



Eden 2022 Bilancio sociale



RESIDENZA PER ANZIANI EDEN  
Cooperativa sociale

39012 Merano  
Via T. Christomannos, 12

[www.seniorenwohnheim-eden.com](http://www.seniorenwohnheim-eden.com)  
[info@swh-eden.com](mailto:info@swh-eden.com)



## Indice:

Storia	6
1. Organizzazione	10
2. I nostri ospiti	15
3. Risorse umane	20
4. Cura ed assistenza socio-sanitaria	34
5. Finanze	49
6. Qualità e sistemi di controllo	50
7. Oggi e domani	55

## Questi siamo noi

### Cari amici,

Dopo 10 anni di pubblicazione, a seguito dell'intervento normativo in merito la riforma del terzo settore, il bilancio sociale viene pubblicato seguendo linee guida ben specifiche dettate dal Ministero per politiche sociali ed il lavoro. (Decreto del 04.07.2019). Il bilancio sociale rispecchia gli obiettivi definiti a livello statutario (Art. 3 <sup>(1)</sup> e Art.4 <sup>(2)</sup>).

È nostra intenzione integrare tale bilancio sociale con tutta una serie di ulteriori dati che sottolineano, attestano e informano chiunque fosse interessato al nostro operato una panoramica della nostra organizzazione.

È anche per questo che questo scritto prende il nome di "Eden 2022".

Il 2020 è stato caratterizzato dalla comparsa e veloce distribuzione a livello mondiale del Virus SarsCov2. La lotta caratterizzata inizialmente da azioni protettive sino a giungere verso la fine dell'anno 2020 alla somministrazione del vaccino, data simbolo a livello Europeo il 27.12.2020.

L'emergenza, la riorganizzazione strutturale e dei servizi, investimenti non programmati, l'acquisto di materiale di protezione individuale ha messo a dura prova la cooperativa.

(1) Art. 3 Finalità La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata. Ai sensi degli obiettivi contenuti nell'art 3 della Legge Regionale n. 24/1988 la cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini soci e non soci, con particolare riferimento a persone socialmente svantaggiate, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e dei materiali a disposizione.

(2) Art. 4 Oggetto Considerata l'attività mutualistica della Società, così come definita all'articolo precedente, nonché i requisiti e gli interessi dei soci come più oltre determinati, la Cooperativa sviluppa la propria attività attraverso la prestazione di servizi socio-sanitari, culturali ed educativi.

Prova che il nostro personale ha superato adoperandosi con professionalità umanità, flessibilità, competenza. Tali qualità hanno accompagnato i nostri ospiti negli anni a venire, anch'essi caratterizzati, anche se in forma minore, dagli esiti e conseguenze date dalla pandemia. L'aver lavorato in condizioni di estrema emergenza, adattarsi ed intervenire con professionalità e competenza in situazioni nuove a partire dal 2020 dall'emergenza pandemica, non è stata cosa semplice; pertanto, sono orgoglioso del personale che lavora all'interno della nostra cooperativa, stimo le singole persone che hanno dedicato ogni giorno impegno, attenzione e cuore ai nostri ospiti e si sono adoperati per la nostra cooperativa. Colgo l'occasione per ringraziare tutti.

Un sentito ringraziamento va alla Direzione rappresentata dalla **Direttrice tecnico assistenziale Signora Völser** e dal **Direttore Amministrativo Signor Pol**, per la proficua, professionale e competente collaborazione.

Un ringraziamento viene rivolto a tutti i membri del Consiglio di Amministrazione per la competente, professionale, assidua, attenta e piacevole presenza. Tale mio ringraziamento anche a coronamento di questo mandato triennale che scadrà nel 2023.

### GRAZIE

**Herma Laterner Ganner**

**Christian Januth**

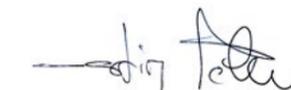
**Iris Cagalli**

**Christian Klotzner**

**Monika Verdorfer**

**Klemens Telser**

Tutti i dati si riferiscono alla situazione al 31.12.2022.



Presidente Martin Telser







La cooperativa sociale “Residenza per Anziani Eden”, gestisce la Casa di Riposo a Maia Alta dal 1957. L’edificio ed il parcheggio annesso, sono di proprietà della cooperativa. Nel 2003 si sono terminati i lavori di ampliamento con la costruzione di una nuova ala. L’edificio pertanto è composto da due parti, il cosiddetto tratto vecchio (1884) ed il tratto nuovo (2003). La Provincia Autonoma di Bolzano ha rilasciato certificato di idoneità con Decreto nr. 439/24.2 del 21.09.2005 per 72 posti letto come da Articolo 15 della Legge provinciale del 30. Ottobre 1973, nr. 77 e successive modifiche.

La struttura gestita dalla cooperativa sociale “Residenza per Anziani Eden” è stata accreditata con Decreto della Provincia Autonoma di Bolzano n. 86/24.2 del 03.04.2014, come da Art. 8 della Legge Provinciale del n. 13 del 30.04.1991. L’accreditamento ha validità quinquennale. Con decreto n. 86/24.2 del 03.04.2014 la cooperativa è stata accreditata sino al 03.04.2019. A seguito della nuova disciplina di cui alla deliberazione n. 740 l’accreditamento vale sino al 03.04.2024.

I piani, dal piano seminterrato sino al secondo, uniscono le due parti dell’edificio; la struttura preesistente ha in aggiunta un terzo ed un quarto piano. La casa offre 30 stanze singole e 21 stanze doppie, tutte con bagno di pertinenza. Salotti, sale da pranzo, cucina e uffici sono distribuiti ai piani. La casa soddisfa tutti i bisogni degli ospiti. Vi è presente una cappella al primo piano. Degno di nota è il meraviglioso parco che circonda la struttura. Il parco è stato ristrutturato nel 2018 e adeguato ancor più alle esigenze degli ospiti.



## 1. Organizzazione

La cooperativa sociale Residenza per Anziani Eden al 31.12.2019 consta di **31 soci effettivi**.

### Movimento soci

Nel mese di Marzo 2022, il nostro socio Hans Ungericht, ha comunicato la decisione di dimettersi da socio della cooperativa. Entrò a far parte della cooperativa nel lontano 1987 e per ben 35 anni ha dato il suo contributo. Nel corso dell'ultima riunione dei soci, abbiamo avuto l'onore di poterlo salutare e ringraziare.

Nel 2021 ci ha lasciato la nostra socia Sig.ra Christine Steiner Alber.

Negli ultimi due anni abbiamo anche avuto la fortuna di accogliere nuovi membri.

Petra Pichler, Nadja Maria Wagner, Karin Thaler, Claudia Ferrari e Veit Gamper sono entrati a far parte della cooperativa in qualità di soci.



## La governance

**Il Consiglio di Amministrazione** è l'organo che ha compiti di amministrazione e di gestione della cooperativa. È inoltre l'organo preposto a definire e controllare gli obiettivi aziendali. Delibera per, e verifica, la corretta gestione dell'organizzazione. Il Consiglio di Amministrazione della cooperativa sociale Residenza per Anziani Eden si compone di un presidente, un vice presidente ed altri cinque membri del consiglio di amministrazione. (Art. 24 dello statuto).

**Il Presidente** è il legale rappresentante della cooperativa e rappresenta la cooperativa all'esterno di fronte a terzi ed in giudizio.

**Il Vice presidente** subentra nel caso di assenza o impedimento del presidente in carica.

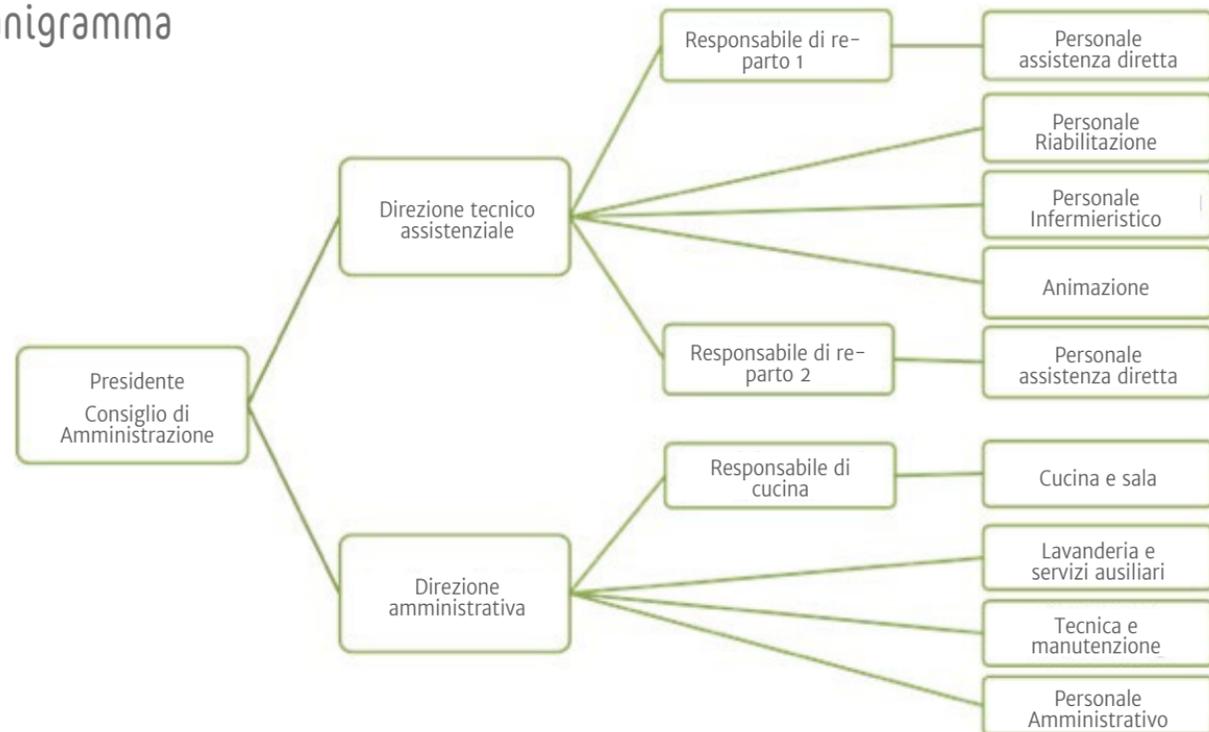
**Collegio Sindacale** si compone di tre membri effettivi eletti dall'Assemblea. I Sindaci restano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica. (Art. 30 dello statuto)

Dicembre 2021: Katharina Zeller lascia l'incarico di membro dell'organo di controllo a fronte del suo nuovo e impegnativo incarico quale Vice Sindaca della città di Merano.

Subentra al suo posto **Dr. Stefan Thurin**



## Organigramma



## Incontri e riunioni

La cooperativa sociale dispone di un calendario delle riunioni, per quanto concerne il 2022 si riportano in calce quelli che sono stati gli incontri di programmazione e le riunioni tenute.

- 1 Riunione ordinaria dei soci
- 5 Riunioni del Collegio dei Sindaci
- 7 Riunioni del Consiglio di Amministrazione
- 22 Incontri Presidente – Direzione
- 26 Incontri del Team dirigenziale

**La direzione tecnica assistenziale e le responsabili dei reparti assistenziali** si incontrano settimanalmente per un breve scambio di informazioni ed opinioni. Temi principali sono ospiti, parenti e collaboratori così come eventuali miglie in ambito comunicazione. Se tematiche riguardano temi complessi, vengono coinvolti anche gli infermieri.



**Il team multidisciplinare**, composto da Direzione tecnico assistenziale, responsabili di reparto, un infermiere, un membro del team di riabilitazione e uno del gruppo di animazione, si incontra ogni seconda settimana. In occasione di questi incontri si parla dei nostri ospiti e dei loro bisogni. Interventi di Problem solving caratterizzano gli incontri. Il personale presente agli incontri, informa, i propri colleghi, durante le consegne. Questi incontri anche l'obiettivo di mettere a disposizione informazioni rilevanti per il lavoro ed il suo decorso, decisioni prese in seno la Direzione (Consiglio di Amministrazione, team dirigenziale).

**I team assistenziali** dei reparti 1 e 2 si incontrano mensilmente, la gestione e moderazione dell'incontro è compito dei responsabili. Si parla di processi lavorativi, problematiche legate agli ospiti, si discutono proposte di miglioria nell'assistenza e nei decorsi operativi portate dal personale. Il tutto viene protocollato e in un secondo momento introdotto.

**Il team infermieristico** si incontra con la direzione tecnico assistenziale e la propria responsabile due o tre volte l'anno.

**Il gruppo di animazione** e la Direzione tecnico assistenziale si incontrano trimestralmente. Se necessario anche più spesso.

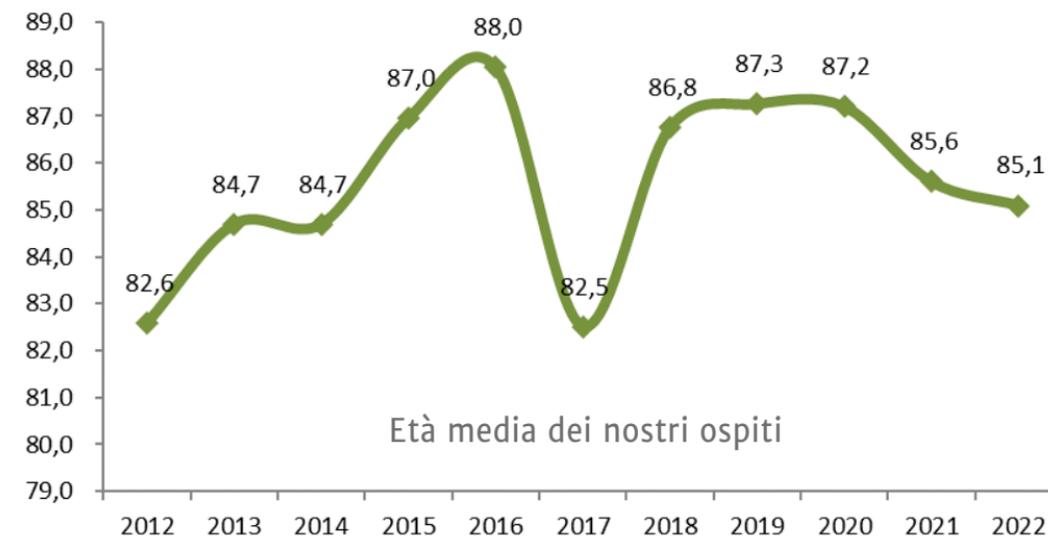
Anche il **team di riabilitazione** si incontra con la Direzione tecnico assistenziale trimestralmente.

Seguono la stessa frequenza anche gli incontri con i relativi gruppi professionali nel caso di tematiche specifiche.

Regolari incontri con la direzione medica, **Dr.ssa Nadja Frei**, e la direzione della cooperativa hanno anch'essi luogo.

## 2. I nostri ospiti

L'età media dei nostri ospiti ammonta a **85,1** anni.



**2 anni e 8 mesi** è il periodo che mediamente un ospite trascorre all'interno della nostra struttura.

Il valore dato dall'età media degli ospiti così come il dato della permanenza media hanno subito un drastico calo dovuto alle conseguenze dirette ed indirette della pandemia.



## Ospiti con invalidità riconosciuta

**52** utenti hanno un grado di invalidità riconosciuto.  
Di questi **44** un grado di invalidità del 100%

## Suddivisione degli ospiti per classe d'età al 31.12.2022

< 70	3
70 - 75	9
76 - 79	8
80 - 85	11
86 - 89	18
90 - 95	9
> 95	8

## Comune o quartiere di provenienza

Merano	48 persone
Maia Alta	14 persone
Altro comune	4 persone

## Altri dati e informazioni:

Di **66** ospiti al 31.12.2022, **46** ovvero il **70%** appartengono al gruppo linguistico tedesco e **20** ospiti, che corrispondono al **30%**, appartengono al gruppo linguistico italiano.

Il **74%** dei nostri ospiti è rappresentato da signore. Le **49 signore** condividono la struttura con **17 signori (26%)**.



## Movimenti nell'anno 2022

Ammissioni degenza a lungo termine	27
Decessi nel 2022	23
Altra struttura o rientro a casa	9
Ammissioni ricovero temporaneo	8
Dimissioni ricovero temporaneo	8
Cambio da ricovero temporaneo a ricovero a lungo termine	2

Nel 2022 a fronte di una possibile copertura di **26.280 giorni**, i 72 posti letto riconosciuti, di cui due riservati al ricovero temporaneo, sono risultati occupati per un totale di **25.010 giorni**.

La percentuale di copertura letti complessiva ammonta al **95,17%**.

I **2 posti letto per ricovero temporaneo** sono stati usufruiti dall'utenza per un totale di **391 giorni** per una copertura pari al **54%**.

I **70 posti letto per ricovero a tempo indeterminato** sono risultati coperti per un totale di **24.619** per una copertura pari al **96%**.

La Legge del 9. Gennaio 2004, entrata in vigore il 19. Marzo 2004 ha inserito in ambito sociale, quale integrazione al tutore, la nuova figura dell'amministratore di sostegno.

**15 ospiti** sono attualmente rappresentati da **amministratori di sostegno** nominati dal tribunale competente.

## Degenza ospedaliera

Nel corso del 2021 e del 2022 i nostri ospiti hanno trascorso periodi di ricovero in prevalenza nel nosocomio di Merano "Franz Tappeiner" per un totale di **153 giorni nel 2021** e di **183 giorni nel 2022**. **Media** per ospite nel 2022 di **2,63 giorni** di degenza ospedaliera.

### Media giorni di degenza ospedaliera per ospite





### 3. Risorse umane

I costi personale in bilancio sono inseriti alla voce „Costi della produzione“ e per il 2022 corrispondono al **70,5%** dei costi complessivi.

L'importo ascritto alla voce costo del personale ha subito un aumento considerevole nel 2020 e 2021 se si paragona ai dati degli anni passati. Tale aumento è dovuto al maggior numero di assunti nei settori di assistenza e cura così come nell'ambito dei servizi per aumentare i già alti standard igienici. Sanificazione e disinfezione come interventi hanno assorbito e richiesto una dedizione, precisione e continuità tali che si è reso necessario assumere personale in aggiunta a quello pianificato e già presente. Si è intervenuto per riportare, man mano, i coefficienti personale all'interno dei parametri pre-pandemia. Si sottolinea comunque che la cooperativa sociale Residenza per Anziani Eden considera i cosiddetti costi per il personale, non come tali, ma come risorsa principale. Giornalmente i nostri collaboratori non si limitano a completare il proprio compito in modo professionale e secondo i tempi prestabiliti, bensì cercano di soddisfare bisogni particolari così come i desideri espressi dai nostri ospiti.

Descrizione	
Collaboratori	75
Equivalente tempo pieno	64,15
Collaboratori a tempo pieno	46
Collaboratori a tempo parziale	29
Media anni anzianità di servizio	9,3
Donne	57
Uomini	18
Età media del personale	48,8



## Figure professionali e personale al 31.12.2022

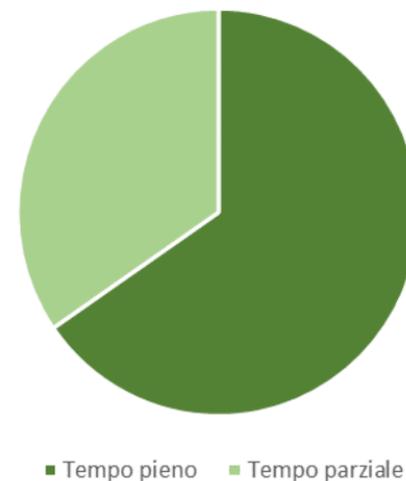
La professionalità, l'aumentato know-how, la collaborazione tra team, l'identificazione aziendale hanno contribuito al mantenimento degli standard operativi. Il personale in servizio per settore e figura professionale è dato dalla seguente tabella.

Figura professionale	Persone	Unità lavorative
Direzione amministrativa	1	1
Direzione tecnica	1	1
Pedagoga	1	1
Addette ai servizi ausiliari	11	10,6
Custode	1	1
Personale infermieristico	9	7,3
Cucina e sala	11	9,1
Operatori socio assistenziali e sanitari	34	30
Fisioterapia, Ergoterapia e Massaggiatore	3	2,1
Personale amministrativo	3	1,9

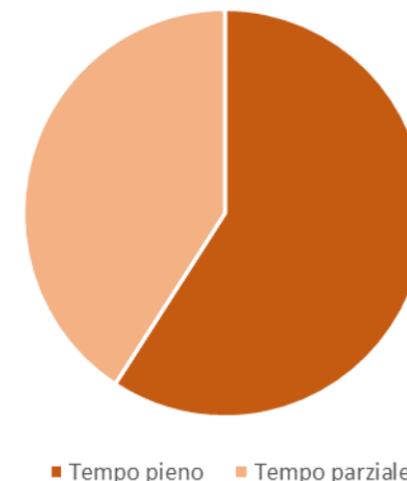
Circa i tre quinti del personale (61%), lavora a tempo pieno, mentre il restante (39%) lavora secondo un orario ridotto ovvero con contratto a tempo parziale.

In ambo i settori, alberghiero e socio sanitario, ca. il 60% lavora con contratto a tempo pieno.

Ambito alberghiero



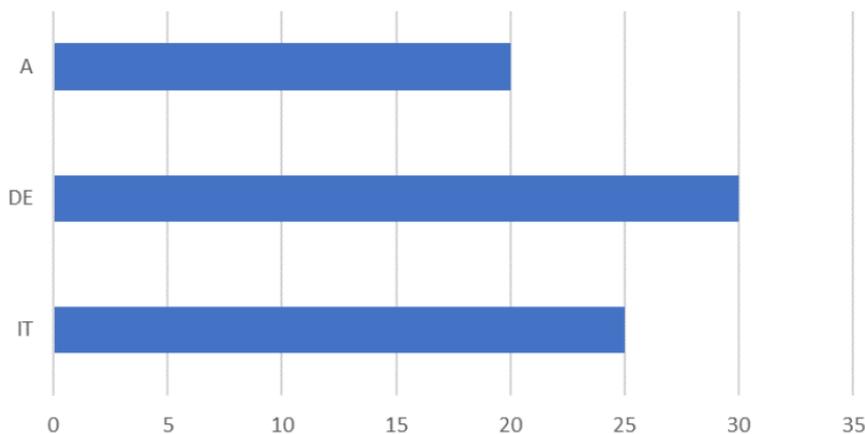
Ambito socio sanitario



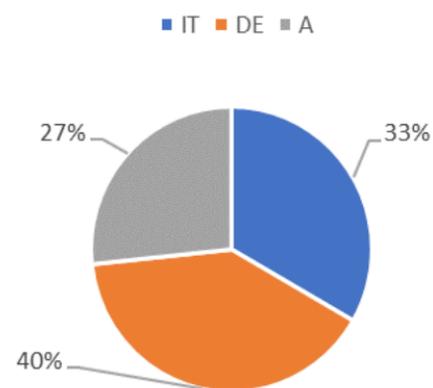
## Cultura

La varietà culturale del nostro personale è rappresentata dalle tabelle qui sotto. La serena collaborazione e gli sforzi per garantire un benessere agli ospiti riguardano anche la lingua e la provenienza.

Gruppi linguistici



% gruppo linguistico di appartenenza



## Ore di assenza

Le assenze dei nostri collaboratori possono essere suddivise in tre tipologie di assenze:

- **Assenze per aspetti motivazionali;**
- **Assenze per malattia;**
- **Assenze per periodi di formazione, congedi straordinari etc.**

Assenze legate all'aspetto motivazionale sono un indicatore di mancanza di soddisfazione lavorativa così come della qualità dell'apparato dirigenziale.

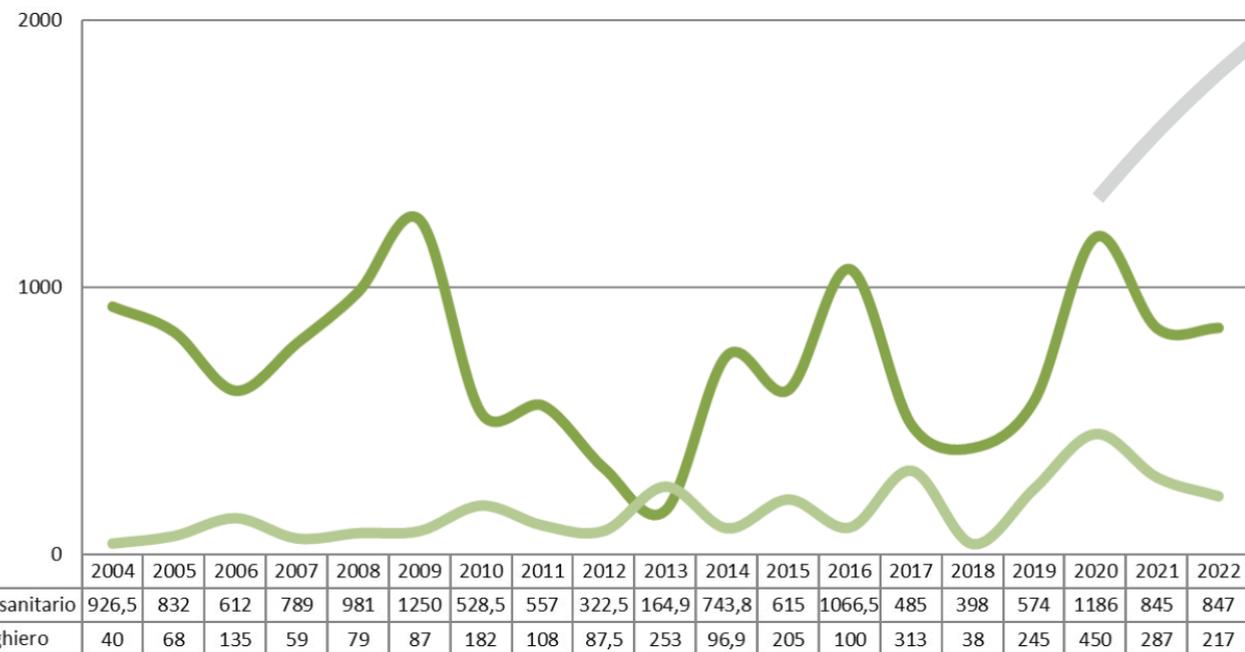
L'indicatore delle assenze contiene valori quali:

- Clima aziendale
- Risultati del progetto "Leben im Adagio"
- Coscienza e autoresponsabilità

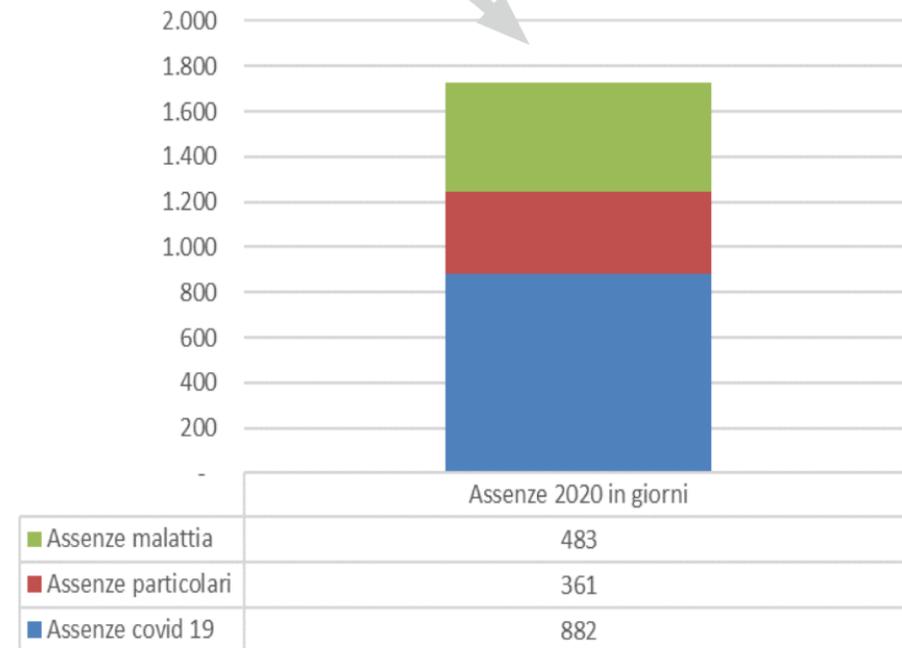
L'aumento delle assenze nel 2020, assenze legate ai periodi di quarantena, hanno visto un graduale ridimensionamento nei due anni a seguire



## Assenze personale in giorni



## Covid-19 ed impatto sulle assenze nel 2020



**1.726** sono i giorni totali di assenza del personale nel corso dell'anno passato.

Di questi il 51% sono assenze dovute a periodi di quarantena dettati dall'ufficio igiene a fronte di positività al virus degli interessati stessi o di qualche familiare o conoscente.

Il 21% è dato da assenze particolari di lungo periodo.

Il 28% pari a quasi un terzo delle assenze nel corso del 2020 è dato da assenze canoniche.



## Formazione e aggiornamento

La collaborazione con le scuole, gli enti, gli istituti e i continui dialoghi con le giovani e future leve è una priorità della cooperativa.

La struttura dà la disponibilità di svolgere vari tipi di tirocini ed è aperta a collaborazioni particolari come anche progetti di reinserimento lavorativo.

Il 2022 ha visto la presenza di **6** tirocinanti iscritti a vari percorsi formativi, per un totale di **1.063 ore di tirocinio** svolto nella nostra struttura.

Percorso	Tirocinanti	Ore
Tirocinio formativo percorso OSS - OSA	1	225
Tirocinio Ergoterapia - Claudiana	1	76
Progetto formativo pratico orientativo	4	762

### Formazione professionale del personale in servizio:

Ore totali	Tema formativo	Persone	Ore formazione procapite	Costi sostenuti in €
146	IoTuNoi	2	72,00	0,00
96	Trainer Akademie	1	96,00	3375,00
252	Lia Advanced – Interno	9	28,00	0,00
462	LIA Collaboratori	77	6,00	0,00
8	Kinestetica	1	8,00	50,00
48	Corso base Excel	4	12,00	716,00
14	BLSD	2	7,00	0,00
8	Corso base: sulla via del QS-RQA	1	8,00	50,00
4	Management della Qualità e suoi influssi nelle organizzazioni	1	4,00	30,00
4	Corso di inserimento: Con successo verso la sigla RQA Alto Adige	1	4,00	30,00
5	Insieme prendere decisioni etiche nelle fasi terminali di vita	1	5,00	45,00
32	Persone di riferimento nei servizi sociali	1	32,00	0,00
48	Cura ed igiene del piede	1	48,00	0,00
16	Basi di Public Relations percorso di manager della comunicazione	1	16,00	590,00



## Filosofia aziendale

Il concetto interno “Leben im Adagio” rappresenta un particolare e unico progetto di formazione personale. L’attenzione e la valorizzazione del personale quale risorsa strategica è un obiettivo primario per la Cooperativa. Tale attenzione ha favorito un notevole miglioramento della cultura aziendale e dell’identificazione aziendale. Alcuni dati che sottolineano l’efficacia di tale progetto si possono evincere dalla tabella "Ore assenza".

Descrizione e dati del nostro progetto:

### Leben im Adagio La nostra casa, la nostra cultura dell’assistenza

**Vivere è la cosa più rara di questo mondo; molta gente esiste: ecco tutto. (Oscar Wilde)**

La nostra casa è un luogo di benessere per ospiti e dipendenti. Per ciò ci siamo imposti un **modus vivendi: “Leben im Adagio”**. Per noi è una via per comprendere ed includere tutti gli aspetti della vita – Fortuna e dolore, riso e pianto, speranza e delusione, sicurezza ed insicurezza, vitalità e lento spegnimento. Questo percorso ci conduce all’incontro con la natura umana. L’ascolto, il vedere l’altro, sentire e comprendere, la responsabilità nei confronti di sé stessi e della comunità, sono caratteristiche pregnanti di “Leben im Adagio”. Si tratta di una vita con l’altro, su basi culturali.

Formazione obbligatoria del personale in servizio - salute e sicurezza:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore fomazi-onpro-capite	Costi sostenuti in €
40	RSPP aggiornamento	1	40,00	490,00
462	81/2008	77	6,00	4.250,00



I nostri ospiti sono di origini tedesche ed italiane, i nostri collaboratori provengono da culture diverse: dalla cultura sudtirolese altoatesina tedesca ed italiana, da svariati paesi europei così come da diversi continenti.

„Adagio“, per noi, significa organizzare, insieme ai nostri collaboratori, momenti di benessere per i nostri ospiti, momenti, ai quali tutti possono prendere parte. Importante per ciò risulta essere un’attenzione a tutto tondo, un “ascolto con tutti i sensi”, così come un rapporto cosciente con il tempo a disposizione.

Tempo per ridere, tempo per fermarsi, tempo per stare insieme, tempo per l’individualità, tempo per essere presente; sono segni particolari, visibili e percettibili del nostro vicendevole incontro. Ognuno dei nostri collaboratori concorre direttamente all’assistenza e accompagnamento dei nostri ospiti, ognuno quindi è un elemento costitutivo ed importante dell’“Adagio”.

Noi impariamo a conoscere le storie di vita dei nostri ospiti, così come quelle dei nostri collaboratori e le prendiamo in considerazione nel quotidiano della nostra struttura.

Attraverso il racconto, l’ascolto e la volontà comune di comprendere, intraprendiamo un viaggio di scoperta e creiamo così una realtà nuova nel segno della collettività. Questa comprensione ci aiuta a riconoscere i bisogni degli ospiti e dei collaboratori e diventa fondamento qualitativo della nostra assistenza e cura. Noi gestiamo così momenti personali di benessere. Diamo spesso spazio alla molteplicità di cui è composto il mondo e ad ogni singolo uomo nel suo essere. Attraverso questo rapporto con il prossimo e con noi stessi viviamo l’idea dell’integrazione.

Il nostro progetto, che ha coinvolto tutto il personale a partire dal 2011, si è sviluppato mediante incontri a cui hanno partecipato tutti i dipendenti. Gli incontri formativi si sviluppavano in una mezza giornata in piccoli gruppi di 8 – 10 persone. Ogni incontro affrontava determinate tematiche e offriva ai partecipanti l’opportunità di incontro e sviluppo personale. Ogni incontro terminava raggiungendo un risultato tangibile ed un compito da svolgere per l’incontro seguente che come obiettivo aveva lo sviluppo de benessere per ospiti e personale.



## 4. Cura ed assistenza socio-sanitaria



### Responsabile sanitario

La responsabile sanitaria della struttura, ai sensi della delibera della Giunta Provinciale n. 1188 del 26.08.2013, è la Dr.ssa Nadja Frei, medico di medicina generale (delibera dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige Nr. 2022-A-000085)

La **Dr.ssa Frei** ricopre il ruolo di referente sanitario, con decorrenza 01.02.2022 e sino al 31.01.2027.

### Team medico

L'assistenza medica agli ospiti delle residenze per anziani della Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige viene garantita da un team di medici, prioritariamente di medicina generale, con rapporto libero professionale instaurato direttamente con le singole amministrazioni delle residenze ai sensi della delibera della Giunta provinciale 28 luglio 2003, n. 2546 e successive modifiche e integrazioni.

L'assistenza medica agli ospiti delle residenze per anziani della Provincia di Bolzano è regolamentata dalla delibera provinciale 20 marzo 2018, n. 257. Tale delibera prevede la collabora-

zione con un team di medici con rapporto libero professionale instaurato tra le amministrazioni delle residenze ed i singoli medici, prioritariamente di medicina generale ai sensi della delibera n. 1188 del 26.08.2013.

La cooperativa sociale ha stipulato un contratto rispettivamente con **Dr.ssa Nadja Frei** e **Dr. Giuseppe Bocchi**.

L'accordo con il team di due medici prevede tra l'altro:

- Assistenza medica per un totale di 12 ore settimana.
- Partecipazione a riunioni specifiche e riunioni del team multidisciplinare.



## Assistenza medica e sanitaria:

Il team medico assiste e visita i nostri ospiti con regolarità ogni martedì e giovedì e, se necessario, anche al di fuori degli orari prestabiliti.

Il team infermieristico è loro di supporto, e in collaborazione con il reparto assistenziale garantisce il benessere degli ospiti. Nel caso di variazioni delle condizioni di salute insieme ci si adopera al fine di definire interventi per migliorare ove possibile la situazione.



Alcuni numeri che definiscono tali interventi:

- 30** prelievi ematici settimanali
- 4.745** iniezioni, media giornaliera di **13** inclusa terapia insulinica.
- 7** cambio catetere vescicale (1x al mese)

La somministrazione della terapia avviene quotidianamente eseguita al mattino, mezzogiorno e sera da parte del personale infermieristico e assistenziale. I medicinali che devono essere assunti lontani dai pasti vengono somministrati dal personale infermieristico al fine di garantire una sicura e corretta assunzione. Terapia per il sonno viene distribuita la sera dagli assistenti se richiesta, con una tazza di tè se desiderato.

## Cura e assistenza socio sanitaria

I seguenti numeri e dati raccolti nel periodo (01.01.2022 sino al 31.12.20) rappresentano solo una parte degli stessi, ci danno comunque la possibilità di capire al meglio i decorsi operativi ed i servizi in ambito assistenziale e sanitario.

Patologia oncologica (benigna – maligna)	<b>7</b>	Patologia neurologica (Parkinson, Epilessia, etc)	<b>34</b>
Insufficienza cardiaca	<b>29</b>	Patologia dermatologica	<b>4</b>
Ictus sindrome mielodisplastica	<b>11</b>	Insufficienza renale (1 - 4)	<b>11</b>
Dipendenza	<b>4</b>	Patologia delle vie respiratorie - COPD	<b>12</b>
Patologia psichiatrica	<b>15</b>	Patologia della tiroide	<b>8</b>
Deficit cognitivo – Demenza	<b>38</b>	Difficoltà di udito	<b>10</b>
Disturbi del comportamento BPSD	<b>11</b>	Difficoltà visive	<b>8</b>
Patologie reumatiche	<b>2</b>		
Diabete	<b>12</b>		
Diabete – insulinoterapia	<b>4</b>		

## Interventi assistenziali

Transfers	<b>34.737</b>	Mediamente <b>100</b> transfer al giorno
Supporto diretto nell'assunzione dei pasti	<b>13.895</b>	Mediamente <b>40</b> interventi al giorno
Interventi di controllo e osservazione	<b>100.043</b>	Ogni ospite viene controllato mediamente <b>4</b> al giorno
Parametri vitali misurazione	<b>5.905</b>	Mediamente <b>17</b> volte in tutto al giorno
Glicemia misurazione	<b>8.337</b>	Mediamente <b>24</b> volte in tutto al giorno

## Altri dati

<b>70</b>	Portatori di materiale per incontinenza
<b>14</b>	Catetere vescicale
<b>0</b>	Gastrostomia endoscopia percutanea P.E.G.
<b>1</b>	Stoma

## L'animazione nell'Eden: auguriamo una buona giornata!

Le attività diurne offrono agli ospiti della casa una serie di opportunità per vivere la giornata in comunità e con gioia. All'Eden, quattro assistenti diurni sono responsabili di quest'area di lavoro. I loro compiti sono altrettanto variegati quanto il tipo di incontri che creano per gli ospiti della casa.

I collaboratori dell'animazione sono presenti in casa sette giorni su sette, tutti i giorni dell'anno. Il loro compito è quello di organizzare e coordinare le numerose attività per gli ospiti e, in gran parte, di svolgerle in prima persona. Le attività settimanali vanno dalle escursioni, alle feste e celebrazioni, alle attività musicali, ai giochi, ai gruppi di cucina e pasticceria, all'artigianato. Agli ospiti viene offerta anche una guida spirituale, in particolare la Santa Messa ogni venerdì, celebrata dal clero che giunge appositamente in casa.

Le offerte vengono comunicate nelle bacheche. Lo scambio e la collaborazione con il personale delle altre aree è un pilastro importante. In estate, il team è



supportato da tirocinanti e le possibilità di assistenza si moltiplicano di conseguenza.

Fortunatamente, la fine della pandemia è diventata sempre più evidente nel corso del 2022, per cui è stato possibile organizzare nuovamente un maggior numero di attività. Oltre a quelle settimanali o regolari sopra menzionate, nel 2022 si sono svolti i seguenti eventi:

- Eventi con musicisti/gruppi musicali esterni, almeno 3 volte al mese
- Concerto di un'orchestra di arpe da tavolo proveniente dalla Germania
- Festeggiamenti di Carnevale
- Incontri organizzati nella Eden Lounge
- Preparazione della Pasqua con un gruppo di volontari
- Torneo di carte tra ospiti e parenti
- Commemorazione per i defunti dell'anno scorso
- Visita del gruppo giovanile della banda musicale di Maia Alta
- Grigliate estive in giardino
- Olimpiadi in casa
- Cene a base di pizza con ospiti fuori casa
- Törggelen in giardino
- Escursioni (ad esempio al mondo delle orchidee, alle corse dei cavalli, al mercatino di Natale)
- Passeggiate in città e visite ai mercati





- Visite a teatro
- Giornata dell'anziano
- Festa del raccolto
- Visite degli ospiti della casa alla scuola primaria durante l'Avvento
- Lavori manuali per i sacchi di San Nicola con l'aiuto di un parente di un'ospite
- Letture natalizie ed eventi musicali
- Auguri di buon anno da parte della banda musicale di Maia Alta

Nei momenti in cui non sono previste attività di gruppo, gli assistenti diurni dedicano tempo ai singoli ospiti della casa e prestano attenzione ai loro interessi individuali. Questi piccoli momenti di benessere personale, insieme ai momenti di comunità e alle relazioni interpersonali stabili, favoriscono un aumento della qualità della vita degli ospiti della casa.

#### **Contatti con il mondo esterno**

Le relazioni sociali costituiscono la base per far sì che le persone si sentano a proprio agio e trovino il loro posto nella comunità. Ciò include non solo i rapporti con i parenti e il personale dell'Eden, ma anche i contatti con l'ambiente sociale esterno alla casa di riposo. A questo proposito, va sottolineata l'importanza dei volontari: Essi dedicano il loro tempo agli ospiti della casa, svolgono un ruolo importante nel plasmare la vita quotidiana della residenza per anziani e sono anche una sorta di collegamento con la comunità nelle immediate vicinanze. Anche la collaborazione con scuole, le associazioni e altre organizzazioni apporta un notevole valore aggiunto e favorisce lo scambio tra le generazioni.

#### **Nessuno è mai completamente solo**

Fino a marzo 2020, nessuno avrebbe mai creduto che si sarebbe arrivati a questo punto: La pandemia ha portato al mondo tre lunghi anni di stato di emergenza, e quasi nessuno ne ha risentito quanto gli ospiti e il personale delle case di riposo. All'inizio della pandemia, la preoccupazione e la protezione degli ospiti erano di primaria importanza per noi. Tutti i membri del personale hanno dato il massimo, nonostante la carenza di personale, spesso notevole, dovuta ai numerosi e spesso lunghi periodi di assenza per malattia in caso di infezione con il Coronavirus. L'immensa coesione che si è sviluppata tra il personale durante questo periodo è stata impressionante. Nel corso del tempo, la malattia perse fortunatamente parte del suo orrore, ma non divenne necessariamente più facile per gli ospiti della casa. Le rigide norme sui visitatori imposte alle case di riposo rappresentavano una grande sfida per tutti i soggetti coinvolti.

#### **Progetto "Amico di penna"**

I contatti con il mondo esterno non si sono mai interrotti, soprattutto grazie al telefono e alle moderne tecnologie di comunicazione, ma anche grazie a un "vecchio" mezzo di comunicazione: la lettera! Su iniziativa di una giovane donna di Bolzano, i nostri ospiti hanno potuto instaurare degli amici di penna. Uomini e donne, giovani e bambini di tutto il paese hanno inviato lettere all'Eden. Ci hanno raccontato la loro vita e hanno incoraggiato gli anziani. Insieme al personale dell'Eden, gli ospiti della casa rispondevano e si creava un simpatico e variegato scambio di lettere: piccoli sprazzi di colore in una quotidianità spesso troppo tranquilla.

## Estratto da due lettere

*"Cara signora Anna!  
Ho sentito parlare di questo progetto che prevede la possibilità di scrivere lettere per portare un po' di varietà nella monotona vita di tutti i giorni. Ho colto subito questa opportunità e ho iniziato a scrivere, per poter forse farle sorridere. [...] Resta forte come sei stata finora! Rimani una rosa! Sei un enorme modello di comportamento!"*

*"Caro Heinrich!  
Non sono tempi facili per noi, ma in qualche modo siamo tutti uniti. Quindi non siamo soli [...] Fino a quando non potrai essere di nuovo abbracciato da qualcuno (quando il regolamento con la distanza di sicurezza sarà finalmente scomparso di nuovo), sentiti abbracciato da me e non aver paura, tutto andrà bene!"*

## In memoria dei nostri defunti

Purtroppo anche la pandemia ha avuto il suo peso. Così, in questi anni (dal 2020 al 13 aprile 2022, il giorno della commemorazione, annotazione della redazione) abbiamo dovuto dire addio a un totale di 58 ospiti della casa. Per ricordarli insieme, quel



giorno di primavera ci siamo riuniti con i parenti degli ospiti deceduti, con il personale e gli ospiti della casa e con il diacono Hermann Pirpamer per una cerimonia commemorativa nel parco. Un palloncino è salito in cielo per ogni ospite che ci ha lasciato durante la pandemia.



## Fisioterapia ed ergoterapia: indipendenza e movimento per invecchiare bene

La casa di riposo Eden offre un servizio di riabilitazione completo. L'attuale formazione, che combina fisioterapia e terapia occupazionale, esiste da 12 anni. Dall'inizio dell'estate 2020 il gruppo è affiancato da un massaggiatore.

Ogni nuovo ospite della casa viene accompagnato dal personale del team di riabilitazione e dei responsabili di reparto al momento dell'ammissione. Insieme al residente e, se lo desiderano, anche ai familiari, vengono pianificate e attuate misure che sostengono il residente e tengono conto delle sue risorse.

L'obiettivo dell'ergoterapia è far sì che gli ospiti rimangano il più possibile indipendenti, in quanto questo dà loro soddisfazione e un senso di autoefficacia. Ciò include la massima collaborazione dell'ospite nel lavarsi e vestirsi, nonché la partecipazione ad attività individuali e di

gruppo, come ginnastica, lezioni di cucina, panificazione e artigianato, spesso anche in collaborazione con il reparto di animazione.

Il campo della fisioterapia è altrettanto vario. Il suo obiettivo principale è quello di far muovere il più possibile gli ospiti della casa e di garantire che i loro movimenti nelle varie situazioni quotidiane siano il più possibile semplici, sicuri e privi di dolore.

A differenza della fisioterapia, il massaggio non è di natura terapeutica, ma si concentra sul benessere generale degli ospiti della casa. Si tratta di una forma di contatto basilare che offre agli ospiti momenti di relax e distensione.

La riabilitazione lavora sempre a stretto contatto con il personale di assistenza: i trasferimenti vengono effettuati insieme e al personale viene mostrato come muovere gli ospiti in base alle loro possibilità. Soprattutto dopo una degenza in ospedale, spesso ci si chiede a cosa prestare attenzione durante la mobilitazione.

Da nove anni la casa di riposo lavora con il concetto di cinestetica, che può essere descritto come "l'insegnamento della percezione del movimento". Si tratta principalmente di comprendere i movimenti quotidiani e il personale viene sensibilizzato alle sequenze di movimento. Nel corso di ulteriori corsi di formazione ed esercitazioni pratiche, viene fornito loro uno strumento con cui possono modellare i propri movimenti in modo da proteggersi e non mettersi in pericolo. Imparano inoltre ad adattare i propri movimenti in modo da sostenere gli ospiti della casa nell'utilizzo delle proprie risorse e, nel migliore dei casi, a collaborare attivamente, secondo il motto: "Come posso aiutarti affinché tu possa farlo da solo?".

Gli ospiti vengono supportati durante le seguenti attività:

- Richiesta di invalidità civile e ausili
- allenamento alla deambulazione
- Formazione al trasferimento
- Impacchi di terra curativa
- Formazione alla percezione
- Attivazione cognitiva/allenamento delle abilità cognitive
- Gruppo di lavoro manuale (allenamento della motricità fine, della percezione tattile, della coordinazione ...)
- Drenaggio linfatico
- Trattamento delle cicatrici dopo le operazioni



## 5. Finanze

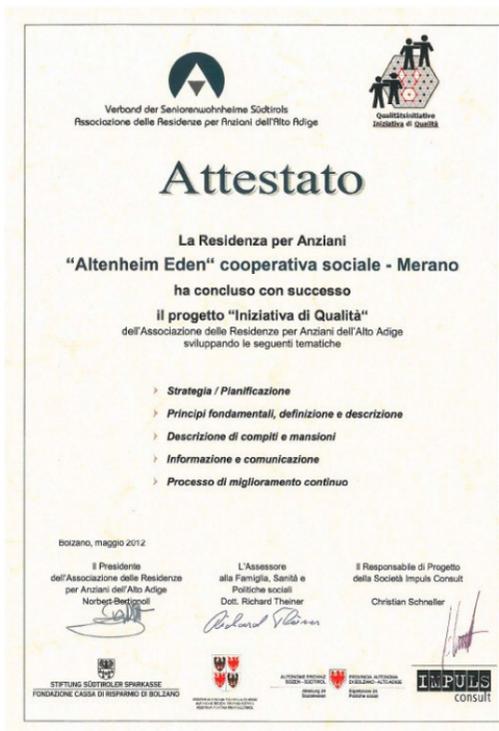
Le nuove disposizioni provinciali ed il continuo controllo dei costi così come l'ottimizzazione degli stessi, garantendo sempre qualità secondo i nostri elevati parametri qualitativi, ha condotto ad una stabilizzazione delle rette per un quinquennio 2011-2015, per poi subire lievi aumenti nel quadriennio successivo.

### Evoluzione retta giornaliera



Pertanto anche il 2022 si caratterizza per un lieve aumento delle quote a carico dell'utenza.

Da rilevare anche il fatto che la cooperativa, in seguito a disposizioni inserite nella Legge di Stabilità 2016, dal 2017 applica un'aliquota Iva del 5% su tutte le prestazioni erogate.



## 6. Qualità e sistemi di controllo

### Inserimento di un sistema manageriale

Grazie al finanziamento da parte del Fondo Sociale Europeo nel 2004 è stato possibile portare a termine il progetto **“Inserimento di un sistema manageriale nella cooperativa sociale Residenza per anziani Eden”**. Un consulente esterno accompagnò la nostra cooperativa in questo percorso. Questo ampio progetto si concluse con successo ufficialmente il 1° giugno 2006 durante una manifestazione.

### Iniziativa qualità 2011

Residenza per anziani Eden ha partecipato al progetto „Iniziativa Qualità“. Tale progetto fu organizzato e patrocinato dall'Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige. Al progetto presero parte 46 tra case di riposo e centri per lungodegenza.

### RQA Alto Adige 2019

RQA Alto Adige – Sigillo di qualità (Certificato) viene introdotto per la prima volta in Alto Adige nel 2013. In tale occasione il sistema di autovalutazione viene integrato con una valutazione esterna.

Il giorno 29. Novembre 2019 nella nostra azienda un team di esperti esterno alla struttura ha svolto un audit.

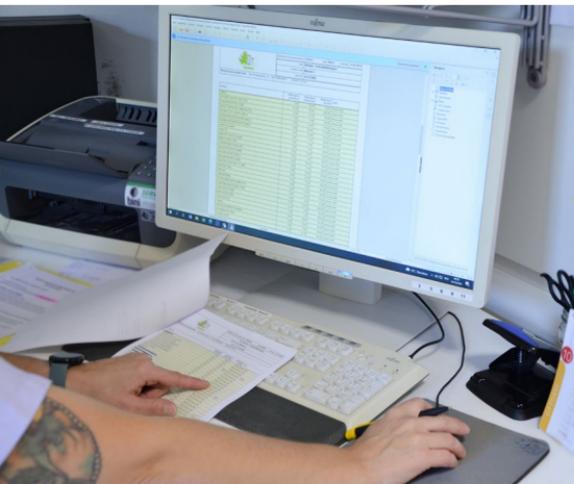
Da parte della commissione di garanzia è stato valutato come particolarmente positiva. Il Modello aziendale ed assistenziale è anch'esso esempio positivo di lavoro e processo interno. Il processo, condotto in maniera partecipativa, ha condotto alla stesura di un modello aziendale che anch'esso viene annoverato tra le best practices. La residenza per Anziani Eden ha terminato un enorme processo di sviluppo e si fonda su di un sistema di gestione duale e impostazioni del tutto innovative. La strada percorsa sino ad ora è quella giusta e va consolidata. Le risorse a disposizione per il raggiungimento e la realizzazione di tali migliorie sono presenti. Sigillo qualità RQA Alto Adige ha validità sino al 31.12.2022 e verrà rinnovato nel corso del 2023 tramite audit interni a cui seguirà una verifica da parte di un organo di controllo esterno.



## Radare Culturale

### Cultura aziendale - Migliorare attraverso un'autovalutazione

Per il radar culturale sono state elaborate le seguenti 12 categorie, le quali daranno una valutazione sulla cultura aziendale della nostra organizzazione.



- Competenza cognitiva
- Direzione
- Capacità di prestazione dell'organizzazione
- Comportamento in caso di conflitto
- Lavoro di gruppo
- Livello di fiducia
- Disponibilità ai cambiamenti
- Collaborazione tra settori e tra qualifiche professionali
- Responsabilità propria
- Comunicazione
- Orientarsi verso i traguardi posti
- Clima aziendale

Gli obiettivi di questo questionario sono:

- elaborazione di un radar culturale, che dia un'affermazione unica ed oggettiva della cultura imprenditoriale
- avere un'immagine dello stato d'animo, riferito ai valori vissuti all'interno dell'organizzazione e il grado di soddisfazione dei collaboratori, da tutto ciò si potranno elaborare una serie di provvedimenti a favore dell'organizzazione

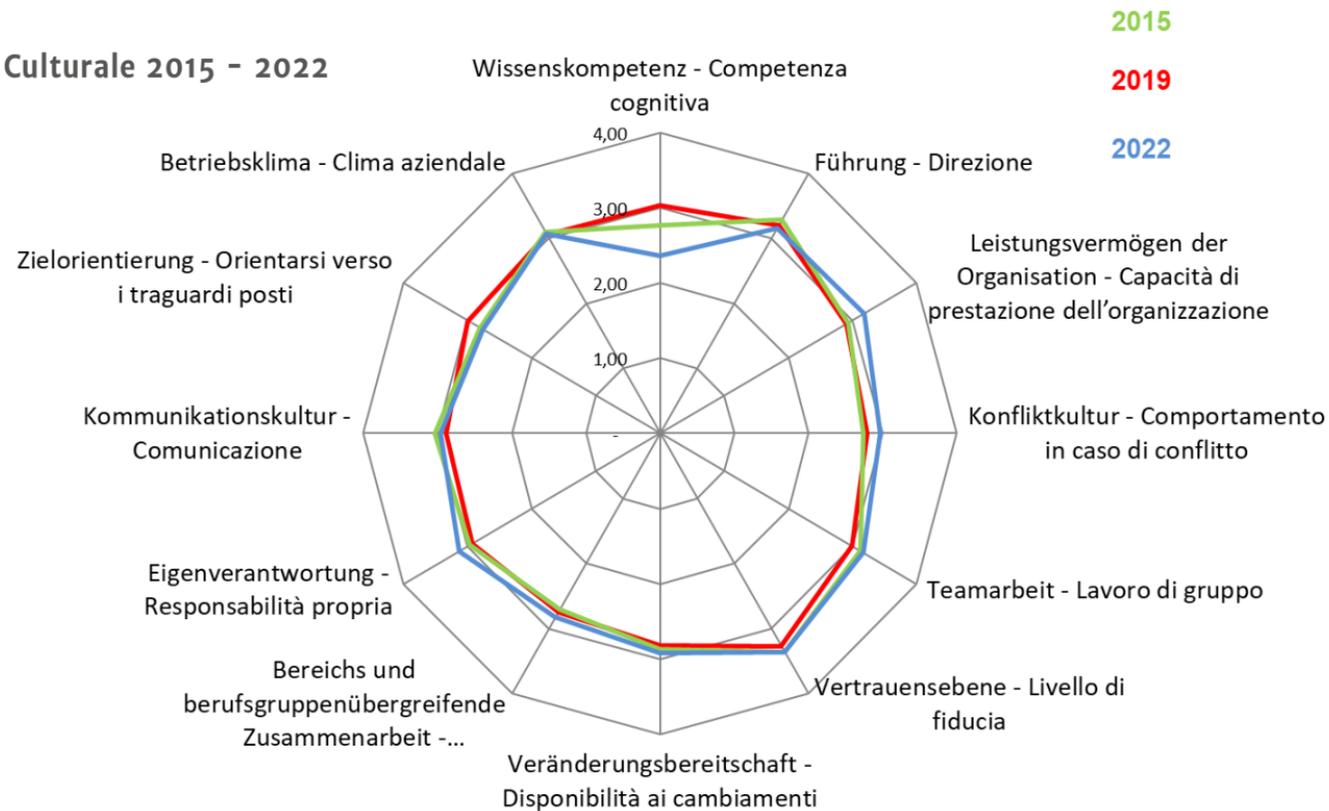
Il radar culturale è suddiviso in 12 categorie. Ogni collaboratore compila il questionario valutando, così facendo, se stesso, il proprio gruppo di lavoro e l'azienda nel suo insieme.

Attraverso tale valutazione si misura la cultura aziendale. Si riesce a rapportare lo sviluppo nei confronti degli anni passati e si possono così definire obiettivi aziendali, di gruppo e anche personali.

Negli ultimi tre anni non è stato possibile organizzare, offrire e pianificare interventi formativi nella forma e misura necessaria a motivo delle limitazioni date dalla gestione della pandemia. Questo dato in effetti rappresenta un peggioramento rispetto alle valutazioni svolte nel 2015 e 2019.



## Radar Culturale 2015 - 2022



## 7. Oggi e domani

### Lavori passati e lavori futuri

In seguito all'inizio dei lavori per la ristrutturazione delle stanze e dei locali comuni si è aggiunto un progetto di rivalutazione e nuovo adattamento del parco e giardino così come dei locali comuni nei pressi dell'entrata principale al fine di offrire un ambiente che sia funzionale e sicuro per ospiti e collaboratori. L'idea che ha accompagnato questo progetto è stata quella di creare continuità e dare all'immagine di storia e vissuto che si respira una connotazione unica che si rivolga al futuro e alle future esigenze della comunità. Nel 2023 sono previsti i lavori di rifacimento e ristrutturazione della facciata del tratto "vecchio". Il progetto corredato dalla valutazione tecnica, è stato consegnato alla soprintendenza provinciale ai beni culturali. In data 29.08.2022 l'amministrazione provinciale a dato autorizzazione all'inizio lavori e confermato anche il contributo richiesto.





» Che io possa avere la forza  
di cambiare le cose che posso cambiare,  
che io possa avere la pazienza  
di accettare le cose che non posso cambiare,  
che io possa avere soprattutto  
l'intelligenza di saperle distinguere. «

Tommaso Moro

» Il compito più difficile nella vita  
è quello di cambiare se stessi.»«

Nelson Mandela



Residenza per Anziani Eden  
cooperativa sociale