



A.P.S.P. «Casa Laner» Folgaria



Bilancio Sociale e di Missione

**ANNO
2018**



«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»

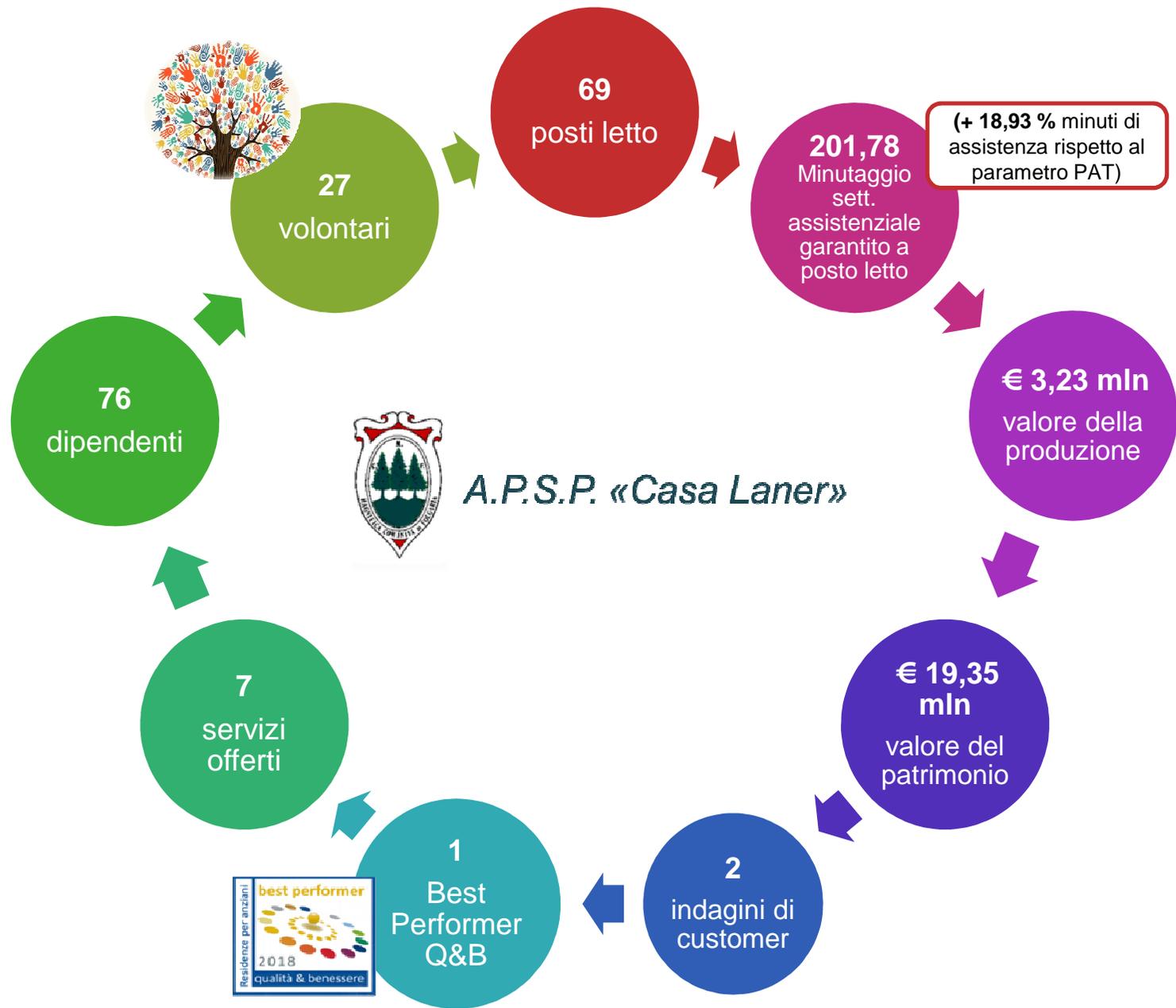
(Ministero dell'Interno, 2007)

A.P.S.P. «Casa Laner»
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Sede legale e operativa:
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

Il presente documento è scaricabile liberamente all'indirizzo www.casalaner.it – sezione Documenti.



Bilancio Sociale e di Missione 2018

Lettera di presentazione



Presidente A.P.S.P. «Casa Laner»
- rag. Davide Palmerini -

La quarta edizione del Bilancio Sociale di Casa Laner, vuole essere una conferma di quanto questa amministrazione vuole essere trasparente e capace di trasmettere alla popolazione quanto sia importante avere una struttura come l'A.P.S.P. Casa Laner sul territorio comunale. Un documento fondamentale di rendicontazione e partecipazione sociale nel quale abbiamo voluto raccogliere le informazioni, i dati e le attività del 2018.

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.

In questi anni complessi per quanto riguarda la burocrazia, l'economia, la socialità, seppur non nella perfezione, riusciamo a garantire stabilità e prospettiva ad una realtà fondamentale per i nostri Altipiani, stiamo investendo in nuove figure specializzate nell'assistenza e nell'organizzazione della Casa, inoltre abbiamo già iniziato delle migliorie strutturali che potranno essere apprezzate degli ospiti e familiari.

Sin dal 1920 la finalità di Casa Laner è stata 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, Casa Laner rappresenta una struttura socio-sanitaria avanzata, aperta all'esterno e a disposizione di tutti, con una gamma di servizi assistenziali e socio-sanitari che permettono ai residenti di evitare costosi e impegnativi viaggi verso il fondovalle e i principali centri urbani.

L'APSP rappresenta oggi anche un punto di riferimento lavorativo ed economico sociale; con i suoi 76 dipendenti rappresenta l'azienda più grande di Folgaria e l'indotto creato sul territorio garantisce benessere sociale e occupazione stabile in alternativa all'ambito turistico, una azienda quindi che può offrire posti di lavoro duraturi per i nostri giovani che purtroppo sono costretti nella maggior parte dei casi a lasciare il nostro paese.

Casa Laner si integra perfettamente nel contesto paesaggistico tipico del nostro Altipiano grazie alla lungimiranza di chi l'ha ristrutturata ed ampliata, che la rendono ancor oggi agli occhi di molti una bella residenza e non una struttura sanitaria.

La competenza e la professionalità del personale ne fanno una struttura familiare, piacevole e confortevole.

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 ed i Comuni sono la base per migliorare e crescere assieme.

In questi anni difficili sotto l'aspetto economico, abbiamo sempre chiuso in attivo i bilanci, gestito al meglio il personale nonostante le dinamicità del settore pubblico, incrementato l'indotto locale, con attenzione verso gli ospiti abbiamo sempre avuto un contatto diretto con i familiari e le loro necessità.

Nell'augurare a tutti buona lettura, colgo l'occasione per ringraziare i dipendenti, i collaboratori e i molti volontari che contribuiscono quotidianamente con il loro lavoro e la loro presenza a fare di Casa Laner una struttura di eccellenza nel panorama provinciale e non solo.

Perché il Bilancio

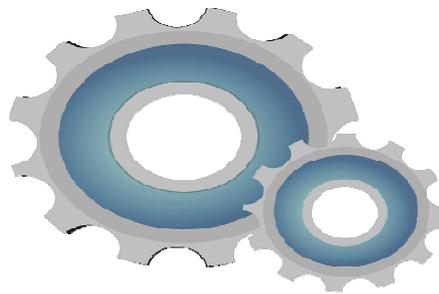
Il **Bilancio Sociale e di Missione**, di seguito **B.S.M.** costituisce il principale documento che l'Azienda utilizza per rendicontare l'attività effettuata nel corso dell'anno, nell'ottica di una maggiore trasparenza nei confronti dei principali stakeholder. Il B.S.M. diventa uno strumento utile di **coinvolgimento interno ed esterno**, in grado di far riflettere sulla propria governance ed implementare una comunicazione non autoreferenziale.

Il B.M.S., ormai processo integrato nelle normali procedure di gestione, costituisce per l'A.P.S.P. una scelta etica e si pone le seguenti finalità:



L'integrazione

Il **B.S.M. in quanto strumento che supporta il miglioramento continuo**, deve essere considerato come un documento integrato nel sistema di pianificazione, programmazione e controllo. Questo documento diventa così uno **strumento di governo della performance** integrandosi con gli altri strumenti aziendali. L'impianto del B.S.M. consente di misurare in modo obiettivo la performance dell'A.P.S.P., valutandone l'andamento nel tempo, diventando così **strumento di raccordo** tra mission, strategia aziendale, pianificazione e programmazione.

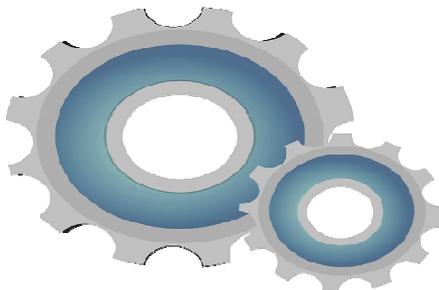
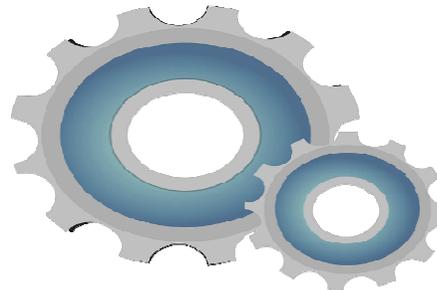


SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE

Obiettivi strategici
Budget
Piano di miglioramento

SISTEMA DI MISURAZIONE

Standard
Indicatori di performance
Controllo di gestione

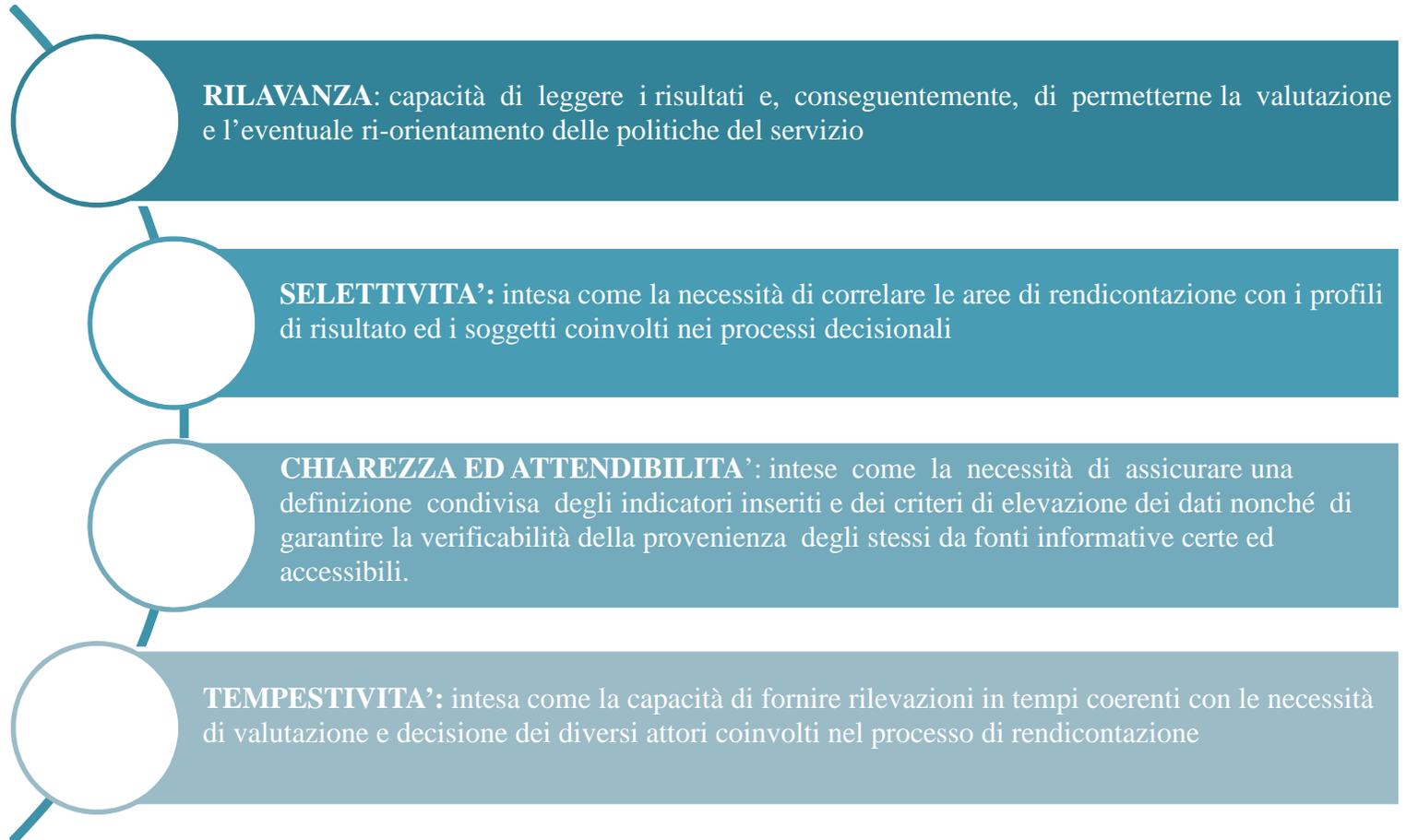


SISTEMA DI RENDICONTAZIONE

Bilancio Sociale e di Missione
Bilancio di esercizio
Riesame di direzione



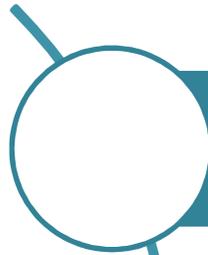
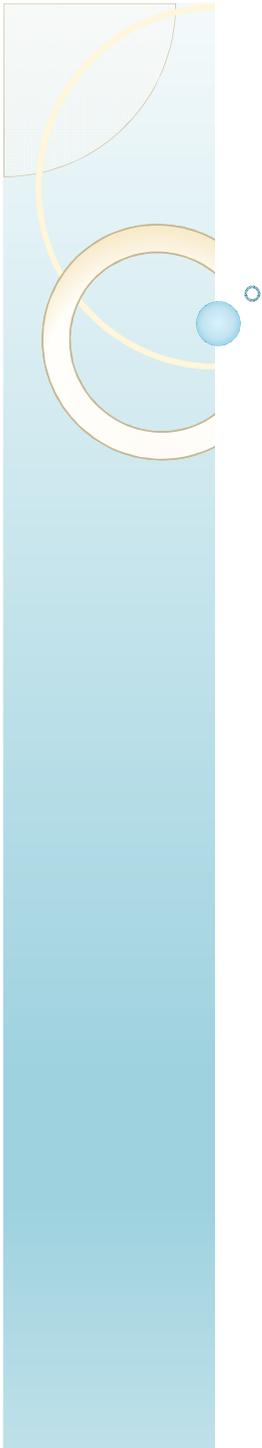
I PRINCIPI GUIDA



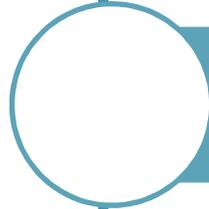
Per la redazione del documento, il gruppo di lavoro ha fissato alcuni criteri:

- *la **leggibilità**, adottando un linguaggio semplice e chiaro;*
- *la **sintesi**, concentrando l'attenzione sui fatti e dati significativi;*
- *il **layout grafico**, cercando di rendere piacevole la lettura.*

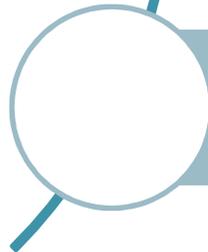




PRINCIPIO DI IMPARZIALITA': il B.S.M. deve essere imparziale ed indipendente da interessi di particolari stakeholder. *Rappresentazione sia degli aspetti positivi che di quelli negativi.*



PRINCIPIO DI INCLUSIONE: il B.S.M. deve rendere conto a tutti gli stakeholder interessati dell'operato dell'organizzazione per adempiere alle proprie responsabilità verso di loro. *Coinvolgimento degli stakeholder nel processo di redazione.*



PRINCIPIO DI INERENZA: i risultati rappresentati nel B.S.M. devono essere direttamente attribuiti all'organizzazione e derivare da una sua consapevole decisione. *Capacità di monitoraggio.*

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 07/06/2007) e le linee guida per la predisposizione del bilancio sociale – verso un modello provinciale Trentino del Bilancio Sociale (testo approvato dalla G.P. con deliberazione n. 1.183 del 06/07/2018).



Nota metodologica

Questo documento rappresenta il **Bilancio Sociale e di Missione 2018**.

❖ **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.

❖ **Periodo di riferimento**

- Anno solare 2018.

❖ **Numero di edizioni**

- Quarta edizione.

❖ **Comparabilità**

- I dati gestionali ed organizzativi si riferiscono al periodo 2016-2018.

❖ **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 B.S.M. e strumenti di raccolta opinioni attraverso incontri pubblici, indagini di soddisfazione, focus group.

❖ **Aspetti significativi**

- Utilizzo di tabelle, grafici e layout che catturi l'interesse da parte dei lettori.

❖ **Obiettivi di miglioramento**

- Semplificazione nella lettura.

❖ **Revisione esterna**

- Prima dalla pubblicazione, il B.S.M. 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 delle linee guida presenti in materia. L'asservazione, a cura del Revisore dei conti, permette di ridurre il rischio di autoreferenzialità del B.S.M. e di accrescere l'attendibilità dell'informazione comunicata. Il giudizio 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.

❖ **Piano della comunicazione**

- La diffusione del B.S.M. è garantita attraverso la pubblicazione del documento sul sito internet.

I contenuti del bilancio Sociale e di Missione



riorganizzazione dei contenuti secondo quanto previsto dalle linee guida PAT

L'IDENTITA'	In questa prima parte viene delineata l'identità dell'Azienda, la mission, la storia.
IL GOVERNO E LE RISORSE UMANE	Nella seconda parte viene illustrata la modalità di governo e gli interlocutori, il personale e la formazione. Viene rendicontata l'attività dei volontari.
LE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE E LA DOTAZIONE PATRIMONIALE	In questa parte sono forniti in modo sintetico gli aspetti patrimoniali ed economico-finanziari con una particolare attenzione al benchmarking.
LA RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI	Nella quarta parte vengono identificati e descritti i servizi che offre la Casa Laner e i risultati ottenuti nel 2018.
L'ANALISI DI IMPATTO DELL'OPERATO DELL'ORGANIZZAZIONE	In questa parte si evidenziano gli obiettivi di qualità che hanno caratterizzato la gestione e i risultati raggiunti in termini di soddisfazione dei Clienti.
QUESTIONI APERTE	Nell'ultima parte sono riportati i nuovi progetti e le aspettative per il futuro.

Sommario

Prima parte	L'IDENTITA' pag. 13 - Chi siamo pag. 15 – Lo statuto Pag. 17 - La storia pag. 18 – La mission pag. 19 – I portatori di interesse pag. 24 – Le reti di collaborazione e partnership pag. 26 – Gli obiettivi strategici pag. 28 – Mappa servizi pag. 29 – Struttura multiservizi
Seconda parte	IL GOVERNO E LE RISORSE UMANE pag. 30 – Il governo dell'APSP pag. 33 – La struttura organizzativa pag. 35 – Le risorse umane pag. 52 – Clima aziendale pag. 53 – Il volontariato
Terza parte	LE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE E LA DOTAZIONE PATRIMONIALE pag. 54 – I principali dati economico patrimoniali pag. 58 – La retta pag. 59 – I fornitori

Quarta parte

LA RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI

pag. 60 – Trend demografici
pag. 61 – La long term care in Provincia autonoma di Trento
pag. 62 – Servizi residenziali
Pag. 68 – Alloggi protetti «Casa dei Nonni»
pag. 69 – Servizi semiresidenziali
pag. 72 – Servizi ambulatoriali
pag. 74 – Servizi alberghieri

Quinta parte

L'ANALISI DI IMPATTO DELL'OPERATO DELL'ORGANIZZAZIONE

pag. 75 – Il sistema qualità
pag. 77 – La comunicazione
pag. 79 – Indagini di customer

Sesta parte

QUESTIONI APERTE

pag. 81 – La valorizzazione del patrimonio
pag. 81 – Obiettivi



Glossario pag. 82

Chi siamo

L'IDENTITA'

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.



IL PROFILO GENERALE DELL'ORGANIZZAZIONE

TIPOLOGIA GIURIDICA	Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
TIPOLOGIA DI ENTE	Ente pubblico non economico ai sensi della L.R. 07/2005
SEDE LEGALE E OPERATIVA	Via Papa Giovanni XXIII, 1 – Folgaria (TN)
SETTORE / PRINCIPALI ATTIVITA' E SERVIZI SVOLTI	Servizi socio-sanitari ed assistenziali a carattere residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare
AMBITO TERRITORIALE DI OPERATIVITA' PRINCIPALE	Comune di Folgaria

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

- 1 Comunità di Valle**
(Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri)
- 3 Comuni**
- 1 A.P.S.S.**
- 1 A.P.S.P.** dedicata ai servizi per anziani
(n° 69 posti letto)
- 1 Casa dei Nonni – Alloggi protetti** gestiti in convenzione con la Comunità di Valle
(n° 4 alloggi)
- 1 Casa Anziani – Alloggi protetti** per persone autosufficienti (n° 6 alloggi)

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

Lo statuto

Lo statuto è l'atto giuridico politico che esprime formalmente e solennemente i principi fondamentali che riguardano l'organizzazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

- ✓ *Centralità della persona e dalla produzione di utilità sociale nell'erogazione dei servizi;*
- ✓ *Integrazione con i servizi territoriali pubblici e privati;*
- ✓ *Strumentalità dell'organizzazione rispetto al conseguimento delle finalità istituzionali;*
- ✓ *Distinzione tra poteri di indirizzo e programmazione e poteri di gestione;*
- ✓ *Massima flessibilità delle forme organizzative e gestionali;*
- ✓ *Valorizzazione delle risorse umane e del volontariato;*
- ✓ *Collaborazione con altri enti pubblici o privati finalizzata ad un ottimale utilizzo delle risorse;*
- ✓ *Efficacia, efficienza ed economicità gestionale.*

ART. 2 – SCOPI DELL'AZIENDA

L'APSP, 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'APSP 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.



Art. 4 - AMBITO TERRITORIALE IN CUI L'AZIENDA ESPLICA LA PROPRIA ATTIVITA'

L'Azienda esplica la propria attività nei seguenti ambiti territoriali:

- a) quello principale, costituito dal **Comune di Folgaria**;
- b) quello secondario, costituito dal territorio della **regione Trentino – Alto Adige**, nel quale possono essere erogati servizi per effetto di accordi, convenzioni, contratti o altri atti sottoscritti con i soggetti istituzionali titolari dei servizi stessi, per garantire l'ottimizzazione dei bacini di utenza e dei percorsi di accesso da parte degli utenti;
- c) quello residuale, costituito dal territorio dello **stato italiano**, nel quale possono essere erogati singoli servizi, appositamente individuati dal Consiglio di Amministrazione.

Art. 6 - RAPPORTI DELL'A.P.S.P. CON I PORTATORI DI INTERESSE E CON LA COMUNITA' LOCALE

L'Azienda, al fine di massimizzare la sua capacità di produrre utilità sociale e legame sociale nella comunità locale, adotta, nelle forme disposte dal Consiglio di Amministrazione, gli strumenti di controllo della gestione ritenuti particolarmente idonei allo scopo.

La storia

L'IDENTITA'



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.

La mission

L'IDENTITÀ'

La mission ha la necessità di essere sempre aggiornata, aderendo ai tempi che cambiano per rispondere in modo tempestivo ai nuovi bisogni ma senza rinunciare ai valori ed all'identità che contraddistinguono un APSP.

L'amministrazione, di concerto con la Direzione, mira alla soddisfazione degli Ospiti/Residenti/Clienti attraverso il **miglioramento continuo dei servizi** garantendo nel contempo **sobrietà e contenimento della spesa** nonché **semplificazione, trasparenza e celerità** nell'azione amministrativa.

LA NOSTRA MISSIONE

«Preso in carico dei bisogni socio-sanitari ed assistenziali in maniera integrata, partecipata e sostenibile finalizzati al ben-essere della persona e della famiglia, in un contesto lavorativo ed organizzativo conciliante».



LA NOSTRA STRATEGIA

- **SERVIZI INTEGRATI**
offerta di servizi diversificati per risposte ad una molteplicità di esigenze
- **RISPOSTA AI NUOVI BISOGNI**
necessità di ricercare formule e servizi innovativi
- **COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA**
necessità di coinvolgere la famiglia nella presa in carico
- **PROMUOVERE L'INFORMAZIONE**
gestione della informazione completa, integrata e trasparente
- **CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO**
accompagnare il cambiamento attraverso attività formative, di coinvolgimento e di partecipazione

LA NOSTRA VISIONE

«Qualità e Benessere»

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 ci sono portatori di interesse di vario tipo: economico, sociale, ambientale, e la Casa Laner ha assunto nei loro confronti precisi impegni che tengono conto delle loro esigenze, aspettative, bilanciandole ed integrandole nelle strategie aziendali.

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER



La politica che Casa Laner promuove da sempre mira principalmente a creare un rapporto sereno, di **dialogo e di collaborazione con tutti gli stakeholder**, sia interni che esterni. A tal proposito il sistema principale consiste nel mantenere costante lo scambio di informazioni tra le parti incentivando e predisponendo frequenti momenti di incontro e di scambio di conoscenze e di valutazioni.

IL VALORE CREATO PER GLI STAKEHOLDER



La Casa Laner imposta i rapporti con i propri stakeholder su principi di buona fede, correttezza, lealtà e trasparenza nel rispetto delle norme di legge, dello Statuto e dei regolamenti in modo da instaurare e consolidare rapporti di fiducia e fidelizzazione.

L'ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER



L’ascolto è da sempre al centro dell’attività di Casa Laner per questo periodicamente investe in attività diverse volte ad ottenere **feedback dai diversi stakeholder**. Nell’ambito di questo processo periodicamente viene fatta l’analisi dei dati raccolti così da individuare le principali esigenze.

LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



PERSONALE

*Dipendenti
Collaboratori
Tirocinanti
Volontari*



COMUNITA' LOCALE

*Regione
Provincia
Comune
Comunità di Valle*



CLIENTI

*Ospiti
Utenti
Famigliari
Caregiver
Amministratori di sostegno
Tutori*



AMBIENTE

*Generazioni future
Collettività/cittadinanza
Ambienti di lavoro*



MEDIA

*Telegiornali locali
Pubblicazioni
Giornali*



ISTITUZIONI

*Organizzazioni sindacali
Banche
UIIPA
APSP*



PARTNER

*Associazioni
Realtà locali
Altri partner*



FORNITORI

*Fornitori di beni
Fornitori di servizi
Fornitori occasionali*

ESIGENZE ED ASPETTATIVE

L'IDENTITA'

L'ascolto e l'interazione con gli stakeholder presuppone da parte della Casa Laner la necessità di individuare e dichiarare preventivamente le esigenze e le aspettative al fine di poter redigere il B.S.M. dando risposte ai fabbisogni informativi degli stakeholder stessi e quindi **renderlo maggiormente partecipato e condiviso**.

STAKEHOLDER	ESIGENZE/ASPETTATIVE
CLIENTI	Qualità del servizio, correttezza negoziale, trasparenza, sicurezza, informazioni, soddisfazione
DIPENDENTI	Stabilità, valorizzazione, remunerazione, sicurezza e benessere, pari opportunità, sviluppo e formazione, soddisfazione
SINDACATI	Corretta applicazione del contratto, comunicazione e coinvolgimento
VOLONTARI	Valorizzazione, riconoscimento, sviluppo e formazione
ISTITUZIONI SCOLASTICHE E FORMATIVE	Coinvolgimento, sviluppo e formazione, tirocini, stage
FORNITORI	Continuità del rapporto, qualificazione, trasparenza ed imparzialità, acquisti verdi, partnership, valorizzazione del tessuto economico
AUTORITA' / ENTI REGOLATORI	Correttezza, rispetto delle norme, collaborazione, ricerca e sviluppo
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	Sostegno alle iniziative, collaborazione, formazione, ricerca e sviluppo, promozione culturale
A.P.S.P.	Collaborazione, condivisione, partnership
ISTITUZIONI PUBBLICHE / ENTI LOCALI	Trasparenza, attenzione al territorio, ricerca e sviluppo, coinvolgimento
ISTITUZIONI FINANZIARIE	Solidità patrimoniale
COMUNITA' SCIENTIFICA	Collaborazione, partecipazione
CITTADINI	Correttezza, imparzialità, trasparenza. Efficienza ed efficacia, benessere sociale
AMBIENTE / GENERAZIONI FUTURE / COLLETTIVITA'	Impegno sociale e sostegno alla collettività, sostenibilità economica, promozione culturale e sociale, valorizzazione del territorio

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

L'interazione continua con gli **stakeholder** rappresenta per Casa Laner una **componente essenziale nei processi decisionali**. Ampliare la conoscenza dei bisogni e delle aspettative è un impegno prioritario. L'A.P.S.P. **utilizza molteplici e specifici strumenti di dialogo**, che permettono di ricevere dei feedback costanti.



LE ISTANZE

L'IDENTITA'

L'A.P.S.P. Casa Laner ritiene fondamentale raccogliere dai propri stakeholder:

- **osservazioni e/o suggerimenti** da indirizzare alla direzione;
- segnalazione di **disservizi, reclami e contestazioni**.

La Direzione provvede a valutare tutte le osservazioni pervenute dandone risposta al cittadino utente nel rispetto della tempistica prevista dallo standard.

	2018	2017	2016
Reclami	5	6	4
Suggerimenti / apprezzamenti	0	1	0

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER PRINCIPALI



Le reti di collaborazione e partnership

L'IDENTITA'

La Casa Laner è da sempre aperta al dialogo, al confronto e alla collaborazione con altri soggetti che ne condividano i valori e le strategie. Per questo, negli anni, ha promosso il confronto costruttivo tra Enti, nel rispetto dei ruoli ad essi propri.

SERVIZI IN FORMA ASSOCIATA

La collaborazione con altre Azienda attraverso la stipula di apposite convenzioni permette di razionalizzare processi amministrativi, efficientando la spesa e ottenere condizioni economiche migliori.

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.

SETTORE DI ATTIVITA'	AZIENDE COINVOLTE
Direzione	<ul style="list-style-type: none">○ «Casa Laner» di Folgaria○ «S. Spirito – Fondazione Montel” di Pergine Valsugana
Economato e contabilità	<ul style="list-style-type: none">○ «Casa Laner» di Folgaria○ «S. Spirito – Fondazione Montel” di Pergine Valsugana
Appalti e contratti	<ul style="list-style-type: none">○ «Casa Laner» di Folgaria○ “S. Spirito – Fondazione Montel” di Pergine Valsugana○ “Levico Curae” di Levico Terme○ “San Giuseppe” di Roncegno Terme
Servizio personale	<ul style="list-style-type: none">○ «Casa Laner» di Folgaria○ “S. Spirito – Fondazione Montel” di Pergine Valsugana○ “Levico Curae” di Levico Terme○ “San Giuseppe” di Roncegno Terme

PARTNERSHIP CON ISTITUZIONI PUBBLICHE E PRIVATE PRESENTI SUL TERRITORIO

Prestazioni di assistenza
domiciliare (SAD)

**Magnifica Comunità degli
Altipiani Cimbri**

Gestione n° 4 alloggi protetti
presso la Casa dei Nonni



U.P.I.P.A.

Sportello di consulenza e di
supporto in materia di
anticorruzione/trasparenza,
privacy, sicurezza e formazione

**Croce Rossa Italiana
Comitato Locale
Altipiani Folgaria**

Trasporto utenti
Centro diurno



Gli obiettivi strategici

L'IDENTITA'

La Casa Laner ha definito e presentato gli **obiettivi strategici** come piano per guidare il cambiamento e per rendere sempre più attuale la propria Mission.

La persona è al centro del progetto della Casa Laner sia come cliente/utente sia come dipendente/collaboratore/risorsa. Sulla base di questi valori guida, che trovano il suo fondamento nello statuto aziendale, si sviluppano gli obiettivi strategici aziendali.

L'efficacia di tale strumento si esplica attraverso una attenta **pianificazione** ed un puntuale **monitoraggio** delle attività e dei risultati ottenuti.

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

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.

IMPARZIALITÀ

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.

CONTINUITÀ

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

PRIVACY

La Casa Laner tutela la libertà dei propri residenti e degli utenti dei servizi, ispirandosi al rispetto dei principi della tutela della privacy e della fragilità, eliminando ogni tipo di disparità e discriminazione.

Mappa servizi

L'IDENTITA'

	SERVIZI OFFERTI				TIPOLOGIA OFFERTA				CRITERI DI ACCESSO			
	RESIDENZIALI	SEMI RESIDENZIALI	AMBULATORIALI	ALBERGHIERO	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			x			
di cui : R.S.A. - sollievo	x				1	1			x			
Casa soggiorno	x				3		3			x		
Centro diurno		x			5	4			x			
Fisioterapia per esterni			x					16		x	x	
Servizio mensa				x						x		
Alloggi protetti	x				4 alloggi							x



L'APSP ha ottenuto il **rinnovo dell'accreditamento istituzionale nel 2018** 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

L'IDENTITA'

Servizi residenziali	Servizi semi-residenziali
<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>L'APSP gestisce in convenzione con la Comunità di Valle n° 4 alloggi protetti presso la struttura denominata Casa dei Nonni.</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 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>L'A.P.S.P. offre un servizio di mensa per i familiari e per i dipendenti.</p>

Il governo dell'A.P.S.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 ed attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria. A cura del Revisore è anche la predisposizione del giudizio di asservazione, che attesta la veridicità e l'attendibilità delle informazioni contenute nel B.S.M..



REQUISITI PER LA COPERTURA DELLA CARICA DI AMMINISTRATORE

Il Regolamento di esecuzione della L.R. 21/09/2008, n. 7 per quanto attiene alla organizzazione generale, all'ordinamento del personale e alla disciplina contrattuale delle A.P.S.P., approvato con D.P.Reg. 17/10/2006, n. 12/L, stabilisce le «Condizioni ostative all'assunzione della carica di amministratore» (art. 6) e le cause di «incompatibilità con la carica di amministratore» (art. 7).

ORGANI DI AMMINISTRAZIONE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente:

Davide Palmerini

Direttore:

Giovanni Bertoldi

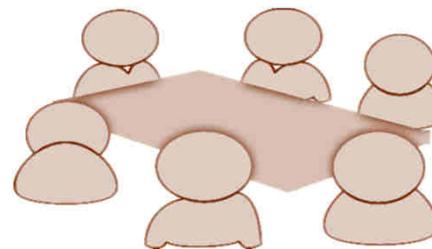
Consiglieri:

Valentina Cuel

Silvia Schir

GraziaMaria Vicentini (fino al 06/05/18)

Roberto Barbieri (dal 07/05/18)



N° 11 riunioni

64	<i>Deliberazioni del Consiglio di amministrazione</i>
18	<i>Decreti del presidente</i>
206	<i>Determinazioni del direttore</i>

ORGANO DI REVISIONE

Revisore unico:

Nicola Filippi

LE PRINCIPALI QUESTIONI AFFRONATE DALL'ORGANO DI GOVERNO

Le attività deliberative del consiglio di Amministrazione per l'anno 2018, hanno riguardato i seguenti ambiti:

- ✓ Riesame della Direzione*
- ✓ Approvazione e modifica Regolamenti Aziendali*
- ✓ Lavori di ampliamento*
- ✓ Approvazione budget, tariffe, bilancio d'esercizio e piano programmatico*



**CONSIGLIO di
AMMINISTRAZIONE**

- In carica dal 07/05/2018 al 06/05/2023.

DIRETTORE

- In convenzione con l'APSP di Pergine Valsugana

**REVISORE DEI
CONTI**

- Rinnovato con delibera n° 17 dd. 21/04/17 triennio 2017 – 2020



Deleghe del presidente – delibera 24/2018

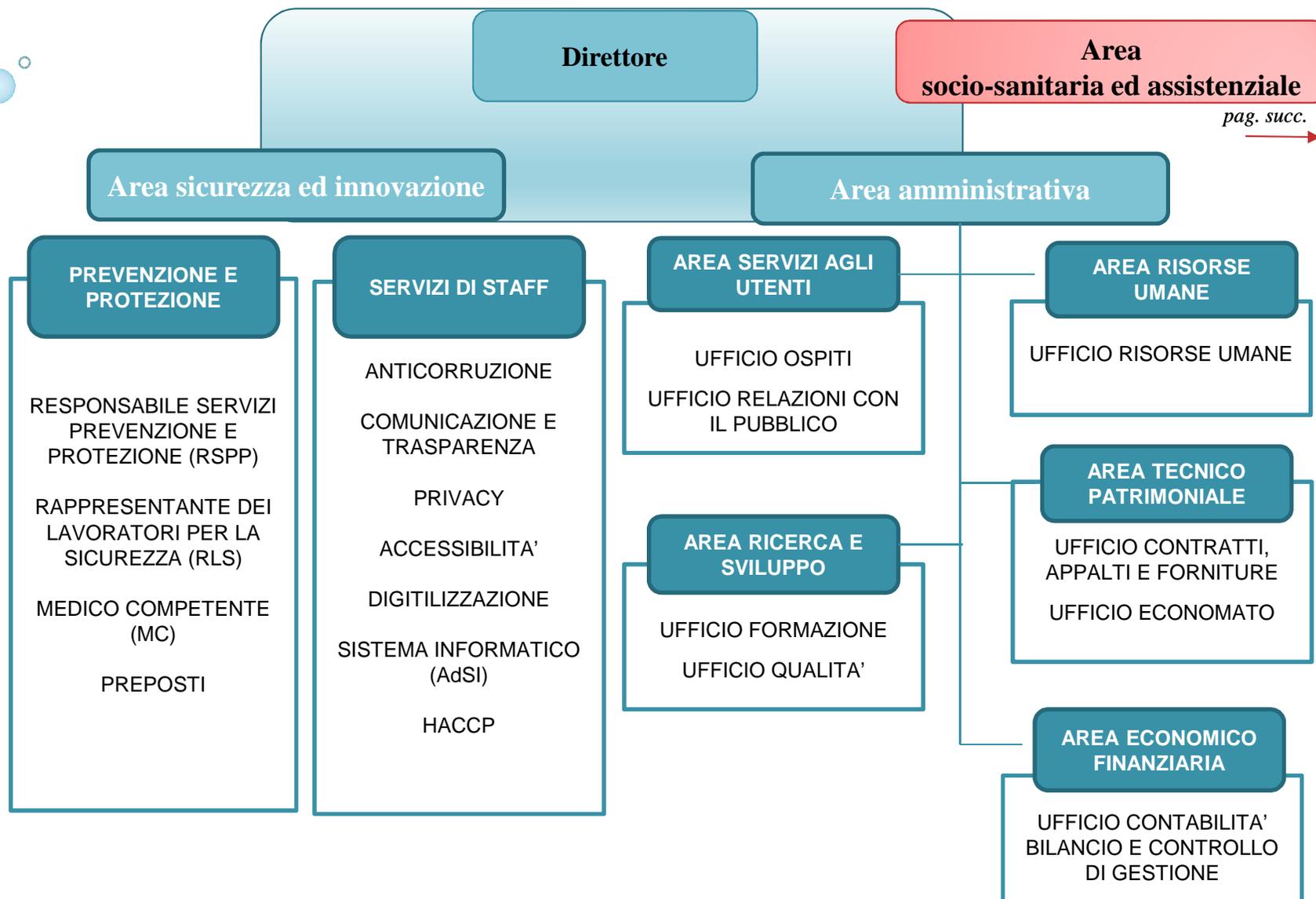
Il Consiglio di Amministrazione con proprio provvedimento n° 24 dd. 07/05/18, attribuisce delega al Presidente per l'adozione dei seguenti atti individuati al comma 1 dell'art. 12 dello Statuto, lett. b), e), h), k), o), s), u), w), z), e nello specifico:

- 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;
- 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.

La struttura organizzativa

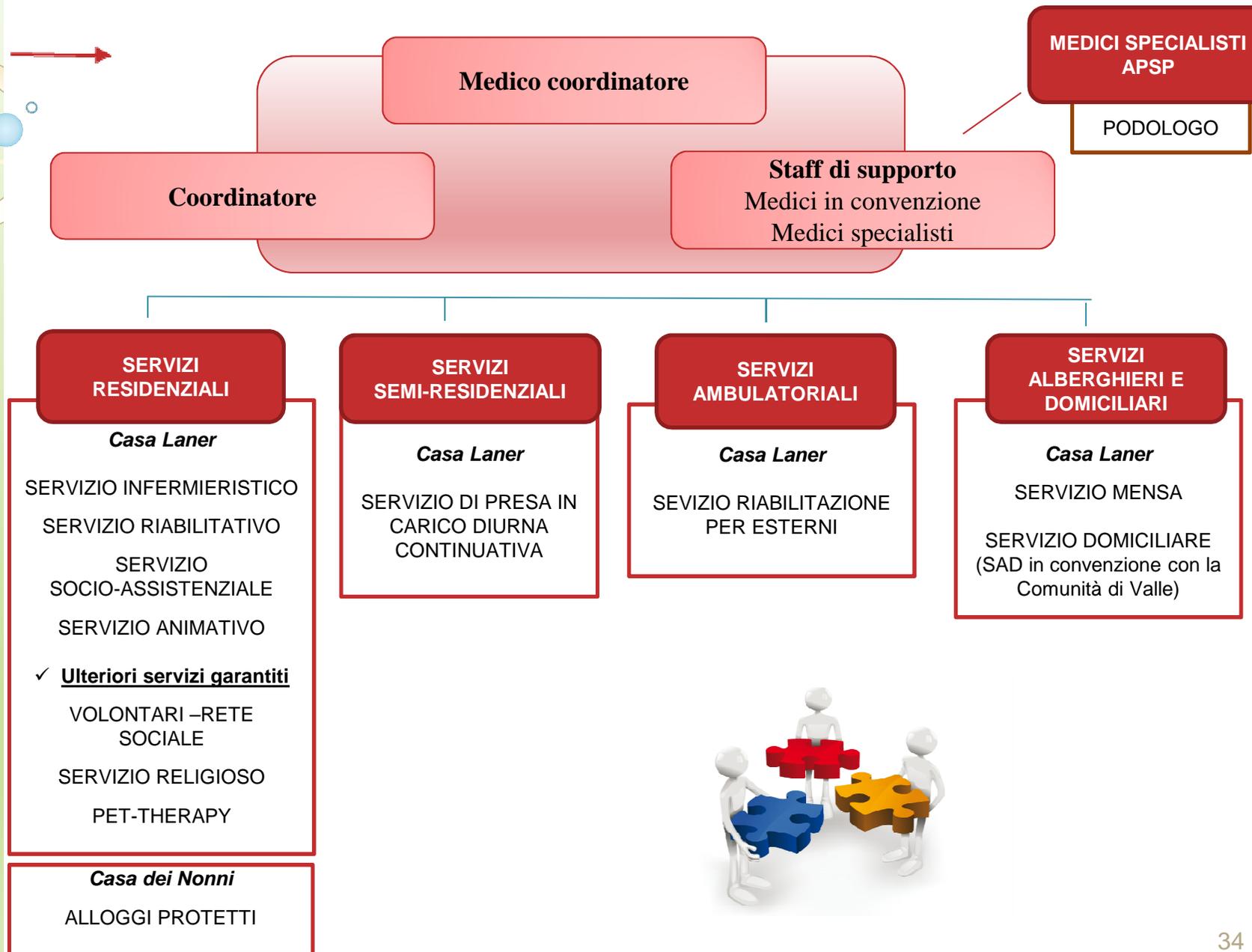
**IL GOVERNO E LE
RISORSE UMANE**

ORGANIGRAMMA: LA DIREZIONE STRATEGICA



AREA SOCIO-SANITARIA ED ASSISTENZIALE

**IL GOVERNO E LE
RISORSE UMANE**

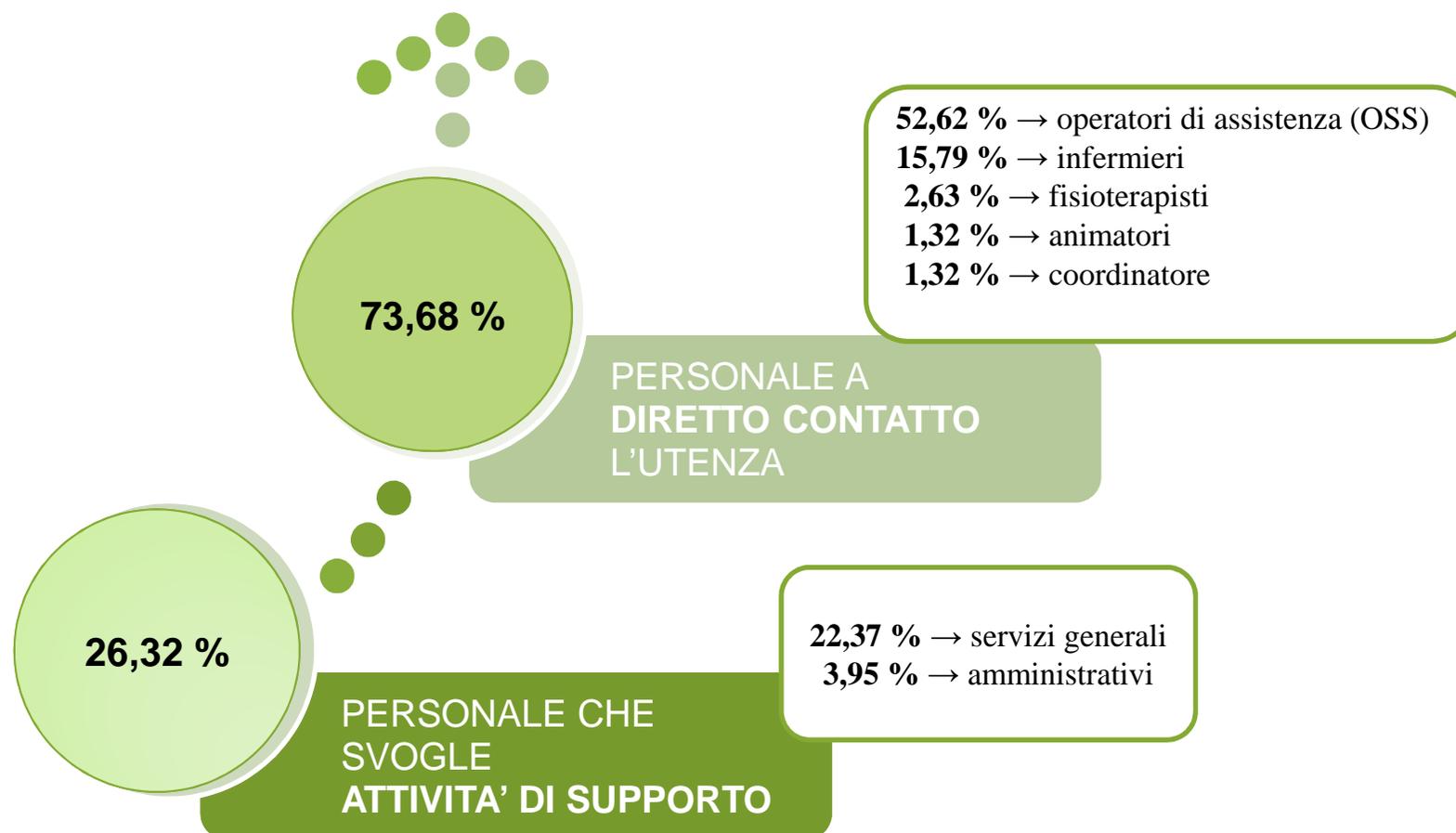


Le risorse umane



I dati rappresentati in questa sezione si riferiscono al 31/12

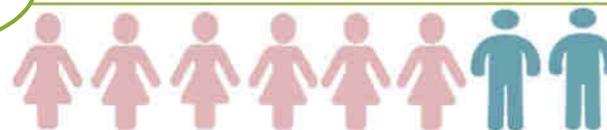
La Casa Laner si conferma **azienda ad alta intensità di lavoro** rappresentando la più importante istituzione presente sul territorio comunale. La dimensione del personale ha raggiunto una sua stabilità che negli anni viene di fatto confermata.



TIPOLOGIA DI GENERE

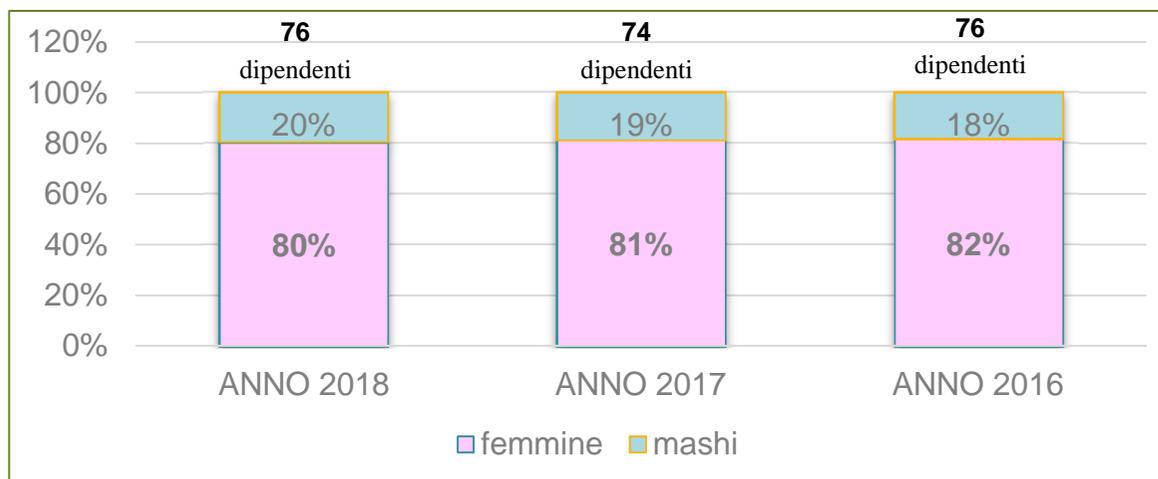
Il genere femminile risulta il più rappresentativo (80% del totale) a testimonianza che il lavoro di cura intercetta maggiormente le donne.

**80 %
femmine**



**20 %
maschi**

DIPENDENTI AL 31/12 DAL 2016 AL 2018

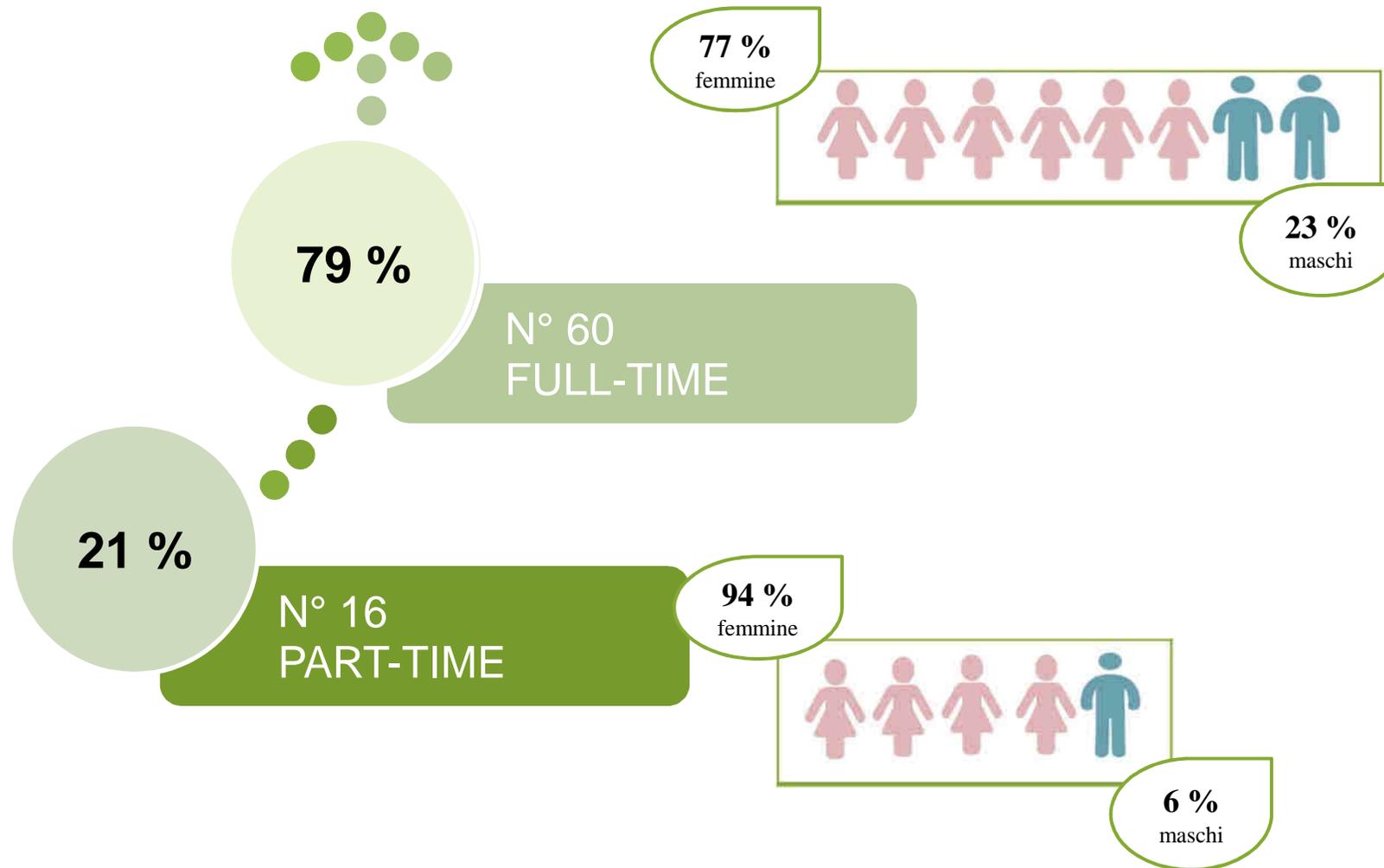


Nel corso del 2018 a seguito di pensionamenti e dimissioni volontarie si è registrata una contrazione del numero del personale a tempo indeterminato che nel corso del 2019 si intende stabilizzare attraverso bandi di concorso già programmati.

LA STABILIZZAZIONE DEL PERSONALE

	Tot. dipendenti al 31/12	% personale a tempo indeterminato	% personale a tempo determinato
2018	76	69,73%	30,27 %
2017	74	77,03 %	22,97 %
2016	76	73,68 %	26,32 %

CONCILIARE LE ESIGENZE



Il personale femminile impiegato presso la Casa Laner con contratto part-time è del 25 % questo volto ad agevolare la conciliazione lavoro-famiglia.

TITOLO DI STUDIO



LAUREA

22,5 %

N° 17



**LICENZA MEDIA
SUPERIORE**

22,5 %

N° 17



LICENZA MEDIA

55 %

N° 42

LE FASCE D'ETA'

	fino ai 30 anni			dai 31 ai 40 anni			dai 41 ai 50 anni			oltre i 51 anni		
	al 31/12/18	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/18	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/18	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/18	al 31/12/17	al 31/12/16
Maschi	4	4	4	2	3	3	5	3	4	4	4	3
Femmine	12	12	10	8	11	9	13	13	14	28	24	29
TOTALE	16	16	14	10	14	12	18	16	18	32	28	32

ETA' MEDIA

45,56 anni



46,05

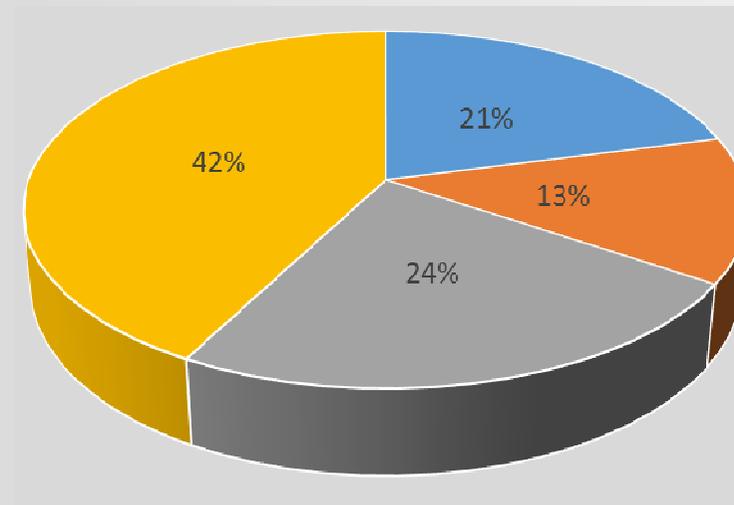
per le femmine



43,58

per i maschi

al 31/12/2018



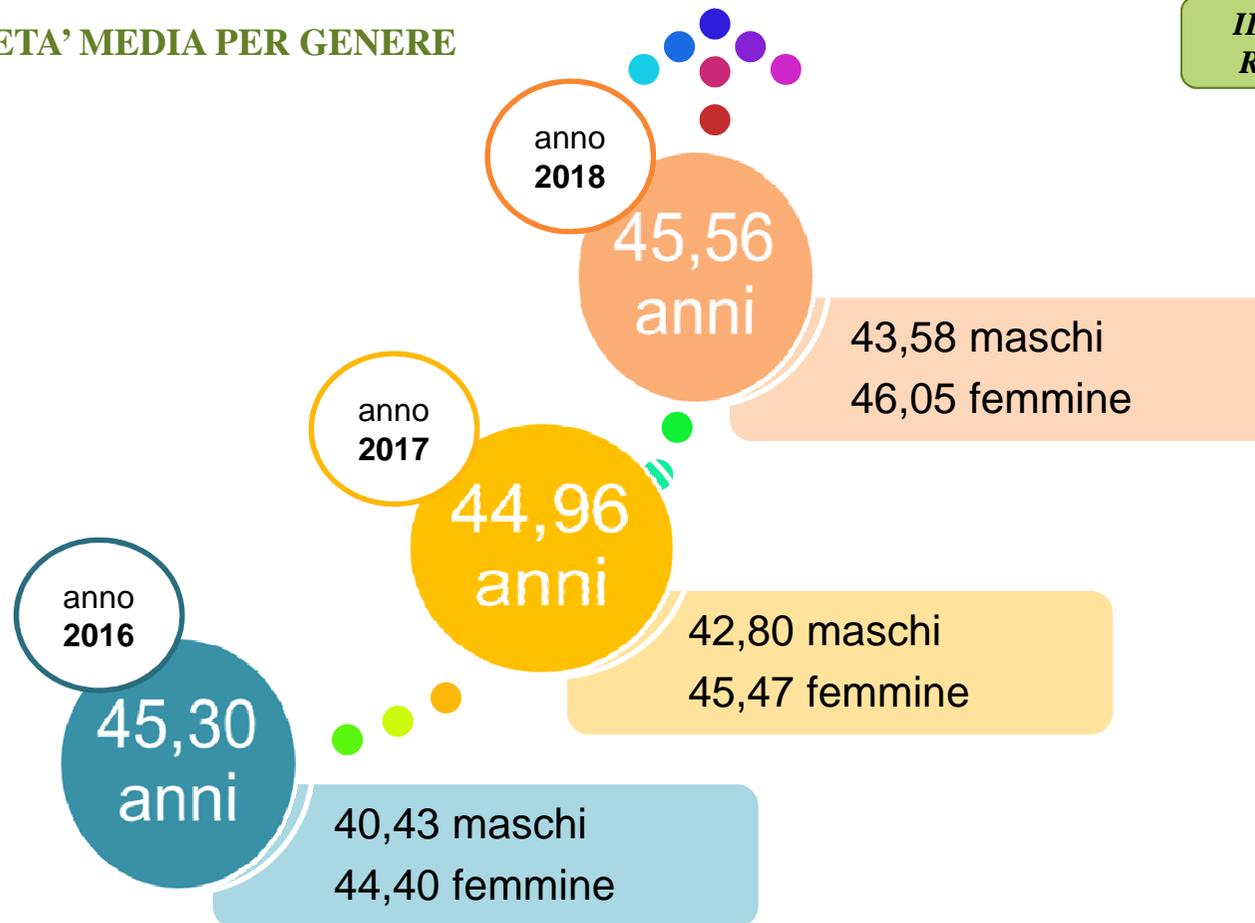
■ fino ai 30 anni ■ dai 31 ai 40 anni ■ dai 41 ai 50 anni ■ oltre i 51 anni



AGE MANAGEMENT

Nell'ultimo triennio il numero degli ultra 50enni è aumentato del 45%, passando da 22 dipendenti nel 2015 a 32 nel 2018.

ETA' MEDIA PER GENERE

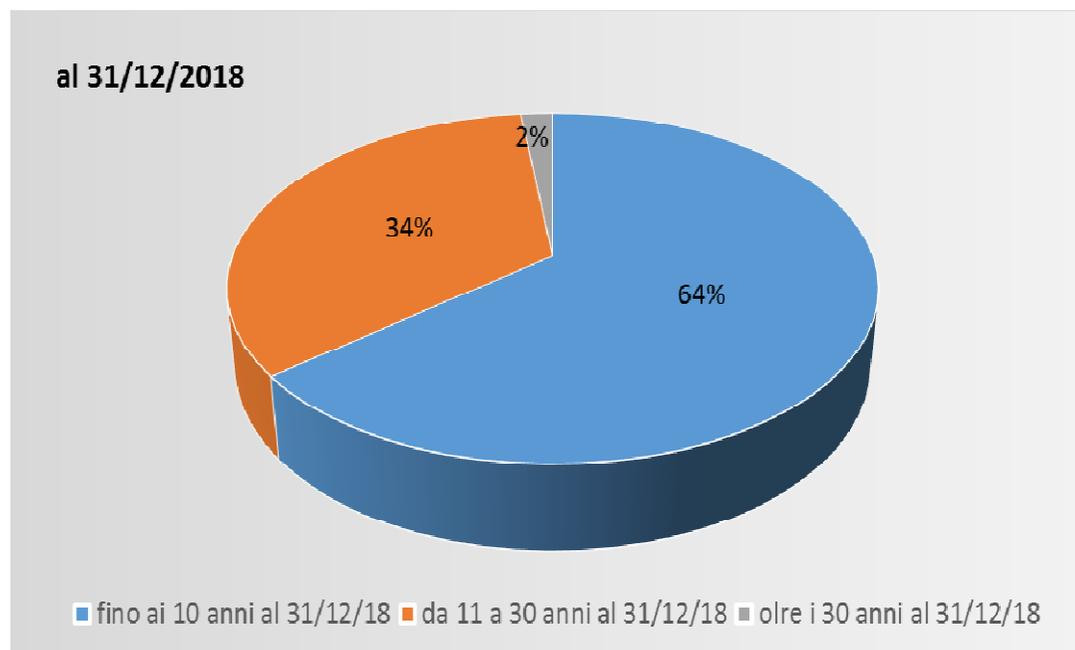


L'età media del personale dipendente si attesta attorno ai 45 anni, dato che proiettato ai prossimi 10/15 anni evidenzia un trend preoccupante in quanto il personale avrà un'età media di 60 anni nel 2025-2030. Tale trend rappresenta un fattore di criticità aziendale da monitorare e da sottoporre all'attenzione del decisore politico anche alla luce delle recenti riforme pensionistiche approvate dal governo nazionale.

Stante l'incidenza degli **over 50 (pari al 42,10 %)** e **over 41 (pari al 23,68%)** ed in considerazione delle riforme previdenziali che non consentono nel breve periodo un ricambio generazionale importante, **l'age management** diventa obiettivo strategico sia nell'ottica della qualità del servizio che per quanto riguarda il benessere organizzativo e lavorativo. L'APSP infatti promuove scelte organizzative mediante la conferma della strategia aziendale dell'internalizzazione dei servizi generali/alberghieri e del supporto psicologico al personale dipendente.

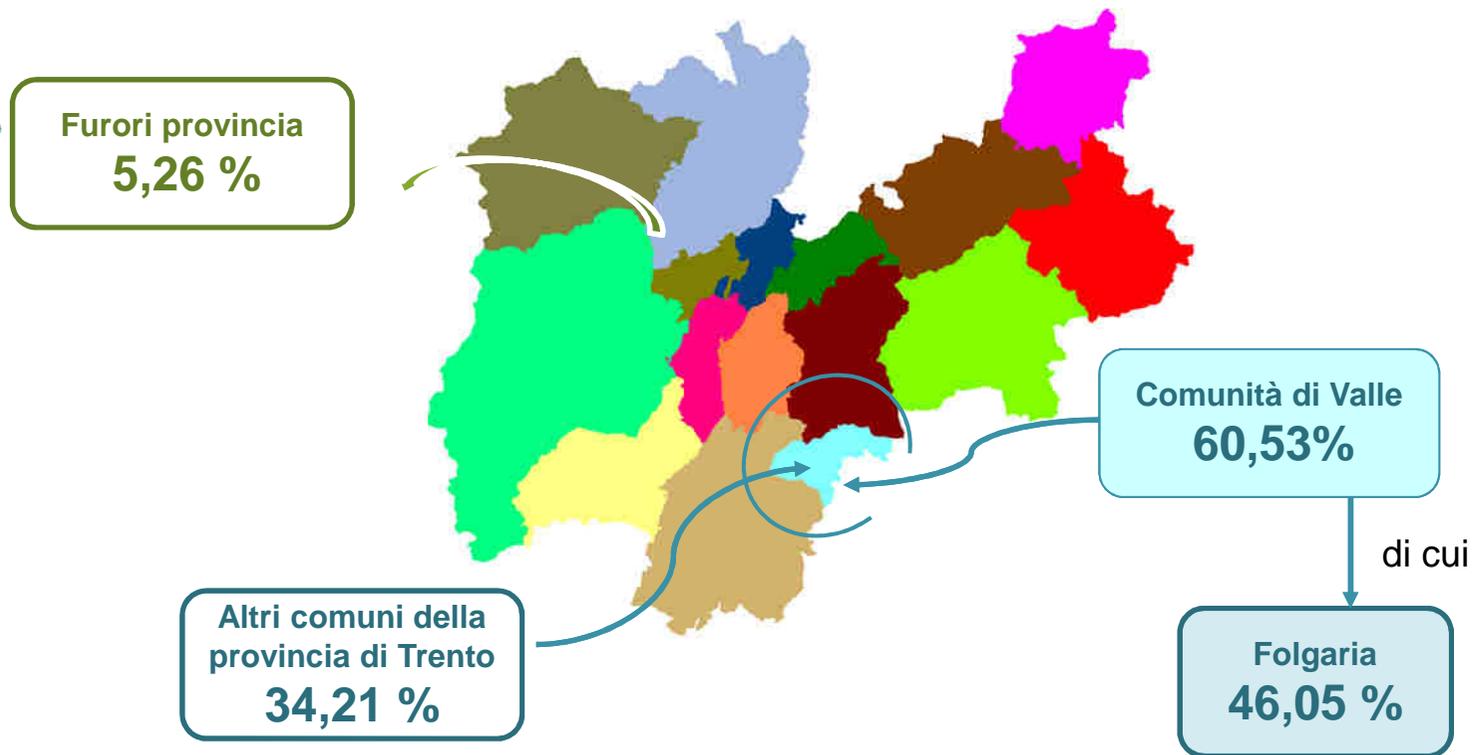
L'ANZIANITA' DI SERVIZIO PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO

	fino ai 10 anni			da 11 a 30 anni			oltre i 30 anni		
	al 31/12/18	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/18	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/18	al 31/12/17	al 31/12/16
Maschi	8	6	5	5	5	5	0	0	0
Femmine	26	31	27	13	13	17	1	2	2
TOTALE	34	37	32	18	18	22	1	2	2



LA PROVENIENZA DEI DIPENDENTI

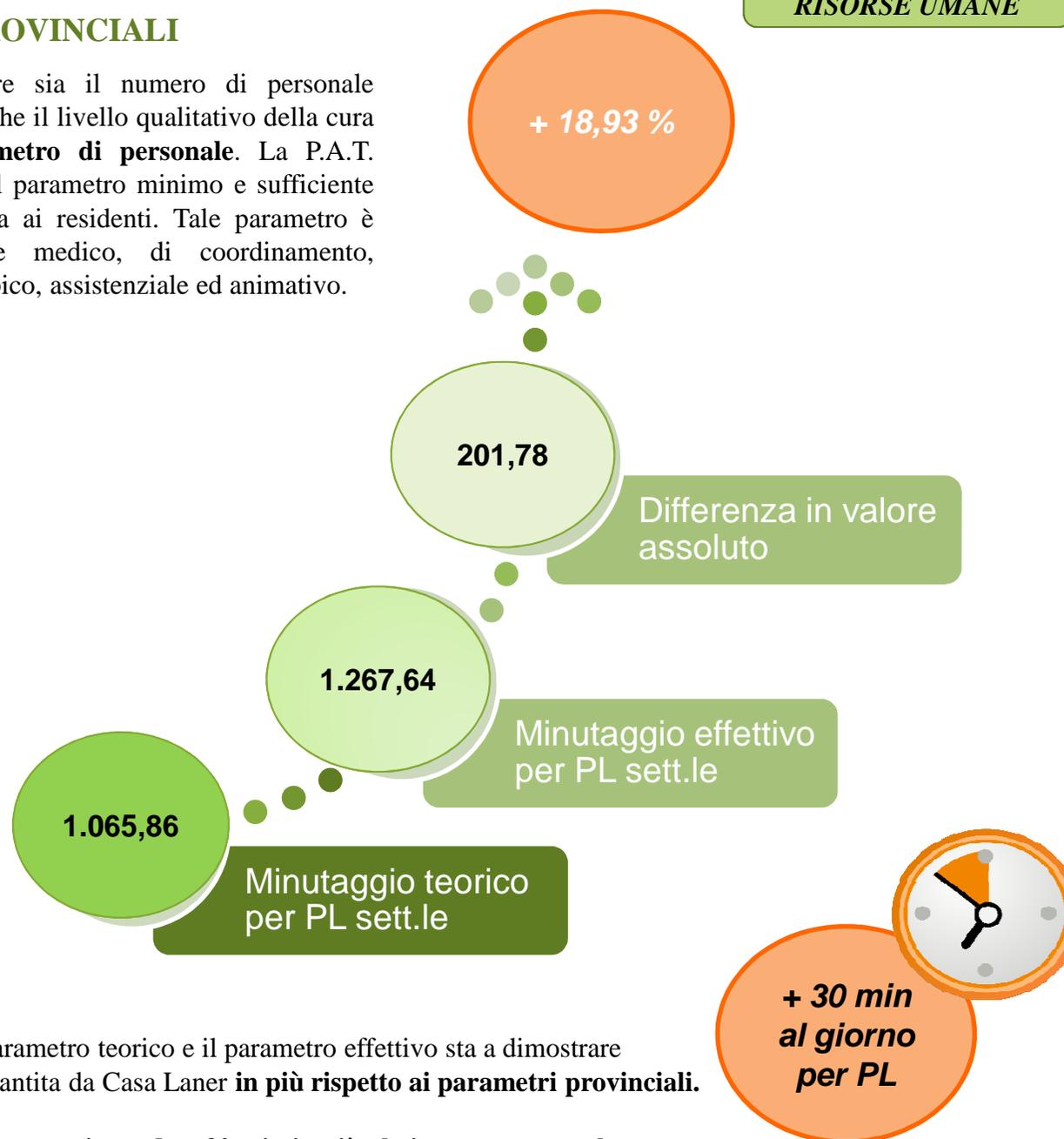
IL GOVERNO E LE
RISORSE UMANE



*Visti i dati relativi alla provenienza del personale dipendente si conferma il forte radicamento dello stesso sul territorio della Comunità, dato che dimostra ulteriormente l'importanza della presenza di Casa Laner quale **opportunità lavorativa per i residenti.***

I PARAMETRI PROVINCIALI

Un dato per dimostrare sia il numero di personale impiegato in assistenza che il livello qualitativo della cura è sicuramente il **parametro di personale**. La P.A.T. individua annualmente il parametro minimo e sufficiente per garantire l'assistenza ai residenti. Tale parametro è garantito da personale medico, di coordinamento, infermieristico, fisioterapico, assistenziale ed animativo.

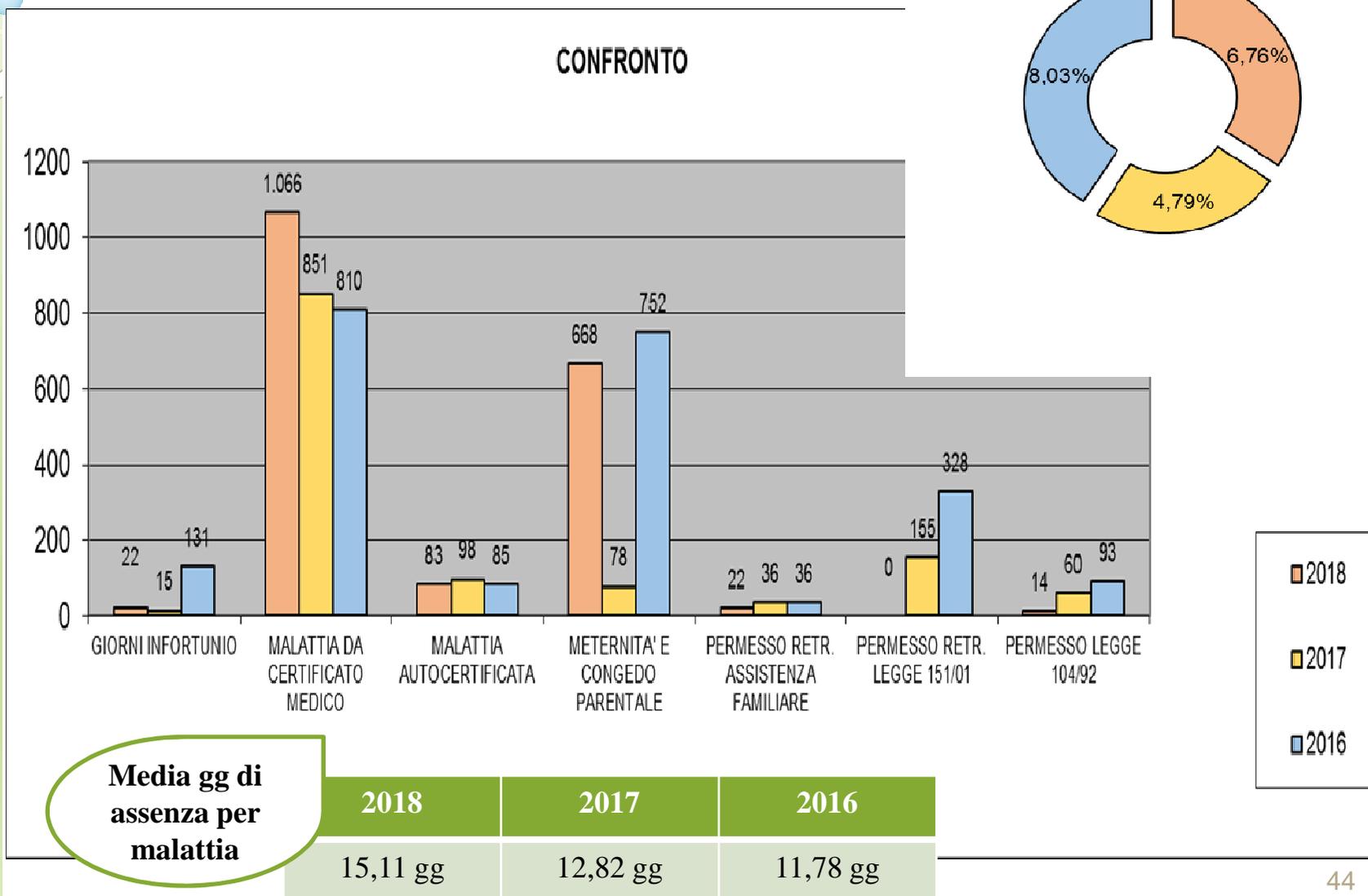


Il differenziale tra il parametro teorico e il parametro effettivo sta a dimostrare l'**intensità di cura** garantita da Casa Laner **in più rispetto ai parametri provinciali**.

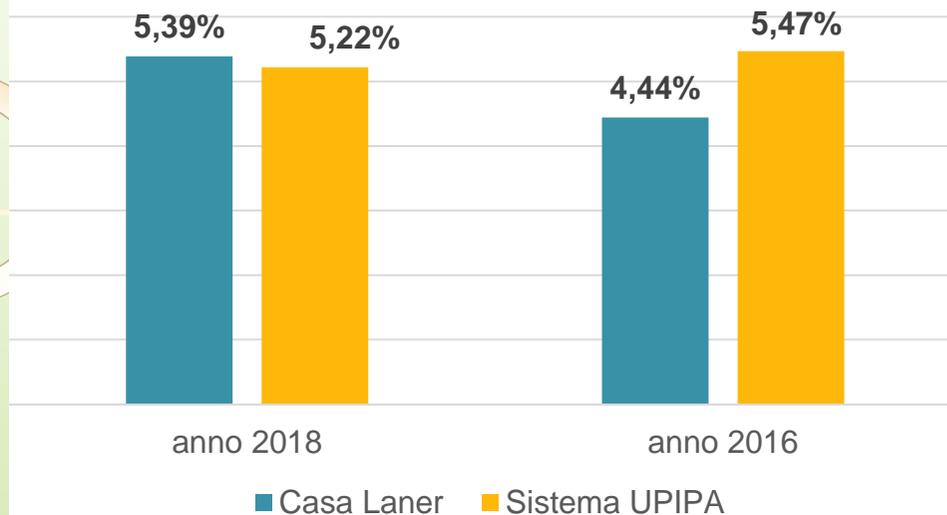
Nel 2018 tale differenza corrisponde a **30 min in più al giorno per posto letto**.

TASSO DI ASSENTEISMO

Nell'ultimo anno si è registrato un aumento delle assenze rispetto al 2017 sia totali che per malattia e maternità. Tale dato è probabilmente da imputare all'aumento del carico di lavoro e della crescente anzianità del personale.

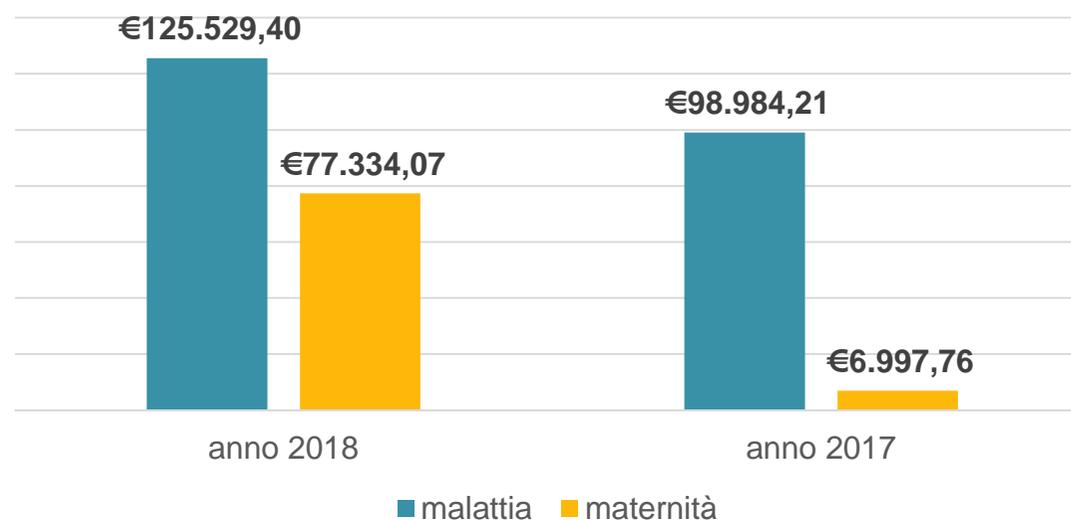


ASSENZE PERSONALE SU ORE LAVORABILI



Dal confronto dei dati aziendali con i dati del sistema UPIPA emerge come l'anno 2018 rappresenti un anno di svolta abbastanza significativo che vede **un'inversione del trend portando l'incidenza delle assenze a livello aziendale al di sopra del tasso di assenteismo di sistema.** Tale dato impone una profonda riflessione a livello amministrativo e l'introduzione di politiche atte a ridurre il turn-over del personale.

COSTO ANNUO ASSENZE



LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

La salute e sicurezza sui luoghi di lavoro alla Casa Laner è assicurata dalla corretta applicazione di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione e sicurezza (D.Lgs 81/2008) e da un costante coinvolgimento delle risorse interne anche attraverso momenti formativi/informativi dedicati.

La formazione del personale in materia di sicurezza viene proposta al momento dell'assunzione del dipendente ed in tutti i casi previsti dalla vigente normativa o qualora se ne rilevi l'esigenza.

Per quanto concerne la sicurezza dei lavoratori Casa Laner si impegna a:

- ✓ ridurre l'esposizione al rischio negli ambienti di lavoro e migliorare il Sistema di Gestione per la Sicurezza e le sue prestazioni attraverso la consultazione e partecipazione;
- ✓ aumentare la motivazione del personale, con stretto riferimento alla gestione della sicurezza, affermando il principio che la responsabilità del Sistema di Gestione della Sicurezza riguarda tutti i dipendenti, ciascuno per le proprie responsabilità e competenze;
- ✓ considerare la sicurezza sul lavoro come una parte prioritaria ed integrante dell'intero sistema di gestione aziendale con i relativi risultati conseguiti e da conseguire;
- ✓ mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Sicurezza secondo le linee guida UNI INAIL;
- ✓ migliorare la cultura della sicurezza con una sistematica formazione e informazione attraverso riunioni al fine di aumentare il livello di consapevolezza dei pericoli e dei rischi, e la conoscenza delle tecniche di prevenzione degli infortuni, della gestione delle emergenze e della corretta applicazione delle disposizioni di legge e normative;
- ✓ controllare l'adeguamento a questa politica eseguendo periodici audit e ispezioni sulla sicurezza, controllando continuamente le attività operative, la documentazione formativa e informativa, la valutazione dei rischi e i piani di azione per la prevenzione e il miglioramento;
- ✓ sviluppare la consapevolezza, le competenze e le giuste attitudini del personale a tutti i livelli con l'aiuto di formazione e addestramento appropriati, procedure, istruzioni e documentazione informativa;
- ✓ fornire impianti ed attrezzature idonee, risorse umane necessarie, adottare procedure operative, provvedere all'addestramento e alla formazione;
- ✓ far fronte con tempestività, efficacia e diligenza a emergenze o incidenti che dovessero verificarsi durante lo svolgimento dei lavori;
- ✓ effettuare gli opportuni riesami e valutazioni delle proprie operazioni.

INFORTUNI

	2018	2017	2016
Infortuni	1	4	8
Giorni infortunio	22	15	131
Visite mediche D. Lgs. 81/2008	46	33	49
Idoneità senza limitazioni	71 %	58 %	75 %



Grazie ai vari interventi formativi attivati negli anni dall'APSP nonché al costante monitoraggio e verifica dei vari protocolli e procedure assistenziali si è registrato nel triennio 2016-2018 una costante progressiva diminuzione degli infortuni che hanno visto il loro sostanziale azzeramento nel 2018.

TIPOLOGIA DI INFORTUNIO

	2018	2017	2016
Biologico	0	3	3
Caduta accidentale	0	0	4
Altro	1 (trauma contusivo)	1 (trauma da schiacciamento)	1 (frattura naso)

LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

IL GOVERNO E LE RISORSE UMANE

L'A.P.S.P., nell'ambito del proprio piano triennale della formazione 2016-2018, ha garantito a tutto il personale dipendente e convenzionato la partecipazione ad attività formative sia interne che esterne favorendo il più possibile il coinvolgimento multi-professionale finalizzato all'acquisizione di competenze trasversali. Si è cercato, per quanto possibile, di realizzare gli eventi formativi in sede (54%).

Nel 2018 i corsi di formazione si sono sviluppati in due grandi aree tematiche, la prima quella dell'**aggiornamento della professionalità** del personale, la seconda area riguarda l'ambito della **sicurezza e salute sui luoghi di lavoro**

OFFERTA FORMATIVA	2018	2017	2016
Numero eventi formativi proposti	43	45	34
Numero formati	80	80	81
% di personale formato (sul totale dipendenti dell'anno)	80,81 %	83,33 %	86,17 %

	2018		2017		2016		
	Formazione interna	Formazione esterna	FAD	Formazione interna	Formazione esterna	Formazione interna	Formazione esterna
Ore di formazione	748	615	33,5	644,50	638	894,25	566
Media ore di formazione pro-capite	17,46			16,03		18,03	



PIANO FORMAZIONE 2018-2020

Per il triennio 2018-2020 la Casa Laner ha predisposto ed attivato, un Piano della formazione consortile in collaborazione con l'APSP «S. Spirito – Fondazione Montel» di Pergine Valsugana, l'APSP «Levico Curae» di Levico Terme» e l'APSP «S. Giuseppe» di Roncegno.

... RIASSUMENDO



*La formazione in materia di sicurezza rappresenta per la Casa Laner un investimento fondamentale; ogni anno vengono aggiornati i percorsi formativi nel rispetto delle normative in materia vigenti. Sul totale ore formazione **618,25 ore** sono state effettuate per **corsi in materia di sicurezza**.*



TOT ORE FORMAZIONE
1.396,50

n° 30

RIUNIONI

n° 43

CORSI

**1.151,75
ore**

di formazione del
personale a contatto con
l'utenza

**244,75
ore**

di formazione del
personale che svolge
attività di supporto



STAGE E TIROCINI



La Casa Laner ha stipulato nel corso degli anni varie convenzioni:

- ✓ con l'Agenzia del lavoro per l'acquisizione di competenze professionali;
- ✓ con Istituti scolastici per lo svolgimento presso l'ente di tirocini formativi.

Il percorso di **alternanza scuola lavoro**, permette in prima persona di verificare le conoscenze acquisite attraverso il percorso scolastico, orientando con maggior consapevolezza la proprie scelte formative e professionali per il futuro.

Nel corso del 2018 la Casa Laner ha attivato n° 7 tirocini svolti in vari settori come evidenziato in tabella.

Ente	Periodo	Mansione tirocinio	N° tirocinanti	Ore sett.
<i>Agenzia del lavoro di Trento</i>	pros. dal 2017 al 30/03/2018	Servizio animativo	1	20
<i>Agenzia del lavoro di Trento</i>	dal 11/04/2018 al 23/07/2018	Servizio animativo	1	15
<i>Istituto "Don Milani" - Rovereto</i>	dal 26/02/2018 al 17/03/2018	Servizio animativo	1	30
<i>Istituto "Don Milani" - Rovereto</i>	dal 04/04/2018 al 24/04/2018	Servizio animativo	1	30
<i>Kern School - Milano</i>	dal 01/08/2018 al 31/10/2018	Servizio fisioterapico	1	18
<i>Euroform - Rovereto</i>	dal 26/11/2018 al 14/12/2018	Servizio amministrativo	1	24
<i>Scuola di Formazione Specifica in Medicina Generale - Trento</i>	dal 10/12/2018 al 21/12/2018	Servizio medico	1	24

	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016
N° tirocini	7	3	3

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 progetti in collaborazione con l'agenzia del Lavoro di Trento.

Riconfermati anche per il 2018 i progetti «Intervento 19» e progetto «OccupAzione»

	Intervento 19	Progetto OccupAzione	TOTALE
Persone coinvolte	2	1	3
Ore annue effettuate	1.008	500	1.508
Costo a carico PAT	€ 8.715,61	€ 4.572,86	€ 13.288,47
Costo a carico APSP	€ 3.106,40	€ 317,19	€ 3.423,59



PROGETTO 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 durata prevista da un minimo di 4 mesi ad un massimo di 10 mesi.

PROGETTO OccupAzione:

nato con l'obiettivo di creare opportunità occupazionali per circa 45 persone con disabilità e di età superiore ai 45 anni, nel settore dei servizi ausiliari di tipo sociale a carattere temporaneo presso le A.P.S.P. o a domicilio.

Clima aziendale

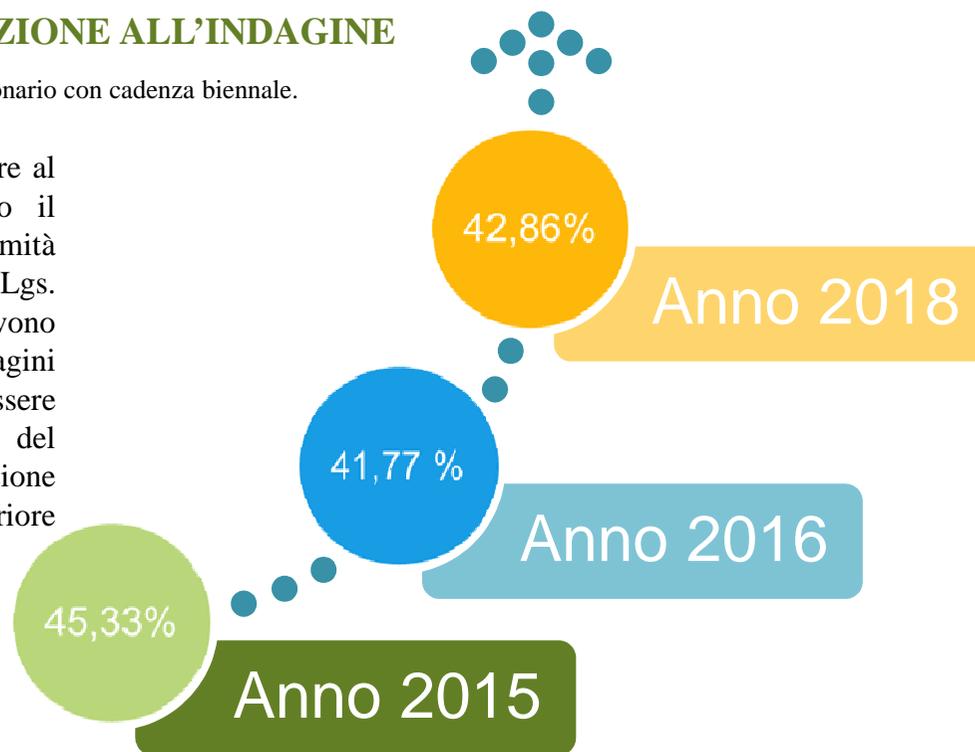
La Casa Laner, in linea con le finalità e le indicazioni date dalla Direttiva sul Benessere organizzativo, ha aderito al progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica di **realizzare delle indagini** sul clima e sul benessere della propria organizzazione.

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.

PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE ALL'INDAGINE

* Dal 2018 si è scelto di somministrare il questionario con cadenza biennale.

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).



IL QUESTIONARIO è strutturato in **9 diversi ambiti** di cui fanno parte un totale di 51 domande:

- ✓ **Rileva le opinioni dei dipendenti** rispetto all'organizzazione e all'ambiente di lavoro;
- ✓ **Identifica le possibili azioni per il miglioramento** delle condizioni generali dei dipendenti pubblici.

Le indagini rappresentano un'importante opportunità per acquisire utili informazioni e contribuire al miglioramento delle politiche del personale e dell'amministrazione.

Il volontariato



*Lo Statuto dell'A.P.S.P. «Casa Laner» stabilisce all'art. 7 che:
«L'Azienda, per il conseguimento delle finalità di utilità sociale stabilite dal presente statuto ed in considerazione dell'assenza di scopo di lucro propria della natura giuridica, si avvale in maniera ordinaria della collaborazione di personale volontario.»*

La Casa Laner promuove la collaborazione del volontariato per la svolgimento di attività integrate e complementari agli apporti professionali assicurati dal personale dipendente.

Il volontariato deve ispirarsi ai principi della spontaneità, gratuità e continuità del servizio prestato.

Nella nostra struttura la parte più cospicua (77 %) dei volontari 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.

età
media
69 anni

N° 27 • volontari

N° 5 • maschi

N° 22 • femmine



LE ATTIVITA' DEL VOLONTARIATO:

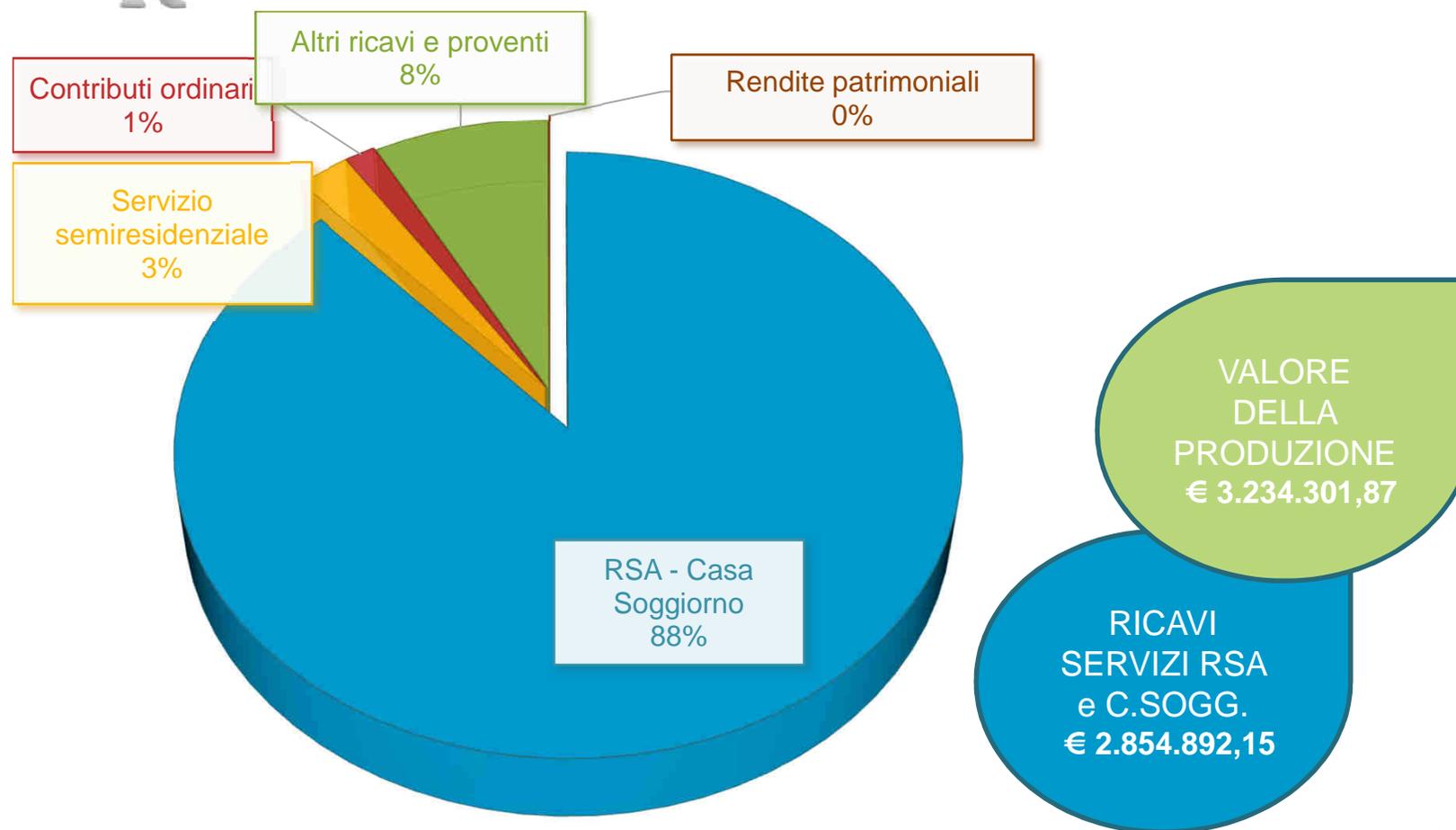
- attività di supporto individuale;
- animazione spirituale;
- musica;
- collaborazione nella realizzazione di uscite, gite, feste;
- laboratori e gruppi di lavoro;
- supporto relazionale;
- lettura;
- attività ludico/ricreative.

I principali dati economico patrimoniali

Anche dal punto di vista economico la Casa Laner si dimostra struttura sana, il cui valore della produzione si attesta intorno ad € 3.234.000,00, il patrimonio netto ha un valore di € 19.355.000,00 ed è rappresentato sostanzialmente dal valore degli immobili e dalle riserve di utili accantonate negli anni.

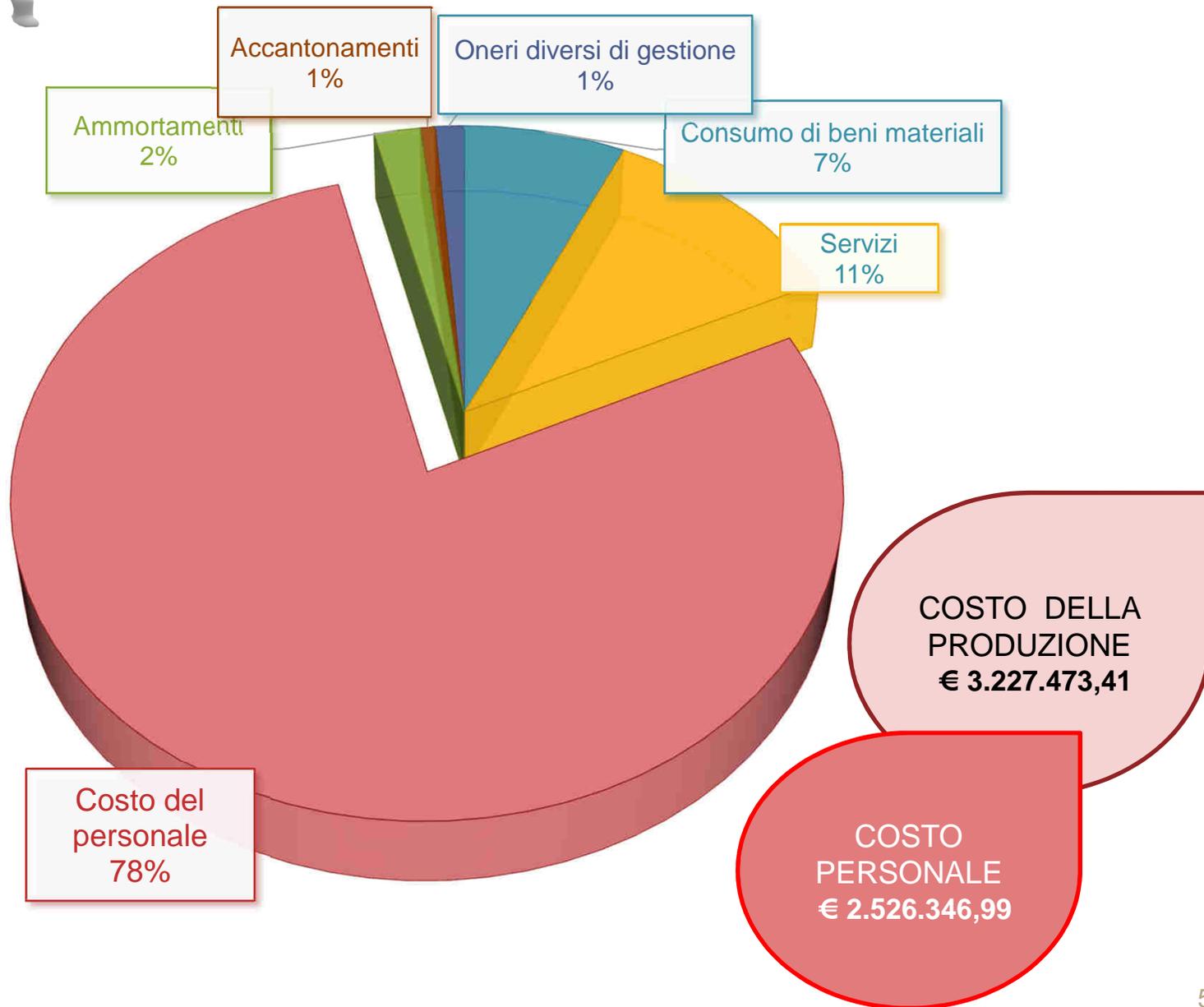


COMPOSIZIONE DEI RICAVI





COMPOSIZIONE DEI COSTI





*Il patrimonio
netto*

€ 19.355.711,94

**LE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE E
LA DOTAZIONE PATRIMONIALE**

STATO PATRIMONIALE

Descrizione	2018	2017	2016
ATTIVO	€ 20.439.552,18	€ 20.385.386,18	€ 20.401.087,46
B) IMMOBILIZZAZIONI	€ 19.451.351,64	€ 19.478.200,91	€ 19.481.471,23
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	€ 5.787,02	€ 9.068,06	€ 9.176,80
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	€ 19.444.170,28	€ 19.467.738,51	€ 19.470.900,09
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	€ 1.394,34	€ 1.394,34	€ 1.394,34
C) ATTIVO CIRCOLANTE	€ 973.663,27	€ 883.141,17	€ 898.902,87
I) RIMANENZE	€ 3.619,14	€ 3.530,43	€ 3.554,16
II) CREDITI	€ 753.267,78	€ 482.668,35	€ 598.544,34
III) ATTIVITA' FINANZIARIE NON IMMOBIL.			
IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE	€ 216.776,35	€ 396.942,39	€ 296.804,37
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 14.537,27	€ 24.044,10	€ 20.713,36
RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 14.537,27	€ 24.044,10	€ 20.713,36
PASSIVO	€ 20.439.552,18	€ 20.385.386,18	€ 20.401.087,46
A) PATRIMONIO NETTO	€ 19.355.711,94	€ 19.353.028,75	€ 19.320.997,38
PATRIMONIO NETTO	€ 19.355.711,94	€ 19.353.028,75	€ 19.320.997,38
B) CAPITALE DI TERZI	€ 933.161,58	€ 848.371,68	€ 925.219,17
FONDI RISCHI E ONERI	€ 192.615,72	€ 153.025,74	€ 143.832,00
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	€ 296.961,20	€ 336.085,53	€ 370.894,96
DEBITI	€ 443.584,66	€ 359.260,41	€ 410.492,21
C) RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 150.678,66	€ 183.985,75	€ 154.870,91
RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 150.678,66	€ 183.985,75	€ 154.870,91

CONTO ECONOMICO

Descrizione	2018	2017	2016
A) Valore della produzione	€ 3.234.301,87	€ 3.168.105,10	€ 3.274.386,61
○ RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI	€ 2.931.774,48	€ 2.970.974,83	€ 3.006.769,12
INCREMENTI DI IMMOB. PER LAVORI INTERNI			
ALTRI RICAVI E PROVENTI	€ 302.527,39	€ 192.130,27	€ 267.617,49
B) Costi della produzione	€ 3.227.473,41	€ 3.127.319,44	€ 3.265.227,99
ACQUISTI DI BENI MATERIALI	€ 222.471,03	€ 231.440,27	€ 244.555,51
VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	-€ 88,71	€ 23,73	€ 2.498,80
SERVIZI	€ 354.277,17	€ 345.819,81	€ 386.531,36
GODIMENTO BENI DI TERZI			
COSTO PER IL PERSONALE	€ 2.526.346,99	€ 2.418.643,31	€ 2.533.636,75
AMMORTAMENTI	€ 63.701,96	€ 62.994,73	€ 59.196,03
ACCANTONAMENTI	€ 20.737,71	€ 42.254,05	€ 14.909,07
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	€ 40.027,26	€ 26.143,54	€ 23.900,47
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI di PRODUZIONE (A-B)	€ 6.828,46	€ 35.785,66	€ 9.158,62
C) Proventi e oneri finanziari			
15) Proventi da partecipazioni	€ 1.581,54	€ 1.974,74	€ 1.649,13
17) Interessi e altri oneri finanziari	€ 0,81	€ 3,03	€ 4,25
TOTALE PROVENTI e ONERI FINANZIARI (15+16-17±17bis)	€ 1.580,73	€ 1.971,71	€ 1.644,88
E) Proventi e oneri straordinari			
20) Proventi			
21) Oneri			
TOTALE PARTITE STRAORDINARIE (20-21)			
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B±C±D±E)	€ 8.409,19	€ 37.757,37	€ 10.803,50
Imposte sul reddito	-€ 5.726,00	-€ 5.726,00	-€ 6.571,00
IMPOSTE SUL REDDITO	-€ 5.726,00	-€ 5.726,00	-€ 6.571,00
Risultato d'esercizio	€ 2.683,19	€ 32.031,37	€ 4.232,50
RISULTATO DI ESERCIZIO	€ 2.683,19	€ 32.031,37	€ 4.232,50

La retta

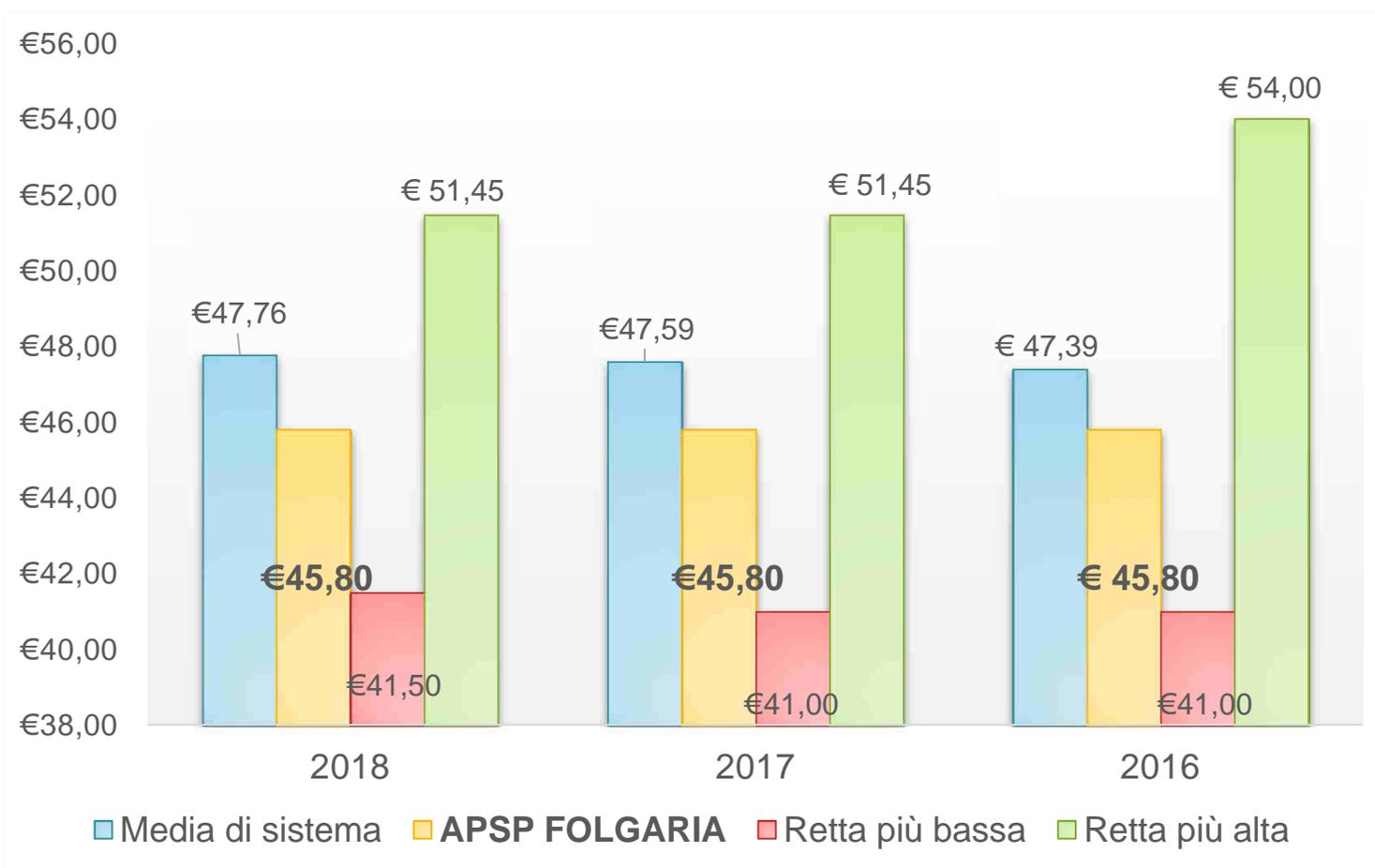


La retta alberghiera applicata nell'anno 2018 risulta **invariata dal 2016** e inferiore alla media del sistema UPIPA/RSA che nell'ultimo triennio è in fase espansiva.

La retta di Casa Laner si colloca al di sotto della retta massima applicata dalle APSP trentine **con un differenziale di € 1,96 IN MENO** rispetto alla retta media (pari al **4,10 % in meno**).

**LE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE E
LA DOTAZIONE PATRIMONIALE**

CONFRONTO RETTA MEDIA DI SISTEMA

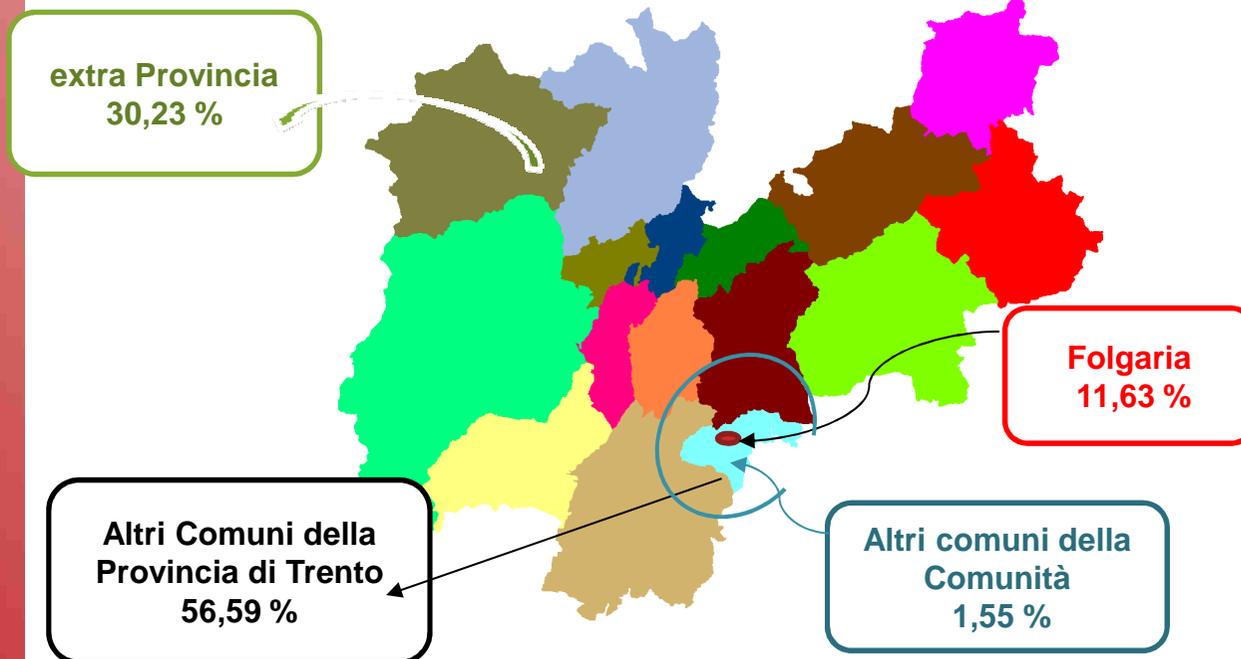


I fornitori

FATTURATO PER SETTORE DI ATTIVITA'

	2018	2017	2016
Acquisto di beni	€ 222.382,32	€ 231.464,00	€ 247.054,31
Acquisto di servizi	€ 143.881,15	€ 137.479,31	€ 116.516,91
Utenze	€ 93.330,57	€ 87.521,75	€ 91.297,79
Manutenzioni	€ 51.971,57	€ 64.389,45	€ 71.960,50
Cosulenze	€ 77.618,11	€ 73.924,49	€ 80.672,01

I FORNITORI PER TERRITORIO



DONAZIONE

Nel corso del 2018 la Casa Laner ha ricevuto una donazione di € 9.078,54 destinata alle attività di animazione.

Trend demografici

LA RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI

Al primo gennaio 2017 erano residenti in Trentino **538.604** persone, con un leggero eccesso di presenza femminile (274.953 donne e 263.270 uomini; rapporto uomini/donne: 0,96). Dal punto di vista demografico, la provincia di Trento è principalmente caratterizzata dall'**invecchiamento della popolazione**: i giovani con meno di 15 anni rappresentano il 15% della popolazione totale, mentre le persone con più di 64 anni e quelle con più di 74 anni sono, rispettivamente, il 21% e l'11%. In confronto agli anni '80 la parte di popolazione giovane (con meno di 30 anni) si è ridotta del 16%, mentre la quota di popolazione anziana è progressivamente incrementata: gli ultra 64enni sono aumentati del 75%, gli ultra 74enni del 150%.

INDICATORI DELLA STRUTTURA DELLA POPOLAZIONE TARENTINA, PER GENERE, ISTAT 2017

Indicatore %	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
Indice di vecchiaia	122,9	170,3	145,9
Indice di dipendenza	20,9	38,1	33,5
Indice di ricambio	87,4	81,0	84,2

- ✓ **L'indice di vecchiaia**, dato dal rapporto tra la popolazione con più di 64 anni e quella con meno di 15 anni, indica che vi sono 170 donne anziane ogni 100 giovani donne, rispetto ai 123 uomini anziani ogni 100 giovani.
- ✓ **L'indice di dipendenza degli anziani**, cioè il rapporto tra la popolazione con più di 64 anni e quella di età tra i 15 e i 64 anni, indica che ci sono 38 donne ultra 64enni ogni 100 in età lavorativa e 21 uomini oltre i 64 anni ogni 100 in età lavorativa.
- ✓ **L'indice di ricambio della popolazione** è il rapporto tra la popolazione di 15-19 anni con quella di 60-64 anni e risulta pari a 81,0% per le donne e 87,4% per gli uomini. Indica che per ogni 100 donne che usciranno dal mercato del lavoro ce ne saranno 81 che vi entreranno, così come ci saranno 87 uomini che accederanno al mercato del lavoro ogni 100 che ne usciranno.

fonte: Profilo di salute della provincia di Trento aggiornamento 2017

La long term care in provincia di Trento

Come nel resto d'Italia anche nel territorio della Provincia Autonoma di Trento sono previste due tipologie di interventi indirizzati al target anziani: le prestazioni cash e i servizi reali.

- Relativamente ai **contributi economici**, vengono erogate dalla Provincia (che svolge qui anche le funzioni di INPS) le indennità di accompagnamento, altre indennità rivolte agli anziani non autosufficienti, gli assegni integrativi, gli assegni di cura e gli assegni ex Legge Provinciale n. 11/1990 .

I beneficiare dell'indennità di accompagnamento sono 5.183, di questi 3.560 si trovano in R.S.A. (pari al 69% degli assegni erogati).

SERVIZI A SUPPORTO DEGLI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E LE LORO FAMIGLIE:

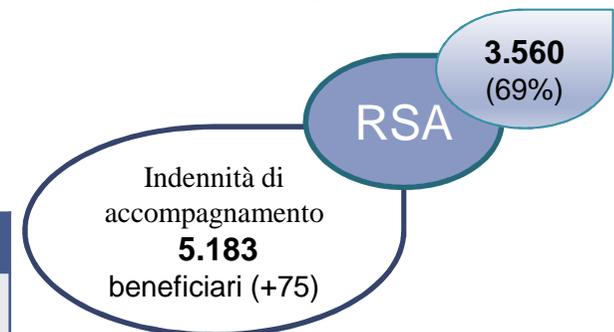
SERVIZI RESIDIENZIALI

Servizio	Posti disponibili	Utenti in carico
RSA	4.747 (autorizzati 2016)	4.457
	4.433 (convenzionati 2016)	127
Posti sollievo	54	45 (stimata)
Casa soggiorno	207	200

SERVIZI SEMI-RESIDIENZIALI

Servizio	Posti disponibili	Utenti in carico
Centri diurni Anziani ad Alzheimer (in convenzione)	339	437
Centri diurni Anziani ed Alzheimer (privati)	106	48

fonte: SDA Bocconi



*Nel distretto Centro Sud il n° di posti letto autorizzati è di 1.646, nella zona **Altipiani Cimbri** il n° di posti letto autorizzati è di 66 (copertura del 39,8% dei non autosufficienti over 75).*

L'ampiezza e la qualità dei servizi per anziani presenti nella Provincia Autonoma di Trento rendono il territorio una delle eccellenze italiane nelle politiche di welfare per la terza età. La sua dotazione di servizi è infatti più elevata di quella della maggior parte delle altre Regioni del Paese



Servizi residenziali

I servizi residenziali sono stati creati per garantire le funzioni proprie del nucleo familiare. Rispondono al bisogno, primario e indispensabile, di **vivere in un luogo che sia al tempo stesso accogliente ed efficiente**.

La nostra struttura fornisce il **massimo comfort assistenziale e sanitario** alla persona che si trova in una condizione di non autosufficienza temporanea o permanente.

La **salvaguardia dei bisogni fondamentali** dell'individuo è obiettivo di primaria importanza della nostra azienda. I nostri servizi soddisfano queste necessità con cura ed attenzione, rispondendo a **requisiti di personalizzazione, rispetto e umanizzazione**.

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. All'interno della nostra azienda vengono rispettate le abitudini, la cultura, le scelte dei residenti e sono favoriti i contatti con le famiglie e con la comunità locale per raggiungere le finalità dell'**autorealizzazione** e della **socialità**.

COPERTURA POSTI LETTO

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 individualizzati coerenti e perseguibili**.

**COPERTURA
POSTI LETTO**

98,48 %

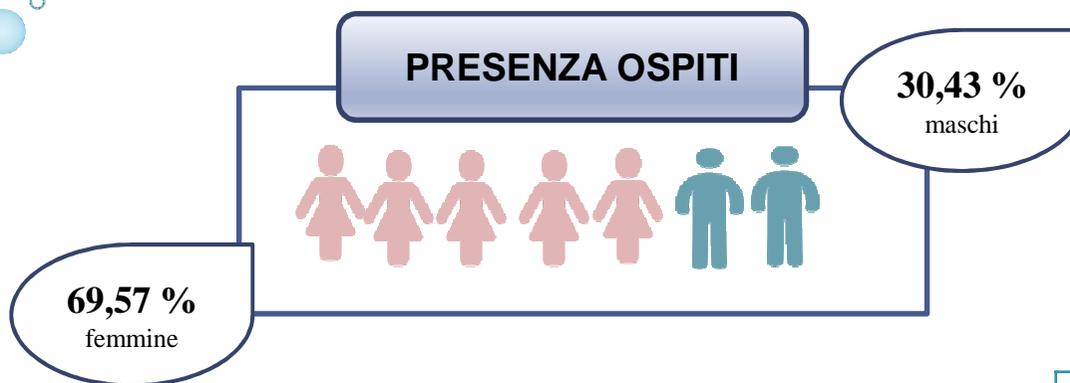
UVM
99,58 %

extra
UVM
91,22 %

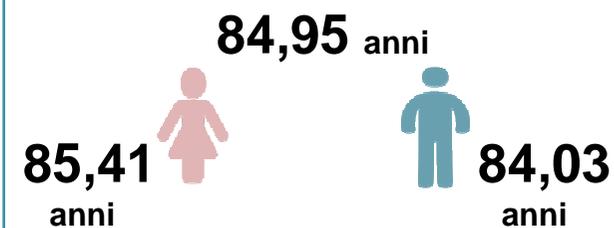
	2018	2017	2016
Entrati	55	51	51
- di cui PL SOLLIEVO	11	10	11
Dimessi	29	25	30
Deceduti	24	27	19

I RESIDENTI

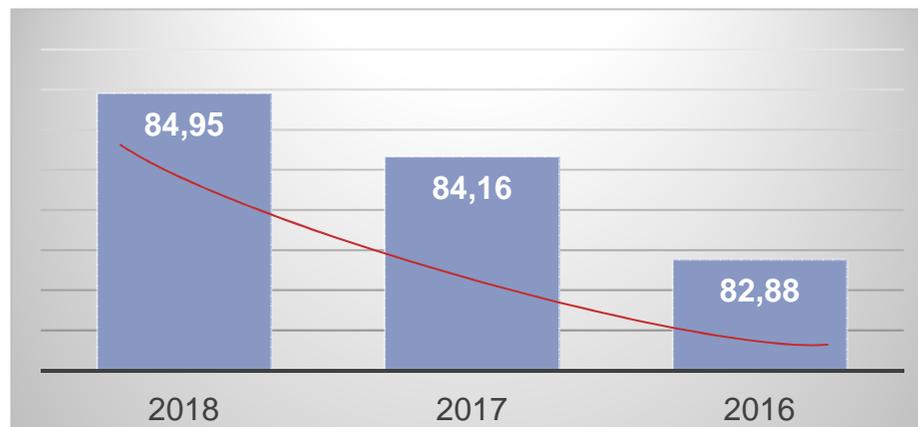
L'utenza dei servizi residenziali è rappresentata per i 2/3 dal genere femminile, con un'età media che si attesta attorno agli 85 anni. Nell'ultimo triennio si denota un costante aumento dell'età media dei residenti.



ETA' MEDIA PER GENERE



ETA' MEDIA



LE FASCE D'ETA'

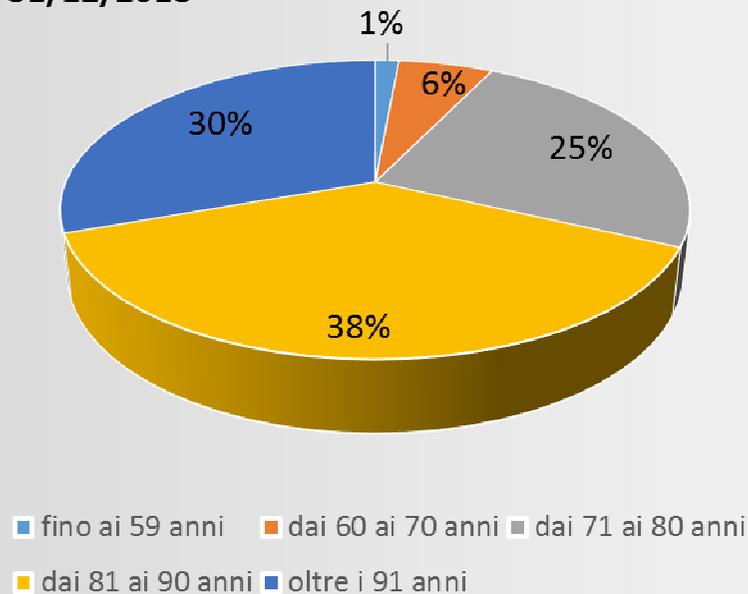


I dati rappresentati in questa sezione si riferiscono al 31/12

LA RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI

	fino ai 59 anni			dai 60 ai 70 anni			dai 71 ai 80 anni			dai 81 ai 90 anni			oltre i 91 anni		
	al 31/12/18	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/18	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/18	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/18	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/18	al 31/12/17	al 31/12/16
Maschi	1	1	1	1	2	2	5	7	7	9	8	5	5	4	3
Femmine	0	0	1	3	2	2	12	8	9	17	19	22	16	16	16
TOTALE	1	1	2	4	4	4	17	15	16	26	27	27	21	20	19

AL 31/12/2018



68 %

n° 47 ospiti
con più di 81 anni



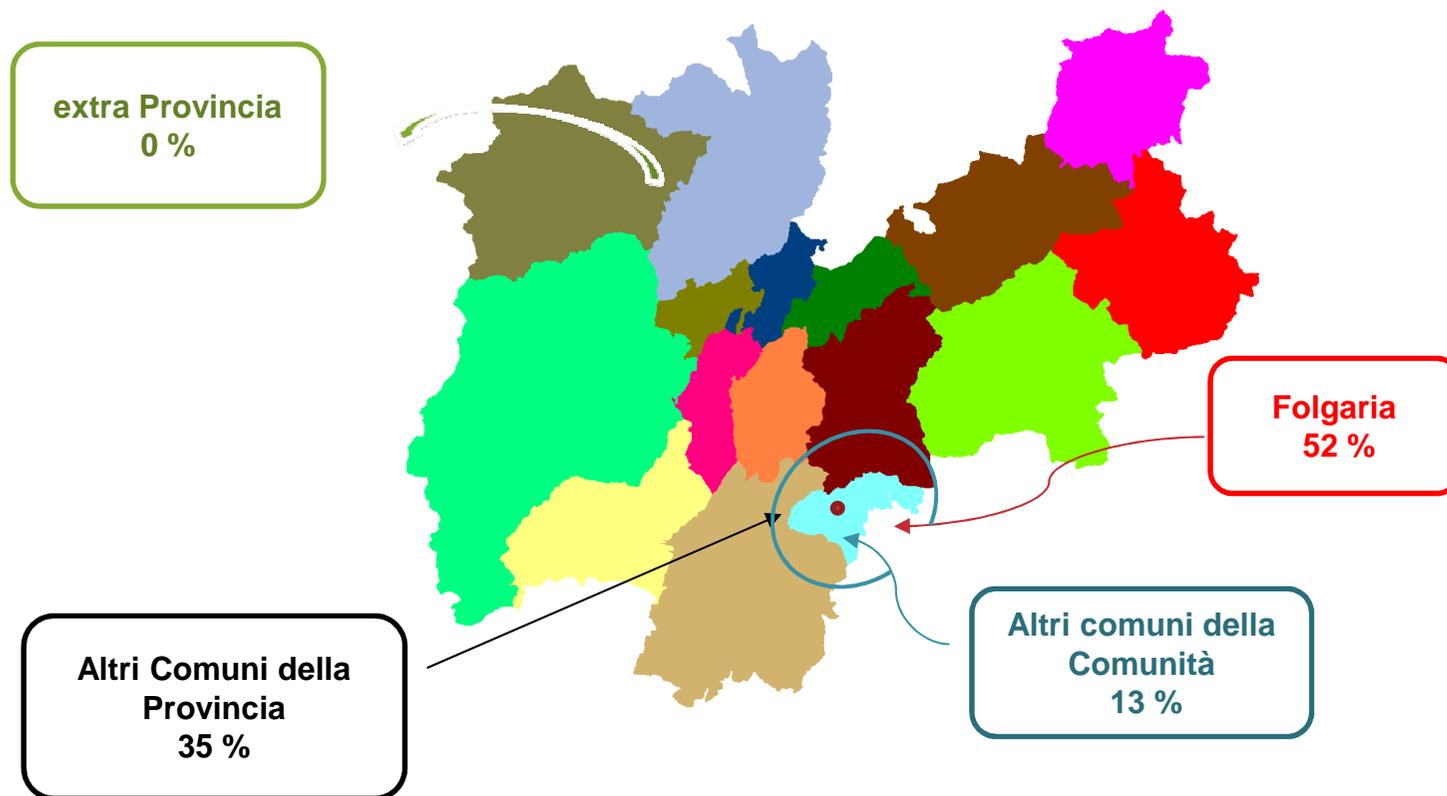
L'ospite:

- più giovane 49 anni
- il più anziano 98 anni entrambi maschi

LA PROVENIENZA

La Casa Laner si dimostra negli anni **riferimento locale per l'assistenza residenziale** ad anziani e persone non autosufficienti.

- Rispetto al 2017 si registra un aumento dei residenti provenienti da Folgaria che passa da 46% a 52 % e una diminuzione dei provenienti dagli Altri comuni della Comunità che passa da 18% a 13% rimane pressoché invariata la percentuale di provenienza dagli altri Comuni della Provincia di Trento.



PERMANENZA MEDIA IN STRUTTURA

	2018	2017	2016
Meno di 1 anno	21	21	18
Da 1 anno a 5 anni	32	28	34
Oltre i 5 anni	16	18	16

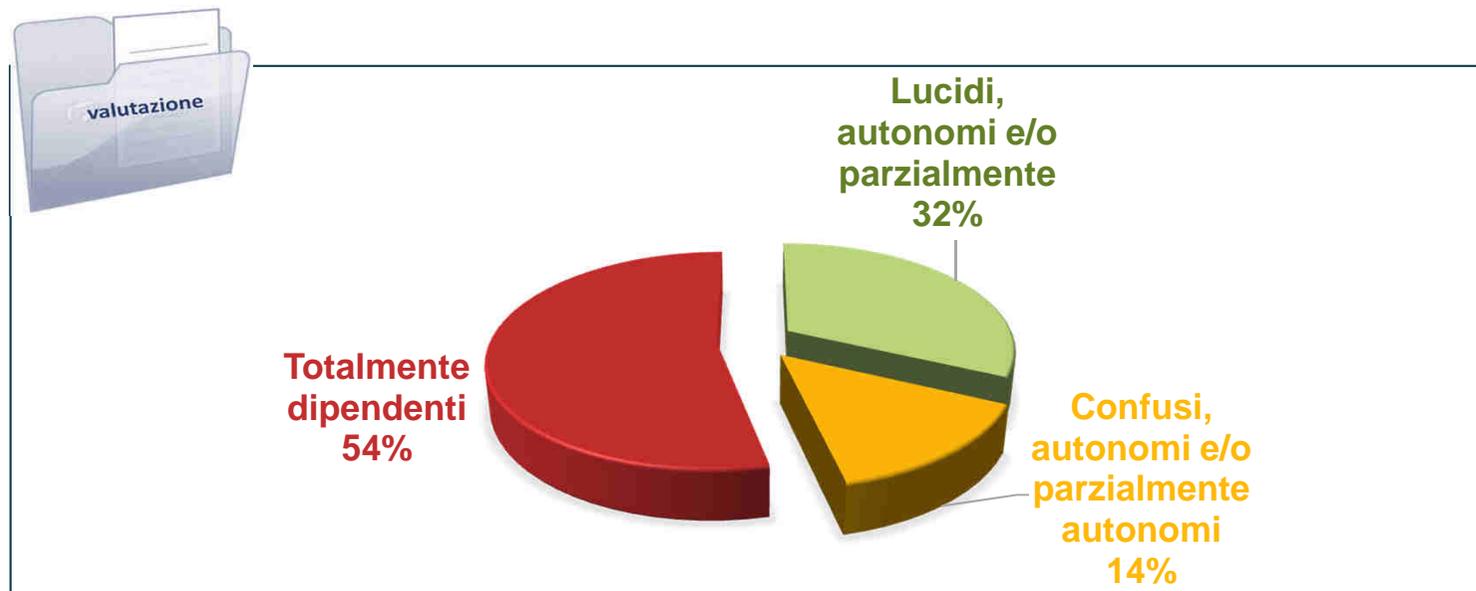


PERMANENZA MEDIA PER GENERE

Nel 2018 si registra una permanenza media di **3 anni e mezzo** circa. E' da sottolineare che negli ultimi 3 anni la permanenza media è calata di 1 anno, a dimostrazione del fatto che **l'utenza in entrata è sempre più complessa e con bisogni sanitari prevalenti.**

	Anni medi di permanenza		
2018	3,40 anni	3,58 anni	2,99 anni
2017	3,67 anni	3,71 anni	3,60 anni
2016	4,34 anni	4,28 anni	4,49 anni

I PRIFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI AL 31/12/2018



	2018	2017	2016
Con problemi comportamentali	0 %	0 %	0 %
Totalmente dipendenti	53,62 %	52,24 %	57,35 %
Confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi	14,49 %	23,88 %	22,06 %
Lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi	31,88 %	23,88 %	20,59 %



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.

Nel mese di dicembre 2015 si è registrato l'inserimento del primo utente negli Alloggi Protetti, nel 2018 si registrano n° 3 alloggi occupati.

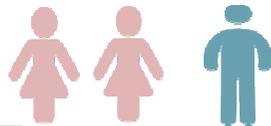


N° UTENTI PRESENTI



PRESENZA OSPITI

33 %
maschi



67 %
femmine

ETA' MEDIA
62,66 anni



Servizi semiresidenziali

LA RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E
SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI

- È sempre crescente la richiesta da parte dei cittadini anziani di rimanere nella propria abitazione nonostante le difficoltà legate alla non autosufficienza.
- Per questo viene data la possibilità di usufruire dei servizi della nostra azienda in regime semi-residenziale cioè continuando a vivere nella propria abitazione. 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, il Centro offre attività terapeutiche e riabilitative, attività socio-educative atte a garantire l'integrazione sociale, prestazioni di cura ed igiene della persona, servizio ristorazione e servizio di trasporto. Tali servizi possono integrare gli interventi di assistenza domiciliare ed essere luogo di incontro sociale, culturale, ricreativo e di ristoro.

IL CENTRO DIURNO

Dal 04 maggio 2010 l'accesso al Centro Diurno è autorizzato dall'U.V.M. nel limite di numero 4 posti accreditati sui 5 posti autorizzati. Per n. 1 posto l'accesso è libero a pagamento e la domanda va fatta direttamente alla Casa Laner.

	Posti autorizzati	Posti convenzionati	Posti non convenzionati	Criteri di accesso
Servizio di Presa in carico diurna continuativa	5	4		U.V.M.
			1	A.P.S.P.



ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO

Posti convenzionati:

L'orario di apertura del centro diurno è il seguente: **dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 17:30**. All'interno di tali fasce orarie ogni persona avrà un orario personalizzato, stabilito in base al progetto che viene concordato.

Posti non convenzionati:

L'orario di apertura del centro diurno è il seguente: **dal lunedì alla domenica dalle ore 08:30 alle 17:30**.

GLI UTENTI DEL CENTRO DIURNO

	2018	2017	2016
Numero utenti	7	11	10
- di cui CD convenzionato	5	7	3
- di cui CD a pagamento	2	4	7
Nuovi utenti inseriti	4**	7*	4
Utenti dimessi	5**	9*	4
Età media	75,43	78,63	77,60

** di cui 1 utente ha fatto più periodi E/U più volte nel corso dell'anno.

* di cui 2 utenti hanno fatto più periodi E/U più volte nel corso dell'anno.

Nel 2018 alcuni utenti si sono alternati nella frequenza coprendo non più di 5 posti.

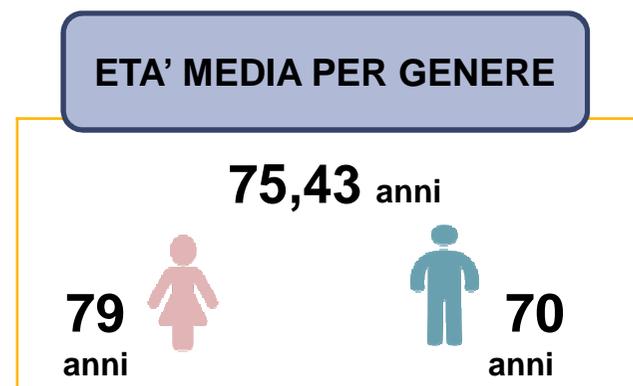
COPERTURA POSTI

Il trend delle presenze evidenzia nel triennio un sensibile calo del numero di utenti che registra il minimo nel 2018. Tale dato può essere giustificato dal fatto che il servizio di presa in carico diurna continuativa copre un territorio molto vasto e complesso dove il servizio di trasporto risulta essere determinante in negativo per la scelta del servizio.



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		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Maschi	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0
Femmine	0	0	0	1	1	1	2	3	2	2	4	3	0	1	1
TOTALE	0	0	1	2	2	1	3	4	3	2	4	4	0	1	1



ETA' MEDIA





Servizi ambulatoriali

LA RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E
SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI

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.

	2018	2017	2016
N° accessi	124	146	117
N° ore	860	793	742
Giorni medi di attesa	47	70	137
Età media	61	61	62

ETA'
minima 9 anni,
massima 93



Nel triennio il servizio di fisioterapia per utenti esterni ha acquisito sempre più visibilità infatti si evidenzia un costante aumento delle ore dedicate al servizio.

UTENTI PER GENERE

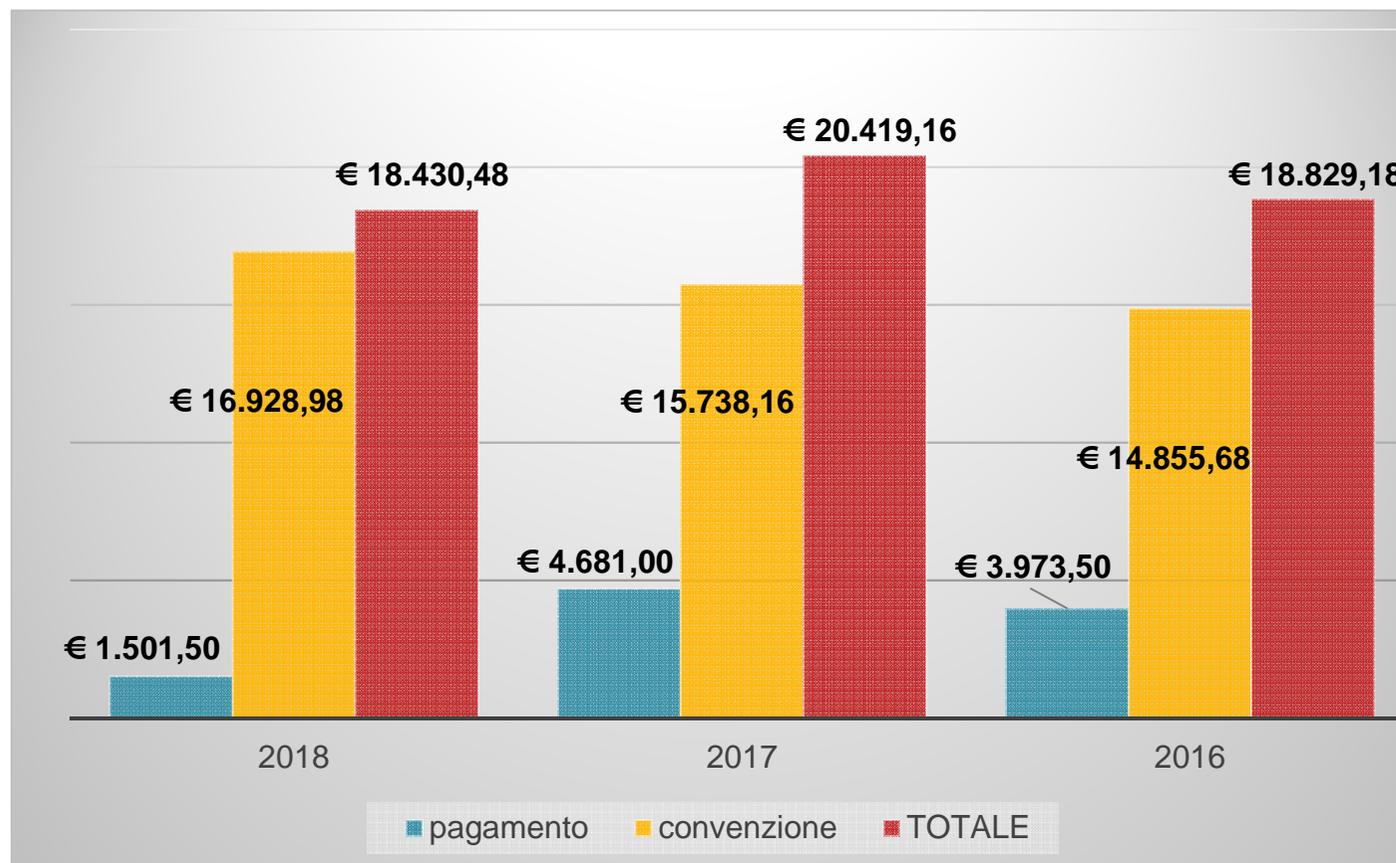


55 %
femmine

45 %
maschi

IL FATTURATO DEL SERVIZIO

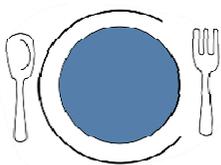
**LA RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E
SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI**



Il fatturato del servizio di fisioterapia per esterni risulta in leggera flessione rispetto al 2017 in quanto nel 2018 sono state erogate meno ore per prestazioni a pagamento, si è passati da 90 ore annue a 34,50 ore.

Nel 2018 per i 116 utenti che hanno fruito del servizio in convenzione con l'APSS:

- n° 45 risultano esenti ticket;
- n° 71 hanno pagato il ticket.



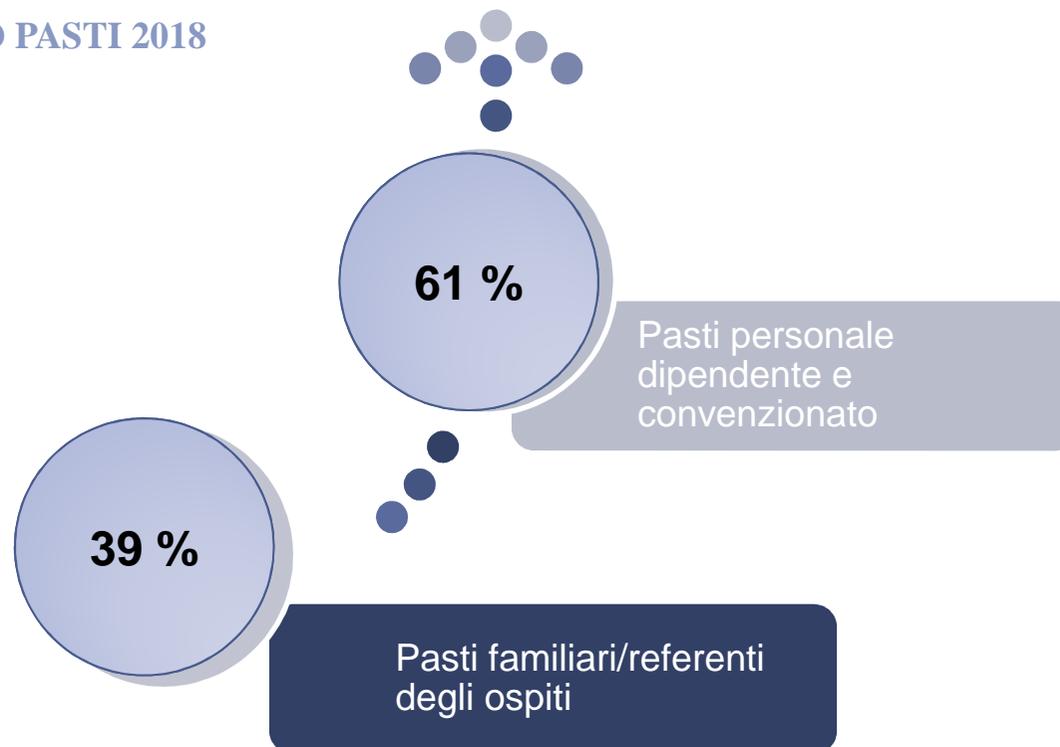
Servizi alberghieri

**LA RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E
SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI**

L'A.P.S.P. offre un servizio di mensa per i familiari e per i dipendenti.

	2018	2017	2016
N° pasti erogati	1.001	701	881
Totale €	€ 4.473,00	€ 1.792,00	€ 2.157,00

DETTAGLIO PASTI 2018



Il sistema qualità

L'ANALISI DI IMPATTO DELL'OPERATO DELL'ORGANIZZAZIONE

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.

SISTEMA
GESTIONE
QUALITA'

«Q&B» – QUALITA' 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 2018, a confermare il **Best performer sul fattore LIBERTA'**, con un livello di contenzione pari al 18,47% di ospiti contenuti.



MARCHIO «Q&B»

Cos'è?

È uno strumento di valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali fondato su un approccio innovativo basato sui risultati che pone al centro:

- Il punto di vista dell'utente (customer orientation)
- La comunità (peer-review)
- Il confronto (benchmarking)



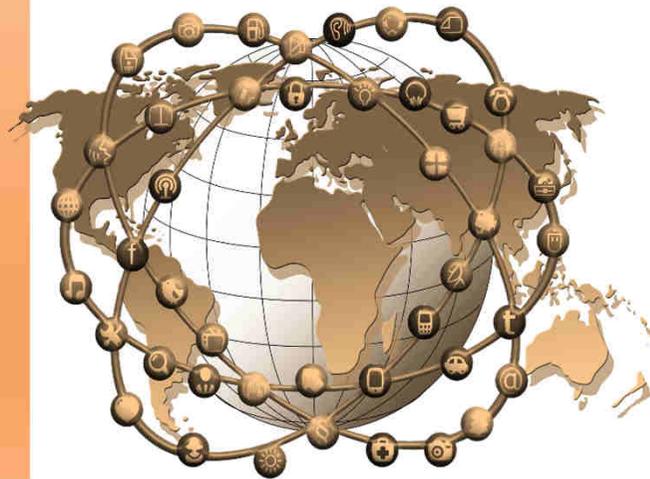
Gli impegni del modello «Q&B»

- ✓ Rendere misurabile ciò che è importante (piuttosto che dichiarare importante quello che è facilmente misurabile), aggiornando periodicamente il modello di valutazione e perfezionando gli indicatori.
- ✓ Valorizzare e far crescere la capacità degli enti di auto valutare la qualità del proprio lavoro nel modo più obiettivo possibile, considerando fattori ed elementi soggettivi e difficili da valutare, attraverso una supervisione della auto valutazione.
- ✓ Promuovere la partecipazione degli anziani residenti alla valutazione ed al miglioramento dei servizi, individuando idonee forme di coinvolgimento dei loro cari nei casi in cui essi non possano più partecipare attivamente.
- ✓ Riconoscere il contributo fondamentale di tutto il personale delle strutture nella realizzazione di un clima di effettiva accoglienza e qualità della vita degli anziani residenti, coinvolgendo il personale nella autovalutazione e nella restituzione degli esiti ed offrendo una prospettiva di significato valoriale al lavoro di documentazione della propria attività.
- ✓ Facilitare la conoscenza reciproca, la cooperazione in rete e la diffusione delle migliori esperienze tra i soggetti aderenti, attraverso il coinvolgimento diretto, reciproco e paritetico di loro rappresentanti nelle visite di valutazione.
- ✓ Porre le premesse per un confronto costante, nel tempo e tra enti, dei risultati di qualità raggiunti annualmente dai singoli soggetti aderenti e dal sistema nel suo complesso, per apprendere dall'esperienza e valorizzare l'attività di tutti.
- ✓ Favorire l'attivazione e il mantenimento di una tensione costante verso il miglioramento continuo che sia di stimolo e di confronto per gli enti in un clima di confronto cooperativo piuttosto che di competizione reciproca.
- ✓ Dare valore e visibilità alle migliori prassi ed alle sperimentazioni innovative.
- ✓ Creare una cultura dell'integrazione tra gli aspetti sociali e sanitari dei servizi agli anziani che sappia partire anche dalle risorse e non solo dai problemi di cui essi sono portatori.
- ✓ Fare in modo che i Fattori di Qualità della Vita e del Benessere degli anziani residenti in RSA siano costantemente considerati come un elemento guida nelle decisioni organizzative degli enti aderenti, ma anche dei soggetti regolatori, mantenendo alto l'impegno di tutti a realizzarli al livello più elevato possibile.

La 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.

TRASPARENZA



**BILANCIO SOCIALE
E DI MISSIONE**

CARTA DEI SERVIZI

**STRUMENTI PER
UNA
COMUNICAZIONE
INTEGRATA**

SITO INTERNET

**PERIODICO
INTERNO
«Lo specchio»**

LA MAPPA DELLA COMUNICAZIONE



CARTA DEI SERVIZI

- per tutelare i diritti degli utenti
- strumento di presentazione
- standard di qualità e di quantità



BILANCIO SOCIALE E DI MISSIONE

- 4° edizione
- rendicontare attività effettuata
- strumento di trasparenza
- strumento di controllo interno
- per informare dei risultati conseguiti



SITO INTERNET

www.casalaner.it

- informazione e comunicazione
- sportello virtuale

L'ANALISI DI IMPATTO DELL'OPERATO DELL'ORGANIZZAZIONE



LO SPECCHIO

- Periodico di informazione
- 13° anno di pubblicazione
- strumento di dialogo



NEWSLETTER

- strumento di informazione interna sia al personale che agli ospiti e famigliari



STAMPA LOCALE

- attenzione per le iniziative
- pubblicizzazione attività
- ruolo fondamentale e strategico per la comunicazione
- strumento di rendicontazione in itinere



RIUNIONI

- strumento di informazione/formazione
- rivolto sia agli stakeholder interni che a quelli esterni

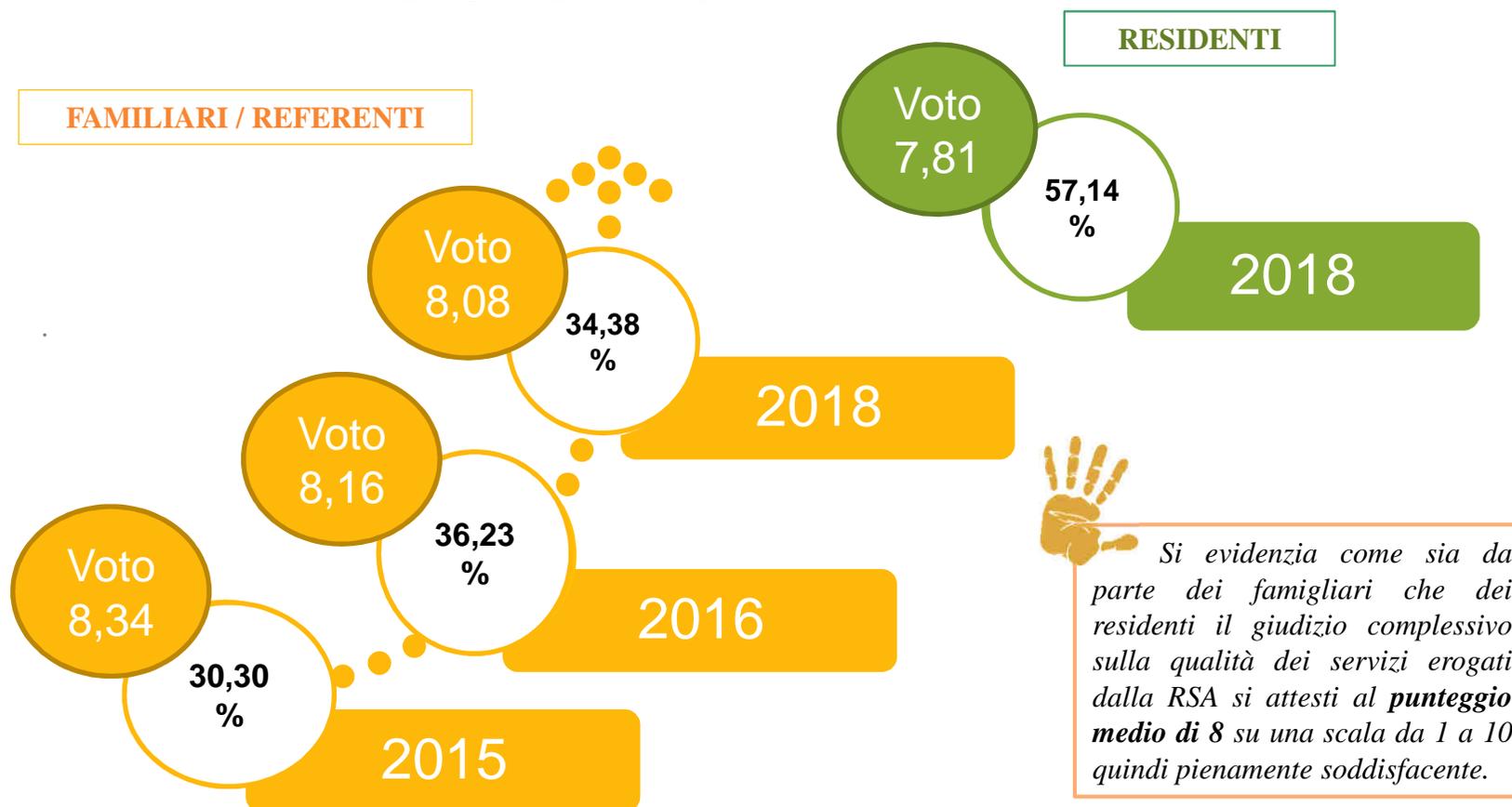
Indagini di customer

L'ANALISI DI IMPATTO DELL'OPERATO DELL'ORGANIZZAZIONE

La Casa Laner, in linea con la mission aziendale, nel 2018 ha condotto 2 indagini di customer in altrettanti servizi, Tali indagini hanno permesso di verificare il grado di soddisfazione dei utenti/clienti della Casa Laner rispetto al servizio erogato.

GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO RSA E CASA SOGGIORNO

Dal 2018 si è scelto di eseguire la rilevazione con cadenza biennale e di somministrare il questionario a familiare/referenti e anche agli ospiti in grado di rispondere.

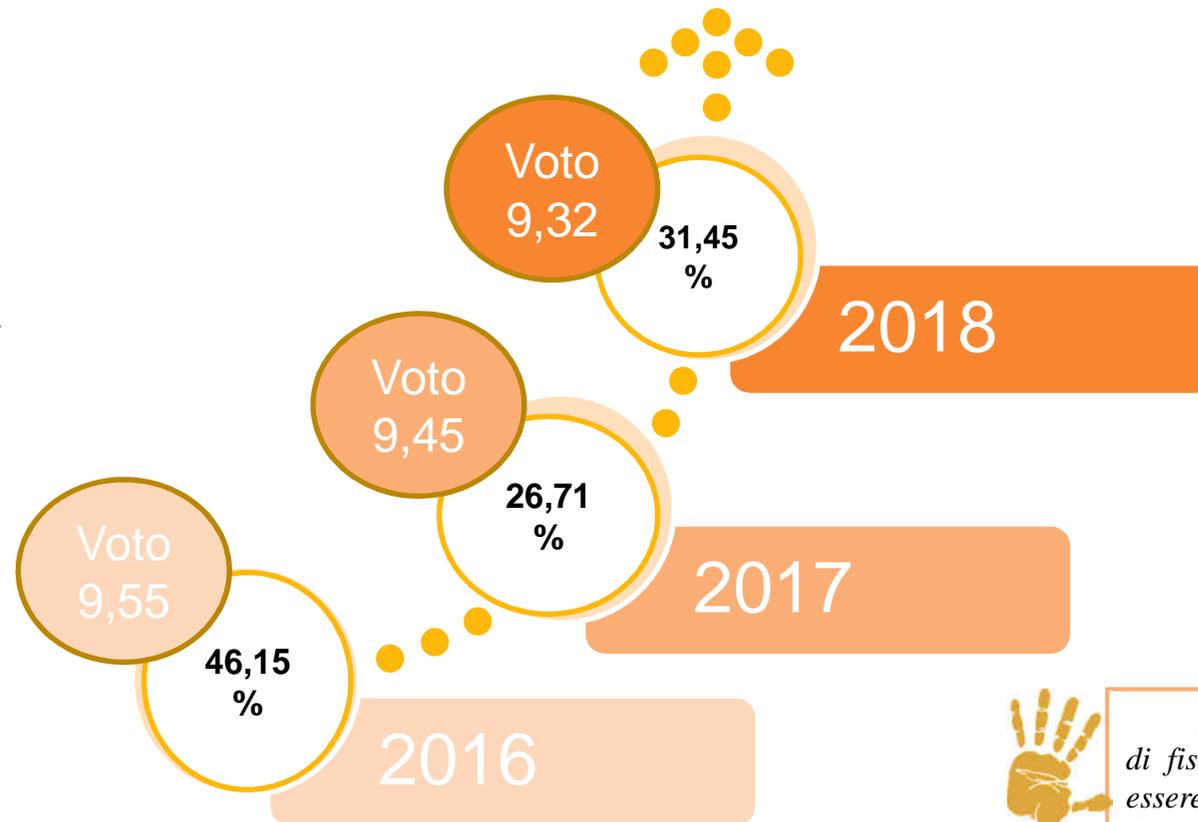


Si evidenzia come sia da parte dei famigliari che dei residenti il giudizio complessivo sulla qualità dei servizi erogati dalla RSA si attesti al **punteggio medio di 8** su una scala da 1 a 10 quindi pienamente soddisfacente.



Nei grafici sopra esposti viene riportata in «nero» la % dei questionari ritornati compilati ed in «bianco» il voto medio. (da una scala da 1 a 10).

GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI



Si evidenzia come il servizio di fisioterapia per esterni risulta essere molto apprezzato da parte dei fruitori che esprimono un punteggio medio di 9 su una scala da 1 a 10.



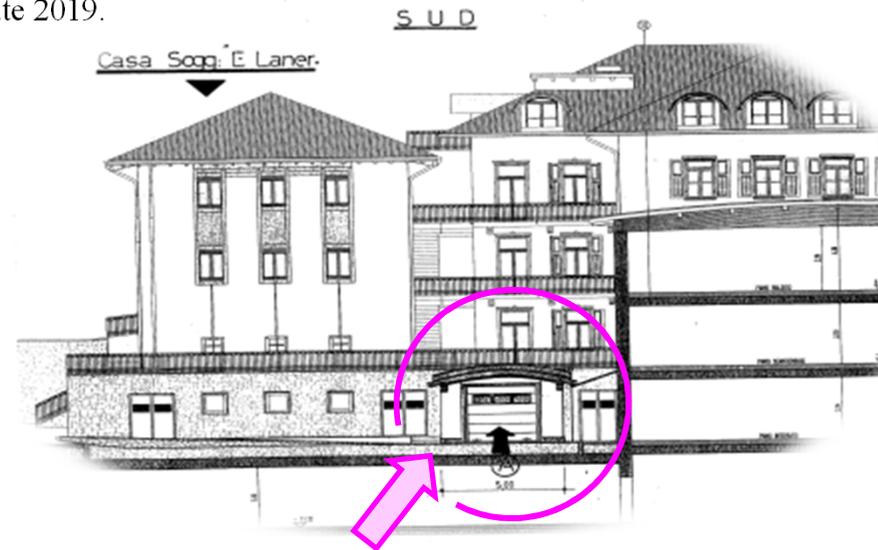
Nei grafici sopra esposti viene riportata in «nero» la % dei questionari ritornati compilati ed in «bianco» il voto medio. (da una scala da 1 a 10).

La valorizzazione del patrimonio

QUESTIONI APERTE

REALIZZAZIONE CAMERA CALDA

Nel 2018 sono iniziati i lavori per la realizzazione della «camera calda» cioè un vano riscaldabile dove sia possibile eseguire le operazioni di trasferimento dei pazienti dalle autolettighe con qualsiasi condizione di tempo atmosferico. Si prevede di terminare i lavori nel corso dell'estate 2019.



Obiettivi

2019 CENTRO DIURNO PER ANZIANI

Ai sensi della deliberazione della Giunta Provinciale n. 1.287 dd. 20.07.2018, la Casa Laner è impegnata nella verifica dei nuovi requisiti minimi richiesti dal processo di autorizzazione all'esercizio dell'attività socio sanitaria e contestualmente anche dei requisiti di accreditamento istituzionale. A tal fine si procederà alla verifica delle check list collegate ai requisiti ed alla relativa predisposizione della documentazione/evidenze richieste.

2019-2021 GIARDINO D'INVERNO

L'amministrazione, anche avvalendosi del contributo di alcune donazioni, sta valutando alcuni studi di fattibilità per la realizzazione di un giardino d'inverno da collocarsi nell'attuale terrazza sul lato nord della casa.

GLOSSARIO



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.

A.P.S.S.

Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari

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.

B.S.M.

Bilancio Sociale e di Missione: documento redatto dalle organizzazioni 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.

CUSTOMER SATISFACTION

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

FAD

Formazione a distanza.

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.

FSC

Formazione sul campo.

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.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

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



Per incentivare l'utilizzo di internet e contestualmente contenere le spese di stampa e spedizione nonché il consumo della carta, Vi comunichiamo che il «Bilancio Sociale e di Missione» per l'anno 2018 potrà essere letto e scaricato sul sito della Casa Laner - www.casalaner.it - in modo semplice ed agevole.