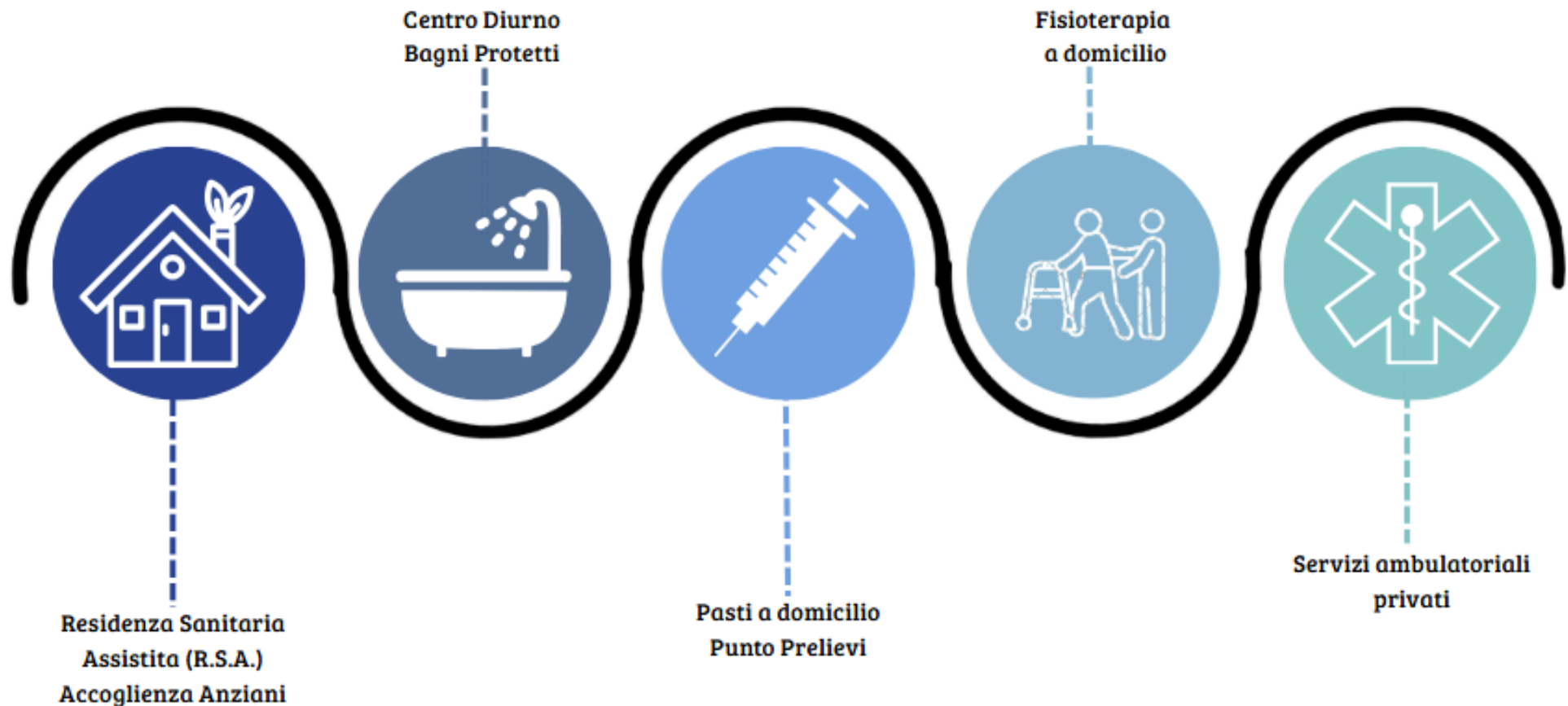
PARTECIPAZIONE

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..).

Nell'anno 2025, 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. Bestperformer interiorità.

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.

Nell'anno 2025 si è conclusa con esito positivo la valutazioni relative al terzo anno di mantenimento con attivazione del nuovo percorso di consolidamento per l'anno 2026.



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

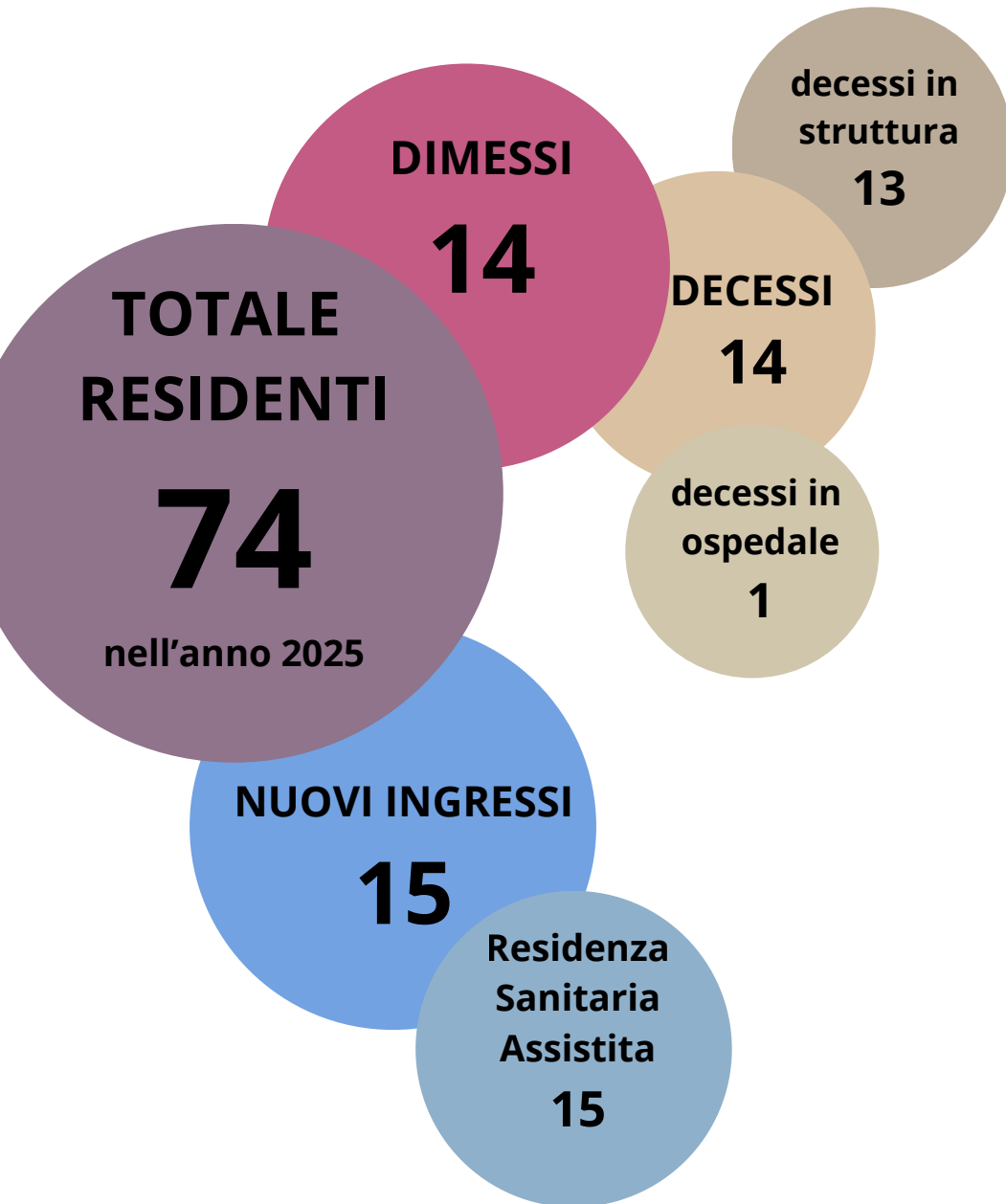


La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) accoglie persone anziane non autosufficienti e coloro che non possono essere assistiti a domicilio o che necessitano di un'assistenza continuativa. L'Azienda dispone di 58 posti letto convenzionati, 2 posti letto privati e 1 posto letto Accoglienza per anziani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

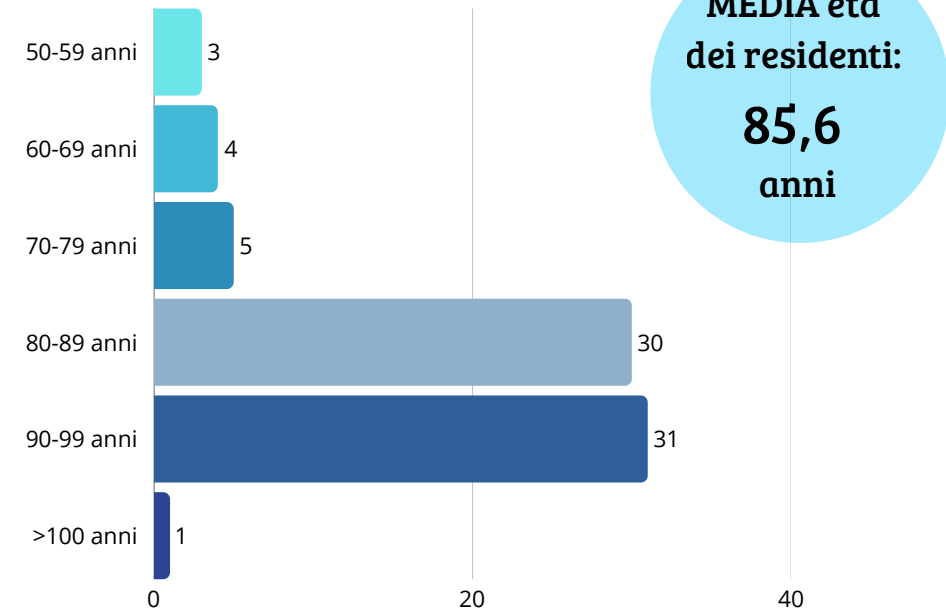
La struttura si sviluppa su quattro piani: al piano terra della struttura sono presenti due sale polifunzionali, ove si svolge gran parte dell'attività quotidiana degli utenti, residenti e non, la sala da pranzo con annesso cucinino di servizio, un'ampia palestra per la rieducazione funzionale, un ambiente 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.

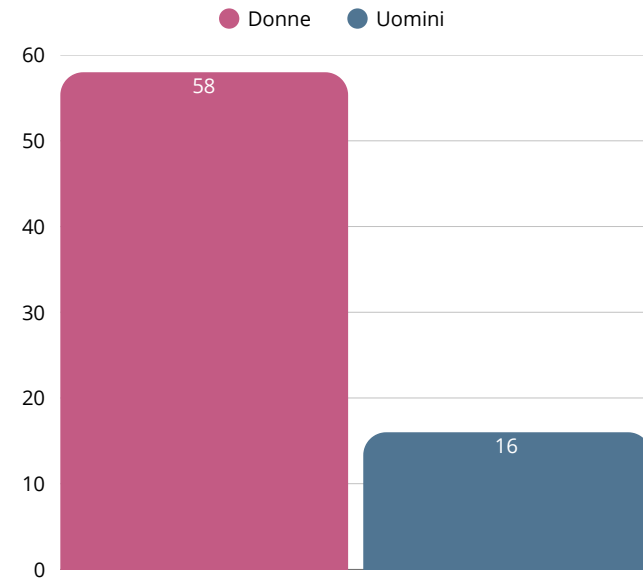
Dati sui residenti del servizio R.S.A. - ANNO 2025



Fasce d'età dei residenti

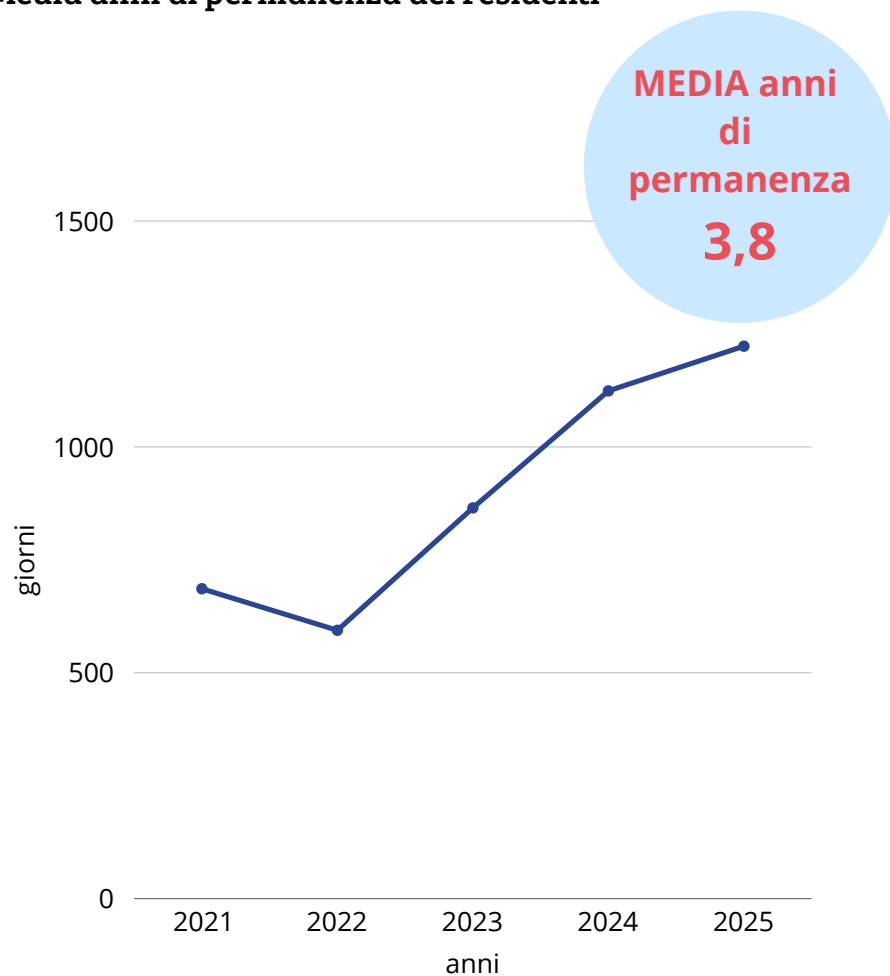


Genere dei residenti

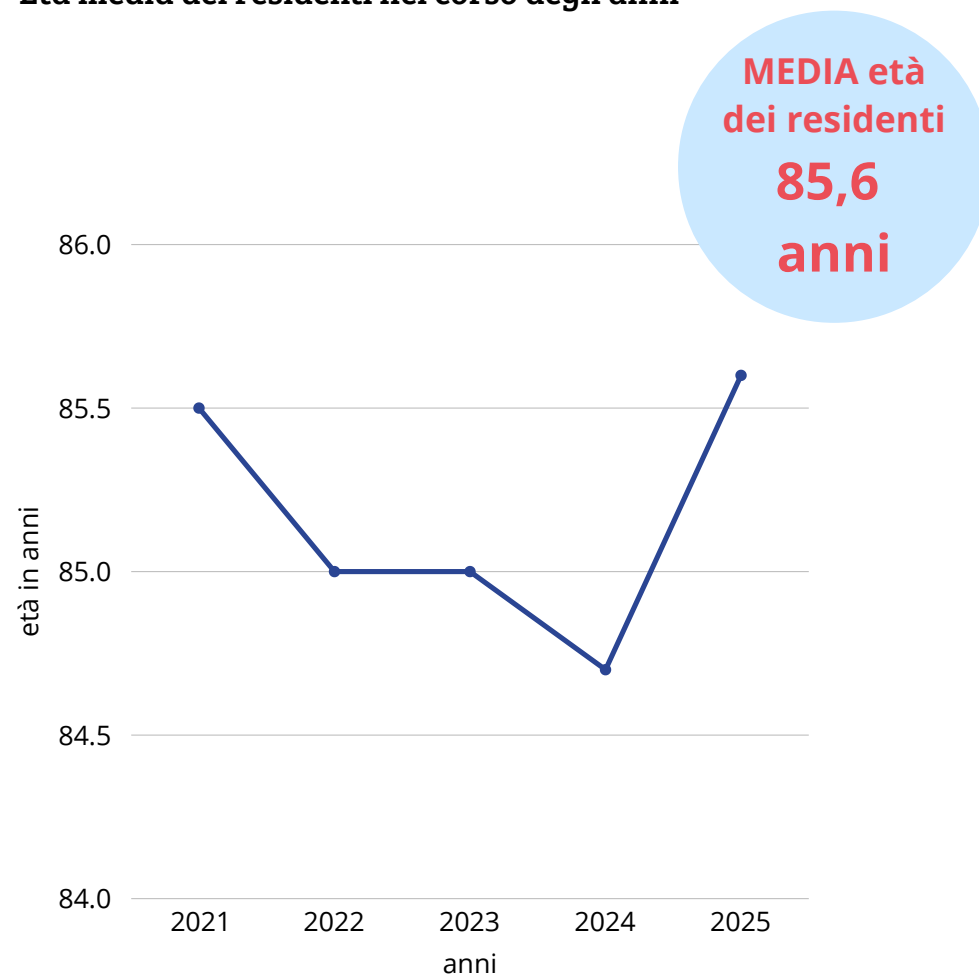


Dati sui residenti del servizio R.S.A.

Media anni di permanenza dei residenti



Età media dei residenti nel corso degli anni



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.

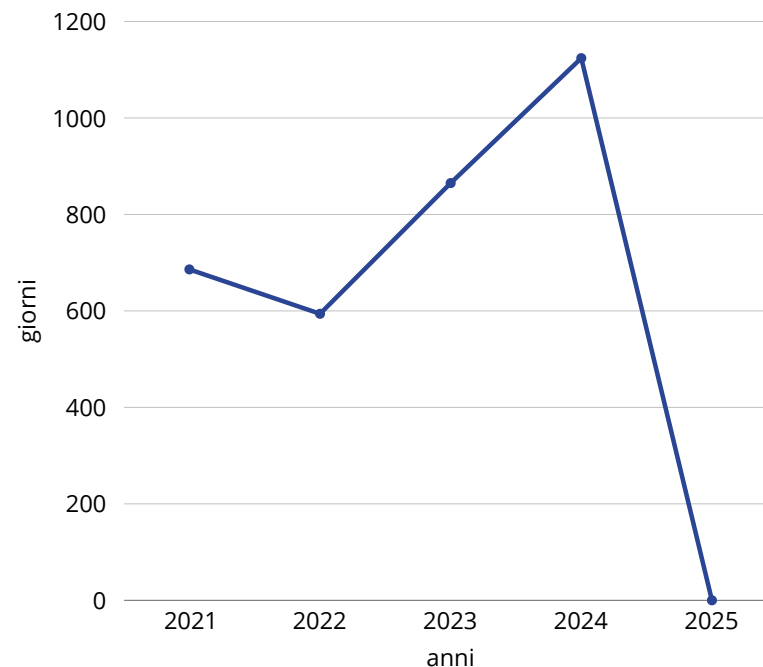
La Casa di Soggiorno intende promuovere il benessere della persona accolta attraverso:

- 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 2025

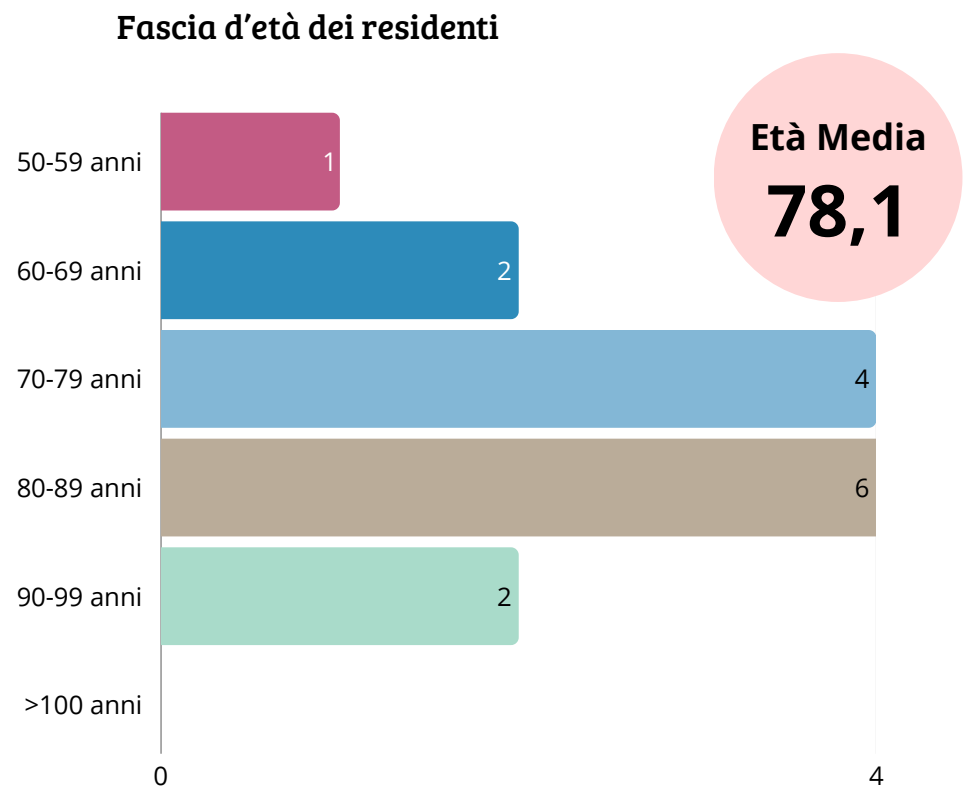
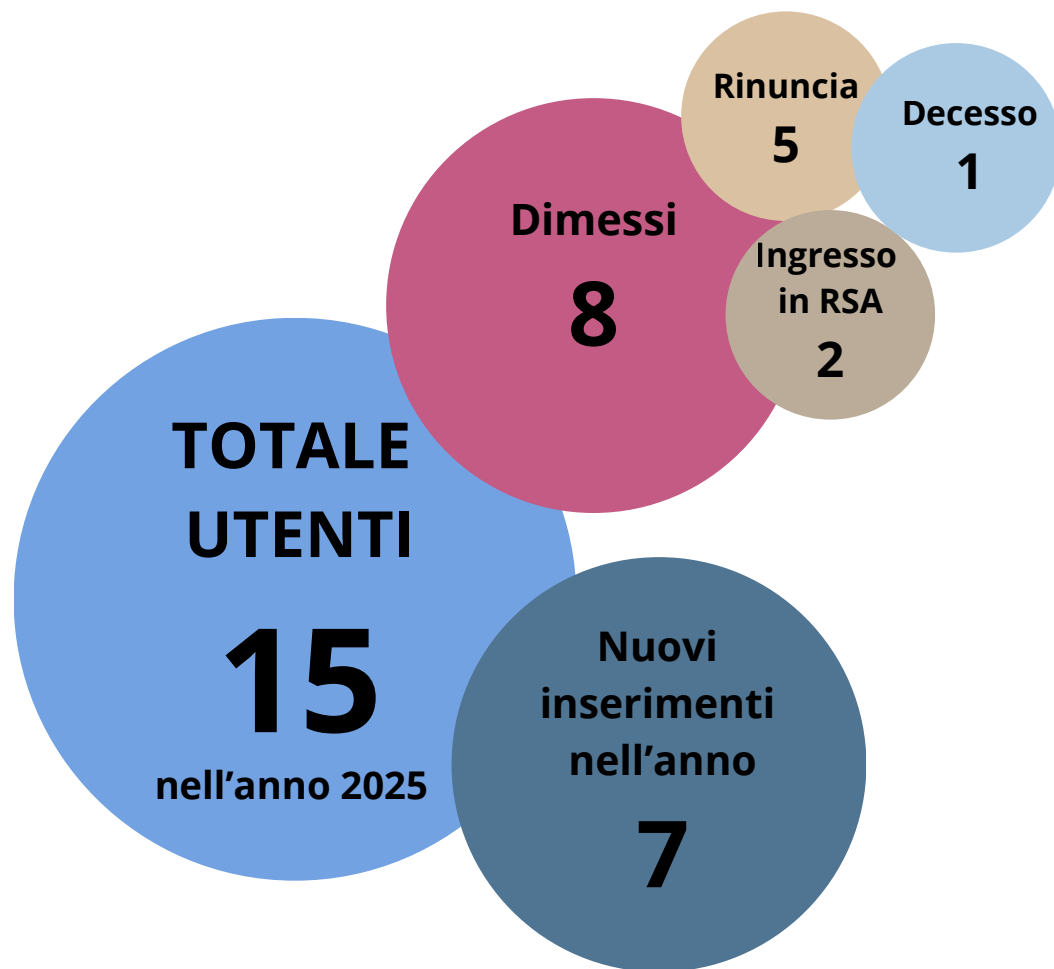


Numero giorni erogati del servizio Accoglienza anziani negli anni

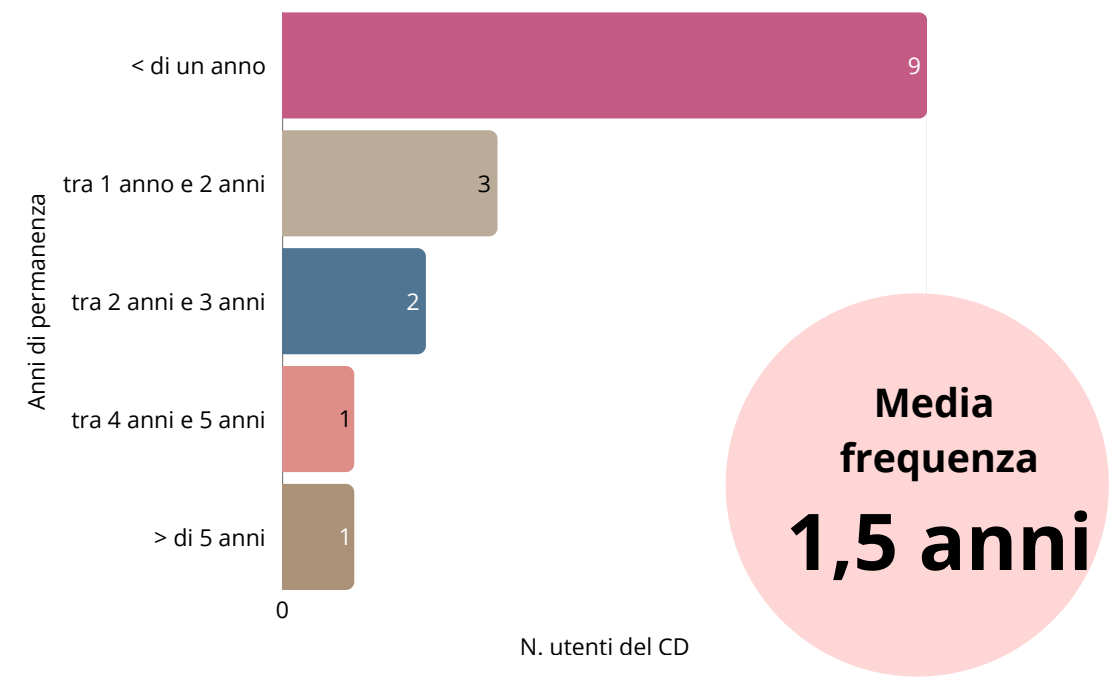


SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE - Centro Diurno

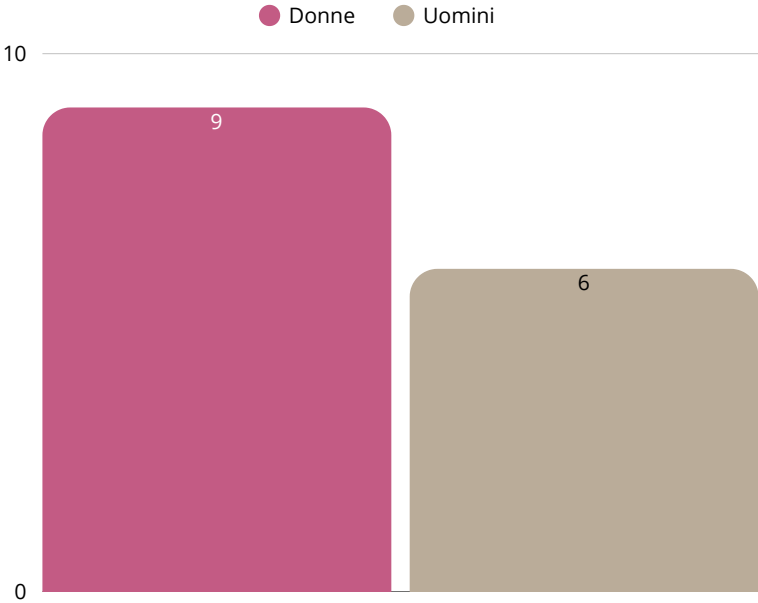
Il Centro Diurno è una struttura semi-residenziale, a carattere diurno, la cui attività concorre con altri servizi, ed in particolare con i servizi legati alla domiciliarità, a favorire la permanenza delle persone nel proprio ambiente di vita e di relazione, posticipando nel tempo il ricorso al collocamento 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 Centro Diurno svolge, in maniera integrata, le attività proposte al servizio RSA.



Anni di frequenza al Centro Diurno



Genere dei residenti



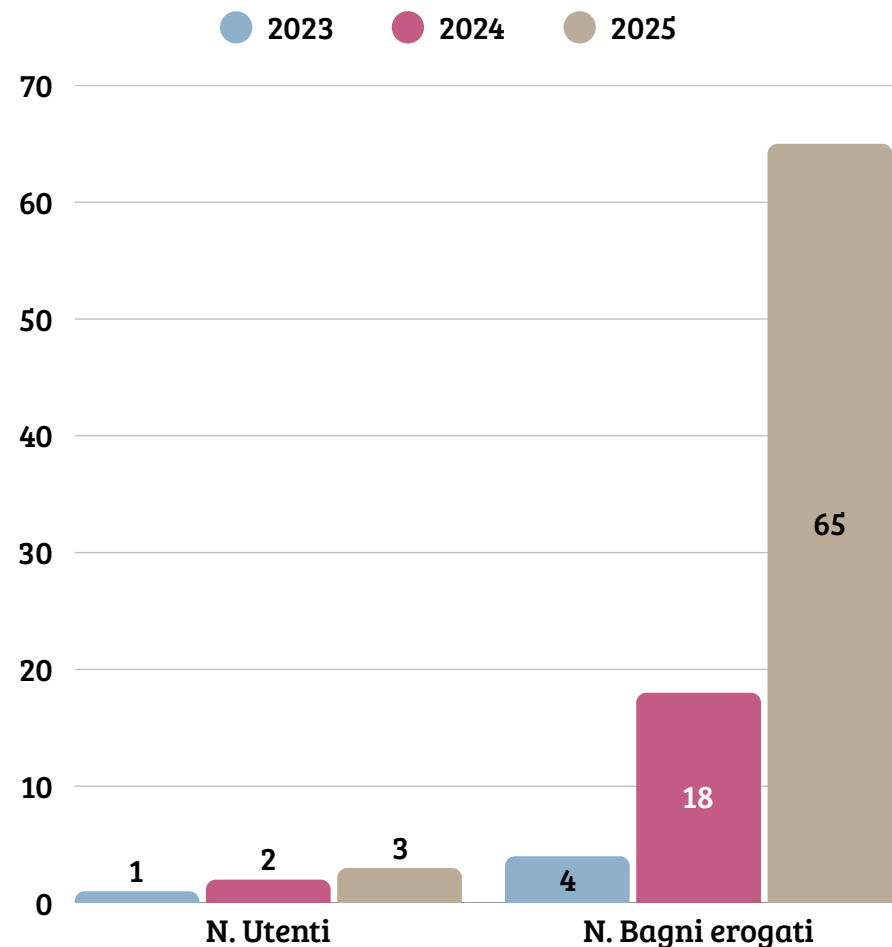
SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE - Centro Servizi

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.

Le prestazioni erogate al Centro Servizi sono:

- 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.)
- 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.)

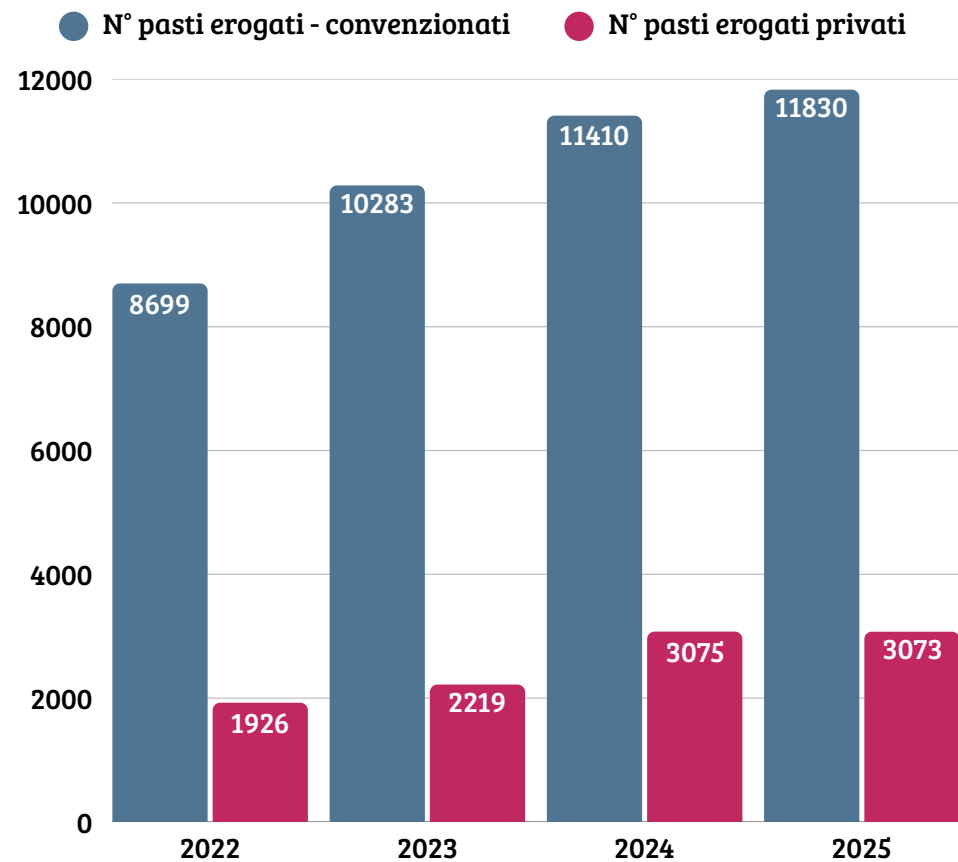


SERVIZIO DOMICILIARI E TERRITORIALI - Pasti a Domicilio

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.



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.



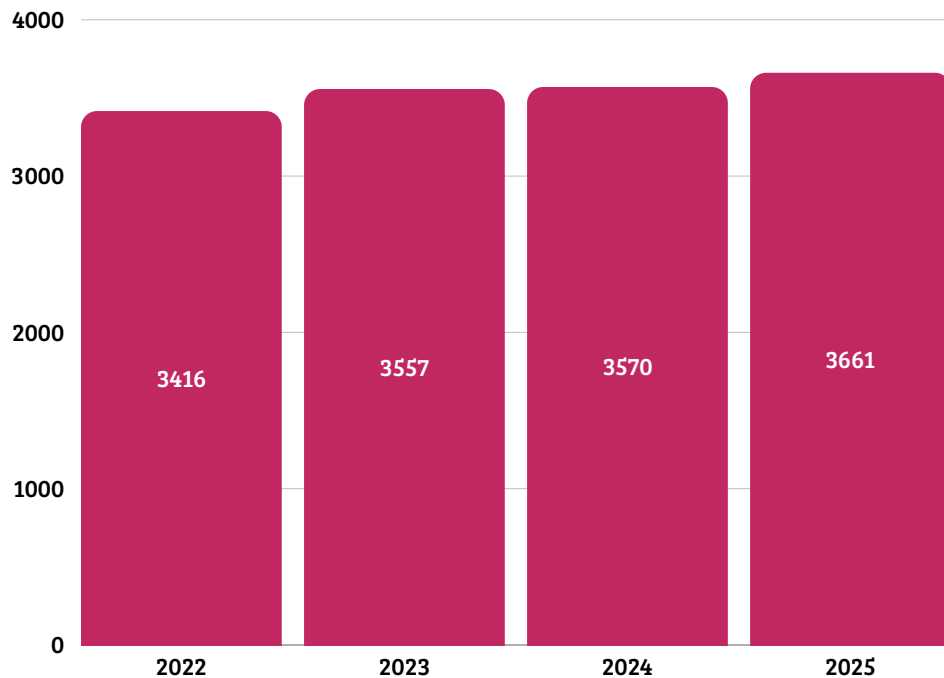
SERVIZIO DOMICILIARI E TERRITORIALI - Punto Prelievi

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.

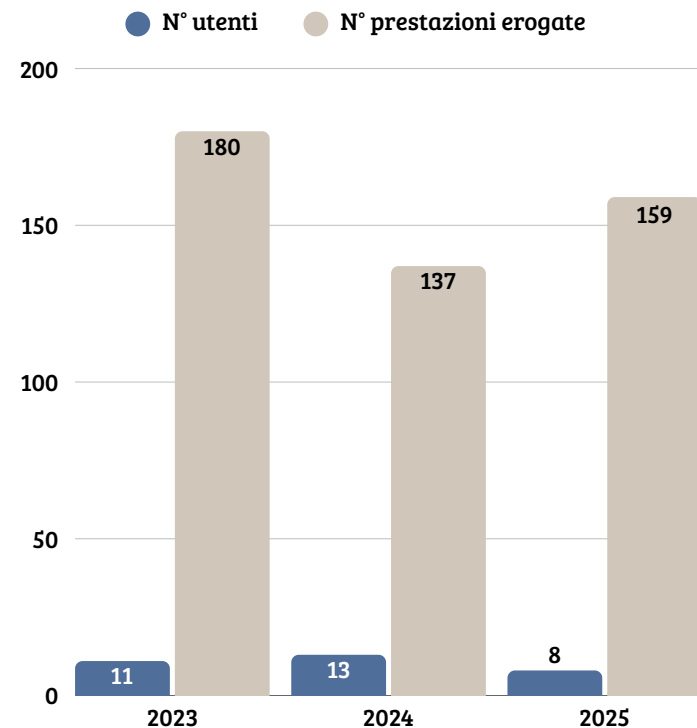
Il servizio viene erogato due giorni a settimana, prevalentemente nelle giornate di martedì e giovedì mattina dalle ore 7:00 alle ore 9:00.

N° prestazioni erogate al Punto Prelievi



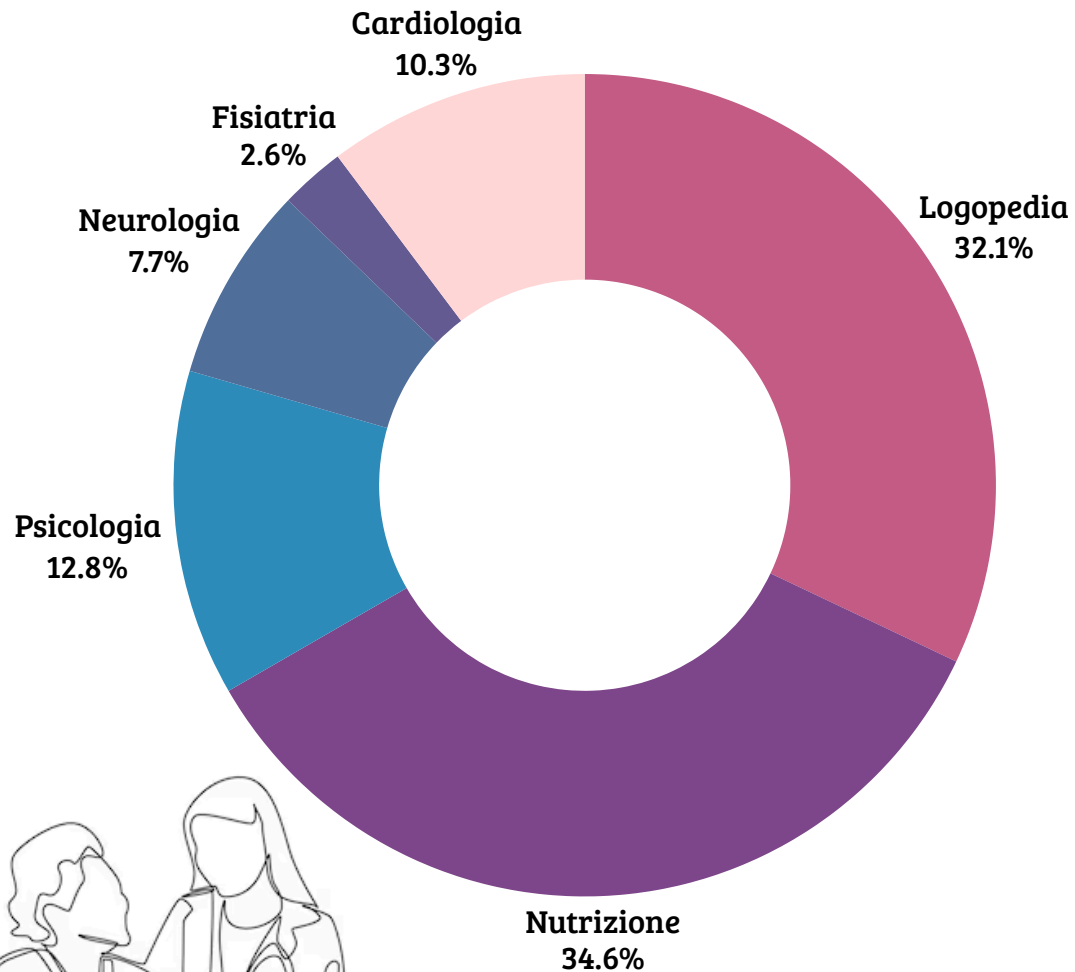
Fisioterapia a Domicilio

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

Numero prestazioni erogate



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. 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 - AZIENDA e 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

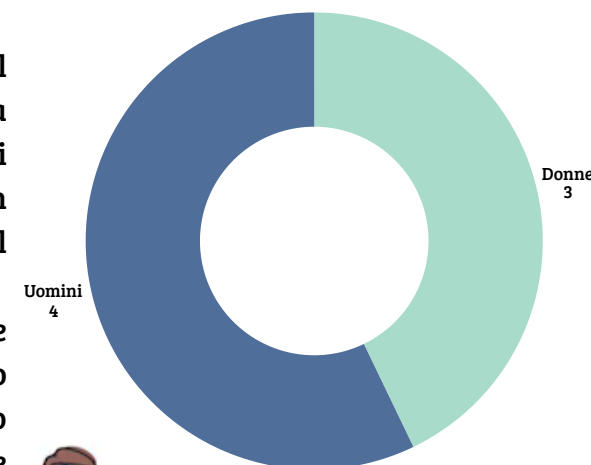
Collabora con il Consiglio di Amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E IL PRESIDENTE

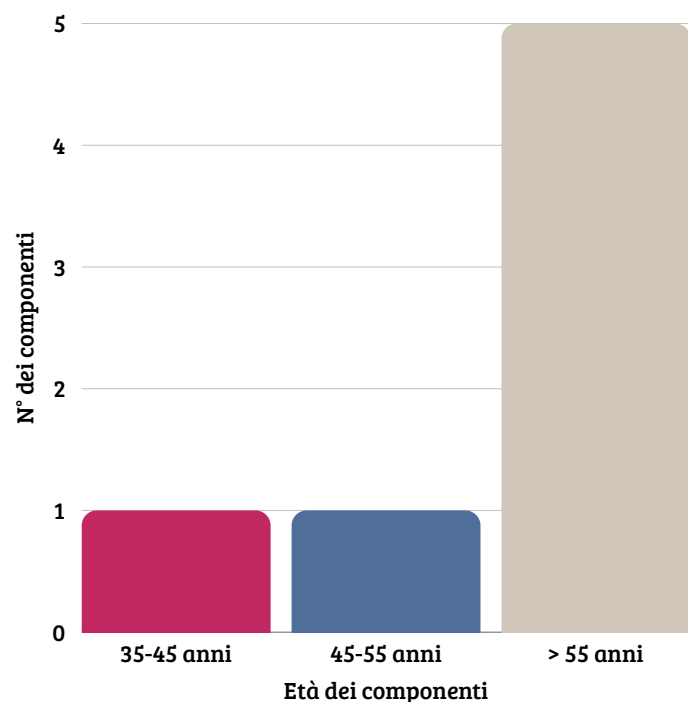
Il Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P. Giacomo Cis è composto da sette membri, tutti residenti nel Comune di Ledro: sei di essi sono designati dal Comune di Ledro (uno per ciascuno degli ex comuni della Valle) e uno dalla Parrocchia. La nomina ufficiale è a cura della Provincia Autonoma di Trento. 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.

In ottobre 2025 il mandato del vecchio consiglio è scaduto; pertanto è stato rinnovato con nuova nomina e l'attuale Consiglio, insediatosi nell'ottobre 2025 resterà in carica fino al 23 ottobre 2030. Il CdA, è guidato dalla Presidente eletta a scrutinio segreto tra i consiglieri. Nel corso del 2025, il nuovo Consiglio si è riunito rispettivamente per 2 sedute, affrontando tematiche legate alla programmazione strategica, alla gestione operativa dell'Azienda e al continuo miglioramento dei servizi offerti agli ospiti.

Genere componenti CDA



Età dei componenti del CDA



La composizione dell'attuale CDA è la seguente:

- Dubini Marisa (Presidente rinnovato dal 23.10.2025),
- Calcari Ermanno (Vicepresidente e consigliere rinnovato dal 23.10.2025)
- Berlanda Paolo (Consigliere rinnovato dal 23.10.2025)
- Trentini Corrado (Nuovo Consigliere dal 23.10.2025)
- Fedrigotti Anna (Consigliere rinnovato dal 23.10.2025)
- Lo Re Daniele (Consigliere rinnovato dal 23.10.2025)
- Morghen Raffaella (Consigliere rinnovato dal 23.10.2025)

L'attuale Consiglio di amministrazione scadrà in data 23 ottobre 2030.

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, e rinnovato in ottobre 2025. 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 2030. 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 Spagnoli 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.

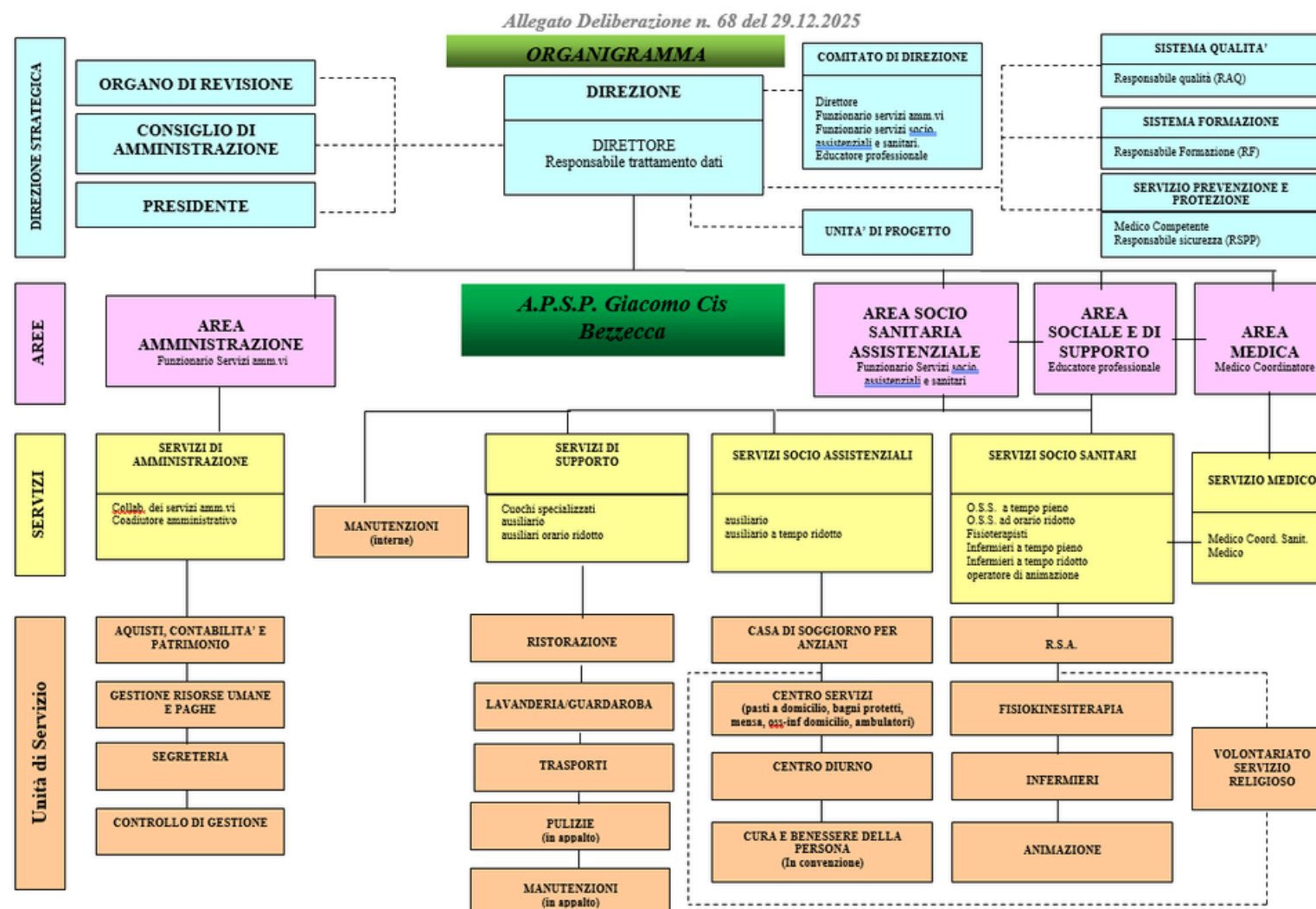
Oltre alla funzione consultiva, i rappresentanti degli utenti esercitano anche una funzione propositiva, possono infatti presentare al Presidente e al Direttore proposte relative alla fruizione e alla qualità dei servizi, che vengono successivamente sottoposte al Consiglio di Amministrazione.

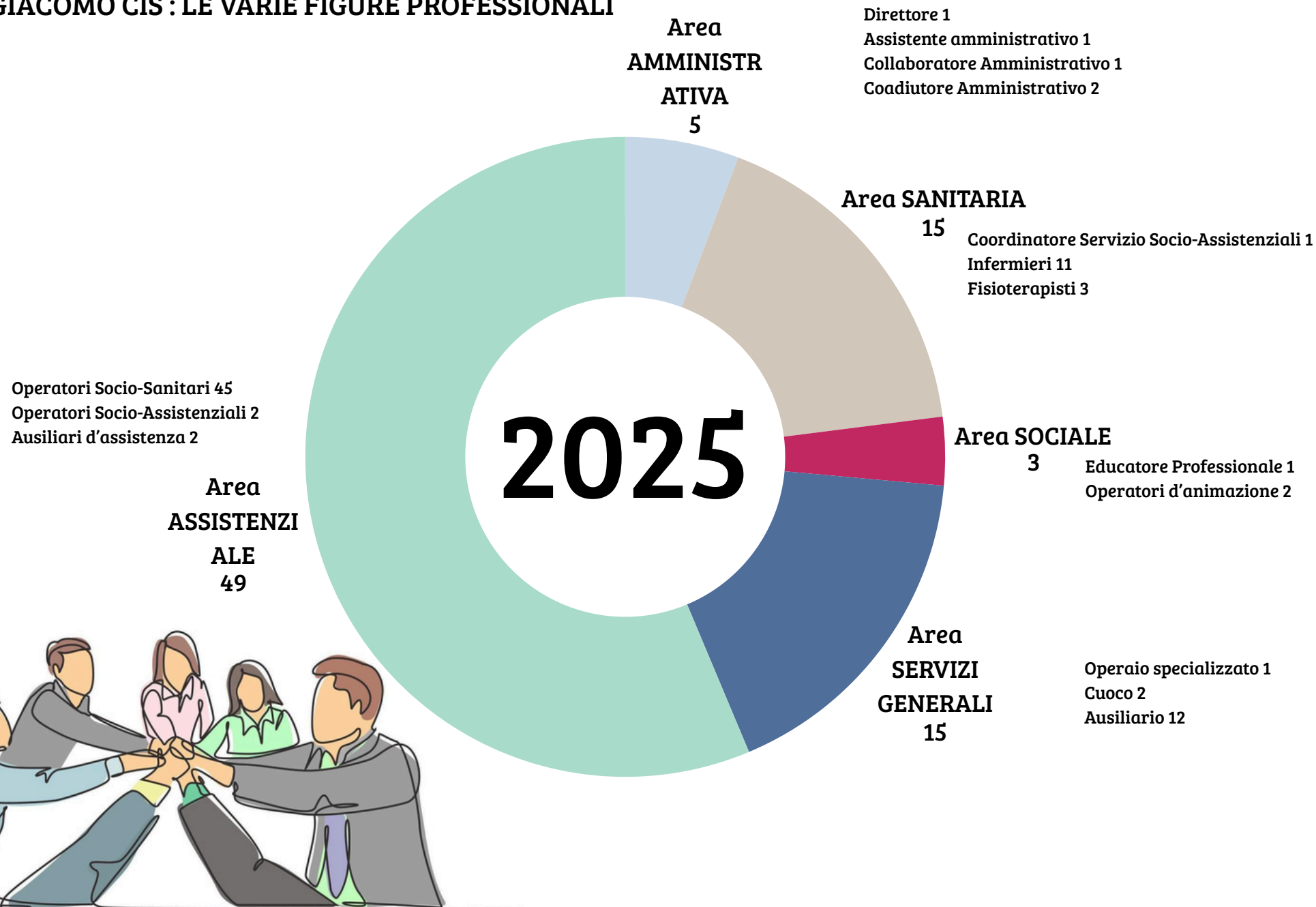


Nel mese di marzo 2025 si è proceduto al rinnovo, mediante elezione, dei tre rappresentanti precedentemente eletti nel 2021. Nel corso dell'anno sono stati organizzati due incontri: il primo dedicato a un aggiornamento generale e all'analisi del bilancio sociale relativo agli anni 2023-2024, il secondo incentrato sull'esame del bilancio preventivo 2026 (budget) e sulla definizione delle rette.

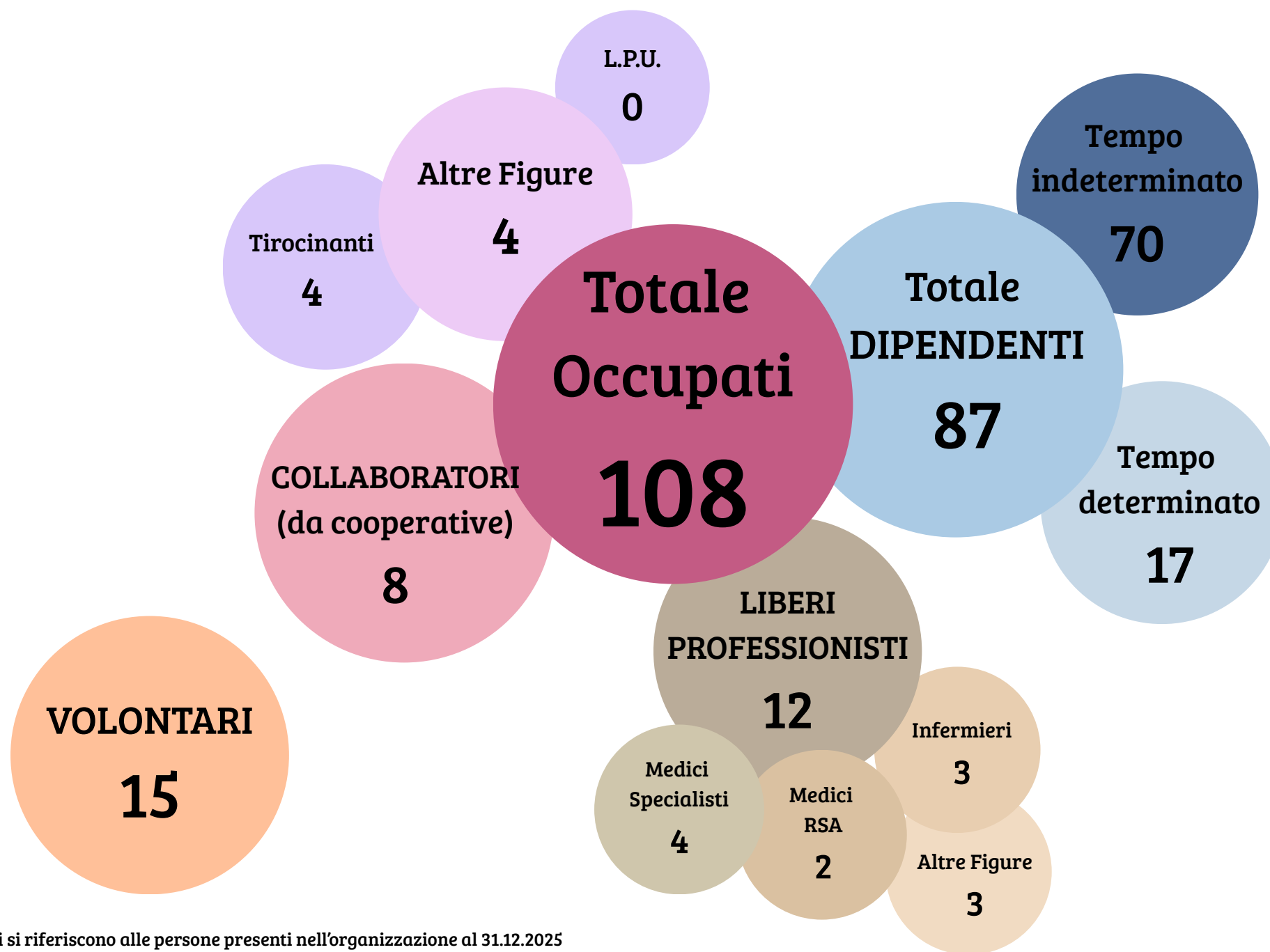
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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.



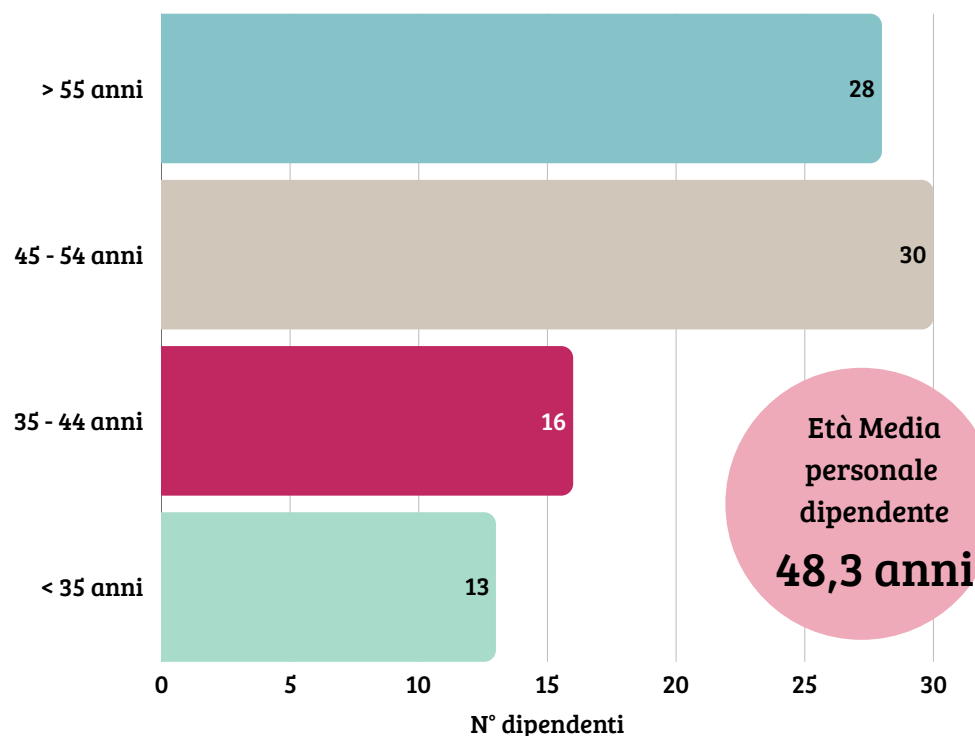
A.P.S.P. GIACOMO CIS : LE VARIE FIGURE PROFESSIONALI

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

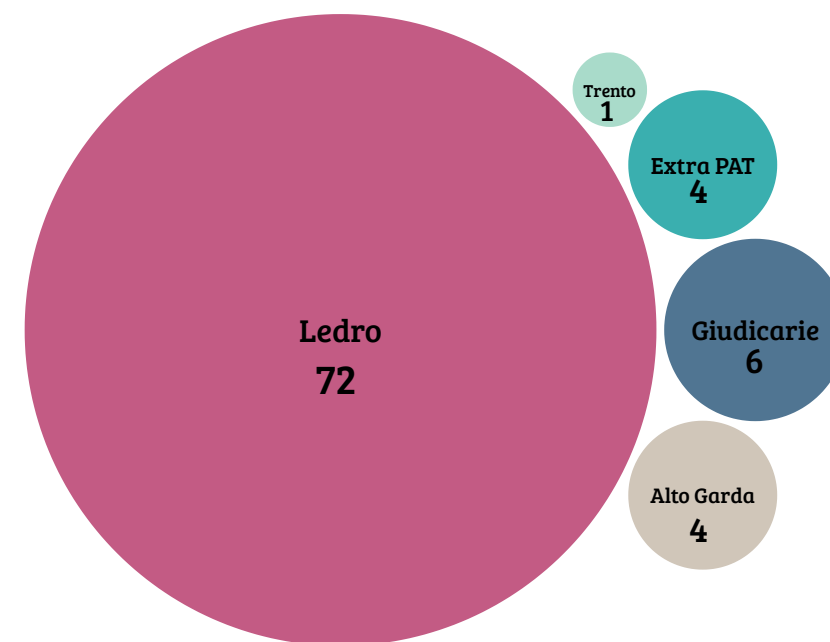


DATI SUL PERSONALE DIPENDENTE

Età del personale dipendente



Comune di residenza dei dipendenti

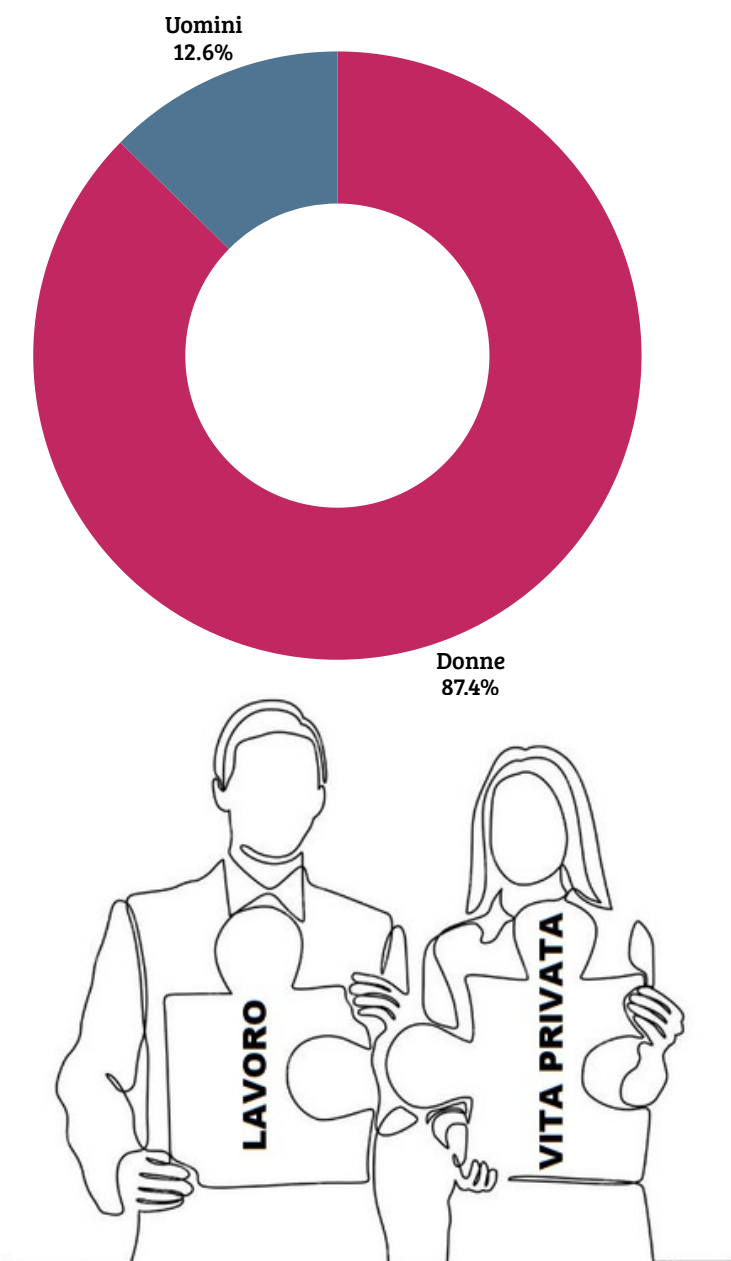


L'A.P.S.P. Giacomo Cis si conferma un importante punto di riferimento occupazionale per il territorio della Val di Ledro: con 72 dipendenti residenti nel Comune di Ledro, l'Azienda dimostra un forte radicamento locale e un significativo impatto sul tessuto socioeconomico della comunità.

La fascia d'età maggiormente rappresentata tra i dipendenti è quella compresa tra i 45 e i 54 anni, con un'età media di 48,3 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.

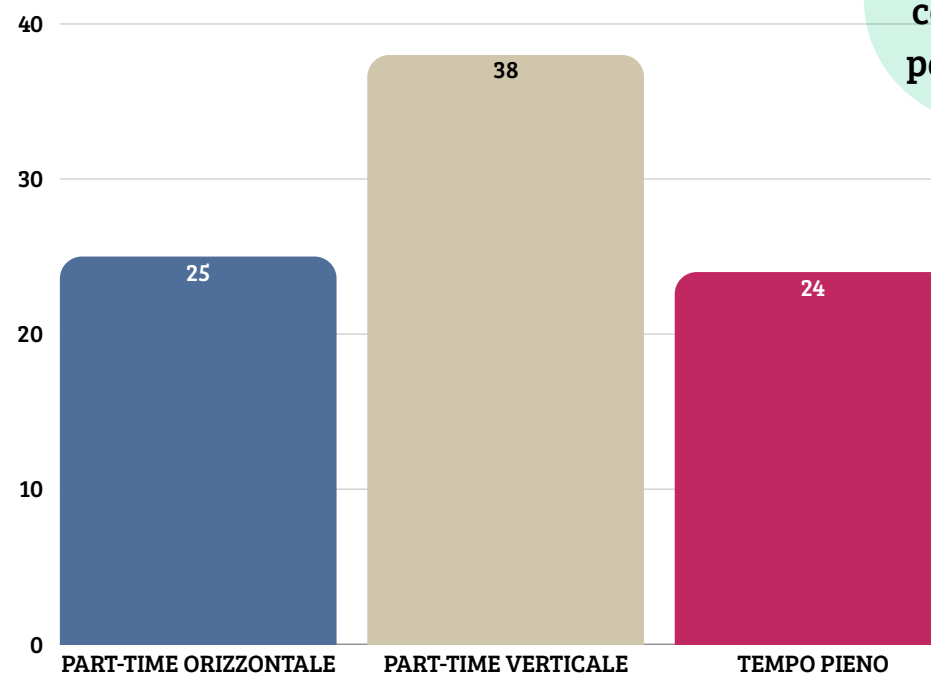
DATI SUL PERSONALE DIPENDENTE

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'87,4% 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

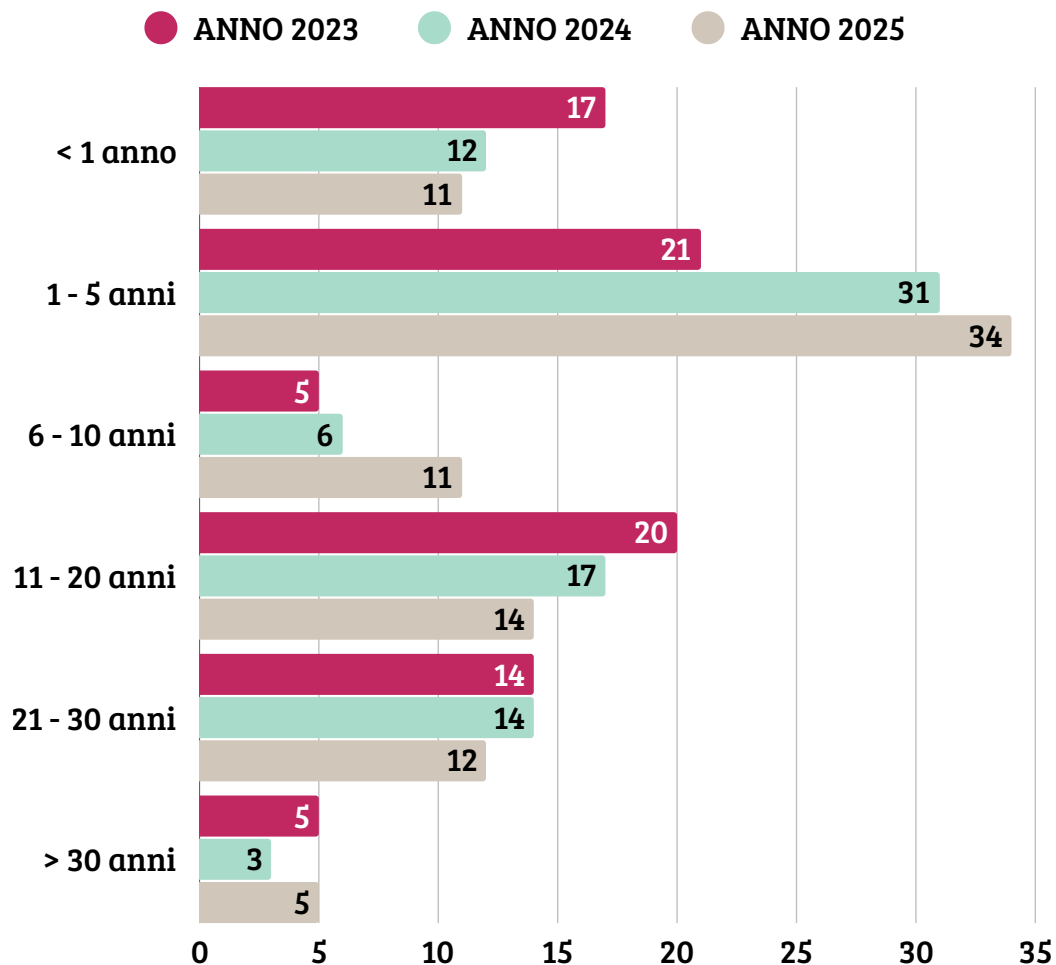


72%
contratti
part-time

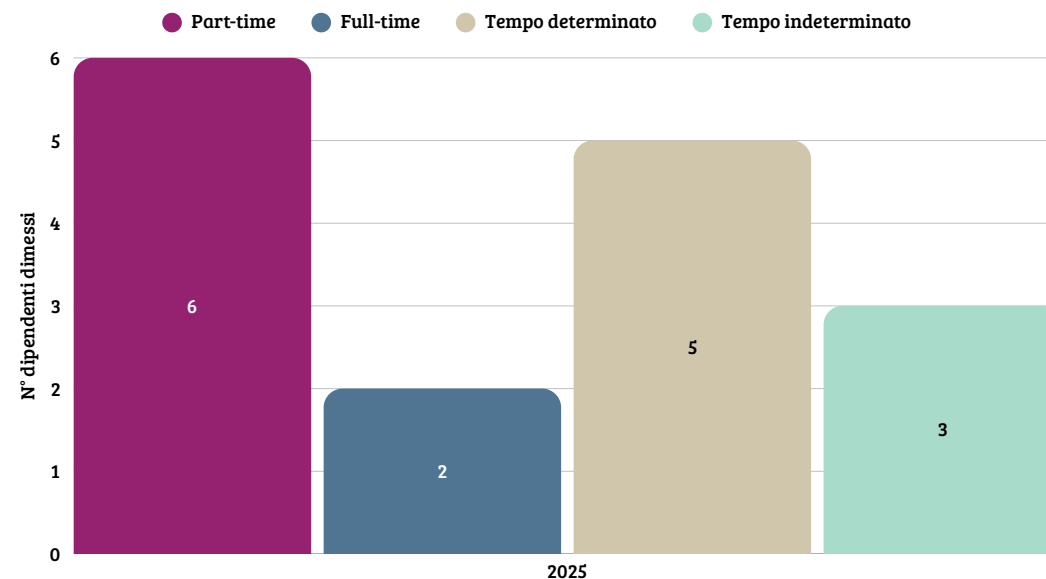
di cui
60,3%
part-time
verticale

DATI SUL PERSONALE DIPENDENTE

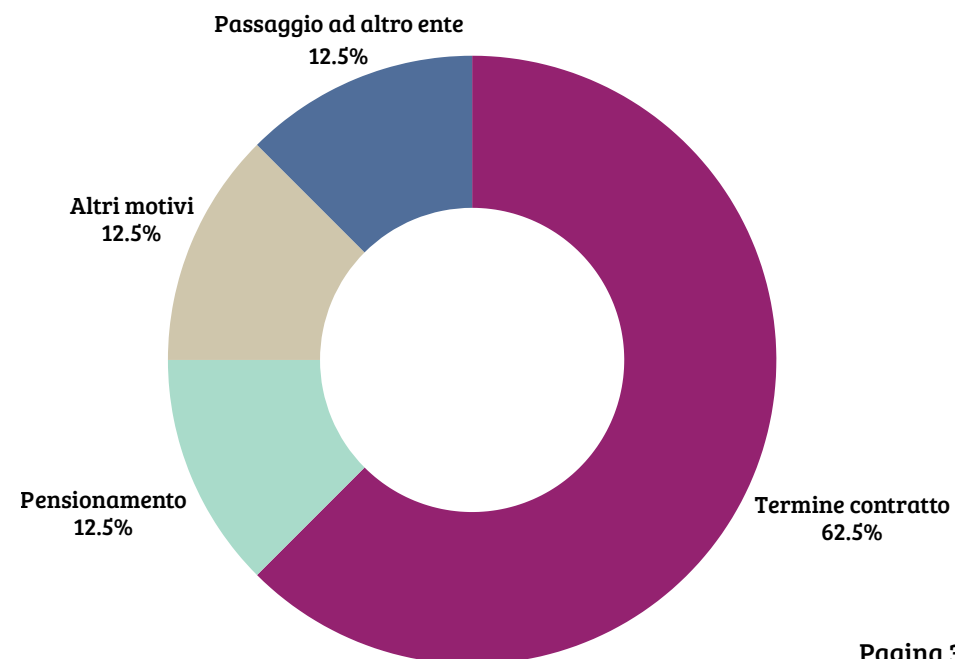
Anzianità di servizio



Dimissioni dipendenti



Motivazione cessazione rapporto di lavoro



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.

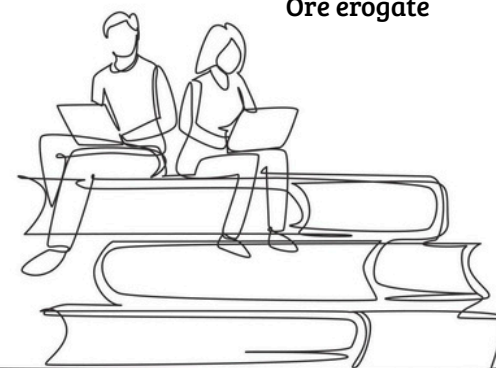
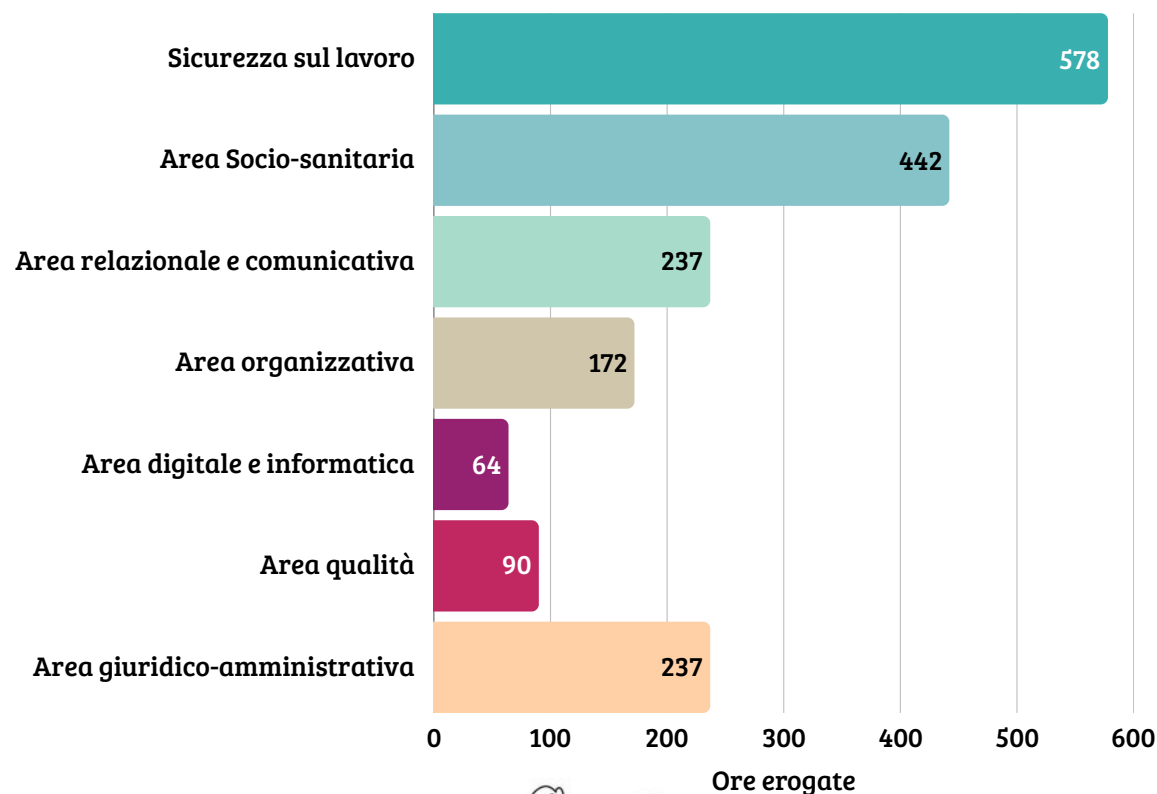
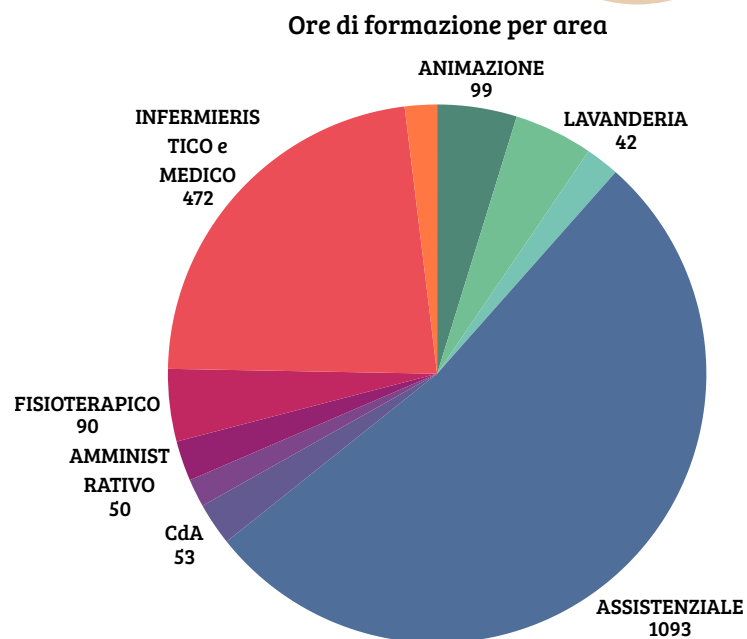


FIGURE A SUPPORTO: LE COOPERATIVE ESTERNE

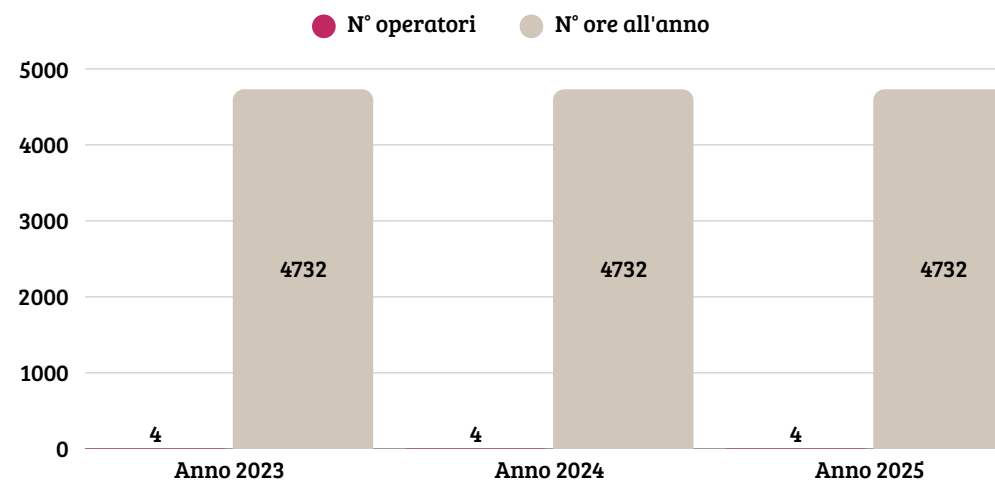
All'interno dell'A.P.S.P. Giacomo Cis, il contributo delle cooperative esterne riveste un ruolo fondamentale nel garantire il benessere e la qualità della vita dei residenti. Gli operatori della cooperativa incaricata supportano con professionalità e sensibilità le attività animative e quelle legate 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

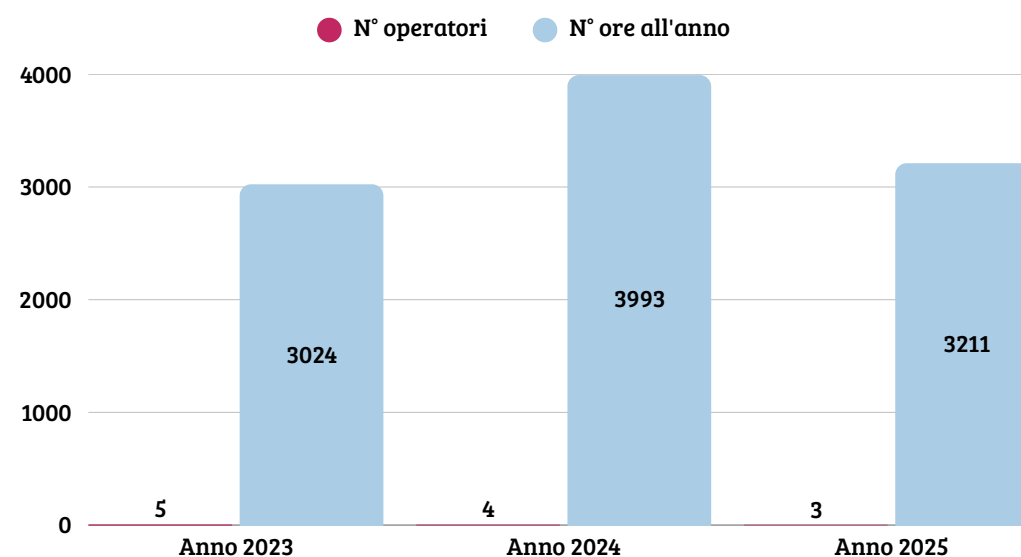


FIGURE A SUPPORTO: I LIBERI PROFESSIONISTI

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.

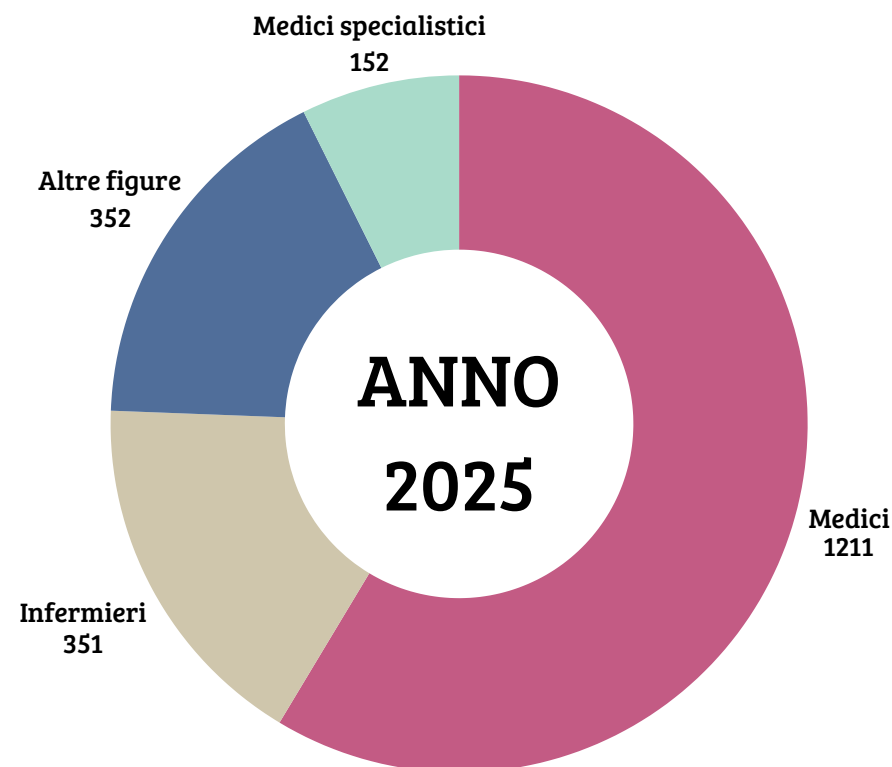
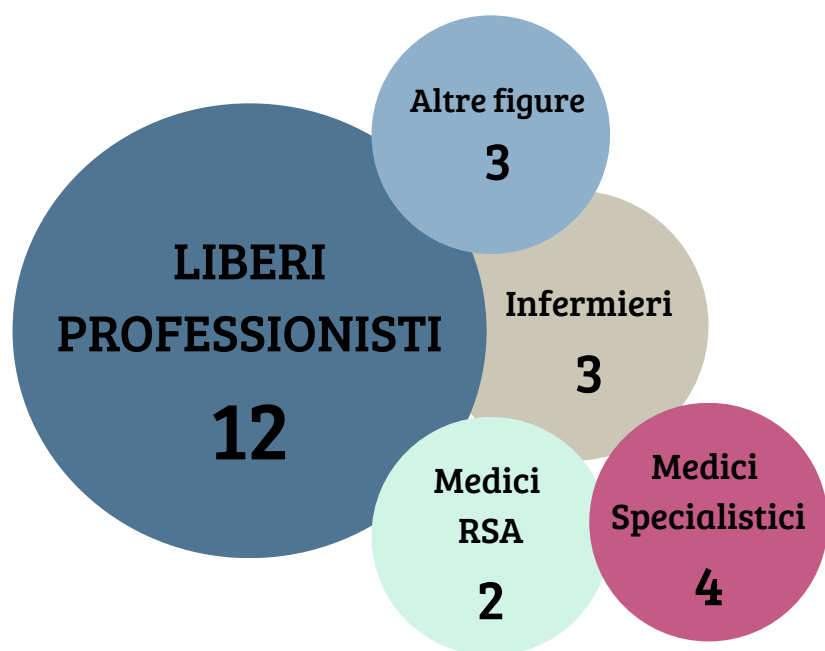
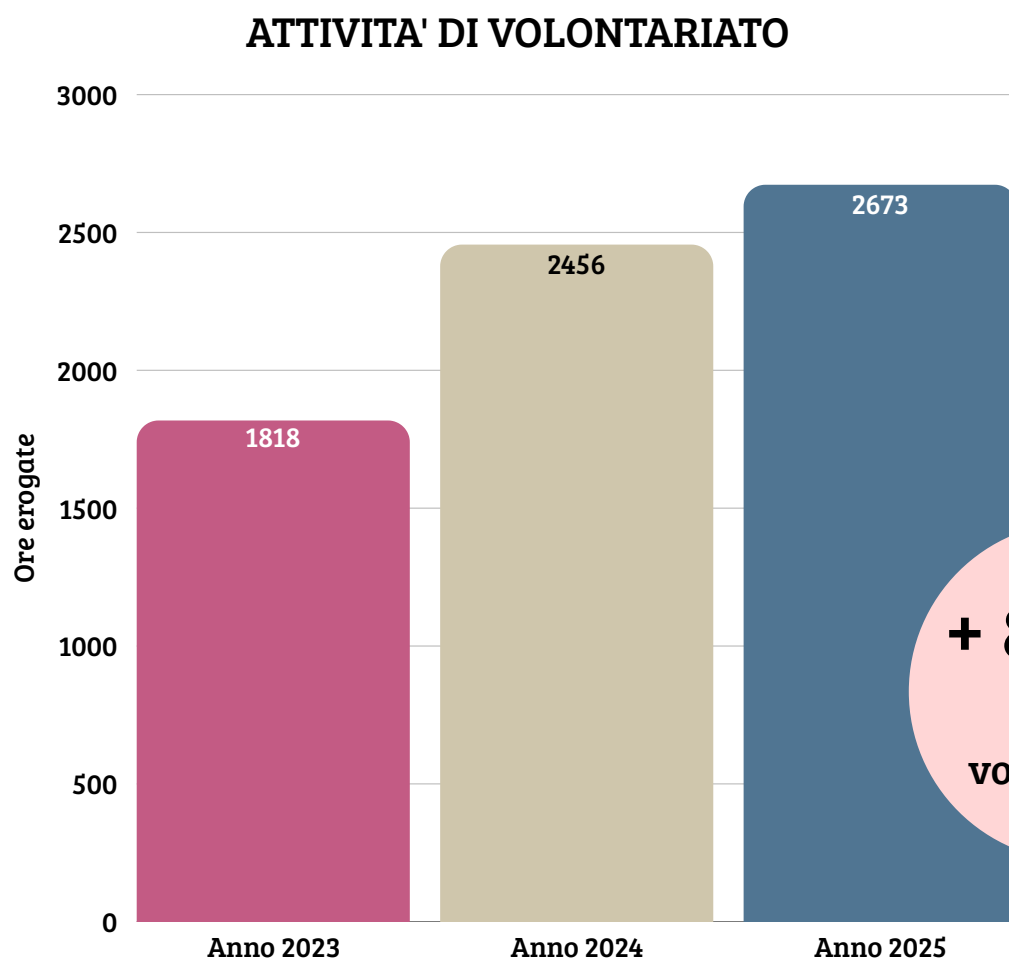


FIGURE A SUPPORTO: LA RETE DI VOLONTARI

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.

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

+ 8,84 %
di ore di
volontariato

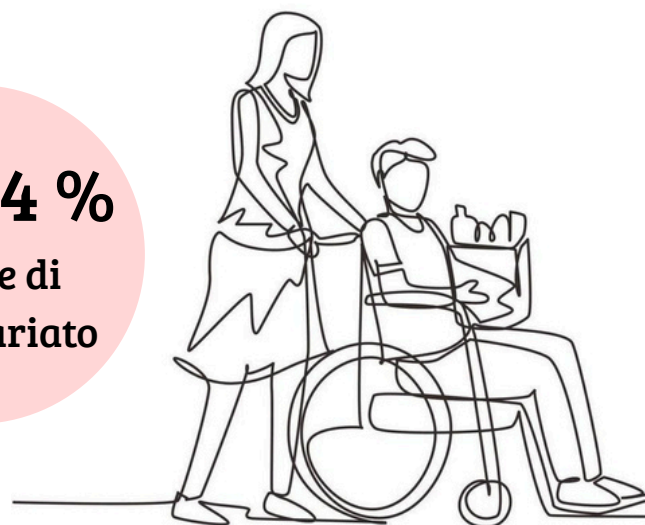


FIGURE A SUPPORTO: FIGURE RELIGIOSE

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'

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.

Ore e progetti LPU erogati

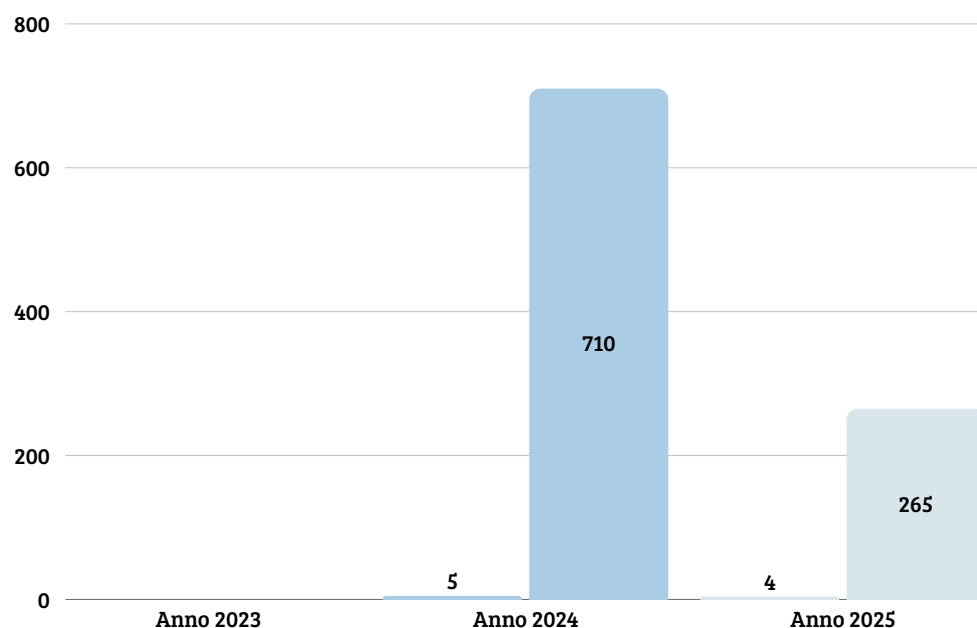
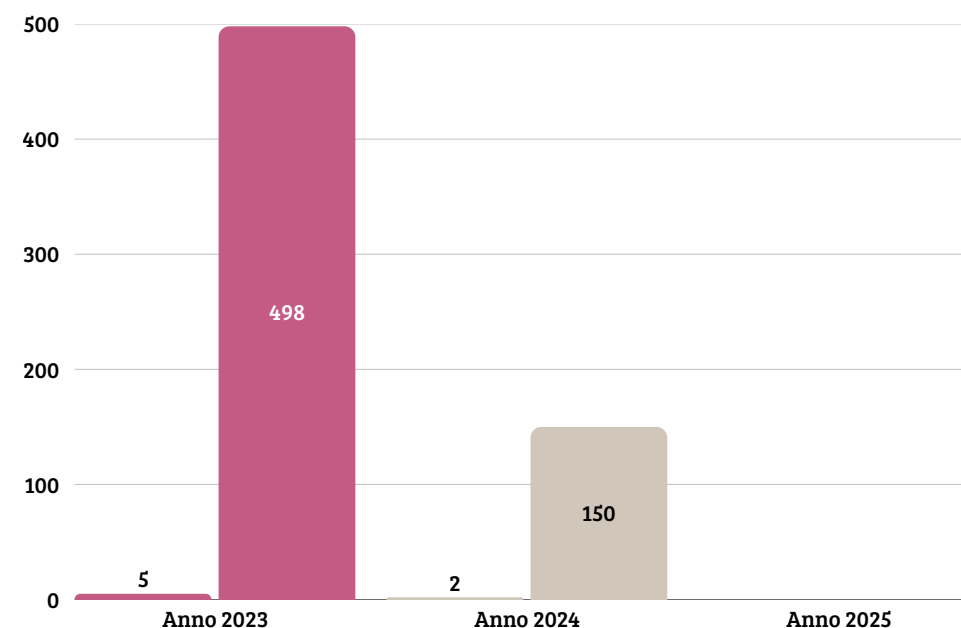


FIGURE A SUPPORTO: STUDENTI IN TIROCINIO/STAGE

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.

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 e progetti TIROCINIO erogati



Sezione 4 - SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA



ANNO 2025

RICAVI DELLA PRODUZIONE

RSA – Casa di soggiorno	€	3.322.696,60
Servizi semiresidenziali	€	258.485,88
Punto prelievi	€	18.137,78
Altri ricavi e proventi	€	450.169,78
Proventi finanziari	€	10.992,00

COSTI DELLA PRODUZIONE

Consumo di beni materiali	€	403.262,90
Servizi	€	614.012,58
Godimento di beni di terzi	€	5.076,28
Costo del personale	€	2.692.773,79
Imposte sul reddito	€	6.200,00

Utile d'esercizio
2025

4.995,44

CONTRIBUTI A SOSTEGNO DEI SERVIZI DI CURA E ASSISTENZA

L'A.P.S.P. Giacomo Cis ha beneficiato, nell'esercizio 2025, di contributi economici che hanno avuto un impatto diretto sia sull'attività socio-assistenziale e sanitaria, sia sull'innovazione tecnologica e sul miglioramento delle infrastrutture. Per l'anno 2025:

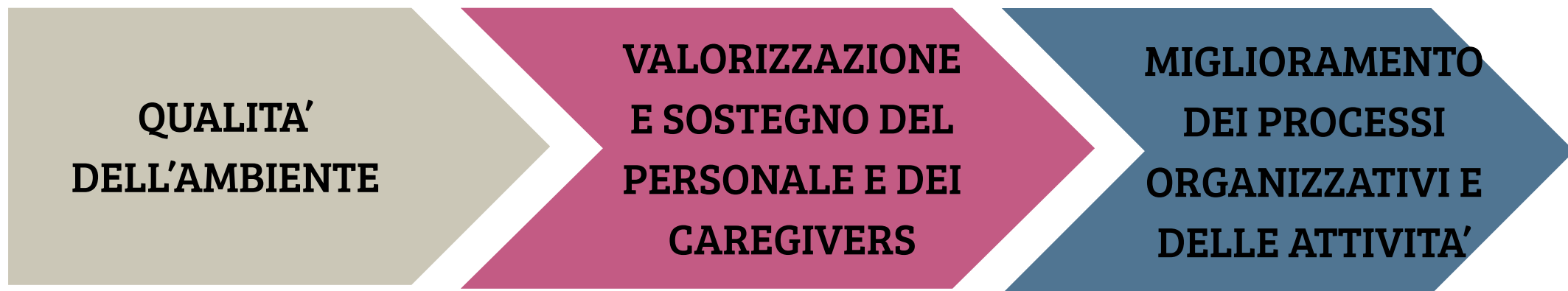
- il Comune di Ledro ha concesso un contributo di €. 30.000,00 per gli interventi straordinari necessari alla termoregolazione dell'impianto di riscaldamento.
- la Provincia Autonoma di Trento ha concesso i seguenti contributi per coprire una parte della spesa relativa all'acquisto di attrezzature per un totale di 28.000,00 euro dal Servizio politiche sanitarie, per l'acquisto di un nuovo sollevatore e a copertura parziale dei costi sostenuti per l'installazione di un sistema per la sicurezza e il monitoraggio dei residenti al 1^a e 2^a piano della struttura;
- il Consorzio dei Comuni del BIM Sarca-Mincio-Garda, per €. 11.400,00 e dalla Cassa Rurale di Ledro per €. 5.000,00 per l'acquisto di una bicicletta speciale modello Fun2Go, pensata per rispondere alle esigenze di mobilità assistita di persone con ridotte capacità motorie.
- Il Consorzio dei Comuni del BIM del Chiese ha concesso il contributo di €. 5.000,00 annui, anche per l'anno 2025, per contribuire alla compartecipazione della convenzione per la prestazione di attività ausiliare e di supporto ai servizi alla persona.
- Nel corso del 2025, l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha ricevuto € 375,00 a titolo di erogazioni liberali per l'acquisto di materiale destinato alle attività di animazione.



Sezione 5 - MISSIONE E OBIETTIVI



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



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.

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.

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 2025-2027 sono i seguenti:



**RIQUALIFICAZIONE
STRUTTURALE e SICUREZZA
DEGLI AMBIENTI**



**SOSTENIBILITA' ed
EFFICIENTAMENTO
ENERGETICO**



**SVILUPPO ORGANIZZATIVO
e BENESSERE DEL
PERSONALE**



**INNOVAZIONE DEI SERVIZI
TERRITORIALI ALLA
PERSONA**



**PROGETTI E ATTIVITA'
INTERDISCIPLINARI**



**RELAZIONI CON IL
TERRITORIO e
PARTECIPAZIONE SOCIALE**



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.



—● 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, nel corso del 2025, ha progressivamente sostituito in alcune aree della struttura, i punti luce con dispositivi a LED a basso consumo.

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.



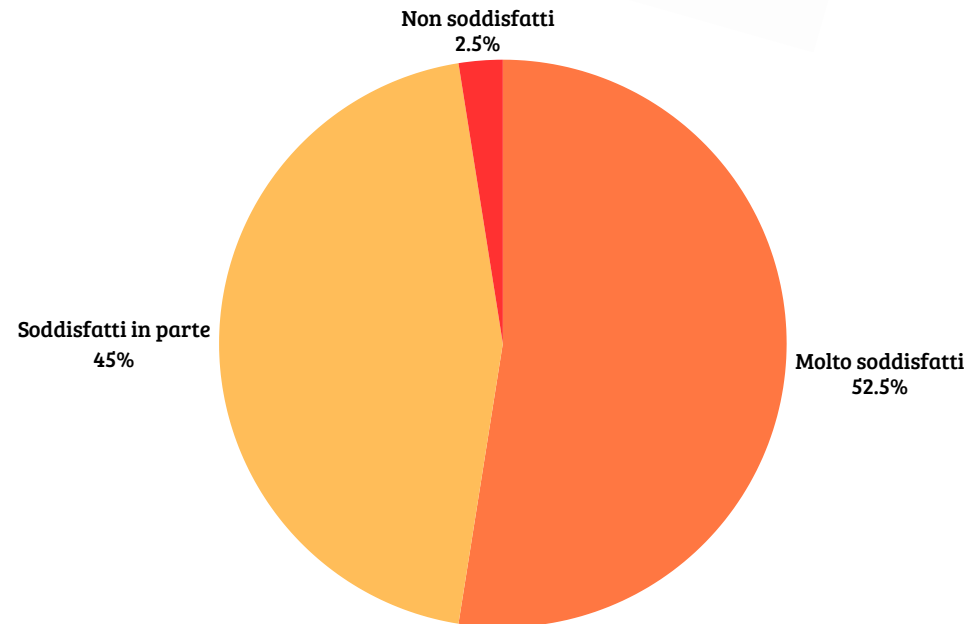
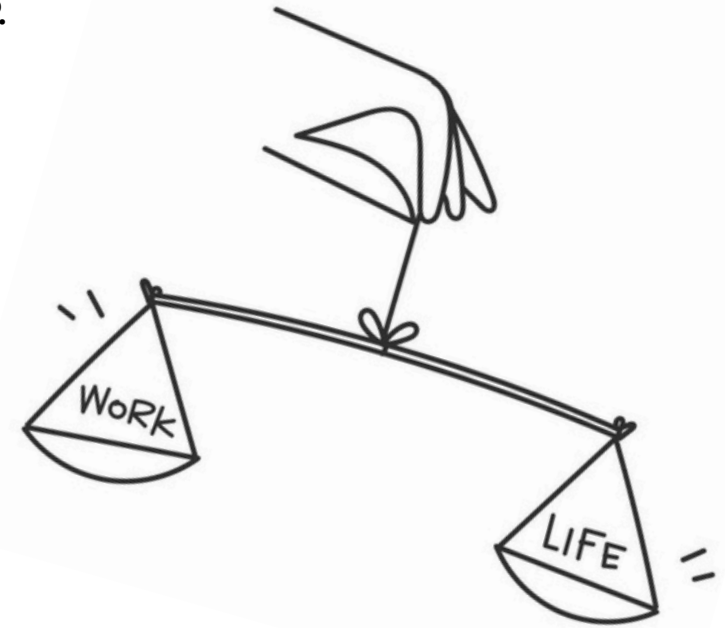
CONCILIARE TEMPI DI VITA E DI LAVORO: L'IMPEGNO DELL'A.P.S.P. ATTRAVERSO IL FAMILY AUDIT

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.

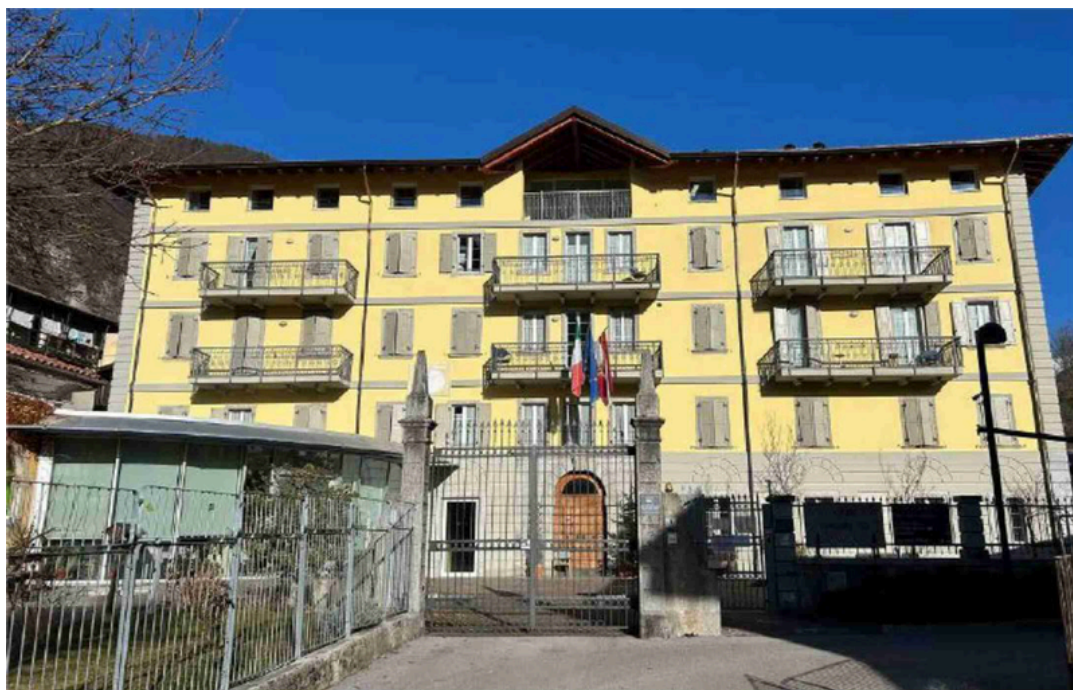




INNOVAZIONE DEI SERVIZI TERRITORIALI ALLA PERSONA

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 2025 l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha mantenuto 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.





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.

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

Anche nel corso dell'anno 2025 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.P.S.P. Giacomo Cis - 20121

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?
- E l'assistenza? Sta mai dal momento di tristezza?
- C'è qualche cosa che le preoccupa?
- Si sente mai preso in giro o deriso?
- Qual è il momento più difficile o triste della giornata tipo?
- Qual è il momento più felice o bello della giornata tipo?

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

Come negli anni scorsi, anche nel 2025, 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**

YIN YOGA È UNO YOGA STATICO, INTRODUTTIVO. 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.

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 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.

Nel corso del 2025 è stata acquistata una bicicletta tandem.



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.

L'apertura verso il territorio e la collaborazione con enti, associazioni, gruppi di volontariato e cittadini rappresentano un elemento centrale dell'attività dell'A.P.S.P. Giacomo Cis, contribuendo a promuovere il benessere, la partecipazione e l'inclusione sociale dei residenti.



Nel corso dell'anno sono state realizzate numerose iniziative esterne, con l'obiettivo di favorire il mantenimento delle relazioni con la comunità e offrire occasioni di socializzazione e partecipazione alla vita del territorio. Tra le esperienze più significative si ricordano la visita al Circolo Vela, i laboratori didattici presso il Museo delle Palafitte, le uscite a fiere, mercati e manifestazioni locali, nonché la partecipazione a rappresentazioni teatrali organizzate in collaborazione con le scuole e le compagnie teatrali del territorio. Non sono mancati momenti di convivialità, come merende e pranzi condivisi, resi possibili grazie alla preziosa collaborazione del Gruppo Alpini della Valle di Ledro e alla disponibilità di alcuni cittadini, che hanno contribuito con generosità alla realizzazione delle iniziative.

Particolarmente apprezzata è stata anche la partecipazione alla celebrazione della Santa Messa presso la località Croce, seguita da un momento conviviale offerto dalla comunità locale, occasione che ha ulteriormente rafforzato il senso di appartenenza e di vicinanza tra la struttura e il territorio.

Queste esperienze confermano il valore della collaborazione con la comunità locale quale risorsa fondamentale per promuovere la qualità di vita dei residenti, favorendo relazioni significative, la partecipazione alla vita sociale e il dialogo tra le diverse generazioni.



PROGETTI CON SCUOLA MATERNA E SCUOLA ELEMENTARE

Nell'anno 2025, l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha consolidato la collaborazione con la rete territoriale di enti e associazioni, promuovendo occasioni di incontro, condivisione e scambio intergenerazionale.

È stata rinnovata con entusiasmo la collaborazione con la Scuola dell'infanzia di Bezzecca attraverso due progetti dedicati ai temi della semina e dell'orto, che hanno coinvolto residenti e bambini in attività manuali e a contatto con la natura, favorendo la trasmissione di esperienze, saperi e valori.

Nel corso dell'anno è stata inoltre avviata una collaborazione con l'Asilo nido di Tiarno di Sotto, articolata in quattro incontri laboratoriali dedicati ai temi del riciclo e della riduzione dello spreco alimentare, con l'obiettivo di sensibilizzare i più piccoli e promuovere il confronto tra le generazioni.

Infine, è stata avviata una nuova collaborazione con la Scuola secondaria di primo grado, proponendo laboratori manuali a tema natalizio che hanno offerto ai ragazzi e ai residenti un'importante occasione di incontro, creatività e condivisione.



INCONTRI DI COMUNITÀ: INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

Nel corso del 2025 l'A.P.S.P. Giacomo Cis ha promosso numerose iniziative informative e culturali rivolte alla cittadinanza, con l'obiettivo di sensibilizzare la comunità su temi legati alla salute, all'invecchiamento attivo, alla prevenzione e al benessere della persona. Tali iniziative, realizzate in collaborazione con enti, associazioni e professionisti del territorio, hanno rappresentato importanti occasioni di informazione, confronto e partecipazione, contribuendo a rafforzare il legame tra la struttura e la comunità locale.

In particolare:

- 28 febbraio 2025 – Serata informativa dedicata al tema del testamento biologico, condotta dal dott. Cembrani. L'incontro ha approfondito il significato delle Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT), offrendo ai partecipanti una panoramica sugli aspetti etici, giuridici e sanitari connessi alle scelte di fine vita. La serata ha registrato una significativa partecipazione e un attivo coinvolgimento del pubblico.
- Nel corso del 2025 – in collaborazione con il Comune di Ledro, le ACLI, la Cassa Rurale di Ledro e la Fondazione Ledro è stato attivato lo sportello "Passa a domandar", un servizio gratuito rivolto alla cittadinanza per offrire supporto nell'utilizzo delle tecnologie digitali, favorendo l'inclusione digitale e l'acquisizione di competenze utili nella vita quotidiana.



SPORTELLO "PASSA A DOMANDAR"

IL DIGITALE DIVENTA SEMPLICE

IL SERVIZIO È GRATUITO E APERTO A TUTTI

SCOPRIRE COME UTILIZZARE LE TECNOLOGIE
Inviare e ricevere mail, organizzare una videochiamata, gestire con attenzione chiamate e messaggi non pertinenti

USARE LE APP SULLO SMARTPHONE E NAVIGARE IN INTERNET
scaricare, eliminare e utilizzare app, leggere QRcode, mettere in sicurezza il tuo smartphone

ACCEDERE AI SERVIZI SANITARI ELETTRONICI
scaricare le impegnative, prenotare esami e visite mediche e consultare il fascicolo sanitario (TreC)

ATTIVARE LA CARTA D'IDENTITÀ DIGITALE
accedere in tutta sicurezza ai servizi online della Pubblica Amministrazione attivando la CIE

CONOSCERE I SERVIZI ONLINE
scaricare documenti anagrafici, iscrivere i bambini a scuola, pagare il bollo auto, rinnovare l'abbonamento ai trasporti pubblici, comunicare la lettura dell'acqua, fissare l'appuntamento per il rilascio o il rinnovo del passaporto, e molto altro

Per ricevere assistenza rivolgiti al PUNTO DI ASCOLTO
il primo, secondo e terzo lunedì di ogni mese (se festivo il martedì)
dalle 9 alle 11, presso l'ufficio in piazza Cassoni 3 a Bezzecca (Ledro)

passaadomandar.ledro@gmail.com 389 2608754
(attivo solo durante l'orario di sportello)

CASSA RURALE DI LEDRO FONDAZIONE LEDRO ACLI TRENTINE

TESTAMENTO BIOLOGICO E DAT

L'A.P.S.P. GIACOMO CIS
vi invita alla serata sul tema delle D.A.T.
(disposizioni anticipate di trattamento)

con il medico legale
dott. FABIO CEMBRANI

VENERDÌ 28 FEBBRAIO
ORE 17:00
presso
SALA DELLA CANONICA
Via Vittoria, 5 - Pieve di Ledro

32^a GIORNATA MONDIALE ALZHEIMER

Associazione Italiana Malattia di Alzheimer
ODV SEZIONE ROVERETO

23 settembre 2025
dalle 8:30 alle 17:00

ROVERETO
Via Mazzini angolo
Via Scuole

RIVA DEL GARDA
Piazza Cavour

24 settembre 2025
dalle ore 15:30 alle 17:00

APSP GIACOMO CIS
Via Falcone e Borsellino,
LEDRO

Tavolo AIMA con
materiale informativo
e un ciclamino per
non dimenticare chi
dimentica

un ciclamino
per non
dimenticare chi
dimentica

SCREENING COGNITIVI GRATUITI E CONSULENZA INFORMATIVA:

PRENDITI CURA DELLA TUA MEMORIA

In occasione del mese dell'Alzheimer, l'A.P.S.P. Giacomo Cis organizza una giornata dedicata alla salute cognitiva e alla prevenzione. Uno psicologo sarà a disposizione per offrire screening cognitivi gratuiti utili per valutare memoria, attenzione e altre funzioni cognitive e/o per consulenze informative. Un'occasione importante per ascoltare il proprio benessere mentale e ricevere consigli personalizzati, in un ambiente accogliente e riservato.

MARTEDÌ 30 SETTEMBRE
dalle 14.00 alle 18.00
presso l'A.P.S.P. GIACOMO CIS
Via Falcone e Borsellino, 6-8 Bezzecca

- 30 settembre 2025 – L'A.P.S.P. ha organizzato una giornata di screening cognitivi gratuiti, finalizzata alla prevenzione e alla promozione della salute cognitiva, offrendo ai cittadini un'opportunità di valutazione e sensibilizzazione sull'importanza della cura della memoria.
- Settembre 2025, in occasione della Giornata Mondiale dell'Alzheimer – In collaborazione con AIMA è stato proposto un laboratorio di lettura di poesie, un momento di condivisione e riflessione dedicato al tema della memoria, volto a sensibilizzare la comunità e a promuovere una maggiore consapevolezza sulla demenza e sull'importanza dell'inclusione delle persone che ne sono affette.



Sezione 6 - IMPATTO SOCIALE E ORGANIZZATIVO



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.

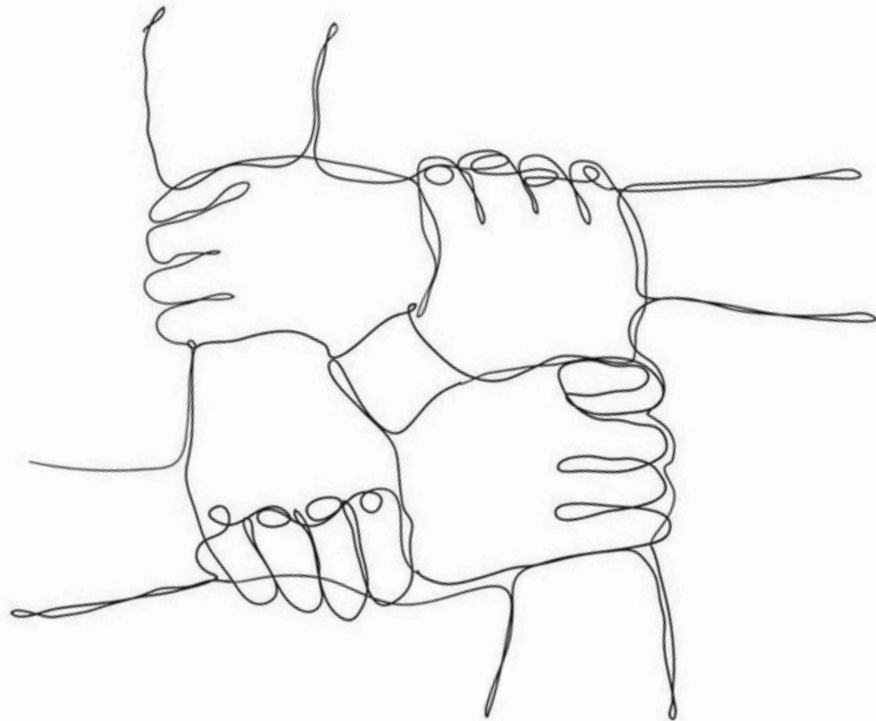


SERVIZIO	TIPOLOGIA D'INDAGINE	FREQUENZA	Indagini effettuate ANNO 2023	Indagini effettuate ANNO 2024	Indagini effettuate ANNO 2025
Servizi Residenziali (R.S.A. e Accoglienza Anziani)	Progetto "Spazio Dialogo"	Semestrale (a residente)	44	52	49
	Focus Group Residenti	Mensile	4	9	9
	Questionario ai residenti	Biennale	0	1	0
	Focus Group familiari	Annuale	1	1	1
	Questionario ai familiari dei residenti	Biennale	1	0	1
	Progetto "Caffè con Presidente"	Mensile	10	11	11
Centro Diurno	Questionario agli utenti	Biennale	0	1	0
	Questionario ai familiari degli utenti del CD	Biennale	0	1	0
Punto Prelievi	Questionario	Biennale	0	1	0
Pasti a domicilio	Questionario	Biennale	1	0	0
Servizi Ambulatoriali	Questionario	Biennale	--	0	0
Servizi a domicilio	Questionario	Biennale	--	1	0

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



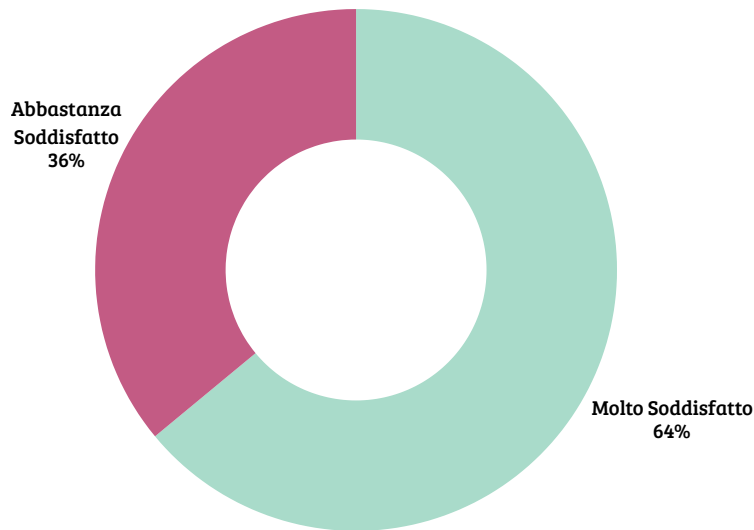
LA QUALITA' DEI SERVIZI RESIDENZIALI (R.S.A. E ACCOGLIENZA ANZIANI) - RESIDENTI

Nel corso del 2025 è stato somministrato ai residenti del servizio di RSA il questionario di soddisfazione, con l'obiettivo di rilevare il grado di apprezzamento dei servizi offerti e raccogliere indicazioni utili al miglioramento continuo della qualità assistenziale.

L'A.P.S.P. Giacomo Cis fonda la propria attività su un modello di presa in carico globale e personalizzata, orientato alla centralità della persona. Ogni intervento assistenziale viene costruito tenendo conto della storia di vita, dei bisogni, delle preferenze, delle capacità residue e della rete relazionale di ciascun residente.

L'insieme di questi elementi contribuisce a creare un ambiente accogliente, sicuro e rispettoso della dignità della persona, nel quale ogni residente possa sentirsi riconosciuto, accompagnato e valorizzato.

Di seguito si riportano i risultati relativi alla soddisfazione complessiva dei residenti nei confronti dei servizi erogati, rilevati attraverso il questionario di soddisfazione.



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

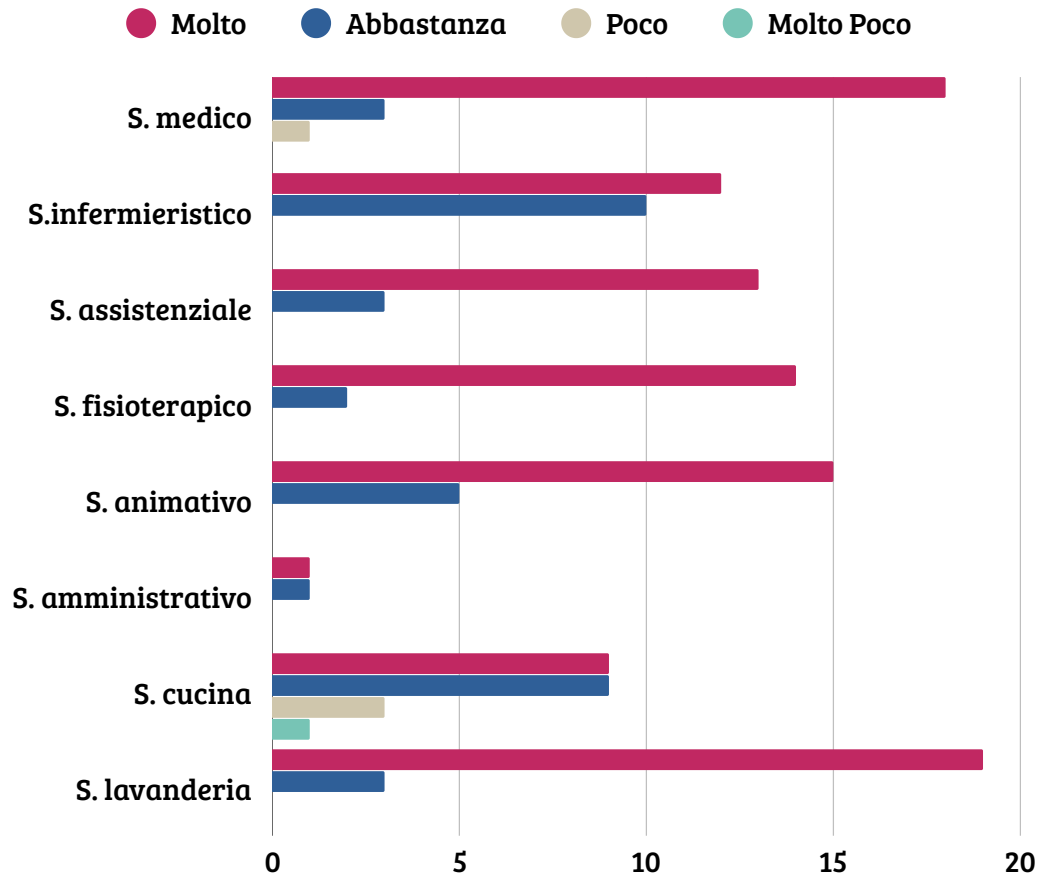
Nel corso del 2025 è stato somministrato il questionario di soddisfazione ai residenti della RSA, con l'obiettivo di rilevare il livello di gradimento dei servizi erogati e raccogliere indicazioni utili al miglioramento continuo della qualità assistenziale. Sono stati raccolti 22 questionari su 60 residenti, corrispondenti a un tasso di partecipazione del 36,7%.

Dall'analisi dei questionari emerge un giudizio complessivamente positivo da parte dei residenti. La maggior parte degli intervistati si dichiara soddisfatta dei servizi offerti dall'A.P.S.P., esprimendo un buon livello di apprezzamento per la qualità dell'assistenza, delle cure ricevute e dell'attenzione dedicata al benessere della persona. I risultati dell'indagine rappresentano un importante riscontro sull'efficacia delle attività svolte e costituiscono al contempo uno strumento utile per individuare ulteriori ambiti di miglioramento e orientare le future azioni della struttura.



INDAGINE AI RESIDENTI - ANNO 2025

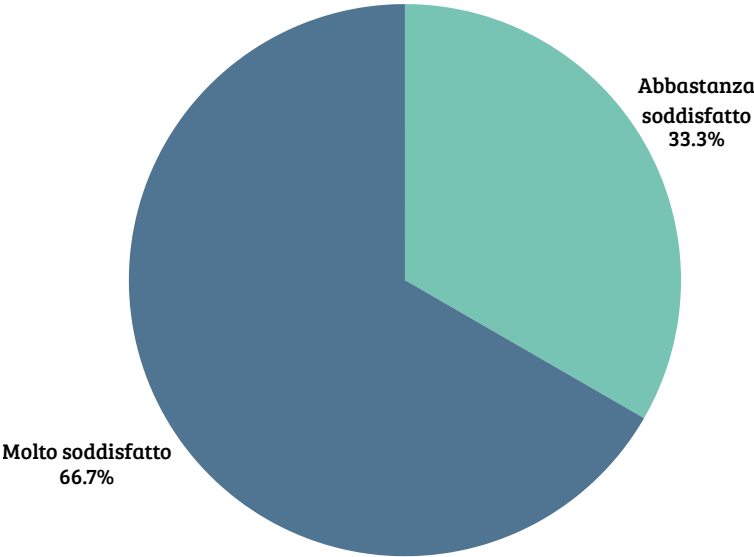
Qualità dei servizi





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

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO OFFERTO

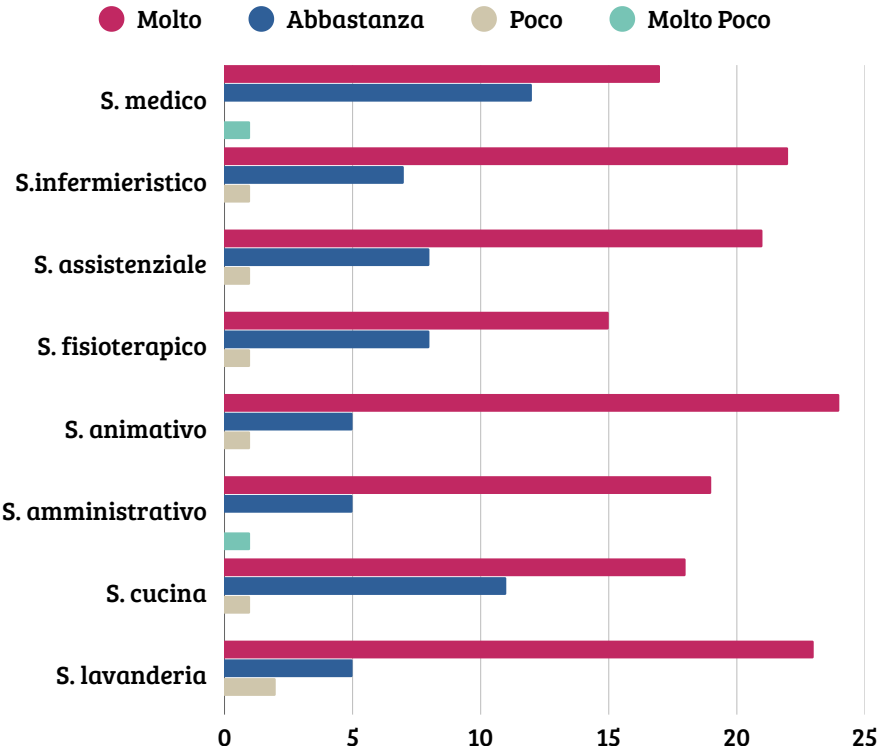


Nel corso dei mesi di ottobre e novembre 2025 è stato somministrato il questionario di soddisfazione ai familiari dei residenti della RSA, con l'obiettivo di raccogliere il loro punto di vista sulla qualità dei servizi erogati e acquisire elementi utili al processo di miglioramento continuo. Sono stati restituiti 30 questionari su 60, corrispondenti a un tasso di partecipazione del 50%.

L'analisi delle risposte evidenzia un livello di soddisfazione complessivamente buono nei confronti dei servizi offerti dalla struttura. I familiari hanno espresso una valutazione positiva riguardo alla professionalità e alla disponibilità del personale, alla qualità dell'assistenza prestata, alla cura riservata ai residenti e all'attenzione dedicata alla comunicazione con le famiglie. I risultati confermano la fiducia riposta nell'operato dell'A.P.S.P. e rappresentano un prezioso strumento di confronto per consolidare i punti di forza e orientare le future azioni di miglioramento, nell'ottica di una sempre maggiore qualità dei servizi e della centralità della persona.

INDAGINE AI FAMILIARI - ANNO 2025

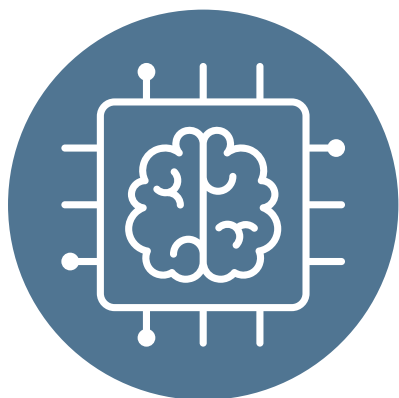
Qualità dei servizi



Sezione 7 - AZIONI DI MIGLIORAMENTO



L'A.P.S.P. Giacomo Cis orienta la propria programmazione futura verso un percorso di miglioramento continuo, volto a consolidare la qualità dei servizi erogati, promuovere il benessere di residenti, familiari e operatori e rendere la struttura sempre più efficiente, sostenibile e rispondente ai bisogni della comunità. Tra gli interventi e gli obiettivi previsti per i prossimi anni si evidenziano:



Sperimentazione dell'intelligenza artificiale quale strumento innovativo a supporto dell'organizzazione assistenziale, finalizzato all'ottimizzazione dei processi di lavoro, al miglioramento dell'efficienza operativa del team e alla promozione del benessere dei residenti.



È previsto un intervento di miglioramento dell'efficienza energetica della struttura attraverso la sostituzione degli attuali sistemi di illuminazione con lampade a LED e la sostituzione di alcuni serramenti, con l'obiettivo di ottimizzare i consumi, migliorare il comfort degli ambienti e favorire una maggiore sostenibilità gestionale.



È prevista l'introduzione di un sistema innovativo di domotica centralizzata finalizzato a migliorare la gestione degli ambienti e dei dispositivi presenti nella struttura, favorendo un maggiore comfort per i residenti, una migliore fruibilità degli spazi e una più efficiente organizzazione dei processi gestionali e assistenziali.



Proseguirà l'impegno nella formazione del personale attraverso la partecipazione al progetto "MaltrattamentoZero", promosso in collaborazione con UPIPA, con l'obiettivo di rafforzare le competenze degli operatori, prevenire situazioni di criticità e promuovere una cultura assistenziale basata sul rispetto, sulla qualità delle relazioni e sulla cura della persona.



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:

