



RELAZIONE 2023



RESIDENZA PER ANZIANI EDEN  
Cooperativa sociale

39012 Merano  
Via T. Christomannos, 12

info@swh-eden.com  
[www.swh-eden.com](http://www.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. Dimensione sociale                 | 49 |
| 6. Finanze                            | 51 |
| 7. Qualità e sistemi di controllo     | 52 |
| 8. Oggi e domani                      | 59 |



## QUESTI SIAMO NOI

### Cari amici,

Dopo 11 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> ).

- 
- (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..

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 "panoramica".

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** e alla **coordinatrice per le relazioni interne ed esterne Dr.ssa Pfitscher Lisa**, 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.

### GRAZIE

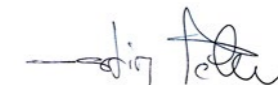
Iris Cagalli

Veit Gamper

Petra Pichler

Klemens Telser

I dati si riferiscono alla situazione al 31.12.2023.



Il Presidente Martin Telser







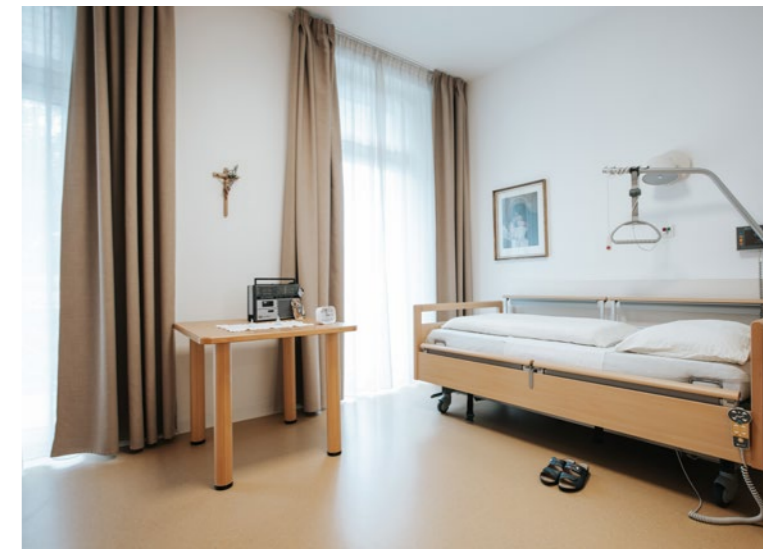
La cooperativa sociale “Residenza per Anziani Eden”, gestisce la Casa di Riposo a Maia Alta dal 1957. L’edificio ed il parcheggio annesso, sono di proprietà della cooperativa. Nel 2003 si sono terminati i lavori di ampliamento con la costruzione di una nuova ala. L’edificio pertanto è composto da due 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. 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 e verrà rinnovato con audit esterno prima della scadenza.

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. Degno di nota è la cappella al primo piano così come il meraviglioso parco che circonda la struttura. Il parco è stato ristrutturato nel 2018 e adeguato ancor più alle esigenze degli ospiti.

La facciata ha subito una completa ristrutturazione conclusasi nel dicembre del 2023. (Vedi testo a pagina 59).





# 1. ORGANIZZAZIONE

Attualmente la cooperativa sociale Residenza per Anziani Eden consta, grazie a quattro nuovi soci di **31 soci effettivi**.

## Movimenti soci

Nel corso dell'ultima riunione dei soci tenutasi in data 12.04.2023 presso la sede della cooperativa, si sono tenute le votazioni per il rinnovo del Consiglio di Amministrazione e dell'Organo di controllo.

Durante la riunione tenutasi nella sala grande della residenza per Anziani, l'assemblea ha salutato i **membri del Consiglio di Amministrazione uscenti**:

Herma Laterner Ganner, 8 mandati di cui 4 quale Vicepresidente  
 Christian Klotzner, 5 mandati di cui 4 come Vicepresidente  
 Christian Januth, 4 mandati di cui 1 come Vicepresidente  
 Monika Verdorfer, 4 mandati.

### Nuovi amministratori:

Petra Pichler  
 Veit Gamper

## La governance

### Presidente:

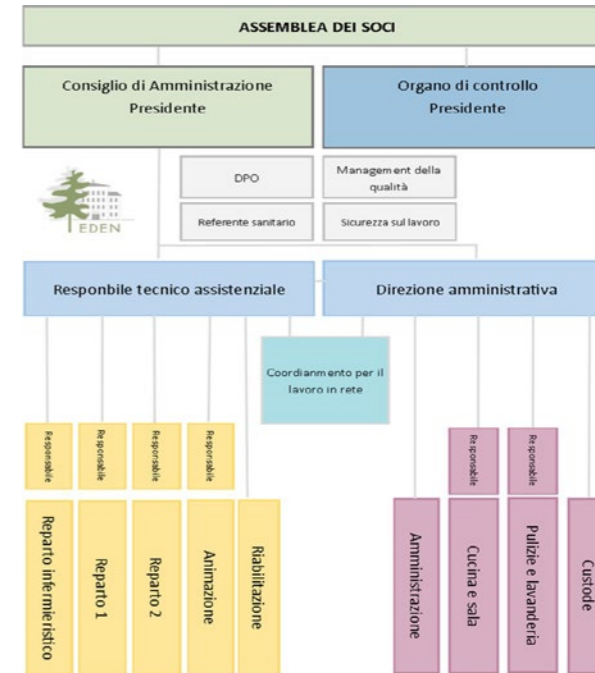
Martin Telser

### Vice Presidente:

Iris Cagalli

### Consiglieri:

Petra Pichler  
 Veit Gamper  
 Klemens Telser



Organigramma

**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 vicepresidente 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 Vicepresidente** 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)

**Presidente** Rag. Veronika Skocir

**Membro** Dr. David Feichter

**Membro** Dr. Stefan Thurin

## Incontri e riunioni

La cooperativa sociale dispone di un calendario delle riunioni, per quanto concerne il 2023 si riportano in calce quelli che sono stati gli incontri di programmazione e le riunioni tenutesi

- 1** Riunione ordinaria dei soci
- 5** Riunioni del Collegio dei Sindaci
- 7** Riunioni del Consiglio di Amministrazione
- 22** Incontri Presidente – Direzione
- 35** 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 migliorie 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 e tramite protocolli. 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 delle responsabili. Si parla di processi lavorativi, problematiche legate agli ospiti, si discutono proposte di migioria nell'assistenza e nei decorsi operativi portate dal personale. Il tutto viene protocollato e in un secondo momento introdotto. I due team assistenziali si incontrano per temi comuni due volte all'anno.

**Il team infermieristico** si incontra mensilmente, a cadenze regolari partecipa anche la Direzione tecnico assistenziale

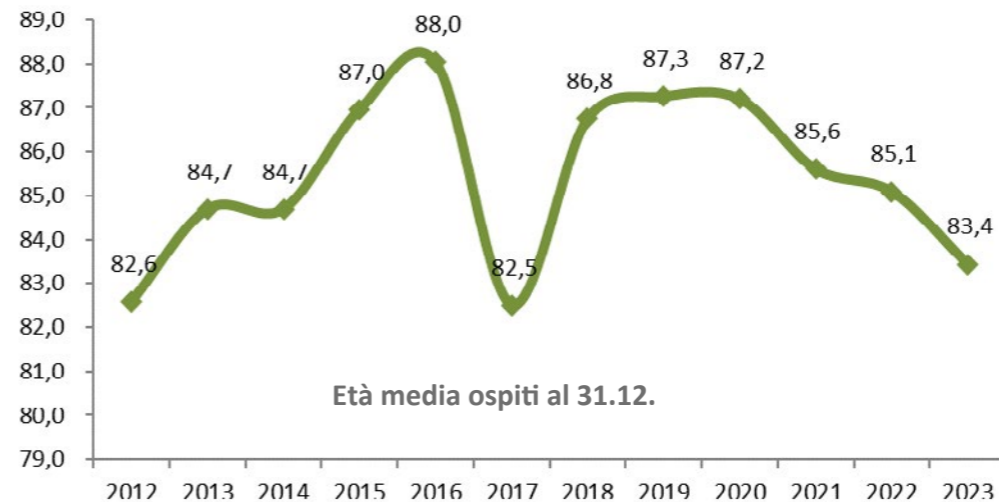
**Il gruppo di animazione e la Direzione tecnico assistenziale si incontrano anche mensilmente.**

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

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 **83,4 anni**.



**3 anni e 1,5 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

**56** utenti hanno un grado di invalidità riconosciuto.  
Di questi **47** un grado di invalidità del 100%.

|          |    |
|----------|----|
| 100%     | 47 |
| 0%       | 14 |
| 74%- 99% | 6  |
| 67%- 99% | 1  |
| 47%- 73% | 2  |

## Suddivisione degli ospiti per classe d'età (31.12.2023)

|         |    |
|---------|----|
| < 70    | 5  |
| 70 - 75 | 7  |
| 76 - 79 | 9  |
| 80 - 85 | 13 |
| 86 - 89 | 20 |
| 90 - 95 | 13 |
| > 95    | 3  |

## Comune o quartiere di provenienza

|              |                   |
|--------------|-------------------|
| Merano       | <b>52</b> persone |
| Maia Alta    | <b>13</b> persone |
| Altro comune | <b>5</b> persone  |

## Altri dati e informazioni:

Di **70** ospiti al 31.12.2022, 46 ovvero il **66%** appartengono al **gruppo linguistico tedesco** e **24** ospiti, che corrispondono al **34%**, appartengono al **gruppo linguistico italiano**.

Il **76%** dei nostri ospiti è rappresentato da signore. Le **53 Signore** condividono la struttura con **17 Signori (24%)**.



## Movimenti nell'anno 2023

|  |    |
|--|----|
| Ammissioni degenza a lungo termine                       | 24 |
| Decessi  | 22 |
| Altra struttura o rientro a casa                         | 4  |
| Ammissioni ricovero temporaneo                           | 23 |
| Dimissioni ricovero temporaneo                           | 12 |
| Cambio da ricovero temporaneo a ricovero a lungo termine | 11 |

Nel 2023 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 **25.529 giorni**.

La copertura letti complessiva nel corso dell'anno è del **97,14%**.

I **2 posti letto per ricovero temporaneo** sono stati usufruiti dall'utenza per un totale di **597 giorni** per una copertura pari al **81,78%**.

I **70 posti letto per ricovero a tempo indeterminato** sono risultati coperti per un totale di **24.932 giorni** per una copertura pari al **97,58%**.

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.

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

## Degenze ospedaliere

Nel corso del **2023** i nostri ospiti hanno trascorso periodi di ricovero in prevalenza nel nosocomio di Merano "Franz Tappeiner" per un totale di **393 giorni**. Media per ospite nel 2023 di **5,61 giorni** di degenza ospedaliera.





### 3. RISORSE UMANE

I costi personale in bilancio sono inseriti alla voce „Costi della produzione” e per il 2023 corrispondono al 73,0% dei costi complessivi con un aumento rispetto al 2022 di 2.5 punti percentuali. Tale aumento è da ricondurre per il 75% al rinnovo del contratto di comparto per la parte economica che prevedeva anche un versamento di quote pertinenti agli anni 2021 e 2022.

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 ad eseguire 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. 2 dipendenti di ruolo erano assenti nel 2023.

Tali assenze sono riconducibili a quanto previsto dalla normativa vigente come da D.Lgs.151/01.

Le persone sono state sostituite da personale qualificato.

| Descrizione                      |       |
|----------------------------------|-------|
| Collaboratori                    | 79    |
| Equivalenti tempo pieno          | 69,27 |
| Collaboratori a tempo pieno      | 50    |
| Collaboratori a tempo parziale   | 29    |
| Media anni anzianità di servizio | 9,2   |
| Donne                            | 62    |
| Uomini                           | 17    |
| Età media del personale          | 49,3  |



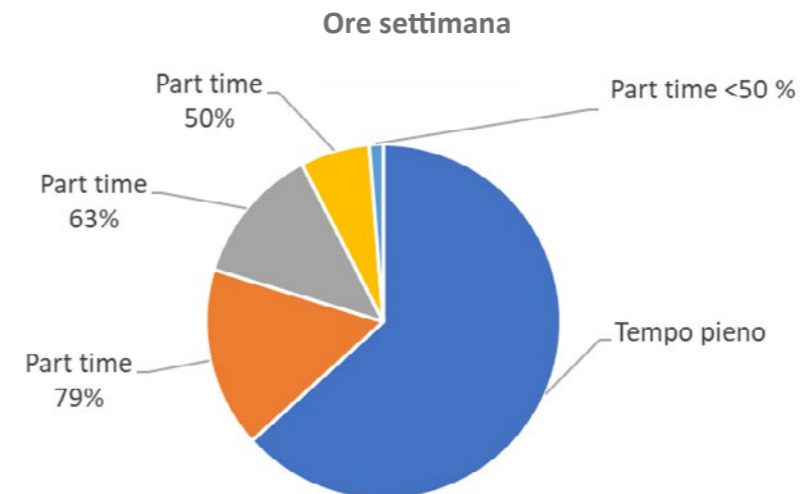
## Figure professionali e personale al 31.12.2023

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:

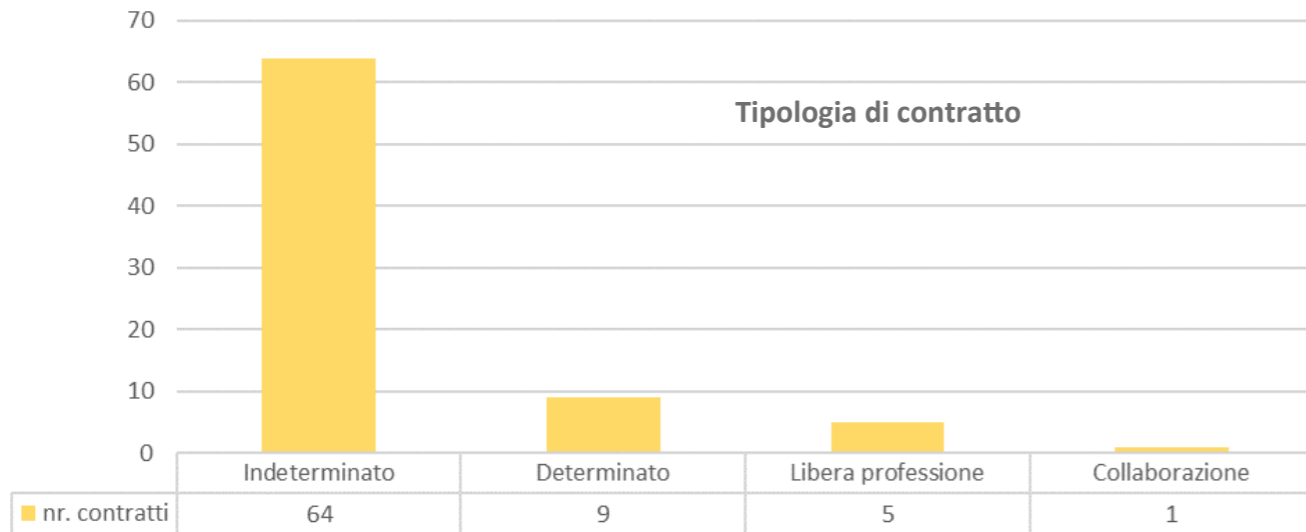
| Figura professionale                      | Persone | Unità lavorative |
|---|---------|------------------|
| Direzione amministrativa                  | 1       | 1                |
| Direzione tecnica                         | 1       | 1                |
| Pedagoga                                  | 1       | 1                |
| Addette ai servizi ausiliari              | 11      | 10,5             |
| Custode                                   | 1       | 1                |
| Personale infermieristico                 | 9       | 7,2              |
| Cucina e sala                             | 11      | 9,1              |
| Operatori socioassistenziali e sanitari   | 34      | 34,5             |
| Fisioterapia, Ergoterapia e Massaggiatore | 3       | 2,1              |
| Personale amministrativo                  | 3       | 1,9              |

Circa i tre quinti del personale (63%), lavora a tempo pieno, mentre il restante (37%) lavora secondo un orario ridotto ovvero con contratto a tempo parziale.

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

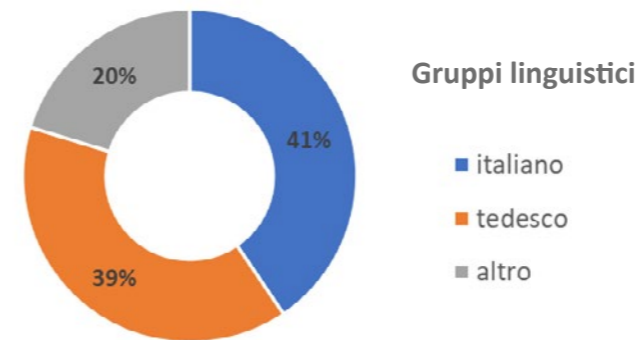


La cooperativa ha in essere 64 contratti a tempo indeterminato, oltre a questi contratti la cooperativa, al fine di garantire un servizio competente e puntuale, stipula contratti a tempo determinato quali sostituzioni temporanee per personale assente, contratti con libero professionisti accordi di collaborazione.



## 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.





## 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.**

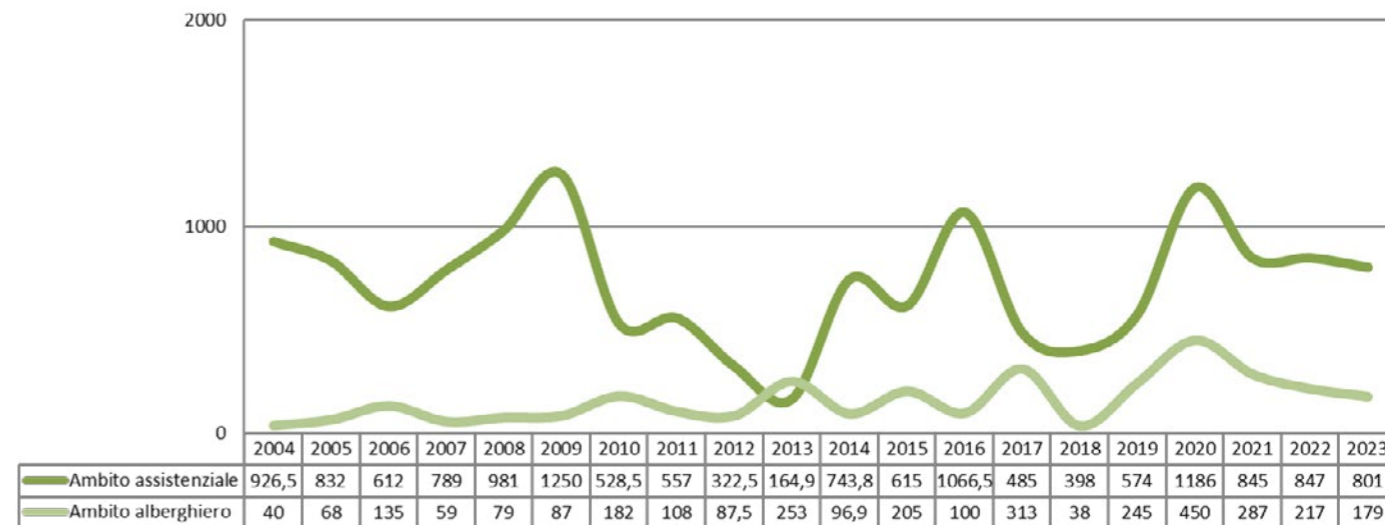
Assenze legate all'aspetto motivazionale sono un indicatore di mancanza di soddisfazione lavorativa così come della qualità dell'apparato dirigenziale.

L'indicatore delle assenze contiene valori quali:

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

## Assenze in giorni

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





## 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 2023 ha visto la presenza di **17** tirocinanti iscritti a vari percorsi formativi, per un totale di **2.458 ore di tirocinio** svolto nella nostra struttura.

| Percorso                               | Tirocinanti | Ore   |
|--|-------------|-------|
| Tirocinio formativo percorso OSS- OSA  | 7           | 1.322 |
| Tirocinio Servizi generali             | 2           | 192   |
| Progetto formativo pratico orientativo | 3           | 200   |
| Tirocinio estivo                       | 5           | 744   |

### Formazione professionale del personale in servizio:

| Ore totali | Tema formativo                                   | Persone | Ore formazione pro capite | Costi sostenuti in € |
|------------|--|---------|---------------------------|----------------------|
| 32         | Persona di riferimento nei servizi sociali       | 1       | 32,00                     | 0,00                 |
| 18         | Rilassati ed in movimento nel lavoro digitale    | 3       | 6,00                      | 0,00                 |
| 48         | Kinestetica in assistenza Peer Tutoring          | 1       | 48,00                     | 344,00               |
| 42         | L'igiene del piede                               | 2       | 21,00                     | 252,00               |
| 63         | Management di professionale deescalazione        | 3       | 21,00                     | 450,00               |
| 70         | Seminari „Vivere e muovere la qualità“           | 1       | 70,00                     | 600,00               |
| 84         | Kinestetica in assistenza corso base             | 3       | 28,00                     | 160,00               |
| 56         | Personale, da Babyboomer sino alla Generazione z | 2       | 28,00                     | 320,00               |
| 35         | Gioco ed umore nell'incontrare persone anziane   | 5       | 7,00                      | 250,00               |
| 360        | Lia Advanced – Interno                           | 13      | 28,00                     | 00,00                |
| 165        | BLS  | 55      | 3,00                      | 00,00                |



## 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

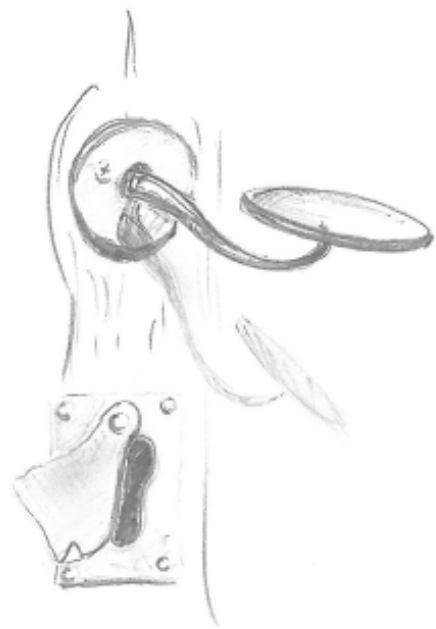
**Vivere è la cosa più rara di questo mondo; molta gente esiste: ecco tutto. (Oscar Wilde)**

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 formazione pro-capite | Costi sostenuti |
|------------|----------------|-----------------|---------------------------|-----------------|
| 159        | 679/2016       | 53              | 3,00                      | € 3.450,00      |





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.

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 collaborazione 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 15 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 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. Grazie alla collaborazione con l'Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige e la Croce Rossa è ora possibile anche nella nostra struttura richiedere visite specialistiche direttamente in struttura. Medici in pensione ed in forma gratuita si mettono a disposizione su chiamata del medico di struttura ad effettuare visite in loco. Questo servizio elimina se del caso, l'attesa per una visita specialistica e un eventuale trasporto di persone anziane per le quali un eventuale trasporto nel nosocomio sarebbe di enorme peso.

Alcuni numeri che definiscono tali interventi:

- 25,8** prelievi ematici mensili
- 7** cambio catetere vescicale al mese
- 2.099** iniezioni , media giornaliera di **18,5**
- 4.745** terapia insulinica anno, media giornaliera di **13**

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 the se desiderato.

## Cura e assistenza socio sanitaria

I seguenti numeri e dati raccolti nel periodo (01.01.2023 sino al 31.12.2023) 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)         | 16 | Patologia dermatologica                | 4  |
| Insufficienza cardiaca                           | 2  | Insufficienza renale (1- 4)            | 15 |
| Ictus sindrome mieloplastica                     | 23 | Patologia delle vie respiratorie- COPD | 18 |
| Dipendenza                                       | 8  | Patologia della tiroide                | 14 |
| Patologia psichiatrica                           | 1  | Difficoltà di udito                    | 11 |
| Deficit cognitivo – Demenza                      | 43 | Difficoltà visive                      | 15 |
| Disturbi del comportamento BPSD                  | 1  | Artrosi                                | 18 |
| Patologie reumatiche                             | 3  | Anemia                                 | 12 |
| Diabete  | 16 | Embolia                                | 4  |
| Diabete – insulinoterapia                        | 5  | Pacemaker                              | 3  |
| Patologia neurologica (Parkinson,Epilessia, etc) | 12 |  |    |

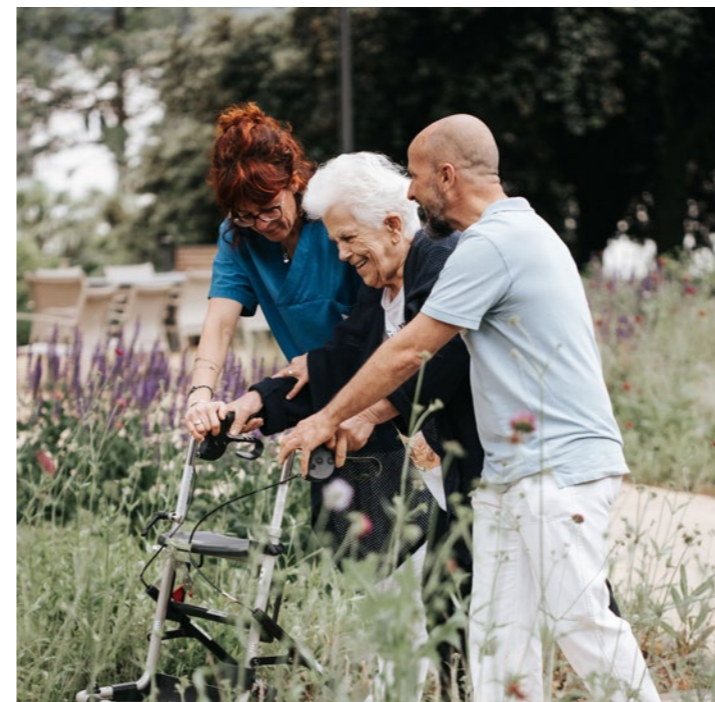
## Interventi assistenziali

|  |               |   |
|--|---------------|---|
| Transfers                                  | <b>19.285</b> | Mediamente <b>52,8</b> Transfers al giorno                          |
| Supporto diretto nell'assunzione dei pasti | <b>7.080</b>  | Mediamente <b>19,3</b> interventi al giorno                         |
| Interventi di controllo e osservazione     | <b>99,659</b> | Ogni ospite viene controllato mediamente <b>3,8</b> volte al giorno |
| Parametri vitali misurazione               | <b>7.450</b>  | mediamente <b>20,4</b> volte in tutto, al giorno                    |
| Glicemia misurazione                       | <b>7.822</b>  | mediamente <b>21,4</b> volte in tutto al giorno                     |



## Altri dati

|           |  |
|-----------|--|
| <b>86</b> | Portatori di materiale per incontinenza  |
| <b>13</b> | Catetere vescicale                       |
| <b>0</b>  | Gastronomia endoscopia percutanea P.E.G. |
| <b>3</b>  | Stoma                                    |



## 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 dieci 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 della casa sono assistiti anche nelle 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



## 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, nel 2023 quattro assistenti diurni erano 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 si reca appositamente alla 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. Oltre alle attività settimanali o regolari nel 2023 si sono svolti i seguenti eventi:

- Eventi con musicisti/gruppi musicali esterni, almeno 1 volta 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
- Beauty Day per tutti gli ospiti
- 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, ai giardini Trauttmansdorf)
- Passeggiate in città e visite ai mercati
- Giornata dell'anziano
- Festa del raccolto
- Incontri con le scuole primarie
- Incontri con studenti delle scuole superiori con specifica specializzazione nel settore





- 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
- Visite regolari al mercato di Sinigo
- Ogni mese una festa di compleanno
- Sketch teatrale organizzato ed eseguito da parte di una parente
- Cucina con parente – preparazione e cucina dei panzerotti pugliesi in struttura
- Settimanalmente una volontaria esegue manicure a ben otto dei nostri ospiti
- 5-6 volte all'anno cena con 10 ospiti in pizzeria
- 2-3 volte si organizza una pizzata in giardino, la pizza viene preparata e cotta al momento in un forno in giardino
- Studentesse della scuola professionale di sartoria di Merano, hanno sviluppato e cucito e poi donato delle mantelline-coperte, per gli ospiti in sedia a rotelle per i mesi freddi, affinché essi possano andare in giardino, senza dover mettere giacche pesanti.
- Sfilata di moda, di ospiti e parenti con la ditta "Luis Trenker"

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.

### Sfilata di moda con la ditta Luis Trenker

Il 15 settembre 2023 si è svolto un evento straordinario presso la residenza per anziani Eden: Una sfilata di moda con l'azienda Luis Trenker, alcuni degli ospiti della casa hanno calcato, accompagnati dai loro parenti, la passerella come modelli. All'insegna del motto "La moda non conosce età", gli anziani e i loro familiari hanno presentato con orgoglio la nuova collezione autunno/inverno, dimostrando che la moda può svolgere un ruolo importante anche in età avanzata. Per la ditta Luis Trenker, marchio di moda e lifestyle, l'evento è una questione legata alla gioia di vivere, di rispetto e di apprezzamento anche nei confronti dei cittadini anziani, afferma Michi Klemera, amministratore delegato e proprietario dell'azienda di moda. Parenti, amici e interessati sono rimasti colpiti dall'energia e dal senso di stile degli anziani. Tra i modelli vi era anche una coppia speciale: la direttrice tecnico-assistenziale Renate Völser e il capo cuoco Johann Mair, che all'ora erano prossimi alla pensione, hanno potuto così partecipare alla sfilata e prendere applausi e attestati di stima.



Ai partecipanti è stato offerto anche un intrattenimento culturale e musicale. Il suono rock della band "The Daltons" ha creato un'atmosfera suggestiva durante la sfilata ed il successivo aperitivo, preparato con grande maestria e competenza dal personale di cucina. I teatranti Signor Christoph e Signora Letizia si sono esibiti in un breve sketch, in cui sono stati rappresentati con umorismo, aneddoti della residenza per anziani. La sfilata di moda nella residenza per anziani non è stata solo un evento divertente, ma anche un segno che l'età non pone limiti. L'età è una questione di atteggiamento e approccio, non di limitazioni fisiche.



## Giornata del ricordo

Una volta all'anno invitiamo i parenti degli ospiti della casa che sono deceduti l'anno scorso, per ricordare insieme il periodo in cui hanno abitato all'Eden, hanno riso e pianto con noi - hanno vissuto con noi. Nel 2023 la cerimonia commemorativa si è svolta il 13 aprile. Abbiamo celebrato con canti e testi e poi, sfidando le gocce di pioggia, siamo andati in giardino a liberare in cielo dei palloncini come piccolo saluto. In seguito, ci siamo rificollati, abbiamo parlato e condiviso i ricordi. Per la maggior parte di noi è stato un incontro con sentimenti contrastanti: in parte gioia, in parte tristezza, ma in ogni caso con un sentimento di solidarietà..



## 5. DIMENSIONE SOCIALE

### 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.

### Volontari

In questo contesto, va sottolineata l'importanza dei volontari: Essi offrono il loro tempo agli ospiti della casa, svolgono un ruolo importante nell'organizzazione quotidiana della casa di riposo e sono anche una sorta di collegamento con la comunità nelle immediate vicinanze. I nostri volontari svolgono il loro lavoro qui all'Eden con ammirevole disinvoltura e come un fatto scontato. Ma il loro impegno è tutt'altro che scontato! Le molte ore che dedicano agli ospiti, la gentilezza e la cortesia con cui li avvicinano, le parole gentili che rivolgono loro... e non ultimo il sostegno che danno al nostro personale: tutto questo è un dono che apprezziamo molto.

Come piccolo ringraziamento per la loro presenza all'Eden, abbiamo invitato i volontari a un piccolo aperitivo natalizio presso la nostra capanna dell'Avvento il 21 dicembre 2023, dove abbiamo brindato con loro alla buona collaborazione e alle prossime festività. Un grazie di cuore ai nostri volontari, siete un gruppo fantastico!

Nel corso del 2023 i nostri **29 volontari** hanno regalato ai nostri ospiti la bellezza di mediamente **180 ore al mese**.

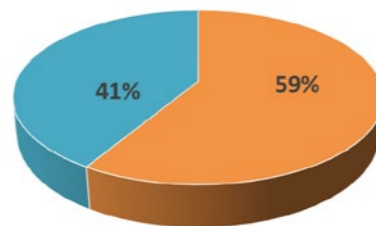
|  |                       |
|--|-----------------------|
| Servizio caffè   | <b>6 volontari*e</b>  |
| Servire e aiutare quotidianamente in sala da pranzo        | <b>4 volontari*e</b>  |
| Gruppo di canto ogni lunedì                                | <b>10 volontari*e</b> |
| Tutti i pomeriggi compagnia e accompagnamento degli ospiti | <b>9 volontari*e</b>  |
| Santa Messa il venerdì                                     | <b>2 volontari*e</b>  |
| Accompagnamento degli ospiti in ospedale e per visite      | <b>11 volontari*e</b> |
| Accompagnamento dell'ospite in condizioni terminali        | <b>1 volontario*a</b> |
| Servizi di supporto esterno (ritiro/consegna)              | <b>2 volontari*e</b>  |
| Varie  | <b>4 volontari*e</b>  |



#### Volontari appartenenti ad Associazioni

|                      |    |
|----------------------|----|
| Avulss               | 4  |
| Vinzenz-Helfergruppe | 5  |
| Caritas              | 1  |
| Nessuna appartenenza | 19 |

**Volontari**  
■ Donne ■ Uomini



## 6. 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, hanno condotto ad una stabilizzazione delle rette per un quinquennio 2011-2015, per poi subire lievi aumenti negli anni a seguire.

Pertanto, anche il 2023 si caratterizza per un lieve aumento delle quote a carico dell'utenza.

#### Evoluzione retta giornaliera



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.

## 7. 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 Altenheim 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

La residenza per Anziani Eden ha partecipato al progetto „Iniziativa Qualità“. Tale progetto fu organizzato e patrocinato dalla 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 miglorie sono presenti. Sigillo qualità RQA Alto Adige ha validità sino al 31.12.2023. La procedura per il rinnovo iniziata a fine 2023 si concluderà nella seconda parte del 2024 con un Audit interno eseguito da commissione esterna



## Valutazione del livello di soddisfazione della clientela

### Migliorare attraverso valutazioni e confronto

Ai parenti dei nostri ospiti è stato inviato un questionario allo scopo di chiedere agli stessi una valutazione dell'offerta e dei servizi svolti dalla cooperativa.

L'esito dell'indagine è stato poi presentato durante la consueta riunione con i parenti che si è tenuta in data 5.12.2023

Gli obiettivi di questo questionario sono:

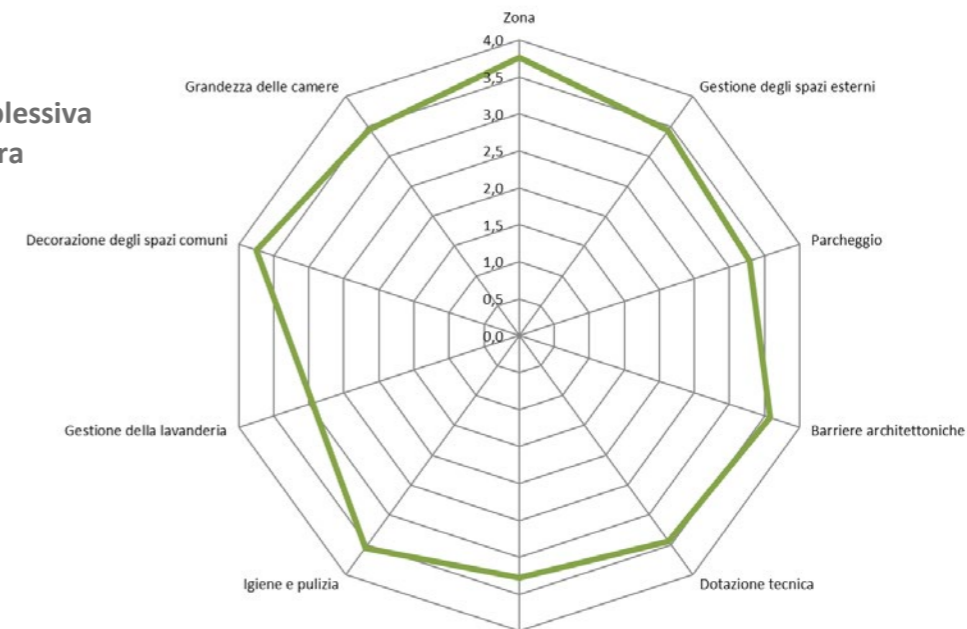
- elaborazione di un radar culturale, che dia un'affermazione unica ed oggettiva della qualità percepita dei servizi e offerte.
- avere un'immagine dello stato d'animo, riferito ai valori vissuti all'interno dell'organizzazione e il grado di soddisfazione della clientela, da tutto ciò si potranno elaborare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

Alla domanda se fossero a conoscenza delle Linee Guida della cooperativa gli intervistati hanno risposto nella seguente maniera:

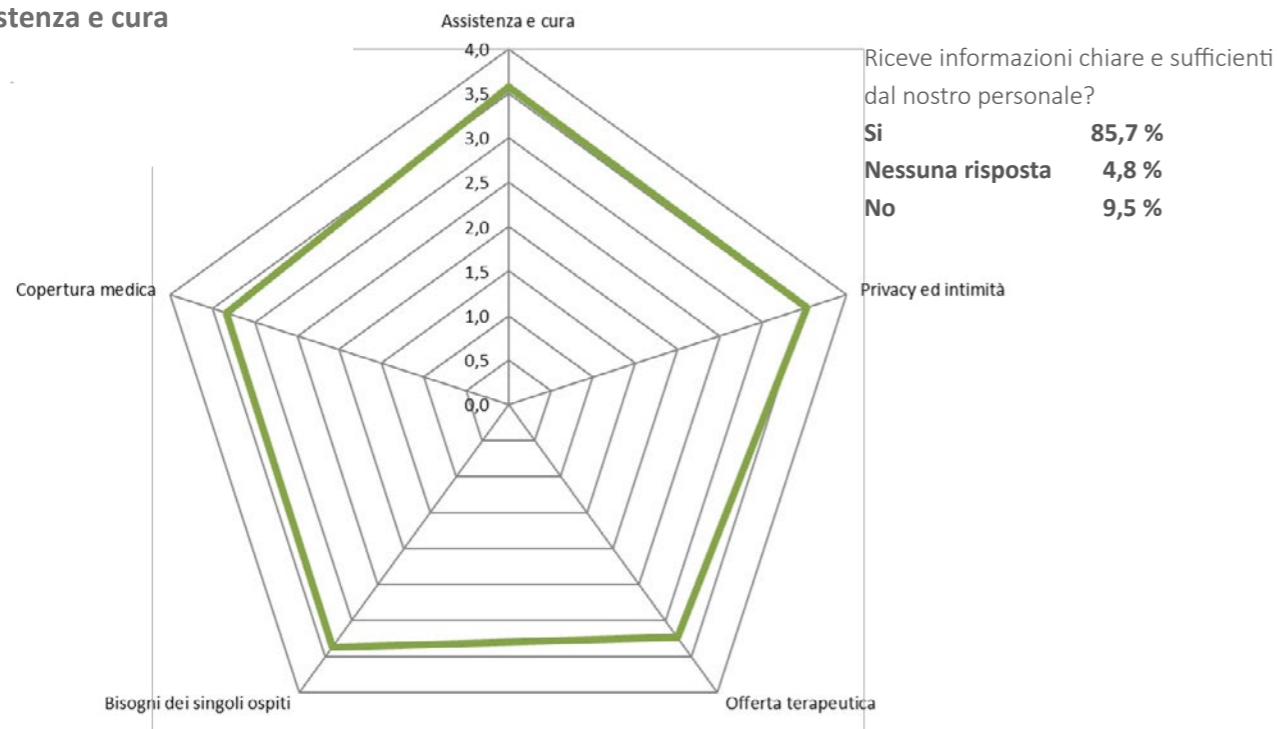
|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| <b>Si</b>               | <b>46,2%</b> |
| <b>No</b>               | <b>30,8%</b> |
| <b>Nessuna risposta</b> | <b>23,0%</b> |

La valutazione sulla soddisfazione si basa su una scala di valori dove 0 significa *del tutto insoddisfatto*\*a e 4 *del tutto soddisfatto*\*a.

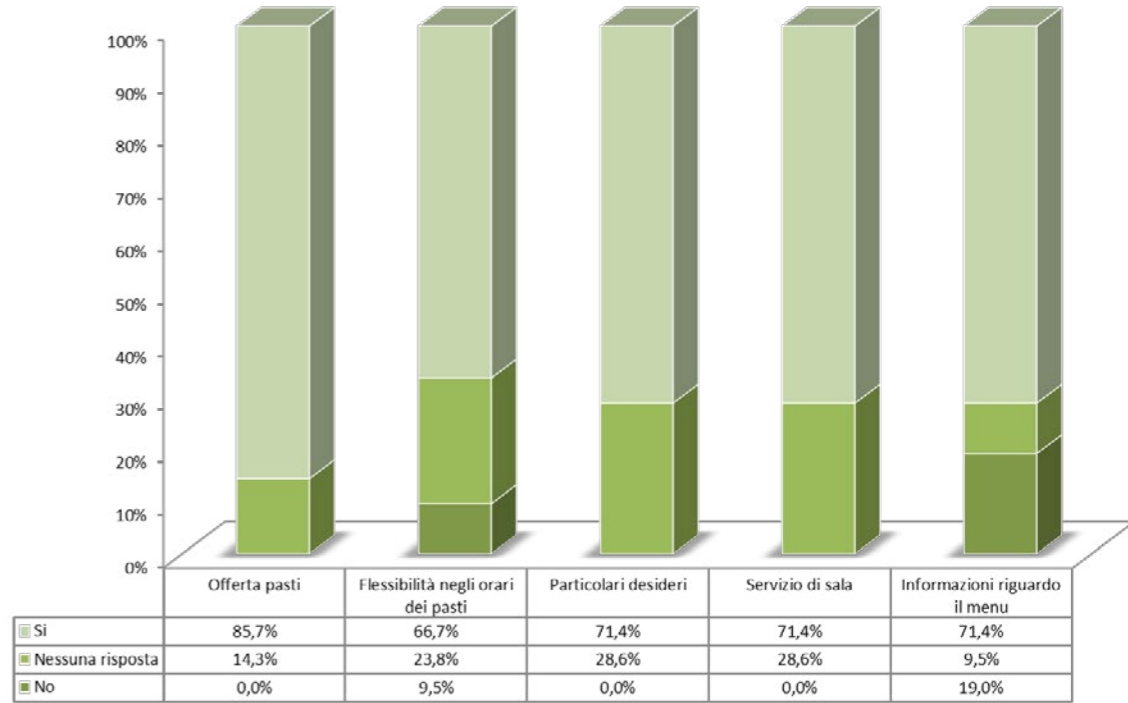
### Valutazione complessiva della struttura



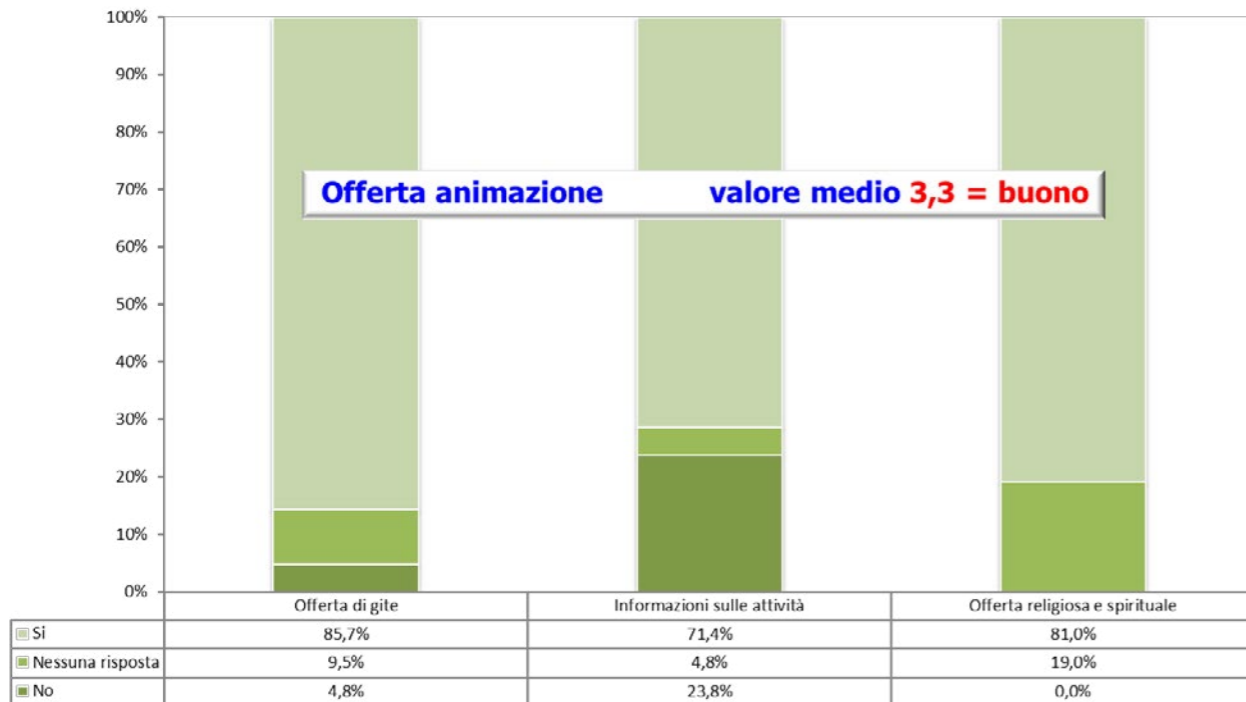
### Assistenza e cura



### Cucina e sala



## Animazione



## 8. OGGI E DOMANI

### Pagina Web

Al fine di rendere la nostra struttura più facilmente raggiungibile per coloro che sono distanti da noi, per coloro che si addentrano nel mondo digitale e per chi anche solo per informarsi o per curiosità desidera buttare un occhio all'interno della nostra realtà abbiamo creato una nuova pagina web, più moderna, semplice, di facile lettura e che sia il più possibile specchio della nostra realtà.

### Ristrutturazione della facciata

I lavori di ristrutturazione della facciata della struttura sorta nel 1884 sono iniziati il 24 luglio 2023 e sono stati eseguiti dall'impresa incaricata Christanell Karl entro i 130 giorni previsti ossia entro il 1 dicembre 2023.

I responsabili di zona dell'Ufficio per i monumenti architettonici e artistici, la storica dell'arte Dr.ssa Marlies Tschisner e l'architetta Eva Manfredini hanno partecipato a diverse riunioni di cantiere. Sono stati discussi tutti i lavori e il loro avanzamento,



i colori e i dettagli basati su sondaggi eseguiti su superfici campione sono stati discussi e discussi con loro.

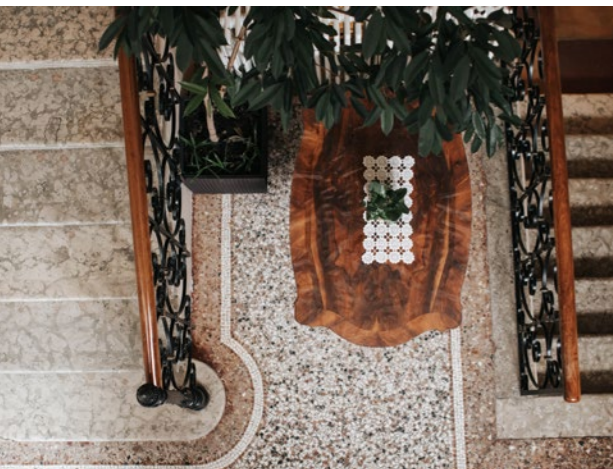
I lavori sulla casa sono stati eseguiti in quattro sezioni consecutive. I lavori sono iniziati sulla facciata nord,

i lavori sono proseguiti e completati in senso antiorario fino all'estensione est e sono stati completati.

Sono state rimosse le pareti divisorie ai piani primo e secondo, ormai obsolete e anacronistiche, mentre le pareti divisorie originali in legno all'ultimo piano sono state ristrutturare.

La piastra del balcone in pietra calcarea di Trento del balcone al 2° piano, all'estrema sinistra della cappella, è stata conservata nella sua forma originale e restaurata con cura e a regola d'arte, essendo l'ultima testimonianza di parte dei balconi originari.

Futuri e necessari lavori interesseranno i balconi e la loro pavimentazione.



*(Versione sintetica della relazione dell' Arch. Dr. Angelika Margesin)*

## Altri interventi

Ulteriori lavori di ristrutturazione, per i quali sono stati richiesti contributi provinciali, riguarderanno

- Il bagno comune al piano terra
- I due padiglioni nel parco sul lato sud.

Ci sono cambiamenti anche nell'area amministrativa: il nostro sistema di gestione dei documenti è in fase di conversione in una piattaforma online. Ciò consentirà ai dipendenti di accedere alla modulistica di cui hanno bisogno, come ad esempio documenti, formulari, manuali, standard etc.



La Felicità non è un luogo.  
La Felicità non è un obiettivo.  
La Felicità è una direzione.

(Sydney J. Harris)



RESIDENZA PER ANZIANI

