



Bilancio Sociale e di Missione ANNO 2015

A.P.S.P. «Casa Laner»

Via P. Giovanni XXIII, 1
38064 Folgaria (TN)

Tel. 0464/721174 Fax. 0464/723442

e-mail: amministrazione@casalaner.it

pec: amministrazione@pec.casalaner.it

sito internet: www.casalaner.it

Lettera di presentazione

Questo documento vuole, seppur in sintesi, far comprendere anche a chi non vive direttamente l'APSP "Casa Laner" di Folgaria la complessità e l'importanza di questa struttura inserita nella Comunità degli Altipiani di Folgaria, Lavarone e Luserna.

Sin dal 1920 la finalità di Casa Laner è quella di erogare assistenza alle fasce deboli della popolazione tramite servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari.

Siamo consapevoli che, pur in un contesto di montagna, abbiamo una struttura sanitaria avanzata, aperta, a disposizione di tutti con una gamma di assistenza socio-sanitaria che permette ai residenti di evitare costosi e impegnativi viaggi verso il fondovalle e i principali centri urbani.

Casa Laner si integra perfettamente nel contesto paesaggistico tipico del nostro altipiano grazie alla lungimiranza di chi l'ha ristrutturata e ampliata pochi anni fa. La competenza del personale ne fanno una struttura familiare, piacevole e confortevole.

Inoltre è fonte di orgoglio la "Casa dei Nonni" a pochi metri dalla A.P.S.P.. Casa che, oltre ai quattro alloggi protetti, mette a disposizione ulteriori spazi per il circolo anziani, la ludoteca, la palestra e altri locali per il volontariato e le associazioni locali. I giovani, i bambini di ogni età, le mamme e gli adulti, durante tutto l'anno trovano la possibilità di ritrovarsi, divertirsi, trascorrere ore piacevoli e ricreative in un ambiente protetto.

Questo documento vuole essere anche un momento di confronto e di stimolo per tutti, per evidenziare eventuali criticità nell'ottica di un miglioramento continuo.

L'agire con umiltà e serietà ci rende consapevoli che il dialogo con la popolazione, le Istituzioni Provinciali, con la Comunità di Valle e i Comuni sono la base per migliorare e crescere assieme.

Un ringraziamento mio personale e di tutto il Consiglio di Amministrazione a tutti i nostri dipendenti, professionisti di ogni suo settore operativo, che, con grande professionalità, si rapportano quotidianamente con gli ospiti e i familiari, un grazie al Direttore sempre attento alla nostra realtà e al Medico per le sue capacità, ai famigliari e ai tanti volontari che con la loro presenza rappresentano un risorsa fondamentale per "Casa Laner".

Il Presidente – rag. Davide Palmerini

«Il Bilancio sociale è l'esito di un processo con cui l'amministrazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in un dato periodo, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l'amministrazione interpreta e realizza la sua missione istituzionale e il suo mandato»

(Ministero dell'Interno, 2007)

Perché il Bilancio

Il Bilancio Sociale e di Missione costituisce il principale documento che l'Azienda utilizza per rendicontare l'attività effettuata nel corso dell'anno, nell'ottica di una maggiore trasparenza nei confronti dei principali stakeholder.

Il Bilancio Sociale come:



SENSO DI APPARTENENZA: in quanto fornisce indicazioni e strategie che possono essere elemento di riferimento delle scelte aziendali. Permette al personale di conoscere gli obiettivi e i valori dell'Azienda rafforzando la motivazione e il senso di appartenenza all'organizzazione e la cultura aziendale, migliorando gli aspetti partecipativi nella gestione dell'azienda.;



TRASPARENZA E COMUNICAZIONE: in quanto utilizzato nei confronti di tutti coloro che si relazionano con l'organizzazione. Favorisce la partecipazione e il dialogo tra l'Azienda e gli stakeholder, limitando i comportamenti opportunistici;



COESIONE SOCIALE: permette la lettura della realtà istituzionale dell'Azienda;



VERIFICA ISTITUZIONALE: misurando la coerenza tra gli input iniziali, ossia la missione, e gli output finali di gestione, ossia i risultati.

Il nostro obiettivo è quello di definire, anno dopo anno, in un'ottica di miglioramento continuo, un bilancio il più possibile chiaro, coerente ed utile.

Buona lettura.

Nota metodologica

Questo documento rappresenta il **Bilancio Sociale e di Missione 2015**.

➤ **Obiettivi**

- Offrire uno strumento pratico e puntuale a tutti coloro che si relazionano con la nostra realtà e a quanti desiderano conoscere la struttura, i servizi, gli obiettivi e i progetti della Casa Laner.

➤ **Contenuti**

- **L'identità** - in questa prima parte viene delineata l'identità dell'Azienda, la mission, la storia, il governo, l'organizzazione e gli interlocutori. Ampio spazio viene dato al personale e alla formazione.
- **Un'offerta calibrata sulla persona** - nella seconda parte vengono identificati e descritti i servizi che offre la Casa Laner e i risultati ottenuti nel 2015.
- **La dimensione sociale** - in questa parte si rendiconta l'attività messa in campo dalla Casa Laner sia all'interno della struttura che all'esterno, con il coinvolgimento di una risorsa molto preziosa: i volontari.
- **Il valore creato** - nella quarta parte sono forniti in modo sintetico gli aspetti economico-finanziari con una particolare attenzione al controllo di gestione.
- **Il rispetto degli impegni assunti** - in questa parte si evidenziano gli obiettivi e i risultati raggiunti che hanno caratterizzato la gestione.
- **Preparare il futuro** - nella sesta parte sono riportati i nuovi progetti e le aspettative per il futuro.

➤ **Periodo di riferimento**

- Questa edizione del Bilancio Sociale e di Missione si riferisce all'anno 2015.

➤ **Gruppo di lavoro**

- La realizzazione è stata progettata dal dott. Bertoldi Giovanni (Direttore) e Cuel Alessandra (Responsabile Qualità).

➤ **Comunicazione**

- L'A.P.S.P. promuove forme di partecipazione al Bilancio Sociale e strumenti di raccolta opinioni attraverso incontri pubblici, indagini di soddisfazione, focus group.

 Per la predisposizione del documento sono state seguite le linee guida predisposte da CSV.net e le Linee guida per la rendicontazione sociale negli enti locali del Ministero dell'Interno (testo approvato dall'Osservatorio nella seduta del 7 giugno 2007).

Nota metodologica



I principi guida utilizzati per l'identificazione degli indicatori da inserire nel bilancio sono:

- rilevanza intesa come capacità di leggere i risultati e, conseguentemente, di permetterne la valutazione e l'eventuale riorientamento delle politiche del servizio;
- selettività intesa come la necessità di correlare le aree di rendicontazione con i profili di risultato ed i soggetti coinvolti nei processi decisionali;
- chiarezza ed attendibilità intese come la necessità di assicurare una definizione condivisa degli indicatori inseriti e dei criteri di elevazione dei dati nonché di garantire la verificabilità della provenienza degli stessi da fonti informative certe ed accessibili;
- tempestività intesa come la capacità di fornire rilevazioni in tempi coerenti con le necessità di valutazione e decisione dei diversi attori coinvolti nel processo di rendicontazione.

SOMMARIO

L'IDENTITA'

pag. 07	Chi siamo
pag. 07	Mission
pag. 07	Strategia aziendale
pag. 08	I valori
pag. 09	La storia
pag. 11	Lo statuto: scopi dell'azienda
pag. 12	Carta d'identità
pag. 13	Struttura multiservizi
pag. 14	Governance
pag. 16	La struttura organizzativa
pag. 17	Le figure della sicurezza
pag. 18	I portatori d'interesse
pag. 19	Le risorse umane

UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA

pag. 34	L'evoluzione della popolazione anziana
pag. 35	Servizi residenziali
pag. 48	Servizi semiresidenziali
pag. 51	Servizi ambulatoriali
pag. 52	Servizi domiciliari e alberghieri
pag. 53	Alloggi protetti «Casa dei Nonni»

LA DIMENSIONE SOCIALE

Pag. 54	La dimensione sociale
Pag. 54	Il volontariato
Pag. 55	Gli strumenti della comunicazione

IL VALORE CREATO

pag. 56	Il patrimonio netto
pag. 56	Stato patrimoniale
pag. 57	Conto economico
pag. 58	Controllo di gestione
pag. 59	I fornitori
pag. 60	I servizi in gestione congiunta

IL RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

pag. 61	Il sistema qualità
pag. 61	Q&B – Qualità e Benessere 2015
pag. 62	Il gradimento dei servizi
pag. 63	Clima aziendale

PREPARARE IL FUTURO

pag. 65	La valorizzazione del patrimonio
pag. 66	Piano di miglioramento 2015-2017

pag. 68 GLOSSARIO

○ L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (A.P.S.P.) "Casa Laner", è un'istituzione senza fini di lucro, avente personalità giuridica di diritto pubblico, la quale si propone di prevenire, ridurre o eliminare le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, svolgendo attività di erogazione di interventi e servizi socio-assistenziali e socio-sanitari.

MISSION

“Presa in carico dei bisogni socio-sanitari in maniera integrata, partecipata e sostenibile finalizzata al benessere della persona”

STRATEGIA AZIENDALE

Tale obiettivo generale viene perseguito attraverso i seguenti obiettivi strategici:

- **APPROPRIATEZZA**: continuità dalla presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, domiciliari;
- **ECONOMICITA'**: equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione;
- **RETE**: partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio;
- **PROFESSIONALITA'**: formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FSC;
- **BENESSERE**: analisi e valutazione del benessere organizzativo;
- **PARTECIPAZIONE**: personalizzazione del servizio attraverso il coinvolgimento della famiglia;
- **APERTURA**: coinvolgimento della comunità e del volontariato;
- **SODDISFAZIONE**: customer satisfaction;
- **INNOVAZIONE**: realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili.

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei residenti garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza è intesa come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei residenti. La Casa Laner fa proprio tale principio programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

IMPARZIALITA'

La Casa Laner ispira i propri comportamenti nei confronti dei residenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. La Casa Laner garantisce un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24.

DIRITTO DI SCELTA

La Casa Laner rispetta e promuove l'autonomia del residente. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.

PARTECIPAZIONE

Il residente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della Casa Laner e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Casa Laner facendo proprio tale principio, nella realizzazione dei piani individualizzati, coinvolge e responsabilizza i familiari sugli obiettivi di salute creando in tal modo i presupposti affinché tra residenti, familiari ed Istituzione si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei residenti.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. La Casa Laner fa propri sia il principio di efficacia che di efficienza verificando il raggiungimento degli obiettivi di salute relativi al residente e accertando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili. La Casa Laner, inoltre, mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali



Nel 1926 fu data esecuzione al testamento della Sig.ra Erminia Laner di Folgaria, che destinava metà dei suoi beni «pro erigendo ricovero in Folgaria» e l'altra metà «a beneficio dei poveri di Folgaria».

- 1919 nacque un Ricovero gestito dalla Piccole Suore della Sacra Famiglia di Castelletto di Brenzone (VR).
- 1926 fu data esecuzione al testamento della Signora Erminia Laner di Folgaria, che destinava metà dai suoi beni «pro erigendo ricovero in Folgaria» e l'altra metà «a beneficio dei poveri di Folgaria», la costruzione fu realizzata nelle immediate vicinanze della vecchia struttura, su un terreno ceduto gratuitamente dall'Amministrazione comunale.
- 1928 la Casa di Riposo venne ultimata ed inaugurata. La gestione fu affidata alla Congregazione di Carità, in seguito divenuta E.C.A. (Ente Comunale di Assistenza), che la gestirà fino al 1982.
- 1982 per disposizione della Provincia di Trento, tutti gli enti comunali di assistenza furono soppressi e trasformati in **I.P.A.B.**. In quell'occasione la casa di riposo prese il nome di **“Erminia Laner”** con sede in Folgaria (TN), Via P. Giovanni XXIII, n. 1.
- 1999 ebbero inizio i lavori che avrebbero portato alla realizzazione dell'opera attuale. La prima parte fu edificata nel giardino della Casa di Riposo e già nel mese di Maggio del 2003 fu in grado di accogliere la metà degli ospiti. Gli altri, nel frattempo, venivano provvisoriamente trasferiti nella “Casa dei Nonni” ubicata nelle vicinanze. Fu così possibile abbattere la vecchia struttura e portare a termine la realizzazione di tutto il complesso.
- 2006 con il 1° ottobre 2006 iniziò il regolare funzionamento. Successivamente sono stati completati i lavori degli spazi esterni.
- 2008 dal 1 gennaio 2008, a seguito della riforma delle I.P.A.B. la struttura è stata trasformata da Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza in **Azienda Per Servizi alla Persona** e denominata A.P.S.P. “Casa Laner” – Folgaria
- 2011 il **10 agosto 2011** la struttura è stata inaugurata ufficialmente.

L'APSP "Casa Laner" di Folgaria, si propone, quale struttura multiservizi, riferimento in ambito socio-sanitario e assistenziale per la comunità folgaretana e per l'ambito territoriale della Comunità di valle. La stessa ispira il proprio operato alle norme nazionali e provinciali di settore, allo Statuto aziendale ed ai criteri di accreditamento istituzionale definiti dalla Provincia Autonoma di Trento. L'APSP persegue la propria politica per la qualità attraverso l'adesione al modello "Qualità e Benessere".

IL CONTESTO AMBIENTALE

IL TERRITORIO

16 Comunità di Valle

4 Distretti Sociosanitari

1 ASL unica

41 APSP dedicate ai servizi per anziani

LA POPOLAZIONE E I SERVIZI PER ANZIANI

537.416 popolazione residente

21% popolazione anziana

3.827 posti letto di RSA nel 2015

€ 208 ml bilancio complessivo delle APSP

IL CONTESTO NORMATIVO

- L.R. 21 settembre 2005, n. 7
- D.P.G.R. 13 aprile 2006, n. 3/L
- D.P.G.R. 13 aprile 2006, n. 4/L
- D.P.G.R. 17 ottobre 2006, n. 12/L
- Del. G.R. 15 dicembre 2006, n. 377
- Del. G.R. 22 luglio 2008, n. 240
- Del. G.R. 28 luglio 2009, n. 175
- Del. G.R. 6 luglio 2010, n. 155
- D.P.R. 28 marzo 1975, n. 469
- L. 8 novembre 2000, n. 328 (art. 10)
- D. Lgs. 4 maggio 2001, n. 207

* fonte Bocconi SDA

L'A.P.S.P. è un'istituzione senza fini di lucro, avente personalità giuridica di diritto pubblico, la quale si propone di prevenire, ridurre o eliminare le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, svolgendo attività di erogazione di interventi e servizio socio-assistenziali e socio-sanitari.»

(art. 2, L. R. 7/2005)

Lo statuto: scopi dell'Azienda (Art. 2)

L'A.P.S.P., in quanto soggetto pubblico istituzionale inserito nel sistema integrato di interventi e servizi sociali e socio-sanitari, ne è attore nelle forme previste dalla legislazione provinciale vigente e persegue i seguenti scopi:

a) contribuire alla **programmazione sociale e socio-sanitaria** e di governo delle politiche sociali, in forma diretta o associata, nelle modalità previste dalle normative vigenti, anche attuando e promuovendo studi e ricerche nei propri settori di attività;

b) erogare e promuovere, anche in forma sperimentale o integrativa, **interventi e servizi alla persona e alle famiglie attraverso attività socio-sanitarie e socio-assistenziali** nel rispetto delle disposizioni date dagli enti titolari della competenza socio sanitaria e socio assistenziale, dei sistemi di autorizzazione e di accreditamento e degli eventuali accordi contrattuali allo scopo sottoscritti, assumendo come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini. In particolare l'Azienda, attraverso i servizi Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), Casa di Soggiorno per anziani, Centro diurno, Centro di Servizi, Alloggi protetti, Hospice, Assistenza domiciliare integrata e Servizi di sollievo per le famiglie, provvede al soddisfacimento dei bisogni della popolazione non autosufficiente e di persone disabili che comunque si trovino in condizioni di disagio. A tale scopo può attivare e gestire strutture, servizi e ogni intervento utile a rispondere ai bisogni via via emergenti, inclusi servizi con carattere temporaneo o di urgenza, dei quali gli indirizzi della programmazione provinciale e locale evidenzino la centralità, attuando modalità di cura ed assistenza innovative e di eccellenza anche avvalendosi delle tecnologie informatiche e telematiche e di pratiche e terapie non farmacologiche, tra le quali quelle che riconoscono il valore terapeutico degli animali, promuovendo in tali ambiti iniziative, attività, studi e ricerche anche nel campo riabilitativo e delle cure palliative a favore di pazienti affetti da patologie allo stato terminale;

c) realizzare **attività strumentali volte alla ottimizzazione dei servizi e degli interventi** di cui alla lettera b), alla valorizzazione del patrimonio dell'ente ed al finanziamento delle attività istituzionali dello stesso.

L'A.P.S.P., nell'ambito del sistema dei servizi alla persona, può attivare qualsiasi intervento consentito dalla programmazione e dalle normative vigenti, che sia coerente con i propri scopi e rispetto al quale possa disporre di adeguate strutture, risorse e competenze tecniche e gestionali.

Carta d'identità

	SERVIZI OFFERTI				TIPOLOGIA OFFERTA				CRITERI DI ACCESSO			
	RESIDENZIALI	SEMI RESIDENZIALI	AMBULATORIALI	ALBERGHIERO E DOMICILIARI	POSTI AUTORIZZATI	POSTI CONVENZIONATI	POSTI A PAGAMENTO	NR. ORE SERVIZIO	U.V.M.	A.P.S.P.	SU APPUNTAMENTO	COMUNITA' DI VALLE
R.S.A. – posti letto base	x				66	60	6		x			
<i>di cui : R.S.A. - sollievo</i>	x				1	1			x			
Casa soggiorno	x				3		3			x		
Centro diurno		x			5	2			x			
						3					x	
Fisioterapia per esterni			x					16		x	x	
Servizio pasti esterni				x								x
Servizio mensa				x						x		

L'APSP ha ottenuto il rinnovo dell'accreditamento istituzionale nel 2015 da parte della PAT per l'erogazione dei seguenti servizi:

- ✓ RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)
- ✓ SERVIZIO DI RIEDUCAZIONE E RIABILITAZIONE PER UTENTI ESTERNI

Struttura multiservizi

Servizi residenziali	Servizi semiresidenziali
<p>Rispondono al bisogno, primario e indispensabile, di vivere in un luogo che sia al tempo stesso accogliente ed efficiente. La struttura fornisce il massimo comfort assistenziale e sanitario alla persona che si trova in una condizione di non autosufficienza temporanea o permanente. La struttura è dotata di servizi specifici di natura sociale e sanitaria e di personale qualificato per l'assistenza diretta e per le attività di tempo libero e di animazione.</p>	<p>I servizi semi-residenziali sono diretti a garantire la permanenza della persona nella propria casa tramite prestazioni ed attività volte ad integrare funzioni proprie del nucleo familiare. In relazione alla tipologia degli utenti, essi possono realizzare attività riabilitative, attività socio-educative, attività di addestramento, formazione e lavoro finalizzato all'acquisizione di competenze ed abilità atte a garantire l'integrazione sociale.</p>
Servizi ambulatoriali	Servizi domiciliari e alberghieri
<p>I servizi ambulatoriali promuovono l'integrazione della nostra Azienda nel tessuto sociale della comunità. Il servizio fornito alla comunità è la fisioterapia per utenti esterni sia a pagamento che in convenzione con l'A.P.S.S..</p>	<p>Sono servizi destinati a persone anziane autosufficienti o con un parziale grado di compromissione, che vivono a domicilio. L'A.P.S.P. offre un servizio di mensa per i familiari e per i dipendenti.</p>

Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo di indirizzo, di programmazione e di controllo dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Provvede a fissare gli obiettivi strategici ed assume le decisioni programmatiche e fondamentali dell'Azienda e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite. Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 membri compreso il Presidente, nominati dalla Giunta Provinciale di Trento su designazione motivata da parte del Sindaco del Comune di Folgaria.

Il **Presidente** è il legale rappresentante dell'Azienda e la rappresenta in giudizio. E' sostituito nel caso di assenza o impedimento dal Vicepresidente. Egli assicura con la sua opera la vigilanza sul buon andamento istituzionale e l'unità di indirizzo dell'Amministrazione nei confronti degli enti titolari della competenza socio-assistenziale e socio-sanitaria e della comunità locale di riferimento.

Il **Direttore** è la figura dirigenziale apicale dell'Azienda. Sovrintende all'attività dei dirigenti, è capo del personale e dirige i servizi dell'Azienda, organizzando autonomamente le risorse umane, finanziarie, strumentali e di controllo. E' responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima, nei limiti delle risorse, delle direttive e degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione.

L'**Organo di Revisione** collabora con il Consiglio di Amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Azienda e attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria.



L'IDENTITA'

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

(in carica dal 07/05/2013 al 06/05/2018)

Davide Palmerini	Presidente
Giovanni Laitempergher	Vicepresidente
Valentina Cuel	Consigliere
Silvia Schir	Consigliere
Graziamaria Vicentini	Consigliere

18 decreti

8 riunioni del Consiglio

41 delibere

DIRETTORE

(in convenzione con APSP Pergine Valsugana)

Dr. Giovanni Bertoldi

REVISORE DEI CONTI

(Nominato con delibera n° 11 dd. 24/04/2014)

Revisore unico – triennio 2014-2017

Dr. Nicola Filippi

183 determinazioni

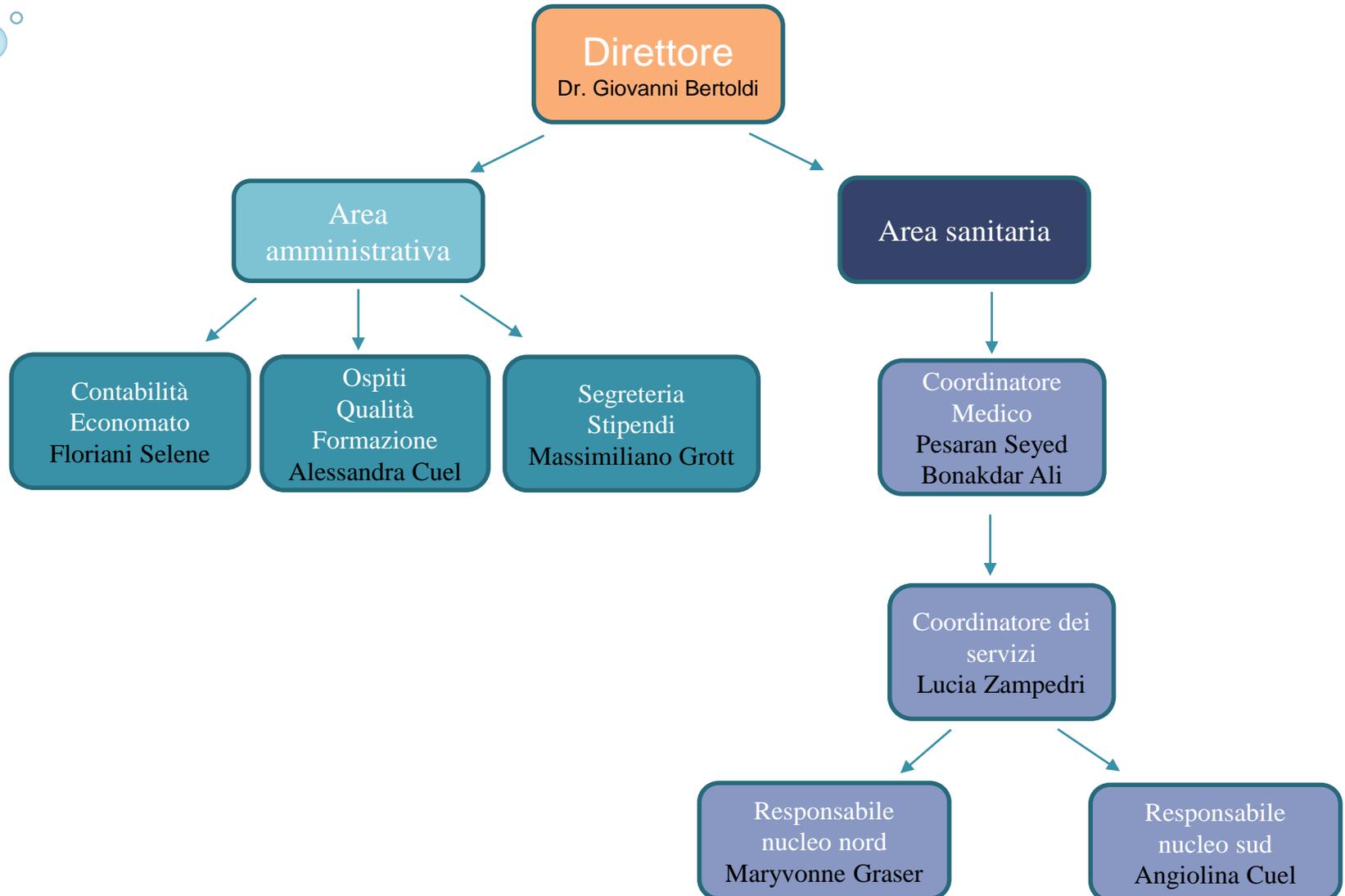
Deleghe del presidente – delibera 17/2013

Il Consiglio di Amministrazione con proprio provvedimento n° 17 dd. 07/05/13, attribuisce al Presidente per l'adozione dei seguenti atti individuati al comma 1 dell'art. 12 dello Statuto, lett. b), e), h), k), n), o), s), u), w), z) e nello specifico:

- b) convalidare la nomina dei consiglieri, dichiararne la decadenza e prendere atto delle dimissioni;
- e) verificare le cause di incompatibilità degli amministratori e del Direttore;
- h) individuare ed assegnare al Direttore le risorse umane, materiali ed economico-finanziarie necessarie al raggiungimento delle finalità assegnate;
- k) individuare le forme di partecipazione e collaborazione con i rappresentanti degli utenti nonché dei loro familiari;
- n) esercitare i controlli interni di gestione, strategico e di risultato;
- o) accettare donazioni e lasciti in favore dell'azienda;
- s) nominare, designare e revocare i rappresentanti dell'A.P.S.P. presso enti, aziende ed istituzioni;
- u) stipulare convenzioni tra aziende e quelle tra l'Azienda e altri enti pubblici o soggetti privati;
- w) attivare vertenze giudiziarie e resistenze in giudizio, definire transazioni e conciliazioni nelle materie di competenza del Consiglio di Amministrazione;
- z) prendere atto dei contratti collettivi provinciali di lavoro;

Prima della pubblicazione del Bilancio Sociale e di Missione è sottoposto al giudizio di asservazione, che attesta la veridicità e l'attendibilità delle informazioni espresse e la conformità del processo di rendicontazione ai contenuti previsti dalle linee guida presenti in materia. L'asservazione, a cura del Revisore dei conti, permette di ridurre il rischio di autoreferenzialità del Bilancio Sociale e di missione e di accrescere l'attendibilità dell'informazione comunicata. Il giudizio finale del Revisore assume le stesse graduazioni previste per la revisione contabile di bilancio, ossia: giudizio senza rilievi, giudizio con rilievi, giudizio negativo o dichiarazione di impossibilità di emettere giudizio.

La struttura organizzativa



Le figure della sicurezza

L'A.P.S.P. Casa Laner di Folgaria individua come fattore prioritario all'interno della propria attività gestionale ed organizzativa la sicurezza degli ospiti/utenti e dei lavoratori all'interno della RSA. Per questo, come per altro previsto della normativa vigente, sono state individuate le figure professionali incaricate per la sicurezza.

Datore di Lavoro: Bertoldi Giovanni

Responsabile del servizio di prevenzione e protezione: Grott Massimiliano

Medico competente: Gennaro Antonacci

Rappresentante dei lavoratori per sicurezza: Gober Lucio

Preposti alla sicurezza: Apicella Vincenza, Bertoldi Marinella , Corradi Doriana, Cuel Alessandra, Cuel Angiolina, Diener Tiziana, Donato Bruno, Filz Antonio, Gober Lucio, Graser Maryvonne, Orsi Tiziana, Nicolini Luca, Zampedri Lucia

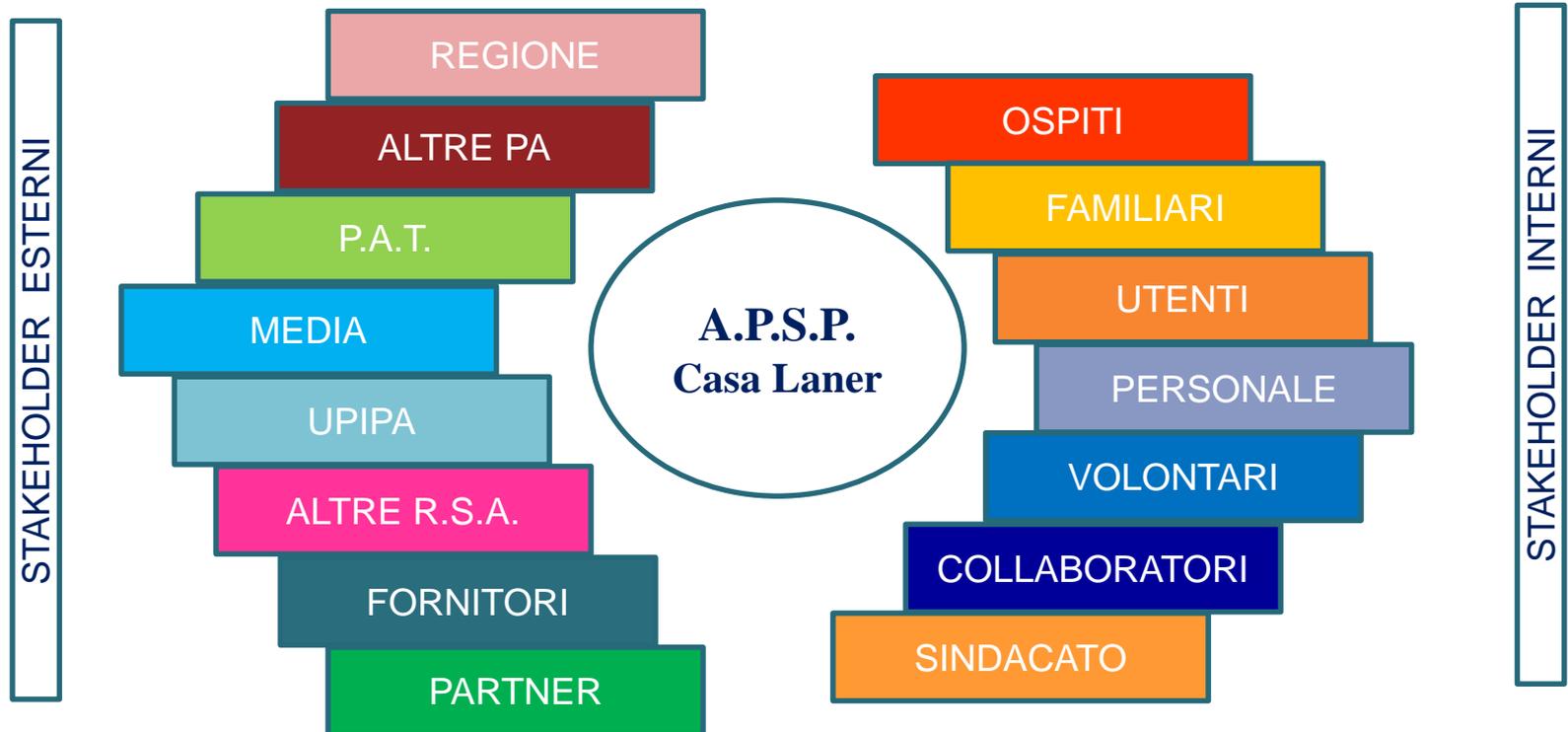
Addetti alle emergenze:
Bertoldi Giovanni, Gober Lucio



I portatori d'interesse

I portatori di interesse (stakeholder) sono “soggetti” che hanno con l’Azienda relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nell’attività dell’Azienda. La Casa Laner è una realtà che dialoga e si confronta con numerosi enti, istituzioni, soggetti pubblici e privati. Ogni interlocutore è coinvolto in misura diversa, a seconda del suo ambito di interesse e di relazione con la Casa Laner.

Tra gli stakeholder principali rientrano, oltre agli Ospiti residenti e i loro familiari, il personale dipendente e tutti i collaboratori dell’Ente che attraverso il loro lavoro quotidiano e la loro professionalità contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi fissati annualmente dall’Amministrazione, che rispondono al bisogno di assistenza e qualità della vita espresso dagli utenti.



Le risorse umane

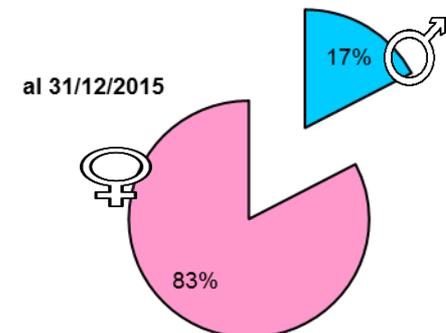
Nelle Aziende di Servizi le risorse umane rappresentano il principale fattore economico e produttivo. La Casa Laner ha sempre investito nel personale, sia in termini quantitativi che qualitativi. Oggi l'APSP "Casa Laner" di Folgaria rappresenta, per dimensione e numero di personale impiegato, la principale Azienda del territorio.

LA DIMENSIONE DEL PERSONALE

	al 31/12/15	al 31/12/14	al 31/12/13
Nr. dipendenti a tempo indeterminato	55	57	53
Nr. dipendenti a tempo determinato	20	15	20
TOTALE	75	72	73
MASCHI	13	10	11
FEMMINE	62	62	62

75 dipendenti
73,33% personale a tempo indeterminato
13 anni media anzianità di servizio personale tempo indeterminato

LAVORATORI PER GENERE



	2015	2014	2013
Numero assunzioni	19	22	23
di cui a tempo indeterminato	0	6*	7
Numero cessazioni	18	21	17
di cui a tempo indeterminato	1	3	3

LA DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE

PERSONALE (dipendente):	NUM.	Femmine	Maschi	Tempo indeterminato	tempo determinato	Full-time	Part-time
assistenza	40	36	4	29	11	28	12
operaio	1	0	1	1	0	1	0
lavanderia	1	1	0	1	0	1	0
cucina	11	6	5	10	1	8	3
pulizie	2	2	0	2	0	2	0
amministrativo	3	2	1	2	1	3	0
infermieristico	12	10	2	7	5	11	1
animazione	2	2	0	2	0	1	1
fisioterapia	3	3	0	1	2	2	1
coordinamento *	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	75	62	13	55,00	20,00	57,00	18,00

** al 31/12/2015 carenza parametro, a seguito di selezione assunto coordinatore dal 04/01/2016*

Tipologia di contratto



16 donne 2 uomini
part-time per genere

76 % contratti full-time
24 % contratti part-time

73,33 % tempo indeterminato
26,67 % tempo determinato

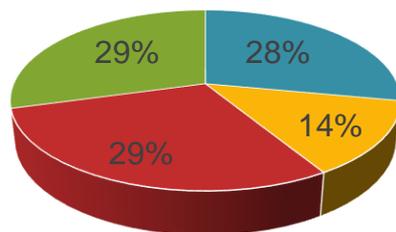
Titolo di studio

	tot.	%
Licenza media	41	54,66%
Licenza scuola media superiore	17	22,67%
Laurea	17	22,67%

LE FASCE D'ETA'

	fino ai 30 anni	dai 31 ai 40 anni	dai 41 ai 50 anni	oltre i 51 anni
Maschi	5	2	4	2
Femmine	16	8	18	20
TOTALE	21	10	22	22

TOTALE



- fino ai 30 anni
- dai 31 ai 40 anni
- dai 41 ai 50 anni
- oltre i 51 anni

ETA' MEDIA

42,39 anni



43,48 anni
per le **DONNE**

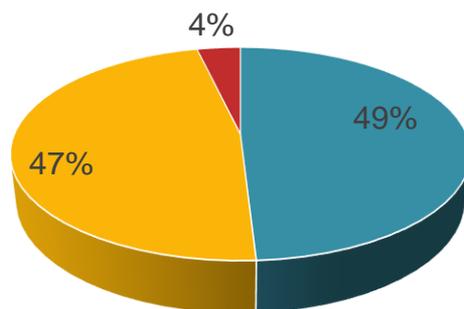


37,15 anni
per gli **UOMINI**

L'ANZIANITA' DI SERVIZIO PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO

	fino a 10 anni	da 11 a 30 anni	oltre i 30 anni
Maschi	4	6	0
Femmine	23	20	2
TOTALE	27	26	2

TOTALE



■ fino a 10 anni ■ da 11 ai 30 anni ■ oltre i 30 anni

ANZIANITA' MEDIA DI SERVIZIO

13,35 anni



13,66 anni
per le **DONNE**



14,37 anni
per gli **UOMINI**

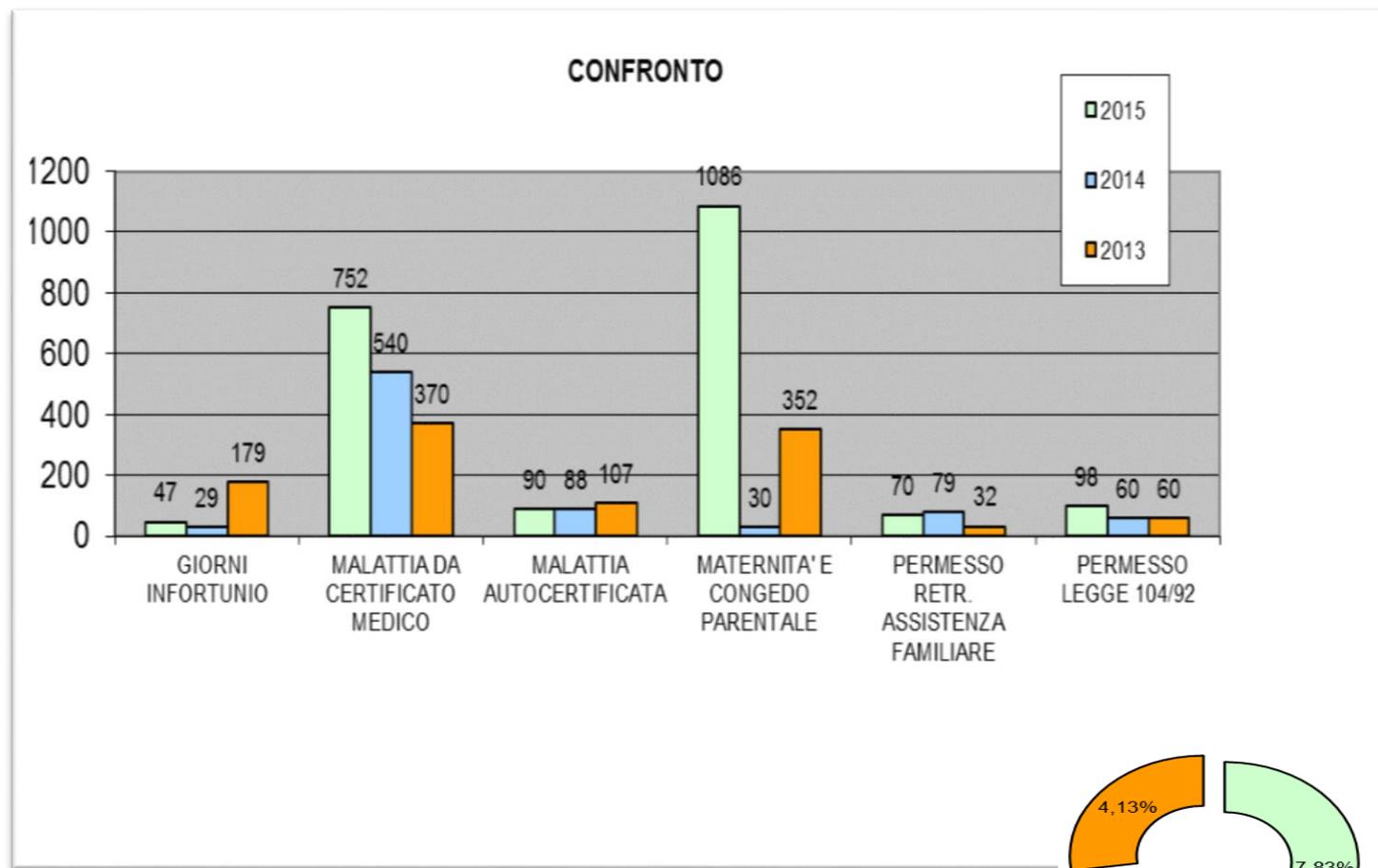
ASSENTEISMO

La gestione e sostituzione delle assenze del personale rappresentano uno degli elementi più critici per la gestione dell'APSP. Nel 2015 si registra un aumento delle assenze dovuto in prevalenza ad assenze per maternità.

DESCRIZIONE ASSENZE	2015			2014			2013		
	GIORNI	MEDIA	% ASSENZE	GIORNI	MEDIA	% ASSENZE	GIORNI	MEDIA	% ASSENZE
GIORNI INFORTUNIO	47	0,63	0,17	29	0,40	0,11	179	*	0,67
MALATTIA DA CERTIFICATO MEDICO	752	10,03	2,75	540	7,50	2,05	370	5,07	1,39
MALATTIA AUTOCERTIFICATA	90	1,20	0,33	88	1,22	0,33	107	1,47	0,40
MATERNITA' E CONGEDO PARENTALE	1086	14,48	3,97	30	0,42	0,11	352	**	1,32
PERMESSO RETR. ASSISTENZA FAMILIARE	70	0,93	0,26	79	1,10	0,30	32	0,44	0,12
PERMESSO LEGGE 104/92	98	1,31	0,36	60	0,83	0,23	60	0,82	0,23
TOTALE ASSENTEISMO			7,83%			3,14%			4,13%

* 179 gg di un unico dipendente

** 352 gg di un unico dipendente

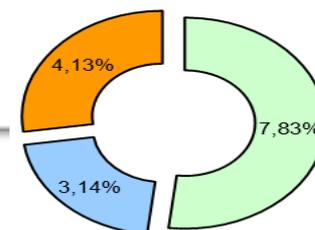


ANNO 2015

TOTALE TASSO ASSENTEISMO
7,83 %

ASSENTEISMO PER MATERNITA'
3,97 %

ASSENTEISMO PER MALATTIA
3,08 %



LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

	2015	2014	2013
Infortuni	4	1	1
Giorni infortunio	47	20	179
Visite mediche D. Lgs. 81/2008	28	43	41
Idoneità senza limitazioni	77 %	78 %	79 %

TIPOLOGIA DI INFORTUNIO

	2015
Biologico	1
Caduta accidentale	2
Altro (<i>ustione</i>)	1

Pur evidenziando un numero di infortuni ancora sotto controllo si registra dal 2014 al 2015 un aumento derivante da un lato da cause accidentali non dipendenti dall'organizzazione interna e dall'altro dal mancato utilizzo degli ausili che comunque sono messi a disposizione dal datore di lavoro.

IL SINDACATO

	2015	2014	2013
Iscritti al sindacato	31	29	29
Totale dipendenti	75	72	73
% iscritti al sindacato	41,33 %	40,28 %	39,73 %



L'A.P.S.P. da sempre individua le organizzazioni sindacali quale stakeholder di riferimento per la gestione del personale e il benessere organizzativo.

Negli anni si è registrato un lieve aumento del numero degli iscritti ai sindacati.

	2015	2014	2013
Numero permessi	1	4	0
Numero scioperi	2	5	3
Adesione agli scioperi	0	0	0

I PARAMETRI PROVINCIALI

TIPOLOGIA PERSONALE:	min al gg dovuti TOTALI	min al gg dovuti per PL	min al gg EFFETTIVI per PL *	differenza min al gg per PL
assistenza medica	122,000	2,033	2,774	0,741
coordinamento	358,621	5,977	4,461	-1,516
assistenza infermieristica	1.569,403	26,157	40,182	14,025
attività di animazione	256,438	4,274	5,854	1,580
assistenza riabilitativa	452,938	7,549	9,045	1,496
assistenza generica alla persona	6.749,970	112,500	135,799	23,299
TOTALE	9.509,370	158,490	198,114	39,625

* Considerato 63.31 OSPITI non autosufficienti (senza 2.46 PL Casa Soggiorno)

anno 2015

**+ 39 min al gg.
per ospite**

anno 2014

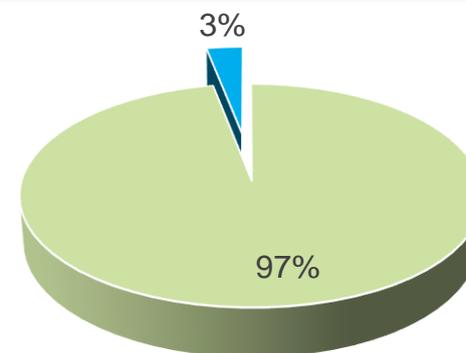
**+ 37 min al gg.
per ospite**

**+ 2 min al gg.
per ospite
(rispetto al 2014)**

ATTIVITA' IN CONVENZIONE

L'A.P.S.P. al fine di acquisire professionalità altrimenti non reperibili sul mercato del lavoro, ha dovuto ricorrere alle prestazioni di liberi professionisti attraverso la sottoscrizione di idonee convenzioni. Dal 2014 il personale infermieristico, che precedentemente era stato arruolato mediante un contratto di libera professione, è stato sostituito da personale dipendente mediante espletamento di appositi ed idonei concorsi pubblici.

	al 31/12/2015		al 31/12/2014		al 31/12/2013	
PERSONALE (in convenzione)	NUM.	tot. rapp a 1560 ore annue	NUM.	tot. rapp a 1560 ore annue	NUM.	tot. rapp a 1560 ore annue
infermieristico	0	0	0	0	2	2
fisioterapia	1	0,55	1	0,50	1	0,80
medico	1	0,48	1	0,47	1	0,47
TOTALE	2	1,03	2	0,97	4	3,27



- personale dipendente
- personale convenzionato

LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

L'A.P.S.P. ha sempre ritenuto importante il coinvolgimento del personale attraverso momenti formativi ed informativi.

La formazione continua del personale rappresenta un'azione strategica per mantenere e migliorare la qualificazione, la professionalizzazione e la motivazione dei collaboratori in modo da garantire nel tempo il giusto approccio alla non autosufficienza.

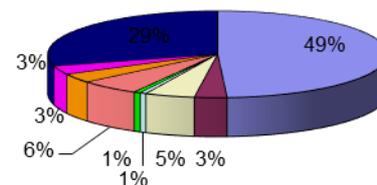
	2015	2014	2013
Totale ore formazione personale dipendente	1.300,00	1.420,50	1.212,00
N. Corsi	49	60	41
N. operatori coinvolti	69	76	65
N. operatori di assistenza che hanno frequentato almeno un evento formativo nell'anno	41	43	42
N. ore medie di frequenza	18,84	18,69	18,65

RIUNIONI E CORSI

RIUNIONI n° 20
CORSI n° 49

Servizio	2015		2014		2013	
	n. operatori	ore formazione	n. operatori	ore formazione	n. operatori	ore formazione
assistenza	41	638,5	43	548,25	42	588
animazione	2	40	2	47	1	19
cucina e sala	6	61,5	10	104,25	6	57,5
operaio	1	8	1	26	1	40,5
lavanderia e pulizie	1	8	2	16	1	7,5
amministrazione	2	74,75	4	97,5	3	145,75
fisioterapico	2	44,25	2	86,75	1	23
coordinamento	1	42,5	1	86,75	1	55
infermieristico	13	382,5	11	408	9	275,75

Ore formazione anno 2015

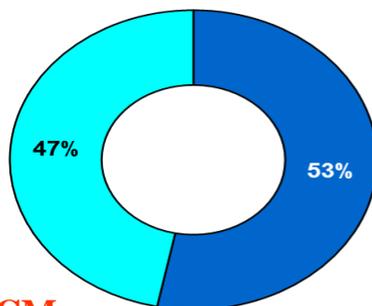


CORSI INTERNI

	2015	
Corsi organizzati in sede:	Formatore	op. coinvolti
La persona morente in RSA: dalla cura al prendersi cura	COORD. Lucia Zamperdri	22
Sicurezza base e specifica - aggiornamento (D.Lgs. 09/04/2008 n. 81)	Puecher Vittoria	9
Corso formativo utilizzo nuovi pannoloni Santex	Responsabile Santex	17
Corso movimentazione carichi.	Foglia Federico	6
La disfagia tra rischio e possibilità di intervento	Marco Maines	41
La gestione del dolore in RSA	COORD. Lucia Zamperdri	18
Retraining BLDS per OSS	CRI Folgaria	7
Percorso formativo inerente l'autocontrollo e l'igiene dei prodotti alimentari	dott.ssa Baldo Sabrina	13

I costi della formazione

Preventivato a budget anno 2015	€ 9.000,00
Costo formazione anno 2015	€ 6.927,24



I numeri della formazione

691,25 ore	formazione interna
608,75 ore	formazione esterna

CREDITI ECM

	TOT. CREDITI PERSONALE (presente al 31/12/2015)	TOT. PERSONALE al 31/12/2015	PERSONALE con min 35 crediti	% rispetto	MEDIA CREDITI PER DIPENDENTE (presenti al 31/12/2015)
IP dipendenti	440	12	10	83,33%	36,67
Fisioterapisti dipendenti	140	3	3	100,00%	46,67
Fisioterapisti convenzionati	67	1	1	100,00%	67,00
Medico	54	1	1	100,00%	54,00

INTERVENTI DI POLITICHE DEL LAVORO

Già dal 2013 la Casa Laner ha deciso di effettuare interventi di politiche del lavoro, con attività socialmente utili a favore di persone con problemi di marginalità più o meno accentuati attivando in collaborazione con l'agenzia del Lavoro di Trento il progetto "Intervento 19".

	2015	2014	2013
Persone coinvolte	1	1	1
Ore annue effettuate	1.260	1.260	980
Costo a carico PAT	€ 11.918,60	€ 11.825,83	€ 9.227,44
Costo a carico APSP	€ 4.849,73	€ 4.814,56	€ 3.754,67

**INTERVENTO 19:**

agevola l'inserimento nel mondo del lavoro di persone deboli e favorisce il recupero sociale e lavorativo di persone in situazioni di svantaggio sociale attraverso la progettazione e l'attuazione di progetti di inserimento lavorativo.

Il principio che permea il presente intervento è la centralità del lavoro per valorizzare la persona: le attività lavorative svolte rappresentano l'occasione per valorizzare la persona e devono essere quindi coerenti e compatibili con gli obiettivi che si intendono perseguire. I progetti sono a termine, con durate previste da un minimo di 4 mesi ad un massimo di 10 mesi. I destinatari sono i disoccupati in via continuativa da almeno tre anni in provincia di Trento, le persone con disabilità di tipo psichico/intellettuale pari o superiore all'80% (L. 68/99).

TIROCINI FORMATIVI

La Casa Laner ha stipulato nel corso degli anni varie convenzioni con istituti scolastici per lo svolgimento presso l'ente di tirocini formativi quale occasione di incontro tra il mondo del lavoro e la scuola.

I tirocini si sono svolti in vari servizi: animazione, assistenziale ed infermieristico con la supervisione di un tutor aziendale.

Istituti convenzionati nel 2015:

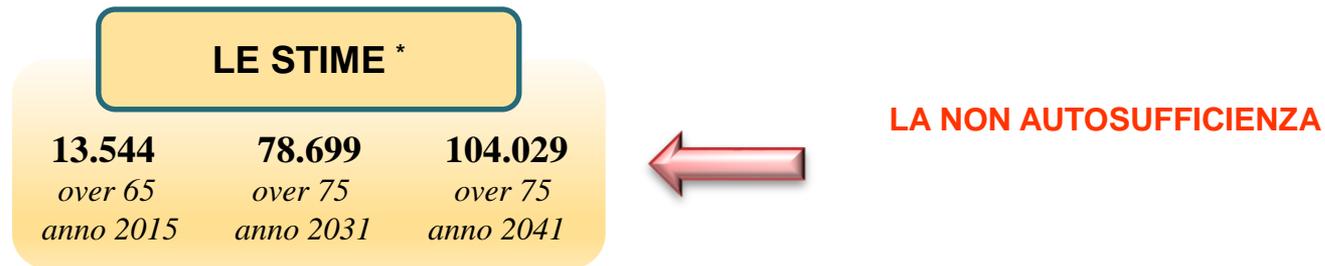
«Università Telematica Unitelma Sapienza» di Roma

«Opera Armida Barelli» di Rovereto

Istituto Superiore «Don Milani» di Rovereto

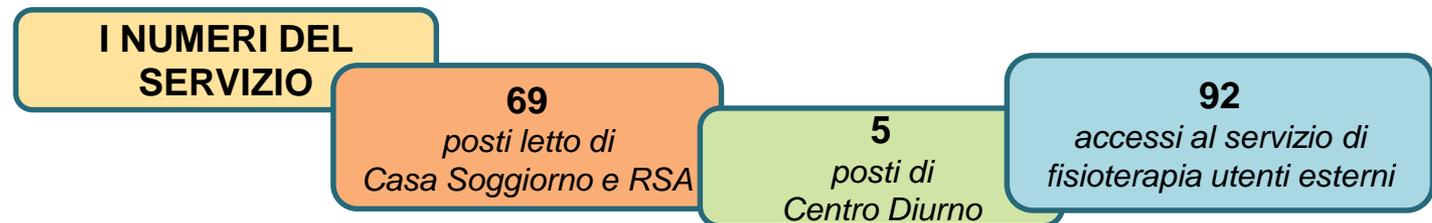
L'evoluzione della popolazione anziana

I prossimi 15 anni saranno caratterizzati da un aumento della popolazione anziana, in modo particolare delle persone non autosufficienti, e dalla contemporanea diminuzione delle risorse pubbliche destinate alla tutela della salute e della non autosufficienza. Tale scenario impone a tutti i soggetti attori del sistema integrato dei servizi socio-sanitari provinciali di mettere in atto azioni strategiche volte al contenimento della spesa sanitaria e alla promozione dell'assistenza domiciliare.



* fonte Bocconi SDA

I SERVIZI



CASA SOGGIORNO: è una struttura residenziale destinata a persone autosufficienti, dispone di **3 posti letto**.
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.): l'A.P.S.P. offre un servizio di carattere assistenziale e sanitario, destinato a persone anziane, non autosufficienti, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di ricovero ospedaliero. La struttura dispone di **66 posti letto come RSA di cui 60 accreditati e convenzionati con l'A.P.S.S.**

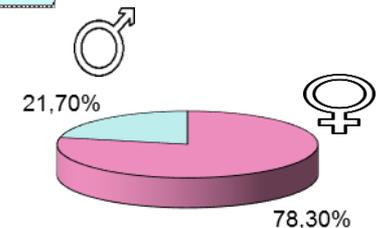
Servizi residenziali

La sempre maggior presenza di ospiti gravi, ad alto fabbisogno sanitario, con gravi disturbi comportamentali o in situazioni di stato vegetativo o a minima responsività sta determinando un importante turn-over che comporta per l'organizzazione una continua revisione dei protocolli operativi, dei processi assistenziali finalizzati ad una definizione di piani assistenziali individualizzati coerenti e perseguibili.

	2015	2014	2013
Media ospiti presenti nel periodo	65,77	66,56	67,53
Percentuale di copertura posto letto	98,16	99,34	99,31
Numero nuovi utenti inseriti	54	23	16
Età media ospiti nel periodo	82,02	83,65	86,56
di cui femmine	78,30%	81,61%	79,01%
di cui maschi	21,70%	18,39%	20,99%

ETA' MEDIA

83,65 **82,02**
anno 2014 *anno 2015*



UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA

OSPITI ENTRATI	2015	2014	2013
posto letto base (per 2015 *)	25	11	8
posto letto sollievo UVM (per 2015 **)	10	9	2
posto letto a pagamento Comunità Valle (per 2015 ***)	11	2	4
posto letto a pagamento	3	1	1
posto letto casa soggiorno (per 2015 #)	5	0	1
	54	23	16

* di cui 8 ospiti entrati in PL a pagamento e passati poi in PL UVM

** di cui 1 ospite fruito di 2 periodi di PL sollievo UVM

*** di cui 1 ospite fruito di 2 periodi di PL Comunità di Valle, e 1 ospite passato da PL SOLLIEVO a PL Comunità di Valle

di cui 1 ospite passato da PL a pagamento a PL CASA SOGG

OSPITI DIMESSI / DECEDUTI

	2015	%	2014	%	2013	%
Numero decessi	26		13		11	
▪ di cui numero decessi in RSA	20	76,92%	9	69,23%	9	81,82%
▪ di cui numero decessi in ospedale	6	23,08%	4	30,77%	2	18,18%
Numero dimessi (trasferimento altra RSA o ritorno a domicilio)	29 (di cui vedi **)		9° (di cui 2 pass.diretto)		7* (di cui 3 pass.di retto)	
TOTALE	55		22		18	

** di cui solo 9 dimissioni definitive, 10 sono passaggi interni in PL classificati diversamente e 10 PL SOLLIEVO

° di cui 1 passaggio da PL a pagamento a PL UVM e 1 da PL sollievo a PL UVM definitivo

* considerato anche passaggi da PL a pagamento a PL UVM o PL Casa Soggiorno.

PRESENZA OSPITI

MEDIA OSPITI PRESENTI IN:	2015	2014	2013
posto letto UVM	58,85	59,19	59,76
posto letto sollievo UVM	0,85	0,67	0,16
non UVM residenti fuori provincia di Trento	1,59	1,00	1,45
non UVM residenti in provincia di Trento	0,26	0,16	0,07
non UVM residenti nella Comunità di Valle (Folgaria, Lavarone, Luserna)	1,76	3,54	3,37
casa soggiorno	2,46	2,00	2,72

Percentuale copertura posti letto UVM

99,50 %

Percentuale copertura posti letto EXTRA UVM

86,71 %

MONITORAGGIO OCCUPAZIONE POSTI LETTO R.S.A. CONVENZIONATI

POSTO LETTO BASE (59 + 1 sollievo)	2015	2014	2013
Numero ingressi	25	11	8
Numero ingressi PL SOLLIEVO	10	9	2
Media gg. fra comunicaz. disponibilità posto letto da parte della RSA e data notifica nominativo da parte dell'U.V.M.	1,72	1	0,4
Media gg. fra data segnalazione nominativo da parte dell'U.V.M. e data ingresso in R.S.A.	1,44 *	2,14 *	1,7
Media gg. fra data disponibilità posto letto da parte della RSA e data ingresso in R.S.A. (scopertura posto letto)	3,14	2,5	2,8
Numero di casi con scostamento superiore ai 10 gg. fra data segnalazione nominativo U.V.M. e data ingresso in RSA	1 [#]	0	0
Giorni posto letto vuoto	110	50	28

* media calcolate escluse le comunicazioni dei PL SOLLIEVO in quanto sono preventive

comunicazione tardiva da parte dell'UVM

Percentuale copertura posto letto UVM

99,50%

Impegno posto letto (all'ingresso) UVM anno 2015

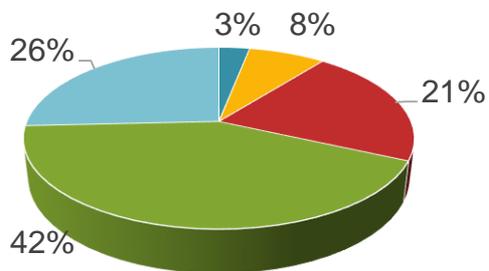
gg. 22

€ 1.772,60

LE FASCE D'ETA'

	fino ai 59 anni	dai 60 ai 70 anni	dai 71 ai 80 anni	dai 81 ai 90 anni	oltre i 91 anni
Maschi	1	2	7	2	3
Femmine	1	3	7	26	14
TOTALE	2	5	14	28	17

TOTALE



- fino ai 59 anni ■ dai 60 ai 70 anni ■ dai 71 ai 80 anni
- dai 81 ai 90 anni ■ oltre i 91 anni

ETA' MEDIA

82,02 anni



85,20 anni
per le **DONNE**

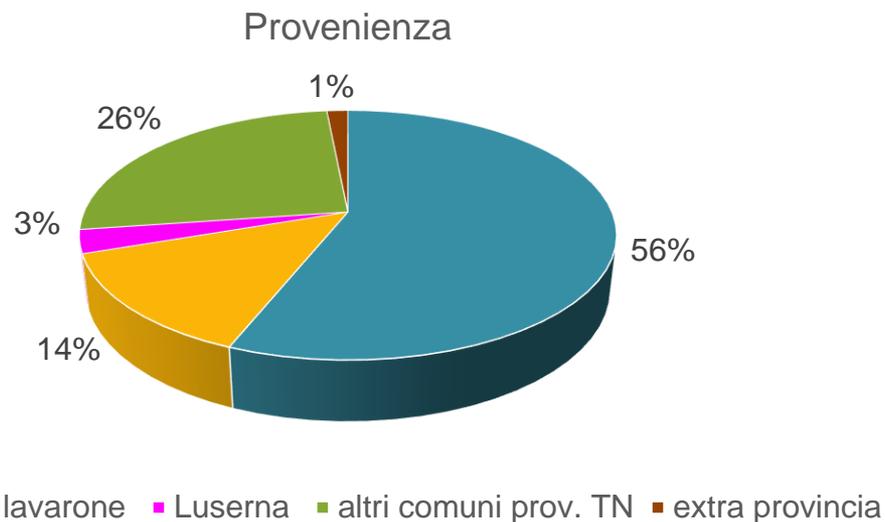


78,85 anni
per gli **UOMINI**

LA PROVENIENZA DEI RESIDENTI

Comune	n° ospiti
<i>Ala</i>	2
<i>Avio</i>	1
<i>Besenello</i>	1
<i>Bolzano</i>	1
<i>Brentonico</i>	1
<i>Calliano</i>	1
<i>Folgaria</i>	37
<i>Lavarone</i>	9

Comune	n° ospiti
<i>Luserna</i>	2
<i>Mezzolombardo</i>	1
<i>Mori</i>	1
<i>Nogaredo</i>	1
<i>Pergine Valsugana</i>	1
<i>Rovereto</i>	10
<i>Trambileno</i>	1
<i>Trento</i>	3

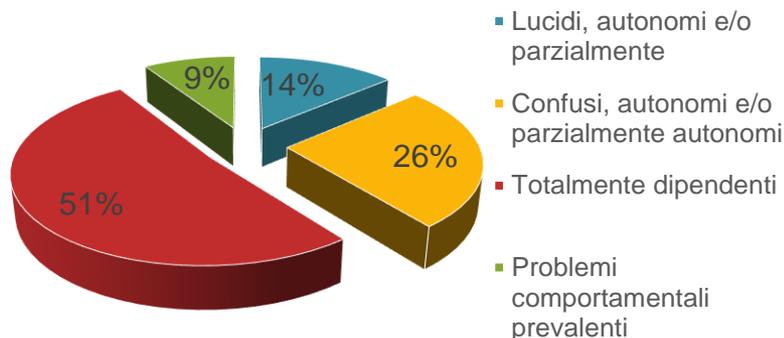


I PROFILI DI GRAVITA' DEI NUOVI ENTRATI

CODICE PROFILO S.Va.M.A.	2015	%	2014	%	2013	%
1 Lucido, autonomo	4	8,70%			1	16,67%
3 Lucido, deambula assistito	6	13,04%	1	16,67%	1	16,67%
5 Lucido, gravemente dipendente	6	13,04%	2	33,33%	2	33,33%
6 Confuso, deambulante, autonomo	3	6,52%			2	33,33%
7 Confuso, deambulante	3	6,52%	3	50,00%	2	33,33%
8 Confuso, deambula assistito	3	6,52%	2	33,33%		
9 Confuso allettato	1	2,17%	5	83,33%	4	66,67%
11 Confuso o stuporoso, totalmente dipendente	10	21,74%	1	16,67%		
12 Lucido, con elevata necessità di cure sanitarie	1	2,17%	1	16,67%		
13 Deambulante con elevata necessità di cure sanitarie	0	0,00%	1	16,67%		
14 Lucido, allettato, con elevata necessità cure sanitarie	3	6,52%	7	116,67%	4	66,67%
15 Confuso o stuporoso, dipend. alta necessità di cure sanitarie	6	13,04%				
TOTALE OSPITI	46		23		16	
Nota nel 2015 risultano 46 nuovi utenti anziché 54 perché alcuni utenti hanno fruito di più periodi						

I PROFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI

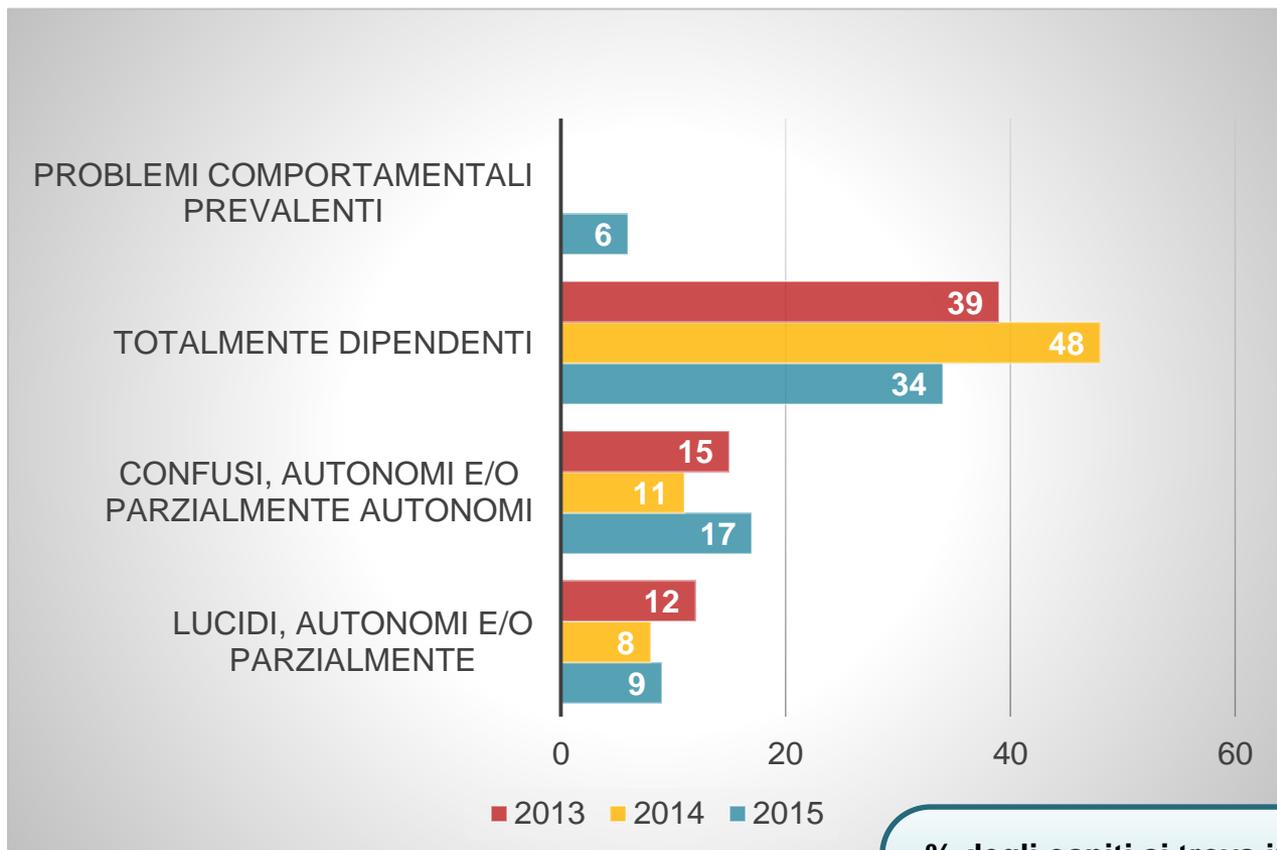
CODICE PROFILO S.Va.M.A.	al 31.12.15	al 31.12.14	al 31.12.13
1 Lucido, autonomo	3	4	6
2 Lucido, in parte dipendente	3	0	1
3 Lucido, deambula assistito	2	3	5
4 Lucido, non deambulante ma autonomo	1	1	0
5 Lucido, gravemente dipendente	13	11	6
6 Confuso, deambulante, autonomo	6	5	1
7 Confuso, deambulante	6	3	5
8 Confuso, deambula assistito	5	3	9
9 Confuso allettato	7	6	7
11 Confuso o stuporoso, totalmente dipendente	11	27	23
12 Lucido, con elevata necessità di cure sanitarie	0	0	0
13 Deambulante con elevata necessità di cure sanitarie	0	1	0
14 Lucido, allettato, con elevata necessità cure sanitarie	2	0	0
15 Confuso o stuporoso, dipend. alta necessità di cure sanitarie	1	3	3
16 Problemi comportamentali prevalenti, discreta autonomia	4	0	0
17 Problemi comportamentali, dipendente	2	0	0
TOTALE	66	67	66



anno 2015

Il 60,60 % degli ospiti si trova in condizioni di totale dipendenza per ragioni fisiche o psico-comportamentali

I PROFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI: IL CONFRONTO TRIENNIO 2013-2015



% degli ospiti si trova in condizioni di totale dipendenza per ragioni fisiche o psico-comportamentali

2015	2014	2013
60,60 %	71,64 %	59,09 %

GLI INDICATORI

	2015	2014	2013
Media ospiti presenti nel periodo	65,77	66,56	67,53
Età media ospiti nel periodo	82,02	83,65	86,56
Numero ospiti entrati	44 *	23	16
% turn over	66,89%	34,55 %	23,69 %
Percentuale ospiti caduti	57,78 %	52,58 %	50,35 %
Percentuale ospiti con contenzione	16,00 %	18,75 %	18,52 %
Percentuale ospiti con piaghe da decubito	44,34 %	45,98%	34,57%
Ricoveri in ospedale	23	19	21
Media gg. effettuazione bagno assistito	9,35	8,97	8,68

** N° ospiti entrati sono 54 ma tolto 10 ospiti che sono passati da una tipologia di posto letto ad un'altra.*

Negli ultimi anni si evidenzia la presenza di residenti con crescenti necessità assistenziali. L'assistenza rivolta ai residenti è particolarmente condizionata da alti livelli di dipendenza assistenziale, ovvero dallo stato di dipendenza permanente in cui l'individuo non è più in grado di provvedere autonomamente. Le criticità maggiori si evidenziano nei residenti nuovi entrati, spesso in condizioni cliniche molto compromesse. Ciò si riflette nella percentuale di turn-over in costante aumento.

Si evidenzia un elevato turn-over nel 2015, quasi raddoppiato rispetto al 2014.

CADUTE

	2015	2014	2013
Nr. ospiti caduti	38	35	34
Nr. cadute	108	116	101
Media caduta ad ospite	2,84%	3,31%	2,97%
Nr. di cadute con fratture accertate	6	1	1
Residenti con > 2 cadute	21	14	13

Si evidenzia che la prevalenza delle cadute è anche evento complementare ed attribuibile alla scelta di base alla non contenzione o comunque al basso tasso in percentuale delle contenzioni nella nostra struttura.

Nel triennio 2013-2015 si registra una sostanziale conferma dell'indicatore, segno che l'evento risulta essere sotto controllo.

Percentuale di ospiti con numero > 2 cadute

I DATI DI SISTEMA

31,93 % **16 %**
 % ospiti % ospiti
 RSA Folgaria RSA provincia TN*

* I dati sono estrapolati dalla Relazione anno 2015 – verifica tecnico-sanitaria e amministrativa nelle RSA dell'APSS.

CONTENZIONI

	2015	2014	2013
Nr. ospiti con contenzioni	14	13	15
Media ospiti contenuti	16,00%	18,75%	18,52%
Nr. contenzioni	17	16	19
a) Tutoni	6	7	11
b) spondine intere da ambo i lati	8	7	6
c) carrozzina frenata al tavolo	1	2	2
d) tavolino in carrozzina	1	0	0
e) cintura a letto	1	0	0
Media contenzioni per ospite	1,21	1,27	1,27

L'attenzione alla libertà e all'autodeterminazione per gli ospiti si conferma fattore di qualità con una tendenza nel triennio alla diminuzione degli ospiti contenuti.



Best Performer
per il fattore
LIBERTA'
anno 2015

PIAGHE DA DECUBITO

	2015	%	2014	%	2013	%
Nr. ospiti con piaghe da decubito	47	44,34%	40	45,98%	28	34,57%
Nr. piaghe	90		131		67	
Nr. piaghe insorte nell' Azienda	40	85,11%	36	90,00%	26	92,86%
Nr. entrati con piaghe	7	14,89%	4	10,00%	2	7,14%
Nr. materassi antidecubito a motore	12		7		8	
Nr. sovra-materassi antidecubito a motore	13		13		14	
Nr. materassi statici preventivi	24		24		24	

	<u>AL 31/12/15</u>		<u>AL 31/12/14</u>		<u>AL 31/12/13</u>	
Nr. ospiti con piaghe da decubito	14	21,21%	17	25,37%	10	14,71%
Nr. piaghe	21	31,82%	27	40,30%	14	20,59%

Il costante e progressivo aggravamento degli ospiti, sia in entrata che presenti all'interno della RSA, produce come effetto l'aumento delle lesioni da decubito che risultano però essere sotto controllo grazie all'utilizzo di ausili e alla costante formazione del personale.

Con l'approvazione della L.P. 15/2012 (*Tutela delle persone non autosufficienti e delle loro famiglie*) la Provincia Autonoma di Trento ha inteso intensificare e promuovere le erogazioni di servizi semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari. Tale approccio deriva dal fatto che a fronte di un aumento della popolazione anziana non autosufficiente l'ente pubblico dovrà mettere in atto tutte le possibili strategie per dare risposta ai bisogni e alle aspettative della popolazione.

IL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno è un servizio caratterizzato da un duplice scopo:

- ✓ finalità socio-assistenziali (rivolto direttamente agli utenti);
- ✓ finalità di sollievo alle famiglie (riduzione del carico assistenziale dato dall'anziano e di sostegno alla vita familiare).

Obiettivo fondamentale è di garantire una miglior qualità di vita agli utenti: frequentare una struttura a regime diurno offre infatti la possibilità di mantenere vivi i legami familiari e sociali. Dal 04/05/2010 l'accesso al Centro Diurno è autorizzato dall'U.V.M. nel limite di numero 2 posti accreditati sui 5 posti autorizzati.

	2015	2014	2013
Numero utenti	9*	3	1
- di cui CD convenzionato	4	3	1
- di cui CD a pagamento	5	0	0
Nuovi utenti inseriti	6	2	1
Utenti dimessi	2	0	0
Età media	78,64	69	71

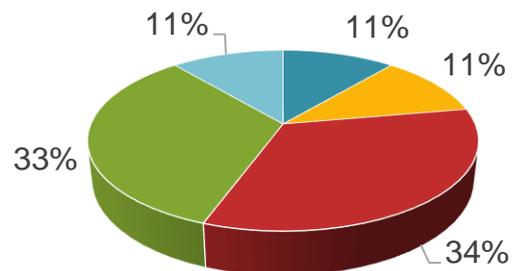
* 1 utente cessato in aprile e 1 utente iniziato in giugno quindi sono 8 utenti che coprono 5 posti

UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA

LE FASCE D'ETA'

	fino ai 59 anni	dai 60 ai 70 anni	dai 71 ai 80 anni	dai 81 ai 90 anni	oltre i 91 anni
Maschi	1	0	1	2	0
Femmine	0	1	2	1	1
TOTALE	1	1	3	3	1

TOTALE



- fino ai 59 anni
- dai 60 ai 70 anni
- dai 71 ai 80 anni
- dai 81 ai 90 anni
- oltre i 91 anni

ETA' MEDIA

75,85 anni



77,20 anni
per le **DONNE**

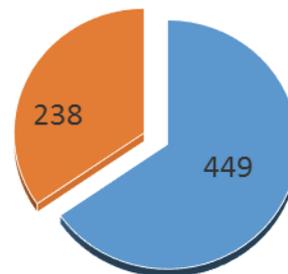


74,50 anni
per gli **UOMINI**

PRESENZE CENTRO DIURNO

	2015	2014	2013
ACCESSI MEZZA GIORNATA	78	3	1
ACCESSI INTERA GIORNATA	609	447	21
TOTALE ACCESSI	687	450	22

PRESENZE UTENTI CONVENZIONATI E PAGANTI



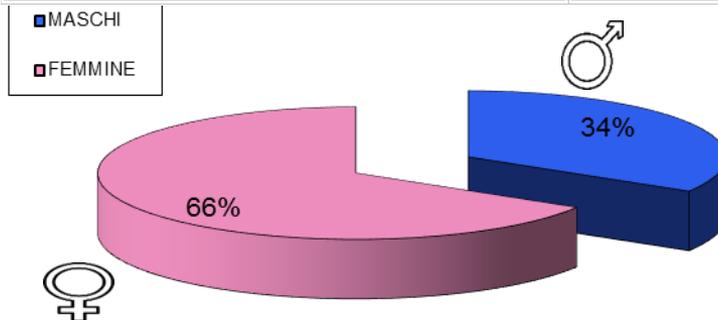
■ PRES CONV ■ PRES PAG

PASTI FRUITI	2015	2014	2013
NR. PASTI FRUITI UTENTI CENTRO DIURNO	686	448	22
NR. BAGNI FATTI UTENTI CENTRO DIURNO	0	33	

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI

L'A.P.S.P. Casa Laner è autorizzata ed accreditata per l'erogazione delle prestazioni di recupero e rieducazione funzionale presso la R.S.A. a favore dell'utenza esterna sia a pagamento che In convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari. L'apertura di questo servizio, a carattere ambulatoriale all'esterno, mira all'integrazione dell'Azienda nel tessuto sociale della comunità. Le prestazioni vengono effettuate rispettivamente dai fisioterapisti dipendenti dell'A.P.S.P. e da personale convenzionato.

	2015			2014		
	TOT.	A PAGAM.	IN CONVENZ.	TOT.	A PAGAM.	IN CONVENZ.
NUMERO ACCESSI	92	17	75	86	8	78
N. ORE FKT ESTERNI	629,50	47,50	582,00	545,50	14,00	531,50
MEDIA ORE SETTIMANALI x ESTERNI	12,11	0,91	11,19	10,49	0,27	10,22
N° TRATTAMENTI	1.259	95	1.164	1.096	33	1.063
MASCHI	31	6	25	19	2	17
FEMMINE	61	11	50	67	6	61
ETA' MEDIA	64	66,29	62,48	56,96	51,75	62,17



Utenti esenti e paganti ticket anno 2015

N° utenti esenti	35
N° utenti paganti ticket	40

Età minima 31 anni

Età massima 83 anni

Servizi domiciliari e alberghieri

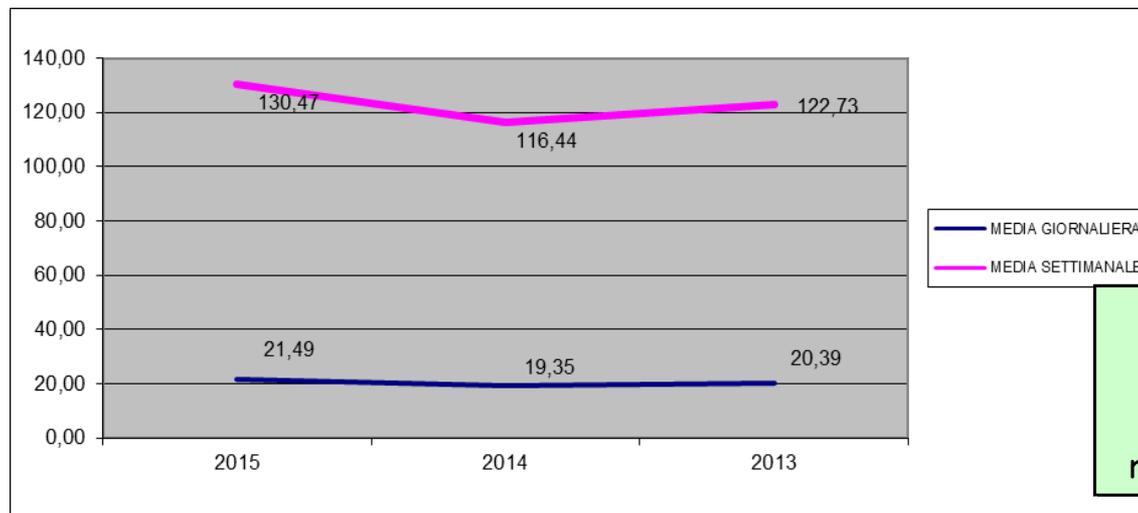
SERVIZIO PASTI ESTERNI E ASSISTENZA DOMICILIARE

La Casa Laner offre, in convenzione con la magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri, i seguenti servizi:

- preparazione di pasti per utenti residenti nei comuni di Folgaria, Lavarone e Luserna;
- prestazioni di assistenza domiciliare rivolta agli utenti del Servizio socio-sanitario della Comunità.

	2015	2014	2013
NUMERO PASTI EROGATI	5.610	6.055	6.382
MEDIA GIORNALIERA	21,49	19,35	20,39
MEDIA SETTIMANALE	130,47	116,44	122,73

Per il 2015 il servizio era attivo dal 01/01/2015 al 31/10/2015, recesso anticipato da parte della Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri.



Media settimanale
2015 in aumento
rispetto al 2014 del 12 %

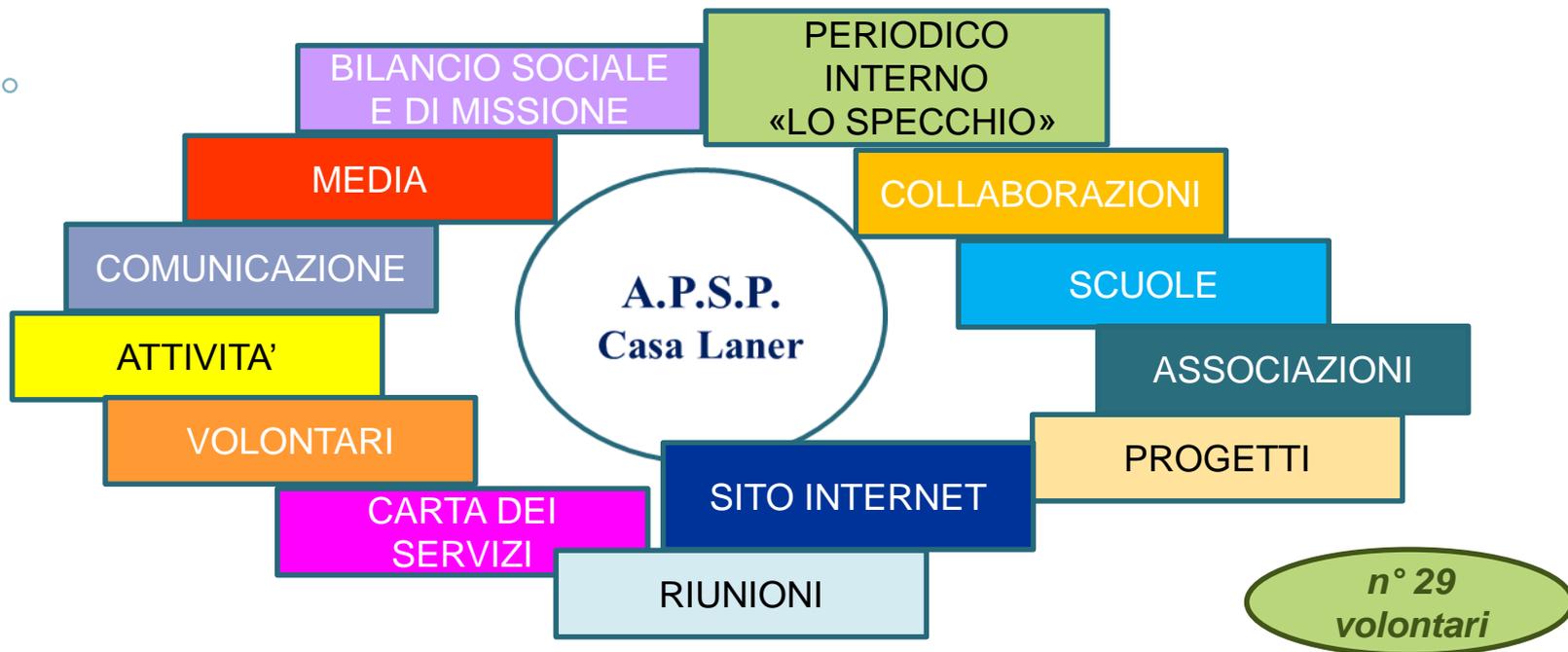
Alloggi protetti «Casa dei nonni»

La Casa Laner gestisce in convenzione con la Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri, n° 4 alloggi protetti presso la «Casa dei Nonni» sita a Folgaria in via C. Battisti, n.38.

I destinatari del servizio sono, di norma, anziani autosufficienti e persone esposte al rischio di emarginazione che, pur conducendo vita autonoma, abbisognano di servizi collettivi che forniscano protezione e appoggio.

Dal mese di dicembre 2015 si registra l'inserimento del primo utente negli Alloggi Protetti.

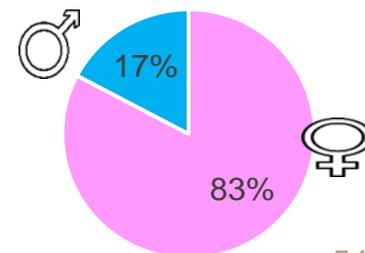




VOLONTARIATO

Nella nostra struttura la parte più cospicua dei volontari (25) è organizzata e proveniente dall'AVULSS (Associazione per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio-Sanitari) di Folgaria. In A.P.S.P. i volontari operano secondo modalità diverse, ma sempre coordinandosi con la direzione, il coordinatore e l'animazione. I servizi a cui si dedicano sono: aiuto e collaborazione nei momenti di attività degli ospiti collaborando con il personale per rendere l'animazione più piacevole e partecipata, accompagnamento alle visite mediche. Durante la bella stagione collaborano nella realizzazione di uscite, gite e feste all'aperto.

Qualsiasi associazione di volontariato o singola persona può essere autorizzata a svolgere attività di volontariato, secondo le proprie capacità ed inclinazioni, purché si integri con le finalità e le modalità operative della struttura



Gli strumenti della comunicazione

La comunicazione è uno strumento utile per consentire una valorizzazione dell'immagine della Casa Laner di Folgaria e sottolineare il ruolo che svolge all'interno della comunità.

GLI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE:

- ❖ **La Carta dei Servizi** nasce da una disposizione del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri al fine di tutelare i diritti degli utenti dei servizi pubblici. Attraverso la Carta dei Servizi gli enti erogatori di servizi pubblici, e in questo caso l'A.P.S.P. "Casa Laner", si impegnano a presentare la struttura e la propria organizzazione, illustrare l'offerta dei servizi, adottare standard di quantità e di qualità ed a garantirne il rispetto e informare il cittadino/utente. La Carta dei Servizi orienta l'attività dell'Azienda verso l'obiettivo di fornire al cittadino un servizio di buona qualità.
- ❖ **Il Bilancio Sociale e di Missione** (questa è la prima edizione), costituisce il principale documento che l'Azienda utilizza per rendicontare l'attività effettuata nel corso dell'anno, nell'ottica di una maggiore trasparenza nei confronti dei principali stakeholder. Il Bilancio Sociale come strumento di controllo interno per analizzare e interpretare le informazioni dall'interno e favorire la raccolta di dati significativi. Il Bilancio Sociale come strumento destinato all'esterno per informare della qualità e dei risultati conseguiti e comunicare in modo trasparente.
- ❖ **Il sito internet** (www.casalaner.it) sta diventando uno strumento di informazione e comunicazione sempre più importante inteso come sportello virtuale per fornire informazioni ai cittadini/utenti.
- ❖ **Il periodico "Lo Specchio"** strumento di informazione, di confronto e di dialogo è arrivato al 10° anno di pubblicazione. Vuole essere un riassunto delle attività svolte all'interno della struttura, di aiuto nell'informazione, nel confronto e nel dialogo tra le figure esistenti nella nostra comunità.
- ❖ **La stampa locale** dimostra sempre attenzione per le iniziative e le attività di Casa Laner. Allo stesso tempo l'Amministrazione riconosce ai media un ruolo fondamentale e strategico per la comunicazione e l'informazione del proprio operato all'interno della comunità, anche come strumento di rendicontazione in itinere.
- ❖ **Riunioni** quale strumento di informazione/formazione, rivolto sia agli stakeholder interni che a quelli esterni.

Nel 2015: 6 numeri
del periodico
«Lo specchio»

Il patrimonio netto

€ 19.316.764,88

STATO PATRIMONIALE

Descrizione	2013	2014	2015
ATTIVO	€ 20.384.440,12	€ 20.382.810,84	€ 20.366.940,15
B) IMMOBILIZZAZIONI	€ 19.639.184,30	€ 19.538.495,51	€ 19.469.109,29
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	€ 6.702,03	€ 4.421,13	€ 6.122,60
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	€ 19.479.965,29	€ 19.481.557,40	€ 19.461.592,35
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	€ 152.516,98	€ 52.516,98	€ 1.394,34
C) ATTIVO CIRCOLANTE	€ 740.676,28	€ 840.064,16	€ 880.492,37
I) RIMANENZE	€ 7.396,44	€ 7.309,21	€ 6.052,96
II) CREDITI	€ 372.032,88	€ 411.087,78	€ 575.016,62
III) ATTIVITA' FINANZIARIE NON IMMOBIL.			
IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE	€ 361.246,96	€ 421.667,17	€ 299.422,79
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 4.579,54	€ 4.251,17	€ 17.338,49
RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 4.579,54	€ 4.251,17	€ 17.338,49
PASSIVO	€ 20.384.440,12	€ 20.382.810,84	€ 20.366.940,15
A) PATRIMONIO NETTO	€ 19.296.965,34	€ 19.327.661,89	€ 19.316.764,88
PATRIMONIO NETTO	€ 19.296.965,34	€ 19.327.661,89	€ 19.316.764,88
B) CAPITALE DI TERZI	€ 920.002,05	€ 899.417,05	€ 875.544,15
FONDI RISCHI E ONERI	€ 215.288,60	€ 209.144,56	€ 170.832,04
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	€ 308.514,53	€ 307.900,13	€ 333.458,94
DEBITI	€ 396.198,92	€ 382.372,36	€ 371.253,17
C) RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 167.472,73	€ 155.731,90	€ 174.631,12
RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 167.472,73	€ 155.731,90	€ 174.631,12

IL VALORE CREATO

CONTO ECONOMICO

Descrizione	2013	2014	2015
A) Valore della produzione	€ 3.130.774,83	€ 3.170.084,50	€ 3.220.037,65
RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI	€ 3.001.787,31	€ 2.995.256,13	€ 2.988.277,96
INCREMENTI DI IMMOB. PER LAVORI INTERNI			
ALTRI RICAVI E PROVENTI	€ 128.987,52	€ 174.828,37	€ 231.759,69
B) Costi della produzione	€ 3.170.734,74	€ 3.236.047,83	€ 3.324.941,59
CONSUMO DI BENI MATERIALI	€ 280.661,02	€ 260.743,29	€ 259.845,93
VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	€ 5.351,64	€ 87,23	€ 1.256,25
SERVIZI	€ 665.937,25	€ 605.263,72	€ 510.392,03
GODIMENTO BENI DI TERZI			
COSTO PER IL PERSONALE	€ 2.099.433,08	€ 2.239.852,93	€ 2.441.202,10
AMMORTAMENTI	€ 46.669,31	€ 54.890,47	€ 60.201,30
ACCANTONAMENTI	€ 56.166,35	€ 58.000,00	€ 37.500,00
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	€ 16.516,09	€ 17.210,19	€ 14.543,98
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI di PRODUZIONE (A-B)	-€ 39.959,91	-€ 65.963,33	-€ 104.903,94
C) Proventi e oneri finanziari			
15) Proventi da partecipazioni	€ 4.402,11	€ 5.416,55	€ 2.654,39
17) Interessi e altri oneri finanziari	€ 15,41	€ 19,22	€ 85,55
TOTALE PROVENTI e ONERI FINANZIARI (15+16-17±17bis)	€ 4.386,70	€ 5.397,33	€ 2.568,84
E) Proventi e oneri straordinari			
20) Proventi	€ 55.420,65	€ 70.384,50	€ 189.037,16
21) Oneri	€ 11.489,77	€ 2.552,36	€ 77.359,88
TOTALE PARTITE STRAORDINARIE (20-21)	€ 43.930,88	€ 67.832,14	€ 111.677,28
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B±C±D±E)	€ 8.357,67	€ 7.266,14	€ 9.342,18
Imposte sul reddito	-€ 7.049,67	-€ 6.569,59	-€ 6.569,19
IMPOSTE SUL REDDITO	-€ 7.049,67	-€ 6.569,59	-€ 6.569,19
Risultato d'esercizio	€ 918,08	€ 696,55	€ 2.772,99
RISULTATO DI ESERCIZIO	€ 918,08	€ 696,55	€ 2.772,99

Controllo di gestione

Critero di imputazione dei costi

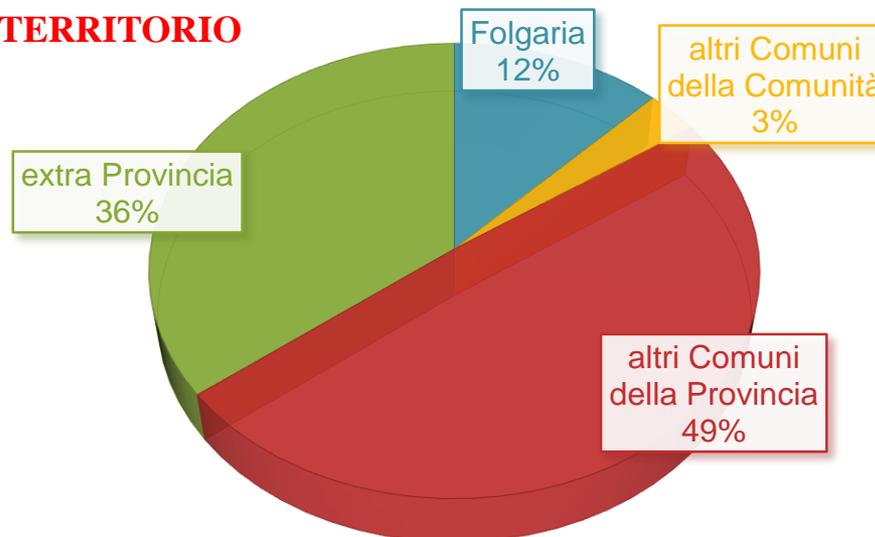
Il metodo seguito è stato quello del full costing, metodologia con la quale vengono imputati all'oggetto di calcolo sia i costi variabili che i costi fissi. Il criterio seguito per l'imputazione dei costi fissi è stato quello **INDIRETTO**, ossia attraverso l'individuazione di quote determinate in base a criteri di ripartizione predefiniti (es. valore produzione, numero pasti, giorni di presenza, metri quadrati ecc.). Si evidenzia come da un lato, grazie a tale metodologia, si riesca a definire il margine di contribuzione di ciascun centro di attività, dall'altro, però, risulta necessario considerare l'elevata soggettività nella definizione dei criteri

Descrizione	2015	R.S.A.	CASA SOGGIORNO	SERVIZIO PASTI	FISIOTERAPIA PER ESTERNI	CASA DEI NONNI	SERV. ASSIST. DOMICILIARE	CENTRO DIURNO
Valore della produzione	€ 3.220.037,65	€ 3.031.527,74	€ 40.638,59	€ 58.725,73	€ 16.045,42	€ 778,58	€ 39.130,47	€ 33.191,13
Costi della produzione	€ 3.324.941,59	€ 3.075.553,79	€ 82.672,77	€ 54.812,41	€ 19.906,18	€ 21.440,03	€ 41.659,58	€ 28.896,82
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI di PRODUZIONE	-€ 104.903,94	-€ 44.026,05	-€ 42.034,18	€ 3.913,32	-€ 3.860,76	-€ 20.661,45	-€ 2.529,12	€ 4.294,31
Proventi e Oneri Finanziari	€ 2.568,84	€ 2.421,93	€ 29,26	€ 48,23	€ 13,08	€ 0,00	€ 32,24	€ 24,11
Partite straordinarie	€ 111.677,28	€ 107.396,45	€ 4.040,65	€ 98,46	€ 26,69	€ 0,00	€ 65,81	€ 49,22
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	€ 9.342,18	€ 65.792,33	-€ 37.964,27	€ 4.060,00	-€ 3.820,99	-€ 20.661,45	-€ 2.431,07	€ 4.367,64
Imposte sul reddito	-€ 6.569,19	-€ 6.193,51	-€ 74,83	-€ 123,33	-€ 33,44	€ 0,00	-€ 82,44	-€ 61,65
RISULTATO DI ESERCIZIO	€ 2.772,99	€ 59.598,82	-€ 38.039,10	€ 3.936,67	-€ 3.854,43	-€ 20.661,45	-€ 2.513,50	€ 4.305,99

FATTURATO PER SETTORE DI ATTIVITA'

	2014	2015
Acquisto di beni	€ 260.743,29	€ 259.845,93
Acquisto di servizi	€ 305.735,06	€ 228.450,30
Utenze	€ 88.159,01	€ 87.778,90
Manutenzioni	€ 98.461,84	€ 87.971,93

I FORNITORI PER TERRITORIO



I servizi in gestione congiunta

SERVIZI IN FORMA ASSOCIATA

Dal 2008 è in essere apposita convenzione per l'affido dell'incarico di Direttore in forma associata al dott. Giovanni Bertoldi, Direttore Generale della A.P.S.P. "S. Spirito – Fondazione Montel" di Pergine Valsugana, ai sensi di quanto disposto dall'art. 10 della L.R. 21 settembre 2005, n. 7.



**Rinnovo convenzione con decreto
del presidente n° 13 dd. 30/11/2015
DAL 01/12/2015 AL 17/11/2020**

Art. 10 della LR 7/2005 – Convenzioni

L'azienda può stipulare una convenzione con altre aziende per la gestione in forma associata di taluni servizi, nonché per l'affidamento dell'incarico di direzione o di alcune funzioni dirigenziali ad un unico direttore o responsabile. La convenzione definisce la durata delle forme di collaborazione, le modalità di consultazione delle aziende contraenti, i loro rapporti finanziari ed i reciproci obblighi e garanzie. Nel caso di affidamento di incarichi, la convenzione stabilisce la durata e le modalità della prestazione del servizio del direttore o del responsabile nelle varie aziende, gli emolumenti spettanti, i criteri per il riparto della spesa.

Il sistema qualità

Rilevare la qualità del servizio svolto è momento importante dell'attività e della vita di Casa Laner. La volontà di miglioramento continuo e la forte tensione verso la sempre maggior professionalità sociale e sanitaria ha portato all'adesione, sin dal 2009, al Marchio «Q&B – Qualità e Benessere» sviluppato e promosso da UPIPA, tale strumento ha avuto negli anni un'importante evoluzione trovando riscontro anche fuori dalla provincia di Trento.

Gli **strumenti integrati** per promuovere la qualità sono:

*Autorizzazione ed
Accreditamento*

Verifica
tecnico-sanitaria A.P.S.S.

Modello «Q&B»

«Q&B» – QUALITÀ' E BENESSERE

La nostra Struttura, già dall'anno 2004 ha intrapreso un percorso di riflessione e di progettazione finalizzato al rispetto del bisogno di sicurezza e libertà di ogni singola persona residente presso la A.P.S.P. Casa Laner.

Tale percorso ha portato, nella valutazione Q&B 2015, ad ottenere il **Best performer sul fattore Libertà**.

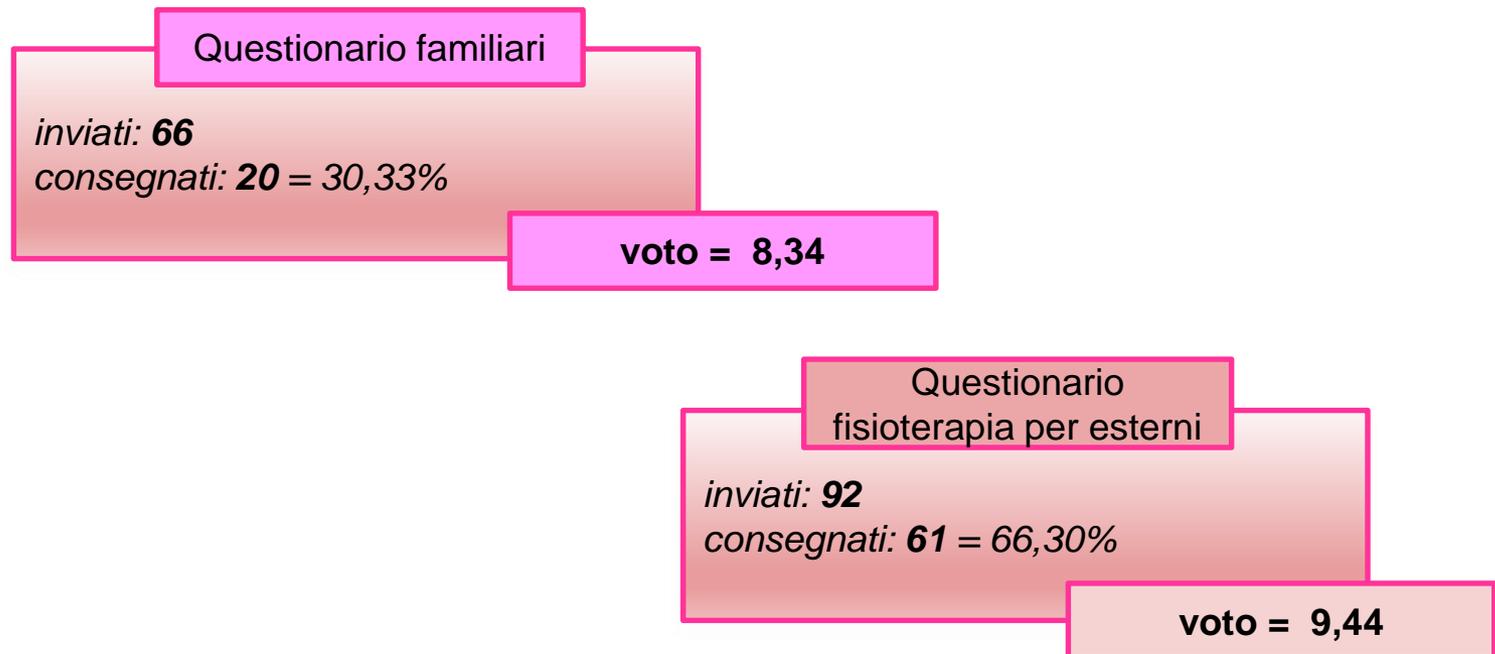
Si distinguono come fattori di eccellenza anche:

- interiorità;
- socialità;
- vivibilità.



Il gradimento dei servizi

Nel 2015 sono state condotte delle indagini sul gradimento dei vari servizi coinvolgendo per quanto riguarda la RSA i familiari e/o i referenti dei residenti, per il servizio recupero e rieducazione funzionale gli utenti esterni che hanno fruito del servizio. Il risultato del questionario di soddisfazione e gradimento dei familiari e/o referenti degli ospiti è stato illustrato in una riunione plenaria tra amministrazione e familiari.



** Nei questionari proposti è stato chiesto di esprimere il gradimento sul servizio utilizzando una scala da 1 a 10.*

La Casa Laner, in linea con le finalità e le indicazioni date dalla Direttiva sul Benessere organizzativo, ha aderito al progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica di realizzare delle indagini sul clima e sul benessere della propria organizzazione.

Il questionario del benessere organizzativo consente la valutazione di diversi aspetti legati alla convivenza organizzativa (la sicurezza sui luoghi di lavoro, i livelli di comfort, lo stress, le relazioni, ecc), al fine di individuare gli aspetti chiave su cui intervenire per favorire lo sviluppo della motivazione e il senso di appartenenza dei lavoratori.

	2015	2014
Questionari somministrati	75	72
% Questionari restituiti	45,33 %	50 %

L'A.P.S.P. «Casa Laner» ha deciso di aderire al progetto sviluppato da CiVIT adottando il modello di questionario elaborato in conformità a quanto previsto dall'art. 14 del D.Lgs. 150/2009 (le amministrazioni pubbliche devono curare annualmente, la realizzazione di indagini sul personale volte a rilevare il benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di valutazione, nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico). L'adesione a questo modello permette, oltre alla realizzazione dell'indagine (utilizzando uno strumento validato), la possibilità di confrontarsi e «posizionare» i risultati ottenuti nella propria amministrazione con i valori medi delle altre amministrazioni che hanno aderito all'indagine.

IL RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

Benessere organizzativo	valore medio indagine (B)	valore medio importanza (I)	quoziente I/B
La sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo strass lavoro	4,12	5,41	1,31
Le discriminazioni	4,95	4,91	0,99
L'equità nella mia amministrazione	3,89	5,26	1,35
La carriera e lo sviluppo professionale	4,02	4,91	1,22
Il mio lavoro	5,11	5,53	1,08
I miei colleghi	4,52	5,24	1,16
Il contesto del mio lavoro	4,22	5,12	1,21
Il senso di appartenenza	4,82	4,91	1,02
L'immagine della mia amministrazione	5,16	4,74	0,92

L'indagine permette di leggere anche il Quoziente I/B che indica il «gap» tra l'importanza attribuita a tali ambiti e la percezione. Pertanto, maggiore è il valore del rapporto più il fattore è critico, quindi deve essere considerato di immediata necessità attivare interventi migliorativi.

Nei nove fattori di benessere analizzati emerge una buona soddisfazione da parte del personale coinvolto con particolare riferimento a «Il mio lavoro» e «L'immagine della mia amministrazione» che raggiungono punteggi di assoluta eccellenza. Fattori oggetto di potenziali azioni di miglioramento risultano essere l'equità e la carriera.

La valorizzazione del patrimonio

REALIZZAZIONE CAMERA CALDA

L'A.P.S.P. Casa Laner è stata ammodernata mediante distinti interventi di ampliamento e ristrutturazione ultimati nell'anno 2006. Dopo qualche anno di operatività è stata notata la mancanza di un vano riscaldabile dove sia possibile eseguire le operazioni di trasferimento dei pazienti dalle autolettighe con qualsiasi condizione di tempo atmosferico.

L'amministrazione ha provveduto all'approvazione del progetto e alla presentazione della relativa richiesta di finanziamento ai competenti uffici provinciali, si è in attesa di riscontro per il definitivo appalto dei lavori.

Importo previsto
per i lavori
€ 98.635,00



Piano di miglioramento 2015-2017

Obiettivo per la qualità	Risultato
<p>APPROPRIATEZZA: continuità dalla presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semi-residenziali, ambulatoriali, domiciliari.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Attivato nel corso del 2015 il servizio Alloggi protetti; ○ Il servizio pasti a domicilio si è concluso con il 01/11/2015; ○ Si mantiene forte la collaborazione con la Comunità di Valle anche nell'ambito dell'utilizzo della Casa dei Nonni.
<p>ECONOMICITA': equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Si conferma l'adesione a Smart Point come sistema di controllo di gestione UPIPA. ○ Si conferma l'equilibrio economico di bilancio anche per l'anno 2015 con l'utilizzo del fondo integrazione rette come da Budget.
<p>RETE: partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Rimane confermata la convenzione con l'A.P.S.P. di Pergine Valsugana per l'incarico di direzione in forma associata. ○ Efficace ed economica anche la convenzione con la CRI di Folgaria per il servizio trasporto utenti Centro diurno. ○ Per il 2016 si ipotizza un consolidamento della collaborazione con l'A.P.S.P. di Pergine per quanto riguarda il servizio economato e contabilità.
<p>PROFESSIONALITA': formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FSC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nel corso del 2015 avvio di attività formative interne e specifiche effettuate dal Coordinatore dei Servizi Socio Assistenziali e Sanitari. <ul style="list-style-type: none"> - Totale ore di formazione: 1.300 - Totale crediti ECM: 580 ○ Consolidata la partnership con l'A.P.S.P di Pergine per quanto riguarda l'accREDITAMENTO dei corsi ECM.

Obiettivo per la qualità	Risultato
<p>BENESSERE: analisi e valutazione del benessere organizzativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nel corso del 2015 l'amministrazione ha somministrato a tutto il personale dipendente un questionario di valutazione del benessere organizzativo (delibera di presa d'atto n° 29 dd. 18/12/2015). I risultati del questionario sono stati presentati al personale in data 12/01/2016. ○ Al fine di mantenere un rapporto di collaborazione positivo e per informare tutti sulle politiche e strategie dell'Ente sono stati effettuati nel corso del 2015 n° 3 incontri tra il personale dipendente e l'amministrazione. ○ Per quanto riguarda i FOCUS GROUP si conferma il coinvolgimento del personale nell'ambito del progetto Q&B.
<p>PARTECIPAZIONE: personalizzazione del servizio attraverso il coinvolgimento della famiglia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Il PAI rappresenta ormai una prassi consolidata all'interno dell'organizzazione del servizio di R.S.A. che prevede il coinvolgimento degli ospiti e dei familiari.
<p>APERTURA: coinvolgimento della comunità e del volontariato</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ L'A.P.S.P. si conferma struttura aperta che vede la collaborazione di un elevato numero di volontari nonché diverse proposte di coinvolgimento della Comunità. Tot. volontari: 29
<p>SODDISFAZIONE: customer satisfaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Incontri con i familiari degli ospiti; ○ Pranzo d'estate dd. 09/08/2015; ○ Somministrazione questionario di soddisfazione familiari (delibera di presa d'atto n° 28 dd. 18/12/2015) e restituzione risultati in plenaria in data 12/01/2016
<p>INNOVAZIONE: realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ L'A.P.S.P. si conferma struttura di eccellenza per quanto riguarda l'approccio alla contenzione fisica / farmacologica dei residenti (ottenuto il Best Performer sul fattore Libertà nell'ambito del Marchio Q&B). ○ La struttura è fortemente orientata al monitoraggio di indicatori clinici e aderisce al Progetto Indicare Salute dell'UPIPA. ○ Si avvale ormai da alcuni anni dell'Intervento 19 quale supporto all'attività assistenziale/animativa.

AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

Sistema con il quale la Provincia garantisce le condizioni di sicurezza, i requisiti di qualità e l'idoneità a fornire prestazioni per conto del servizio sanitario provinciale dei soggetti erogatori dei servizi sanitari e socio-sanitari.

A.P.S.P.

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona.

BEST PERFORMER

Titolo conferito da parte del team di audit del modello "Q&B - Qualità e Benessere", il quale indica l'ottenimento, in uno o più di uno dei 12 fattori del marchio, di un punteggio che pone la struttura in una fascia di eccellenza.

BILANCIO

Documento in cui si riassume la situazione contabile dell'ente.

BILANCIO SOCIALE

Documento redatto dalle organizzazione non profit a garanzia della coerenza tra la missione perseguita, i risultati raggiunti e le azioni svolte per raggiungerli.

CAREGIVER

Indica "colui che si prende cura", si riferisce ai famigliari ma anche a coloro che assistono.

CONVENZIONATA

L'erogazione di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie a carico del servizio sanitario provinciale da parte di soggetti accreditati è subordinata alla stipulazione di accordi contrattuali con l'Azienda provinciale per i servizi sanitari. Negli accordi sono definite la tipologia e la quantità delle prestazioni necessarie al servizio sanitario provinciale che i soggetti accreditati sono tenuti a garantire.

C.U.P.

Centro Unico Prenotazione.

CUSTOMER SATISCFACTION

La soddisfazione del cliente è, in economia, l'insieme di tecniche e strategie volte alla massimizzazione della soddisfazione della clientela.

FOCUS GROUP

Forma di coinvolgimento di un gruppo di persone rispetto ad un particolare concetto o argomento. I partecipanti sono liberi di comunicare la loro opinione o la loro percezione ed è anche un modo per confrontarsi.

GLOSSARIO

GOVERNANCE

- Governo d'impresa o governo societario, si riferisce all'insieme di regole, di ogni livello (leggi, regolamenti etc.) che disciplinano la gestione e la direzione di una società o di un ente, pubblico o privato.

I.P.A.B.

Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza.

MISSION

Insieme dei lavori e degli obiettivi di un'azienda, di un ente o di un'organizzazione.

P.A.

Pubblica Amministrazione .

P.A.I.

Piano Assistenziale Individualizzato.

P.A.T.

Provincia Autonoma di Trento.

R.S.A.

Residenza Sanitaria Assistenziale.

STAKEHOLDER

Portatori d'interessi.

U.V.M.

L'Unità di Valutazione Multidisciplinare è parte fondamentale del processo di presa in carico globale della persona.

Nell'**UVM** sono valutate le persone con bisogni socio-sanitari complessi dove è necessaria una presa in carico integrata. Dell'**UVM** fa parte il personale sanitario e sociale a cui spetta l'accertamento dello stato di bisogno, l'elaborazione di un progetto personalizzato di intervento e l'accompagnamento e il monitoraggio dello stesso, nelle aree di cui al comma 1 dell'articolo 21 della L.P. 16/2010: materno – infantile, anziani, disabilità, salute mentale e dipendenze



Dal progetto: "Dal cuore alle mani"

Per incentivare l'utilizzo di internet e contestualmente contenere le spese di stampa e spedizione nonché il consumo della carta, Vi comuniciamo che il Bilancio Sociale e di Missione" per l'anno 2015 potrà essere letto e scaricato sul sito della Casa Laner - www.casalaner.it - in modo semplice ed agevole.