



Trasformazione e cambiamento

Cronaca sociale Gruppo Spes 2024



Indice

1.	EDITORIALE	pag. 4
2.	L'IDENTITÀ La vision e la mission	pag. 7
3.	CHI SIAMO La nostra storia Il Gruppo Spes - Gruppo cooperativo Paritetico Le società del gruppo Politica per la gestione integrata Organigramma	pag. 8 pag. 9 pag. 10 pag. 12 pag. 13 pag.14
4.	I SERVIZI E LE STRUTTURE La filiera dei servizi Orientamento e supporto alle famiglie: – sportello assistenza familiare – sportello amministratore di sostegno Assistenza domiciliare Centro diurno Residenza sanitaria assistenziale (RSA) Le Rette Dove siamo	pag. 16 pag. 16 pag. 17 pag. 17 pag. 18 pag. 19 pag. 20 pag. 21 pag. 22 pag. 25
5.	LE RELAZIONI	pag. 26
6.	LE PERSONE Il personale La formazione	pag. 28 pag. 28 pag. 33
7.	SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	pag. 34
8.	BILANCIO DI ESERCIZIO 2024	pag. 40
9.	UNITÀ OPERATIVE	pag. 44

Nota metodologica



Con la pubblicazione delle linee guida per il bilancio sociale (decreto 4 luglio 2019) e linee guida VIS (23 luglio 2019), viene introdotta dal 2022 l'obbligatorietà della redazione del bilancio sociale per tutte le imprese sociali.

Già dal 2005 il Gruppo propone il Bilancio Sociale, ispirandosi alla teoria del Capitale Intellettuale (studio di ricerca dell'Università di Trento). Il Capitale Intellettuale viene suddiviso in macrocategorie:

- Capitale strutturale e organizzativo (I Servizi e le Strutture) ovvero il patrimonio di conoscenze e procedure condivise rivolto all'erogazione dei servizi
- Capitale umano, (Le Persone) ovvero l'insieme delle abilità e conoscenze dei lavoratori
- Capitale relazionale (Le Relazioni), ovvero il valore creato attraverso relazioni interne ed esterne (clienti, fornitori, partner, ...)

Lo stile comunicativo mira a fornire le

informazioni essenziali avvalendosi sia del dato (infografica) che della parte qualitativa (descrizione del contesto) permettendo una comunicazione delle informazioni e dei concetti il più articolata e trasparente possibile.

A questa Cronaca sociale si affianca il Bilancio sociale redatto secondo il modello ImpACT dell'Istituto di Ricerca Euricse.





1. Editoriale



L'evento particolarmente significativo dell'anno 2024 che qui raccontiamo è rappresentato da un ulteriore passo del Gruppo Cooperativo nel superamento degli effetti che le note vicende pandemiche hanno generato. Proprio in considerazione di questo graduale progresso e concentrando il nostro sguardo sul futuro, il Consiglio di Amministrazione e la dirigenza hanno deciso di dare il via a una fase di profonda trasformazione che affronti il previsto ricambio generazionale ai vertici della nostra organizzazione. Nel mese di luglio, infatti, si è proceduto al cambio del Direttore Generale e alla nomina contestuale di una nuova Direttrice Generale alla quale è affidata la cura dell'organizzazione e conseguentemente lo sviluppo della qualità dei servizi, che noi svolgiamo in favore delle persone che ci sono affidate.

Questo cambio dopo un ciclo molto lungo, nelle intenzioni, è l'inizio di una trasformazione che nei prossimi anni vedrà coinvolti tutti gli attuali vertici dei servizi centrali. Per accompagnare questo cambiamento il Consiglio di Amministrazione ha deciso di rinnovare la Presidenza affidandomi il ruolo apicale rispetto al quale ritengo di poter spendere la lunga esperienza maturata. La fiducia nella nuova Direttrice Generale, il contesto di cambiamento che il nostro settore affronta, le opportunità che pure si presentano per migliorare e ampliare l'offerta dei servizi, rappresentano la base di una visione ragionevolmente positiva che oggi il Gruppo Cooperativo è in grado di adottare.

Lo scopo di queste nostre ambizioni e il fine del nostro impegno rimane il servizio alla nostra comunità.

Italo Monfredini - Presidente
e Mariasilvia Cadeddu - Direttrice Generale



Cambiamento, relazione e cura

Ad ogni nuovo inizio è inevitabile fare un bilancio e guardare al percorso fatto. Il sentimento che provo è la gratitudine perché sulla mia strada professionale ho incontrato persone con caratteristiche diverse, ma accumulate dalla **generosità**: generosità nel trasmettere le loro conoscenze, generosità nel rendermi parte del loro lavoro e del loro patrimonio relazionale, generosità nel guidarmi nell'essere professionista e professionale, aiutandomi a riconoscere i miei talenti e gli aspetti in cui migliorarmi. La generosità è una caratteristica che ho potuto apprezzare anche in chi sarà al mio fianco nel prossimo futuro e questo contribuisce a guardarlo con fiducia.

Non ho mai sentito ostilità, a volte perplessità, ma ho sempre percepito la di-

sponibilità a costruire relazioni positive. Una disponibilità che mi ha aiutata a comprendere e leggere l'organizzazione di cui oggi mi sento pienamente e con orgoglio parte.

Penso che in una simile circostanza sia imprescindibile guardare anche al futuro e per farlo scelgo tre parole per me significative (La scelta non è particolarmente originale ma in questo caso mi allineo volentieri ad un sentire sempre più comune).

Le parole sono: cambiamento, relazioni, cura.

Sono tre parole intimamente connesse e legate all'idea che ho maturato di organizzazione e di cosa l'organizzazione deve occuparsi.

Il **cambiamento** pensato/applicato all'interno delle organizzazioni è qualcosa che nelle persone può far nascere dei timori. Questo è inevitabile ed è un timore che va accolto. Al contempo sono convinta che un'organizzazione che non sa cambiare, che non muta, non è destinata a sopravvivere (Goethe diceva ciò che è vivo si trasforma). Un'organizzazione per essere viva deve sapersi trasformare. È però importante riflettere sul significato di cambiamento. Per me cambiamento vuol dire apertura e capacità di scambio: in questo senso le relazioni sono essenziali. Se un'organiz-



2. Identità

zazione diventa incapace di mantenere una dinamica di scambio tra le sue varie componenti e l'ambiente circostante, rischia di diventare sclerotica.

È sfidante. Io sono però entusiasta di esserci ed esser con voi.

Avv. Mariasilvia Cadeddu

Le **relazioni** (la seconda parola che ho scelto per guardare al futuro) sono essenziali per evitare povertà intesa come perdita di appartenenza e legami. Le relazioni vanno coltivate, curate, preservate: questo è il compito più sfidante di un'organizzazione oggi, ma non deve spaventare anche perché le capacità per fare questo possono essere apprese.

Il concetto di cambiamento quindi inteso come capacità di essere in relazione e scambio può fare meno paura perché non implica la negazione del passato, di ciò che è venuto prima: si tratta di una continua riscrittura di ciò che è stato nel nuovo.

Il cambiamento nelle organizzazioni è comunque un processo complesso che mette in discussione gli assetti esistenti, i sistemi di potere, le relazioni, ma è un processo essenziale perché preserva la vita dell'organizzazione stessa in un tentativo continuo di dare costanza al passato.

Infine, la **cura** è ciò per cui è nata Spes: oggi come in passato siamo chiamati a fare il meglio per prenderci cura dei nostri ospiti, ma per fare questo è essenziale che l'organizzazione si prenda cura delle persone che la compongono mettendo al centro le relazioni e valorizzando le capacità necessarie per fare questo.

*“Solo la differenza (non l'identità, la coincidenza con sé stessi, il possesso di sé) genera.
Nella generazione si genera l'inedito.
E l'inedito generato ci rigenera.”*

M. Magatti

Vision

La capacità di dare inizio, di immaginare e realizzare il nuovo sta nel dialogo e nell'incontro con le persone superando barriere e stereotipi. Le relazioni diventano nutrimento e condizione necessaria per evolvere. Solo così il nostro operare assume valore, diventa reale e condiviso per essere punto di riferimento, instaurando legami di fiducia reciproca.

Mission

Da 50 anni lavoriamo a stretto contatto con situazioni di fragilità. Supportiamo gli anziani e le loro famiglie accompagnandoli nel delicato processo di invecchiamento, fornendo servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari volti a rispondere ai bisogni espressi dagli utenti. Con cura e attenzione il Gruppo Spes ha consolidato rapporti e legami con il territorio, enti pubblici e privati in un'ottica rigenerativa dove si intrecciano conservazione ed innovazione.

Il nostro fare si basa su una visione rispettosa delle diversità di ciascuna persona, che diventano risorse e punti di forza e vanno a significare il lavoro quotidiano di ascolto e accoglienza svolto dalle centinaia di professionisti che operano nelle diverse strutture.

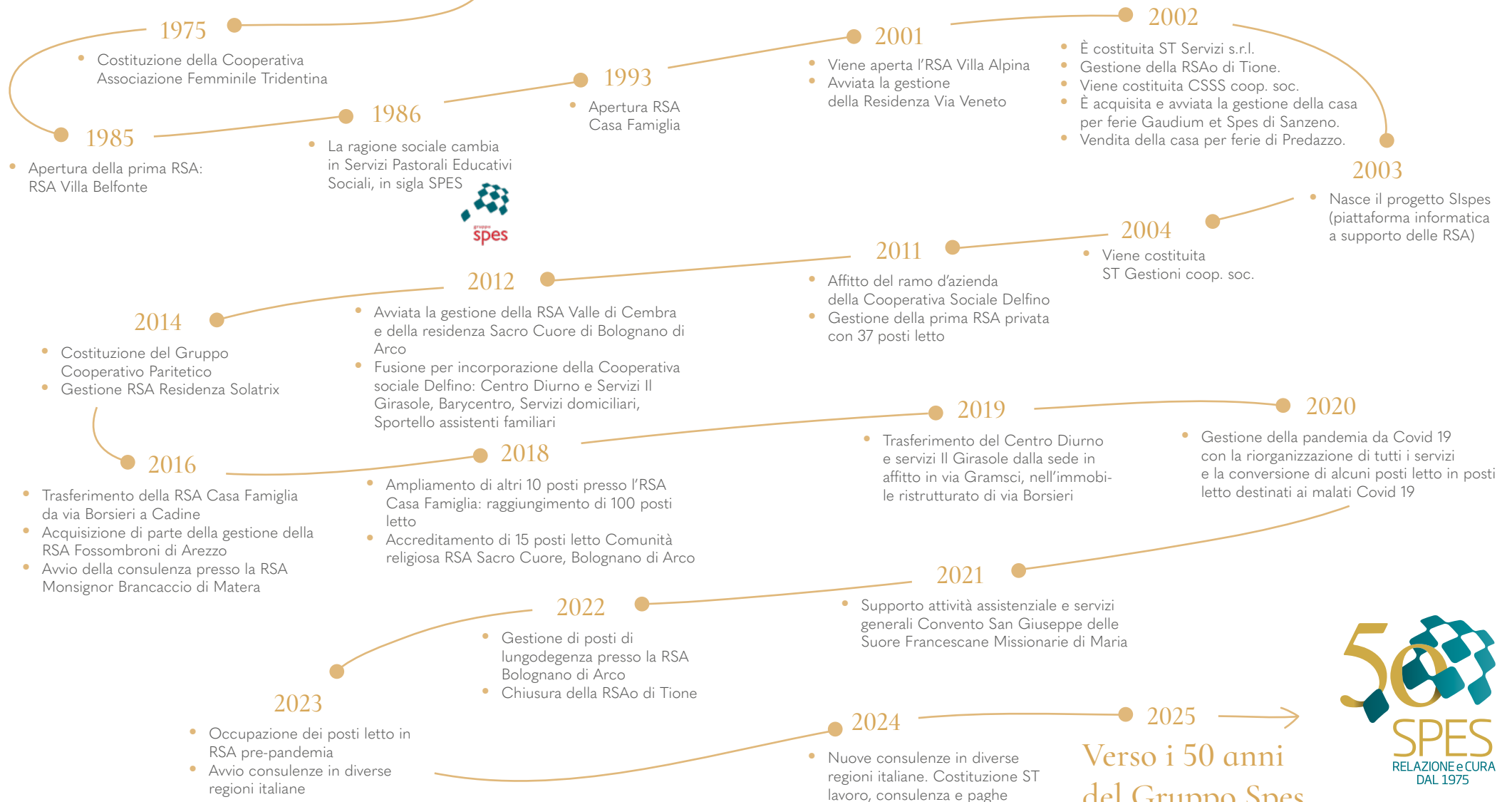
3. Chi siamo



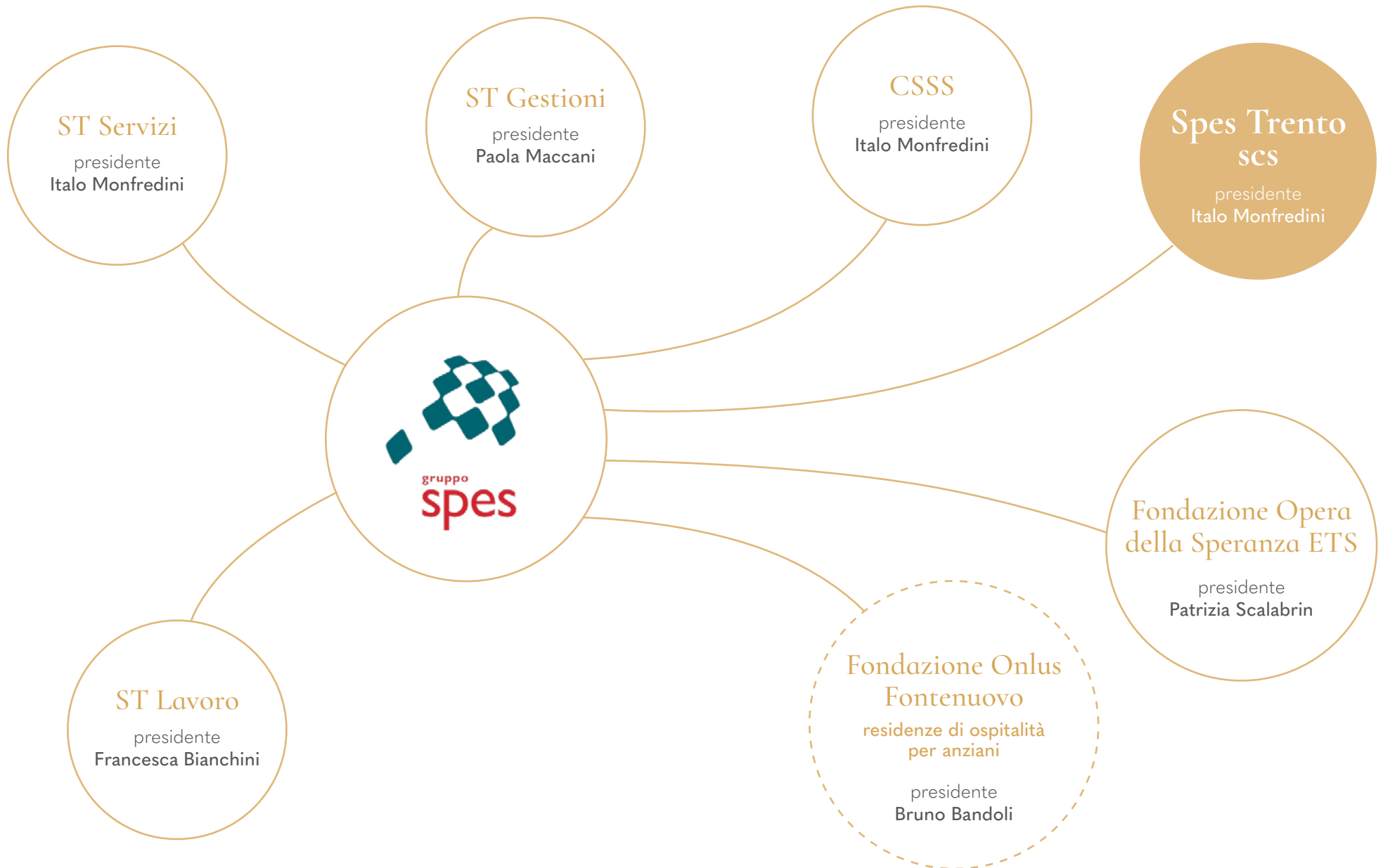
La nostra storia



Dal 1910, anno della costituzione dell'Associazione Femminile Tridentina, fino ad oggi, la nostra storia è stata caratterizzata dall'innovazione e dalla ricerca, avendo al centro il servizio alla persona e alla sua famiglia.



Il Gruppo Spes — Gruppo cooperativo Paritetico



Le società' del Gruppo Spes

SPES TRENTO S.C.S. | CAPOGRUPPO

Base sociale	Soci persone giuridiche 1, Soci sovventori 2, Volontari 14, Soci lavoratori 7, Soci utenti 6
Numero dipendenti al 31.12.24	291
Utenti	632
Fatturato	euro 19.619.337,65
Servizi RSA	Casa Famiglia, Villa Alpina, Residenza Via Veneto, Valle di Cembra, Villa Belfonte
Certificazioni	ISO 9001(qualità), ISO 45001 (sicurezza), ISO 14001 (ambiente), PdR 125 (parità di genere)

ST Servizi s.r.l. | socio unico Spes Trento

Numero dipendenti al 31.12.24	9
Clienti	14
Fatturato	euro 687.108,66
Servizi	consulenze alle imprese, formazione, sistema informativo, gestione immobiliari
Certificazioni	ISO 9001(qualità), ISO 45001 (sicurezza), PdR 125 (parità di genere)

CSSS Consorzio per i servizi

Base sociale	soci persone giuridiche SPES Trento, SOS, Le Coste, SAD, Il Ponte
Numero dipendenti al 31.12.24	37
Clienti	RSA del Gruppo Spes
Fatturato	euro 3.487.877,87
Servizi	servizio infermieristico e medico
Certificazioni	ISO 9001 (qualità), ISO 45001 (sicurezza), PdR 125 (parità di genere)

ST Gestioni

Base sociale	Soci persone giuridiche SPES Trento, cooperative SOS, Con.Solida
Numero dipendenti al 31.12.24	178
Utenti	186
Fatturato	euro 8.209.785,96
Servizi	RSA Residenza Solatrix, RSA Residenza Sacro Cuore, Servizio Domciliare, Centro Diurno e Servizi, Gestione Casa San Bernardino Porano, RSA Fossombroni Arezzo, Convento S. Giuseppe delle Suore Francescane Missionarie di Maria - Rovereto, Sportello Servizi Famiglie
Certificazioni	ISO 9001 (qualità), ISO 45001 (sicurezza), PdR 125 (parità di genere)

ST Lavoro

Base sociale	ST SERVIZI
Numero dipendenti al 31.12.24	2
Utenti	5
Fatturato	euro 121.705,29
Servizi	consulenza e paghe
Certificazioni	PdR 125 (parità di genere)

Politica per la gestione integrata

La Direzione Generale ha istituito, sostiene e mantiene attivo un Sistema di Gestione Integrato, un approccio che combina più sistemi permettendo di gestire contemporaneamente diversi aspetti, politiche, obiettivi, procedure comuni.

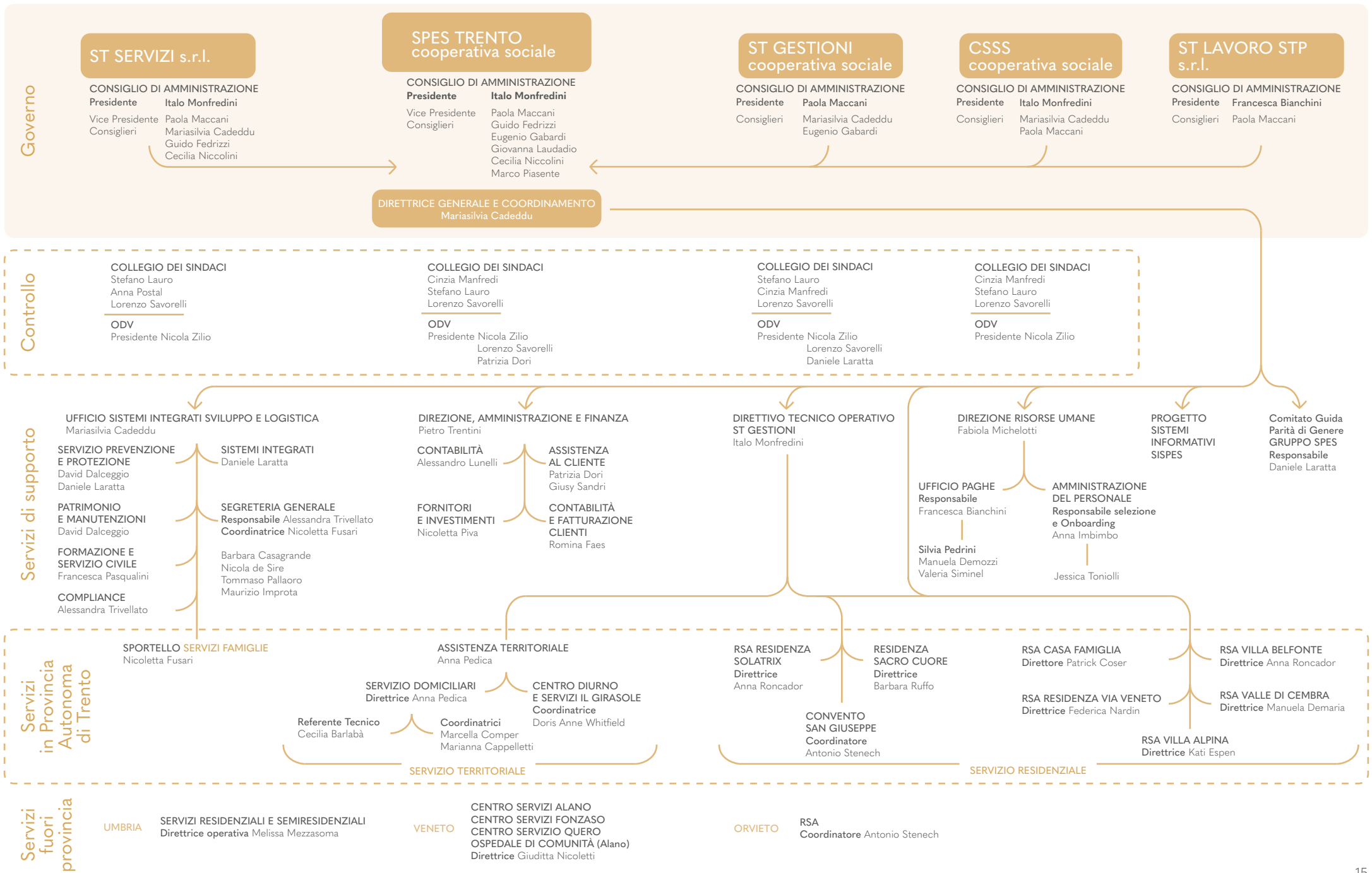
È un sistema che prevede il monitoraggio e il controllo dei processi assicurando il raggiungimento degli esiti attesi, compreso il miglioramento continuo delle prestazioni relative alla qualità, alla

sicurezza e all'ambiente.

L'obiettivo è ottimizzare risorse, processi e tempi migliorando anche l'efficienza complessiva dell'organizzazione. Il Gruppo Spes in tal senso ha una visione consapevole che punta alla sostenibilità, alla conformità normativa, alla soddisfazione e partecipazione a tutti i livelli, dall'utenza, al personale dipendente, agli stakeholder.

SISTEMA	QUALITÀ	SICUREZZA	AMBIENTE	CONCILIAZIONE	CERT. PARITA' DI GENERE
riferimento	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	ISO 14001:2015	Family Audit	PdR 125
società	ST GESTIONI SPES CSSS ST SERVIZI	ST GESTIONI SPES CSSS ST SERVIZI	SPES	ST GESTIONI	SPES ST GESTIONI CSS ST SERVIZI ST LAVORO

Organigramma (agg. 30/05/2025)



4 I servizi e le strutture

La filiera dei servizi

I servizi offerti dal Gruppo Spes sono organizzati secondo una filiera che tiene conto dei bisogni dell'utenza secondo le necessità di supporto e assistenza. L'obiettivo è promuovere la centralità

della persona come patrimonio di qualità umane e personali tutelandone la dignità in ogni fase della propria vita.

La scala delle priorità

I servizi vengono erogati sia in convenzione con l'APSS che in forma privata.



A

ORIENTAMENTO E SUPPORTO ALLE FAMIGLIE



Sportello di Assistenza Familiare

Il 2024 è stato un anno nel quale si è consolidato il rapporto con le famiglie e ha confermato l'importante funzione che questo servizio svolge per la comunità. Attraverso l'ascolto e l'accoglienza di situazioni di difficoltà con anziani o persone non autosufficienti, **lo sportello assiste e supporta** nella pianificazione di interventi al proprio domicilio con un'assistenza privata o con l'inserimento in forma privata in strutture dedicate.

capo a Spes, attraverso Booking, piattaforma dedicata.

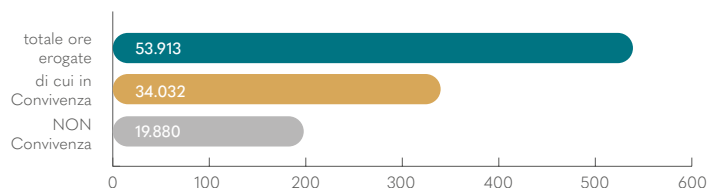
Lo sportello nel 2024 ha gestito 81 contratti e prestato servizio a 179 famiglie, dati notevolmente in crescita rispetto al 2023 (76 nuovi contratti e 106 famiglie); questi numeri dimostrano la necessità di avere delle figure competenti che possono accompagnare e seguire le famiglie nella scelta del servizio.

La figura dello Sportello diventa la prima persona con la quale le famiglie si interfacciano e alla quale potersi affidare per orientarsi nella scelta migliore di ciò che in quel momento può rispondere alle necessità della persona da assistere e alle esigenze dei familiari coinvolti.

FAMIGLIE GESTITE	179
NUOVI CONTRATTI	81
ORE EROGATE	53.913
RICHIESTE DI INSERIMENTO SU POSTI PRIVATI RSA	457

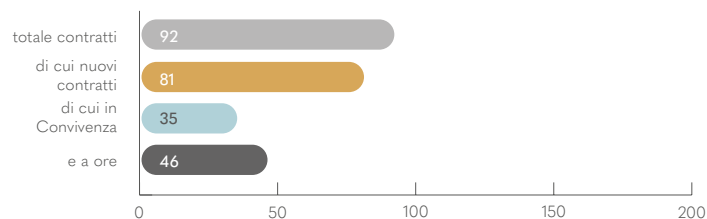
Svolge una serie di azioni che partono dall'analisi del bisogno, al sopralluogo, ove richiesto, e dopo aver tracciato un profilo suggerisce gli interventi da adottare costruendo con la famiglia il PAI (Piano assistenziale individualizzato). Segue la selezione del personale (badante) espletando tutti gli aspetti amministrativi legati all'assunzione. Inoltre supporta le famiglie illustrando i percorsi istituzionali per la presa in carico da parte dei Servizi Pubblici (assegno di cura, assegno di accompagnamento, assistenza domiciliare integrata, ecc.) e **raccoglie e monitora** le richieste di **posti temporanei/privati in RSA** facendosi intermediario rispetto alle strutture in

ORE EROGATE



ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA

Famiglie gestite nel 2024 179



Sportello Amministratore di Sostegno (AdS)

Lo sportello svolge l'importante funzione informativa e di supporto alle famiglie che decidono di avviare l'iter per la nomina di un AdS.

Nei casi in cui vi sia la necessità, il Gruppo Spes presenta direttamente ricorsi per la nomina di un AdS e deposita istanze.

Durante l'anno 2024 ha presentato autonomamente **3 ricorsi** per la nomina di un Amministratore di Sostegno, assistendo nel contempo persone che, a vario titolo, hanno richiesto il nostro aiuto.

Spes Trento è socia dell'Associazione Comitato per l'Amministratore di Sostegno in Trentino ed è presente nel Consiglio di Amministrazione della stessa Associazione con un consigliere.

B ASSISTENZA DOMICILIARE



Anche il 2024 conferma l'idea che l'assistenza domiciliare è un servizio di riferimento a cui le famiglie possono rivolgersi per avere supporto e poter garantire la permanenza dell'assistito presso il proprio domicilio. Attraverso le sue proposte di trattamenti medici, infermieristici e riabilitativi, necessari per stabilizzare il quadro clinico, **limitare il declino funzionale e migliorare la qualità di vita dell'assistito**, questo tipo di assistenza riveste un ruolo cardine nel seguire le persone in condizione di fragilità, come disabili, anziani e non autosufficienti all'interno delle proprie mura domestiche.

persone in una dimensione di relazione e di quartiere.

FAMIGLIE GESTITE	199
DI CUI CON APPALTO APSS	74 famiglie
E CON APPALTO COMUNE DI TRENTO	125 famiglie
ORE EROGATE	37.425

L'assistenza domiciliare continua ad essere un tassello significativo **nell'offrire sostegno e sollievo al nucleo familiare** e può aiutare a rallentare il declino fisico e cognitivo delle persone. La flessibilità e la diversificazione dei contenuti e delle tempistiche dell'attivazione rende maggiormente fruibile il servizio, rispondendo ai vari bisogni emergenti della popolazione. Il 2024 ha visto un aumento delle ore erogate confermando il gradimento e la soddisfazione da parte delle famiglie che si sono affidate al servizio.

Le rette: per i servizi domiciliari è definita dall'ente pubblico. La copertura dei costi avviene attraverso l'Ente pubblico e la compartecipazione della spesa è calcolata secondo i parametri ICEF del singolo fruitore del servizio.

Nell'ambito nel nuovo appalto con il Comune di Trento, prosegue il "Progetto domiciliare in forma condivisa", il cui obiettivo primario è quello di creare e potenziare, dove presenti, le reti sociali, attraverso il rafforzamento dei legami di comunità ed il coinvolgimento delle

C CENTRO DIURNO



Il Centro Diurno Il Girasole oltre ad essere un luogo aggregativo con interventi di animazione e socializzazione, ha anche funzioni di carattere socioassistenziale e di **mantenimento delle potenzialità e dell'autonomia socio-relazionale della persona**. Attraverso l'approccio innovativo della filosofia montessoriana applicata agli anziani, si consente all'ospite di vivere degli spazi ben organizzati, con materiali accessibili, diventando protagonisti delle diverse offerte e non semplici fruitori. Il Centro Diurno negli anni ha seguito i cambiamenti di utenza, adattandosi alle esigenze e necessità della comunità e accogliendo oggi anziani parzialmente non autosufficienti e/o con demenza. È un servizio a carattere diurno e si pone come **collante tra le diverse realtà assistenziali sul territorio contrastando e rallentando il rischio di istituzionalizzazione** dei soggetti non ancora completamente non-autosufficienti. Gli ospiti possono accedere su libera iniziativa in formula privata oppure in convenzione con l'APSS. Il Gruppo Spes ha investito nella promozione del benessere creando un contesto di incontro e condivisione che possa rispondere alle esigenze dei familiari e favorire la costruzione di legami anche con la comunità. Tra gli obiettivi del Centro, infatti, vi è quello di ampliare le collaborazioni con volontari, associazioni e diverse realtà sul territorio. Questo permette di arricchire e diversificare le proposte intrecciando gli interessi e le risorse relazionali dei diversi

attori coinvolti. Anche i numeri registrati nel 2024 confermano un buon andamento del servizio. Dai Focus group sulla soddisfazione, somministrati a piccoli gruppi di ospiti, infatti, risultano buoni i giudizi rispetto a tutte le dimensioni proposte (accoglienza, attività, personale operante, servizi di trasporto e pasto). Settimanalmente al centro è presente una psicologa per supervisionare l'equipe e dare supporto ad ospiti e familiari.

UTENTI SEGUITI IN CONVENZIONE	54
UTENTI SEGUITI IN FORMULA PRIVATA	31

Le rette: per i costi in convenzione è definita dall'ente pubblico. La copertura dei costi avviene attraverso l'Ente pubblico e la compartecipazione della spesa è calcolata secondo i parametri ICEF del singolo fruitore del servizio. La retta dei posti privati è definita dal Gruppo Spes.

D RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

Il Gruppo Spes gestisce **7 strutture** sparse sul territorio che nel 2024 hanno accolto complessivamente 818 Persone.

Le RSA (Residenze Sanitarie Assistenziali) prevedono l'accoglienza di **persone non autosufficienti** e in base alla patologia e al grado di non autosufficienza, gli utenti sono inseriti sul posto letto base o in nucleo ad alto fabbisogno sanitario-assistenziale.

Presso le RSA del Gruppo Spes sono attivi sia posti convenzionati (con accesso tramite l'Unità Valutativa Multidimensionale dell'APSS) sia posti privati che sono accessibili direttamente da parte dell'utente contattando la sede centrale del Gruppo. Il personale, in continua formazione, è composto da diverse figure, un Direttore o Direttrice, un RTA con mansioni di coordinamento, personale infermieristico, un medico della struttura, un fisioterapista, una figura di animazione e le figure Oss. Inoltre, la presenza di una psicologa garantisce una supervisione all'equipe e supporta gli ospiti e i caregiver con colloqui individuali.

Anche nelle RSA sono numerose le collaborazioni con il territorio. Gli interventi di realtà diversificate e gruppi di volontari permettono all'ospite di godere di momenti conviviali. Questo permette di migliorarne la qualità della vita e lavorare sul benessere dell'individuo; l'ingresso, infatti, in una RSA è un

momento molto delicato sia per l'assistito che per i familiari coinvolti. L'obiettivo principale è preservare la **dignità della persona** mantenendo le autonomie residue.

RESIDENTI PRESENTI NELL'ANNO	818
------------------------------	-----

Le rette: la modalità di calcolo della retta è diversa in base al servizio:

Servizi Residenziali: per i posti letto in convenzione è definita la retta alberghiera che si rapporta a quanto coperto dal servizio Sanitario Provinciale.

Servizi Privati: è definita direttamente dal Gruppo e sono differenziate per tipologia di servizio richiesto e per struttura di riferimento. La retta privata risulta lievemente più bassa in quanto, a parità di costi alberghieri, risultano minori i costi sanitari.

RESIDENTI PRESENTI NELL'ANNO, IL TOTALE:	F	M
Convenzionato	435	177
Privato	112	94
Totali	547	271

Le rette

RETTA MEDIA RSA	RETTA SANITARIA	RETTA ALBERGHIERA	TOTALE RETTA
Residenti convenzionati	78,87 €	55,96 €	134,83 €
Residenti privati	118,00 €		118,00 €

Tempi di pagamento

Con riferimento a quanto previsto dall'art. 7-ter del D.Lgs. n. 231/2002 (recante "Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali") ed, in aggiunta, a quanto previsto dall'art. 22 del D.L. 34/2019 ("Decreto crescita"), si informa che SPES Trento emette fattura per la cosiddetta "retta alberghiera" al singolo ospite della Residenza Sanitaria Assistenziale. La fattura è emessa all'inizio del mese di permanenza e, conseguentemente, è emesso un SDD CORE con scadenza, abitualmente, il 16 del mese stesso.

SPES Trento emette, inoltre, fattura per la cosiddetta "retta sanitaria" alla Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari che provvede abitualmente al pagamento della stessa nel termine di 30 giorni dalla data di emissione del documento.



Esempio della composizione della retta

Le rette delle RSA si compongono di una parte legata ai servizi sanitari e di una parte legata a quelli alberghieri. Nel prospetto successivo è indicata la quota di voce di spesa coperta relativamente dalle rette sanitarie, a carico dell'APSS, e dalle rette alberghiere, a carico dei Residenti.

RETTA SANITARIA	ANNO 2024	
	OSPITI CONVENZIONATI	OSPITI PRIVATI
1. costo per farmaci e presidi sanitari	1,62 €	
2. personale medico	2,90 €	3,43 €
3. personale coordinatore di nucleo	1,96 €	
4. personale fisioterapista	2,25 €	2,14 €
5. personale animatore	2,99 €	
6. personale infermiere professionale	13,68 €	9,48 €
7. personale di assistenza	47,80 €	34,38 €
Subtotale	73,20 €	49,43 €
8. + spese generali (finanz - oneri prec)	5,66 €	
Totale retta sanitaria	78,86 €	49,43 €

Dove siamo

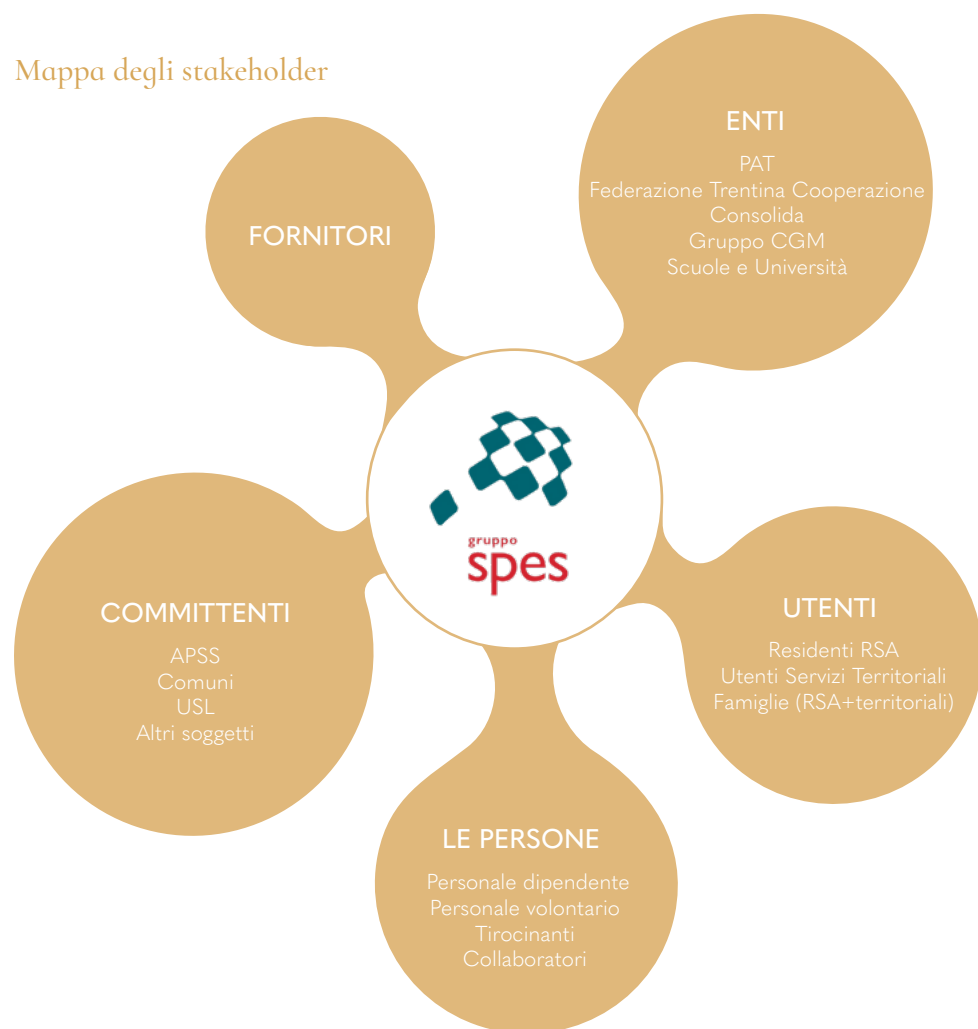
RETTA ALBERGHIERA	ANNO 2024	
	OSPITI CONVENZIONATI	OSPITI PRIVATI
1. acquisto materiali vari	2,17 €	2,17 €
2. manutenzione edifici ed attrezzature	5,49 €	5,49 €
3. servizio alla persona	1,43 €	1,43 €
4. spese ristorazione	11,28 €	11,28 €
5. spese pulizie	6,40 €	6,40 €
6. spese lavanderia	5,49 €	5,49 €
7. utenze	4,88 €	4,88 €
8. ammortamenti e oneri vari gestione	5,27 €	5,27 €
9. personale non sanitario	5,65 €	5,65 €
10. imposte dirette ed indirette	1,27 €	1,27 €
11. collaborazioni	0,34 €	0,34 €
12. affitti e leasing	1,78 €	1,78 €
13. quota onere sanitario	1,84 €	13,85 €
TOTALE COSTI ALBERGHIERI	53,30 €	65,30 €
14. iva	2,66 €	3,27 €
Totale retta alberghiera	55,96 €	68,57 €



5. Le relazioni

Attorno alla nostra comunità gravitano soggetti direttamente o indirettamente coinvolti, che concorrono insieme nella realizzazione degli obiettivi di sviluppo. Gli stakeholder del Gruppo Spes, interni ed esterni, contribuiscono attraverso la fiducia e il supporto reciproco, alla definizione dell'impatto sia economico che sociale sul territorio.

Mapa degli stakeholder



6. Le Persone

“Un’organizzazione deve saper estrarre valore dalle diversità e viceversa”

Il personale

Raccontare un anno di lavoro comincia dal raccontare chi ogni giorno, in modo concreto, spende le proprie competenze all’interno dell’organizzazione.

Una organizzazione che è mutata nel tempo, si evolve e rispecchia i cambiamenti storici e di mercato a cui anche il Gruppo Spes fa fronte.

Il cambiamento di paradigma si evidenzia quindi anche nella cura rivolta al personale, intesa come osservazione della realtà e traduzione delle diverse unicità attraverso azioni costanti di monitoraggio e crescita professionale. Alcune figure apicali dei servizi hanno svolto affiancamenti e formazioni interne per poter meglio inserirsi in ambienti in continuo mutamento. La volontà, da parte del Gruppo, è dare valore e riconoscimento alle professionalità, offrendo occasioni di crescita lavorativa e personale.

Investimenti che mirano a ripensare ai diversi ruoli coinvolgendo le figure anche in progetti trasversali e di innovazione. Anche il lavoro di revisione delle procedure ha coinvolto più comparti per uniformare ed avere un unico metodo di lavoro. Un progetto partito da UPIPA e APSS con il supporto organizzativo di RSA e che ha permesso poi di lavorare internamente adottando un linguaggio condiviso.

Il mantenimento della qualità del servizio si basa anche sulla costruzione di processi in cui le persone superano logiche stagne e standardizzate e si fanno promotrici di logiche gruppali e migliorative in termini relazionali e di condivisione. Diventare attori e co-costruttori di processi dinamici è la direzione a cui il Gruppo Spes aspira.

Nel 2024 il Gruppo ha ottenuto la certificazione della parità di genere. Attraverso diverse azioni messe in atto (podcast e formazione in presenza, questionario sulle pari opportunità) si è formalizzato ulteriormente l’impegno di garantire il benessere del personale, che troverà attuazione in piani strategici futuri con un’attenzione particolare al linguaggio utilizzato a tutti i livelli. Non solo quindi un’equità remunerativa ma anche una creazione e diffusione di politiche inclusive e di conciliazione.

Al 31 dicembre 2024 il personale dipendente è composto da 517 persone, valore allineato a quello dell’anno precedente (518 nel 2023). Nonostante il numero sia sostanzialmente lo stesso, la movimentazione del personale in uscita

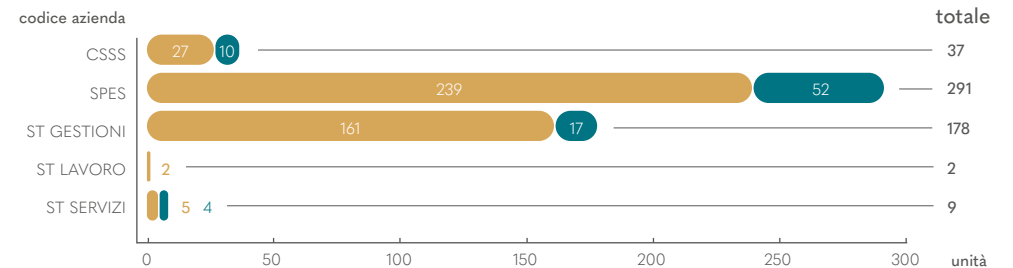
e in entrata è stata importante e ha richiesto un grande sforzo nell’attività di reclutamento e inserimento.

Si conferma la prevalenza di personale femminile (84%) con nazionalità italiana (70%). La maggior parte lavora a tempo pieno (58%), anche se la formula del part-time è diffusa e risponde da un lato alle esigenze organizzative di ciascun servizio e dall’altro alle esigenze di conciliazione vita lavoro. La scelta del contratto part-time rimane comunque a prevalenza femminile (quasi il 90% sul totale dei contratti a tempo parziale).

PERSONALE DIPENDENTE

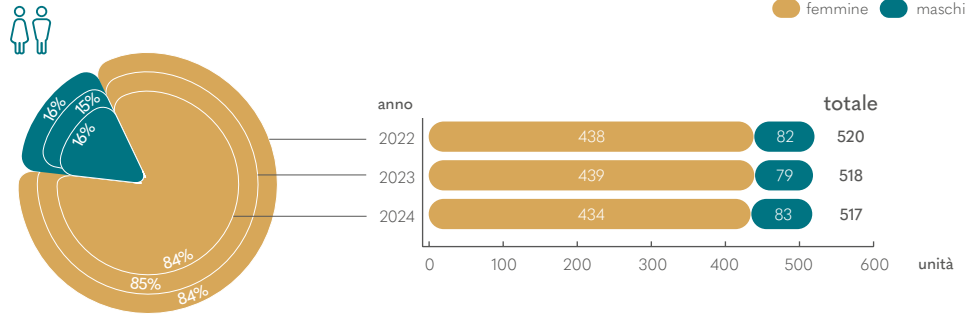


● femmine ● maschi

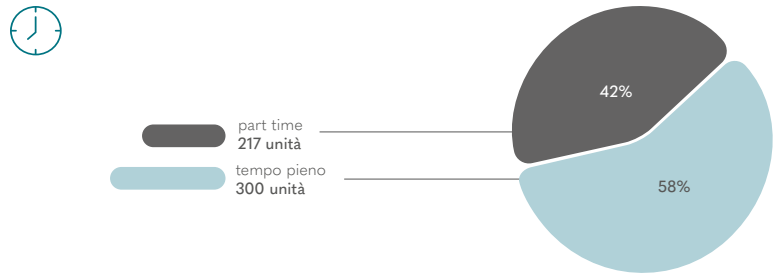


	F	M	Totale complessivo
Totale	434	83	517

PERSONALE DIPENDENTE MASCHI E FEMMINE

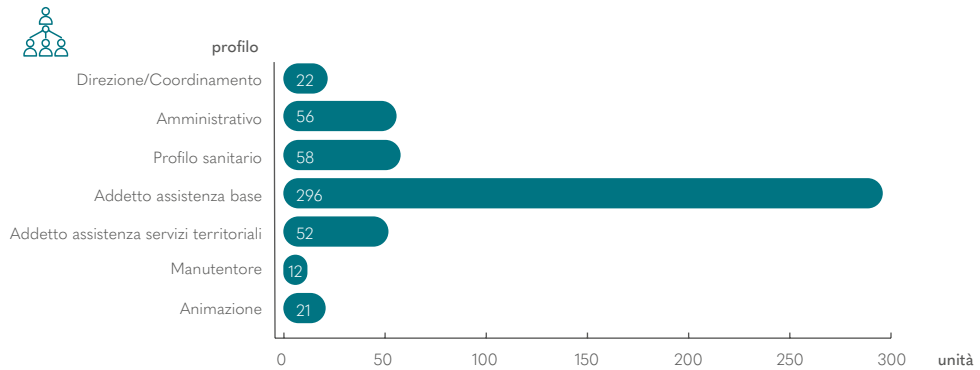


PERSONALE TEMPO PIENO/PART TIME



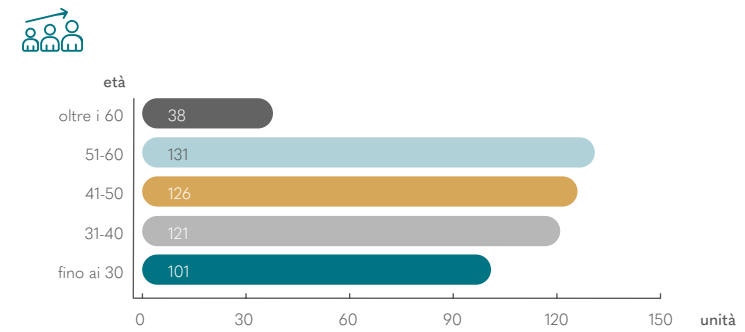
DISTRIBUZIONE PER PROFILI

Totale unità 517

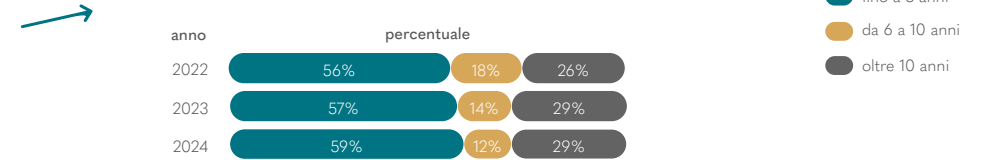


FASCE DI ETÀ

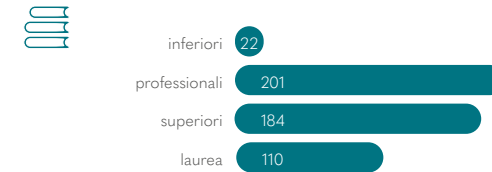
Totale unità 517



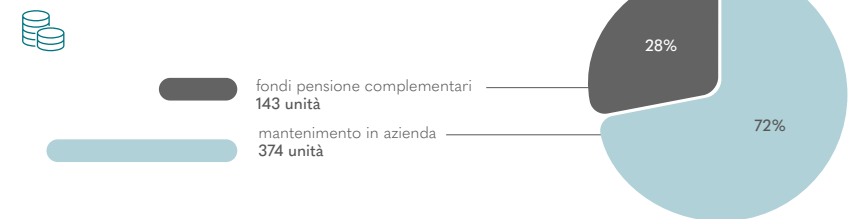
ANDAMENTO ANZIANITÀ DI SERVIZIO PER ANNO



SCOLARIZZAZIONE

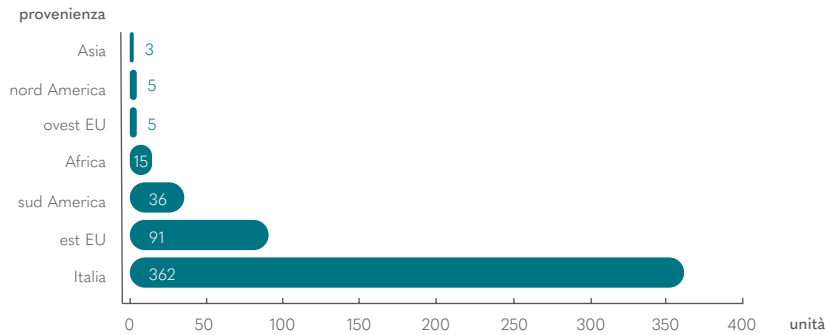


PREVIDENZA COMPLEMENTARE

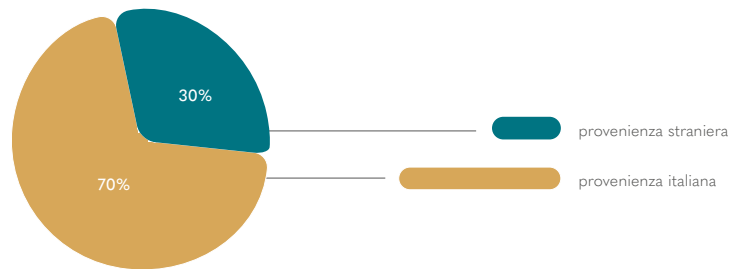


PROVENIENZA

Totale unità 517



PERCENTUALE PROVENIENZA ITALIANA/STRANIERA



Tirocinanti

Anche nel 2024 sono proseguite le collaborazioni con enti esterni e università. (Università di Trento, Università di Padova, Polo delle Professioni Sanitarie di Trento, Opera Armida Barelli, scuole secondarie di secondo grado come il Don Milani di Rovereto, Tambosi).

I tirocinanti accolti sono stati 46 e 7 di loro ha poi accettato un contratto di lavoro a dimostrazione che la possibilità di svolgere un periodo lavorativo ben strutturato e organizzato diventa attrattivo e permette di conoscere la nostra realtà.

La formazione

Numero di ore erogate (interne ed esterne): **8970**

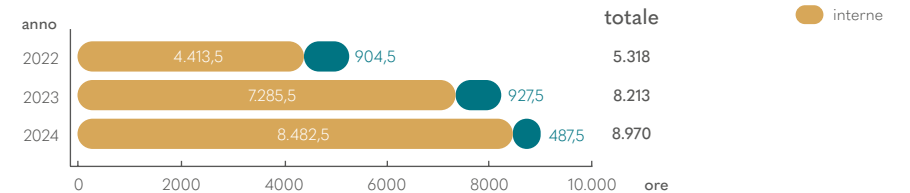
Investire risorse e tempo offre opportunità di crescita e condivisione fondamentali per una realtà in continua espansione. Le attività formative diventano così un tassello strategico importante per valorizzare le potenzialità e creare un patrimonio comune. La formazione dedicata a Direttrici e Direttori e al personale sanitario, per esempio, ha visto la diffusione di proposte non standardizzate, ma che si basano sulla singola analisi delle situazioni contingenti e permettono di calare sulla realtà quanto appreso.

corsi realizzati internamente. La sperimentazione della formazione di onboarding è una buona prassi che il Gruppo Spes sta portando avanti per accogliere, sostenere e rendere agile il lavoro dei nuovi assunti. ST Servizi, Provide provinciale per l'erogazione dei crediti ECM (Educazione Continua in Medicina) ha erogato 3645 crediti per professionisti sanitari.

Annualmente il piano formativo di ciascuna realtà è co-costruito con la responsabile individuando quanto inserire, sulla base dei bisogni del personale coinvolto e anche dell'utenza.

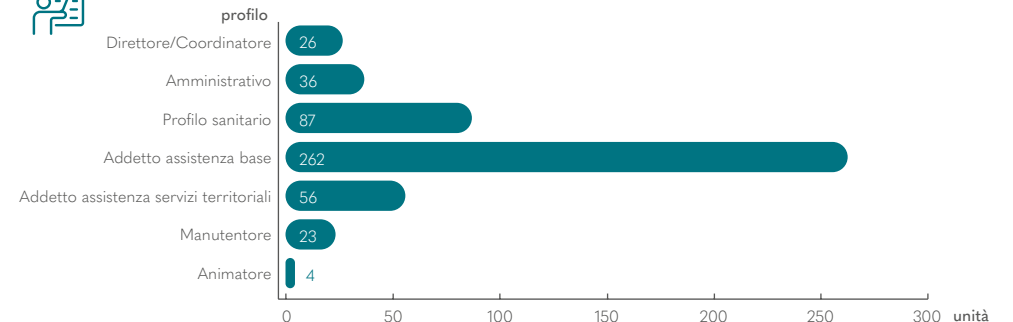
Anche il personale tutto ha partecipato ad attività proposte da enti esterni e

NUMERO DI ORE EROGATE (ESTERNE/INTERNE)



NUMERO DI PERSONE FORMATE PER PROFILO

Totale 494



7. La sostenibilità ambientale

La cura si evince anche nell'attenzione all'ambiente che il Gruppo Spes ha sempre sostenuto con azioni e interventi nelle diverse strutture gestite.

Dal 2012 si applica la norma volontaria ISO 14001:2015 relativa ai Sistemi di Gestione Ambientale. Ciò ha permesso la valutazione di tutti gli aspetti ambientali collegati ad ogni singolo processo e, ove significativi, la messa in atto di procedure di controllo, sorveglianza e misurazione.

Le attività erogate comportano un importante utilizzo di risorse preziose e sempre meno disponibili sulla Terra: acqua, energia elettrica e gas naturale. Per questo ogni anno viene eseguito, a livello centrale, il monitoraggio dei consumi permettendo di verificare se vi sono stati dispendi eccessivi e/o criticità a livello impiantistico/strutturale con conseguenti sprechi di risorse. Il monitoraggio periodico permette di introdurre azioni correttive e/o migliorative.

La sede centrale è dotata di un sistema di climatizzazione che non prevede l'utilizzo di gas; vengono utilizzati, infatti, pompe di calore geotermiche,

un impianto di distribuzione a bassa temperatura e sistemi di ventilazione con recupero di energia. È provvista, inoltre, di un impianto fotovoltaico. La RSA Casa Famiglia è dotata di pompe di calore a sorgente geotermica, impianto fotovoltaico, impianto solare termico e domotica. Questi impianti provvedono al condizionamento estivo e invernale dell'edificio e al fabbisogno di acqua calda sanitaria. La RSA Via Veneto è dotata di un impianto fotovoltaico.

Un'attenzione particolare è riposta alla corretta differenziazione dei rifiuti sia urbani che speciali.

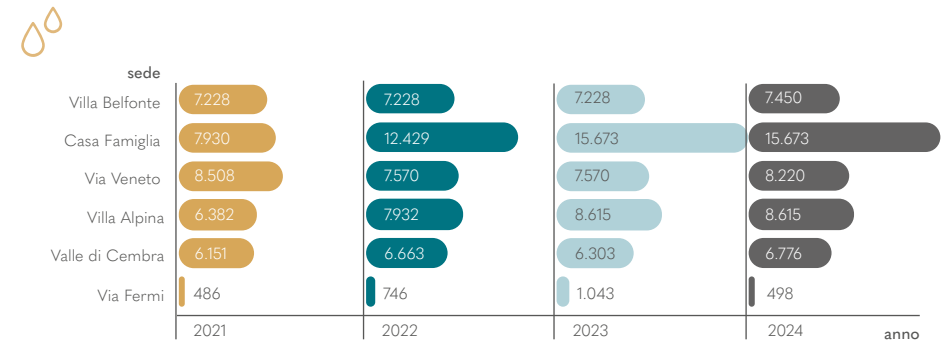
Per quanto possibile, ci si impegna ad avere nel parco auto sempre più macchine elettriche/plug-in hybrid così da limitare l'emissione di CO2 in atmosfera.

Acqua

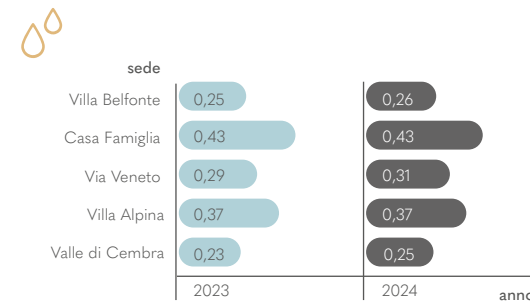
L'utilizzo dell'acqua nelle RSA è legato principalmente all'alimentazione e all'igiene dei residenti ed è per questo proporzionale al numero di persone presenti in struttura durante l'anno. Nei grafici sono riportati oltre ai consumi generali di acqua, anche il consumo giornaliero di acqua per posto letto.

Consumi acqua

CONSUMI GENERALI DI ACQUA IN METRI CUBI

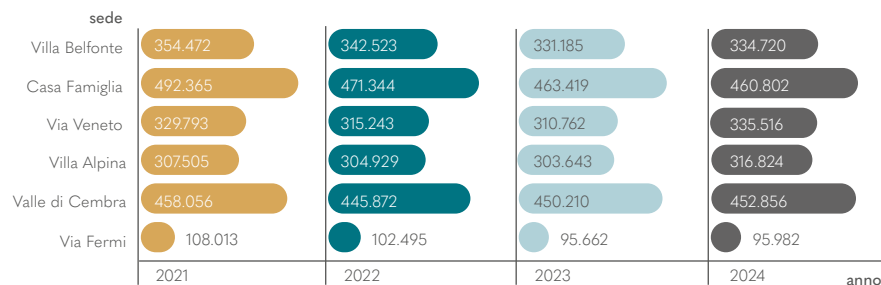


CONSUMO GIORNALIERO DI ACQUA PER POSTO LETTO IN METRI CUBI

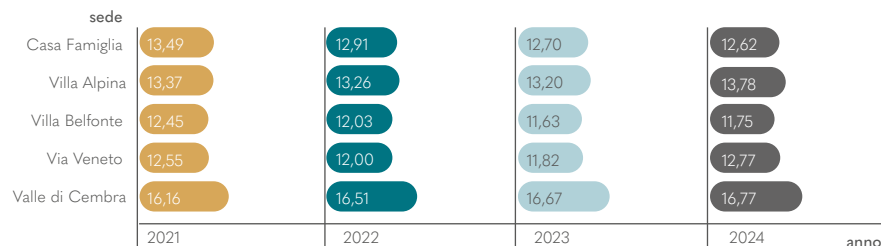


Energia elettrica

CONSUMI GENERALI DI ENERGIA ELETTRICA IN KW/H



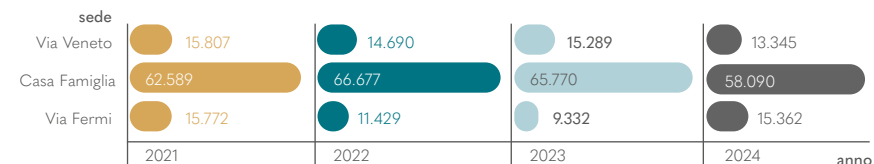
CONSUMO GIORNALIERO DI ENERGIA ELETTRICA A POSTO LETTO IN KW/H



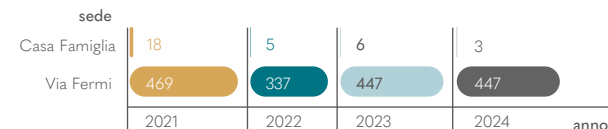
Produzione di energia da fonti rinnovabili

Le energie rinnovabili sono quelle specifiche fonti di energia il cui utilizzo rispetta le risorse offerte dalla natura.

KW PRODOTTI



KW IMMESSI IN RETE

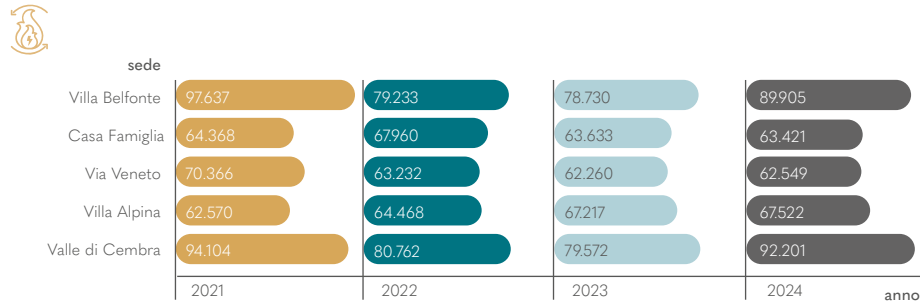


Energia termica

Consumi

Nella maggior parte delle strutture del Gruppo, la produzione di energia termica avviene tramite impianti tradizionali alimentati a gas metano.

CONSUMI GENERALI DI GAS NATURALE (METANO) IN METRI CUBI

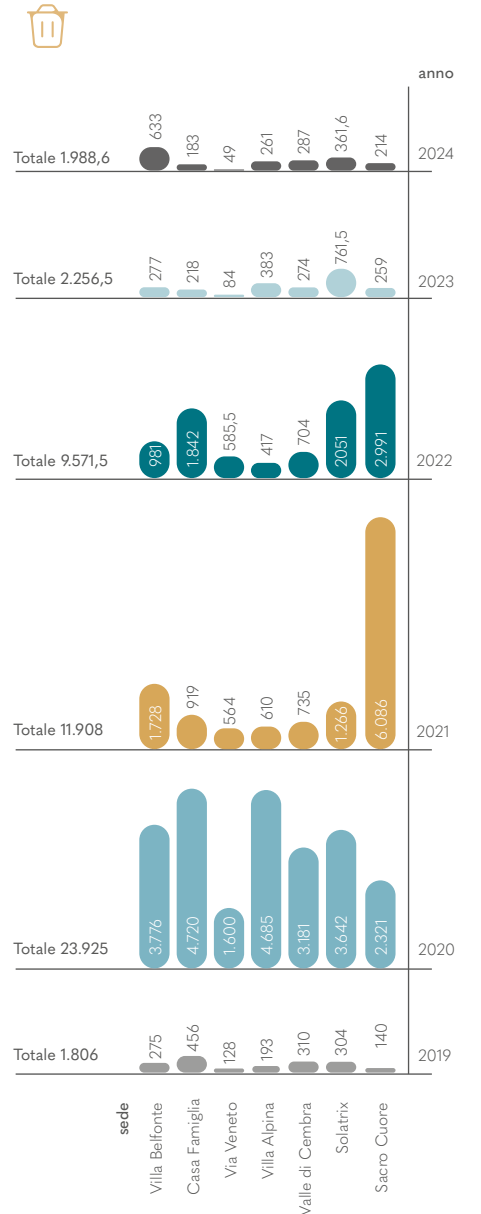


Rifiuti

Consumi

Nelle RSA gli impatti ambientali maggiori sono legati alla gestione dei rifiuti e tra questi, i presidi per l'incontinenza, hanno un peso notevole. Per questo motivo è attivo un monitoraggio attento che prevede la migliore qualità di cambi per ogni residente. Per i rifiuti sanitari l'attenzione è posta soprattutto nella differenziazione e nella capacità di inserire correttamente il rifiuto negli appositi contenitori.

PRODUZIONE DI RIFIUTI SANITARI IN KG



8. Bilancio d'esercizio 2024

Come riporta Pietro Trentini, Direttore Amministrativo, durante l'esercizio 2024 le RSA trentine hanno operato regolarmente. Il numero di ospiti è tornato a quello pre-covid con un'occupazione vicina o addirittura superiore al 99%.

Permane un'ormai cronica carenza di personale sanitario, riconducibile in particolare alla figura dell'infermiere. Gli interventi introdotti dal Gruppo sono stati il rafforzamento dei canali di reclutamento all'estero, l'Albania in particolare, e forme di adeguamento salariale.

Per quanto attiene l'ambito economico abbiamo osservato una dinamica di aumento, sia dei ricavi, che dei costi. Sul fronte dei ricavi si è raggiunta una sostanziale piena occupazione, vi è stato un limitato aumento nelle rette alberghiere e infine c'è stato un primo riconoscimento degli aumentati costi del personale da parte della Provincia Autonoma di Trento. Ha rappresentato una nuova voce di ricavo l'attività di assistenza socio-sanitaria e consulenza

presso Fondazione Opera della Speranza in Provincia di Belluno. Si sono invece interrotti i contributi riconosciuti negli anni precedenti per la ripresa post covid e per gli aumenti delle tariffe energetiche. Per quanto riguarda i costi, oltre a un generale incremento inflativo, abbiamo registrato i primi effetti del rinnovo del contratto delle Cooperative sociali, che continuerà nel 2025, e abbiamo avuto un aumento previsto degli oneri finanziari.

È infine importante evidenziare come, seppure nel perdurare di una situazione ancora non a pareggio, il Gruppo abbia comunque sostenuto la finanza pubblica con un importante prelievo fiscale, con oltre 90.000 Euro di imposte dirette e altri 93.000 Euro di imposizione indiretta, principalmente I.M.I.S.

STATO PATRIMONIALE CONSOLIDATO DI GRUPPO

ATTIVO	
IMMOBILIZZAZIONI	
Immobilizzazioni immateriali	26.934
Immobilizzazioni materiali	18.263.309
Immobilizzazioni finanziarie	100.095
Totale immobilizzazioni	18.390.338
ATTIVO CIRCOLANTE	
Rimanenze	111.558
Crediti	5.588.695
di cui verso clienti	3.117.388
di cui verso altri	2.471.307
Attività finanziarie diverse	33.135
Disponibilità liquide	1.266.598
Totale attivo circolante	6.999.986
Ratei e risconti	12.099
TOTALE ATTIVO	25.402.423

PASSIVO	
PATRIMONIO NETTO	
Capitale sociale e riserve	13.829.619
Utile/Perdita dell'esercizio	- 196.082
Totale patrimonio netto	13.633.537
Trattamento di fine rapporto	1.744.790
DEBITI	
Debiti verso banche	3.724.693
Debiti verso fornitori	2.359.684
Debiti tributari	457.239
Debiti verso istituti di previdenza	668.620
Altri debiti	2.813.860
Totale debiti	10.024.096
Ratei e risconti passivi	-
TOTALE PASSIVO	25.402.423

CONTO ECONOMICO

VALORE DELLA PRODUZIONE	
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	28.181.988
Altri ricavi e proventi	144.136
Totale valore della produzione	28.326.124
COSTI DELLA PRODUZIONE	
Costi per materie	683.868
Costi per servizi	10.737.303
Costi per godimento beni di terzi	358.759
Costo del personale	15.442.571
Ammortamenti e svalutazioni	824.679
Variazioni rimanenze	- 14.741
Oneri diversi di gestione	308.785
Totale costi della produzione	28.341.223
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE	- 15.099
Totale proventi e oneri finanziari	- 90.260
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	- 105.359
Imposte sul reddito	- 90.723
RISULTATO DELL'ESERCIZIO	- 196.082

PROSPETTO CONSOLIDATO DEL VALORE AGGIUNTO

VALORE AGGIUNTO GLOBALE PRODOTTO	
VALORE DELLA PRODUZIONE	28.326.124
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	28.181.988
Altri ricavi e proventi	144.136
COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	11.894.688
Costi per materie	683.868
Costi per servizi	10.705.741
Costi per godimento beni di terzi	358.759
Variazioni rimanenze	- 14.741
Oneri diversi di gestione	161.061
VALORE AGGIUNTO GLOBALE PRODOTTO	16.431.436

VALORE AGGIUNTO GLOBALE DISTRIBUITO	
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE	15.474.133
1. dipendente	15.426.562
remunerazioni dirette	11.274.663
remunerazioni indirette	4.151.899
2. collaboratori	47.571
remunerazioni dirette	41.009
remunerazioni indirette	6.562
REMUNERAZIONE DELLA P.A.	184.097
imposizione diretta	90.723
imposizione indiretta	93.374
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	90.260
Oneri finanziari su capitale di credito a breve termine	90.260
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	628.597
Utile/perdita dell'esercizio	- 196.082
Ammortamenti e accantonamenti	824.679
LIBERALITÀ ESTERNE	54.350
VALORE AGGIUNTO GLOBALE DISTRIBUITO	16.431.436

9 Unità operative



GRUPPO SPES PRESIDENZA E DIREZIONE GENERALE

Via Enrico Fermi, 64
38123 Trento
T. 0461 402080



RSA Residenza Via Veneto
Via Vittorio Veneto, 63
38122 Trento
T. 0461 369111

RSA Villa Belfonte
Via Villa Belfonte, 12
38123 Grotta di Villazzano
T. 0461 920294

RSA Valle di Cembra
Località Bedin, 4
38034 Cembra Lisignago
T. 0461 680055

RSA Villa Alpina
Via dei Bernardi, 8
38040 Montagnaga di Pinè
T. 0461 559500

RSA Residenza Solatrix
Via Bellini, 11
38068 Rovereto
T. 0464 025511

RSA Casa Famiglia
Via di Coltura, 138
38123 Cadine di Trento
T. 0461 236566

RSA Residenza Sacro Cuore
Località Gazzi, 2
38062 Bolognano di Arco
T. 0464 519688



Servizi Territoriali
Via Enrico Fermi, 64
38123 Trento
T. 0461 825296

Sportello Servizi Famiglie
Via Enrico Fermi, 64
38123 Trento
T. 0461 402080



Centro Diurno il Girasole
Via Borsieri, 7
38122 Trento
T. 0461 930905



FUORI PROVINCIA

**Fondazione Onlus
Fontenuovo**
T. 0155722556

**Fondazione Opera
della Speranza ETS**
Fonzaso T. 04395074
Quero T. 0439787146
Alano T. 0439779286

RSA Orvieto
T 0763374118



Coordinamento editoriale
Gruppo Spes

Coordinamento e redazione
Doris Anne Whitfield

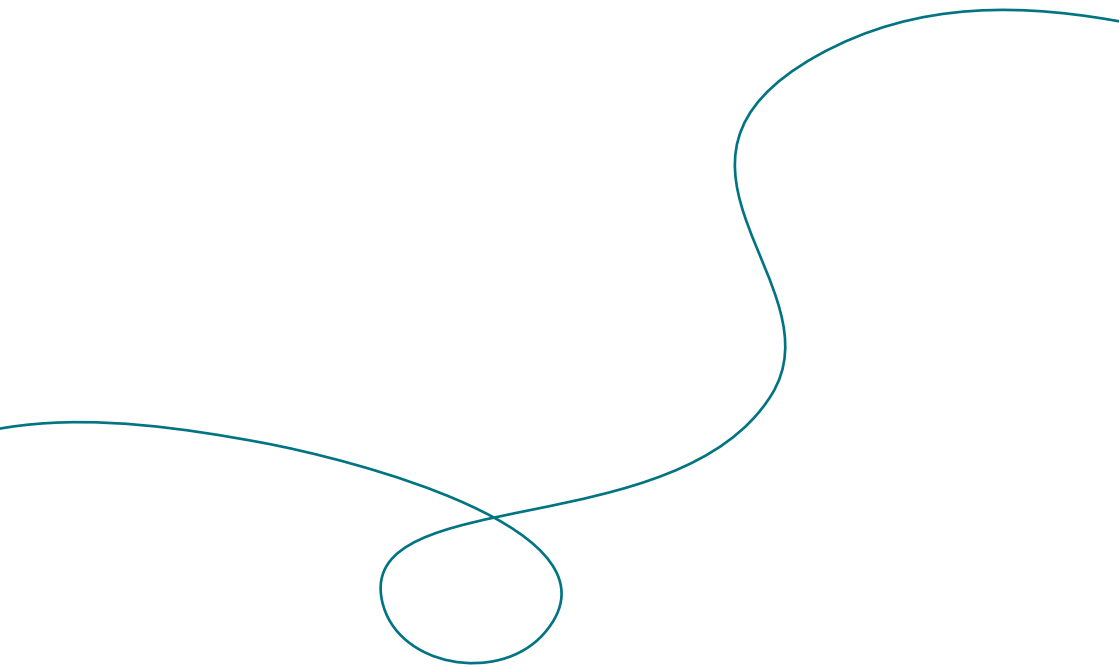
Supporto redazionale
Federazione Trentina della Cooperazione

Grafica e impaginazione
MoM Collettivo Creativo

Progetto grafico Logo 50 anni
Pio Nainer Design Group

Stampa
Nuove Arti Grafiche

@copyright Gruppo Spes - 2024



gruppo
spes