



RELAZIONE 2025



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	17
3. Risorse umane	22
4. Cura ed assistenza socio-sanitaria	38
5. Dimensione sociale	54
6. Finanze	57
7. Qualità e sistemi di controllo	58
8. Oggi e domani	67



QUESTI SIAMO NOI

Cari amici,

Dopo 13 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⁾).

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.

-
- (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..

Sono sempre felice di venire all'Eden e vedere che gli ospiti della casa possono trascorrere una giornata varia, con buon cibo, trattamenti riabilitativi, esercizi ginnici, giochi, passeggiate nel parco, esibizioni musicali, la Santa Messa, conversazioni vivaci e molto altro.

Dietro tutto questo c'è un team impegnato nell'amministrazione, nelle pulizie, nell'organizzazione delle attività quotidiane, nella riabilitazione, nell'assistenza, nell'assistenza infermieristica, tra i manutentori, in cucina e tra i volontari. Tutti loro rendono possibile una comunità viva nella nostra casa. Un sentito ringraziamento a tutti voi!

Un sentito ringraziamento va alla Direzione rappresentata dal Direttore Stefano Pol e alla Assistente alla Direzione Dr.ssa Lisa Pfitscher, per la proficua, professionale e competente collaborazione.

Un ringraziamento viene rivolto a tutti i membri del Consiglio di Amministrazione e del collegio sindacale (vedesi pagina 13) per la competente, professionale, assidua, attenta e piacevole presenza.

GRAZIE

Veit Gamper



Petra Pichler



Jutta Telser



Klemens Telser



La Presidente
Veronika Skocir



Foto: Karlheinz Sollbauer

I dati si riferiscono alla situazione al 31.12.2025.



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 il 03.04.2014 dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi dell’art. 8 della legge provinciale n. 13/1991. L’accreditamento è stato ini-

zialmente valido fino al 2019 ed è stato successivamente prorogato fino al 2024 in base alle nuove disposizioni (delibera n. 740). A seguito di un audit esterno nel marzo 2024, l’accreditamento è stato ulteriormente prorogato di cinque anni con decreto n. 4625/2024.

I piani, dal piano seminterrato sino al secondo, uniscono le due parti dell’edificio; la struttura preesistente ha in aggiunta un terzo ed un quarto piano. La casa offre 32 stanze singole e 20 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.



1. ORGANIZZAZIONE

Attualmente (al 31.12.2025) la cooperativa sociale Residenza per Anziani Eden consta, grazie a una nuova socia di **31 soci effettivi**.

Movimenti soci



L'esercizio trascorso è stato segnato dal profondo dolore per la prematura scomparsa del nostro Presidente in carica Signor Martin Telser. La sua perdita ha rappresentato un momento di grande commozione per tutta la struttura, lasciando un vuoto umano e professionale difficilmente colmabile.

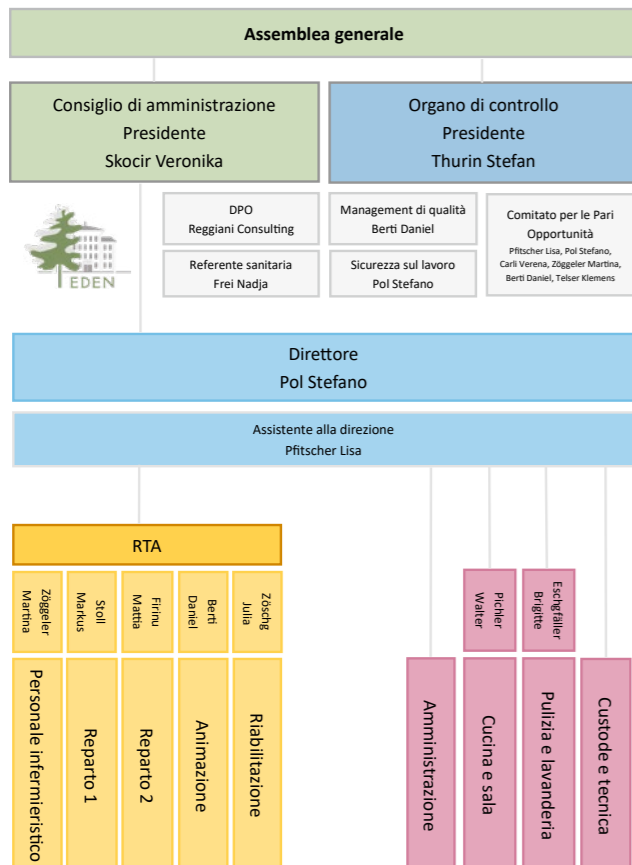
Tuttavia, proprio nel solco dei valori di solidarietà e stabilità che caratterizzano la nostra cooperativa, tutti gli attori della cooperativa — dai membri del Consiglio di Amministrazione ai componenti dell'Organo di Controllo, fino alla base sociale tutta composta dai soci — hanno saputo reagire con estrema coesione e una chiara visione per il futuro all'insegna della continuità.

Con l'obiettivo di garantire stabilità operativa e rilanciare il progetto cooperativo, in data 07.11.2025, gli organi sociali si sono riuniti in sede assembleare. In tale occasione si è proceduto a:

- L'elezione della nuova Presidente, figura individuata per competenza, capacità di guida e sensibilità umana
- La conferma del Direttivo uscente, al fine di dare continuità al lavoro intrapreso e preservare il patrimonio di esperienze maturate.

Questa transizione, avvenuta in un clima di grande unità d'intenti, conferma la solidità della nostra cooperativa e la volontà condivisa di onorare la memoria della precedente presidenza proseguendo con determinazione verso gli obiettivi prefissati.





La governance

Presidente: Veronika Skocir

Vice presidente: Veit Gamper

Consiglieri: Petra Pichler

Jutta Telser

Klemens Telser

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 tra tre e cinque altri membri del consiglio di amministrazione. (Art. 24 dello statuto)

organigramma

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

Il/La Vicepresidente subentra nel caso di assenza o impedimento del presidente in carica.

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.)

In occasione della riunione dei soci tenutasi in data 07.11.2025 in concomitanza con le elezioni del nuovo Consiglio di Amministrazione, si è proceduto alla nomina dell'organo di controllo e delle persone che lo presiedono. I soci hanno nominato Dr. Thurin Stefan come presidente, riconfermato Dr. Feichter David e nominato come nuovo membro il membro sostituto Dr. Stocker Markus.

Presidente Dr. RA Stefan Thurin



Foto:
Manuel Kottersteger

Socio Dr. David Feichter



Socio Dr. Markus Stocker



Addio con gratitudine



Foto: Oliver Oppitz

Il 2 ottobre 2025 abbiamo dovuto salutare il signor Martin Telser, che per quindici anni ha guidato la cooperativa sociale della casa di riposo come presidente. Il suo impegno per la struttura risale però ancora più indietro: membro dal 2009, ne assunse la presidenza nel 2011, dedicandosi a questo compito con grande dedizione e attenzione.

Il benessere degli ospiti e del personale è stato per lui sempre la priorità. Sotto la sua guida sono stati realizzati numerosi miglioramenti, tra cui l'istituzione di uno studio medico interno, la ristrutturazione del giardino e dell'ingresso, nonché il restauro della facciata e delle camere nel corpo storico dell'edificio. Appoggio a progetti come il ciclo di formazione interna "Leben im Adagio" testimoniano il suo sostegno al personale.

Martin Telser ha lasciato un'impronta indelebile nella casa di riposo Eden grazie alla sua umanità, al suo instancabile impegno e alla sua attenzione alla modernità e all'autodeterminazione. Lascia un vuoto difficile da colmare, ma la sua opera rimane viva nella nostra comunità e continueremo a portare avanti il suo lavoro nel suo spirito.

Incontri e riunioni

La cooperativa sociale dispone di un calendario delle riunioni, per quanto concerne il 2025 si riportano in calce quelli che sono stati gli incontri di programmazione e le riunioni tenutesi: **2** Riunioni ordinarie 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 a questi incontri informa in seguito i propri colleghi degli esiti, 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).

Ogni seconda settimana, in alternanza alle riunioni multidisciplinari, si incontrano i **responsabili dei reparti di assistenza e l'assistente alla direzione** per discutere su questioni organizzative relative all'assistenza.

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.



I **due team assistenziali** si incontrano per temi comuni due volte all'anno.

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.

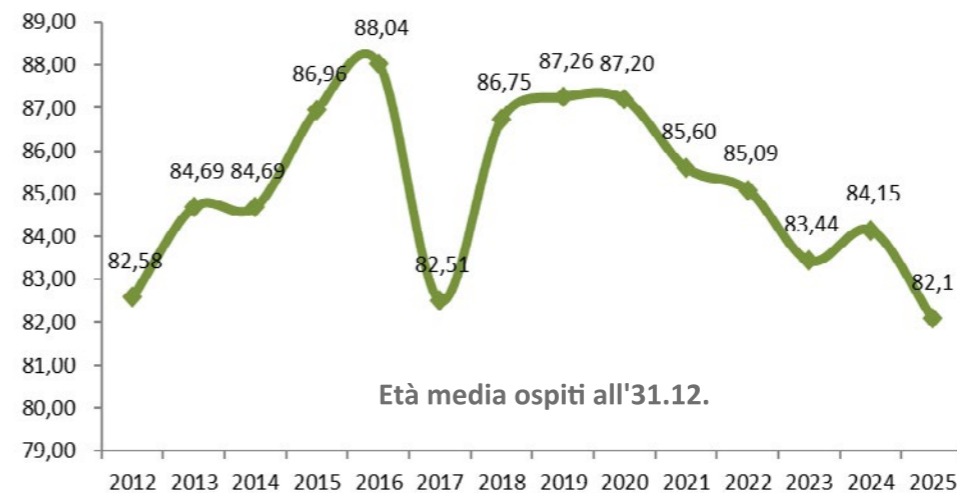
Anche il **team di riabilitazione** si incontra con l'assistente alla direzione una volta al mese.

Due volte all'anno si incontra il personale che svolge prevalentemente il **servizio notturno**. Queste riunioni sono gestite dai responsabili dei reparti assistenziali e dall'assistente della direzione.

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

2. I NOSTRI OSPITI

L'età media dei nostri ospiti ammonta a **82,1** anni.



La **durata media del soggiorno** nella nostra struttura è di **4 anni**. Sia la durata del soggiorno sia l'età media degli ospiti sono leggermente diminuite, il che può indicare che molte persone rimangono più a lungo a casa prima di essere accolte nella casa di riposo. Inoltre, l'età da sola non è determinante per l'ingresso in una struttura per anziani; più rilevanti sono il fabbisogno di assistenza, le limitazioni di

salute e il grado di autonomia.

Ospiti con invalidità

Su un totale di **67** utenti **52** presentano un grado di invalidità riconosciuto. Di questi **43** un grado di invalidità del 100%.

I dati non comprendono gli ospiti (2) ammessi per ricovero temporaneo

100%	43
0%	15
invalidità parziale	9

Comune o quartiere di provenienza

Merano	49 persone
Maia Alta	12 persone

altro comune	6 persone
--------------	------------------

Suddivisione degli ospiti per classe d'età (31.12.2025)

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

Altri dati e informazioni:

Di **67** ospiti fissi al 31.12.2025, **37** ovvero il **55%** appartengono al **gruppo linguistico tedesco** e **30** ospiti, che corrispondono al **45%**, appartengono al **gruppo linguistico italiano**.

Il **73%** dei nostri ospiti è rappresentato da signore. Le **49 signore** condividono la struttura con **18 signori (27%)**.

Movimenti nell'anno 2025

Ammissioni degenza a lungo termine	11
Decessi	12
Decessi durante ricovero temporaneo	3
Altra struttura o rientro a casa, da fisso	1
Ammissioni ricovero temporaneo	24
Dimissioni ricovero temporaneo	17

molto richiesta per le persone anziane. Come suggerisce il nome, si tratta di un ricovero temporaneo, di norma della durata fino a quattro settimane, quando non è possibile garantire l'assistenza a casa per diversi motivi. Gli ambiti tipici di ricorso alla cura a breve termine includono, tra gli altri: il recupero dopo un ricovero ospedaliero, l'assistenza durante l'assenza temporanea dei familiari caregiver o come soluzione ponte in attesa di un posto di lunga degenza.

I **70 posti letto** per ricovero a **tempo indeterminato** sono risultati coperti per un totale di **25.352 giorni** per una copertura

Cambio da ricovero temporaneo a ricovero a lungo termine	4
--	---

Nel 2025 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 **26.014 giorni**. La copertura letti complessiva nel corso dell'anno è del **98,99%**.

I **2 posti letto** per **ricovero temporaneo** sono stati usufruiti dall'utenza per un totale di **662 giorni** per una copertura pari al **90,68%**.

La **breve degenza** è una forma di soggiorno in struttura



pari al **99,23%**.

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.

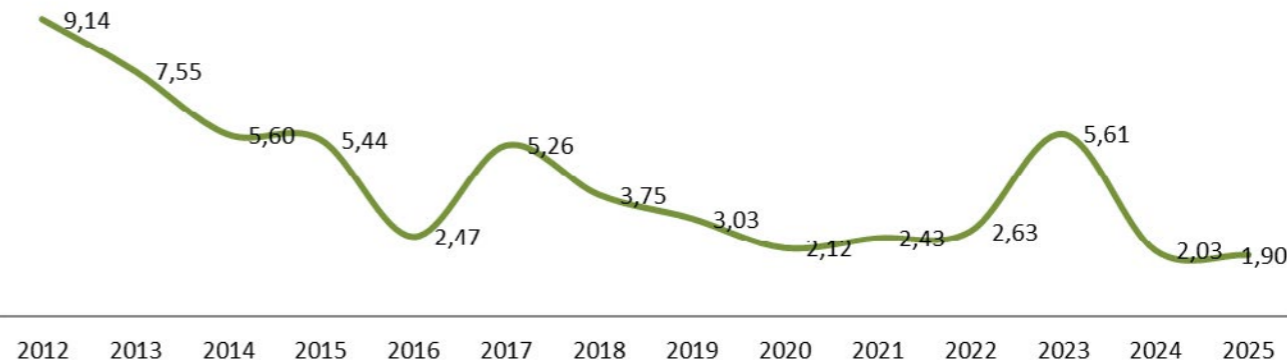
23 ospiti sono attualmente rappresentati da **amministratori di sostegno** nominati dal tribunale competente.

Un **amministratore di sostegno** fornisce supporto giuridico per persone che, a causa dell'età, di malattie o di limitazioni, non possono più gestire autonomamente le proprie questioni. Un tutore nominato dal tribunale li assiste nelle decisioni importanti, ad esempio in materia di finanze, cure mediche o abitazione, garantendo però il più possibile la loro autonomia. La abilitazione può essere limitata a settori specifici o estesa a tutti gli ambiti.

Degenze ospedaliere

Nel corso del **2025** i nostri ospiti hanno trascorso periodi di ricovero in prevalenza nel nosocomio di Merano "Franz Tappei-

Media giorni di degenza



ner” per un totale di **131 giorni**. Media per ospite nel 2025 di **1,9 giorni** di degenza ospedaliera.

3. RISORSE UMANE



I costi personale in bilancio sono inseriti alla voce "Costi della produzione" e per il 2025 corrispondono al 80,46% dei costi complessivi con un aumento rispetto al 2024 di 9.75 punti percentuali.

L'aumento è dovuto all'adeguamento degli emolumenti all'inflazione e alle nuove aumentate quote per gli assegni di indennità di turno e di carica. A partire dal 01.01.2026 l'orario settimanale per il personale di cura e assistenziale che opera in assistenza verrà ridotto dalle 38 ore alle 36, con una riduzione di un abbondante 5%.

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 corso dell'anno 2025 due persone hanno iniziato il percorso formativo in servizio per il titolo di Operatore Socio-Sanitario, la conclusione del percorso con successivo diploma è previsto per la fine del 2026.

Descrizione	
Collaboratori	80
Equivalenti tempo pieno	69,89
Collaboratori a tempo pieno	51
Collaboratori a tempo parziale	29
Media anni anzianità di servizio	9,2
Donne	61
Uomini	19
Età media del personale	48,5



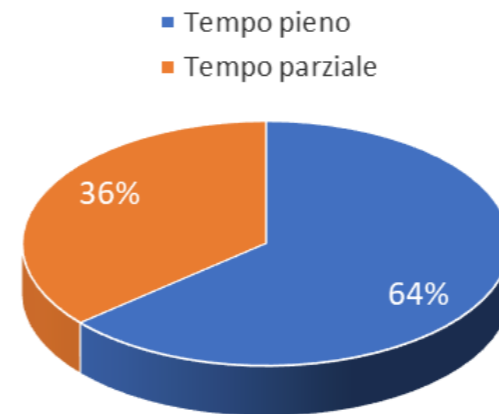
Figure professionali e personale al 31.12.2025

La professionalità, il rafforzamento del know-how, la collaborazione tra i team e il senso di appartenenza aziendale hanno contribuito al mantenimento degli standard operativi.

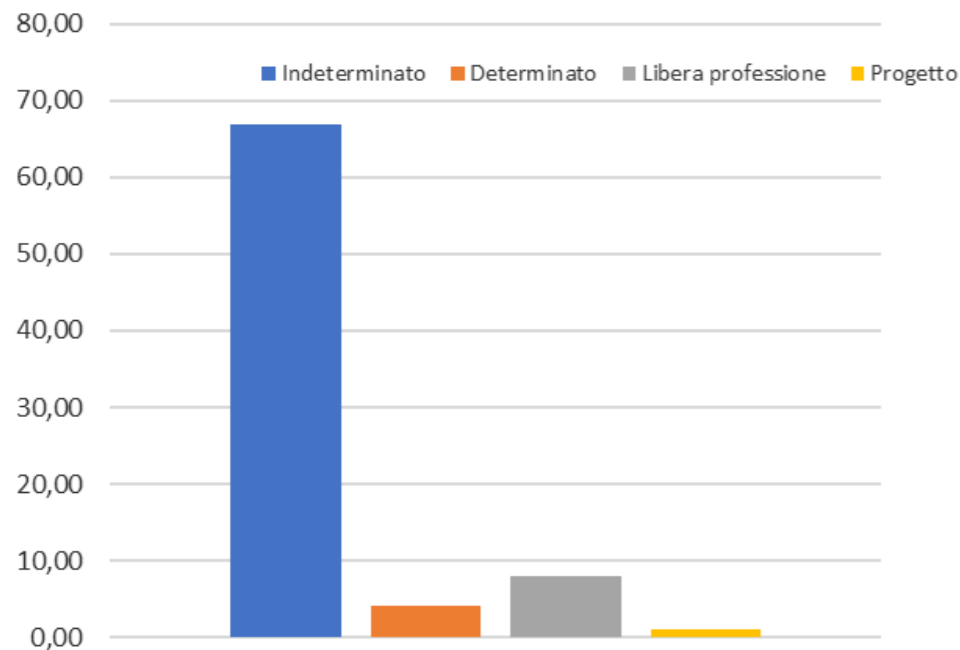
La distribuzione del personale in servizio, suddivisa per settore e figura professionale, è riportata nella tabella seguente.

Figura professionale	Persone	Unità lavorative
Direzione	1	1
Assistente alla direzione	1	1
Animazione	3	3
Addette ai servizi ausiliari	11	10,6
Custode	2	2
Personale infermieristico	10	7,1
Cucina e sala	11	9,7
Operatori socioassistenziali e sanitari	34	30,6
Fisioterapia, Ergoterapia e Massaggiatore	4	2,9
Personale amministrativo	3	1,9

Circa i tre quinti del personale (64%), lavora a tempo pieno, mentre il restante (36%) lavora secondo un orario ridotto ovvero con contratto a tempo parziale.



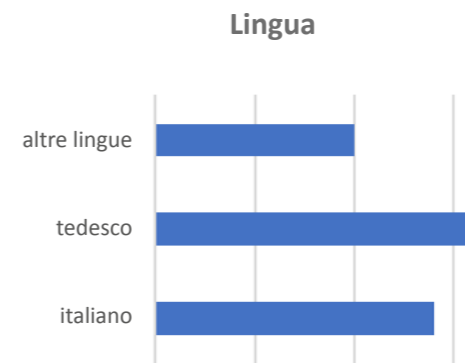
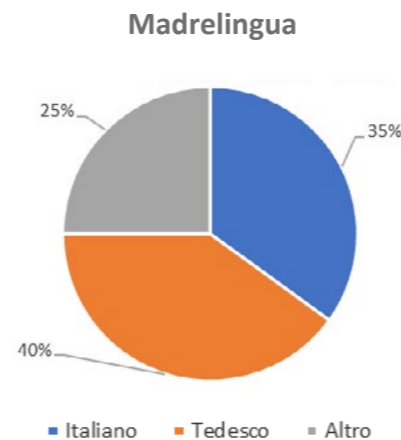
Tipologia di collaborazione



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.

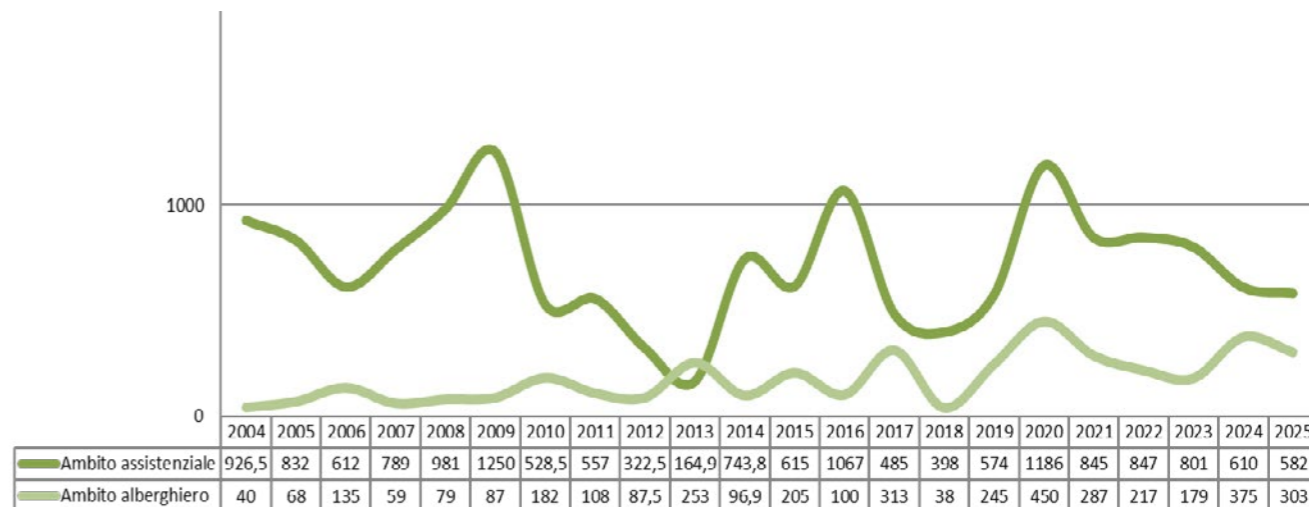
Assenze legate all'aspetto motivazionale sono un indicatore di mancanza di soddisfazione lavorativa così come della qualità dell'apparato dirigenziale.

L'indicatore delle assenze contiene valori quali:

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

Assenze in giorni

885 sono i giorni di assenza per malattia 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 2025 ha visto la presenza di **13 tirocinanti** iscritti a vari percorsi formativi, per un totale di **1.593 ore** di tirocinio svolto nella nostra struttura.

Percorso	Tirocinanti	Ore
Tirocinio formativo percorso OSS – OSA	3	470
Tirocinio orientativo	2	123
Progetto formativo pratico orientativo	2	490
Tirocinio estivo	4	510

Formazione professionale del personale in servizio:

Partecipanti	Titolo del corso	Ore totali di corso	Costi per corso (€)
2	Gestione del dolore nell'assistenza residenziale agli anziani	16	75,00
1	Storytelling con l'intelligenza artificiale	7	145,00
1	Rivoluzione alimentare	2	90,00
1	Novità nel diritto del lavoro e nell'amministrazione del personale	4	0,00
2	Cinestetica nell'assistenza – corso base	56	280,00
1	Fü(h)r mich!	14	90,00
1	Il datore di lavoro attrattivo	14	90,00
2	Misure di contenzione fisica	8	100,00
1	Team Dynamics - come far interagire in gruppo di lavoro	5	59,99
1	Convegno "Spiritualità e Salute"	4	0,00
1	Aiuto per gli occhi secchi: vedere chiaro, sentirsi bene	3	240,00
2	Profumi: balsamo per l'anima	56	180,00

1	KeyUser formazione Senso 7	28	110,00
1	Io valgo – Rafforzare autostima e consapevolezza di sé	21	125,00
1	Brainfit – L’allenamento cerebrale in movimento	7	325,00
2	Fü(h)r mich! – Per me con me	28	180,00
2	Corso base: Cure Palliative	28	300,00
1	5 consigli per uno stile di scrittura migliore	2	37,00
1	Corso di italiano	?	232,50
1	Accompagnare persone con disabilità cognitive e demenza	14	90,00
3	Percorso di formazione "MITtendrin/Insieme" per responsabili di settore	98	700,00
3	Neurodinamica nella neuroriabilitazione	22	50,00
2	Documentazione socio sanitaria e responsabilità: sicurezza attraverso la diligenza	3	100,00
2	Gestire conversazioni difficili: parlare del morire e della morte	4	100,00
1	Cinestetica nell’assistenza – Corso di approfondimento	32	0,00
1	Stimolazione Basale	24	45,00
2	Pianificazione anticipata delle cure e testamento biologico in Italia	7	150,00

1	Corso di aggiornamento per rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS)	8	75,00
1	Comunicare e scrivere a misura di cervello	7	145,00
1	Creare grafiche e design gratuitamente con Canva	3	59,00
1	Webinar: Nuovo programma elaborazione paghe 2026	1	0,00

Formazione obbligatoria del personale in servizio – salute e sicurezza:

Ore totali	Tema	Partecipanti	H x partecipante	Costi (€)
10	UNI/PdR 125:2022 – Parità di Genere – CPO	5	2,00	300,00
126	UNI/PdR 125:2022 – Parità di Genere – Personale	63	2,00	2.400,00
402	Sicurezza sul lavoro – corso di aggiornamento per il personale	67	6,00	4.026,00
80	Corso preposti – sicurezza sul lavoro	10	8,00	1.464,00

Come si evince dalla tabella sopra riportata, tutto il personale ha partecipato a una formazione sul tema “Parità di genere” (vedi pagina 60). Questo corso è stato organizzato nell’ambito dell’aggiornamento della certificazione secondo lo standard UNI/PdR 125:2022.

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.

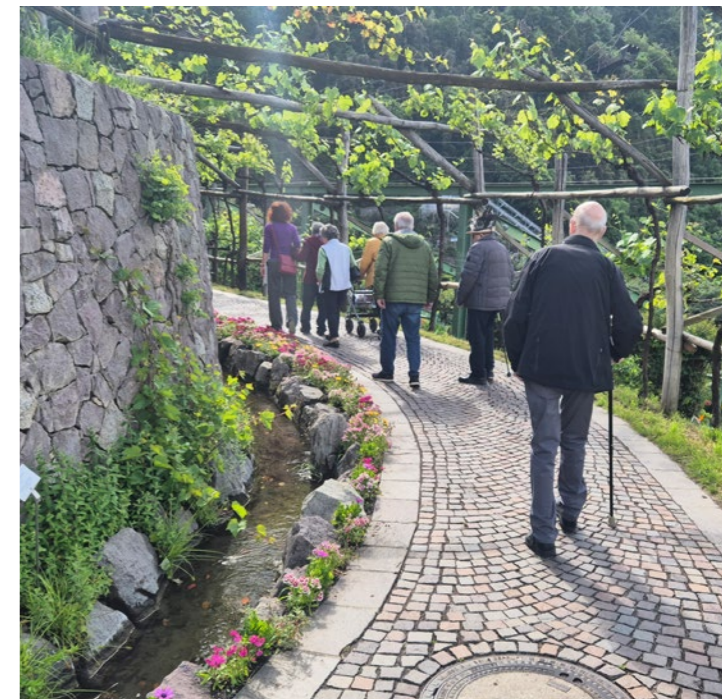


Attraverso il racconto, l'ascolto e la volontà comune di comprendere, intraprendiamo un viaggio di scoperta e creiamo così una realtà nuova nel segno della collettività. Questa comprensione ci aiuta a riconoscere i bisogni degli ospiti e dei collaboratori e diventa fondamento qualitativo della nostra 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.

Nel 2025 si sono inoltre svolti sei incontri "LIA ADVANCED" con i responsabili di reparto, finalizzati a fornire loro supporto e strumenti utili per il ruolo di gestione e accompagnamento dei collaboratori e delle collaboratrici.



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 si mettono a disposizione su chiamata del medico di struttura ad effettuare visite in loco, ed in forma gratuita. 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:

- 32** media prelievi ematici al mese
- 6** cambi catetere vescicale al mese
- 1** urostomia
- 1.095** iniezioni, media giornaliera di **3**
- 38** iniezioni al bisogno in un anno
- 577** somministrazioni di farmaci al bisogno
- 3.715** terapia insulinica anno, media giornaliera di **10,2**

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.

Blisteraggio automatico dei farmaci – bilancio dopo un anno

Dall'introduzione del sistema di blisteraggio automatico nell'autunno 2024, la preparazione dei farmaci nella nostra struttura viene gestita tramite questo sistema. Dopo oltre un anno di esperienza è possibile tracciare un bilancio complessivamente molto positivo: le aspettative riposte nel nuovo sistema sono state pienamente confermate.

In particolare, si riscontrano chiari vantaggi nei seguenti ambiti:

- maggiore chiarezza nella distribuzione dei farmaci
- standard igienici più elevati
- significativa riduzione delle possibili fonti di errore
- elevato risparmio di risorse di tempo

Partner del progetto è la farmacia Peer con sede principale a Bressanone. La collaborazione si dimostra molto affidabile



Foto: Apotheke Peer



e costruttiva. La consegna settimanale dei farmaci avviene puntualmente ogni martedì. Attualmente stiamo lavorando insieme alla farmacia a un'ulteriore ottimizzazione dei processi, con l'obiettivo di poter integrare il più rapidamente possibile nel sistema eventuali modifiche terapeutiche successive alle visite mediche, senza dover organizzare consegne aggiuntive. Anche il sistema di ordinazione tramite il programma informatico "SiCuro" si dimostra, nell'utilizzo quotidiano, chiaro e intuitivo. Inoltre, il personale della farmacia Peer è sempre disponibile e competente nel fornire supporto in caso di domande o necessità. In sintesi, l'introduzione del blisteraggio automatico dei farmaci si è rivelata una scelta valida e orientata al futuro.

Visite

Per i nostri ospiti sono state programmate ed eseguite presso il nosocomio meranese e cliniche convenzionate **160** visite specialistiche e **44** 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 in struttura	8 Psicogeriatriche	1 Cardiologica
	22 Dermatologiche	3 Palliative
	3 Ecografie	6 Dentista

Cura e assistenza socio-sanitaria

I seguenti numeri e dati raccolti nel periodo (01.01.2025 sino al 31.12.2025) 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	Difficoltà visive	10
Insufficienza cardiaca	50	Artrosi	18
Ictus sindrome mieloplastica	23	Anemia	8
Dipendenza	5	Embolia/Trombosi	8
Deficit cognitivo – Demenza	15	Pacemaker	1
Disturbi del comportamento BPSD	1	Depressione	8
Malattie reumatiche	4	Encefalopatia	6
Diabete	14	Leucoencefalopatia	11
Diabete – insulinoterapia	5	Epilessia	3
Patologia neurologica (Parkinson, Epilessia, etc.)	3	Patologie della colonna vertebrale	6
Insufficienza renale (1- 4)	20	Malattie vascolari	5
Patologia delle vie respiratorie – COPD	11	Patologie della prostata	5
Patologia della tiroide	9	Disfagia	5
Difficoltà di udito	5		

Interventi assistenziali

Transfers	25.702	Mediamente 70,5 Transfers al giorno
Supporto diretto nell'assunzione dei pasti e liquidi	78.286	Mediamente 214,5 interventi al giorno
Interventi di controllo e osservazione	109.693	Ogni ospite viene controllato mediamente 4 volte al giorno
Parametri vitali misurazione	8.323	mediamente 23 volte in tutto, al giorno
Glicemia misurazione	7.617	mediamente 21 volte in tutto al giorno



Altri dati

88	Portatori di materiale per incontinenza
-----------	---

Oli essenziali nella cura e nell'assistenza



La qualità dell'assistenza ci sta a cuore; per questo siamo sempre aperti a nuovi approcci. Da diversi anni, e in modo particolarmente intenso dall'inizio del 2025, ci dedichiamo alle possibilità di utilizzo degli oli essenziali nella cura. I profumi agiscono direttamente sul corpo e sulla mente: possono calmare, stimolare o risvegliare ricordi. Anche negli anziani con deficit cognitivi offrono preziosi punti di accesso.

Un gruppo di lavoro dedicato si occupa di integrare gli oli essenziali nella cura del corpo: saponi, creme e pediluvi vengono arricchiti con oli selezionati, oli vegetali naturali sono utilizzati per massaggi alle mani, mentre nelle pratiche di igiene orale miscele di menta, melaleuca e salvia garantiscono igiene e freschezza. In

questo modo si ottengono prodotti naturali, privi di profumi artificiali, che favoriscono sia i sensi sia il benessere dei nostri ospiti. Inoltre, diffusori nei corridoi e nelle aree comuni creano un'atmosfera piacevole, con profumi che spaziano dagli agrumi freschi agli aromi boschivi fino alla delicata lavanda.



Assistenza podologica all'Eden

Da due anni la dottoressa Pamela De Demo, podologa qualificata, supporta il team dell'Eden. Si occupa della cura di unghie e pelle, promuove la salute dei piedi e contribuisce alla riduzione del dolore e al miglioramento della mobilità degli ospiti. La dottoressa De Demo è presente due volte al mese per una mattinata, lavora insieme a un'infermiera e si prende cura di più ospiti.

In particolare, nei casi sensibili – ad esempio persone con diabete o unghie incarnite – i trattamenti vengono eseguiti in stretta collaborazione con il team infermieristico e medico. I suoi consigli professionali rappresentano inoltre un prezioso supporto per il lavoro quotidiano del personale di cura.

Movimento e autonomia – fisioterapia e ergoterapia

La residenza per anziani 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 attua-

te misure che sostengono il residente e tengono conto delle sue risorse. L'incremento del personale di riabilitazione è una misura fondamentale per il perseguimento di uno dei nostri principali obiettivi: promuovere l'autonomia della persona anziana. Ci sta a cuore far sì che gli ospiti rimangano il più possibile indipendenti, in quanto questo dà loro soddisfazione e un senso di autoefficacia.

L'ergoterapia, per esempio, mira alla collaborazione dell'ospite nel lavarsi e vestirsi, nonché la partecipazione ad attività individuali e di gruppo, come ginnastica, incontri di cucina, panificazione e artigianato, spesso anche in collaborazione con il reparto di animazione. Inoltre, il recupero dell'autonomia, ad esempio dopo un ricovero ospedaliero, rappresenta un importante valore aggiunto nell'ambito della breve degenza, poiché gli ospiti hanno spesso la possibilità di rientrare al proprio domicilio.

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.

Il massaggio si concentra sul piacere del contatto e sul benessere complessivo, offrendo agli ospiti preziosi momenti di distensione e serenità.



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". L'obiettivo principale è comprendere i movimenti quotidiani: il personale viene formato sulle corrette sequenze motorie, in modo da facilitare gli spostamenti degli ospiti e ridurre lo sforzo fisico durante i trasferimenti.

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

Assistenza logopedica



Parte del team di riabilitazione è anche la dottoressa Claudia Eggenberger, una logopedista che lavora come libera professionista. Una volta alla settimana lavora con gli ospiti della struttura e supporta il personale infermieristico e assistenziale con le sue competenze professionali. In accordo con il team medico fornisce valutazioni e, se necessario, raccomandazioni durante le visite specialistiche. Il suo repertorio comprende numerosi esercizi per difficoltà di masticazione e deglutizione, volti a migliorare i movimenti e rafforzare i muscoli coinvolti. Inoltre, insegna al personale infermieristico esercizi da eseguire quotidianamente con gli ospiti. Particolarmente significativa è il "gruppo di motricità orale" (vedesi foto): ogni martedì mattina alcuni ospiti si incontrano con l'ergoterapista per un allenamento in compagnia, mirato a favorire una parlata chiara e una deglutizione sicura.

Parte del team di riabilitazione è anche la dottoressa Claudia Eggenberger, una logopedista che lavora come libera professionista. Una volta alla settimana lavora con gli ospiti della struttura e supporta il personale infermieristico e assistenziale con le sue competenze professionali. In accordo con il team medico fornisce valutazioni e, se necessario, raccomandazioni durante le visite specialistiche.

Il suo repertorio comprende numerosi esercizi per difficoltà di masticazione e deglutizione, volti a migliorare i movimenti e rafforzare i muscoli coinvolti. Inoltre, insegna al personale infermi-

Una giornata ricca di incontri ed esperienze

Il reparto animazione all'Eden offre agli ospiti della casa numerose possibilità di vivere la quotidianità in modo attivo, vario e in comunità. Nel 2025, tre animatrici/animatori erano responsabili della pianificazione e della realizzazione del ricco programma – creando così occasioni di incontro che portano gioia e vitalità nella struttura. Le attività settimanali spaziano da gite, feste e celebrazioni, a proposte musicali e momenti di gioco, fino a gruppi di cucina e pasticceria e laboratori creativi. L'accompagnamento spirituale, come la Santa Messa ogni venerdì, completa l'offerta ed è portato appositamente in struttura da religiosi.



Tutte le attività vengono annunciate in modo chiaro sulle bacheche. La stretta collaborazione con i colleghi degli altri settori è una componente centrale del concetto organizzativo. Durante l'estate, il team è supportato da giovani collaboratori che desiderano acquisire esperienza pratica nel settore socio-sanitario. Questo supporto crea ulteriori possibilità di assistenza e porta nuova energia nella casa.

Oltre alle attività regolari, nel 2025 si sono svolti numerosi eventi speciali che hanno ulteriormente arricchito il programma e garantito varietà.

Molto apprezzati sono stati gli eventi musicali, che si sono svolti numerosi: almeno una volta al mese si tenevano appuntamenti con musicisti e gruppi musicali. Ogni mese suonava per noi il trio "Die Oldies" e più volte sono stati nostri ospiti anche i "Nova-Singers" di Merano, un gruppo musicale composto da dodici persone.

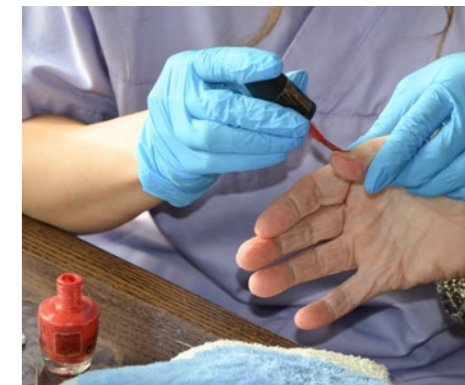
Inoltre, nel 2025 seguenti eventi hanno avuto luogo:

- Giornata della bellezza per tutti gli ospiti
- Feste di carnevale
- Preparativi pasquali con un gruppo di volontari
- Cerimonia commemorativa per i defunti dell'anno precedente
- Grigliate estive in giardino
- Eventi serali speciali, a seconda della stagione in casa o in giardino, dalla pizza party a una cena a base di Couscous fino alla serata con Würstel
- Incontri organizzati nell'Eden Lounge
- Olimpiade della casa insieme agli alunni della scuola primaria "De Amicis" di Maia Alta
- Törggelen in giardino
- Gite (ad es. all'ippodromo, al mercatino di Natale, ai Giardini di Castel Trauttmansdorff)
- Passeggiate in città e visite al mercato
- Giornata degli anziani
- Festa del ringraziamento per il raccolto
- Incontri con la scuola primaria di Maia Alta di lingua tedesca e italiana, inclusi anche visite degli ospiti alla scuola nel periodo dell'Avvento
- Incontri con studenti delle scuole superiori specializzati nel settore degli anziani
- Preparazione di sacchetti di San Nicolò e corone dell'Avvento con l'aiuto dei familiari degli ospiti



- Visita dei Krampus
- Letture natalizie ed eventi musicali
- Auguri di Capodanno della banda musicale di Maia Alta
- Feste di compleanno mensili
- Manicure settimanale offerta da una volontaria
- Cene regolari con 10–15 ospiti in una pizzeria
- Preparazione della polenta con gli Alpini di Marleno
- Nel 2025, gli studenti della scuola alberghiera Kaiserhof hanno deliziato gli ospiti con specialità culinarie e un servizio professionale nell'ambito di un progetto
- Due visite dei clown di Comedicus all'Eden
- Un'esibizione di un gruppo di Country-Line-Dance di Merano
- Tre spettacoli del gruppo di danza Rigoni Dance Academy di Bolzano

Nei momenti senza attività di gruppo programmate, il personale dell'animazione si dedica ai singoli ospiti, rispondendo ai loro interessi personali. Questi piccoli momenti individuali di benessere, insieme alle esperienze condivise e alle relazioni interpersonali stabili, contribuiscono in modo significativo a migliorare la qualità della vita.



5. DIMENSIONE SOCIALE

Il contatto con l'esterno

Le relazioni sociali costituiscono la base affinché le persone si sentano bene e trovino il proprio posto nella comunità. Oltre ai rapporti con i familiari e con il personale dell'Eden, rientrano in questo ambito anche i contatti con l'ambiente sociale esterno alla residenza per anziani. Anche la collaborazione con scuole, associazioni e altre organizzazioni apporta un notevole valore aggiunto e favorisce lo scambio tra le generazioni.

I nostri volontari

In questo contesto, il lavoro dei nostri volontari merita un'attenzione particolare: donano il loro tempo agli ospiti, arricchiscono la vita quotidiana nella residenza e rappresentano al contempo un importante legame con la comunità circostante. Con grande naturalezza e ammirevole leggerezza, i nostri volontari si impegnano all'Eden – un impegno tutt'altro che scontato. Le numerose ore che dedicano agli ospiti, la gentilezza e l'attenzione con cui si relazionano, le parole benevole e il supporto concreto al nostro personale – tutto questo è un dono prezioso che apprezziamo profondamente. Come segno di gratitudine, invitiamo i nostri volontari una volta all'anno in primavera a una gita e una volta a una festa



natalizia. Questi momenti condivisi, in cui si scambiano esperienze, si rinnovano ricordi e si condividono parole personali, mostrano in modo significativo il legame dei volontari con l'Eden.

*Gita dei volontari e delle volontarie
al Spinnradl a S. Leonardo in Passiria*

Giocare insieme – vivere la gioia

A questo punto desideriamo presentare un'attività particolarmente amata dai nostri ospiti: i giochi di società. Più volte alla settimana i volontari vengono all'Eden e si prendono il tempo per giocare a carte, fare una partita a "Non t'arrabbiare" o ad altri giochi da tavolo e di società. Oltre alla componente sociale, questi momenti di gioco condiviso favoriscono anche le capacità cognitive e la motricità fine dei partecipanti. Inoltre, lo stare insieme in modo conviviale porta molti benefici emotivi: alcuni ospiti ricordano momenti di benessere legati ai giochi, ad esempio dell'infanzia e della giovinezza – e, diciamolo sinceramente, chi non si rallegra quando vince?



Nel corso del 2025 i nostri **31 volontari** hanno regalato ai nostri ospiti la bellezza di mediamente **152 ore al mese**.

Servizio caffè	4 volontari*^e
Servire e aiutare quotidianamente in sala da pranzo	1 volontari*^e
Gruppo di canto ogni lunedì	13 volontari*^e
Giochi di compagni (carte...)	5 volontari*^e
Tutti i pomeriggi compagnia e accompagnamento degli ospiti	7 volontari*^e
Santa Messa il Venerdì	4 volontari*^e
Accompagnamento degli ospiti in ospedale e per visite	9 volontari*^e
Accompagnamento dell'ospite in condizioni terminali	1 volontario*^a
Servizi di supporto esterno (ritiro/consegna)	1 volontari*^e
Varie	10 volontari*^e



Volontari*^e appartenenti ad associazioni

Avulss	3
Vinzenz-Helfergruppe	5
Caritas	1
Nessuna appartenenza	22



Volontari*^e

■ Uomini ■ Donne

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 sino al 2023.

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 2022 e 2023 che segnava percentuali importanti per poi nel 2024 attestarsi intorno al 2%.

Il 2026 segna un ulteriore aumento delle rette. La firma del protocollo d'intesa per il rinnovo del contratto collettivo per Residenze per Anziani e Centri di assistenza privati, che ha seguito quanto avvenuto in estate per il comparto pubblico e in precedenza per l'ambito sanitario, firmato in data 05.11.2025 ha portato ulteriori aumenti del costo del personale.

Alcuni retroattivi al 01.01.2025 ed altri in vigore alla firma dell'atto. Per il 2026 è prevista anche la riduzione del monte ore settimanali per tutto il personale socio-sanitario, ovvero a partire da gennaio 2026 il monte ore scenderà da 38 ore a 36 ore settimana.

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.

QS RQA 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 – così avvenuto nel 2025/2026 – 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

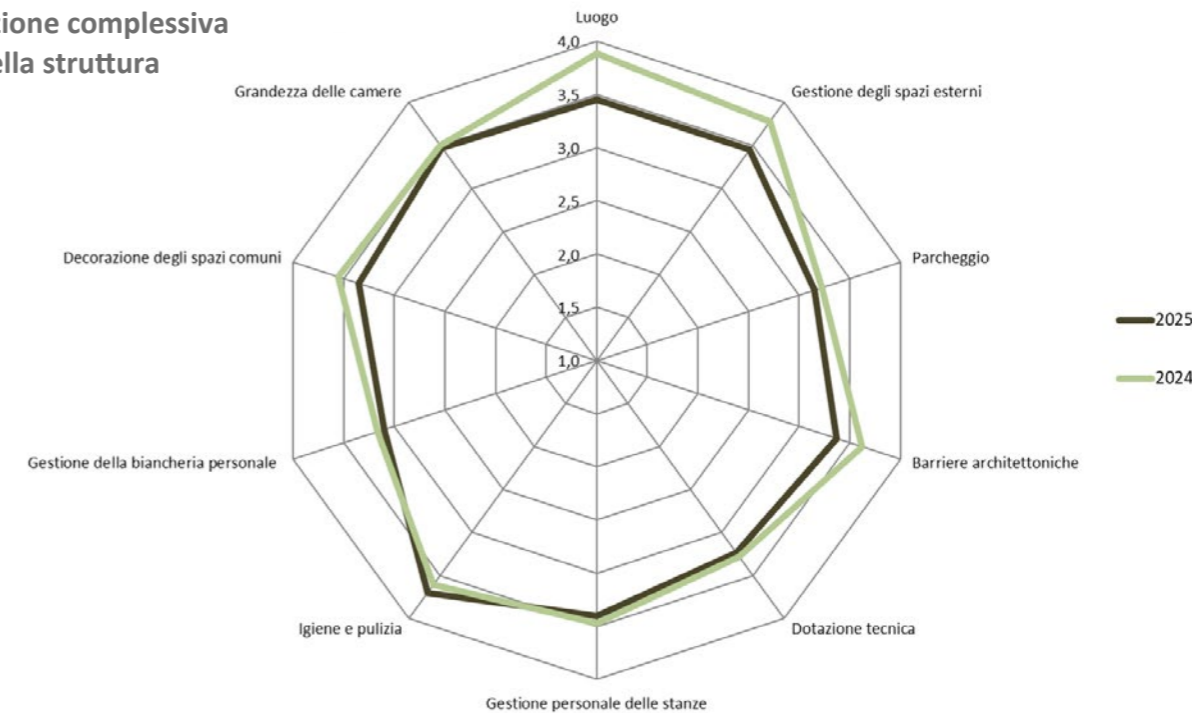
Ai parenti dei nostri ospiti è stato consegnato in data 03.12.2025 in occasione dell'incontro con gli stessi e agli assenti inviato nuovamente come per il 2024 un questionario allo scopo di chiedere agli stessi una valutazione dell'offerta e dei servizi svolti dalla cooperativa.

Gli obiettivi di questo questionario sono:

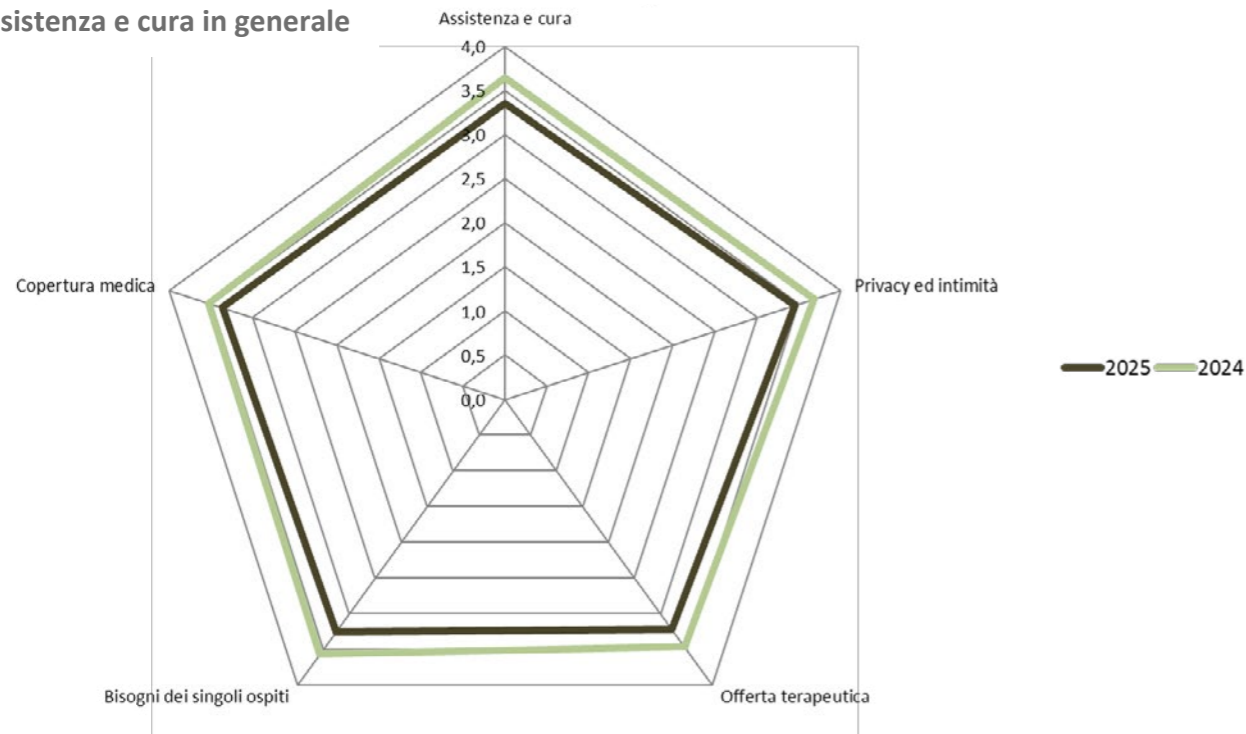
- elaborazione di un radar culturale, che dia un'affermazione unica ed oggettiva della qualità percepita dei servizi e offerte.
- avere un'immagine dello stato d'animo, riferito ai valori vissuti all'interno dell'organizzazione e il grado di soddisfazione della clientela, da tutto ciò si potranno elaborare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

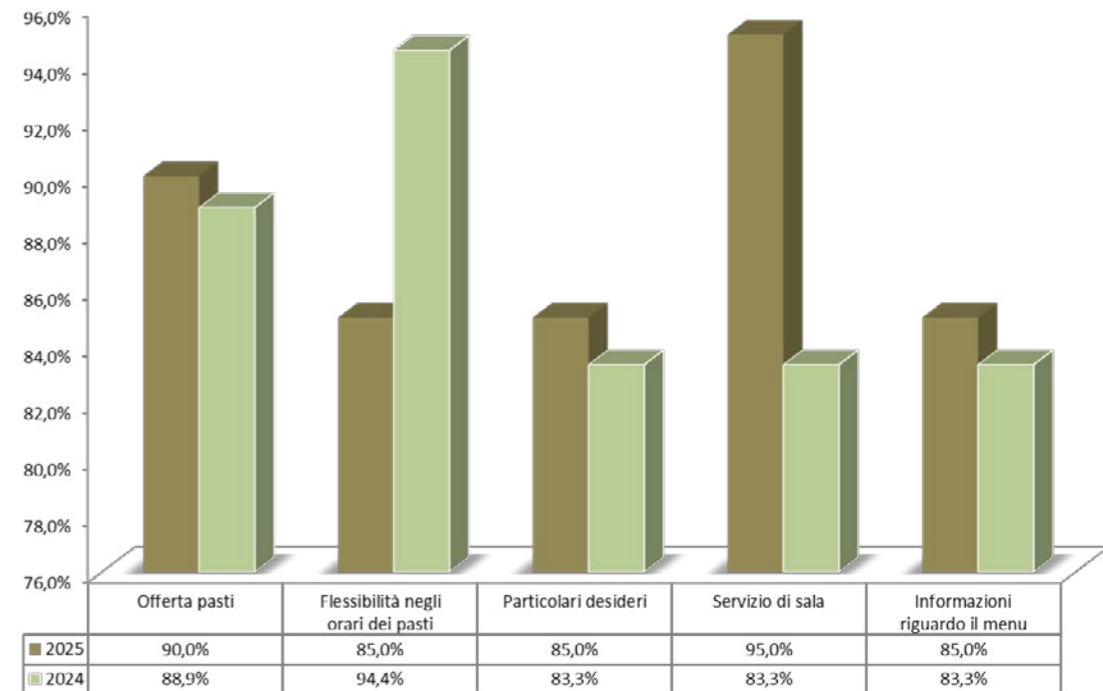
Valutazione complessiva della struttura



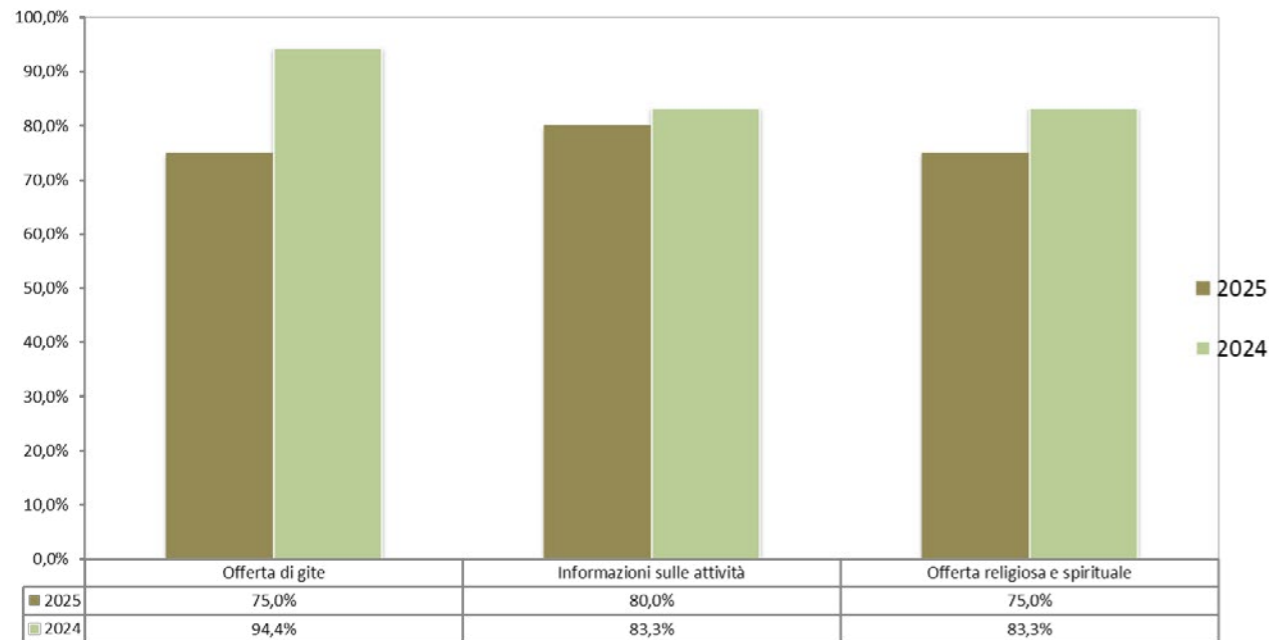
Assistenza e cura in generale



Cucina e sala



Offerta di animazione



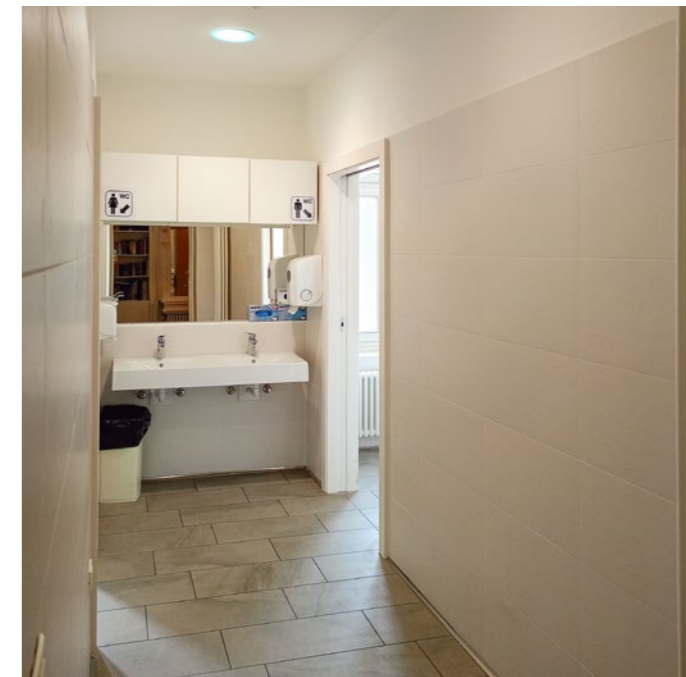
8. OGGI E DOMANI

Balconi e padiglioni

Nel 2025, quale ultimo intervento del risanamento della facciata, i balconi sono stati rinnovati. Invitano ora a godere delle ore di sole durante la bella stagione, con vista sull'ampio parco.

Anche i due padiglioni situati nel parco necessitano di un intervento di restauro adeguato sotto la supervisione dell'Ufficio provinciale per la tutela dei beni culturali. Tale intervento, inizialmente previsto anch'esso per il 2025, deve tuttavia essere rinviato fino a quando non sarà garantito il finanziamento di queste due strutture storiche e tutelate.

Il bagno senza barriere architettoniche e il bagno degli ospiti al piano terra, invece, sono stati completati come previsto nell'estate del 2025 e sono già in uso.



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 home-page 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 al fine di ottenere migliorie strutturali a beneficio degli ospiti. 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 "Wintergarten" 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.

Fino alla realizzazione del progetto sopra menzionato passeranno ancora alcuni anni. In questo periodo verranno raccolte idee, rilevato il fabbisogno della struttura in termini di nuove forme di lavoro e di abitazione e individuati potenziali partner per il progetto.

Parallelamente, la Cooperativa Sociale Casa di Riposo Eden si concentra sull'uso ottimale delle limitate risorse spaziali di questa struttura vincolata come bene storico, a beneficio degli ospiti, garantendo al contempo spazi sufficienti per un lavoro professionale e piacevole per il personale, come nel seguente esempio.



Stanze singole

Due locali al piano interrato, utilizzati fino alla fine del 2024 da un'equipe medica, sono stati trasformati lo scorso anno in due camere singole, per rispondere al crescente fabbisogno di questa tipologia abitativa. Il numero complessivo di letti all'Eden è rimasto invariato, poiché in parallelo due camere doppie più piccole al terzo piano sono state convertite in camere singole.

I lavori di ristrutturazione al piano

interrato sono iniziati nell'estate del 2025 e hanno richiesto più tempo del previsto. Tuttavia, verso la fine dell'anno, le due nuove camere sono state pronte per essere occupate dagli ospiti della struttura.

Tra le due camere si trova una sala comune, utilizzabile per pause e incontri tra ospiti e visitatori. La sala è dotata di distributori di caffè e snack e dispone di un accesso diretto al parco.



Altri interventi

Nel 2024, continuato poi nel 2025, ha avuto inizio un importante cambiamento nell'area amministrativa: il nostro sistema di gestione documentale è stato convertito in una piattaforma online. Ciò consente ai collaboratori e alle collaboratrici di accedere facilmente alla documentazione necessaria, come moduli, formulari, manuali e standard.

Alcuni dei numerosi documenti accumulatisi nel corso degli anni nella cooperativa sociale vengono rivisti nell'ambito di questa riorganizzazione. Il necessario coordinamento delle competenze specialistiche dei diversi ambiti viene gestito con la dovuta attenzione e richiede pertanto tempo.

L'utilizzo della nuova piattaforma procede positivamente, ma rimane un processo continuo: i contenuti per questo lavoro vengono costantemente aggiornati, nuovi documenti aggiunti e quelli esistenti archiviati.

Le rughe dovrebbero semplicemente indicare il posto dove erano i sorrisi.

(Mark Twain)





RESIDENZA PER ANZIANI



Tratta le persone per come sono,
e rimarranno tali.
Trattale come potrebbero essere
e dovrebbero essere,
e diventeranno tali.

Johann Wolfgang v. Goethe