




**ANNO
2021**

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.

A.P.S.P. «Casa Laner» IN NUMERI



Bilancio Sociale e di Missione 2021

L'anno 2021, di cui questo prezioso documento vi darà una fotografia dettagliata, chiara e esaustiva della nostra Struttura, va ricordato come il secondo tempo della pandemia Covid 19.

Il passaggio più importante si è realizzato dal mese di gennaio 2021, quando sono arrivati i vaccini i quali hanno cercato di dare una protezione agli ospiti e al personale, inoltre Casa Laner ha dato disponibilità all'APSS di promuovere due giornate "porte aperte" dove vi era la possibilità di vaccinare tutta la popolazione, una messa a disposizione di spazi e personale imponente, che ha visto un accesso del punto vaccinale di oltre 400 persone a giornata, tutto questo grazie anche alla Azienda Sanitaria del Trentino.

La difficoltà maggiore è e rimane quella di un continuo modificarsi di direttive e disposizioni, tutto questo porta incertezza e ulteriore carico di responsabilità a chi deve decidere, in un continuo altalenarsi di attenzione agli ospiti e alle famiglie, ma anche alle conseguenze di ogni decisione.

In un contesto di questo tipo, il personale della struttura ha continuato a lavorare al meglio, non ha mai fatto mancare quella passione che ci ha sempre contraddistinti.

Un ringraziamento va fatto anche a tutti i familiari per il loro costante supporto e dialogo costruttivo; solo così con un bilanciamento di questo tipo, la struttura può lavorare al meglio senza pressioni ulteriori di cui in questo periodo non ne abbiamo assolutamente bisogno.

Sempre nel 2021 nel giorno del Patrono di Folgaria San Lorenzo, la struttura ha voluto installare un grande Crocefisso a protezione della struttura, opera benedetta da sua Eccellenza Arcivescovo di Trento mons. Lauro Tisi. Per l'occasione erano presenti tutte le autorità sia locali che provinciali, e ha rappresentato un momento molto particolare dove tutti gli ospiti hanno potuto seguire la toccante cerimonia.

Ringrazio i dipendenti tutti, veri professionisti che in un momento così drammatico sono stati encomiabili. Come Presidente mi preme anche ringraziare il Vice Presidente Giovanni Laitempergher, i consiglieri Valentina Cuel, Roberto Barbieri e Silvia Schir, il Direttore Giovanni Bertoldi, il Sindaco di Folgaria Michael Rech e l'assessore Stefania Schir, i Sindaci di Lavarone Isacco Corradi e di Luserna Gianni Nicolussi Zaiga, la Presidente della Comunità degli Altipiani Cimbri Nicoletta Carbonari, la Croce Rossa degli Altipiani e i Vigili del Fuoco di Folgaria.

Un riconoscimento particolare va fatto allo staff di amministrazione e di coordinamento per la corposa, dettagliata e minuziosa raccolta di dati che ha permesso la realizzazione di questo Bilancio Sociale.

Concludo ringraziando tutti coloro che sostengono in ogni modo Casa Laner,

**UNA STRUTTURA CHE LAVORA PER LA COMUNITÀ,
DA LAVORO ALLA COMUNITÀ,
MA HA BISOGNO DELLA COMUNITÀ.**

*Cordialmente
Il Presidente
Davide Palmerini*



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



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

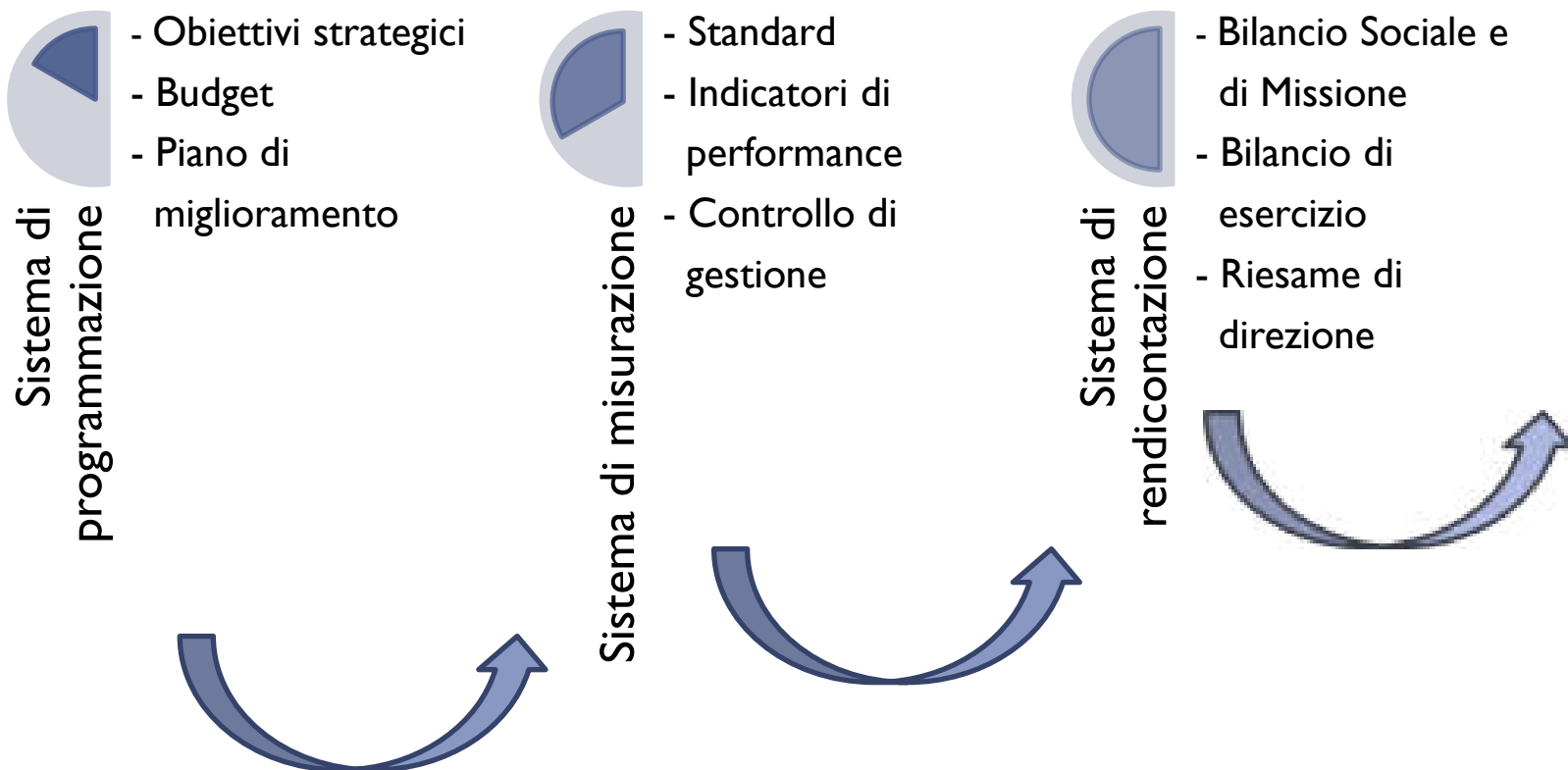
permette la lettura della realtà istituzionale dell'azienda



VERIFICA ISTITUZIONALE

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

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 riorientamento.



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.

I PRINCIPI GUIDA



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 2021**.

- ✓ **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 2021.
- ✓ **Numero di edizioni**
 - Settima edizione.
- ✓ **Comparabilità**
 - I dati gestionali ed organizzativi si riferiscono al periodo 2019-2021.
- ✓ **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.

L'IDENTITÀ'

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. 29 – Struttura multiservizi

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. 30 – Il governo dell'APSP
- pag. 33 – La struttura organizzativa
- pag. 36 – Le risorse umane
- pag. 50 – Il volontariato

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

LA RENDICONTAZIONE SULLA MISSIONE E SUGLI OBIETTIVI STRATEGICI

Vengono identificati e descritti i servizi che offre la Casa Laner e i risultati ottenuti nel 2021.

pag. 57 – Servizi residenziali
pag. 64 – Alloggi protetti «Casa dei Nonni»
pag. 65 – Servizi semiresidenziali
pag. 68 – Servizi ambulatoriali
pag. 71 – Servizi alberghieri

L'ANALISI DI IMPATTO DELL'OPERATO DELL'ORGANIZZAZIONE

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

pag. 72 – La comunicazione
pag. 74 – Family Audit
pag. 75 – Indagini di customer

OPERE E INTERVENTI STRAORDINARI

Riporta le opere e gli interventi straordinari.

pag. 76 – La valorizzazione del patrimonio

Emergenza Covid-19

Evidenzia alcuni dati relativi all'emergenza pandemica

pag. 77 – Emergenza Covid-19: alcuni dati



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

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

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.



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. 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.

LA NOSTRA STRATEGIA



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

LA NOSTRA MISSIONE



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

LA NOSTRA VISIONE



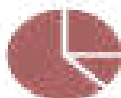
- «Qualità e Benessere»

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.

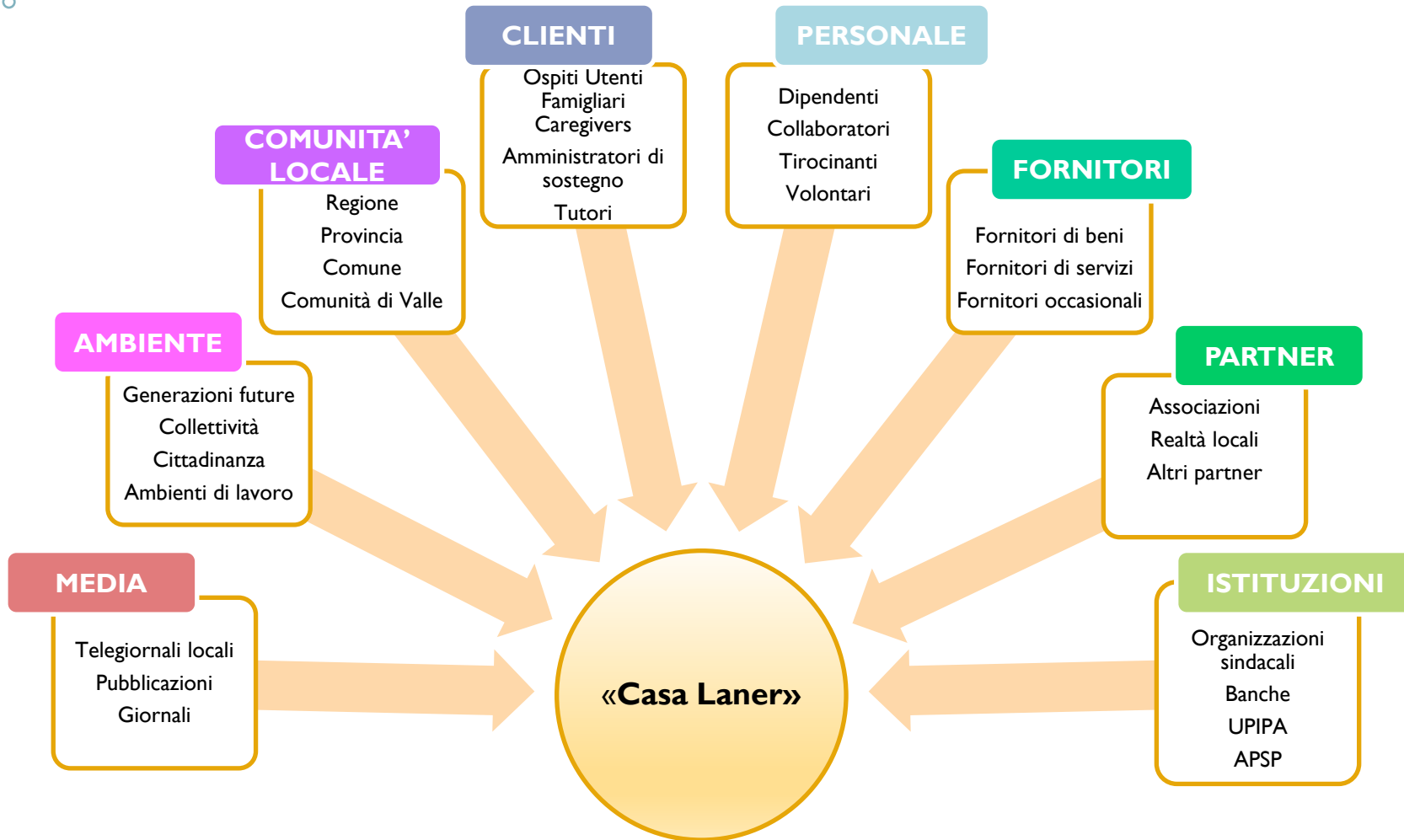


L’ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER

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



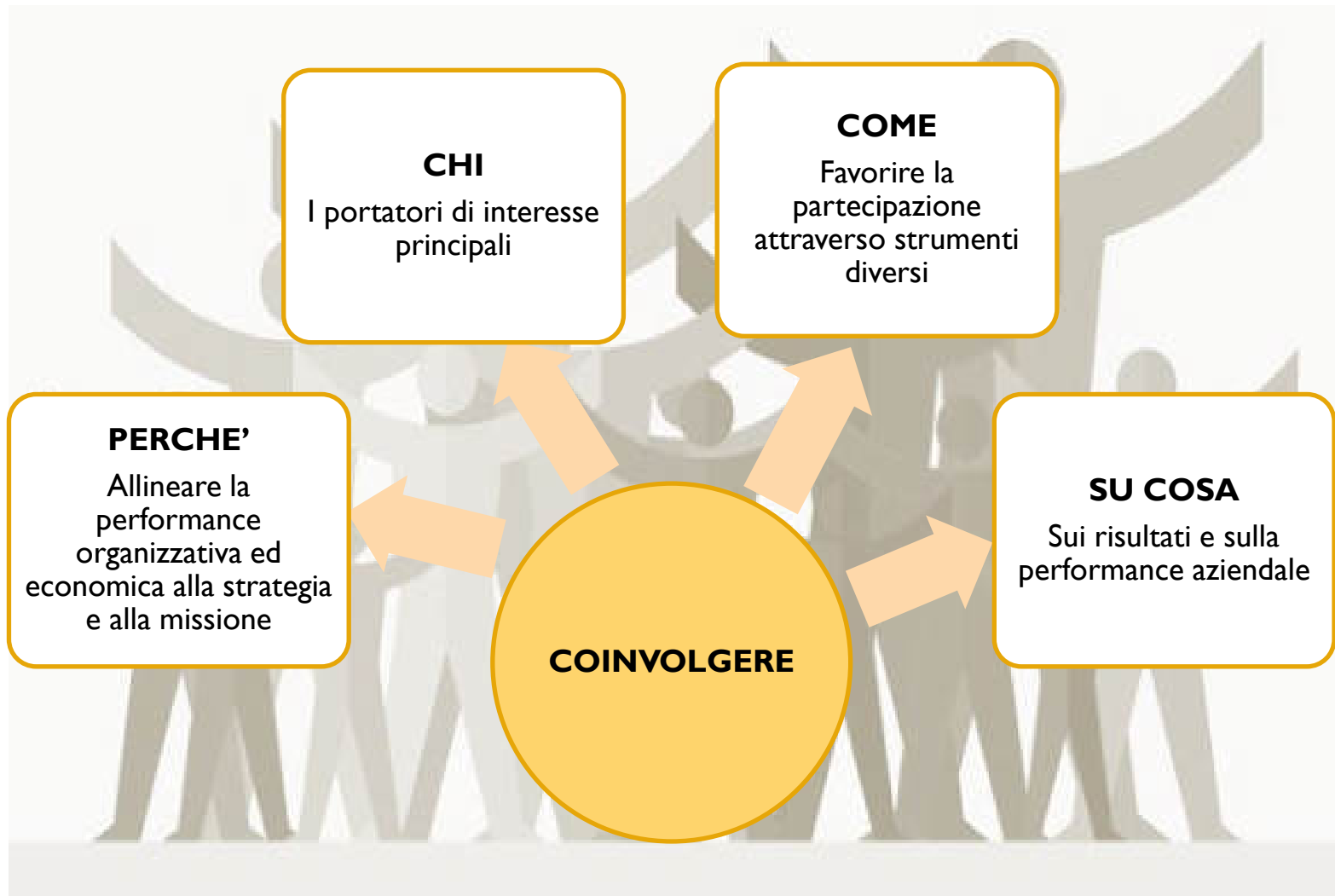
ESIGENZE ED ASPETTATIVE

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.



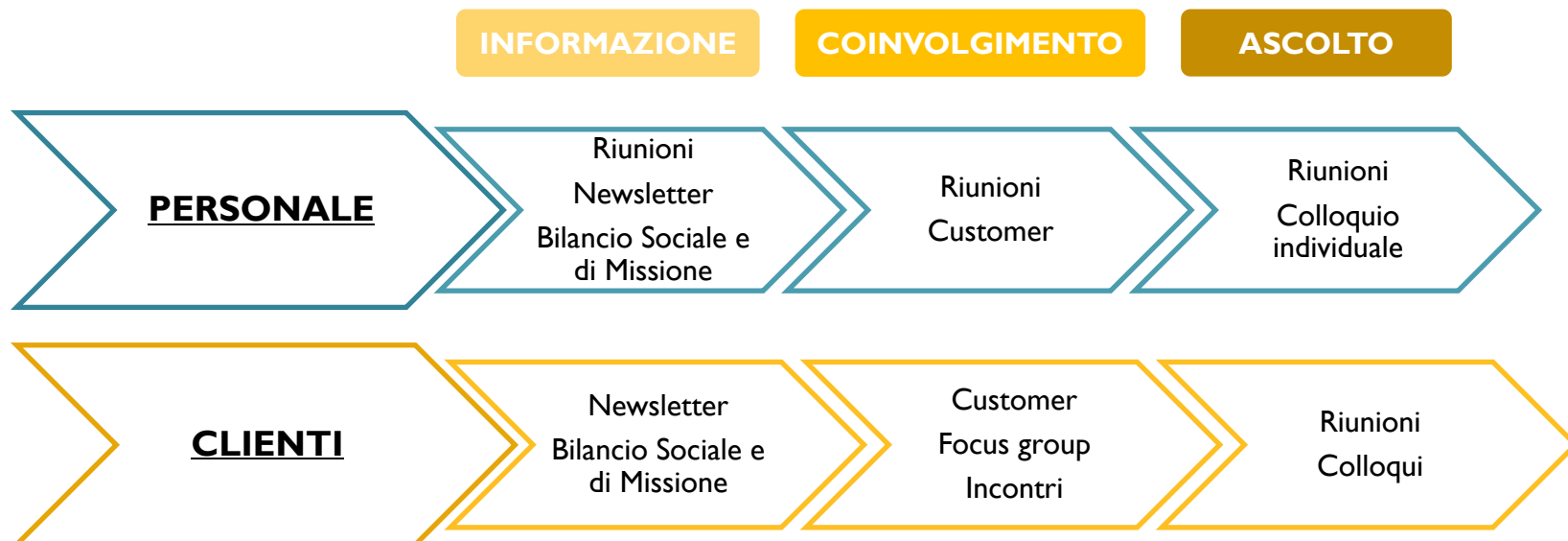
IL COINVOLGIMENTO DEI PRINCIPALI STAKEHOLDER

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.

	2019	2020	2021
Reclami	4	2	2
Segnalazioni	0	1	0
Suggerimenti apprezzamenti	2	1	1



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.

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

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.

PARTNERSHIP CON ISTITUZIONI PUBBLICHE E PRIVATE



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

PREVENZIONE E SICUREZZA: adozione, monitoraggio ed aggiornamento misure di prevenzione e sicurezza per ospiti e personale.

IVALORI



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			x			
di cui : R.S.A. - sollievo	x				1	1	6		x			
Casa soggiorno	x				3		3			x		
Centro diurno		x			5	4			x			
Fisioterapia per esterni			x					18		x	x	
Servizio mensa				x						x		
Alloggi protetti	x				4 alloggi							x

Mappa servizi

Centro servizi	Servizio di prossima attivazione.
Assistenza domiciliare	Servizio di prossima attivazione.
Sportelli informativi / consulenziali	<ul style="list-style-type: none">- Sportello di informazione e consulenza ai servizi per le persone anziane- Cafè Alzheimer- Sportello di ascolto Alzheimer- Serate informative- Progetto CuraInsieme- Sportello Amministratore di sostegno
Formazione	<ul style="list-style-type: none">- Formazione volontari e caregiver



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*

In data 03/12/2021 inviata alla PAT domanda di autorizzazione ed accreditamento per operare in ambito socio-assistenziale nell'area ETA' ANZIANA.

Struttura multiservizi

Servizi 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.

Servizi 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.

Servizi 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..

Servizi alberghieri

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

Servizi domiciliari

L'assistenza domiciliare costituisce un insieme di attività infermieristiche, riabilitative e assistenziali integrate fra loro, per la cura della persona nella propria casa dove può mantenere il legame con le proprie cose, le abitudini e le persone che le sono care.

Servizi di supporto e consulenziali

I servizi di supporto e consulenziali sono un utile sportello al cittadino. Vengono fornite a chi le richiedesse importanti informazioni legate a tematiche socialmente sensibili.

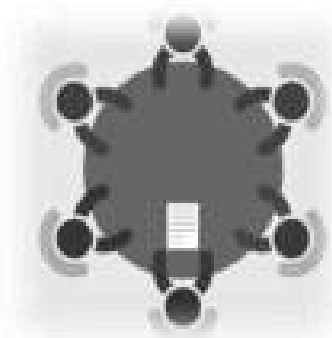
Il governo dell'A.P.S.P.

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

Vice-presidente:

Giovanni Laitempergher

Consiglieri:

Roberto Barbieri

Valentina Cuel

Silvia Schir

ORGANO DI REVISIONE

Revisore unico:

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 2021, 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*
- ✓ *Attivazione processo certificazione Family Audit*

TOT. 8 riunioni

In presenza	5
In videoconferenza	3

61	Deliberazioni del Consiglio di amministrazione
21	Decreti del presidente
179	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

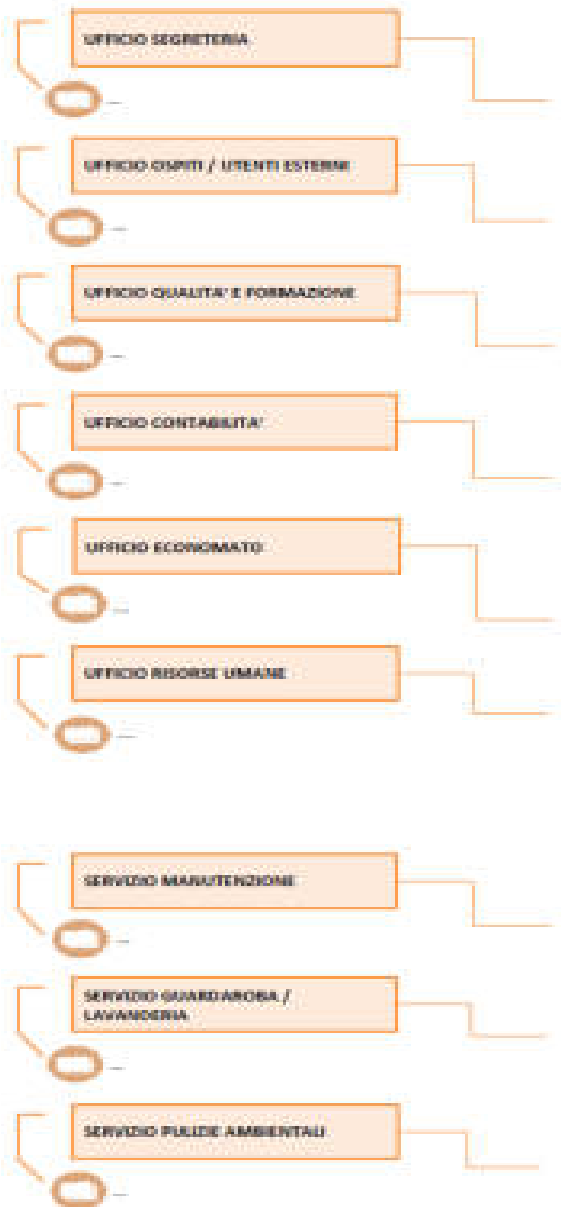
- **Nominato con delibera n° 19 dd. 16/06/20 triennio 2020/2023**

La struttura organizzativa

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



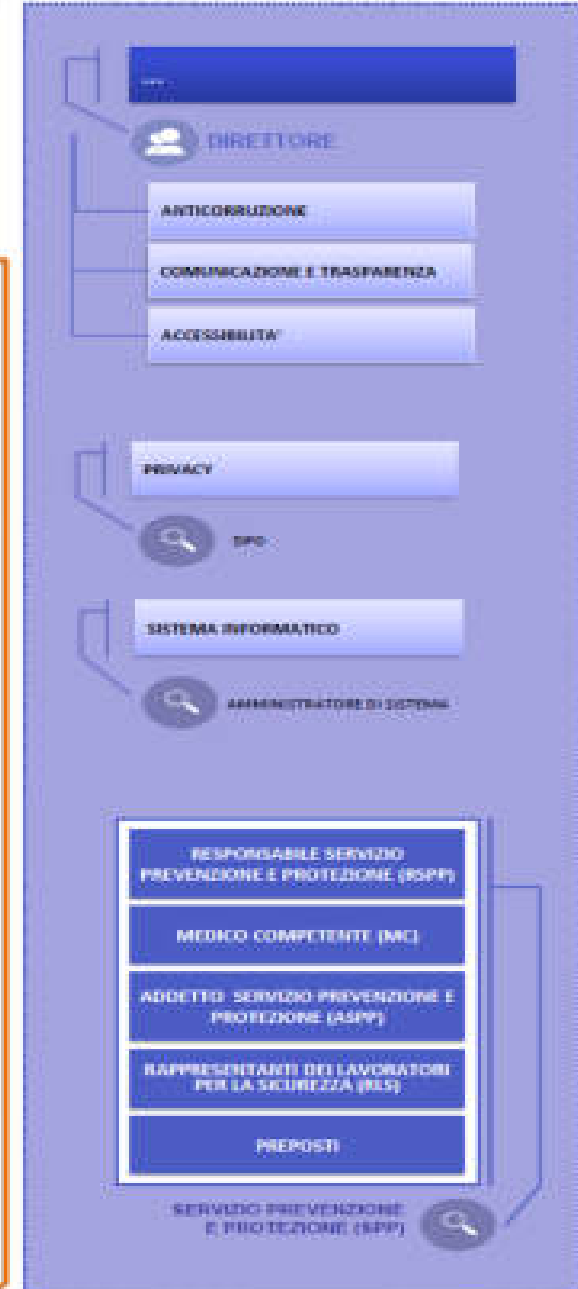
UNITA' OPERATIVA



AREA



DIREZIONE STRATEGICA



DIREZIONE SANITARIA

MEDICO COORDINATORE

MEDICI IN CONVERSIONE
MEDICI SPECIALISTI
STAFF DI SUPPORTO

LOGOPEDISTA
PSICOLOGO
PSICOLOGO

MEDICI SPECIALISTI APSP

COMITATO DI GESTIONE
COVID-19
STAFF DI SUPPORTO

AREA

AREA SOCIO
ASSISTENZIALE,
SANITARIA E
ALBERGHIERA

servizi ospedalieri e ambulatoriali

SERVIZIO
DIPARTIMENTALE

servizi ambulatoriali

UNITA' OPERATIVA

NUCLEO ASSISTENZIALE HOD

NUCLEO ASSISTENZIALE IOD

SERVIZIO ANIMAZIONE

SERVIZIO RISTORAZIONE

HACCP

SERVIZIO PRESA IN CARICO DIURNA
CONTINUATIVA

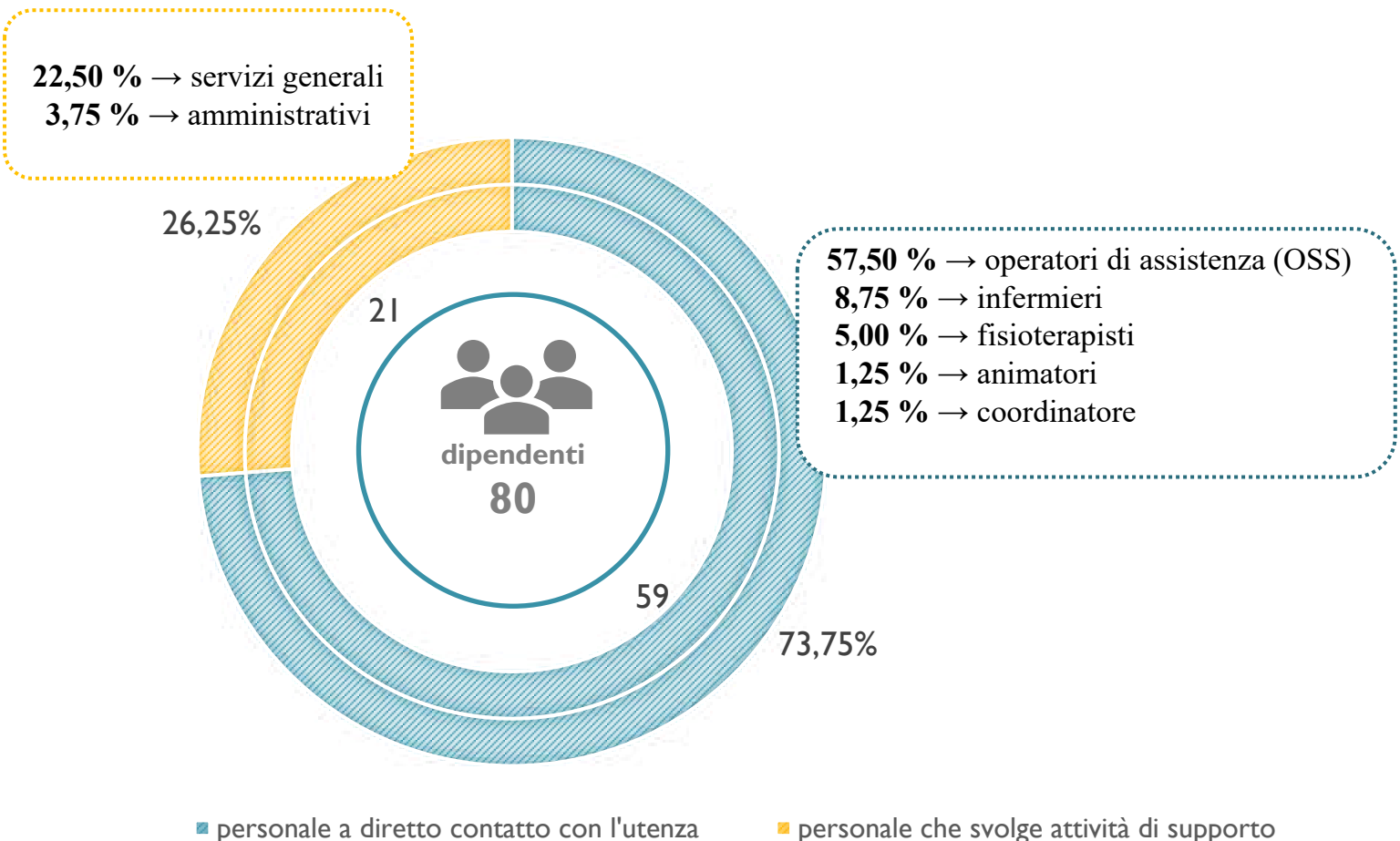
SERVIZIO AMBULATORIALE
FISIOLOGIA PER UTENTI ESTERNI

Le risorse umane



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

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



TIPOLOGIA DI CONTRATTO

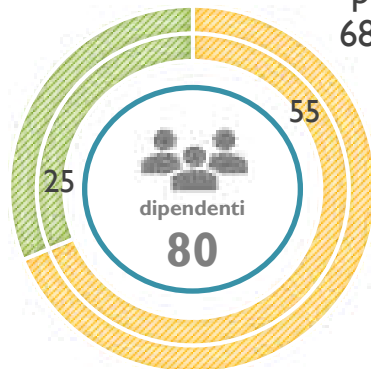


62
donne
79 %



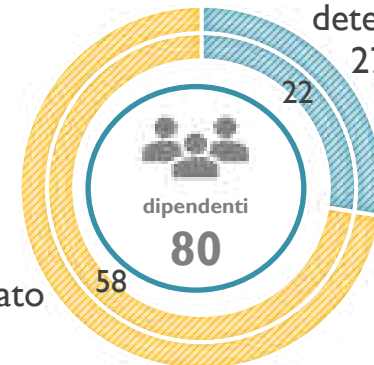
18
uomini
21 %

tempo
parziale
31,25%



tempo
pieno
68,75%

tempo
indeterminato
72,50%



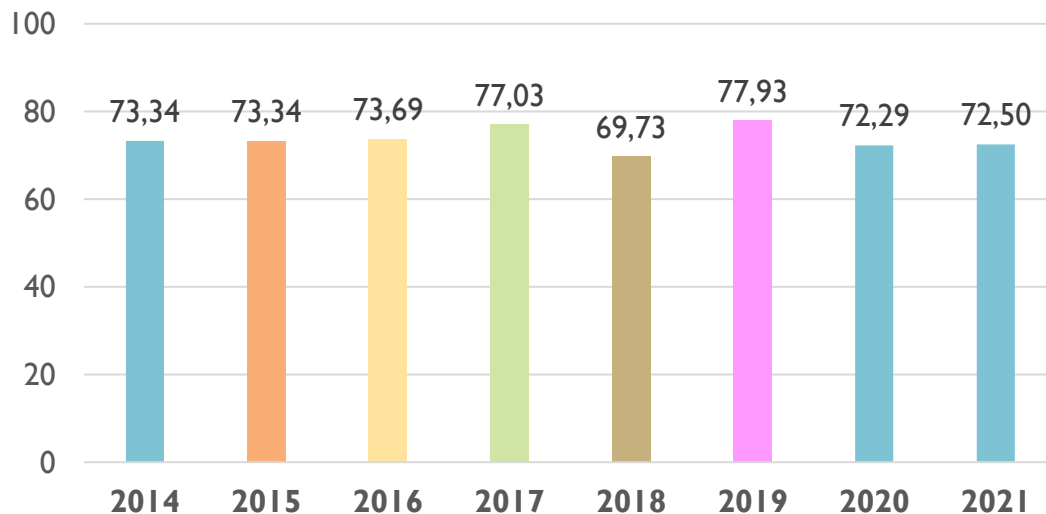
tempo
determinato
27,50%



Il genere femminile risulta il più rappresentativo (79% del totale) a testimonianza che il lavoro di cura intercetta maggiormente le donne.

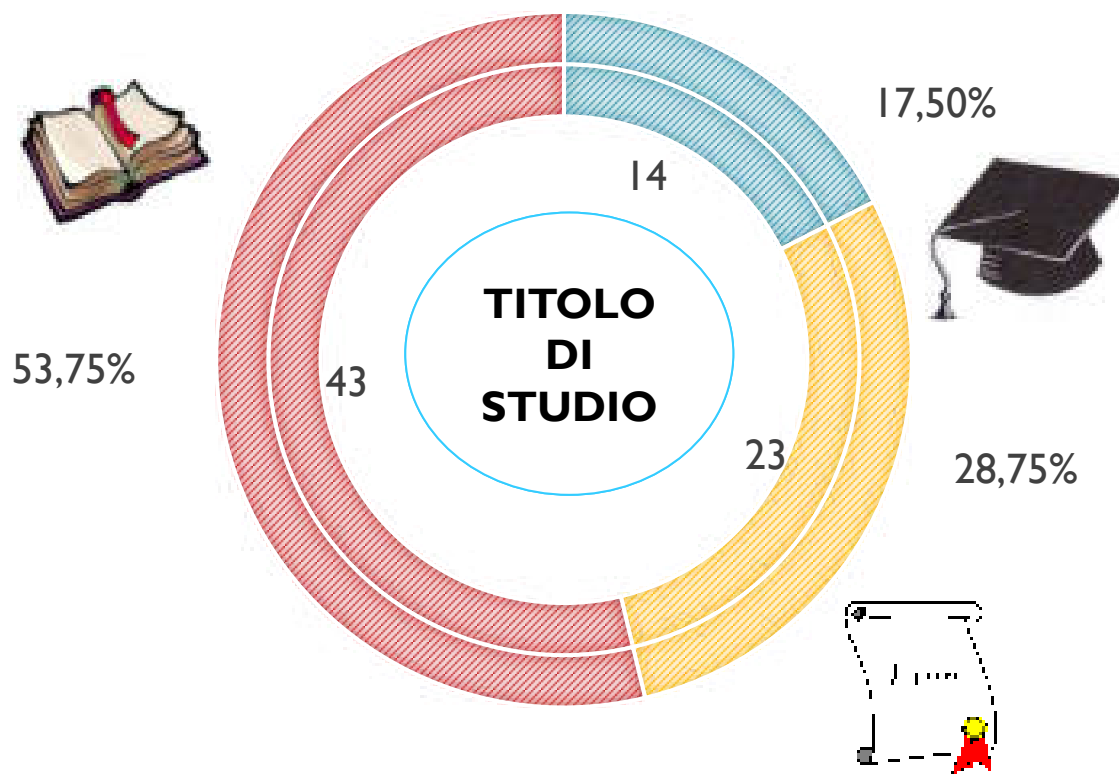
Il personale femminile impiegato presso la Casa Laner con contratto part-time è del 35,48 % (22 su 62 cioè sul totale delle dipendenti donne) questo volta ad agevolare la conciliazione lavoro-famiglia. (nel 2020 era del 27,27 %)

PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO



TITOLO DI STUDIO

	2019	2020	2021
Licenza media	39	41	43
Licenza media superiore	21	25	23
Laurea	17	17	14



■ 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 31/12/19	al 31/12/20	al 31/12/21	al 31/12/19	al 31/12/20	al 31/12/21	al 31/12/19	al 31/12/20	al 31/12/21	al 31/12/19	al 31/12/20	al 31/12/21
Maschi	4	4	3	4	4	5	6	4	7	2	4	3
Femmine	9	11	8	11	11	11	12	12	11	29	33	32
TOTALE	13	15	11	15	15	16	18	16	18	31	37	35

ETA' MEDIA PRESENTI AL 31/12/2021
45,38 anni



47,70

per le femmine



41,50

per i maschi

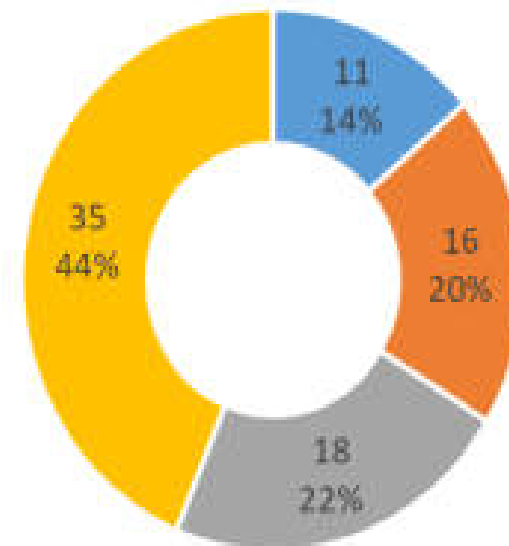


AGE MANAGEMENT

Negli ultimi sei anni il numero dei dipendenti con più di 51 anni è aumentato del 59,09%, passando da 22 dipendenti nel 2015 a 35 nel 2021.

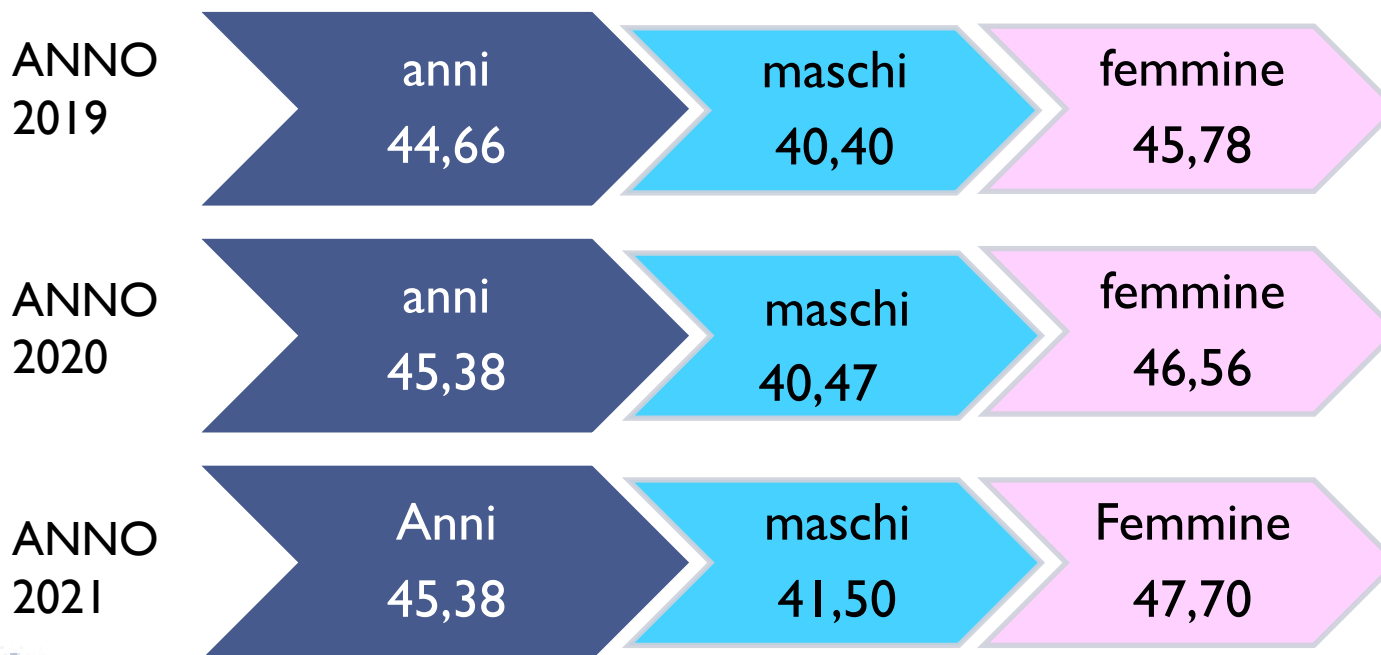
Il dipendente più anziano ha 65 anni.

AL 31/12/2021



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

ETA' MEDIA PER GENERE



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

Stante l'incidenza degli **over 51 (pari al 44 %)** e **over 41 (pari al 22 %)** 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.



OVER 60

ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
10,39 %	10,84 %	11,25 %

L'ANZIANITA' DI SERVIZIO PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO

	fino ai 10 anni			da 11 a 30 anni			oltre i 30 anni		
	al 31/12/19	al 31/12/20	al 31/12/21	al 31/12/19	al 31/12/20	al 31/12/21	al 31/12/19	al 31/12/20	al 31/12/21
Maschi	7	6	7	5	6	5	0	0	0
Femmine	27	27	24	20	20	20	1	1	2
TOTALE	34	33	31	25	26	25	1	1	2

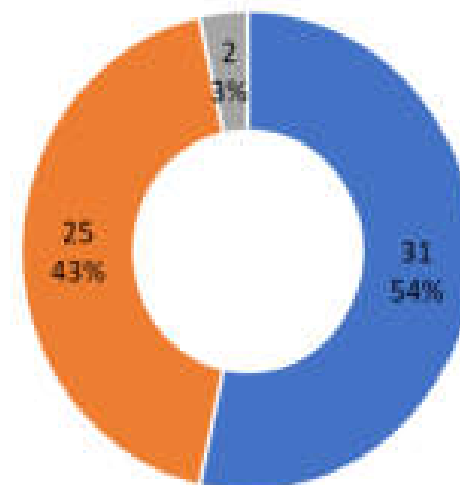
ANZIANITA'
MEDIA DI SERVIZIO 10,68 anni


12,32
per le femmine


10,98
per i maschi

2019	2020	2021
10,40	10,68	10,68

al 31/12/2021



- fino ai 10 anni al 31/12/21
- da 11 a 30 anni al 31/12/21
- oltre i 30 anni al 31/12/21

LA PROVENIENZA DEI DIPENDENTI

Furori provincia
9 %



Altri comuni della
provincia di Trento
31 %

Comunità di Valle
60%

di cui

Folgaria
46 %

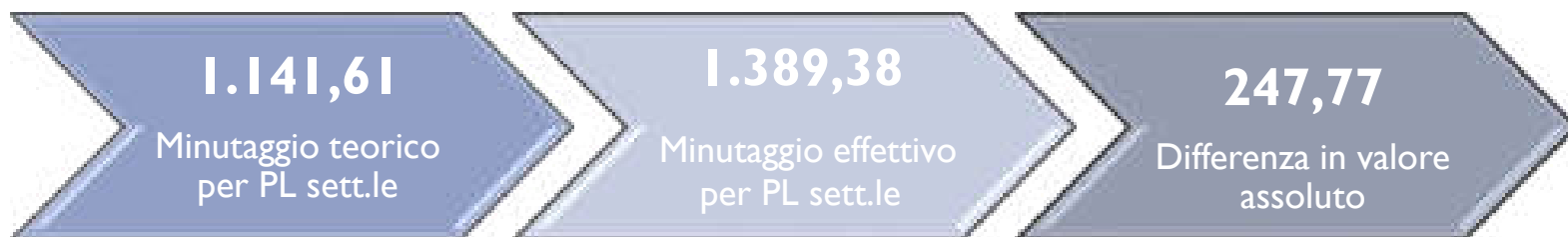


*Visti i dati relativi alla provenienza del personale dipendente si conferma il forte radicamento dello stesso sul territorio della Comunità, dato che dimostra ulteriormente l'importanza della presenza di Casa Laner quale **opportunità lavorativa per i residenti.***

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.

Dal 01/04/2021 è stato istituito anche il parametro di assistenza psicologica.



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 2021 tale differenza corrisponde a 36 min in più al giorno per posto letto.

**+ 36 min
al giorno
per PL**

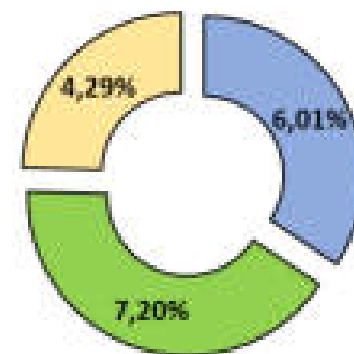
TASSO DI ASSENTEISMO

Nel 2021 si registra un aumento delle assenze per malattia. L'aumento delle malattie è probabilmente da imputare all'aumento del carico di lavoro e della crescente anzianità del personale.

DESCRIZIONE ASSENZE	2019			2020			2021		
	GIORNI	MEDIA	% ASSENZE	GIORNI	MEDIA	% ASSENZE	GIORNI	MEDIA	% ASSENZE
GIORNI INFORTUNIO	25	0,32	0,09	17	0,20	0,06	68	0,85	0,23
MALATTIA DA CERTIFICATO MEDICO	723	9,39	2,57	942	11,35	3,10	977	12,21	3,35
MALATTIA AUTOCERTIFICATA	77	1,00	0,27	50	0,60	0,16	96	1,20	0,33
METERNITA' E CONGEDO PARENTALE *	813	10,56	2,89	1160	13,98	3,82	98	1,23	0,34
PERMESSO RETR. ASSISTENZA FAMILIARE	30	0,39	0,11	17	0,20	0,06	7	0,09	0,02
PERMESSO RETR. LEGGE 151/01	14	0,18	0,05	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
PERMESSO LEGGE 104/92	6	0,08	0,02	0	0,00	0,00	6	0,08	0,02
TOTALE ASSENTEISMO			6,01%			7,20%			4,29%

* nel 2020 e 2021 compreso anche i gg di congedo parentale Covid19 retribuito al 50%.

MEDIA GIORNI ASSENZA PER MALATTIA



INFORTUNI

	2019	2020	2021
Infortunati	2	1	3
Giorni infortunio	25	17	68
Visite mediche D. Lgs. 81/2008	55	52	61
Idoneità senza limitazioni	83 %	76 %	75 %



Grazie ai vari interventi formativi attivati negli anni dall'APSP, nonché al costante monitoraggio e verifica dei vari protocolli e procedure assistenziali, tutti gli infortuni registrati nel 2021 non sono imputabili all'ambito lavorativo ma a cause fortuite.

TIPOLOGIA DI INFORTUNIO

	2019	2020	2021
Biologico	0	0	0
Caduta accidentale	1	0	0
Altro	1 (in itinere)	1 (infezione sintomatica Covid-19)	3 (contusione e distorsione)

LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Nel corso dell'anno 2021, sulla scorta dell'esperienza del 2020, si è rafforzata e consolidata la formazione a distanza (FAD) come opportunità per i lavoratori di partecipare alle attività formative anche da remoto.



OFFERTA FORMATIVA	2019	2020	2021
Numero eventi formativi proposti	46	61	70
Numero formati	86	84	87
% di personale formato (sul totale dipendenti dell'anno)	93,48 %	92,31 %	91,58%

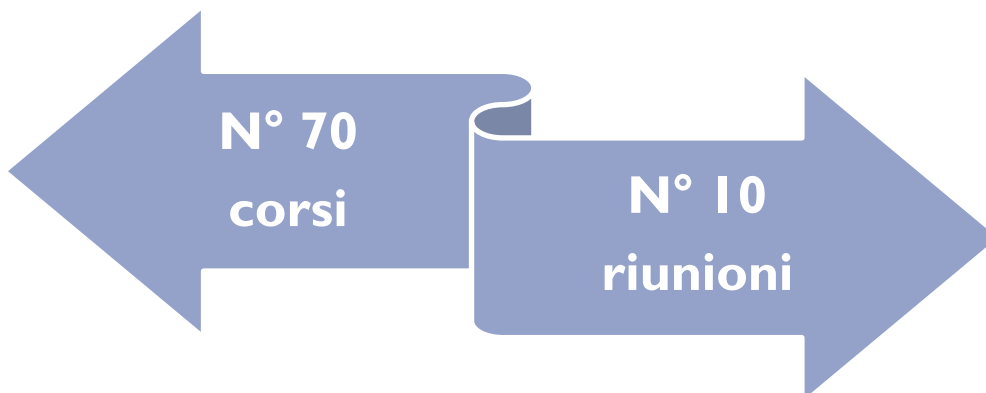
	2019			2020			2021		
	Formazione interna	Formazione esterna	FAD	Formazione interna	Formazione esterna	FAD	Formazione interna	Formazione esterna	FAD
Ore di formazione	577	646,25	14,50	277,75	130,00	545,50	346,75	109,75	583,75
Media ore di formazione pro-capite		14,39			11,35			11,96	



PIANO FORMAZIONE PROVVISORIO 2021

Visto il perdurare dell'emergenza Covid-19 si è ritenuto opportuno di non procedere alla predisposizione del Piano della formazione per il triennio 2021-2023 ma di predisporre per l'anno 2021 un Piano provvisorio che permettesse di programmare le attività formative (solo quelle obbligatorie previste) fino alla fine della situazione pandemica. Detto Piano è stato redatto in collaborazione con l'APSP di Pergine Valsugana.

... 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 1.040,25:

- il 33,79% delle ore sono state effettuate per corsi in materia di sicurezza;***
- il 8,10 % 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 2021 la Casa Laner ha attivato **n° 3 tirocini**, svolti nel settore assistenziale e nel servizio di coordinamento.

Ente	Periodo	Mansione tirocinio	N° tirocinanti	Ore sett.
"Opera A. Barelli" di Rovereto	dal 10/04/2021	Servizio assistenziale	1	35 (per un tot. di 140 ore)
	al 07/05/2021			
Univeristà di Ferrara	dal 20/05/2021	Servizio coordinamento	1	40 (per un tot. di 150 ore)
	al 31/10/2021			
Scuola OSS - APSS di Trento	dal 11/11/2021	Servizio assistenziale	1	30 (per un tot. di 180 ore)
	al 23/12/2021			

	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
N° tirocini	2	6	3



INTERVENTI DI POLITICHE DEL LAVORO

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

Riconfermato anche per il 2021 il progetto «Intervento 3.3D» (ex-Intervento 19) dal 03/05/2021 al 31/12/2021:
n° 1 operatore a 24 ore/sett. - servizio animazione.

Intervento 3.3D	
Persone coinvolte	1
Ore annue effettuate	816
Totale progetto	€ 9.752,36
<i>di cui:</i>	
- Costo a carico PAT	€ 5.570,85
- Costo a carico APSP	€ 4.181,51



INTERVENTO 3.3D: Progetti occupazionali in Lavori socialmente utili per accrescere l'occupazione e per il recupero sociale di persone deboli.

I percorsi lavorativi perseguono uno dei seguenti macro **obiettivi:**

- mantenimento delle capacità lavorative di quei soggetti per i quali l'intervento in oggetto rappresenta un punto di arrivo lavorativo posto che, in considerazione della loro situazione psico-fisica o familiare-sociale, non è per gli stessi pensabile un'evoluzione ulteriore;
- crescita e formazione delle competenze base in ambito lavorativo di quei lavoratori per i quali l'intervento in oggetto rappresenta un ponte per il mercato del lavoro ordinario;
- conoscenza e osservazione sul lavoro di quei soggetti, ancora sconosciuti o poco conosciuti dal punto di vista lavorativo, per i quali l'intervento in oggetto rappresenta un punto di aggancio per l'avvio di una progettualità lavorativa concreta e spendibile;
- sostegno alle madri di famiglie monoparentali con vincoli di conciliazione particolarmente stringenti.

I progetti hanno una durata minima di 4 mesi e massima di 10 mesi, ad eccezione dei progetti pluriennali di servizi ausiliari di tipo sociale la cui durata massima è di 24 mesi.

Il volontariato



A luglio 2021 hanno ripreso il loro “servizio” anche i volontari, che possono accedere alla struttura nel rispetto delle Linee Guida e delle misure di contenimento e di contrasto al Covid-19.



In agosto 2021 è stato approvato il “**Regolamento per lo svolgimento di attività di volontariato presso l’A.P.S.P. Casa Laner di Folgaria**”. La Casa Laner, infatti, promuove ed incentiva la collaborazione del volontariato, per lo svolgimento di attività integrate e complementari agli apporti professionali assicurati dal personale dipendente.

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

Con l’introduzione del Regolamento si è chiesto a tutti i volontari (sia riuniti in associazione che spontanei) di sottoscrivere una convenzione di impegni.

Nella nostra struttura il 25 % dei volontari è organizzata e proveniente dall’AVULSS (Associazione per il Volontariato nelle Unità Locali dei Servizi Socio-Sanitari) di Folgaria con la quale Casa Laner ha stipulato apposita convenzione. In A.P.S.P. i volontari operano secondo modalità diverse, ma sempre coordinandosi con la direzione, il coordinatore e l’animazione.

LE ATTIVITA' DEL VOLONTARIATO:

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

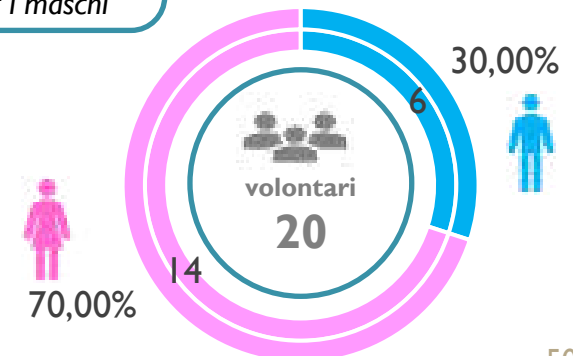
ETA' MEDIA 70,20 anni



76,93 anni
per le femmine



68,83 anni
per i maschi



I principali dati economico patrimoniali

Il valore della produzione anno 2021 è pari ad € 3.295.967,42.

Il patrimonio netto è pari ad € 19.358.427,01 ed è rappresentato sostanzialmente dal valore degli immobili e dalle riserve di utili accantonate negli anni.

Il bilancio d'esercizio 2021 ha chiuso con un **UTILE di € 7.566,40.**

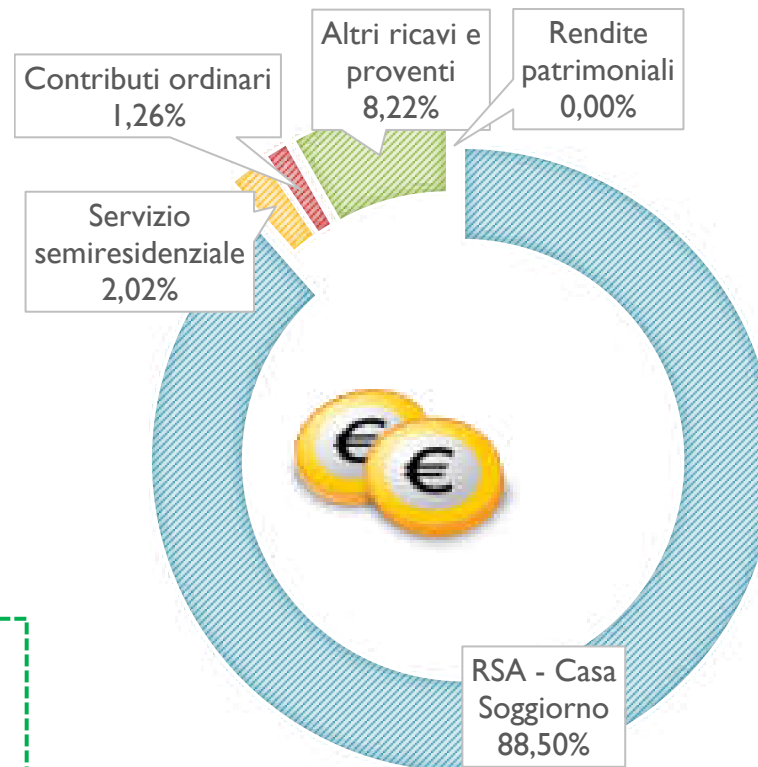
Totale vendite e prestazioni

€ 2.983.658,31

Totale dei costi

€ 3.285.506,54

COMPOSIZIONE DEI RICAVI

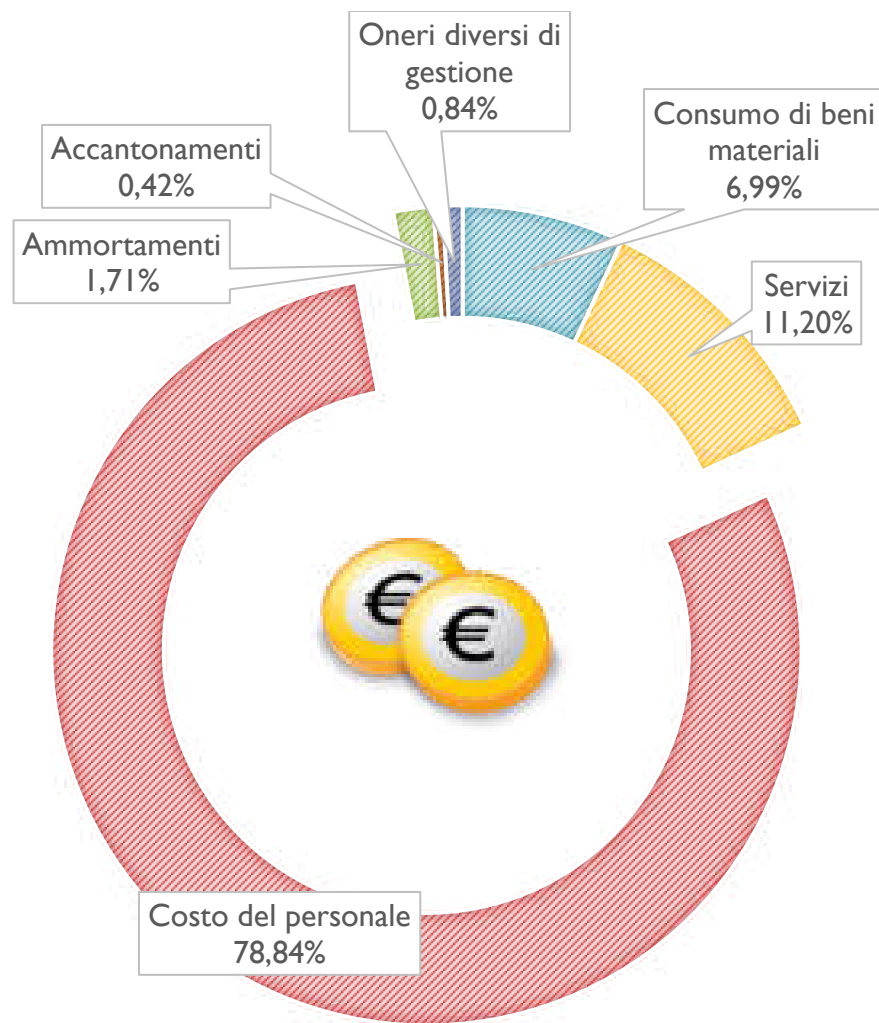


COMPOSIZIONE:

L' **88,50%** dei ricavi è rappresentato dalle **rette**.

- RSA - Casa Soggiorno
- Servizio semiresidenziale
- Contributi ordinari
- Altri ricavi e proventi
- Rendite patrimoniali

COMPOSIZIONE DEI COSTI



COMPOSIZIONE:

Il **78,84%** dei costi è rappresentato dalla risorsa principale che è il **personale dipendente**.



Il patrimonio netto

€ 19.358.427

STATO PATRIMONIALE

Descrizione	2019	2020	2021
ATTIVO	€ 20.473.486,57	€ 20.664.397,60	€ 20.723.108,85
B) IMMOBILIZZAZIONI	€ 19.414.070,04	€ 19.429.767,54	€ 19.430.376,06
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	€ 2.101,83	€ 1.327,08	€ 707,03
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	€ 19.410.573,87	€ 19.427.046,12	€ 19.428.274,69
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	€ 1.394,34	€ 1.394,34	€ 1.394,34
C) ATTIVO CIRCOLANTE	€ 1.053.820,45	€ 1.230.392,81	€ 1.265.838,11
I) RIMANENZE	€ 3.619,14	€ 14.614,79	€ 17.152,60
II) CREDITI	€ 628.731,87	€ 769.173,63	€ 499.160,48
III) ATTIVITA' FINANZIARIE NON IMMOBIL.			
IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE	€ 422.153,92	€ 446.604,39	€ 749.525,03
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 5.596,08	€ 4.237,25	€ 26.894,68
RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 5.596,08	€ 4.237,25	€ 26.894,68
PASSIVO	€ 20.473.486,57	€ 20.664.397,60	€ 20.723.108,85
A) PATRIMONIO NETTO	€ 19.356.955,00	€ 19.350.860,61	€ 19.358.427,01
PATRIMONIO NETTO	€ 19.356.955,00	€ 19.350.860,61	€ 19.358.427,01
B) CAPITALE DI TERZI	€ 1.002.554,60	€ 1.131.123,82	€ 1.239.151,30
FONDI RISCHI E ONERI	€ 302.435,32	€ 304.584,96	€ 299.314,78
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	€ 306.517,86	€ 349.714,69	€ 380.290,55
DEBITI	€ 393.601,42	€ 476.824,17	€ 559.545,97
C) RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 113.976,97	€ 182.413,17	€ 125.530,54
RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 113.976,97	€ 182.413,17	€ 125.530,54

CONTO ECONOMICO

Descrizione	2019	2020	2021
A) Valore della produzione	€ 3.277.188,87	€ 3.361.732,24	€ 3.295.967,42
RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI	€ 3.027.209,83	€ 3.025.116,08	€ 2.983.658,31
INCREMENTI DI IMMOB. PER LAVORI INTERNI			
ALTRI RICAVI E PROVENTI	€ 249.979,04	€ 336.616,16	€ 312.309,11
B) Costi della produzione	€ 3.271.227,57	€ 3.364.154,22	€ 3.285.506,54
ACQUISTI DI BENI MATERIALI	€ 217.202,83	€ 236.434,38	€ 232.314,53
VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	€ 684,48	-€ 11.680,13	-€ 2.537,81
SERVIZI	€ 358.299,10	€ 334.831,16	€ 368.067,49
GODIMENTO BENI DI TERZI			
COSTO PER IL PERSONALE	€ 2.511.649,88	€ 2.720.435,77	€ 2.590.381,65
AMMORTAMENTI	€ 60.536,64	€ 57.556,23	€ 56.018,45
ACCANTONAMENTI	€ 105.690,71		€ 13.762,84
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	€ 17.163,93	€ 26.576,81	€ 27.499,39
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI di PRODUZIONE (A-B)	€ 5.961,30	-€ 2.421,98	€ 10.460,88
C) Proventi e oneri finanziari			
15) Proventi da partecipazioni	€ 1.007,78	€ 2.056,94	€ 2.622,27
17) Interessi e altri oneri finanziari	€ 0,02	€ 3,35	€ 74,75
TOTALE PROVENTI e ONERI FINANZIARI (15+16-17±17bis)	€ 1.007,76	€ 2.053,59	€ 2.547,52
E) Proventi e oneri straordinari			
20) Proventi			
21) Oneri			
TOTALE PARTITE STRAORDINARIE (20-21)			
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B±C±D±E)	€ 6.969,06	-€ 368,39	€ 13.008,40
Imposte sul reddito	-€ 5.726,00	-€ 5.726,00	-€ 5.442,00
IMPOSTE SUL REDDITO	-€ 5.726,00	-€ 5.726,00	-€ 5.442,00
Risultato d'esercizio	€ 1.243,06	-€ 6.094,39	€ 7.566,40
RISULTATO DI ESERCIZIO	€ 1.243,06	-€ 6.094,39	€ 7.566,40

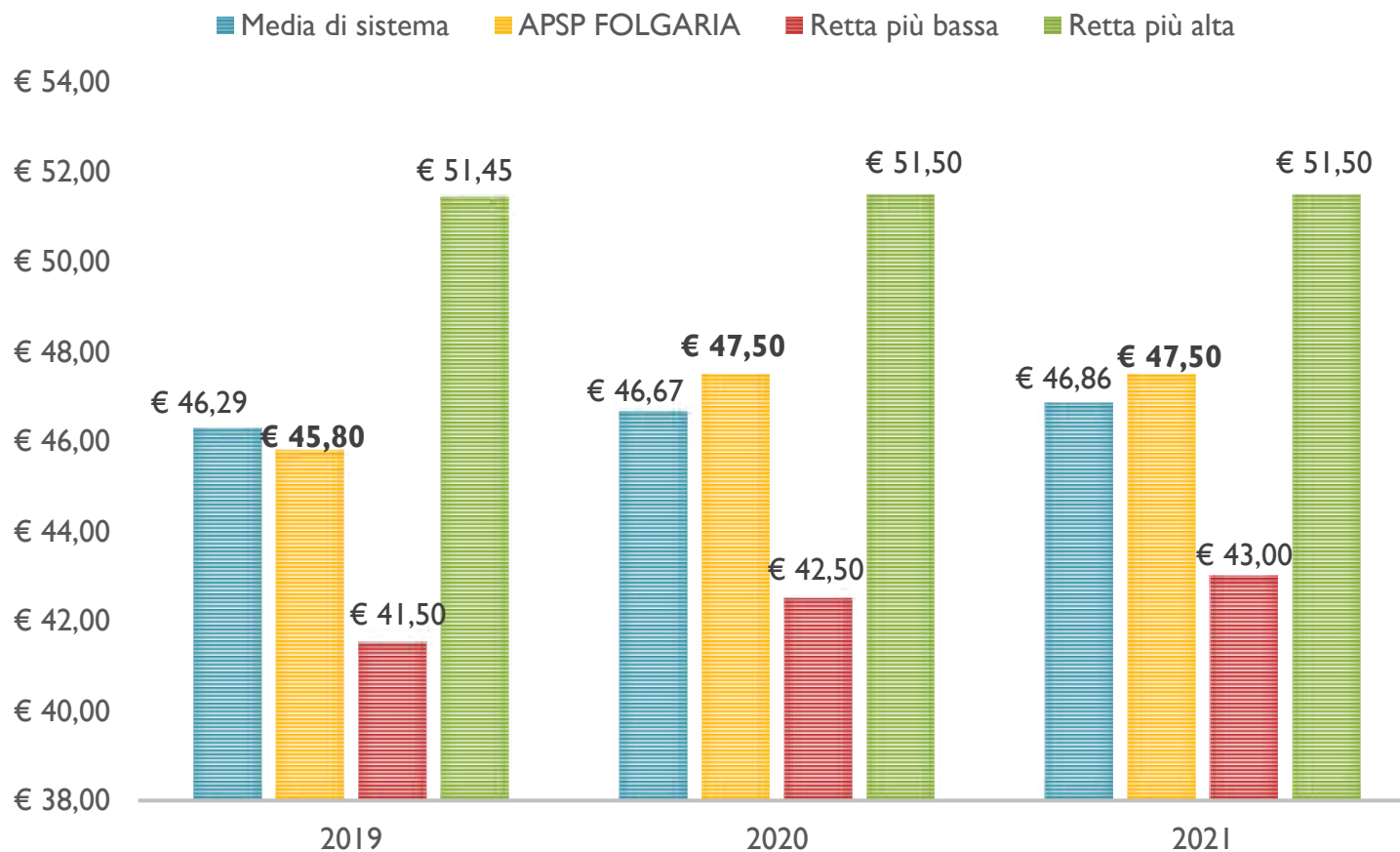
La retta

La retta alberghiera **nel 2021 è rimasta invariata rispetto al 2020** e risulta leggermente superiore alla retta media di sistema ma comunque entro il limite massimo previsto dalle Direttive Provinciali in materia di RSA.

CONFRONTO RETTA MEDIA DI SISTEMA

Retta
«Casa Laner»

€ 47,50



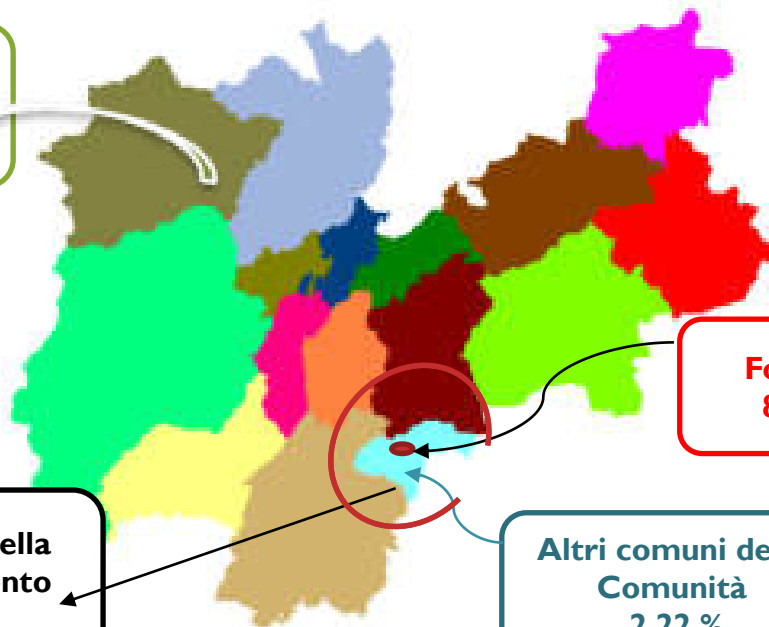
I fornitori

FATTURATO PER SETTORE DI ATTIVITA'

	2019	2020	2021
Acquisto di beni	€ 217.887,31	€ 224.754,25	€ 229.776,72
Acquisto di servizi	€ 133.900,19	€ 126.766,66	€ 152.540,61
Utenze	€ 91.775,63	€ 91.684,83	€ 97.156,02
Manutenzioni	€ 60.569,21	€ 64.928,99	€ 65.011,94
Consulenze	€ 95.714,52	€ 79.779,13	€ 81.892,12

I FORNITORI PER TERRITORIO

extra Provincia
34,07 %



Altri Comuni della
Provincia di Trento
55,56 %

Folgaria
8,15 %

Altri comuni della
Comunità
2,22 %



DONAZIONI

Nel corso del 2021 si sono raccolti, a titolo di **donazione** € 8.476,32.



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**.

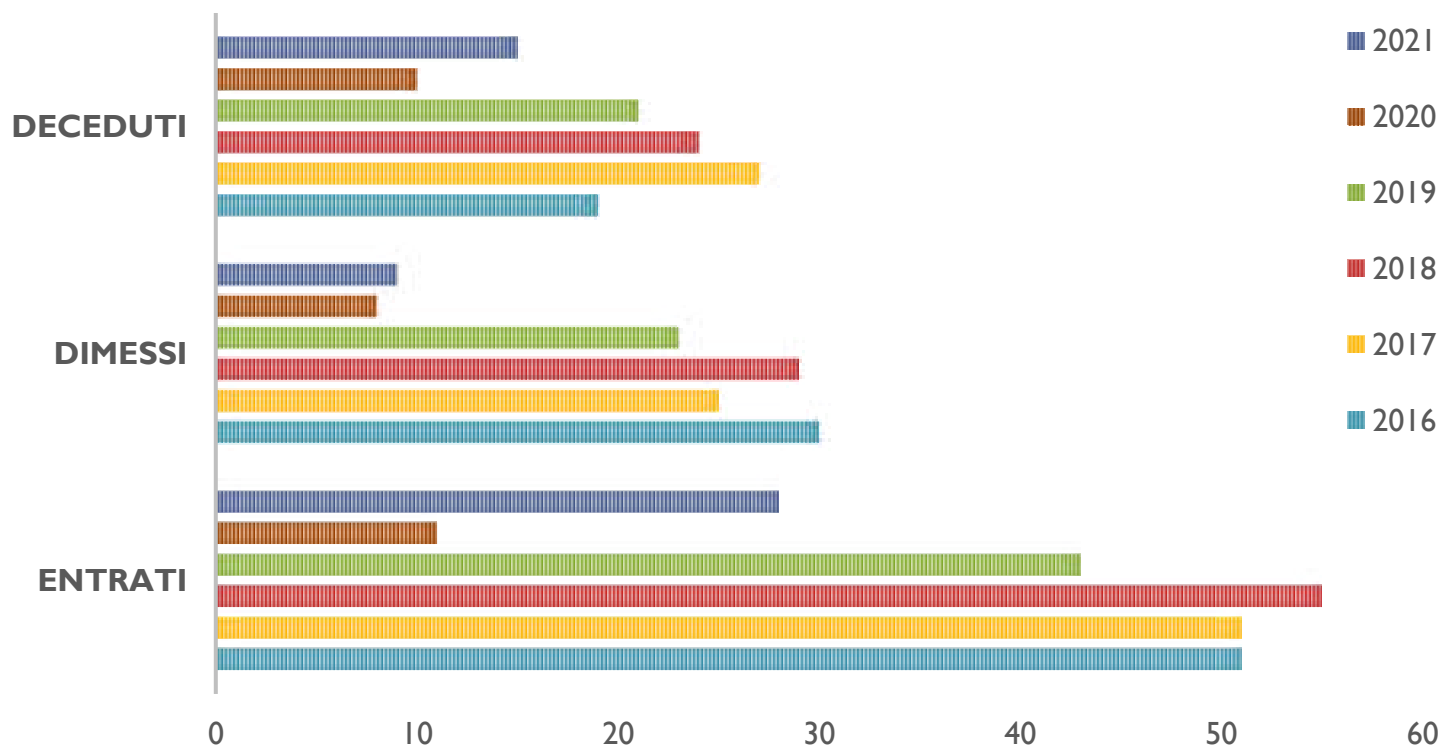
COPERTURA POSTI LETTO

Il tasso di copertura dei posti letto nel corso del 2021 ha ancora risentito delle restrizioni e delle limitazioni imposte dalla PAT e dall'APSS che hanno determinato una contrazione del numero di ospiti presenti durante l'anno.

	2019	2020	2021
COPERTURA POSTI LETTO	99,48 %	96,46 %	93,67 %
- UVM	99,33 %	97,08 %	98,47 %
- EXTRA-UVM	99,22 %	92,33 %	61,67 %

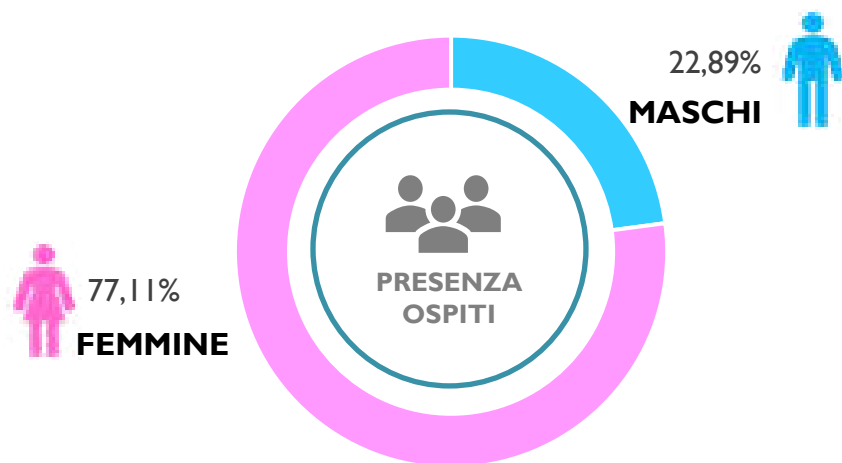
ENTRATI / USCITI

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Entrati	51	51	55	43	11	28
- di cui PL SOLLIEVO	11	10	11	11	3	3
Dimessi	30	25	29	23	8	9
Deceduti	19	27	24	21	10	15



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 86 anni. Negli ultimi sei anni si denota un costante aumento dell'età media dei residenti.

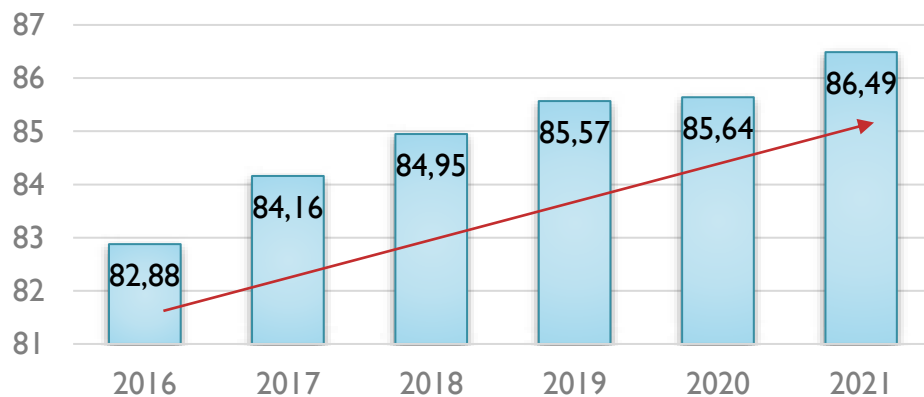


ETA' MEDIA PRESENTI AL 31/12/2021
86,49 anni

86,81 anni
per le femmine

85,42 anni
per i maschi

ETA' MEDIA



LE FASCE D'ETA'



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

	dai 60 ai 70 anni			dai 71 ai 80 anni			dai 81 ai 90 anni			oltre i 91 anni		
	al 31/12/19	al 31/12/20	al 31/12/21	al 31/12/19	al 31/12/20	al 31/12/21	al 31/12/19	al 31/12/20	al 31/12/21	al 31/12/19	al 31/12/20	al 31/12/21
Maschi	1	0	0	2	3	4	9	7	9	4	2	2
Femmine	3	3	3	9	8	10	22	20	21	18	18	16
TOTALE	4	3	3	11	11	14	31	27	30	22	20	18

ULTRA 81

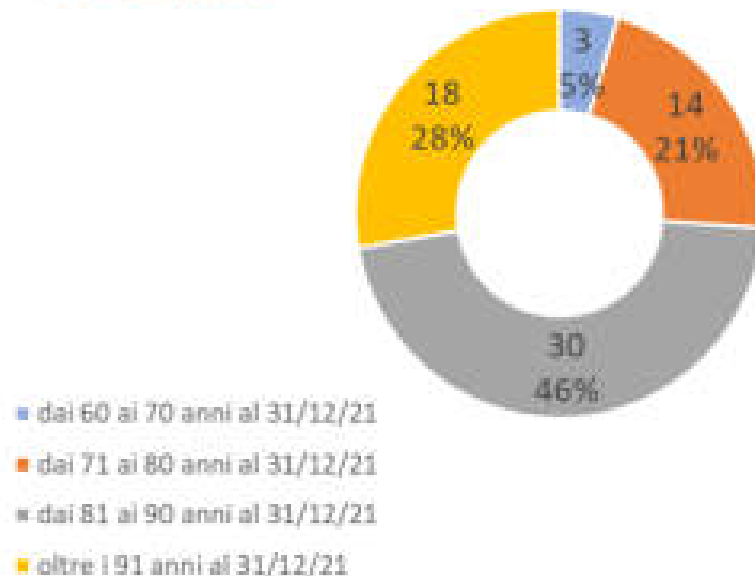
ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
77,94 %	77,05 %	73,85 %

anni

Utente più giovane 62

Utente più anziana 98

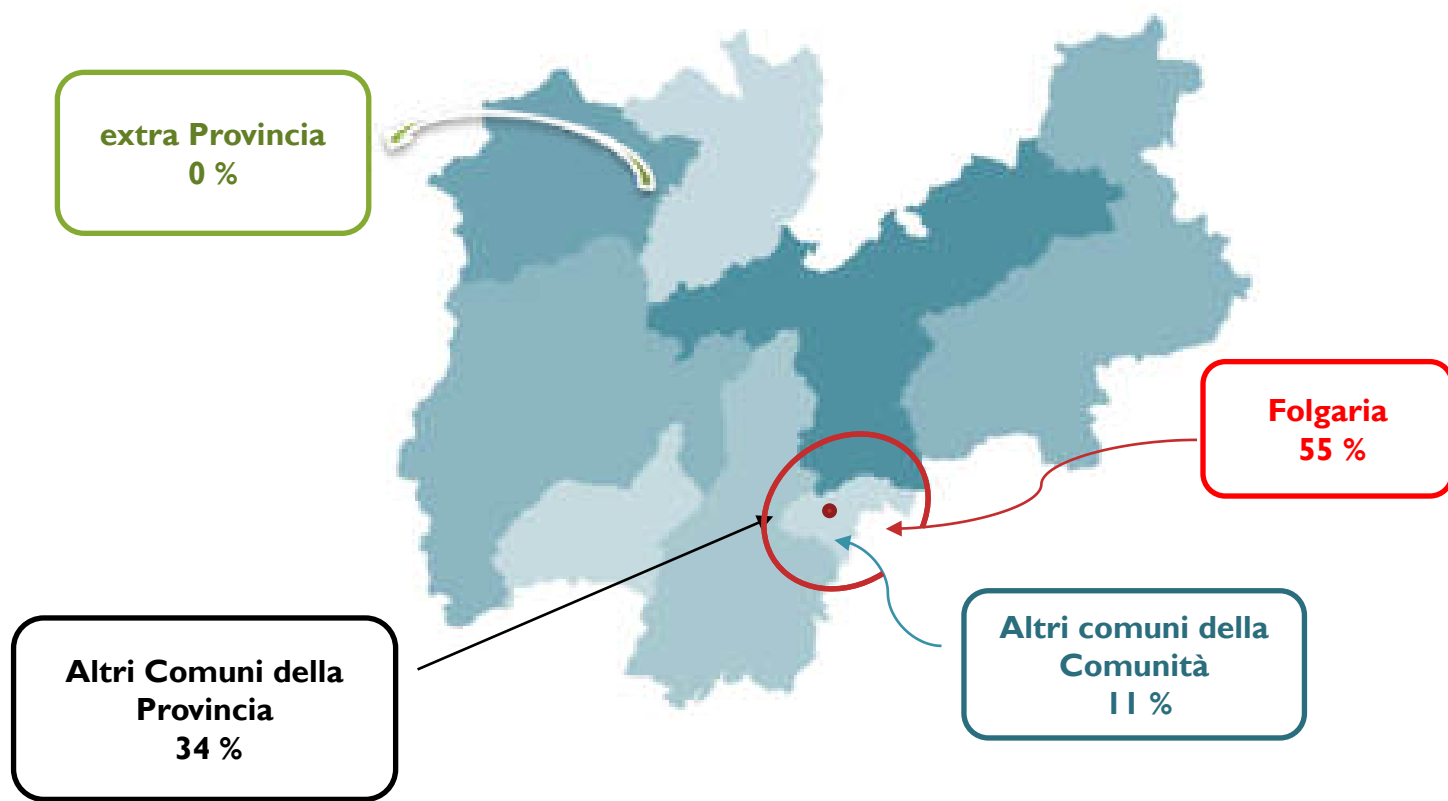
AL 31/12/2021



LA PROVENIENZA

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

Il 66% degli ospiti provengono dai comuni facenti parte della **Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri**.



PERMANENZA MEDIA IN STRUTTURA



	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Meno di 1 anno	18	21	21	21	7	19
Da 1 anno a 5 anni	34	28	32	35	38	28
Oltre i 5 anni	16	18	16	12	16	18

PERMANENZA MEDIA PER GENERE

	Anni medi di permanenza	FEMMINE	MASCHI
2021	3,83 anni	3,61 anni	4,55 anni
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



Un residente è ospite della struttura da 24 anni (dal 1997) e una residente da 22 anni (dal 1999).

I PRIFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI



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

	2019	2020	2021
Con problemi comportamentali	0%	0%	0%
Totalmente dipendenti	48,53%	54,10%	61,54%
Confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi	22,06%	22,95%	21,54%
Lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi	29,41%	22,95%	16,92%



I dati sui profili di gravità dei residenti, nel triennio 2019-2021, mostrano un trend ormai consolidato di incremento delle patologie e della complessità clinico-assistenziale degli ospiti residenti con un conseguente incremento del carico assistenziale e sanitario.

AI 31/12/2021





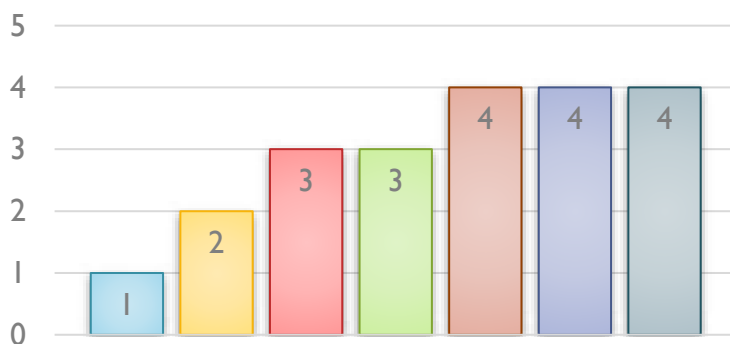
Alloggi protetti «Casa dei nonni»

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 2021 si registrano n° 3 alloggi occupati, con n° 4 utenti presenti.

N° UTENTI PRESENTI

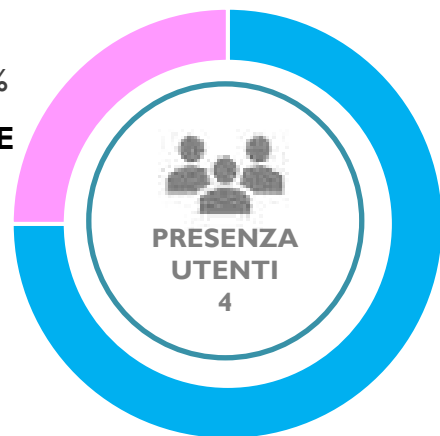


■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



25%

FEMMINE



75%

MASCHI



	2017	2018	2019	2020	2021
Età media	77,66	62,66	65,75	66,75	72,50





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.

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



Dal 10/03/2020
Centro Diurno chiuso
a causa dell'emergenza
Covid-19,
RIAPERTURA il
14/06/2021

GLI UTENTI DEL CENTRO DIURNO

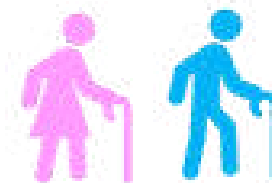


I dati rappresentati in questa sezione, PER IL 2021, si riferiscono al periodo 14/06/2021 – 31/12/2021

	2019	2020	2021
Numero utenti	5	5	7 **
- di cui CD convenzionato	2	3	5
- di cui CD a pagamento	3	2	2
Nuovi utenti inseriti	3*	1	4
Utenti dimessi	3*	1	2
Età media	81,00	80,40	84,50

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

** di cui 1 utente ha fatto un periodo come utente pagante e successivamente passato in posto UVM

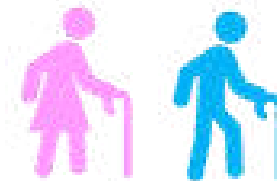
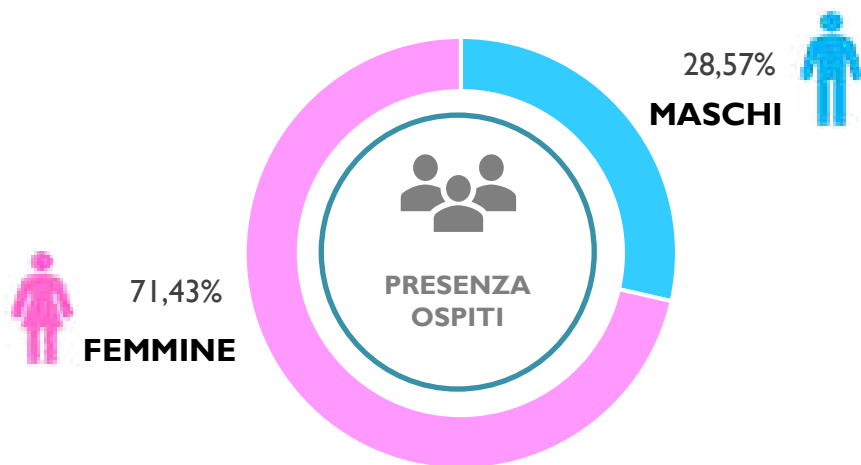


COPERTURA POSTI

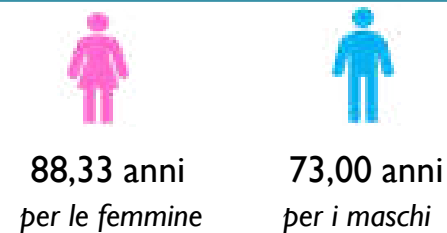


Il paragone della copertura posti con gli anni precedenti non è significativa in quanto i dati relativi al biennio 2020 – 2021 sono stato influenzati dalla chiusura del servizio causata dall'emergenza Covid-19.

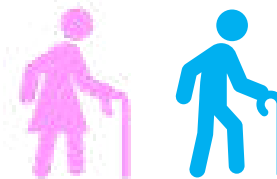
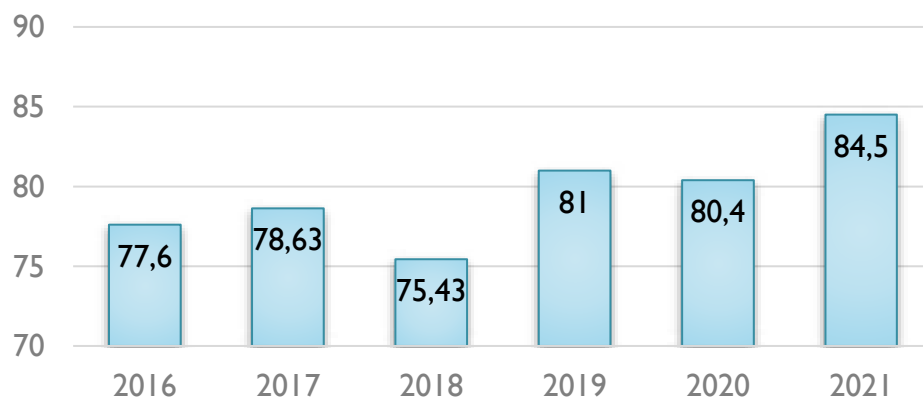
UTENTI PER GENERE



ETA' MEDIA
84,50 anni



ETA' MEDIA





Servizi ambulatoriali

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI

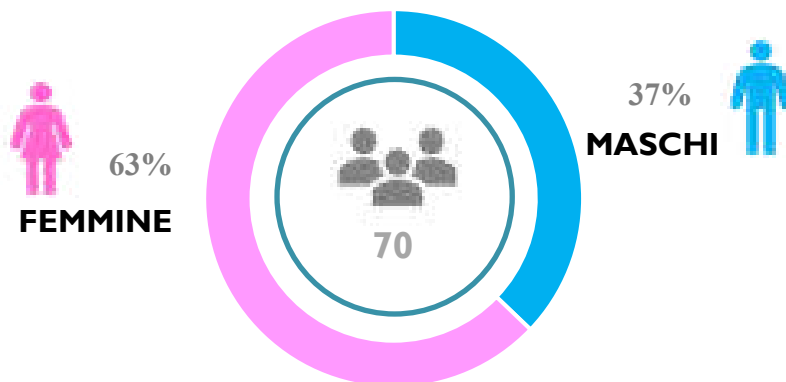
L'A.P.S.P. Casa Laner è autorizzata ed accreditata per l'erogazione delle prestazioni di recupero e rieducazione funzionale presso la R.S.A. a favore dell'utenza esterna sia a pagamento che in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari. L'apertura di questo servizio, a carattere ambulatoriale 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 24/08/2020
in seguito all'autorizzazione della PAT il servizio è stato riattivato nella palestra della Casa dei Nonni.

	2019	2020	2021
N° accessi	136	52	70
N° ore	913,50	403	552
Giorni medi di attesa	66	Non rilevante servizio sospeso	126 *
Età media	63	64	64

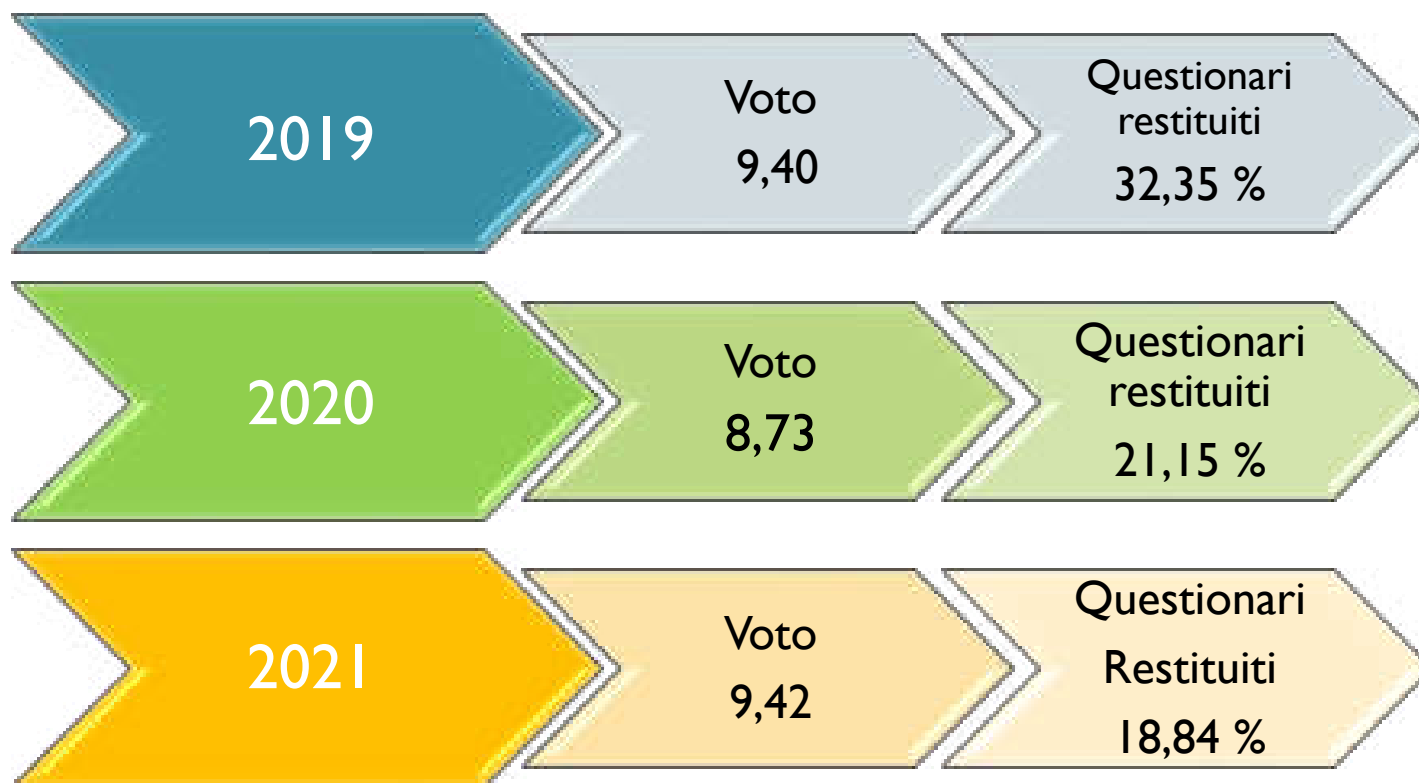
* Si evidenzia che i tempi d'attesa del 2021 sono influenzati dal periodo di chiusura del servizio nel 2020.

UTENTI PER GENERE



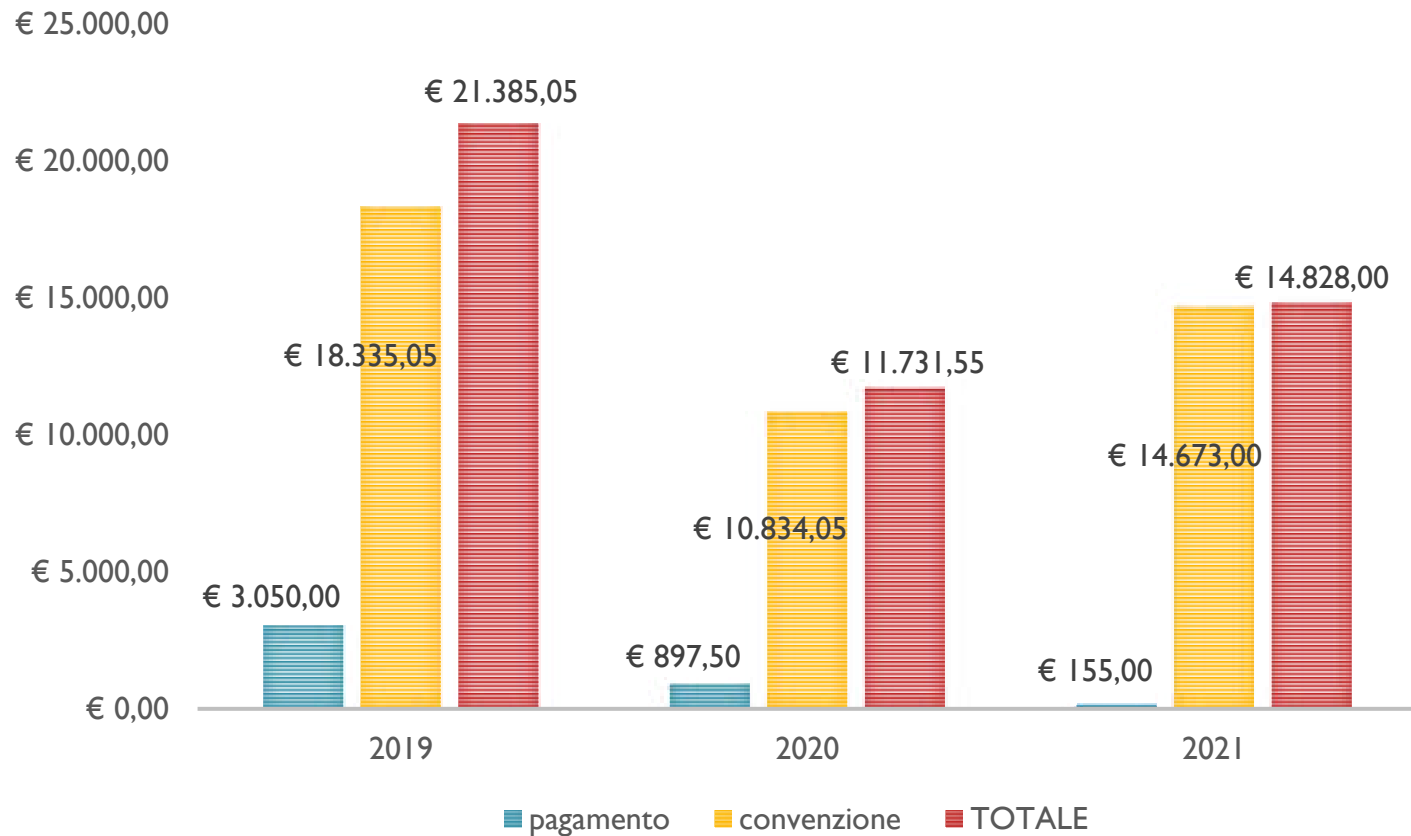
	anni
Utente più giovane	14
Utente più anziana	88

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 biennio 2020-2021 ha risentito della chiusura del servizio (per 6 mesi nel 2020) 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 2021 per i **69 utenti** che hanno fruito del **servizio in convenzione con l'APSS**:

- n° 25 risultano esenti ticket;
- n° 44 hanno pagato il ticket.



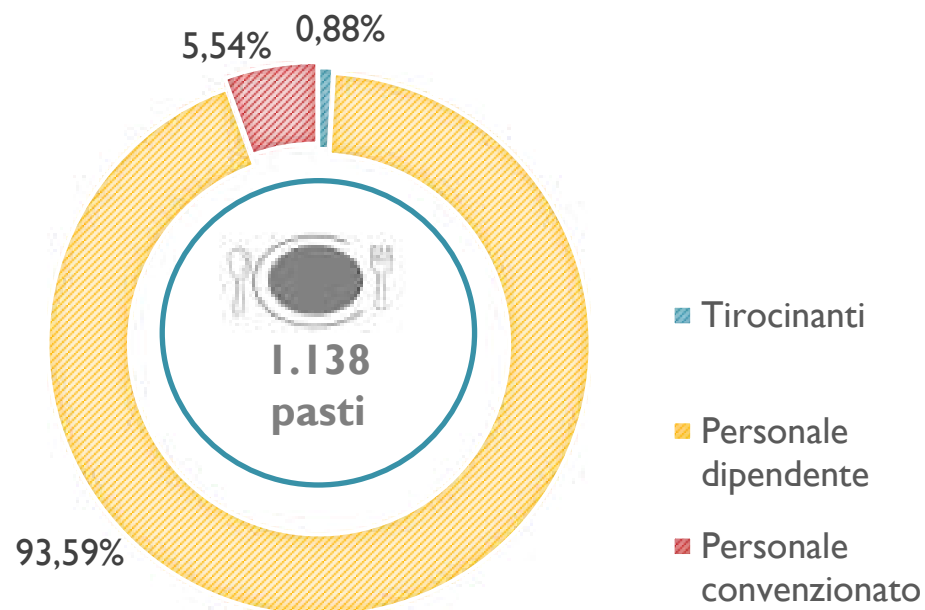
Servizi alberghieri

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

	2019	2020	2021
N° pasti erogati	1.076	1.036	1.138
Totale €	€ 4.374,64	€ 1.786,44	€ 1.879,26

**Dal 05/03/2020
e per tutto il 2021**
servizio mensa
per familiari SOSPESO
per emergenza Covid-19

DETTAGLIO PASTI 2021



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.

STRUMENTI PER UNA COMUNICAZIONE INTEGRATA



LA MAPPA DELLA COMUNICAZIONE



Family audit

L'APSP «Casa Laner» con deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 040 dd. 19/11/2021 ha aderito al **Processo di certificazione Family Audit della PAT** – Agenzia per la coesione sociale, la famiglia e la natalità.

COS'E' IL FAMILY AUDIT

E' uno strumento di management a disposizione delle organizzazioni che intendono certificare il proprio impegno per l'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento vita e lavoro degli occupati. Il Family Audit attraverso un processo di analisi sistematica e partecipata, consente all'organizzazione di attuare un **Piano aziendale d'interventi strutturali, culturali e comunicativi finalizzati ad innovare ed efficientare i processi organizzativi e la gestione del personale.**

La finalità principale del Family Audit è di promuovere e sostenere il clima aziendale e il benessere dei lavoratori con l'introduzione di misure coerenti ai loro bisogni di conciliazione vita e lavoro, con attenzione anche agli interessi dell'organizzazione.

L'APSP con deliberazione n. 054 dd. 28/12/2021 ha aderito all' "Accordo volontario di area per la costituzione e l'avvio del **Distretto Family Audit di Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (APSP) della Provincia di autonoma di Trento**".



LE FASI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE



Indagine di customer

L'APSP «Casa Laner» in linea con la missione aziendale, al fine di conoscere le opinioni dei familiari, ha effettuato nel 2021, durante il periodo di emergenza sanitaria, i seguenti sondaggi on-line:



La valorizzazione del patrimonio

L'A.P.S.P. «Casa Laner» di Folgaria è sempre attenta al miglioramento delle condizioni di vita degli ospiti anche attraverso la valorizzazione del proprio patrimonio che nei prossimi mesi sarà incentrata al miglioramento della qualità di vita e dei livelli assistenziali a favore delle persone con demenza e affette da Alzheimer.

Si precisa che alcuni di questi interventi saranno finanziati con il contributo della Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri che ha evidenziato una particolare attenzione alla cura e all'assistenza degli ospiti malati di Alzheimer.



Emergenza Covid-19 ... alcuni dati



SITUAZIONE CONTAGI OSPITI

	2020			2021		
	numero	% (sui contagiati)	RAPPORTO sulla media presenti nell'anno	numero	% (sui contagiati)	RAPPORTO sulla media presenti nell'anno
CONTAGIATI	4		6%	0	0	
GUARITI	4	100%		0	0	
RICOVERETI C/O RSA COVID	1	25%		0	0	
DECEDUTI	0	0%		0	0	
TAMPONI	897		n. 13,48 (ad ospite)	124		n. 1,92 (ad ospite)

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



I dati sotto riportati si riferiscono al 31/12/2021

SU 65 OSPITI	n° ospiti	%
vaccinazione completa CON 2 DOSI	63	96,92%
vaccinazione con 1 dose	1	1,54%
NON VACCINATI di cui:	1	1,54%
- indenni	1	1,54%
- guariti da - di 90 gg	0	0,00%
SU 65 OSPITI	n° ospiti	%
vaccinazione completa CON 3 DOSI	60	92,31%



SITUAZIONE CONTAGI DIPENDENTI

	2020			2021		
	numero	% (sui contagiati)	RAPPORTO sulla media presenti nell'anno	numero	% (sui contagiati)	RAPPORTO sulla media presenti nell'anno
CONTAGIATI	8		10,11%	3		3,75%
- di cui riconosciuto INFORTUNIO	1	12,50%		0	0	
GUARITI	8	100%		3	100%	
RICOVERATI IN OSPEDALE	0	0%		0	0%	
TAMPONI	1.369		n. 17,30 (a dipendente)	942		n. 11,78 (a dipendente)

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



I dati sotto riportati si riferiscono al 31/12/2021

SU 80 DIPENDENTI	n° dipendenti	%
vaccinazione completa CON 2 DOSI	75	93,75%
vaccinazione con 1 dose	0	0,00%
NON VACCINATI di cui:	5	6,25%
- indenni	4	80,00%
- guariti da - di 90 gg	1	20,00%
SU 80 DIPENDENTI	n° dipendenti	%
vaccinazione completa CON 3 DOSI	65	81,25%





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 Beneficenza.

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, I – 38064 Folgaria (TN)

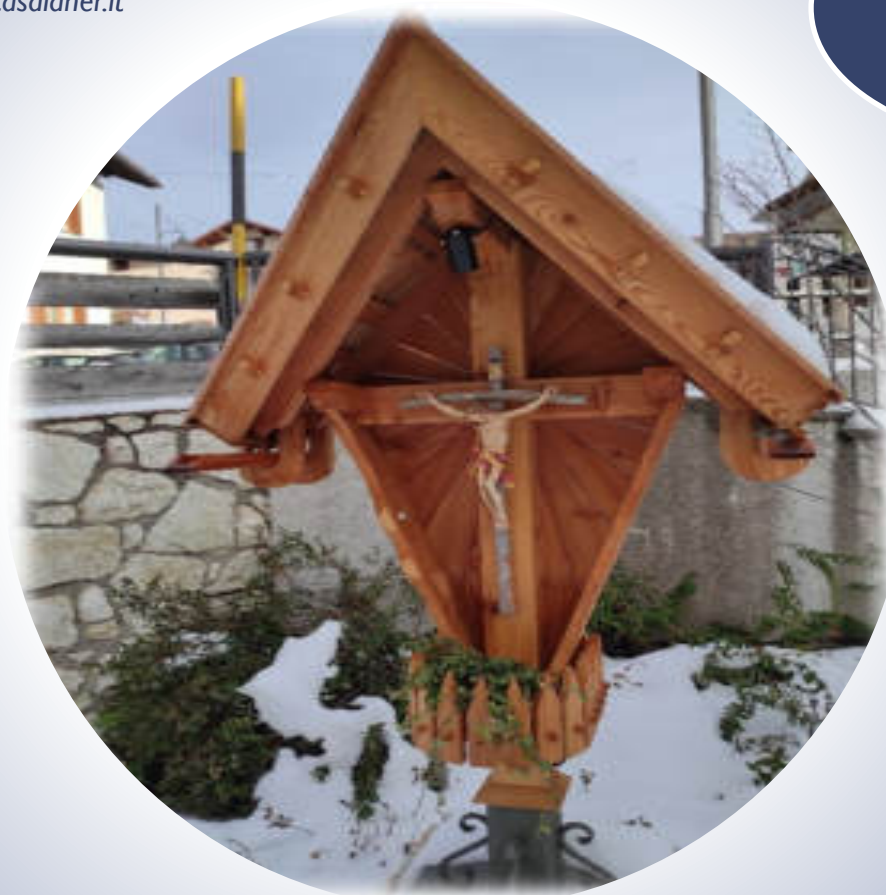
Tel. 0464/721174 Fax 0464/723442

e-mail: amministrazione@casalaner.it

pec: amministrazione@pec.casalaner.it

sito internet: www.casalaner.it

*Crocifisso inaugurato
nel 2021 quale segno
di ringraziamento per
come "Casa Laner"
ha reagito alla
pandemia e di
affidamento futuro*



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 2021 potrà essere letto e scaricato sul sito della Casa Laner - www.casalaner.it - in modo semplice ed agevole.