

ANNO 2024

10° edizione

BILANCIO SOCIALE E DI MISSIONE

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

“Casa Laner” di Folgaria

«Annualmente pubblichiamo il Bilancio Sociale e di Missione, un documento che racconta la ***nostra identità****, rendiconta e commenta* ***l'attività svolta*** *nell'anno precedente, espone i nostri* ***programmi e progetti****».*

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).

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.

Nota metodologica

Questo documento rappresenta il **Bilancio Sociale e di Missione 2024.**

✓ **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 2024.

✓ **Numero di edizioni**
- Decima edizione.

✓ **Comparabilità**
- I dati gestionali ed organizzativi si riferiscono al periodo 2022-2024.

✓ **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.

Perché il Bilancio

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

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



SENSO DI APPARTENZENZA

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

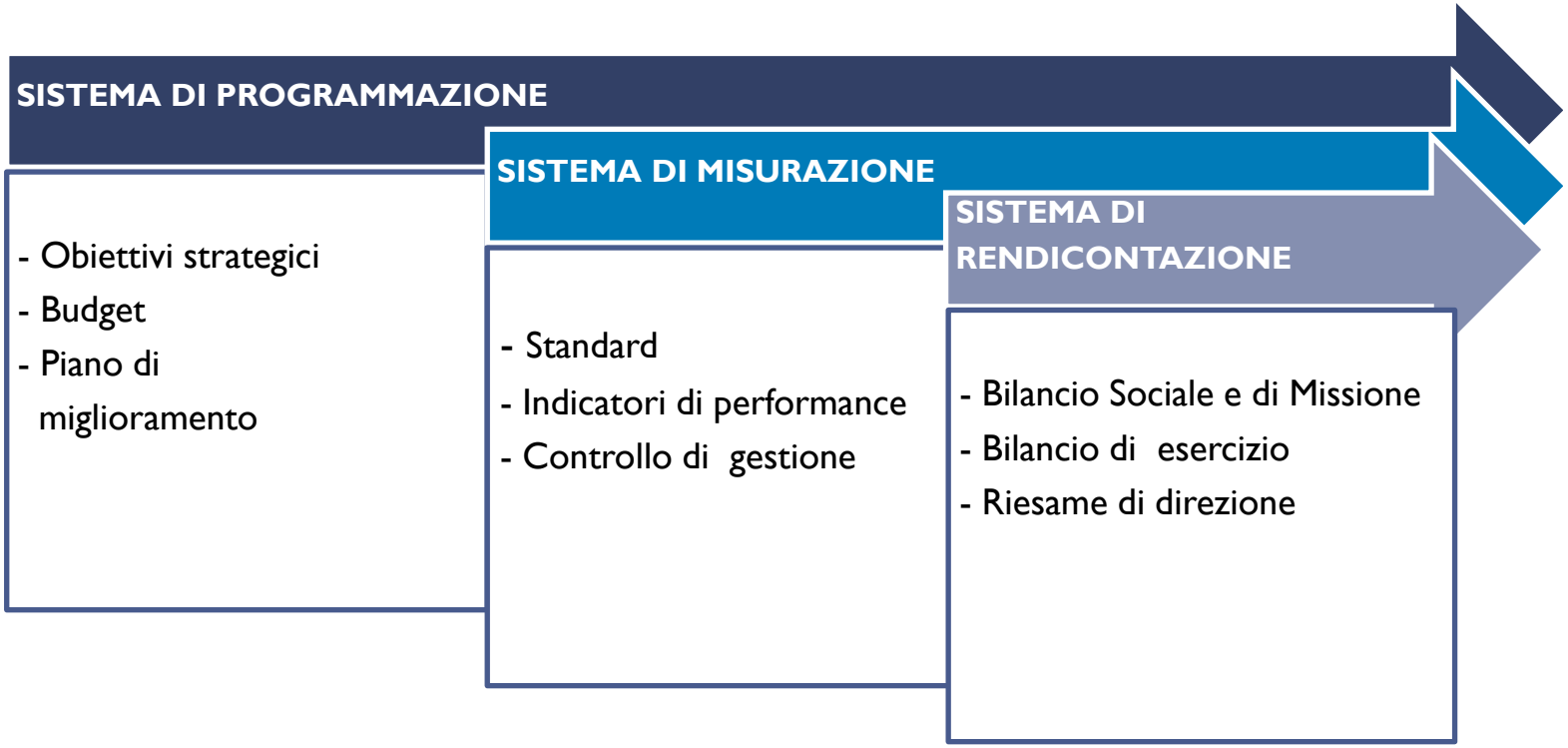


VERIFICA ISTITUZIONALE

misura la coerenza tra gli input inziali, 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 di redazione

RILEVANZA

Nel bilancio sociale devono essere riportare sole le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione, dell'andamento dell'Ente e degli impatti economici, sociali e ambientali della sua attività, o che comunque potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholders.

TRASPARENZA

Secondo la quale occorre rendere chiaro il procedimento logico seguito per rilevare e classificare le informazioni

COMPLETEZZA

Implica l'individuazione dei principali stakeholders che influenzano o sono influenzati dall'organizzazione e l'inserimento di tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali stakeholders di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'Ente

NEUTRALITA'

Le informazioni devono essere rappresentate in maniera imparziale, indipendente da interessi di parte e complete, riguardare gli aspetti sia positivi che negativi della gestione senza distorsioni volte al soddisfacimento dell'interesse degli amministratori o di una categoria di portatori di interesse.

COMPARABILITA'

L'esposizione delle informazioni nel bilancio sociale deve rendere possibile il confronto sia temporale, tra esercizi di riferimento, sia per quanto possibile, spaziale rispetto ad altre organizzazioni con caratteristiche simili od operanti in settori analoghi.

COMPETENZA

Le attività e i risultati sociali rendicontati devono essere quelli svoltesi e manifestatisi nell'anno di riferimento.

VERIDICITA'

I dati riportati devono far riferimento alle fonti informative utilizzate ed essere verificabili.

CHIAREZZA

Le informazioni devono essere esposte in maniera chiara e comprensibile, accessibile anche a lettori non esperti o privi di particolare competenza tecnica.

AUTONOMIA

Nel caso in cui terze parti rispetto all'ente siano incaricate di trattare specifici aspetti del bilancio sociale o di garantirne la qualità del processo o di formulare valutazioni o commenti, deve essere loro richiesta e garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio.

ATTENDIBILITA'

Implica che i dati positivi riportai nel bilancio sociale devono essere forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata; analogamente i dati negativi e i rischi connessi non devono essere sottostimati; gli effetti incerti inoltre non devono essere prematuramente documentati come certi.

Ove rilevanti ed opportuni con riferimento alla concreta fattispecie, nella redazione del bilancio sociale sono stati utilizzati anche i principi tratti dallo Standard GBS 2013 "Principi di redazione del bilancio sociale":

- ***identificazione**: secondo il quale deve essere fornita la più completa informazione riguardo alla proprietà e al governo dell'azienda, per dare ai terzi la chiara percezione delle responsabilità connesse; è necessario sia evidenziato il paradigma etico di riferimento, esposto come serie di valori, principi, regole e obiettivi generali (missione);*
- ***inclusione**: implica che tutti gli stakeholders identificati devono, direttamente o indirettamente, essere nella condizione di aver voce; eventuali esclusioni o limitazioni devono essere motivate;*
- ***coerenza**: deve essere fornita una descrizione esplicita della conformità delle politiche e delle scelte del management ai valori dichiarati;*
- ***periodicità e ricorrenza:** il bilancio sociale, essendo complementare al bilancio di esercizio, deve corrispondere al periodo amministrativo di quest'ultimo;*
- ***omogeneità**: tutte le espressioni quantitative monetarie devono essere espresse nell'unica moneta di conto.*



Lettera di presentazione

Davide Palmerini

Anche quest'anno, con piacere e grazie ad un importante lavoro dei nostri uffici, proponiamo il nostro Bilancio Sociale a tutti coloro che vogliono condividere con noi, questo prezioso documento.
Il 2024 è stato un anno dove la nostra struttura ha visto continue richiese d'accesso, segno di una crescente necessità delle famiglie di assistenza per i loro cari da parte di strutture socio-sanitarie come Casa Laner.
Una struttura sanitaria, fondamentale per i nostri altipiani, capace di dare risposte alle famiglie, capace di generare continui posti di lavoro in modo particolare per le donne, le quali possono lavorare in serenità e gestire la propria famiglia.
Anche in questa occasione, vorrei ringraziare il nostro personale, che svolge un lavoro prezioso e molto delicato di cura ed assistenza che richiede una predisposizione importante.
Il nostro obiettivo è il miglioramento continuo nella consapevolezza della responsabilità che ci viene affidata e anche nella convinzione che in questi anni Casa Laner ha cercato di dare il meglio di sé.
I tempi sono cambiati rispetto a 20/30 anni fa, ora Casa Laner è un'azienda pubblica con regole e struttura da ente pubblico, quindi anche il sistema lavorativo è diverso, la dinamicità, le novità, l'aggiornamento in campo sanitario ha dei livelli molto alti, e seguirli è per noi importante al fine della qualità del servizio.
Con questo documento, vorrei ringraziare tutti i famigliari dei nostri ospiti e in particolare i due rappresentanti Giorgia ed Enrico.
Nota a parte è la Casa dei Nonni, una struttura importante per la comunità, socialmente fondamentale, uno snodo di relazioni, attività, sport e cultura insostituibile. E' questa l'occasione per ringraziare tutte le persone che la frequentano perché risulta essere sempre in ordine ed accogliente.
Concludo ringraziando il Direttore Dott. Giovanni Bertoldi, tutto il Consiglio di Amministrazione, Dott.ssa Graziamaria Vicentini, Dott.ssa Eleonora Tezzele entrata a far parte del CdA da qualche mese, Dott. Roberto Barbieri e l'Ing. Giovanni Laitempergher, i nostri preziosi collaboratori che in ogni ramo della Casa mettono passione e qualità.
Un grazie anche ai nostri volontari che ci permettono di realizzare progetti per l'animazione, in particolare i nostri musicisti e la nostra compagnia teatrale "La Racola" un gruppo di amici che ogni anno propongono una commedia ed ogni anno fanno il tutto esaurito.
Non per ultime un ringraziamento alle amministrazioni comunali di Folgaria, Lavarone, Luserna e alla Comunità degli Altipiani Cimbri e alla Croce Rossa degli Altipiani.
Un personale grazie a chi pensa e sostiene questo fondamentale Ente.

Una struttura che lavora per la comunità,
da lavoro alla comunità,
ma ha bisogno della comunità.

Cordialmente.
Il Presidente - Davide Palmerini -

Sommario

L'IDENTITA'	pag. 12 - Chi siamo pag. 14 – Autorizzazione e accreditamento pag. 15 – La carta dei servizi e gli standard di qualità pag. 16 - La storia pag. 17 - Lo statuto pag. 19 - La mission pag. 21 – Gli obiettivi strategici pag. 22 – I portatori di interesse pag. 27 – Le reti di collaborazione e partnership pag. 30 – Mappa dei servizi pag. 31 – Struttura multiservizi
IL GOVERNO E LE RISORSE UMANE	pag. 32 – Il governo dell'APSP pag. 35 – I rappresentanti degli ospiti pag. 36 – La struttura organizzativa pag. 39 – Le risorse umane pag. 53 – Il volontariato
LE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE E LA DOTAZIONE PATRIMONIALE	pag. 54 – I principali dati economico patrimoniali pag. 58 – La retta pag. 59 – I fornitori

L'ATTIVITA' DI CASA LANER	pag. 60 – Servizi residenziali pag. 69 – Alloggi protetti «Casa dei Nonni» pag. 70 – Servizi semiresidenziali pag. 73 – Servizi ambulatoriali pag. 75 – Servizi alberghieri
OBIETTIVI E RISULTATI	pag. 76 – Gli obiettivi strategici – I risultati pag. 78 – Indagini di customer pag. 79 – La mappa delle comunicazioni pag. 80 – Family Audit
OPERE E INTERVENTI STRAORDINARI	pag. 83 – La valorizzazione del patrimonio

Glossario pag. 84



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, di supporto, informativi e consulenziali.
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", lo sviluppo del marchio Family Audit, l'adesione al Distretto Famiglia APSP-UPIPA ed al Distretto Famiglia degli Altipiani Cimbri.

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)

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**

Autorizzazione ed accreditamento

L'A.P.S.P. "Casa Laner" di Folgaria ha ottenuto **l'autorizzazione e l'accreditamento,** da parte della Giunta Provinciale di Trento, per i seguenti servizi:

R.S.A. e FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI

Determinazione del dirigente n. 4821 dd. 12/05/2022
A.P.S.P. Casa Laner Folgaria: Rinnovo dell'Accreditamento istituzionale per la funzione residenziale di R.S.A. (**66 posti**) e per la funzione di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni. (Art. 14 DPGP 27 nov. 2000, n. 30-48/Leg.).

CASA SOGGIORNO

Determinazione del dirigente n. 437 dd. 02/07/2010
L.P. 12/07/1991, n. 14, art. 35 e DPP 22.10.2003, n. 31-152/Leg. – Autorizzazione al funzionamento di n. **3 posti** letto di Casa soggiorno presso l'APSP "Casa Laner" sita in via P. Giovanni XXIII, 1 a Folgaria.

ALLOGGI PROTETTI

Determinazione del dirigente n. 306 dd. 05/08/2015
L.P. 12 luglio 1991, n. 14, art. 35 e DPP 22 ottobre 2003 n. 31 – 152/Leg – Autorizzazione al funzionamento di n. **4 unità** operative gestite da APSP Casa Laner sotto la tipologia da catalogo 4.3 "alloggi protetti", site in Folgaria, via C. Battisti n. 38 per una ricettività massima complessiva di **n. 8 utenti**.

CENTRO DIURNO

Determinazione del dirigente n. 298 dd. 04/05/2010
L.P. 12/07/1991, n. 14, art. 35 e DPP 22.10.2003, n. 31-152/Leg. – Autorizzazione al funzionamento della struttura operativa "centro diurno per anziani" codice tipologia 4.2, gestita dall'APSP "Casa Laner" sita a Folgaria in via P. Giovanni XXIII, 1, per una ricettività massima di **n. 5 utenti**.

Ottenuto in maggio 2025 il rinnovo dell'Autorizzazione e dell'Accreditamento.



La Carta dei servizi e gli standard di qualità

La Carta dei Servizi nasce da una disposizione del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri al fine di tutelare i diritti degli utenti dei servizi pubblici.
Attraverso al Carta dei Servizi gli enti erogatori di servizi pubblici e in questo caso l'A.P.S.P. «Casa Laner», si impegna a:

- ✓ **Presentare la struttura** e la propria organizzazione;
- ✓ **Illustrare** l'offerta dei servizi;
- ✓ **Adottare standard** di qualità e di quantità ed a garantirne il rispetto;
- ✓ **Informare** il cittadino/utente.

La Carta dei servizi orienta l'attività dell'Azienda verso l'obiettivo di fornire al cittadino un servizio di buona qualità.

La Carta dei Servizi è scaricabile da sito aziendale.



GLI STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità dei servizi sono utilizzati per dare dimostrazione concreta che gli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi sono stati soddisfatti. Di conseguenza, gli standard di questa Carta dei servizi vanno a prendere in esame le dimensioni generali della qualità del servizio, tempestività e altri fattori di qualità legati al tempo (puntualità, regolarità, etc.), semplicità delle procedure di accesso e amministrative, comprensibilità e completezza delle informazioni, aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza nella struttura, aspetti legati alle relazioni sociali e umane e, in primo luogo, la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento.

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.

2022
- realizzazione **stanza multisensoriale (cd stanza snoezelen**) finalizzata alla gestione dei disturbi del comportamento ed al rilassamento dell'ospite con demenza senile e/o affetto dal morbo di Alzheimer.

2023
- conclusione **lavori pavimentazione esterna** antistante l'accesso principale della struttura**.**

Lo statuto

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

Ultima versione approvata con deliberazione della Giunta Regionale Trentino-Alto Adige n. 7 dd. 22/01/2025.

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.

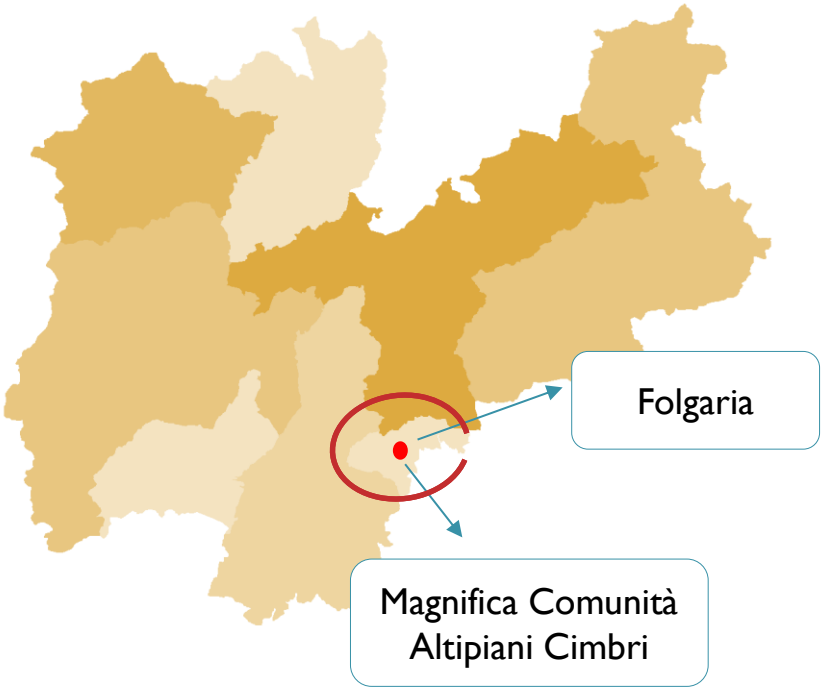
Art. 4 - AMBITO TERRITORIALE IN CUI L'AZIENDA ESPLICA LA PROPRIA ATTIVITA'

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 mission

La mission ha la necessità di essere sempre attualizzata, aderendo ai tempi che cambiano per rispondere in modo tempestivo ai nuovi bisogni ma senza rinunciare ai valori ed all'identità che contraddistinguono un A.P.S.P..
L'A.P.S.P. persegue la propria politica per la qualità anche attraverso l'adesione al modello "Qualità e Benessere", lo sviluppo del marchio Family Audit, l'adesione al Distretto Famiglia APSP-UPIPA ed al Distretto Famiglia Altipiani Cimbri.

L'Amministrazione, di concerto con la Direzione, mira alla soddisfazione degli Ospiti/Residenti/Clienti attraverso l'implementazione e il miglioramento continuo dei servizi garantendo nel contempo sostenibilità, sobrietà e contenimento delle risorse nonché la semplificazione, trasparenza e celerità nell'azione amministrativa.



OBIETTIVO GENERALE AZIENDALE

Presa in carico dei bisogni socio-sanitari in maniera integrata, partecipata e sostenibile finalizzata al benessere della persona e della famiglia, in un contesto lavorativo ed organizzativo conciliante"



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.

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.



APPROPRIATEZZA

continuità dalla presa in carico *mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, di supporto, informativi e consulenziali.*



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 *in un contesto in grado di conciliare famiglie-lavoro.*



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.*

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

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

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

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

LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

PERSONALE
Dipendenti
Collaboratori
Tirocinanti
Volontari

COMUNITA' LOCALE
Regione
Provincia
Comune
Comunità di Valle

CLIENTI
Ospiti
Utenti
Famigliari
Caregiver
Amministratori di sostegno
Tutori

AMBIENTE
Generazioni future
Collettività/cittadinanza
Ambienti di lavoro



MEDIA
Telegiornali locali
Pubblicazioni
Giornali

ISTITUZIONI
Organizzazioni sindacali
Banche
UPIPA
APSP

PARTNER
Associazioni
Realtà locali
Altri partner

FORNITORI
Fornitori di beni
Fornitori di servizi
Fornitori occasionali

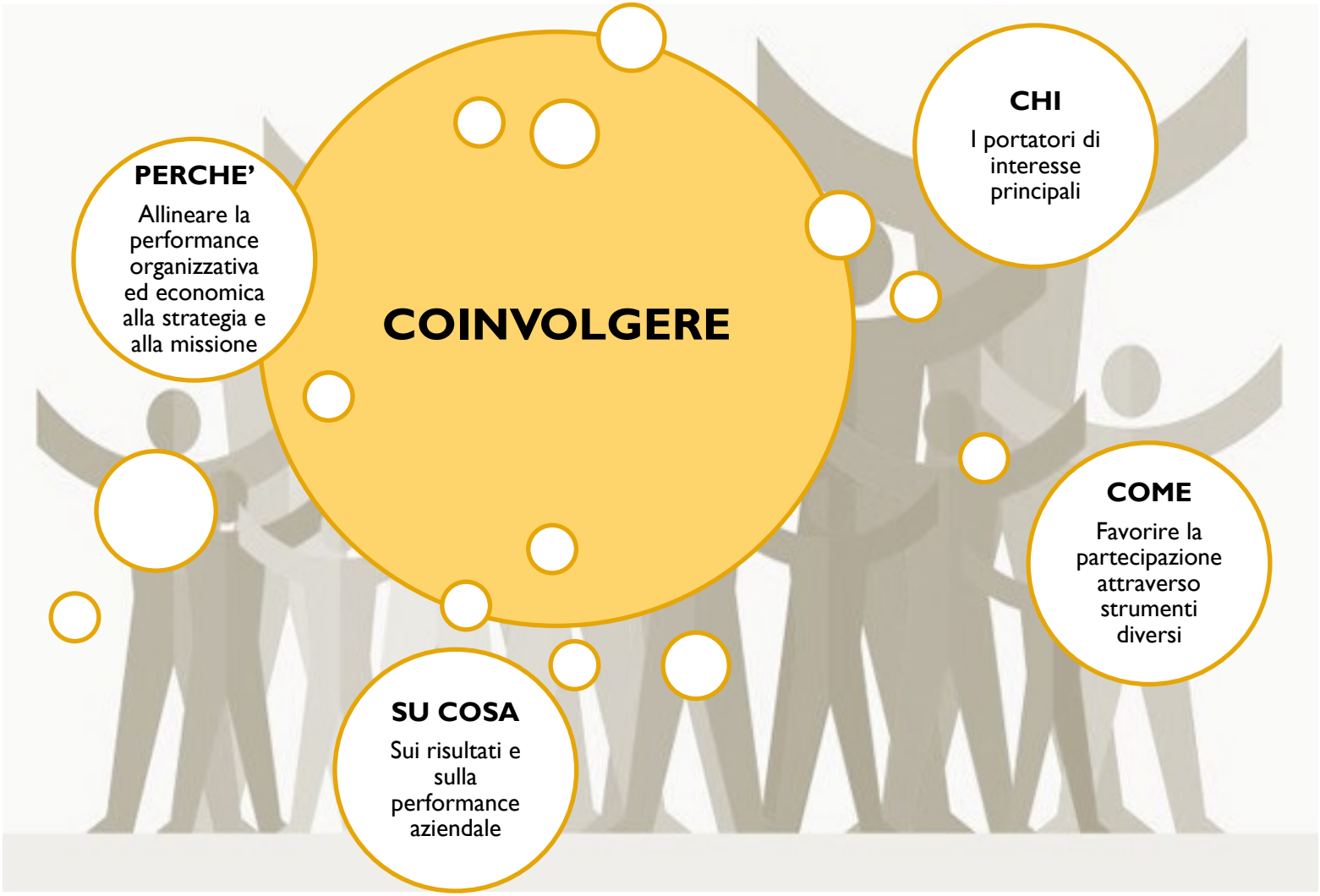
ESIGENZE ED ASPETTATIVE

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.

	2022	2023	2024
Reclami	2	5	5
Segnalazioni / Osservazioni	1	0	0
Suggerimenti apprezzamenti	0	1	2



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 **Economato e contabilità** **Formazione**	○ «Casa Laner» di Folgaria ○ «S. Spirito – Fondazione Montel" di Pergine Valsugana
Selezione personale	○ «Casa Laner» di Folgaria ○ «S. Spirito – Fondazione Montel" di Pergine Valsugana ○ "Levico Curae" di Levico 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



Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri

Gestione 4 alloggi protetti presso la Casa dei Nonni

Croce Rossa Folgaria

Trasporto utenti Centro Diurno

UPIPA

Formazione

Consulenza

- Anticorruzione e trasparenza
- Privacy
- Sicurezza



PARTECIPAZIONI SOCIETARIE

La casa Laner ha sottoscritto anche una partecipazione societaria con U.P.I.P.A (Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza - Societaria Cooperativa) che svolge una funzione di coordinamento e collegamento tra le APSP oltre che rappresentare e tutelare gli interessi degli associati.

CONSULENZE

La Casa Laner, nell'ambito del proprio modello organizzativo ed amministrativo, intende avvalersi delle consulenze strettamente necessarie e per soli fini istituzionali favorendo la massima formazione e qualificazione del proprio personale dipendente.

Nell'ambio dell'obiettivo di razionalizzazione ed efficientamento della spesa pubblica nonché del rispetto delle Direttive Provinciali in materia di spending review si è attivato nel tempo una riduzione delle consulenze tecnico-amministrative riservandole agli esclusivi ambiti normativi ed istituzionali prescritti.



Consulente igiene e sicurezza - Servizio prevenzione Legionella	DM.OX s.r.s.
Consulente sicurezza - Servizio di fornitura dosimetri con analisi e certificazione volti alla misurazione di gas radon	HARMAT s.r.l.s.
Consulente igiene e sicurezza - formazione in materia igienico-sanitaria	Studio biologia applicata «Brandolese Lia»
Consulente sicurezza	UPIPA - dott.ssa Desirè Bertagnolli
Consulente tecnico - redazione progetto esecutivo relativo alla sostituzione dell'impianto rilevazioni fumi dell'edificio Casa dei Nonni di Folgaria	Perito tecnico Zecchini Franco dello Studio Elettrotecnico Zecchini
Consulente sicurezza - Corso di informazione e formazione di aggiornamento per lavoratori in materia di ADR	Studio Gadler
Consulente sicurezza - Nomina consulente ADR periodo 13/06/2024-31/12/2026	Studio Gadler
Consulenza, assistenza e mediazione assicurativa	Studio Esafin sas
Consulenza privacy - DPO	UPIPA – avv. Matteo Grazioli
Consulenze specialistiche	CERBA HEALTHCARE CORPORATE SERVICELAB S.R.L.

Mappa dei servizi

	Servizi offerti				Tipologia offerta				Criteri di accesso			
	Residenziali	*Semi-residenziali*	*Ambulatoriali*	*Alberghieri*	*Posti autorizzati*	*Posti convenzionati*	*Posti a pagamento*	*Nr. Ore servizio*	*U.V.M.*	*A.P.S.P.*	*Su appuntamento*	*Comunità di Valle*
RSA posti letto base	X				66	60			X			
							6			X		
- di cui RSA sollievo	X				1	1			X			
Casa Soggiorno	X				3		3			X		
Centro diurno		X			5	4			X			
							1			X		
Fisioterapia per esterni			X					24		X	X	
Servizio mensa				X						X		
Alloggi Protetti	X				4 alloggi							X
Servizi di supporto, informativi e consulenziali	- *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 volontari e caregiver*											

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..

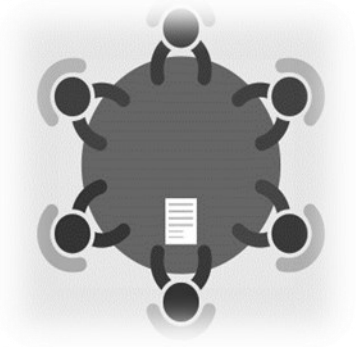
Servizi alberghieri

L'APSP offre servizio di mensa per i famigliari e per i dipendenti.

Servizi si supporto
(informativi e consulenziali)

I servizi di supporto, informativi 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
Giada Plotegher
Graziamaria Vicentini

ORGANO DI REVISIONE

Revisore unico:
Martina Tomio (rinnovo incarico dal 01/07/'23 al 30/06/'26)

LE PRINCIPALI QUESTIONI AFFRONATE DALL'ORGANO DI GOVERNO

Le attività deliberative del consiglio di Amministrazione per l'anno 2024, hanno riguardato i seguenti ambiti:

- ✓ *Riesame della Direzione*
- ✓ *Approvazione e modifica Regolamenti Aziendali*
- ✓ *Presa d'atto questionari di soddisfazione*
- ✓ *PIAO: approvazione e rendicontazione periodica*
- ✓ *Approvazione budget, tariffe, bilancio d'esercizio e piano programmatico*



TOT. 07 riunioni CdA Percentuale di partecipazione 80%

48	Deliberazioni del Consiglio di amministrazione
28	Decreti del presidente
208	Determinazioni del direttore

Deleghe del presidente – delibera n. 26/2023

Il Consiglio di Amministrazione con proprio provvedimento n° 26 dd. 08/05/23, 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 08/05/2023 al 07/05/2028**

Direttore

- **In convenzione con l'APSP di Pergine Valsugana (fino al 17/11/2025)** (prorogata con delibera CdA n° 02 dd. 08/05/2023)

Revisore dei conti

- **Nominato con delibera n° 19 dd. 16/06/2020 triennio 2020/2023**
- **Proroga con delibera n° 36 dd. 29/06/2023 triennio 2023/2026**

I rappresentanti degli ospiti

Il «*Regolamento per la per la definizione delle modalità per l'elezione dei rappresentati degli Ospiti e la relazione con il Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P.*» è stato approvato con delibera del CdA n. 13 dd. 26/03/2015 e modificato in data 07/11/2024 con delibera n. 22.

Ai sensi del suddetto *Regolamento* si evidenziano i seguenti articoli.

Art. 11 - Funzione consultiva

I rappresentanti degli ospiti svolgono funzione consultiva su tutte le problematiche di carattere generale relative all'impostazione ed all'organizzazione dei servizi erogati.
Il Presidente, qualora l'ordine del giorno del Consiglio di Amministrazione preveda la trattazione di punti relativi all'organizzazione od impostazione dei servizi, può informare i rappresentanti degli ospiti nei termini previsti per la convocazione del Consiglio.
L'Amministrazione incontra almeno ogni 4 mesi i rappresentanti degli ospiti per informare sull'attività dell'A.P.S.P. e discutere le problematiche di cui al comma 1.

Art. 12 - Funzione propositiva

I rappresentanti degli ospiti possono, in ogni periodo dell'anno, formulare al Presidente proposte, anche scritte, in ordine all'impostazione ed all'organizzazione dei servizi erogati.
Il Presidente ne riferisce al Consiglio di Amministrazione nella prima seduta utile ed informa i rappresentanti delle decisioni assunte entro 30 giorni dalla data di presentazione delle proposte.
I rappresentanti possono comunque in ogni momento chiedere informazioni sugli aspetti e le problematiche di cui all'art. 11.
Ai rappresentanti degli ospiti viene riservato, in struttura, un apposito spazio per la pubblicazione di fogli informativi e pubblicazioni.

NOMINA

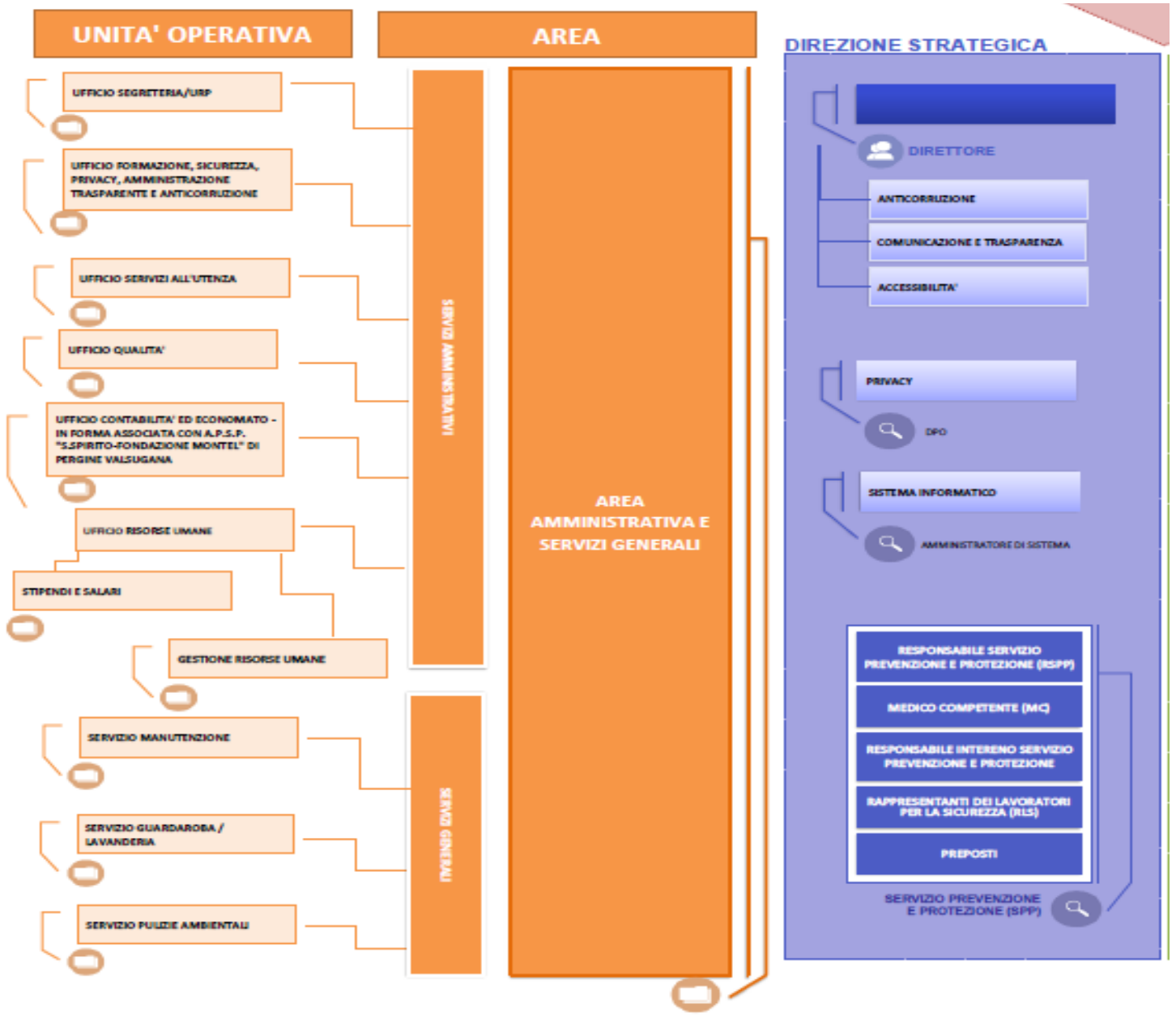
Con deliberazione n. 31 dd. 14/11/2022 il Consiglio di Amministrazione ha preso atto delle elezioni dei Rappresentanti degli ospiti avvenuta il 29/09/2022 e con successive deliberazioni n° 05 dd. 01/03/2023 e n° 48 dd. 30/10/2023 ha preso atto della surroga degli stessi.
I rappresentanti degli ospiti e familiari nel 2024 sono rimasti in carica tutto l'anno e nel corso del 2024 hanno incontrato 3 volte il CdA.

La struttura organizzativa

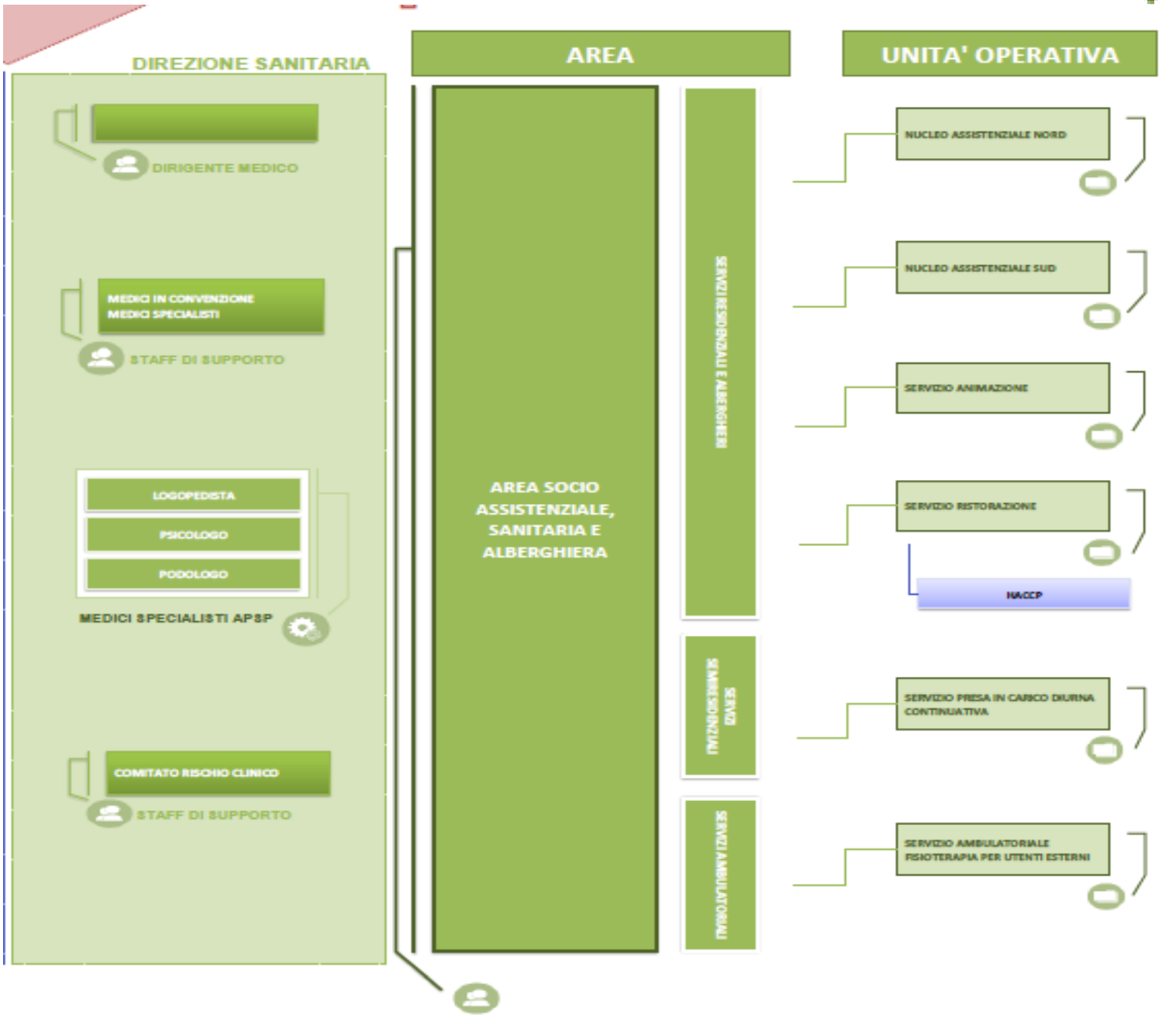
ORGANIGRAMMA AZIENDALE



ORGANIGRAMMA: LA DIREZIONE STRATEGICA



ORGANIGRAMMA: LA DIREZIONE SANITARIA

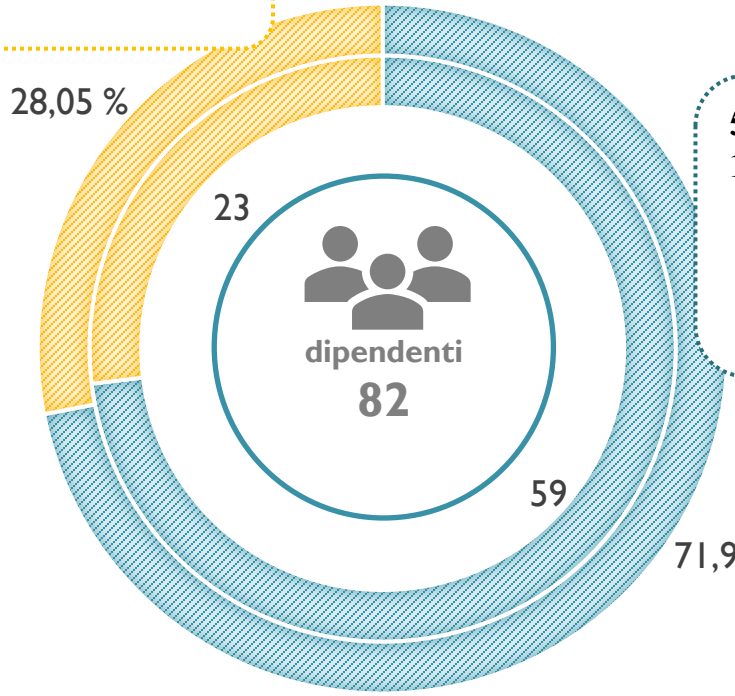


Le risorse umane

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.

23,17 % → servizi generali
4,88 % → amministrativi

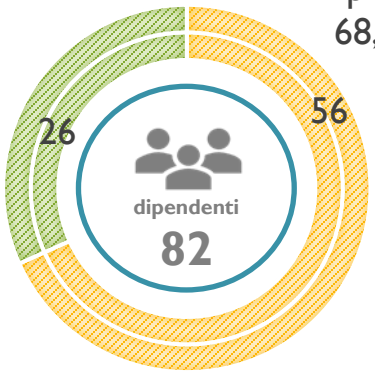


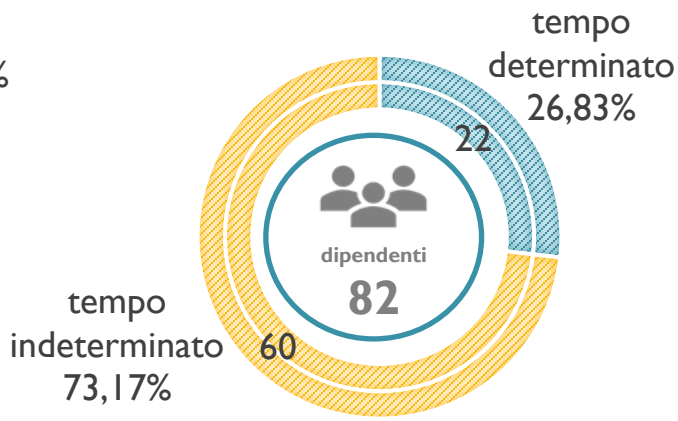
50,00 % → operatori di assistenza (OSS)
13,41 % → infermieri
2,44 % → fisioterapisti
3,66 % → animatori
1,22 % → coordinatore
1,22 % → dirigente medico

TIPOLOGIA DI CONTRATTO

71 donne 87 %

11 uomini 13 %

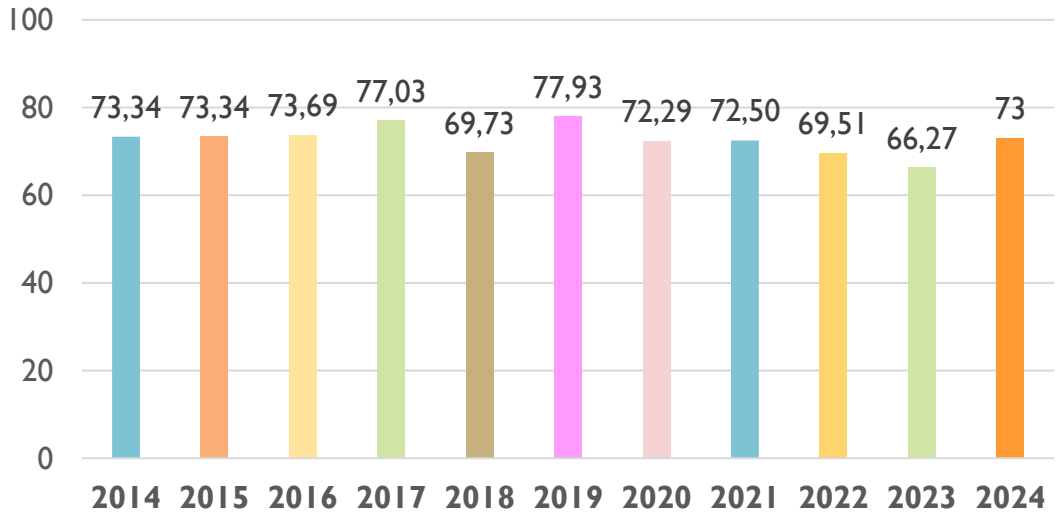




Il genere femminile risulta il più rappresentativo (87% del totale) a testimonianza che il lavoro di cura intercetta maggiormente le donne.
Il personale femminile impiegato presso la Casa Laner **con contratto part-time è del 36,62 %** (26 su 71 cioè sul totale delle dipendenti donne) questo volto ad agevolare la conciliazione lavoro-famiglia.

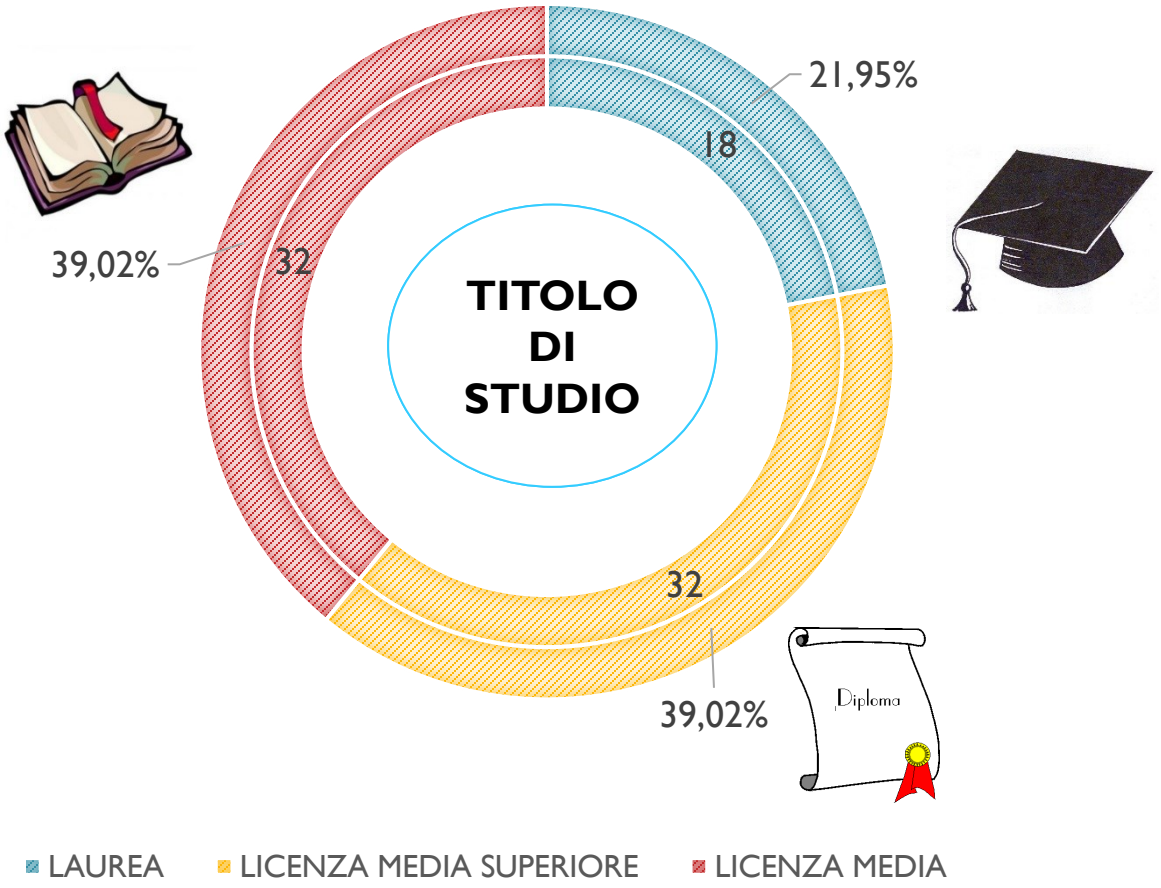
- 2021 • 35,48 %
- 2022 • 31,34 %
- 2023 • 41,43 %
- 2024 36,62%

% PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO3



TITOLO DI STUDIO

	2022	2023	2024
Licenza media	39	37	32
Licenza media superiore	29	27	32
Laurea	14	19	18



LE FASCE D'ETA'

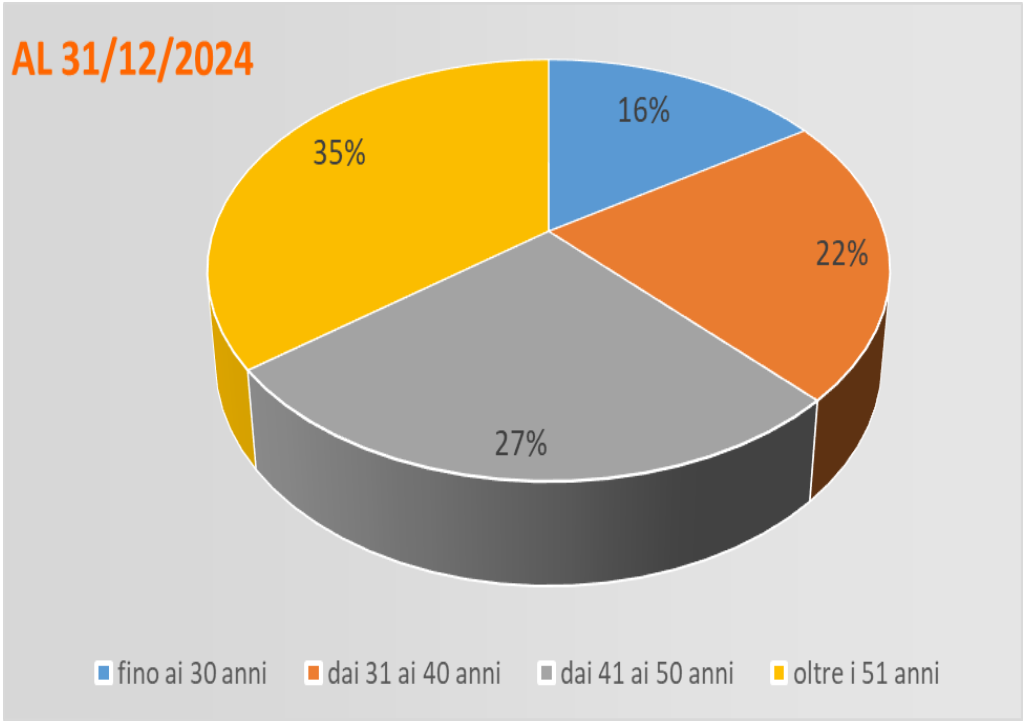
	fino ai 30 anni			dai 31 ai 40 anni			dai 41 ai 50 anni			oltre i 51 anni		
	al 31/12/22	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/22	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/22	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/22	al 31/12/23	al 31/12/24
Maschi	3	1	1	3	1	1	5	7	6	4	4	3
Femmine	12	13	12	9	14	17	14	14	16	32	29	26
TOTALE	15	14	13	12	15	18	19	21	22	36	33	29

ETA' MEDIA PRESENTI AL 31/12/2024

45,10 anni

44,90
per le femmine

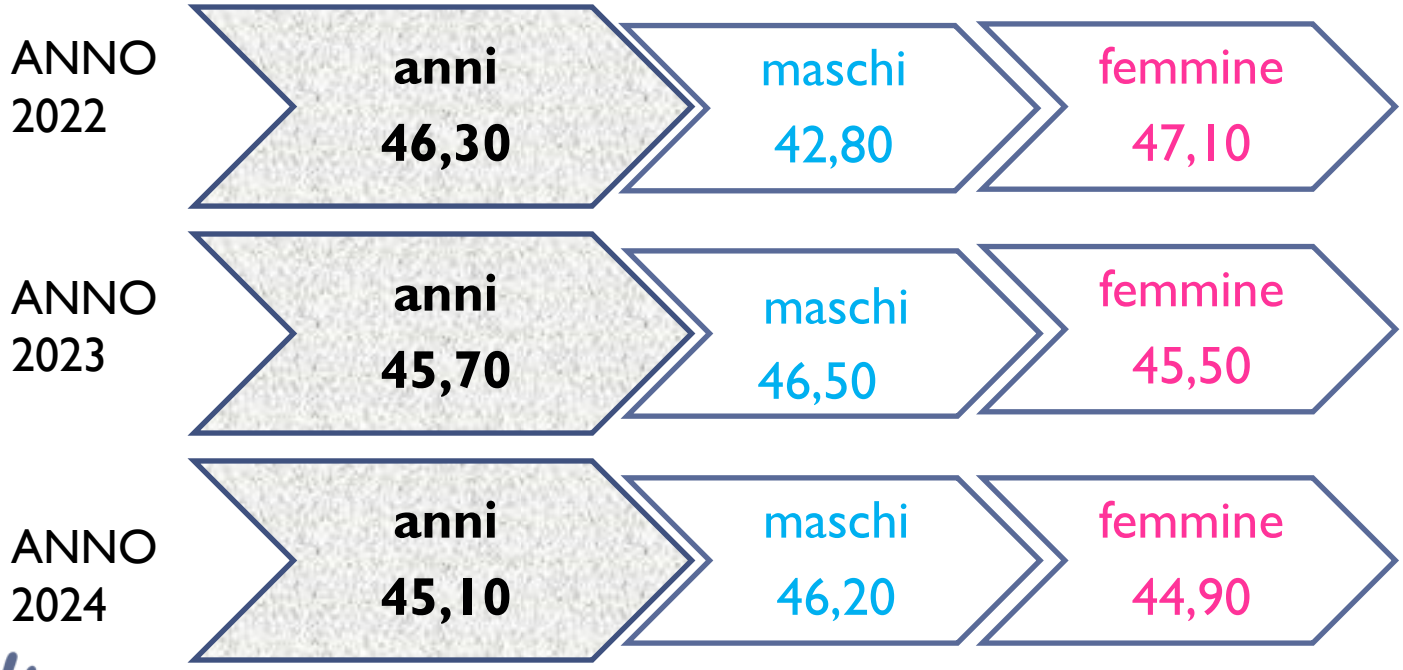
46,20
per i maschi



AGE MANAGEMENT

Negli ultimi dieci anni il numero dei dipendenti con più di 51 anni è aumentato del 32 %, passando da 22 dipendenti nel 2015 a 29 nel 2024.
Il dipendente più anziano ha 66 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 2030-2035. Tale trend impone una importante riflessione in termini di promozione di nuovi stili di vita.

Stante l'incidenza degli **over 51 (pari al 35,36 %) e over 41 (pari al 26,83 %)** 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**.** In tal senso la Casa Laner, anche nell'ambito del Family Audit**,** adotta progetti finalizzati alla promozione di corretti stili di vita nonché soluzioni organizzative in grado di garantire a tutti una idonea qualità del lavoro.

OVER 60

ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022	ANNO 2023	ANNO 2024
10,39 %	10,84 %	11,25 %	13,41 %	9,64 %	6,10 %

Nel 2024 si evidenzia che sono andati **in pensione n° 4 dipendenti**.

L'ANZIANITA' DI SERVIZIO PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO

	fino ai 10 anni			da 11 a 30 anni			oltre i 30 anni		
	al 31/12/22	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/22	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/22	al 31/12/23	al 31/12/24
Maschi	6	4	4	4	4	3	0	1	1
Femmine	25	27	33	20	17	16	2	2	3
TOTALE	31	31	37	24	21	19	2	3	4

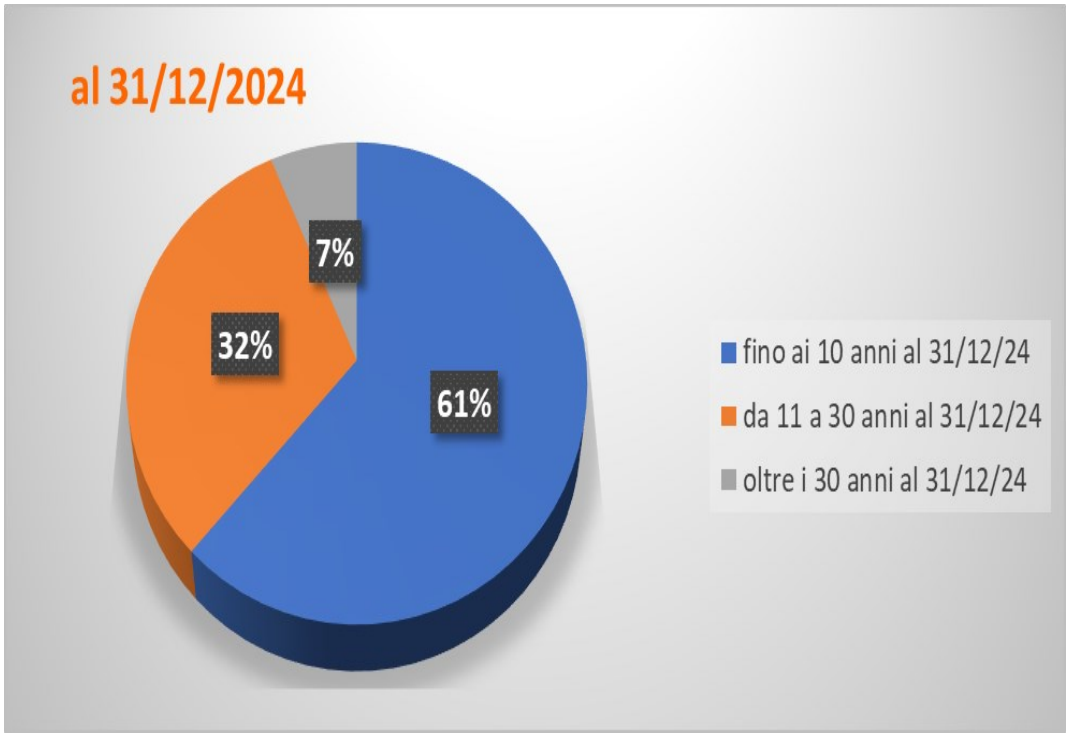
ANZIANITA' MEDIA DI SERVIZIO

10,10 anni

9,70 *per le femmine*

11,50 *per i maschi*

2022	2023	2024
12,00	11,70	10,10



I FLUSSI NELL'ANNO

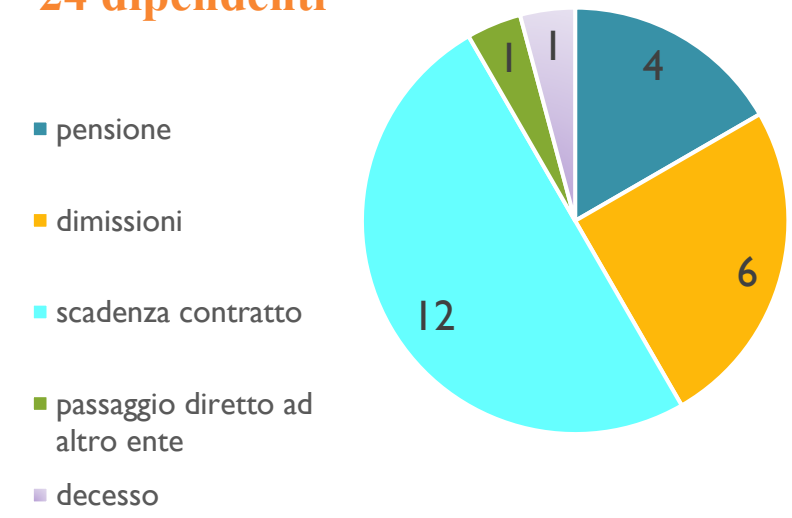
	al 31/12/22	al 31/12/23	al 31/12/24
Nr. dipendenti a tempo indeterminato	57	55	60
Nr. dipendenti a tempo determinato	25	28	22
TOTALE	**82**	**83**	**82**
MASCHI	15	13	11
FEMMINE	67	70	71

I LIBERI PROFESSIONISTI

La Casa Laner si avvale di liberi professionisti esclusivamente nell'ambito delle professioni sanitarie solo ed esclusivamente nel caso di assenze di tali professionalità all'interno dell'organico aziendale o nel caso di temporanea sostituzione del personale dipendente.

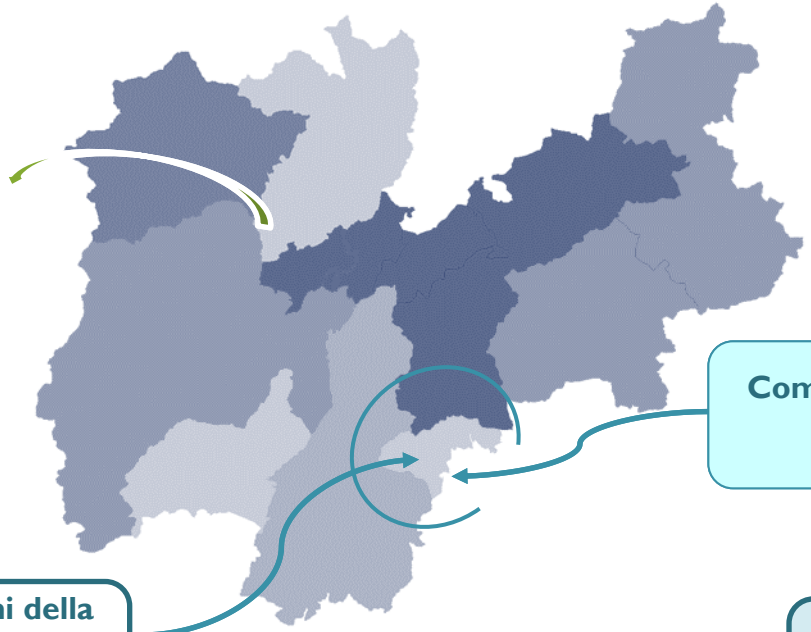
Servizio	Nr. ore 2024
medico sostituto	77,87
logopedia	9,25
infermieristico	507,00
psicologico	130,80
podologico	23,00

Cessazioni 2024 = 24 dipendenti



LA PROVENIENZA DEI DIPENDENTI

Furori provincia
6 %



Comunità di Valle
61%

di cui

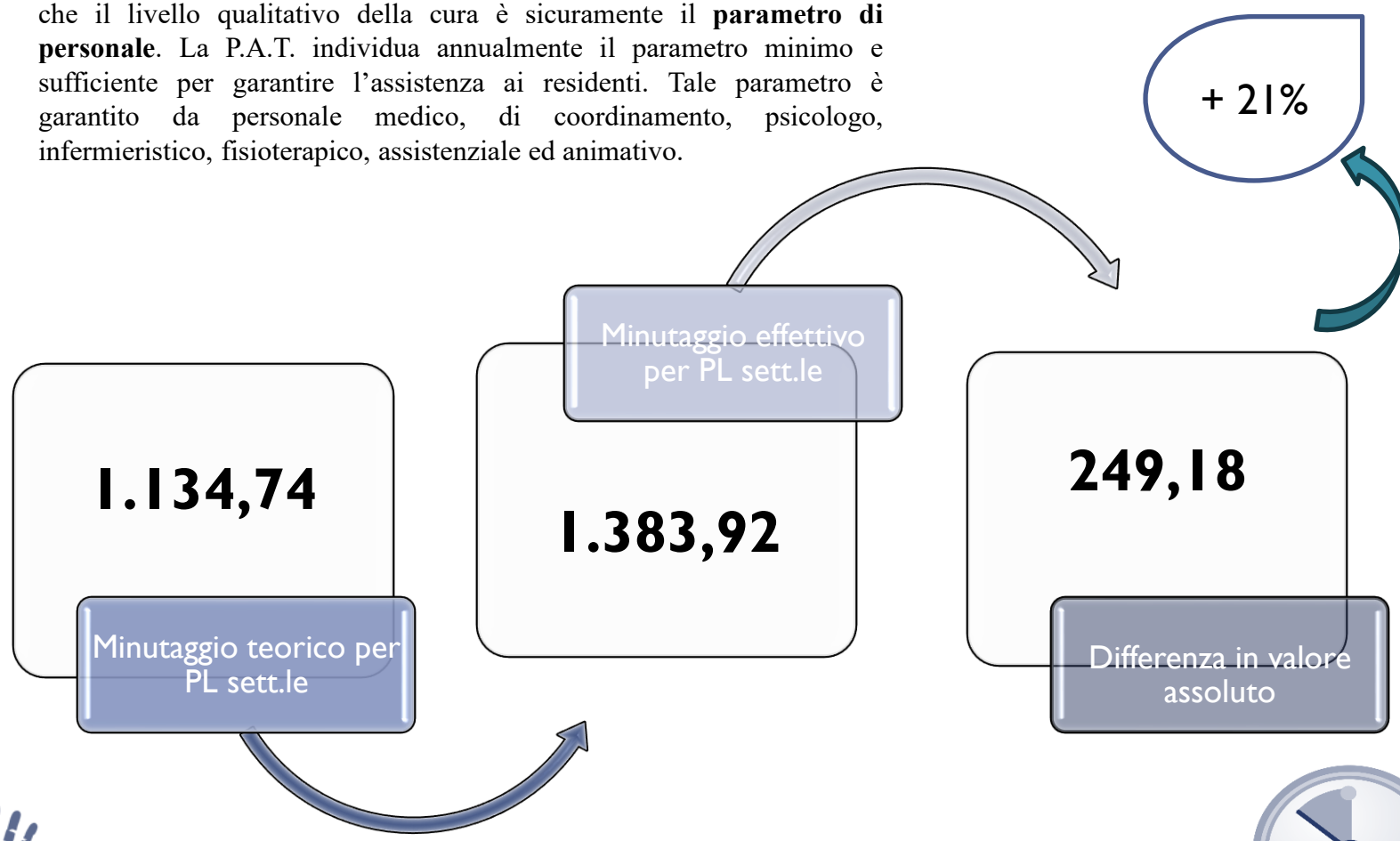
Folgaria
51 %

Altri comuni della provincia di Trento
33 %

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.***

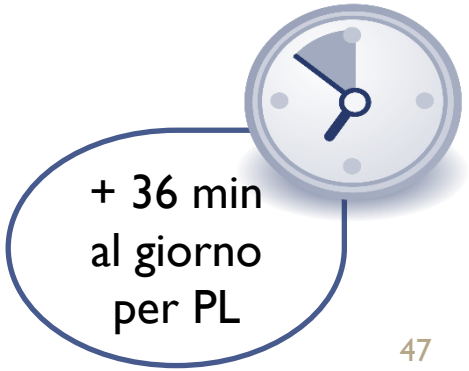
I PARAMETRI PROVINCIALI

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, psicologo, 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 2024 tale differenza corrisponde a 36 min in più al giorno per posto letto.

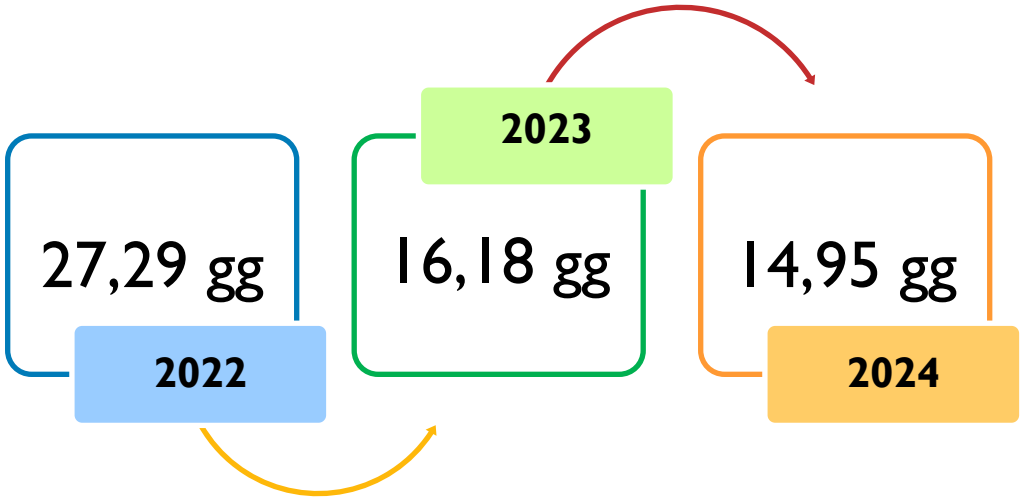


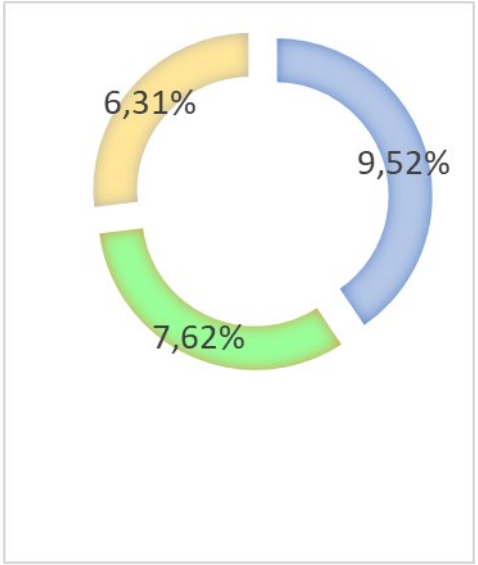
TASSO DI ASSENTEISMO

Nel 2024 si registra una diminuzione delle assenze per malattia.

	2022			2023			2024		
DESCRIZIONE ASSENZE	GIORNI	MEDIA	% ASSENZE	GIORNI	MEDIA	% ASSENZE	GIORNI	MEDIA	% ASSENZE
GIORNI INFORTUNIO	47	0,57	0,16	0	0,00	0,00	47	0,57	0,16
MALATTIA DA CERTIFICATO MEDICO	2.157	26,30	7,21	1.223	14,73	4,04	1.075	13,11	3,58
MALATTIA AUTOCERTIFICATA	81	0,99	0,27	120	1,45	0,40	151	1,84	0,50
METERNITA' E CONGEDO PARENTALE	515	6,28	1,72	882	10,63	2,91	500	6,10	1,67
PERMESSO RETR. ASSISTENZA FAMILIARE	7	0,09	0,02	27	0,33	0,09	45	0,55	0,15
PERMESSO RETR. LEGGE 151/01	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
PERMESSO LEGGE 104/92	43	0,52	0,14	56	0,67	0,18	76	0,93	0,25
TOTALE ASSENTEISMO			9,52%			7,62%			6,31%

MEDIA GIORNI ASSENZA PER MALATTIA





INFORTUNI

	2022	2023	2024
Infortuni	4	0	2
Giorni infortunio	47	0	47
Visite mediche D. Lgs. 81/2008	57	63	46
Idoneità senza limitazioni	69 %	72 %	66 %

L'attività formativa, informativa e consulenziale ha garantito nel tempo il contenimento del numero e della gravità degli infortuni al personale dipendente che anche nell'anno 2024 risultano quasi irrilevanti.

TIPOLOGIA DI INFORTUNIO

	2022	2023	2024
Biologico	0	0	0
Caduta accidentale	3	0	0
Altro	1 (ferita da taglio)	0	2 (trauma distorsivo)

LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

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



OFFERTA FORMATIVA	2022	2023	2024
Numero eventi formativi proposti	47	54	66
Numero formati	81	75	88
% di personale formato (sul totale dipendenti dell'anno)	82,65%	72,82%	89,80%

	2022			2023			2024		
	Formazione interna	Formazione esterna	FAD	Formazione interna	Formazione esterna	FAD	Formazione interna	Formazione esterna	FAD
Ore di formazione	258,60	170,00	269,25	474,50	341,25	300,25	565,00	571,50	471,75
Media ore di formazione pro-capite	8,62			14,88			18,28		



PIANO FORMAZIONE CONSORTILE 2022-2024

Per il triennio 2022-2024 la Casa Laner ha predisposto ed attivato, un Piano della formazione consortile in collaborazione con l'APSP «S. Spirito – Fondazione Montel» di Pergine Valsugana, detto piano viene aggiornato annualmente.

... RIASSUMENDO



N° 66
corsi

N° 22
riunioni

Ore 1.394,50
formazione personale a contatto con l'utenza

Ore 213,75
formazione personale che svolge attività di supporto

*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 vigente.*

*Sul **totale ore formazione** **n° 711 pari al 44,21% delle ore sono state effettuate per corsi in materia di sicurezza.***

STAGE E TIROCINI

La Casa Laner ha stipulato nel corso degli anni varie convenzioni 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 2024 la Casa Laner ha attivato **n° 2 tirocini**, svolti nel servizio medico e nel servizio animazione.

Ente	Periodo	Mansione tirocinio	N° tirocinanti	Ore sett.
Scuola di Formazione specifica in medicina generale - Trento	dal 11/03/2024 al 15/03/2024	Servizio medico	1	14 ore
Scuola Istituto "Don Milani" - Rovereto	02/12/2024 al 20/12/2024	Servizio animazione	1	24 ore

	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024
N° tirocini	5	3	2



INTERVENTI DI POLITICHE DEL LAVORO

Dal 2013 al 2023 la Casa Laner ha aderito ad **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**.**

Nel 2024 la Casa Laner NON ha aderito al progetto Intervento 3.3D (ex Intervento 19), proposto dall'Agenzia del Lavoro di Trento, (progetto volto ad agevolare l'inserimento nel mondo del lavoro di persone deboli e favorire il recupero sociale e lavorativo di persone in situazioni di svantaggio sociale attraverso la progettazione e l'attuazione di progetti di inserimento lavorativo), per mancanza di candidati disponibili.

Il volontariato

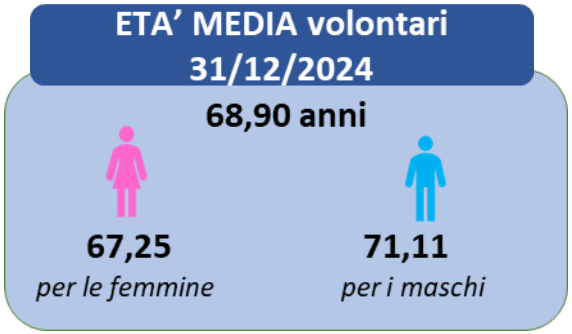
In agosto 2021 è stato approvato il "**Regolamento per lo svolgimento di attività di volontariato presso l'A.P.S.P. Casa Laner di Folgaria**". La Casa Laner, infatti, promuove ed incentiva la collaborazione del volontariato, per lo svolgimento di attività integrate e complementari agli apporti professionali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

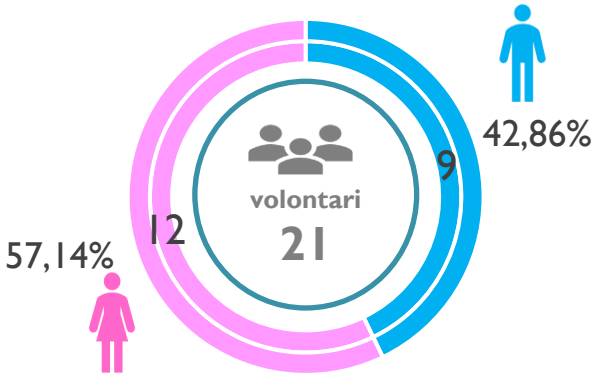
Dall'anno 2023 si registra un consolidamento dei volontari attivi che rappresentano risorse fondamentali a supporto dell'attività di cura.

LE ATTIVITA' DEL VOLONTARIATO:

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



	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024
N° volontari	16	20	21
età media	70,44	70,40	68,90

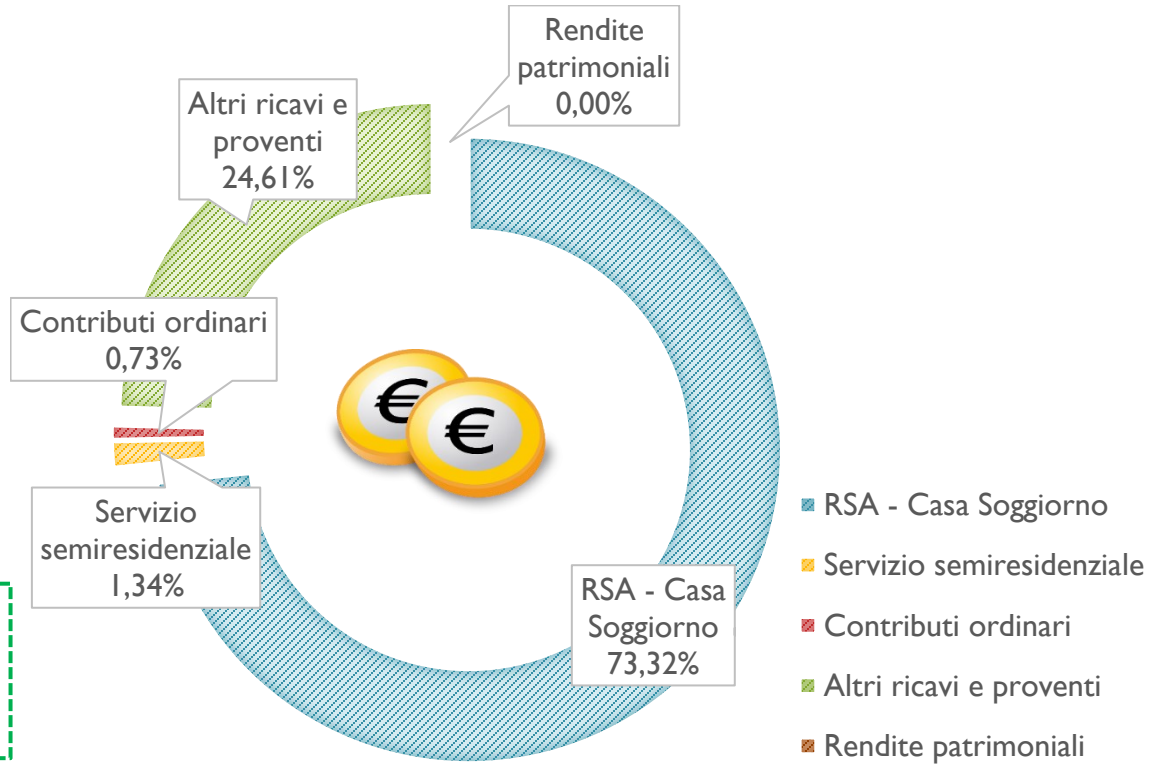


I principali dati economico patrimoniali

Il **valore della produzione** anno 2024 è pari ad **€ 4.417.667,15.**
Il **patrimonio netto** è pari ad **€ 19.373.564,65** ed è rappresentato sostanzialmente dal valore degli immobili e dalle riserve di utili accantonate negli anni.
Il bilancio d'esercizio 2024 ha chiuso con un utile di **€ 5.627,24**

Totale vendite e prestazioni	**€ 3.298.275,54**
Totale dei costi	**€ 4.415.388,94**

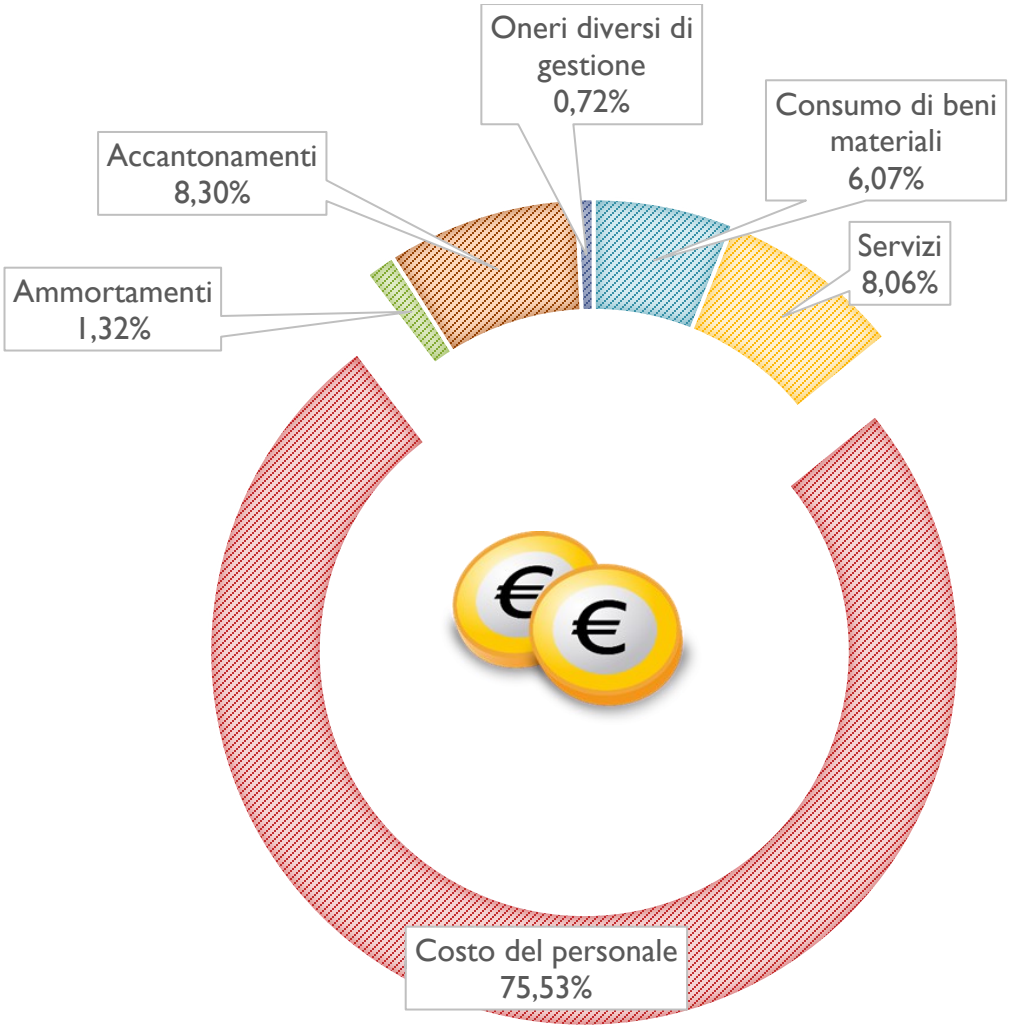
COMPOSIZIONE DEI RICAVI



COMPOSIZIONE:

L' 73,32% dei ricavi è rappresentato dalle **rette.**

COMPOSIZIONE DEI COSTI



COMPOSIZIONE:

L' **75,53 %** dei costi è rappresentato dalla risorsa principale che è il **personale dipendente.**



Il patrimonio netto

€ 19.373.565

STATO PATRIMONIALE

Descrizione	2022	2023	2024
ATTIVO	**€ 21.001.587,55**	**€ 21.036.633,78**	**€ 21.147.109,62**
B) IMMOBILIZZAZIONI	€ 19.408.791,87	€ 19.401.542,26	€ 19.441.997,48
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	€ 1.373,56	€ 3.584,03	€ 3.680,38
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	€ 19.406.023,97	€ 19.396.563,89	€ 19.436.612,86
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	€ 1.394,34	€ 1.394,34	€ 1.704,24
C) ATTIVO CIRCOLANTE	€ 1.584.224,64	€ 1.628.048,87	€ 1.696.552,39
I) RIMANENZE	€ 13.302,60	€ 15.629,42	€ 8.042,71
II) CREDITI	€ 840.574,63	€ 805.245,42	€ 1.011.625,05
III) ATTIVITA' FINANZIARIE NON IMMOBIL.			€ 0,00
IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE	€ 730.347,41	€ 807.174,03	€ 676.884,63
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 8.571,04	€ 7.042,65	€ 8.559,75
RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 8.571,04	€ 7.042,65	€ 8.559,75
PASSIVO	**€ 21.001.587,55**	**€ 21.036.633,78**	**€ 21.147.109,62**
A) PATRIMONIO NETTO	€ 19.358.427,01	€ 19.367.937,41	€ 19.373.564,65
PATRIMONIO NETTO	€ 19.358.427,01	€ 19.367.937,41	€ 19.373.564,65
B) CAPITALE DI TERZI	€ 1.514.607,30	€ 1.537.743,01	€ 1.649.186,56
FONDI RISCHI E ONERI	€ 471.522,94	€ 462.008,24	€ 750.385,62
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	€ 452.918,07	€ 438.501,92	€ 345.102,81
DEBITI	€ 590.166,29	€ 637.232,85	€ 553.698,13
C) RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 128.553,24	€ 130.953,36	€ 124.358,41
RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 128.553,24	€ 130.953,36	€ 124.358,41

CONTO ECONOMICO



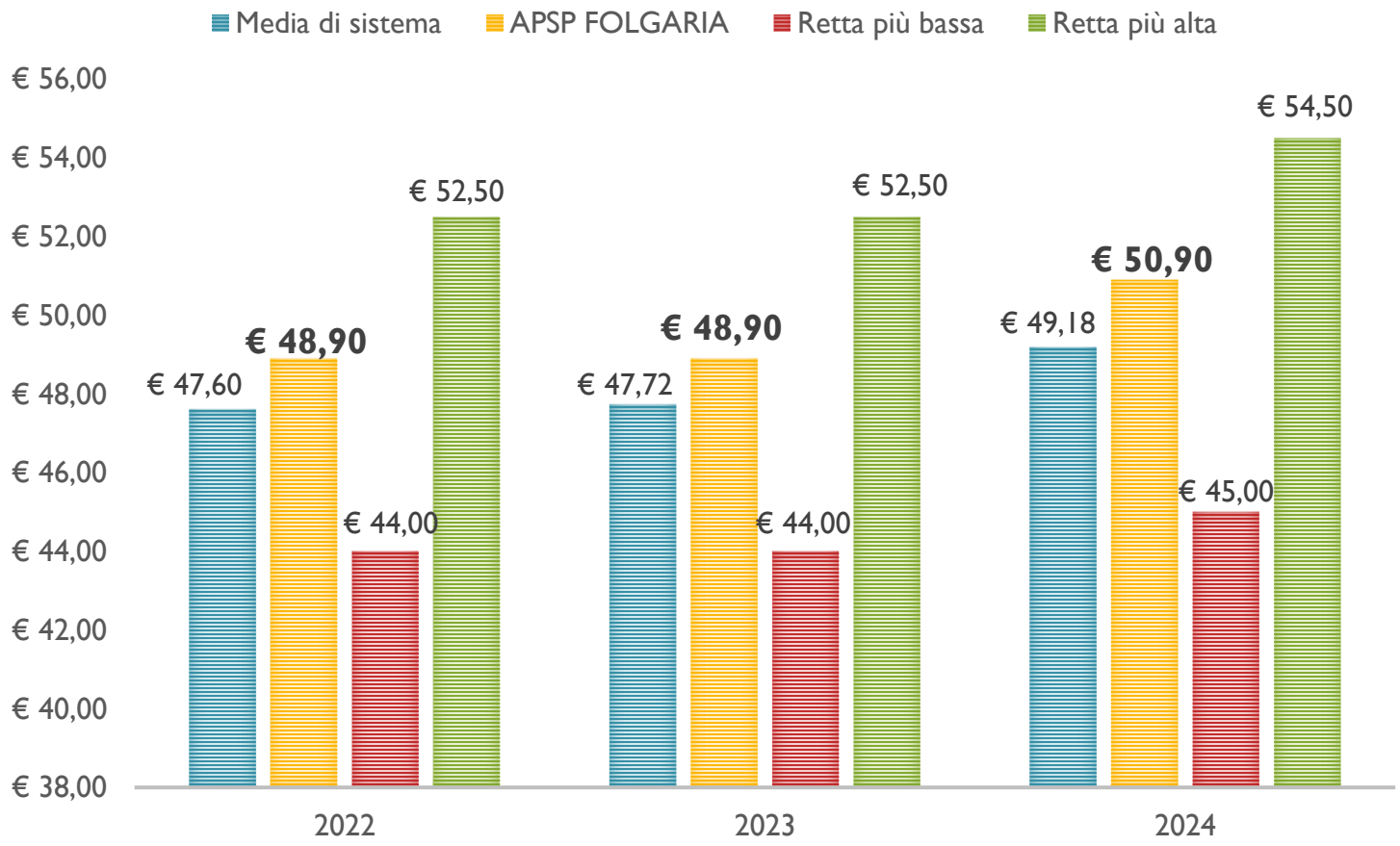
Descrizione	2022	2023	2024
A) Valore della produzione	€ 3.712.436,03	€ 3.712.308,75	€ 4.417.667,15
RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI	€ 3.054.281,95	€ 3.219.958,08	€ 3.298.275,54
INCREMENTI DI IMMOB. PER LAVORI INTERNI			€ 0,00
ALTRI RICAVI E PROVENTI	€ 658.154,08	€ 492.350,67	€ 1.119.391,61
B) Costi della produzione	€ 3.712.823,20	€ 3.702.538,55	€ 4.415.388,94
ACQUISTI DI BENI MATERIALI	€ 222.207,31	€ 254.090,86	€ 260.298,15
VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	€ 3.850,00	-€ 2.326,82	€ 7.586,71
SERVIZI	€ 397.821,79	€ 384.111,76	€ 355.959,89
GODIMENTO BENI DI TERZI			€ 0,00
COSTO PER IL PERSONALE	€ 2.835.672,64	€ 2.975.468,06	€ 3.334.740,42
AMMORTAMENTI	€ 53.656,68	€ 50.400,07	€ 58.418,49
ACCANTONAMENTI	€ 178.415,32	€ 0,00	€ 366.657,57
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	€ 21.199,46	€ 40.794,62	€ 31.727,71
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI di PRODUZIONE (A-B)	-€ 387,17	€ 9.770,20	€ 2.278,21
C) Proventi e oneri finanziari			
15) Proventi da partecipazioni	€ 6.033,79	€ 5.382,90	€ 9.019,30
17) Interessi e altri oneri finanziari	€ 55,62	€ 51,70	€ 79,27
TOTALE PROVENTI e ONERI FINANZIARI (15+16-17±17bis)	€ 5.978,17	€ 5.331,20	€ 8.940,03
E) Proventi e oneri straordinari			
20) Proventi			
21) Oneri			
TOTALE PARTITE STRAORDINARIE (20-21)			
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B±C±D±E)	€ 5.591,00	€ 15.101,40	€ 11.218,24
Imposte sul reddito	-€ 5.591,00	-€ 5.591,00	-€ 5.591,00
IMPOSTE SUL REDDITO	-€ 5.591,00	-€ 5.591,00	-€ 5.591,00
Risultato d'esercizio	€ 0,00	€ 9.510,40	€ 5.627,24
RISULTATO DI ESERCIZIO	**€ 0,00**	**€ 9.510,40**	**€ 5.627,24**

La retta

La retta alberghiera è rimasta invariata negli anni 2022 e 2023, per il 2024 si è ritenuto opportuno e necessario aumentarla di € 2,00 giornalieri portando la **retta giornaliera ad € 50,90**, che rimane comunque entro il limite massimo previsto dalle Direttive Provinciali in materia di RSA.

Retta «Casa Laner» **€ 50,90**

CONFRONTO RETTA MEDIA DI SISTEMA



I fornitori

FATTURATO PER SETTORE DI ATTIVITA'

	2022	2023	2024
Acquisto di beni	€ 226.057,31	€ 251.764,04	€ 267.884,86
Acquisto di servizi	€ 156.663,44	€ 155.140,43	€ 91.720,69
Utenze	€ 142.339,82	€ 113.609,04	€ 132.070,79
Manutenzioni	€ 48.395,83	€ 66.266,98	€ 77.282,90
Consulenze	€ 27.623,78	€ 23.659,10	€ 30.085,95



DONAZIONI

Nel corso del 2024 sono state effettuate le seguenti donazioni da alcuni benefattori per un totale di **€ 370,00**

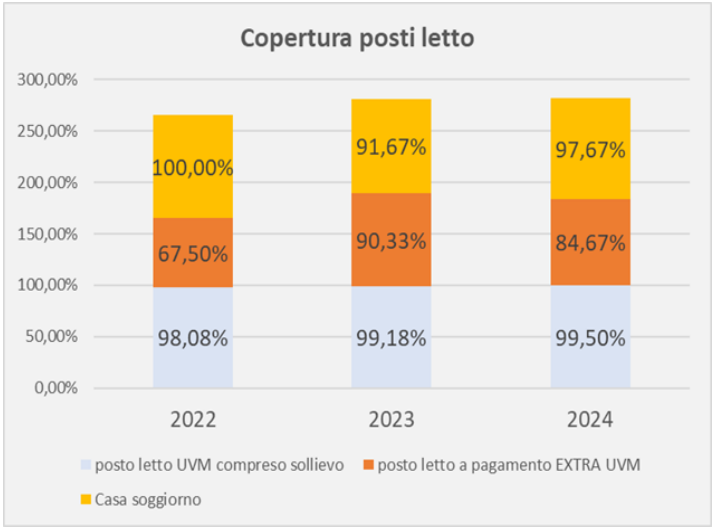
Servizi residenziali

I servizi residenziali sono stati creati per garantire le funzioni proprie del nucleo famigliare. 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

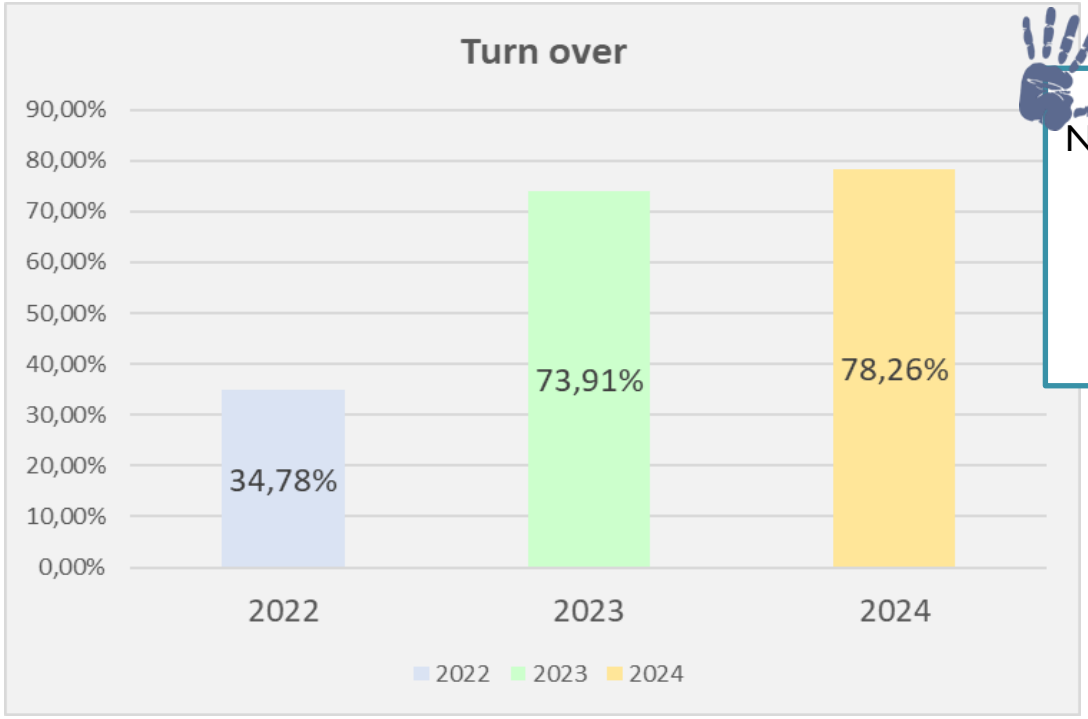
Il tasso di occupazione posto letto, che rappresenta un indicatore di efficienza e di economicità per il bilancio di Casa Laner, dal 2023 è tornato ai livelli pre-pandemici attestandosi negli ultimi 2 anni attorno al 98 %.

	2022	2023	2024
TOT. COPERTURA POSTI LETTO	**95,51 %**	**98,09 %**	**98,13 %**
- UVM (compreso Sollievo)	98,08 %	99,18 %	99,50 %
- EXTRA-UVM	67,50 %	90,33 %	84,67 %
- CASA SOGGIORNO	100 %	91,67 %	97,67 %



TURN OVER

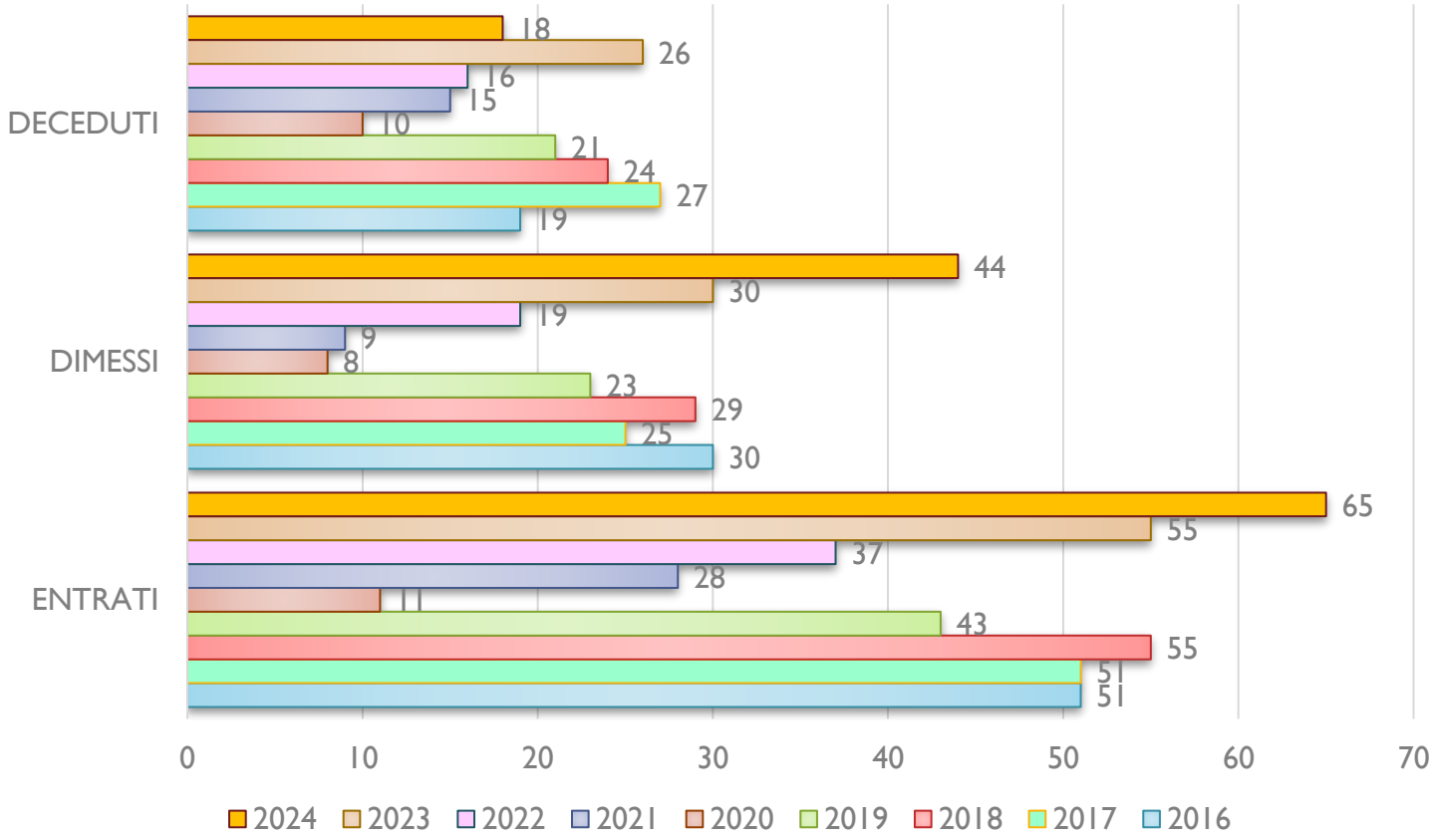
	2022	2023	2024
ENTRATI (esclusi i passaggi interni)	26	50	57
USCITI (esclusi i passaggi interni)	24	51	54
turn over	***34,78%***	***73,91%***	***78,26%***



Nel 2024 si conferma un **turn-over superiore al 70%** determinato principalmente dalla gestione dei posti letto a pagamento.

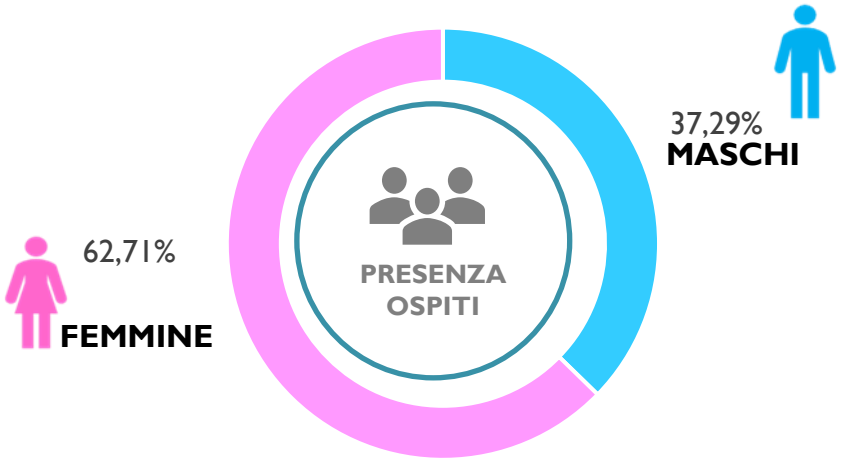
ENTRATI / USCITI

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Entrati	51	51	55	43	11	28	37	55	65
- di cui PL SOLLIEVO	11	10	11	11	3	3	10	12	12
Dimessi	30	25	29	23	8	9	19	30	44
Deceduti	19	27	24	21	10	15	16	26	18



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.



ETA' MEDIA presenti al 31/12/2024

85,01 anni

86,45
per le femmine

81,95
per i maschi

ETA' MEDIA

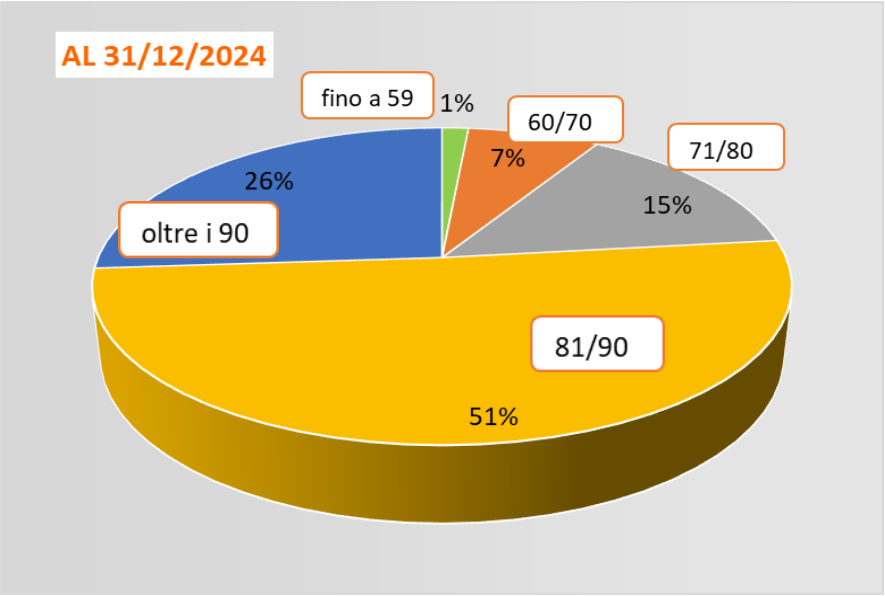


LE FASCE D'ETA'

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 31/12/22	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/22	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/22	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/22	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/22	al 31/12/23	al 31/12/24
Maschi	0	1	1	0	1	2	5	4	3	9	11	12	3	4	4
Femmine	0	0	0	3	2	3	8	7	7	24	23	23	15	13	14
TOTALE	0	1	1	3	3	5	13	11	10	33	34	35	18	17	18

	anni
Utente più giovane	48
Utente più anziana	98



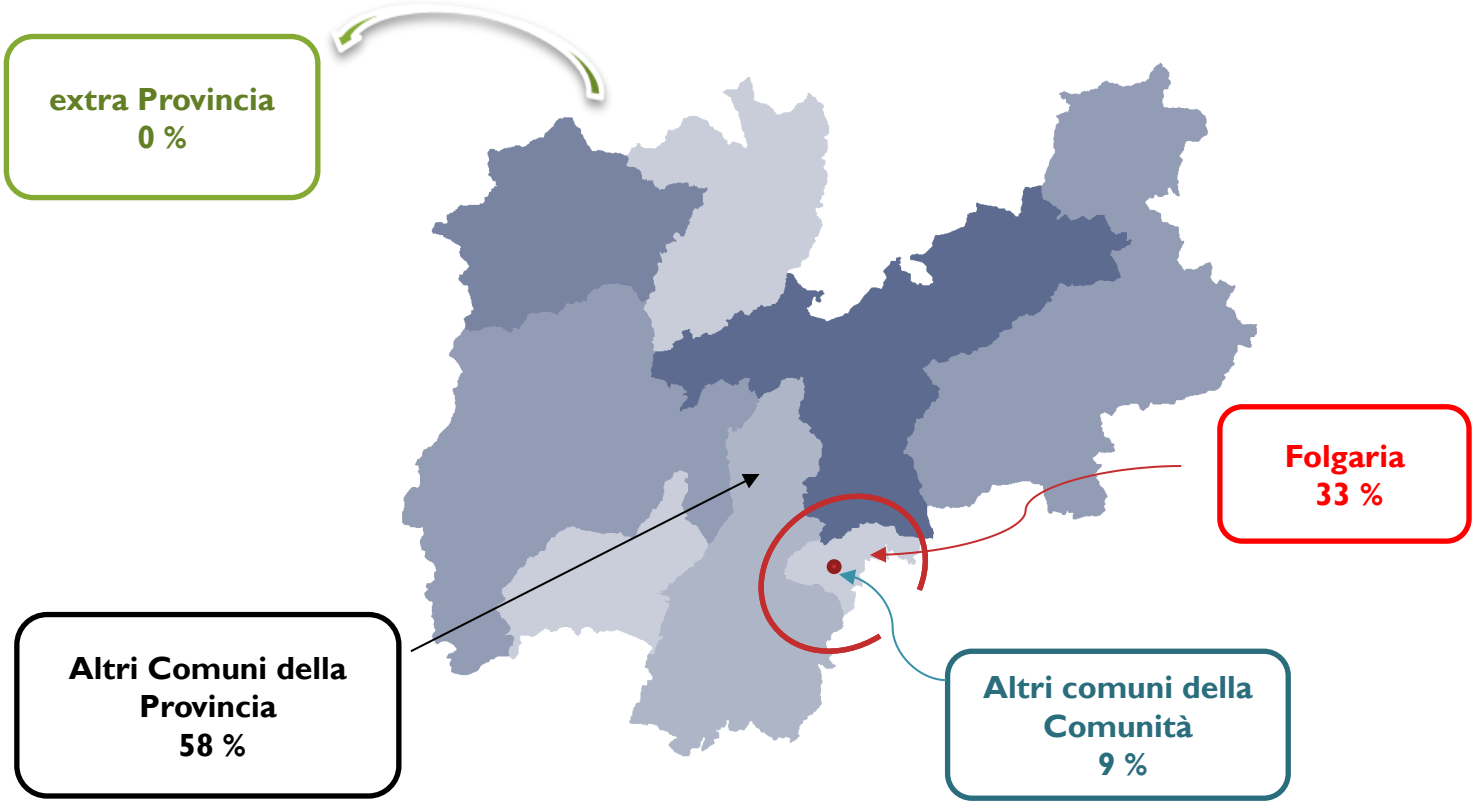
ULTRA 81

ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022	ANNO 2023	ANNO 2024
77,94 %	77,05 %	73,85 %	76,12 %	77,27 %	76,81 %

LA PROVENIENZA

La Casa Laner si dimostra negli anni **riferimento locale per l'assistenza residenziale** ad anziani e persone non autosufficienti.
Si evidenzia comunque una diminuzione degli ospiti provenienti dai comuni facenti parte della **Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri.**

2022	2023	2024
61 %	49 %	42 %



PERMANENZA MEDIA IN STRUTTURA



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Meno di 1 anno	18	21	21	21	7	19	19	22	26
Da 1 anno a 5 anni	34	28	32	35	38	28	31	30	29
Oltre i 5 anni	16	18	16	12	16	18	17	14	14





PERMANENZA MEDIA PER GENERE

La riduzione del periodo medio di permanenza degli ospiti in RSA può essere spiegato dall'aumento della complessità clinico-assistenziale degli utenti in ingresso che determina un maggior carico sanitario per la gravità delle patologie.

	Anni medi di permanenza	FEMMINE	MASCHI
2024	2,99 anni	3,04 anni	2,64 anni
2023	3,38 anni	3,18 anni	3,81 anni
2022	3,58 anni	3,34 anni	4,27 anni
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

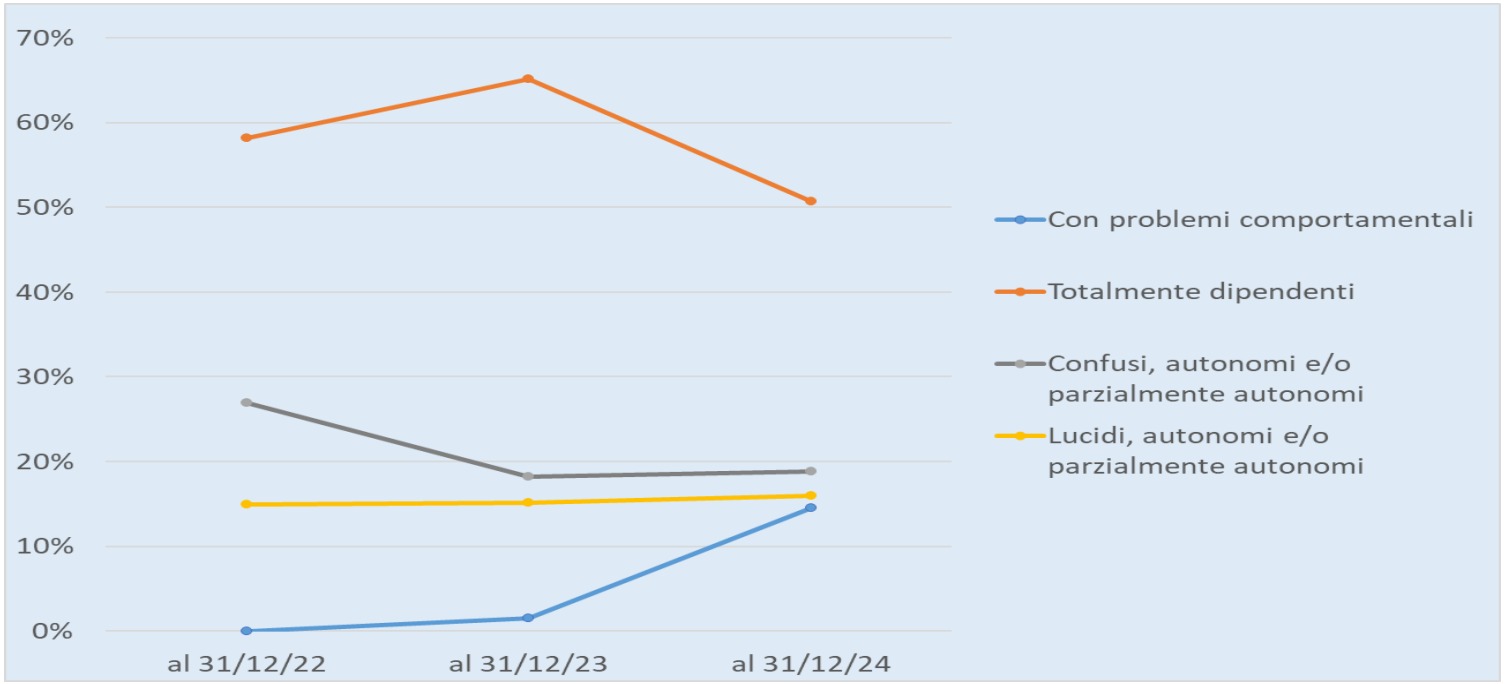
Un residente è ospite della struttura da 27 anni (dal 1997).

I PRIFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI

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

	al 31/12/22	al 31/12/23	al 31/12/24
Con problemi comportamentali	0%	2%	14%
Totalmente dipendenti	58,21%	65,15%	50,72%
Confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi	26,87%	18,18%	18,84%
Lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi	14,93%	15,15%	15,94%

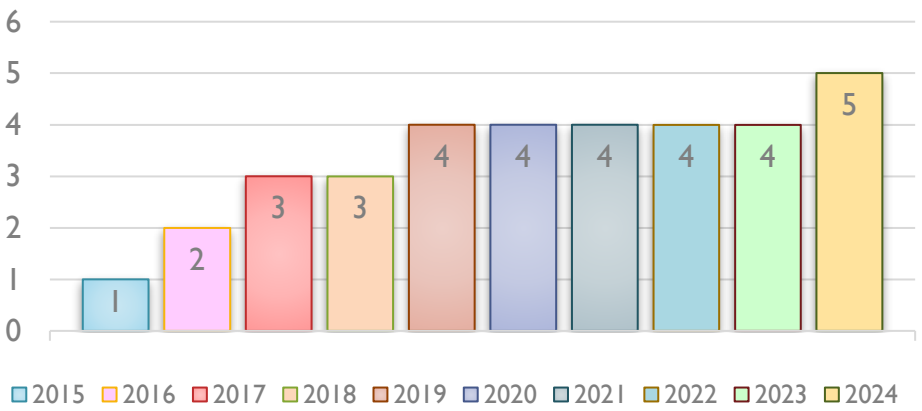
I dati sui profili di gravità dei residenti, nel triennio 2022-2024, mostrano un trend ormai consolidato di incremento delle patologie e della complessità clinico-assistenziale degli ospiti residenti con un conseguente incremento del carico assistenziale e sanitario. Nel 2024 si evidenzia, a differenza del biennio 2022-2023, la presenza di ospiti con gravi disturbi del comportamento.

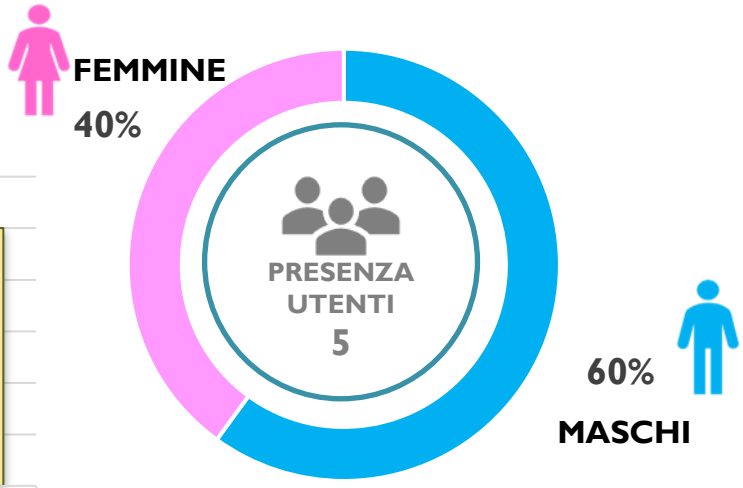


Alloggi protetti «Casa dei nonni»

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, al 31/12/2024 si registrano n° 4 alloggi occupati, con n° 5 utenti presenti.





	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Età media	77,66	62,66	65,75	66,75	72,50	80,25	77	77,80



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		U.V.M.
			1	A.P.S.P.

ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO

Posti convenzionati:

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

Posti non convenzionati:

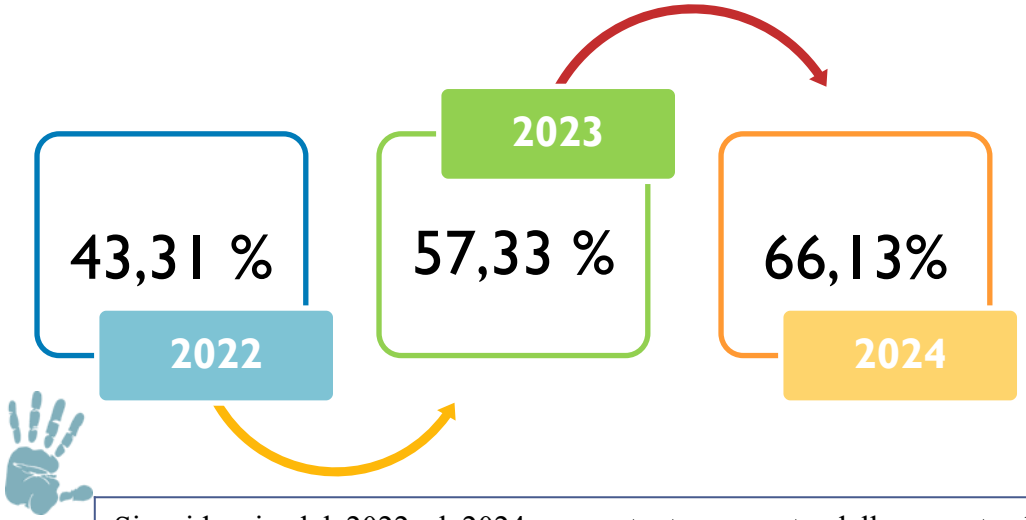
L'orario di apertura del centro diurno è il seguente: **dal lunedì alla domenica dalle ore 08:30 alle 17:30**.

GLI UTENTI DEL CENTRO DIURNO

I dati rappresentati in questa sezione si riferiscono al periodo 01/01/2024 – 31/12/2024

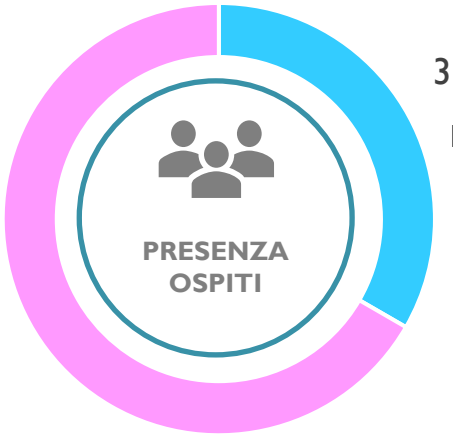
	2022	2023	2024
Numero utenti	8	10	15
- di cui CD convenzionato	7	9	10
- di cui CD a pagamento	1	1	5
Nuovi utenti inseriti	3	4	8
Utenti dimessi	2	3	7
Età media	80,88	82,90	79,20

% GIORNATE DI COPERTURA



Si evidenzia dal 2022 al 2024 un costante aumento della coperta dei posti, segno che il servizio è apprezzato e utile per la Comunità.

UTENTI PER GENERE



33,33%

MASCHI

66,67%

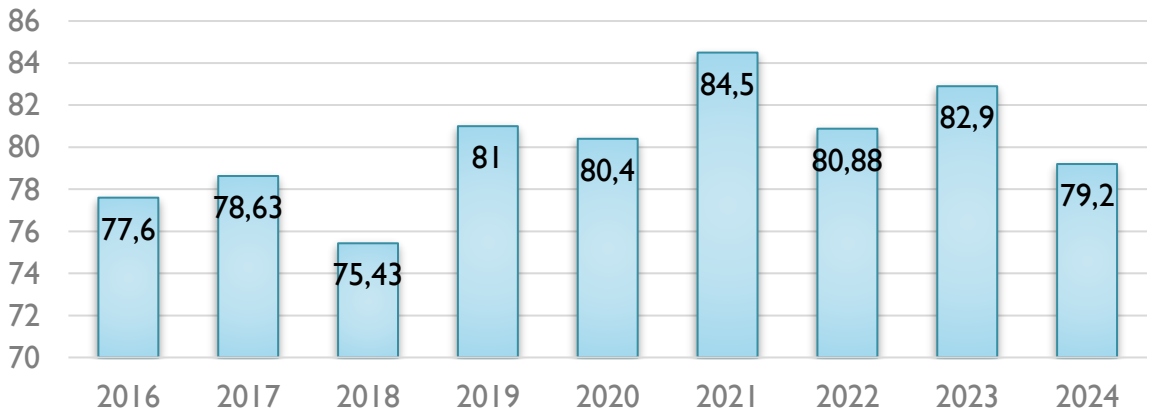
FEMMINE

ETA' MEDIA
79,20 anni

86,70 anni
per le femmine

64,20 anni
per i maschi

ETA' MEDIA





Servizi ambulatoriali

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI

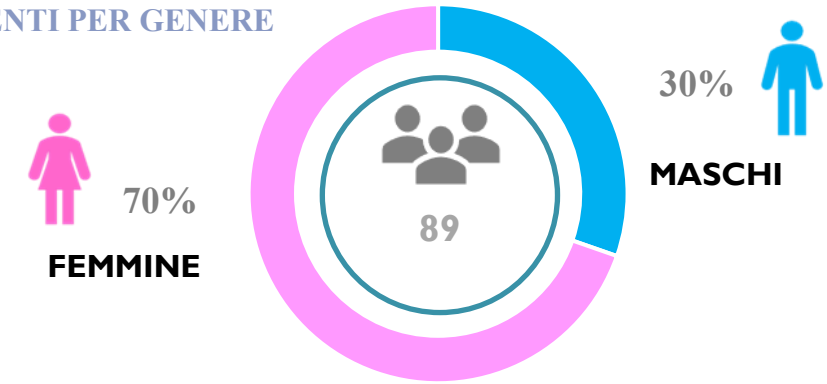
L'A.P.S.P. Casa Laner è autorizzata ed accreditata per l'erogazione delle prestazioni di recupero e rieducazione funzionale presso la R.S.A. a favore dell'utenza esterna sia a pagamento che in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari. L'apertura di questo servizio, a carattere ambulatoriale all'esterno, mira **all'integrazione dell'Azienda nel tessuto sociale della comunità**. Le prestazioni vengono effettuate da fisioterapisti dipendenti dell'A.P.S.P..

*Con determinazione del dirigente PAT n. 106860 dd. 02/10/23 è stato autorizzato il **TRASFERIMENTO DEFINITIVO** del servizio di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni **presso i locali della Casa dei Nonni.***

	2022	2023	2024
N° accessi	71	79	89
N° ore	512,50	618,00	631,50
Giorni medi di attesa	100	205	383
Età media	58,49	64,10	68,48

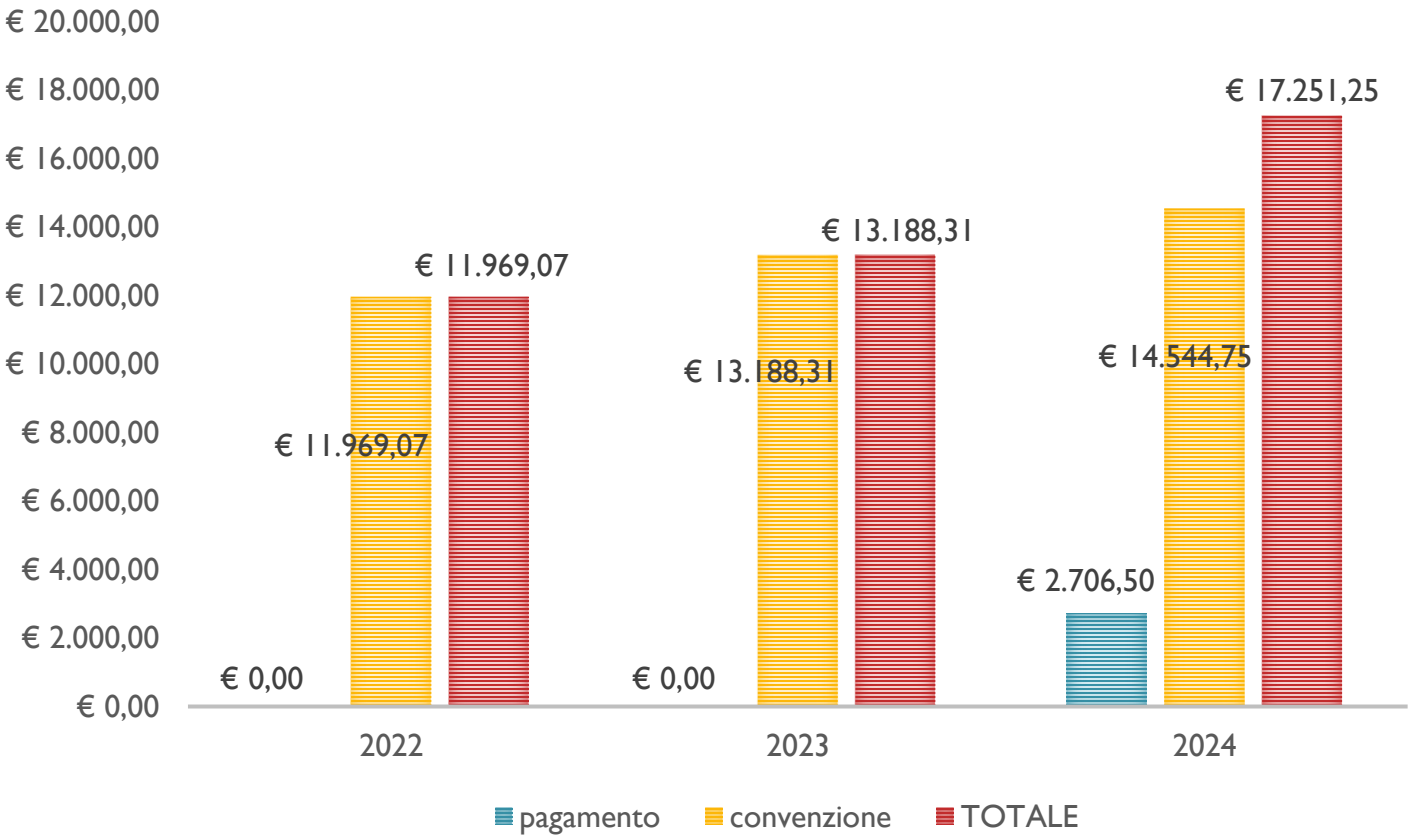
Si evidenzia un costante incremento dei tempi d'attesa dovuti in parte anche ad utenti che accedono al servizio con criteri di priorità (con esiti recenti di trauma, frattura, intervento protesico, lesioni neurologiche acute) e che quindi vengono presi in carico prima dei pazienti con patologie croniche.
Al fine di "snellire" la lista d'attesa da giugno 2023 sono state incrementate le ore dedicate al servizio di fisioterapia per esterni passando da 18 h/sett. a 24 h/sett..
Nonostante tale incremento orario si registra un incremento della domanda a cui il singolo professionista non può far fronte entro i tempi prestabiliti.

UTENTI PER GENERE



	anni
Utente più giovane	20
Utente più anziana	87

IL FATTURATO DEL SERVIZIO



Nel 2024 per gli **89 utenti** che hanno fruito del **servizio in convenzione con l'APSS**:

- n° 31 risultano esenti ticket;
- n° 37 hanno pagato il ticket.

Si evidenzia nel 2024 un aumento dei ricavi del servizio fisioterapia per utenti esterni dovuto all'aumento di ore settimanali dedicate al suddetto servizio che sono passate da 18 h/sett.li a 24 h/sett.li.

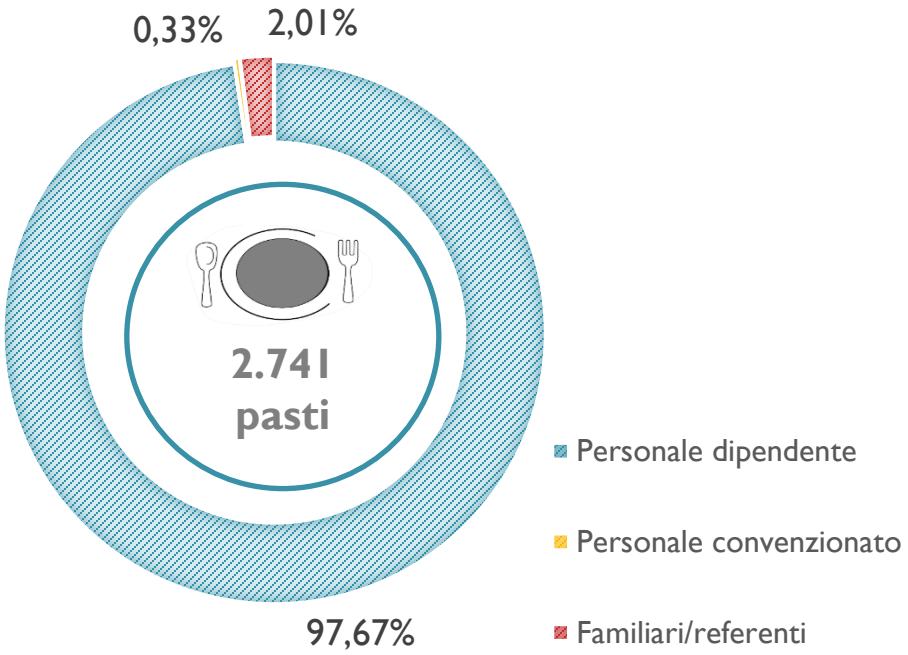
Servizi alberghieri

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

	2022	2023	2024
N° pasti erogati	1.537 *	2.186	2.741
Totale €	€ 3.223,16	€ 4.922,24	€ 4.212,83

*Dal 05/03/2020 al 31/12/2022 servizio mensa per familiari SOSPESO per emergenza Covid-19

DETTAGLIO PASTI 2024



Gli obiettivi strategici – I risultati

APPROPRIATEZZA

Continuità della presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, di supporto, informativi e consulenziali.

L'A.P.S.P. si conferma azienda multi-servizi operante sull'intero territorio della Comunità, fortemente orientata alla massima integrazione socio-sanitaria e alla presa in carico degli ospiti/utenti.

ECONOMICITA'

Equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione

L'Azienda risulta in equilibrio economico-finanziario e patrimonialmente solida.

RETE

Partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche o private presenti sul territorio.

Attivate e consolidate partnership altri enti (vedi pag. 27 e 28).

PROFESSIONALITA'

Formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FSC

Garantita formazione a tutto il personale.

BENESSERE

Analisi e valutazione del benessere organizzativo in un contesto in grado di conciliare famiglia-lavoro

Analisi costante del grado di stress lavoro-correlato e attivo programma per la conciliazione vita-lavoro.

PARTECIPAZIONE

Personalizzazione del servizio con il coinvolgimento della famiglia

Costante coinvolgimento e partecipazione degli ospiti e loro familiari nell'ottica della personalizzazione del servizio.

APERTURA

Coinvolgimento della comunità e del volontariato.

L'APSP si conferma struttura aperta che vede la collaborazione di n° 21 volontari (vedi pag. 53), associazioni di volontariato e integrazione con le scuole.

SODDISFAZIONE

Customer satisfaction

Attivate indagini sui principali servizi (RSA, Centro Diurno e Fisioterapia per utenti esterni) (vedi pag. 78)

INNOVAZIONE

Realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili.

Sviluppati servizi innovativi.

PREVENZIONE E SICUREZZA

Adozione, monitoraggio ed aggiornamento misure di prevenzione e di sicurezza per ospiti e personale

Monitoraggio costante dei livelli di sicurezza anche ai fini del mantenimento dell'accreditamento istituzionale

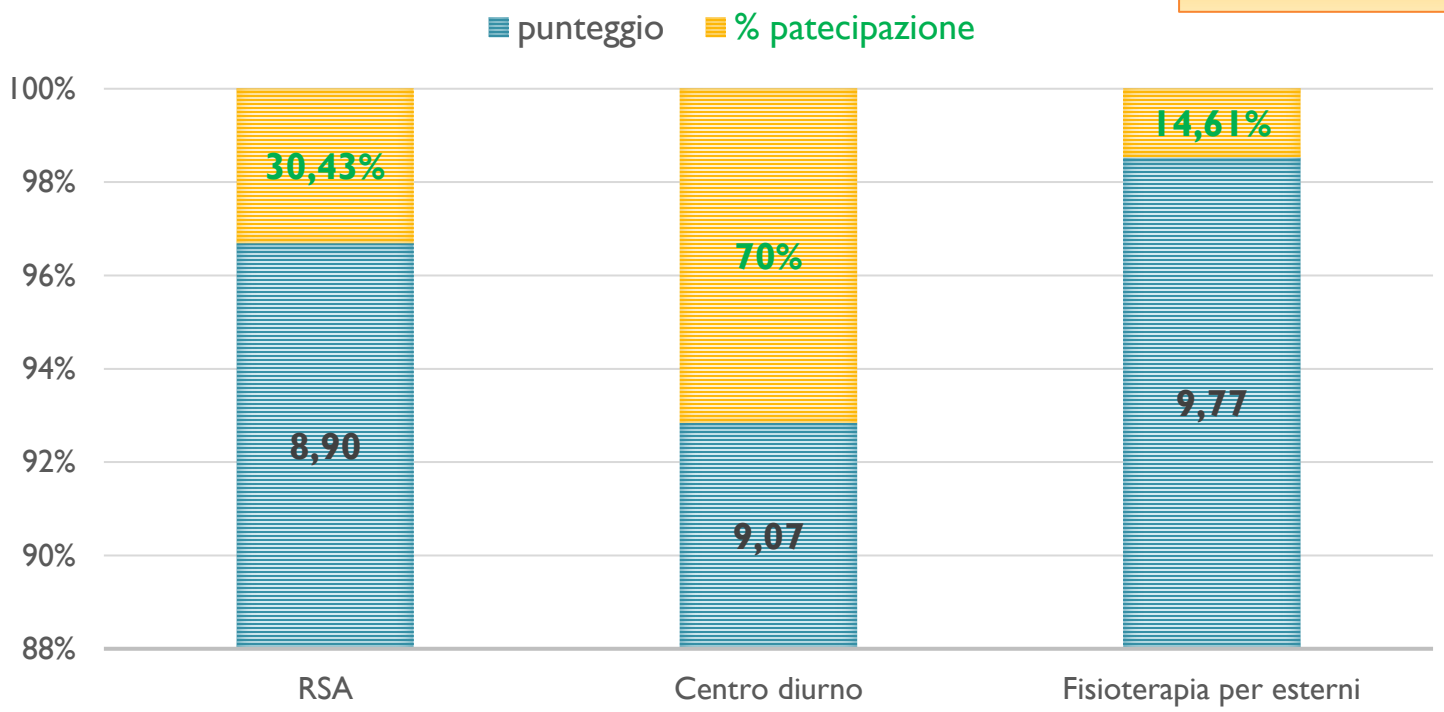
Indagine di customer

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per la Casa Laner, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di riprogettazione e dunque di miglioramento delle performance.
L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta dell'azienda con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole.

LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI

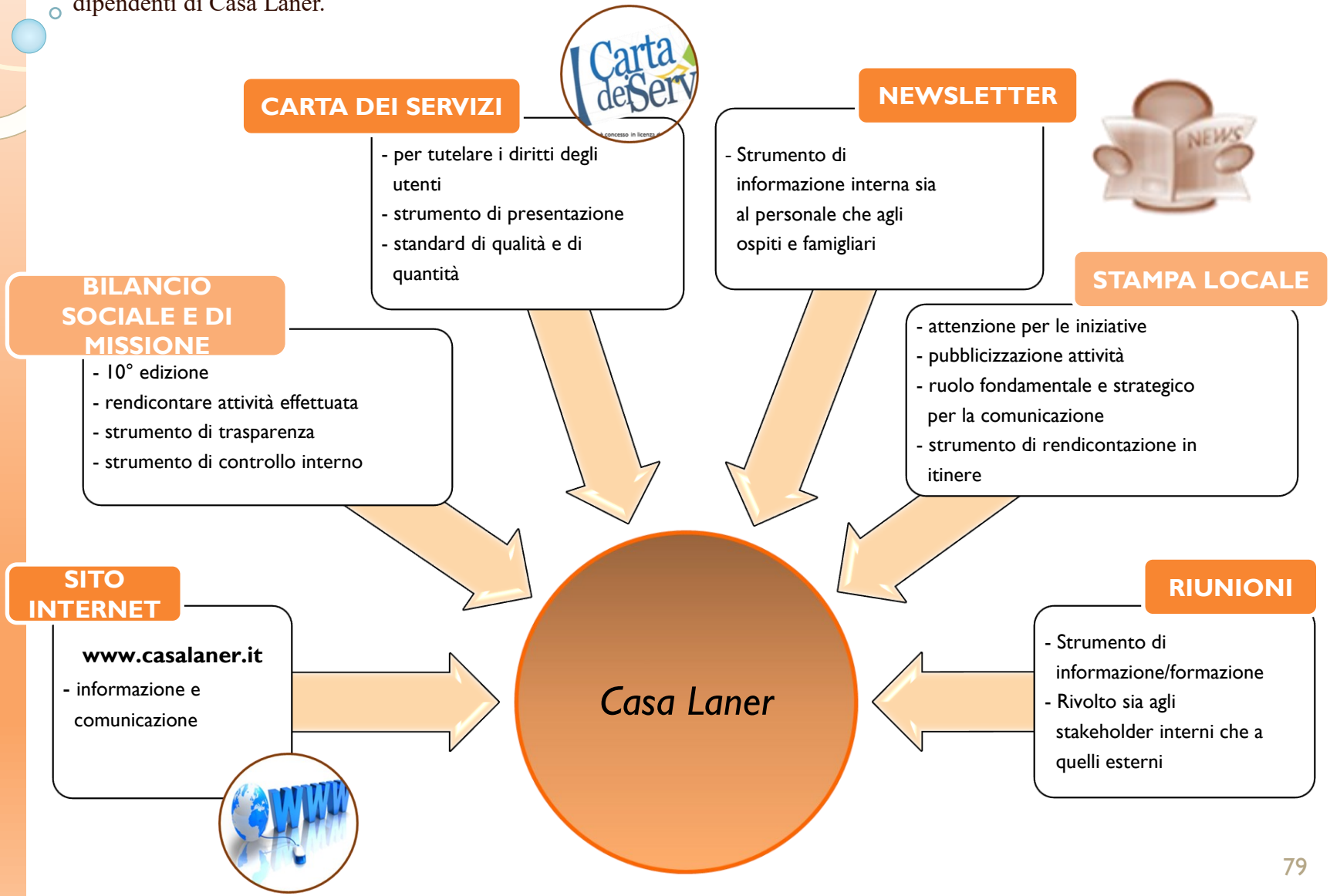
Nel 2024 sono state condotte le indagini sui principali servizi di Casa Laner.

Si evidenzia la bassa partecipazione per i servizi RSA e soprattutto del servizio di fisioterapia per esterni.



La mappa della comunicazione

La comunicazione è uno strumento utile per consentire una valorizzazione dell'immagine della Casa Laner di Folgaria e sottolineare il ruolo che svolge all'interno della Comunità.
Si evidenzia sempre più un maggior utilizzo della e-mail per informare in modo tempestivo i familiari ed i dipendenti di Casa Laner.



Family audit

La Provincia autonoma di Trento, sulla base di quanto espresso dal Consiglio dell'Audit nella riunione di data 27 luglio 2022, ha rilasciato il **certificato Family Audit all'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Casa Laner di Folgaria** con determinazione dirigenziale n. 9106 di data 23 agosto 2022.

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.

LE FASI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE



LA RACCOLTA DATI – dipendenti coinvolti

Nell'ambito del progetto Family Audit vengono somministrati annualmente dei questionari di rilevazione dei dati al fine di individuare i carichi di cura del personale dipendente ed identificare obiettivi ed iniziative che consentano di migliorare le esigenze di conciliazione famiglia e lavoro, il tutto definito nel Piano aziendale delle Attività.

L'APSP Casa Laner ha aderito inoltre a:

DISTRETTO FAMILY AUDIT:
Distretto Family Audit delle APSP
Data inizio adesione: 13/12/2021

DISTRETTO FAMIGLIA TERRITORIALE:
Distretto famiglia Altipiani Cimbri
Data inizio adesione: 26/08/2022

DISTRIBUZIONE CARICHI DI CURA TRA GLI OCCUPATI

Distribuzione dei carichi di cura	Anno « zero » 2021	Anno « primo » 2022	Anno « secondo » 2023	Anno « terzo » 2024
0 – 2 anni	6	6	7	7
3 – 5 anni	4	3	4	6
6 – 10 anni	4	6	8	6
11 – 14 anni	8	8	7	7
15 – 16 ammi	1	1	3	2
Altri famigliari bisognosi	8	7	3	6
TOT. Dipendenti con carichi di cura	31 (su 79)	31 (su 82)	32 (su 83)	34 (su 82)
% dipendenti con carichi di cura	39,24 %	37,80 %	38,55 %	41,46 %

I CARICHI DI CURA per genere

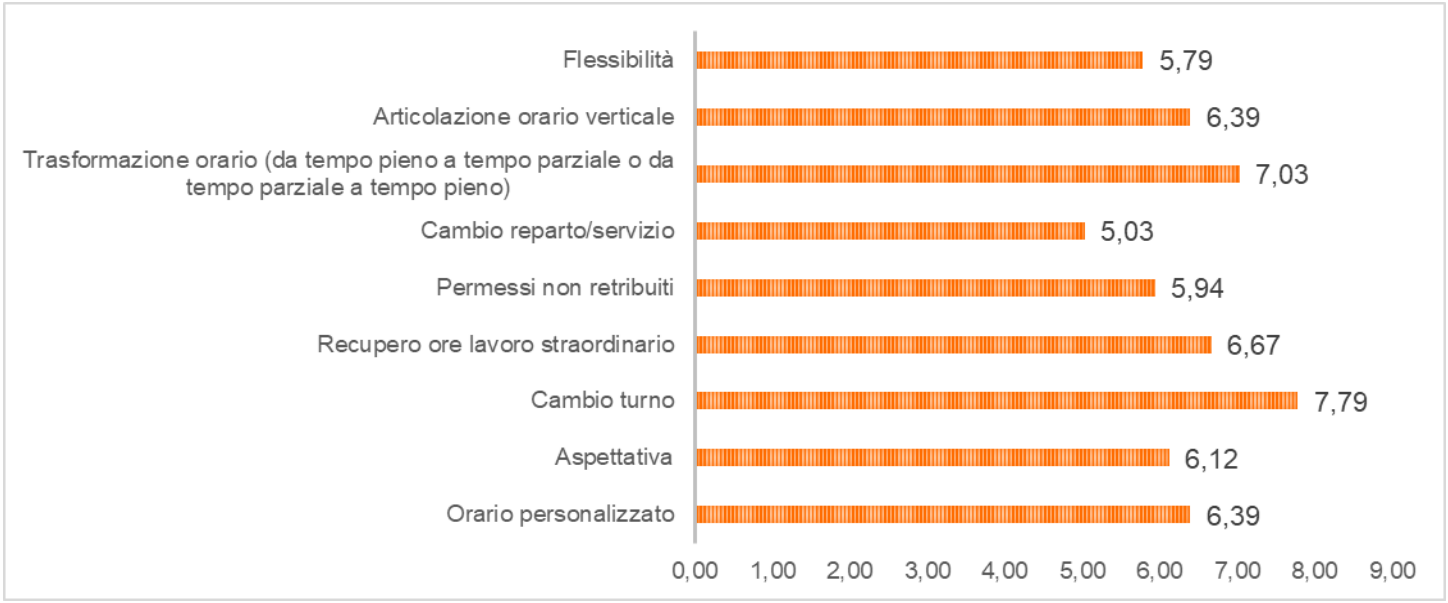
Distribuzione dei carichi di cura	Anno « zero » 2021	Anno « primo » 2022	Anno « secondo » 2023	Anno « terzo » 2024
Maschi	**44,40** % (8/18)	**53,30** % (8/15)	**53,80** % (7/13)	**70,00** % (7/10)
Femmine	**37,70** % (23/61)	**34,30** % (23/67)	**35,70** % (25/70)	**37,50** % (27/72)

OCCUPATI CON FLESSIBILITA'

FLESSIBILITA'	Anno « zero » 2021	Anno « primo » 2022	Anno « secondo » 2023	Anno « terzo » 2024
Una qualsiasi forma di flessibilità	100,0% (79/79)	100,0% (82/82)	100,0% (83/83)	97,6% (80/82)
Flessibilità in entrata	1,3 % (1/79)	1,2 % (1/82)	13,3 % (11/83)	7,30 % (6/82)
Flessibilità in uscita	1,3 % (1/79)	1,2 % (1/82)	13,3 % (11/83)	11,0 (9/82)
Pranzo flessibile	1,3 % (1/79)	1,2 % (1/82)	2,4 % (2/83)	4,9 (4/82)
Orario personalizzato	0 % (0/79)	2,4 % (2/82)	0 % (0/83)	2,4 % (2/82)
Telelavoro / smart working	0 % (0/79)	1,2 % (1/82)	0 % (0/83)	0 % (0/82)
Banca ore	98,7 % (78/79)	100, % (82/82)	100,0 % (83/83)	97,6 % (80/82)
Tempo parziale	31,6 % (25/79)	28,0 % (23/82)	33,7 % (28/83)	31,7 % (26/82)

INDAGINE SULLA FRUIZIONE DELLE FORME DI FLESSIBILITA'

Nell'indagine annuale è stato verificato il livello di utilità delle diverse forme di flessibilità adottate dalla Casa Laner.



La valorizzazione del patrimonio

L'Amministrazione ha in programma entro la fine del proprio mandato la definizione ed approvazione di progetti di fattibilità tecnico-economica per la sistemazione strutturale delle facciata sia della RSA che della Casa dei Nonni anche attingendo a finanziamenti pubblici sulla L.P. n° 06/98 e disposti dalla Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri.





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.P.I.P.A.
Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza

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

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

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



Per incentivare l'utilizzo di internet e contestualmente contenere le spese di stampa e spedizione nonché il consumo della carta, Vi comunichiamo che il «Bilancio Sociale e di Missione" per l'anno 2024 potrà essere letto e scaricato sul sito della Casa Laner - www.casalaner.it - in modo semplice ed agevole.