



A.P.S.P. «Casa Laner» Folgoria

Bilancio Sociale e di Missione

**ANNO
2017**



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

(Ministero dell'Interno, 2007)

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

Sede legale e operativa:
Via P. Giovanni XXIII, 1 – 38064 Folgaria (TN)

Tel. 0464/721174 **Fax** 0464/723442
e-mail: amministrazione@casalaner.it
pec: amministrazione@pec.casalaner.it
sito internet: www.casalaner.it

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

Lettera di presentazione



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

Eccoci arrivati per il terzo anno consecutivo alla pubblicazione del Bilancio Sociale, un documento fondamentale di rendicontazione e partecipazione sociale nel quale abbiamo voluto raccogliere le informazioni, i dati e le attività del 2017.

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

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

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

Siamo consapevoli che, pur in un contesto di montagna, Casa Laner rappresenta una struttura socio-sanitaria avanzata, aperta all'esterno e a disposizione di tutti, con una gamma di servizi assistenziali e socio-sanitari che permettono ai residenti di evitare costosi e impegnativi viaggi verso il fondovalle e i principali centri urbani.

L'APSP rappresenta oggi anche un punto di riferimento lavorativo ed economico sociale; con i suoi 74 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 i familiari e le loro necessità.

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



Bilancio Sociale e di Missione 2017

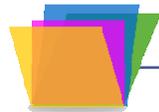
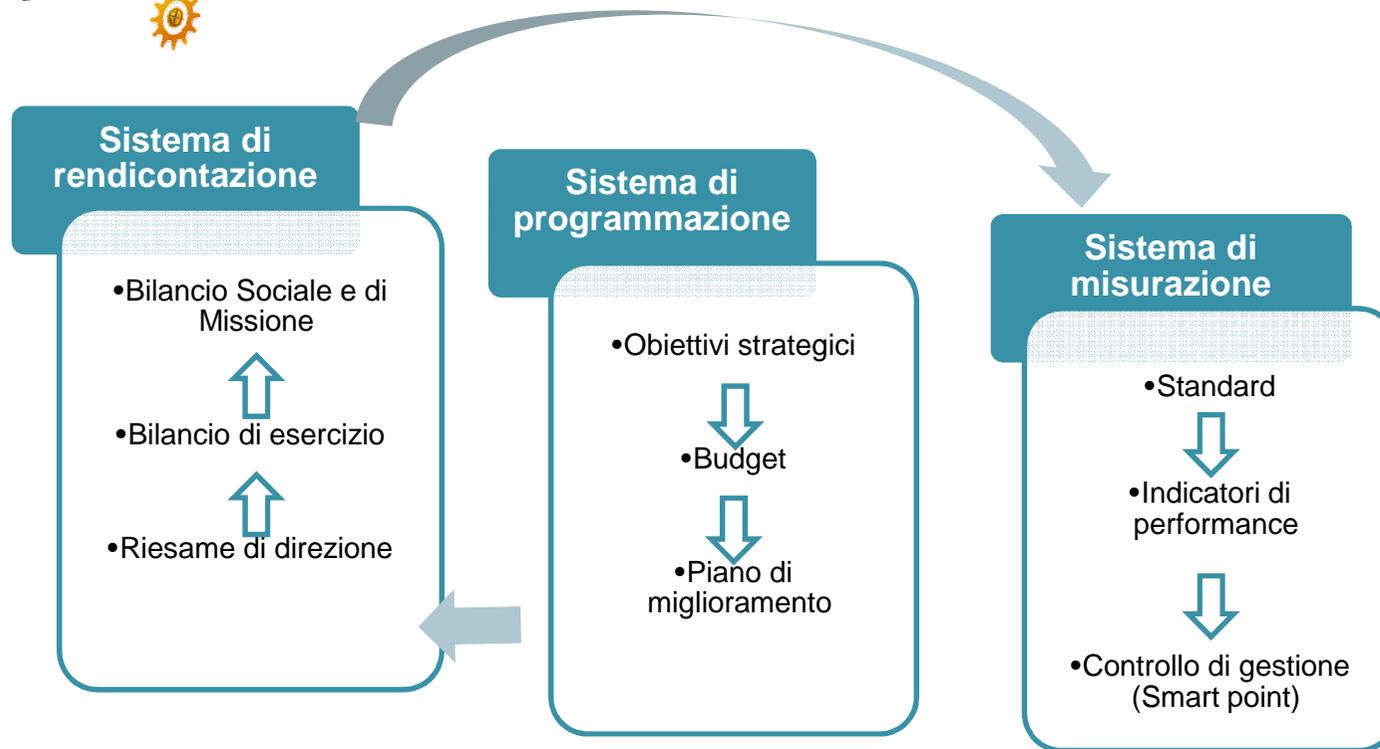
Perché il Bilancio

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

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



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



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

Nota metodologica

Questo documento rappresenta il **Bilancio Sociale e di Missione 2017**.

❖ 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 2017.
- **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 è riportato il Piano di Miglioramento aziendale dove sono indicati i principali obiettivi strategici ed impegni futuri.

❖ Periodo di riferimento

- Questa edizione del B.S.M. si riferisce all'anno 2017. Come nell'edizione precedente, anche quest'anno abbiamo cercato di confrontare i dati del 2017 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 B.S.M. 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).

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

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



SOMMARIO

L'IDENTITA'

pag. 10	Chi siamo
pag. 11	Mission
pag. 12	Lo sviluppo degli obiettivi
pag. 13	I valori
pag. 14	La storia
pag. 16	Lo statuto
pag. 18	Carta d'identità
pag. 19	Struttura multiservizi
pag. 20	Governance
pag. 23	La struttura organizzativa
pag. 25	I portatori d'interesse
pag. 29	Le risorse umane

UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA

pag. 48	L'evoluzione della popolazione trentina
pag. 50	Servizi residenziali
pag. 63	Servizi semiresidenziali
pag. 67	Servizi ambulatoriali
pag. 70	Servizi alberghieri
pag. 71	Alloggi protetti «Casa dei Nonni»

LA DIMENSIONE SOCIALE

pag. 72	La dimensione sociale
pag. 73	La mappa della comunicazione
pag. 74	Il volontariato

IL VALORE CREATO

pag. 75	I principali dati economico patrimoniali
pag. 76	Stato patrimoniale
pag. 77	Conto economico
pag. 78	Controllo di gestione
pag. 80	I fornitori
pag. 82	I servizi in gestione congiunta

IL RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

pag. 84	Il sistema qualità
pag. 85	Il gradimento dei servizi
pag. 85	Il benessere organizzativo

PREPARARE IL FUTURO

pag. 86	Piano di miglioramento 2017-2018
pag. 90	GLOSSARIO

Chi siamo

L'IDENTITA'

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

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.

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



MISSION

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

SERVIZI INTEGRATI

offerta di servizi diversificati per risposte ad una molteplicità di esigenze

RISPOSTA AI NUOVI BISOGNI

necessità di ricercare formule e servizi innovativi

PROMUOVERE L'INFORMAZIONE

gestione della informazione completa, integrata e trasparente

CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO

accompagnare il cambiamento attraverso attività formative, di coinvolgimento e di partecipazione

COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

necessità di coinvolgere la famiglia nella presa in carico

CENTRALITA' DELLA PERSONA

tutela della dignità della persona attraverso servizi personalizzati



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.

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

I valori

L'IDENTITA'

EGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITA'

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

CONTINUITA'

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

DIRITTO DI SCELTA

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

PARTECIPAZIONE

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

EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

PRIVACY

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

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

IL CONTESTO AMBIENTALE

IL TERRITORIO

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

IL CONTESTO NORMATIVO

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



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

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

ART. 2 – SCOPI DELL'AZIENDA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Carta d'identità

L'IDENTITA'

	SERVIZI OFFERTI				TIPOLOGIA OFFERTA				CRITERI DI ACCESSO			
	RESIDENZIALI	SEMI RESIDENZIALI	AMBULATORIALI	ALBERGHIERO	POSTI AUTORIZZATI	POSTI CONVENZIONATI	POSTI A PAGAMENTO	NR. ORE SERVIZIO	U.V.M.	A.P.S.P.	SU APPUNTAMENTO	COMUNITA' DI VALLE
R.S.A. – posti letto base	x				66	60			x			
di cui : R.S.A. - sollievo	x				1	1	6		x			
Casa soggiorno	x				3		3			x		
Centro diurno		x			5	4			x			
							1			x		
Fisioterapia per esterni			x					16		x	x	
Servizio mensa				x						x		
Alloggi protetti	x				4 alloggi							x



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

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

Struttura multiservizi

Servizi residenziali	Servizi semi-residenziali
<p>Rispondono al bisogno, primario e indispensabile, di vivere in un luogo che sia al tempo stesso accogliente ed efficiente. La struttura fornisce il massimo comfort assistenziale e sanitario alla persona che si trova in una condizione di non autosufficienza temporanea o permanente. La struttura è dotata di servizi specifici di natura sociale e sanitaria e di personale qualificato per l'assistenza diretta e per le attività di tempo libero e di animazione.</p> <p>L'APSP gestisce in convenzione con la Comunità di Valle n° 4 alloggi protetti presso la struttura denominata Casa dei Nonni.</p>	<p>I servizi semi-residenziali sono diretti a garantire la permanenza della persona nella propria casa tramite prestazioni ed attività volte ad integrare funzioni proprie del nucleo familiare. In relazione alla tipologia degli utenti, essi possono realizzare attività riabilitative, attività socio-educative, attività di addestramento, formazione e lavoro finalizzato all'acquisizione di competenze ed abilità atte a garantire l'integrazione sociale.</p>
Servizi ambulatoriali	Servizi alberghieri
<p>I servizi ambulatoriali promuovono l'integrazione della nostra Azienda nel tessuto sociale della comunità. Il servizio fornito alla comunità è la fisioterapia per utenti esterni sia a pagamento che in convenzione con l'A.P.S.S..</p>	<p>L'A.P.S.P. offre un servizio di mensa per i familiari e per i dipendenti.</p>

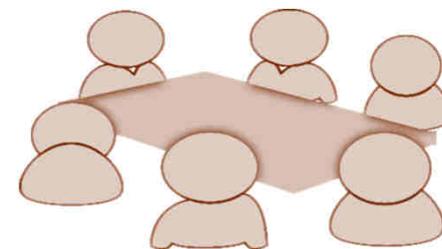
Governance

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. A cura del Revisore è anche la predisposizione del giudizio di asservazione, che attesta la veridicità e l'attendibilità delle informazioni contenute nel B.S.M..





ATTIVITA' AMMINISTRATIVA 2017

53 deliberazioni del
Consiglio di Amministrazione

9 riunioni del CdA

178 determinazioni del direttore

28 decreti del presidente



ORGANI DI AMMINISTRAZIONE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente:

Davide Palmerini

Direttore:

Giovanni Bertoldi

Consiglieri:

Valentina Cuel

Silvia Schir

GraziaMaria Vicentini (fino al 06/05/18)

Roberto Barbieri (dal 07/05/18)

ORGANO DI REVISIONE

Revisore unico:

Nicola Filippi

**CONSIGLIO di
AMMINISTRAZIONE**

- In carica dal 07/05/2013 al 06/05/2018.

DIRETTORE

- In convenzione con l'APSP di Pergine Valsugana

**REVISORE DEI
CONTI**

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

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

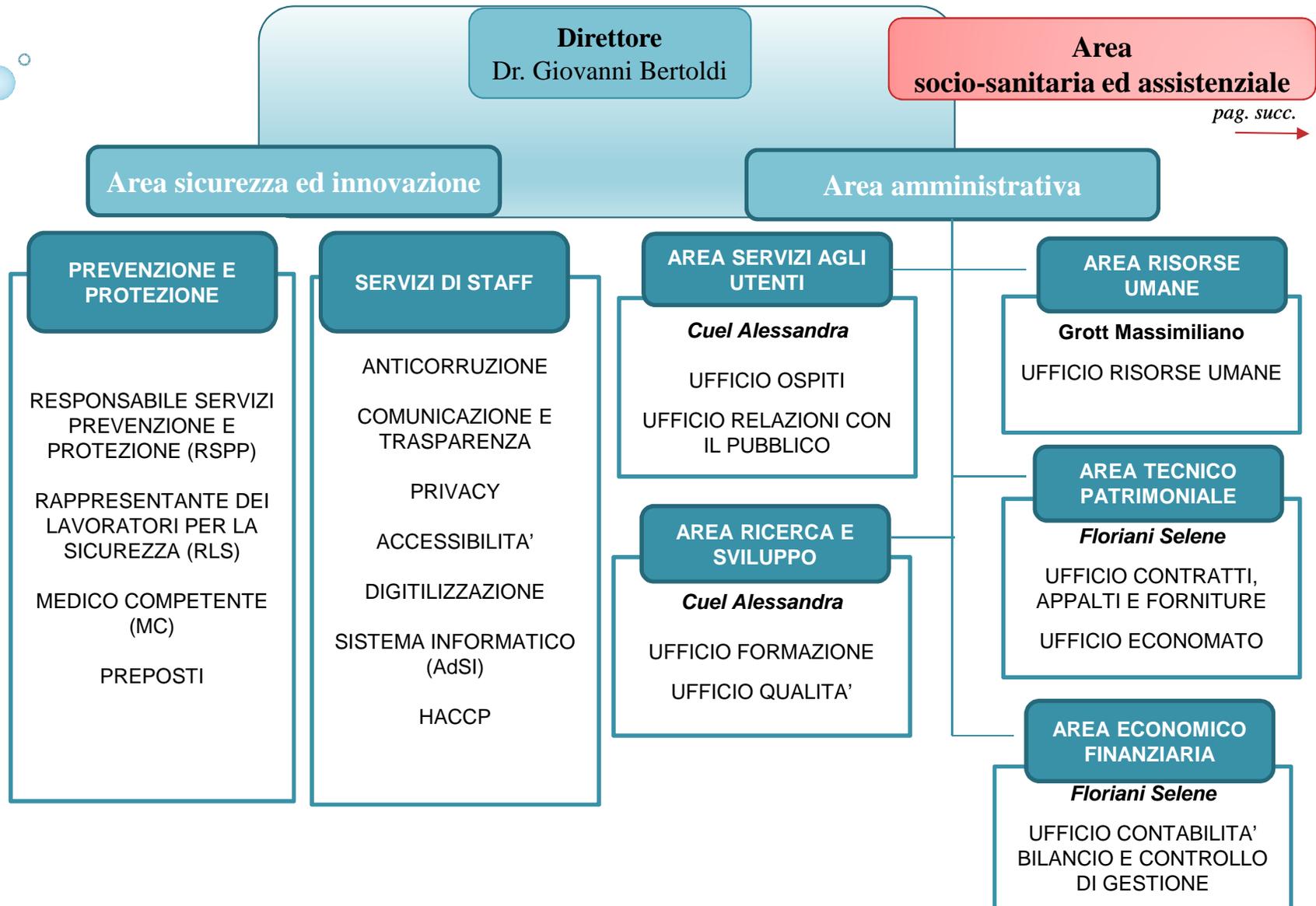
Il Consiglio di Amministrazione con proprio provvedimento n° 17 dd. 07/05/13, attribuisce delega al Presidente per l'adozione dei seguenti atti individuati al comma 1 dell'art. 12 dello Statuto, lett. b), e), h), k), n), o), s), u), w), z) e nello specifico:

- 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

L'IDENTITA'

ORGANIGRAMMA: LA DIREZIONE STRATEGICA



AREA SOCIO-SANITARIA ED ASSISTENZIALE

L'IDENTITA'

Medico coordinatore
dott.ssa Boscolo AnnaRosa

MEDICI SPECIALISTI
APSP

PODOLOGO

Coordinatore
Libardi Antonio

Staff di supporto
Medici in convenzione
Medici specialisti

SERVIZI
RESIDENZIALI

Casa Laner

SERVIZIO INFERMIERISTICO
SERVIZIO RIABILITATIVO
SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE
SERVIZIO ANIMATIVO
✓ **Ulteriori servizi garantiti**
VOLONTARI -RETE SOCIALE
SERVIZIO RELIGIOSO
PET-THERAPY

Casa dei Nonni

ALLOGGI PROTETTI

SERVIZI
SEMI-RESIDENZIALI

Casa Laner

SERVIZIO DI PRESA IN
CARICO DIURNA
CONTINUATIVA

SERVIZI
AMBULATORIALI

Casa Laner

SEVIZIO RIABILITAZIONE
PER ESTERNI

SERVIZI
ALBERGHIERI E
DOMICILIARI

Casa Laner

SERVIZIO MENSA
SERVIZIO DOMICILIARE
(SAD in convenzione con la
Comunità di Valle)



I portatori d'interesse

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

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



IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

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



IL VALORE CREATO PER GLI STAKEHOLDER

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



L'ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER

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

LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



PERSONALE

Dipendenti
Collaboratori
Tirocinanti
Volontari



COMUNITA' LOCALE

Regione
Provincia
Comune
Comunità di Valle



CLIENTI

Ospiti
Utenti
Famigliari
Caregiver
Amministratori di sostegno
Tutori



AMBIENTE

Generazioni future
Collettività/cittadinanza
Ambienti di lavoro



MEDIA

Telegiornali locali
Pubblicazioni
Giornali



PARTNER

Associazioni
Realtà locali
Altri partner



ISTITUZIONI

Organizzazioni sindacali
Banche
UIIPA
APSP

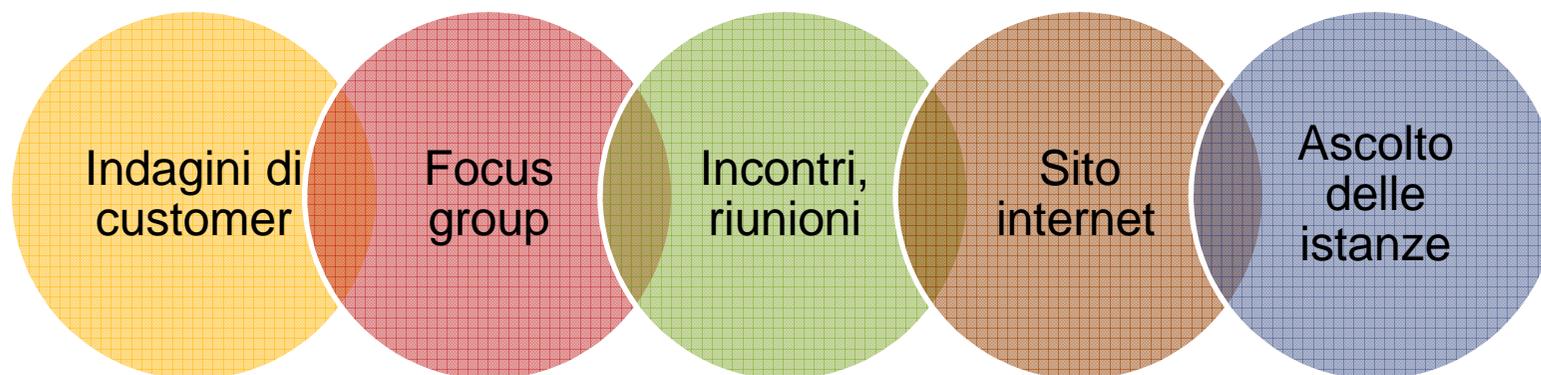


FORNITORI

Fornitori di beni
Fornitori di servizi
Fornitori occasionali

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.

	2017	2016	2015
Reclami	6	4	1
Suggerimenti / apprezzamenti	1	0	3

ESIGENZE ED ASPETTATIVE

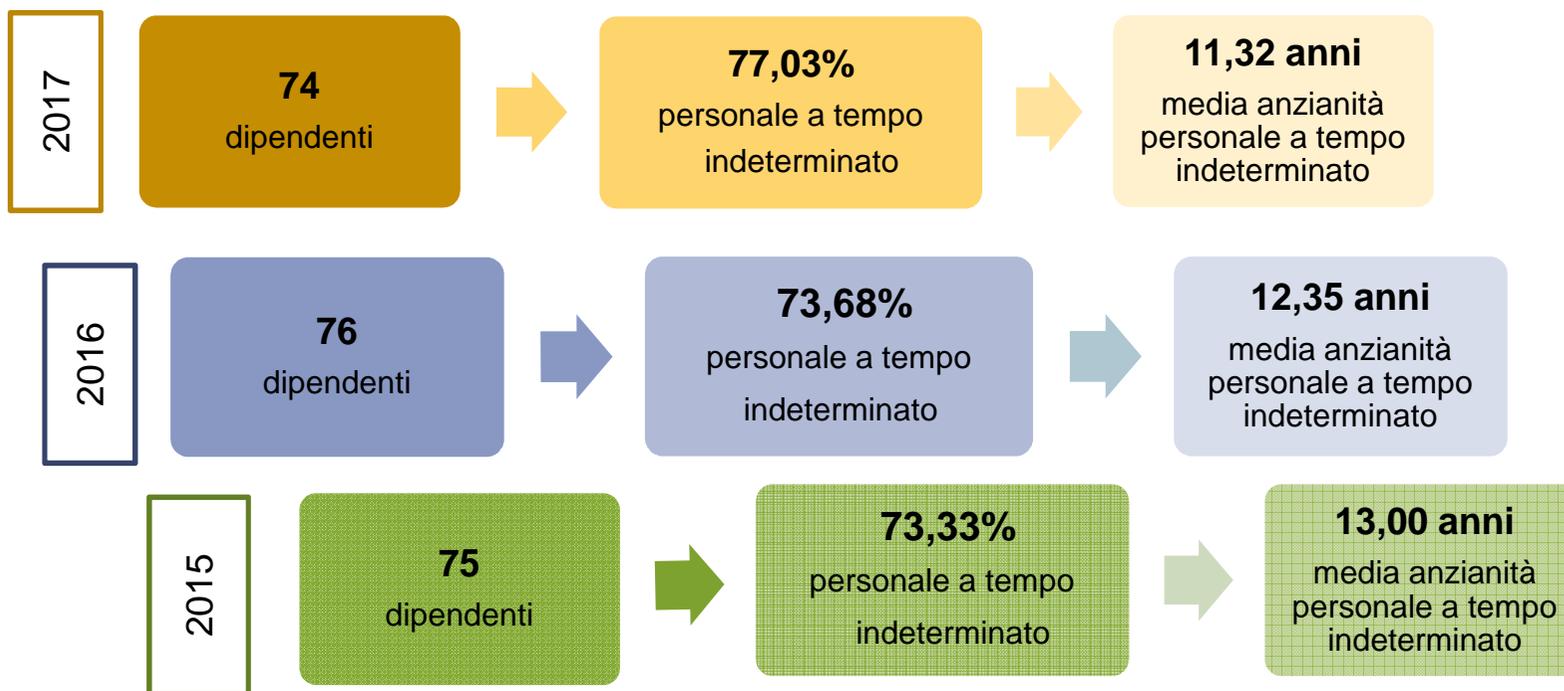
STAKEHOLDER	ESIGENZE/ASPETTATIVE
CLIENTI	Qualità del servizio, correttezza negoziale, trasparenza, sicurezza, informazioni, soddisfazione
DIPENDENTI	Stabilità, valorizzazione, remunerazione, sicurezza e benessere, pari opportunità, sviluppo e formazione, soddisfazione
SINDACATI	Corretta applicazione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

Le risorse umane *

L'IDENTITA'

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 ha raggiunto una sua stabilità che negli anni viene di fatto confermata.

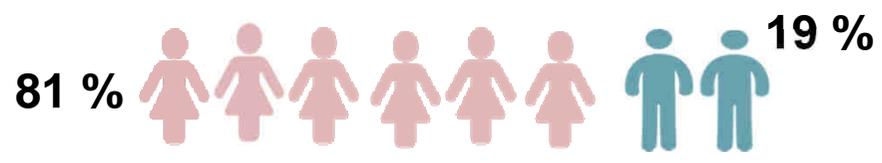
LA DIMENSIONE DEL PERSONALE	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15
Nr. dipendenti a tempo indeterminato	57	56	55
Nr. dipendenti a tempo determinato	17	20	20
TOTALE	74	76	75



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

LAVORATORI PER GENERE

Il genere femminile risulta il più rappresentativo (**81%** del totale) a testimonianza che il lavoro di cura intercetta maggiormente le donne.



	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15
MASCHI	14	14	13
FEMMINE	60	62	62

I DATI SULL'OCCUPAZIONE

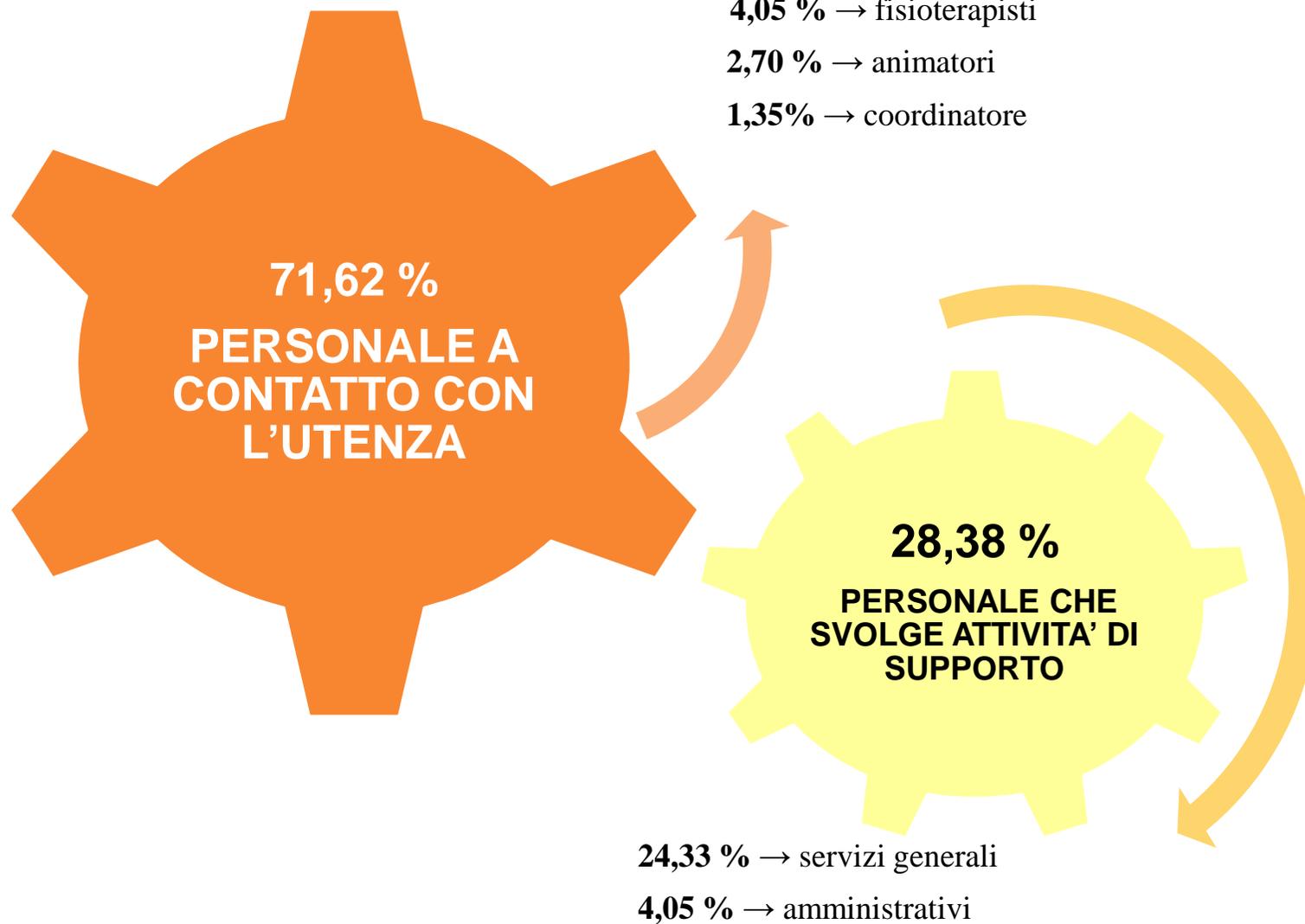
	2017	2016	2015
Numero assunzioni	30	29	19
di cui a tempo indeterminato	9*	4	0
Numero cessazioni	29	24	18
di cui a tempo indeterminato	9	2	1
* di cui 4 IP e 2 OSS passati da tempo determinato a tempo indeterminato			

LA DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE al 31/12/2017

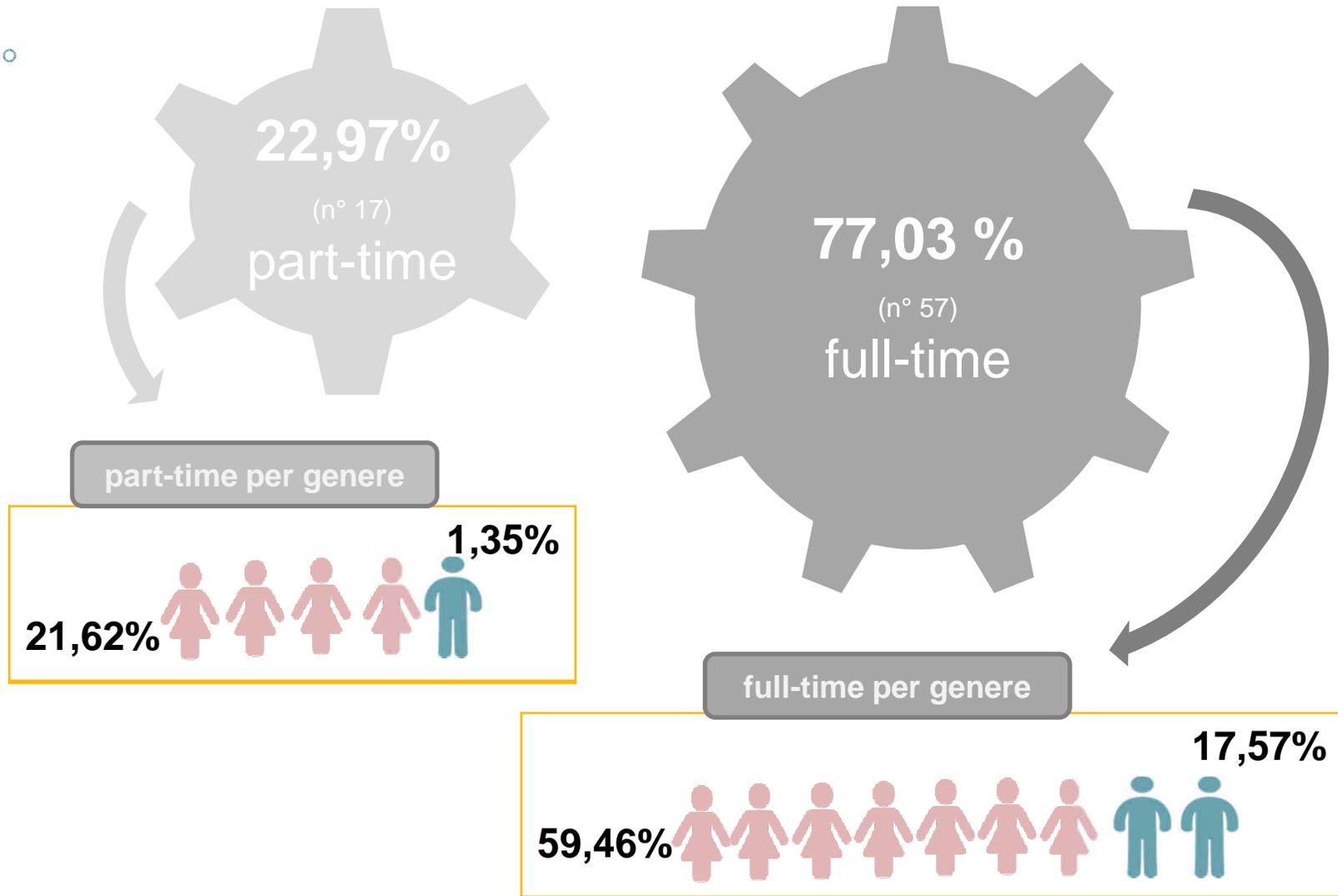
PERSONALE (dipendente):	NUM.	femmine	maschi	tempo indeterminato	tempo determinato	Full-time	Part-time
assistenza	38	35	3	30	8	28	10
operaio	1	0	1	1	0	1	0
lavanderia	1	1	0	1	0	1	0
cucina	10	5	5	8	2	9	1
pulizie	6	6	0	3	3	3	3
amministrativo	3	2	1	3	0	3	0
infermieristico	9	7	2	8	1	9	0
animazione	2	2	0	2	0	1	1
fisioterapia	3	2	1	1	2	1	2
coordinamento	1	0	1	0	1	1	0
TOTALE	74	60	14	57	17	57	17

SUDDIVISIONE PERSONALE PER AMBITO

L'IDENTITA'



TIPO DI CONTRATTO



TITOLO DI STUDIO

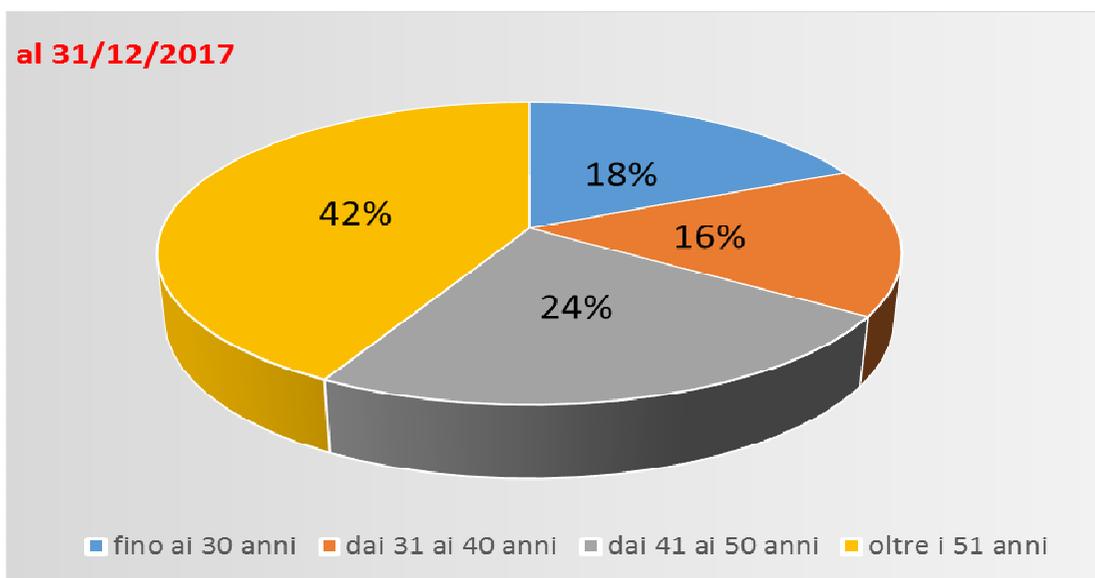
L'IDENTITA'



LE FASCE D'ETA'

L'IDENTITA'

	fino ai 30 anni			dai 31 ai 40 anni			dai 41 ai 50 anni			oltre i 51 anni		
	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15
Maschi	4	4	5	3	3	2	3	4	4	4	3	2
Femmine	12	10	16	11	9	8	13	14	18	24	29	20
TOTALE	16	14	21	14	12	10	16	18	22	28	32	22

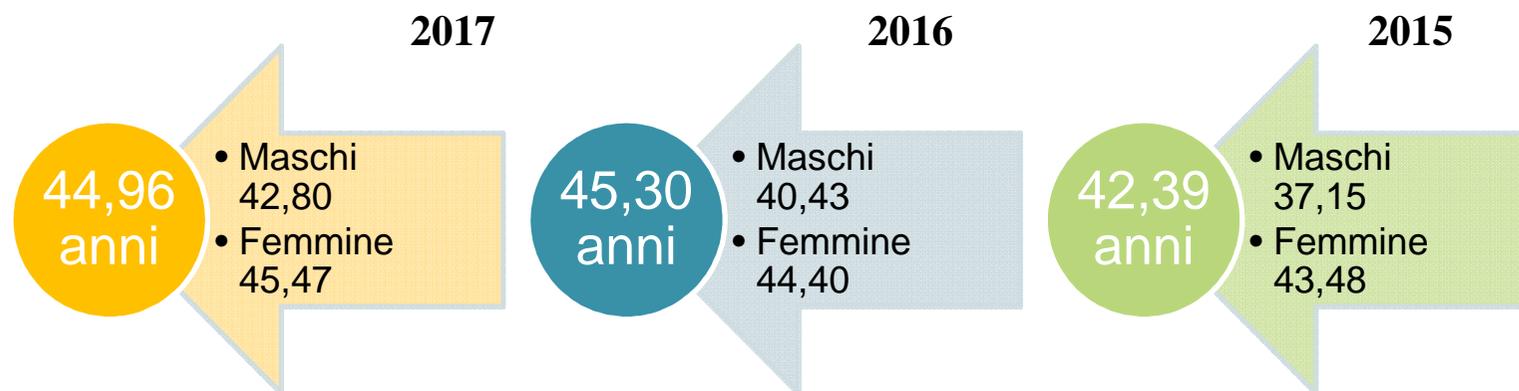


AGE MANAGEMENT

Nell'ultimo triennio il numero degli ultra 50enni è aumentato del 28%.

ETA' MEDIA

L'IDENTITA'



L'età media del personale dipendente evidenzia un costante seppur non evidente aumento che incrociato con le proiezioni demografiche dei prossimi 15/20 anni rappresenta un fattore di criticità aziendale da monitorare e da sottoporre all'attenzione del decisore politico anche alla luce delle recenti riforme pensionistiche approvate dal governo nazionale.

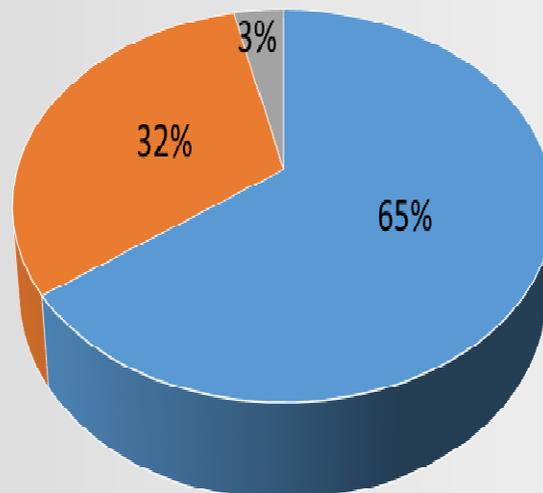
L'APSP si sta attivando per promuovere scelte e strategie aziendali ed organizzative finalizzate a garantire il miglior benessere psico-fisico al proprio personale dipendente anche attraverso l'internalizzazione di servizi alberghieri e di supporto prima appaltati a soggetti esterni quale soluzione possibile per la collocazione di personale non più idoneo per il servizio di assistenza agli ospiti.



L'ANZIANITA' DI SERVIZIO PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO

	fino ai 10 anni			da 11 a 30 anni			oltre i 30 anni		
	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15
Maschi	6	5	4	5	5	6	0	0	0
Femmine	31	27	23	13	17	20	2	2	2
TOTALE	37	32	27	18	22	26	2	2	2

al 31/12/2017



■ fino ai 10 anni al 31/12/17 ■ da 11 a 30 anni al 31/12/17 ■ oltre i 30 anni al 31/12/17

ANZIANITA'
MEDIA DI SERVIZIO

11,32 anni

11,29
anni11,43
anni

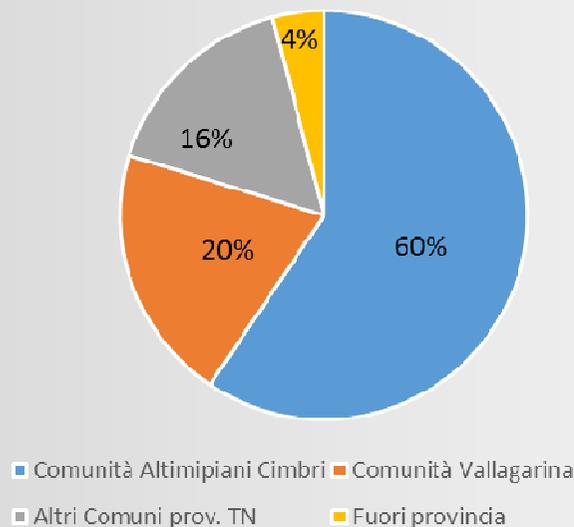
LA PROVENIENZA DEI DIPENDENTI

L'IDENTITA'

Comune	n° dipendenti al 31/12/17
Ala	1
Aldeno	1
Altopiano Vigolana	1
Apricena (FG)	1
Besenello	3
Brentonico	1
Castel Ivano	1
Civezzano	1
Cogollo del Cengio	1
Folgaria	36
Lastebasse (VI)	1

Comune	n° dipendenti al 31/12/17
Lavarone	7
Levico Terme	2
Luserna	1
Mori	1
Nogaredo	1
Nomi	1
Ospedaletto	1
Rovereto	6
Terragnolo	3
Trento	2
Villalagarina	1

al 31/12/2017

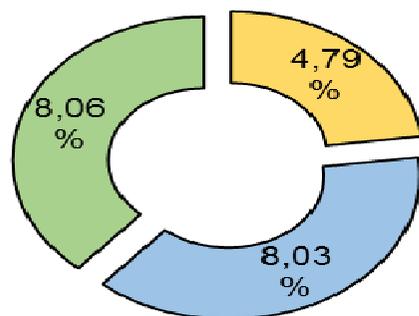


Visti i dati relativi alla provenienza del personale dipendente si conferma il forte radicamento dello stesso sul territorio della Comunità, dato che dimostra ulteriormente l'importanza della presenza di Casa Laner quale opportunità lavorativa per i residenti.

ASSENTEISMO

La gestione e sostituzione delle assenze del personale rappresentano uno degli elementi più critici per la gestione delle risorse umane. Nel 2017 si registra una diminuzione in percentuale delle assenze in quanto sono diminuite le assenze per permessi retribuiti Legge 151/01 e le assenze per maternità.

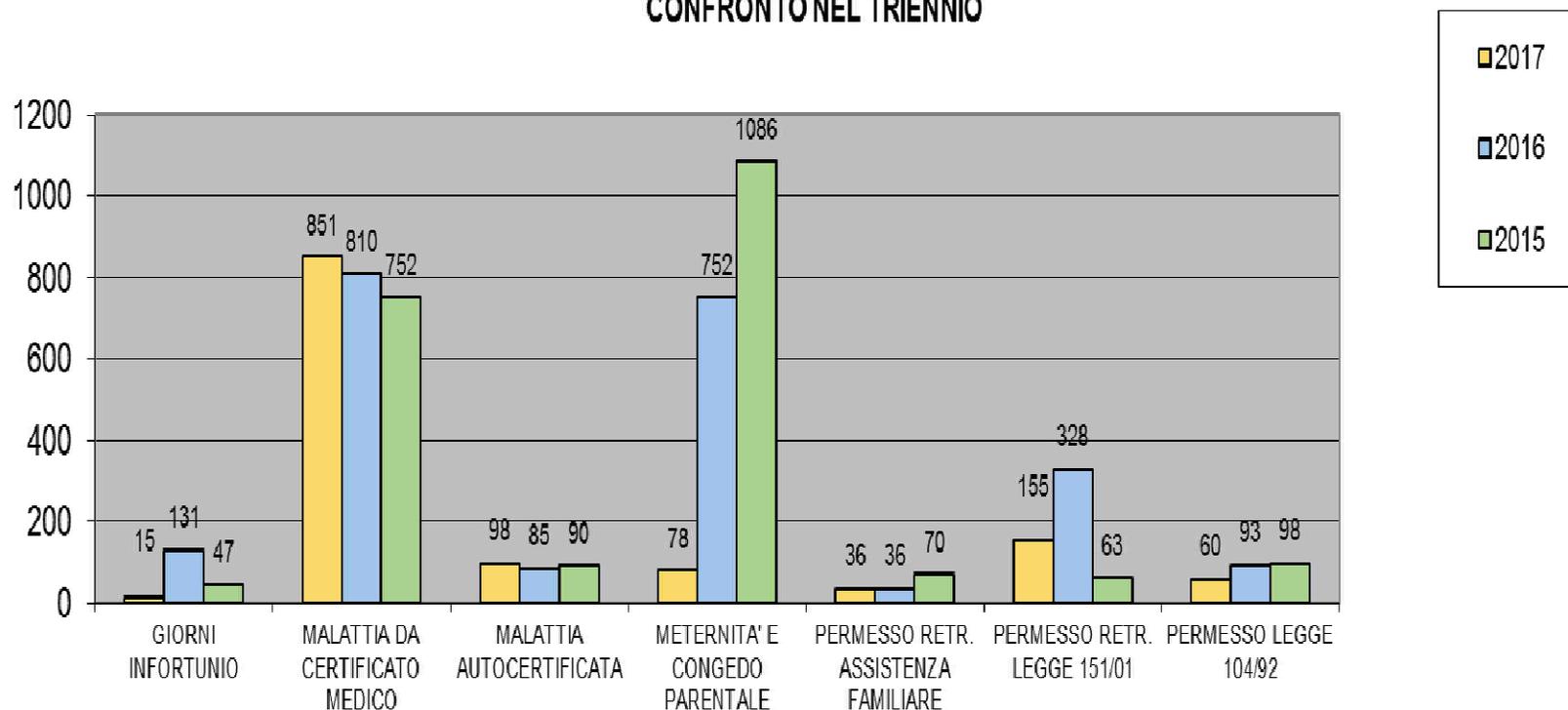
DESCRIZIONE ASSENZE	2017			2016			2015		
	GIORNI	MEDIA	%	GIORNI	MEDIA	%	GIORNI	MEDIA	%
GIORNI INFORTUNIO	15	0,20	0,06	131	1,72	0,47	47	0,63	0,17
MALATTIA DA CERTIFICATO MEDICO	851	11,50	3,15	810	10,66	2,91	752	10,03	2,75
MALATTIA AUTOCERTIFICATA	98	1,32	0,36	85	1,12	0,31	90	1,20	0,33
MATERNITA' E CONGEDO PARENTALE	78	1,05	0,29	752	9,89	2,70	1086	14,48	3,97
PERMESSO RETR. ASSISTENZA FAMILIARE	36	0,49	0,13	36	0,47	0,13	70	0,93	0,26
PERMESSO RETR. LEGGE 151/01	155	2,09	0,57	328	4,32	1,18	63	0,84	0,23
PERMESSO LEGGE 104/92	60	0,81	0,22	93	1,22	0,33	98	1,31	0,36
TOTALE ASSENTEISMO			4,79%			8,03%			8,06%



MEDIA GIORNI DI ASSENZA PER MALATTIA



CONFRONTO NEL TRIENNIO



**ANNO
2017**

**TOTALE
assenteismo
4,79 %**

**Assenteismo
per maternità
0,29 %**

**Assenteismo
per malattia
3,51 %**

**Assenteismo
per altri
permessi
0,99 %**

LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

	2017	2016	2015
Infortuni	4	8	4
Giorni infortunio	15	131	47
Visite mediche D. Lgs. 81/2008	33	49	28
Idoneità senza limitazioni	58 %	75 %	77 %



L'incidenza degli infortuni si attesta su livelli mediamente bassi e in diminuzione rispetto all'anno precedente grazie anche alla formazione in materia di sicurezza e di prevenzione. Si evidenzia una costante presenza di infortuni legati al rischio biologico.

**TIPOLOGIA DI
INFORTUNIO**

	2017	2016	2015
Biologico	3	3	1
Caduta accidentale	0	4	2
Altro	1 <i>(trauma da schiacciamento)</i>	1 <i>(frattura naso)</i>	1 <i>(ustione)</i>

IL SINDACATO

	2017	2016	2015
Iscritti al sindacato	27	33	31
Totale dipendenti	74	76	75
% iscritti al sindacato	36,48 %	43,42 %	41,33 %


 nel 2017


 N° 3
**ASSEMBLEE
 SINDACALI
 SVOLTESI IN
 SEDE**


Dal punto di vista delle contrattazioni sindacali non si evidenziano particolari criticità ma una partnership positiva per il benessere lavorativo. Particolare rilevanza è data all'accordo sull'erogazione del FOREG.

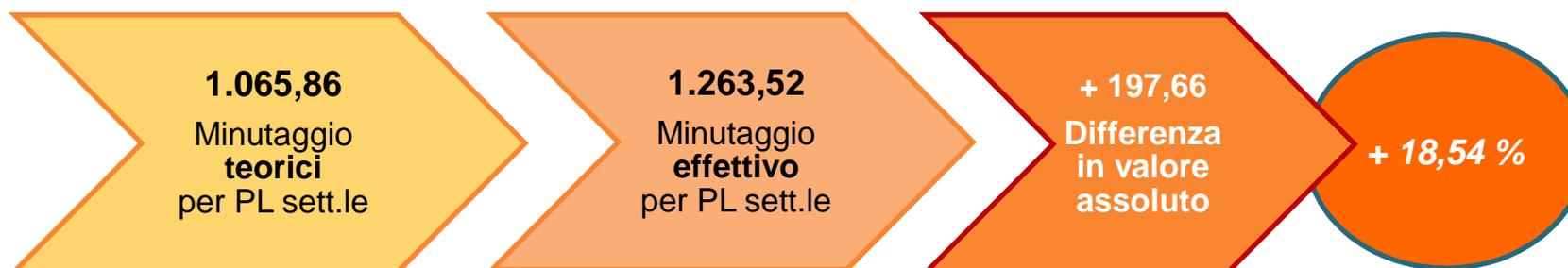
Nel 2017 si evidenzia una leggera diminuzione degli iscritti ai sindacati.

	2017	2016	2015
Numero permessi	0	0	1
Numero scioperi	5	4	2
Adesione agli scioperi	0	0	0

I PARAMETRI PROVINCIALI



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



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



Nel 2017 tale differenza corrisponde a **28,85 min in più al giorno per posto letto.**



LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

L'IDENTITA'

L'A.P.S.P. nel corso del triennio 2015-2017 l'A.P.S.P., nell'ambito del proprio piano triennale della formazione, ha garantito a tutto il personale dipendente e convenzionato la partecipazione ad attività formative sia interne che esterne favorendo il più possibile il coinvolgimento multi-professionale finalizzato all'acquisizione di competenze trasversali.

Nel 2017 i corsi di formazione si sono sviluppati in due grandi aree tematiche, la prima quella dell'aggiornamento della professionalità del personale, la seconda area riguarda l'ambito della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro

Formazione interna	2017	2015	2016
Numero eventi formativi proposti	45	49	34
Numero formati	80	69	81
% di personale formato (sul totale dipendenti dell'anno)	83,33 %	79,31 %	86,17 %

	2017		2016		2015	
	Formazione interna	Formazione esterna	Formazione interna	Formazione esterna	Formazione interna	Formazione esterna
Ore di formazione	644,50	638	894,25	566	691,25	608,75
Media ore di formazione pro-capite	16,03		18,03		18,84	
Numero crediti ECM (garantiti dall'ente dipendenti presenti al 31/12)	577		712		701	

...RIASSUMENDO



I costi della formazione		€
<i>Preventivato a budget 2017</i>	€ 10.000,00	
<i>Costo formazione 2017</i>	€ 6.727,62	

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**".

	2017	2016	2015
Persone coinvolte	2 *	1	1
Ore annue effettuate	684	702	1.260
Costo a carico PAT	€ 5.216,08	€ 6.247,09	€ 11.918,60
Costo a carico APSP	€ 2.344,28	€ 2.698,71	€ 4.849,73

* 2 persone in periodi differenti



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 previste da un minimo di 4 mesi ad un massimo di 10 mesi.

Dal 01/12/2016 al 30/04/2017 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.

2016 / 2017

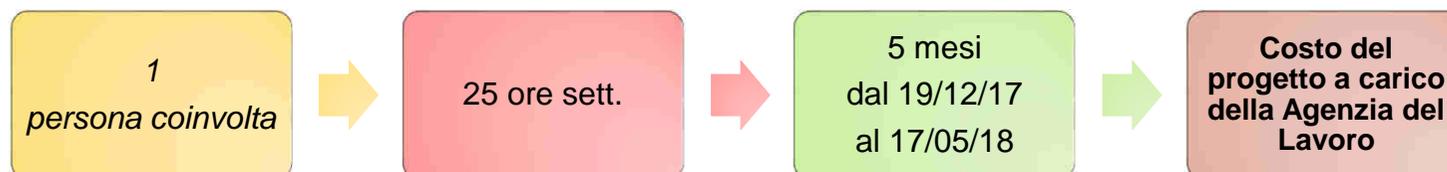
Persone coinvolte	1
Ore annue effettuate	510
Costo a carico PAT	€ 4.613,50
Costo a carico APSP	€ 244,00



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.

L' Agenzia del lavoro, grazie al finanziamento della Regione Trentino Alto Adige, attraverso il Fondo regionale per il sostegno della famiglia e dell' occupazione, ha avviato per il 2017 il progetto denominato «**Intervento OccupAzione**». Dal dicembre 2017 la Casa Laner ha aderito anche al suddetto progetto.



PROGETTO OccupAzione:

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

L'evoluzione della popolazione trentina

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

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

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

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

fonte: Profilo di salute della provincia di Trento aggiornamento 2017

I SERVIZI PER ANZIANI NELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

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

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

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

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

SERVIZI RESDIENZIALI

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

SERVIZI SEMI-RESDIENZIALI

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

3.560
(69%)

RSA

Indennità di
accompagnamento
5.183
beneficiari (+75)

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

fonte: SDA Bocconi

Servizi residenziali



UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA

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

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

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

La struttura è dotata di servizi specifici di natura sociale e sanitaria e di personale qualificato per l'assistenza diretta e per le attività di tempo libero e di animazione. All'interno della nostra azienda vengono rispettate le abitudini, la cultura, le scelte dei residenti e sono favoriti i contatti con le famiglie e con la comunità locale per raggiungere le finalità dell'**autorealizzazione** e della **socialità**.

POSTI LETTO E CRITERI DI ACCESSO

	Posti autorizzati	Posti convenzionati	Posti non convenzionati	Criterio di accesso
RSA – posti letto base	65	59		U.V.M.
			6	A.P.S.P.
RSA – posti letto sollievo	1	1		U.V.M.
Casa Soggiorno	3		3	A.P.S.P.

COPERTURA POSTI LETTO

	2017	2016	2015
Media ospiti presenti	68,24	67,87	65,77
Copertura posti letto	98,90 %	98,36 %	98,16 %

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 (negli ultimi 5 anni è triplicato)** che comporta per l'organizzazione una **continua revisione dei protocolli operativi**, dei processi assistenziali finalizzati ad una definizione di **piani individualizzati coerenti e perseguibili**.

ENTRATI – USCITI

	2017	2016	2015
Entrati	51	51	54
<i>- di cui PL SOLLIEVO</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>10</i>
Dimessi	25	30	29
Deceduti	27	19	26

PRESENZA OSPITI

MEDIA OSPITI PRESENTI IN:	2017	2016	2015
posto letto UVM	58,83	58,90	58,85
posto letto sollievo UVM	0,92	0,96	0,85
non UVM residenti fuori provincia di Trento	0,00	1,40	1,59
non UVM residenti in provincia di Trento	0,24	1,01	0,26
non UVM residenti nella Comunità di Valle (Folgaria, Lavarone, Luserna)	5,24	2,60	1,76
casa soggiorno	3,00	3,00	2,46

• **Percentuale copertura posti letto UVM**

99,58 %

• **Percentuale copertura posti letto EXTRA UVM**

94,22 %

LE FASCE D'ETA' (presenti al 31/12/2017)

	fino ai 59 anni			dai 60 ai 70 anni			dai 71 ai 80 anni			dai 81 ai 90 anni			oltre i 91 anni		
	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15
Maschi	1	1	1	2	2	2	7	7	7	8	5	2	4	3	3
Femmine	0	1	1	2	2	3	8	9	7	19	22	26	16	16	14
TOTALE	1	2	2	4	4	5	15	16	14	27	27	28	20	19	17

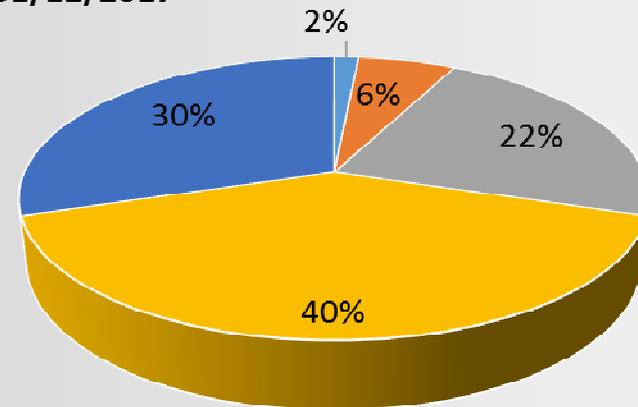


L'ospite più giovane 48 anni



L'ospite più anziano 101 anni

AL 31/12/2017

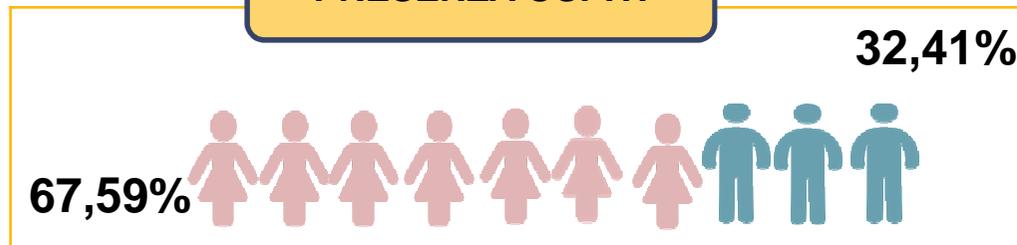


■ fino ai 59 anni
 ■ dai 60 ai 70 anni
 ■ dai 71 ai 80 anni
■ dai 81 ai 90 anni
 ■ oltre i 91 anni

I RESIDENTI

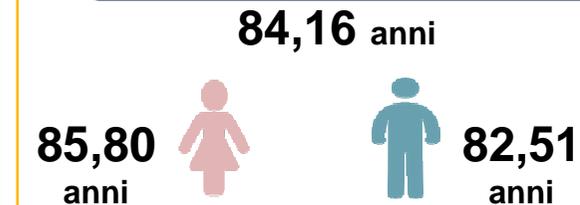
L'utenza dei servizi residenziali è rappresentata per i 2/3 dal genere femminile, con un'età media che si attesta attorno agli 84 anni. Nell'ultimo triennio si denota un aumento dell'età media dei residenti.

PRESENZA OSPITI



ETA' MEDIA

ETA' MEDIA PER GENERE



84,16
anni

ANNO
2017

82,88
anni

ANNO
2016

82,02
anni

ANNO
2015

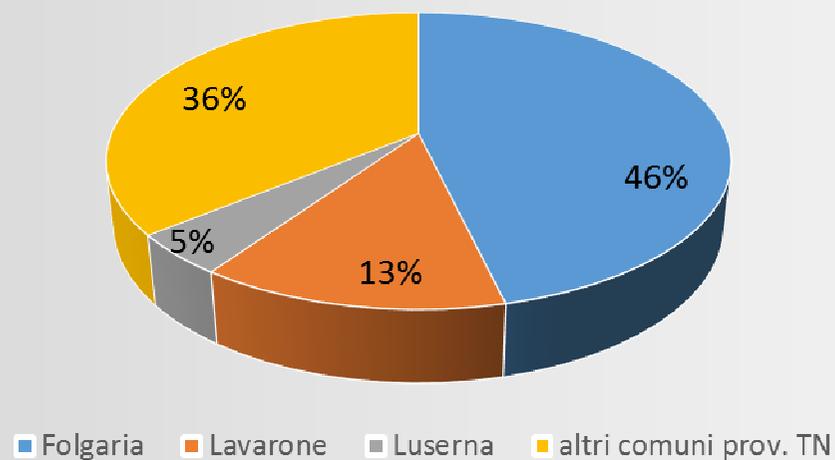
LA PROVENIENZA DEI RESIDENTI

Comune	n° ospiti		
	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15
Ala	0	1	2
Avio	1	1	1
Besenello	3	1	1
Bolzano	0	0	1
Brentonico	1	1	1
Calliano	2	1	1
Folgaria	31	36	31
Lavarone	9	10	7

UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA

Comune	n° ospiti		
	al 31/12/17	al 31/12/16	al 31/12/15
Luserna	3	2	2
Mezzolombardo	0	0	1
Mori	1	1	1
Nogaredo	0	1	1
Pergine Valsugana	1	1	1
Rovereto	12	10	11
Trambileno	0	0	1
Trento	2	2	3
Volano	1	0	0

Provenienza al 31/12/2017



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

Nell'ultimo triennio si registra inoltre un aumento del 33% dei residenti provenienti da altre Comunità della PAT e fuori PAT.

PERMANENZA MEDIA IN STRUTTURA

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



Considerato l'aumento della gravità degli ospiti in entrata, anche alla luce della modifica dei parametri UVM per l'inserimento in lista d'attesa, si registra una diminuzione considerevole del periodo medio di permanenza degli ospiti in RSA che è passata da 4,34 anni a 3,67 anni.

PERMANENZA MEDIA PER GENERE

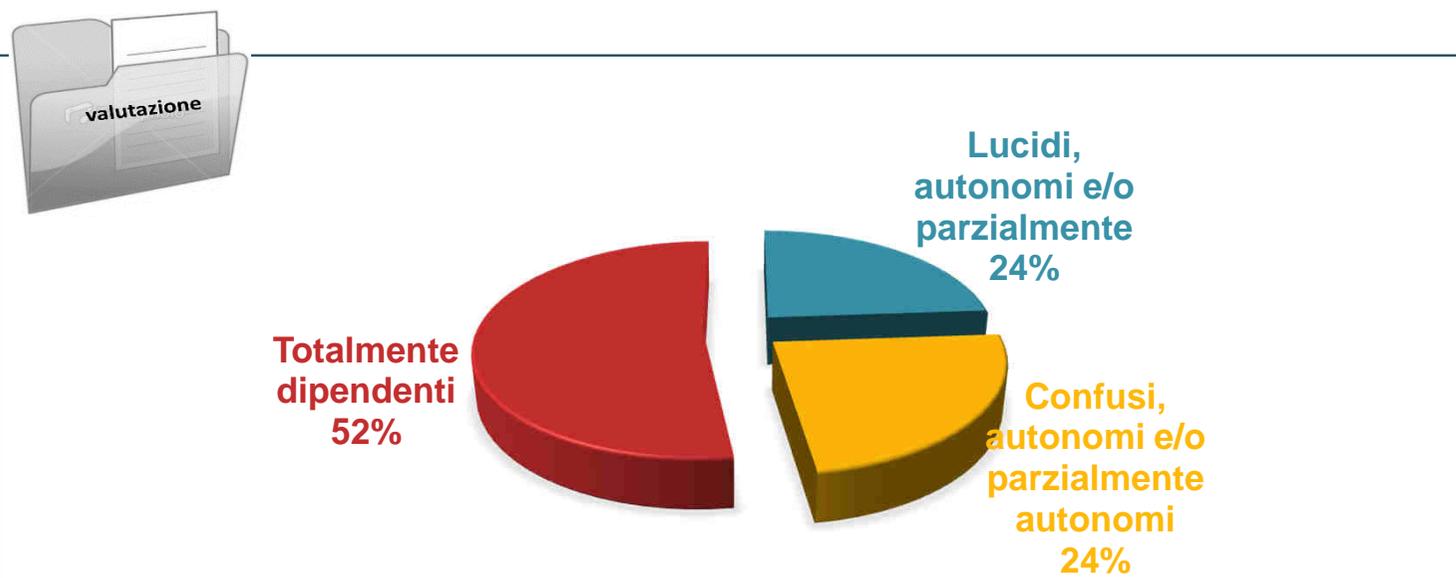
		
2017	3,71 anni	3,60 anni
2016	4,28 anni	4,49 anni

I PROFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI

	CODICE PROFILO S.Va.M.A.	al 31.12.17	al 31.12.16	al 31.12.15
1	Lucido, autonomo	3	3	3
2	Lucido, in parte dipendente	9	6	3
3	Lucido, deambula assistito	4	5	2
4	Lucido, non deambulante ma autonomo	0	0	1
5	Lucido, gravemente dipendente	27	15	13
6	Confuso, deambulante, autonomo	5	6	6
7	Confuso, deambulante	4	5	6
8	Confuso, deambula assistito	7	4	5
9	Confuso allettato	1	8	7
11	Confuso o stuporoso, totalmente dipendente	7	12	11
12	Lucido, con elevata necessità di cure sanitarie	0	0	0
13	Deambulante con elevata necessità di cure sanitarie	0	0	0
14	Lucido, allettato, con elevata necessità cure sanitarie	0	3	2
15	Confuso o stuporoso, dipend. alta necessità di cure sanitarie	0	1	1
16	Problemi comportamentali prevalenti, discreta autnomia	0	0	4
17	Problemi comportamentali, dipendente	0	0	2
	TOTALE	67	68	66

OSPITI PRESENTI AL 31/12/2017

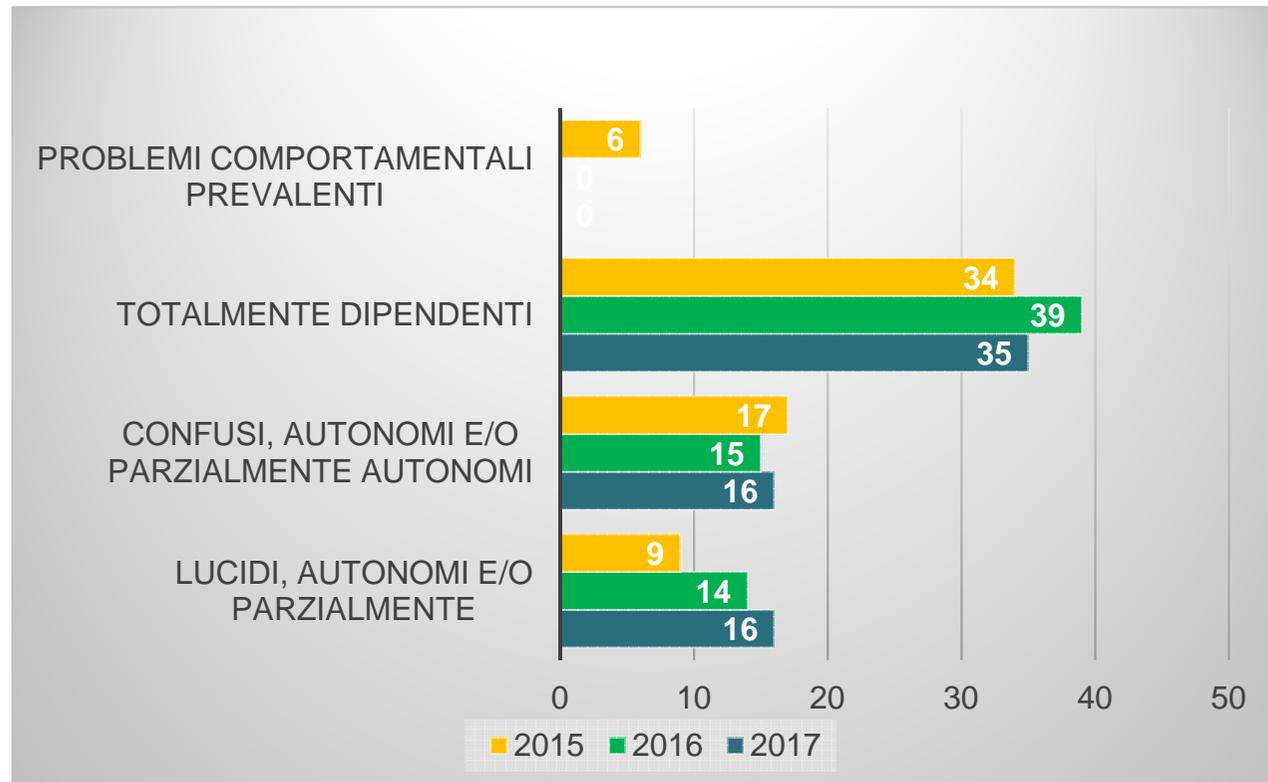
UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA



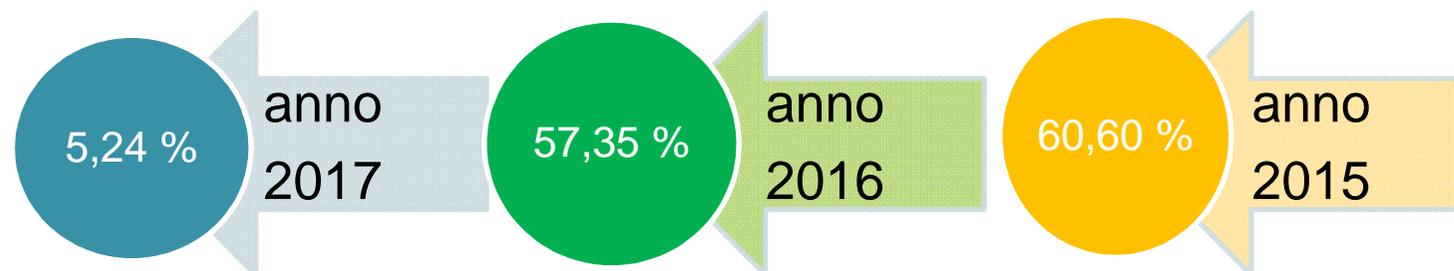
	2017	2016	2015
Con problemi comportamentali	0 %	0 %	9,09 %
Totalmente dipendenti	52,24 %	57,35 %	51,52 %
Confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi	23,88 %	22,06 %	25,75 %
Lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi	23,88 %	20,59 %	13,64 %

Il dato sulla gravità degli ospiti evidenzia un trend in aumento per quanto riguarda gli ospiti *lucidi totalmente dipendenti* compensato dal numero degli *allettati* e dagli *ospiti confusi totalmente dipendenti* che risultano essere in diminuzione..

I PROFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI: IL CONFRONTO TRIENNIO 2015-2017



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



PRINCIPALI INDICATORI CLINICO/ASSISTENZIALI

	2017	2016	2015
Media ospiti presenti nel periodo	68,24	67,87	65,77
Età media ospiti nel periodo	84,16	82,88	82,02
Numero ospiti entrati	40 °°	43*	44 **
% turn over	58,61 %	63,36 %	66,89 %
Percentuale ospiti con contenzione	15,04%	17,64%	16,00 %
Percentuale ospiti con piaghe da decubito	28,70 %	59,81 %	44,34 %
Ricoveri in ospedale	20	38	23

°° N° ospiti entrati sono 51 ma tolto 11 ospiti che sono passati da una tipologia di posto letto ad un'altra.

* 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.

CONTENZIONI



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 2017 la struttura ha ottenuto il **BEST PERFORMER** per il fattore LIBERTA' nell'ambito del Progetto «Marchio Q&B» (Qualità e Benessere).

	2017	2016	2015
Nr. ospiti con contenzioni	10	12	14
Media ospiti contenuti	15,04%	17,64%	16,00%
Nr. contenzioni	13	14	17
a) tutoni	5	9	6
b) spondine intere da ambo i lati	5	2	8
c) carrozzina frenata al tavolo	0	0	1
d) tavolino in carrozzina	1	2	1
e) cintura a letto	0	1	1
f) cintura in carrozzina	1	0	0
Media contenzioni per ospite	1,30	1,17	1,21

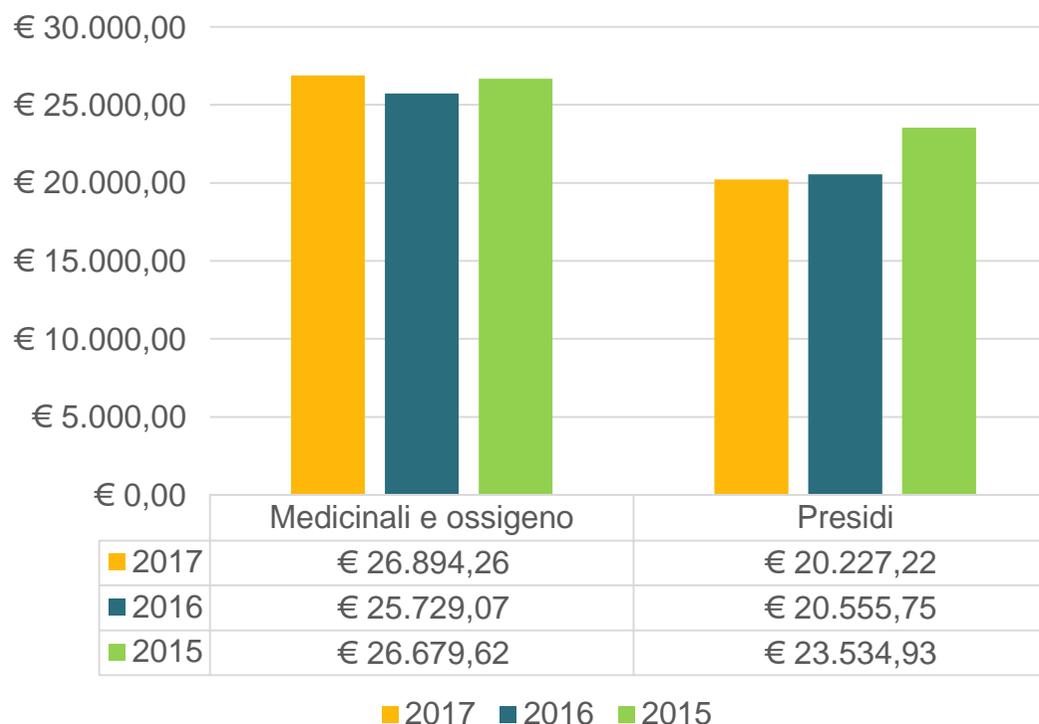


Si evidenzia come l'approccio organizzativo gestionale intrapreso dalla RSA per la riduzione delle contenzioni debba necessariamente accettare un livello di cadute sopra la media che però, dai dati del 2017, non hanno procurato danni particolari agli ospiti.

I CONSUMI DI MEDICINALI, PRESIDI E OSSIGENO

	Budget per PL	2017 Consumo per PL	2016 Consumo per PL	2015 Consumo per PL
Medicinali e ossigeno	€ 456,25	€ 448,24	€ 428,82	€ 427,99
Presidi	€ 351,22	€ 337,12	€ 342,60	€ 392,25

Consumo annuo



Grazie al puntuale monitoraggio dei consumi di medicinali e materiale sanitario nel corso dell'anno, si evidenzia per il 2017 un consumo medio di medicinali e presidi per ospite inferiore al budget provinciale.

Risparmio rispetto al budget provinciale di € 1.326,72

Servizi semiresidenziali

E' sempre crescente la richiesta da parte dei cittadini anziani di rimanere nella propria abitazione nonostante le difficoltà legate alla non autosufficienza.

Per questo viene data la possibilità di usufruire dei servizi della nostra azienda in regime semi-residenziale cioè continuando a vivere nella propria abitazione. I servizi semi-residenziali sono diretti a **garantire la permanenza della persona nella propria casa** tramite prestazioni ed attività volte ad **integrare funzioni proprie del nucleo familiare**. In relazione alla tipologia degli utenti, il Centro offre attività terapeutiche e riabilitative, attività socio-educative atte a garantire l'integrazione sociale, prestazioni di cura ed igiene della persona, servizio ristorazione e servizio di trasporto.

Tali servizi possono integrare gli interventi di assistenza domiciliare ed essere luogo di incontro sociale, culturale, ricreativo e di ristoro.

IL CENTRO DIURNO

Dal 04/05/2010 l'accesso al Centro Diurno è autorizzato dall'U.V.M. nel limite di numero 4 posti accreditati sui 5 posti autorizzati. Per n. 1 posto l'accesso è libero a pagamento e la domanda va fatta direttamente all'A.P.S.P..

	Posti autorizzati	Posti convenzionati	Posti non convenzionati	Criteri di accesso
Centro Diurno	5	4		U.V.M.
			1	A.P.S.P.



GLI UTENTI DEL CENTRO DIURNO

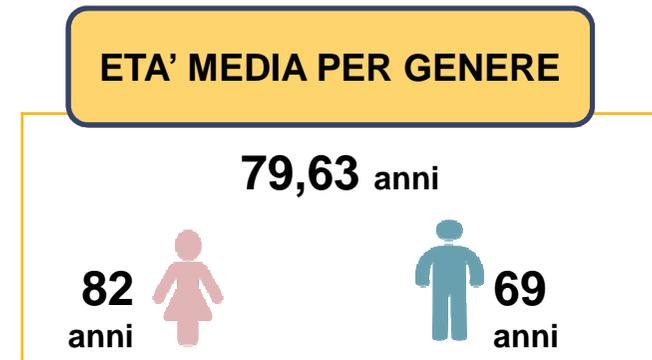
	2017	2016	2015
Numero utenti	11	10	9
- di cui CD convenzionato	7	3	4
- di cui CD a pagamento	4	7	5
Nuovi utenti inseriti	7*	4	6
Utenti dimessi	9*	4	2
Età media	79,63	77,60	78,64

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

Nel 2017 alcuni utenti si sono alternati nella frequenza coprendo non più di 5 posti.

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		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015	2017	2016	2015
Maschi	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	2	0	0	0
Femmine	0	0	0	1	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1
TOTALE	0	1	1	2	1	1	4	3	3	4	4	3	1	1	1



ETA' MEDIA



ACCESSI E TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE

Nel 2017 si evidenzia una lieve diminuzione delle giornate di presenza degli utenti, ma **la percentuale di copertura dei posti del centro diurno evidenzia un netto aumento rispetto al 2015** a dimostrazione della qualità e dell'importanza del servizio erogato.

	2017	2016	2015
ACCESSI MEZZA GIORNATA	125	395	78
ACCESSI INTERA GIORNATA	1017	968	609
NR. PASTI FRUITI UTENTI CENTRO DIURNO	1138	1374	686
NR. BAGNI FATTI UTENTI CENTRO DIURNO	12	0	0
TOTALE ACCESSI	1.142	1.363	687



41 %

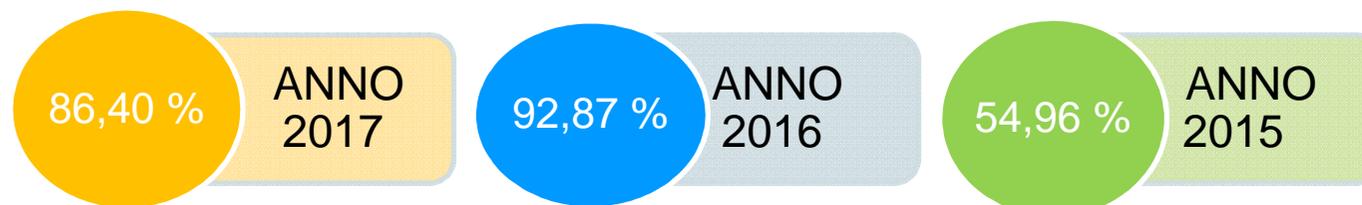
UTENTI
PAGANTI



59 %

UTENTI
CONVENZIONATI

COPERTURA POSTI CENTRO DIURNO



Servizi ambulatoriali

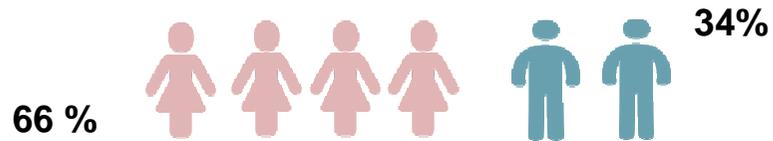
UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA

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.

	2017			2016			2015		
	TOT.	A PAGAM.	IN CONVENZ.	TOT.	A PAGAM.	IN CONVENZ.	TOT.	A PAGAM.	IN CONVENZ.
NUMERO ACCESSI	146	31	115	117	22	95	92	17	75
N. ORE FKT ESTERNI	793,00	90,00	703,00	742,00	85,50	656,50	629,50	47,50	582,00
MEDIA ORE SETTIMANALI	15,25	1,73	13,52	14,27	1,64	12,63	12,11	0,91	11,19
MASCHI	49	8	41	37	4	33	31	6	25
FEMMINE	97	23	74	0,71	18	62	61	11	50
ETA' MEDIA	61	62,77	58,94	62	62,80	60,40	64	66,29	62,48

UTENTI PER GENERE



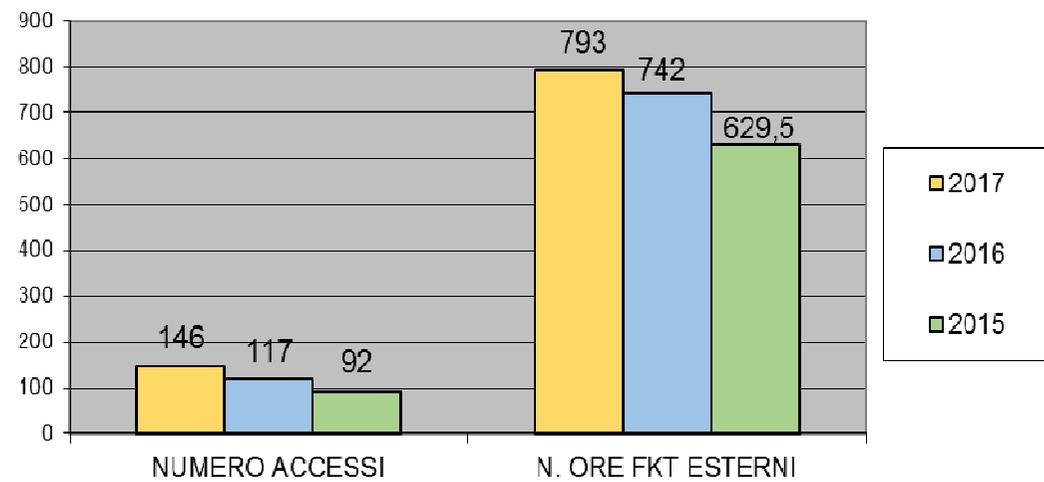
ETA' MEDIA PER GENERE

61 anni



Nel triennio il servizio di fisioterapia per utenti esterni ha acquisito sempre più visibilità infatti si evidenzia un costante aumento del numero di accessi.

IL CONFRONTO



UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA

Età minima 2 anni

Età massima 91 anni

Dimezzato
il tempo di
attesa

Tempo medio di attesa anno 2017 70 gg

Tempo medio di attesa anno 2016 137 gg

N° utenti esenti	46
N° utenti paganti ticket	69

I RICAVI DEL SERVIZIO FISIOTERAPIA PER ESTERNI

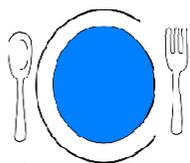
a pagamento
€ 4.681,00

in convenzione
€ 15.738,16

TOTALE
€ 20.419,16

Servizi alberghieri

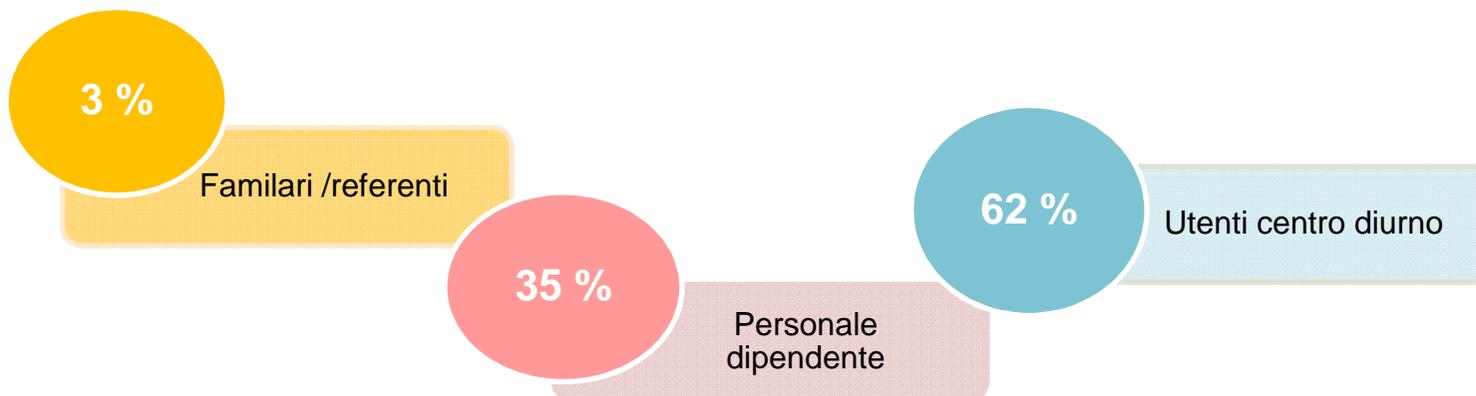
UN'OFFERTA CALIBRATA SULLA PERSONA



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

	2017	2016	2015
N° pasti erogati	1.839	2.255	1.284
Totale €	€ 5.832,00	€ 9.203,80	€ 3.530,50

DETTAGLIO PASTI 2017



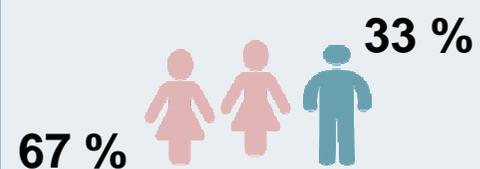
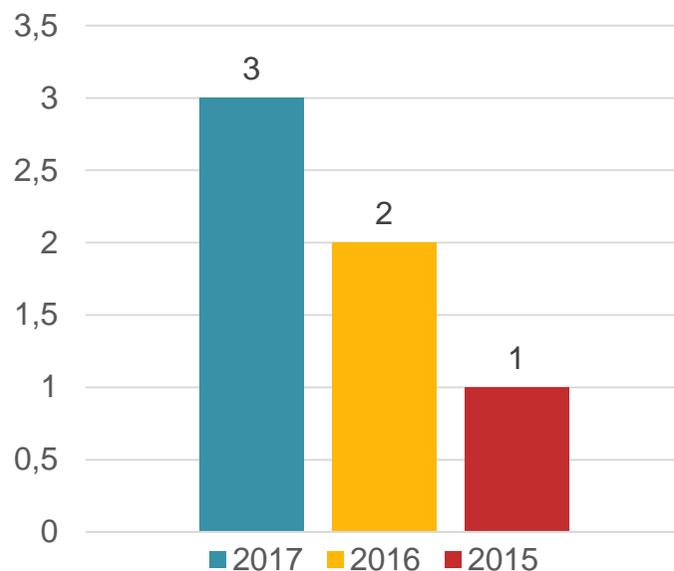
Alloggi protetti «Casa dei nonni»

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.

N° utenti inseriti



Eta' media
77,66 anni



La dimensione sociale

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

TRASPARENZA

BILANCIO SOCIALE
E DI MISSIONE

CARTA DEI SERVIZI

**STRUMENTI PER
UNA
COMUNICAZIONE
INTEGRATA**

SITO INTERNET

PERIODICO
INTERNO
«Lo specchio»



LA MAPPA DELLA COMUNICAZIONE



CARTA DEI SERVIZI

- per tutelare i diritti degli utenti
- strumento di presentazione
- standard di qualità e di quantità
- informare il cittadino/utente



LO SPECCHIO

- periodico di informazione
- strumento di dialogo
- 12° anno di pubblicazione



BILANCIO SOCIALE E DI MISSIONE

- 3° edizione
- rendicontare attività effettuata
- strumento di trasparenza
- strumento di controllo interno
- per informare dei risultati conseguiti



STAMPA LOCALE

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



SITO INTERNET

www.casalaner.it

- informazione e comunicazione
- sportello virtuale



RIUNIONI

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

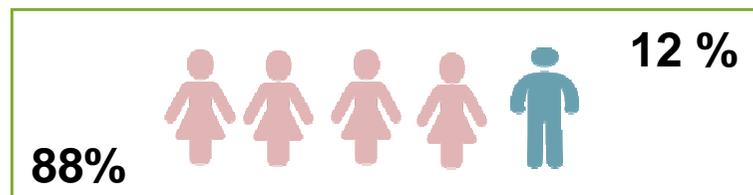
Il volontariato

LA DIMENSIONE SOCIALE

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.

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 € 3.160.000,00, il patrimonio netto ha un valore di € 19.350.000,00 ed è rappresentato sostanzialmente dal valore degli immobili e dalle riserve di utili accantonate negli anni.

 IL VALORE DELLA PRODUZIONE	anno 2015	€ 3.409.074,81
	anno 2016	€ 3.274.386,61
	anno 2017	€ 3.163.105,10

 UTILE D'ESERCIZIO	anno 2015	€ 2.772,99
	anno 2016	€ 4.232,50
	anno 2017	€ 32.031,37

 PATRIMONIO NETTO	anno 2015	€ 19.316.764,88
	anno 2016	€ 19.320.997,38
	anno 2017	€ 19.353.028,75

Il patrimonio
netto

€ 19.353.028,75

IL VALORE CREATO



STATO PATRIMONIALE

Descrizione	2015	2016	2017
ATTIVO	€ 20.366.940,15	€ 20.401.087,46	€ 20.385.386,18
B) IMMOBILIZZAZIONI	€ 19.469.109,29	€ 19.481.471,23	€ 19.478.200,91
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	€ 6.122,60	€ 9.176,80	€ 9.068,06
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	€ 19.461.592,35	€ 19.470.900,09	€ 19.467.738,51
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	€ 1.394,34	€ 1.394,34	€ 1.394,34
C) ATTIVO CIRCOLANTE	€ 880.492,37	€ 898.902,87	€ 883.141,17
I) RIMANENZE	€ 6.052,96	€ 3.554,16	€ 3.530,43
II) CREDITI	€ 575.016,62	€ 598.544,34	€ 482.668,35
III) ATTIVITA' FINANZIARIE NON IMMOBIL.			
IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE	€ 299.422,79	€ 296.804,37	€ 396.942,39
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 17.338,49	€ 20.713,36	€ 24.044,10
RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 17.338,49	€ 20.713,36	€ 24.044,10
PASSIVO	€ 20.366.940,15	€ 20.401.087,46	€ 20.385.386,18
A) PATRIMONIO NETTO	€ 19.316.764,88	€ 19.320.997,38	€ 19.353.028,75
PATRIMONIO NETTO	€ 19.316.764,88	€ 19.320.997,38	€ 19.353.028,75
B) CAPITALE DI TERZI	€ 875.544,15	€ 925.219,17	€ 848.371,68
FONDI RISCHI E ONERI	€ 170.832,04	€ 143.832,00	€ 153.025,74
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	€ 333.458,94	€ 370.894,96	€ 336.085,53
DEBITI	€ 371.253,17	€ 410.492,21	€ 359.260,41
C) RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 174.631,12	€ 154.870,91	€ 183.985,75
RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 174.631,12	€ 154.870,91	€ 183.985,75

CONTO ECONOMICO

Descrizione	2015	2016	2017
A) Valore della produzione	€ 3.409.074,81	€ 3.274.386,61	€ 3.163.105,10
RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI	€ 2.988.277,96	€ 3.006.769,12	€ 2.970.974,83
INCREMENTI DI IMMOB. PER LAVORI INTERNI			
ALTRI RICAVI E PROVENTI	€ 420.796,85	€ 267.617,49	€ 192.130,27
B) Costi della produzione	€ 3.402.301,47	€ 3.265.227,99	€ 3.127.319,44
ACQUISTI DI BENI MATERIALI	€ 259.845,93	€ 244.555,51	€ 231.440,27
VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	€ 1.256,25	€ 2.498,80	€ 23,73
SERVIZI	€ 510.392,03	€ 386.531,36	€ 345.819,81
GODIMENTO BENI DI TERZI			
COSTO PER IL PERSONALE	€ 2.441.202,10	€ 2.533.636,75	€ 2.418.643,31
AMMORTAMENTI	€ 60.201,30	€ 59.196,03	€ 62.994,73
ACCANTONAMENTI	€ 37.500,00	€ 14.909,07	€ 42.254,05
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	€ 91.903,86	€ 23.900,47	€ 26.143,54
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI di PRODUZIONE (A-B)	€ 6.773,34	€ 9.158,62	€ 35.785,66
C) Proventi e oneri finanziari			
15) Proventi da partecipazioni	€ 2.654,39	€ 1.649,13	€ 1.974,74
17) Interessi e altri oneri finanziari	€ 85,55	€ 4,25	€ 3,03
TOTALE PROVENTI e ONERI FINANZIARI (15+16-17±17bis)	€ 2.568,84	€ 1.644,88	€ 1.971,71
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B±C±D±E)	€ 9.342,18	€ 10.803,50	€ 37.757,37
Imposte sul reddito	-€ 6.569,19	-€ 6.571,00	-€ 5.726,00
IMPOSTE SUL REDDITO	-€ 6.569,19	-€ 6.571,00	-€ 5.726,00
Risultato d'esercizio	€ 2.772,99	€ 4.232,50	€ 32.031,37
RISULTATO DI ESERCIZIO	€ 2.772,99	€ 4.232,50	€ 32.031,37

Controllo di gestione

IL VALORE CREATO



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	2017	R.S.A.	SERV.				
			CASA SOGGIORNO	FISIOTERAPIA PER ESTERNI	CASA DEI NONNI	ASSIST. DOMICILIARE	CENTRO DIURNO
Valore della produzione	3.163.105,10	2.997.554,19	57.123,89	20.714,32	4.918,09	37.909,48	44.885,13
Costi della produzione	3.127.319,44	2.931.945,90	84.989,80	24.846,78	23.321,92	36.490,47	25.724,57
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI di PRODUZIONE	35.785,66	65.608,28	-27.865,91	-4.132,46	-18.403,83	1.419,02	19.160,55
Proventi e Oneri Finanziari	1.971,71	1.871,50	33,82	13,55	-	24,89	27,95
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	37.757,37	67.479,79	-27.832,09	-4.118,91	-18.403,83	1.443,90	19.188,50
Imposte sul reddito	-5.726,00	- 5.434,99	- 98,22	- 39,35	-	- 72,27	- 81,16
RISULTATO DI ESERCIZIO	32.031,37	62.044,80	-27.930,31	-4.158,26	-18.403,83	1.371,63	19.107,34



COMPOSIZIONE DEI RICAVI

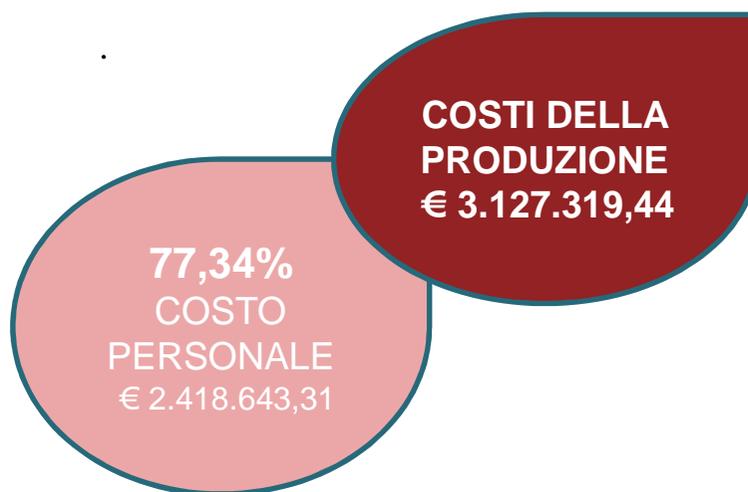
COMPOSIZIONE RICAVI E PROVENTI	%
R.S.A. – Casa di Soggiorno	90,76%
Servizio semiresidenziali	3,16%
Contributi ordinari	1,35%
Altri ricavi e proventi	4,67%
Rendite patrimoniali	0,05%
TOTALE	100,00%

IL VALORE CREATO

VALORE DELLA PRODUZIONE
€ 3.163.105,10

90,76%
RICAVI
SERVIZI RSA
e C.SOGG.
€ 2.870.944,48

COMPOSIZIONE DEI COSTI



COMPOSIZIONE COSTI E ONERI	%
CONSUMO DI BENI MATERIALI	7,40%
SERVIZI	11,06%
COSTO PER IL PERSONALE	77,34%
AMMORTAMENTI	2,01%
ACCANTONAMENTI	1,35%
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	0,84%
TOTALE	100,00%

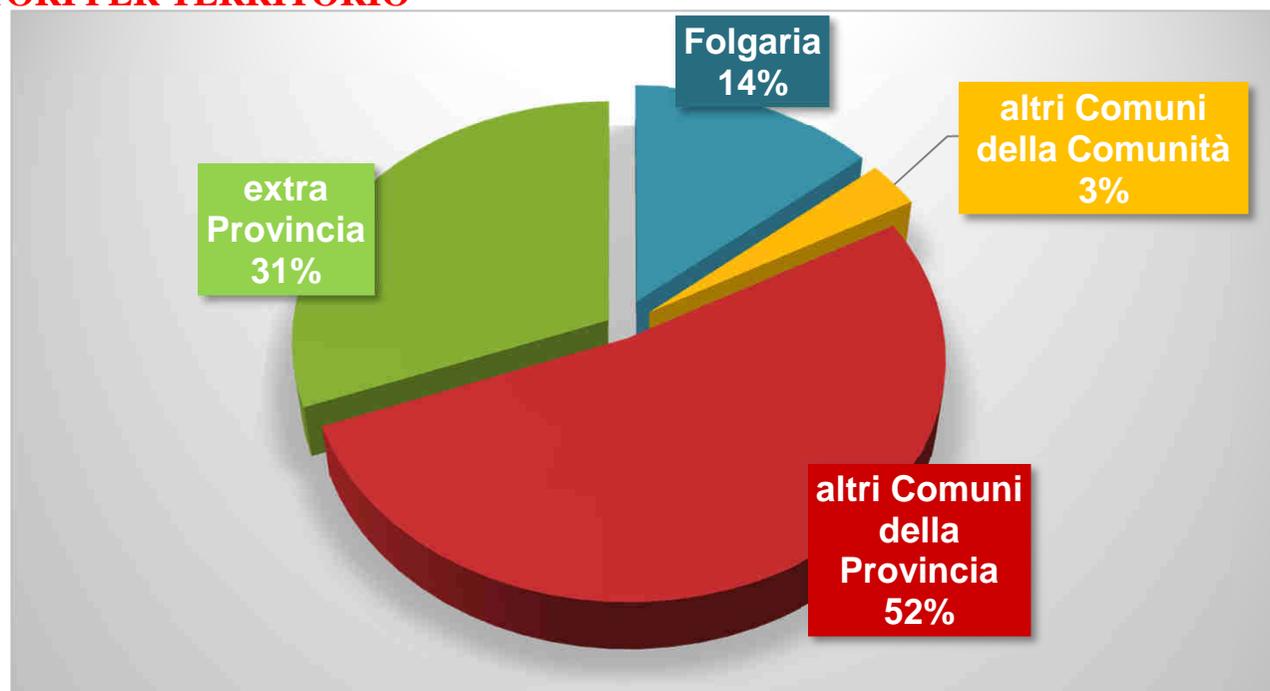
I fornitori

IL VALORE CREATO

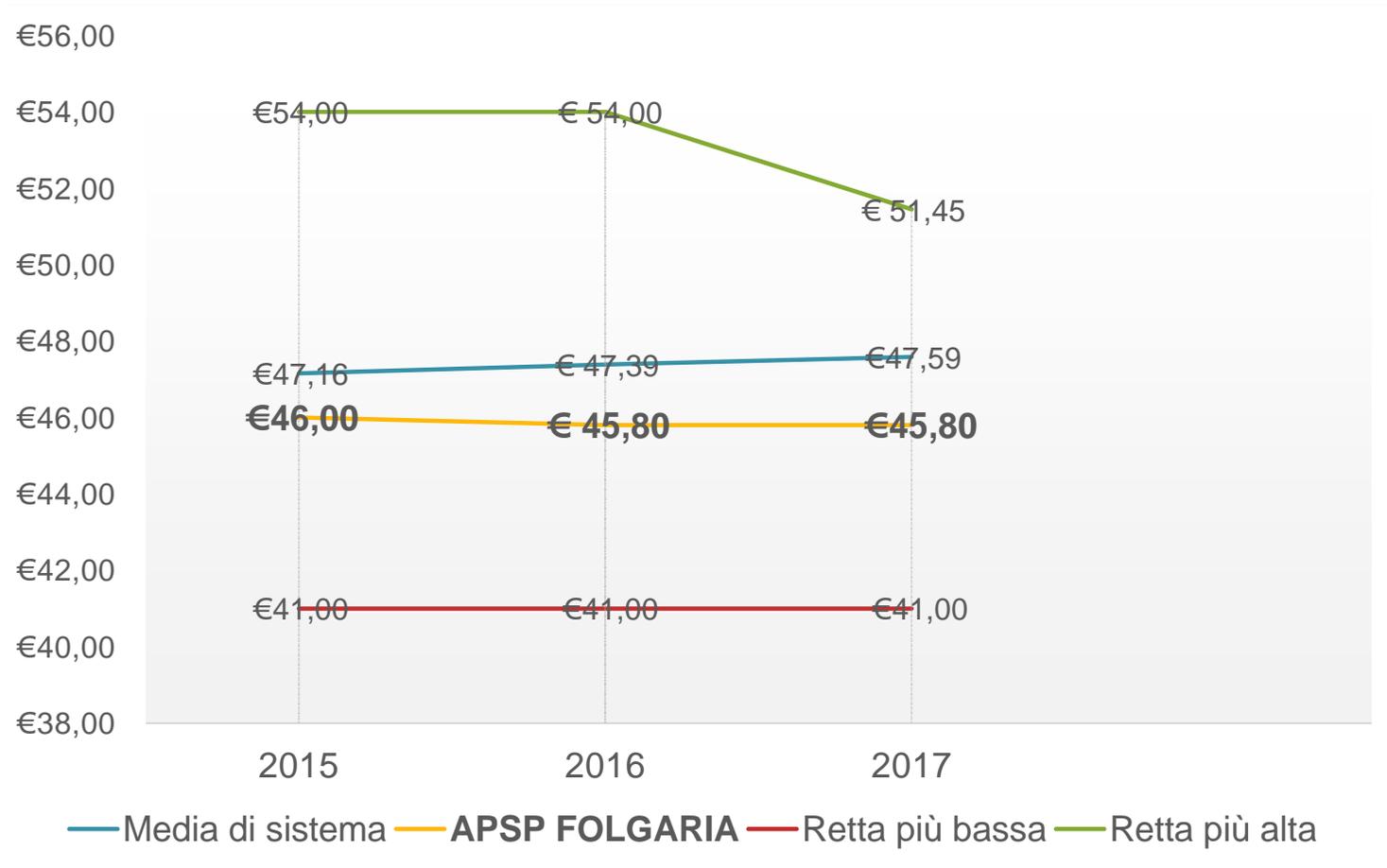
FATTURATO PER SETTORE DI ATTIVITA'

	2015	2016	2017
Acquisto di beni	€ 261.102,18	€ 247.054,31	€ 231.464,00
Acquisto di servizi	€ 228.450,30	€ 116.516,91	€ 137.479,31
Utenze	€ 87.778,90	€ 91.297,79	€ 87.521,75
Manutenzioni	€ 87.971,93	€ 71.960,50	€ 64.389,45
Cosulenze	85.082,21	€ 80.672,01	€ 73.924,49

I FORNITORI PER TERRITORIO



CONFRONTO RETTA MEDIA DI SISTEMA



La retta alberghiera applicata nell'anno 2017 risulta in linea con quella del 2016 ed in controtendenza con la media del sistema UPIPA/RSA che nell'ultimo triennio è in fase espansiva.

La retta di Casa Laner si colloca ben al di sotto della retta massima applicata dalle APSP trentine **con un differenziale del 3,77 % IN MENO rispetto alla retta media.**



I servizi in gestione congiunta

SERVIZI IN FORMA ASSOCIATA

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

Art. 10 della LR 7/2005 – Convenzioni

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

AMBITO GESTIONALE	Azienda coinvolte
Direzione	<ul style="list-style-type: none"> ○ «Casa Laner» di Folgaria ○ «S. Spirito – Fondazione Montel” di Pergine Valsugana
Servizi di economato e contabilità	<ul style="list-style-type: none"> ○ «Casa Laner» di Folgaria ○ «S. Spirito – Fondazione Montel” di Pergine Valsugana
Procedure di gara per l'acquisto di servizi e forniture	<ul style="list-style-type: none"> ○ «Casa Laner» di Folgaria ○ “S. Spirito – Fondazione Montel” di Pergine Valsugana ○ “San Valentino” città di Levico Terme ○ “San Giuseppe” di Roncegno Terme ○ “Centro Don Ziglio” di Levico Terme
Procedure per la selezione ed il reclutamento del personale	<ul style="list-style-type: none"> ○ «Casa Laner» di Folgaria ○ “S. Spirito – Fondazione Montel” di Pergine Valsugana ○ “San Valentino” città di Levico Terme ○ “San Giuseppe” di Roncegno Terme ○ “Centro Don Ziglio” di Levico Terme

PARTNERSHIP CON ISTITUZIONI PUBBLICHE E PRIVATE PRESENTI SUL TERRITORIO

Prestazioni di assistenza
domiciliare (SAD)

**Magnifica Comunità degli
Altipiani Cimbri**

Gestione n° 4 alloggi protetti
presso la Casa dei Nonni

**Croce Rossa Italiana
Comitato Locale Altipiani
Folgoria**

Trasporto utenti
Centro diurno



Il sistema qualità

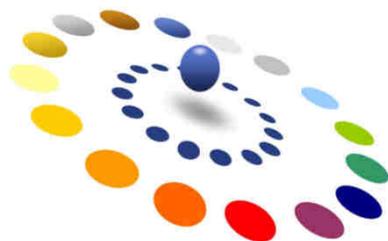
IL RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

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

**SISTEMA
GESTIONE
QUALITA'**

«Q&B» – QUALITA' E BENESSERE

La nostra Struttura, già dall'anno 2004 ha intrapreso un percorso di riflessione e di progettazione finalizzato al rispetto del bisogno di sicurezza e libertà di ogni singola persona residente presso la A.P.S.P. Casa Laner. Tale percorso ha portato, nella valutazione Q&B 2017, a confermare Best performer sul fattore LIBERTA'.



ACCREDITAMENTO

**STRUMENTI
INTEGRATI**

MODELLO «Q&B»

**VERIFICA
TECNICO-
SANITARIA**

Il gradimento dei servizi

Vista l'analisi dei questionari di gradimento effettuata nel 2016 si è ritenuto opportuno, anche per semplificazione amministrativa, somministrare i questionari con cadenza biennale.

Rimane comunque fermo il fatto di monitorare tempestivamente il gradimento del Servizio fisioterapico per esterni.



Utenti coinvolti

• 146

Questionari compilati

• 26,71%

Valutazione complessiva*

• 9,45

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

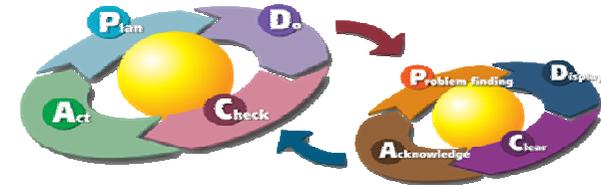
Benessere organizzativo

L'analisi ed il monitoraggio del dato sul livello di stress-lavoro correlato è oggetto di valutazione interna da parte della direzione aziendale attraverso il coinvolgimento dell'RSPP e del RLS.

Oltre a tale indagine l'amministrazione ha voluto affiancare tale risultato con dei questionari di Benessere organizzativo che vengono somministrati a tutto il personale dipendente. Vista la complessità di tali procedure e non riscontrando particolari criticità di clima interno si è ritenuto opportuno, anche al fine di non appesantire l'attività burocratica/amministrativa dell'ente, sospendere la somministrazione dei questionari nell'anno 2017 per riprenderla con cadenza biennale dal 2018.

Piano di miglioramento 2017-2018

RISULTATI RAGGIUNTI E IMPEGNI FUTURI



Obiettivo per la qualità	Risultato raggiunto	Impegni futuri
APPROPRIATEZZA: continuità dalla presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semi-residenziali, ambulatoriali, domiciliari.	<ul style="list-style-type: none"> Anche per l'anno 2017 si conferma l'attivazione e l'offerta dei servizi di: RSA, Casa Soggiorno, Servizio di presa in carico diurna continuativa, fisioterapia per esterni ed in convenzione con la Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri Alloggi protetti e SAD. 	<ul style="list-style-type: none"> Consolidamento dei servizi presenti e sviluppo partnership con la Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri per la collaborazione nell'attivazione e nell'avvio dello Spazio Argento.
ECONOMICITA': equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione.	<ul style="list-style-type: none"> Invarianza retta alberghiera 	<ul style="list-style-type: none"> Consolidamento retta alberghiera e adesione costante al progetto Smart Point come sistema di controllo di gestione UPIPA.

Obiettivo per la qualità	Risultato raggiunto	Impegni futuri
<p>RETE: partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consolidamento partnership con l’A.P.S.P. «S. Spirito – Fondazione Montel” di Pergine Valsugana,. ○ Nel corso del 2017 stipulate apposte convenzioni per la gestione in forma associata di: <ul style="list-style-type: none"> - procedure di gara per l’acquisto di servizi e forniture; - procedure per l’acquisizione di risorse umane; con le seguenti A.P.S.P.: <ul style="list-style-type: none"> - «S. Spirito – Fondazione Montel” di Pergine Valsugana; - “San Valentino” città di Levico Terme; - “San Giuseppe” di Roncegno Terme; - “Centro Don Ziglio” di Levico Terme. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Elaborazione progetto Servizio bilancio e contratti comune con l’A.P.S.P. di Pergine Valsugana.
<p>PROFESSIONALITA’: formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FSC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conferma Piano della formazione aziendale in linea con le politiche aziendali e con i vari fabbisogni formativi espressi dal personale dipendente. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Approvazione di un "Piano della Formazione consortile” tra le seguenti A.P.S.P.: <ul style="list-style-type: none"> - «S. Spirito – Fondazione Montel” di Pergine Valsugana; - “San Valentino” città di Levico Terme; - “San Giuseppe” di Roncegno Terme; - “Centro Don Ziglio” di Levico Terme.

Obiettivo per la qualità	Risultato	Impegni futuri
<p>BENESSERE: benessere organizzativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nel 2017 a seguito dell'analisi stress lavoro correlato eseguita nell'ambito sicurezza, non sono emerse particolari criticità, pertanto si è deciso di non somministrare al personale dipendente il Questionario Benessere Organizzativo in quanto i dati a distanza di un anno sarebbero stati poco significativi e non diversi dal 2016. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Somministrazione Questionario Benessere Organizzativo.
<p>PARTECIPAZIONE: personalizzazione del servizio attraverso il coinvolgimento della famiglia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Il PAI rappresenta ormai una prassi consolidata all'interno dell'organizzazione del servizio di R.S.A. che prevede il coinvolgimento degli ospiti e dei familiari. ○ Con delibera n° 14 dd. 31/03/2017 si è provveduto all'indizione delle elezioni dei rappresentanti degli ospiti, in data 21/04/2017 sono stati eletti i primi 2 rappresentanti e in data 25/11/2017 si è provveduto alla surroga di uno di essi. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Programmazione di almeno 3 riunioni dei rappresentanti degli ospiti con il Consiglio di amministrazione.

Obiettivo per la qualità	Risultato	Impegni futuri
<p>APERTURA: coinvolgimento della comunità e del volontariato</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consolidata la collaborazione con i volontari. ○ Apertura della struttura al territorio anche con la messa a disposizione della sala per gli incontri dell'<i>Università della Terza Età</i> a cui partecipano anche 11 ospiti di Casa Laner. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consolidamento coinvolgimento attuale.
<p>SODDISFAZIONE: customer satisfaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nel corso del 2017 non è stato effettuato il Questionario di soddisfazione familiari in quanto si è ritenuto opportuno effettuare la somministrazione con cadenza biennale. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Somministrazione Questionario di soddisfazione ad ospiti e familiari.
<p>INNOVAZIONE: progetti innovativi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conferma adesione ai progetti: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Q&B – “Qualità e benessere”; ✓ Indicare Salute; ✓ Valutazione nutrizionale; ✓ Perdita funzionale; ✓ OSS Tutor. ○ Attivazione progetti occupazionali con la PAT - Agenzia del Lavoro: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intervento 19; ✓ Progetto OccupaAzione. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Attivazione servizio di logopedia e psicologo.

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.

B.S.M.

Bilancio Sociale e di Missione: documento redatto dalle organizzazioni non profit a garanzia della coerenza tra la missione perseguita, i risultati raggiunti e le azioni svolte per raggiungerli.

CAREGIVER

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

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.

FAD

Formazione a distanza.

GLOSSARIO

FOCUS GROUP

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

FSC

Formazione sul campo.

GOVERNANCE

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

I.P.A.B.

Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza.

MISSION

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

P.A.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

pec: amministrazione@pec.casalaner.it

sito internet: www.casalaner.it



Per incentivare l'utilizzo di internet e contestualmente contenere le spese di stampa e spedizione nonché il consumo della carta, Vi comuniciamo che il Bilancio Sociale e di Missione" per l'anno 2017 potrà essere letto e scaricato sul sito della Casa Laner - www.casalaner.it - in modo semplice ed agevole.