

ANNO 2025

II° 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 2025.**

✓ **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 2025.

✓ **Numero di edizioni**

Undicesima edizione.

✓ **Comparabilità**

I dati gestionali ed organizzativi si riferiscono al periodo 2023-2025.

✓ **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 asseverazione**, 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'asseverazione, 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.

I principi di redazione del B.S.M.

- ✓ **CHIAREZZA**: esprimere le informazioni in modo chiaro e comprensibile;
- ✓ **COERENZA**: fornire informazioni idonee a far comprendere agli stakeholder il nesso esistente tra la missione dichiarata, gli obiettivi strategici, le attività effettivamente svolte e i risultati prodotti;
- ✓ **COMPLETEZZA**: identificare gli stakeholder che influenzano e/o sono influenzati dall'organizzazione e inserire tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali stakeholder di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'Organizzazione;
- ✓ **INCLUSIONE**: coinvolgere tutti gli stakeholder rilevanti per assicurare che il processo e il contenuto del Bilancio Sociale rispondano alle loro ragionevoli aspettative e/o esigenze, motivando eventuali esclusioni o limitazioni;
- ✓ **IMPARZIALITÀ**: fornire un'immagine imparziale dell'organizzazione, includendo sia gli aspetti positivi che quelli negativi:
- ✓ **RILEVANZA**: rendicontare le attività che riflettono gli impatti significativi economici, sociali e ambientali, o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder, motivando eventuali esclusioni o limitazioni delle attività rendicontate;
- ✓ **PERIODICITÀ**: la rendicontazione deve essere periodica, sistematica e tempestiva;
- ✓ **TRASPARENZA**: rendere chiaro il procedimento logico di rilevazione e classificazione delle informazioni; le eventuali stime o valutazioni soggettive effettuate devono essere fondate su ipotesi esplicite e coerenti;
- ✓ **VERIDICITÀ**: fornire informazioni veritiere e verificabili, riguardanti gli aspetti sia positivi sia negativi della gestione.

L'integrazione

Il B.S.M. 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.

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.

Il B.SM., ormai processo integrato nelle normali procedure di gestione, costituisce per la Casa Laner una scelta etica e si pone 4 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.

Lettera di presentazione



È con orgoglio che presentiamo il nuovo Bilancio Sociale 2025, frutto del prezioso e sinergico lavoro dei nostri uffici. Invitiamo tutti alla lettura di questo Documento, un modello di sintesi che, in poche pagine, illustra nel dettaglio il delicato e fondamentale lavoro svolto quotidianamente all'interno della nostra Struttura.

Anche nel corso del 2025 abbiamo registrato un elevato numero di richieste di accesso. Questo dato conferma la crescente necessità delle famiglie di ricevere un'assistenza socio-sanitaria qualificata per i propri cari, un bisogno al quale Casa Laner continua a rispondere con tempestività e dedizione.

Casa Laner si conferma, infatti, un presidio sanitario fondamentale per i nostri Altipiani: non solo fornisce risposte concrete ai bisogni del territorio, ma rappresenta anche un importante volano occupazionale. In modo particolare, siamo fieri di generare opportunità di lavoro per le donne, garantendo loro la possibilità di operare in un ambiente sereno e di conciliare al meglio la vita professionale con la gestione familiare.

A tal proposito, un sentito ringraziamento va a tutto il nostro personale, che svolge un'opera di cura e assistenza tanto preziosa quanto delicata, richiedendo una profonda e straordinaria predisposizione d'animo.

Il nostro obiettivo primario resta il miglioramento continuo, guidato dalla consapevolezza della grande responsabilità che ci viene affidata e dalla certezza di aver sempre profuso il massimo impegno nel corso di questi anni. In un contesto in rapida e continua evoluzione, Casa Laner, in qualità di Azienda Pubblica, è tenuta a seguire regole e dinamiche complesse. Mantenere l'allineamento con i più alti standard di aggiornamento e innovazione in campo sanitario è per noi imprescindibile al fine di garantire sempre l'eccellenza e la qualità del servizio.

Attraverso le pagine di questo Bilancio, desidero esprimere profonda gratitudine a tutti i familiari dei nostri ospiti, rivolgendo un pensiero speciale ai loro due rappresentanti, Giorgia ed Enrico.

Una menzione speciale merita inoltre la "Casa dei Nonni", un presidio socialmente essenziale per la nostra comunità: un insostituibile snodo di relazioni, attività, sport e cultura. Colgo questa occasione per ringraziare tutti coloro che la frequentano, poiché è anche grazie a loro che la struttura risulta essere sempre curata, ordinata e accogliente.

Desidero infine rivolgere i miei più sentiti ringraziamenti al Direttore, Dott. Giovanni Bertoldi, e all'intero Consiglio di Amministrazione: la Dott.ssa Graziamaria Vicentini, la Dott.ssa Eleonora Tezzele, il Dott. Roberto Barbieri e l'Ing. Giovanni Laitempergher, da sempre mio prezioso Vicepresidente. Un plauso va a tutti i nostri collaboratori, che in ogni settore della Casa operano con rara competenza e passione.

Un ringraziamento speciale è dedicato ai nostri numerosi volontari, il cui contributo ci permette di realizzare splendidi progetti di animazione. Tra questi, ricordo con affetto i nostri musicisti e la compagnia teatrale "La Racola", un gruppo di amici che ogni anno ci regala una nuova commedia registrando sempre il tutto esaurito.

Ringrazio, non da ultime, le Amministrazioni Comunali di Folgaria, Lavarone e Luserna, la Comunità degli Altipiani Cimbri e la Croce Rossa degli Altipiani, per la costante collaborazione istituzionale e per la vicinanza da sempre dimostrata verso il nostro Ente.

Un personale grazie a tutti coloro che, a vario titolo, pensano e sostengono questa nostra fondamentale Istituzione

Il Presidente – rag. Davide Palmerini -

I contenuti del bilancio Sociale e di Missione

L'IDENTITA'	pag. 10 - Chi siamo pag. 12 – Autorizzazione e accreditamento pag. 13 - La storia pag. 14 - Lo statuto pag. 17 - La mission – Strategie per il futuro - Gli obiettivi strategici pag. 19 – I portatori di interesse pag. 23 – Le reti di collaborazione e partnership
IL GOVERNO E LE RISORSE UMANE	pag. 26 – Il governo della Casa Laner pag. 29 – I rappresentanti degli ospiti pag. 30 – La struttura organizzativa pag. 33 – Comitati e gruppi di lavoro pag. 34 – Le risorse umane pag. 44 – Concorsi e selezioni pag. 45 – Stage e tirocini pag. 46 – La valorizzazione delle risorse pag. 48 – La salute e la sicurezza sul lavoro pag. 50 – Strategie di conciliazione pag. 53 – Il volontariato

LE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE E LA DOTAZIONE PATRIMONIALE	pag. 55 – I principali dati economico patrimoniali pag. 59 – La retta pag. 60 – I forniori
L'ATTIVITA' DI CASA LANER	pag. 61 – Struttura multiservizi pag. 63 – Servizi residenziali pag. 72 – Alloggi protetti «Casa dei Nonni» pag. 73 – Servizi semiresidenziali pag. 76 – Servizi ambulatoriali pag. 78 – Servizi alberghieri
OBIETTIVI E RISULTATI	pag. 79 – Gli obiettivi strategici – I risultati pag. 81 – Indagini di customer pag. 82 – La mappa delle comunicazioni pag. 84 – I progetti di rete

Glossario pag. 87



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:

AUTORIZZAZIONE RSA e CENTRO DIURNO

Determinazione del dirigente n. 5470 dd. 27/05/2025

*AUTORIZZAZIONE all'esercizio di attività sanitaria e/o socio sanitaria della funzione residenziale di **RSA** (conferma della precedente autorizzazione) e del servizio di presa in carico diurna continuativa **PIC** per massimo 5 presenze in contemporanea. (ex comma 2.1, art. 22 della l.p. 16/2010 e art. 5 del D.P.G.P. 27 novembre 2000 n. 30-48/Leg).*

ACCREDITAMENTO RSA, FISOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI e CENTRO DIURNO

Determinazione del dirigente n. 5489 dd. 27/05/2025

*ACCREDITAMENTO istituzionale della funzione residenziale di **RSA** per n. 66 posti letto e della **funzione ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni (rinnovo)** e del servizio di presa in carico diurna continuativa **PIC** per massimo 5 presenze in contemporanea. (ex art. 14 del D.P.G.P. 27 novembre 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.***



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 il documento fondamentale che definisce le finalità, le modalità di funzionamento, la struttura organizzativa, i diritti e il patrimonio dell'APSP, nonché le norme per la gestione e l'amministrazione dell'azienda. Esso rappresenta la costituzione regolamentare dell'Ente ed è deliberato dal Consiglio di Amministrazione.

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.

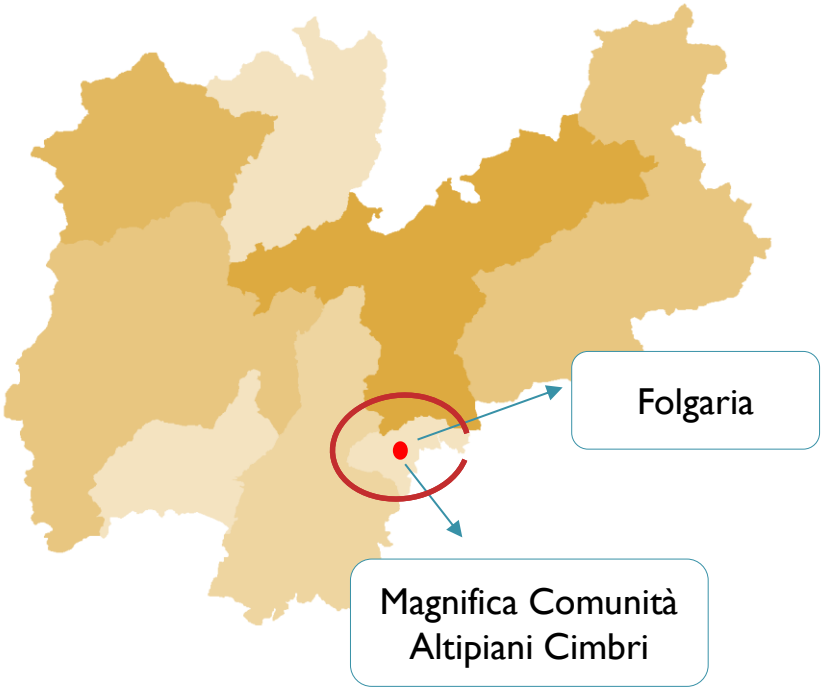
Art. 4 - AMBITO TERRITORIALE IN CUI L'AZIENDA ESPLICA LA PROPRIA ATTIVITA'

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.

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.

La mission

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"

Strategie per il futuro

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.

Gli obiettivi strategici

Area	Obiettivo	Azioni previste
Appropriatezza	Continuità dalla presa in carico mediante l'offerta di servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali, di supporti, informativi e consulenziali	Garantire nel tempo ed implementare costantemente le capacità di risposta ai bisogni ed alle aspettative della cittadinanza attraverso un'offerta pluri-servizi, diversificata che garantisca il passaggio da un servizio all'altro nella maniera più semplice possibile e senza oneri in capo al cliente. Mantenere e rafforzare la partnership con la Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri per l'erogazione di servizi socio-assistenziali Età Anziani.
Economicità	Equilibrio economico di bilancio e applicazione sistematica di un controllo di gestione	Garantire il pareggio di bilancio mantenendo l'adeguamento delle rette e delle tariffe nel limite delle Direttive provinciali in materia di R.S.A.. Adottare ed applicare modelli di controllo di gestione e di analisi di bilancio.

Area	Obiettivo	Azioni previste
Rete	Partnership con altre A.P.S.P. e con istituzioni, organizzazioni e associazioni pubbliche e private presenti sul territorio	Razionalizzazione ed efficientamento della spesa corrente tramite collaborazioni con altre APSP o soggetti pubblici/privati.
Professionalità	Formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FSC	Garantire una adeguata qualificazione e formazione professionale nell'ambito del Piano della formazione vigente e nel limite del budget assegnato. Sviluppare inoltre attività a distanza e addestramenti sul campo.
Benessere	Analisi e valutazione del benessere organizzativo in un contesto in grado di conciliare famiglia-lavoro	Monitoraggio del benessere organizzativo percepito dal personale dipendente attraverso la somministrazione di questionari validati scientificamente e/o l'effettuazione di interviste e/o focus group. Mantenimento/sviluppo certificazione Family Audit.
Partecipazione	Personalizzazione del servizio attraverso il coinvolgimento della famiglia	Stimolare e agevolare la partecipazione del familiare alla vita della Casa sia attraverso il coinvolgimento alle riunioni di equipe per la definizione del PAI che all'adesione ad eventi comunitari. Pianificare incontri periodici con i Rappresentanti dei familiari e degli ospiti e costante informazione anche attraverso strumenti e/o supporti telematici a distanza.
Apertura	Coinvolgimento della comunità e del volontariato	Favorire la partecipazione della comunità e del volontariato attraverso le forme più varie alla vita della Casa e nel contempo promuovere forme di partecipazione degli ospiti-residenti alla vita di comunità.
Soddisfazione	Customer satisfaction	Monitoraggio della qualità percepita dagli Ospiti/Utenti e/o dai loro familiari attraverso la somministrazione di questionari e/o l'effettuazione di interviste e/o focus group.
Innovazione	Realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili	Stimolare e agevolare la realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili.
Prevenzione e sicurezza	Adozione, monitoraggio ed aggiornamento misure di prevenzione e di sicurezza per ospiti e personale.	Approvare, aggiornare, modificare ed integrare la documentazione sulla sicurezza al fine di individuare e definire le azioni per la prevenzione e gestione di eventi critici in materia di sicurezza per ospiti e personale.
Ambiente	Valutazione degli impatti del cambiamento climatico sulle attività dell'A.P.S.P. – con riferimento alle potenziali situazioni di emergenza	Analizzare il contesto, i rischi e le opportunità rispetto agli aspetti legati al cambiamento climatico. Perseguire il miglioramento delle prestazioni ambientali riducendo l'impatto sul cambiamento (riduzione degli sprechi di energia, risorse idriche, diminuzione dell'uso della plastica, carta, corretta gestione dei rifiuti speciali).

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.

POLITICHE DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Il dialogo con i diversi portatori di interesse viene attuato con modalità diverse a seconda dei soggetti coinvolti. Per quanto riguarda i dipendenti le modalità possono essere varie, tra queste riunioni con la direzione, incontri con i rappresentanti dei lavoratori e tavoli di lavoro. Con gli utenti e i loro famigliari sono attività degli incontri plenari, riunioni con i Rappresentanti degli Ospiti e dei famigliari, dei focus group. Con le comunità locali e cittadini vengono svolti incontri ad hoc su diverse tematiche. Con gli enti di controllo e con i Comuni soci il dialogo è costante e biunivoco.

LO STATUTO

Art. 6 - Rapporti dell'Apsp con i portatori di interessi e con la comunità 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.

Gli strumenti adottati sono:

- ***Carta dei Servizi:*** modalità di rendicontazione sociale delle proprie attività;
- ***Bilancio Sociale:*** modalità di partecipazione dei portatori di interessi nei processi di programmazione e valutazione, **sistemi di gestione e miglioramento della qualità**.

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

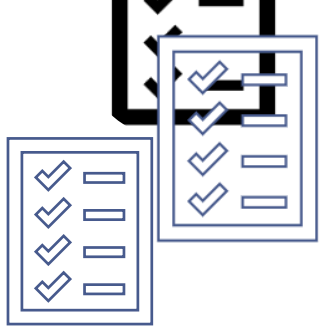
FORNITORI
Fornitori di beni
Fornitori di servizi
Fornitori occasionali

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

LE ISTANZE



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.**

I canali per presentare istanza o segnalazione alla Casa Laner sono:

a) compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto "Reclami, suggerimenti e apprezzamenti";
b) lettera in carta semplice, fax o e-mail;
c) segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente.

La Direzione provvede a valutare tutte le osservazioni pervenute dandone risposta al cittadino/utente nel rispetto della tempistica prevista dallo standard.

L'APSP ha inoltre attivato la procedura per le segnalazioni di illeciti o comportamenti irregolari (whistleblowing): https://casalaner.it/altri-contenuti/corruzione/segnalazione-di-fatti-corruttivi-ed-illegalita-di-genere/

Le istanze … in numeri

	2023	2024	2025
Reclami	5	5	3
Segnalazioni / Osservazioni	0	0	0
Suggerimenti apprezzamenti	1	2	3

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 Aziende 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.

ALTRE COLLABORAZIONI

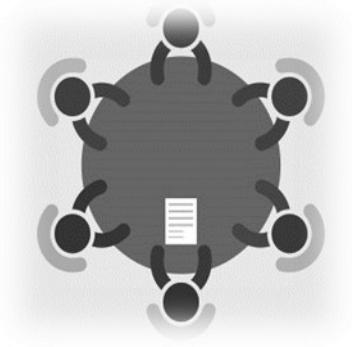
La Casa Laner, nell'ambito del proprio modello organizzativo ed amministrativo, intende avvalersi di collaborazioni strettamente necessarie per soli fini istituzionali favorendo la massima formazione e qualificazione del proprio personale dipendente.

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.



Igiene e sicurezza - Servizio prevenzione Legionella	DM.OX s.r.s.
Sicurezza	UPIPA - dott.ssa Desirè Bertagnolli
Sicurezza - Nomina consulente ADR periodo 13/06/2024-31/12/2026	Studio Gadler
Assistenza e mediazione assicurativa	Studio Esafin sas
Privacy - DPO	UPIPA – avv. Matteo Grazioli
Specialistiche	CERBA HEALTHCARE CORPORATE SERVICELAB S.R.L.
Servizio di redazione procedura di notifica degli incidenti significativi	Be Innova S.r.l.
Affido Servizio Referente CSIRT nell'ambito degli adempimenti NIS2. Anno 2026	Be Innova S.r.l.
Incarico dei servizi tecnici direzione lavori in fase esecutiva, verifica contabilità finale e certificato di regolare esecuzione relativi ai lavori di sostituzione dell'impianto rilevazione fumi dell'edificio denominato "Casa dei Nonni", di proprietà dell'A.P.S.P. "Casa Laner" sito in via Cesare Battisti n° 38 a Folgaria (TN), p.ed. 717 C.C. Folgaria.	Zecchini Franco

Il governo della Casa Laner



Il funzionamento della Casa Laner è disciplinato dallo Statuto, che descrive le finalità istituzionali, gli ambiti di intervento, i compiti e le prerogative degli organi di governo.

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 (fino al 05/01/25)
Eleonora Tezzele (dal 27/03/25)
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 2025, 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. 08 riunioni CdA
Percentuale di partecipazione 82%



59	Deliberazioni del Consiglio di amministrazione
32	Decreti del presidente
182	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)
- **RINNOVATA (dal 20/11/2025 al 17/11/2030)** con delibera CdA n° 21 dd. 20/11/2025

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

Con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 13 dd. 26/03/2015, da ultimo modificato con deliberazione n. 34 dd. 27/11/2025, veniva approvato 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.*».

Il Ruolo dei rappresentanti è disciplinato dagli Artt. 11 (Funzione consultiva) e 12 (Funzione propositiva)

NOMINA

Il giorno **16 maggio 2025** in esecuzione della deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 011 dd. 27/03/2025, si sono tenute le votazioni per l'elezione dei "Rappresentanti degli Ospiti e la relazione con il Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P.", con deliberazione n. 020 dd. 26/06/2025 il CdA ha preso atto della **nomina dei 2 nuovi rappresentati degli ospiti e familiari.**

Nel corso del 2025 hanno incontrato 3 volte il CdA.

Forme di coinvolgimento diretto

Il coinvolgimento dei famigliari ha una grande rilevanza strategica per la Casa Laner:

- **miglioramento della qualità dell'assistenza**: familiari informati e coinvolti possono contribuire a monitorare lo stato di salute, riconoscere segnali critici e collaborare nella gestione quotidiana;
- **fidelizzazione e fiducia:** trasparenza e disponibilità all'ascolto aumentano la fiducia nei confronti dell'APSP, migliorando l'adesione ai percorsi terapie e servizi;
- **efficienza operativa**: informazioni coerenti evitano richieste ridondanti, migliorano la temporizzazione di appuntamenti e la gestione delle risorse;
- **supporto al welfare familiare**: fornire strumenti informativi permette di sostenere le famiglie nel ruolo di caregiver.

Gli strumenti:

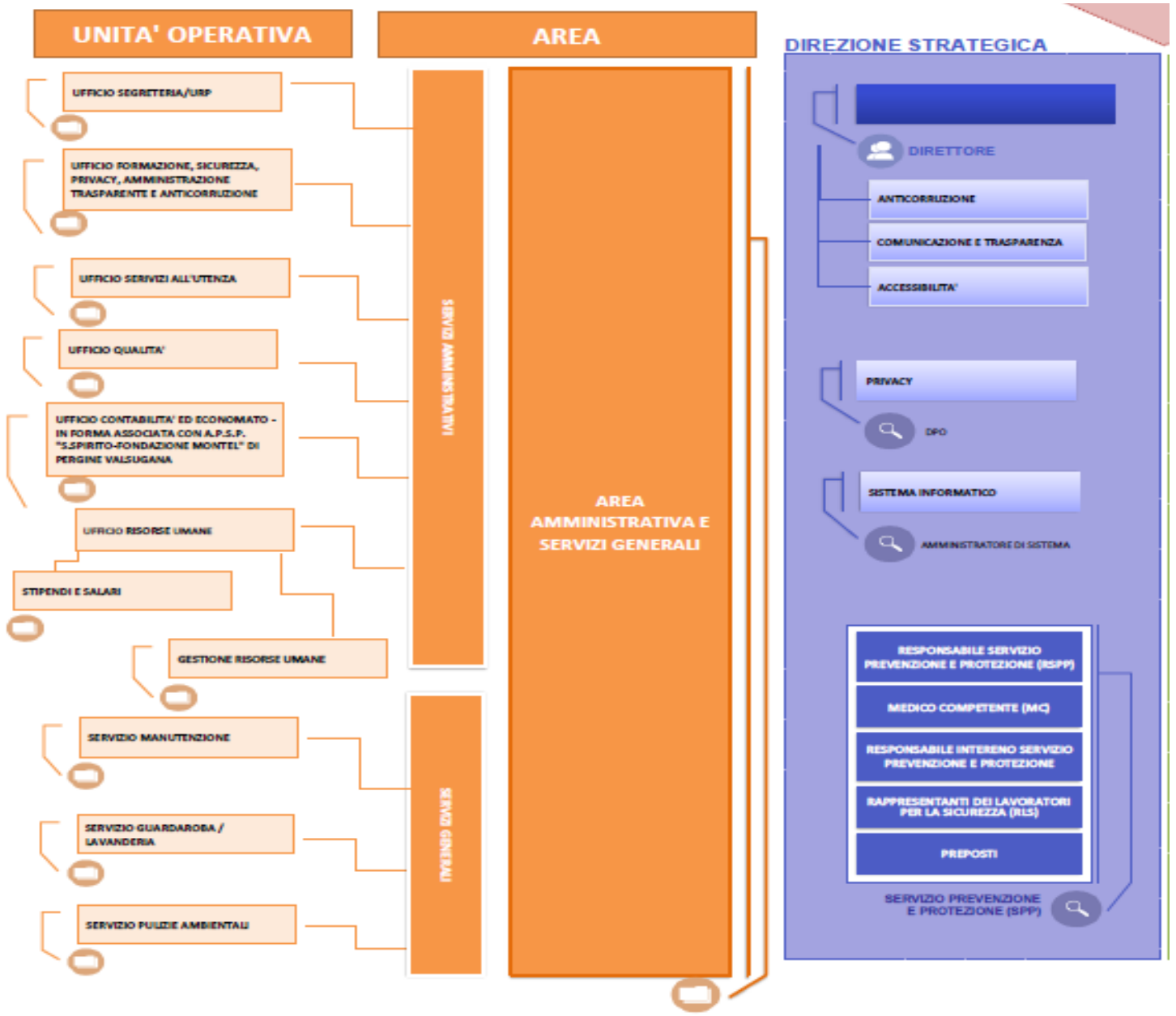
- Percorso di presa in carico al momento dell'ingresso;
- Colloquio post-ingresso;
- Coinvolgimento al PAI;
- Colloqui individuali con il Medico e il Coordinatore dei servizi;
- Supporto psicologico.

La struttura organizzativa

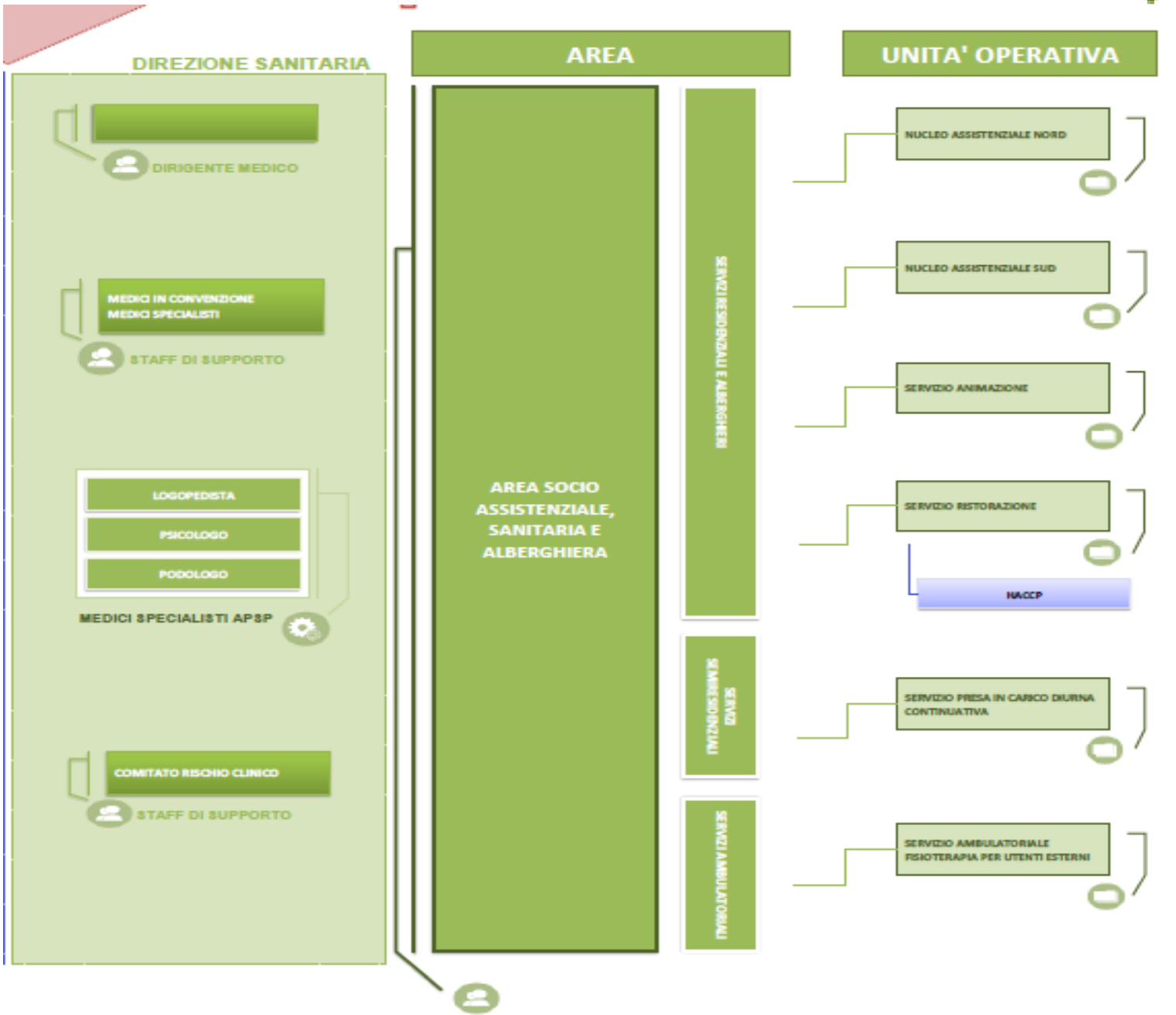
ORGANIGRAMMA AZIENDALE



ORGANIGRAMMA: LA DIREZIONE STRATEGICA



ORGANIGRAMMA: LA DIREZIONE SANITARIA



Comitati e gruppi di lavoro

La nostra A.P.S.P. promuove una cultura organizzativa basata sul **confronto,** la **condivisione** delle competenze e il **miglioramento** continuo. A tal fine sono attivi tre strumenti di partecipazione interna:

Comunità di pratica
Gruppi informali ma strutturati in cui operatori con esperienze simili si incontrano periodicamente per condividere conoscenze, riflessioni sul lavoro quotidiano e buone pratiche. Favoriscono l'apprendimento orizzontale e il senso di appartenenza professionale.

Gruppi di lavoro
Costituiti su temi o progetti specifici, raccolgono professionisti di aree diverse con l'obiettivo di analizzare problemi, proporre soluzioni e accompagnare processi di cambiamento. Hanno una durata definita e producono output concreti (linee guida, procedure, proposte).

Comitati
Organismi stabili con funzioni consultive o deliberative su aree strategiche dell'organizzazione (es. qualità, sicurezza, etica). Garantiscono continuità nel presidio di temi trasversali e coinvolgono figure interne ed esterne all'ente.

I principali gruppi di lavoro
Comunità professionale servizio infermieristico
Gruppo contenzioni
Gruppo Family Audit
Gruppo Indicare salute
Gruppo Marchio Q&B
Comitato innovazione organizzativa
Comitato rischio clinico

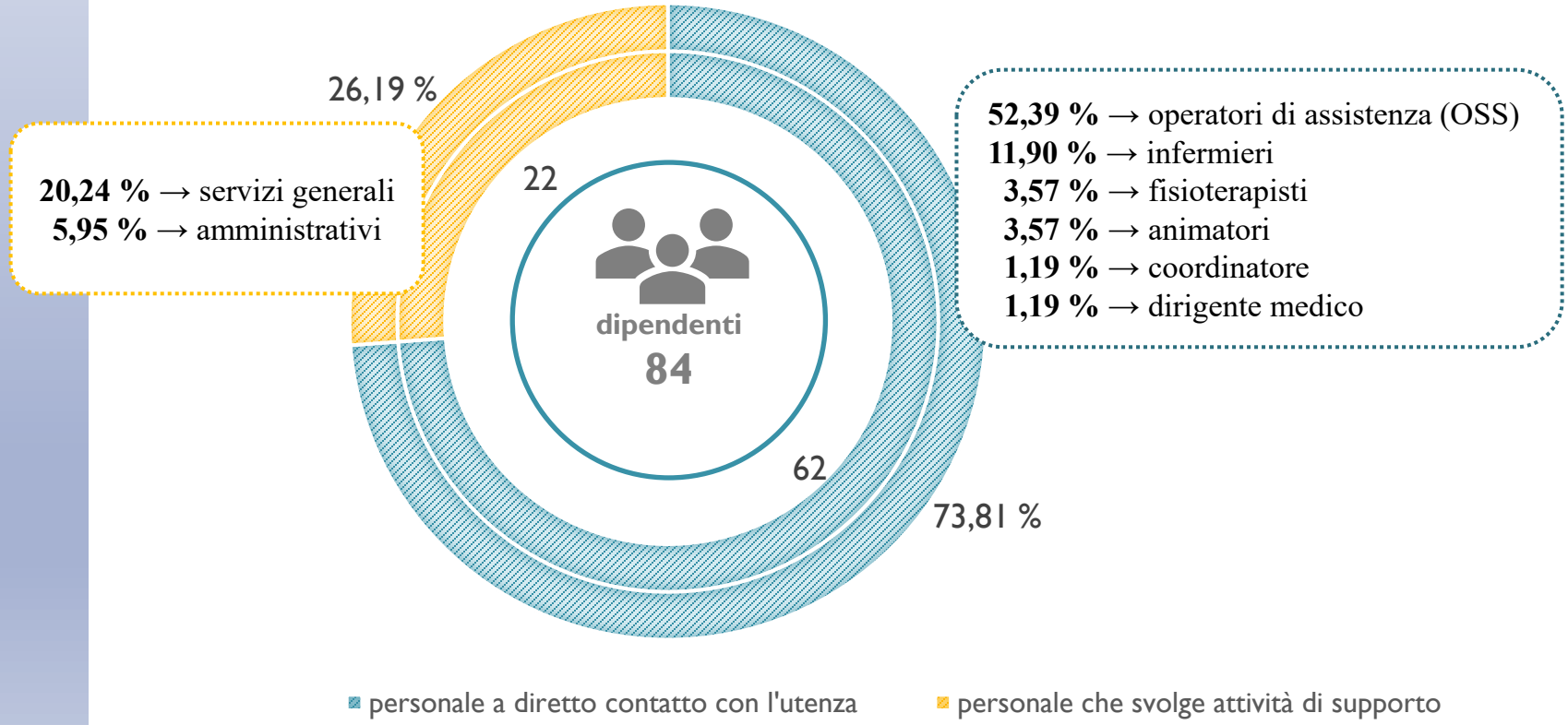


Le risorse umane

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.

Casa Laner sceglie di gestire internamente la quasi totalità dei propri servizi, garantendo così un controllo diretto sulla qualità delle prestazioni e una maggiore continuità nel rapporto tra operatori e ospiti, favorendo inoltre il mercato del lavoro locale. In coerenza con questa impostazione, l'unico servizio esternalizzato rimane il **lavaggio della biancheria piana**, affidato in appalto a un soggetto esterno specializzato.

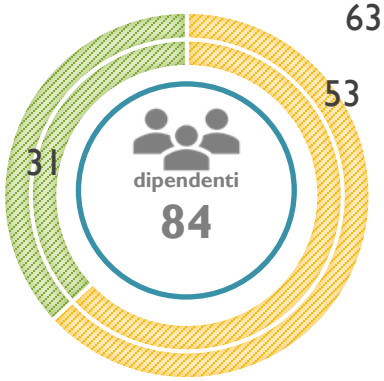


TIPOLOGIA DI CONTRATTO

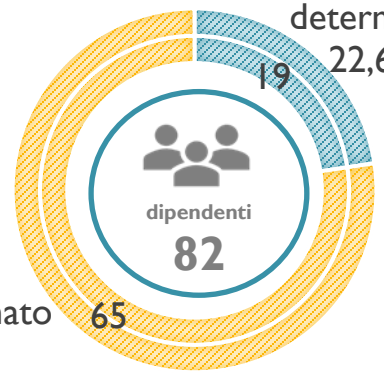
71
donne
85 %

13
uomini
15 %

tempo
parziale
36,90%



tempo
pieno
63,10%



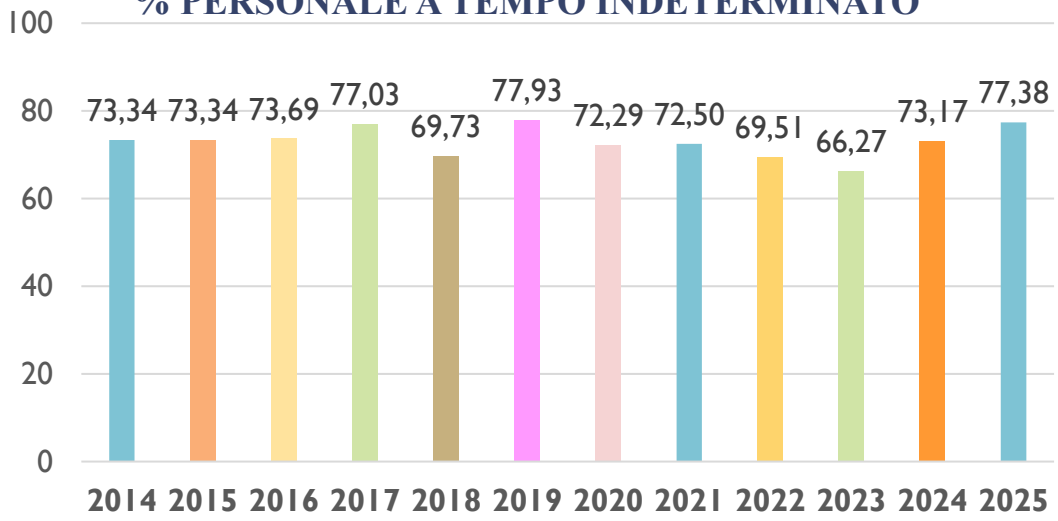
tempo
determinato
22,62%

tempo
indeterminato
77,38%

Il genere femminile risulta il più rappresentativo (85% 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 40,84 %** (29 su 71 cioè sul totale delle dipendenti donne) questo volto ad agevolare la conciliazione lavoro-famiglia.

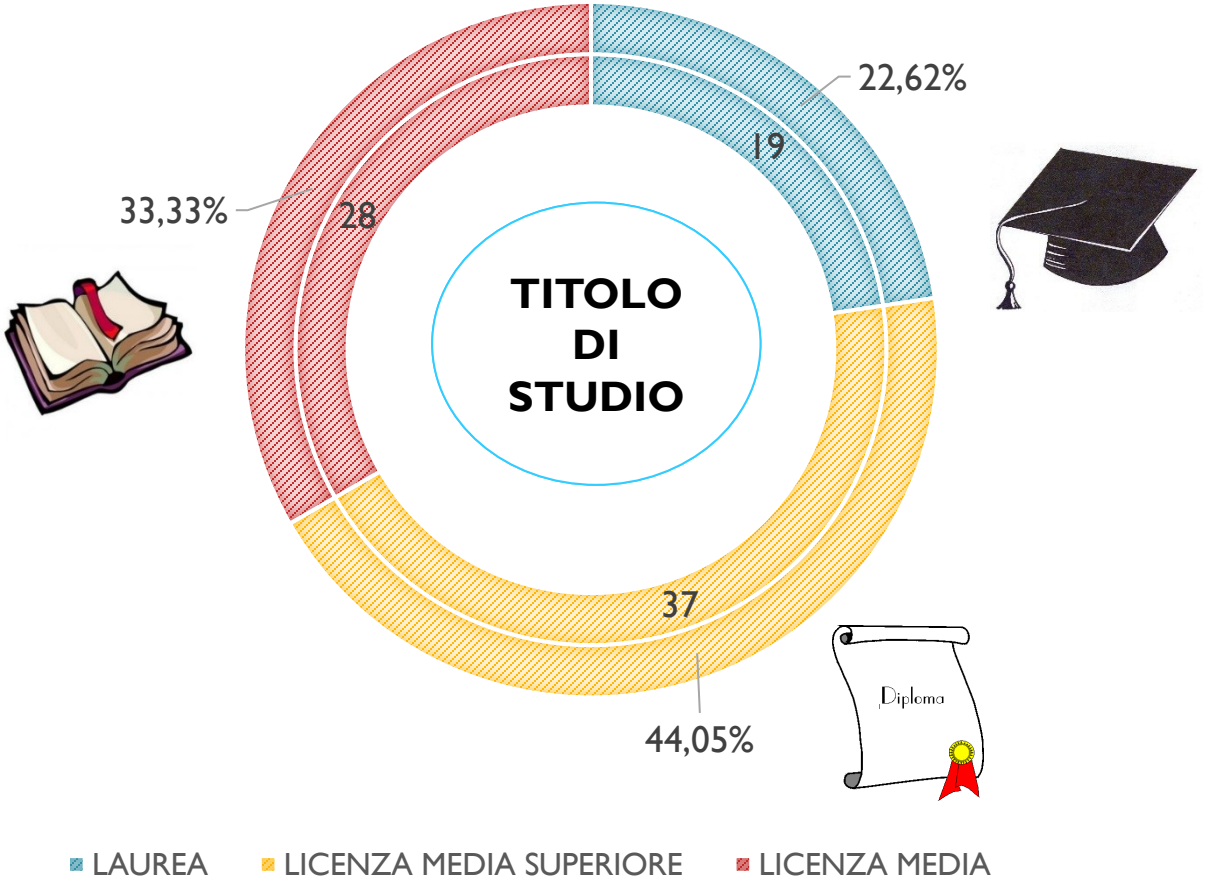
2021	2022	2023	2024	2025
35,48 %	31,34 %	41,43 %	36,62%	40,84 %

% PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO



TITOLO DI STUDIO

	2023	2024	2025
Licenza media	37	32	28
Licenza media superiore	27	32	37
Laurea	19	18	19



LE FASCE D'ETA'

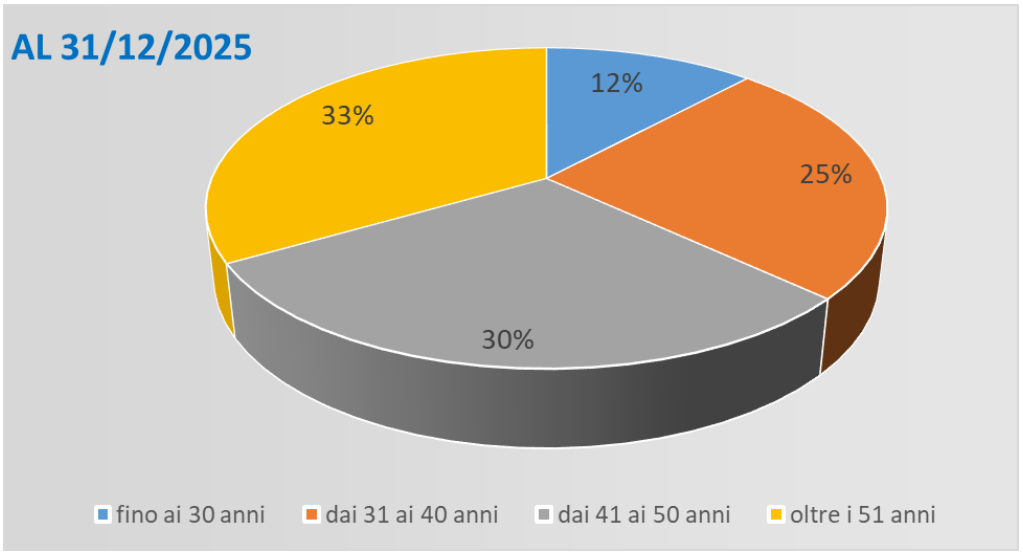
	fino ai 30 anni			dai 31 ai 40 anni			dai 41 ai 50 anni			oltre i 51 anni		
	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/25	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/25	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/25	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/25
Maschi	1	1	0	1	1	2	7	6	6	4	3	4
Femmine	13	12	10	14	17	19	14	16	19	29	26	24
TOTALE	14	13	10	15	18	21	21	22	25	33	29	28

ETA' MEDIA PRESENTI AL 31/12/2025

45,60 anni

45,30
per le femmine

47,20
per i maschi



AGE MANAGEMENT

Negli ultimi dieci anni il numero dei dipendenti con più di 51 anni è aumentato del 27 %, passando da 22 dipendenti nel 2015 a 28 nel 2025. **Il dipendente più anziano ha 63 anni.**

ETA' MEDIA PER GENERE

ANNO 2023	anni 45,70	maschi 46,50	femmine 45,50
ANNO 2024	anni 45,10	maschi 46,20	femmine 44,90
ANNO 2025	Anni 45,60	Maschi 47,20	femmine 45,30

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 33,33 %) e over 41 (pari al 29,76 %)** 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	ANNO 2025
10,39 %	10,84 %	11,25 %	13,41 %	9,64 %	6,10 %	8,33%

Nel 2025 è andato **in pensione n° 1 dipendente**.

L'ANZIANITA' DI SERVIZIO PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO

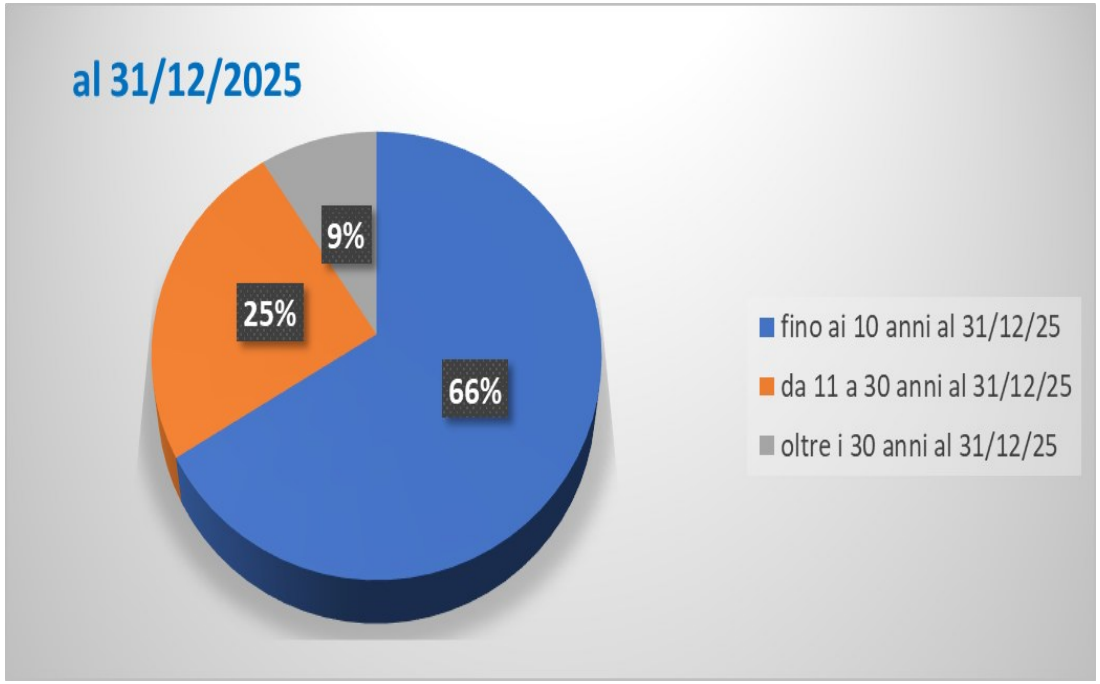
	fino ai 10 anni			da 11 a 30 anni			oltre i 30 anni		
	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/25	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/25	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/25
Maschi	4	4	5	4	3	4	1	1	1
Femmine	27	33	38	17	16	12	2	3	5
TOTALE	31	37	43	21	19	16	3	4	6

ANZIANITA' MEDIA DI SERVIZIO

10,10 anni

9,70
per le femmine

12,50
per i maschi



2021	2022	2023	2024	2025
10,68	12,00	11,70	10,10	10,10

I FLUSSI NELL'ANNO

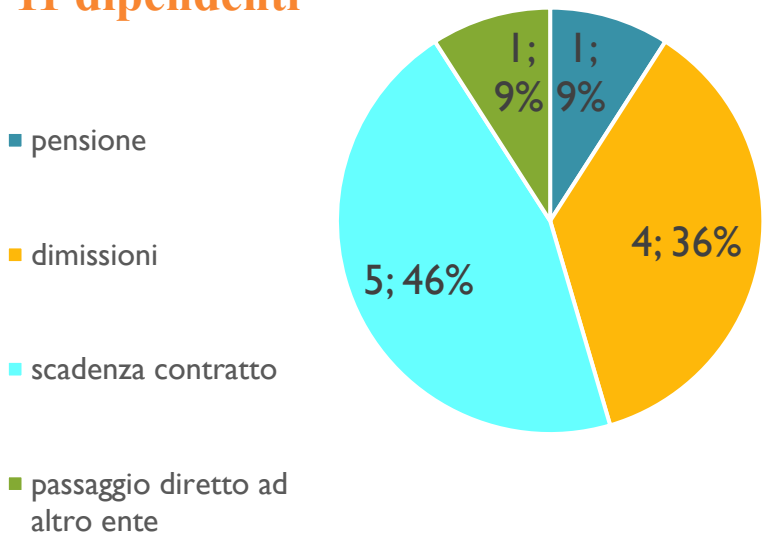
	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/25
Nr. dipendenti a tempo indeterminato	55	60	65
Nr. dipendenti a tempo determinato	28	22	19
TOTALE	**83**	**82**	**84**
MASCHI	13	11	13
FEMMINE	70	71	71

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.

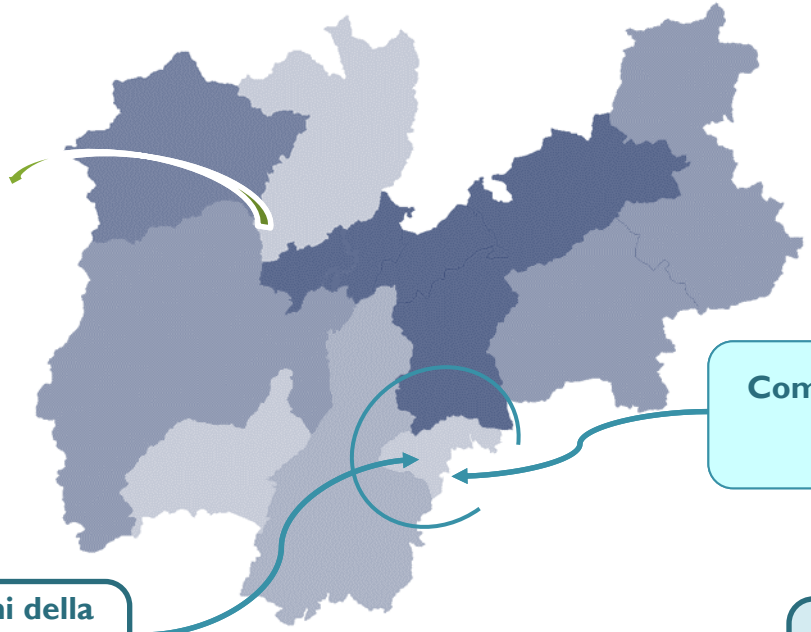
Servizio	Nr. ore 2025	Costo
medico sostituto	97,97	€ 4.913,00
logopedia	3,00	€ 78,00
infermieristico	1.569,50	€ 55.121,46
psicologico	136,20	€ 6.257,14
podologico	24,50	€ 2.065,00

Cessazioni 2025 = 11 dipendenti



LA PROVENIENZA DEI DIPENDENTI

Furori provincia
7 %



Comunità di Valle
62%

di cui

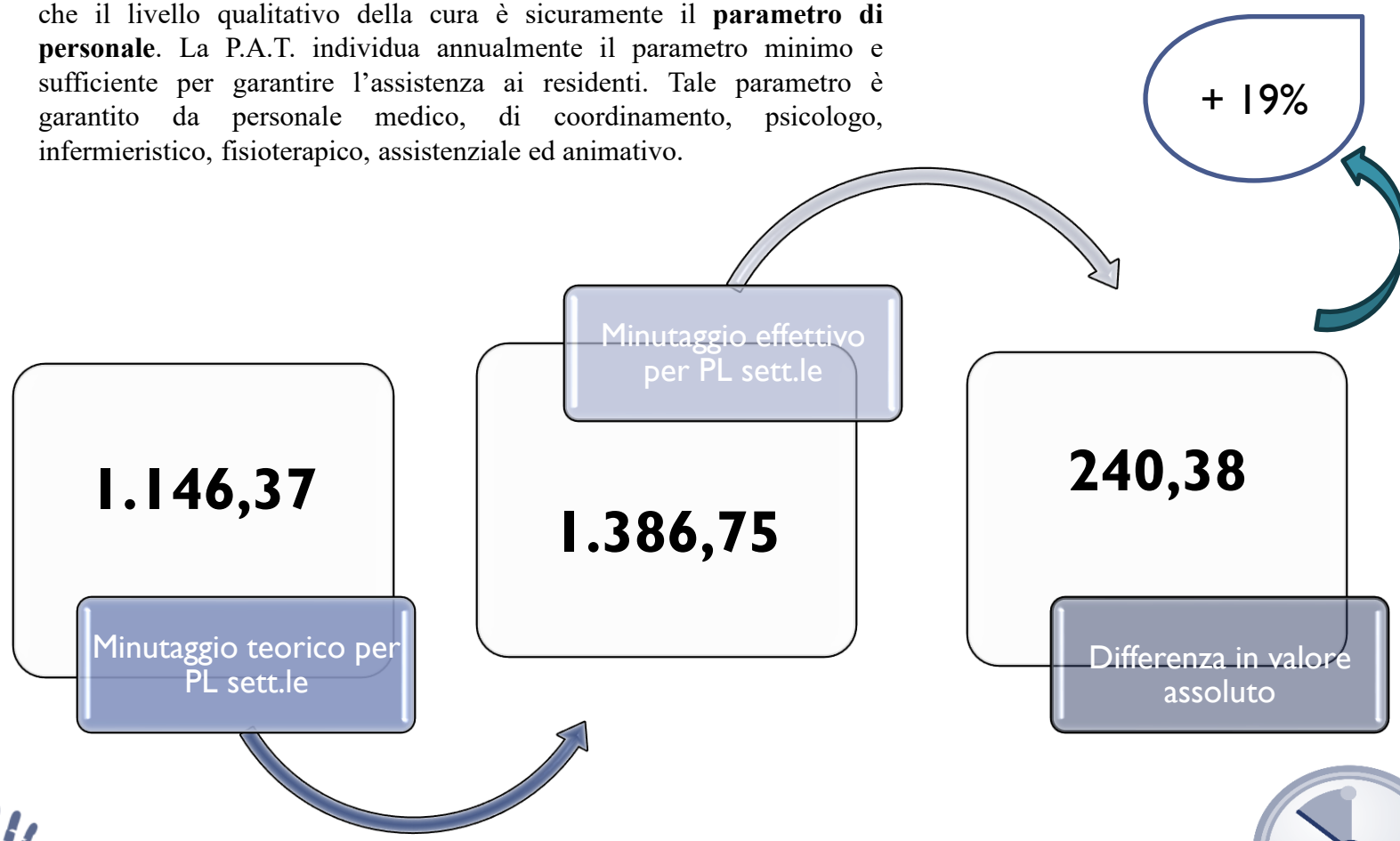
Folgaria
52 %

Altri comuni della provincia di Trento
31 %

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.***

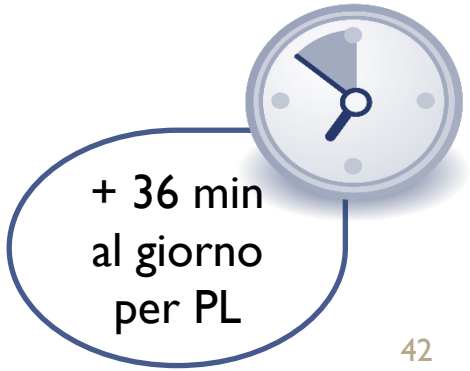
I PARAMETRI PROVINCIALI

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 2025 tale differenza corrisponde a 36 min in più al giorno per posto letto.



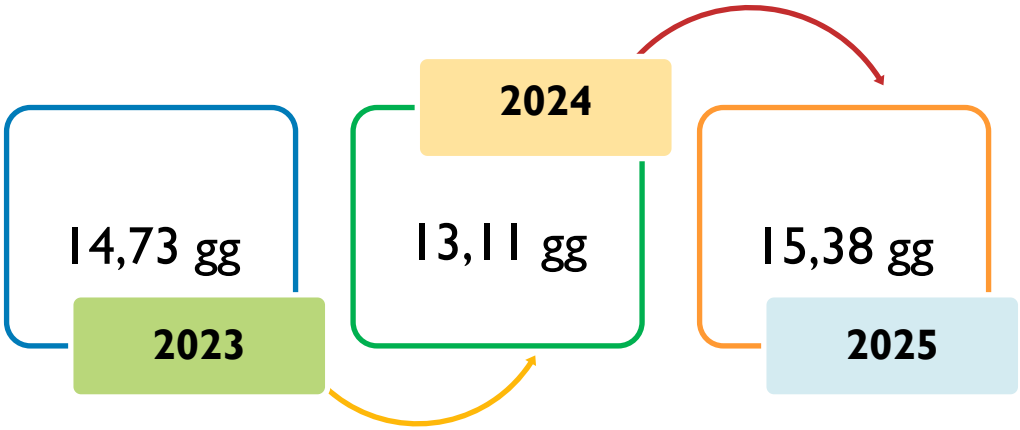
TASSO DI ASSENTEISMO

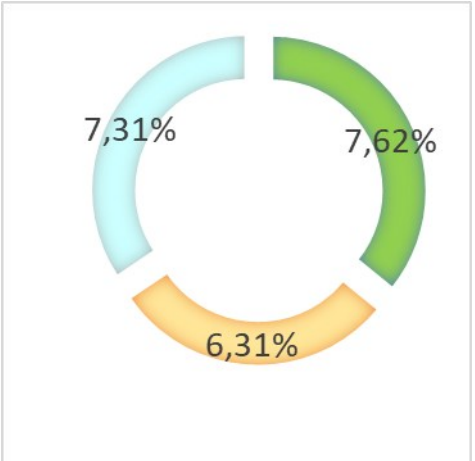
Il tasso complessivo di assenteismo ha registrato un andamento a "V" nel triennio considerato: dopo il calo significativo dal 7,62% del 2023 al 6,31% del 2024 — il valore più basso del periodo — il 2025 segna una parziale risalita al 7,31%, riportandosi su livelli simili a quelli di partenza.

La voce più rilevante rimane la **malattia da certificato medico**, che rappresenta la quota preponderante dell'assenteismo in tutti e tre gli anni. Dopo la riduzione registrata nel 2024 (3,58%), il 2025 mostra una ripresa (4,21%), trainando al rialzo il dato complessivo.

	2023			2024			2025		
DESCRIZIONE ASSENZE	GIORNI	MEDIA	% ASSENZE	GIORNI	MEDIA	% ASSENZE	GIORNI	MEDIA	% ASSENZE
GIORNI INFORTUNIO	0	0,00	0,00	47	0,57	0,16	41	0,49	0,13
MALATTIA DA CERTIFICATO MEDICO	1.223	14,73	4,04	1.075	13,11	3,58	1.292	15,38	4,21
MALATTIA AUTOCERTIFICATA	120	1,45	0,40	151	1,84	0,50	136	1,62	0,44
METERNITA' E CONGEDO PARENTALE	882	10,63	2,91	500	6,10	1,67	674	8,02	2,20
PERMESSO RETR. ASSISTENZA FAMILIARE	27	0,33	0,09	45	0,55	0,15	13	0,15	0,04
PERMESSO RETR. LEGGE 151/01	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00	9	0,11	0,03
PERMESSO LEGGE 104/92	56	0,67	0,18	76	0,93	0,25	77	0,92	0,25
TOTALE ASSENTEISMO			7,62%			6,31%			7,31%

MEDIA GIORNI ASSENZA PER MALATTIA





Concorsi e selezioni

Nel corso del 2025 la Casa Laner ha attivato alcune procedure concorsuali per l'assunzione di personale e delle selezioni per il conferimento di incarico libero professionali esclusivamente nell'ambito delle professioni sanitarie

Tipo di bando	Titolo del bando	Figure	Nr. posti	Stato graduatoria	Assunti
Selezione	Selezione pubblica per il conferimento di incarico libero professionale di un logopedista per il triennio 2026-2028.	Logopedista		conclusa	incarico affidato
Selezione	Selezione pubblica per il conferimento di incarico libero professionale di uno podologo per il triennio 2026-2028.	Podologo		conclusa	incarico affidato
Selezione	Selezione pubblica per esami per il conferimento di incarichi libero professionali di Infermiere per il triennio 2026-2028.	Infermiere		conclusa	incarico affidato
Concorso	Bando di concorso pubblico per esami per la copertura di N.1 (UNO) posto a tempo pieno (36 h/sett.) a tempo indeterminato di fig. prof. di Operatore Socio Sanitario cat. B - liv. evoluto - 1^ pr..	Operatore socio sanitario	1	in essere	2
Concorso	Bando di concorso pubblico per esami per la copertura di N.1 (UNO) posto a tempo pieno (36 h/sett.) e N.1 (UNO) posto a tempo parizale (18 h/sett) a tempo indeterminato di fig. prof. di Assistente Amministrativo cat. C - liv. base - 1^ pr..(con riserva di n. 1 (uno) posto per i volontari delle Forze armate).	Assistente Amministrativo	1,5	graduatoria esaurita	2,5

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.

Con decreto del presidente n° 07 dd. 26/03/2025 è stata stipula la convenzione con "Opera Armida Barelli" di Rovereto per lo svolgimento presso la struttura dell'A.P.S.P. del tirocinio professionale per gli studenti del corso per Operatore Socio-Sanitario – triennio 2025-2028.
Nel corso del 2025 è stato attivato **n° 1 tirocinio**, svolto nel servizio assistenziale.

Ente	Periodo	Mansione tirocinio	N° tirocinanti	Ore sett.
Scuola "Opera Armida Barelli" - Rovereto	dal 12/05/2025 al 15/06/2025	Servizio assistenza	1	34 ore

Il tirocinio curriculare per **OSS** (Operatore Socio-Sanitario) è una fase obbligatoria e integrante del corso di formazione professionale. Consiste in un periodo di **esperienza pratica sul campo** svolto in strutture socio-sanitarie sotto la supervisione di un tutor, pensato per mettere in pratica le conoscenze acquisite durante le lezioni teoriche

	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
N° tirocini	3	2	1

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.

PIANO FORMAZIONE CONSORTILE 2025-2027
Per il triennio 2025-2027 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.

OFFERTA FORMATIVA	2023	2024	2025
Numero eventi formativi proposti	54	66	73
Numero formati	75	88	83
% di personale formato (sul totale dipendenti dell'anno)	72,82%	89,80%	91,21%

	2023			2024			2025		
	Formazione interna	Formazione esterna	FAD	Formazione interna	Formazione esterna	FAD	Formazione interna	Formazione esterna	FAD
Ore di formazione	474,50	341,25	300,25	565,00	571,50	471,75	368,25	833,25	459,00
Media ore di formazione pro-capite	14,88			18,28			20,01		

L'impegno di Casa Laner nella formazione del personale mostra una **crescita costante e significativa nel triennio**. La media ore pro-capite è passata da 14,88 ore nel 2023 a 20,01 ore nel 2025, con un incremento di oltre 5 ore per dipendente, a conferma di un investimento crescente nello sviluppo professionale.
Il dato più rilevante del 2025 riguarda la formazione esterna, che con 833,25 ore quasi triplica rispetto al 2023 (341,25 ore), segnala una maggiore **apertura verso percorsi formativi specialistici e qualificati offerti da soggetti esterni**.
Parallelamente, la FAD (Formazione a Distanza) si consolida come canale stabile, crescendo da 300,25 ore nel 2023 a 459 ore nel 2025, a testimonianza di una **progressiva integrazione degli strumenti digitali nella cultura formativa dell'organizzazione.**

... RIASSUMENDO



N° 73
corsi

N° 31
riunioni

Ore 1.315,25
formazione personale a contatto con l'utenza

Ore 345,25
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° 431,50 pari al 25,98% delle ore sono state effettuate per corsi in materia di sicurezza.***

La salute e la sicurezza sul lavoro

La salute e sicurezza sui luoghi di lavoro alla Casa Laner è assicurata dalla corretta applicazione di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione e sicurezza (D.Lgs. 81/2008) e da un costante coinvolgimento delle risorse interne anche attraverso momenti formativi/informativi dedicati.

L'impegno di Casa Laner nel garantire la sicurezza del personale negli ambienti di lavoro è un elemento fondamentale dell'attività, in conformità con le normative vigenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro.
Di seguito alcuni aspetti chiave di questo impegno:



La Casa Laner riconosce che la tutela della sicurezza del personale è una responsabilità fondamentale, e si impegna costantemente a creare ambienti di lavoro sicuri, rispettando le normative e promuovendo una cultura della prevenzione e della responsabilità condivisa.

SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

Al fine di condividere gli aspetti organizzativi/gestionali in ambito della sicurezza e salute dei lavoratori, nonché formulare proposte in merito all'attività organizzativa da sottoporre alla direzione, verificare l'efficacia, l'efficienza di gestione, è costituito il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP):

- ✓ Datore di Lavoro
- ✓ Responsabile del servizio di prevenzione e protezione
- ✓ referente interno servizio di prevenzione e protezione
- ✓ Medico Competente
- ✓ Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
- ✓ Coordinatore Sanitario
- ✓ Coordinatore dei Servizi

INFORTUNI SUL LAVORO

	2023	2024	2025
Infortuni	0	2	1
Giorni infortunio	o	47	41
Visite mediche D. Lgs. 81/2008	63	46	27
Idoneità senza limitazioni	72 %	66 %	76 %

TIPOLOGIA DI INFORTUNIO

	2023	2024	2025
Biologico	0	0	0
Caduta accidentale	0	0	0
Altro	0	2 (trauma distorsivo)	1 (trauma distorsivo)

Ogni infortunio viene analizzato in modo da individuare le cause che lo hanno originato e costituisce un importante riferimento per la definizione degli obiettivi di miglioramento nel campo della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.
L'analisi degli eventi e la definizione delle azioni e/o dei piani di miglioramento avviene in occasione delle riunioni periodiche del SPP.

Nel triennio 2023–2025 Casa Laner ha mantenuto un profilo positivo sul fronte della salute e sicurezza dei lavoratori, con indicatori complessivamente in miglioramento. Sul fronte degli **infortuni**, dopo un 2023 senza eventi, il 2024 ha registrato 2 infortuni per 47 giorni di assenza. Il 2025 mostra un miglioramento: un solo evento infortunistico con 41 giorni di assenza, segnale che le misure di prevenzione adottate stanno producendo effetti positivi

Strategie di conciliazione

CERTIFICAZIONE 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

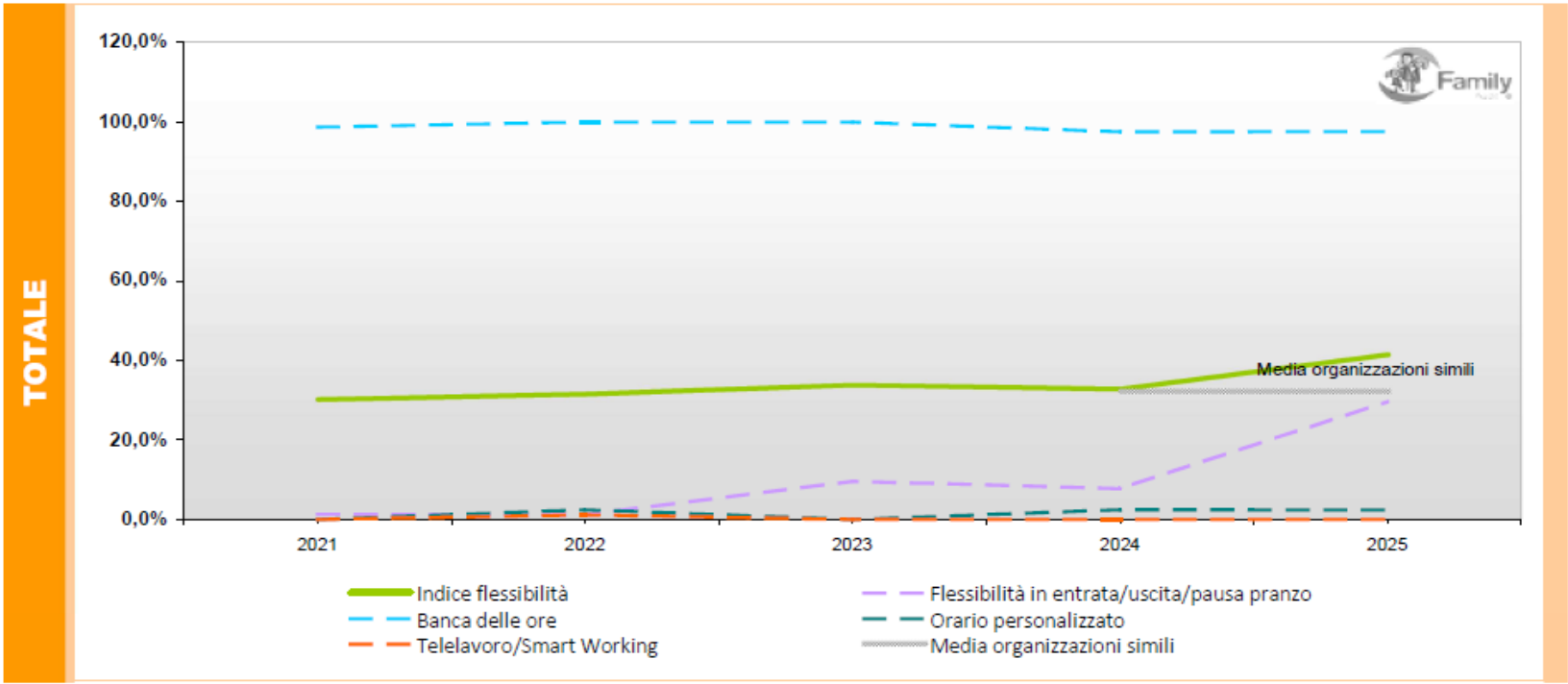
Distribuzione dei carichi di cura	Anno « zero » 2021	Anno « primo » 2022	Anno « secondo » 2023	Anno « terzo » 2024	Anno « quarto » 2025
0 – 2 anni	6	6	7	7	9
3 – 5 anni	4	3	4	6	6
6 – 10 anni	4	6	8	6	9
11 – 14 anni	8	8	7	7	3
15 – 16 anni	1	1	3	2	3
Altri famigliari bisognosi	8	7	3	6	8
TOT. Dipendenti con carichi di cura	31 (su 79)	31 (su 82)	32 (su 83)	34 (su 82)	38 (su 84)
% dipendenti con carichi di cura	39,24 %	37,80 %	38,55 %	41,46 %	45,24 %

I CARICHI DI CURA per genere

Distribuzione dei carichi di cura	Anno « zero » 2021	Anno « primo » 2022	Anno « secondo » 2023	Anno « terzo » 2024	Anno « quarto » 2025
Maschi	**44,40** % (8/18)	**53,30** % (8/15)	**53,80** % (7/13)	**70,00** % (7/10)	**61,50** % (8/13)
Femmine	**37,70** % (23/61)	**34,30** % (23/67)	**35,70** % (25/70)	**37,50** % (27/72)	**42,30** % (30/71)

OCCUPATI CON FLESSIBILITA'

FLESSIBILITA'	Anno « zero » 2021	Anno « primo » 2022	Anno « secondo » 2023	Anno « terzo » 2024	Anno « quarto » 2025
Una qualsiasi forma di flessibilità	100,0% (79/79)	100,0% (82/82)	100,0% (83/83)	97,6% (80/82)	97,6 % (82/84)
Flessibilità in entrata	1,3 % (1/79)	1,2 % (1/82)	13,3 % (11/83)	7,3 % (6/82)	8,3 % (7/84)
Flessibilità in uscita	1,3 % (1/79)	1,2 % (1/82)	13,3 % (11/83)	11,0 %(9/82)	8,3 % (7/84)
Pranzo flessibile	1,3 % (1/79)	1,2 % (1/82)	2,4 % (2/83)	4,9 %(4/82)	72,6 %(61/84)
Orario personalizzato	0 % (0/79)	2,4 % (2/82)	0 % (0/83)	2,4 % (2/82)	2,4 % (2/84)
Telelavoro / smart working	0 % (0/79)	1,2 % (1/82)	0 % (0/83)	0 % (0/82)	0 % (0/84)
Banca ore	98,7 % (78/79)	100, % (82/82)	100,0 % (83/83)	97,6 % (80/82)	97,6 % (82/84)
Tempo parziale	31,6 % (25/79)	28,0 % (23/82)	33,7 % (28/83)	31,7 % (26/82)	35,7 % (30/84)



Il volontariato

Il volontariato svolge un ruolo fondamentale nella Casa Laner. La loro partecipazione attiva permette di creare un legame più forte tra l'associazione e gli utenti, favorendo inclusione, collaborazione e sviluppo di progetti.
I volontari dell'APSP sono persone perlopiù in età da pensione e prestano servizio in giornate definite con gli animatori. Apportano un significativo **valore aggiunto** attraverso il loro impegno e dedizione, svolgendo una varietà di attività e operando sia in autonomia, con la supervisione del servizio animazione, che in supporto per attività strutturate.

L'inserimento dei volontari apporta numerosi benefici ai Residenti:

- ✓ **miglioramento del benessere emotivo** attraverso la compagnia e l'interazione personale;
- ✓ **incremento della qualità di vita** attraverso le attività organizzate che arricchiscono la giornata ai Residenti rendendo l'esperienza in RSA più variegata e stimolante;
- ✓ **rafforzano il legame comunitario** in quanto fungono da ponte con la comunità esterna, facilitando il contatto con il mondo al di fuori della struttura.

IL REGOLAMENTO

Casa Laner, in agosto 2021, ha adottato 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.

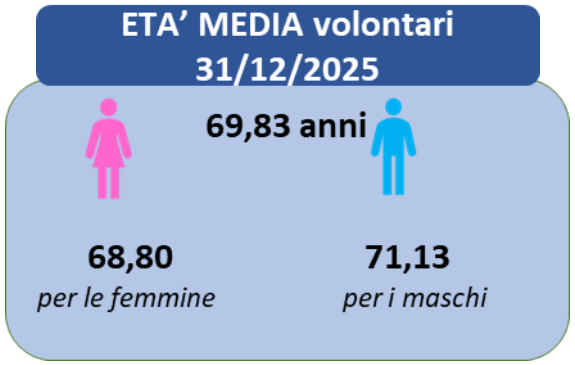
ART. 6 - COMPITI DEI VOLONTARI

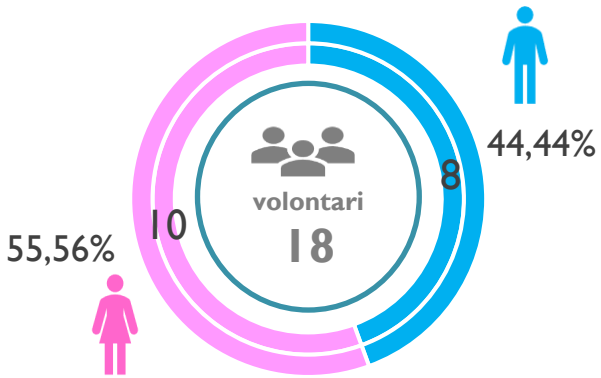
Il volontario potrà svolgere i seguenti compiti:

- ✓ attività individuali di presenza, ascolto e valorizzazione del vissuto degli Ospiti;
- ✓ presenza a sostegno del conduttore durante attività ludico-ricreative di gruppo;
- ✓ deambulazioni di Ospiti non a rischio caduta (su indicazione del fisioterapista);
- ✓ accompagnamento in passeggiate all'interno e all'esterno della struttura previa autorizzazione del personale incaricato;
- ✓ partecipazione a momenti di aggregazione religiosa (nel rispetto della libertà individuale);
- ✓ conduzioni di piccoli momenti di gruppo;
- ✓ terapia occupazionale (laboratorio cucina, laboratorio artistico, …)

I NUMERI DEL SERVIZIO

	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
N° volontari	20	21	18
età media	70,40	68,90	69,83





UN GRAZIE AI NOSTRI VOLONTARI

In dicembre 2025 Casa Laner ha voluto ringraziare i propri volontari con un momento conviviale, alla presenza dei vertici istituzionali, piccolo gesto per testimoniare una gratitudine grande.



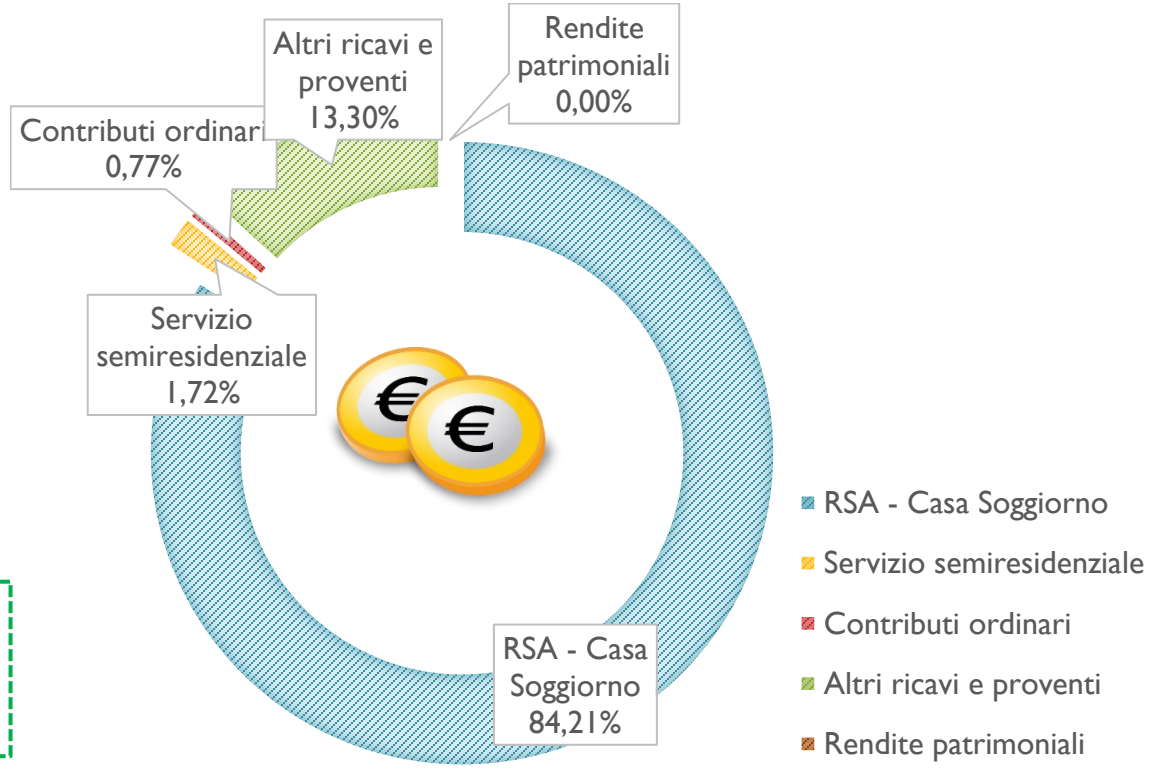


I principali dati economico patrimoniali

Il **valore della produzione** anno 2025 è pari ad **€ 4.383.729,54.**
Il **patrimonio netto** è pari ad **€ 19.375.639,33** ed è rappresentato sostanzialmente dal valore degli immobili e dalle riserve di utili accantonate negli anni.
Il bilancio d'esercizio 2025 ha chiuso con un utile di **€ 2.074,68.**

Totale vendite e prestazioni	**€ 3.767.021,70**
Totale dei costi	**€ 4.377.887,97**

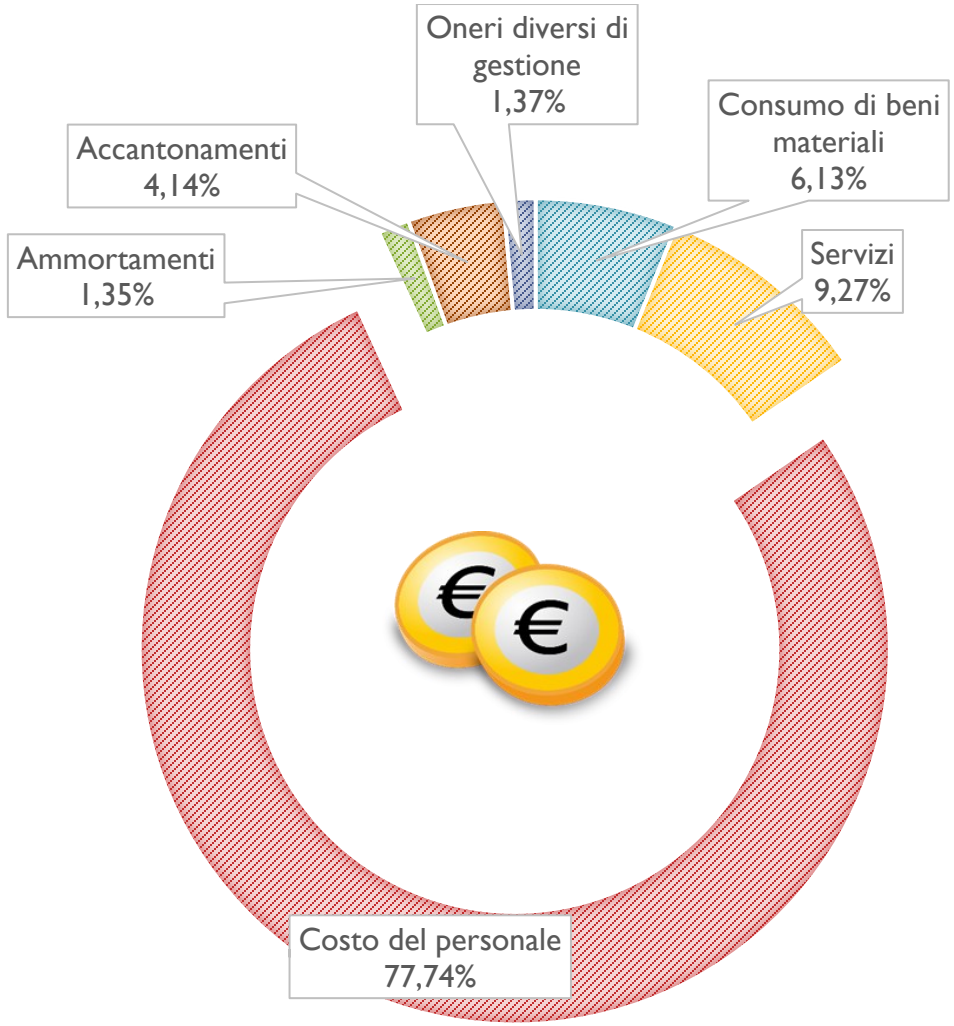
COMPOSIZIONE DEI RICAVI



COMPOSIZIONE:

L' 84,21% dei ricavi è rappresentato dalle **rette.**

COMPOSIZIONE DEI COSTI



COMPOSIZIONE:

L' **77,75 %** dei costi è rappresentato dalla risorsa principale che è il **personale dipendente.**



Il patrimonio netto

€ 19.375.639

STATO PATRIMONIALE

Descrizione	2023	2024	2025
ATTIVO	**€ 21.036.633,78**	**€ 21.147.109,62**	**€ 21.429.479,17**
B) IMMOBILIZZAZIONI	€ 19.401.542,26	€ 19.441.997,48	€ 19.525.540,20
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	€ 3.584,03	€ 3.680,38	€ 20.833,15
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	€ 19.396.563,89	€ 19.436.612,86	€ 19.503.002,81
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	€ 1.394,34	€ 1.704,24	€ 1.704,24
C) ATTIVO CIRCOLANTE	€ 1.628.048,87	€ 1.696.552,39	€ 1.862.920,18
I) RIMANENZE	€ 15.629,42	€ 8.042,71	€ 6.928,45
II) CREDITI	€ 805.245,42	€ 1.011.625,05	€ 1.197.793,79
III) ATTIVITA' FINANZIARIE NON IMMOBIL.		€ 0,00	
IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE	€ 807.174,03	€ 676.884,63	€ 658.197,94
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 7.042,65	€ 8.559,75	€ 41.018,79
RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 7.042,65	€ 8.559,75	€ 41.018,79
PASSIVO	**€ 21.036.633,78**	**€ 21.147.109,62**	**€ 21.429.479,17**
A) PATRIMONIO NETTO	€ 19.367.937,41	€ 19.373.564,65	€ 19.375.639,33
PATRIMONIO NETTO	€ 19.367.937,41	€ 19.373.564,65	€ 19.373.639,33
B) CAPITALE DI TERZI	€ 1.537.743,01	€ 1.649.186,56	€ 1.880.139,95
FONDI RISCHI E ONERI	€ 462.008,24	€ 750.385,62	€ 844.175,39
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	€ 438.501,92	€ 345.102,81	€ 332.835,86
DEBITI	€ 637.232,85	€ 553.698,13	€ 703.128,70
C) RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 130.953,36	€ 124.358,41	€ 173.699,89
RATEI E RISCONTI PASSIVI	€ 130.953,36	€ 124.358,41	€ 173.699,89

CONTO ECONOMICO



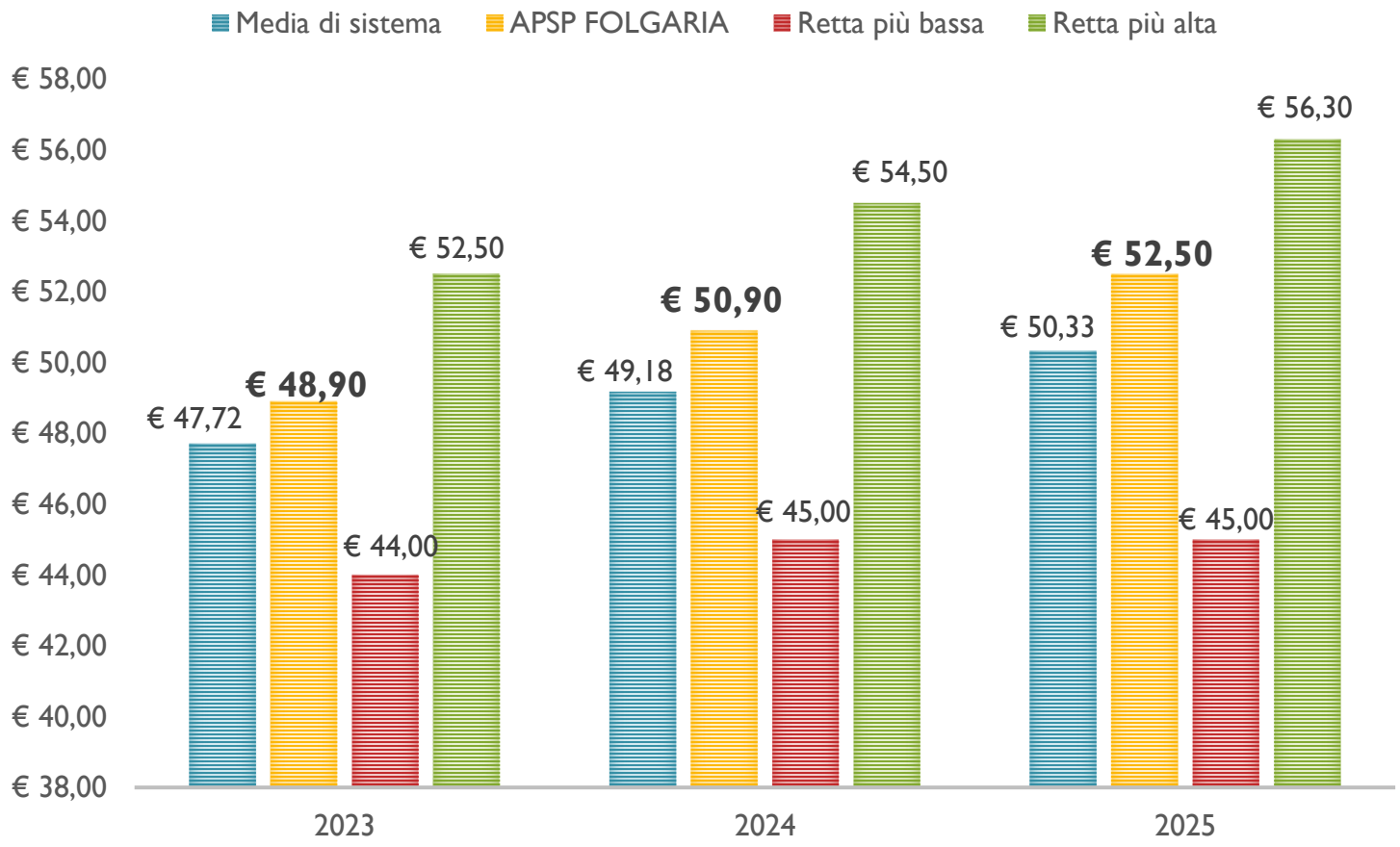
Descrizione	2023	2024	2025
A) Valore della produzione	€ 3.712.308,75	€ 4.417.667,15	€ 4.383.729,54
RICAVI DA VENDITA E PRESTAZIONI	€ 3.219.958,08	€ 3.298.275,54	€ 3.767.021,70
INCREMENTI DI IMMOB. PER LAVORI INTERNI		€ 0,00	
ALTRI RICAVI E PROVENTI	€ 492.350,67	€ 1.119.391,61	€ 616.707,84
B) Costi della produzione	€ 3.702.538,55	€ 4.415.388,94	€ 4.377.887,97
ACQUISTI DI BENI MATERIALI	€ 254.090,86	€ 260.298,15	€ 267.048,33
VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	-€ 2.326,82	€ 7.586,71	€ 1.114,26
SERVIZI	€ 384.111,76	€ 355.959,89	€ 405.871,74
GODIMENTO BENI DI TERZI		€ 0,00	
COSTO PER IL PERSONALE	€ 2.975.468,06	€ 3.334.740,42	€ 3.403.829,85
AMMORTAMENTI	€ 50.400,07	€ 58.418,49	€ 58.971,80
ACCANTONAMENTI	€ 0,00	€ 366.657,57	€ 181.128,20
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	€ 40.794,62	€ 31.727,71	€ 59.923,79
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI di PRODUZIONE (A-B)	€ 9.770,20	€ 2.278,21	€ 5.841,57
C) Proventi e oneri finanziari			
15) Proventi da partecipazioni	€ 5.382,90	€ 9.019,30	€ 1.841,54
17) Interessi e altri oneri finanziari	€ 51,70	€ 79,27	€ 17,43
TOTALE PROVENTI e ONERI FINANZIARI (15+16-17±17bis)	€ 5.331,20	€ 8.940,03	€ 1.824,11
E) Proventi e oneri straordinari			
20) Proventi			
21) Oneri			
TOTALE PARTITE STRAORDINARIE (20-21)			
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B±C±D±E)	€ 15.101,40	€ 11.218,24	€ 7.665,68
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	€ 9.510,40	€ 5.627,24	€ 2.074,68
RISULTATO DI ESERCIZIO	**€ 9.510,40**	**€ 5.627,24**	**€ 2.074,68**

La retta

Nel triennio 2023–2025 la retta alberghiera di Casa Laner, pari ed € 52,50, si conferma competitiva nel sistema provinciale, offrendo un servizio di qualità.
La crescita da € 48,90 (2023) a € 52,50 (2025) riflette aumenti graduali e proporzionati, mai speculativi, in risposta all'incremento generale dei costi di gestione che hanno interessato l'intero settore.

Retta «Casa Laner» **€ 52,50**

CONFRONTO RETTA MEDIA DI SISTEMA



I fornitori

FATTURATO PER SETTORE DI ATTIVITA'

	2023	2024	2025
Acquisto di beni	€ 251.764,04	€ 267.884,86	€ 268.162,59
Acquisto di servizi	€ 155.140,43	€ 91.720,69	€ 136.019,08
Utenze	€ 113.609,04	€ 132.070,79	€ 130.708,81
Manutenzioni	€ 66.266,98	€ 77.282,90	€ 82.637,12
Consulenze	€ 23.659,10	€ 30.085,95	€ 30.890,35



DONAZIONI

Nel corso del 2025 sono state effettuate le seguenti donazioni da alcuni benefattori per un totale di **€ 300,00**

Struttura multiservizi

Casa Laner è un ente pubblico che va oltre la tradizionale residenzialità e che offre un insieme integrato di servizi capace di accompagnare la persona anziana e la sua famiglia in ogni fase del percorso di cura, modulando l'intervento in base ai bisogni e garantendo un punto di riferimento unico e stabile per il territorio.

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.

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*											

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.

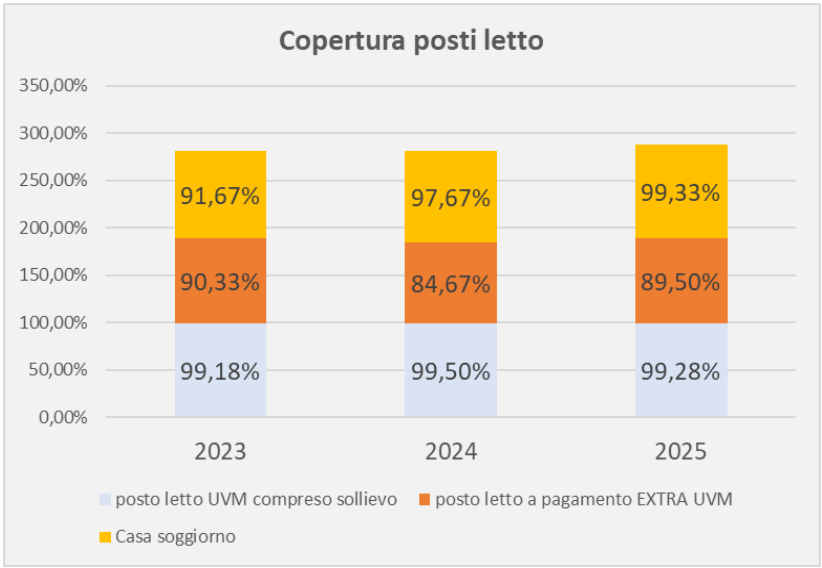
La **salvaguardia dei bisogni fondamentali** dell'individuo è obiettivo di primaria importanza della nostra azienda. I nostri servizi soddisfano queste necessità con cura ed attenzione, rispondendo a **requisiti di personalizzazione, rispetto e umanizzazione**.

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

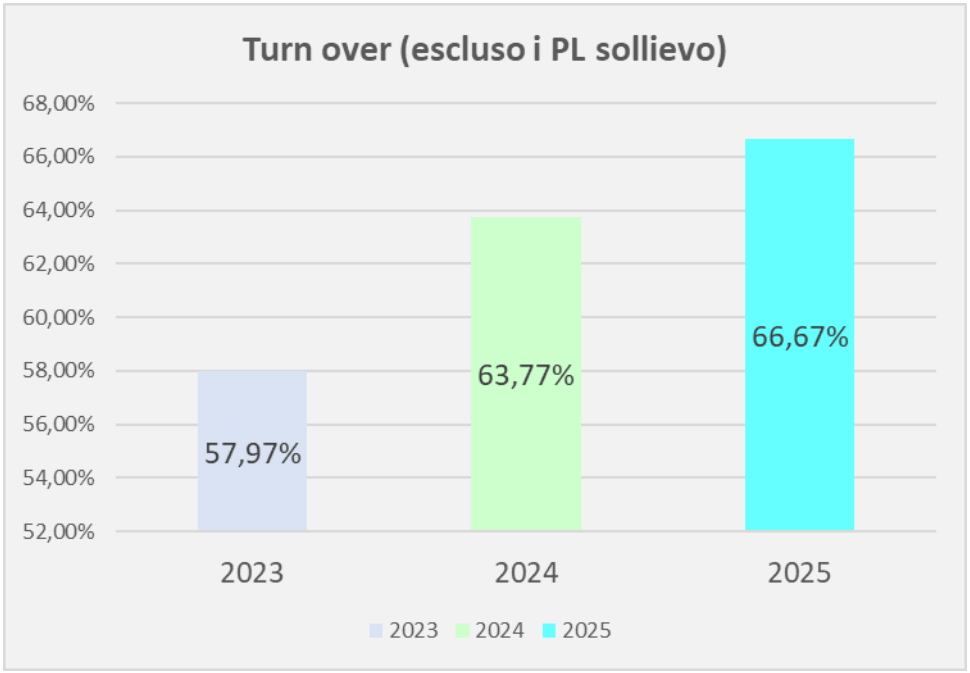
Il tasso di occupazione posto letto, che rappresenta un indicatore di efficienza e di economicità per il bilancio di Casa Laner, dal 2023 è tornato ai livelli pre-pandemici attestandosi negli ultimi 3 anni attorno al 98 %.

	2023	2024	2025
TOT. COPERTURA POSTI LETTO	**98,09 %**	**98,13 %**	**98,45 %**
- UVM (compreso Sollievo)	99,18 %	99,50 %	99,28 %
- EXTRA-UVM	90,33 %	84,67 %	89,50 %
- CASA SOGGIORNO	91,67 %	97,67 %	99,33 %



TURN OVER

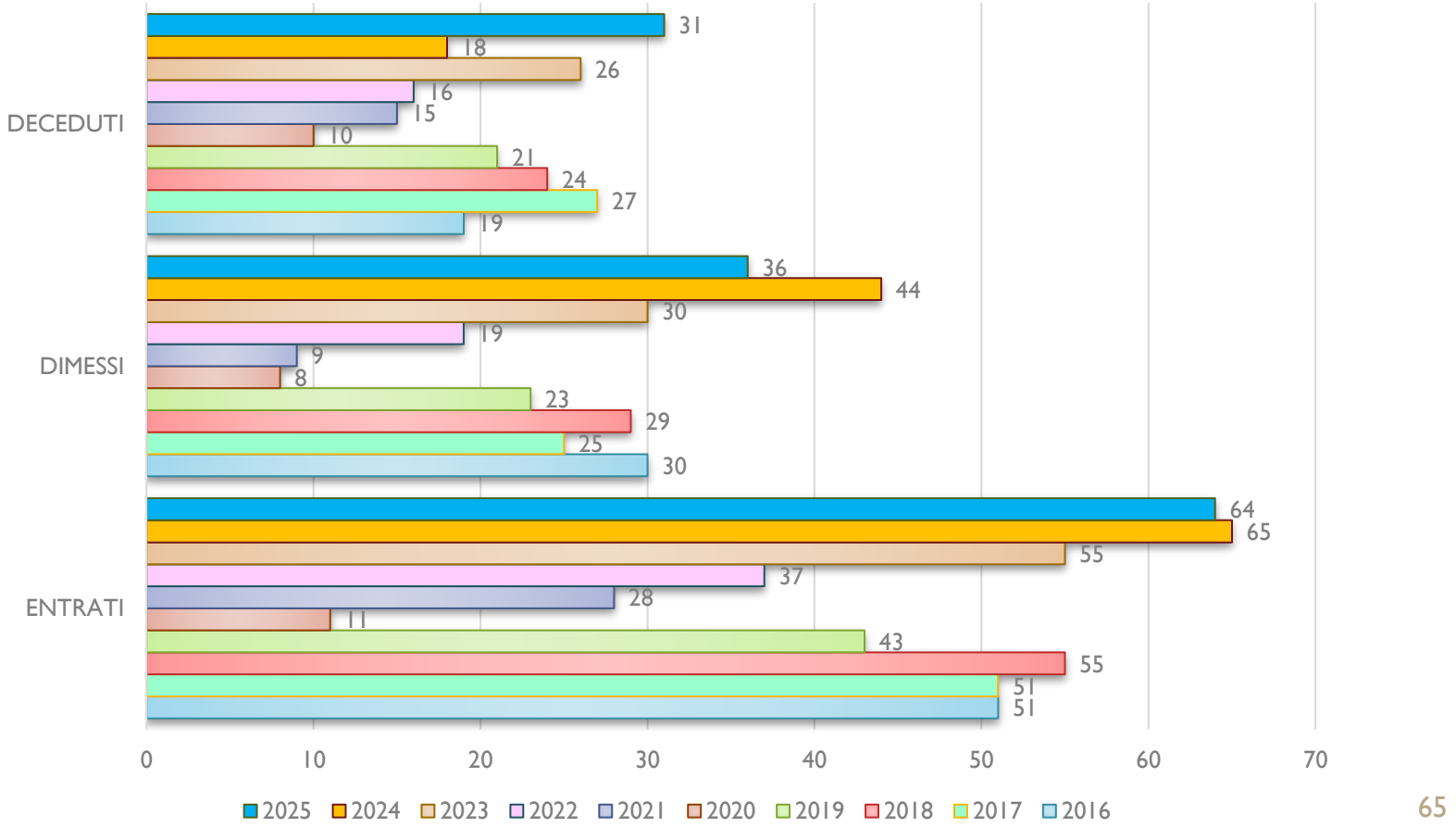
	2023	2024	2025
ENTRATI (esclusi i passaggi interni)	50	57	54
USCITI (esclusi i passaggi interni)	51	54	57
turn over	***57,97%***	***63,77%***	***66,67%***



Il tasso di **turn over** degli ospiti mostra una crescita costante nel triennio, passando dal 57,97% del 2023 al **66,67%** del **2025.**

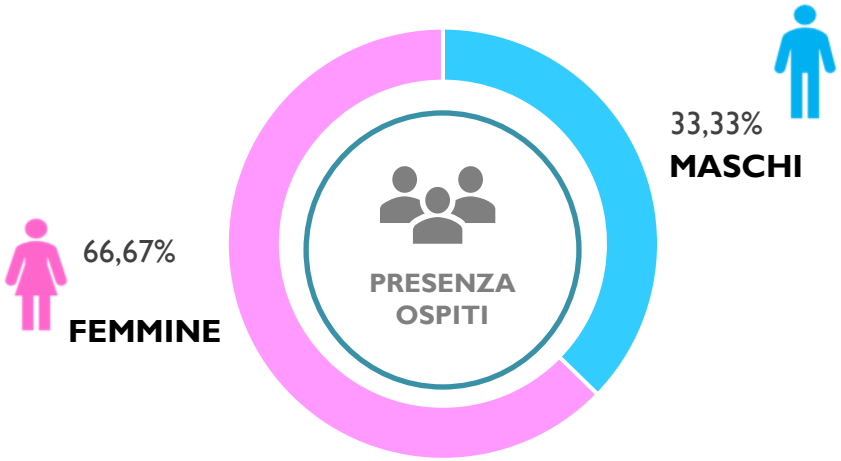
ENTRATI / USCITI

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Entrati	51	51	55	43	11	28	37	55	65	64
- di cui PL SOLLIEVO	11	10	11	11	3	3	10	12	12	13
Dimessi	30	25	29	23	8	9	19	30	44	36
Deceduti	19	27	24	21	10	15	16	26	18	31



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.



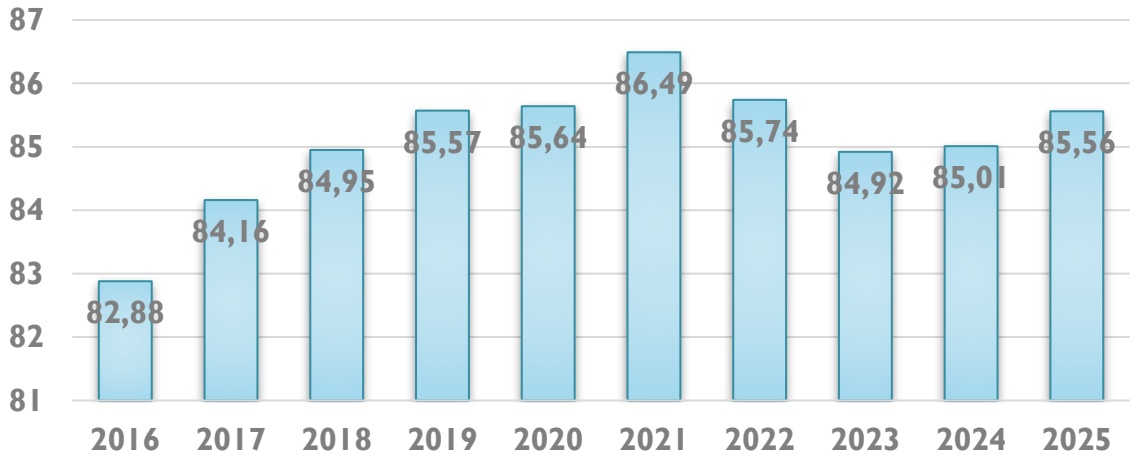
ETA' MEDIA presenti al 31/12/2025

85,56 anni

87,09
per le femmine

82,05
per i maschi

ETA' MEDIA

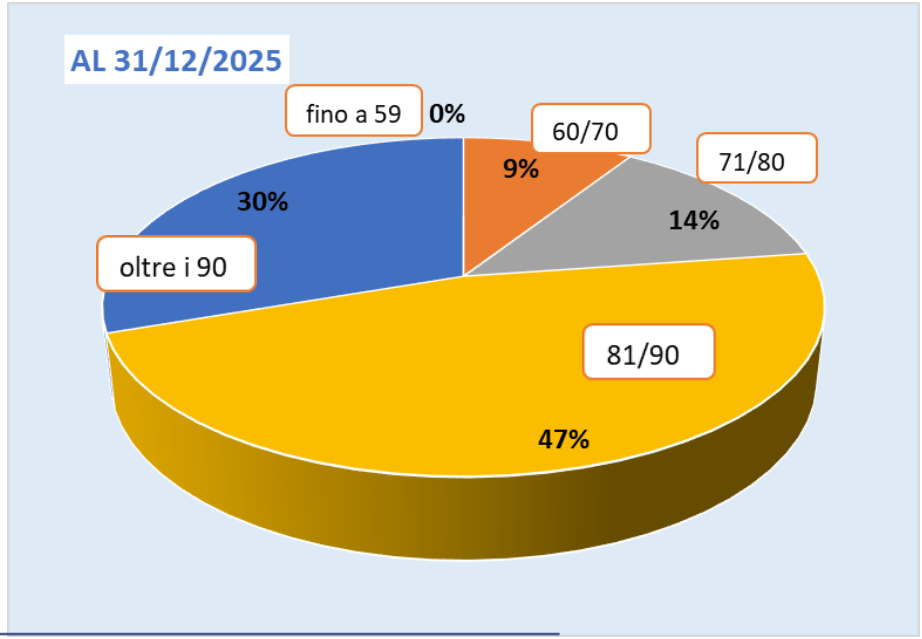


LE FASCE D'ETA'

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 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/25	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/25	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/25	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/25	al 31/12/23	al 31/12/24	al 31/12/25
Maschi	1	1	**0**	1	2	**3**	4	3	**2**	11	12	**12**	4	4	**3**
Femmine	0	0	**0**	2	3	**3**	7	7	**7**	23	23	**19**	13	14	**17**
TOTALE	1	1	**0**	3	5	**6**	11	10	**9**	34	35	**31**	17	18	**20**

	anni
Utente più giovane	60
Utente più anziana	99



ULTRA 81

ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021	ANNO 2022	ANNO 2023	ANNO 2024	ANNO 2025
77,94 %	77,05 %	73,85 %	76,12 %	77,27 %	76,81 %	77,27 %

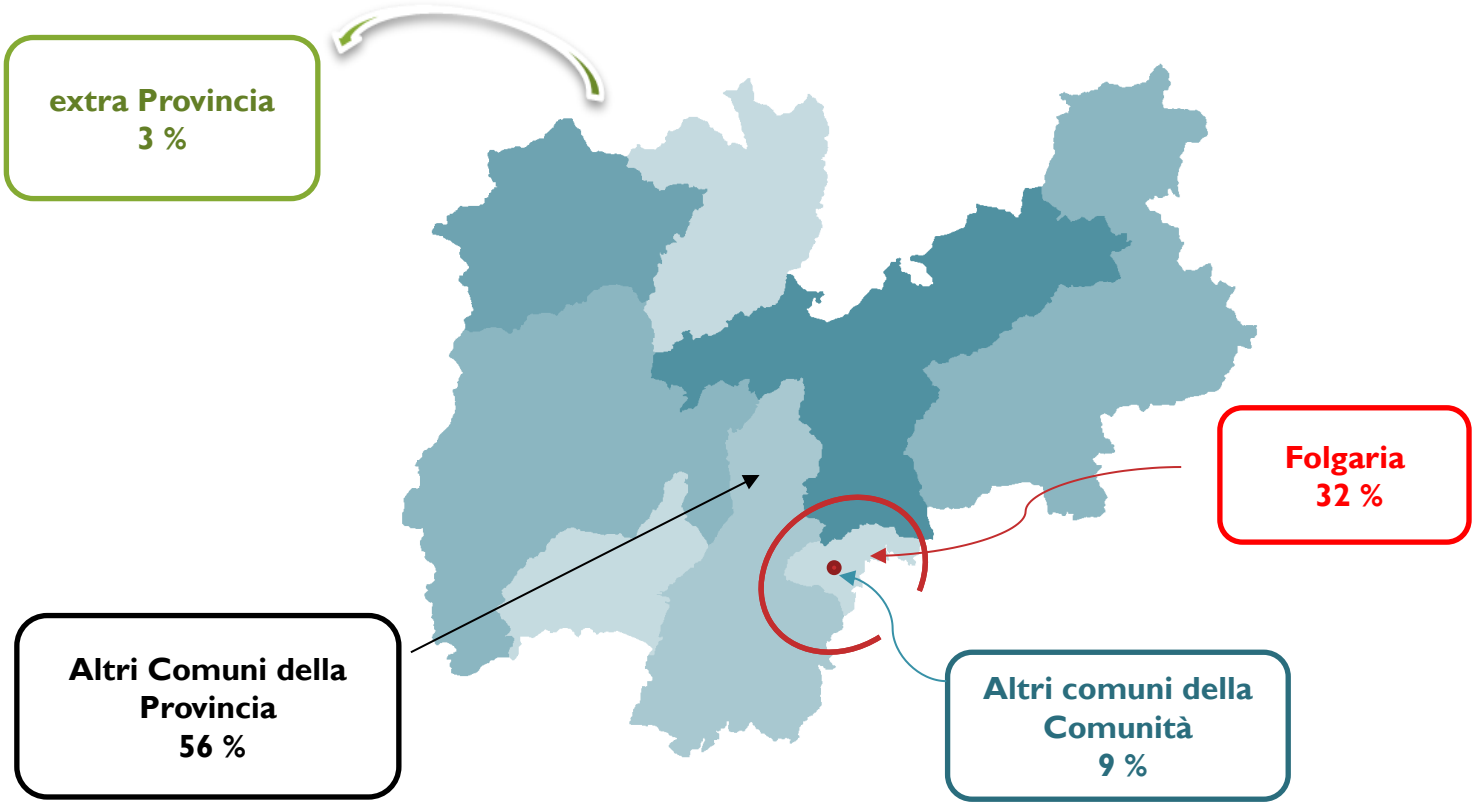
LA PROVENIENZA

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

Si evidenzia comunque**,** nel triennio 2023-2025 che la quota di ospiti provenienti dalla Comunità degli Altipiani Cimbri è **scesa dal 49% al 41%**, con il calo più marcato tra 2023 e 2024 e un rallentamento nell'ultimo anno.

Il trend indica una crescente incidenza di ospiti da fuori Comunità, che passano dal 51% al 59% del totale.

2023	2024	2025
49 %	42 %	41 %



PERMANENZA MEDIA IN STRUTTURA



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Meno di 1 anno	18	21	21	21	7	19	19	22	26	24
Da 1 anno a 5 anni	34	28	32	35	38	28	31	30	29	32
Oltre i 5 anni	16	18	16	12	16	18	17	14	14	10





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
2025	2,55 anni	3,10 anni	1,27 anni
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

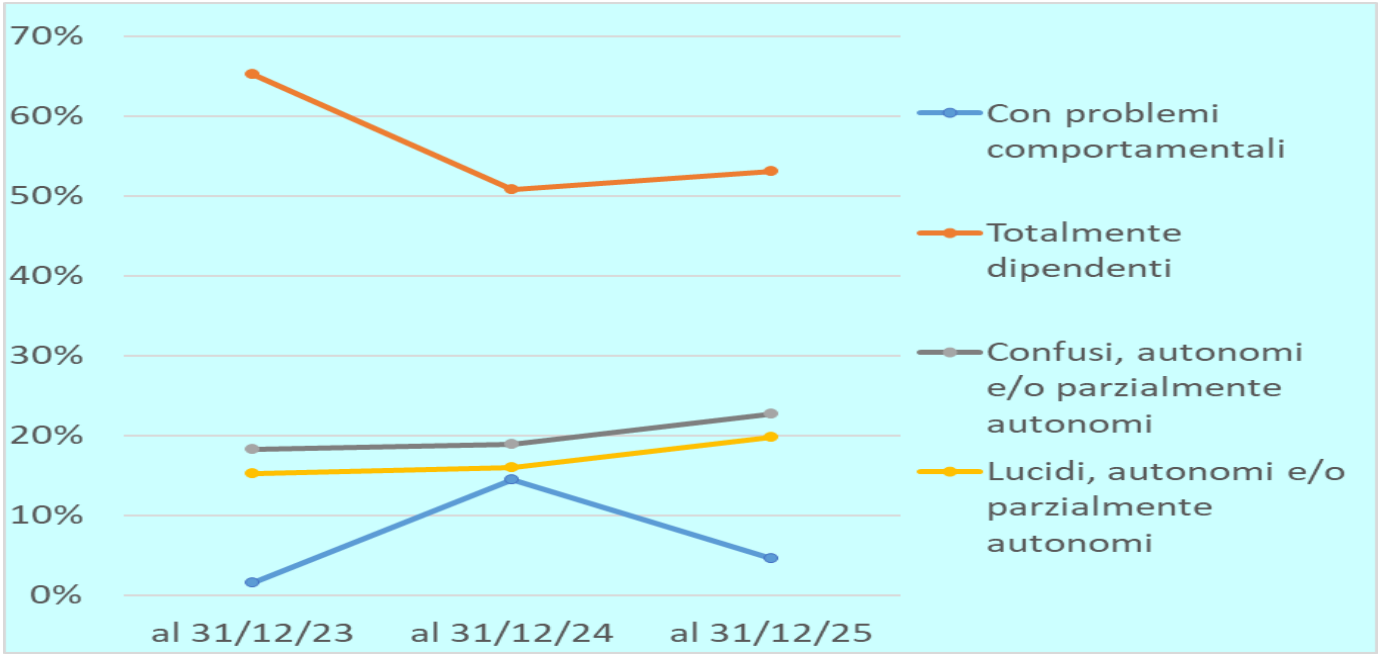
Un residente è ospite della struttura da 12 anni (dal 2013).

I PRIFILI DI GRAVITA' DEI RESIDENTI

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

	al 31/12/23	al 31/12/24	Al 31/12/25
Con problemi comportamentali	2%	14%	5%
Totalmente dipendenti	65,15%	50,72%	53,03%
Confusi, autonomi e/o parzialmente autonomi	18,18%	18,84%	22,73%
Lucidi, autonomi e/o parzialmente autonomi	15,15%	15,94%	19,70%

La composizione degli ospiti al 31 dicembre 2025 conferma la vocazione di Casa Laner all'accoglienza di persone con elevati bisogni assistenziali.
Oltre la metà degli ospiti (53,03%) risulta totalmente dipendente, dato che, pur in calo rispetto al picco del 2023 (65,15%), testimonia un impegno assistenziale quotidiano di grande intensità.

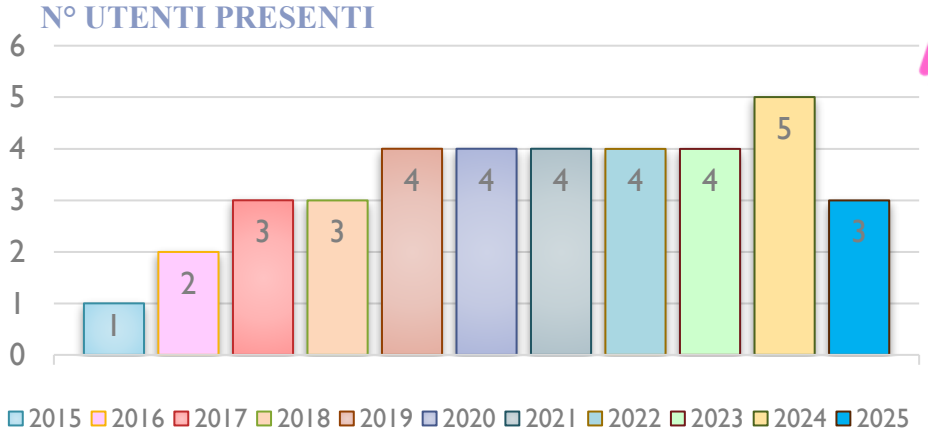


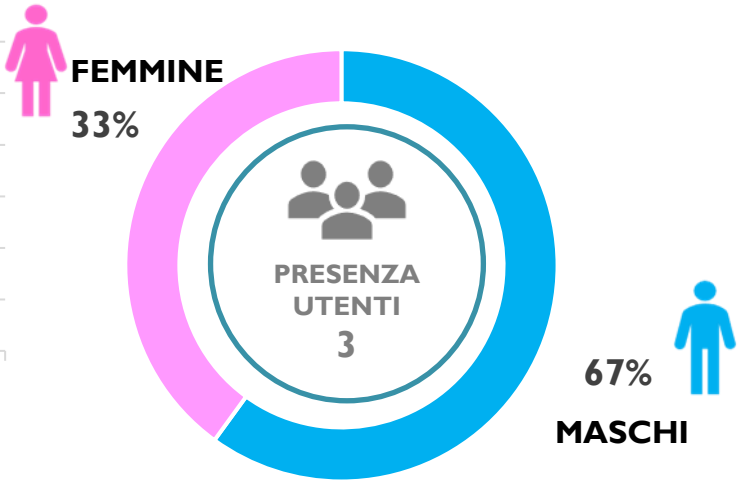
Alloggi protetti «Casa dei nonni»



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 31/12/2025 si registrano n° 3 alloggi occupati, con n° 3 utenti presenti.





	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Età media	77,66	62,66	65,75	66,75	72,50	80,25	77	77,80	78,80

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:

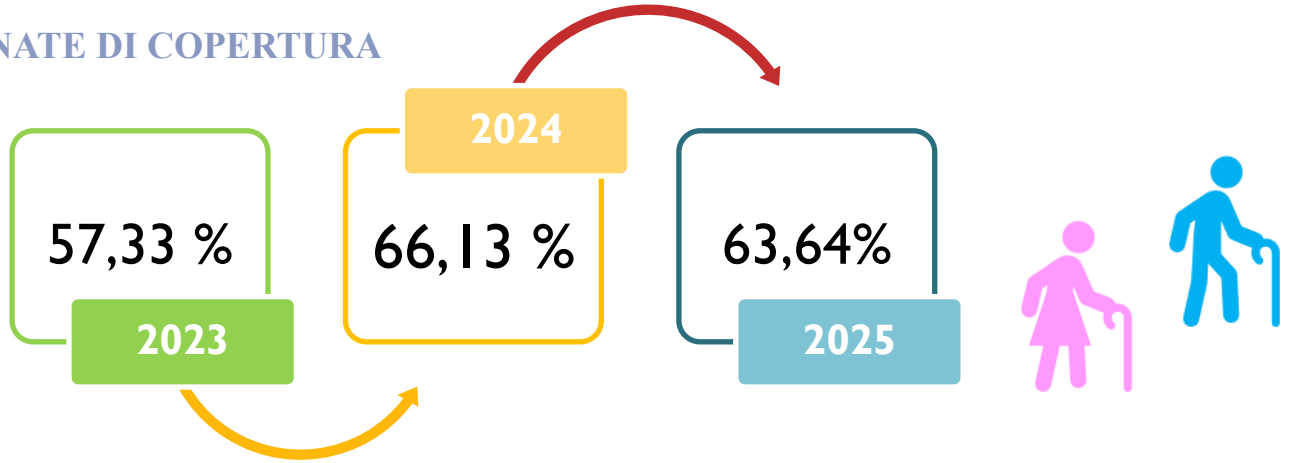
L'orario di apertura del centro diurno è il seguente: **dal lunedì alla domenica dalle ore 08:30 alle 17:30**.

GLI UTENTI DEL CENTRO DIURNO

I dati rappresentati in questa sezione si riferiscono al periodo 01/01/2025 – 31/12/2025

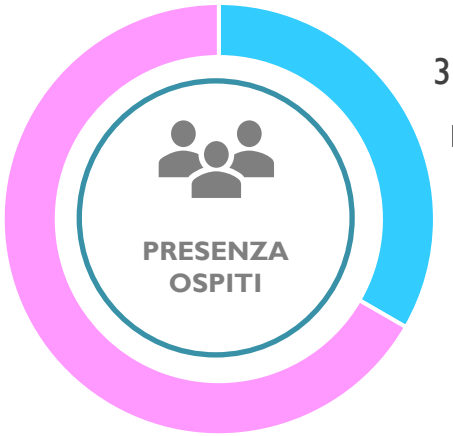
	2023	2024	2025
Numero utenti	10	15	15
- di cui CD convenzionato	9	10	13
- di cui CD a pagamento	1	5	2
Nuovi utenti inseriti	4	8	5
Utenti dimessi	3	7	10
Età media	82,90	79,20	79,00

% GIORNATE DI COPERTURA



Il tasso di copertura del Centro Diurno mostra un andamento a "V rovesciata" nel triennio: dopo la crescita significativa dal 57,33% del 2023 al 66,13% del 2024, il 2025 registra una flessione al 63,64%, riportandosi su valori intermedi.
Il dato complessivo rimane positivo: la copertura si mantiene su livelli soddisfacenti e sensibilmente superiori al punto di partenza del triennio, a testimonianza di una domanda crescente per questo servizio semiresidenziale e di una capacità della struttura di intercettare e fidelizzare l'utenza del territorio.

UTENTI PER GENERE



33,33%

MASCHI

66,67%

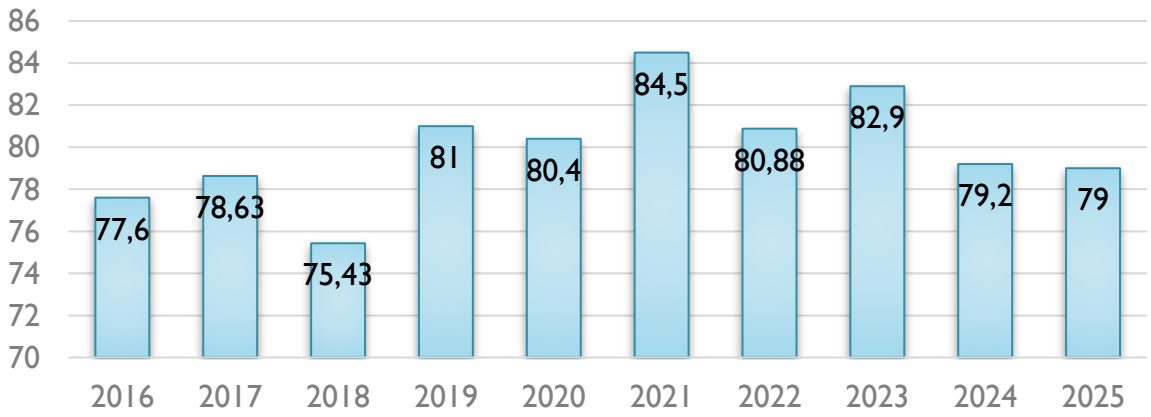
FEMMINE

ETA' MEDIA
79,00 anni

85,90 anni
per le femmine

65,20 anni
per i maschi

ETA' MEDIA





Servizi ambulatoriali

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI

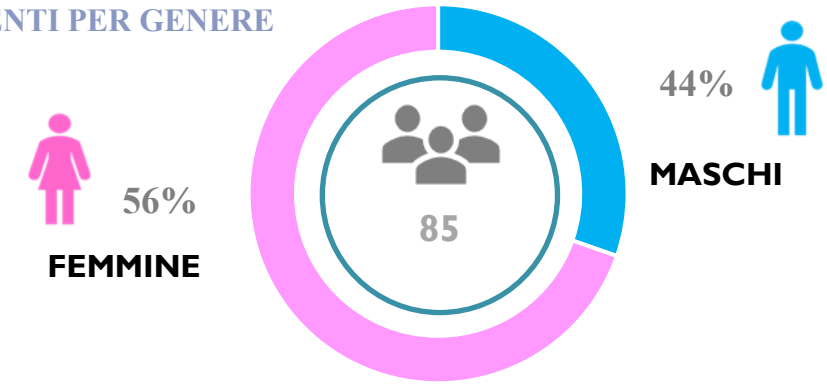
L'A.P.S.P. Casa Laner è autorizzata ed accreditata per l'erogazione delle prestazioni di recupero e rieducazione funzionale presso la R.S.A. a favore dell'utenza esterna sia a pagamento che in convenzione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari. L'apertura di questo servizio, a carattere ambulatoriale 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.***

	2023	2024	2025
N° accessi	79	89	85
N° ore	618,00	631,50	607,50
Giorni medi di attesa	205	383	
Età media	64,10	68,48	70,46

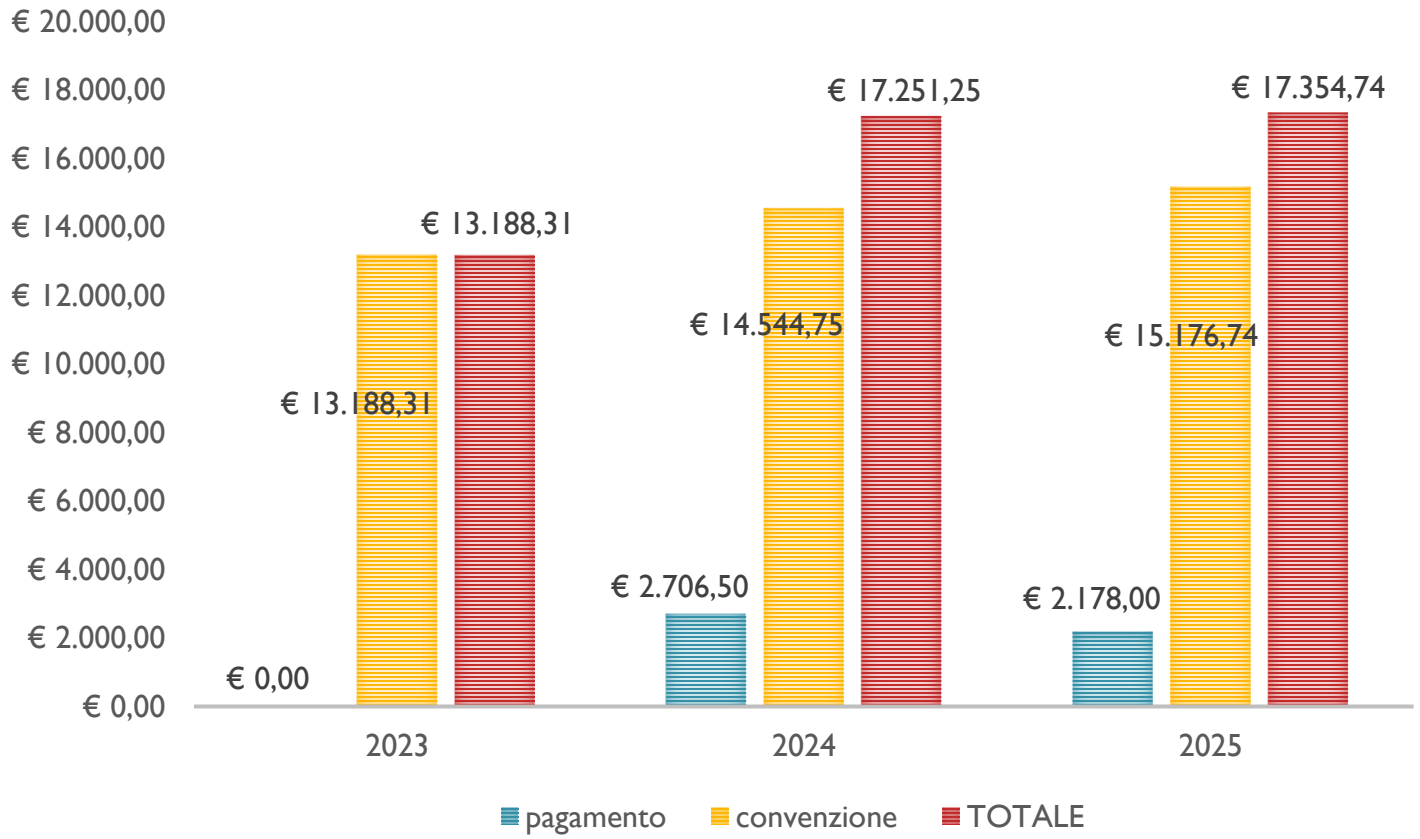
Nel 2025 **la presa in carico dei pazienti avviene in base al codice di priorità RAO** indicato dal medico fisiatra sulla ricetta sanitaria.
Questo sistema garantisce tempi di accesso appropriati al bisogno clinico di ciascun paziente, eliminando di fatto le liste d'attesa tradizionali.

UTENTI PER GENERE



	anni
Utente più giovane	23
Utente più anziana	93

IL FATTURATO DEL SERVIZIO



Nel 2025 per gli **85 utenti** che hanno fruito del **servizio in convenzione con l'APSS**:

- n° 20 risultano esenti ticket;
- n° 49 hanno pagato il ticket.

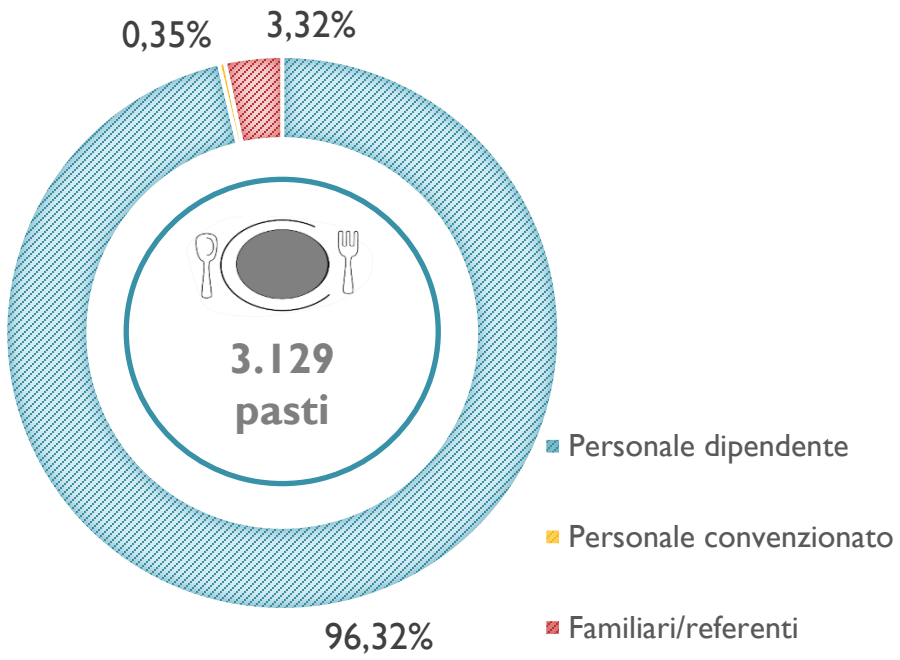
Si evidenzia nel 2024-2025 un aumento dei ricavi del servizio fisioterapia per utenti esterni dovuto all'aumento di ore settimanali dedicate al suddetto servizio che sono passate da 18 h/sett.li a 24 h/sett.li.

Servizi alberghieri

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

	2023	2024	2025
N° pasti erogati	2.186	2.741	3.129
Totale €	€ 4.922,24	€ 4.212,83	€ 7.137,95

DETTAGLIO PASTI 2025



Nel triennio 2023-2025 si evidenzia un costante aumento del numero di pasti erogati, dovuto soprattutto all'aumento dei pasti per il personale dipendente
che passa
da n. 2.079 pasti del 2023
a n. 3.014 del 2025

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. Si rimanda al paragrafo «*I principali dati economico patrimoniali*»

RETE

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

Attivate e consolidate partnership e collaborazioni con altri enti
(*vedi pag. 24 e 25*).

PROFESSIONALITA'

Formazione continua ed innovativa del personale anche attraverso FAD e FSC

Garantita formazione a tutto il personale. Si rimanda al paragrafo «*La valorizzazione delle risorse umane*» (vedi pag. 46)

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. Mantenimento certificazione Family Audit

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° 18 volontari (vedi pag. 53, 54), 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. 81)

INNOVAZIONE

Realizzazione di progetti assistenziali innovativi e sostenibili.

Sviluppati servizi innovativi e costituzione del Comitato innovazione organizzativa, composto da un equipe multidisciplinare con l'obiettivo di favorire lo sviluppo di competenze professionali ed organizzative e di curare e migliorare la gestione dei rapporti conflittuali con i famigliari e caregiver dei residenti.

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

AMBIENTE

Valutazione degli impatti del cambiamento climatico sulle attività dell'A.P.S.P. con riferimento alle potenziali situazioni di emergenza

Adesione al nuovo sistema di raccolta differenziata comunale. Effettuata valutazione del rischio e relativo piano ADR. Acquisto di beni nel rispetto dei CAM.

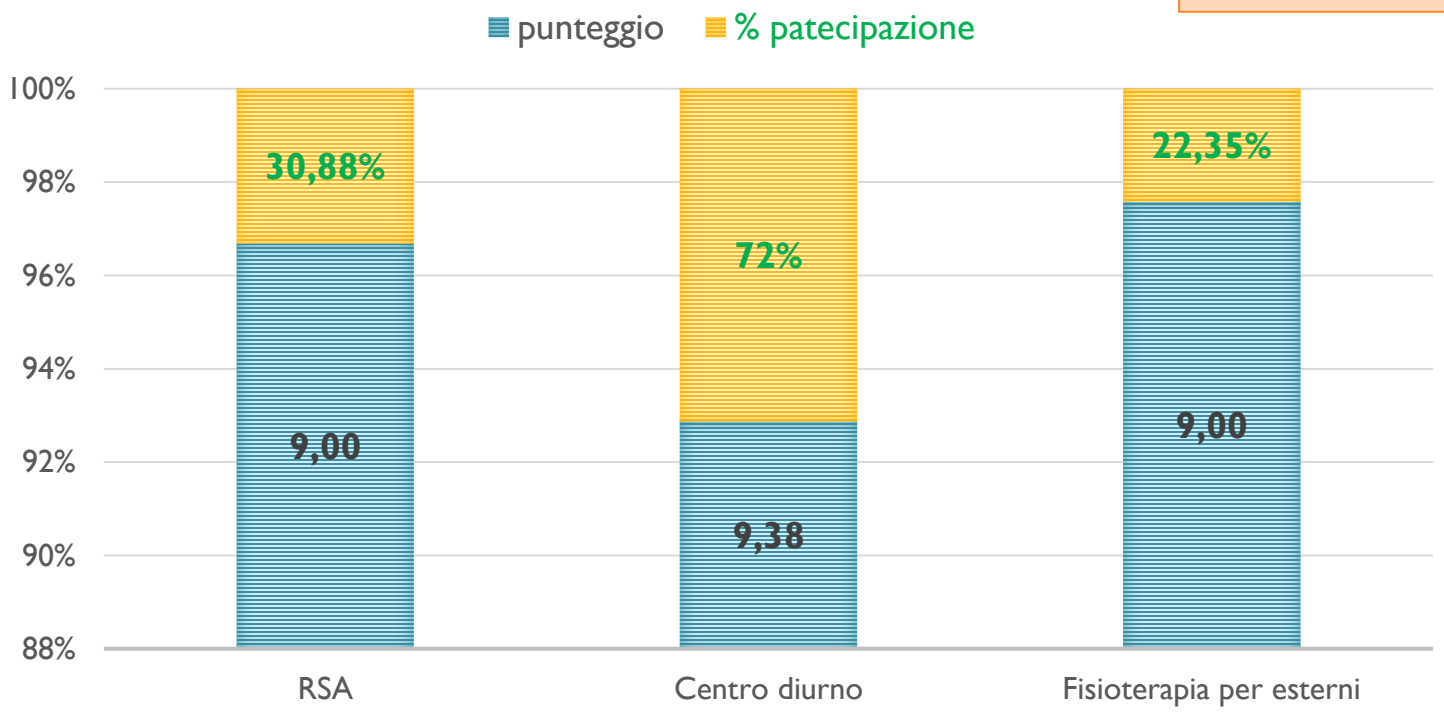
Indagine di customer

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

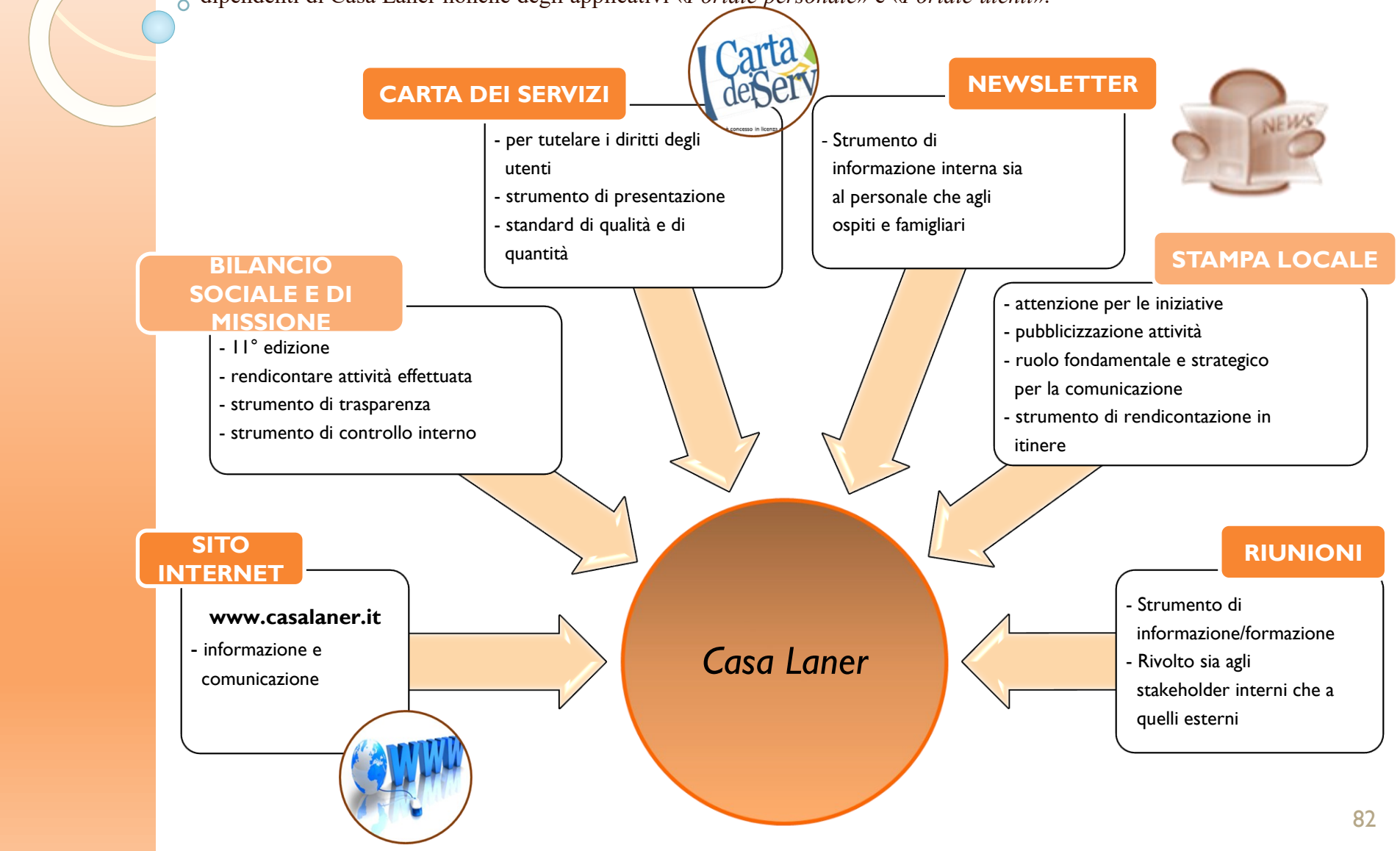
Nel 2025 sono state condotte le indagini sui principali servizi di Casa Laner.

Si evidenzia la bassa partecipazione all'indagine 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 nonché degli applicativi «*Portale personale*» e «*Portale utenti*».



IL SITO AZIENDALE

NEW

L'A.P.S.P. dispone di un **sito internet** (www.casalaner.it) **completamente rinnovato** nel giugno 2025 e che viene costantemente aggiornato al fine di garantire la massima informazione e trasparenza agli utenti.
Si segnalano in particolare le sezioni Albo e News come strumenti di comunicazione pubblicità e trasparenza.

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 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.), aspetti legati all'accoglienza ed inserimento in struttura, ai servizi di cura e benessere della persona, ai servizi sanitari e riabilitativi ed aspetti legali alla qualità, innovazione e formazione.

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, l'A.P.S.P. ha aderito al modello "Q&B – qualità e benessere", quale strumento in grado di orientare e rilevare il livello della qualità della vita ed il benessere degli anziani residenti in struttura.
Nel 2025 ha ottenuto il «Best Performer» nel fattore LIBERTA'.


qualità & benessere

SI CERTIFICA

A.P.S.P. Casa Laner

BEST PERFORMER per l'anno 2025

per il FATTORE LIBERTÀ

I progetti di rete

Il servizio animazione, sostenuto dal prezioso contributo dei volontari, svolge un ruolo importante nel promuovere il **coinvolgimento e la socializzazione**. Grazie anche alla collaborazione di associazioni, scuole, cori, gruppi musicali e musicisti vengono organizzati eventi, attività ed esperienze che mirano a integrare e arricchire la vita della nostra APSP, stimolando la partecipazione attiva e creando un senso di apparenza.

Questi progetti di rete consentono di creare sinergie efficaci ma soprattutto di favorire l'inclusione sociale con il territorio.



Inoltre al fine di favorire la partecipazione della comunità e dei familiari alla vita di Casa Laner, sono stati organizzati presso la struttura alcuni incontri promossi dall'associazione Parkinson Trento e da UPIPA sui seguenti temi:

- Accogliere e custodire la volontà dei propri cari: il ruolo del fiduciario, la pianificazione condivisa delle cure, le disposizioni anticipate di trattamento.
- Tra fragilità e forza: il viaggio emotivo della vita con il Parkinson.
- Il viaggio accanto alla demenza: anche in RSA, insieme, con cur



Parkinson *in ascolto* 2025

I progetti del 2025

Il cielo in una stanza	Laboratorio teatrale intergenerazionale promosso dalla Comunità, da APSP Casa Laner e dalla Biblioteca Sigmund Freud di Lavarone
Book crossing	Collaborazione con la Biblioteca di Folgaria nella creazione e informazione ai ragazzi delle scuole del punto bookcrossing interno alla RSA
Giardinaggio /orto	Attività organizzata dall'animazione con la collaborazione dei volontari, per promuovere, favorire il benessere, la socializzazione e il mantenimento delle abilità manuali offendo un'attività che richiama le esperienze di vita vissute a casa.
Incontri intergenerazionali con nido di Folgaria	Collaborazione con il nido di Folgaria per promuovere lo scambio intergenerazionale e la sensibilità del residente, rendendo una comunità più inclusiva e solidale.
Laboratorio MART	La collaborazione con il museo Mart di Rovereto - area educativa, attraverso piccoli percorsi guidati, ha dato vita ad esperienze coinvolgenti in grado di stimolare la manualità e la creatività attraverso l'uso di materiali semplici.











I progetti del 2025

Pet Therapy	Pratica terapeutica che si basa sull'interazione tra gli animali domestici o addestrati e le persone, al fine di migliorare il benessere fisico, emotivo, cognitivo e sociale e promuovere il recupero, la guarigione o il contenimento di determinati disturbi
Tombola animata	Svoltasi in RSA animata con ragazzi e dei volontari della associazione ALBORA, aperta alla cittadinanza per favorire socialità e collaborazione sul territorio.
Uscite	Uscite sul territorio per promuovere socializzazione e partecipazione alla vita della comunità, con scoperta del contesto locale.
Biciclette elettriche	Giri con biciclette speciali (triciclette a pedalata assistita) accompagnate da animatori e fisioterapista finalizzate a promuovere autonomia, benessere e socializzazione.
Laboratori ricreativi	Svoltesi con ragazzi e volontari finalizzati a promuovere collaborazione e convivialità come si faceva una volta.









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 2025 potrà essere letto e scaricato sul sito della Casa Laner - www.casalaner.it - in modo semplice ed agevole.