



REGGIO EMILIA TERZA ETÀ

Azienda di Servizi alla Persona



**BILANCIO SOCIALE 2011**

**Abstract**

# Indice

**PARTE I - VALORI DI RIFERIMENTO, VISIONE E INDIRIZZI**

**PARTE II - RENDICONTAZIONE DELLE POLITICHE E DEI SERVIZI RESI**

**PARTE III - RENDICONTAZIONE DELLE RISORSE DISPONIBILI E UTILIZZATE**



## PARTE I - VALORI DI RIFERIMENTO, VISIONE E INDIRIZZI

**I principi che guidano RETE** le derivano dalla Legge regionale 2/2003 e sono illustrati dall'art. 4 dello **Statuto**: l'Azienda ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali e sociosanitari rivolti a persone anziane, ed in particolare a quelle in stato di non autosufficienza fisica e/o psichica, ed a persone disabili in età adulta, secondo le esigenze poste dalla programmazione locale, così come definita dai Piani di Zona e in accordo con gli organismi istituzionali ad essa preposti. RETE organizza e gestisce ulteriori servizi per altre fasce di popolazione adulta e anziana in stato di difficoltà secondo le esigenze poste dalla programmazione locale, così come definita dai Piani di Zona e in accordo con gli organismi istituzionali ad essa preposti.



**Il Bilancio Sociale** è uno strumento privilegiato di comunicazione che dice "cosa" RETE ha fatto, "come" lo ha fatto e "con quali risultati". **RETE nel 2011** ha intrapreso un impegnativo piano di riorganizzazione e revisione della spesa finalizzato al riequilibrio economico della gestione, garantendo livelli di servizio superiori a quelli fissati dalla normativa regionale.

Di seguito sono indicati i principali obiettivi e linee strategiche del 2011:

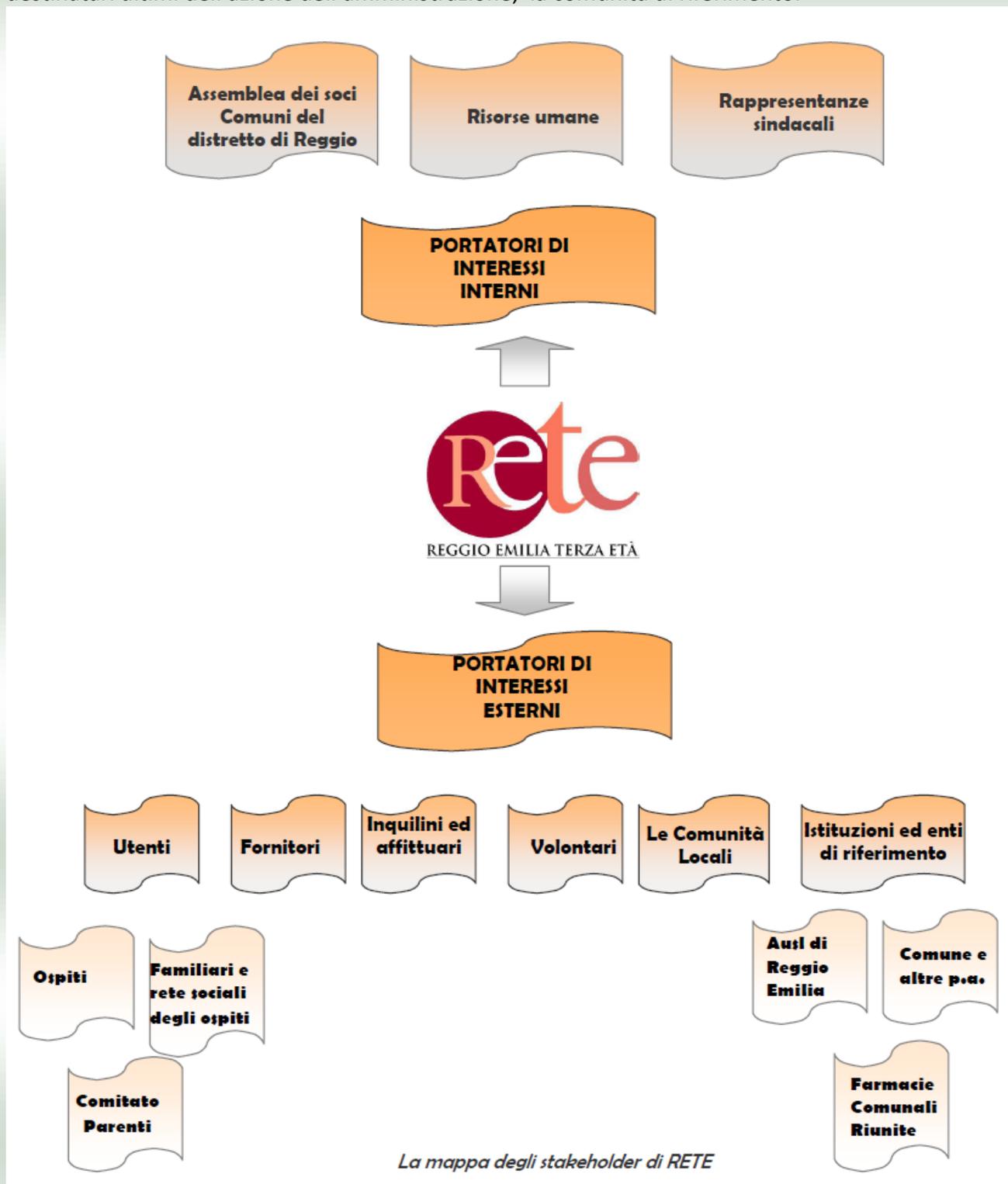
Primo Obiettivo <u>SOSTENIBILITA' ECONOMICO - FINANZIARIA</u>	Secondo Obiettivo <u>QUALIFICAZIONE ORGANIZZATIVA e GESTIONALE</u>	Terzo Obiettivo <u>SVILUPPO dei SERVIZI</u>	Quarto Obiettivo <u>COMUNICAZIONE</u>
Riorganizzazione servizi nell'ottica della efficienza, integrazione, inclusione, qualità	Consolidamento del personale di assistenza	Gestione dei servizi in base alla programmazione territoriale e in integrazione con l'azione dei Servizi Sociali	Innovazione
Contenimento costi per acquisto di beni e servizi	Prosecuzione azioni previste dai Piani di adeguamento all'accreditamento	Attivazione di servizi e funzioni nell'ambito del welfare di comunità	Consolidamento
Incremento dei livelli di utilizzo delle strutture	Rivisitazione assetto organizzativo aziendale	Umanizzazione del servizio	Potenziamento interlocuzioni
Incremento dei ricavi	Perfezionamento sistemi informativi interni per la gestione	Miglioramento dei livelli di sicurezza e delle condizioni di salute dei lavoratori e degli ospiti	Valorizzazione del patrimonio culturale ed archivistico

Primo Obiettivo SOSTENIBILITA' ECONOMICO -FINANZIARIA	Linee strategiche
Riorganizzazione servizi nell'ottica della efficienza, integrazione, inclusione, qualità	<p>Revisione turni assistenza con riduzione unità, ricollocazione di personale parzialmente idoneo e affidamento attività di assistenza leggera ed alberghiere reinternalizzate</p> <p>Programmi di integrazione fra figure professionali a supporto dell'assistenza</p> <p>Mantenimento livelli assistenza superiori al case mix e standard qualità, potenziamento turni assistenza notturna e vigilanza</p>
Contenimento costi per acquisto di beni e servizi	<p>Riduzione appalti per reinternalizzazione attività alberghiere, revisione servizio pulizie</p> <p>Esternalizzazione parziale servizio ristorazione</p> <p>Contenimento consumi beni</p> <p>Programmazione gare e adesione a convenzioni per riduzione prezzi</p>
Incremento dei livelli di utilizzo delle strutture	<p>Incremento utilizzo posti autorizzati, specie in casa di riposo</p> <p>Maggiore utilizzo appartamenti protetti</p> <p>Richiesta ampliamento posti autorizzati per offerta temporanea e di sollievo</p> <p>Offerta servizi aggiuntivi in fascia serale e festiva in centro diurno privato</p>
Incremento dei ricavi	<p>Aumento delle rette a carico degli utenti autosufficienti, adeguamento delle altre rette e rimborsi sulla base delle convenzioni stipulate</p> <p>Conseguimento tariffa accreditamento per l'intero anno</p> <p>Miglioramento condizioni locazioni e ricerca nuove possibilità</p>

Il Bilancio Sociale del 2011 evidenzia i risultati significativi, migliorativi anche rispetto alle previsioni, conseguiti da RETE che hanno consentito, per la prima volta dopo la trasformazione in ASP, di conseguire un risultato positivo della gestione finanziaria con un utile di Euro 13.471

## 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.



## PARTE II – RENDICONTAZIONE DELLE POLITICHE E DEI SERVIZI RESI

Oltre alle funzioni di gestione di :

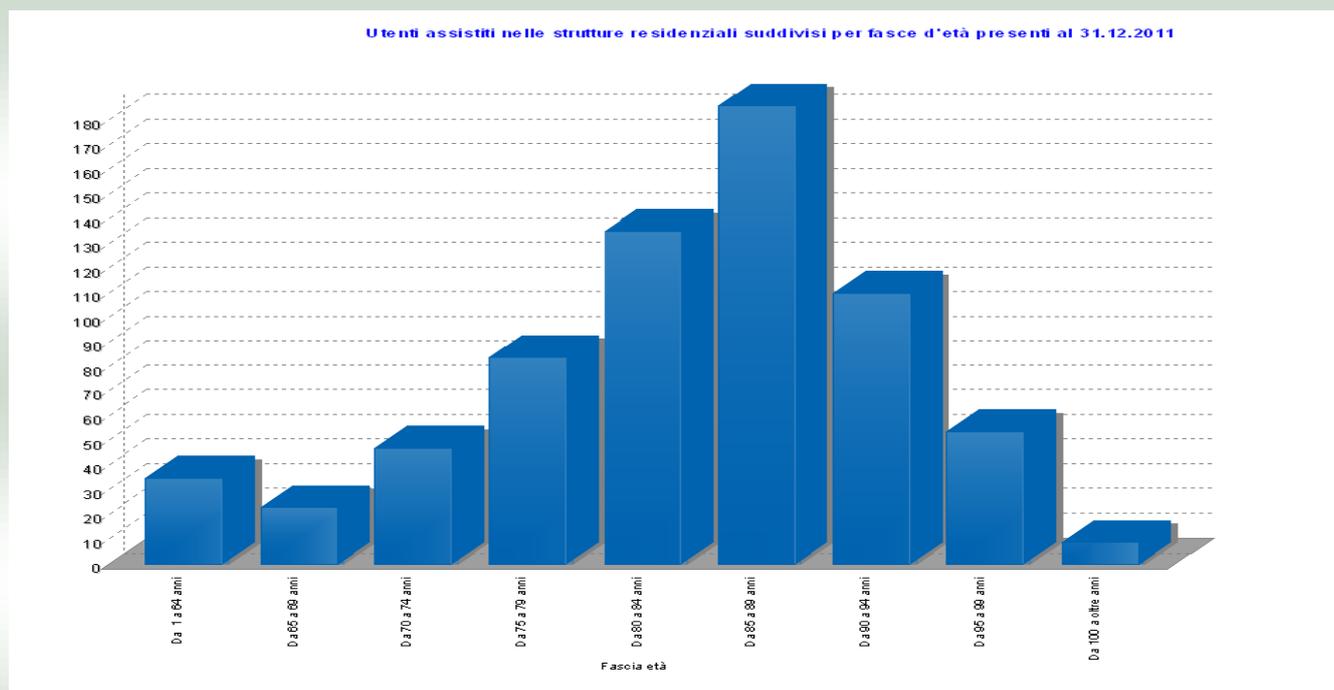
- Strutture comunitarie residenziali: le Case Protette, le Case di Riposo e gli Appartamenti Protetti;
- Centri e strutture semiresidenziali: i Centri Diurni

Nel 2011 con integrazione ad Accordo di Programma a RETE sono state affidate le nuove funzioni:

- Accompagnamento alle famiglie con anziani che utilizzano i servizi sociali e/o socio sanitari e/o le opportunità offerte dalla rete territoriale
- Coordinamento e gestione di uno sportello per assistenti familiari rivolto alle persone che intendono svolgere tale professione ed alle famiglie che necessitano di aiuto esterno per assistere i propri familiari non autosufficienti, in particolare anziani
- Coordinamento delle iniziative collegate alla Progettualità dei tavoli di quartiere:

Le previsioni demografiche indicano nel periodo 2010-2030 una crescita complessiva della popolazione anziana: tra 20 anni, in Regione, circa un terzo degli anziani residenti avrà più di 80 anni.

**A RETE, già oggi, la maggioranza degli ospiti ha più di 80 anni. La fascia più consistente è quella che va da 85 a 89, significative sono anche le fasce fino a 99 anni.**

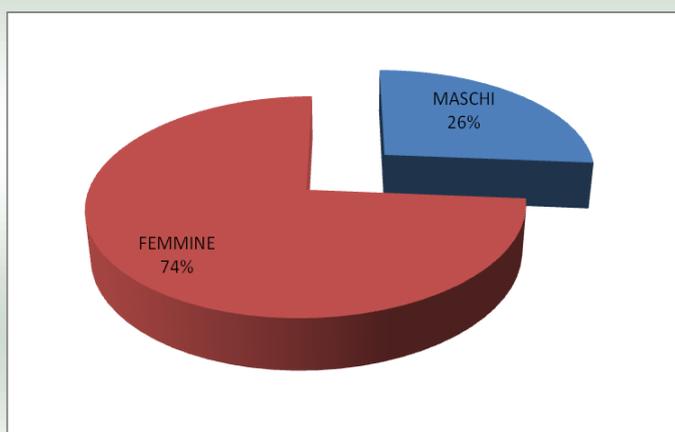


Utenti assistiti nelle strutture residenziali suddivisi per fasce d'età presenti al 31.12.2010

Se consideriamo soltanto gli anziani non autosufficienti di Casa Protetta emerge che l'ospite più giovane ha 47 anni, mentre le più anziane sono tre donne di 103.

Al 31.12.2011 erano 9 gli ospiti centenari e ultracentenari (6 nel 2010): precisamente 4 gli ultracentenari, tutte donne, e 5 ospiti, anch'esse donne, di anni 100.

**Le persone non autosufficienti e parzialmente autosufficienti assistite nelle strutture residenziali sono in prevalenza donne, pari al 74% del totale e, soprattutto, sono donne appartenenti alla “quarta età**

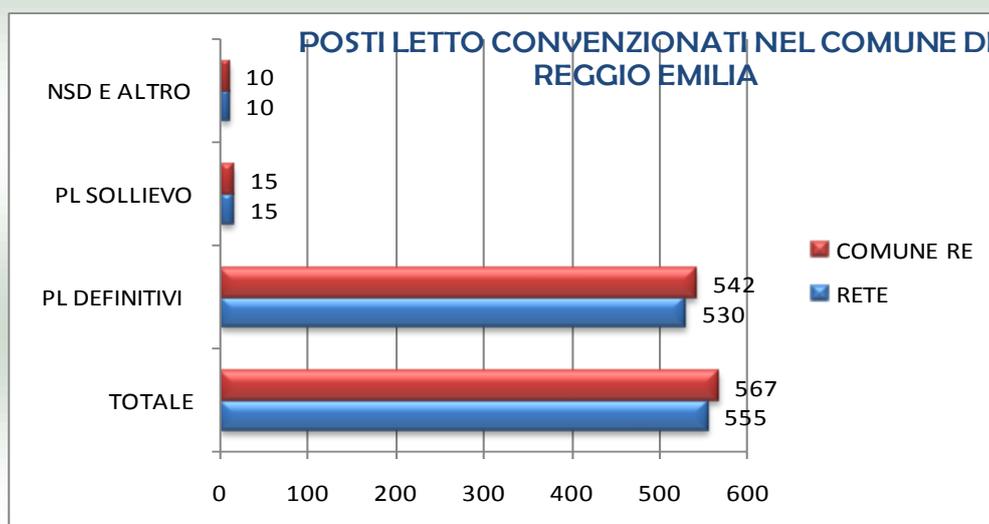


Utenti assistiti nelle strutture residenziali suddivisi per genere al 31.12.2011

### STRUTTURE RESIDENZIALI

#### LE CASE PROTETTE

Il Piano Attuativo 2011 ha previsto nella Zona Sociale Distrettuale il convenzionamento di **733 posti** (erano 743 nel 2010) di cui **675** (683 nel 2010) per ricoveri definitivi: di questi **530, pari al 78,52%** sono assicurati da **RETE** (nel 2010 erano il 77,60%)



#### Giornate di presenza

CASE PROTETTE	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011
Giornate presenza su Posti letto accreditati riferiti al Contratto di Servizio	198.540	199.123	197.900
Giornate presenza su Posti letto accreditati e convenzionati con AUSL per psichiatrici	6.752	6.525	6.207
Giornate presenza su Posti letto accreditati non convenzionati	2.320	1.561	3.197
<b>Totale giornate presenza</b>	<b>207.612</b>	<b>207.209</b>	<b>207.304</b>

**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 2011 il valore rilevato è migliorativo sia rispetto alla previsione che rispetto all'anno precedente e conferma un trend triennale in crescita:

<b>CASE PROTETTE</b>	<b>Anno 2009</b>	<b>Anno 2010</b>	<b>Anno 2011</b>
Percentuale di copertura posto letto	99,53%	99,75%	99,85%

### **Flessibilità del servizio**

L'utilizzo dei posti letto in modo flessibile determina una maggiore rotazione di ospiti sul medesimo posto letto: 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:

<b>CASE PROTETTE</b>	<b>Anno 2009</b>	<b>Anno 2010</b>	<b>Anno 2011</b>
Posti per ricoveri temporanei convenzionati	15	15	15
Ricoveri temporanei effettuati nell' anno	85	98	76
Ricoveri temporanei attivi al 31 dicembre	15	6	13
Giorni di effettiva presenza a parziale carico del FRNA	5.352	5.668	4.767
Posti per ricoveri c.d. emergenza caldo autorizzati dal 1 giugno al 30 settembre	11	11	12
Ricoveri "emergenza caldo" effettuati	3	2	4
Giorni di presenza a completamento progetti, non rimborsati dal FRNA		422	

*Ricoveri Temporanei convenzionati e per c.d. emergenza caldo su posti letto aggiuntivi autorizzati*

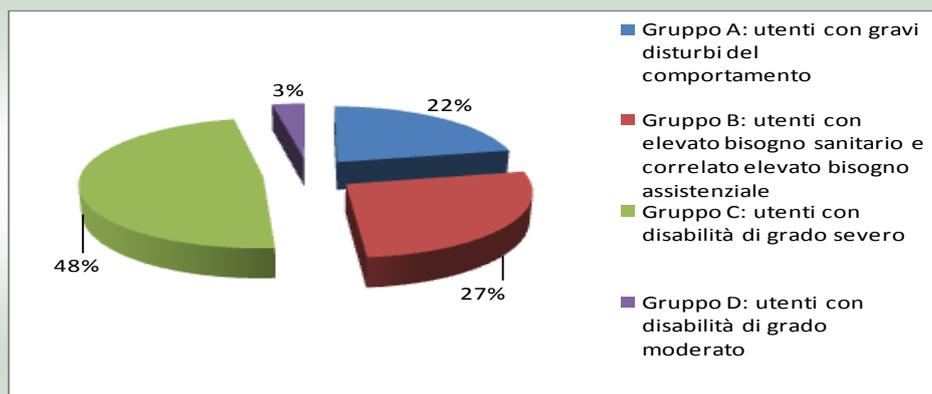
Nel periodo giugno-ottobre 6 posti fra quelli destinati ai ricoveri temporanei sono utilizzati in base alle modalità di ricovero estivo programmato: quattro settimane, con ingresso concordato sulla base di una graduatoria appositamente stilata dai servizi Sociali del Comune di Reggio.

Ogni anno da giugno a settembre RETE ottiene un ampliamento temporaneo delle Autorizzazioni al funzionamento per 12 posti letto complessivi da utilizzarsi in relazione al progetto "Emergenza caldo" : nel 2011 sono stati effettuati 4 ricoveri, contro i 2 del 2010.

### **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 la cui gravità ed il cui carico assistenziale è misurato dal così detto "CASE MIX" : un calcolo ponderato che suddivide gli ospiti non autosufficienti 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. Questa classificazione viene aggiornata ogni anno attraverso la rivalutazione dei 530 ospiti non autosufficienti convenzionati definitivi.

Per l'anno 2011 la valutazione di gravità degli ospiti è rappresentata dal seguente grafico



Il Case mix di RETE per il 2011 risulta fissato in **115,18 minuti** di assistenza procapite giornaliera .

I minuti di assistenza sopra indicati (case mix) ponderati con quelli previsti per le altre categorie di ospiti (Nucleo Speciale Demenza, ex psichiatrici ecc..) determinano il **minutaggio medio giornaliero da assicurare pari, nel 2011, a 116,29 minuti a fronte dei quali ne sono stati erogati 120,19**, comprensivi delle attività di assistenza leggera affidate al personale con prescrizioni per la movimentazione, **che corrispondono a 3,90 minuti in più giornalieri di assistenza erogata.**

**Dei 3,90 minuti aggiuntivi** 1,07 è stato prodotto da personale idoneo e 2,83 si riferiscono al personale dedicato all'assistenza leggera, coerentemente con gli obiettivi di reimpiego del personale parzialmente idoneo .

### Monitoraggio delle Autonomie

I dati di monitoraggio, in particolare quelli riferiti all'alimentazione, oltre al risultato assistenziale in sé, forniscono indicazioni sul grado di aderenza nelle attività assistenziali ad un importante valore culturale: rispettare l'anziano, non sostituirsi a lui se non è necessario, creare le condizioni per la massima autonomia possibile, alimentare la sua autostima rinforzando le azioni che può fare senza o con poco aiuto di altri.

In considerazione delle condizioni sanitarie multiproblematiche e degli anni che aumentano, riuscire a mantenere il più a lungo possibile le autonomie di ciascun anziano è un obiettivo prioritario dell'assistenza.

Di seguito si riportano gli esiti della rilevazione autonomie alla fine di ogni anno:

Autonomie arti inferiori a	anno 2009 %	anno 2010 %	anno 2011 %
autonomo nella deambulazione	13,45%	18,10%	16,27%
autonomo con ausili	10,52%	12,07%	12,73%
autonomo in carrozzina	5,69%	6,38%	6,38%
deambula con 1 oss	5,69%	4,14%	5,00%
deambula con 2 oss	1,72%	1,72%	0,98%
deambula con ausili e 1 oss	9,83%	5,86%	7,06%
si sposta in carrozzina con 1 oss	49,31%	47,76%	47,08%
allettato	3,79%	3,97%	4,50%
Totale ospiti	100,00%	100,00%	100,00%

Nel 2011 l'aggravamento delle condizioni degli anziani si evince sia dalla diminuzione degli anziani autonomi nella deambulazione (16,27% contro il 18,10% del 2010) che nell'aumento della percentuale degli ospiti allettati. La diminuzione della percentuale di anziani che necessitano dell'aiuto di 2 operatori nella deambulazione, a favore dell'aumento della percentuale di coloro che deambulano aiutati da un solo operatore, così come la riduzione di coloro che si spostano in carrozzina, testimonia l'impegno profuso dai servizi nella mobilitazione degli anziani .

<b>Autonomie arti superiori</b>	<b>anno 2009 %</b>	<b>anno 2010 %</b>	<b>anno 2011 %</b>
alimentazione autonoma	54,66%	55,17%	64,45%
aiuto alimentazione	12,41%	18,79%	10,38%
totalmente dipendente	32,93%	26,03%	25,17%
Totale ospiti	100,00%	100,00%	100,00%

Nelle autonomie degli arti superiori si evidenzia un significativo aumento degli anziani che si alimentano autonomamente a testimonianza dell'impegno profuso da tutti i professionisti mirato a recuperare, laddove possibile, le capacità residue dell'anziano.

### **Ricoveri ospedalieri**

Si nota per il 2011 un aumento del numero di ricoveri ospedalieri : il fenomeno è legato alla sempre maggiore età degli ospiti presenti nelle strutture che sono portatori di pluripatologie facilmente riacutizzabili.

<b>CASA PROTETTA</b>	<b>Anno 2009</b>	<b>Anno 2010</b>	<b>Anno 2011</b>
N° giorni di ricovero ospedaliero	2.024	3.469	3.615

### **LA CASA DI RIPOSO**

#### **Giornate di presenza**

Di seguito 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 triennio.

<b>CASA DI RIPOSO</b>	<b>Anno 2009</b>	<b>Anno 2010</b>	<b>Anno 2011</b>
Posti letto autorizzati	91	91	91
Giorni di effettiva presenza	29.695	29.593	30.810
Corrispondente in giorni di ricovero diurno e formule week end	1.385	1.400	1.527

I ricoveri diurni e le formule week end sono espressi in corrispondenti giornate in quanto si tratta di forme flessibili di servizi forniti a ospiti privati che contribuiscono a sostenere la domiciliarità e la capacità di tenuta delle famiglie.

Si conferma, anche per la casa di riposo, la maggioranza di ospiti femminili in tutto il triennio di riferimento: il 31.12.2011 erano presenti 52 ospiti donne (erano 53 nel 2010) e 34 ospiti uomini. (n° 1 in più rispetto al 2010).

#### **Assistenza erogata**

In relazione alle condizioni assistenziali sopradescritte a fronte dei **previsti 30 minuti di assistenza** giornalieri, standard da assicurare ad ogni ospite di Casa di Riposo, nel 2011 ne sono stati **erogati 37,29** , pari a **7,29 minuti aggiuntivi** su cui ha contribuito in modo significativo l'istituzione di un turno aggiuntivo con personale dedicato all'assistenza leggera e vigilanza notturna

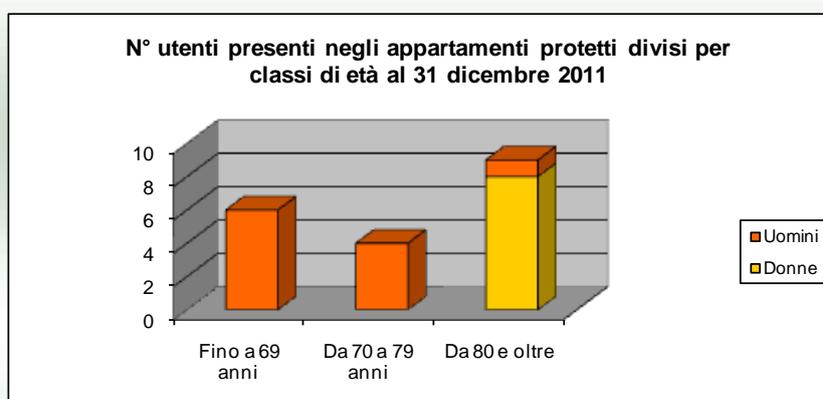
## GLI APPARTAMENTI PROTETTI

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"	15	6	9

*Utenti presenti negli appartamenti protetti al 31.12.2011*



Dalla rappresentazione grafica si evince come 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.

## DATI DI RIEPILOGO STRUTTURE RESIDENZIALI

Nel **2011 sono stati assistiti** nelle strutture di RETE complessivamente **1.052 anziani** contro i 1.011 del 2010 **(+ 4,06%)**

Dei 1.052 anziani:

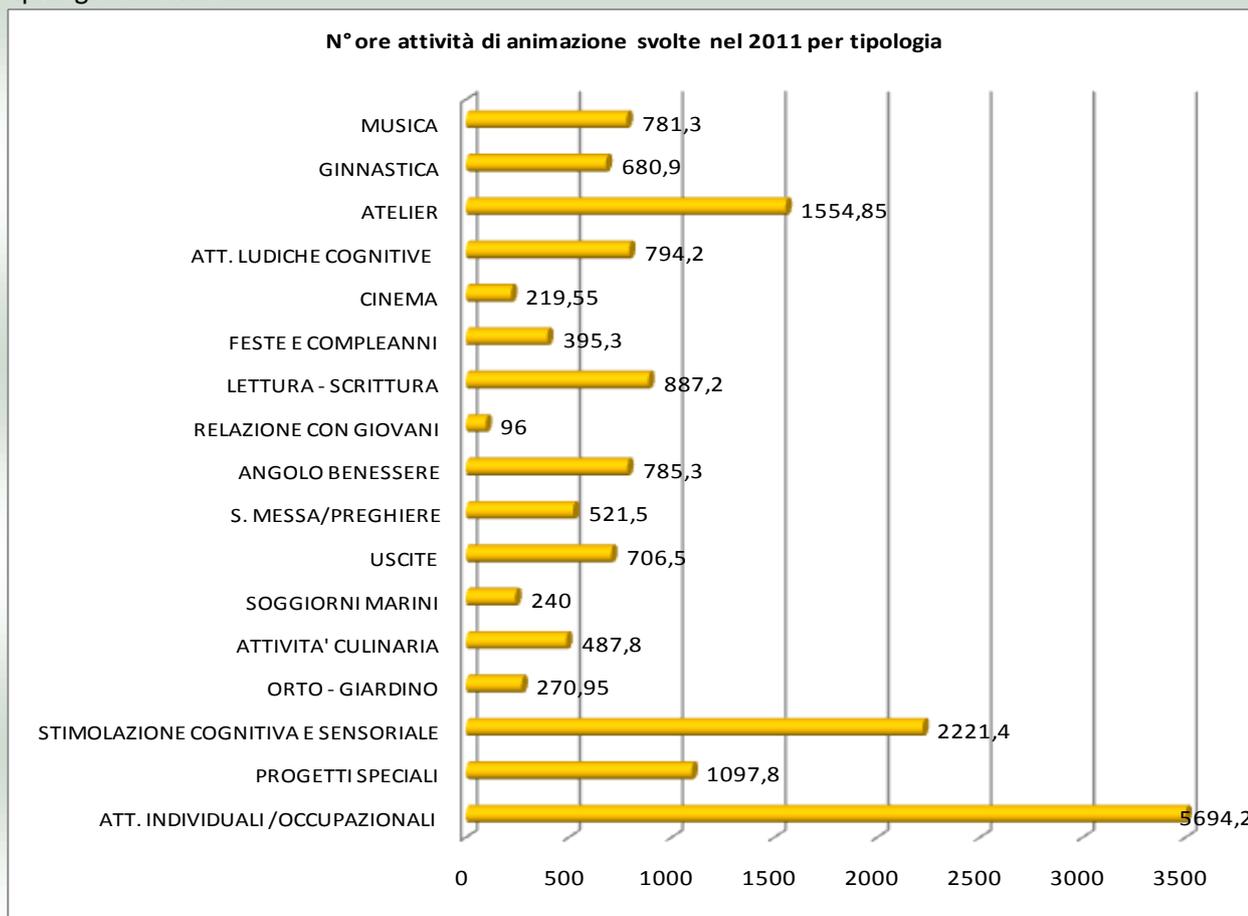
- n. 914 sono stati assistiti nelle Case Protette
- n. 115 sono stati assistiti in Casa di Riposo
- n. 23 sono stati assistiti in Appartamento Protetto

## AZIONI E PROCESSI QUALIFICANTI DI NATURA ASSISTENZIALE

Prendersi cura di un anziano va aldilà dell'assicurargli un'assistenza di base. **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**. Ed è anche, e soprattutto, lo strumento per determinare la qualità della relazione fra l'anziano e la struttura, fra l'anziano e la comunità, fra la struttura e la comunità.

Nel corso del 2011 sono state quotidianamente proposte attività volte all'intrattenimento, alla socializzazione, alla stimolazione psico – sensoriale e cognitiva, al mantenimento delle abilità manuali, in tutte le strutture di RETE.

**Nel 2011** sono state proposte agli anziani delle strutture residenziali **17.434 ore di attività di animazione** frontali (esclusa la preparazione e la progettazione) nel 2010 erano state **11.360 (+ 53,47%)** dedicate alle seguenti tipologie di attività:



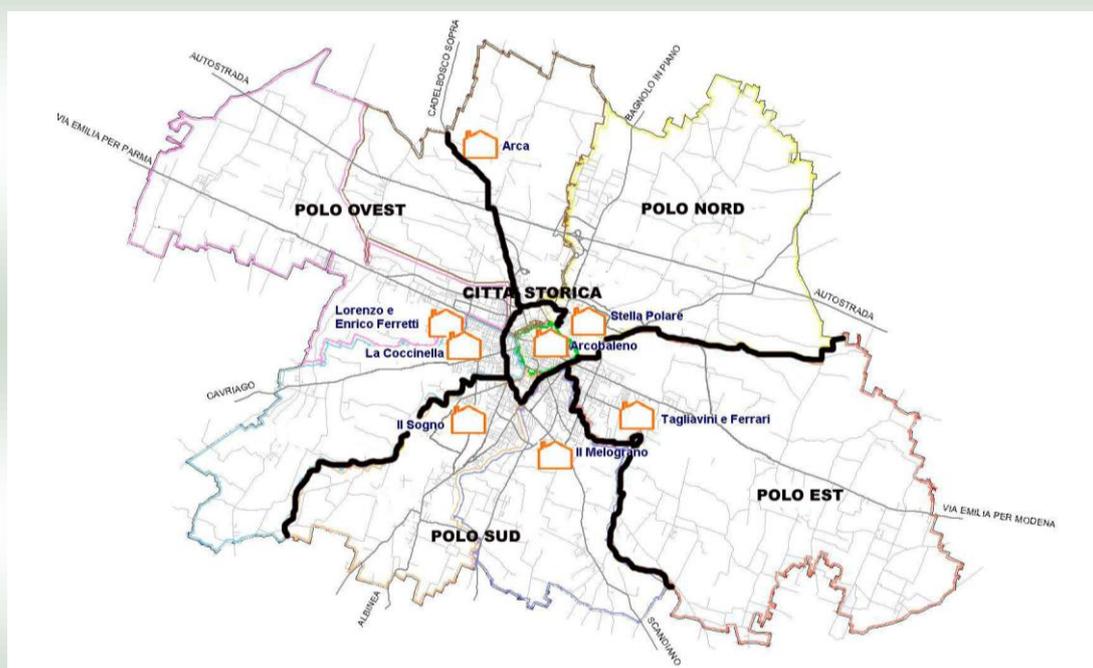
## DATI DI ATTIVITA' RELATIVI AI SERVIZI ALBERGHIERI

**La ristorazione e il servizio dietetico**: ha previsto la produzione diretta dei pasti, e, a partire dal mese di novembre esternalizzata in 4 strutture, all'interno delle cucine di struttura. La produzione avviene sulla base di menù che propongono una pluralità di scelta su oltre **330 ricette (+15 rispetto all'anno precedente)** con opzioni giornaliere fra 4 primi, 3 secondi e 3 contorni con alternanze stagionali e con piatti della tradizione opportunamente rivisitati con aggiornate indicazioni dietetiche. Il menù prevede diete speciali in base alle patologie ed integratori alimentari per gli ospiti affetti da carenze metaboliche, energetiche o masticatorie. Nel corso del 2011 sono state prodotte mediamente **n° 215 diete speciali al giorno. (+15 rispetto all'anno precedente)**

### CENTRI E STRUTTURE SEMI-RESIDENZIALI

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. **Nel 2011 la media annua di frequenza è stata pari a 308 anziani** (erano 305 nel 2010 e 300 nel 2009).

<b>CENTRI DIURNI AL 31/12/2011</b>	<b>N° UTENTI ASSISTITI</b>
CENTRO DIURNO ARCOBALENO	23
CENTRO DIURNO ENRICO E LORENZO FERRETTI	37
CENTRO DIURNO LA COCCINELLA	38
CENTRO DIURNO IL SOGNO	40
CENTRO DIURNO IL MELOGRANO	44
CENTRO DIURNO CONIUGI TAGLIAVINI E FERRARI	34
CENTRO DIURNO STELLA POLARE	36
CENTRO DIURNO SPERIMENTALE DEMENZA	21
CENTRO DIURNO L'ARCA	26
<b>TOTALE</b>	<b>299</b>



<b>CENTRI DIURNI</b>	<b>SERVIZI RESI 2009</b>	<b>SERVIZI RESI 2010</b>	<b>SERVIZI RESI 2011</b>
N. giornate di apertura	2.307	2.418	2.381
N. mezza giornate di apertura	164	100	104

## NUOVE FUNZIONI

### **Accompagnamento alle famiglie con anziani che utilizzano i servizi sociali e/o socio sanitari e/o le opportunità offerte dalla rete territoriale:**

Gli Operatori di RETE hanno espresso la propria professionalità coadiuvando il Polo con risposte nelle seguenti aree di intervento:

- PRESA IN CARICO LEGGERA (Orientamento alla rete di servizi, Tutoring: sostegno e formazione alla famiglia e/o a una nuova badante Consulenza pasto a domicilio e monitoraggio)
- ACCOMPAGNAMENTO PER DIMISSIONI OSPEDALIERE
- MONITORAGGIO SITUAZIONI GIA' IN CARICO

Da maggio 2011 gli operatori di RETE hanno coadiuvato oltre 80 anziani/famiglie

**Coordinamento delle iniziative collegate alla Progettualità dei tavoli di quartiere**: L'esperienza delle progettualità diffusa già da qualche anno sul territorio di Reggio Emilia, ha visto nell'affidamento a RETE un'opportunità di sviluppare continuum fra territorio e servizi. Nel 2011 è stata garantita la regolarità degli incontri, registrando un incremento dei partecipanti ( 105 contro i 101 del 2010), è stato mantenuto lo svolgimento dei progetti in essere quali ad esempio prestazioni infermieristiche leggere presso due Centri Diurni ad opera di Emmaus, Ginnastica a domicilio, condominiale e di gruppo e Telefono Amico con l'ampliamento dell'attività nel Polo Est da marzo e nel Polo Nord da giugno, per la quale RETE ha stipulato apposita convenzione con AUSER.

**Coordinamento e gestione di uno sportello per assistenti familiari** : in ottica di continuità rispetto agli anni precedenti, in cui RETE non aveva responsabilità nella funzione, lo sportello:

- ha operato per omogeneizzare le procedure, nel rispetto delle peculiarità dei soggetti gestori
- ha concluso esperienze formative rilanciando il tema per gli anni futuri
- ha rilevato la necessità di lavorare sulla caratteristica distintiva dello sportello in quanto sportello pubblico, attraverso un potenziamento della comunicazione
- I dati operativi di riferimento, di seguito esposti derivano da rilevazioni effettuate da ogni soggetto gestore su un proprio sistema informativo

<b>Assistenti che si rivolgono allo sportello</b>				
	<b>CEIS</b>	<b>ALBINEA</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VAR %</b>
<b>2010</b>	528	423	951	
<b>2011</b>	719	387	1.106	16%
<b>Famiglie che si rivolgono allo sportello</b>				
	<b>CEIS</b>	<b>ALBINEA</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VAR %</b>
<b>2010</b>	594	164	758	
<b>2011</b>	577	115	692	-9%

Le percentuali di accettazione delle proposte dello sportello, e quindi di risposta alle esigenze di assistenza espresse dalle famiglie, variano fra il 41% (CEIS) ed il 68% (Albinea).

**Caffè Alzheimer**: sono incontri realizzati come occasione di confronto fra le famiglie che accudiscono anziani affetti da demenza senile, in luoghi "normali" ( bar, centri sociali, biblioteche ecc.) affrontando alcune tematiche specifiche della malattia e del lavoro di cura o semplicemente incontrandosi e condividendo i propri problemi, mentre operatori intrattengono gli anziani con attività strutturate e danno consigli assistenziali ai loro familiari a fine incontro . Anche nel 2011 i Caffè Alzheimer sono stati gestiti in convenzione con AIMA : si sono effettuati **81 incontri e un evento speciale** quale il pranzo di Natale.

Le famiglie intercettate con i Caffè sono state 82: Rosta 30, Orologio 15, Montecavolo 13, Bagnolo 24

### **IL VOLONTARIATO**

I volontari hanno collaborato con RETE in forma associata - tramite organizzazioni come la Pastorale Giovanile e l'Associazione PERDIQUA, l'A.v.o., o le comunità parrocchiali, ma anche singolarmente: il numero di volontari singoli attivi presso le varie strutture di RETE è di **n. 32 volontari (erano stati 29 nel 2010)**, con un trend triennale in graduale e crescente aumento di adesioni,

### **IL RAPPORTO CON LE SCUOLE ED ENTI DI FORMAZIONE**

I rapporti di RETE con gli istituti scolastici costituiscono un positivo intreccio fra le istituzioni del territorio, proponendo le strutture come luoghi familiari 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.

Anche nel corso del 2011 l'azienda si è resa disponibile come sede di tirocini formativi e di orientamento e, **ha accolto n° 47 stagisti nei centri Diurni (erano stati 50 nel 2010) e n° 90 nelle strutture residenziali (contro i 92 del 2010)** :i dati sono sostanzialmente in linea con quelli dell'anno 2010 che aveva registrato un grande aumento del numero di stagisti ospitati.

I

I rapporti con gli istituti scolastici si è arricchito per l'esperienza di Alternanza scuola lavoro :**5 studenti.**

L'accoglienza presso le strutture e gli uffici di RETE ha riguardato **anche 6 inserimenti lavorativi o volontari**, promotori l'Azienda USL o il Comune di Reggio Emilia

### **DELEGAZIONI**

**RETE è stata visitata, nel 2011 da 3 delegazioni internazionali** rispettivamente :di pedagogisti spagnoli, studiosi del welfare giapponesi, e insegnanti di scuole dei servizi sociali svedesi, che hanno potuto apprezzare le esperienze intergenerazionali messe in campo nelle strutture protette, in particolare a I Tulipani.

### PARTE III – RENDICONTAZIONE DELLE RISORSE DISPONIBILI UTILIZZATE

Il Bilancio consuntivo d'esercizio 2011 dell'Azienda evidenzia ricavi per € 24.204.717,67 e costi per € 24.191.246,85 determinando così un **utile d'esercizio pari ad Euro 13.471,82** (arrotondato a Euro 13.471).

VOCE DI RICAVO	IMPORTO	%
Rette e oneri a rilievo sanitario	20.622.948,25	85,20%
Rimborsi per attività di servizio alla persona	2.236.231,18	9,20%
Sterilizzazione degli ammortamenti	623.849,73	2,57%
Affitti	546.713,67	2,26%
Rimborsi ed entrate varie	162.267,87	0,67%
Interessi attivi	12.706,97	0,1%
<b>TOTALE</b>	<b>24.204.717,67</b>	<b>100,00%</b>

Esaminando il trend rilevato negli ultimi tre anni e rappresentato dalle percentuali sul totale delle rette (quota sociale e oneri a rilievo sanitario) si rileva quanto segue:

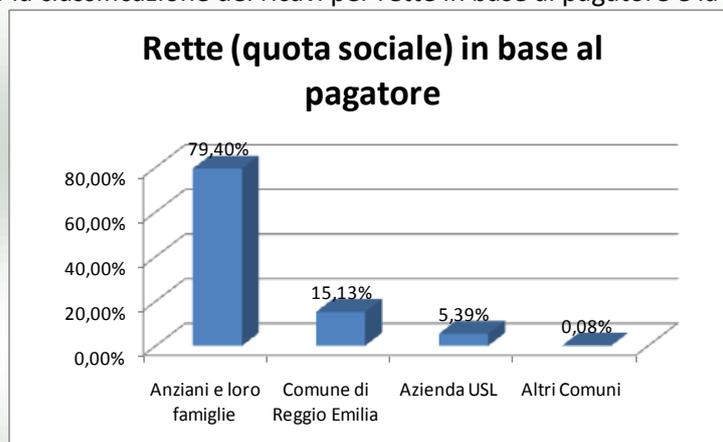
RETTE E ONERI SANITARI IN BASE AL PAGATORE	% 2009	% 2010	% 2011
Anziani e loro famiglie	47,82%	47,80%	48,50%
Comune di Reggio Emilia	11,23%	10,40%	9,25%
Azienda USL	40,85%	41,80%	42,10%
Altri Comuni	0,10%	0,00%	0,15%

Nel 2011 le rette per ospiti di casa protetta convenzionati non hanno subito aumenti, mentre sono state aumentate di Euro 1,5 al giorno le rette degli ospiti autosufficienti e Euro 5,00 quelle dei privati; sono rimaste invariate invece quelle degli Appartamenti Protetti.

**La quota sociale della retta è stata sostenuta:**

- dagli anziani e dalle loro famiglie per Euro 10.019.043,38 (79,40%)
- dal Comune di Reggio Emilia per Euro 1.908.958,36 (15,13%)
- dall'Azienda USL per gli ospiti ex psichiatrici, disabili adulti e Gracer per Euro 680.200,80 (5,39%)
- dai Comuni di origine di alcuni ospiti per Euro 8.221,34 (0,08%)

Pertanto la classificazione dei ricavi per rette in base al pagatore è la seguente:



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

<b>VOCE DI COSTO</b>	<b>IMPORTO</b>	<b>%</b>
Personale (compresa IRAP)	16.073.661,41	66,40%
Acquisto di servizi	3.660.057,95	15,10%
Acquisto di beni	1.632.460,87	6,70%
Utenze	1.090.237,58	4,51%
Ammortamenti	698.775,11	2,88%
Manutenzioni	618.018,23	2,55%
Altri costi, imposte, interessi, svalutazioni e accantonamenti	418.035,70	1,86%
<b>TOTALE</b>	<b>24.191.246,85</b>	<b>100,00%</b>

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 - 66,40% del totale costi) ed ad acquisto servizi (15,10% del totale costi).

### **ANALISI DI BILANCIO**

Dall'esame del Conto Economico riclassificato a PIL e MOL emerge che nel 2011 i risultati intermedi sono tutti positivi, il risultato ante imposte (RAI) è pari a € 1.008.847, il Risultato Netto (RN) a Euro 13.471.

#### **CONTO ECONOMICO A "PIL E MOL CARATTERISTICI"**

	<b>2009</b>		<b>2010</b>		<b>2011</b>	
Proventi caratteristici totali netti	€ 22.359.567,00	99,93%	€ 22.865.766,00	99,96%	€ 23.517.625,00	99,96%
Prodotto Interno Lordo (PIL)	€ 22.376.167,00	100,00 %	€ 22.875.766,00	100,00 %	€ 23.528.125,00	100,00 %
Valore Aggiunto Lordo (VAL)	€ 15.393.413,00	68,79%	€ 15.621.424,00	68,29%	€ 16.360.710,00	69,54%
Margine Operativo Lordo (MOL)	-€ 90.212,00	-0,40%	€ 462.691,00	2,02%	€ 1.483.252,00	6,30%
Risultato Operativo Caratteristico (ROC)	-€ 414.722,00	-0,02%	-€ 129.079,00	-0,01%	€ 972.390,00	0,04%
Risultato Operativo Globale (ROG)	-€ 352.978,00	-0,02%	-€ 102.927,00	0,00%	€ 1.007.514,00	0,04%
Risultato ordinario (RO)	-€ 380.686,00	-0,02%	-€ 119.135,00	-0,01%	€ 992.753,00	0,04%
Risultato Ante Imposte (RAI)	-€ 366.403,00	-0,02%	-€ 28.931,00	0,00%	€ 1.008.847,00	0,04%
Risultato Netto (RN)	-€ 1.453.242,00	-0,06%	-€ 1.007.372,00	-0,04%	€ 13.471,00	0,00%

Dall'analisi degli indici complessivamente emerge una situazione in miglioramento significativo rispetto all'anno precedente.

#### **Indice di conservazione del patrimonio netto:**

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
indice di conservazione patrimonio netto	0,90	1,01	1,02

#### **Indici di liquidità.**

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
current ratio	1,31	1,33	1,42

## RISORSE UMANE

Al fine di realizzare quanto previsto dal Piano Programmatico la composizione del personale è mutata in corso d'anno: si è infatti provveduto ad espletare le procedure selettive pubbliche per l'assunzione a tempo determinato di personale O.S.S. (Operatori Socio Assistenziali), a ridurre il ricorso al lavoro somministrato, a reperire infermieri e fisioterapisti libero professionisti ad operare sui servizi appaltati.

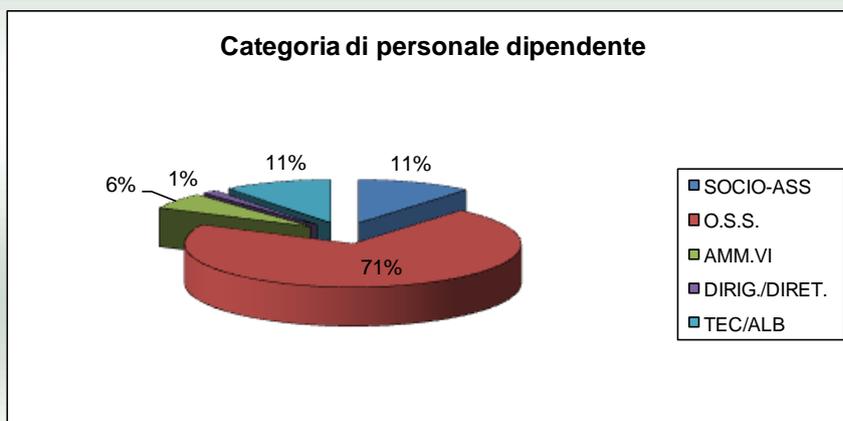
TIPOLOGIA CONTRATTUALE	2009	2010	2011
Dipendenti a tempo indeterminato	429	453	433
Dipendenti a tempo determinato	3	3	37
Co. Co. Co.	9	1	1
Somministrato	98	66	47
In appalto	66	61	53
Incarichi professionali	1	18	22
<b>TOTALE</b>	<b>606</b>	<b>602</b>	<b>593</b>

L'Azienda ha fatto limitato ricorso a contratti di collaborazione coordinata e continuativa nel rispetto della normativa stipulando nel corso del 2010 1 solo contratto. In appalto solo i servizi alberghiero, peraltro ridotto, ristorazione parziale e pulizie mentre gli incarichi professionali riguardano fisioterapisti e infermieri.

	UOMINI	%	DONNE	%	TOTALE
ANNO 2008	44	9,78%	406	90,22%	450
ANNO 2009	44	10,26%	385	89,74%	429
ANNO 2010	55	12,14%	398	87,86%	453
ANNO 2011	50	11,55%	383	88,45%	433

Nella categoria degli operatori socio sanitari compare il maggior numero di addetti di sesso maschile (n°33), pari all' 10,39% della categoria, seguito dal settore Tecnico e Alberghiero con 12 dipendenti di sesso maschile, corrispondenti al 26, 67% del personale della categoria.

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



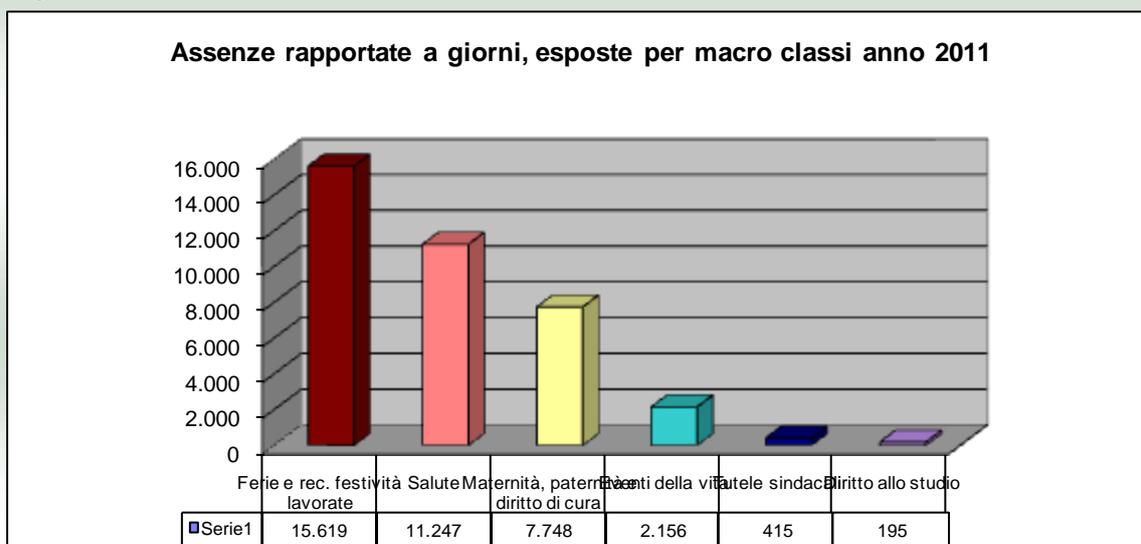
La ripartizione è stata fatta sulla base dei gruppi indicati dalle Linee Guida regionali; i dati rilevati per l'anno 2011 non si discostano dai valori percentuali rilevati nel 2010. Si evidenzia separatamente **il personale di assistenza diretta che rappresenta il 71%** il personale del settore socio assistenza pari al 11%, il personale che opera nei settori tecnico e alberghiero che rappresenta un ulteriore 11%, il restante 6% opera nei servizi amministrativi e solo l'1% svolge funzioni direttive.

## Il godimento dei diritti contrattuali

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	Anno 2009		Anno 2010		Anno 2011	
	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%
Ferie e rec. festività lavorate	15.244	46,47%	15.179	46,17%	15.619	41,78%
Salute	8.958	27,31%	9.729	29,59%	11.247	30,09%
Maternità, paternità e diritto di cura	6.660	20,30%	5.868	17,85%	7.748	20,73%
Eventi della vita	1.118	3,41%	1.674	5,09%	2.156	5,77%
Tutele sindacali	440	1,34%	342	1,04%	415	1,11%
Diritto allo studio	384	1,17%	85	0,26%	195	0,52%
<b>TOTALE</b>	<b>32.804</b>	<b>100,00</b>	<b>32.877</b>	<b>100,00</b>	<b>37.380</b>	<b>100,00%</b>

La determinazione delle assenze medie di ogni dipendente, calcolata ripartendo il totale delle assenze registrate per la media aritmetica dei dipendenti a tempo indeterminato e determinato presenti all'inizio dell'anno ed alla fine, è la seguente



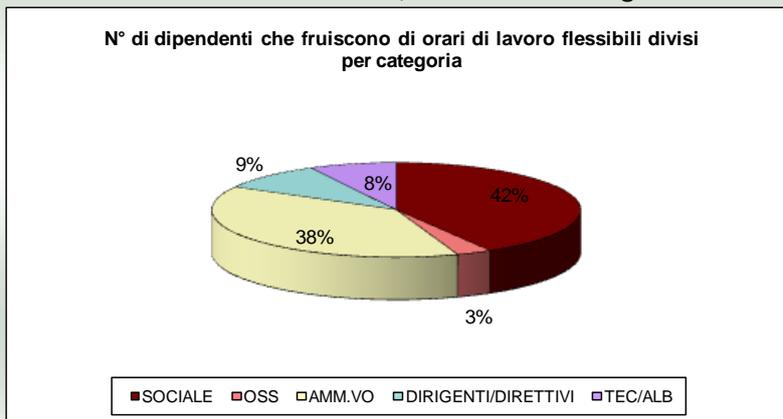
Indica che ogni dipendente, nel corso del 2011 ha effettuato mediamente 5,78 giorni di assenza non retribuita (3,72 nel 2010) su un totale di 80,73 giorni di assenza media pro capite (74,05 nel 2010) .

## Politiche di genere e tutele contrattuali

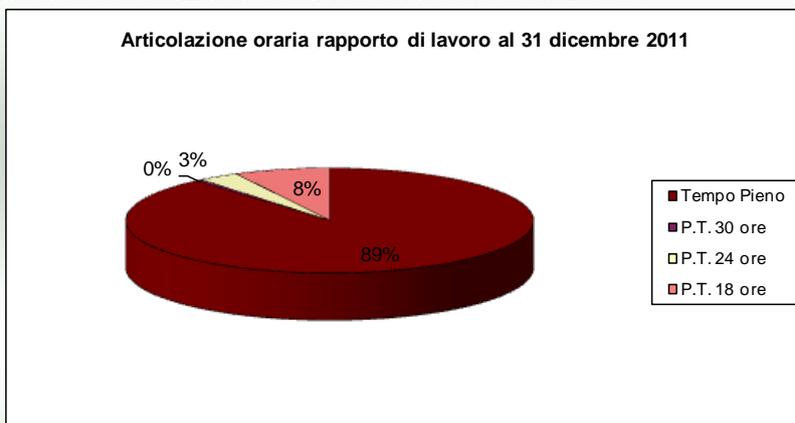
Nel 2011 è stato nominato il **CUG** ("Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni"; che sostituisce, unificando le competenze in un solo organismo i comitati per le pari opportunità e i comitati paritetici sul fenomeno del mobbing, assume funzioni contro le discriminazioni e promuove il benessere organizzativo.

Nel 2011 non si segnalano particolari variazioni rispetto ai dati dell'anno precedente.

**I dipendenti che fruiscono di orari di lavoro flessibili sono 61 su 433 (15,01%)** la percentuale più rilevante (41,54%) è rappresentata dai dipendenti della socio assistenza (non OSS), seguiti dagli amministrativi (38,46%), per i quali dal settembre 2009 è attivo un orario flessibile, con utilizzo analogo alla banca ore



Il numero di dipendenti con **contratti a tempo parziale è di 49 su 433 (11,32%)**, mentre 384 è il numero di dipendenti con contratti a tempo pieno (erano 405 nel 2010, 377 nel 2009 e 365 nel 2008). L'articolazione oraria parziale è stata prevalentemente determinata dall'accoglimento delle richieste dei lavoratori, quale strumento di conciliazione della vita lavorativa e familiare.



### La sorveglianza sanitaria

La prevenzione attuata attraverso la sorveglianza sanitaria nel 2011 ha interessato n° 243 lavoratori per 255 visite. Di queste 91 sono state le visite mediche preventive, 122 sono state le visite periodiche, per 13 si è effettuato un controllo dei requisiti, 22 dopo un rientro da una assenza oltre i 60 giorni, e 7 sono state le visite svolte su richiesta del lavoratore

Il trend triennale evidenzia che il 2011 ha registrato il minor numero di giornate di infortunio del triennio, il numero di infortuni denunciati nel corso del 2011 è stato pari a 42 (erano 48 nel 2010). Rapportando inoltre le giornate totali di infortunio al numero medio di dipendenti, si rende evidente la diminuzione:

