



*A.P.S.P. «Casa Laner» Folgaria*

*Bilancio Sociale e di Missione*

*ANNO 2016*

# Lettera di presentazione

*Dopo il positivo riscontro del 2015, eccoci arrivati alla seconda edizione del Bilancio Sociale 2016, quale documento fondamentale di rendicontazione e partecipazione sociale nel quale abbiamo voluto raccogliere le informazioni, i dati e le attività del 2016.*

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

*Sin dal 1920 la finalità di Casa Laner è 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.*

*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 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.*

*Il Presidente – rag. Davide Palmerini*

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

*(Ministero dell'Interno, 2007)*

# Perché il Bilancio

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

Il Bilancio Sociale costituisce per l'A.P.S.P. una scelta etica e si pone le seguenti finalità:

-  **SENSO DI APPARTENENZA:** in quanto fornisce indicazioni e strategie che possono essere elemento di riferimento delle scelte aziendali. Permette al personale di conoscere gli obiettivi e i valori dell'Azienda rafforzando la motivazione e il senso di appartenenza all'organizzazione e la cultura aziendale, migliorando gli aspetti partecipativi nella gestione dell'azienda.;
-  **TRASPARENZA E COMUNICAZIONE:** in quanto utilizzato nei confronti di tutti coloro che si relazionano con l'organizzazione. Favorisce la partecipazione e il dialogo tra l'Azienda e gli stakeholder, limitando i comportamenti opportunistici;
-  **COESIONE SOCIALE:** permette la lettura della realtà istituzionale dell'Azienda;
-  **VERIFICA ISTITUZIONALE:** misurando la coerenza tra gli input iniziali, ossia la missione, e gli output finali di gestione, ossia i risultati.

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

*Buona lettura.*

## *L'integrazione del Bilancio Sociale e di Missione nel sistema di pianificazione, programmazione e controllo*



Il Bilancio Sociale di Missione 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'importanza del Bilancio Sociale di Missione 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.

# Nota metodologica

Questo documento rappresenta il **Bilancio Sociale e di Missione 2016**.

## ❖ Obiettivi

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

## ❖ Contenuti

- **L'identità** - in questa prima parte viene delineata l'identità dell'Azienda, la mission, la storia, il governo, l'organizzazione e gli interlocutori. Ampio spazio viene dato al personale e alla formazione.
- **Un'offerta calibrata sulla persona** - nella seconda parte vengono identificati e descritti i servizi che offre la Casa Laner e i risultati ottenuti nel 2016.
- **La dimensione sociale** - in questa parte si rendiconta l'attività messa in campo dalla Casa Laner sia all'interno della struttura che all'esterno, con il coinvolgimento di una risorsa molto preziosa: i volontari.
- **Il valore creato** - nella quarta parte sono forniti in modo sintetico gli aspetti economico-finanziari con una particolare attenzione al controllo di gestione.
- **Il rispetto degli impegni assunti** - in questa parte si evidenziano gli obiettivi di qualità e i risultati raggiunti in termini di soddisfazione dei Clienti che hanno caratterizzato la gestione.
- **Preparare il futuro** - nella sesta parte sono riportati i nuovi progetti e le aspettative per il futuro.

## ❖ Periodo di riferimento

- Questa edizione del Bilancio Sociale e di Missione si riferisce all'anno 2016. Come nell'edizione precedente, anche quest'anno abbiamo cercato di confrontare i dati del 2016 con i dati degli anni precedenti.

## ❖ Gruppo di lavoro

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

## ❖ Comunicazione

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



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

# Nota metodologica



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

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



Casa Laner ha posto alla base del processo di rendicontazione:

- ✓ il **principio di continuità** che si fonda sull'impegno di dare continuità al Bilancio Sociale, che sarà pubblicato ogni anno;
- ✓ il **principio di storicizzazione** dei dati, che saranno riferiti all'ultimo triennio, consentendo la valutazione e la comparazione dei risultati nel tempo;
- ✓ il **principio di coerenza**, ovvero congruità tra i dati pubblicati nel Bilancio Sociale e quelli pubblicati negli altri documenti (con particolare riferimento al bilancio d'esercizio).

# SOMMARIO

## L'IDENTITA'

pag. 08	Chi siamo
pag. 09	Mission
pag. 10	Strategia aziendale
pag. 11	I valori
pag. 12	La storia
pag. 14	Lo statuto: scopi dell'azienda
pag. 15	Carta d'identità
pag. 16	Struttura multiservizi
pag. 17	Governance
pag. 20	La struttura organizzativa
pag. 21	Le figure della sicurezza
pag. 22	I portatori d'interesse
pag. 26	Le risorse umane

## UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA

pag. 43	L'evoluzione della popolazione anziana
pag. 44	Servizi residenziali
pag. 60	Servizi semiresidenziali
pag. 63	Servizi ambulatoriali
pag. 65	Servizi alberghieri
pag. 66	Alloggi protetti «Casa dei Nonni»

## LA DIMENSIONE SOCIALE

Pag. 67	La dimensione sociale
Pag. 68	Il volontariato
Pag. 69	Gli strumenti della comunicazione

## IL VALORE CREATO

pag. 71	I principali dati economico patrimoniali
pag. 72	Stato patrimoniale
pag. 73	Conto economico
pag. 74	Controllo di gestione
pag. 75	I fornitori
pag. 76	I servizi in gestione congiunta

## IL RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

pag. 77	Il sistema qualità
pag. 77	Q&B – Qualità e Benessere
pag. 78	Il gradimento dei servizi
pag. 79	Clima aziendale

## PREPARARE IL FUTURO

pag. 81	La valorizzazione del patrimonio
pag. 82	Piano di miglioramento 2016
pag. 85	Obiettivi 2017-2018

pag. 87	GLOSSARIO
---------	-----------

## L'IDENTITÀ

# Chi siamo

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

## MISSION

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

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



## L'IDENTITA'

## LO SVILUPPO DEGLI OBIETTIVI

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 trova 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.

## MISSION



## **STRATEGIA AZIENDALE**

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



## **EGUAGLIANZA**

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

## **IMPARZIALITA'**

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

## **CONTINUITA'**

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

## **DIRITTO DI SCELTA**

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

## **PARTECIPAZIONE**

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

## **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. La Casa Laner fa proprio 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

## L'IDENTITA'

# La storia



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

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

## L'IDENTITA'

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

### IL CONTESTO AMBIENTALE

#### IL TERRITORIO

16	Comunità di Valle
4	Distretti Sociosanitari
1	ASL unica
41	APSP dedicate ai servizi per anziani

### IL CONTESTO NORMATIVO

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

\* fonte Bocconi SDA

### LA POPOLAZIONE E I SERVIZI PER ANZIANI

537.416 popolazione residente

21% popolazione anziana

€ 208 ml bilancio complessivo delle APSP



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

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

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

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

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

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

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

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

# Carta d'identità

	SERVIZI OFFERTI				TIPOLOGIA OFFERTA				CRITERI DI ACCESSO			
	RESIDENZIALI	SEMI RESIDENZIALI	AMBULATORIALI	ALBERGHIERO	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	6		x			
Casa soggiorno	x				3		3			x		
Centro diurno		x			5	2			x			
Fisioterapia per esterni			x					16		x	x	
Servizio mensa				x						x		



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

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

## *Struttura multiservizi*

<b>Servizi residenziali</b>	<b>Servizi semiresidenziali</b>
<p>Rispondono al bisogno, primario e indispensabile, di vivere in un luogo che sia al tempo stesso accogliente ed efficiente. La struttura fornisce il massimo comfort assistenziale e sanitario alla persona che si trova in una condizione di non autosufficienza temporanea o permanente. La struttura è dotata di servizi specifici di natura sociale e sanitaria e di personale qualificato per l'assistenza diretta e per le attività di tempo libero e di animazione.</p>	<p>I servizi semi-residenziali sono diretti a garantire la permanenza della persona nella propria casa tramite prestazioni ed attività volte ad integrare funzioni proprie del nucleo familiare. In relazione alla tipologia degli utenti, essi possono realizzare attività riabilitative, attività socio-educative, attività di addestramento, formazione e lavoro finalizzato all'acquisizione di competenze ed abilità atte a garantire l'integrazione sociale.</p>
<b>Servizi ambulatoriali</b>	<b>Servizi alberghieri</b>
<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>

# Governance

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.

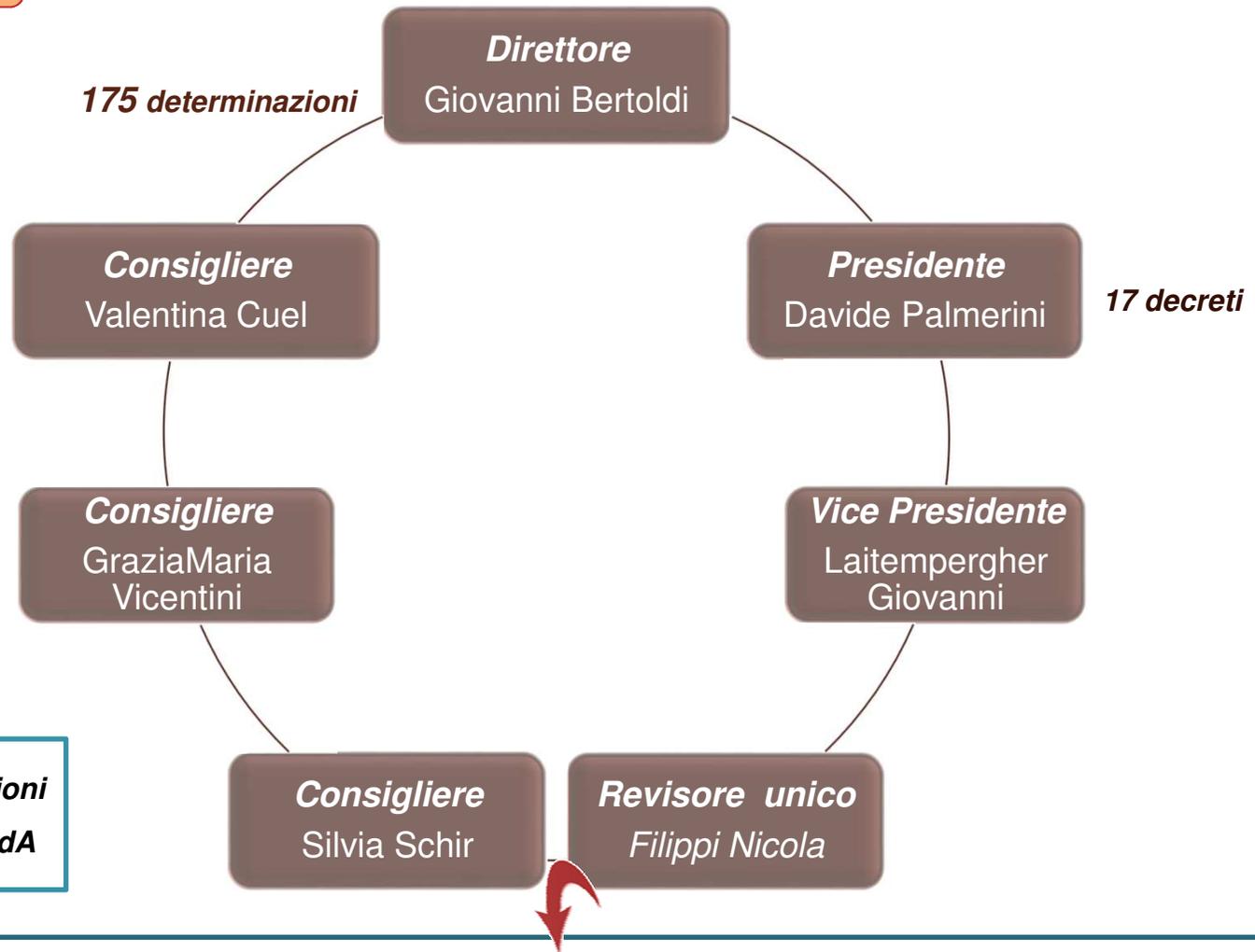
Il **Presidente** è il legale rappresentante dell'Azienda e la rappresenta in giudizio. E' sostituito nel caso di assenza o impedimento dal Vicepresidente. Egli assicura con la sua opera la vigilanza sul buon andamento istituzionale e l'unità di indirizzo dell'Amministrazione nei confronti degli enti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



**L'IDENTITA'**



**40 deliberazioni**  
**8 riunioni CdA**

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

## **L'IDENTITA'**

### **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

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

### **IL DIRETTORE**

*(in convenzione con APSP di Pergine Valsugana)*

### **REVISORE DEI CONTI**

*(Nominato con delibera N° dd. 24/04/2014  
triennio 2014-2017)*

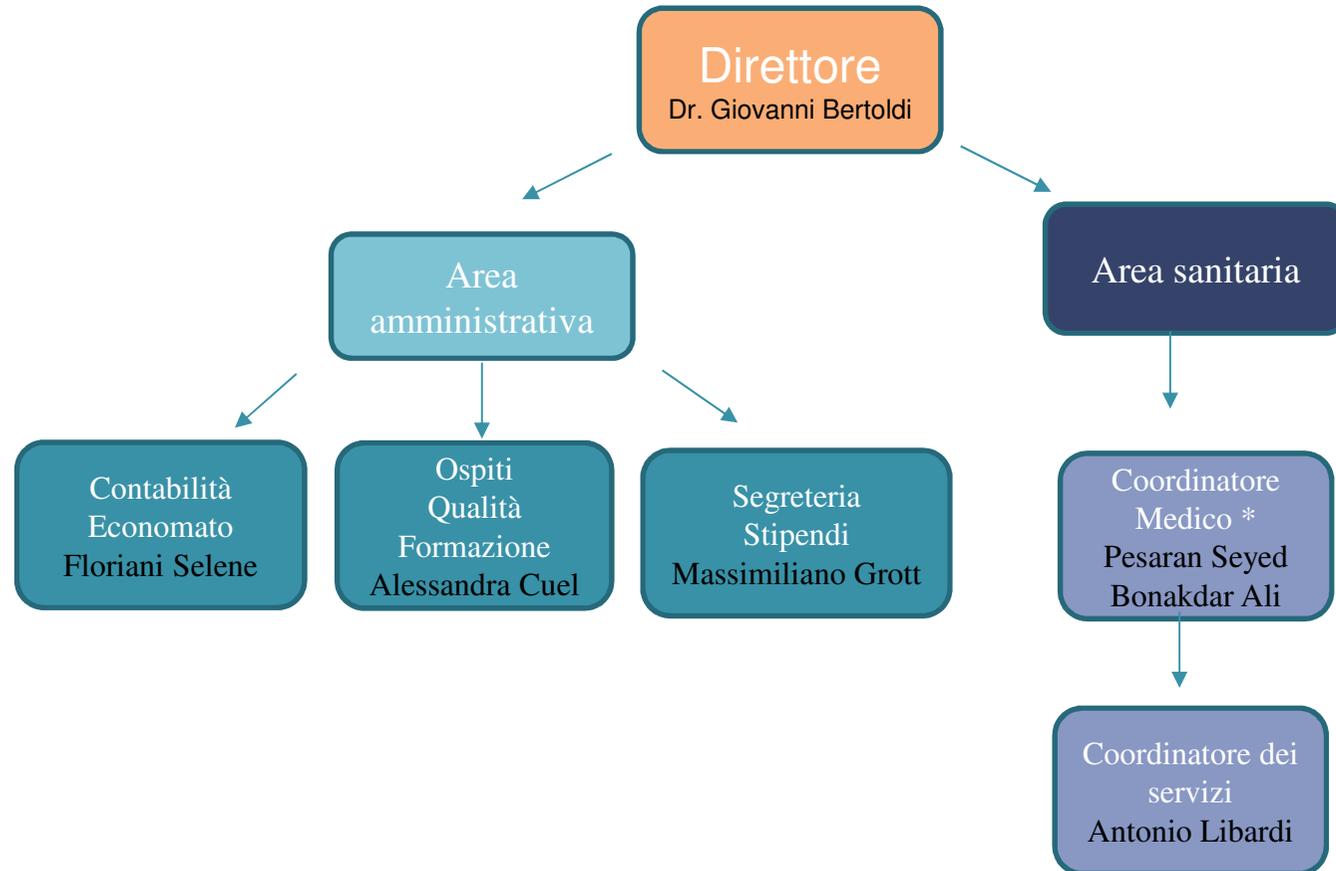


#### **Deleghe del presidente – delibera 17/2013**

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

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

## La struttura organizzativa



\* Servizio medico: dal 2017 il medico coordinatore della struttura è la dott.ssa Anna Rosa Boscolo.

## *Le figure della sicurezza*

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

**Datore di Lavoro:** Bertoldi Giovanni

**Responsabile del servizio di prevenzione e protezione:** Grott Massimiliano

**Medico competente:** Gennaro Antonacci

**Rappresentante dei lavoratori per sicurezza:** Gober Lucio

**Preposti alla sicurezza:** Apicella Vincenza, Bertoldi Marinella , Corradi Doriana, Cuel Alessandra, Cuel Angiolina, Diener Tiziana, Donato Bruno, Filz Antonio, Gober Lucio, Graser Maryvonne, Libardi Antonio, Orsi Tiziana, Novella Alberto.

**Addetti alle emergenze:**

Bertoldi Giovanni, Gober Lucio



## *I portatori d'interesse*

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

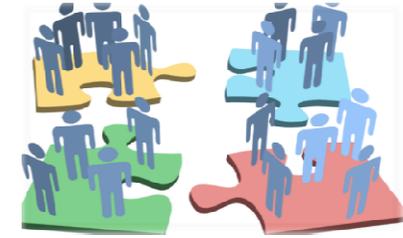
La Casa Laner imposta i rapporti con i propri stakeholder su principi di buona fede, correttezza, lealtà e trasparenza nel rispetto delle norme di legge, dello Statuto e dei regolamenti in modo da instaurare e consolidare rapporti di fiducia e fidelizzazione.

### **L'ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER**

L’ascolto è da sempre al centro dell’attività di Casa Laner per questo annualmente investe in attività diverse volte ad ottenere feedback dai diversi stakeholder.

**L'IDENTITA'**

## LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



### **PERSONALE**

Dipendenti  
Collaboratori  
Tirocinanti  
Volontari

### **AMBIENTE**

Generazioni future  
Collettività/cittadinanza  
Ambienti di lavoro

### **CLIENTI**

Ospiti  
Utenti  
Famigliari  
Caregiver  
Amministratori  
di sostegno  
Tutori

### **MEDIA**

Telegiornali locali  
Pubblicazioni  
Giornali

### **FORNITORI**

Fornitori  
Partner

### **COMUNITA' LOCALE**

Regione  
Provincia  
Comune  
Comunità di Valle

### **ISTITUZIONI**

Organizzazioni sindacali  
Banche  
UIIPA  
APSP  
Associazioni

## **L'ASCOLTO DEGLI 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.



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.

	2016	2015
Reclami	4	1
Suggerimenti / apprezzamenti	0	3

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

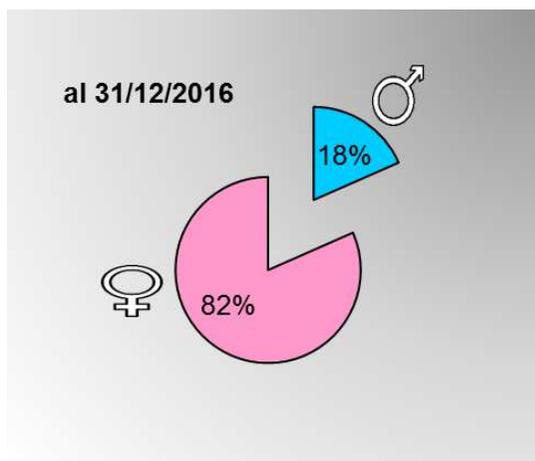
## Le risorse umane

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

### LA DIMENSIONE DEL PERSONALE

	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/14
Nr. dipendenti a tempo indeterminato	56	55	57
Nr. dipendenti a tempo determinato	20	20	15
<b>TOTALE</b>	<b>76</b>	<b>75</b>	<b>72</b>
MASCHI	14	13	10
FEMMINE	62	62	62

### LAVORATORI PER GENERE



**76** dipendenti  
**73,68%** personale a tempo indeterminato  
**12,35 anni** media anzianità di servizio personale tempo indeterminato

	2016	2015	2014
<b>Numero assunzioni</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>22</b>
di cui a tempo indeterminato	4 *	0	6
<b>Numero cessazioni</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>21</b>
di cui a tempo indeterminato	2	1	3

\* di cui 1 Assistente amm. + 1 OSS passati da tempo determinato a tempo indeterminato

## L'IDENTITA'

### LA DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE al 31/12/2016

PERSONALE (dipendente):	NUM.	Tempo		Tempo		Full-time	Part-time
		femmine	maschi	indeterminato	determinato		
assistenza	39	36	3	28	11	27	12
operaio	1	0	1	1	0	1	0
lavanderia	1	1	0	1	0	1	0
cucina	9	4	5	8	1	8	1
pulizie	6	6	0	4	2	4	2
amministrativo	3	2	1	3	0	3	0
infermieristico	9	6	3	6	3	9	0
animazione	4	4	0	4	0	1	3
fisioterapia	3	3	0	1	2	0	3
coordinamento	1	0	1	0	1	1	0
<b>TOTALE</b>	<b>76</b>	<b>62</b>	<b>14</b>	<b>56</b>	<b>20</b>	<b>55</b>	<b>21</b>

#### Tipologia di contratto



20 donne 1 uomo  
part-time per genere

72,37 % contratti full-time  
27,63 % contratti part-time

73,68 % tempo indeterminato  
26,32 % tempo determinato

#### Titolo di studio

	tot.	%
Licenza media	38	50,00%
Licenza scuola media superiore	21	27,63%
Laurea	17	22,37%

## L'IDENTITA'

*All'intero della Casa Laner operano diverse figure professionali ognuna delle quali viene identificata con il colore della divisa, al fine di rendere sempre ben riconoscibili i vari professionisti nell'ambito dei servizi di cura da parte degli Ospiti, dei famigliari e dei caregiver.*



**MEDICO**

Promuovere e mantenere la salute dei residenti attraverso funzioni preventive, diagnostiche, terapeutiche, riabilitative e di educazione sanitaria



**COORDINATORE**

Promuovere le condizioni organizzative per garantire la massima integrazione tra gli operatori dell'equipe multidisciplinare, il coordinamento dell'attività assistenziale e l'organizzazione di vita dei residenti



**INFERMIERE**

Promuove la presa in carico globale del residente favorendo la partecipazione della persona nelle decisioni assistenziali e nella organizzazione della vita all'interno della struttura.



**FISIOTERAPISTA**

Promuove interventi e prestazioni riabilitative, elabora in collaborazione con l'equipe il programma di prevenzione, cura e riabilitazione; supporta il personale al fine di garantire continuità nelle azioni di mantenimento dell'autonomia fisica del residente.



**OPERATORI DI  
ASSISTENZA  
(O.S.S.)**

Le attività del personale di assistenza afferiscono agli interventi di assistenza diretta alla persona, supporto alla riabilitazione, relazione con il residente ed i famigliari, interventi di comfort, di igiene e di sicurezza sugli ambienti di vita, assistenziali e di cura.



**ANIMATORE**

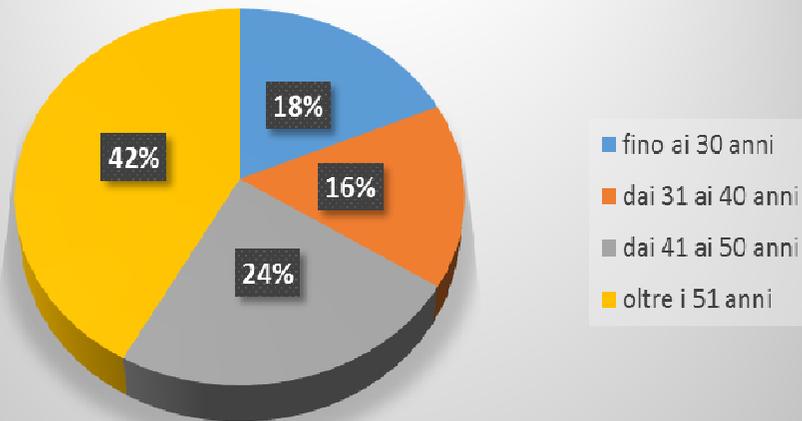
Promuove il mantenimento dei rapporti sociali tra le persone residenti, la sua famiglia, la rete amicale e la comunità territoriale; promuove il mantenimento e potenziamento delle abilità residue nelle attività di vita quotidiana in stretta sinergia con il personale di assistenza e riabilitativo e di cura

**L'IDENTITA'**

**LE FASCE D'ETA'**

	fino ai 30 anni		dai 31 ai 40 anni		dai 41 ai 50 anni		oltre i 51 anni	
	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/16	al 31/12/15
<b>Maschi</b>	4	5	3	2	4	4	3	2
<b>Femmine</b>	10	16	9	8	14	18	29	20
<b>TOTALE</b>	14	21	12	10	18	22	32	22

al 31/12/2016



**ETA' MEDIA 2016**

**45,30 anni**

**46,40 anni**  
*per le femmine*

**40,43 anni**  
*per i maschi*

**L'IDENTITA'**

**L'ANZIANITA' DI SERVIZIO PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO**

	fino ai 10 anni		da 11 a 30 anni		oltre i 30 anni	
	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/16	al 31/12/15
<b>Maschi</b>	5	4	5	6	0	0
<b>Femmine</b>	27	23	17	20	2	2
<b>TOTALE</b>	32	27	22	26	2	2

**ANZIANITA'  
MEDIA DI SERVIZIO 2016**

**12,35 anni**

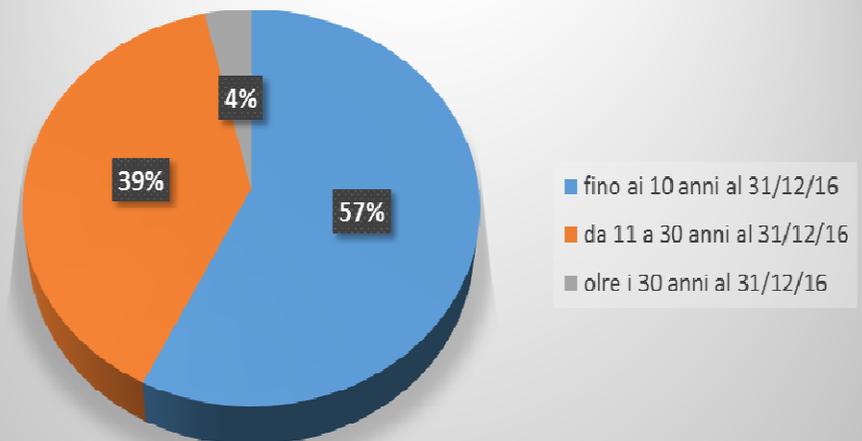


**12,37 anni**  
*per le femmine*



**12,29 anni**  
*per i maschi*

al 31/12/2016



## L'IDENTITA'

## ASSENTEISMO

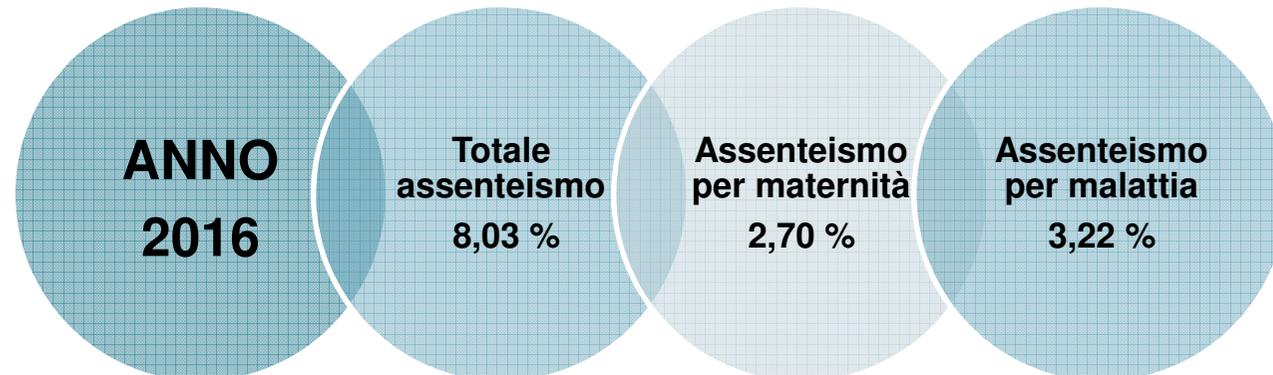
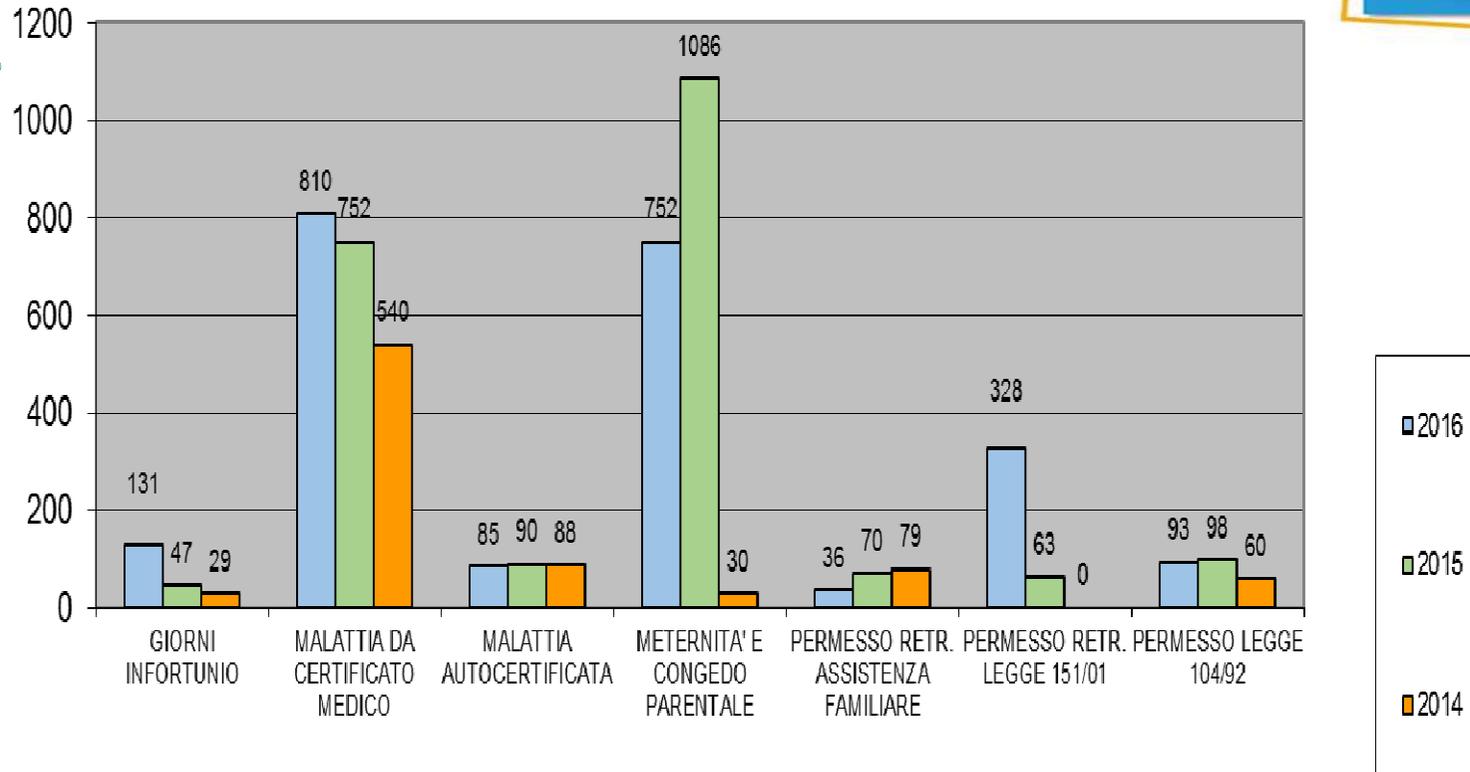
La gestione e sostituzione delle assenze del personale rappresentano uno degli elementi più critici per la gestione dell'APSP. Nel 2016 si registra un aumento delle assenze dovuto in prevalenza ad assenze per permessi retribuiti Legge 151/01.

DESCRIZIONE ASSENZE	2016			2015			2014		
	GIORNI	MEDIA	% ASSENZE	GIORNI	MEDIA	% ASSENZE	GIORNI	MEDIA	% ASSENZE
GIORNI INFORTUNIO	131	1,72	0,47	47	0,63	0,17	29	0,40	0,11
MALATTIA DA CERTIFICATO MEDICO	810	10,66	2,91	752	10,03	2,75	540	7,50	2,05
MALATTIA AUTOCERTIFICATA	85	1,12	0,31	90	1,20	0,33	88	1,22	0,33
METERNITA' E CONGEDO PARENTALE	752	9,89	2,70	1086	14,48	3,97	30	0,42	0,11
PERMESSO RETR. ASSISTENZA FAMILIARE	36	0,47	0,13	70	0,93	0,26	79	1,10	0,30
PERMESSO RETR. LEGGE 151/01	328	4,32	1,18	63	0,84	0,23	0	0,00	0,00
PERMESSO LEGGE 104/92	93	1,22	0,33	98	1,31	0,36	60	0,83	0,23
<b>TOTALE ASSENTEISMO</b>			<b>8,03%</b>			<b>8,06%</b>			<b>3,14%</b>

Anno 2016

11,77 giorni medi di  
assenza per malattia

# CONFRONTO



## LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

	2016	2015	2014
<b>Infortuni</b>	8	4	1
<b>Giorni infortunio</b>	131	47	20
<b>Visite mediche D. Lgs. 81/2008</b>	49	28	43
<b>Idoneità senza limitazioni</b>	75 %	77 %	78 %

## TIPOLOGIA DI INFORTUNIO

	2016	2015
Biologico	3	1
Caduta accidentale	4	2
Altro	1 <i>(frattura naso)</i>	1 <i>(ustione)</i>

Anno 2016

*16,37 giorni medi di assenza per infortunio*



*Pur evidenziando un numero di infortuni ancora sotto controllo si registra dal 2014 al 2016 un aumento derivante da cause accidentali non dipendenti dall'organizzazione interna.*

	2016	2015	2014
<b>Iscritti al sindacato</b>	33	31	29
<b>Totale dipendenti</b>	76	75	72
<b>% iscritti al sindacato</b>	43,42 %	41,33 %	40,28 %



*L'A.P.S.P. da sempre individua le organizzazioni sindacali quale stakeholder di riferimento per la gestione del personale e il benessere organizzativo.  
Negli anni si è registrato un lieve aumento del numero degli iscritti ai sindacati.*

	2016	2015	2014
<b>Numero permessi</b>	0	1	4
<b>Numero scioperi</b>	4	2	5
<b>Adesione agli scioperi</b>	0	0	0

## I PARAMETRI PROVINCIALI

TIPOLOGIA PERSONALE:	AL 31/12/2016		
	parametro teorico	parametro effettivo	scostamento
assistenza medica	122 min/die	169 min/die	+ 47 min/die
coordinamento	1	1	0
assistenza infermieristica	6,12	9	+ 2,88
attività di animazione	1	1,5	+ 0,50
assistenza generica alla persona	26,322	29,270	+ 2,948
assistenza riabilitativa	1,263	1,956	+0,693 <sup>oo</sup>
<i>assistenza riabilitativa (escluso fisioterapia per esterni)</i>	<i>1,263</i>	<i>1,598</i>	<i>+ 0,335</i>

<sup>oo</sup> di cui 0,358 per prestazioni fisioterapiche per utenti esterni



## L'IDENTITA'

## ATTIVITA' IN CONVENZIONE

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

PERSONALE (in convenzione)	al 31/12/2016		al 31/12/2015		al 31/12/2014	
	NUM.	tot. rapp a 1560 ore	NUM.	tot. rapp a 1560 ore	NUM.	tot. rapp a 1560 ore
infermieristico	0	0	0	0	0	0
fisioterapia	1	0,55	1	0,55	1	0,50
medico	1	0,47	1	0,48	1	0,47
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>1,02</b>	<b>2</b>	<b>1,03</b>	<b>2</b>	<b>0,97</b>

## DIPENDENTI/CONVENZIONATI



## L'IDENTITA'

## LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

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

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

	2016	2015	2014
Totale ore formazione personale dipendente	1.460,25	1.300,00	1.420,50
N. Corsi	34	49	60
N. operatori coinvolti	81 86,17%	69 79,31%	76 92,68%
N. operatori di assistenza che hanno frequentato almeno un evento formativo nell'anno	41 87,23%	41 85,42%	43 95,56%
N. ore medie di frequenza	18,03	18,84	18,69

### RIUNIONI E CORSI

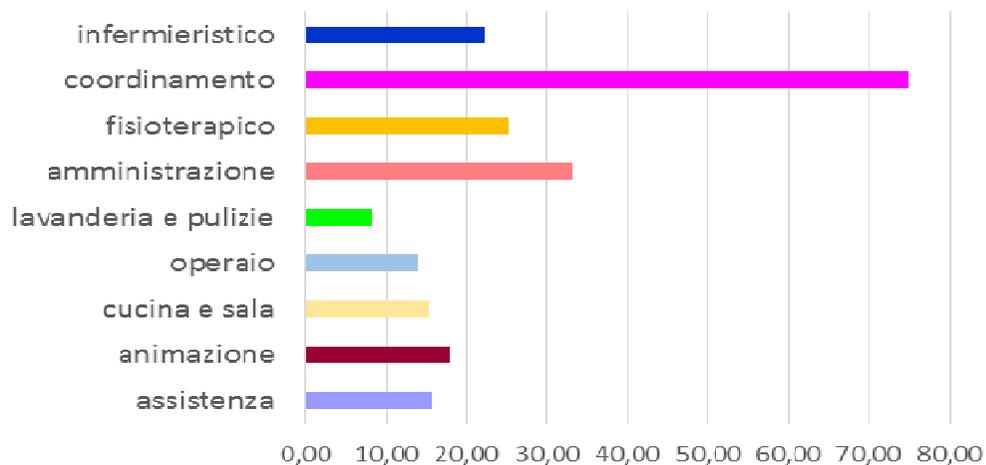
RIUNIONI n° 36

CORSI n° 34

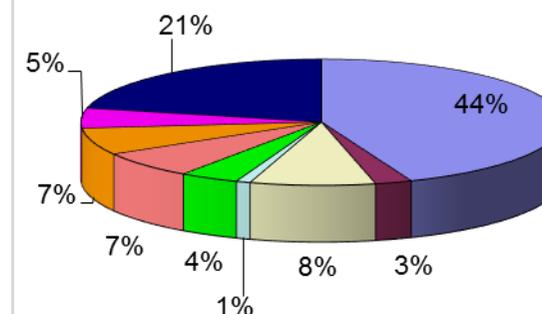
## L'IDENTITA'

Servizio	2016		2015		2014	
	n. operatori	ore formazione	n. operatori	ore formazione	n. operatori	ore formazione
assistenza	41	641,5	41	638,5	43	548,25
animazione	2	36	2	40	2	47
cucina e sala	8	122,5	6	61,5	10	104,25
operaio	1	14	1	8	1	26
lavanderia e pulizie	7	57,75	1	8	2	16
amministrazione	3	99,75	2	74,75	4	97,5
fisioterapico	4	100,75	2	44,25	2	86,75
coordinamento	1	74,75	1	42,5	1	86,75
infermieristico	14	313,25	13	382,5	11	408

Media ore frequenza per servizio



Ore formazione 2016





<b>Corsi organizzati in sede:</b>	<b>Formatore</b>	<b>op. coinvolti</b>
Visione attività Cartella Socio Sanitaria	CBA	5
<b>Percorso formativo inerente l'autocontrollo e l'igiene degli alimenti</b>	<b>dott.ssa Puecher Vittoria</b>	<b>13</b>
Approcci e strategie per relazionarsi ed assistere la persona affetta da demenza / alzheimer	dott.ssa Taufer Paola	46
<b>Benessere psico-fisico, emotivo e relazionale degli operatori</b>	<b>dott.ssa Taufer Paola</b>	<b>50</b>
La gestione del dolore in RSA	coord. Lucia Zamperdri	16
<b>Retraininig BLSD per OSS</b>	<b>CRI Folgaria</b>	<b>7</b>
La tutela della privacy nell'ambito socio assistenziale e sanitario	avv. Grazioli Matteo	12
<b>Addestramento utilizzo lavasciuga</b>	<b>ditta fornitrice</b>	<b>6</b>
L'applicazione della normativa anticorruzione nelle APSP	dott. Giovanni Bertoldi	51
<b>Corso movimentazione carichi.</b>	<b>fisio. Federico Foglia</b>	<b>12</b>

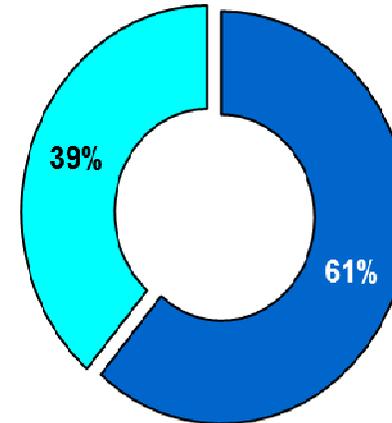
**L'IDENTITA'**

*I costi della formazione*

<b>Preventivato a budget 2016</b>	<b>€ 9.000,00</b>
<b>Costo formazione 2016</b>	<b>€ 8.550,74</b>

*I numeri della formazione*

<b>894,25 ore</b>	<b>formazione interna</b>
<b>566,00 ore</b>	<b>formazione esterna</b>



**CREDITI ECM**

	TOT. CREDITI PERSONALE (presente al 31/12/2016)	TOT. PERSONALE al 31/12/2016	PERSONALE con min 35 crediti	% rispetto (min 35 crediti annui)	<i>MEDIA CREDITI PER DIPENDENTE (presenti al 31/12/2016)</i>
IP dipendenti	346	9	4*	44,44%	38,44
Fisioterapisti dipendenti	236	3	3	100,00%	78,67
Fisioterapisti convenzionati	77	1	1	100,00%	77,00
Medico (presente fino al 02/12/16 poi sostituito)	53	1	1	100,00%	53,00

\* = 2 dipendenti esonerati per il 2016 / 3 dipendenti con meno di 35 crediti nell'anno

**INTERVENTI DI POLITICHE DEL LAVORO**

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

	2016	2015	2014
Persone coinvolte	1	1	1
Ore annue effettuate	702	1.260	1.260
Costo a carico PAT	€ 6.247,09	€ 11.918,60	€ 11.825,83
<b>Costo a carico APSP</b>	<b>€ 2.698,71</b>	<b>€ 4.849,73</b>	<b>€ 4.814,56</b>

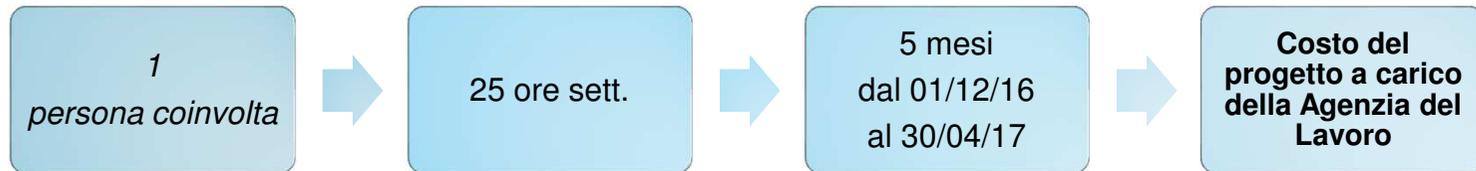
**PROGETTO INTERVENTO 19:**

*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 durate prevista da un minimo di 4 mesi ad un massimo di 10 mesi.*

## L'IDENTITA'

Nel dicembre 2016 la Casa Laner ha aderito anche al nuovo progetto «*Opportunità lavorative per persone disabili over 45*» istituito dall' Agenzia del Lavoro nel corso del 2016.



### PROGETTO OVER 45:

rivolto a persone disoccupate con disabilità e di età superiore ai 45 anni, nel settore dei servizi ausiliari di tipo sociale, a carattere temporaneo presso Enti Locali o APSP. I progetti durano al massimo 5 mesi con orario part-time.

## TIROCINI FORMATIVI

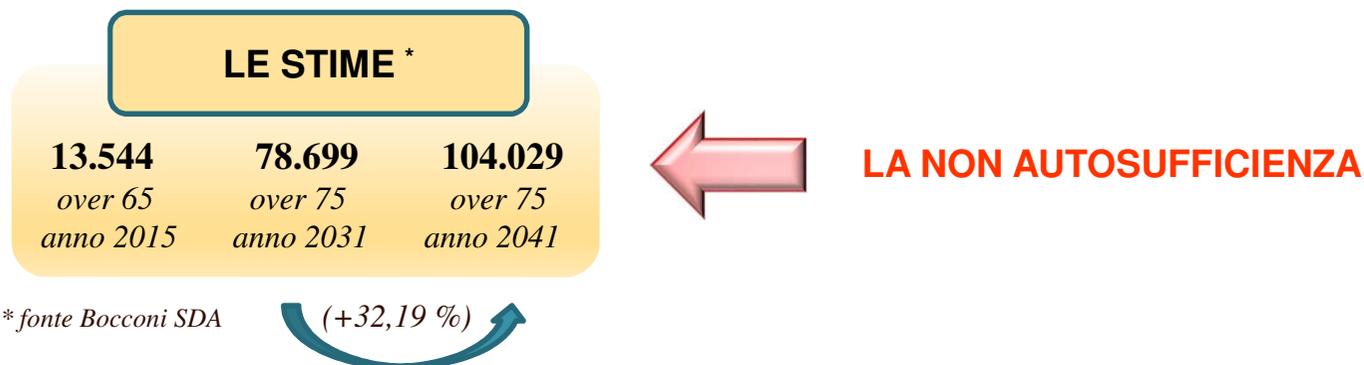
La Casa Laner ha stipulato nel corso degli anni varie convenzioni con istituti scolastici per lo svolgimento presso l'ente di tirocini formativi quale occasione di incontro tra il mondo del lavoro e la scuola.

Nel 2016 i tirocini si sono svolti nel servizio animazione.

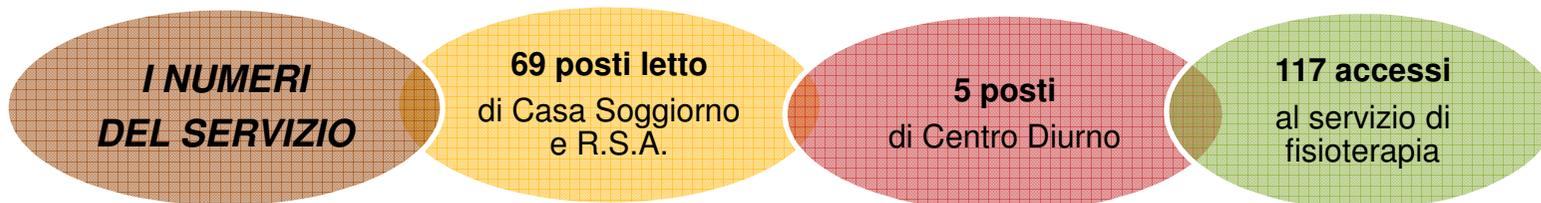
Scuole	2016	Mansione tirocinio
«Oxford Civezzano» di Civezzano	1	Servizio animativo
Istituto Superiore «Don Milani» di Rovereto	2	Servizio animativo

## L'evoluzione della popolazione anziana

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



### I SERVIZI



**CASA SOGGIORNO:** è una struttura residenziale destinata a persone autosufficienti, dispone di **3 posti letto**.

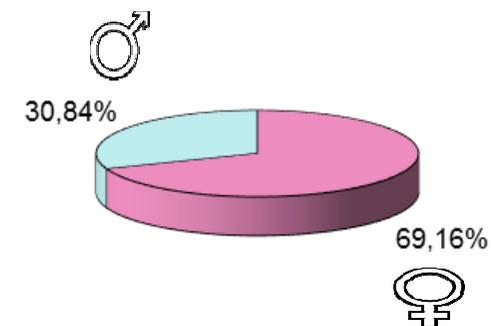
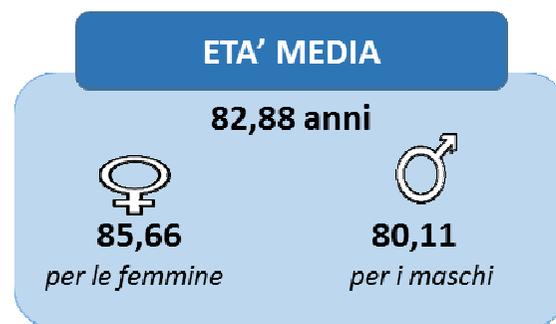
**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.):** l'A.P.S.P. offre un servizio di carattere assistenziale e sanitario, destinato a persone anziane, non autosufficienti, non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di ricovero ospedaliero.

La struttura dispone di **66 posti letto come RSA di cui 60 accreditati e convenzionati con l'A.P.S.S.**

## Servizi residenziali

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

	2016	2015	2014
Media ospiti presenti nel periodo	67,87	65,77	66,56
Percentuale di copertura posto letto	98,36%	98,16%	99,34%
Numero nuovi utenti inseriti	51	54	23
Età media ospiti nel periodo	82,88	82,02	83,65
di cui femmine	69,16%	78,30%	81,61%
di cui maschi	30,84%	21,70%	18,39%



**UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA**

**OSPITI ENTRATI**

	2016	2015	2014
posto letto base (per 2016*)	16	25	11
posto letto sollievo UVM (per 2016)	11	10	9
posto letto a pagamento Comunità Valle (per 2016)	16	11	2
posto letto a pagamento	8	3	1
posto letto casa soggiorno	0	5	0
	<b>51</b>	<b>54</b>	<b>23</b>

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

**OSPITI DIMESSI / DECEDUTI**

	2106	%	2015	%	2014	%
Numero decessi	19		26		13	
▪ di cui numero decessi in RSA	15	78,95%	20	76,92%	9	69,23%
▪ di cui numero decessi in ospedale	4	21,05%	6	23,08%	4	30,77%
Numero dimessi (trasferimento altra RSA o ritorno a domicilio)	30 (di cui vedi *)		29 (di cui vedi **)		9° (di cui 2 pass.d'retto)	
<b>TOTALE</b>	<b>49</b>		<b>55</b>		<b>22</b>	

\* di cui solo 11 dimissioni definitive, 8 sono passaggi interni da PL A PAG a PL UVM e 11 PL SOLLIEVO

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

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

**UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA**

**PRESENZA OSPITI**

<b>MEDIA OSPITI PRESENTI IN:</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
posto letto UVM	58,90	58,85	59,19
posto letto sollievo UVM	0,96	0,85	0,67
non UVM residenti fuori provincia di Trento	1,40	1,59	1,00
non UVM residenti in provincia di Trento	1,01	0,26	0,16
non UVM residenti nella Comunità di Valle (Folgaria, Lavarone, Luserna)	2,60	1,76	3,54
casa soggiorno	3,00	2,46	2,00

• **Percentuale copertura posti letto UVM**

**99,77 %**

• **Percentuale copertura posti letto EXTRA UVM**

**89,04 %**

**UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA**

**MONITORAGGIO OCCUPAZIONE POSTI LETTO R.S.A. CONVENZIONATI**

POSTO LETTO BASE (59 + 1 sollievo)	2016	2015	2014
Numero ingressi	16	25	11
Numero ingressi PL SOLLIEVO	11	10	9
Media gg. fra comunicaz. disponibilità posto letto da parte della RSA e data notifica nominativo da parte dell'U.V.M.	1,06	1,72	1
Media gg. fra data segnalazione nominativo da parte dell'U.V.M. e data ingresso in R.S.A.	1,31*	1,44 *	2,14 *
Media gg. fra data disponibilità posto letto da parte della RSA e data ingresso in R.S.A. (scopertura posto letto)	1,89	3,14	2,5
Numero di casi con scostamento superiore ai 10 gg. fra data segnalazione nominativo U.V.M. e data ingresso in RSA	0	1 <sup>#</sup>	0
Giorni posto letto vuoto	51	110	50

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

# comunicazione tardiva da parte dell'UVM

**% SCOPERTURA POSTO LETTO UVM**



**UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA**

**LE FASCE D'ETA' (presenti al 31/12/2016)**

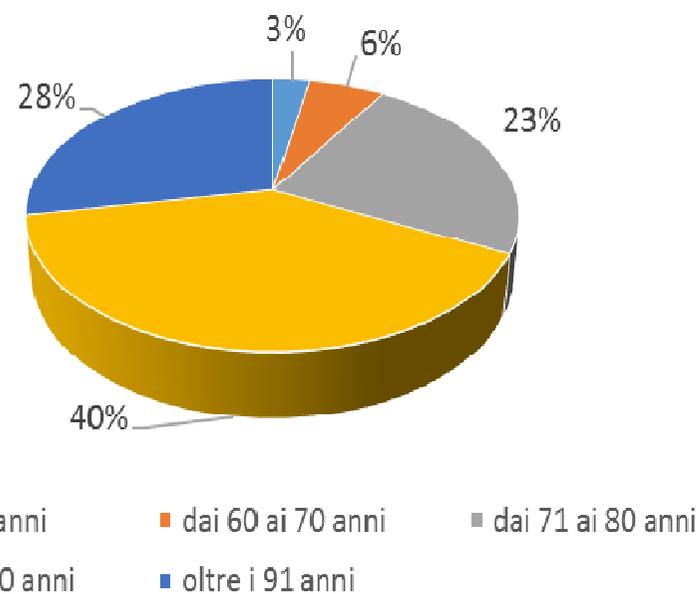
	fino ai 59 anni		dai 60 ai 70 anni		dai 71 ai 80 anni		dai 81 ai 90 anni		oltre i 91 anni	
	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/16	al 31/12/15
<b>Maschi</b>	<b>1</b>	1	<b>2</b>	2	<b>7</b>	7	<b>5</b>	2	<b>3</b>	3
<b>Femmine</b>	<b>1</b>	1	<b>2</b>	3	<b>9</b>	7	<b>22</b>	26	<b>16</b>	14
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	2	<b>4</b>	5	<b>16</b>	14	<b>27</b>	28	<b>19</b>	17

L'ospite più giovane 47 anni



L'ospite più anziano 98 anni

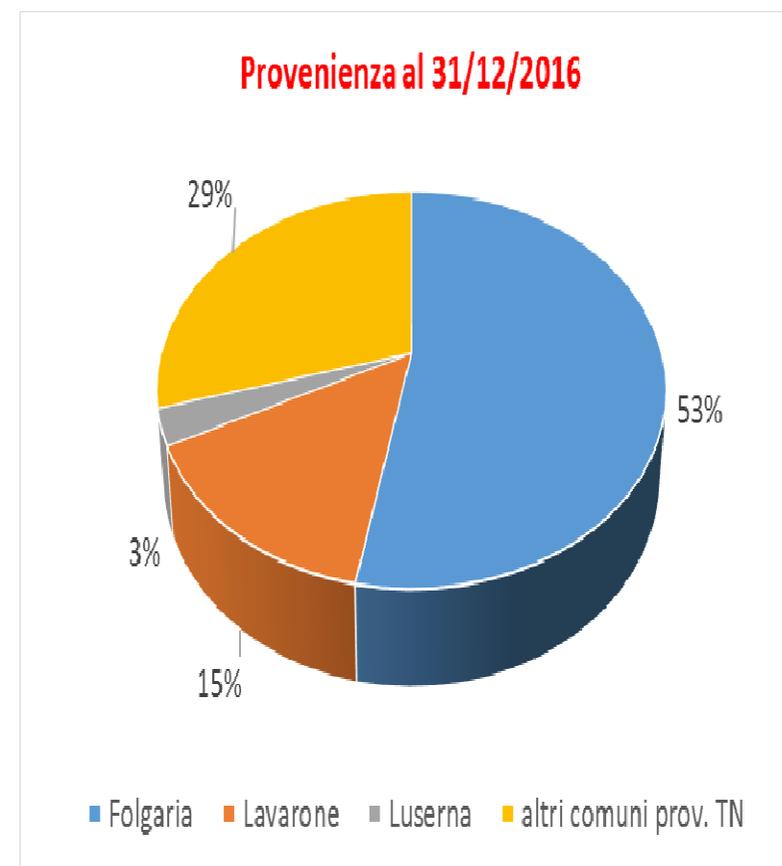
al 31/12/2016



**UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA**

Comune	n° ospiti	
	al 31/12/16	al 31/12/15
Ala	1	2
Avio	1	1
Besenello	1	1
Bolzano	0	1
Brentonico	1	1
Calliano	1	1
Folgaria	36	31
Lavarone	10	7
Luserna	2	2
Mezzolombardo	0	1
Mori	1	1
Nogaredo	1	1
Pergine Valsugana	1	1
Rovereto	10	11
Trambileno	0	1
Trento	2	3

**LA PROVENIENZA DEI RESIDENTI**



**UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA**

**PERMANENZA MEDIA IN STRUTTURA**

	<b>2016</b>
Meno di 1 anno	18
Da 1 anno a 5 anni	34
Oltre i 5 anni	16



**UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA**

**I PROFILI DI GRAVITA' DEI NUOVI ENTRATI**

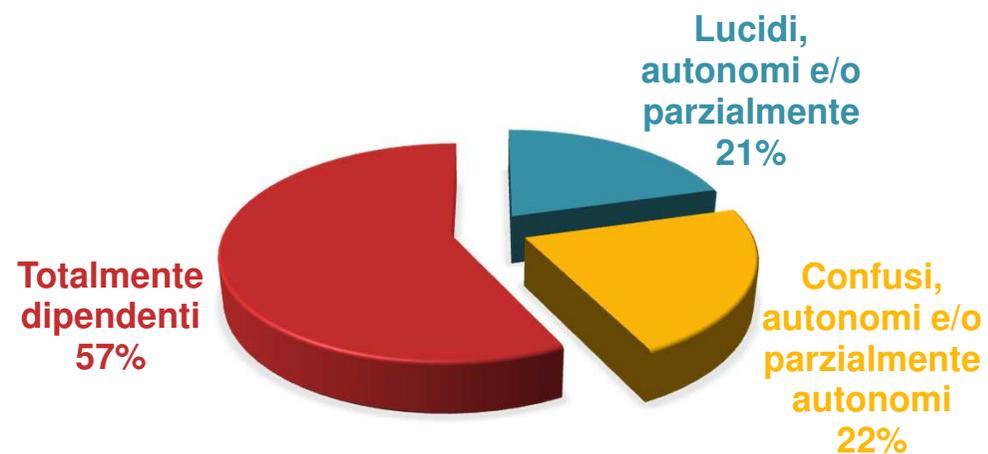
	<b>CODICE PROFILO S.Va.M.A.</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>
1	Lucido, autonomo			4	8,70%		
2	Lucido, in parte dipendente	1	2,33%				
3	Lucido, deambula assistito	2	4,65%	6	13,04%	1	4,35%
5	Lucido, gravemente dipendente	11	25,58%	6	13,04%	2	8,70%
6	Confuso, deambulante, autonomo	3	6,98%	3	6,52%		
7	Confuso, deambulante	2		3	6,52%	3	13,04%
8	Confuso, deambula assistito	6	13,95%	3	6,52%	2	8,70%
9	Confuso allettato	3		1	2,17%	5	21,74%
11	Confuso o stuporoso, totalmente dipendente	9	20,93%	10	21,74%	1	4,35%
12	Lucido, con elevata necessità di cure sanitarie			1	2,17%	1	4,35%
13	Deambulante con elevata necessità di cure sanitarie	1	2,33%			1	4,35%
14	Lucido, allettato, con elevata necessità cure sanitarie	1		3	6,52%	7	30,43%
15	Confuso o stuporoso, dipend. alta necessità di cure sanitarie	3	6,98%	6	13,04%		
16	Problemi comportamentali prevalenti, discreta autonomia	1	2,33%				
	<b>TOTALE OSPITI</b>	<b>43</b>		<b>46</b>		<b>23</b>	

\* Nota nel 2016 risultano 43 nuovi utenti anziché 51 perché alcuni utenti sono passati da una tipologia di posto letto a PL UVM

I PROFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI

	<b>CODICE PROFILO S.Va.M.A.</b>	<b>al 31.12.16</b>	<b>al 31.12.15</b>	<b>al 31.12.14</b>
1	Lucido, autonomo	3	3	4
2	Lucido, in parte dipendente	6	3	0
3	Lucido, deambula assistito	5	2	3
4	Lucido, non deambulante ma autonomo	0	1	1
5	Lucido, gravemente dipendente	15	13	11
6	Confuso, deambulante, autonomo	6	6	5
7	Confuso, deambulante	5	6	3
8	Confuso, deambula assistito	4	5	3
9	Confuso allettato	8	7	6
11	Confuso o stuporoso, totalmente dipendente	12	11	27
12	Lucido, con elevata necessità di cure sanitarie	0	0	0
13	Deambulante con elevata necessità di cure sanitarie	0	0	1
14	Lucido, allettato, con elevata necessità cure sanitarie	3	2	0
15	Confuso o stuporoso, dipend. alta necessità di cure sanitarie	1	1	3
16	Problemi comportamentali prevalenti, discreta autnomia	0	4	0
17	Problemi comportamentali, dipendente	0	2	0
	<b>TOTALE</b>	<b>68</b>	<b>66</b>	<b>67</b>

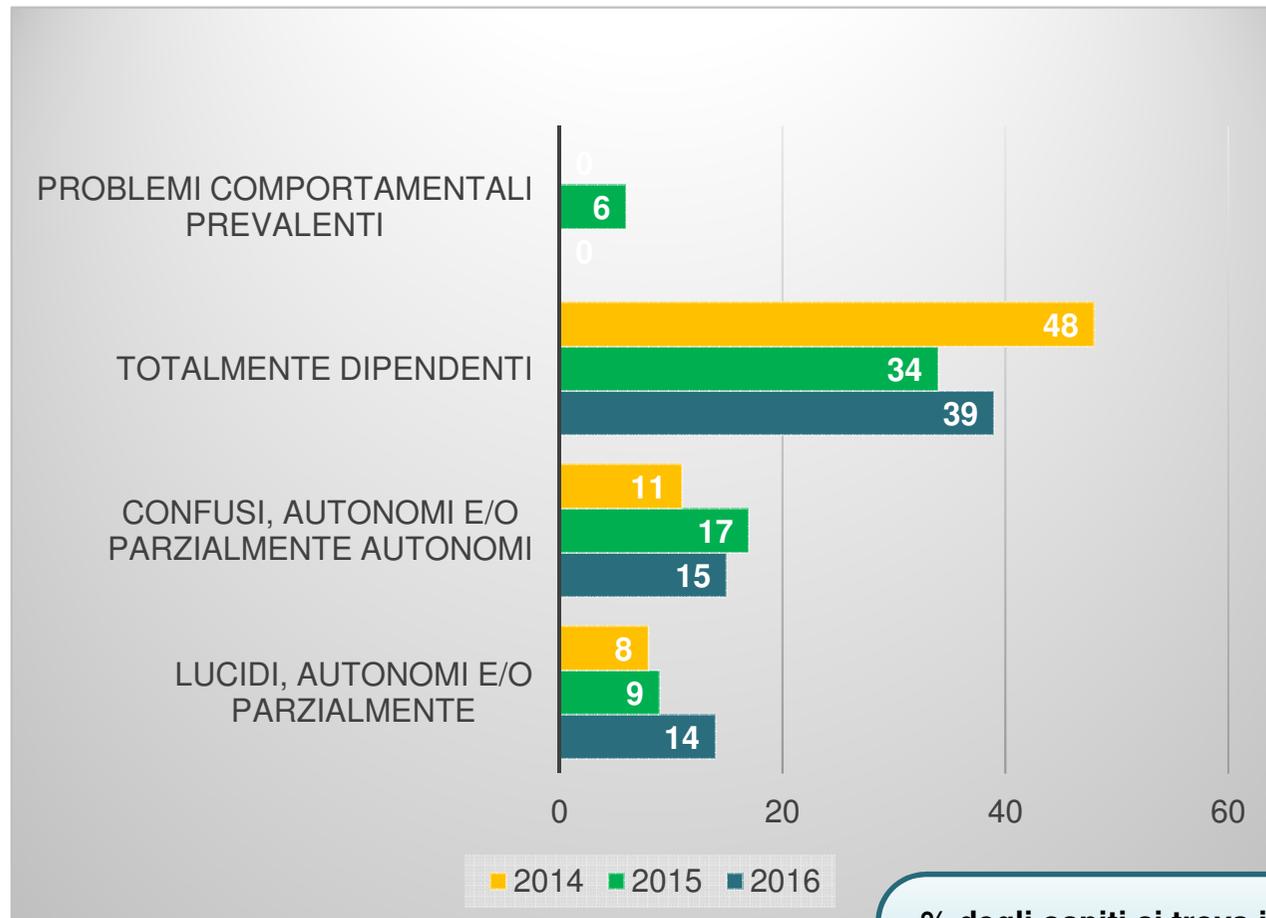
**UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA**



	2016	2015	2014
Con problemi comportamentali	0 %	9,09 %	0 %
Totalmente dipendenti	57,35 %	51,52 %	71,64 %
Confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi	22,06 %	25,75 %	16,42%
Lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi	20,59 %	13,64 %	11,94 %

**UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA**

**I PROFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI: IL CONFRONTO TRIENNIO 2014-2016**



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

2016	2015	2014
57,35 %	60,60 %	71,64 %

## UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA

## GLI INDICATORI

	2016	2015	2014
<b>Media ospiti presenti nel periodo</b>	67,87	65,77	66,56
<b>Età media ospiti nel periodo</b>	82,88	82,02	83,65
<b>Numero ospiti entrati</b>	43*	44 **	23
<b>% turn over</b>	63,36 %	66,89 %	34,55 %
<b>Percentuale ospiti caduti</b>	54,52 %	57,78 %	52,58 %
<b>Percentuale ospiti con contenzione</b>	17,64%	16,00 %	18,75 %
<b>Percentuale ospiti con piaghe da decubito</b>	59,81 %	44,34 %	45,98%
<b>Ricoveri in ospedale</b>	38	23	19
<b>Media gg. effettuazione bagno assistito</b>	9,20	9,35	8,97

\* N° ospiti entrati sono 51 ma tolto 8 ospiti che sono passati da una tipologia di posto letto ad un'altra.

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

*Si evidenzia la presenza di residenti con crescenti necessità assistenziali. L'assistenza rivolta ai residenti è particolarmente condizionata da alti livelli di dipendenza assistenziale, ovvero dallo stato di dipendenza permanente in cui l'individuo non è più in grado di provvedere autonomamente.*

*Si evidenzia un elevato turn-over negli ultimi due anni, quasi raddoppiato rispetto al 2014.*

## UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA

## CADUTE

	2016	2015	2014
Nr. ospiti caduti	37	38	35
Nr. cadute	69	108	116
% inivii in pronto soccorso	10,10%	9,26%	3,45%
Nr. di cadute con lesione gestite in struttura	62	98	112
Nr. di cadute con lesione inviate al pronto soccorso	7	10	4
Nr. di cadute con fratture accertate	4	6	1
Residenti con > 2 cadute	8	21	14

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

**Nell'anno 2016 si registra una sostanziale riduzione del numero delle cadute nonché del numero di cadute con lesioni.** Tale dato sta a dimostrare l'attenzione prestata dal personale di assistenza nelle attività di cura.

Percentuale di ospiti con num. > 2 cadute

21,60%

## UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA

## CONTENZIONI

	2016	2015	2014
Nr. ospiti con contenzioni	12	14	13
Media ospiti contenuti	17,64%	16,00%	18,75%
Nr. contenzioni	14	17	16
a) Tutoni	9	6	7
b) spondine intere da ambo i lati	2	8	7
c) carrozzina frenata al tavolo	0	1	2
d) tavolino in carrozzina	2	1	0
e) cintura a letto	1	1	0
f) cintura in carrozzina	0	0	0
Media contenzioni per ospite	1,17	1,21	1,27



L'attenzione alla libertà e all'autodeterminazione per gli ospiti si conferma fattore di qualità con una tendenza nel triennio alla diminuzione degli ospiti contenuti. Si evidenzia inoltre l'utilizzo di contenzioni a bassa restrittività.

Anche per il 2016 la struttura ha ottenuto il **BEST PERFORMER** per il fattore LIBERTA' nell'ambito del Progetto «Marchio Q&B» (Qualità e Benessere).



**Best Performer**  
**per il fattore**  
**LIBERTA'**  
anno 2016

**UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA**

**PIAGHE DA DECUBITO**

	2016	%	2015	%	2014	%
Nr. ospiti con piaghe da decubito	64	59,81%	47	44,34%	40	45,98%
Nr. piaghe	92		90		131	
Nr. piaghe insorte nell' Azienda	30	46,88%	40	85,11%	36	90,00%
Nr. entrati con piaghe	14	21,88%	7	14,89%	4	10,00%
Nr. materassi antidecubito a motore	11		12		7	
Nr. sovra-materassi antidecubito a motore	13		13		13	
Nr. materassi statici preventivi	24		24		24	

	AL 31/12/16		AL 31/12/15		AL 31/12/14	
Nr. ospiti con piaghe da decubito	13	19,12%	14	21,21%	17	25,37%
Nr. piaghe	13	19,12%	21	31,82%	27	40,30%

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



**Nel 2016 si evidenzia un calo del 25% delle piaghe da decubito insorte in azienda rispetto al 2015**

**UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA**

**I CONSUMI DI MEDICINALI, PRESIDI E OSSIGENO**

	<b>Budget per PL</b>	<b>2016 Consumo per PL</b>	<b>2015 Consumo per PL</b>
Medicinali e ossigeno	€ 456,25	€ 428,82	€ 427,99
Presidi	€ 351,22	€ 342,60	€ 392,25

**ANNO 2016**

Consumo annuo  
medicinali e ossigeno

• € 25. 729,07

Consumo annuo  
presidi

• € 20.555,75

**ANNO 2015**

Consumo annuo  
medicinali e ossigeno

• € 25.679,62

Consumo annuo  
presidi

• € 23.534,93



Grazie al puntuale monitoraggio dei consumi di medicinali e materiale sanitario nel corso dell'anno, **si evidenzia per il 2016 un consumo medio di medicinali e presidi per ospite inferiore al budget provinciale.**

## Servizi semiresidenziali

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

### IL CENTRO DIURNO

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

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

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

	2016	2015	2014
Numero utenti	10	9	3
- di cui CD convenzionato	3	4	3
- di cui CD a pagamento	7	5	0
Nuovi utenti inseriti	4	6	2
Utenti dimessi	4	2	0
Età media	77,60	78,64	69

Nel 2016 alcuni utenti si sono alternati nella frequenza coprendo non più di 5 posti.

**UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA**

**LE FASCE D'ETA'**

	fino ai 59 anni		dai 60 ai 70 anni		dai 71 ai 80 anni		Dai 81 ai 90 anni		oltre i 91 anni	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
<b>Maschi</b>	1	1	0	0	1	1	1	2	0	0
<b>Femmine</b>	0	0	1	1	2	2	3	1	1	1
<b>TOTALE</b>	1	1	1	1	3	3	4	3	1	1

**ETA' MEDIA**

77,60 anni

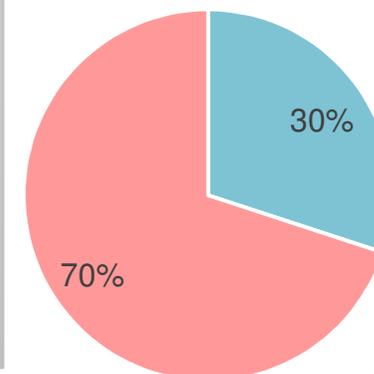
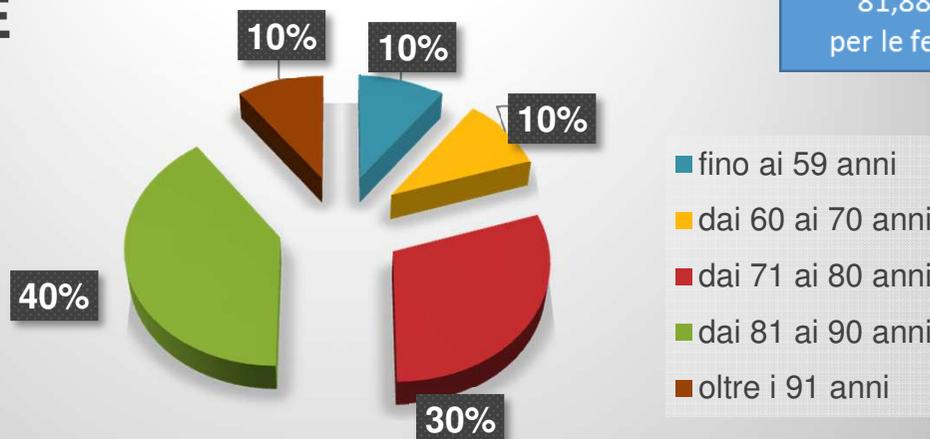


81,88 anni  
per le femmine



73,33 anni  
per i maschi

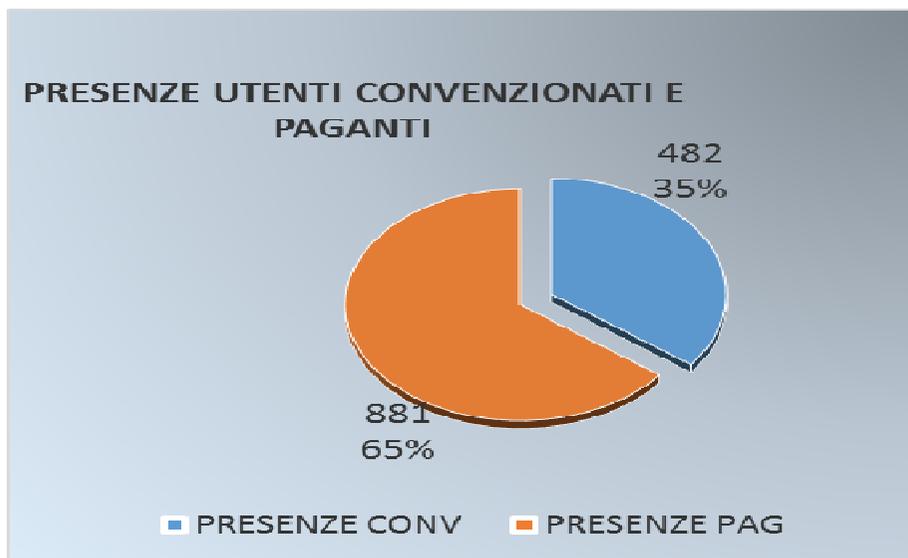
**TOTALE**



## UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA

Nel 2016 si evidenzia un considerevole aumento delle giornate di presenza degli utenti a dimostrazione della qualità e dell'importanza del servizio erogato. **La percentuale di copertura dei posti del centro diurno nel 2016 è stata del 92,87%.**

	2016	2015	2014
ACCESSI MEZZA GIORNATA	395	78	3
ACCESSI INTERA GIORNATA	968	609	447
<b>TOTALE ACCESSI</b>	<b>1363</b>	<b>687</b>	<b>450</b>



**Nel 2016 raddoppiate le giornate di presenza rispetto al 2015**

PASTI FRUITI E BAGNI	2016	2015	2014
NR. PASTI FRUITI UTENTI CENTRO DIURNO	1.374*	686	448
NR. BAGNI FATTI UTENTI CENTRO DIURNO	0	0	33

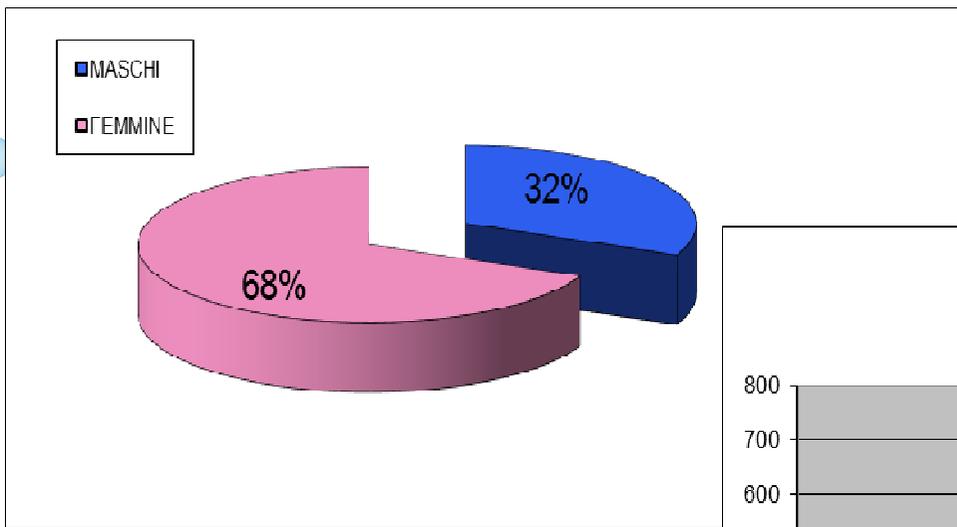
\* i pasti sono di più delle presenze perché un utente per 11 gg ha consumato anche la cena

**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.

	2016			2015			2014		
	TOT.	A PAGAM.	IN CONVENZ.	TOT.	A PAGAM.	IN CONVENZ.	TOT.	A PAGAM.	IN CONVENZ.
NUMERO ACCESSI	117	22	95	92	17	75	86	8	78
N. ORE FKT ESTERNI	742,00	85,50	656,50	629,50	47,50	582,00	545,50	14,00	531,50
MEDIA ORE SETTIMANALI x ESTERNI	14,27	1,64	12,63	12,11	0,91	11,19	10,49	0,27	10,22
MASCHI	37	4	33	31	6	25	19	2	17
FEMMINE	80	18	62	61	11	50	67	6	61
ETA' MEDIA	62	62,80	60,40	64	66,29	62,48	56,96	51,75	62,17

**UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA**

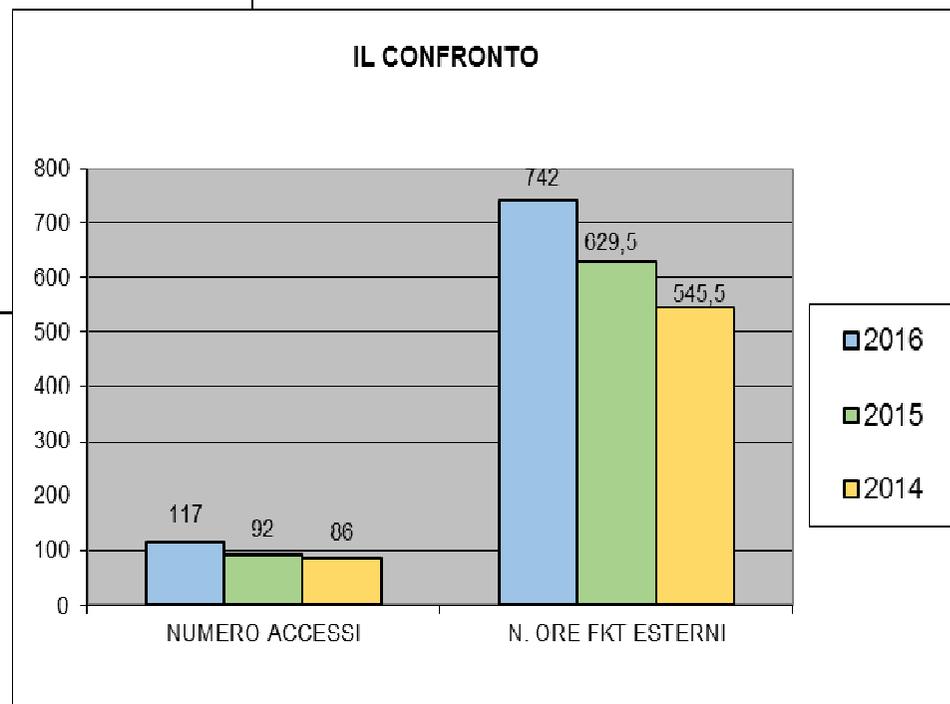


*Età minima 12 anni*

*Età massima 87 anni*

**Utenti esenti e paganti ticket ANNO 2016**

<b>N° utenti esenti</b>	<b>45</b>
<b>N° utenti paganti ticket</b>	<b>50</b>



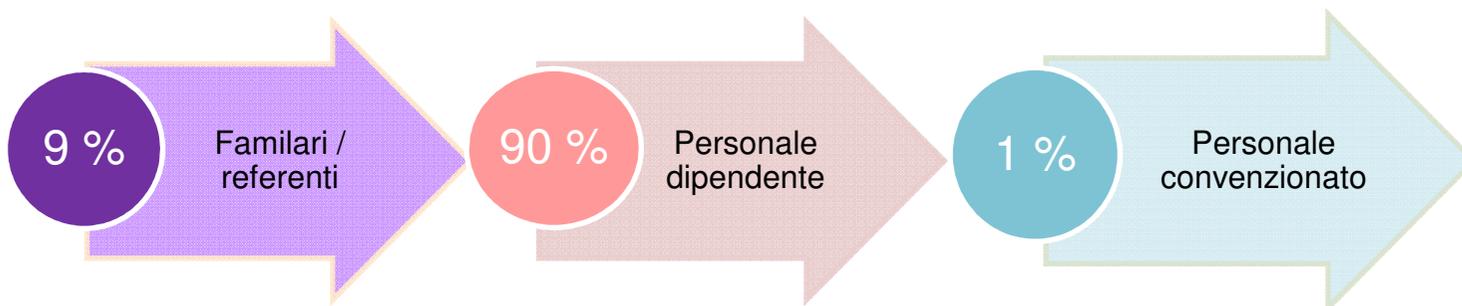
**RICAVI DEL SERVIZIO**



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

PASTI EROGATI A:	2016		2015		2014	
	nr.	ricavo	nr.	ricavo	nr.	ricavo
Familiari/referenti	80	€ 632,00	87	€ 687,30	56	€ 442,40
Tirocinanti	0	€ -	0	€ -	0	€ -
Personale dipendente	800	€ 1.520,00	511	€ 970,90	667	€ 1.267,30
Personale convenzionato	1	€ 5,00	0	€ -	4	€ 20,00

**TOT. 881 pasti**  
**€ 2.157,00**



**UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA**

## *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 e nel 2016 è avvenuto un alto ingresso.

**Tot. 2 utenti**  
(1 maschio e 1 femmina)



**LA DIMENSIONE SOCIALE**

*La dimensione sociale*



## LA DIMENSIONE SOCIALE

# Il volontariato

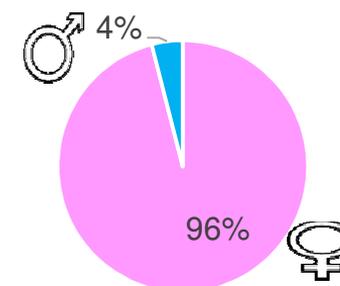
Lo Statuto dell'A.P.S.P. «Casa Laner» stabilisce all'art. 7 che:

*«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.»*

Nella nostra struttura la parte più cospicua 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. I servizi a cui si dedicano sono: aiuto e collaborazione nei momenti di attività degli ospiti collaborando con il personale per rendere l'animazione più piacevole e partecipata, accompagnamento alle visite mediche. Durante la bella stagione collaborano nella realizzazione di uscite, gite e feste all'aperto.



ETA' MEDIA  
69 anni



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

## *Gli strumenti della comunicazione*

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

- Carta dei servizi
- Il Bilancio Sociale e di Missione
- Il sito internet
- Il periodico «Lo specchio»
- La stampa locale
- Riunioni

## LA DIMENSIONE SOCIALE

- ❖ **La Carta dei Servizi** nasce da una disposizione del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri al fine di tutelare i diritti degli utenti dei servizi pubblici. Attraverso la Carta dei Servizi gli enti erogatori di servizi pubblici, e in questo caso l'A.P.S.P. "Casa Laner", si impegnano a presentare la struttura e la propria organizzazione, illustrare l'offerta dei servizi, adottare standard di quantità e di qualità ed a garantirne il rispetto e informare il cittadino/utente. La Carta dei Servizi orienta l'attività dell'Azienda verso l'obiettivo di fornire al cittadino un servizio di buona qualità.
- ❖ **Il Bilancio Sociale e di Missione** (questa è la seconda edizione), costituisce il principale documento che l'Azienda utilizza per rendicontare l'attività effettuata nel corso dell'anno, nell'ottica di una maggiore trasparenza nei confronti dei principali stakeholder. Il Bilancio Sociale come strumento di controllo interno per analizzare e interpretare le informazioni dall'interno e favorire la raccolta di dati significativi. Il Bilancio Sociale come strumento destinato all'esterno per informare della qualità e dei risultati conseguiti e comunicare in modo trasparente.
- ❖ **Il sito internet** ([www.casalaner.it](http://www.casalaner.it)) sta diventando uno strumento di informazione e comunicazione sempre più importante inteso come sportello virtuale per fornire informazioni ai cittadini/utenti.
- ❖ **Il periodico "Lo Specchio"** strumento di informazione, di confronto e di dialogo è arrivato all'11° anno di pubblicazione. Vuole essere un riassunto delle attività svolte all'interno della struttura, di aiuto nell'informazione, nel confronto e nel dialogo tra le figure esistenti nella nostra comunità .
- ❖ **La stampa locale** dimostra sempre attenzione per le iniziative e le attività di Casa Laner. Allo stesso tempo l'Amministrazione riconosce ai media un ruolo fondamentale e strategico per la comunicazione e l'informazione del proprio operato all'interno della comunità, anche come strumento di rendicontazione in itinere.
- ❖ **Riunioni** quale strumento di informazione/formazione, rivolto sia agli stakeholder interni che a quelli esterni.

Nel 2016: 4 numeri  
del periodico «Lo specchio»

## IL VALORE CREATO

# 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 € 3.270.000,00, il patrimonio netto ha un valore di € 19.320.000,00 ed è rappresentato sostanzialmente dal valore degli immobili e dalle riserve di utili accantonate negli anni. Come si può notare dal dato dell'utile di esercizio si evince che tutte le risorse vengono destinato all'erogazione dei servizi e quindi a beneficio della qualità dell'assistenza.

## IL VALORE DELLA PRODUZIONE

anno 2014	€ 3.170.084,50
anno 2015	€ 3.409.074,81
anno 2016	€ 3.274.386,61

## UTILE D'ESERCIZIO

anno 2014	€ 696,55
anno 2015	€ 2.772,99
anno 2016	€ 4.232,50

## PATRIMONIO NETTO

anno 2014	€ 19.327.661,89
anno 2015	€ 19.316.764,88
anno 2016	€ 19.320.997,38



**IL VALORE CREATO***Il patrimonio netto***€ 19.320.997,38****STATO PATRIMONIALE**

Descrizione	2014	2015	2016
<b>ATTIVO</b>	<b>€ 20.382.810,84</b>	<b>€ 20.366.940,15</b>	<b>€ 20.401.087,46</b>
B) IMMOBILIZZAZIONI	€ 19.538.495,51	€ 19.469.109,29	€ 19.481.471,23
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	€ 4.421,13	€ 6.122,60	€ 9.176,80
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	€ 19.481.557,40	€ 19.461.592,35	€ 19.470.900,09
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	€ 52.516,98	€ 1.394,34	€ 1.394,34
C) ATTIVO CIRCOLANTE	€ 840.064,16	€ 880.492,37	€ 898.902,87
I) RIMANENZE	€ 7.309,21	€ 6.052,96	€ 3.554,16
II) CREDITI	€ 411.087,78	€ 575.016,62	€ 598.544,34
III) ATTIVITA' FINANZIARIE NON IMMOBIL.			
IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE	€ 421.667,17	€ 299.422,79	€ 296.804,37
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 4.251,17	€ 17.338,49	€ 20.713,36
RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 4.251,17	€ 17.338,49	€ 20.713,36
<b>PASSIVO</b>	<b>€ 20.382.810,84</b>	<b>€ 20.366.940,15</b>	<b>€ 20.401.087,46</b>
A) PATRIMONIO NETTO	€ 19.327.661,89	€ 19.316.764,88	€ 19.320.997,38
PATRIMONIO NETTO	€ 19.327.661,89	€ 19.316.764,88	€ 19.320.997,38
B) CAPITALE DI TERZI	€ 899.417,05	€ 875.544,15	€ 925.219,17
FONDI RISCHI E ONERI	€ 209.144,56	€ 170.832,04	€ 143.832,00
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	€ 307.900,13	€ 333.458,94	€ 370.894,96
DEBITI	€ 382.372,36	€ 371.253,17	€ 410.492,21
C) RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 155.731,90	€ 174.631,12	€ 154.870,91
RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 155.731,90	€ 174.631,12	€ 154.870,91

**IL VALORE CREATO****CONTO ECONOMICO**

Descrizione	2014	2015	2016
A) Valore della produzione	€ 3.170.084,50	€ 3.409.074,81	€ 3.274.386,61
RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI	€ 2.995.256,13	€ 2.988.277,96	€ 3.006.769,12
INCREMENTI DI IMMOB. PER LAVORI INTERNI			
ALTRI RICAVI E PROVENTI	€ 174.828,37	€ 420.796,85	€ 267.617,49
B) Costi della produzione	€ 3.236.047,83	€ 3.402.301,47	€ 3.265.227,99
ACQUISTI DI BENI MATERIALI	€ 260.743,29	€ 259.845,93	€ 244.555,51
VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	€ 87,23	€ 1.256,25	€ 2.498,80
SERVIZI	€ 605.263,72	€ 510.392,03	€ 386.531,36
GODIMENTO BENI DI TERZI			
COSTO PER IL PERSONALE	€ 2.239.852,93	€ 2.441.202,10	€ 2.533.636,75
AMMORTAMENTI	€ 54.890,47	€ 60.201,30	€ 59.196,03
ACCANTONAMENTI	€ 58.000,00	€ 37.500,00	€ 14.909,07
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	€ 17.210,19	€ 91.903,86	€ 23.900,47
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI di PRODUZIONE (A-B)	-€ 65.963,33	€ 6.773,34	€ 9.158,62
C) Proventi e oneri finanziari			
15) Proventi da partecipazioni	€ 5.416,55	€ 2.654,39	€ 1.649,13
17) Interessi e altri oneri finanziari	€ 19,22	€ 85,55	€ 4,25
TOTALE PROVENTI e ONERI FINANZIARI (15+16-17±17bis)	€ 5.397,33	€ 2.568,84	€ 1.644,88
E) Proventi e oneri straordinari			
20) Proventi	€ 70.384,50		
21) Oneri	€ 2.552,36		
TOTALE PARTITE STRAORDINARIE (20-21)	€ 67.832,14		
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B±C±D±E)	€ 7.266,14	€ 9.342,18	€ 10.803,50
Imposte sul reddito	-€ 6.569,59	-€ 6.569,19	-€ 6.571,00
IMPOSTE SUL REDDITO	-€ 6.569,59	-€ 6.569,19	-€ 6.571,00
Risultato d'esercizio	€ 696,55	€ 2.772,99	€ 4.232,50
<b>RISULTATO DI ESERCIZIO</b>	<b>€ 696,55</b>	<b>€ 2.772,99</b>	<b>€ 4.232,50</b>



### Criterio di imputazione dei costi

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

Descrizione	2016	R.S.A.	CASA SOGGIORNO	FISIOTERAPIA PER ESTERNI	CASA DEI NONNI	SERV. ASSIST. DOMICILIARE	CENTRO DIURNO
Valore della produzione	€ 3.274.386,61	€ 3.102.301,97	€ 59.648,22	€ 20.162,71	€ 5.575,24	€ 37.903,51	€ 48.794,96
Costi della produzione	€ 3.265.227,99	€ 3.063.900,26	€ 90.657,18	€ 26.421,89	€ 19.336,79	€ 38.400,10	€ 26.511,78
<b>DIFFERENZA tra VALORE e COSTI di PRODUZIONE</b>	<b>€ 9.158,62</b>	<b>€ 38.401,71</b>	<b>-€ 31.008,96</b>	<b>-€ 6.259,18</b>	<b>-€ 13.761,54</b>	<b>-€ 496,59</b>	<b>€ 22.283,18</b>
Proventi e Oneri Finanziari	€ 1.644,88	€ 1.561,61	€ 27,82	€ 10,30	€ 0,00	€ 20,51	€ 24,63
<b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>	<b>€ 10.803,50</b>	<b>€ 39.963,32</b>	<b>-€ 30.981,14</b>	<b>-€ 6.248,88</b>	<b>-€ 13.761,54</b>	<b>-€ 476,07</b>	<b>€ 22.307,81</b>
Imposte sul reddito	-€ 6.571,00	-€ 6.238,36	-€ 111,15	-€ 41,15	€ 0,00	-€ 81,95	-€ 98,39
<b>RISULTATO DI ESERCIZIO</b>	<b>€ 4.232,50</b>	<b>€ 33.724,96</b>	<b>-€ 31.092,29</b>	<b>-€ 6.290,03</b>	<b>-€ 13.761,54</b>	<b>-€ 558,02</b>	<b>€ 22.209,43</b>

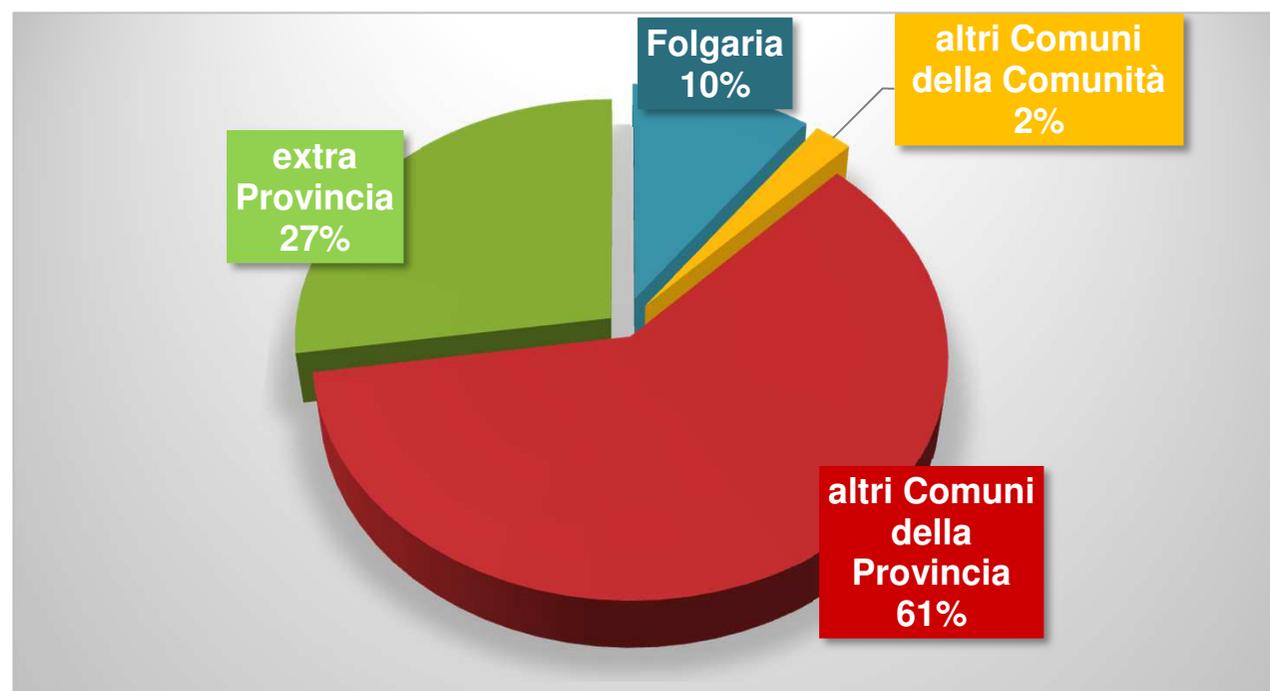
## IL VALORE CREATO

## I fornitori

### FATTURATO PER SETTORE DI ATTIVITA'

	2014	2015	2016
Acquisto di beni	€ 260.743,29	€ 259.845,93	€ 244.555,51
Acquisto di servizi	€ 305.735,06	€ 228.450,30	€ 116.516,91
Utenze	€ 88.159,01	€ 87.778,90	€ 91.297,79
Manutenzioni	€ 98.461,84	€ 87.971,93	€ 71.960,50
Cosulenze	92.227,50	85.082,21	€ 80.672,01

### I FORNITORI PER TERRITORIO

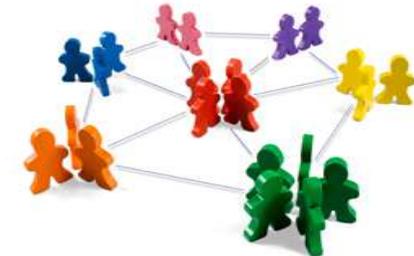


## I servizi in gestione congiunta

### SERVIZI IN FORMA ASSOCIATA

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

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



Nel corso del 2016 consolidata la collaborazione con l'A.P.S.P. di Pergine Valsugana con la stipula di apposita convenzione per la gestione in forma associata dei servizi di economato e contabilità. (Delibera del CdA n° 10 dd 21/04/2016).

Casa Laner è inoltre convenzionata con la magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri per prestazioni di assistenza domiciliare rivolta agli utenti del Servizio socio-sanitario della Comunità.



#### 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.

## LE DONAZIONI

Nel corso del 2016 si sono raccolti a titolo di donazione € 11.460,00 di cui € 10.000,00 da un unico donatore che verranno destinati alla costruzione della camera calda.

## IL RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

# Il sistema qualità

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



### «Q&B» – QUALITÀ E BENESSERE

La nostra Struttura, già dall'anno 2004 ha intrapreso un percorso di riflessione e di progettazione finalizzato al rispetto del bisogno di sicurezza e libertà di ogni singola persona residente presso la A.P.S.P. Casa Laner. **Tale percorso ha portato, nella valutazione Q&B 2015, ad ottenere il Best performer sul fattore LIBERTA', confermato nel corso della visita di audit del 2017.**



**Nel corso del 2016** la struttura operativa dell'APSP ha lavorato sul Piano di Miglioramento finalizzato a migliorare le pratiche amministrative ed assistenziali nell'ambito della privacy e della tutela e riservatezza dei dati personali e sensibili degli ospiti. Tale percorso ha portato ad un **miglioramento considerevole del livello di attenzione prestato da tutto il personale nei confronti dei dati sensibili trattati il cui riconoscimento è stato certificato dal verbale di audit Q&B anno 2016**. Nel contempo si è proseguito nell'implementazione dei 12 fattori di qualità definiti dal modello Q&B anche in preparazione della visita di audit in programma nel corso del 2017.

## IL RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

# Il gradimento dei servizi

L'A.P.S.P. «Casa Laner» in linea con la mission aziendale, nel 2016 ha condotto 3 indagini di customer in altrettanti servizi. Tali indagini hanno permesso di verificare il grado di soddisfazione degli utenti/clienti della Casa Laner rispetto al servizio erogato.

### **RSA / Casa soggiorno**

**69**  
familiari coinvolti

**36,23 %**  
questionari compilati

**8,16**  
valutazione  
complessiva \*

### **Centro Diurno**

**7**  
utenti/familiari  
coinvolti

**71,43 %**  
questionari compilati

**9,60**  
valutazione  
complessiva \*

### **Servizio di fisioterapia per esterni**

**117**  
utenti coinvolti

**46,15 %**  
questionari compilati

**9,55**  
valutazione  
complessiva \*

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

## IL RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

# 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.

	2016	2015	2014
Questionari somministrati	79	75	72
% Questionari restituiti	41,77 %	45,33 %	50 %

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

## IL QUESTIONARIO



- ✓ **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 RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

Nelle domande è stato chiesto di esprimere la propria valutazione attraverso una scala da 1 a 6 in ordine crescente.

La media generale è il punto di riferimento, che fa da linea di demarcazione tra le dimensioni più presenti, generalmente valutate positivamente, e quelle meno presenti, generalmente valutate negativamente.

Benessere organizzativo	valore medio indagine (B)	valore medio importanza (I)	quoziente I/B
<b>La sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress lavoro</b>	<b>4,05</b>	<b>5,21</b>	<b>1,29</b>
<b>Le discriminazioni</b>	<b>4,83</b>	<b>4,33</b>	<b>0,90</b>
<b>L'equità nella mia amministrazione</b>	<b>3,5</b>	<b>5,09</b>	<b>1,45</b>
<b>La carriera e lo sviluppo professionale</b>	<b>3,94</b>	<b>4,55</b>	<b>1,15</b>
<b>Il mio lavoro</b>	<b>4,96</b>	<b>5,45</b>	<b>1,10</b>
<b>I miei colleghi</b>	<b>4,59</b>	<b>5,15</b>	<b>1,12</b>
<b>Il contesto del mio lavoro</b>	<b>4,04</b>	<b>5,21</b>	<b>1,29</b>
<b>Il senso di appartenenza</b>	<b>4,91</b>	<b>5,03</b>	<b>1,02</b>
<b>L'immagine della mia amministrazione</b>	<b>5,28</b>	<b>4,94</b>	<b>0,94</b>

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

Nei nove fattori di benessere analizzati emerge una buona soddisfazione da parte del personale coinvolto con particolare riferimento a «*Le discriminazioni*» e «*L'immagine della mia amministrazione*» che raggiungono punteggi di assoluta eccellenza. Fattori oggetto di potenziali azioni di miglioramento risultano essere l'equità, il contesto e la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro e lo stress lavoro.

## La valorizzazione del patrimonio

### REALIZZAZIONE CAMERA CALDA

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

L'amministrazione ha provveduto all'approvazione del progetto e alla presentazione della relativa richiesta di finanziamento ai competenti uffici provinciali.

Con determinazione del dirigente del Servizio Politiche Sanitarie e per la non autosufficienza della PAT n. 91 dd. 20/07/2017, è stato ottenuto il finanziamento per un importo complessivo pari ad € 53.694,52 per la realizzazione della camera calda. Ad ulteriore abbattimento dei costi di realizzazione del suddetto progetto in capo all'APSP si registra una donazione di € 10.000,00 ottenuta da un privato.

Importo previsto  
per i lavori  
€ 56.721,52



## Piano di miglioramento 2016

### RISULTATI RAGGIUNTI

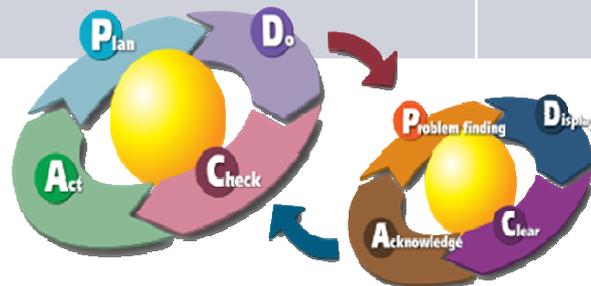
Obiettivo per la qualità	Risultato
<p><b>APPROPRIATEZZA:</b> continuità dalla presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semi-residenziali, ambulatoriali, domiciliari.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Attivato nel corso del 2015 il servizio Alloggi protetti, con un ulteriore utente inserito nel 2016.</li> <li>○ Si mantiene forte la collaborazione con la Comunità di Valle anche nell'ambito dell'utilizzo della Casa dei Nonni.</li> </ul>
<p><b>ECONOMICITA':</b> equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si conferma l'adesione a Smart Point come sistema di controllo di gestione UPIPA.</li> <li>○ Si conferma l'equilibrio economico di bilancio anche per l'anno 2016.</li> </ul>
<p><b>RETE:</b> partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rimane confermata la convenzione con l'A.P.S.P. di Pergine Valsugana per l'incarico di direzione in forma associata.</li> <li>○ Nel corso del 2016 consolidata la collaborazione con l'A.P.S.P. di Pergine con la stipula di apposita convenzione per la gestione in forma associata dei servizi di economato e contabilità.</li> <li>○ Efficace ed economica anche la convenzione con la CRI di Folgaria per il servizio trasporto utenti Centro diurno.</li> </ul>
<p><b>PROFESSIONALITA':</b> formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FSC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'APSP approva ed aggiorna annualmente il proprio Piano della formazione. Nel corso del 2016 sono state garantite:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Totale ore di formazione: 1.460,25                 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ di cui interne: 894,25</li> <li>○ di cui esterne: 566</li> </ul> </li> <li>- Totale crediti ECM: 870</li> </ul> </li> <li>○ Consolidata la partnership con l'A.P.S.P di Pergine per quanto riguarda l'accreditamento dei corsi ECM.</li> </ul>

## PREPARE IL FUTURO

Obiettivo per la qualità	Risultato
<p><b>BENESSERE:</b> benessere organizzativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nel corso del 2016 l'amministrazione ha somministrato a tutto il personale dipendente un questionario di valutazione del benessere organizzativo (delibera di presa d'atto n° 08 dd. 27/01/2017). Questionario restituito dal 41,77% dei dipendenti.</li> <li>○ Al fine di mantenere un rapporto di collaborazione positivo e per informare tutti sulle politiche e strategie dell'Ente sono stati effettuati nel corso del 2016 n° 3 incontri tra il personale dipendente e l'amministrazione.</li> <li>○ Per quanto riguarda i FOCUS GROUP si conferma il coinvolgimento del personale nell'ambito del progetto Q&amp;B.</li> </ul>
<p><b>PARTECIPAZIONE:</b> personalizzazione del servizio attraverso il coinvolgimento della famiglia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il PAI rappresenta ormai una prassi consolidata all'interno dell'organizzazione del servizio di R.S.A. che prevede il coinvolgimento degli ospiti e dei familiari.</li> </ul>
<p><b>APERTURA:</b> coinvolgimento della comunità e del volontariato</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'A.P.S.P. si conferma struttura aperta che vede la collaborazione di un elevato numero di volontari nonché diverse proposte di coinvolgimento della Comunità. Tot. volontari: 25</li> <li>○ All'interno della struttura vengono svolti anche incontri dell'<i>Università della Terza Età</i> a cui partecipano 10 ospiti.</li> </ul>
<p><b>SODDISFAZIONE:</b> customer satisfaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incontri con i familiari degli ospiti;</li> <li>○ Pranzo d'estate dd. <b>06/08/2016</b>;</li> <li>○ Somministrazione questionario di soddisfazione familiari RSA e Centro Diurno (delibera di presa d'atto n° 07 dd. 27/01/2017).</li> </ul>

## PREPARE IL FUTURO

Obiettivo per la qualità	Risultato
<p><b>INNOVAZIONE:</b> progetti innovativi</p>	<p>L'A.P.S.P. in coerenza con quanto già certificato dal report di audit Q&amp;B – “Qualità e benessere” anno 2015, si conferma struttura di eccellenza per quanto riguarda l’approccio alla contenzione fisica / farmacologica dei residenti. Il BEST PERFORMER sul fattore LIBERTA’ è stato confermato anche nel corso della visita di audit del 2017.</p> <p>Nell’ambito del Marchio Q&amp;B – “Qualità e benessere” nel corso del 2016 è stato predisposto e attuato il Piano di miglioramento sul tema “Tutela della privacy nelle stanze” al fine di garantire la privacy dei residenti con l’anonimizzazione della scheda assistenziale e la posa in opera di tende divisorie nelle stanze.</p> <p>La struttura è fortemente orientata al monitoraggio di indicatori clinici e aderisce al Progetto Indicare Salute dell’UPIPA (per gli indicatori: cadute, contenzioni, dolore e lesioni da decubito).</p> <p>Si avvale ormai da alcuni anni <i>dell’Intervento 19</i> quale supporto all’attività assistenziale/animativa (da aprile a dicembre 2016). Nel corso del 2016 è stato attivato il progetto <i>Opportunità lavorative per persone disabili Over 45</i> dell’Agenzia del lavoro per migliorare l’attività di assistenza agli ospiti con il contestuale contenimento della spesa (da dicembre 2016 ad aprile 2017).</p>



CRITICITA' / ATTIVITA'	PROGETTO	Indicatore
Smart point	Conferma adesione al progetto di controllo di gestione del sistema UPIPA anche al fine di un confronto e di un banchmarking economico gestionale con le altre APSP.	Stesura fogli di lavoro
Razionalizzazione della spesa	Attenzione costante al mantenimento dell'equilibrio economico di bilancio anche attraverso l'attivazione di servizi e procedure consortilizate con altre APSP.	Verifica almeno semestrale del Budget
Piano della formazione	Gestione del Piano della formazione 2015-2017, nel rispetto del budget. Strumento flessibile che permette interventi mirati e tempestivi rispetto ai bisogni formativi.	Report ed aggiornamento annuale del piano formazione
Rinnovo accreditamento istituzionale	Progettazione di tavoli tematici che permettano il coinvolgimento diretto dei dipendenti nella predisposizione e revisione di linee guida, protocolli, procedure	Revisione procedure e protocolli e modello organizzativo
Benessere organizzativo	Predisposizione, somministrazione ed analisi del questionario sul benessere organizzativo	Approvazione Report di sintesi
Questionari	Progettazione dei questionari per la rilevazione della soddisfazione per i diversi servizi (R.S.A. - Centro Diurno - servizi ambulatoriali)	Approvazione Report di sintesi
Alimentazione: valutazione della disfagia e dello stato nutrizionale	Costruzione di un protocollo per la valutazione e successivi interventi in merito allo stato nutrizionale dell'anziano	Protocollo valutazione nutrizionale

CRITICITA' / ATTIVITA'	PROGETTO	Indicatore
Gestione terapia	Revisioni periodiche terapia nell'ottica sia del benessere psico-fisico dell'ospite che della razionalizzazione della spesa farmaceutica.	Rispetto budget APSS
Dolore	Consolidamento buone prassi della presa in carico del residente con dolore	Esiti monitoraggio dolore
Gestione autovalutazione Q&B	Adesione al modello Q&B e stesura report di autovalutazione	Report autovalutazione
Gestione del PdM del modello Q&B	Definizione piano di miglioramento e obiettivi per la qualità sulla base dell'audit di valutazione del modello Q&B	Piano di miglioramento
Primary Nursing	Revisione presa in carico infermieristica secondo il modello Primary Nursing	n° ospiti assegnati ad ogni singolo IP
O.S.S. tutor	Percorso per l'individuazione di una figura di riferimento (OSS tutor) per il residente, per l'attenzione e la cura degli aspetti alberghieri e personali degli ospiti.	n° ospiti assegnati all'O.S.S. tutor

# 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.

## **BEST PERFORMER**

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

## **BILANCIO**

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

## **BILANCIO SOCIALE 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 familiari ma anche a coloro che assistono.

## **CONVENZIONATA**

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

## **C.U.P.**

Centro Unico Prenotazione.

## **CUSTOMER SATISFACTION**

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

## **FOCUS GROUP**

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

# GLOSSARIO

## **GOVERNANCE**

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

## **I.P.A.B.**

Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza.

## **MISSION**

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

## **P.A.**

Pubblica Amministrazione .

## **P.A.I.**

Piano Assistenziale Individualizzato.

## **P.A.T.**

Provincia Autonoma di Trento.

## **R.S.A.**

Residenza Sanitaria Assistenziale.

## **STAKEHOLDER**

Portatori d'interessi.

## **U.V.M.**

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

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

**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](mailto:amministrazione@casalaner.it)**

**pec: [amministrazione@pec.casalaner.it](mailto:amministrazione@pec.casalaner.it)**

**sito internet: [www.casalaner.it](http://www.casalaner.it)**



*Per incentivare l'utilizzo di internet e contestualmente contenere le spese di stampa e spedizione nonché il consumo della carta, Vi comuniciamo che il Bilancio Sociale e di Missione" per l'anno 2016 potrà essere letto e scaricato sul sito della Casa Laner - [www.casalaner.it](http://www.casalaner.it) - in modo semplice ed agevole.*