

A.P.S.P.
“S. LORENZO E S. MARIA DELLA MISERICORDIA”
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
38051 BORGO VALSUGANA (TN)

**Verbale di deliberazione
del Consiglio di Amministrazione**

N° 25/2026
(prot. 1488)

Oggetto:

Approvazione Bilancio Sociale 2023-2025.

Il giorno CINQUE del mese di AGOSTO dell'anno DUEMILAVENTISEI, ad ore 17.00, presso la sede amministrativa della A.P.S.P. in Borgo Valsugana, loc. Valli nr. 1, a seguito di regolare convocazione disposta con avviso ai Consiglieri, al Direttore e al Revisore unico dei conti, nei termini e con le modalità previste dallo Statuto si è riunito il Consiglio di Amministrazione della Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia” di Borgo Valsugana.

Alla trattazione in oggetto sono presenti i Signori:

Nominativo	carica	Presente	Assente giustificato	Assente ingiustificato
DEANESI EMANUELE	– Presidente	X		
VALANDRO GIOVANNA	– Vicepresidente	X		
FICHERA MARCO	– Consigliere	X		
GALVAN CARLO	– Consigliere		X	
OSTI ROBERTA	– Consigliere	X		
POMPERMAIER FABIO	– Consigliere	X		
STEFANI DANIELE	– Consigliere	X		

Assiste il Direttore dell'A.P.S.P. Anna Corradini in qualità di Segretario verbalizzante della seduta.

Constatata la validità dell'adunanza per l'intervento del prescritto numero legale dei Consiglieri, il signor Deanesi Emanuele nella sua qualità di Presidente, assume la presidenza e dichiara aperta la seduta e invita i presenti a discutere e a deliberare in merito all'oggetto.

Deliberazione del Consiglio di Amministrazione

N° 25	di data 5 agosto 2026
Oggetto:	Approvazione Bilancio Sociale 2023-2025.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Considerato che:

- dal 01.01.2023 questa A.P.S.P. ha internalizzato la gestione del servizio di Casa di Soggiorno, precedentemente affidato a Vales s.c.s.;
- con Determinazione del Dirigente del Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento n. 2023-S144-00033 si autorizzava *“ad operare in ambito socio-assistenziale, ai sensi dell'art. 4, del d.P.P. 9 aprile 2018 n.3-78/Leg, l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (APSP) S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia di Borgo Valsugana per l'aggregazione funzionale età anziana – residenziale”*;
- l'art. 9 comma 1 lettera e) del Regolamento prevede l'adozione del bilancio sociale secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 5, della l.p. 13/2007 come criterio generale minimo di svolgimento dei servizi da parte dei soggetti accreditati;
- la deliberazione di Giunta provinciale n. 1508 del 10/09/2021 evidenzia che *“il bilancio sociale provinciale è stato introdotto nell'ordinamento socio-assistenziale della Provincia Autonoma di Trento dall'articolo 20, comma 5, della l.p. 13/2007 e la sua redazione è disciplinata con deliberazione della Giunta provinciale n. 1183 del 6 luglio 2018 “Schema di Bilancio sociale e determinazione delle Linee guida per la sua redazione”. Il citato art. 20 della l.p. 13/2007 non identifica la redazione del bilancio sociale come requisito da richiedere in sede di autorizzazione/accreditamento bensì come obbligo successivamente incombente sui soggetti già accreditati (concetto ribadito anche dall'art. 9, comma 1, lett. e), del Regolamento).”*;
- la circolare del Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento n. S144/2023/2023/ 23.3-2023-4/CLA, avente ad oggetto *“Circolare di aggiornamento in tema Autorizzazione, Accreditamento, Catalogo dei servizi socio-assistenziali, Bilancio sociale e attività di vigilanza.”*, specifica che *“in sede di prima adozione, il bilancio sociale, redatto secondo le Linee guida provinciali, ha durata triennale per le prime due edizioni; poi avrà durata annuale a partire dal settimo anno”*;

Redatto quindi il Bilancio Sociale 2023-2025 nel testo che, allegato alla presente, ne forma parte integrante e sostanziale e ritenuto lo stesso meritevole di approvazione;

Vista la Legge Regionale n. 7 del 21.09.2005 “Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza - aziende pubbliche di servizi alla persona” e s.m. ed i relativi regolamenti di attuazione;

Visto il vigente Statuto dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia” di Borgo Valsugana;

Sentito il parere tecnico-amministrativo favorevole del Direttore ai sensi dell'art. 9, 4° comma, della L.R. 21 settembre 2005, n. 7;

Sentito il parere contabile favorevole del Direttore, in assenza del responsabile della Ragioneria, ai sensi dell'art. 9, 4° comma, della L.R. 21 settembre 2005, n. 7;

Sentito il parere favorevole del Direttore sotto il profilo della legittimità, ai sensi dell'art. 15, comma 1 dello Statuto dell'A.P.S.P.;

Con voti favorevoli unanimi e con conseguente proclamazione del risultato da parte del Presidente;

D E L I B E R A

- 1) di approvare, per le motivazioni espresse in premessa, il Bilancio Sociale 2023-2025 dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia" di Borgo Valsugana, allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;
- 2) di dare atto che la presente deliberazione non è soggetta a controllo preventivo di legittimità della Giunta Provinciale di Trento non rientrando in alcuna fattispecie previste dall'art. 19 della L.R. 21.09.2005 n. 7;
- 3) di pubblicare all'albo telematico dell'A.P.S.P. la presente deliberazione per 10 giorni consecutivi, ai sensi dell'art. 20, comma 1 della L.R. n. 7/2005;
- 4) di dare evidenza che avverso il presente provvedimento sono ammessi, alternativamente, i seguenti ricorsi da parte di chi ne abbia un interesse concreto e attuale:
 - a. ricorso giurisdizionale al Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa di Trento, entro 60 giorni, ai sensi dell'art. 29 del Decreto Legislativo 02.07.2010, nr. 104;
 - b. ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, per motivi di legittimità, entro 120 giorni, ai sensi dell'art. 8 del D.P.R. 24.11.1971 nr. 1199.

Parere ai sensi ed effetti art. 9 della L.R. 21.09.2005, n. 7

- ☒ In ordine al presente provvedimento si esprime parere tecnico-amministrativo favorevole.
☒ In ordine al presente provvedimento si esprime parere contabile favorevole.

IL DIRETTORE
f.to Anna Corradini

Parere ai sensi ed effetti art. 15 comma 1 dello Statuto

- ☒ In ordine al presente provvedimento si esprime parere favorevole sotto il profilo della legittimità.

IL DIRETTORE
f.to Anna Corradini

Letto il presente verbale, approvato e firmato dai membri del Consiglio presenti e dal Direttore.

Nominativo	carica	firma
- DEANESI EMANUELE	- Presidente	f.to Deanesi Emanuele
- VALANDRO GIOVANNA	- Vicepresidente	f.to Valandro Giovanna
- FICHERA MARCO	- Consigliere	f.to Fichera Marco
- GALVAN CARLO	- Consigliere	assente
- OSTI ROBERTA	- Consigliere	f.to Osti Roberta
- POMPERMAIER FABIO	- Consigliere	f.to Pompermaier Fabio
- STEFANI DANIELE	- Consigliere	f.to Stefani Daniele
- CORRADINI ANNA	- Direttore	f.to Corradini Anna

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

(art. 20 comma 1, L.R. 21.09.2005, n. 7)

Certifico, io sottoscritto Direttore, che copia del presente verbale, regolarmente registrato nel Repertorio degli atti pubblicati all'Albo, viene pubblicata all'Albo della A.P.S.P. per **dieci** giorni consecutivi

dal 11/08/2026 al 21/08/2026
IL DIRETTORE
f.to Anna Corradini

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva a pubblicazione avvenuta, ai sensi dell'art. 20 comma 4 della L.R. 21.09.2005 n. 7

IL DIRETTORE
f.to Anna Corradini

Copia conforme all'originale in carta libera per uso amministrativo.

IL DIRETTORE
Anna Corradini





BILANCIO SOCIALE TRIENNALE 2023-2025

Presentato da:
APSP BORGO VALSUGANA
Via Telve n° 7 38051 - Borgo Valsugana - Trento (IT)
www.apspborgo.it



Cari Ospiti, Familiari, Collaboratori, Volontari, Enti e cittadini, presentare il Bilancio Sociale significa offrire alla comunità uno strumento di trasparenza e di dialogo, attraverso il quale raccontare non soltanto i risultati raggiunti, ma anche i valori che guidano quotidianamente l'operato della nostra Azienda Pubblica di Servizi alla Persona.

La nostra missione è mettere la persona al centro di ogni scelta e di ogni servizio. Accogliere un anziano nella nostra struttura significa assumersi la responsabilità di accompagnarlo in una fase delicata della vita, garantendo assistenza qualificata, sicurezza, rispetto della dignità personale e attenzione ai bisogni individuali. Ogni residente porta con sé una storia, relazioni, esperienze e aspettative che meritano di essere riconosciute e valorizzate.

Negli ultimi anni abbiamo lavorato con determinazione per migliorare la qualità dei servizi e rispondere in modo sempre più efficace all'evoluzione dei bisogni assistenziali. L'aumento della complessità clinica e sociale delle persone accolte richiede infatti competenze professionali elevate, organizzazioni flessibili e una costante capacità di innovazione. In questa direzione si collocano i progetti di sviluppo e potenziamento dei servizi, l'attenzione ai percorsi dedicati alle persone affette da demenza e l'impegno volto a garantire ambienti di vita sempre più accoglienti, sicuri e stimolanti.

I risultati raggiunti sono il frutto del lavoro quotidiano di molte persone. Desidero pertanto esprimere il mio più sincero ringraziamento a tutto il personale, sanitario, assistenziale, amministrativo e dei servizi generali, che con professionalità, competenza e sensibilità contribuisce ogni giorno al benessere degli ospiti. Un ringraziamento va anche ai volontari, ai familiari e a tutte le realtà del territorio che collaborano con la nostra struttura, arricchendo la vita comunitaria e rafforzando il legame tra APSP e il contesto sociale in cui opera.

Particolare importanza riveste il dialogo con gli enti pubblici, le istituzioni sanitarie e socio-assistenziali e le amministrazioni locali. La collaborazione tra i diversi soggetti del territorio rappresenta una condizione essenziale per costruire risposte efficaci ai bisogni delle persone fragili e per garantire servizi di qualità sostenibili nel tempo.

Le sfide che il futuro ci pone sono significative. Invecchiamento della popolazione, l'aumento della non autosufficienza e la crescente richiesta di servizi socio-sanitari richiedono una visione strategica, investimenti continui e una forte capacità di lavorare in rete. Affrontarle significa continuare a innovare, mantenendo al tempo stesso saldi i principi che da sempre caratterizzano la nostra storia: centralità della persona, solidarietà, responsabilità e attenzione alla comunità.

Questo Bilancio Sociale testimonia il nostro impegno nel rendere conto delle attività svolte e nel condividere con tutti gli stakeholder il valore sociale generato dalla nostra organizzazione. Con la consapevolezza del percorso compiuto e con fiducia nelle prospettive future, rinnoviamo il nostro impegno a favore delle persone e delle famiglie che ogni giorno si affidano alla nostra cura.

Il Presidente
Emanuele Deanesi

2

AZIENDA PUBBLICA SERVIZI ALLA PERSONA "SAN LORENZO E SANTA MARIA DELLA MISERICORDIA"

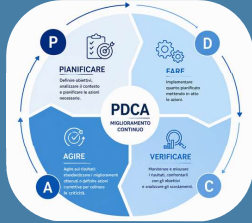
Sede RSA e Casa Soggiorno:
Via per Telve, 7 - Borgo Valsugana (TN)

Sede Centro Diurno:
Via 15 Agosto, 48 - Scurelle (TN)





3



IL BILANCIO SOCIALE

Questo documento è la prima edizione del Bilancio Sociale della APSP San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia. Negli anni precedenti sono stati diversi gli strumenti rendicontativi utilizzati per i vari scopi, requisiti normativi, utilizzi comunicativi e di bilancio.

Il Bilancio Sociale è il documento finale di un processo gestionale e decisionale interno che permette di misurare l'operato aziendale attraverso informazioni qualitative e quantitative, giungendo ad un processo di autovalutazione da parte dell'ente, ha pertanto le seguenti finalità:

- **Interna:**
come processo di autovalutazione e gestione strategica dell'organizzazione; di verifica dei propri risultati in coerenza con i valori e la missione; permette di diffondere la cultura aziendale, rendendo partecipe il personale degli obiettivi e dei risultati raggiunti.
- **Esterna:**
quali processo di accountability e rendiconto del processo di creazione di utilità sociale; è lo strumento di comunicazione trasparente nei confronti dei propri stakeholder, per favorire la partecipazione ed il dialogo.

Il Bilancio sociale entra nel processo del miglioramento continuo quale strumento integrante del processo del Riesame, consentendo di misurare e monitorare le performance rispetto agli obiettivi pianificati e alla missione.

4

Analisi di contesto: bisogni socio assistenziali del territorio

L'invecchiamento della popolazione si configura non solo come un fenomeno quantitativo, ma anche qualitativo, caratterizzato da un aumento della fragilità e della cronicità. Si assiste a un incremento degli anziani non autosufficienti o parzialmente tali, con una crescita dei casi complessi dovuti a multi-patologie e demenze. La tendenza attuale vede una permanenza più lunga a domicilio prima dell'eventuale ingresso in una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA). Questo scenario delinea un bisogno emergente di un sistema di assistenza continuativo, modulare e adattabile alle mutevoli esigenze della persona nel tempo.

Assistenza domiciliare

Criticità: Copertura oraria spesso limitata, discontinuità tra assistenza sanitaria e sociale, carenza della componente relazionale e di accompagnamento.
Bisogni: Aumento delle ore di assistenza domiciliare, gestione efficace dei casi complessi direttamente a domicilio, contrasto alla solitudine e all'isolamento sociale. Il bisogno chiave è il passaggio da un'assistenza prettamente "prestazionale" a una presa in carico globale della persona, che consideri aspetti sanitari, sociali e relazionali.

Sostegno alle famiglie

Il caregiver familiare, spesso a sua volta anziano, oberato di impegni e non adeguatamente formato è a rischio di burnout. Per rispondere a questa criticità, emergono bisogni di sollievo temporaneo, formazione specifica, supporto psicologico e la creazione di gruppi di auto-aiuto. Il bisogno chiave è il riconoscimento del caregiver come utente del sistema, non solo come risorsa primaria per l'assistenza.

Centri diurni

Criticità: problemi di accessibilità, copertura territoriale limitata, difficoltà nell'inserimento precoce delle persone.
Bisogni: espansione dell'offerta e dei posti disponibili, specializzazione per patologie specifiche, come l'Alzheimer, maggiore flessibilità negli orari di frequenza.
Il bisogno chiave è utilizzare il centro diurno come strumento di prevenzione della istituzionalizzazione e della residenzialità in RSA.

RSA e servizi intermedi

Le criticità attuali nelle RSA includono una percezione spesso negativa del servizio, la rigidità del modello assistenziale tradizionale e lunghe liste d'attesa. I bisogni emergenti puntano a una diversificazione dell'offerta, includendo soluzioni come il co-housing per anziani, alloggi protetti e forme di residenzialità leggera che offrano maggiore autonomia e personalizzazione dell'abitare.

L'analisi di contesto evidenzia un panorama complesso e in evoluzione, con bisogni crescenti legati all'invecchiamento e alla fragilità. La risposta efficace richiede un approccio integrato e flessibile, che valorizzi l'assistenza domiciliare, supporti i caregiver, potenzi i centri diurni e innovi le soluzioni abitative per anziani. Spazio Argento si impegna a sviluppare servizi che rispondano a queste esigenze, promuovendo il benessere e la qualità della vita degli anziani nel territorio.

(fonti: Progetto territoriale 2024-2025 Spazio Argento - Piano attuativo 2021-2025 Comunità Valsugana e Tesino)

5

IDENTITÀ E SVILUPPO DELL'ENTE

L'A.P.S.P. San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia rappresenta una realtà storicamente radicata nella comunità locale e da oltre cinque secoli svolge una funzione di assistenza e sostegno alle persone più fragili.

Le origini dell'Ente risalgono alla fine del XV secolo, quando le Confraternite di San Lorenzo e di Santa Maria della Misericordia diedero vita a un'opera assistenziale destinata all'accoglienza e alla cura della popolazione. Nel corso dei secoli, la gestione è stata affidata a diversi organismi pubblici che hanno garantito la continuità della missione originaria, adattandola progressivamente ai cambiamenti sociali, normativi e organizzativi intervenuti nel tempo.

Un passaggio significativo nel percorso evolutivo dell'istituzione è avvenuto con la trasformazione delle I.P.A.B. (Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza) in Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona, prevista dalla normativa regionale. Dal 1° gennaio 2008 l'Ente opera quindi come A.P.S.P., consolidando il proprio ruolo all'interno della rete territoriale dei servizi socio-sanitari.

La sede attuale è il risultato di un percorso di crescita e qualificazione sviluppatosi negli anni. La struttura, inaugurata alla fine degli anni Settanta e successivamente ampliata e rinnovata grazie alla collaborazione tra enti pubblici e Provincia Autonoma di Trento, offre oggi ambienti progettati per garantire sicurezza, comfort e qualità della vita agli ospiti. Particolare valore rivestono gli spazi esterni e il parco che circonda il complesso, elementi che contribuiscono al benessere delle persone accolte e favoriscono momenti di socializzazione e relazione con il territorio.

L'Ente continua a investire nell'innovazione organizzativa e nel miglioramento degli spazi e dei servizi, perseguendo l'obiettivo di rispondere in modo efficace ai bisogni emergenti della popolazione anziana e delle persone in condizioni di fragilità.

6

ATTIVITÀ E FINALITÀ ISTITUZIONALI

Promozione della dignità, dell'autonomia e della qualità della vita delle persone assistite.

L'azione dell'A.P.S.P. è orientata alla promozione della dignità, dell'autonomia e della qualità della vita delle persone assistite. In coerenza con le proprie finalità statutarie, l'Ente garantisce una pluralità di servizi socio-sanitari e assistenziali rivolti alla popolazione del territorio.

Tra le principali attività rientrano la gestione della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), di Casa Soggiorno e del Centro Diurno destinata all'accoglienza di persone non autosufficienti e di utenti che necessitano di elevati livelli di assistenza sanitaria e socio-assistenziale. L'Ente assicura inoltre specifici percorsi di cura e accompagnamento per situazioni particolarmente complesse, collaborando con i servizi territoriali e con le famiglie.

Accanto ai servizi residenziali e semiresidenziali, vengono promosse iniziative volte a sostenere la permanenza delle persone nel proprio contesto di vita, attraverso interventi di supporto alle famiglie, attività di sollievo e collaborazioni nell'ambito dell'assistenza domiciliare e della rete dei servizi territoriali.

L'A.P.S.P. svolge inoltre un ruolo attivo nella programmazione e nello sviluppo delle politiche sociali e socio-sanitarie, partecipando a progetti, tavoli di lavoro e iniziative di collaborazione con istituzioni, enti e organizzazioni del territorio.

La capacità di adattarsi all'evoluzione dei bisogni della comunità, mantenendo saldi i valori di solidarietà, attenzione alla persona e responsabilità sociale che ne hanno caratterizzato la storia, rappresenta uno degli elementi distintivi dell'Ente e ne orienta le scelte strategiche per il futuro.

7

LA NOSTRA MISSION E VALORI

"Passione, professionalità...casa"

L'APSP San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia di Borgo Valsugana opera con la missione di garantire assistenza di qualità alle persone anziane, promuovendo dignità, autonomia e benessere. Il nostro approccio è centrato sulla persona, valorizzando ogni individuo nella sua unicità e favorendo un ambiente familiare, sicuro e accogliente per tutti gli ospiti e le loro famiglie.

Responsabilità sociale e cura centrata sulla persona.

Promuoviamo la partecipazione attiva degli ospiti, delle famiglie e della comunità locale, garantendo trasparenza, equità e continuità nei servizi assistenziali erogati.

I nostri valori fondamentali nel triennio 2023-2025.

Rispetto della dignità, ascolto attivo, innovazione nei modelli di cura e formazione continua del personale sono i pilastri del nostro impegno quotidiano.

8

COMPOSIZIONE CdA E DIRETTORE

Ruolo	Nome e cognome	Data incarico	Ente rappresentato
Presidente	Deanesi Emanuele	24/08/2023	Comune di Borgo Valsugana
Vicepresidente	Valandro Giovanna	24/08/2023	Comune di Borgo Valsugana
Consigliere	Dandrea Emanuele	24/08/2023 fino al 03/07/2025	Comunità Valsugana e Tesino
Consigliere	Pormermaier Paolo	dal 15/10/2025	Comunità Valsugana e Tesino
Consigliere	Fichera Marco	24/08/2023	Comune di Borgo Valsugana
Consigliere	Galvan Carlo	24/08/2023	Comune di Borgo Valsugana
Consigliere	Osti Roberta	24/08/2023	Comune di Borgo Valsugana
Consigliere	Stefani Daniele	24/08/2023	Provincia Autonoma di Trento

Remunerazione delle cariche

Presidente: 35% dello stipendio del Direttore
Vicepresidente: 20% dell'indennità del Presidente
Consiglieri: 50 EUR a seduta (gettone di presenza)
Nessun compenso in caso di quiescenza

DIRETTORE

Corradini Anna
Data incarico: 01/03/2011

Riunioni CdA 2023-2025

Media presenza alle sedute: 85,7%

Interazione con gli stakeholder

Nr. Incontri CdA/familiari: 8

Nr. Incontri CdA/dipendenti: 6

Il Presidente della APSP fa parte del Consiglio di Amministrazione di UIPA dal 3 maggio 2024

9

I NOSTRI STAKEHOLDERS



10

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO DI QUALITA'

Comunicare significa prendersi cura anche dell'organizzazione

Una comunicazione strutturata, trasparente e continua favorisce il coordinamento tra i professionisti, rafforza il coinvolgimento dei familiari e degli stakeholder e contribuisce al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Comunicazione interna	Strumenti di ascolto interni	Comunicazione esterna
Riunioni di staff di Direzione 29 nel triennio	Sportello psicologico per Residenti, familiari e dipendenti	FAMILIARI: Incontri periodici: 9 incontri nel triennio Newsletter: 29 nel triennio
Riunioni di equipe 1 riunione al mese per i 4 nuclei RSA 1 riunione al mese per Casa Soggiorno 1 riunione al mese per Centro Diurno	Focus group per Residenti: 13 nel triennio Focus group per dipendenti: 4 nel 2023 - 4 nel 2024 - 4 nel 2025	VOLONTARI 2 incontri all'anno e piano formazione condiviso
Riunioni professionali trimestrali infermieri, fisioterapisti, area relazionale		Comunicazioni tramite canali social Post social nel triennio: 369
Riunioni di tutto il personale 2 incontri annuali		
Sicurezza riunione annuale		

11

SISTEMI DI MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE

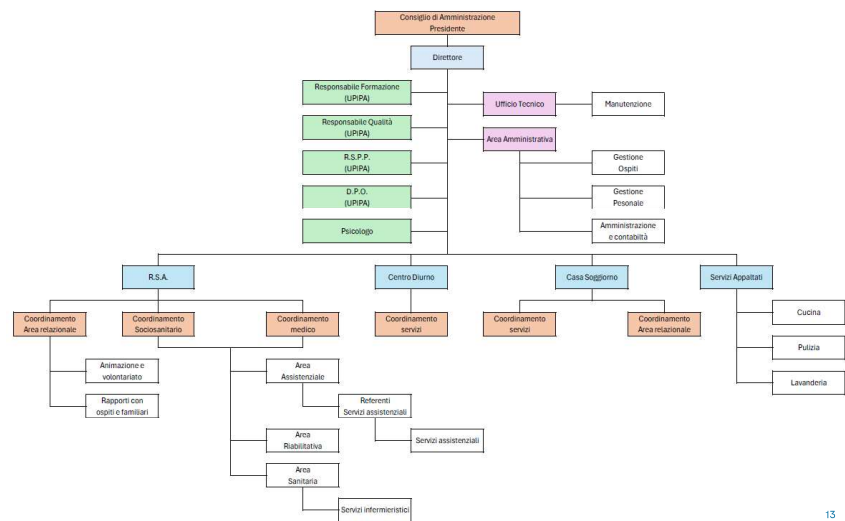
La qualità dei servizi attraverso l'ascolto strutturato

La qualità dei servizi erogati dall'APSP San Lorenzo e Santa Maria delle Misericordia è strettamente connessa alla capacità dell'Ente di ascoltare in modo continuativo i bisogni, le aspettative e le osservazioni di residenti, familiari e altri portatori di interesse. Per questo motivo è stato sviluppato un sistema strutturato di monitoraggio della customer satisfaction, finalizzato a promuovere il miglioramento continuo dei servizi e a rafforzare il dialogo con la comunità.

Incontri con i familiari	Focus group con i Residenti
Con cadenza semestrale vengono organizzati incontri dedicati durante i quali la Direzione e il personale presentano le attività svolte, illustrano i progetti in corso e raccolgono suggerimenti, richieste e osservazioni. Questi momenti favoriscono una comunicazione trasparente e una partecipazione attiva delle famiglie alla vita della struttura. Nel triennio gli incontri con i familiari sono stati suddivisi per RSA, Casa Soggiorno e Centro Diurno, per un totale di 15 incontri nel triennio.	Nel corso del triennio sono stati realizzati 13 focus group , coinvolgendo complessivamente 45 residenti , con l'obiettivo di raccogliere direttamente il loro punto di vista sulla qualità:
Segnalazioni, suggerimenti e reclami	Comfort - qualità degli ambienti e degli spazi di vita Umanizzazione - qualità delle relazioni e dell'assistenza ricevuta Affettività - rapporti con familiari, operatori e altri residenti Operosità - opportunità di partecipazione e mantenimento delle capacità Autorealizzazione - possibilità di esprimere interessi e preferenze personali Gusto - qualità dell'alimentazione e soddisfazione rispetto ai pasti
L'Ente mette a disposizione diversi strumenti per la raccolta di segnalazioni, suggerimenti e reclami, accessibili sia ai residenti sia ai familiari. Le comunicazioni possono essere trasmesse tramite posta elettronica, attraverso l'apposita cassetta dei reclami presente in struttura oppure mediante il sistema interno di gestione delle non conformità. Dal 2023 è stato implementato un sistema di raccolta e gestione più puntuale di tutte le richieste di familiari e Residenti per poter dare risposte più puntuali alle esigenze espresse. Ogni segnalazione viene presa in carico, analizzata e gestita secondo procedure definite, nel corso del triennio sono state gestite nr. 49 richieste dei familiari.	Input per il Riesame della Direzione
	Le osservazioni e gli spunti emersi durante i focus group vengono sistematicamente raccolti e analizzati, trasformandosi in informazioni strategiche per la Direzione. I risultati costituiscono un importante input per il Riesame della Direzione, orientando le decisioni organizzative, la definizione dei piani di miglioramento e la progettazione delle attività formative rivolte al personale, nella convinzione che l'ascolto delle persone rappresenti il presupposto fondamentale per garantire servizi sempre più rispondenti ai bisogni della comunità.

12

ORGANIGRAMMA
DELL'ENTE



13

QUALITA' E CERTIFICAZIONI

Accreditamento, certificazioni e miglioramento continuo

La qualità dei servizi rappresenta un elemento centrale dell'azione della nostra organizzazione e costituisce un impegno costante verso il miglioramento continuo, la trasparenza e la tutela delle persone accolte. In quest'ottica, il mantenimento e lo sviluppo dei sistemi di accreditamento e certificazione costituiscono strumenti fondamentali per garantire standard elevati di assistenza e di organizzazione.

La struttura opera nell'ambito dell'accreditamento istituzionale con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS), che attesta il possesso dei requisiti organizzativi, professionali e strutturali richiesti dalla normativa provinciale per l'erogazione dei servizi socio-sanitari. Nel corso del 2025 è stata effettuata la visita di verifica per il rinnovo dell'accreditamento, conclusasi con esito positivo, confermando la conformità della struttura agli standard richiesti e la qualità dei processi assistenziali adottati.

Sempre nel 2025, a seguito della valutazione positiva del servizio e dell'evoluzione dei bisogni del territorio, è stato inoltre possibile conseguire un incremento dei posti accreditati del Centro Diurno, ampliando così la capacità di risposta alle esigenze delle persone e delle famiglie che si avvalgono di questo servizio.

Per quanto riguarda l'area socio-assistenziale, la struttura dispone dell'accreditamento sociale per i servizi inseriti nel Catalogo dei Servizi Socio-Assistenziali della Provincia autonoma di Trento, ottenuto nel 2023 per i posti di Casa Soggiorno. Tale accreditamento attesta il possesso dei requisiti organizzativi, professionali e gestionali previsti dalla normativa provinciale per l'erogazione dei servizi rivolti alle persone anziane e rappresenta uno strumento di garanzia della qualità, dell'appropriatezza degli interventi e della tutela degli utenti.

L'accreditamento consente alla struttura di operare nell'ambito del sistema provinciale dei servizi sociali, assicurando la conformità agli standard richiesti e promuovendo un approccio orientato al miglioramento continuo, alla personalizzazione degli interventi e alla valorizzazione della qualità della vita delle persone accolte.



La struttura aderisce al Marchio Qualità e Benessere (Q&B), un modello di miglioramento continuo specificamente sviluppato per i servizi rivolti alle persone anziane, che pone al centro la qualità della vita degli ospiti e il loro benessere complessivo. Il Marchio promuove un approccio che integra qualità assistenziale, qualità relazionale e qualità organizzativa, favorendo una presa in carico attenta non solo ai bisogni sanitari e assistenziali, ma anche alle dimensioni psicologiche, sociali ed emotive della persona.

L'adesione al percorso Q&B rappresenta un impegno costante a monitorare e migliorare i servizi attraverso l'analisi dei processi, la raccolta di feedback da parte degli ospiti e dei familiari e la definizione di azioni di miglioramento orientate alla personalizzazione dell'assistenza e alla promozione del benessere.

Particolare attenzione è dedicata al coinvolgimento e alla crescita professionale del personale. Nel corso dell'anno vengono infatti promossi momenti di sensibilizzazione e confronto sui temi della qualità e del benessere attraverso riunioni dedicate, percorsi formativi specifici e focus group, con l'obiettivo di consolidare una cultura organizzativa condivisa e orientata alla persona. Queste attività consentono agli operatori di riflettere sulle proprie pratiche professionali, condividere esperienze e individuare strategie innovative per migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati.

Il Marchio Q&B rappresenta quindi non solo uno strumento di valutazione, ma un percorso partecipato che coinvolge operatori, ospiti, familiari e organizzazione nella costruzione di un ambiente accogliente, rispettoso della dignità della persona e capace di promuovere relazioni significative, autonomia e qualità della vita.

14

LE RISORSE UMANE

Costi del personale al 31/12

	2023	2024	2025
Costo del personale	3.175.208,09	3.594.527,18	3.583.555,03
Costo per servizi: professionisti	253.335,52	392.574,56	478.817,53
Costo per servizi: appalti e convenzioni	680.934,43	720.002,12	750.394,27

Fotografia del personale al 31/12

	2023	2024	2025
Lavoratori dipendenti	92	84	95
Femmine	78	71	81
Maschi	14	13	14
Full-time	47	41	45
Part-time	45	43	50
Tempo indeterminato	68	70	69
Tempo determinato	24	14	26

16

DIPENDENTI
COLLABORATORI
VOLONTARI

LE NOSTRE
RISORSE
UMANE

APSP SAN LORENZO E SANTA MARIA DELLA
MISERICORDIA

15

Peculiarità assetto organizzativo

Nel corso del periodo di riferimento, l'organizzazione ha attraversato una fase di evoluzione che ha interessato anche l'assetto delle figure di coordinamento. In particolare, la funzione di Coordinatore dei Servizi è stata caratterizzata da un'alternanza di professionisti, situazione che ha richiesto un importante impegno organizzativo e gestionale. Nonostante tale discontinuità, la solidità del gruppo di lavoro, la collaborazione tra le diverse professionalità e il forte senso di appartenenza all'Ente hanno consentito di garantire continuità nell'erogazione dei servizi, mantenendo elevati standard assistenziali e assicurando la necessaria capacità di risposta ai bisogni dei Residenti e delle loro famiglie. La coesione dell'équipe multidisciplinare ha rappresentato un elemento determinante per affrontare questa fase di transizione, confermando il valore del lavoro condiviso e della responsabilità diffusa.

Parallelamente, l'APSP ha avviato un percorso di rafforzamento di alcune funzioni strategiche. In particolare, è stata valorizzata la figura dell'Assistente Sociale quale punto di riferimento per l'area relazionale, con l'obiettivo di consolidare i rapporti con i Residenti, i familiari, la rete dei servizi territoriali e la comunità locale, favorendo una presa in carico sempre più integrata e una comunicazione costante con tutti gli stakeholder.

Contestualmente, in considerazione dell'importante programma di interventi strutturali previsto, finalizzato sia alla manutenzione straordinaria dell'immobile sia all'adeguamento degli spazi per l'attivazione e lo sviluppo di nuovi servizi, l'Ente ha ritenuto strategico potenziare l'area tecnica e manutentiva. A tal fine è stata individuata una figura professionale esterna con funzioni di responsabile del coordinamento dei lavori, incaricata di programmare, monitorare e supervisionare gli interventi, garantendone l'efficace realizzazione e la piena integrazione con le esigenze organizzative e assistenziali della struttura. Tale voce è compresa all'interno del bilancio sotto "costo per servizi". Le scelte organizzative intraprese testimoniano la volontà dell'APSP di investire non solo nelle competenze professionali, ma anche in un modello gestionale capace di adattarsi ai cambiamenti, valorizzando il capitale umano quale principale risorsa per lo sviluppo dei servizi e per il miglioramento continuo della qualità dell'assistenza.

LE RISORSE UMANE

Suddivisione per ruolo dipendenti al 31/12

	2023	2024	2025
Amministrativi	7	7	7
Animazione	2	2	3
Assistenza alla persona	64	59	66
Assistenza infermieristica	12	8	11
Assistenza riabilitativa	3	3	3
Coordinamento servizi	1	2	2
Servizi generali	3	3	3
Totale	92	84	95



LE RISORSE UMANE

Movimenti del personale

	2023	2024	2025
Dipendenti a inizio anno	90	93	87
Assunzioni	20	22	23
Cessazioni	18	31	15
Dipendenti a fine anno	92	84	95

Anzianità di servizio del personale dipendente al 31/12

	2023	2024	2025
Fino a 3 anni	29	24	36
Da 3 a 5 anni	15	10	3
Da 5 a 10 anni	11	12	17
Da 10 a 20 anni	22	25	26
oltre 20	15	13	13

LE RISORSE UMANE

Indicatori di stress e benessere

	2023	2024	2025
Giorni di malattia totali	1680	1157	1043
Giorni di infortunio	43	138	0

Iniziative per il benessere organizzativo

Indagini sullo stress lavoro-correlato e focus group periodici
4 focus group (2023) con 33 dipendenti coinvolti
Progetto UPIPA: tasso di risposta 74%
3 focus group con psicologo dedicato 2023 - 2024
Supervisioni di piano settimanali (dal 2024)

Nel triennio 2023-2025 l'Ente ha aderito al percorso promosso da UPIPA per la rilevazione e la prevenzione dello stress lavoro-correlato, riconoscendo il benessere organizzativo quale elemento fondamentale per la qualità dei servizi erogati e per la valorizzazione delle proprie risorse umane. Il percorso ha previsto la somministrazione di questionari finalizzati a rilevare il livello di benessere percepito dal personale, la realizzazione di focus group condotti da uno psicologo esperto e l'elaborazione di un piano di miglioramento volto a individuare e attuare azioni concrete a sostegno del clima organizzativo, della comunicazione interna e del benessere dei lavoratori. L'Ente aderisce inoltre al marchio Family Audit, confermando il proprio impegno nella promozione di politiche orientate alla conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare. Attraverso tale percorso vengono sviluppate iniziative e strumenti finalizzati a favorire il benessere delle persone, la valorizzazione delle competenze e la costruzione di un ambiente di lavoro inclusivo e attento ai bisogni dei dipendenti.



La APSP San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia aderisce inoltre alla Certificazione Family Audit Executive per la conciliazione famiglia-lavoro

LE RISORSE UMANE

Liberi professionisti

	2023	2024	2025
Numero attivi			
Medico	2	2	3
Infermiere	0	4	3
Psicologo	1	1	1
Ore totali lavorate			
Medico	1216	1150	1155
Infermiere	36	1126	3518
Psicologo	370	351	381

Nel corso del 2024, e in particolare da metà anno, si è reso necessario il ricorso a figure esterne di infermiere libero professionista a seguito delle dimissioni e del trasferimento in APSS di due dipendenti, con conseguente necessità di garantire la continuità del servizio.

LSU - 33D - 33F

	2023	2024	2025
Numero attivi			
LSU - Progetti 33D e 33 F	11	11	11

Sono attive convenzioni con Con.Solida e Agenzia del Lavoro per inserimento tra le Risorse umane dell'ente di figure a supporto, LSU - Progetti 33D e 33F, sia per attività ai piani che per rafforzamento dell'area animazione

FORMAZIONE

Ore di formazione per figura professionale - Triennio 2023-2025

	2023	2024	2025
Operatore Socio-Sanitario (OSS)	526,5	418,5	316,5
Infermiere	355,5	200,8	126
Ausiliario specializzato	87	45	52
Coordinamento	53,5	48,5	12
Fisioterapista	44,5	53,3	10
Assistente sociale	17,4	71,5	2,5
Amministrazione	22	6,5	14
Direttore generale	-	34,5	32,2
Operatore/Operaio tecnico	-	1	42
Componenti del CdA	24	61,5	37,3
TOTALE	1.130,4	941,1	644,5

Umanizzazione delle cure, qualità della vita e tutela della persona assistita nel triennio rappresentano uno degli elementi più caratterizzanti della formazione dell'APSP. Nel triennio la partecipazione alla formazione ha riguardato principalmente il personale direttamente coinvolto nei processi assistenziali e di cura, con particolare riferimento agli Operatori Socio-Sanitari e agli Infermieri, che rappresentano la quota prevalente delle ore formative. Significativo è stato inoltre il coinvolgimento delle figure educative, riabilitative e sociali, nonché dei componenti del Consiglio di Amministrazione e della Direzione, a conferma della volontà dell'Ente di promuovere una cultura della formazione diffusa a tutti i livelli organizzativi.

FORMAZIONE

Ore di formazione per argomento - Triennio 2023-2025

	2023	2024	2025	Totale
Normativa/amministrazione/privacy	25	34,5	2	61,5
Anticorruzione	128	-	4	132
Clinico/sanitario	122,75	180	105	407,75
Dirigenziale	36,75	100	56	192,75
Relazione e approccio al Residente	330,92	331,5	159,5	817,92
Sicurezza	487	295	318	1.100
TOTALE	1.130,42	941	644,5	2.711,92

LA APSP valorizza un investimento formativo che va oltre gli obblighi normativi, evidenziando i temi della cura relazionale, della qualità della vita e della tutela della persona assistita. L'analisi del triennio evidenzia una significativa continuità progettuale. Nel 2023 e nel 2024 l'investimento formativo si è concentrato soprattutto sulla prevenzione del maltrattamento, sul Marchio Qualità e Benessere e sulla riduzione delle contenzioni. Nel 2025 l'attenzione si è orientata in particolare alla relazione con la persona affetta da deterioramento cognitivo e al sostegno dei familiari nelle fasi del cordoglio anticipatorio e del lutto, confermando l'impegno dell'APSP verso un modello di assistenza centrato sulla persona, sulle relazioni e sulla qualità della vita.

Il programma formativo supporta lo sviluppo professionale e la qualità delle cure. Nel 2023 focus su prevenzione maltrattamento e introduzione Marchio Q&B. Nel 2024 approfondimento relazione di cura e fine vita, riduzione contenzioni. Nel 2025 approcci relazionali al declino cognitivo e supporto familiare nel lutto. Dal 2025 le ore di formazione sono state inferiori in quanto a seguito della parte teorica formativa, sono state introdotti momenti di supervisione mensili di équipe con la presenza dello psicologo di ente.

VOLONTARIATO

È attiva una forte collaborazione con i volontari AVULSS di Borgo Valsugana, che partecipano con continuità ad attività laboratoriali, letture, momenti musicali, approfondimenti culturali e all'accompagnamento dei residenti durante visite e uscite. La figura del volontario è molto importante ed è integrata all'interno dell'ente.



È attiva una forte collaborazione con i volontari AVULSS di Borgo Valsugana, che partecipano con continuità ad attività laboratoriali, letture, momenti musicali, approfondimenti culturali e all'accompagnamento dei residenti durante visite e uscite. La figura del volontario è molto importante ed è integrata all'interno dell'ente.

Ai volontari viene dedicata una formazione specifica sulle tematiche della sicurezza e della cura; nel triennio è stata organizzata una formazione di 2 ore su gestione delle emergenze, corretta mobilitazione, fine vita, demenze e stimolazione cognitiva, con la collaborazione di professionisti interni in qualità di docenti. Ecco una versione più istituzionale, coinvolgente e adatta a un Bilancio Sociale:

Il volontariato rappresenta una risorsa preziosa e un elemento distintivo della vita comunitaria dell'APSP. La consolidata collaborazione con i volontari AVULSS di Borgo Valsugana contribuisce in modo significativo a promuovere il benessere relazionale e la qualità della vita dei residenti, arricchendo la quotidianità con attività laboratoriali, letture condivise, momenti musicali, incontri culturali e accompagnamenti durante visite, passeggiate e uscite sul territorio.

I volontari operano in stretta sinergia con il personale dell'Ente, integrandosi nel percorso assistenziale e relazionale e contribuendo a creare un ambiente accogliente, partecipativo e ricco di occasioni di socializzazione.

Per garantire un intervento qualificato e sicuro, l'APSP investe costantemente nella loro formazione. Nel corso del triennio è stato realizzato un percorso formativo di più moduli, tenuto da professionisti interni, dedicato ai principali temi della sicurezza e dell'assistenza, con approfondimenti sulla gestione delle emergenze, la corretta mobilitazione delle persone assistite, l'accompagnamento nel fine vita, le demenze e le strategie di stimolazione cognitiva. Un investimento che testimonia l'attenzione dell'Ente nel valorizzare il ruolo del volontario, riconoscendolo come parte integrante della rete di cura e di prossimità che sostiene i residenti e le loro famiglie.

Ore di volontariato



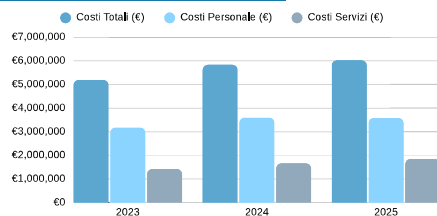
IL NOSTRO BILANCIO

APSP SAN LORENZO E SANTA MARIA DELLA MISERICORDIA

25

COSTI E RISULTATO D'ESERCIZIO

Confronto triennale 2023-2025



Fonte: dati generati dall'AL Sostituisce o verificane l'accuratezza prima dell'uso.

	2023	2024	2025
Costi totali	5.189.929	5.831.572	6.023.122
Costo personale	3.175.208	3.594.527	3.583.555
Costo per servizi	1.425.002	1.663.249	1.848.737
Risultato d'esercizio	-14.890	+15.713	-88.478

Risultato d'esercizio per anno

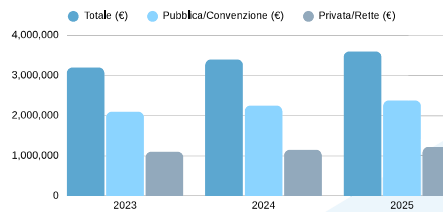


Il risultato d'esercizio evidenzia un andamento altalenante: negativo nel 2023 e nel 2025, positivo nel 2024. L'incremento dei costi, in particolare per il personale, richiede un costante monitoraggio per garantire la sostenibilità economica.

27

VALORE DELLA PRODUZIONE

Contributi e ripartizione 2023-2025



Fonte: dati generati dall'AL Sostituisce o verificane l'accuratezza prima dell'uso.

	2023	2024	2025
Valore della produzione	5.168.667	5.837.903	5.927.880
Provenienza pubblica	3.385.974 (65,51%)	4.042.699 (69,25%)	4.115.600 (69,31%)
Provenienza da privati	1.782.793 (34,49%)	1.795.204 (30,75%)	1.822.280 (30,69%)
Quota per servizi (%)	27,57%	28,49%	31,13%
Contributi	987.316	1.477.798	952.158
Contributi (% su VP)	19,10%	25,31%	16,04%

Quota pubblica e privata.



La quota pubblica (da convenzione) rappresenta la componente prevalente del valore della produzione, con una crescita costante nel triennio. La quota privata (rette a carico degli utenti) si mantiene stabile e complementare.



Contributi ricevuti e peso % sul valore della produzione

I contributi ricevuti incidono in modo significativo sul valore totale della produzione, sostenendo la continuità e la qualità dei servizi erogati nei tre anni del triennio 2023-2025.

Il valore totale della produzione mostra una tendenza positiva nel triennio, con incrementi annuali che riflettono la crescita dei servizi RSA, Centro Diurno e Casa Soggiorno.

26

PANORAMICA ECONOMICO-PATRIMONIALE

Triennio 2023-2025



Fonte: dati generati dall'AL Sostituisce o verificane l'accuratezza prima dell'uso.

Patrimonio netto e immobilizzazioni

Il patrimonio netto si mantiene sostanzialmente stabile nel triennio (da €16,7 mln nel 2023 a €16,6 mln nel 2025), mentre le immobilizzazioni totali registrano una progressiva riduzione (da €20,6 mln a €19,7 mln), per effetto degli ammortamenti sulle strutture.

Rapporto PN / Immobilizzazioni totali

Il rapporto tra patrimonio netto e immobilizzazioni totali migliora nel triennio (da 81,2% nel 2023 a 84,5% nel 2025), confermando la solidità patrimoniale dell'Ente e una crescente capacità di copertura degli investimenti con mezzi propri.

Le immobilizzazioni totali comprendono strutture di proprietà, attrezzature e investimenti pluriennali. La riduzione progressiva del valore (€893.316 nel triennio) è riconducibile principalmente agli ammortamenti, a fronte di investimenti mirati al mantenimento e miglioramento delle strutture.

28

Investimenti sulle Strutture



Investimenti 2023 e 2024

- fornitura e posa in opera di porte REI120
- rivestimenti in resina di pavimenti e pareti nei locali cucina al piano terra
- installazione di zanzariere a battente con lamiera superiore sagomata e posa su porte esistenti nella zona cucine
- lavori di canalizzazione delle acque bianche all'ingresso secondario del locale portineria
- fornitura di gazebo rettangolare completo di telo in PVC bianco e staffe per ancoraggio

Anno 2025: manutenzione straordinaria e Nucleo Primo piano

- sostituzione scambiatori di calore, pompa circuito sanitario - centrale termica
- progettazione del Nuovo Piano con pavimentazione spazi comuni, tinteggiatura, rialzo ringhiera balcone nucleo demenze, pellicole, arredi e proseguono nel 2026.

29

APSP San Lorenzo

RSA
CENTRO DIURNO
CASA SOGGIORNO

APSP SAN LORENZO E SANTA MARIA DELLA
MISERICORDIA

I NOSTRI
SERVIZI

30

Servizio RSA

Accreditato con DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE 2022-1083-00036
Rinnovo accreditamento con determina 3735 del 14/04/2025



La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) rappresenta il servizio principale dell'APSP San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia. Offre assistenza continuativa, 24 ore su 24, a persone che necessitano di cure socio-sanitarie integrate in un ambiente protetto e accogliente. I posti di RSA sono 53 base, 10 ad alto fabbisogno assistenziale (NAFA), 5 Alzheimer e 6 posti privati.

A chi si rivolge

Il servizio accoglie anziani non autosufficienti, persone non assistibili a domicilio e soggetti con gravi disabilità fisiche o psichiche che richiedono un supporto assistenziale continuativo e qualificato.

Cosa offre

- Assistenza medica e infermieristica
- Assistenza alla persona (OSS)
- Fisioterapia e riabilitazione
- Riattivazione psico-sociale
- Animazione e attività ricreative
- Supporto psicologico
- Cucina e ristorazione interna
- Guardaroba e lavanderia
- Igiene dell'ambiente
- Manutenzione
- Servizi religiosi
- Volontariato

Modalità di accesso

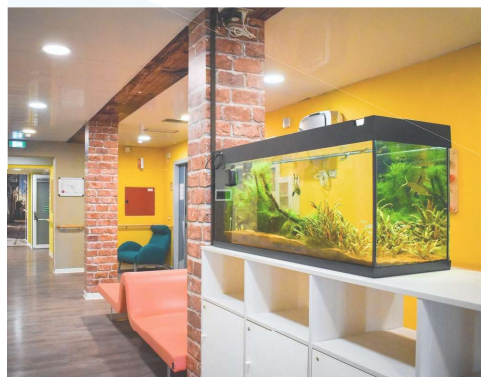
L'accesso al servizio RSA avviene tramite valutazione dell'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM), su segnalazione del medico di famiglia, dell'assistente sociale o dell'ospedale. È prevista anche la possibilità di ammissioni private a pagamento per un numero limitato di posti, oltre a posti di sollievo per ricoveri temporanei.

Qualità della vita, dignità, sicurezza e cura personalizzata: i pilastri del nostro servizio.

31

RSA - Nucleo Demenze

Interno all'RSA è presente un Nucleo Demenze, uno spazio residenziale protetto, dedicato a persone affette da demenza con disturbi comportamentali. L'ambiente è progettato per garantire sicurezza, orientamento e benessere, con personale specificamente formato nella gestione delle patologie cognitive. Attualmente i posti interni al nucleo sono 10 di cui 5 accreditati come posti Alzheimer e 5 come posti RSA.



A chi si rivolge

Il servizio accoglie persone con diagnosi di demenza (Alzheimer o altre forme) che presentano disturbi comportamentali significativi e necessitano di un ambiente protetto e terapeutico, non gestibili in un nucleo RSA tradizionale.

Cosa offre

- Ambiente protetto e sicuro
- Personale formato sulle demenze
- Stimolazione cognitiva mirata
- Gestione disturbi comportamentali
- Terapia occupazionale
- Attività sensoriali e motorie
- Supporto psicologico ai familiari
- Piano assistenziale individualizzato

Modalità di accesso e dimissione

L'accesso avviene tramite valutazione dell'UVM e su indicazione del geriatra o del neurologo. La permanenza è legata alla fase attiva dei disturbi comportamentali.

Dignità, sicurezza e qualità della vita

32

Servizio RSA – Risorse Economiche

Entrate da convenzione 2023-2025

Le entrate da convenzione con la Provincia Autonoma di Trento rappresentano la principale fonte di finanziamento del servizio RSA. Nel triennio si registra una progressiva crescita delle rette convenzionate, a conferma del consolidato rapporto istituzionale e del riconoscimento della qualità del servizio erogato.

	2023	2024	2025
Entrate da Convenzione	2.100.643,06	2.076.421,60	2.548.301,68
Entrate Private	1.380.471,21	1.392.543,23	1.420.551,58

Entrate private 2023-2025

Le entrate private, costituite dalle rette a carico degli ospiti e delle famiglie, mostrano un andamento stabile nel triennio 2023-2025. Tale componente integra le risorse convenzionate e contribuisce alla sostenibilità economica complessiva del Servizio RSA della struttura.

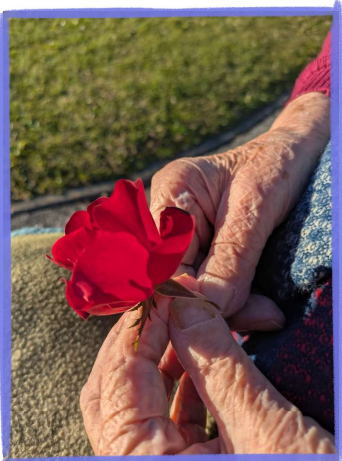
Servizio RSA Residenti

Movimento residenti:

	2023	2024	2025
Presenti inizio anno	72	71	69
Entrati nell'anno	20	23	30
Usciti nell'anno	21	25	26
Presenti fine anno	71	69	73

Tipologia ospiti al 31/12:

	2023	2024	2025
In convenzione	68	67	68
A pagamento	3	2	4



Tasso di occupazione medio superiore al 98% nel triennio

Analisi demografica dei residenti RSA

La distribuzione per età e genere dei residenti RSA nell'anno 2023 evidenzia una prevalenza di ospiti nelle fasce d'età più avanzate (75-95 anni), con una maggioranza femminile in tutte le categorie. Negli ultimi anni si è osservata una progressiva evoluzione delle caratteristiche cliniche degli anziani accolti presso la RSA. Le persone che accedono alla struttura presentano sempre più frequentemente quadri di pluripatologia, con la compresenza di diverse condizioni croniche e livelli di complessità assistenziale elevati. Parallelamente, si registra un costante incremento delle diagnosi di demenza e di altre patologie neurodegenerative, che richiedono interventi assistenziali, sanitari e relazionali sempre più specifici e personalizzati. Questa trasformazione della popolazione residente comporta una crescente necessità di competenze professionali specialistiche, di approcci multidisciplinari e di percorsi di cura orientati non solo alla gestione delle condizioni cliniche, ma anche al mantenimento della qualità della vita, dell'autonomia residua e del benessere complessivo della persona.

RSA DISTRIBUZIONE PER ETÀ E GENERE

Fascia d'età	2023		2024		2025	
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
under 65	0	2	0	2	0	2
65-75	2	2	0	2	0	2
75-85	7	14	8	10	9	14
85-95	4	35	4	35	4	28
over 95	0	5	0	8	0	14

Centro Diurno

Il Centro Diurno è un servizio semi-residenziale rivolto ad anziani parzialmente non autosufficienti, situato a Scurelle. I posti accreditati sono 20, di cui 18 in convenzione. Rappresenta un punto di riferimento per le famiglie, offrendo supporto qualificato durante la giornata e favorendo la permanenza a domicilio.



Un servizio pensato per sostenere le famiglie e valorizzare le capacità residue della persona anziana.

Accreditato con DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE 2023-1083-00150
Rinnovo accreditamento con determina 3735 del 14/04/2025

A chi si rivolge

Il servizio accoglie persone anziane con parziale perdita di autonomia che necessitano di assistenza diurna, supporto nelle attività quotidiane e stimolazione cognitiva e sociale, mantenendo la residenza presso il proprio domicilio.

Cosa offre

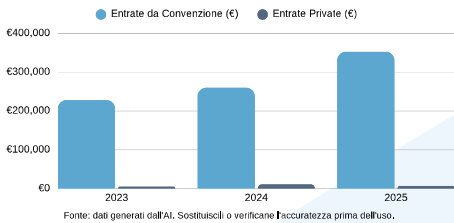
- Assistenza alla persona
- Attività di animazione
- Stimolazione cognitiva
- Fisioterapia e riabilitazione
- Pasti e merenda
- Trasporto da/per il domicilio
- Supporto alle famiglie
- Socializzazione e relazioni

Orari e accesso

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 17:00. L'accesso avviene tramite valutazione dell'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) dell'APSS oppure su richiesta privata, in base alla disponibilità dei posti.

CENTRO DIURNO
RISORSE ECONOMICHE

Risorse economiche e indicatori 2023-2025



Dati economici e di accesso al servizio Centro Diurno per il triennio 2023-2025. Fonte: APSP San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia di Borgo Valugana.

Entrate economiche del servizio.

Le entrate da convenzione pubblica mostrano una crescita significativa nel triennio, passando da €227.874 nel 2023 a €352.536 nel 2025 (+55%). Le entrate private hanno registrato un picco nel 2024 (€10.870) per poi ridursi nel 2025 (€6.970).

CONSOLIDAMENTO DEL SERVIZIO IN TERMINI DI RISORSE ECONOMICHE E NUMERO UTENTI

CENTRO DIURNO
DATI SULLE PERSONE ACCOLTE

Table with 4 columns: Utenti, 2023, 2024, 2025. Rows include: al 01/01, entrati nell'anno, usciti nell'anno, al 31/12.

Table with 7 columns: Utenti al 31/12, 2023, 2024, 2025, and sub-columns for Maschi and Femmine. Rows include age groups: under 65, 65-75, 75-85, 85-95, over 95.



Casa Soggiorno

La Casa Soggiorno è un servizio residenziale destinato a persone anziane ancora parzialmente autonome che, per motivi sociali o abitativi, non possono più vivere al proprio domicilio. L'ambiente è pensato per ricreare un clima familiare e favorire la socialità. I posti di Casa soggiorno sono 12, dal 2011 in appalto con cooperativa esterna, dal 2023 gestiti internamento con accreditati con DET DEL DIRIGENTE 2023-S144-00033 - Politiche sociali. L'offerta nel 2021 si è arricchita con la messa a disposizione di due mini-appartamenti collocati presso la palazzina uffici. L'accoglienza all'interno di questi appartamenti è rivolta a persone con un buon grado di autonomia, ogni alloggio può ospitare al massimo 2 persone.

A chi si rivolge

Il servizio è rivolto a persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti che necessitano di un contesto abitativo protetto, con supporto nelle attività quotidiane e opportunità di vita comunitaria.

Cosa offre

- Alloggio in camera singola o doppia
- Pasti e servizio di ristorazione
- Lavanderia e guardaroba
- Attività ricreative e socializzanti
- Assistenza di base al bisogno
- Supporto nella gestione quotidiana
- Ambiente familiare e protetto
- Spazi comuni e giardino

Obiettivi e modalità di accesso

L'obiettivo è garantire autonomia, sicurezza e qualità della vita in un contesto comunitario. L'ammissione avviene su richiesta dell'interessato o dei familiari, previa valutazione interna da parte della Direzione, in base alla disponibilità dei posti e alla compatibilità con il servizio.

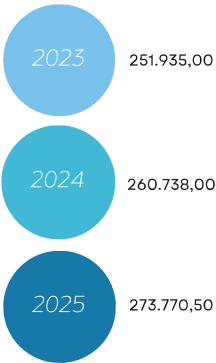
Un ambiente che valorizza l'autonomia e la socialità, nel rispetto dei ritmi e delle abitudini di ciascuno

CASA SOGGIORNO - DATI SULLE PERSONE ACCOLTE

Table with 4 columns: 2023, 2024, 2025. Rows include: Residenti al 01/01, entrati nell'anno, usciti nell'anno, Residenti al 31/12.

Table with 7 columns: Età residenti al 31/12, 2023, 2024, 2025, and sub-columns for Fascia, M, F. Rows include age groups: < 65, 65-75, 75-85, 85-95, > 95.

Entrate da Privati



PROGETTO COMUNITA' AMICHE DELLE DEMENZE

"Te che riguarda noi"

Periodo: 01/11/2024 - 31/12/2025

Sedi: APSP Borgo Valsugana, APSP Grigno, Istituto Degasperi, Cassa Rurale Valsugana e Tesino, Comune di Borgo Valsugana

Destinatari: bambini, anziani, studenti, professionisti, volontari e comunità

Obiettivi del progetto

Il progetto promuove la costruzione di comunità inclusive e consapevoli rispetto alle demenze, attraverso il coinvolgimento intergenerazionale, la sensibilizzazione della cittadinanza e il rafforzamento della collaborazione tra istituzioni locali. Le azioni mirano a ridurre lo stigma, favorire la partecipazione attiva dei giovani e sostenere le famiglie coinvolte.

Iniziative principali

1. Laboratorio di narrazione intergenerazionale (bambini e anziani) - 40 partecipanti
2. Coinvolgimento studenti Istituto Degasperi (cineforum e materiali educativi) - 100 partecipanti
3. Cineforum aperto alla comunità (3 proiezioni) - 256 partecipanti
4. Sviluppo app di stimolazione cognitiva da parte degli studenti
5. Formazione e sensibilizzazione per professionisti, dipendenti pubblici e bancari
6. Camminate cognitive per la promozione di stili di vita sani

Collaborazioni

UIPA, AVULSS, Cassa Rurale Valsugana e Tesino, Istituto Degasperi, Comune di Borgo Valsugana, APSP Grigno.

Il progetto ha consolidato una rete territoriale orientata alla continuità delle iniziative dementia-friendly.



Risultati raggiunti

- 556+ partecipanti diretti
- 256 presenze al cineforum
- 509 visualizzazioni online della conferenza
- 1 app di stimolazione cognitiva sviluppata
- 6 iniziative realizzate
- 5 enti partner coinvolti

41

PROGETTO "OLTRE IL NUCLEO DEMENZE" RIQUALIFICAZIONE PRIMO PIANO IN OTTICA DEMENTIA FRIENDLY

Macro-obiettivo è analogo a quello del nucleo demenze, ovvero la gestione e riduzione dei disturbi del comportamento associati alle demenze (BPSD).

Micro-obiettivi:

- ridurre il disagio che il residente in uscita dal nucleo demenze vive a causa del passaggio a reparti maggiormente rumorosi ed affollati
- dare una collocazione adeguata a tutte quelle persone con demenza che pur avendo problematiche di tipo comportamentale, non sono in possesso dei criteri necessari per l'ingresso nel nucleo
- dare la possibilità ad alcuni residenti del nucleo "Non ti scordar di me" di uscire in uno spazio più ampio, che garantisca però un buon controllo degli stressors ambientali
- la riduzione dei mezzi di contenzione farmacologica e fisica, attraverso una riconfigurazione ambientale che faciliti la libertà di movimento e d'azione, salvaguardando allo stesso tempo la sicurezza del residente
- la riduzione dei conflitti tra il tipo di residenti già specificato e quelli cognitivamente sani o con deficit minori. Tali conflitti nascono dalla sostanziale impossibilità da parte dei primi di comprendere la natura non volontaria di wandering, affacciamento ed entrata nelle stanze altrui.

Destinatari:

- Ospiti in ingresso per i quali è documentata ed evidente la presenza di deterioramento cognitivo con disturbi comportamentali. Si fa riferimento quindi a tutti quei nuovi residenti per i quali è prevista una valutazione sull'idoneità o meno all'ingresso nel nucleo demenze. Qualora non sussistano le caratteristiche necessarie, il residente potrà rimanere nello spazio demenze o addirittura essere trasferito in altro piano.
- Residenti del nucleo demenze che a causa dell'aggravamento clinico e/o la perdita della deambulazione, non sono più adatti a questo tipo di ambiente. L'obiettivo è quello di evitare o limitare le reazioni avverse dovute all'inserimento in un piano "tradizionale", prevedendo invece la permanenza in un luogo che mantenga alcune delle caratteristiche tipiche di un nucleo.
- Residenti già presenti in struttura che manifestano disturbi di tipo comportamentale ma che non sono in possesso delle caratteristiche per l'ingresso nel nucleo.
- Residenti che presentano una diagnosi mista di deterioramento cognitivo e disturbi psichiatrici, tradizionalmente non adatti alla permanenza in un nucleo demenza.

42

SINTESI E IMPATTI DEL BILANCIO SOCIALE

Stabilità economica

Nel triennio 2023-2025 l'APSP ha mantenuto una solida stabilità economica, puntando su investimenti di miglioramento di spazi e servizi in risposta alle esigenze emergenti di Residenti e famiglie.

Benessere dei residenti

La certificazione Marchio Qualità e Benessere (Q&B) orienta il modello assistenziale dell'APSP. Nel triennio sono stati realizzati 13 focus group coinvolgendo 55 residenti, secondo la metodologia Q&B validata dall'OTA provinciale. La formazione ha sostenuto questo approccio con percorsi su relazione con l'anziano, prevenzione del maltrattamento, riduzione delle contenzioni e gestione del declino cognitivo.

Qualità dei servizi

I servizi RSA, Centro Diurno e Soggiorno hanno garantito standard elevati di assistenza. Il monitoraggio continuo della qualità attraverso indicatori, questionari di gradimento e focus group ha confermato la soddisfazione di residenti e famiglie.

Crescita professionale del personale

Il personale ha partecipato attivamente a percorsi formativi su competenze cliniche, relazione di cura e prevenzione. La cultura della formazione continua ha rafforzato la professionalità e il senso di appartenenza all'organizzazione.

43

PROSPETTIVE FUTURE E RACCOMANDAZIONI

Orientamenti strategici per il prossimo triennio



Investimento nella formazione

Continuare a investire nella formazione continua del personale con focus su competenze cliniche, relazione di cura e prevenzione, per garantire standard assistenziali elevati.



Approcci centrati sul residente

Rafforzare i modelli di assistenza personalizzata, valorizzando il benessere individuale dei residenti e il coinvolgimento attivo delle famiglie nel percorso di cura.



Rapporti col territorio

Proseguire con le collaborazioni con gli stakeholder del territorio (istituzioni, volontari, associazioni), mantenere la rete di rapporti esistenti e creare di nuovi. Proseguire la collaborazione con APSP Grigno.



Trasparenza e monitoraggio dati

Migliorare gli strumenti di raccolta e rendicontazione dei dati, aumentando la trasparenza verso la comunità e gli stakeholder istituzionali attraverso report periodici.

Le prospettive per il prossimo triennio si fondano su tre pilastri strategici: il rafforzamento delle competenze professionali del personale, l'adozione di approcci sempre più centrati sulla persona e il miglioramento della trasparenza nella rendicontazione sociale ed economica. Questi orientamenti guideranno l'APSP San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia verso una crescita sostenibile e responsabile, in linea con i valori fondanti dell'organizzazione.

44

GALLERIA FOTOGRAFICA



Le nostre strutture

Gli ambienti dell'APSP San Lorenzo offrono spazi accoglienti e sicuri, progettati per garantire comfort e qualità della vita ai residenti di RSA, Centro Diurno e Soggiorno.



Personale in azione

Il nostro personale dedica ogni giorno professionalità e umanità nell'assistenza, testimoniando l'impegno verso cure centrate sulla persona e il rispetto della dignità individuale.



Attività con i residenti

Le attività ricreative, riabilitative e sociali coinvolgono attivamente i residenti, promuovendo benessere psicofisico e relazioni significative all'interno della comunità.



Momenti formativi

La formazione continua del personale è un pilastro dell'organizzazione: incontri, workshop e supervisioni garantiscono aggiornamento costante e qualità assistenziale elevata.

45



 <https://www.apspborgo.it/>

 info@apspborgo.it

 **0461 754123**

Contatti

46