



Bilancio Sociale 2009



REGGIO EMILIA TERZA ETÀ
Azienda di Servizi alla Persona

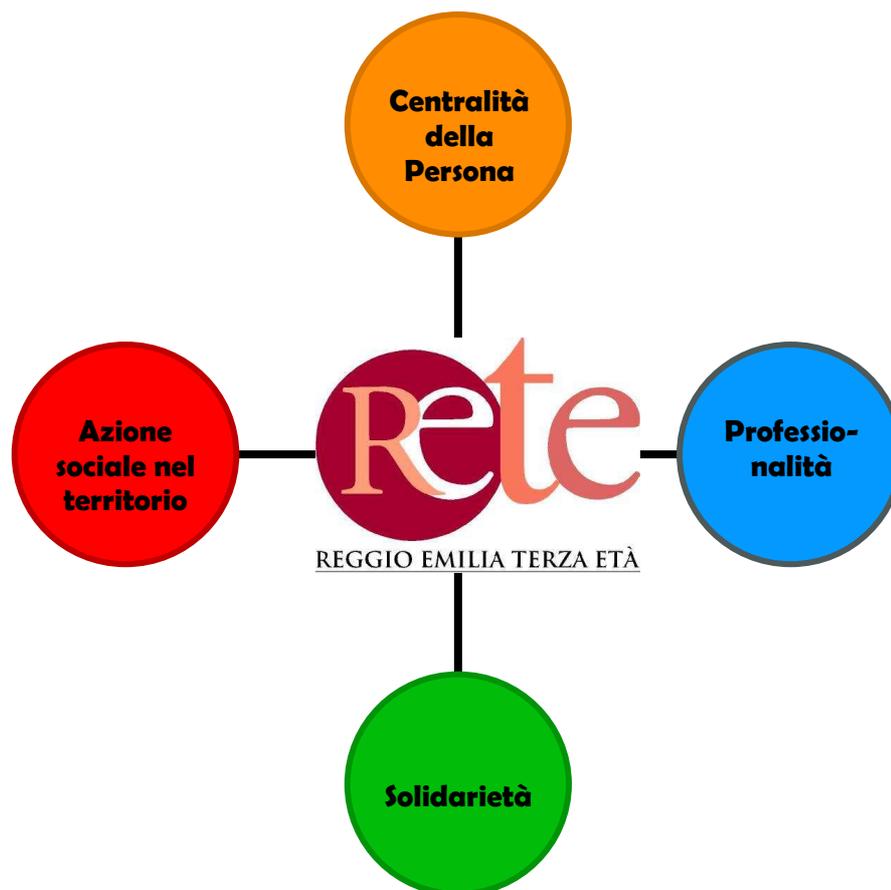
BILANCIO SOCIALE 2009

Abstract



PARTE I - VALORI DI RIFERIMENTO, VISIONE E INDIRIZZI

Il Bilancio Sociale è uno strumento privilegiato di comunicazione che dice “cosa” RETE ha fatto, “come” lo ha fatto e “con quali risultati”. Conoscenza, trasparenza ed efficacia sono le parole chiave che hanno guidato la stesura del secondo bilancio delle utilità sociali dell’Asp RETE – Reggio Emilia Terza Età. Uno strumento importante che viene messo a disposizione dei cittadini per conoscere i servizi erogati e le scelte compiute. L’esperienza per l’anno 2009 è stata il risultato di un impegno ad una rendicontazione sociale concepita principalmente come opportunità per creare e consolidare il legame di fiducia con i portatori di interessi anche attraverso il loro coinvolgimento nelle scelte e nella valutazione dei risultati.





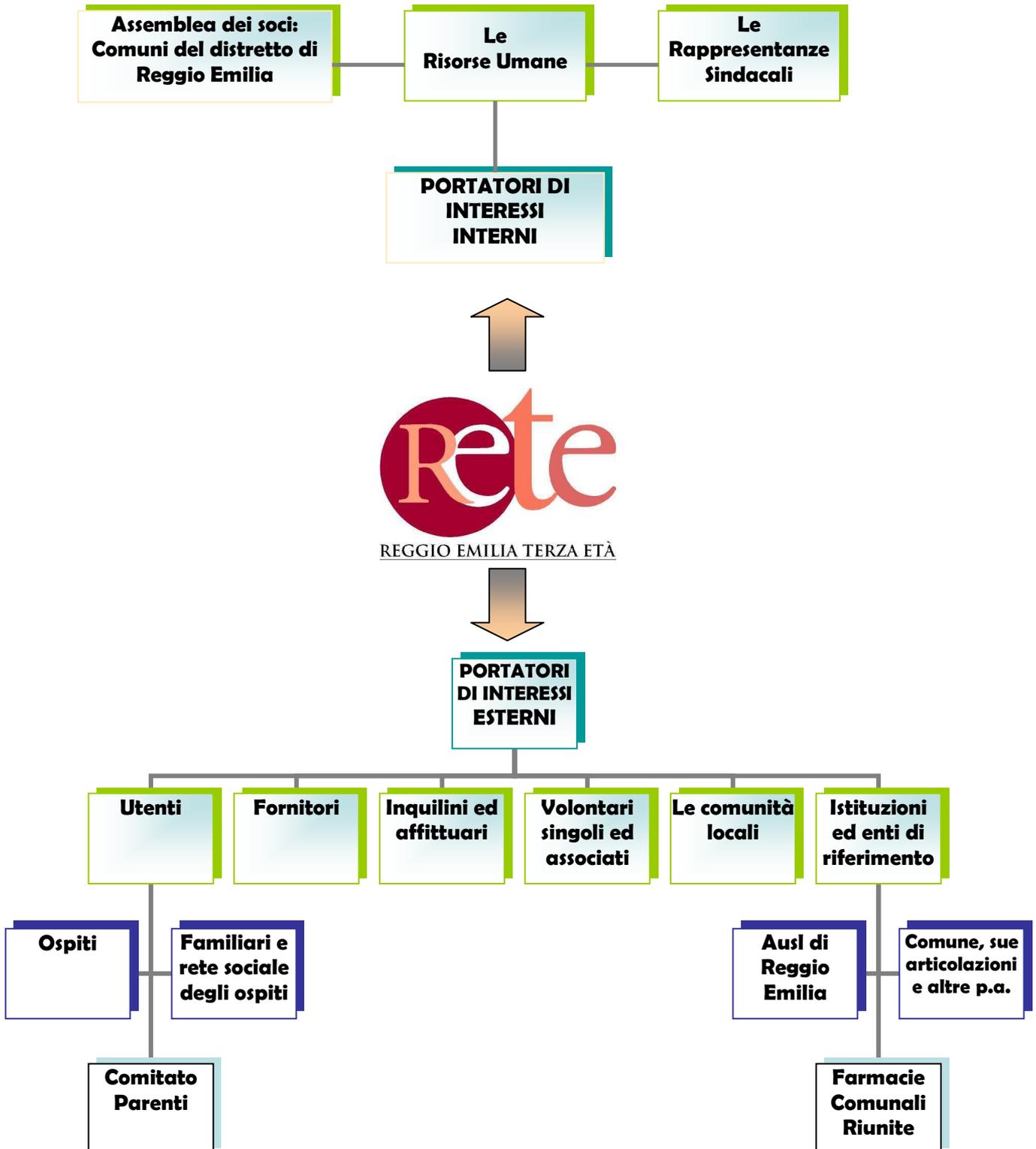
RETE gestisce 8 strutture residenziali per anziani i cui posti letto sono per la maggior parte convenzionati con il Comune di Reggio Emilia e l'Azienda U.S.L., 19 appartamenti protetti per anziani singoli oppure coppie e nove Centri Diurni.



Case di Riposo, Case Protette e Appartamenti Protetti

STAKEHOLDER E SISTEMA DI RELAZIONI

Gli *stakeholder*, i portatori di interessi di un'azienda di servizi alla persona possono essere definiti come i destinatari ultimi dell'azione dell'amministrazione, la comunità di riferimento. A questi si indirizza in modo particolare il Bilancio Sociale, per fare in modo che essi possano valutare quanto l'attività di RETE sia corrispondente alle loro richieste, ai loro interessi e quanto le azioni siano coerenti con le premesse generali rappresentate dalla missione.



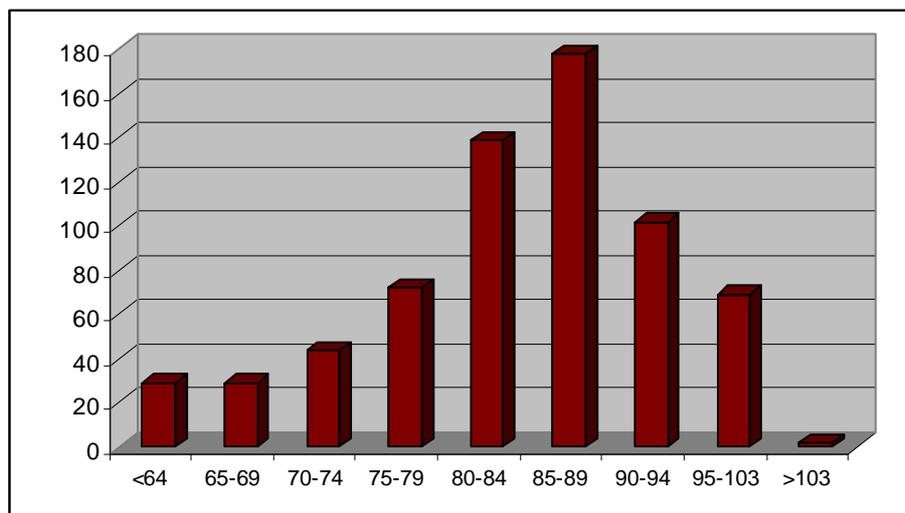


PARTE II - RENDICONTAZIONE DELLE POLITICHE E DEI SERVIZI RESI

STRUTTURE COMUNITARIE RESIDENZIALI

La popolazione in età \geq di 65 anni a Reggio Emilia, così come in tutta la regione, è in costante incremento negli ultimi anni, anche se per effetto dell'aumento di popolazione nelle età più giovani la popolazione anziana rappresenta il 20,2% della popolazione rispetto al 22,8 della media regionale.

E' interessante confrontare la distribuzione per età del Distretto di Reggio Emilia con quella che risulta dagli Ospiti delle strutture di RETE al 31.12.2009: infatti mentre nel Distretto gli anziani fino a 74 anni sono il 49,49% di tutti gli anziani, nelle strutture di RETE rappresentano solo il 15% degli Ospiti, la fascia 75-84 che nel Distretto rappresenta il 36,73% di tutti gli anziani a RETE accoglie il 32% degli Ospiti, ed infine i maggiori di 85 anni sono il 13,78% nel Distretto ed il 53% a RETE.

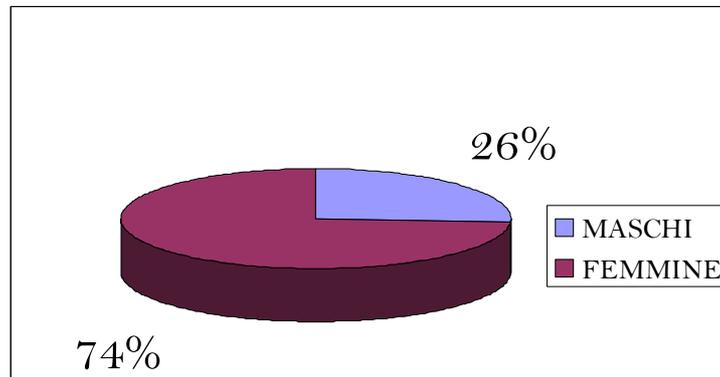


Utenti assistiti nelle strutture residenziali di RETE suddivisi per classi di età al 31.12.2009

Se consideriamo soltanto gli anziani non autosufficienti di Casa Protetta emerge che l'ospite più giovane ha 45 anni, mentre la più anziana è una donna di 105.

Gli utenti non autosufficienti e parzialmente autosufficienti assistiti in Azienda sono in prevalenza donne, pari al 74% sul totale e, soprattutto, sono donne appartenenti alla "quarta età".

Se consideriamo soltanto gli anziani non autosufficienti di Casa Protetta emerge che l'ospite più giovane ha 45 anni, mentre la più anziana è una donna di 105. Al 31/12/2009 erano **12 gli ospiti centenari** e ultracentenari (11 nel 2008): precisamente 6 gli ultracentenari, tutte donne, e 6 ospiti, anch'esse donne, di anni 100.

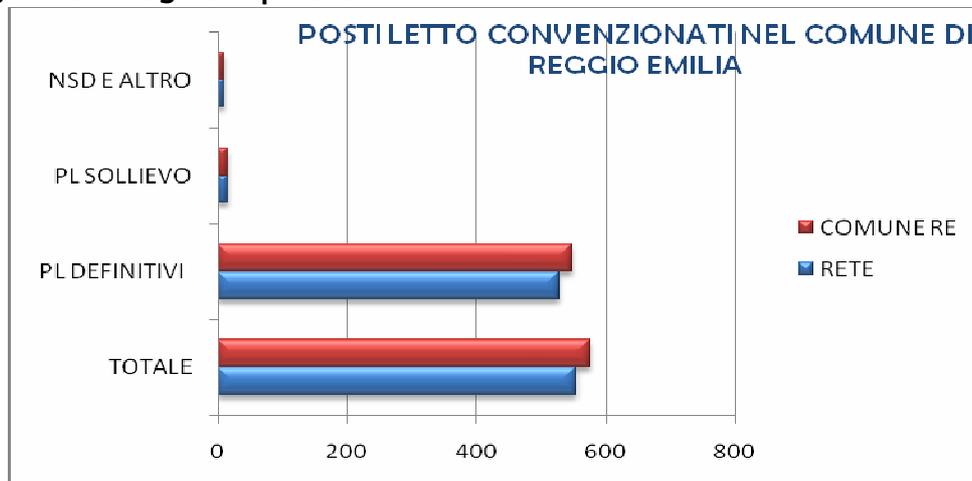


In controtendenza rispetto a questo dato è il Nucleo Speciale Demenza dove risulta invece maggiore la presenza dei componenti maschi rispetto alle femmine.

LE CASE PROTETTE

L'assistenza residenziale presente nel 2009 nella Zona Sociale Distrettuale ha visto il convenzionamento di diverse strutture del territorio per un totale di 736 posti di cui **683** per ricoveri definitivi, di questi **530, pari al 77,60% sono assicurati da RETE**

Ancora maggiore è la proporzione all'interno del Comune di Reggio Emilia, dove **RETE garantisce il 96,5%** dei posti letto convenzionati per anziani non autosufficienti, come si evince dal grafico di seguito riportato.



Giornate di presenza

CASE PROTETTE	Anno 2008	Anno 2009
Giornate presenza su Posti letto convenzionati DGR 1378/99	196.018	198.540
Giornate presenza su Posti letto non convenzionati DGR 1378/99	11.712	9.072
Totale giornate presenza	207.730	207.612



Il dato si riferisce alle **giornate di effettiva presenza in struttura** (restano esclusi ricoveri e assenze temporanee): fra il 2008 ed il 2009 si registra una diminuzione delle giornate di presenza in relazione ai posti letto per ospiti psichiatrici e privati non totalmente compensata dall'incremento delle giornate di presenza sui posti letto convenzionati (- 118 giornate).

La percentuale di copertura dei posti letto è l'indicatore che misura l'efficiente utilizzo dei posti letto a disposizione. E' calcolata come rapporto fra l'occupazione complessiva del posto letto (giornate di presenza effettiva in struttura + ricoveri ospedalieri o uscite temporanee autorizzate) e il numero dei posti letto autorizzati

Nel 2009, a fronte della previsione pari al 99% riportiamo il valore, migliorativo, rilevato:

CASE PROTETTE	Anno 2009
Percentuale di copertura posto letto	99,53%

Flessibilità del servizio

L'utilizzo dei posti letto di casa protetta in modo flessibile costituisce una delle azioni individuate a sostegno della domiciliarità e risponde all'obiettivo di conformare lo sviluppo dei servizi alle esigenze del territorio: ciò costituisce una maggiore capacità di risposta ai bisogni dei cittadini che possono fruire di ricoveri di sollievo, temporanei, estivi programmati ecc., nella tabella che segue riportiamo alcuni dati di sintesi:

CASE PROTETTE	Anno 2009
Posti per ricoveri temporanei anno 2009	15
RICOVERI TEMPORANEI al 31.12.09	15
Giorni di effettiva presenza anno 2009	5.352
N° di ricoveri temporanei effettuati nell' anno 2009	85

Ricoveri Temporanei convenzionati

Nel periodo giugno-ottobre 6 posti fra quelli destinati ai ricoveri temporanei sono utilizzati in base alle modalità di ricovero estivo programmato: quattro settimane, con ingresso concordato sulla base di una graduatoria costruita ad hoc.

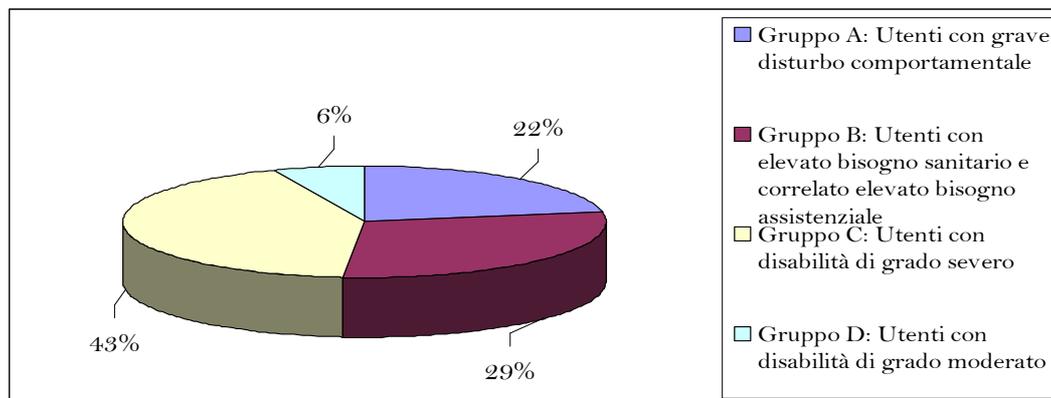
Le condizioni degli anziani

All'utilizzo dei posti in modo coerente con la programmazione distrettuale, si associa un continuo adattarsi del servizio alle nuove e mutate esigenze degli anziani ricoverati: un calcolo ponderato che suddivide gli ospiti in 4 classi di gravità cui è associato un quantitativo di minuti di assistenza giornaliera pro capite prefissato, ritenuto congruo ad assicurare l'assistenza all'ospite così classificato.

Per l'anno 2009 la distribuzione degli ospiti è rappresentata dal seguente grafico :



Bilancio Sociale 2009



Gli ospiti classificati nelle due categorie a maggiore intensità sanitaria ed assistenziale corrispondono al **51% del totale**, similmente a quanto rilevato nel 2008. Il Case mix di **RETE** per il 2009 risulta fissato in **115,4 minuti** di assistenza procapite giornaliera (a fronte della media delle strutture del **distretto** pari a **114,27**).

A fronte dei **115,4 minuti previsti**, nel 2009 ne sono stati **erogati 122,46** pari a **7,06 minuti in più** giornalieri, comprensivi delle attività affidate a personale non idoneo alla movimentazione.

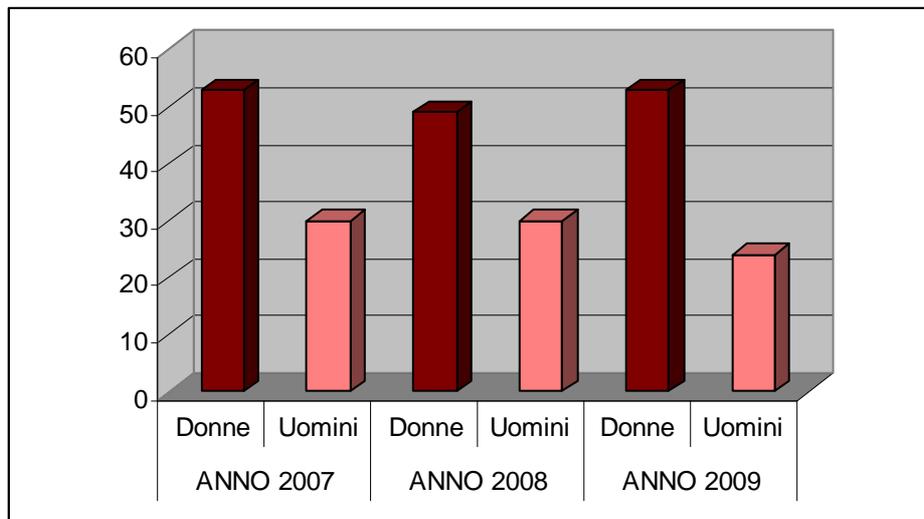
LE CASE DI RIPOSO

Giornate di presenza

Si illustrano i posti autorizzati ed i giorni di presenza degli utenti in casa di riposo: al riguardo si registra una certa stabilità nell'ultimo biennio.

CASA DI RIPOSO	Anno 2007	Anno 2008	Anno 2009
Posti letto autorizzati	91	91	91
Giorni di effettiva presenza	32.311	29.849	29.695
Giorni di ricovero diurni	1564	1306	1385

Presenza degli ospiti in casa di riposo al 31.12.2009



Trend triennale presenza degli ospiti in casa di riposo divisi per genere al 31.12 di ogni anno

Si conferma, anche per la casa di riposo, la maggioranza di ospiti femminili in tutto il triennio di riferimento: il 31.12.2009 erano presenti 53 ospiti donne e 24 ospiti uomini.

La Casa di Riposo, nell'esperienza di RETE, è uno strumento di sostegno alla domiciliarità poiché offre l'opportunità di ricoveri temporanei di sollievo alle famiglie e costituisce un'ulteriore opportunità della rete dei servizi per cittadini in una fase della vita che prelude alla non autosufficienza e dà risposte ai bisogni di tutela, supporto di anziani con autonomie in costante via di riduzione.

GLI APPARTAMENTI PROTETTI

Gli appartamenti protetti sono un modo innovativo di abitare dedicato alla terza età. Gli anziani vi possono creare ambienti familiari e nello stesso tempo usufruire di un contesto protettivo e organizzato come quello della Casa protetta. Quindici si trovano a "Le Mimose" e quattro a "I Girasoli". Questi alloggi sono gestiti da RETE tramite convenzione con il Comune di Reggio. Offrono opportunità residenziali di vita autonoma, in ambiente parzialmente controllato, a persone con ridotte autonomie e in situazioni di fragilità.

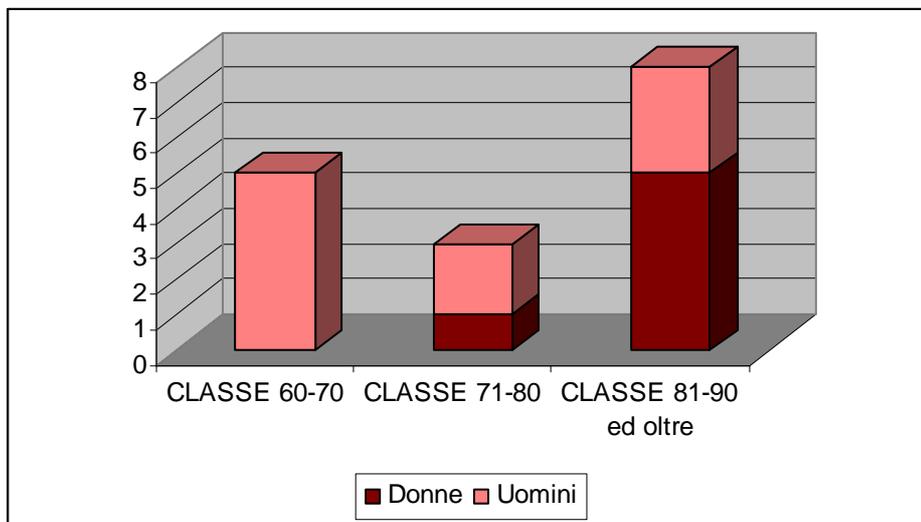




Gli Utenti

	N. TOTALE UTENTI	Di cui MASCHI	Di cui FEMMINE
APPARTAMENTI PROTETTI "I GIRASOLI"	4	3	1
APPARTAMENTI PROTETTI "LE MIMOSE"	12	7	5

Utenti presenti negli appartamenti protetti al 31.12.2009



Trend triennale utenti appartamenti protetti suddivisi per genere e classi d'età

Per tutto il triennio di riferimento l'utenza degli appartamenti protetti per le fasce d'età più basse è in prevalenza maschile, mentre aumenta il numero di donne anziane per la classe d'età più elevata. Considerando che RETE ha complessivamente 19 appartamenti per un totale di 28 posti , l'attuale situazione di utilizzo è ferma ad un tasso di occupazione pari all'84,21% degli alloggi ed al 60,71% dei posti disponibili.

DATI DI RIEPILOGO

Nel **2009 sono stati assistiti** nelle strutture di RETE complessivamente **1.003 anziani** contro i 982 del 2008 (+2,14%)

Dei 1.003 anziani:

- n. 850 sono stati assistiti nelle Case Protette
- n. 132 sono stati assistiti in Casa di Riposo
- n. 21 sono stati assistiti in Appartamento Protetto

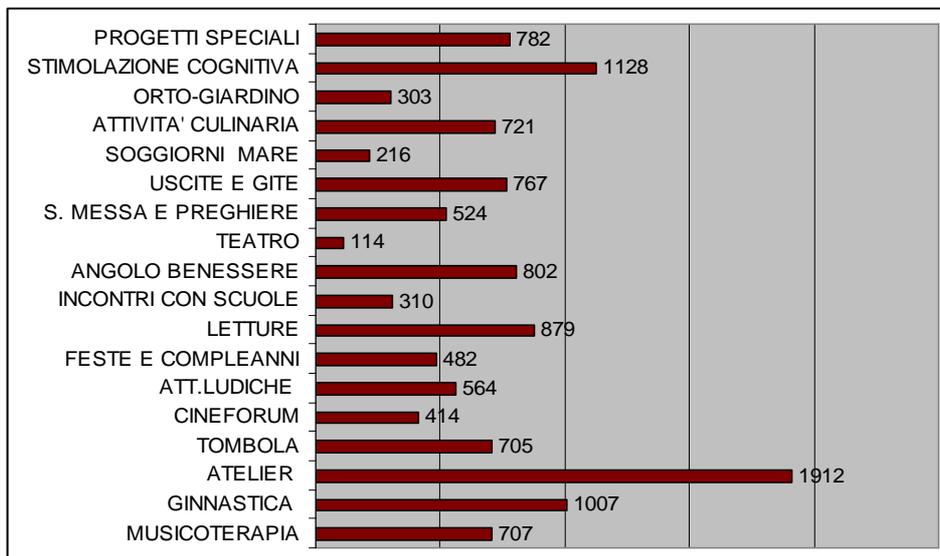


AZIONI E PROCESSI QUALIFICANTI DI NATURA ASSISTENZIALE

La fragilità identifica una condizione di rischio, esprime una condizione di vulnerabilità e l'anziano, per motivi intrinsecamente legati al processo di invecchiamento, è destinato a diventare più vulnerabile di fronte ad aspetti di varia natura. Prendersi cura di un anziano va ben aldilà dell'assicurargli esclusivamente un'assistenza di base, farmacologia o medica in senso stretto: comprende, invece, una serie di gesti che valorizzino la sua persona e le assicurino il luogo adeguato nella cerchia familiare e sociale.

L'animazione è l'intervento che consente, attraverso la compartecipazione, lo scambio, l'interazione, di stimolare gli anziani al recupero e valorizzazione delle residue capacità o di sopiti interessi.

Di seguito si illustrano le ore di animazione per le varie attività godute dagli anziani nel corso del 2009:



ORE ANIMAZIONE	
ANNO 2008	10.497
ANNO 2009	12.337

DATI DI ATTIVITÀ RELATIVI AI SERVIZI TECNICI E ALBERGHIERI

L'elevatissima percentuale di anziani affetti da demenza ricoverati presso i reparti e, in tempi più recenti, frequentanti i Centri Diurni, ha indotto RETE ad intraprendere, oltre alle attività alberghiere ed assistenza di base anche attività innovative e con valenza riabilitativa, specificamente rivolte a questi ospiti, o comunque da loro usufruibili, e dirette fondamentalmente a migliorarne la qualità della vita di relazione.

Tra queste si possono ricordare:

La ristorazione e il servizio dietetico: produzione diretta all'interno delle cucine di struttura dove i menù propongono una pluralità di scelta su **n. 315 ricette**; il menù garantisce diete speciali per patologia ed integratori alimentari per gli ospiti affetti da carenze metaboliche, energetiche o masticatori, nel corso del 2009 sono stati prodotte mediamente **n° 200 diete**



speciali al giorno. Nel 2009 sono stati forniti 483.075 pasti così distribuiti nelle varie strutture:

Servizio lavanderia: comprende la fornitura, il lavaggio e la sterilizzazione della biancheria da tavola, da letto e da toletta, lavaggio, stiro e cura dei capi personali con una **media di 178 kg di biancheria consegnata in lavanderia per ogni ospite** nel corso dell'anno.

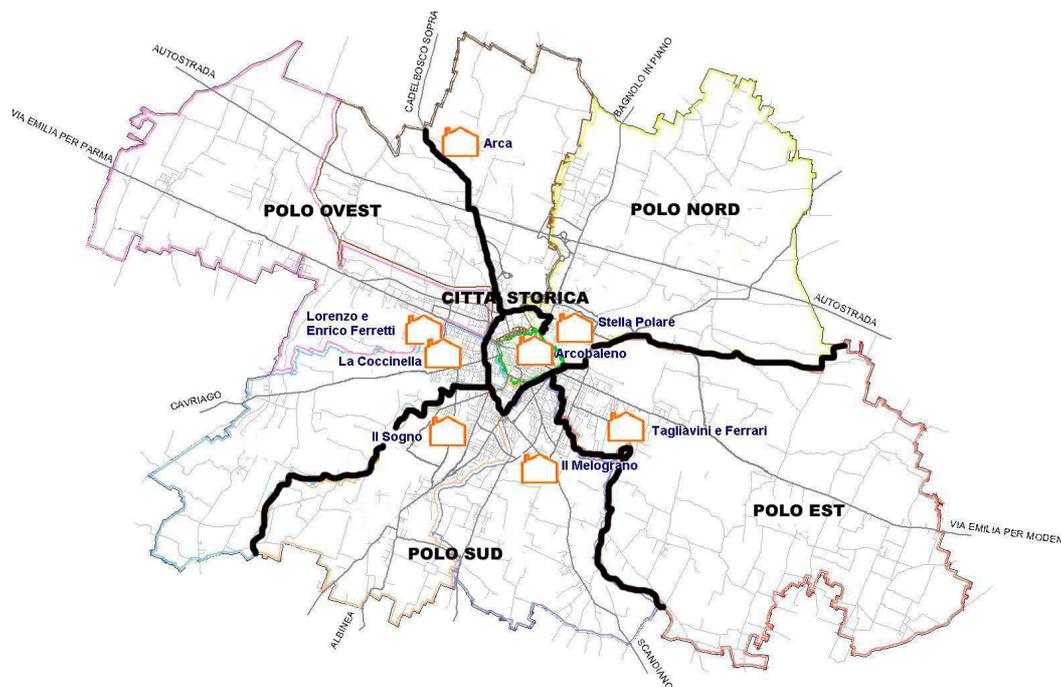
Servizio Manutenzione: organizzato con una squadra di operai specializzati dipendenti di RETE e con il supporto di ditte esterne ha assicurato per il 2009 una verifica costante di impianti, ambienti, attrezzature ed arredi delle strutture con **9.032 Interventi**.

CENTRI E STRUTTURE SEMIRESIDENZIALI

I CENTRI DIURNI

Le strutture semiresidenziali di RETE si propongono come “una casa sociale di quartiere” dove l'obiettivo fondamentale è il benessere individuale degli utenti legato ad una condizione di benessere sociale dalla quale non può prescindere.

I Centri Diurni sono strutture assistenziali per ultrasessantenni parzialmente autosufficienti o con ridotte autonomie che hanno la finalità di favorire la socializzazione, di fornire sostegno e sollievo alle persone anziane e/o alle loro famiglie. Le strutture offrono appoggio e tutela socio-sanitaria, stimolano e potenziano le abilità e competenze dell'anziano grazie ad operatori socio sanitari qualificati, un responsabile di attività assistenziali integrate, un coordinatore, ed atelieriste. Nel 2009 sono stati assistiti **288 utenti**, i centri diurni sono stati aperti complessivamente per 2.307 giornate e 164 mezze giornate



I centri diurni di RETE nel territorio comunale



Bilancio Sociale 2009

CENTRI DIURNI	SERVIZI RESI 2008	SERVIZI RESI 2009
N. giornate di apertura	2.250	2.307
N. mezze giornate di apertura	204	164

Servizi territoriali resi nel 2009

Sono stati dunque rilevati un incremento di + 7 utenti (pari al + 2,5 % sul 2008) e un incremento delle giornate di apertura pari all'1,6 % sul 2008.

Gli obiettivi di sviluppo fissati si sono tradotti in un ampliamento dei servizi all'utenza attraverso l'aumento degli orari di apertura giornalieri di ogni Centro Diurno (+ 30 minuti giornalieri), nonché all'apertura ex novo di due Centri Diurni oltre al Centro Diurno Demenza anche al sabato pomeriggio. La sperimentazione, iniziata nel mese di Settembre 2009, è stata positivamente valutata ed è stata consolidata per l'anno in corso.

IL VOLONTARIATO

I volontari hanno potuto accedere alle strutture di RETE in forma associata - tramite organizzazioni come l'A.v.o., la Croce Rossa o le comunità parrocchiali; nell'anno 2009 si sono inoltre succeduti **n. 33 volontari singoli** che accanto agli anziani hanno accolto i loro bisogni di ascolto e compiuto tutti quei gesti che un autentico sentimento di solidarietà consente.

IL RAPPORTO CON SCUOLE ED ENTI DI FORMAZIONE

RETE è legata da un rapporto decennale con gli istituti scolastici e gli enti di formazione. L'obiettivo principale di questi rapporti è quello di formare personale preparato, motivato e stabile: ciò diviene una garanzia in primis per gli utenti, ma più in generale per tutta la società, che a RETE affida quegli anziani di cui la famiglia non riesce a farsi carico.

I rapporti di RETE con gli istituti scolastici costituiscono un positivo intreccio fra le istituzioni del territorio, intreccio in cui le strutture protette si "aprono" alla città, superando l'idea che la Casa Protetta sia un luogo solo per anziani, e accreditandola invece come un luogo familiare, in cui il cittadino può andare, non solo in età avanzata per fruirne i servizi, ma nel corso della propria esperienza di allievo, studente, volontario e lavoratore.

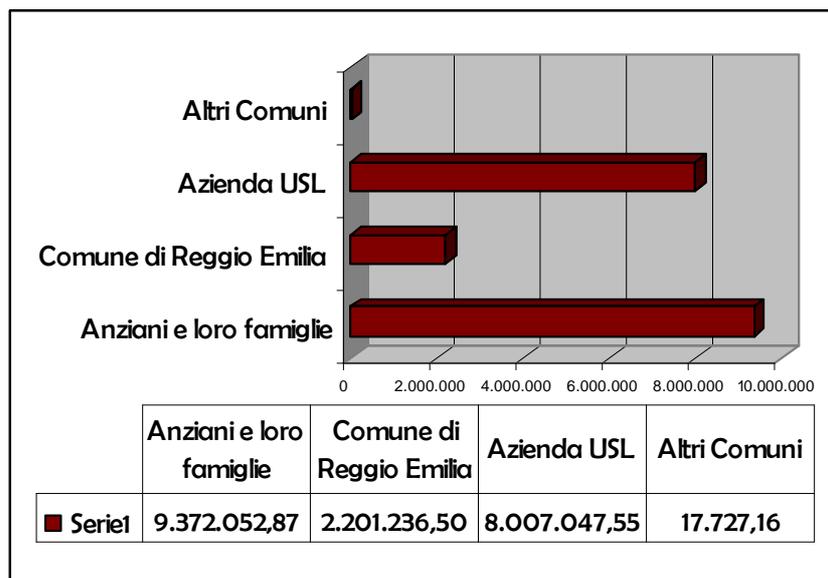
Nel corso del 2009 l'azienda si è resa disponibile come sede di tirocini formativi e di orientamento e, nel rispetto delle linee di indirizzo approvate dal Consiglio di Amministrazione ed **ha accolto n° 28 stagisti nei centri Diurni e n° 35 nelle strutture residenziali.**



PARTE III -RENDICONTAZIONE DELLE RISORSE DISPONIBILI E UTILIZZATE

RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE

Il Bilancio consuntivo d'esercizio 2009 dell'Azienda evidenzia ricavi per € 23.087.305,28 e costi per € 24.540.546,94 determinando così una perdita d'esercizio pari ad Euro 1.453.241,66 Ricavi per rette on base al pagatore:



Per quanto riguarda le voci di costo si può esaminare la tabella sottoriportata:

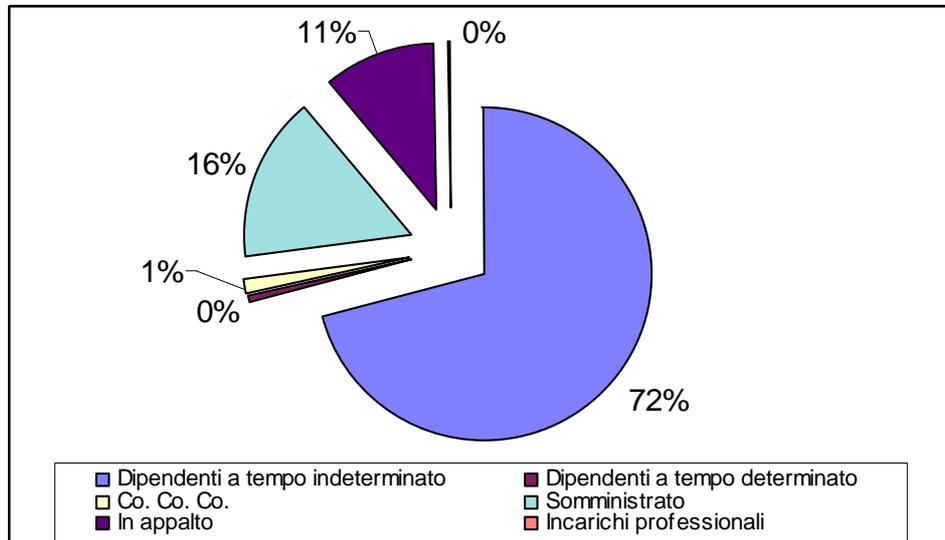
VOCE DI COSTO	IMPORTO	%
Personale (compresa IRAP)	16.749.086,88	68,25%
Acquisto di servizi	3.403.489,92	13,80%
Acquisto di beni	1.715.123,23	6,98%
Utenze	985.853,72	3,90%
Ammortamenti	707.278,08	2,88%
Manutenzioni	580.168,72	2,36%
Altri costi, imposte, interessi, svalutazioni	399.546,39	1,83%
TOTALE	24.540.548,94	100,00%

Emerge che i principali costi sostenuti dall'ASP, come naturale per un'azienda che eroga servizi e prestazioni socio-assistenziali e socio sanitarie integrate, sono riferiti a personale (dipendente, parasubordinato e somministrato) (68,25% del totale costi) ed ad acquisto servizi (13,80% del totale costi).



RISORSE UMANE

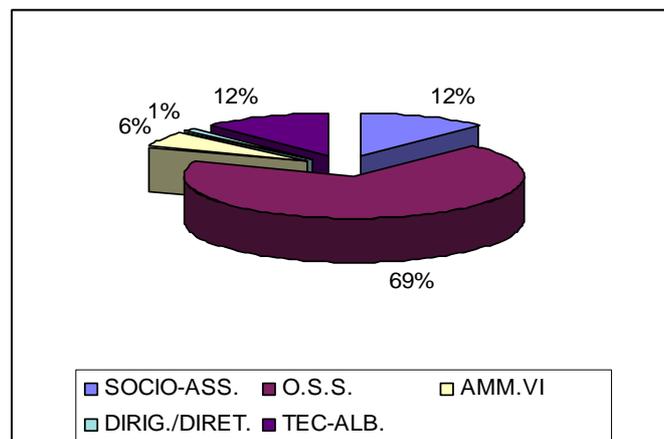
Data la specificità dei servizi offerti da RETE basati sulla competenza e sulla professionalità del proprio personale, le risorse umane rivestono un ruolo di rilevanza strategica.



Personale dipendente e parasubordinato al 31.12.2009

TIPOLOGIA CONTRATTUALE	UNITA'
Dipendenti a tempo indeterminato	429
Dipendenti a tempo determinato	3
Co. Co. Co.	9
Somministrato	98
In appalto	66
Incarichi professionali	1
TOTALE	606

La distribuzione del personale occupato nei vari settori in cui è organizzata l'ASP è riportata nel seguente grafico:

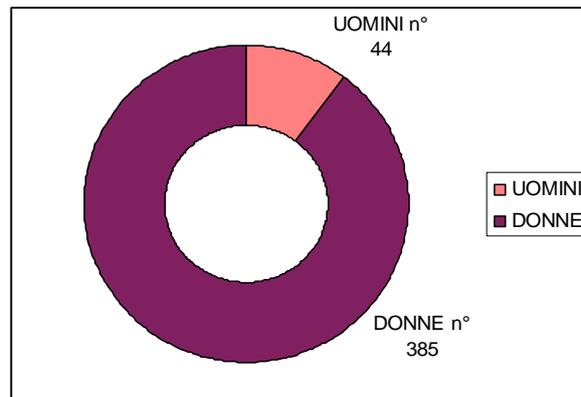


Categorie di personale dipendente



Bilancio Sociale 2009

La ripartizione è stata fatta sulla base dei gruppi indicati dalle Linee Guida regionali e pertanto evidenzia la suddivisione degli occupati per genere testimonia la preponderante presenza di personale femminile, impegnato a tutti i livelli, compresi quelli dirigenziali e direttivi (pari all'89.74%) .



Personale diviso per genere

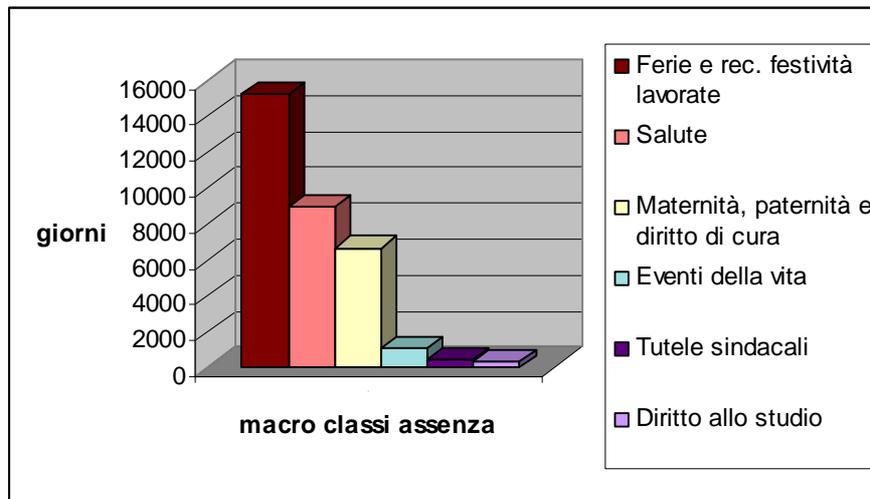
Il godimento dei diritti contrattuali e le tutele

RETE assicura l'applicazione di tutti gli istituti in particolare di quelli miranti all'obiettivo della conciliazione tra esigenze lavorative ed esigenze di cura familiare. Nel prospetto sotto indicato si evidenziano le assenze dei lavoratori raggruppate per macro classi, per semplicità di esposizione esse sono state rapportate a giorni e comprendono sia le assenze retribuite che quelle non retribuite :

ASSENZE PER MACRO CLASSI	GG ASSENZA	%
Ferie e rec. festività lavorate	15.244	46,47
Salute	8.958	27,31
Maternità, paternità e diritto di cura	6.660	20,30
Eventi della vita	1.118	3,41
Tutele sindacali	440	1,34
Diritto allo studio	384	1,17
TOTALE	32.804	100,00



Bilancio Sociale 2009



Assenze 2009 rapportate a giorni, esposte per macro classi

Le assenze dal servizio non retribuite corrispondono al 4.89% del totale delle assenze: ogni dipendente nel corso del 2009 ha effettuato mediamente 3.31 giorni di assenza non retribuiti su un totale di **77.82 giorni di assenza media pro capite**. Questi giorni sono stati:

- 36,16 per ferie e recupero festività non godute
- 21,25 per motivi di salute
- 15,8 per tutela della maternità, paternità e per diritti di cura
- 2,65 per eventi della vita
- 1,04 per tutele sindacali
- 0,91 per diritto allo studio

La distribuzione evidenzia una qualificazione delle assenze ed un recupero di efficienza, aumentate le ferie godute rispetto al dato 2008: 36,16 pro capite contro 34,73 (con dato ricalcolato in modo omogeneo ripartendo le ferie godute sulla media aritmetica dei dipendenti presenti a inizio e fine anno) e ciò ha consentito anche di ottenere una diminuzione dei saldi ferie aziendali.



CONCLUSIONI

Il bilancio sociale 2009 ha inteso fornire una sintesi:

- storica del contesto in cui RETE ha operato ed opera tuttora;
- dei propri principi di funzionamento;
- delle relazioni che la struttura ha intrattenuto quotidianamente con i propri interlocutori (stakeholder)
- dell'insieme delle attività realizzate;
- delle risorse finanziarie impegnate;

L'esperienza, alla seconda edizione, continua in una sperimentazione dinamica coerente con la direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica che, nell'invitare gli Enti ad adottare lo strumento della rendicontazione sociale, individuava importanti direttrici a cui ispirarsi:

- ● la volontarietà
- ● la resa del conto degli impegni, dei risultati e degli effetti sociali prodotti
- ● l'individuazione e la costruzione di un dialogo con i portatori d'interesse