



ANNO
2020

BILANCIO SOCIALE E DI MISSIONE



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Casa Laner” di Folgaria

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

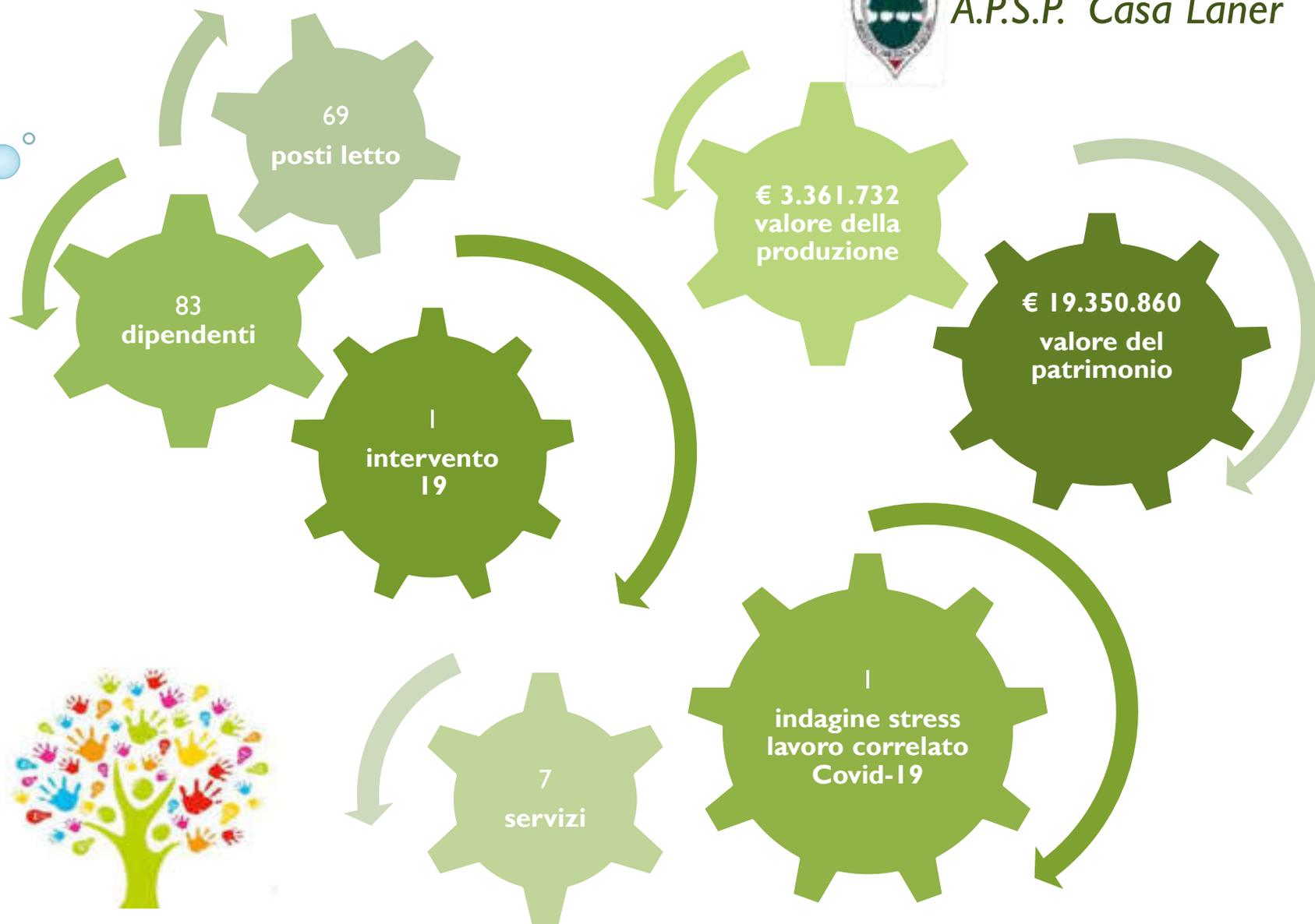
(Ministero dell'Interno, 2007)

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

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

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

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



Bilancio Sociale e di Missione 2020

Il bilancio di un anno duro per tutti.



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

Il 2020 ha messo l'A.P.S.P. di Folgaria e tutte quelle del mondo, di fronte ad una sfida enorme, quella di tutelare la salute di chi vive e di chi lavora all'interno della nostra struttura da un virus completamente sconosciuto, subdolo e letale.

Casa Laner ha affrontato con grande preoccupazione ma allo stesso tempo con grande energia i giorni dell'emergenza sanitaria, umana ed emotiva, impegnando risorse importanti, misure drastiche e rigide che hanno richiesto grande lucidità d'intervento.

Ogni cosa è stata modificata, ogni gesto anche il più spontaneo come l'abbraccio, una carezza, ogni abitudine è stata riadattata in un'ottica di sicurezza e responsabilità.

A partire da Marzo 2020 in pochissimi giorni, anzi ore, sono stati rivisitati metodi di lavoro consolidati da tempo, la struttura e tutto il personale, ha lavorato senza sosta per trovare il miglior equilibrio possibile fra le necessità di proteggere dal virus e quella di mantenere il più possibile una dimensione di normalità nella vita e nelle attività dei nostri ospiti, assicurando loro i molteplici bisogni che non sono venuti meno, ma che la pandemia ha reso più difficili da gestire.

Sono e siamo molto orgogliosi dei collaboratori di Casa Laner, perché a loro va dato il merito di aver fatto il massimo, modificando le proprie abitudini personali, in un vortice di notizie molto dure provenire dalla realtà di quei giorni, sono riusciti ad assistere i nostri ospiti nel modo migliore, facendo da scudo e da protezione.

Tutto questo ha significato nuove normative, procedure, organizzazioni, nuovi dispositivi di sicurezza individuale, il lavoro si è fatto molto più pesante e monitorato, la nostra forza è stata il gruppo, la volontà di stare vicini e uniti in un momento durissimo per tutti e per la nostra Comunità.

A tutto questo mi preme sottolineare il grande sostegno dei familiari, i quali nella maggior parte di loro durante la gestione del lockdown si sono adattati a nuove forme di "visite" on line che le regole ci imponevano, poi con il passare dei mesi, ci hanno aiutati nel lavoro di prevenzione e sicurezza, comprendendo nuove regole, spazi rivisti, distanziamenti e una nuova riorganizzazione.

Come in un patto di solidarietà comune, spiegato in una metafora il 4 gennaio 2021 dopo quasi 300 giorni di tempesta, la barca è potuta attraccare, è iniziata la somministrazione dei vaccini ad ospiti e personale, solo allora qualche cosa è cambiato dopo mesi e mesi di tensione, preoccupazioni, emergenza.

Lo stato di emergenza e le difficoltà ci sono ancora, non possiamo ancora allentare la presa, ma dopo un 2020 così difficile, dove non si poteva sbagliare, oggi le cose sono leggermente cambiate, concludo ringraziando il Consiglio di Amministrazione di Casa Laner e il Direttore Bertoldi, con i quali assieme abbiamo affrontato questa difficile situazione, un sentito grazie anche alle Amministrazioni locali, il Comune di Folgaria Lavarone e Luserna, la Comunità degli Altipiani Cimbri, la Croce Rossa, la Cassa Rurale Vallagarina, i Vigili del fuoco, i nostri volontari e tutti i residenti e le persone che ci sono vicine, affrontiamo la realtà con una convinzione diversa e nuova, a tutti voi va il nostro grazie e quello dei nostri ospiti.

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:

SENSO DI APPARTENENZA

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

TRASPARENZA E COMUNICAZIONE

- in quanto utilizzato nei confronti di tutti coloro che si relazionano con l'organizzazione. Favorisce la partecipazione e il dialogo tra l'azienda e gli stakeholder, limitando i comportamenti opportunistici.

COESIONE SOCIALE

- permette la lettura della realtà istituzionale dell'azienda.

VERIFICA ISTITUZIONALE

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

L'integrazione

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



I PRINCIPI GUIDA

RILEVANZA

- capacità di leggere i risultati e, conseguentemente, di permetterne la valutazione e l'eventuale ri-orientamento delle politiche del servizio

SELETTIVITA'

- intesa come la necessità di correlare le aree di rendicontazione con i profili di risultato ed i soggetti coinvolti nei processi decisionali

CHIAREZZA ED ATTENDIBILITA'

- 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.

TEMPESTIVITA'

- 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



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

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

PRINCIPIO DI IMPARZIALITA'

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

PRINCIPIO DI INCLUSIONE

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

PRINCIPIO DI INERENZA

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

Per la predisposizione del documento sono state seguite le linee guida predisposte da CSV.net e le Linee guida per la rendicontazione sociale negli enti locali del Ministero dell'Interno (testo approvato dall'Osservatorio nella seduta del 07/06/2007) e le linee guida per la predisposizione del bilancio sociale – verso un modello provinciale Trentino del Bilancio Sociale (testo approvato dalla G.P. con deliberazione n. 1.183 del 06/07/2018).



Questo documento rappresenta il **Bilancio Sociale e di Missione 2020**.

➤ **Obiettivi**

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

➤ **Periodo di riferimento**

- Anno solare 2020.

➤ **Numero di edizioni**

- Sesta edizione.

➤ **Comparabilità**

- I dati gestionali ed organizzativi si riferiscono al periodo 2018-2020.

➤ **Gruppo di lavoro**

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

➤ **Comunicazione**

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

➤ **Aspetti significativi**

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

➤ **Obiettivi di miglioramento**

- Semplificazione nella lettura.

➤ **Revisione esterna**

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

➤ **Piano della comunicazione**

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

Prima parte	L'IDENTITA'
In questa prima parte viene delineata l'identità dell'Azienda, la mission, la storia.	pag. 12 - Chi siamo pag. 14 – Lo statuto Pag. 16 - La storia pag. 17 – La mission pag. 18 – I portatori di interesse pag. 23 – Le reti di collaborazione e partnership pag. 25 – Gli obiettivi strategici pag. 27 – Mappa servizi pag. 28 – Struttura multiservizi
Seconda parte	IL GOVERNO E LE RISORSE UMANE
Illustrata la modalità di governo e gli interlocutori, il personale e la formazione. Viene rendicontata l'attività dei volontari.	pag. 29 – Il governo dell'APSP pag. 32 – La struttura organizzativa pag. 35 – Le risorse umane pag. 50 – Il volontariato
Terza parte	LE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE E LA DOTAZIONE PATRIMONIALE
Fornisce in modo sintetico gli aspetti patrimoniali ed economico-finanziari con una particolare attenzione al benchmarking.	pag. 51 – I principali dati economico patrimoniali pag. 55 – La retta pag. 56 – I fornitori

Quarta parte

Vengono identificati e descritti i servizi che offre la Casa Laner e i risultati ottenuti nel 2020.

LA RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI

pag. 57 – Servizi residenziali
pag. 63 – Alloggi protetti «Casa dei Nonni»
pag. 64 – Servizi semiresidenziali
pag. 68 – Servizi ambulatoriali
pag. 71 – Servizi alberghieri

Quinta parte

Evidenzia gli obiettivi di qualità che hanno caratterizzato la gestione e i risultati raggiunti.

L'ANALISI DI IMPATTO DELL'OPERATO DELL'ORGANIZZAZIONE

pag. 72 – La comunicazione

Sesta parte

Riporta le opere e gli interventi straordinari.

OPERE E INTERVENTI STRAORDINARI

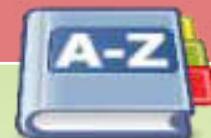
pag. 74 – La valorizzazione del patrimonio

Sezione straordinaria

Evidenzia alcuni dati relativi all'emergenza pandemica

Emergenza Covid-19

pag. 75 – Premessa
pag. 76 – Ospiti – Emergenza Covid-19
pag. 77 – Dipendenti – Emergenza Covid-19



Chi siamo

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

IL PROFILO GENERALE DELL'ORGANIZZAZIONE

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



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

IL CONTESTO AMBIENTALE

IL TERRITORIO

1 Comunità di Valle
(Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri)

3 Comuni

1 A.P.S.S.

1 A.P.S.P. dedicata ai servizi per anziani
(n° 69 posti letto)

1 Casa dei Nonni – Alloggi protetti gestiti in
convenzione con la Comunità di Valle
(n° 4 alloggi)

1 Casa Anziani – Alloggi protetti per persone
autosufficienti (n° 6 alloggi)

IL CONTESTO NORMATIVO

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

Lo statuto

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

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.

PRINCIPI FONDAMENTALI

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



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

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

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

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

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

La storia

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, 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**”

1999

- ebbero inizio i lavori che avrebbero portato alla realizzazione dell'opera attuale.

2006

- con il 1° ottobre 2006 iniziò il regolare funzionamento. Successivamente sono stati completati i lavori degli spazi esterni.

2008

- dal 1 gennaio 2008 è stata trasformata 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.

2020

- il 04 ottobre 2020 inaugurazione Camera calda.

La mission

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

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



strategia

• LA NOSTRA STRATEGIA

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



mission

• LA NOSTRA MISSIONE

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



vision

• LA NOSTRA VISIONE

- «**Qualità e Benessere**»

I portatori d'interesse

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

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



IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

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



IL VALORE CREATO PER GLI STAKEHOLDER

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

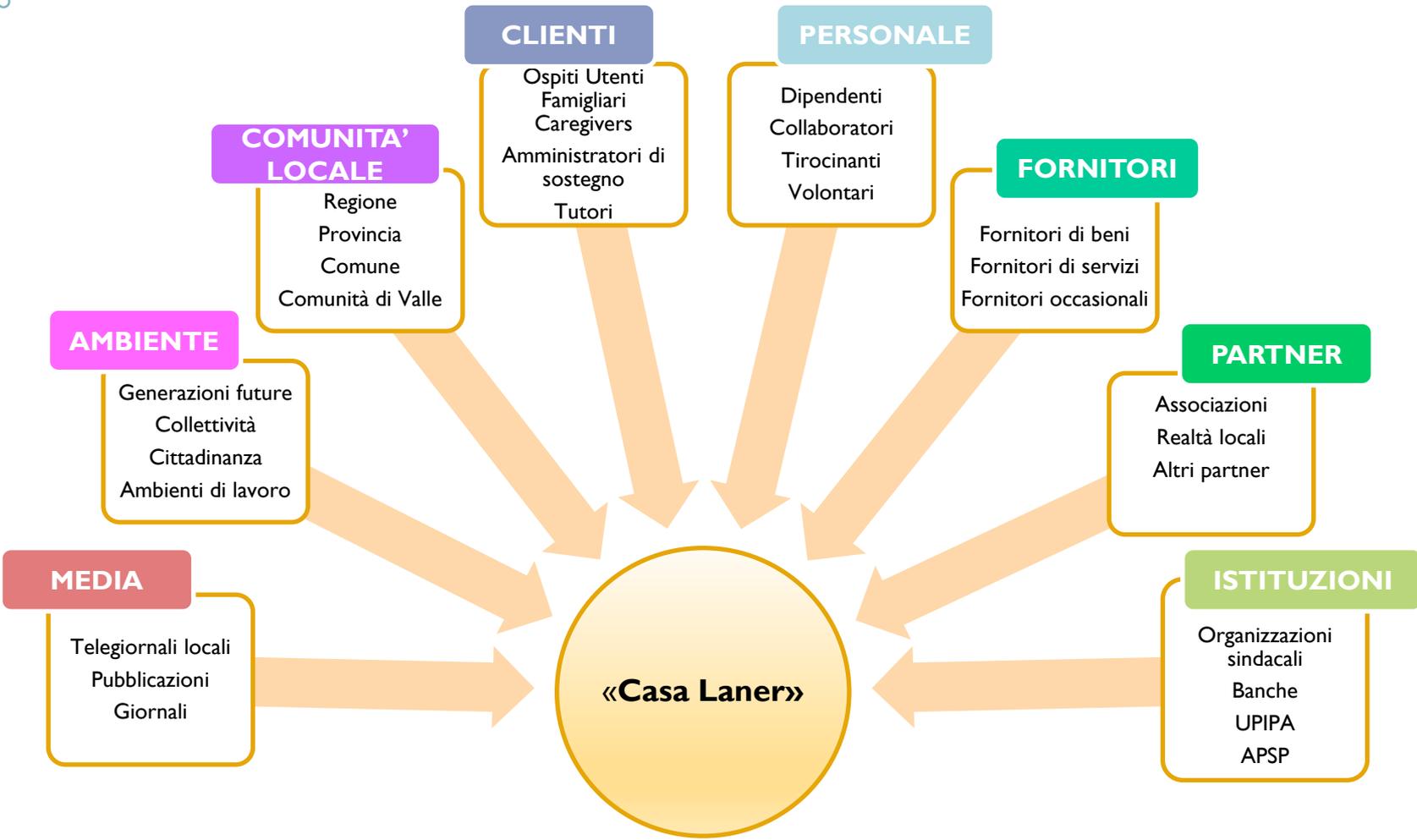


L’ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER

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



LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



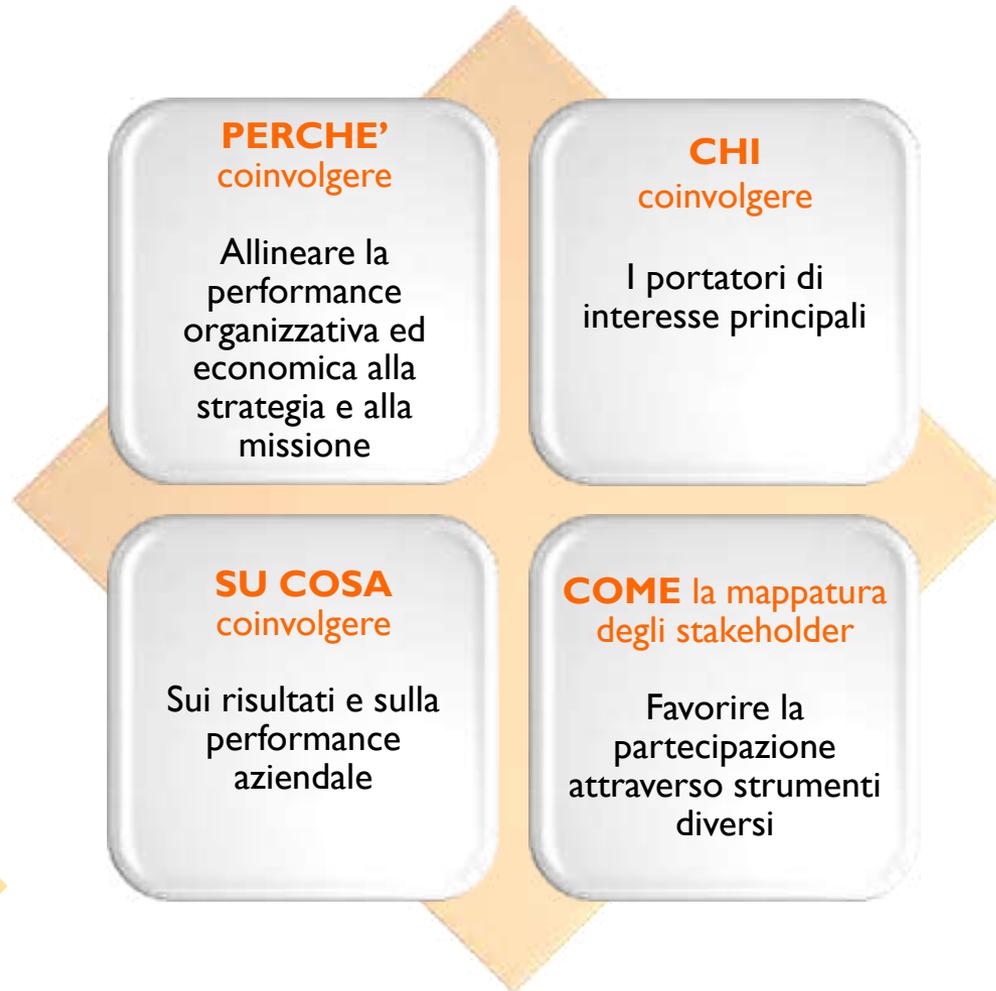
ESIGENZE ED ASPETTATIVE

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

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

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

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



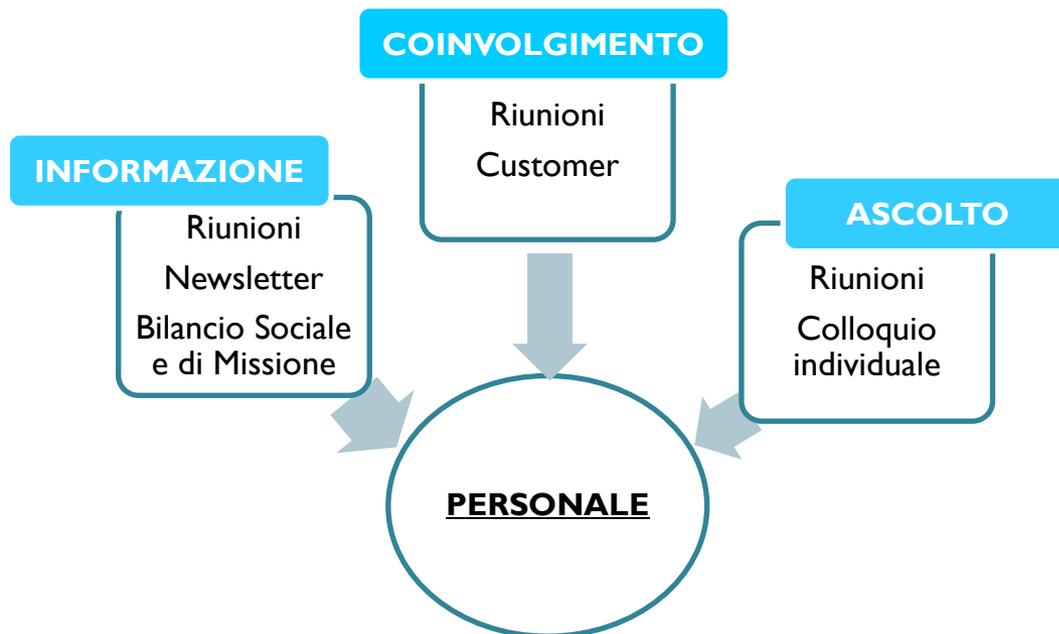
IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER PRINCIPALI

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.

	2020	2019	2018
Reclami	2	4	5
Segnalazioni	1	0	0
Suggerimenti apprezzamenti	1	2	0



Le reti di collaborazione e partnership

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

SERVIZI IN FORMA ASSOCIATA

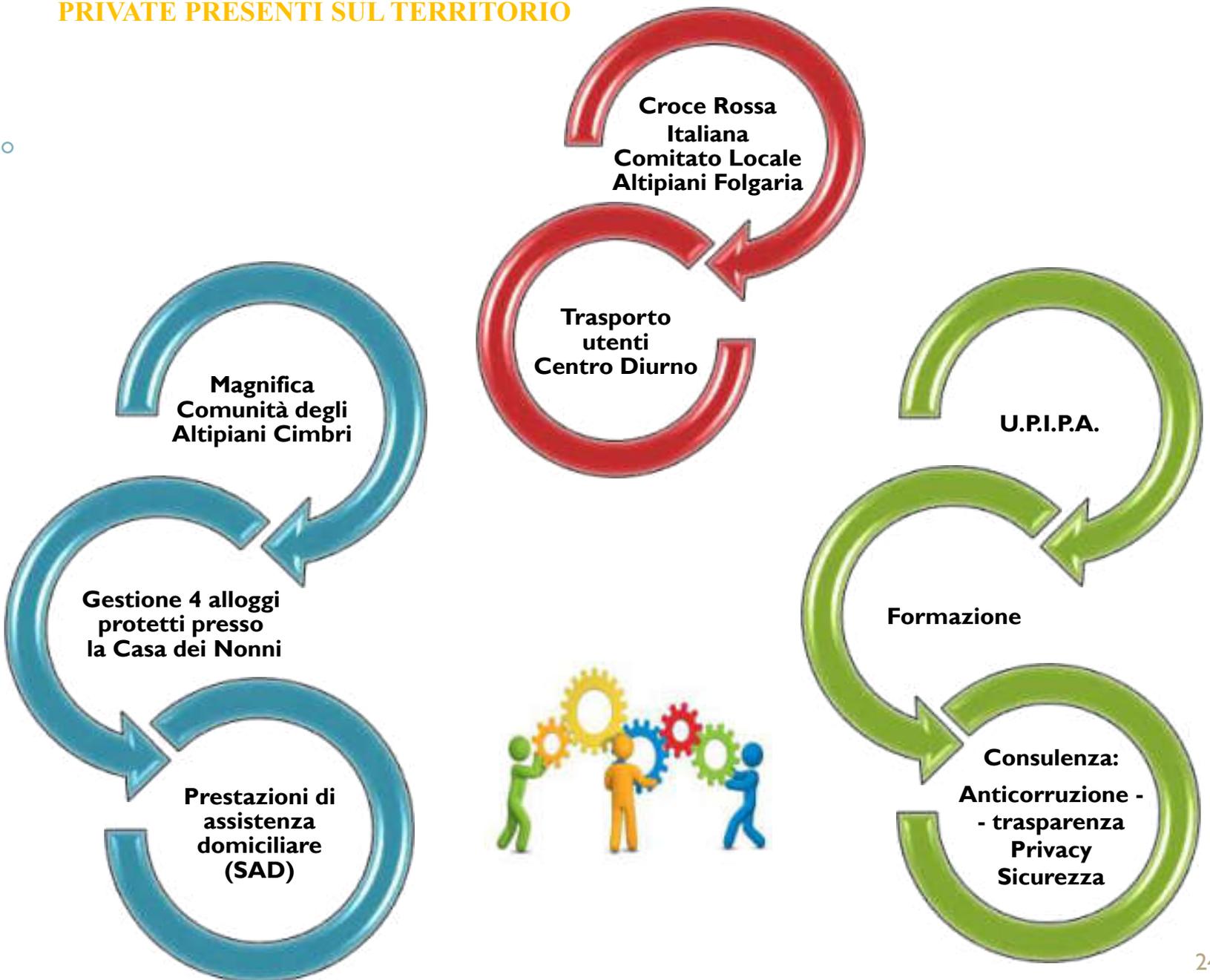
La collaborazione con altre Azienda attraverso la stipula di apposite convenzioni permette di razionalizzare processi amministrativi, efficientando la spesa e ottenere condizioni economiche migliori.

Art. 10 della LR 7/2005 – Convenzioni

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

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

PARTNERSHIP CON ISTITUZIONI PUBBLICHE E PRIVATE PRESENTI SUL TERRITORIO



Gli obiettivi strategici

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

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

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



PIANO STRATEGICO

APPROPRIATEZZA: continuità dalla presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, domiciliari.

ECONOMICITA': equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione.

RETE: partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio

PROFESSIONALITA': formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FSC.

BENESSERE: analisi e valutazione del benessere organizzativo.

PARTECIPAZIONE: personalizzazione del servizio attraverso il coinvolgimento della famiglia.

APERTURA: coinvolgimento della Comunità e del volontariato

SODDISFAZIONE: customer satisfaction

INNOVAZIONE: realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili

I VALORI



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.

Mappa servizi

	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	6		x	x		
di cui : R.S.A. - sollievo	x				1	1			x			
Casa soggiorno	x				3		3		x			
Centro diurno		x			5	4	1		x	x		
Fisioterapia per esterni			x					16	x	x		
Servizio mensa				x					x			
Alloggi protetti	x				4 alloggi							x



L'APSP ha ottenuto il **rinnovo dell'accreditamento istituzionale nel 2018** da parte della PAT per l'erogazione dei seguenti servizi:

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

Struttura multiservizi



RESIDENZIALI

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

L'APSP gestisce in convenzione con la Comunità di Valle n° 4 alloggi protetti presso la struttura denominata Casa dei Nonni.



SEMI- RESIDENZIALI

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.

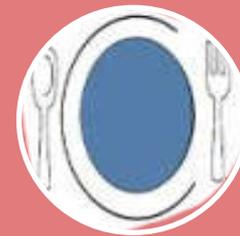
In relazione alla tipologia degli utenti, essi possono realizzare attività riabilitative, attività socio-educative, attività di addestramento, formazione e lavoro finalizzato all'acquisizione di competenze ed abilità atte a garantire l'integrazione sociale.



AMBULATORIALI

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..



ALBERGHIERI

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

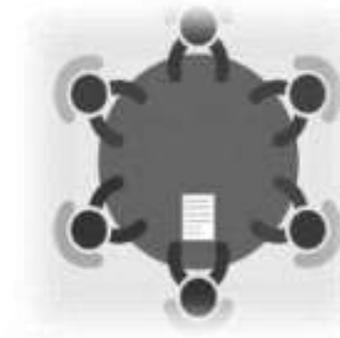
Il governo dell'A.P.S.P.

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

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

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

L'**Organo di Revisione** collabora con il Consiglio di Amministrazione nella sua funzione di controllo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Azienda ed attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione redigendo apposita relazione accompagnatoria. A cura del Revisore è anche la predisposizione del giudizio di asservazione, che attesta la veridicità e l'attendibilità delle informazioni contenute nel B.S.M..



REQUISITI PER LA COPERTURA DELLA CARICA DI AMMINISTRATORE

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

ORGANI DI AMMINISTRAZIONE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente:

Davide Palmerini

Direttore:

Giovanni Bertoldi

Consiglieri:

Roberto Barbieri

Valentina Cuel

Silvia Schir

ORGANO DI REVISIONE

Revisore unico:

Nicola Filippi (dal 01/05/'17 al 30/06/'20)

Martina Tomio (dal 01/07/'20 al 30/04/'23)

LE PRINCIPALI QUESTIONI AFFRONATE DALL'ORGANO DI GOVERNO

Le attività deliberative del consiglio di Amministrazione per l'anno 2020, hanno riguardato i seguenti ambiti:

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

TOT. 7 riunioni

In presenza	3
In videoconferenza	4

54	Deliberazioni del Consiglio di amministrazione
23	Decreti del presidente
153	Determinazioni del direttore

Deleghe del presidente – delibera 24/2018

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

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

Consiglio di Amministrazione

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

Direttore

- **In convenzione con l'APSP di Pergine Valsugana (fino al 06/05/2023)**

Revisore dei conti

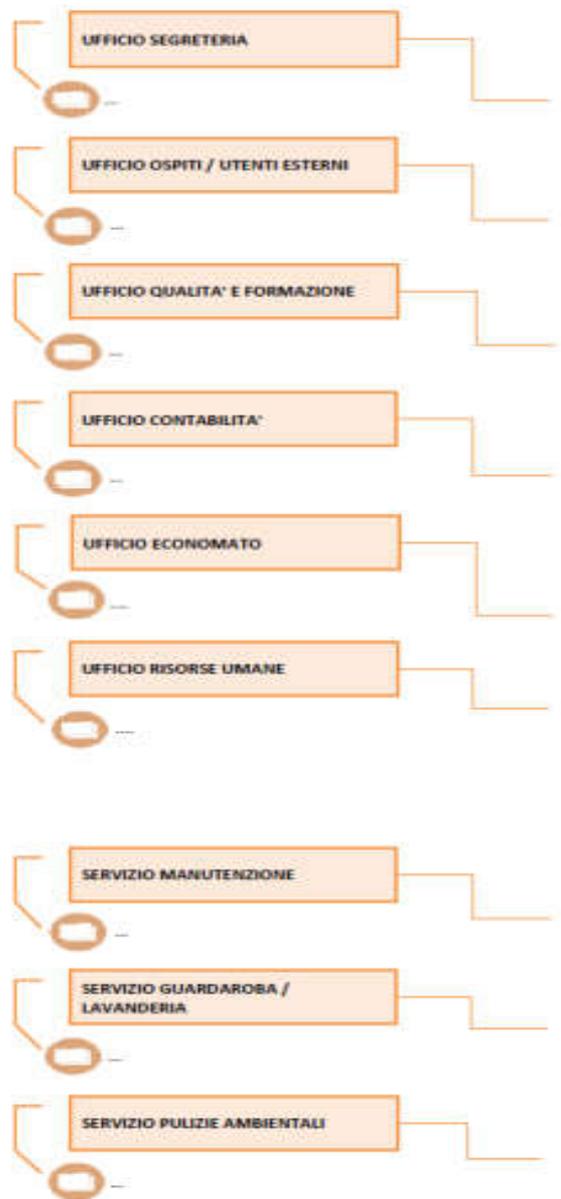
- **Nominato con delibera n° 19 dd. 16/06/20 triennio 2020/2023**

La struttura organizzativa

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



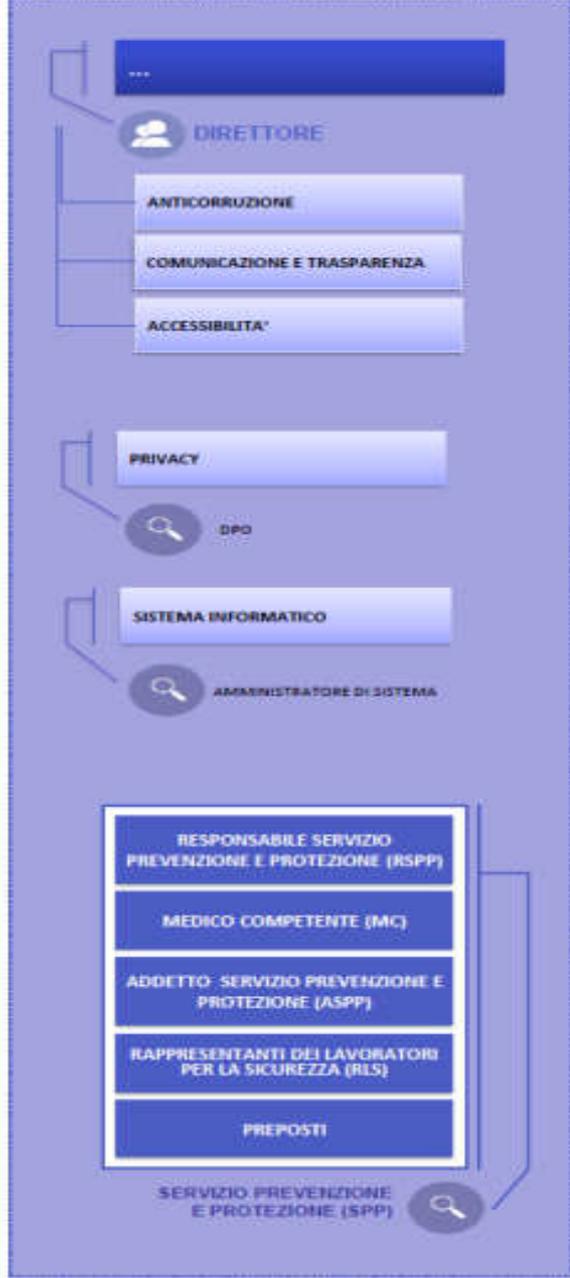
UNITA' OPERATIVA

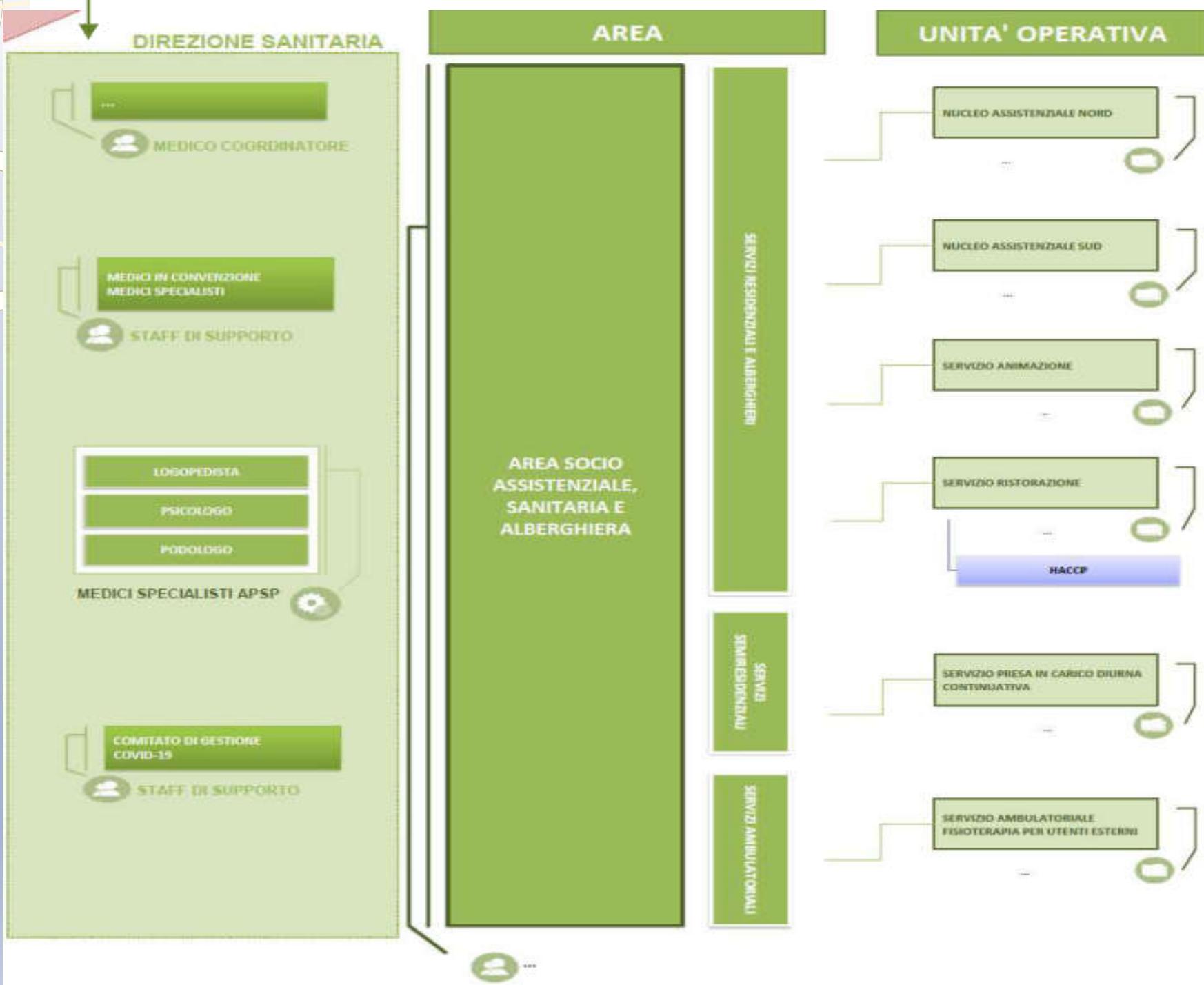


AREA



DIREZIONE STRATEGICA





Le risorse umane



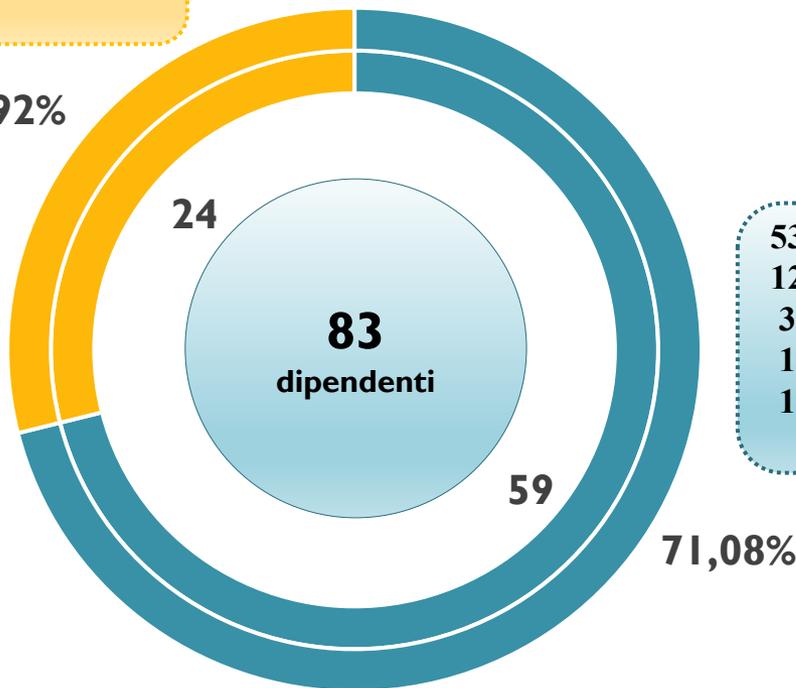
I dati rappresentati in questa sezione si riferiscono al 31/12

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

24,10 % → servizi generali
4,82 % → amministrativi

- personale a diretto contatto con l'utenza
- personale che svolge attività di supporto

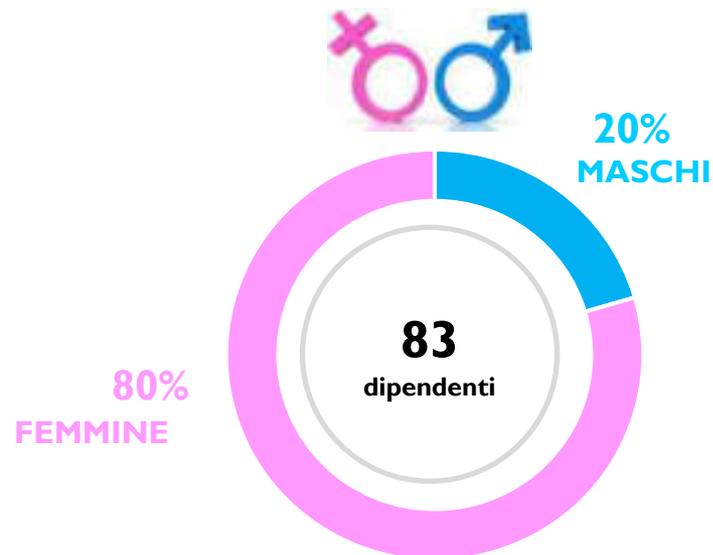
28,92%



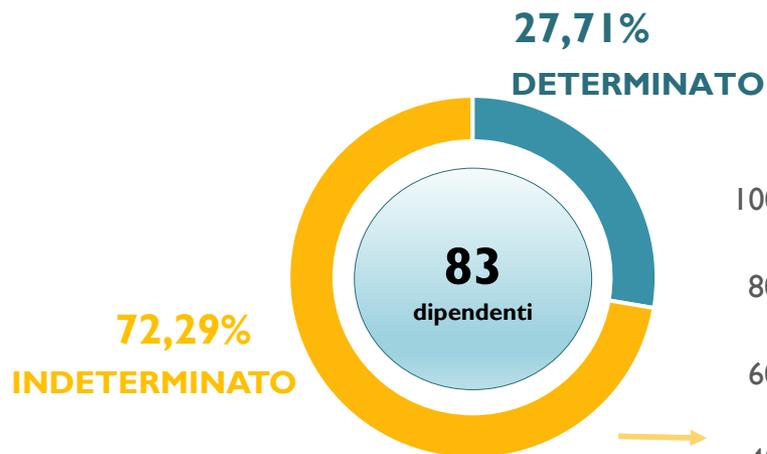
53,02 % → operatori di assistenza (OSS)
12,05 % → infermieri
3,61 % → fisioterapisti
1,20 % → animatori
1,20 % → coordinatore

TIPOLOGIA DI GENERE

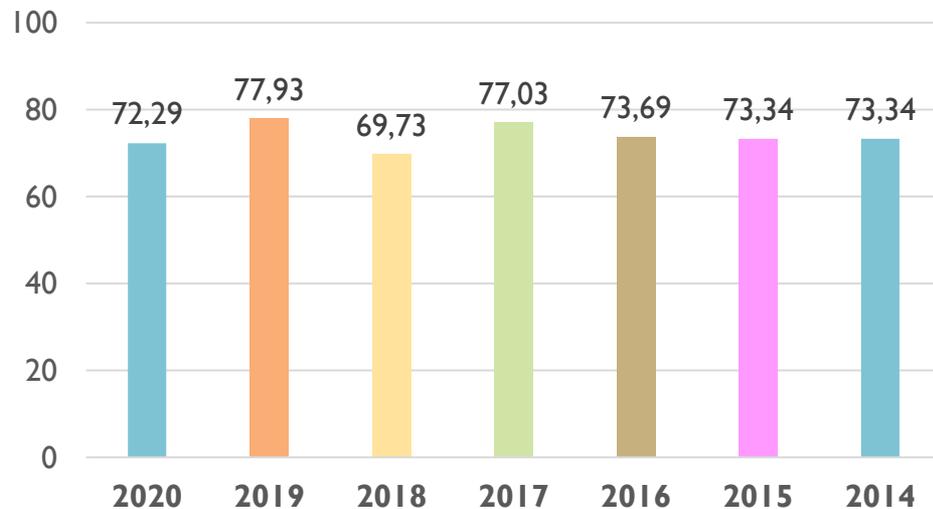
Il genere femminile risulta il più rappresentativo (**80% del totale**) a testimonianza che il lavoro di cura intercetta maggiormente le donne.



TIPOLOGIA DI CONTRATTO



PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO



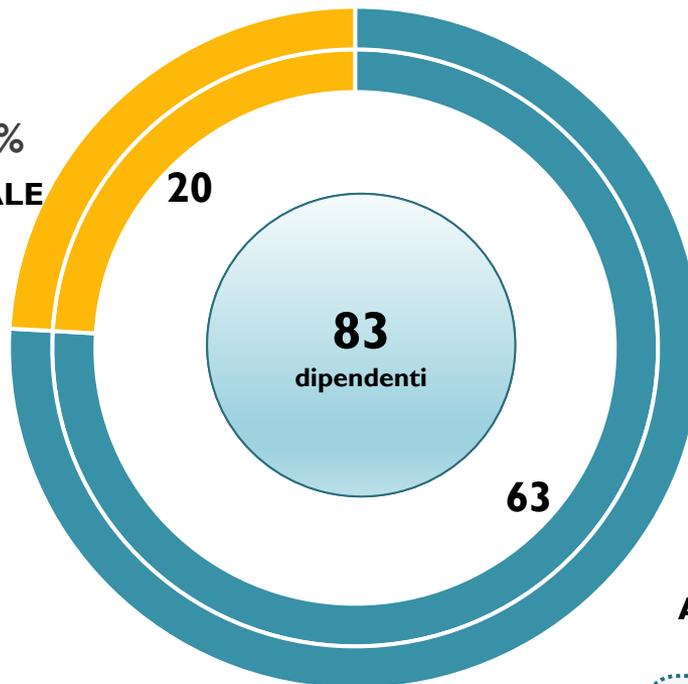
CONCILIARE LE ESIGENZE



10,00 % → MASCHI
90,00 % → FEMMINE



24,10%
A TEMPO PARZIALE



75,90%



A TEMPO PIENO

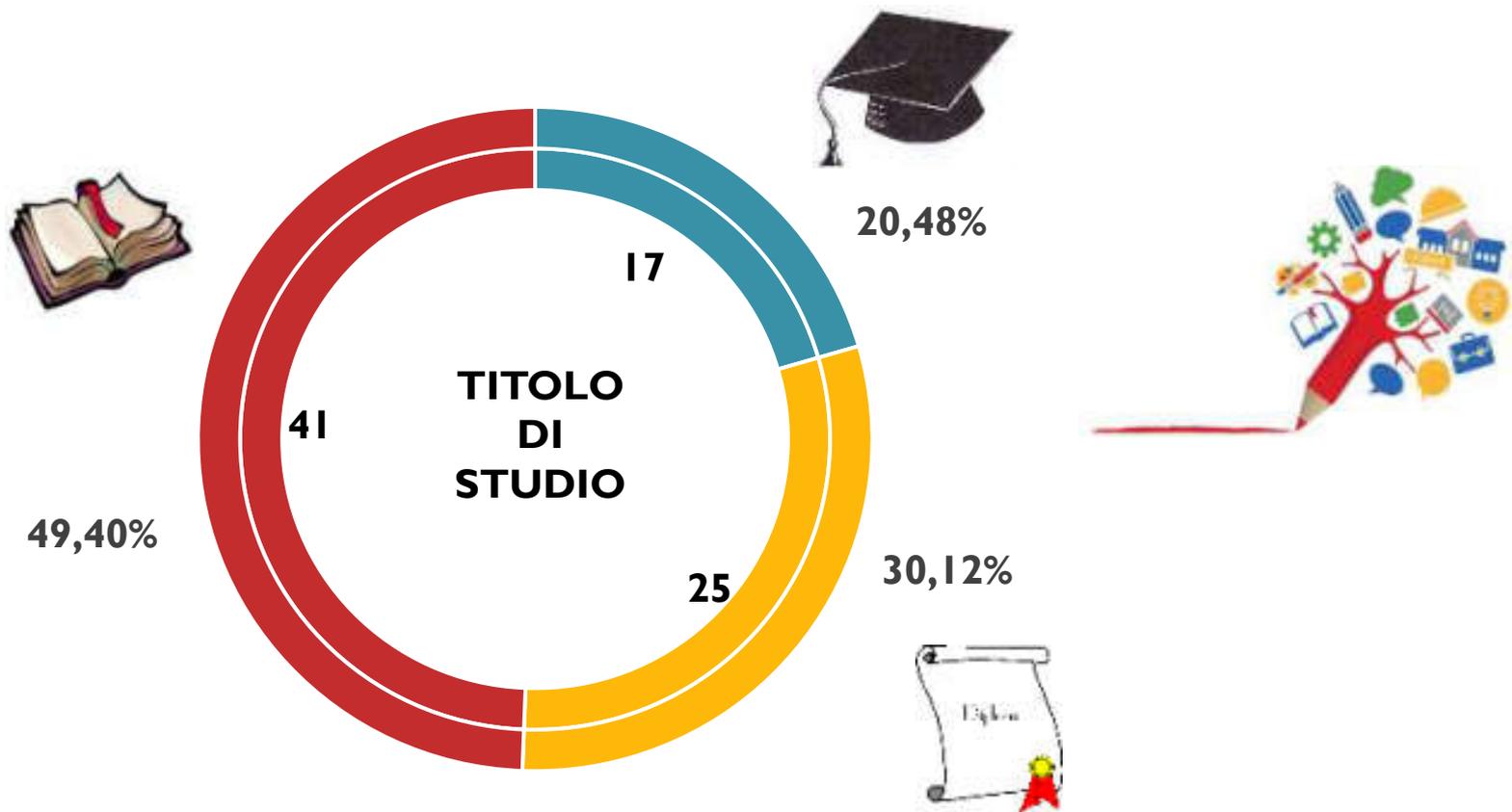
27,27 %

Il personale femminile impiegato presso la Casa Laner con contratto part-time è del 27,27 % (sul totale delle dipendenti donne) questo volto ad agevolare la conciliazione lavoro-famiglia.

23,81 % → MASCHI
76,19 % → FEMMINE

TITOLO DI STUDIO

	2020	2019	2018
Licenza media	41	39	42
Licenza media superiore	25	21	17
Laurea	17	17	17

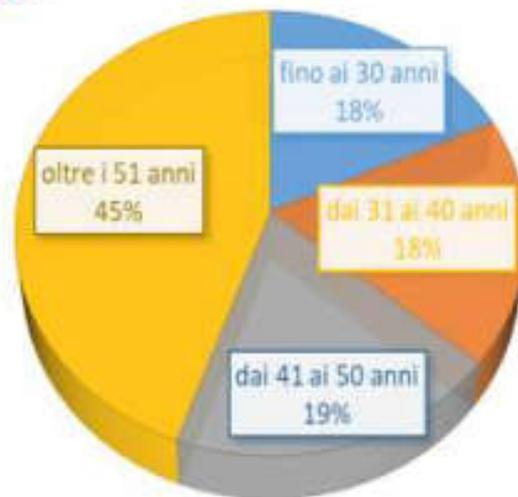


■ LAUREA ■ LICENZA MEDIA SUPERIORE ■ LICENZA MEDIA

LE FASCE D'ETA'

	fino ai 30 anni			dai 31 ai 40 anni			dai 41 ai 50 anni			oltre i 51 anni		
	al 31/12/20	al 31/12/19	al 31/12/18	al 31/12/20	al 31/12/19	al 31/12/18	al 31/12/20	al 31/12/19	al 31/12/18	al 31/12/20	al 31/12/19	al 31/12/18
Maschi	4	4	4	4	4	2	4	6	5	4	2	4
Femmine	11	9	12	11	11	8	12	12	13	33	29	28
TOTALE	15	13	16	15	15	10	16	18	18	37	31	32

AL 31/12/2020



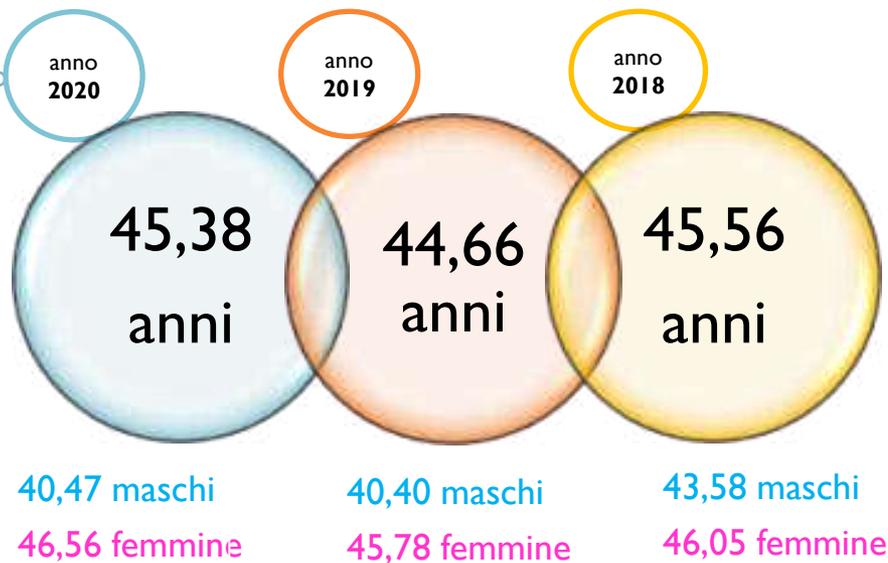
	anni
Età media	45,38
MASCHI	40,47
FEMMINE	46,56

AGE MANAGEMENT

Negli ultimi sei anni il numero dei dipendenti con più di 51 anni è aumentato del 68,18%, passando da 22 dipendenti nel 2015 a 37 nel 2020.

Il dipendente più anziano ha 66 anni.

ETA' MEDIA PER GENERE



OVER 60

anno 2020

N° 9 su 83

10,84 %

anno 2019

N° 8 su 77

10,39 %

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

Stante l'incidenza degli **over 51 (pari al 44,58 %)** e **over 41 (pari al 19,28%)** ed in considerazione delle riforme previdenziali che non consentono nel breve periodo un ricambio generazionale importante, **l'age management** diventa obiettivo strategico sia nell'ottica della qualità del servizio che per quanto riguarda il benessere organizzativo e lavorativo. L'APSP infatti promuove scelte organizzative mediante la conferma della strategia aziendale dell'internalizzazione dei servizi generali/alberghieri e del supporto psicologico al personale dipendente.

L'ANZIANITA' DI SERVIZIO PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO

	fino ai 10 anni			da 11 a 30 anni			oltre i 30 anni		
	al 31/12/20	al 31/12/19	al 31/12/18	al 31/12/20	al 31/12/19	al 31/12/18	al 31/12/20	al 31/12/19	al 31/12/18
Maschi	6	7	8	6	5	5	0	0	0
Femmine	27	27	26	20	20	13	1	1	1
TOTALE	33	34	34	26	25	18	1	1	1

AL 31/12/2020



	anni
Anzianità media di servizio	10,68
MASCHI	11,76
FEMMINE	10,41

LA PROVENIENZA DEI DIPENDENTI

Furori provincia
6 %

Altri comuni della
provincia di Trento
35 %

Comunità di Valle
59%

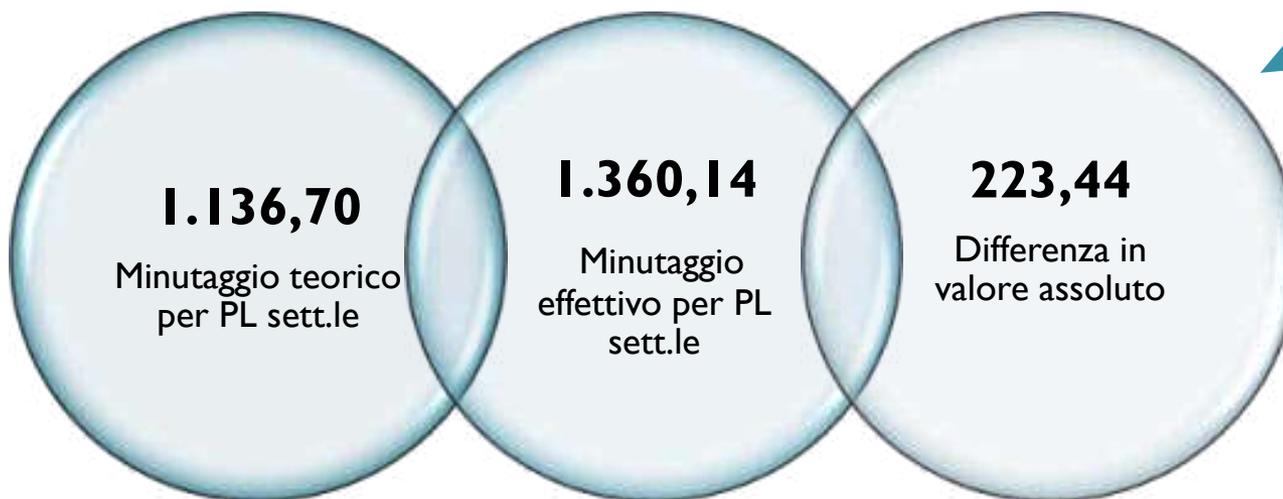
di cui

Folgaria
42 %

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

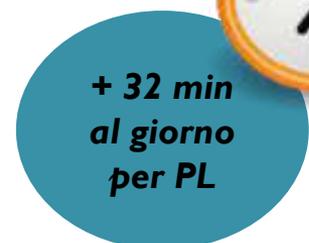
I PARAMETRI PROVINCIALI

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



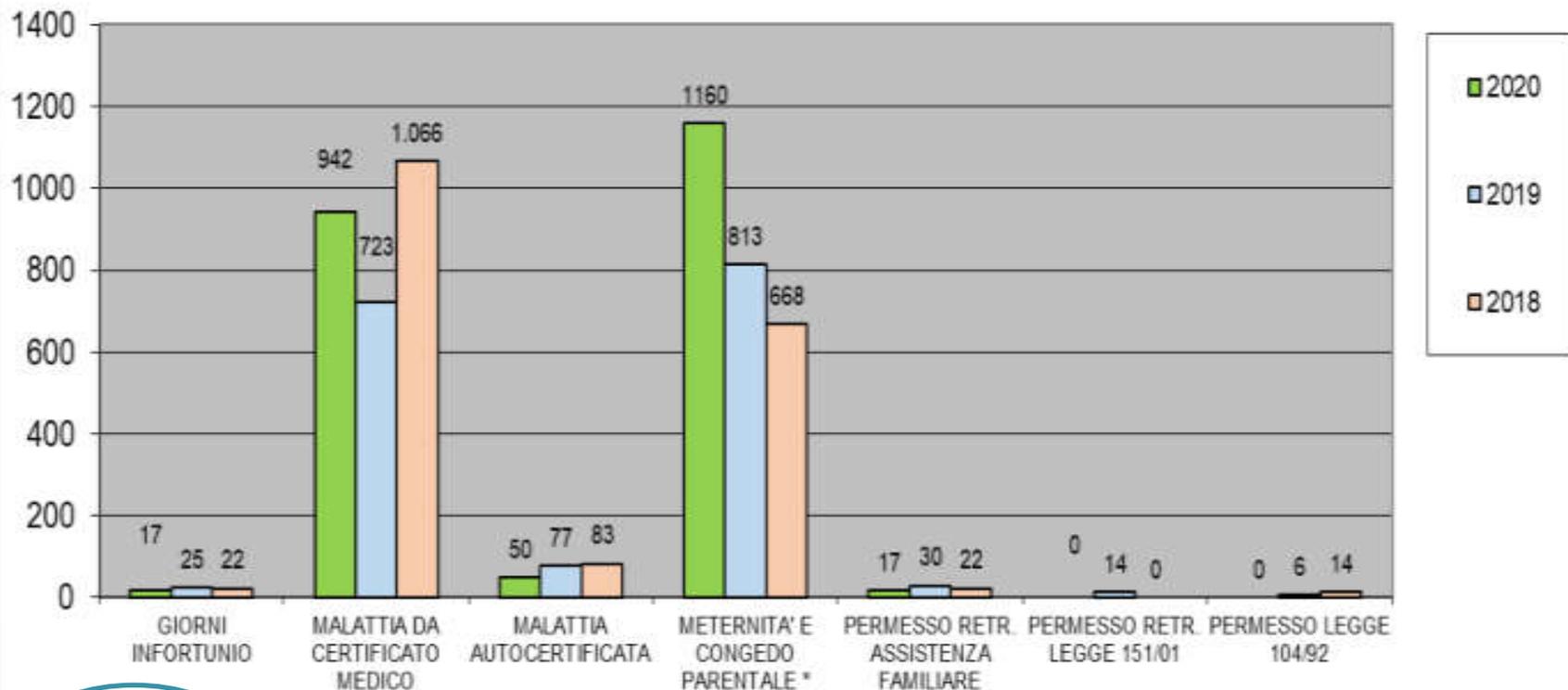
Il differenziale tra il parametro teorico e il parametro effettivo sta a dimostrare l'**intensità di cura** garantita da Casa Laner **in più rispetto ai parametri provinciali**.

Nel 2020 tale differenza corrisponde a **32 min in più al giorno per posto letto**.



TASSO DI ASSENTEISMO

Nel 2020 si registra, rispetto al 2019, sia un aumento delle assenze per maternità / congedi parentali che per malattie certificate. L'aumento delle malattie è probabilmente da imputare all'aumento del carico di lavoro e della crescente anzianità del personale.

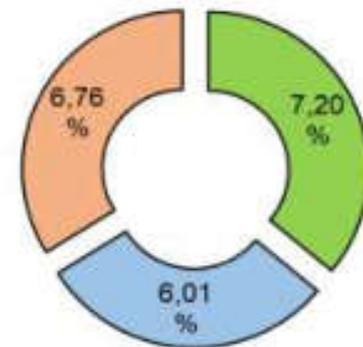


Media gg di assenza per MALATTIA

● 2020
11,95 gg

● 2019
10,39 gg

● 2018
15,11 gg



INFORTUNI

	2020	2019	2018
Infortunati	1	2	1
Giorni infortunio	17	25	22
Visite mediche D. Lgs. 81/2008	52	55	46
Idoneità senza limitazioni	76 %	83 %	71 %

Grazie ai vari interventi formativi attivati negli anni dall'APSP nonché al costante monitoraggio e verifica dei vari protocolli e procedure assistenziali si è registrato **nel triennio 2018-2020 una costante progressiva diminuzione degli infortuni**. Soprattutto quelli legati al rischio biologico che si sono azzerati.

TIPOLOGIA DI INFORTUNIO

	2020	2019	2018
Biologico	0	0	0
Caduta accidentale	0	1	0
Altro	1 (infezione sintomatica Covid-19)	1 (in itinere)	1 (trauma contusivo)

LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

In considerazione dell'impossibilità di effettuare attività di formazione in presenza a causa delle restrizioni dovute alla pandemia Covid-19, **nel 2020 si è sviluppata e ampliata la formazione a distanza (FAD)** che può diventare un'attività utile anche per il futuro. Si evidenzia inoltre che molti corsi sono stati tenuti, a piccoli gruppi, dal coordinatore dei servizi come "formazione sul campo" al fine di istruire i dipendenti sulle corrette procedure e approcci per affrontare il Covid-19.

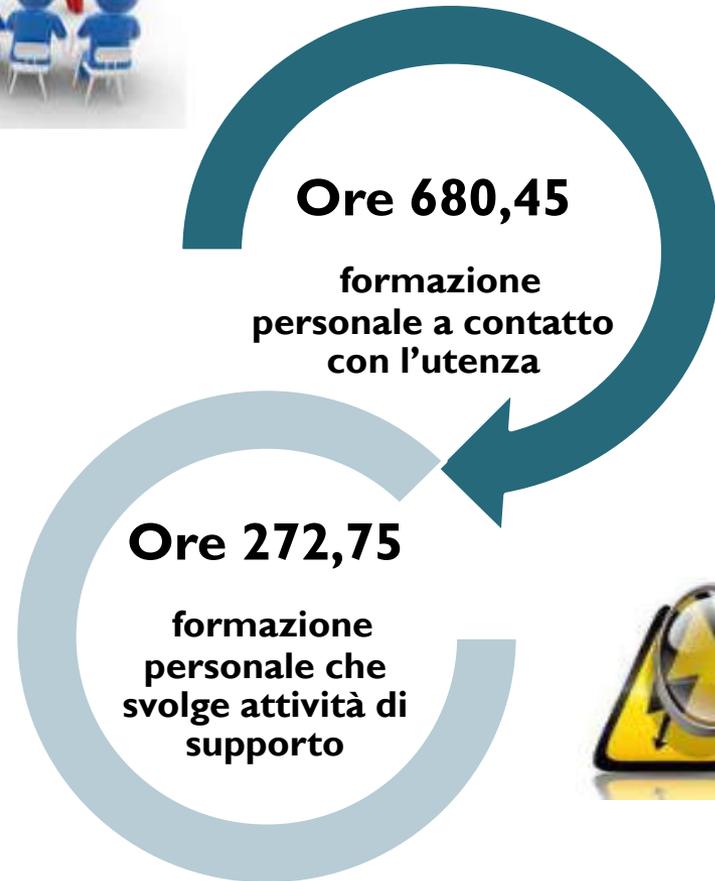
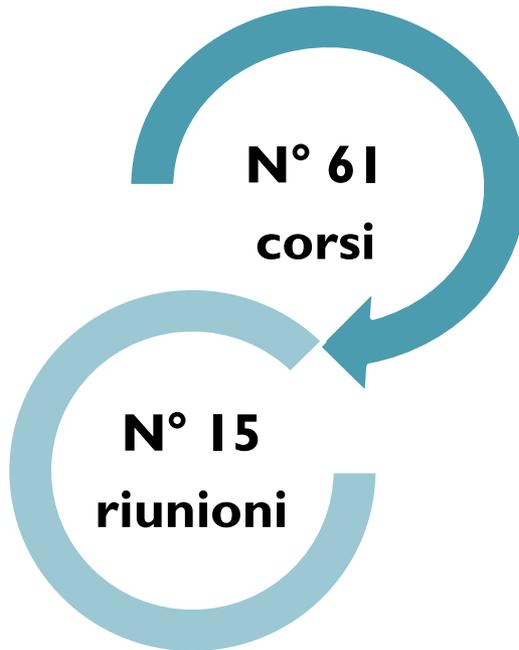
OFFERTA FORMATIVA	2020	2019	2018
Numero eventi formativi proposti	61	46	43
Numero formati	84	86	80
% di personale formato (sul totale dipendenti dell'anno)	92,31 %	93,48 %	80,81 %

	2020			2019			2018		
	Formazione interna	Formazione esterna	FAD	Formazione interna	Formazione esterna	FAD	Formazione interna	Formazione esterna	FAD
Ore di formazione	277,75	130,00	545,50	577	646,25	14,50	748	615	33,50
Media ore di formazione pro-capite		11,35			14,39			17,46	

PIANO FORMAZIONE 2018-2020

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

... RIASSUMENDO

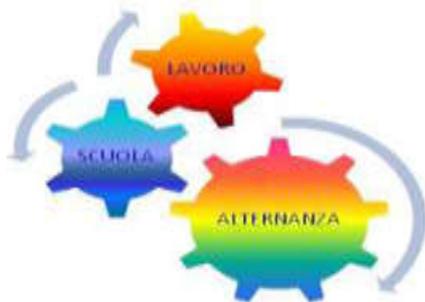


La formazione in materia di sicurezza rappresenta per la Casa Laner un investimento fondamentale; ogni anno vengono aggiornati i percorsi formativi nel rispetto delle normative in materia vigenti.

Sul totale ore formazione 953,20:

- il 35,35% delle ore sono state effettuate per corsi in materia di sicurezza;*
- il 31,03 % delle ore sono state dedicate a corsi in materia di Covid-19;*

STAGE E TIROCINI



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

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

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

Nel corso del 2020 la Casa Laner ha attivato **n° 6 tirocini**, svolti nel settore animazione e nel servizio medico.

Ente	Periodo	Mansione tirocinio	N° tirocinanti	Ore sett.
"Opera A. Barelli" di Rovereto	dal 07/01/2020 al 20/01/2020	Servizio animazione	1	35
Istituto superiore "Don Milani" di Rovereto	dal 03/02/2020 al 22/02/2020	Servizio animazione	1	30
A.P.S.S. Scuola OSS di Trento	dal 14/01/2020 al 24/02/2020	Servizio assistenziale	1	35
Scuola formazione specifica in medicina di Trento	dal 01/06/2020 al 12/06/2020	Servizio medico	1	24
Scuola formazione specifica in medicina di Trento	dal 16/09/2020 al 30/09/2020	Servizio medico	1	24
Scuola formazione specifica in medicina di Trento	dal 19/10/2020 al 29/10/2020	Servizio medico	1	24

	Anno 2020	Anno 2019	Anno 2018
N° tirocini	6	2	7



INTERVENTI DI POLITICHE DEL LAVORO

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

Riconfermato anche per il 2020 il progetto «Intervento 19» dal 15/06/2020 al 31/12/2020.

Intervento 19	
Persone coinvolte	1
Ore annue effettuate	504
Costo a carico PAT	€ 3.449,64
Costo a carico APSP	€ 3.001,66



PROGETTO INTERVENTO 19:

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

Il principio che permea il presente intervento è la centralità del lavoro per valorizzare la persona: le attività lavorative svolte rappresentano l'occasione per valorizzare la persona e devono essere quindi coerenti e compatibili con gli obiettivi che si intendono perseguire. I progetti sono a termine, con durata prevista da un minimo di 4 mesi ad un massimo di 10 mesi.

Il volontariato



Nel 2020 l'attività di volontariato
è stata **SOSPESA**

in quanto **dal 05 marzo 2020**,
il Governo Italiano con DPCM
dd. 4 marzo 2020 e ss.mm. ha
disposto, **la chiusura della RSA a**
persone esterne a seguito
dell'emergenza Covid-19.



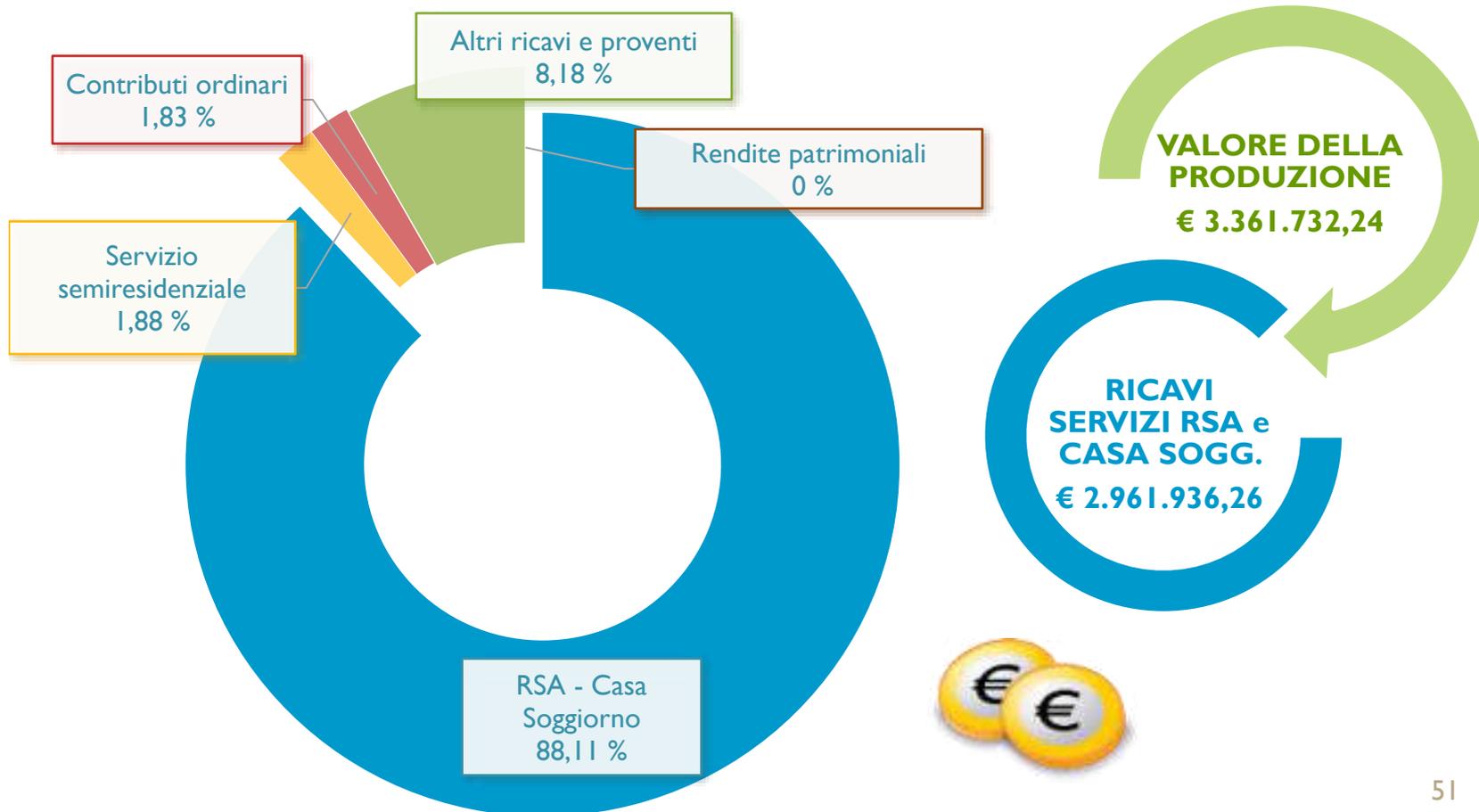
I principali dati economico patrimoniali

Dal punto di vista economico, nonostante la pandemia abbia causato un incremento di costi e una contrazione dei ricavi, la Casa Laner si dimostra struttura sana, il cui valore della produzione si attesta intorno ad € 3.362.000,00.

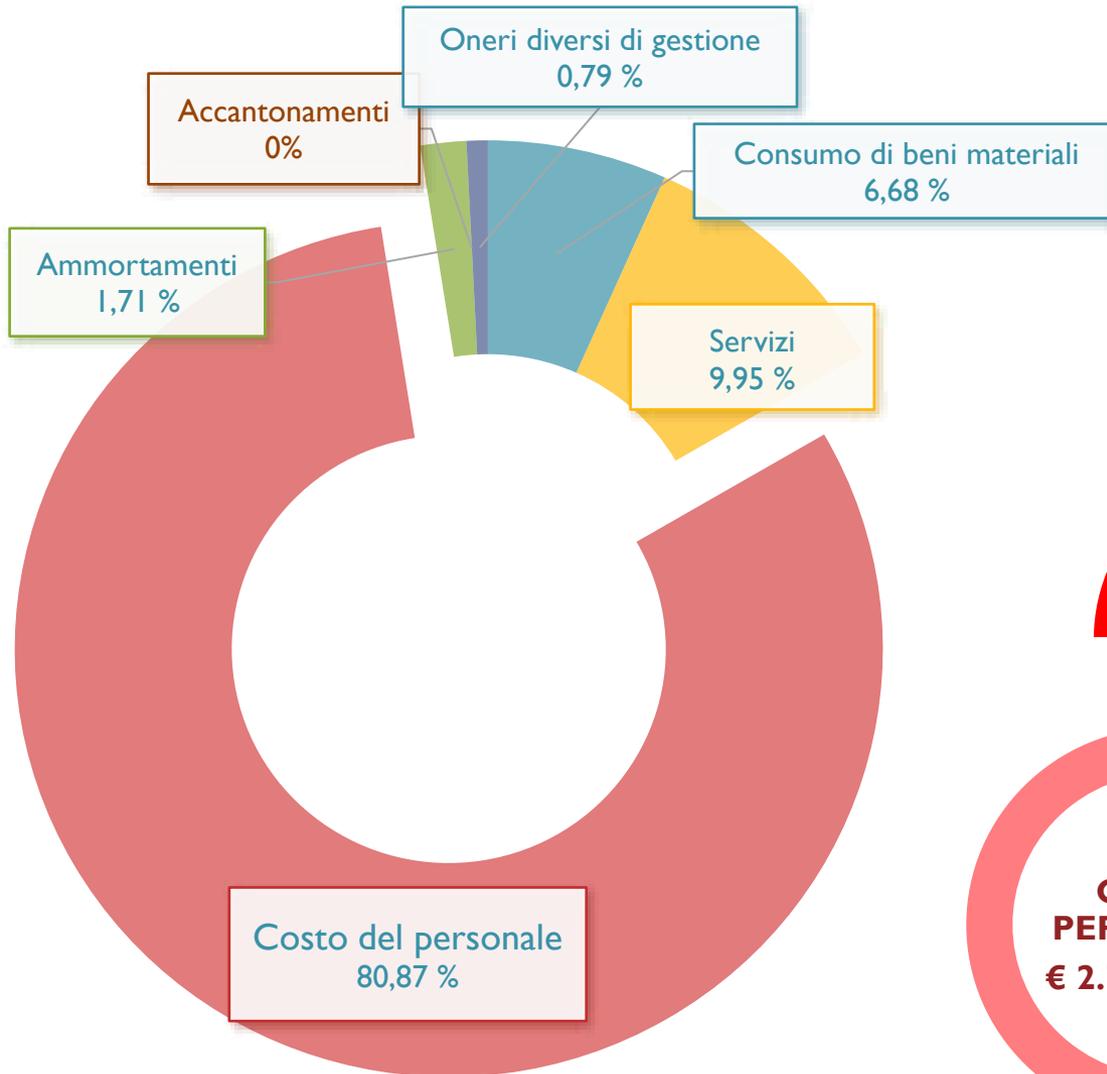
Il patrimonio netto è pari ad € 19.350.860,61 ed è rappresentato sostanzialmente dal valore degli immobili e dalle riserve di utili accantonate negli anni.

Da segnalare che il bilancio d'esercizio 2020 ha chiuso con una **perdita di € 6.094,39** tenendo conto del **contributo straordinario** erogato dalla PAT per l'emergenza Covid-19 **pari ad € 21.760,00**.

COMPOSIZIONE DEI RICAVI



COMPOSIZIONE DEI COSTI



**COSTO DELLA
PRODUZIONE**
€ 3.364.154,22

**COSTO
PERSONALE**
€ 2.720.435,77



Il patrimonio netto

€ 19.350.860

STATO PATRIMONIALE

Descrizione	2020	2019	2018
ATTIVO	€ 20.664.397,60	€ 20.473.486,57	€ 20.439.552,18
B) IMMOBILIZZAZIONI	€ 19.429.767,54	€ 19.414.070,04	€ 19.451.351,64
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	€ 1.327,08	€ 2.101,83	€ 5.787,02
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	€ 19.427.046,12	€ 19.410.573,87	€ 19.444.170,28
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	€ 1.394,34	€ 1.394,34	€ 1.394,34
C) ATTIVO CIRCOLANTE	€ 1.230.392,81	€ 1.053.820,45	€ 973.663,27
I) RIMANENZE	€ 14.614,79	€ 3.619,14	€ 3.619,14
II) CREDITI	€ 769.173,63	€ 628.731,87	€ 753.267,78
III) ATTIVITA' FINANZIARIE NON IMMOBIL.			
IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE	€ 446.604,39	€ 422.153,92	€ 216.776,35
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 4.237,25	€ 5.596,08	€ 14.537,27
RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 4.237,25	€ 5.596,08	€ 14.537,27
PASSIVO	€ 20.664.397,60	€ 20.473.486,57	€ 20.439.552,18
A) PATRIMONIO NETTO	€ 19.350.860,61	€ 19.356.955,00	€ 19.355.711,94
PATRIMONIO NETTO	€ 19.350.860,61	€ 19.356.955,00	€ 19.355.711,94
B) CAPITALE DI TERZI	€ 1.131.123,82	€ 1.002.554,60	€ 933.161,58
FONDI RISCHI E ONERI	€ 304.584,96	€ 302.435,32	€ 192.615,72
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	€ 349.714,69	€ 306.517,86	€ 296.961,20
DEBITI	€ 476.824,17	€ 393.601,42	€ 443.584,66
C) RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 182.413,17	€ 113.976,97	€ 150.678,66
RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 182.413,17	€ 113.976,97	€ 150.678,66

CONTO ECONOMICO

Descrizione	2020	2019	2018
A) Valore della produzione	€ 3.361.732,24	€ 3.277.188,87	€ 3.234.301,87
RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI	€ 3.025.116,08	€ 3.027.209,83	€ 2.931.774,48
○ INCREMENTI DI IMMOB. PER LAVORI INTERNI			
ALTRI RICAVI E PROVENTI	€ 336.616,16	€ 249.979,04	€ 302.527,39
B) Costi della produzione	€ 3.364.154,22	€ 3.271.227,57	€ 3.227.473,41
ACQUISTI DI BENI MATERIALI	€ 236.434,38	€ 217.202,83	€ 222.471,03
VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	-€ 11.680,13	€ 684,48	-€ 88,71
SERVIZI	€ 334.831,16	€ 358.299,10	€ 354.277,17
GODIMENTO BENI DI TERZI			
COSTO PER IL PERSONALE	€ 2.720.435,77	€ 2.511.649,88	€ 2.526.346,99
AMMORTAMENTI	€ 57.556,23	€ 60.536,64	€ 63.701,96
ACCANTONAMENTI		€ 105.690,71	€ 20.737,71
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	€ 26.576,81	€ 17.163,93	€ 40.027,26
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI di PRODUZIONE (A-B)	-€ 2.421,98	€ 5.961,30	€ 6.828,46
C) Proventi e oneri finanziari			
15) Proventi da partecipazioni	€ 2.056,94	€ 1.007,78	€ 1.581,54
17) Interessi e altri oneri finanziari	€ 3,35	€ 0,02	€ 0,81
TOTALE PROVENTI e ONERI FINANZIARI (15+16-17±17bis)	€ 2.053,59	€ 1.007,76	€ 1.580,73
E) Proventi e oneri straordinari			
20) Proventi			
21) Oneri			
TOTALE PARTITE STRAORDINARIE (20-21)			
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B±C±D±E)	-€ 368,39	€ 6.969,06	€ 8.409,19
Imposte sul reddito	-€ 5.726,00	-€ 5.726,00	-€ 5.726,00
IMPOSTE SUL REDDITO	-€ 5.726,00	-€ 5.726,00	-€ 5.726,00
Risultato d'esercizio	-€ 6.094,39	€ 1.243,06	€ 2.683,19
RISULTATO DI ESERCIZIO	-€ 6.094,39	€ 1.243,06	€ 2.683,19

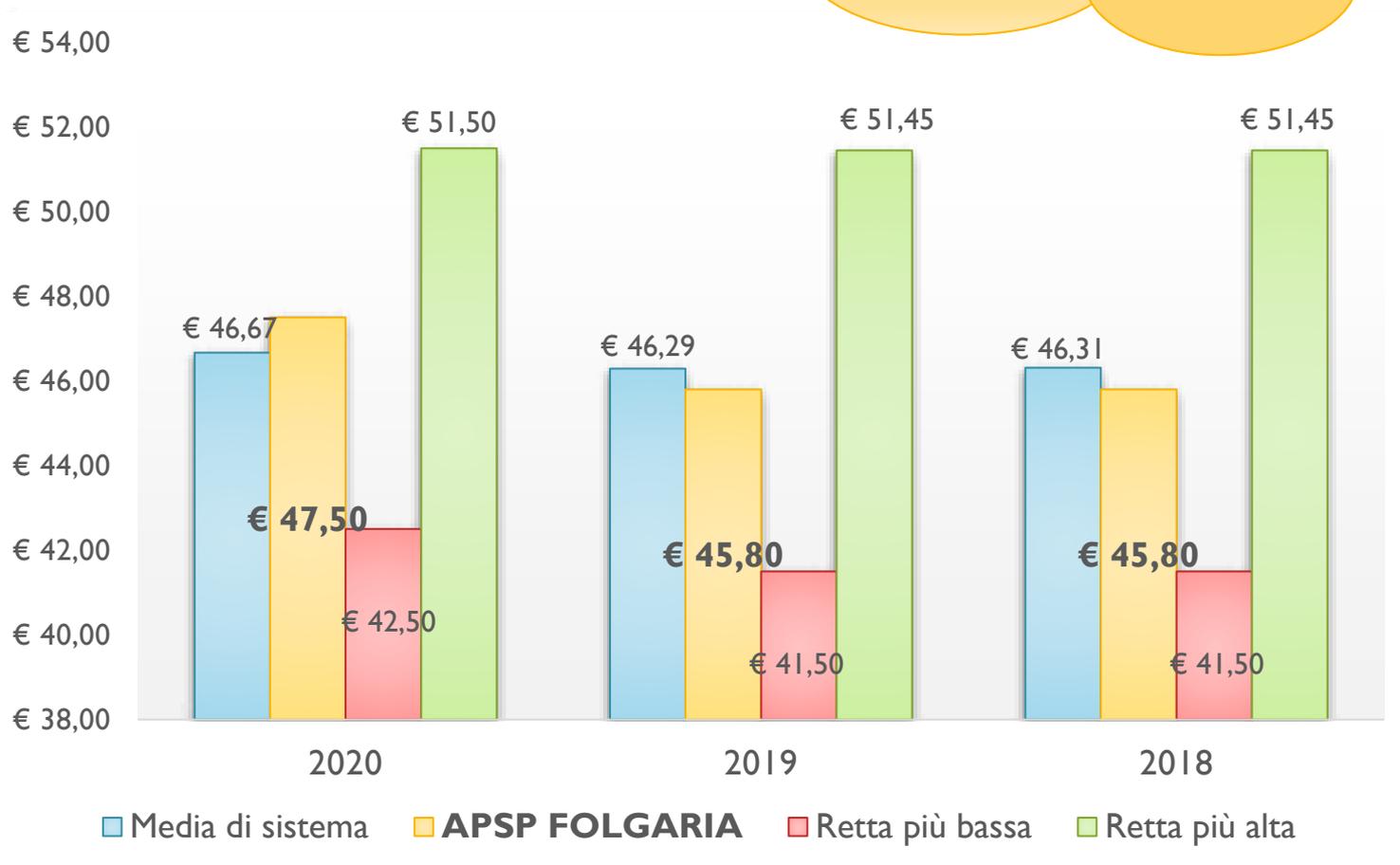
La retta

La retta alberghiera è rimasta invariata dal 2016 al 2019, per il 2020 si è ritenuto opportuno e necessario aumentarla di € 1,70 giornalieri portando la **retta giornaliera ad € 47,50**, che rimane comunque entro il limite massimo previsto dalle Direttive Provinciali in materia di RSA.

CONFRONTO RETTA MEDIA DI SISTEMA

Retta
«Casa Laner»

€ 47,50

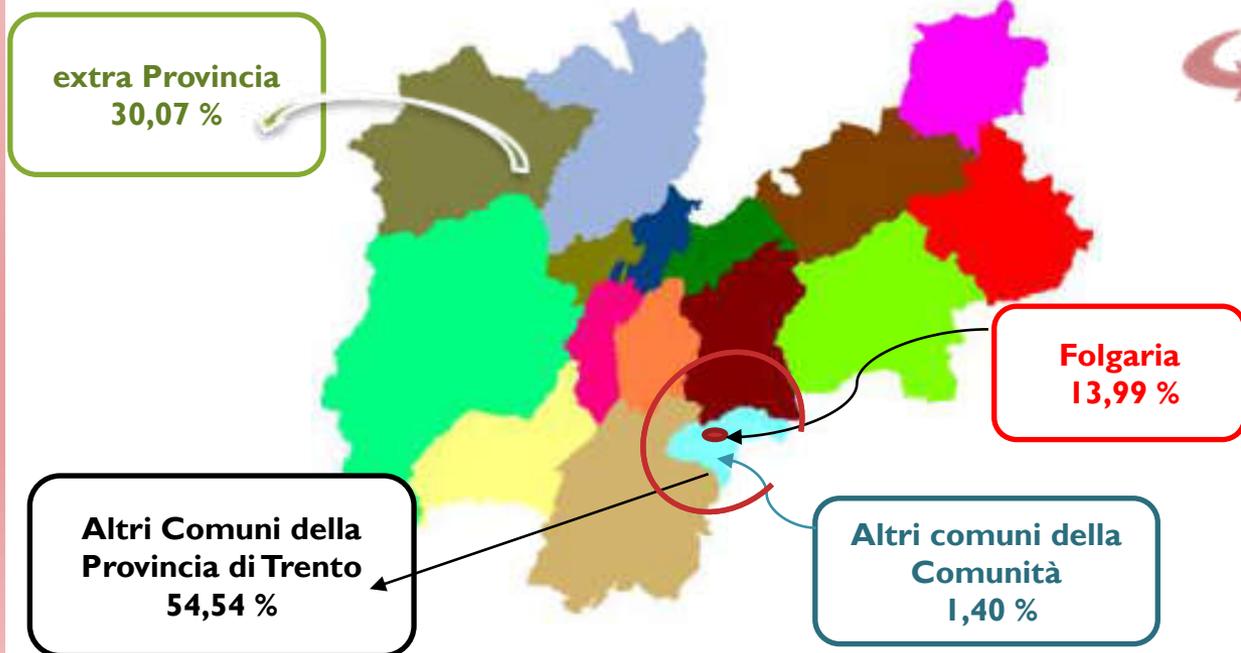


I fornitori

FATTURATO PER SETTORE DI ATTIVITA'

	2018	2019	2020
Acquisto di beni	€ 222.382,32	€ 217.887,31	€ 224.754,25
Acquisto di servizi	€ 0,00	€ 133.900,19	€ 126.766,66
Utenze	€ 93.330,57	€ 91.775,63	€ 91.684,83
Manutenzioni	€ 51.971,57	€ 60.569,21	€ 64.928,99
Consulenze	€ 77.618,11	€ 95.714,52	€ 79.779,13

I FORNITORI PER TERRITORIO



DONAZIONI

Nel corso del 2020 si sono raccolti, a titolo di **donazione** € 3.547,73.



Servizi residenziali

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

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

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

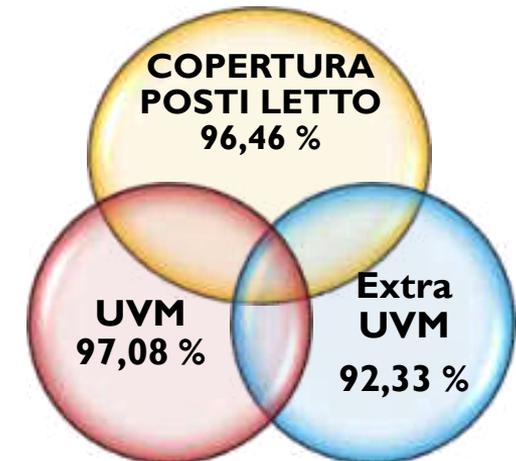
La struttura è dotata di servizi specifici di natura sociale e sanitaria e di personale qualificato per l'assistenza diretta e per le attività di tempo libero e di animazione. All'interno della nostra azienda vengono rispettate le abitudini, la cultura, le scelte dei residenti e sono favoriti i contatti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

COPERTURA POSTI LETTO

Si evidenzia che nel corso del 2020 per effetto della pandemia Covid-19 e del contestuale blocco degli ingressi dal 16 marzo 2020 fino al 26 aprile 2020 si è registrato una diminuzione del turn-over.

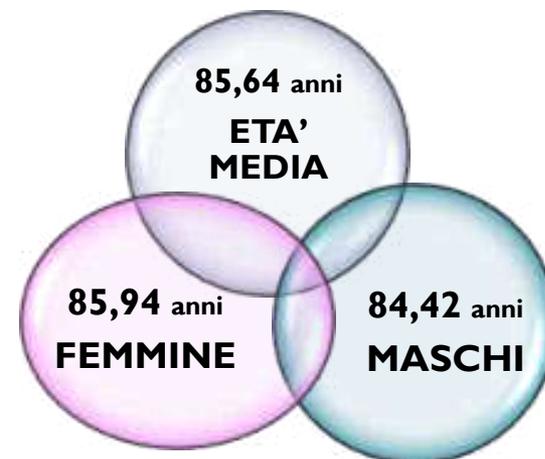
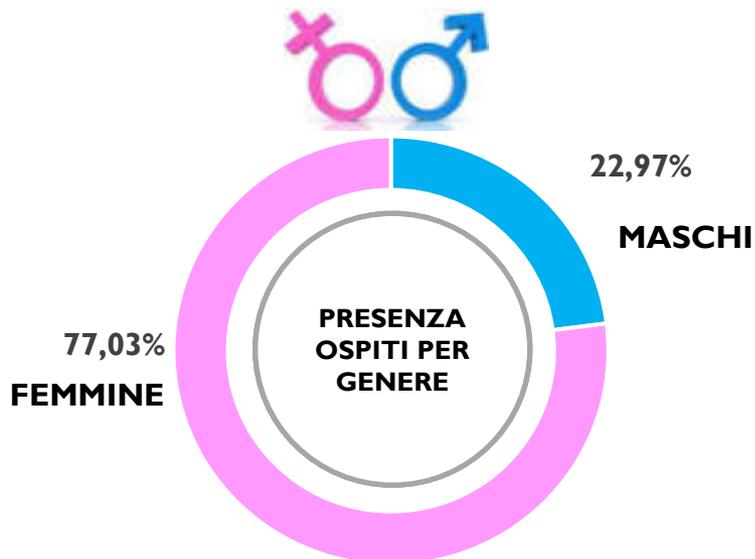
Un dato in controtendenza rispetto alle altre RSA del Trentino è determinato dal numero dei decessi che nell'anno 2020 ha evidenziato il livello più basso degli ultimi cinque anni.

	2020	2019	2018	2017	2016
Entrati	11	43	55	51	51
- di cui PL SOLLIEVO	3	11	11	10	11
Dimessi	8	23	29	25	30
Deceduti	10	21	24	27	19

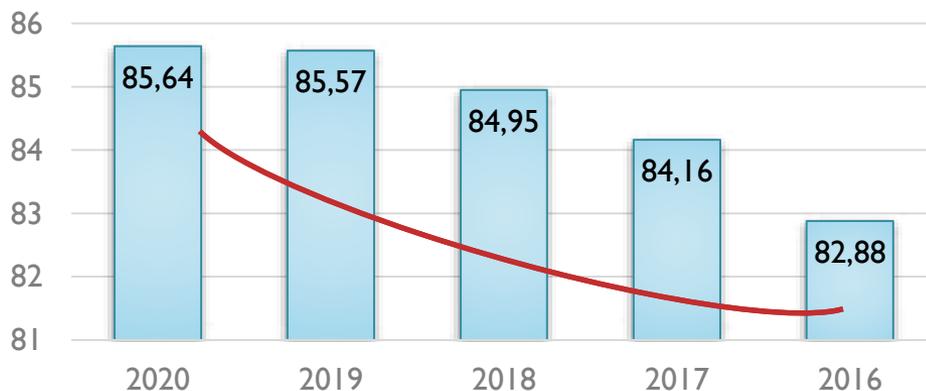


I RESIDENTI

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



ETA' MEDIA



LE FASCE D'ETA'



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

	fino ai 59 anni			dai 60 ai 70 anni			dai 71 ai 80 anni			dai 81 ai 90 anni			oltre i 91 anni		
	al 31/12/20	al 31/12/19	al 31/12/18	al 31/12/20	al 31/12/19	al 31/12/18	al 31/12/20	al 31/12/19	al 31/12/18	al 31/12/20	al 31/12/19	al 31/12/18	al 31/12/20	al 31/12/19	al 31/12/18
Maschi	0	0	1	0	1	1	3	2	5	7	9	9	2	4	5
Femmine	0	0	0	3	3	3	8	9	12	20	22	17	18	18	16
TOTALE	0	0	1	3	4	4	11	11	17	27	31	26	20	22	21



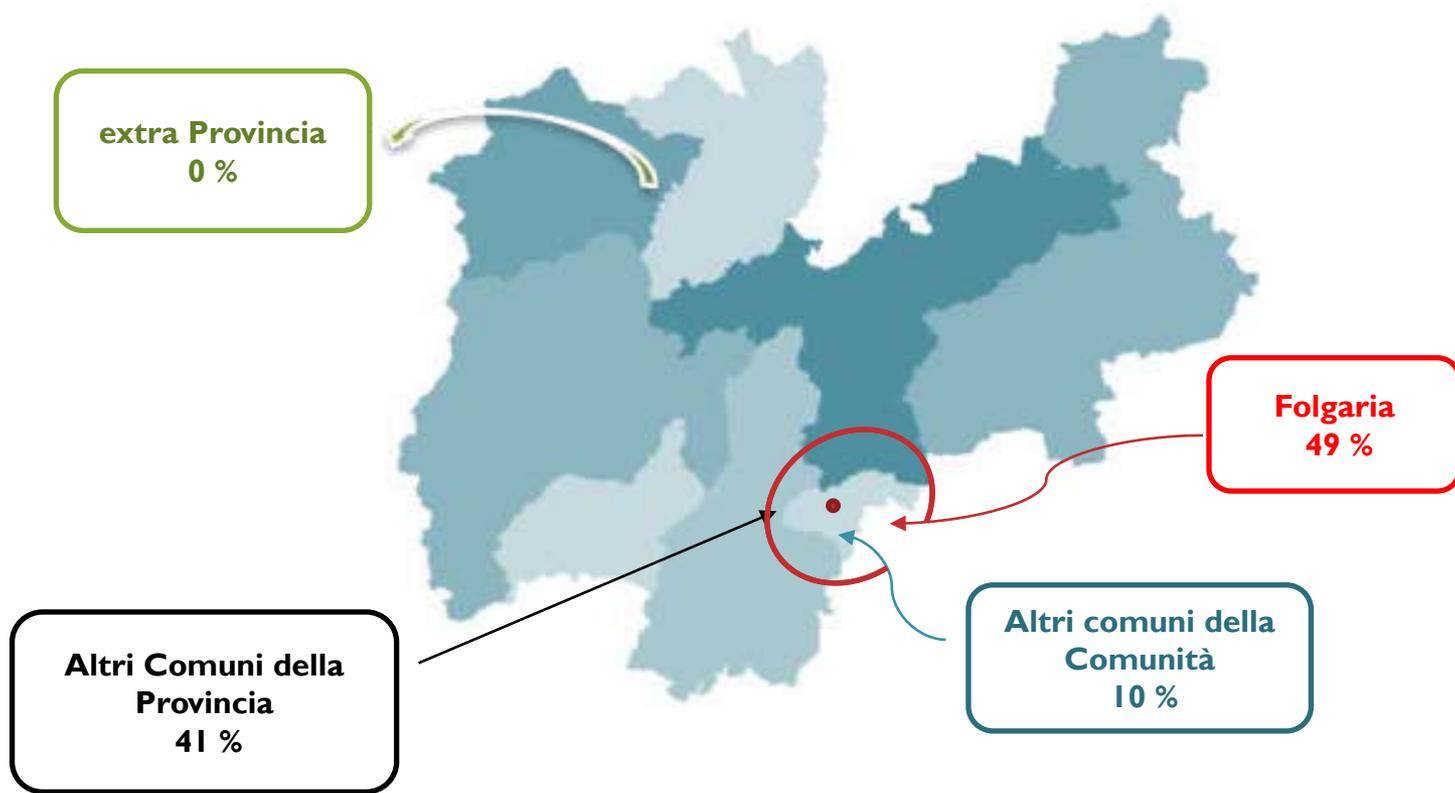
Nel 2020 gli ultra 81enni sono il 77,05 %.

	anni
Utente più giovane	61
Utente più anziana	97

LA PROVENIENZA

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

Il 59% degli ospiti provengono dai comuni facenti parte della **Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri**.



PERMANENZA MEDIA IN STRUTTURA



	2020	2019	2018	2017	2016
Meno di 1 anno	7	21	21	21	18
Da 1 anno a 5 anni	38	35	32	28	34
Oltre i 5 anni	16	12	16	18	16

PERMANENZA MEDIA PER GENERE

Nel 2020 si registra una permanenza media di **4 anni**. E' da sottolineare che nel triennio 2017-2019 la permanenza media è calata di 5 mesi, a dimostrazione del fatto che l'utenza in entrata è sempre più complessa e con bisogni sanitari prevalenti, **mentre si evidenzia un aumento della permanenza nel 2020** in quanto ci sono stati pochi decessi e la sospensione degli ingressi nei posti letto di sollievo (posti occupati a rotazione 30 gg l'anno).

	Anni medi di permanenza		
		FEMMINE	MASCHI
2020	4,02 anni	3,55 anni	5,93 anni
2019	3,28 anni	3,03 anni	4,06 anni
2018	3,40 anni	3,58 anni	2,99 anni
2017	3,67 anni	3,71 anni	3,60 anni
2016	4,34 anni	4,28 anni	4,49 anni

I PRIFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI AL 31/12/2020

	2020	2019	2018
Con problemi comportamentali	0 %	0 %	0 %
Totalmente dipendenti	54,10 %	48,53 %	53,62 %
Confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi	22,95 %	22,06 %	14,49 %
Lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi	22,95 %	29,41 %	31,88 %





Alloggi protetti «Casa dei nonni»

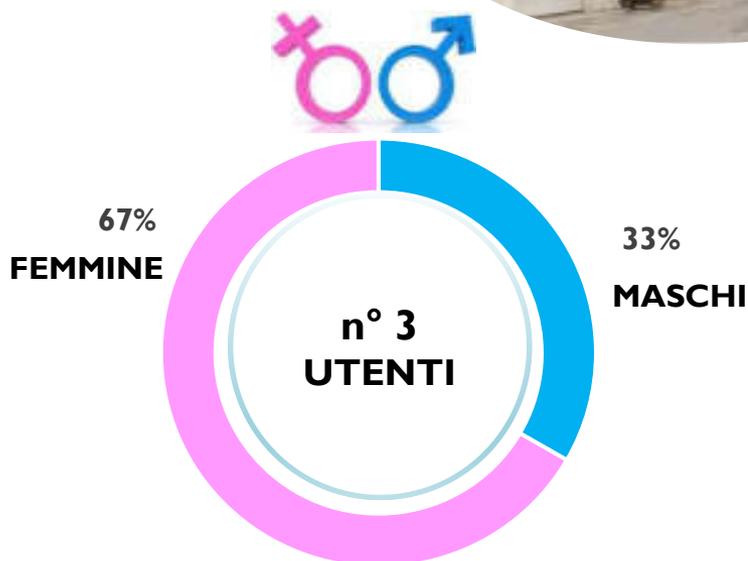
La Casa Laner gestisce in convenzione con la Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri, n° 4 alloggi protetti presso la «**Casa dei Nonni**» sita a Folgaria in via C. Battisti, n.38.

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

Nel mese di dicembre 2015 si è registrato l'inserimento del primo utente negli Alloggi Protetti, nel 2020 si registrano n° 3 alloggi occupati.



N° UTENTI PRESENTI



	2020	2019	2018
Età media	80,33	65,75	62,66



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 maggio 2010 l'accesso al Centro Diurno è autorizzato dall'U.V.M. nel limite di numero 4 posti accreditati sui 5 posti autorizzati.

Per n. 1 posto l'accesso è libero a pagamento e la domanda va fatta direttamente alla Casa Laner.

Dal 10/03/2020
Centro Diurno chiuso
a causa dell'emergenza
Covid-19

... RIASSUMENDO ...

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

ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO



Posti convenzionati:

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

All'interno di tali fasce orarie ogni persona avrà un orario personalizzato, stabilito in base al progetto che viene concordato.

Posti non convenzionati:

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

GLI UTENTI DEL CENTRO DIURNO

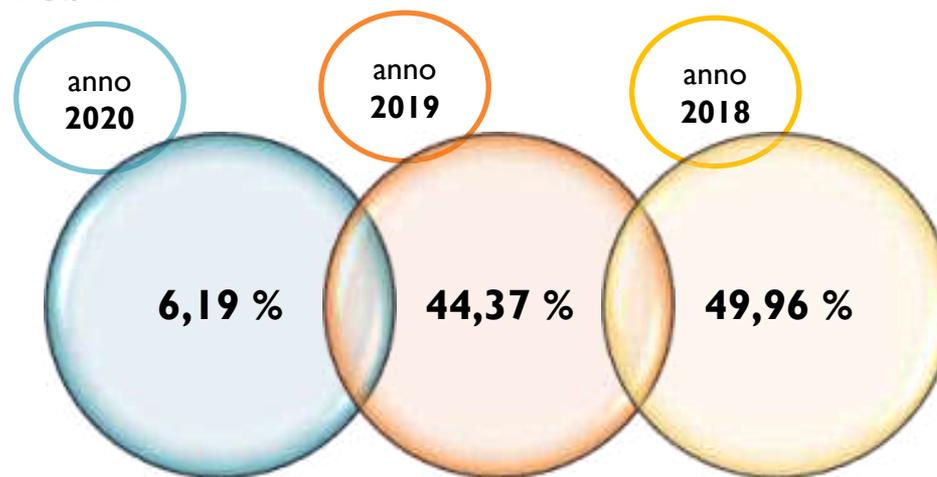


I dati rappresentati in questa sezione si riferiscono al periodo 01/01/2020 – 09/03/2020

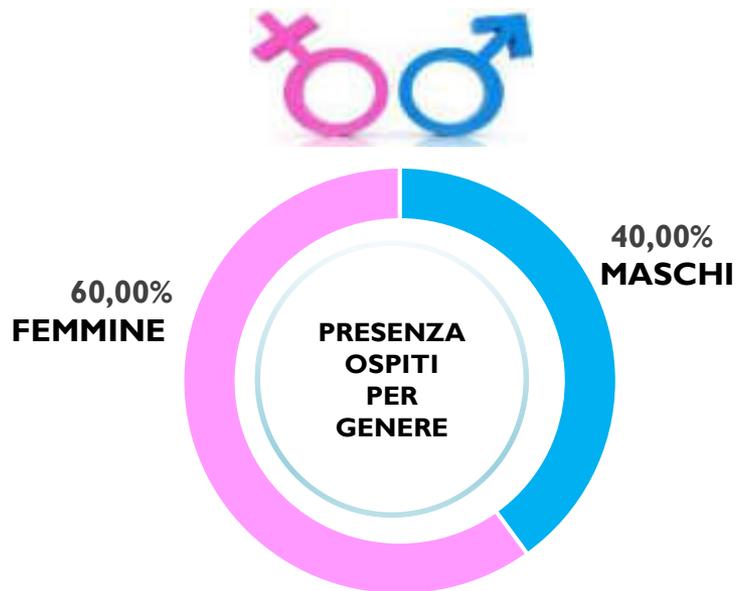
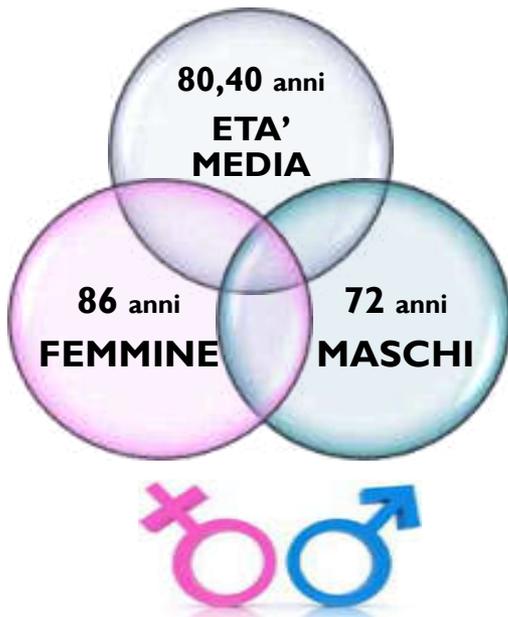
	2020	2019	2018
Numero utenti	5	5	7
- di cui CD convenzionato	3	2	5
- di cui CD a pagamento	2	3	2
Nuovi utenti inseriti	1	3*	4
Utenti dimessi	1	3*	5
Età media	80,40	81,00	75,43

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

COPERTURA POSTI



ETA' MEDIA



Servizi ambulatoriali



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 da fisioterapisti dipendenti dell'A.P.S.P..

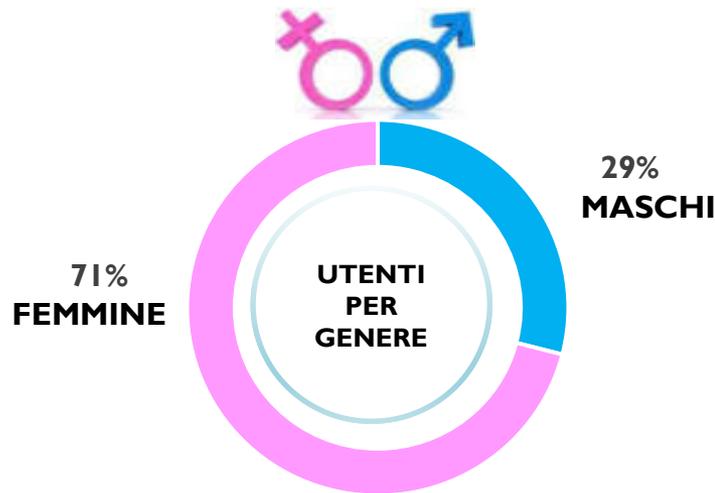
**Dal 10/03/2020
al 23/08/2020
servizio SOSPESO
a causa dell'emergenza
Covid-19.**



**Dal 24/08/2020 in
seguito
all'autorizzazione della
PAT il servizio è stato
riattivato nella palestra
della Casa dei Nonni**

	2020	2019	2018
N° accessi	52	136	124
N° ore	403	913,50	860
Giorni medi di attesa	Non rilevante servizio sospeso	66	47
Età media	64	63	61

LA RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E
SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI



	anni
Utente più giovane	17
Utente più anziano	88

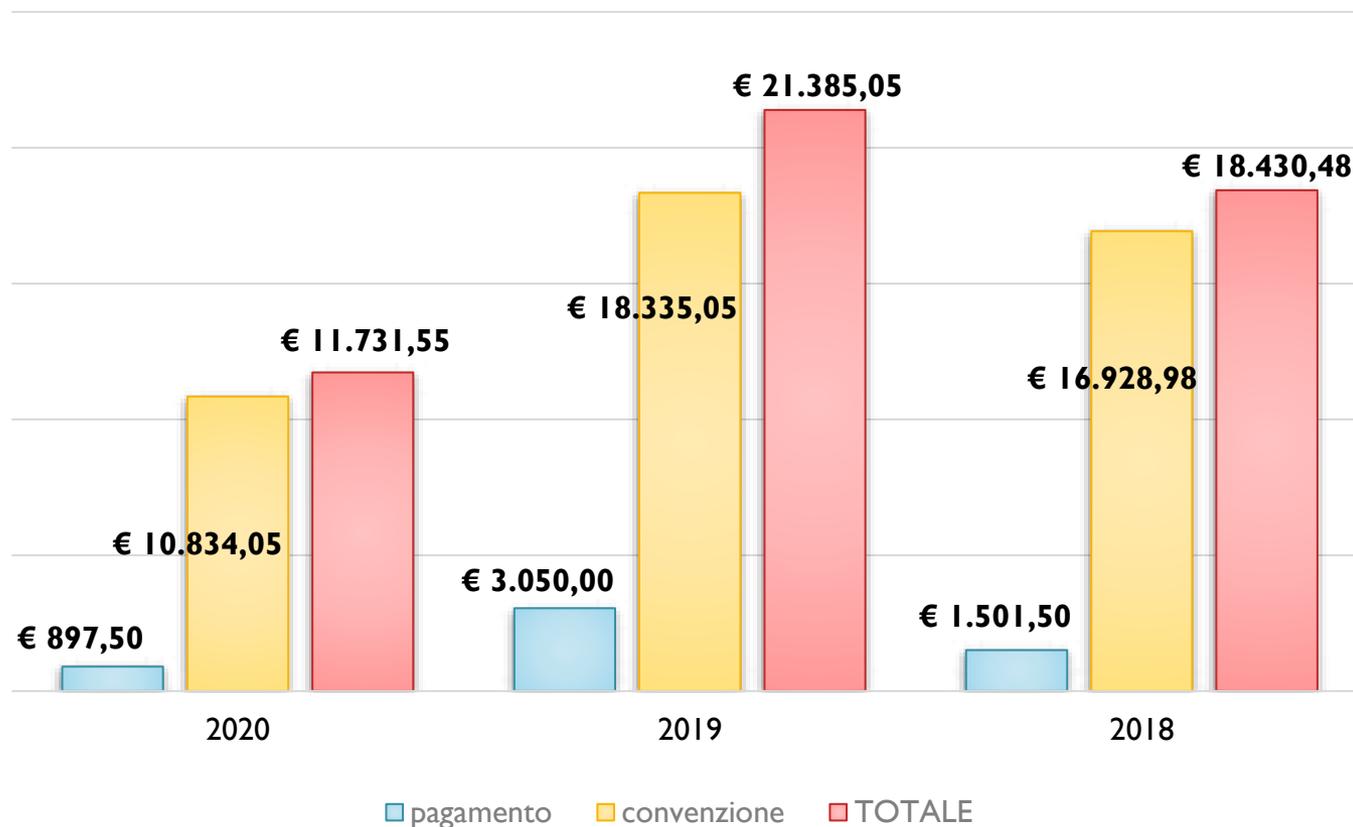


GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI



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

IL FATTURATO DEL SERVIZIO



Il fatturato del servizio di fisioterapia nel 2020 ha risentito della chiusura del servizio (per 6 mesi) a causa dell'emergenza Covid-19. Inoltre dopo la riapertura la seduta ambulatoriale viene programmata dal fisioterapista dedicato al servizio con orari cadenzati ogni 40 min (anziché ogni 30 min) in modo da ridurre l'affollamento della sala d'attesa e tener conto del tempo necessario per la preparazione dell'ambulatorio (sanificazione di dispositivi e superfici) tra una visita e l'altra. Quindi si «perdono» 2 sedute al giorno.

Nel 2020 per i **47 utenti** che hanno fruito del **servizio in convenzione con l'APSS**:

- n° 22 risultano esenti ticket;
- n° 25 hanno pagato il ticket.



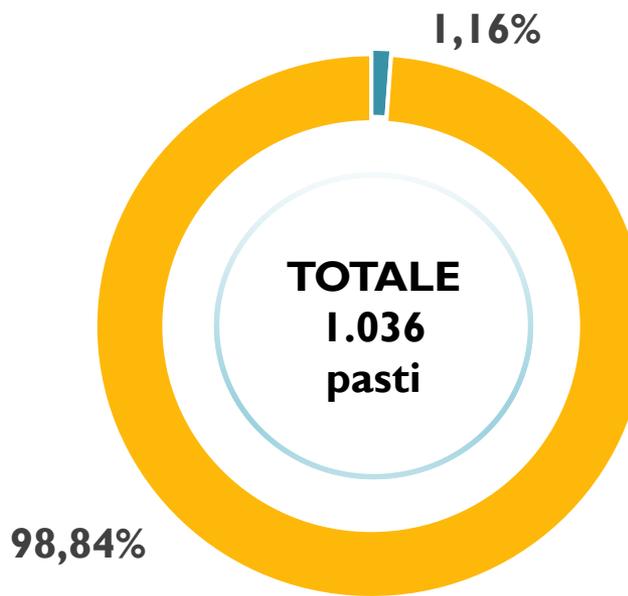
Servizi alberghieri

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

Dal 05/03/2020
servizio mensa per
familiari SOSPESO
per emergenza
Covid-19

	2020	2019	2018
N° pasti erogati	1.036	1.076	1.001
Totale €	€ 1.786,44	€ 4.374,64	€ 4.473,00

DETTAGLIO PASTI 2020



■ Familiari/referenti ■ Personale dipendente

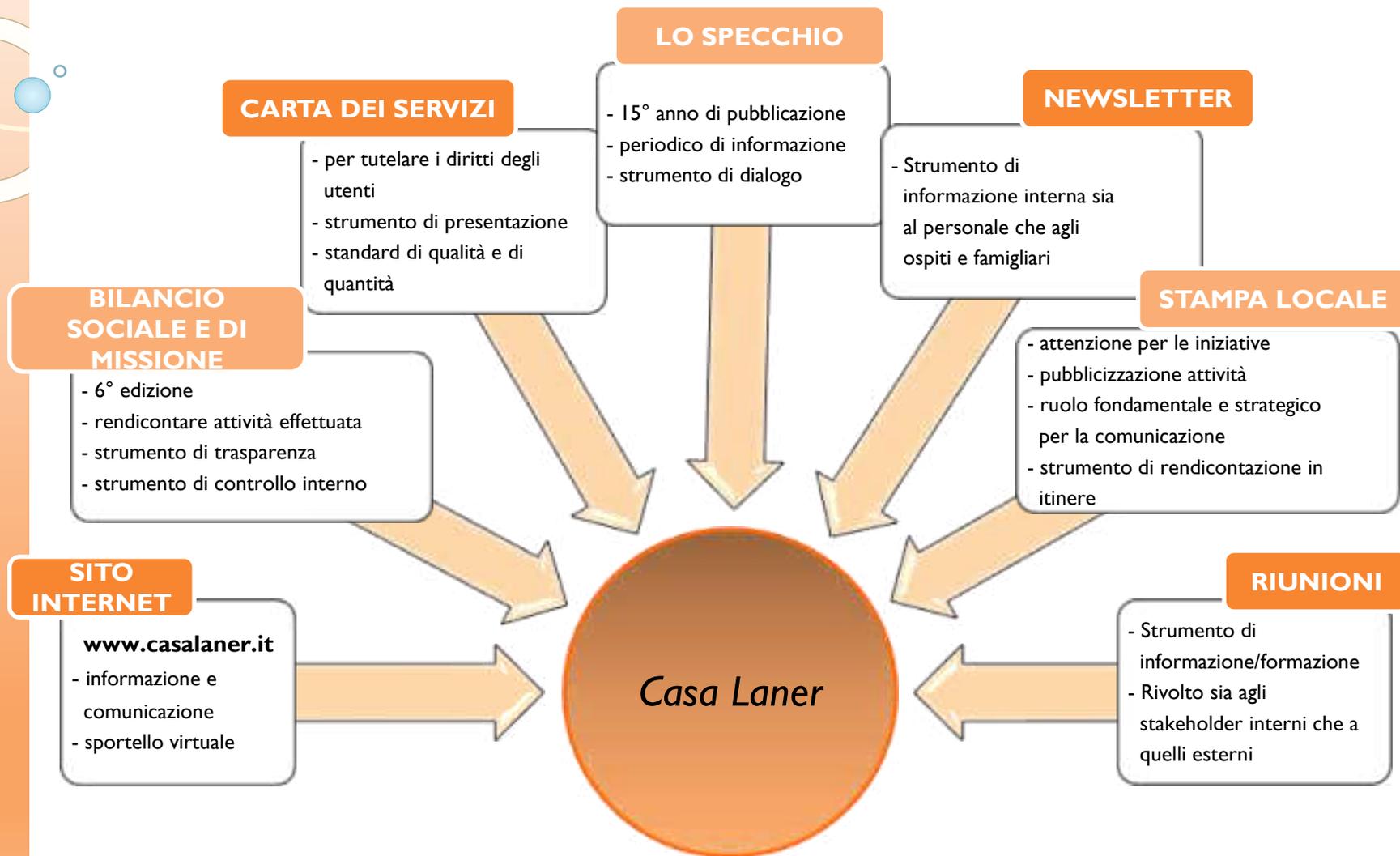
La comunicazione

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

TRASPARENZA



LA MAPPA DELLA COMUNICAZIONE



La valorizzazione del patrimonio

REALIZZAZIONE CAMERA CALDA

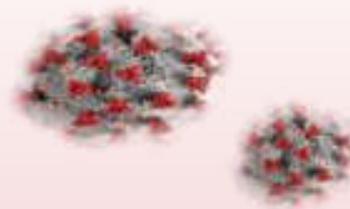
Nel 2018 sono iniziati i lavori per la realizzazione della «camera calda» cioè un vano riscaldabile dove sia possibile eseguire le operazioni di trasferimento dei pazienti dalle autolettighe con qualsiasi condizione di tempo atmosferico.



**INUGURAZIONE
IN DATA
04 OTTOBRE 2020**



Emergenza Covid-19



PREMESSA:

Dal 05 marzo 2020, il Governo Italiano con DPCM dd. 4 marzo 2020 e ss.mm. ha disposto, la **chiusura della RSA** a persone esterne a seguito dell'emergenza Covid-19.

L'emergenza sanitaria derivante dalla diffusione del virus Covid-19, dichiarata pandemia mondiale dall' 11 marzo 2020 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, in Italia come nel resto del Mondo, ha avuto e avrà notevoli conseguenze, «umane» ed «organizzative».

Da tale data l'A.P..S.P. Casa Laner ha dovuto rivedere i metodi di lavoro consolidati da tempo, per adeguarli rapidamente alle modalità che il contesto esigeva, volti al contenimento della diffusione del Virus Covid-19 ed in particolare sono state adottate tutte le misure ed i protocollari di sicurezza sulla base delle indicazioni formulate dalle autorità sanitarie nazionali e locali. **Dal 16 marzo 2020** sono stati **sospesi gli inserimenti di nuovi utenti** in tutte le RSA e strutture residenziali per anziani di ogni ordine e tipo della provincia di Trento, inclusi anche i «sollievi».

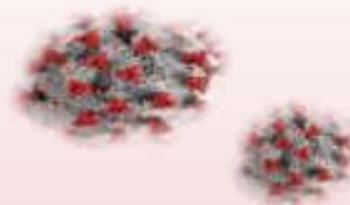
Con delibera della G.P. n° 520 dd. 24/04/2020, sono state definite le modalità (quarantena ed RSA di transito) per la **ripresa degli ingressi in RSA dal 27 aprile 2020**. Per la Casa Laner il primo ingresso post-chiusura per Covid-19 è avvenuto il 31/08/2020.



Sulla base delle Linee guida predisposte dalla PAT, per effetto delle disposizioni del DPCM 17 maggio 2020, **dal 15 giugno 2020 sono state nuovamente possibili le visite e i colloquio tra gli ospiti e loro familiari** (senza contatto) secondo modalità tecniche ed organizzative ben precise al fine di garantire l'incolumità e la sicurezza degli ospiti e del personale dipendente.

In data 30/06/2020 si è provveduto all'emissione della versione 00 del Piano Covid-19, validato dall'A.P.S.S., e successivamente modificato più volte al fine di adeguarlo alle mutate esigenze organizzative e normative, nel quale sono state definite le ulteriori misure di gestione dell'emergenza pandemica.

OSPITI - Emergenza Covid-19



SITUAZIONE CONTAGI

	NUMERO	% (sui contagiati)	RAPPORTO su media presenti nell'anno
CONTAGIATI	4		6 %
GUARITI	4	100 %	
RICOVERATI C/O RSA COVID	1	25 %	
DECEDUTI	0	0 %	
TAMPONI	897		N° 13,48 (ad ospite)

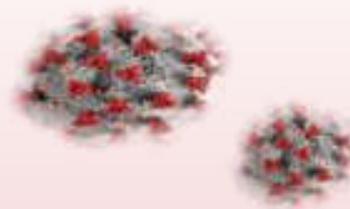


VACCINAZIONI ANTI COVID-19 (campagna vaccinale iniziata il 07/01/2021)

I dati sotto riportati si riferiscono al 01/02/2021

	NUMERO	RAPPORTO su presenti al 01/02/2021
Vaccinazione completa (2° dose)	58	90,63 %
Vaccinati con 1° dose	3	4,69 %
Guariti da meno di 90 gg (non vaccinabile)	1	1,56 %
Non vaccinati (indenni)	2	3,13 %

DIPENDENTI - Emergenza Covid-19



SITUAZIONE CONTAGI

	NUMERO	% (sui contagiati)	RAPPORTO su media presenti nell'anno
CONTAGIATI	8		10,11 %
- DI CUI riconosciuto infortunio	1	12,50 %	
GUARITI	8	100 %	
RICOVERATI IN OSPEDALE	0	0 %	
TAMPONI	1369		N° 17,30 (a dipendente)

N° 8
= 10,11 %

Dipendenti assenti per Quarantena:

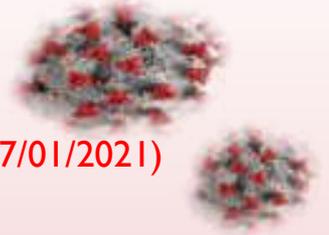
La quarantena interessa le persone sane che sono venute a contatto con un positivo e potrebbero essere potenzialmente esposte al rischio infettivo.

Poiché l'obiettivo è monitorare l'eventuale comparsa di sintomi e identificare nuovi casi, le persone in quarantena non devono avere contatti con nessuno per la durata del periodo di incubazione del virus (circa 10 giorni).



VACCINAZIONI ANTI COVID-19 DIPENDENTI (campagna vaccinale iniziata il 07/01/2021)

I dati sotto riportati si riferiscono al 01/02/2021



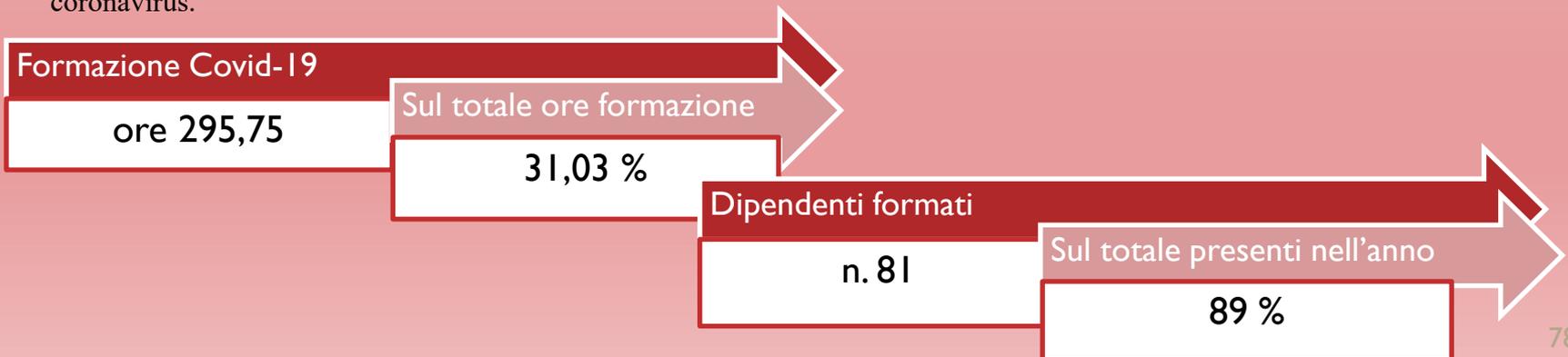
	NUMERO	RAPPORTO su presenti al 01/02/2021
Vaccinazione completa (2° dose)	36	45 %
Vaccinati con 1° dose	1	1,25 %
Guariti da meno di 90 gg (non vaccinabile)	5	6,25 %
Non vaccinati	38	47,50 %



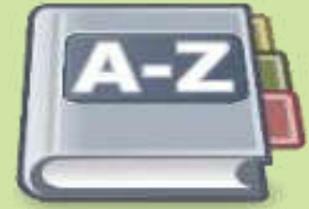
In gennaio 2020 la priorità di vaccinazione riguardava il personale sanitario: al 01/02/2021 **la percentuale di operatori sanitari vaccinati era del 55,17%**.

FORMAZIONE DIPENDENTI IN MATERIA DI COVID-19

Nell'ambito di quanto previsto dal Piano Covid-19 è stata assicurata adeguata formazione e addestramento al personale dipendente al fine di garantire e mantenere un'adeguata conoscenza delle procedure di gestione dell'emergenza coronavirus.



GLOSSARIO



AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

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

A.P.S.P.

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona.

A.P.S.S.

Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari

BILANCIO

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

B.S.M.

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

CAREGIVER

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

CUSTOMER SATISFACTION

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

FAD

Formazione a distanza.

FOCUS GROUP

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

FSC

Formazione sul campo.

GOVERNANCE

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

I.P.A.B.

Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza.

MISSION

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

P.A.T.

Provincia Autonoma di Trento.

R.S.A.

Residenza Sanitaria Assistenziale.

STAKEHOLDER

Portatori d'interessi.

U.V.M.

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

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

A.P.S.P. «Casa Laner»
Via P. Giovanni XXIII, 1 – 38064 Folgaria (TN)

Tel. 0464/721174 Fax 0464/723442

e-mail: amministrazione@casalaner.it

pec: amministrazione@pec.casalaner.it

sito internet: www.casalaner.it



Per incentivare l'utilizzo di internet e contestualmente contenere le spese di stampa e spedizione nonché il consumo della carta, Vi comuniciamo che il «Bilancio Sociale e di Missione» per l'anno 2020 potrà essere letto e scaricato sul sito della Casa Laner - www.casalaner.it - in modo semplice ed agevole.