



RELAZIONE 2024



RESIDENZA PER ANZIANI EDEN
Cooperativa sociale

39012 Merano
Via T. Christomannos, 12

info@swh-eden.com
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	48
6. Finanze	51
7. Qualità e sistemi di controllo	52
8. Oggi e domani	61

QUESTI SIAMO NOI

Cari amici,

Dopo 12 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 ⁽¹⁾ e Art.4 ⁽²⁾).

-
- (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** che dal 01.05.2024 è entrata in pensione, dal **Direttore Signor Pol** e alla **Assistente alla Direzione Lisa Pfitscher**, 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

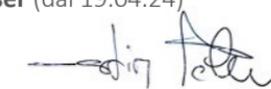
Iris Cagalli (sino al 18.04.24)

Petra Pichler

Veit Gamper

Klemens Telser

Jutta Telser (dal 19.04.24)



Il Presidente Martin Telser

I dati si riferiscono alla situazione al 31.12.2024.



Foto: Oliver Oppitz



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 valeva sino al 03.04.2024 ed è stato rinnovato con audit esterno prima della scadenza (vedasi pagina 55).

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. Degna 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.





1. ORGANIZZAZIONE

Attualmente la cooperativa sociale Residenza per Anziani Eden consta, grazie a una nuova socia di **31 soci effettivi**.

Movimenti soci

La Vice presidente, Signora Iris Cagalli, dopo 16 anni di collaborazione attiva in seno al Consiglio di amministrazione si dimette al fine di potersi dedicare al meglio al nuovo ruolo di Direttrice della Fondazione Pitsch a Merano.

I membri del Consiglio di amministrazione e la cooperativa si uniscono nel ringraziare la Vice presidente uscente per l'impegno, la competenza che ne hanno contraddistinto la sua presenza.

Nel corso dell'ultima riunione dei soci tenutasi in data 19.04.2024 presso la sede della cooperativa, a fronte dell'uscita della Vice presidente in carica si sono tenute le votazioni per la sostituzione.

A voti unanimi è stata votata Sig.ra Jutta Telser come nuovo membro del Consiglio di amministrazione e il Dr. RA Veit Gamper quale nuovo Vice presidente della Cooperativa.

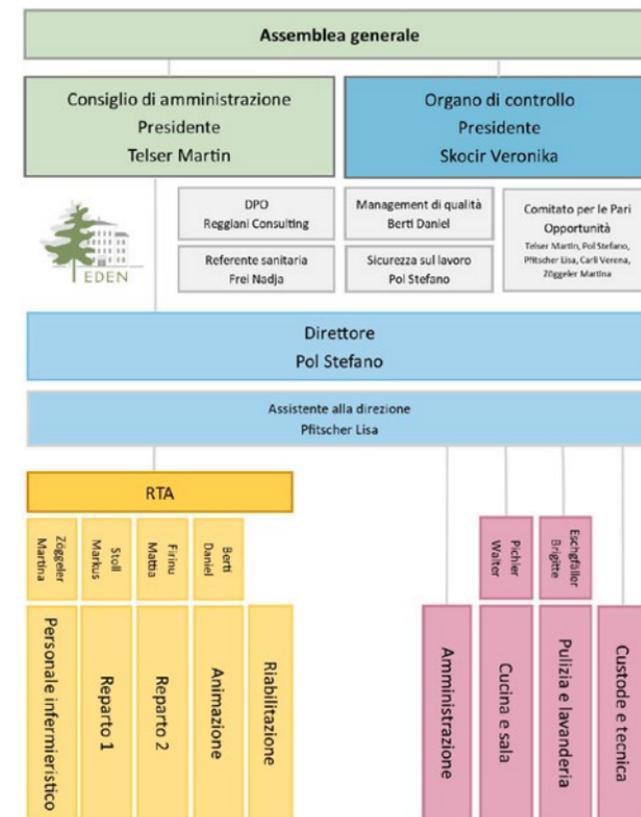
La governance

Presidente:
Martin Telser

Vice presidente:
Veit Gamper

Consiglieri:
Petra Pichler
Jutta Telser
Klemens Telser

Organigramma



Delibera del consiglio di amministrazione del 29.05.024

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 tre 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.

L'organo di controllo 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

La Signora Völser, che faceva parte della direzione della residenza per anziani dal 2009 quindi per quasi 15 anni, a maggio 2024 è andata in pensione. Coglie a questo punto l'occasione di rivolgere delle parole di ringraziamento ai lettori di questa relazione.

Cari membri, cari amici dell'Eden,

con queste parole mi congedo dalla carica di responsabile tecnico-assistenziale.

Grazie per avermi permesso di far parte dell'Eden per così tanto tempo, grazie soprattutto per la fiducia riposta in me da parte del consiglio di amministrazione e dal presidente, dai soci, dal personale e dal direttore.

Vi prego di unirvi a me nel dare il benvenuto alla signora Pfitscher Lisa e al nuovo team di gestione. Essi affronteranno le sfide della nuova era e, insieme al Direttore Stefano Pol, condurranno l'Eden verso un futuro buono e sicuro.



Foto: Anita Augscheller

Incontri e riunioni

La cooperativa sociale dispone di un calendario delle riunioni, per quanto concerne il 2024 si riportano in calce quelli che sono stati gli incontri di programmazione e le riunioni tenutesi:

1 Riunione ordinaria dei soci, **4** Riunioni dell'organo di controllo, **7** Riunioni del Consiglio di Amministrazione, **30** Incontri Presidente – Direzione, **42** Incontri del Team dirigenziale

Il team multidisciplinare composto da assistente alla direzione, 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 hanno 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 mensilmente, a cadenze regolari partecipa anche l'assistente alla direzione.

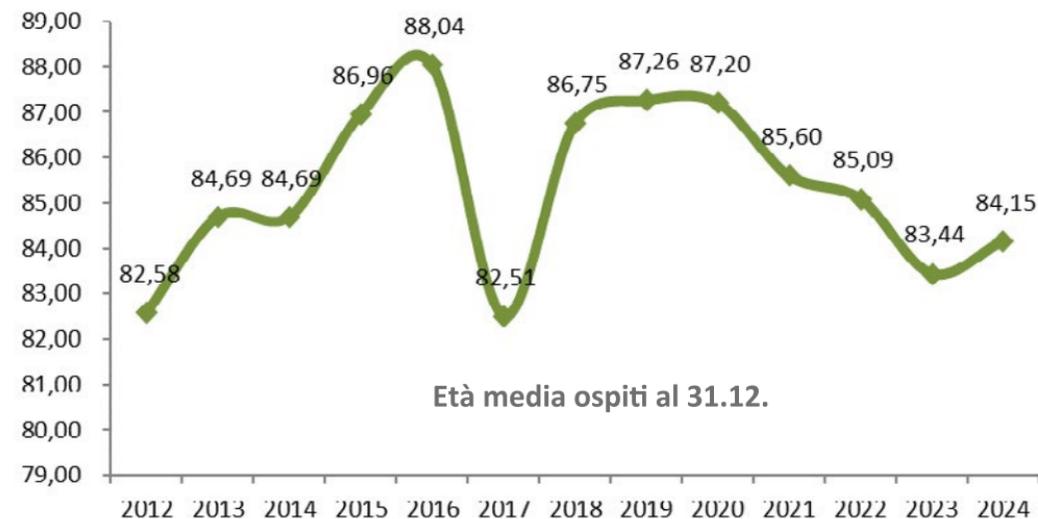
Il gruppo di animazione e l'assistente alla direzione si incontrano mensilmente.

Anche il **team di riabilitazione** si incontra con la l'assistente alla direzione una volta al mese.

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 **84,15 anni**.



2 anni e 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

55 utenti hanno un grado di invalidità riconosciuto. Di questi **46** un grado di invalidità del 100%.

100%	46
0%	14
invalidità parziale	9

Suddivisione degli ospiti per classe d'età (31.12.2024)

< 70	3
70 – 79	15
80 – 89	33
90 – 95	14
> 95	4

Comune o quartiere di provenienza

Merano	49 persone
Maia Alta	15 persone
altro comune	5 persone

Altri dati e informazioni:

Di **69** ospiti al 31.12.2024, **45** ovvero il **65%** appartengono al **gruppo linguistico tedesco** e **24** ospiti, che corrispondono al **35%**, appartengono al **gruppo linguistico italiano**.

Il **75%** dei nostri ospiti è rappresentato da signore. Le **52 signore** condividono la struttura con **17 signori (25%)**.



Movimenti nell'anno 2024

Ammissioni degenza a lungo termine	14
Decessi	9
Decessi durante ricovero temporaneo	3
Altra struttura o rientro a casa	4
Ammissioni ricovero temporaneo	18
Dimissioni ricovero temporaneo	18
Cambio da ricovero temporaneo a ricovero a lungo termine	4

Nel 2024 a fronte di una possibile copertura di **26.352 giorni**, i 72 posti letto riconosciuti, di cui due riservati al ricovero temporaneo, sono risultati occupati per un totale di **25.876 giorni**.

La copertura letti complessiva nel corso dell'anno è del **98,19%**.

I 2 posti letto per ricovero temporaneo sono stati usufruiti dall'utenza per un totale di **596 giorni** per una copertura pari al **81,42%**.

I 70 posti letto per ricovero a tempo indeterminato sono risultati coperti per un totale di **25.280 giorni** per una copertura pari al **98,67%**.

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.

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

Degenze ospedaliere

Nel corso del 2024 i nostri ospiti hanno trascorso periodi di ricovero in prevalenza nel nosocomio di Merano "Franz Tappeiner" per un totale di **140** giorni. Media per ospite nell'anno 2024 di **2,03** giorni di degenza ospedaliera.





3. RISORSE UMANE

I costi personale in bilancio sono inseriti alla voce „Costi della produzione” e per il 2024 corrispondono al 70,71% dei costi complessivi con una riduzione rispetto al 2023 di 2.36 punti percentuali.

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. Nel 2024 un dipendente di ruolo è andato in pensione.

Nel corso dell’anno, 4 persone hanno svolto il percorso formativo in servizio per il titolo di Operatore Socio Sanitario, gli stessi si sono diplomati nel dicembre 2024.

Descrizione	
Collaboratori	79
Equivalente tempo pieno	68,72
Collaboratori a tempo pieno	50
Collaboratori a tempo parziale	29
Media anni anzianità di servizio	8,7
Donne	61
Uomini	18
Età media del personale	48,8

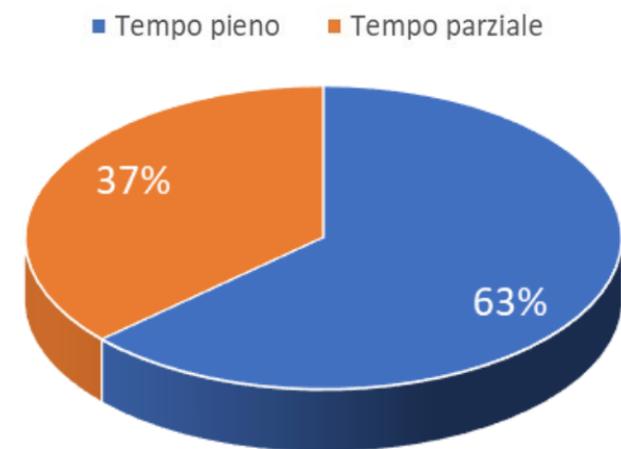


Figure professionali e personale al 31.12.2024

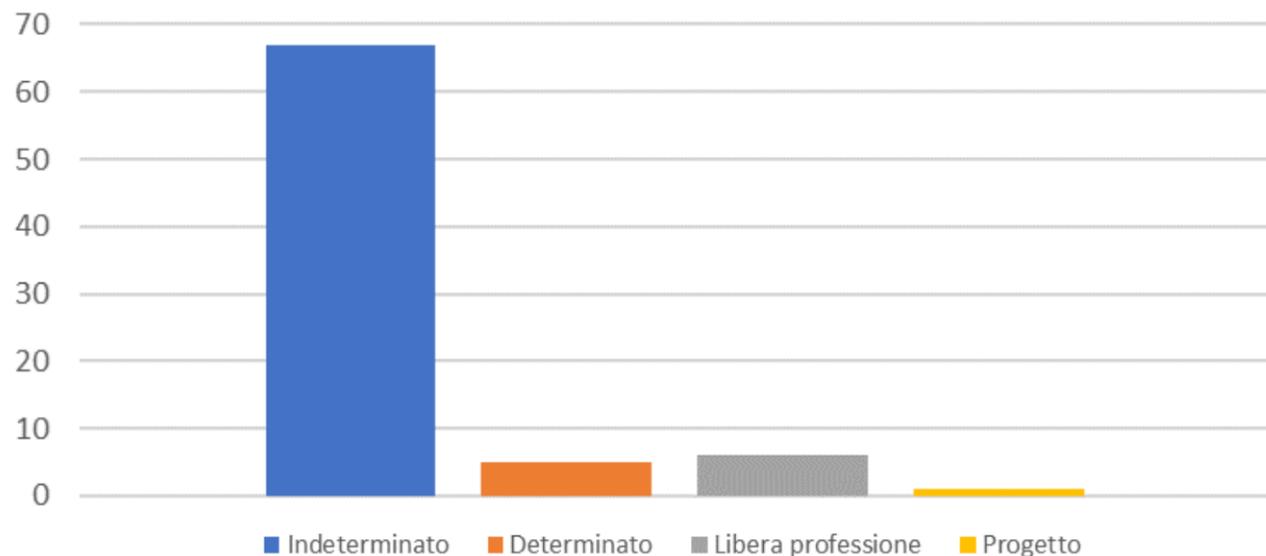
La professionalità, l'aumentato know how, la collaborazione tra team, l'identificazione aziendale hanno contribuito al mantenimento degli standard operativi. Il personale in servizio per settore e figura professionale è dato dalla seguente tabella:

Figura professionale	Persone	Unità lavorative
Direzione	1	1
Assistente alla direzione	1	1
Animazione	3	2,79
Addette ai servizi ausiliari	11	10,6
Custode	2	2
Personale infermieristico	10	7,4
Cucina e sala	10	8,7
Operatori socioassistenziali e sanitari	34	30,6
Fisioterapia, Ergoterapia e Massaggiatore	4	2,6
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.



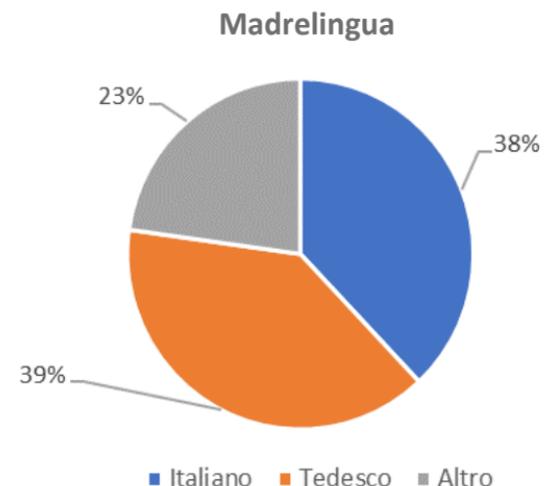
Tipologia di collaborazione



La cooperativa ha in essere 67 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 e progetti.

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.**

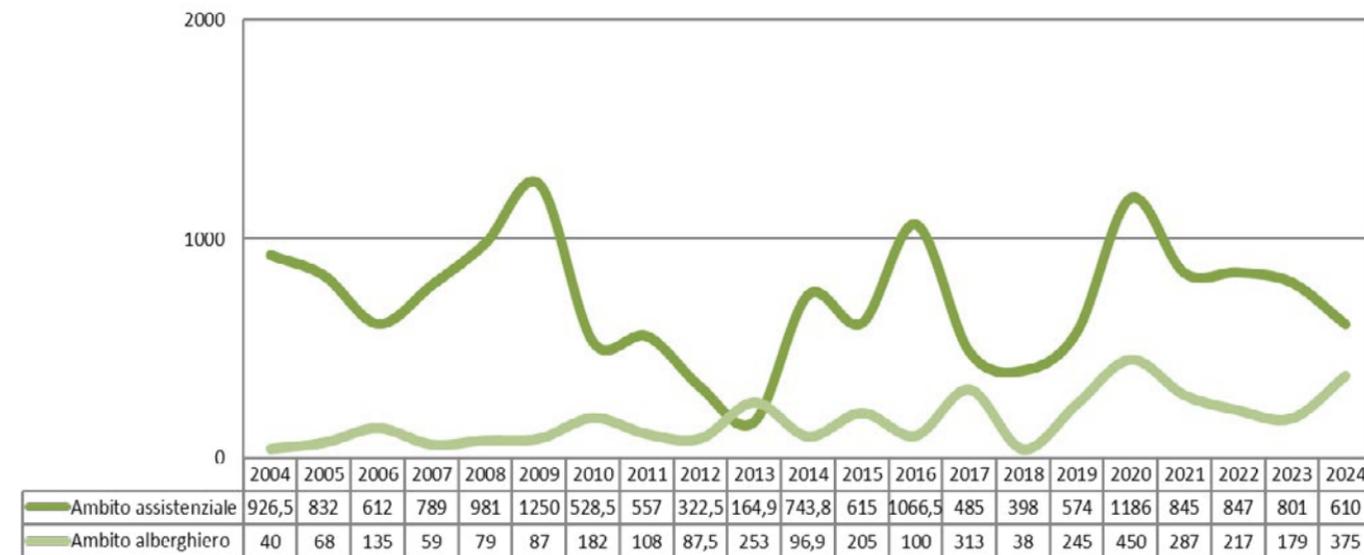
Assenze legate all'aspetto motivazionale sono un indicatore di mancanza di soddisfazione lavorativa così come della qualità dell'apparato dirigenziale.

L'indicatore delle assenze contiene valori quali:

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

Assenze in giorni

985 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 2024 ha visto la presenza di **19 tirocinanti** iscritti a vari percorsi formativi, per un totale di **2.147 ore di tirocinio** svolto nella nostra struttura.

Percorso	Tirocinanti	Ore
Tirocinio formativo percorso OSS – OSA	2	293
Tirocinio orientativo	1	120
Erasmus	1	114
Progetto formativo pratico orientativo	4	240
Tirocinio estivo	11	1.380

Formazione professionale del personale in servizio:

Ore totali	Tema	Partecipanti	H x partecipante	Costi
21	Igiene del piede nell'assistenza	1	21,00	50,00
14	Linguaggio nella stesura di documentazione assistenziale	2	7,00	0,00
14	Il dialogo con il corpo attraverso il massaggio bioenergetico dolce e la touch therapy	1	14,00	55,00
84	Deeskalationsmanagement – nella relazione con pazienti e parenti	2	42,00	0,00
56	Persona di riferimento nei servizi sociali	2	28,00	0,00
14	Trainer:in Osteoporosi: Prevenzione e terapie motorie	1	14,00	290,00
7	Gestione professionale – Giornata per governanti	1	7,00	0,00
4	Adeguate al genere, ma con stile	1	4,00	75,00
13	Metodo “validation” corso base	1	13,00	45,00
28	Demenza e assunzione dei pasti	3	7,00	110,00
21	Senso 7 informazioni, compiti e relazioni	3	7,00	150,00
7	Giornata informativa per RTA	1	7,00	75,00
2	Cannabis terapeutica per anziani	1	2,00	50,00

2	Disposizioni mediche per emergenze	1	2,00	0,00
7	Cooperazione assistenza e servizi ausiliari	1	7,00	75,00
3	Senso 7 aggiornamento per personale amministrativo	1	3,00	50,00
7	Gestione delle ferite: Corso base	1	7,00	75,00
7	Gestione delle ferite: Corso progrediti	1	7,00	75,00
7	Kinesiotape Corso base	1	7,00	75,00
6	La cura dei capi in lavanderia nelle residenze per anziani	2	3,00	100,00
180	LIA Filosofia aziendale e sviluppo	60	3,00	0,00

Formazione obbligatoria del personale in servizio - salute e sicurezza:

Ore totali	Tema	Partecipanti	H x partecipante	Costi
136	679/2016 - Corso base	68	2,00	€ 3.800,00
30	679/2016 - IT, Personal	10	3,00	€ 750,00
30	Whistleblowing	10	3,00	€ 750,00
10	UNI/PdR 125:2022- Parità die genere	5	2,00	300,00

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.



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 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. 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:

22,41	media prelievi ematici al mese
12	cambio catetere vescicale al mese
1	urostomia
1.305	iniezioni media giornaliera di 3,5
4.984	terapia insulinica anno, media giornaliera di 14

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.

Il confezionamento automatico in blister – il nuovo sistema di preparazione dei farmaci

A partire dal 31 ottobre 2024, la preparazione dei farmaci è passata al sistema di confezionamento automatico in blister. Ciò significa che le compresse per gli ospiti della residenza per anziani vengono preparate e confezionate a macchina in blister appositamente progettati. Questo compito viene svolto per l'Eden dalla farmacia Peer di Bressanone. Il risultato è un grande rotolo per ogni ospite della residenza per anziani, dal quale si possono strappare bustine più volte al giorno, al mattino, a mezzogiorno, alla sera e alla notte, a seconda del piano di terapia. Ogni cosiddetto blister è etichettato con il nome, il cognome e la data di nascita dell'ospite, nonché con l'elenco dei farmaci contenuti e il loro numero totale. Quando dopo due settimane il rotolo è esaurito, ne viene consegnato uno nuovo all'Eden.

Per il confezionamento dei blister viene utilizzato un programma chiamato Si-Curo, in cui vengono inserite le terapie degli ospiti della residenza per anziani. Grazie a questo programma, i nostri medici hanno accesso in ogni momento per apportare eventuali modifiche o confermare le terapie, in quanto le terapie non vengono confezionate senza la loro conferma. Per rispettare le norme sulla privacy e l'ambiente, conserviamo le buste vuote separatamente e le rispediamo alla farmacia Peer, che si occupa del loro corretto smaltimento.



Foto: Farmacia Peer



Foto: Farmacia Peer

Il confezionamento in blister ha una serie di vantaggi:

- Più tempo per occuparci degli ospiti
- meno fonti di errore nella somministrazione della terapia
- Gli errori nella preparazione dei farmaci sono virtualmente eliminati dalla tecnologia e il personale infermieristico è così sollevato dalla principale responsabilità della preparazione settimanale.
- Evitare i costi di trattamento dovuti all'inappropriatezza dei farmaci, poiché la frequenza di valutazione è maggiore con il nuovo sistema

In breve, il confezionamento in blister fa risparmiare tempo, denaro e garantisce la sicurezza!

Visite

Per i nostri ospiti sono state programmate ed eseguite presso il nosocomio meranese e cliniche convenzionate **163** visite specialistiche e **45** prestazioni come eco, rx, tac etc. **7** operazioni programmate

In collaborazione con la Croce Rossa si sono pianificate e condotte visite da parte di specialisti direttamente presso la nostra residenza per anziani.

Visite presso la Residenza per Anziani Eden	8 Psicogeriatriche	1 Cardiologica
	5 Dermatologiche	1 Terapia del dolore
	2 Ecografie	6 Dentista

Cura e assistenza socio-sanitaria

Nella nostra residenza incontriamo una grande varietà di realtà e quadri clinici che richiedono un'ampia gamma di interventi sanitari ed assistenziali.

Patologia oncologica (benigna – maligna)	17	Patologia della tiroide	10
Insufficienza cardiaca	65	Difficoltà di udito	6
Ictus sindrome mieloplastica	14	Difficoltà visive	10
Dipendenza	8	Artrosi	19
Deficit cognitivo – Demenza	18	Anemia	9
Disturbi del comportamento BPSD	2	Embolia/Trombosi	16
Patologie reumatiche	4	Pacemaker	1
Diabete	14	Depressione	10
Diabete – insulinoterapia	5	Encefalopatia	7
Patologia neurologica (Parkinson, Epilessia, etc.)	9	Leucoencefalopatia	15
Patologia dermatologica	2	Epilessia	4
Insufficienza renale (1 – 4)	17	Patologie della colonna vertebrale	7
Patologia delle vie respiratorie – COPD	13		

Interventi assistenziali

Transfers	24.447	Mediamente 66,9 transfer al giorno
Supporto diretto nell'assunzione dei pasti	6.181	Mediamente 16,9 interventi al giorno
Interventi di controllo e osservazione	114.852	Ogni ospite viene controllato mediamente 4,8 volte al giorno
Parametri vitali misurazione	7.730	mediamente 21,17 volte in tutto al giorno
Glicemia misurazione	7.185	mediamente 19,6 volte in tutto al giorno



Altri dati

59	Portatori di materiale per incontinenza
-----------	---



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 13 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 autonomia. 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 (allenamento della motricità fine, della percezione tattile, della coordinazione...)
- Gruppo di lavoro manuale
- Drenaggio linfatico
- Trattamento delle cicatrici dopo le operazioni



L'animazione nell'Eden

Le attività diurne offrono agli ospiti della casa una serie di opportunità per vivere la giornata in comunità e con gioia. All'Eden, nel 2024 tre 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.



Nel reparto animazione sono presenti dei collaboratori e collaboratrici dal lunedì al venerdì. 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 2024 si sono svolti i seguenti eventi:

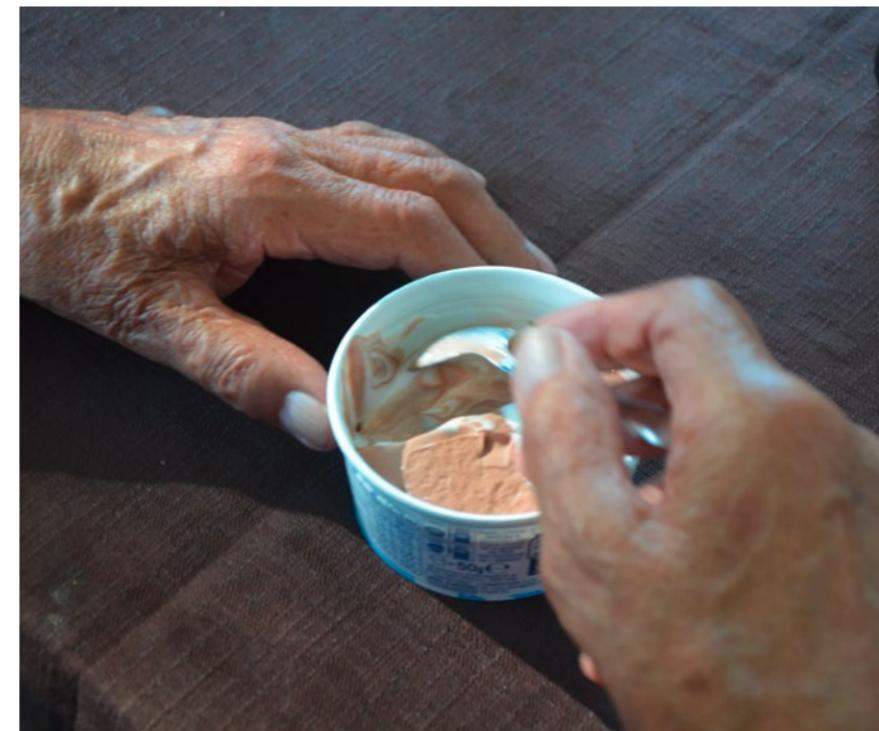
- Eventi con musicisti/gruppi musicali esterni, almeno 1 volta al mese
- Concerto di un'orchestra di arpe da tavolo proveniente dalla Germania
- Festeggiamenti di Carnevale
- Incontri organizzati nella Eden Lounge
- Preparazione della Pasqua con un gruppo di volontari
- Beauty Day per tutti gli ospiti
- Commemorazione per i defunti dell'anno scorso
- Grigliate estive in giardino
- Olimpiadi nella residenza anziani Eden insieme ai bambini della 5° classe elementare "De Amicis"
- Törggelen in giardino
- Escursioni (ad esempio al mondo delle orchidee, alle corse dei cavalli, al mercatino di Natale, ai giardini Trauttmannsdorf)
- 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
- Settimanalmente una volontaria esegue manicure a ben otto dei nostri ospiti

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.



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 residenza per anziani. 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 in estate ad una gita fuori porta e a una cena natalizia presso la residenza per anziani Eden il 16 dicembre 2024, 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 2024 i nostri **30 volontari** hanno regalato ai nostri ospiti la bellezza di mediamente **160 ore al mese**.



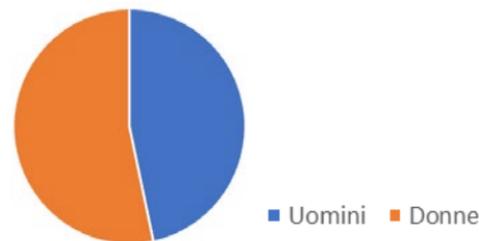
I volontari in escursione in Val d'Ultimo nel maggio 2024

- | | | | |
|--|-----------------------|---|-----------------------|
| • Servizio caffè | 5 volontari*e | • Accompagnamento degli ospiti in ospedale e per visite | 10 volontari*e |
| • Servire e aiutare quotidianamente in sala da pranzo | 3 volontari*e | • Accompagnamento dell'ospite in condizioni terminali | 1 volontario*a |
| • Gruppo di canto ogni lunedì | 11 volontari*e | • Servizi di supporto esterno (ritiro/consegna) | 1 volontari*e |
| • Giochi di compagni (carte...) | 5 volontari*e | • Varie | 9 volontari*e |
| • Tutti i pomeriggi compagnia e accompagnamento degli ospiti | 7 volontari*e | | |
| • Santa Messa il Venerdì | 3 volontari*e | | |

Volontari appartenenti ad Associazioni

Avulss	4
Vinzenz-Helfergruppe	5
Caritas	1
Nessuna appartenenza	20

Volontari



Vorremmo cogliere l'occasione per presentare brevemente uno dei tanti preziosi servizi forniti dai nostri volontari. Si tratta di accompagnare gli ospiti in visita all'ospedale o a strutture simili quando i parenti non possono essere presenti. In questo caso, i volontari vengono contattati dal personale e chiedono la loro disponibilità.

Una visita significa sempre un allontanamento dalla routine quotidiana per un ospite ed è spesso associato a preoccupazioni e paure. Sapere che qualcuno è al loro fianco dà loro sicurezza. È anche importante che gli ospiti non debbano aspettare da soli la visita e aspettare per poi essere riportati nella residenza per anziani. Nel 2024, i volontari hanno offerto 10 accompagnamenti di questo tipo.



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.

Sviluppo della retta



Il 2025 si caratterizza per un notevole aumento delle rette. Tale aumento dovuto sostanzialmente al rinnovo dell'accordo di comparto per il personale e l'aumento notevole dell'inflazione negli anni passati che nel 2024 si attestava intorno al 2%. 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. Nella tabella precedente Iva è inclusa alla tariffa indicata.

7. QUALITÀ E SISTEMI DI CONTROLLO

Inserimento di un sistema manageriale

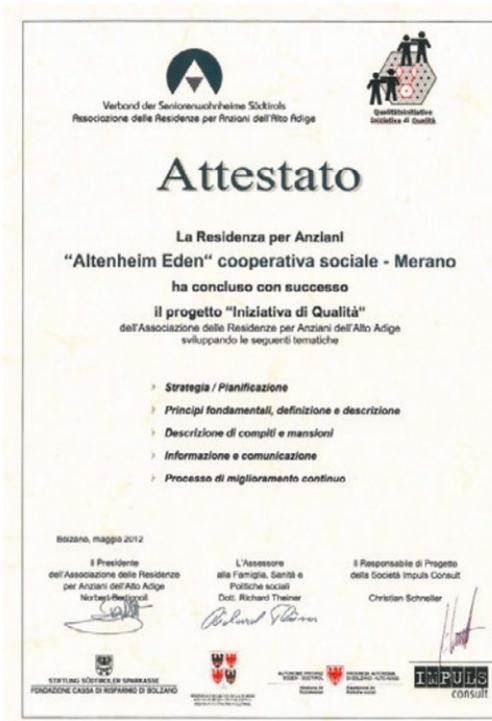
Grazie al finanziamento da parte del Fondo Sociale Europeo nel 2004 è stato possibile portare a termine il progetto **“Inserimento di un sistema manageriale nella cooperativa sociale Altenheim Eden”**. Un consulente esterno accompagnò la nostra cooperativa in questo percorso. Questo ampio progetto si 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 2024

A novembre 2024 è stato rinnovato il **marchio di qualità “RQA”**. RQA è l'abbreviazione di “Criteri di qualità rilevanti nell'assistenza agli anziani” ed è uno strumento di valutazione adattato alle condizioni dell'Alto Adige. Le residenze per anziani possono misurare la qualità dei loro servizi attraverso audit interni, avviare misure di miglioramento e promuovere così lo sviluppo organizzativo della casa. Lo strumento di misurazione è supervisionato dall'Associazione delle residenze per anziani dell'Alto Adige e monitorato dall'Istituto di Freienfeld. Il responsabile della qualità di Eden, **Daniel Berti**, è stato incaricato di supportare il personale in un processo di miglioramento continuo, di condurre gli audit interni e di raccogliere i dati chiave richiesti. Durante l'audit esterno, svoltosi all'Eden il 25 novembre 2024, un comitato di audit ha esaminato le procedure dell'azienda, ha esaminato da vicino i processi di lavoro e ha intervistato dipendenti e ospiti. All'inizio del 2025 è arrivata la tanto attesa decisione positiva: siamo autorizzati a esporre il marchio di qualità RQA per altri tre anni e a utilizzarlo nella nostra corrispondenza.





Parità di genere

Nel dicembre 2024, la Cooperativa Sociale Eden ha ottenuto per la prima volta la certificazione **“Parità di genere”** (UNI/PdR 125:2022). Questa certificazione viene rilasciata alle aziende che si impegnano ad attuare alcune priorità in questo ambito. Queste includono la cultura e la strategia aziendale, la governance, le risorse umane, le

opportunità di crescita e l'inclusione delle donne in azienda, l'equità remunerativa per genere, nonché la tutela della genitorialità e la conciliazione vita-lavoro. All'interno dell'Eden è stato nominato un comitato composto da cinque persone con il compito di introdurre e implementare questi temi nelle varie aree di lavoro e di perseguire un miglioramento continuo. Dopo che la revisione da parte di un revisore esterno ha dimostrato che i parametri necessari sono stati rispettati, è stata rilasciata la certificazione. Questa viene rivista annualmente dall'istituzione responsabile e deve essere rinnovata dopo tre anni.



Accreditamento

Un'altra certificazione ottenuta nel 2024 è l'accREDITAMENTO ai sensi della legge provinciale n. 13 del 30 aprile 1991, che tutte le residenze per anziani in Alto Adige devono avere per ricevere, ad esempio, l'importo standardizzato per le spese di assistenza, il rimborso dei costi del personale sanitario e altri contributi. Per ottenere questo riconoscimento, una residenza per anziani deve soddisfare una serie di criteri. Questi includono, ad esempio, un processo di miglioramento continuo, la salute e la sicurezza sul posto di lavoro, nonché l'organico e i livelli di personale, solo per citarne alcuni. Una commissione della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige verifica e valuta se può essere emessa una decisione favorevole. La residenza per anziani Eden si è preparata con cura a questa verifica, inviando in anticipo all'ufficio competente un'ampia gamma di documenti. Oltre all'esame dei documenti, la procedura prevede anche un'ispezione in loco. Durante l'audit in loco, svoltosi nell'aprile 2024, il comitato di audit ha ispezionato la struttura, i processi di lavoro e i progetti futuri, confermando infine l'accREDITAMENTO della cooperativa sociale Eden per i prossimi cinque anni.





Valutazione del livello di soddisfazione della clientela

Migliorare attraverso valutazioni e confronto

Ai parenti dei nostri ospiti è stato consegnato in data 03.12.2024 in occasione dell'incontro con gli stessi e agli assenti inviato nuovamente come per il 2023 un questionario allo scopo di chiedere agli stessi una valutazione dell'offerta e dei servizi svolti dalla cooperativa.

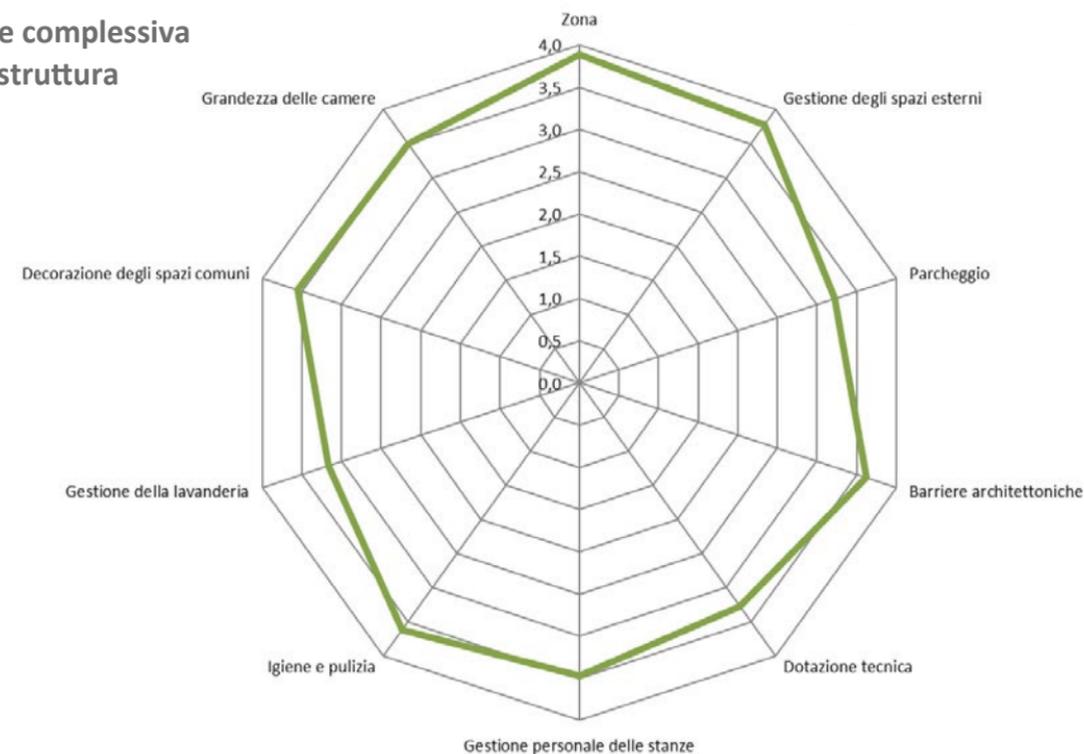
Gli obiettivi di questo questionario sono:

- 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.

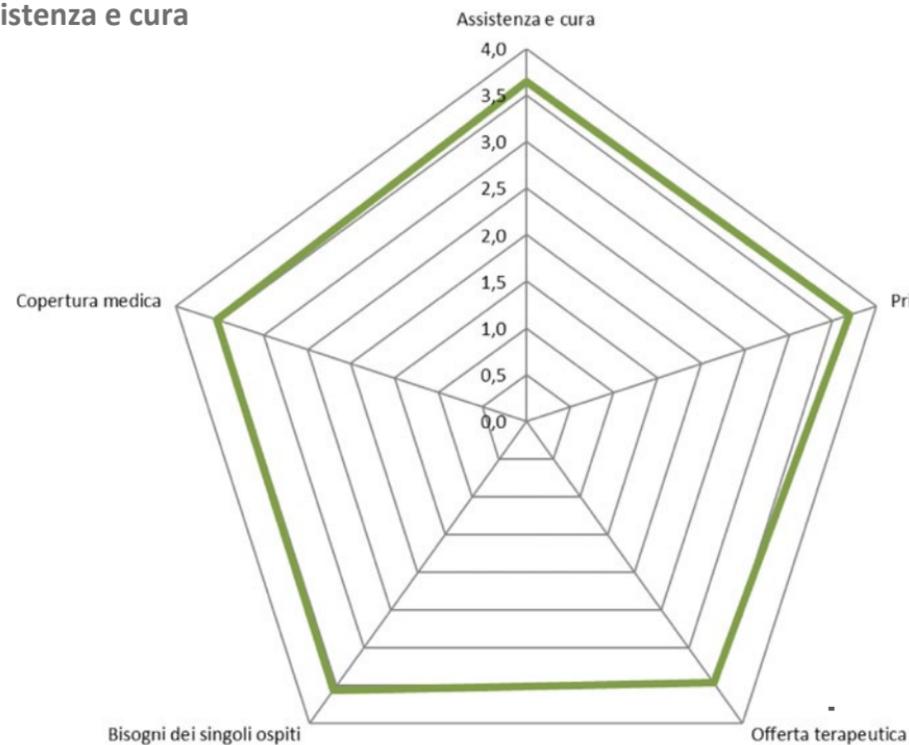
La valutazione sulla soddisfazione si basa su una scala di valori dove

0 significa del **tutto insoddisfatto*a** e **4** del **tutto soddisfatto*a**

Valutazione complessiva della struttura



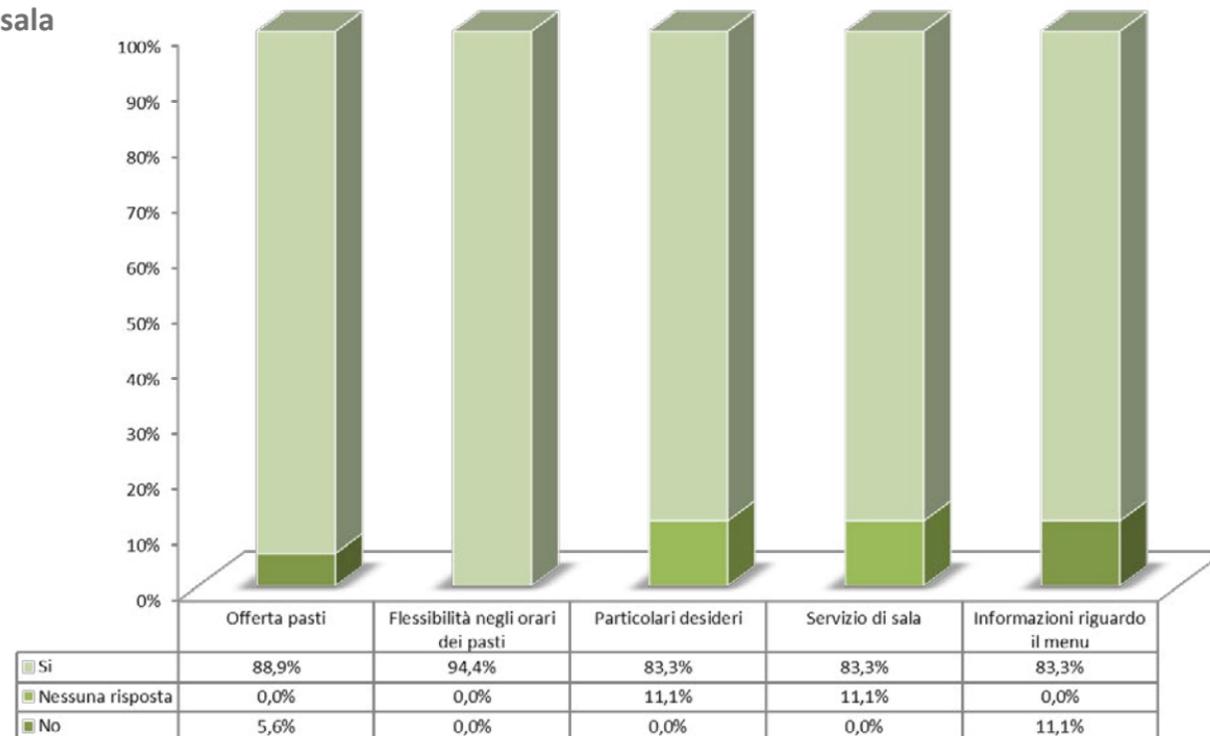
Assistenza e cura



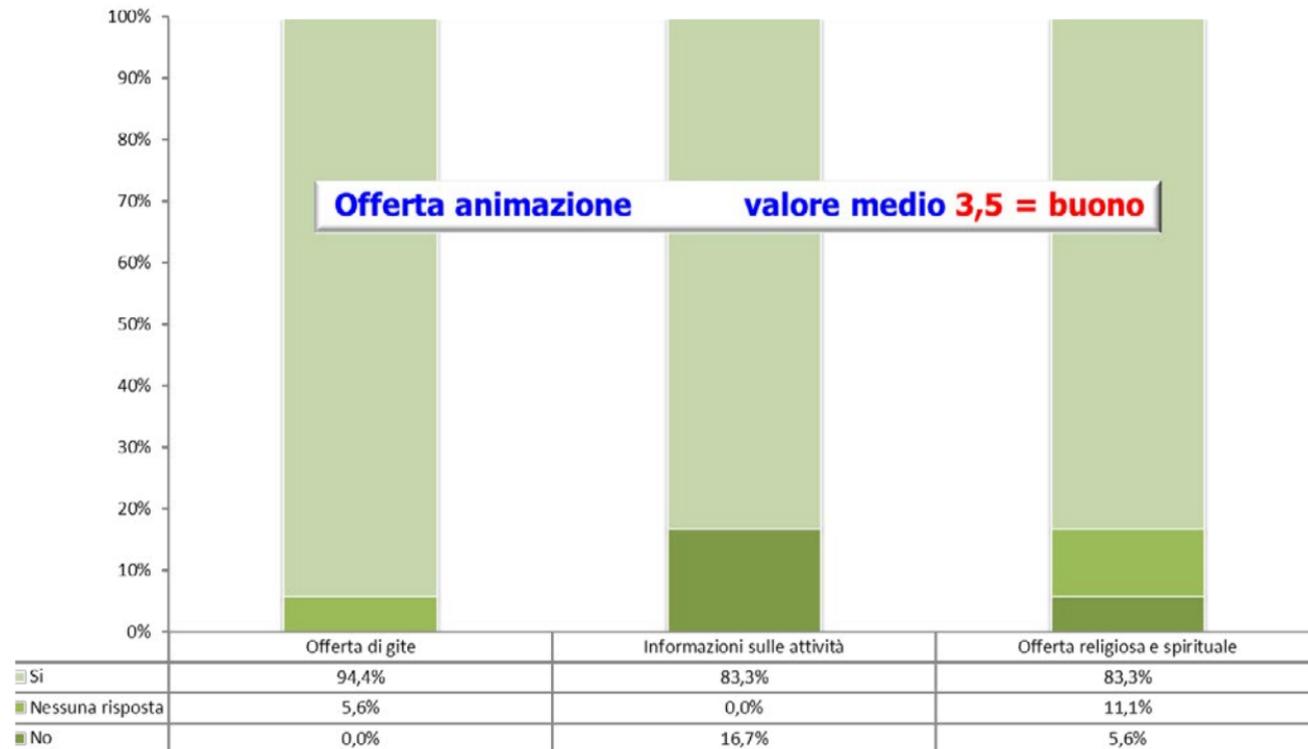
Riceve informazioni chiare e sufficienti dal nostro personale?

Si **89,0 %**
Nessuna risposta **5,5 %**
No **5,5 %**

Cucina e sala



Animazione



8. OGGI E DOMANI

Balconi e pavillon

Come anticipato già l'anno scorso in contemporanea ai lavori di ristrutturazione della facciata si è fatta richiesta agli uffici beni architettonici e artistici della Provincia di Bolzano per avere il via libera ai lavori di rifacimento della pavimentazione dei balconi e dei due Pavillon siti nel giardino.

La conferma di poter svolgere i lavori è giunta a fine 2024. Ad inizio 2025 sono programmati dei sopralluoghi insieme ai referenti provinciali per poter dare il via ai lavori nel periodo primaverile ed estivo.





Cubatura

A seguito di domanda di aumento della cubatura terminato l'iter burocratico la cooperativa ha ottenuto un aumento, per il momento, di 500 m³. La modifica è già in vigore: nelle norme di attuazione del piano regolatore urbano sulla homepage ufficiale dello Stato (NewPlan), il lotto "EDEN" ha ora una cubatura massima di 12.500 m³ e non più di 12.000 m³ (art. 35, pagina 30).

Tale aumento verrà utilizzato per la realizzazione di una nuova cappella annessa allo stabile. La governance incaricherà alcuni architetti per presentare alcune idee e sceglierà il progetto che più rappresenta la cooperativa.

L'attuale cappella verrà di seguito rinnovata e portata ai fasti di un tempo ovvero alla struttura originaria di inizio secolo scorso. Diverrà uno spazio, veranda o "Wintergar-

ten" che dir si voglia, ove gli ospiti, insieme ai loro parenti potranno ritirarsi. Sarà un ambiente rilassante con vetrate che daranno la possibilità di vedere monte San Viglio, l'imbocco della Val Venosta e il favoloso insieme di monti del gruppo del Tessa.



Stanze singole

I medici che occupavano i locali all'interno della Residenza per Anziani Eden hanno risolto il contratto di locazione in essere e pertanto con marzo 2025 i locali saranno a disposizione nuovamente della cooperativa.

Si è deciso di creare due stanze singole per ospiti e rendere così due stanze doppie ora al terzo, stanze singole.

Pertanto vi saranno 32 stanze singole e 20 stanze doppie.

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.

Ho imparato che le persone
dimenticano quello che diciamo e facciamo,
ma non dimenticano mai
come le abbiamo fatte sentire.

(Maya Angelou)



RESIDENZA PER ANZIANI



Foto: Residenza per anziani Eden, Anita Augscheller, Karlheinz Sollbauer, Oliver Oppiz,
Farmacia Peer Bressanone, Associazione provinciale di soccorso Croce Bianca
Grafica & stampa: Medus Arti Grafiche Merano