



# BILANCIO SOCIALE 2016



## OLTRE I NUMERI I VALORI

Allegato E alla deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 28 del 29.05.2017



*BILANCIO SOCIALE  
2016*



# BILANCIO SOCIALE 2016 - Allegato al Bilancio Consuntivo - Esercizio 2016

Il Consiglio di Amministrazione

**Raffaele Leoni** (Presidente)

Daniela Casi

Giuseppina Parisi

Direttore

**Maria Teresa Guarnieri**

*Si ringraziano tutti coloro che hanno contribuito alla realizzazione  
con il coordinamento di Federica Rossi*

Copia del Bilancio Sociale è reperibile:

[WWW.ASP.RE.IT](http://WWW.ASP.RE.IT)

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

PRESENTAZIONE del Consiglio di Amministrazione

### SEZIONE I

#### I VALORI CHE CONDIVIDIAMO

- 1.1 - Identità aziendale
- 1.2 - Stakeholder e sistema di relazioni
- 1.3 - Governance e obiettivi strategici
- 1.4 - La struttura organizzativa

### SEZIONE II

#### I SERVIZI ALLA PERSONA CHE OFFRIAMO

- 2.1 - ANZIANI**
  - 2.1.1 - Strutture Comunitarie Residenziali
    - 2.1.1.1 - Case residenza anziani
    - 2.1.1.2 - La casa di riposo
    - 2.1.1.3 - Gli appartamenti protetti
  - 2.1.2 - Centri e strutture semiresidenziali
  - 2.1.3. - Azioni e processi qualificanti di natura assistenziale
- 2.2. DISABILI**
  - 2.2.1 - Strutture Comunitarie Residenziali
  - 2.2.2 - Centri e strutture semiresidenziali

#### 2.3 MINORENNI E FAMIGLIE

- 2.3.1 - Comunità educative e comunità familiare
- 2.3.2 - Il centro educativo pomeridiano
- 2.3.3 - Il servizio familiare
- 2.3.4 - Il servizio socio-educativo residenziale 18+
- 2.3.5 - Il sistema a rete di accoglienza H24

#### 2.4 WELFARE TERRITORIALE

- 2.4.1 - Servizi per un welfare di comunità

### SEZIONE III

#### LE RISORSE DI CUI DISPONIAMO

- 3.1 - Risorse economico-finanziarie
- 3.2 - Risorse umane
- 3.3 - Altre risorse

#### NOTA METODOLOGICA



BILANCIO SOCIALE  
2016



ASP  
REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE

## Presentazione del Consiglio di Amministrazione

*Il Bilancio Sociale del 2016, il primo della nuova ASP “REGGIO EMILIA - Città delle Persone”, nata il 1 gennaio 2016 dalla fusione tra ASP RETE ed ASP OSEA evidenzia l’importanza che l’Azienda riveste nell’ambito delle politiche e dei servizi del welfare locale. La nostra è l’ASP più importante, per dimensioni, non solo del Comune, ma di tutta la Provincia di Reggio Emilia e la seconda in tutta la Regione, ma, anche in questo caso, la prima per numero di servizi gestiti direttamente e per il numero di dipendenti. Siamo un’ASP che gestisce non solo una molteplicità di servizi e attività socio sanitarie, assistenziali e socio educative, in cui ai servizi più consolidati – le strutture residenziali e semiresidenziali per anziani, disabili e minorenni, i servizi dedicati per la demenza - che costituiscono il valore preponderante delle attività gestite ed erogate, si sono affiancati nel tempo nuovi compiti e funzioni che la programmazione distrettuale e il Comune di Reggio Emilia ci hanno affidato e che vogliamo qualificare e innovare.*

*La necessità di innovazione del welfare comunitario è stata una delle motivazioni principali che hanno portato alla fusione e alla nascita della nuova ASP. Mettere insieme realtà così apparentemente diverse (ma già il primo anno di vita ha fatto emergere quanto numerosi fossero i valori condivisi e gli approcci professionali comuni tra le due realtà precedenti) non era un’operazione tesa solo a realizzare, con nuovi assetti organizzativi e gestionali, maggiori efficienze ed economie di scala; obiettivi che pure già nel 2016 hanno consentito di raggiungere risultati significativi.*

*Ma voleva essere, da parte della proprietà e negli obiettivi degli organi di governo dell’ASP, l’occasione per rivisitare i servizi già gestiti, per renderli sempre più aderenti ai mutamenti della domanda e del contesto sociale e per innovare, ampliare e diversificare la gamma dei servizi, degli interventi e delle attività. Avendo a riferimento le diverse fragilità che convivono nella nostra società, ci è stata affidata la missione di operare per dare non solo risposte specialistiche ai diversi target di utenti, ma anche, superando una visione settoriale, per essere protagonisti attivi dell’innovazione e del cambiamento delle politiche sociali. Ciò ha richiesto di porci in un’ottica di apertura alla comunità, di sempre più intensa collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali, di dialogo con i soggetti che operano nel sistema locale di welfare e di essere aperti a una contaminazione reciproca tra le due precedenti Aziende, senza disperderne i valori, le peculiarità e le storie, ma cercando di coniugarle e declinarle in una nuova cultura e in una mission comune.*

*I Contratti di servizio sottoscritti nel 2016, prima per i servizi accreditati e poi per quelli non accreditati e per nuovi interventi di welfare territoriale (che saranno ulteriormente ampliati con un’integrazione del Contratto di Servizio a metà 2017), ci hanno già permesso di conseguire gran parte degli obiettivi condivisi di maggiore efficacia delle risposte, di appropriatezza dei servizi e di efficientamento del sistema di welfare, dei suoi sistemi organizzativi e delle relazioni fra gli attori che lo compongono. Per l’ASP inoltre la stipula dei Contratti di Servizio ha consentito non solo di allargare l’area delle attività conferite e gestite, ma è stata anche l’occasione per individuare le aree e le strategie per la qualificazione e l’innovazione dei propri servizi e attività.*

*Già il Bilancio Sociale 2016 rendiconta la ricchezza delle attività svolte, ben testimoniata, in primo luogo, dal numero significativo di utenti che hanno usufruito dei nostri servizi: in particolare le 1.443 persone che sono state ospitate nei servizi residenziali e semiresidenziali per anziani nel corso del 2016, alle quali*



si aggiungono le 312 famiglie, e i loro anziani, alle quali sono state assicurate attività di orientamento all'accesso ai servizi, di ricoveri diurni o di accompagnamento, sostegno, consulenza e tutoraggio per favorire la domiciliarità, o le 1.219 assistenti familiari e le 851 famiglie che si sono rivolte agli Sportelli Assistenza Familiare gestiti in convenzione con ASP da soggetti del privato sociale (Ce.IS e Parrocchia di Albinea) o da ASP "Opus Civium", o le decine di famiglie coinvolte nelle attività dei Caffè Alzheimer. Altrettanto significativi i dati relativi ai servizi per minorenni in cui, oltre ai 62 utenti medi al giorno ospitati nei servizi residenziali e semiresidenziali, si aggiungono i 77 ragazzi o ragazze accolti dal sistema di accoglienza H. 24 nel corso del 2016, o i 3 maggiorenni che a fine anno stavano completando il loro progetto educativo; strategica, in questo campo, è poi l'attività dei nostri educatori che collaborano stabilmente con i Poli Sociali Territoriali nella progettazione e nel successivo accompagnamento dei diversi progetti di intervento a favore di minorenni e neo-maggiorenni sia in famiglia che allontanati dal nucleo familiare.

Di rilevanza sociale è infine l'impegno per gli oltre 50 utenti giornalieri medi dei nostri servizi o appartamenti rivolti ai disabili.

ASP "Reggio Emilia Città delle persone" è una grande realtà aziendale con oltre 35 milioni di fatturato che, a fine 2016, occupava 547 dipendenti tutti qualificati, cui vanno aggiunti 136 lavoratori somministrati (un numero destinato a calare in futuro a favore di una maggiore stabilizzazione dei dipendenti, con l'avvio dei nuovi concorsi e con la fine del blocco delle assunzioni determinato dal provvedimento nazionale per la ricollocazione dei dipendenti delle Province). Le competenze, la professionalità e l'umanità dei nostri dipendenti e collaboratori sono la principale leva sulla quale si poggia la qualità dei nostri servizi. Per questo sappiamo che il coinvolgimento dei lavoratori nella condivisione degli obiettivi, il benessere organizzativo, la formazione, il miglioramento delle competenze, dei processi di lavoro e di erogazione dei servizi sono strategici per una realtà come la nostra per essere all'altezza delle sfide che abbiamo di fronte e per garantire una tensione costante al miglioramento, a beneficio degli utenti e della comunità locale. Inoltre l'Azienda ha le proprie strutture dislocate in tutte le principali aree urbane della città e ciò facilita e ci ha impegnato a costruire relazioni di comunità con le persone e i soggetti che vivono e operano sul territorio, che ci aiutano ad arricchire le nostre attività e le opportunità per i nostri utenti.

Siamo consapevoli di agire all'interno di un più complessivo sistema di welfare locale che deve fare i conti con un calo di risorse economiche, accompagnato, però, da una forte crescita di richieste di aiuto che non domandano soltanto un semplice aumento di servizi, quanto un mutamento dei servizi stessi per ottenere adeguate risposte di accompagnamento e sostegno alle vulnerabilità delle persone che ad essi si rivolgono. Proprio la molteplicità e la complessità delle diverse "fragilità" con le quali ci misuriamo richiedono risposte e comportamenti che rispettino parametri o standard di qualità, procedure e protocolli (come quelli fissati dalle normative sull'accreditamento o l'autorizzazione al funzionamento) ma che, al tempo stesso, non si traducano solo in comportamenti standardizzati. Per questo, la personalizzazione degli interventi è il valore principale del nostro operare, e appartiene alla cultura dell'ASP e di tutti i servizi (sia che essi provenissero da RETE, sia che provenissero da OSEA). Essa è la vera ricchezza e il principale elemento di qualità dei servizi stessi.

I nostri utenti e i loro familiari sono portatori di diritti che vanno sempre rispettati, soddisfatti e tutelati. Siamo fortemente impegnati a motivare e sostenere la qualità professionale al fine di prevenire e contrastare il rischio di possibili abusi, sevizie o maltrattamenti di cui, purtroppo, si legge siano accaduti in altre parti d'Italia all'interno di servizi educativi e assistenziali.

Per questo tra i compiti e le responsabilità di chi opera nei servizi, al fine di fornire prestazioni di qualità e una presa in cura delle persone, basata sulla tutela della salute e del benessere dei nostri ospiti, deve esservi il rispetto della dignità e dell'individualità di ogni persona; l'appropriatezza, la flessibilità e



*l'umanizzazione degli interventi, sono gli elementi fondamentali per garantire un percorso educativo o assistenziale di qualità e rispettoso delle potenzialità, degli interessi e delle fragilità dei nostri utenti.*

*Il 2016 si è chiuso con un risultato economico molto positivo che ha consentito di destinare gli utili conseguiti a copertura della residua perdita di Bilancio di ASP OSEA e di mantenere l'equilibrio della gestione. Anche da questo punto di vista si può quindi affermare che l'ASP ha raggiunto e migliorato i propri obiettivi di efficienza già nel primo anno di vita.*

*Non sarà facile ripetere analoghi risultati, anche perché allo sforzo davvero straordinario ed encomiabile della struttura interna nel 2016 è doveroso rispondere, come già deliberato dal Consiglio di Amministrazione, con un rafforzamento del presidio delle funzioni strategiche che possano consentire di meglio governare l'Azienda in tutti gli ambiti e conseguire nuovi risultati di efficacia ed efficienza; ciò non fa venir meno la convinzione che occorra mantenere l'impegno assunto di coniugare tra loro l'equilibrio economico nella gestione con un'elevata qualità del servizio.*

*Sul risultato del 2016 ha positivamente inciso il provvedimento con il quale la Regione Emilia Romagna, ha rivalutato le tariffe dei servizi accreditati, anche con lo scopo di compensare i maggiori costi sostenuti dalle ASP per l'IRAP e per il personale. Un provvedimento apprezzabile e più volte richiesto dai soggetti gestori e dalle ASP dell'Emilia. Altrettanto importante il contributo del Comune di Reggio Emilia che ha consentito di coprire sostanzialmente i costi dei servizi richiesti dal Comune stesso, o quelli connessi alla messa a disposizione gratuita di locali per altri soggetti del welfare locale. Una questione che ora ha trovato una soluzione strutturale con il Contratto di Servizio che prevede l'integrale remunerazione dei costi sostenuti attraverso la formula del corrispettivo di servizio.*

*Nonostante questo le ASP si trovano ad operare con crescenti difficoltà: con una remunerazione dei servizi che non copre i costi di produzione tanto che, per garantire un equilibrio della gestione caratteristica, la nostra Azienda è costretta ad utilizzare tutti i ricavi provenienti dalle rendite del patrimonio, che, viceversa, dovrebbero, in maniera più appropriata, servire a finanziare politiche di sviluppo e di investimento. Il Consiglio di Amministrazione è impegnato, assieme alle altre ASP nella ricerca, nel confronto con la Regione, di soluzioni strutturali che consentano di affrontare i prossimi anni senza mettere a rischio i risultati conseguiti; in questo quadro occorre una rivisitazione di alcune norme dell'accreditamento (quali il sistema di remunerazione dei tassi di assenza del personale socio sanitario e della gestione dei Centri Diurni per anziani e disabili) che penalizzano realtà in cui si è praticata, come segno di alto valore sociale, la riqualificazione e la ricollocazione di un numero crescente di personale parzialmente o totalmente inidoneo al servizio, senza produrre esuberi di personale. Altrettanto vale per la normativa relativa alle strutture residenziali per i minorenni dove sono aumentati i costi derivanti dall'applicazione di tali norme senza che sia mutata la qualità del servizio richiesto.*

*In ogni caso le strategie e le misure messe in campo nel 2016 per aumentare in primo luogo i ricavi, contenere i costi ed aumentare la redditività dei vari centri di costo, anche attraverso percorsi di riorganizzazione/razionalizzazione (come quelli attuati per i Centri Diurni con la chiusura de "Il Sogno", senza alcuna ricaduta negativa, visto che gli utenti sono stati tutti ricollocati negli altri centri) proseguiranno anche per i prossimi anni e per altri servizi anche per garantirne la sostenibilità; esse potranno far leva su un sistema sempre più raffinato di controllo di gestione e sulla riorganizzazione dei Servizi di staff della Direzione e di quelli in capo alle due Aree.*

*In questo quadro non va dimenticato che anche per il 2016 i livelli di assistenza sono stati superiori a quelli previsti dal case mix e dalle norme sull'accreditamento, sia per la dotazione e la qualificazione del personale, che per la quantità e qualità dell'assistenza, in coerenza con i contenuti delle Carte dei Servizi.*



*Dal punto di vista economico la nuova sfida che l'ASP ha di fronte ora è quella di riuscire a realizzare e a sostenere economicamente il consistente Piano degli Investimenti, per circa 4 milioni di Euro, per migliorare le condizioni degli utenti e quelle dei lavoratori, per garantire la sicurezza delle strutture, per incrementare e ammodernare la dotazione di attrezzature ed arredi, per realizzare interventi di ristrutturazione di immobili che consentano l'incremento della rendita finanziaria. Per questo facciamo appello alla comunità locale affinché, attraverso lasciti, donazioni e altre forme di sostegno, sponsorizzazione o partenariato, sempre più cittadini, associazioni e realtà organizzate ci sostengano in questo sforzo.*

*L'orgoglio per i risultati ottenuti non ci esime da un impegno costante a migliorare le nostre attività e ad affrontare con umiltà le criticità.*

*Ma vogliamo anche dare merito, per i risultati ottenuti e documentati in questa pubblicazione, a tutta la struttura, ai dipendenti e collaboratori che quotidianamente si impegnano con professionalità, umanità e dedizione per rendere il loro lavoro sempre più capace di rispondere ai bisogni e ai diritti dei nostri ospiti e della popolazione fragile di Reggio Emilia; supportati, in questo sforzo, dalla partecipazione attiva e dal sostegno dei parenti, delle istituzioni e delle associazioni presenti sul territorio, delle organizzazioni sindacali, del volontariato.*

*Le nostre strutture sono luoghi al tempo stesso familiari, aperti alla partecipazione e allo scambio con altre persone e realtà esterne. Lo dimostra anche la ricchezza delle attività di animazione, atelier, visite e progetti educativi e quelle di riabilitazione che, nel rispetto delle potenzialità dei singoli, stimolano e offrono ai nostri utenti spazi di espressione delle loro abilità e potenzialità e opportunità di relazione.*

*In questo quadro sono particolarmente significative le relazioni e la presenza dei volontari singoli e associati, a cui va il nostro riconoscimento e la gratitudine per l'alto senso civico dimostrato, e i rapporti stabili costruiti con le scuole di ogni ordine e grado, che hanno permesso a tanti bambini e studenti di frequentare le nostre strutture e di partecipare a progetti ed eventi comuni, rafforzando così quel legame tra generazioni, affettivo e solidale, che arricchisce tutti noi e la nostra comunità..*

*La collaborazione con i Poli Sociali Territoriali nei diversi ambiti di intervento ha offerto nuove opportunità di sostegno ai cittadini per trovare una soluzione appropriata ai bisogni o per condividere percorsi consapevoli e mirati di accesso ai servizi. Le azioni e le risorse attivate sul territorio hanno contribuito, in tal modo, a riorientare la domanda e a sostenere le persone e le famiglie con una pluralità di risposte e opportunità. Perché nessuna persona o famiglia, specie quelle che non riescono ad accedere ai nostri servizi residenziali e semiresidenziali, deve essere lasciata sola nel fronteggiare le difficoltà che la vita, a un certo punto, o in certe occasioni, ti pone di fronte. Anche offrendo loro risposte differenziate, oppure operando affinché anche la "domiciliarità" sia un'occasione per garantire l'appropriatezza delle risposte ai bisogni delle persone e non un assunto ideologico, potremo costruire un welfare che sappia mantenere caratteri di universalità ed efficacia.*

*Per tutte queste ragioni vogliamo rafforzare il ruolo dell'ASP come attore pubblico che contribuisce alla ridefinizione delle politiche del welfare, potendo guardare con fiducia alle nuove sfide.*

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione di ASP REGGIO EMILIA – Città delle Persone

Raffaele Leoni





# SEZIONE I

## I VALORI CHE CONDIVIDIAMO





## 1.1 IDENTITA' AZIENDALE

### Secoli di accoglienza e solidarietà per costruire una “città delle persone”

ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone” si è costituita il 1 gennaio 2016, dall’unificazione di ASP “RETE – Reggio Emilia Terza Età” con ASP “OSEA – Opere di Servizi Educativi Assistenziali”, a seguito della deliberazione di Giunta della Regione Emilia Romagna n. 2177 del 21/12/2015, parzialmente rettificata con successiva deliberazione n. 2272 del 28/12/2015.

Quello del 2016 è pertanto il primo bilancio sociale della nuova Azienda che racchiude in sé secoli di impegno e di attenzione della comunità di Reggio Emilia verso i propri concittadini più deboli e che raccoglie l’importante eredità di questa storia anche nel nome. Non a caso infatti il nome della nuova ASP riprende il *payoff* istituzionale del Comune, a testimonianza dell’impegno dell’Azienda di prendersi cura delle categorie sociali più fragili, o a rischio di esclusione sociale, perché Reggio Emilia possa a pieno titolo essere una città delle persone.



Per comprendere la ricchezza di storia e, nel contempo, la complessità della nuova realtà aziendale, a pieno titolo patrimonio e risorsa di tutta la città, si ripercorre di seguito, per brevi tratti, il lungo percorso che ha portato alla costituzione di ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone”.

#### ASP “RETE - REGGIO EMILIA TERZA ETÀ”



Istituita il 1 gennaio 2008, trae origine dalla trasformazione dell’Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) “RETE – Reggio Emilia Terza Età”.

Questa, a sua volta, era nata il 1 dicembre 2001 dalla fusione tra l’I.P.A.B. “Ospedale Omozzoli Parisetti”, fondata il 10 dicembre 1410 dal notaio reggiano Matteo Omozzoli e l’I.P.A.B. “Centro Servizi Anziani”, fondata il 25 luglio 1836 con decreto del Governo Estense, con la denominazione originaria di “Ricovero di Mendicità”, nella quale, con deliberazione del Consiglio della Regione Emilia Romagna n. 255 del 28 febbraio 1996, furono incorporate le seguenti I.P.A.B.:

- Opera Pia della Carità, istituita anteriormente al 1238 da diversi benefattori;
- Opera Pia Consorzio Presbiterale, fondata nell’anno 1229;
- Opera Pia Buseti, istituita da Francesco Buseti con testamento del 30 luglio 1680;



- Opera Pia Pacchioni Muzzarelli, fondata dal Canonico Giacomo Pacchioni-Muzzarelli con testamento del 5 maggio 1727;
- Opera Pia della Misericordia fondata dal Sacerdote Antonio Papotti con testamento del 10 novembre 1813.

### ASP "O.S.E.A. – Opere di Servizi Educativi Assistenziali"



Costituita con deliberazione di Giunta Regionale n. 760 del 26.05.2014, nasceva dall' unificazione delle ASP: "SS. Pietro e Matteo" e "O.S.E.A. – Opere di Servizi Educativi Assistenziali".

ASP "SS. PIETRO E MATTEO" trae origine dalla trasformazione e unificazione delle IPAB "Centro Servizi per Adolescenti SS. Pietro e Matteo" e "Asilo Raimondo Franchetti", a loro volta, frutto di precedenti riunioni e fusioni.

L'IPAB "Centro Servizi per Adolescenti SS. Pietro e Matteo", costituita in data 20 dicembre 2000, con Deliberazione del Consiglio della Regione Emilia Romagna n.113, nasceva infatti dalla fusione delle seguenti IPAB:

- "Istituto SS. Pietro e Matteo per l'Infanzia e la Maternità" (così denominato con R.D. 12 Novembre 1936), sorto nel 1453 con la denominazione di "Ospedale di S.Pietro" e che solo a far tempo dal 1520 ebbe esistenza propria e separata con la denominazione di "Ospedale S. Matteo", poi sostituita con "Opera Pia Ospizio degli Esposti";
- "Opera Pia Calcagni" (così denominata con R.D. 17 Ottobre 1930), sorta nel 1616 con la denominazione di "Opera Pia della Madonna del Rifugio" e successivamente denominata "Istituto Pia Casa delle Convertite";
- "Civico Istituto Ferrari Bonini", fondato nel 1791 dall'Abate Ferrari Bonini;
- "Istituto Belli", fondato nel 1362 da Guido da Bagnolo ed annesso all'Istituto Ferrari Bonini con decreto luogotenenziale del 1° Febbraio 1917;

L'I.P.A.B. "Asilo Raimondo Franchetti", asilo infantile di Villa Canali, fu istituito dal barone Raimondo Franchetti nel 1900, che costruì la sede di via Tassoni e gestì l'asilo a proprio carico fino al 1914. Il 20 agosto 1914, con Regio Decreto, l'asilo infantile fu eretto a Ente Morale; il nuovo Ente ricevette in dotazione il fabbricato, l'area cortiliva, l'arredamento e una dotazione di lire 85.000 in titoli di Stato col rendimento del 3,50%. Dal 1914, per 17 anni, la scuola fu retta da un insegnante patentato; dal 1931 la scuola fu affidata a tre suore Francescane che la ressero fino al passaggio della gestione al Comune di Reggio Emilia.

ASP "O.S.E.A. – Opere di Servizi Educativi Assistenziali" trae origine dalla trasformazione e unificazione dell'"Istituzione Cassoli – Guastavillani" di Bologna e dell' I.P.A.B. "O.S.E.A. - Opere di Servizi Educativi Assistenziali – Il Villaggio" di Reggio Emilia.

L'I.P.A.B. "O.S.E.A. era nata, a sua volta, dalla precedente fusione dei seguenti Istituti e Opere Pie:

- "Ospizio della S.S. Trinità", fondato nel 1536 da tre cittadini: Bartolomeo Lamberti e Nicolò Mangioni, sacerdoti, e Pietro Stefanoni, facchino delle gabelle, al fine di "ricoverare miserabili di ogni età e di ambo i sessi che vagavano per la città". Il Senato di Reggio Emilia nel 1704 riformò la costituzione dell'istituto a favore di sole fanciulle orfane;
- "Pio Luogo degli Orfani", eretto dal Senato della città nel 1556 con il fine di ospitare ragazzi orfani;
- "Pia Casa dei Mendicanti", istituita dal Senato di Reggio Emilia in unione con il conte Girolamo Ancini (rogito Ghisoni 1597) con il fine di offrire "luogo atto a ricevere i poveri mendicanti" specialmente orfani e fanciulle miserabili. Nel 1760, con decreto pontificio, Clemente XIII applica l'eredità del canonico conte Carlo Bellincini a favore della "Pia Casa dei Mendicanti";



- “Pio Istituto Quinziani”, fondato e dotato dalla contessa Orsini Costa Quinziani nel 1679 per accogliere *“cinque zitelle reggiane di civile condizione ma povere ed orfane di entrambi i genitori che vivessero secondo le regole di S. Orsola”*;
- “Conservatorio della S.S. Concezione”, fondato nel 1711 dal Vescovo di Reggio, Ottavio Picenardi, attuando l’idea e utilizzando il cospicuo patrimonio della contessa Scaruffi e aggiungendo i beni di sopresse Corporazioni Religiose e lasciti di benefattori, tra i quali, in particolare, il sacerdote Felice Torelli – con il fine di ricoverare e mantenere fanciulle reggiane nate da reggiani, ma miserabili e questuanti;
- “Albergo Generale dei Poveri” ,fondato e dotato da Francesco III d’Este nel 1750 per accogliere poveri di entrambi i sessi, vecchi o altre persone invalide e miserabili;
- “Casa di Gesù Cristo”, voluta nel 1755 dal Canonico Carlo Bellincini, con l’assegnazione di gran parte del suo patrimonio perché accolga *“poveri mendici ossia questuanti di questa città di Reggio Emilia (i quali dovranno essere alimentati in Istituti regolati sia nello spirituale come nel temporale con quelle leggi condizioni e forme, per quanto sarà possibile con le quali è retto l’Ospedale dei poveri questuanti di Parigi)”*.

Nell’anno 1760, per decreto del Duca Estense, vennero riuniti la “Pia Casa dei Mendicanti”, l’ “Albergo Generale dei Poveri” e la “Casa di Gesù Cristo”. A essi, nel 1786, fu aggiunto anche il “Pio Luogo degli Orfani” e, insieme, i quattro istituti costituirono l’ “Albergo Orfani Mendicanti” che aveva il fine di raccogliere e mantenere i fanciulli poveri nati da genitori reggiani. Lo Statuto di tale ente venne approvato con Decreto Reale del 20 marzo 1878.

Nel 1821, con Decreto Ducale 22 ottobre, con l’aiuto del Vescovo e altri lasciti, fu istituita la “Casa di Carità per Fanciulle” con lo scopo di mantenere ed educare fanciulle povere abbandonate e orfane.

Nel 1898, con Decreto Reale (19 ottobre), furono raggruppati sotto un’ unica amministrazione, che prese il nome di Amministrazione delle “Opere Pie Educative”, l’ “Albergo Orfani Mendicanti”, il “Conservatorio della S.S. Concezione”, il “Conservatorio della S.S. Trinità”, il “Pio Istituto Quinziani”, il quale, con Decreto Reale 1906 (21 giugno), fu trasformato nel fine, a favore del predetto “Conservatorio della S.S. Trinità”.

Nel 1912 anche la “Casa di Carità per Fanciulle” venne raggruppata nelle suddette “Opere Pie Educative”.

Con il D.P.R. 17 gennaio 1951, tutti gli istituti furono fusi e costituiti in un unico Ente, denominato “Opera Pia Orfanotrofi” di Reggio Emilia e fu approvato lo Statuto che indicava il fine dell’Ente nel provvedere *“... al ricovero, mantenimento di fanciulli orfani di ambo i sessi ....”*.

Con Decreto del Presidente della Giunta della Regione Emilia Romagna n. 1021 del 9 settembre 1993, successivamente integrato con la Deliberazione della medesima Giunta n. 22 del 15 ottobre 1996, fu approvato il nuovo Statuto dell’ente, che assunse la nuova denominazione di “O.S.E.A. – Opere di Servizi Educativi Assistenziali - Il Villaggio”.

#### ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone”





Per la prima volta nella storia cittadina, con la costituzione dell'ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" un unico soggetto pubblico gestisce servizi rivolti a tutte le fasce deboli della popolazione: anziani non autosufficienti, disabili, minorenni e famiglie in condizioni di fragilità, incluse le nuove fasce di povertà riconducibili al consistente fenomeno migratorio che caratterizza l'attuale fase storica.

La sfida della nuova ASP è quella di riuscire a portare a sintesi sensibilità e storie diverse, tutte ugualmente importanti e significative per la città, ispirandosi alle finalità e ai principi fissati nella Legge regionale n. 2 del 2003 e fissati nello Statuto aziendale.



*Il Presidente di RETE Raffaele Leoni  
Il Sindaco di Reggio Emilia Luca Vecchi  
Il Vicesindaco assessore al Welfare del Comune di Reggio Emilia Matteo Sassi*

Complessivamente nell'anno 2016 l'ASP ha gestito, a favore del Comune di Reggio Emilia, i servizi di seguito elencati, differenziati per tipologia di utenza.

#### SERVIZI RIVOLTI ALLA POPOLAZIONE ANZIANA:

- **n. 7 Case Residenza per Anziani non autosufficienti (CRA)**, per un numero complessivo di 582 posti letto autorizzati, ai sensi della DGR 564/2000, di cui 566 accreditati e convenzionati, con un nucleo speciale di 10 posti letto, dedicato alle demenze, collocato presso la CRA "Villa Erica" e con ricoveri dedicati a utenti provenienti dalla dismissione dell'ex Ospedale Psichiatrico San Lazzaro presso la CRA "Villa Primula";
- **n. 1 Casa di riposo**, destinata all'accoglienza di anziani autosufficienti, o parzialmente autosufficienti, per un numero complessivo di 91 posti autorizzati e non convenzionati, di cui utilizzati al massimo 89;
- **n. 28 Alloggi Protetti**, destinati all'accoglienza di anziani con lievi problematiche di autonomia personale, cui viene offerto un servizio di tutela, attivabile in caso di necessità, collocati all'interno e/o in adiacenza a n. 2 case residenza aziendali: "I Girasoli" e "Villa Le Mimose" e convenzionati con l'Azienda USL;
- **n. 8 Centri diurni** (fino al 30/06/2016), di cui n. 1 dedicato ad anziani affetti da demenza, per un totale di n. 197 posti autorizzati fino al 30 giugno e n. 172 dal 1 luglio, di cui 110 convenzionati con risorse da Fondo Regionale per la Non autosufficienza (FRNA). Dal 1 luglio 2016 l'Azienda ha convenuto infatti con il Comune la chiusura di un Centro Diurno (Centro Diurno "Il Sogno"), al fine di ottimizzare la percentuale di occupazione dei rimanenti servizi aziendali e, conseguentemente, ridurre i costi per la collettività. Gli utenti del Centro hanno trovato collocazione negli altri servizi semiresidenziali gestiti da ASP;
- **n. 1 Servizio di Portierato Sociale**, garantito all'interno di una palazzina di n. 21 appartamenti in zona Villa Ospizio, sulla base di un affidamento del Comune di Reggio Emilia;
- **Servizio di tutoring domiciliare**: informazione, consulenza e affiancamento alle famiglie con anziani che utilizzano i servizi sociali e/o sociosanitari e/o le diverse opportunità offerte dalla rete territoriale, con l'obiettivo di sostenere le scelte e i passaggi che le famiglie devono compiere nei loro compiti di accudimento, in stretta integrazione con i Responsabili del Caso;



- **Coordinamento e gestione sportello assistenti familiari:** rivolto a tutte le famiglie che necessitano di aiuto esterno per assistere i propri famigliari non autosufficienti e gestito da ASP attraverso apposite convenzioni con l'Associazione Centro di Solidarietà Ce. IS e la Parrocchia "San Gaetano" di Albinea. Lo sportello costituisce un'attività espressamente prevista nell'ambito del vigente Accordo di Programma, che, anche per l'anno 2016, è stata finanziata con risorse del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA);
- **Partecipazione alle attività dei Tavoli di quartiere,** per contribuire a individuare e proporre servizi e opportunità utili all'integrazione della comunità.

### SERVIZI RIVOLTI A MINORENNI E FAMIGLIE

- **n. 5 Comunità educative residenziali,** di cui n. 4 di proprietà, gestite direttamente con personale dipendente, o somministrato e n. 1 in convenzione con l'Associazione Centro di Solidarietà Ce. IS, presso la Comunità di S. Isidoro, per un totale massimo di n. 45 posti, di cui n. 2 posti, all'interno della Comunità di S. Isidoro, destinati ad accoglienza in emergenza nell'ambito del Progetto H.24, coordinato dall'Azienda;
- **n. 1 Comunità familiare,** per un totale massimo di n. 4 posti;
- **Servizio "Pronta accoglienza H24":** ASP coordina, organizza e gestisce, anche a nome dei Comuni del Distretto di Reggio Emilia, un servizio che offre 24 ore su 24 ospitalità e tutela a:
  - minorenni italiani o stranieri residenti o trovati in stato di abbandono nei Comuni del distretto;
  - minorenni stranieri non accompagnati non aventi cittadinanza italiana o di altri Stati dell'Unione europea che, non avendo presentato domanda di asilo, si trovano per qualsiasi causa nel territorio dello Stato privi di assistenza e rappresentanza da parte dei genitori o di altri adulti per loro legalmente responsabili in base alle leggi vigenti nell'ordinamento italiano;
  - donne "irregolari" in stato di gravidanza e fino al 6° mese di vita del/la figlio/a;
  - madri/padri con figli minorenni;
- **n. 2 Servizi semiresidenziali:**
  - **Centro educativo pomeridiano "Iqbal Masih":** servizio educativo diurno con il compito di sostenere ragazze e ragazzi e loro famiglie in difficoltà come luogo di incontro e partecipazione in ambiente protetto e responsabilizzante a forte valenza educativa e relazionale;
  - **Servizio familiare "Il Portico":** caratterizzato da un intervento diurno intensivo, con la finalità di evitare l'allontanamento dei minorenni dalla famiglia;
- **Servizio di educativa territoriale:** n. 4 educatori inseriti a tempo pieno nei gruppi multi professionali che compongono i diversi Poli sociali territoriali della città e uno nell'Unione dei Comuni delle Colline Matildiche (Albinea, Quattro Castella, Vezzano) con il compito di coadiuvare la nascita e il successivo accompagnamento dei diversi progetti di intervento a favore di bambini, ragazzi, giovani e famiglie in difficoltà (aiuti domiciliari, affidi temporanei, accoglienza in comunità o centri educativi, ecc.).
- **Progetto promozione e formazione tutori volontari:** per promuovere il "tutore persona", rispetto al tutore "istituzionale". Il progetto si propone di individuare e formare persone idonee e disponibili ad assumere la tutela di minorenni, sulla base del convincimento che il "tutore persona", in quanto distinto dai Servizi e dai loro operatori, può meglio fare valere i diritti del minorenne beneficiario, anche nei confronti dell'ente locale. Inoltre il "tutore persona" esprime un segno condiviso di prioritaria sollecitudine della comunità civile verso i suoi soggetti più deboli, attraverso la promozione di un concreto atto di solidarietà sociale e di cittadinanza attiva.
- **Progetto 18+ per giovani maggiorenni:** accoglienza, rivolta a giovani maggiorenni, che abbiano avuto esperienza di comunità residenziale. Prevede la messa a disposizione di un alloggio e di un accompagnamento educativo per consentire al giovane di completare il proprio percorso educativo per il raggiungimento di una propria autonomia, non potendo più ricongiungersi alla famiglia d'origine;



- **Progetto “Famiglia Insieme”**: finalizzato a promuovere e favorire, all’interno di un percorso richiesto e concordato con i Servizi Sociali territoriali competenti, la riunificazione di genitori e figli che, per gravi e temporanee difficoltà, abbiano dovuto vivere separati e che necessitino di un periodo di verifica, di aiuto e di ospitalità provvisoria che prepari e faciliti un definitivo e stabile ritorno a un’autonoma dimensione familiare di vita comune;

#### SERVIZI RIVOLTI A PERSONE DISABILI

- **n. 1 Centro socio-riabilitativo residenziale per disabili adulti “La Cava”**: destinato a persone con grave disabilità fisica, intellettiva o plurima, con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale, prive del sostegno di famigliari, o per i quali non sia possibile la permanenza nella propria abitazione. Il Centro ha sede in località Sesso, Reggio Emilia e ha una capacità di accoglienza residenziale fissata in un massimo 18 persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni;
- **Progetto di residenzialità emancipata**: rivolto a persone con disabilità medio-lieve, attraverso la messa a disposizione di alloggi per la realizzazione di gruppi appartamento, o l’impiego di soluzioni abitative private, intende strutturare un’offerta di residenzialità differenziata, rispondente al diverso grado di autonomia dei singoli, al fine di poter far valere, mantenere e potenziare le loro abilità contrastando cronicizzazioni o regressioni, al di là di inevitabili aggravamenti per età e/o salute. Si propone, inoltre, di accompagnare soluzioni abitative individuali nel “Durante Noi” (permanenza e assenza della famiglia), cioè, ipotesi concrete di residenzialità autonoma e/o semi-autonoma, sulla base di singoli progetti individuali di vita. Si sostanzia di n. 4 distinti servizi da intendersi come opportunità abitative correlate a diversi livelli di autonomia individuale che possano rappresentare o specifiche e concrete possibilità in determinati periodi di vita, o soluzioni stabili, o tappe successive di un percorso evolutivo personale, sempre in una condizione di accompagnamento e cura:
  - ✓ N. 1 appartamento al piano rialzato di Via Rossena n.8: costituisce una sorta di residenzialità emancipata per soggetti (in prevalenza) con disabilità sopraggiunta;
  - ✓ N. 2 appartamenti al 1° e 2° piano di Via Rossena n.8: costituiscono una sorta di residenzialità per soggetti a basso/lieve livello di emancipazione;
  - ✓ N. 3 appartamenti in Largo Biagi n. (per 2 persone ciascuno, per un totale di 6 posti) per residenzialità di soggetti a medio livello di emancipazione. Quest’ultimo servizio è dotato, inoltre, di un quarto appartamento destinato al progetto di “Portierato sociale”, volto a fornire sostegno non professionale, ma di prossimità alle persone abitanti nei tre appartamenti di Largo Biagi, al fine di rendere maggiormente sostenibili i progetti di residenzialità emancipata;
  - ✓ Sostegno a residenzialità ad alto livello di emancipazione: rivolto a persone (di cui i Servizi Socio-sanitari hanno cura) che dimorano presso abitazioni proprie (di proprietà, o in affitto), o dopo aver percorso un progetto emancipativo interno della rete dei Servizi, o proseguendo il proprio percorso di vita nel loro ambiente familiare, anche dopo il venir meno dei genitori, o di altri parenti conviventi.
- **Progetto “Una palestra di vita, alla conquista dell’autonomia”**, in collaborazione con l’Amministrazione comunale, la Fondazione “Durante e dopo di noi”, l’AUSL di Reggio Emilia. L’iniziativa è consistita nel 2016 in una sperimentazione, all’interno del quartiere Rosta Nuova, volta a favorire l’autosufficienza di adulti diversamente abili e la loro inclusione nella vita pubblica;
- **n. 2 Servizi diurni**:
  - **Centro multiservizi per minorenni disabili “Carlo e Lorenzo Vasconi”**: rivolto a minorenni portatori di gravi disabilità (in età compresa tra i 6 e i 18 anni, di norma, frequentanti la scuola) si rivolge complessivamente a 18 famiglie e comprende:
    - a) una struttura per l’accoglienza semiresidenziale, riservata alla compresenza massima di sei ospiti, aperta, di norma, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 12.00 alle 17.30 con l’esclusione di un periodo estivo concordato;



- b) interventi di sostegno presso il domicilio della famiglia;
- c) attività in ambienti di vita dei minori: scuola, campi gioco, aggregazioni per il tempo libero, lo sport e la socializzazione;
- **Centro socio riabilitativo semiresidenziale “La Cava”:** servizio socio-sanitario destinato a un massimo di 16 persone tra i 18 e i 65 anni con grave disabilità fisica, intellettiva o plurima, con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale, ha tra le proprie finalità quelle di garantire percorsi educativi per il mantenimento e lo sviluppo dell’autonomia personale e sociale, interventi assistenziali per sostenere l’autosufficienza e favorire l’autonomia personale e sociale, attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita sociale, in particolare nella comunità locale.

## 1.2 STAKEHOLDER E SISTEMA DI RELAZIONI

L’Asp “REGGIO EMILIA – Città delle Persone” è inserita in un’ampia rete di relazioni, in molti casi regolate da specifici accordi formali. I soggetti che fanno parte di questo sistema sono definiti *portatori di interessi o stakeholder* e sono i destinatari ultimi dell’azione dell’Azienda, rappresentando la comunità di riferimento. Agli *stakeholder* in modo particolare si indirizza il Bilancio Sociale, per fare in modo che essi possano valutare quanto l’attività di ASP sia corrispondente alle loro richieste, ai loro interessi e quanto le azioni concretamente adottate dall’Azienda siano coerenti con la sua *mission*.



La mappa degli stakeholder, che viene di seguito illustrata, è uno strumento dinamico e può variare in funzione dell’evolversi del sistema di relazioni che l’Azienda intrattiene con l’ambiente di riferimento e dell’affinamento dei criteri di individuazione e segmentazione degli *stakeholder*.

E’ possibile distinguere gli *stakeholder* fra “stakeholder interni” e “stakeholder esterni”.

Con riferimento all’anno 2016, si possono individuare i seguenti stakeholder con i quali l’ASP si è rapportata:

### **Stakeholder interni :**

- Assemblea dei soci: i rapporti sono definiti dall’ambito istituzionale e si realizzano nelle sedute deliberative. Il socio di riferimento, Comune di Reggio Emilia, garantisce anche livelli di interlocuzione



costante con i vertici istituzionali dell'Azienda, in particolare attraverso l'assessorato competente. Gli enti locali Soci di ASP (oltre al Comune di Reggio Emilia, anche la Provincia), risultano contemporaneamente *stakeholder* (portatori di interessi) e *shareholder* (soci azionisti);

- Risorse umane: l'Azienda, individua nel proprio personale la principale risorsa per la realizzazione dei servizi rivolti agli utenti e, conseguentemente, ritiene prioritario favorirne la motivazione, la partecipazione ai processi aziendali, la valorizzazione e la crescita professionale, nonché la cura della salute e della sicurezza, nella logica di "prendersi cura di chi cura";
- Rappresentanze: in questa logica l'Azienda riconosce il ruolo positivo che assume la Rappresentanza sindacale organizzata dei lavoratori (RSU) con la quale, d'intesa con le Organizzazioni sindacali di categoria, si sviluppano confronti e ricerca di intese sulla condizione dei lavoratori, sulla condivisione delle strategie aziendali e sulla ripartizione delle risorse incentivanti. Inoltre l'Azienda intende promuovere azioni positive volte a favorire pari opportunità, conciliazione dei carichi lavorativi e familiari, benessere organizzativo e individuale dei dipendenti, in collaborazione con il CUG aziendale, costituito in data 20.12.2016 in sostituzione del precedente che operava come somma dei CUG delle precedenti ASP;

#### **Stakeholder esterni:**

- Utenti, ospiti, loro familiari e reti sociali, Comitato parenti e Sindacati Pensionati: le relazioni sono sia di carattere individuale, per quanto attiene l'assistenza dei singoli, sia di carattere collettivo, per gli aspetti relativi alla vita delle strutture e ai servizi forniti; si esplicitano in incontri informali o formali, a seconda dei contesti e si svolgono sia in via continuativa che a cadenza periodica;
- Comune di Reggio Emilia e sue articolazioni (Poli Territoriali): poiché la maggior parte dei servizi erogati sono rivolti alla popolazione del Comune capoluogo, il rapporto con il Comune di Reggio Emilia è continuo sia a livello istituzionale (Sindaco, Assessorato alle politiche sociali, Commissione Consiliare competente), sia a livello tecnico. Le relazioni, anche di tipo operativo, si svolgono all'interno di rapporti codificati e, di norma, regolamentati da appositi contratti/convenzioni, avvengono in luoghi e secondo modalità organizzate e offrono opportunità di percorsi di progettazione partecipata. Nel 2016, oltre all'ordinaria attività connessa alla gestione dei servizi, il rapporto con il Comune è stato prioritariamente centrato sulla redazione di nuovi contratti di servizio sia per i servizi oggetto di accreditamento rivolti ad anziani e disabili, sia per i servizi non accreditati e/o innovativi, inclusi quelli rivolti a minorenni;
- Azienda Farmacie Comunali Riunite (FCR): sulla base del ruolo affidatole dal Comune di Reggio Emilia, l'Azienda FCR agisce la funzione di sub committente nei confronti di ASP per una pluralità di servizi (centri diurni anziani, comunità educative per minorenni, servizi residenziali e semiresidenziali per disabili, servizi pomeridiani per minorenni...) e interagisce con la stessa sia a livello istituzionale, sia a livello tecnico e operativo;
- Azienda USL: per la sua specifica competenza, esercita la committenza sanitaria dei servizi socio sanitari accreditati rivolti ad anziani non autosufficienti e a disabili, per i quali assicura, o direttamente le prestazioni mediche specialistiche, o le relative risorse economiche, gestendo il Fondo Regionale per la Non Autosufficienza. In quanto tale, partecipa ai tavoli di redazione e monitoraggio dei relativi contratti di servizio e intrattiene con ASP, in qualità di committente, anche rapporti convenzionali diretti, relativi a specifici servizi non accreditati, quali, ad esempio, quelli rivolti a utenti psichiatrici, o a disabili minorenni. E' infine organo ispettivo e di vigilanza sul funzionamento delle strutture e dei servizi autorizzati. In tal senso, le relazioni di ASP con l'Azienda USL sono molteplici, hanno interlocutori interni diversi e assumono carattere differente, a seconda degli ambiti e delle funzioni svolte;
- Altre istituzioni: sono attive convenzioni e rapporti di collaborazione con l'Università per tirocini formativi di figure professionali operanti presso le strutture e i servizi aziendali, con scuole cittadine di diverso ordine e grado e con enti di formazione per la realizzazione di comuni progetti formativi ed educativi e per attività di socializzazione e progetti intergenerazionali. Sono inoltre attivi rapporti con Fondazioni locali per la



ricerca di cofinanziamenti per la realizzazione di progetti aziendali finalizzati alla riqualificazione del proprio patrimonio immobiliare e al miglioramento dei propri servizi (in particolare con la Fondazione Pietro Manodori)

- ACER: ASP intrattiene con questa Azienda pubblica, che si occupa di politiche abitative, rapporti sia di tipo istituzionale che tecnico, finalizzati sia alla gestione di specifici progetti oggetto di rapporto convenzionale (ad es. Appartamenti Gerra), sia alla progettazione e realizzazione di interventi di riqualificazione di beni del proprio patrimonio immobiliare;
- Organizzazioni sindacali: l'Azienda intrattiene sistematici rapporti sia con le organizzazioni sindacali di categoria e le RSU, per quanto attiene la rappresentanza degli interessi dei lavoratori, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa e dalla contrattazione, sia con le organizzazioni sindacali dei pensionati (in rappresentanza di ex lavoratori sia dipendenti che autonomi), per quanto attiene i temi riguardanti gli anziani, il welfare e i servizi, in qualità di soggetti portatori degli interessi degli utenti;
- Associazioni, no profit e singoli volontari: sono diversi i soggetti no profit che collaborano con ASP sia garantendo direttamente alcune attività e interventi attraverso specifiche convenzioni, sia supportando l'azione del personale aziendale per migliorare e potenziare i servizi resi, in una logica di sussidiarietà che rappresenta un grande valore sociale della comunità cittadina e che si esplica sia attraverso un'azione organizzata in forma associata, sia attraverso un'azione di singoli volontari impegnati a garantire il loro impegno all'interno delle singole strutture e servizi, a supporto degli utenti e degli ospiti. Talvolta la collaborazione di alcune associazioni si concretizza anche attraverso la ricerca di fondi a favore di ASP e delle proprie attività.

Tra le collaborazioni più strutturate, in quanto già frutto anche di precedenti convenzioni che hanno contraddistinto l'anno 2016, ci sono state quelle di seguito elencate:

- Ce. IS e la Parrocchia di Albinea per la gestione dell'attività degli sportelli per Assistenti familiari, rispettivamente aperti a Reggio Emilia e Albinea;
- AIMA: per la collaborazione in attività di informazione, orientamento e approfondimento sui temi della demenza, rivolte in particolare a famiglie ed operatori;
- Associazione AVO: per attività di socializzazione e aiuto all'assunzione dei pasti, rivolto soprattutto ad anziani soli ospitati presso le strutture residenziali aziendali, sia presso le medesime strutture, sia presso reparti ospedalieri, in caso di eventuale ricovero;
- Associazione Famiglie accoglienti: per l'accoglienza in emergenza di minorenni in difficoltà e per il supporto educativo a minorenni e famiglie in condizione di fragilità, anche seguiti dai servizi aziendali;
- Associazione Fattorie didattiche della Provincia di Reggio Emilia: per far vivere agli ospiti delle strutture per anziani e, da quest'anno, anche agli utenti dei servizi per disabili, alcune ore a diretto contatto con la campagna, gli animali, i prodotti della terra, per i benefici effetti che questo genera sulla persona e per superare un potenziale isolamento sociale, favorendo nuove esperienze visive, tattili, olfattive e nuovi stimoli;
- Associazione "Casina dei Bimbi": per la realizzazione di attività ludico ricreative da svolgersi all'interno degli spazi comuni degli appartamenti protetti per anziani "Le Mimose" tra bambini con patologie oncologiche e/o croniche e gli ospiti degli appartamenti protetti. Nella collaborazione si strutturano momenti di convivenza tra generazioni, utili a favorire, verso i più piccoli, un passaggio di conoscenze storico-culturali, di tradizioni popolari e competenze manuali e, verso i più anziani, la consapevolezza di essere ancora utili e importanti per la società.
- Nel corso del 2016 sono inoltre proseguiti rapporti con CEPAM, per le attività di musicoterapia, il progetto Leva giovani e la collaborazione con l'associazione "Mi fido di te", che si occupa dello sviluppo del volontariato nei giovani (anche nel 2016 sono state portate molte classi di istituti superiori a visitare i nostri servizi e a trascorrere una mattinata con gli anziani) Grazie all'impegno e alla dedizione dell'Associazione alcuni ragazzi decidono di diventare volontari presso le strutture residenziali o i Centri Diurni. Ne è un esempio l'Omozzoli Parisetti che vanta la presenza di 7 volontari nati attraverso questo canale). Altro



esempio di collaborazione, che vede coinvolte più generazioni, è quello con l'Associazione Culturale Bottega Artigianale Musicoattiva. Nel 2016 sono stati realizzati 15 incontri-concerti nei servizi di ASP tenuti dai ragazzi dell'Associazione.

Sono proseguiti anche i rapporti sia con l'Associazione "Amici dell'Omozzoli Parisetti", per la promozione del patrimonio storico-artistico dell'Omozzoli Parisetti, anche attraverso il suo pieno inserimento nell'offerta turistica della città, sia con l'Associazione "Oltre amici in RETE", con l'obiettivo di entrambe di rafforzare e creare occasioni diffuse di incontro tra il territorio, il quartiere, il contesto sociale e i servizi dell'Asp.

- L'Associazione Amici dell'Omozzoli Parisetti non ha fini di lucro, ma intende promuovere la tutela, il restauro e la valorizzazione del secolare patrimonio culturale e immobiliare dell'ex IPAB, sostenendo la raccolta di contributi, donazioni, sostegni di varia natura, al fine di restaurare l'antico Oratorio dei Santi Pellegrino e Rocco e le parti storiche dell'edificio. Con tale obiettivo si propone di organizzare eventi culturali ed espositivi che aprano la struttura alla città affinché diventi sempre di più un corpo vivo del Centro Storico cittadino, anche in collaborazione con iniziative del territorio già esistenti (Festival dei quartetti, Restate, Fotografia Europea, Istituto Musicale Peri) Nel 2016 l'Associazione ha organizzato, in primavera, i concerti per "Musica Ospitale" quarta edizione. Il 7 maggio un Concerto Lirico di soprano e pianoforte presso il Teatro di San Prospero, il 14 maggio un concerto fisarmonica presso la Cappella dell'Omozzoli Parisetti, e il 21 maggio un concerto Jazz nel cortile della casa di riposo;
- L'Associazione Oltre amici in RETE non ha fini di lucro e si prefigge come scopi il miglioramento della qualità della vita degli anziani ospiti assistiti, migliorare le dotazioni al servizio dell'ASP sostenendo attività di animazione e socializzazione in collaborazione con altri soggetti della realtà territoriale, promuovere azioni per migliorare i rapporti tra le famiglie degli utenti, promuovere progetti, ricerche e seminari connesse alle finalità associative e sensibilizzare l'opinione pubblica verso i temi medico-sociali delle condizioni della terza-età. In particolare l'Associazione intende agire in favore di tutta la collettività e si propone di raccogliere finanziamenti privati e pubblici attraverso forme di beneficenza o solidarietà, convenzioni e sponsorizzazioni;
- Cooperative sociali: anche nel 2016 sono proseguiti rapporti convenzionali già avviati con alcune cooperative sociali dalle due precedenti ASP, non solo per la convenienza economica dei servizi offerti, ma anche per il valore sociale espresso dalle stesse, in considerazione dell'occupazione offerta a persone disabili e svantaggiate. In particolare, sono proseguiti i rapporti con:
  - Consorzio di Solidarietà Sociale "Oscar Romero" e Consorzio Cooperative Sociali "Quarantacinque" per la cura del verde, lo sgombero neve e lo svolgimento di piccole manutenzioni, attraverso:
    - Cooperativa l'Elfo, per la manutenzione aree verdi e sgombero neve presso le Case Residenza;
    - Cooperativa La Speranza, per la manutenzione aree verdi e sgombero neve presso i Centri Diurni
    - Cooperativa Il Fiore, per l'esecuzione di piccole manutenzioni ad arredi e serramenti a favore sia delle case Residenza che dei Centri Diurni
    - Cooperativa Koinè, per lavaggio di biancheria piana presso le comunità educative;
  - Cooperativa sociale MAG 6: per la gestione del servizio di portierato sociale presso gli alloggi per disabili verso l'autonomia di Largo Biagi;
  - Cooperativa sociale "Calicanto onlus e Fondazione "A. Simonini": per favorire la formazione, l'addestramento professionale, la socializzazione e l'inserimento nel tessuto sociale di persone disabili in condizioni di svantaggio, con particolare riguardo agli utenti del Centro Socio Riabilitativo residenziale per disabili adulti "La Cava";



- Cooperativa Sociale Reggiana Educatori: nel corso dell'anno hanno portato il loro contributo nei Centri Diurni anziani 14 ragazzi del progetto "Giovani Protagonisti", nato per promuovere esperienze di volontariato / cittadinanza attiva. Il progetto, gestito dalla cooperativa, è nato dalla volontà del Servizio Officina Educativa del Comune di Reggio Emilia;
- Fornitori, inquilini ed affittuari: le relazioni sono governate dalle procedure amministrative dell'Azienda;
- Sponsor: nel corso del 2016, la sponsorizzazione di imprese cooperative locali (CIR e Coopservice), dell'istituto bancario Tesoriere dell'Azienda (Unicredit) e del broker assicurativo Unionbroker ha consentito la realizzazione di progetti di animazione quali "Fattorie Didattiche" e "Note e Ricordi", nonché la realizzazione del 15° compleanno della casa residenza "Villa Le Mimose";
- Donatori: si tratta di singoli cittadini, spesso famigliari di ex utenti dei servizi aziendali, o associazioni che desiderano concorrere direttamente all'attività dell' Azienda offrendo denaro o beni, finalizzati a migliorare la qualità dei servizi erogati e la qualità di vita degli utenti. Tali risorse, oltre a essere un prezioso supporto alle attività di ASP, costituiscono un concreto beneficio per gli utenti dei servizi e una dimostrazione di grande sensibilità e partecipazione dei cittadini;



PORTATORI DI  
INTERESSI  
INTERNI



PORTATORI DI  
INTERESSI  
ESTERNI





### 1.3 GOVERNANCE E OBIETTIVI STRATEGICI

La normativa nazionale e regionale di riferimento colloca le ASP a pieno titolo nel sistema distrettuale integrato dei servizi e degli interventi sociali e sanitari, individuandole, soprattutto a seguito del processo regionale di accreditamento dei servizi e dell’emanazione della L. R. 12/2013, prioritariamente, quale forma unica di gestione pubblica dei servizi, individuata dai Comuni in ambito distrettuale.

I Comuni del Distretto di Reggio Emilia hanno individuato in ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone”, il soggetto pubblico che eroga i servizi rivolti alla persona per l’ambito territoriale del Comune di Reggio Emilia e in ASP “Opus Civium” il soggetto gestore dei servizi per i restanti Comuni.

Il sistema di governo dell’ASP è articolato su tre livelli, definiti, oltre che dalla normativa regionale di riferimento (delibera di Consiglio Regionale 624/2004 e L. R. 12/2013), anche dallo Statuto dell’Azienda, dal Regolamento di Organizzazione e dai diversi Regolamenti di funzionamento.

- Livello di indirizzo strategico, di competenza dell’Assemblea dei Soci, a cui spetta la definizione delle strategie generali dell’Azienda, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: la definizione di quali e quanti servizi l’Azienda deve erogare, la definizione degli obiettivi economici e qualitativi di funzionamento da raggiungere, gli indirizzi generali per la definizione e la stipula dei contratti di servizio;
- Livello di indirizzo gestionale, di competenza del Consiglio d’Amministrazione, a cui spetta la definizione delle strategie gestionali, l’indirizzo e il controllo del funzionamento aziendale, per la realizzazione delle strategie generali definite dai Soci. Compete al Consiglio di Amministrazione la definizione degli obiettivi gestionali e organizzativi, annuali e di mandato, sulla base degli indirizzi generali ricevuti dai Soci, la definizione del piano tariffario annuale, il controllo dell’andamento della gestione e del raggiungimento degli standard qualitativi e dei risultati economici predefiniti, la scelta e la valutazione del Direttore, la definizione del Piano delle Performance e degli indirizzi per il confronto con il sindacato;
- Livello di esecuzione tecnica, di competenza del Direttore, cui spetta la realizzazione tecnica degli indirizzi ricevuti dal Consiglio di Amministrazione nel rispetto delle normative di riferimento e garantendo l’efficacia e l’efficienza gestionale. Compete al Direttore, nel rispetto di quanto definito dallo Statuto e dal Regolamento di Organizzazione dell’Azienda, adottato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 5/2016 del 18.01.2016, la traduzione in scelte gestionali concrete degli obiettivi gestionali ricevuti dal Consiglio di Amministrazione, attraverso la collaborazione dei Dirigenti preposti ai diversi ambiti aziendali, per quanto di rispettiva competenza, l’assegnazione di obiettivi operativi alla struttura tecnica e il controllo del grado di raggiungimento degli stessi, la surroga dei dirigenti, in caso di inerzia degli stessi, la responsabilità di datore di lavoro, la conduzione delle trattative sindacali e la garanzia del rispetto degli standard qualitativi e quantitativi di servizio definiti dal Consiglio di Amministrazione.



Organi dell’ASP



- **L'Assemblea dei Soci** di ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" è costituita da Soci enti pubblici territoriali e da Soci privati. I Soci pubblici sono il Comune di Reggio Emilia con 969/1000 quote di rappresentanza e la Provincia di Reggio Emilia, con 25/1000 quote di rappresentanza, mentre i due Soci privati sono quelli già presenti nelle Assemblee dei Soci di "OSEA" con 3/1000 ciascuno: il Seniore dei discendenti del Conte Girolamo Ancini con 3 millesimi del totale delle quote di rappresentanza e il Seniore dei discendenti di Raimondo Franchetti, anch'esso con 3 millesimi, per un totale complessivo di 6 millesimi del totale delle quote. I Soci Enti Pubblici territoriali sono tenuti, in caso di perdite di gestione di ASP, a far fronte alle stesse in misura corrispondente al volume delle attività conferite da ciascuno di essi durante il precedente esercizio mediante trasferimenti monetari e/o patrimoniali, nell'eventualità in cui il Piano di rientro, elaborato dal Consiglio di Amministrazione, come primo atto dell'iter di rientro, non ne consenta la copertura.

Il **Presidente dell'Assemblea dei Soci** di ASP è il **Sindaco del Comune di Reggio Emilia**, o suo delegato e ha il compito di sovrintendere ai lavori dell'Assemblea e di garantirne il funzionamento.

- Il **Consiglio di Amministrazione** di ASP è composto, ai sensi della L. R. 12/2013 da tre membri nominati dall'Assemblea dei Soci. Dura in carica 5 anni e può essere rinominato una sola volta. Il Presidente è scelto in seno al Consiglio d'Amministrazione ed è il rappresentante legale dell'Azienda.

La composizione del Consiglio di Amministrazione di ASP è la seguente:

- Raffaele Leoni: Presidente
- Daniela Casi: Vice Presidente
- Giuseppina Parisi: Consigliera

- Il **Direttore** di ASP, nominato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 46 del 16.06.2016 a seguito di procedura selettiva, è la Dott.ssa Maria Teresa Guarnieri.

- **Organo di revisione contabile.** Tra gli organi aziendali statutariamente previsti, oltre all'Assemblea dei Soci e al Consiglio di Amministrazione, vi è l'Organo di Revisione contabile, che esercita il controllo sulla regolarità contabile e vigila sulla correttezza della gestione economico finanziaria dell'ASP e svolge ogni altra funzione prevista dagli art. 2403, 2409-bis e 2409-ter del codice civile. L'Organo di revisione contabile di ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" è costituito da un collegio di tre membri, di cui due nominati dall'Assemblea dei soci e il terzo, con funzione di Presidente, dalla Regione. La sua composizione è la seguente:

- Tiziano Scalabrini - Presidente;
- Marco Camorani
- Sabrina Vacondio

## Mission

A seguito del processo di unificazione, dal 1 gennaio 2016, la nuova ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" si configura come Azienda multi settore e multi servizi nell'ambito dei servizi alla persona.

I principi che identificano la *mission* aziendale sono quelli indicati all'art. 4 dello Statuto, dove sono indicate le finalità aziendali. In particolare:

- a) l'organizzazione ed erogazione di servizi sociali, socio-sanitari, socio-educativi ed educativi rivolti a persone minorenni, a persone adulte in difficoltà, a persone con disabilità, a persone anziane e, in particolare, a quelle in stato di non autosufficienza fisica e/o psichica. Tutti gli interventi sono realizzati avendo a riferimento non solo le persone indicate ma anche le loro famiglie e i rispettivi contesti di vita e le loro comunità;
- b) la promozione e la realizzazione di ulteriori interventi ed attività inerenti nuovi bisogni individuati nell'ambito di quanto definito dalla programmazione locale.



Lo Statuto precisa inoltre che l'ASP assume l'integrazione, intesa nelle sue dimensioni interistituzionale, interorganizzativa, interprofessionale come orientamento fondamentale del proprio agire.

L'intera attività dell'ASP è progettata, organizzata e realizzata secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di Zona per la salute e il benessere sociale, anche assicurando la partecipazione ai contesti di programmazione, progettazione e realizzazione previsti dal Piano stesso. L'ASP ispira e orienta la propria attività al rispetto delle finalità e dei principi fissati nella Legge regionale n. 2 del 2003. In particolare garantisce:

- a) la tutela dei diritti inviolabili ed il rispetto della dignità della persona, con attenzione alle differenze di genere ed alle appartenenze etniche, culturali e religiose;
- b) la garanzia di riservatezza;
- c) l'appropriatezza, l'adeguatezza, la flessibilità, l'umanizzazione e la personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie;
- d) la promozione ed il sostegno dei legami familiari.

L'ASP riconosce inoltre nell'apporto professionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei Servizi alla Persona, impegnandosi, a tal fine, a:

- a) favorire la partecipazione del proprio personale alla progettazione e alla valutazione delle attività;
- b) promuovere la formazione del personale come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi;
- c) sviluppare l'integrazione professionale come ricomposizione unitaria delle diverse competenze e delle diverse attività, al fine di promuovere l'innovazione organizzativa e gestionale;
- d) favorire l'apporto e il coinvolgimento delle rappresentanze collettive nel sistema delle relazioni sindacali e lo sviluppo delle relazioni interne con forme strutturate di partecipazione organizzata.





L'obiettivo aziendale di garantire servizi di qualità, nel rispetto dei parametri, degli standard e delle disposizioni previste dalla norme di settore, ricercando la maggiore efficienza gestionale possibile, al fine di contenere gli oneri che ricadono sulle famiglie e sul Comune, deve necessariamente coniugarsi con l'obiettivo di acquisire sempre nuove competenze anche in ambiti di servizi e attività in precedenza non praticati. Deve anche coniugarsi con l'obiettivo di sviluppare ulteriori capacità di integrazione sia all'interno dell'Azienda, tra aree e ambiti professionali diversi, sia verso l'esterno, sviluppando sempre più la capacità di agire in collaborazione con gli altri soggetti operanti nella rete pubblica dei servizi, anche per creare reti territoriali di comunità. Lo sforzo dell'Azienda, infatti, in relazione anche all'attuale contesto sociale, deve essere sempre più orientato a creare servizi che riconoscono i diritti e i bisogni degli utenti, a tutela degli utilizzatori dei servizi e dei loro familiari, nonché a coinvolgere la comunità nell'aiuto alle persone, soprattutto a quelle in condizione di fragilità sociale.

La crisi economica perdurante e la generale crisi di relazioni all'interno delle famiglie e delle reti sociali fanno sì che oggi più che mai vi sia la necessità di offrire alle persone in condizioni di necessità non solo aiuto materiale, ma anche e soprattutto, luoghi di ascolto e di accoglienza, nei quali trovare supporto per affrontare le difficoltà.

Al centro dell'agire di un' Azienda che vuole essere "Città delle Persone" deve quindi esserci la persona a cui rivolge i propri servizi, quali che siano le sue condizioni di salute, la sua provenienza geografica, il suo reddito, o le sue convinzioni politiche e religiose. Per fare questo occorre prendersi cura di chi cura, attraverso specifiche iniziative di formazione, momenti di scambio e di confronto all'interno dell'Azienda e con realtà esterne e la costante attenzione al miglioramento e al mantenimento di un clima organizzativo positivo all'interno dei servizi.





## Obiettivi strategici

Gli obiettivi strategici aziendali per l'anno 2016 sono stati esplicitati, sulla base delle linee definite nel Piano Programmatico, all'interno del Documento di budget allegato al bilancio annuale economico preventivo 2016 e sono stati successivamente puntualmente declinati nel Piano degli Obiettivi annuale. In attesa dell'approvazione del nuovo Sistema aziendale di misurazione e valutazione della performance, costituisce la base della valutazione della performance individuale del Direttore, dei Dirigenti e dei titolari di posizione organizzativa dell'Azienda per l'esercizio 2016, secondo le modalità stabilite dal Manuale di Valutazione attualmente vigente.

Di seguito sono indicati gli obiettivi strategici definiti per l'esercizio 2016.

### **AVVIO DELLA NUOVA AZIENDA, ASSETTO ORGANIZZATIVO E PRESIDIO DELLE FUNZIONI STRATEGICHE**

Sono stati individuati quali obiettivi dell'anno gli atti e le azioni per consentire:

- l'immediata assunzione di responsabilità dell'Azienda dal 1.1.2016;
- l'insediamento degli organi (Assemblea, Consiglio di Amministrazione, Organo di revisione Contabile);
- l'approvazione e la modifica di regolamenti, primo fra tutti, il Regolamento di Organizzazione, il Regolamento di funzionamento del Consiglio di Amministrazione, il manuale di gestione del Protocollo Informatico, il Regolamento di Cassa Economale, il Regolamento per l'Accesso ai posti ;
- la modifica delle articolazioni organizzative aziendali e l'implementazione di nuovi Servizi ;
- le procedure per l'individuazione e gli atti per l'affidamento dei ruoli di principali responsabilità: Direttore, Dirigenti, Alte professionalità, Posizioni Organizzative;
- la nomina dell'O.I.V. e la ripesatura dei ruoli dirigenziali e di responsabilità di Servizi aziendali;
- l'attivazione del nuovo sito, la progettazione del sistema informativo e l'implementazione delle infrastrutture di trasmissione dati;
- la predisposizione in parallelo degli atti e delle denunce relative al 2015 per le due Aziende unificate (Bilanci consuntivi, Conti annuali del personale, Rendicontazioni al MEF per patrimonio, ISTAT per bilanci...) e successiva unificazione delle banche dati.
- l'estensione delle procedure di rilevazione e rendicontazione presenze a tutte le realtà dell'Azienda unificata; la volturazione di obbligazioni e contratti e gestione unificata dei medesimi e l'estensione delle procedure acquisitive e di approvvigionamento interno di beni e servizi a tutte le realtà dell'Azienda unificata;
- l'effettuazione di studi propedeutici alla definizione dell'assetto logistico dell'Azienda unificata, la definizione dell'assetto provvisorio e la realizzazione dei trasferimenti;
- l'assunzione di responsabilità di tutto il sistema di attività direttamente svolte con le persone affidate ai servizi socio-educativi ed educativi, precedentemente gestiti da OSEA e accompagnamento dei medesimi a confluire nell'Area Servizi alla Persona;
- la presa in carico dei servizi socio-educativi e la loro integrazione nell'Area, nonché l'individuazione degli incarichi di responsabilità per i Servizi di nuova istituzione.

### **L'ASP E IL WELFARE LOCALE, CONTRATTO/I DI SERVIZIO, NUOVI SERVIZI E PROGETTI**

Esteso a tutto l'anno è stato l'impegno finalizzato a definire la collocazione presente e futura dell'ASP nel sistema del welfare locale, in particolare, attraverso:

- la partecipazione a tutte le fasi per l'elaborazione del nuovo Contratto di servizio per l'affidamento da parte del Comune ed FCR ad ASP di servizi consolidati e nuovi compiti nel quadro del welfare locale;
- la costruzione e approvazione di nuovi contratti di servizio con Comune ed AUSL per i servizi accreditati in via definitiva (CRA, CD, CSRR, CSR);
- la revisione, elaborazione e approvazione di convenzioni per i servizi non accreditati (Educativa territoriale, Residenziale disabili psichici e psichiatrici, Centro Multiservizi , ecc..)
- la lettura dei bisogni, l'ideazione, lo studio, l'attivazione e la gestione di servizi mirati e/o progetti sperimentali (Palestra per le autonomie, portierato sociale, Famiglia Insieme, tutoring e progetti per la domiciliarità, accoglienza minori stranieri non accompagnati..)
- la partecipazione attiva alle occasioni di innovazione (laboratorio per l'innovazione sociale...)



- lo studio di percorsi di integrazione e di promozione di forme di collaborazione fra tra i Servizi sociali, educativi, sanitari ed assistenziali pubblici e privati, e privati e no profit;
- la sperimentazione di modelli e prassi, prendendo a riferimento anche esperienze di eccellenza adottate in altri Paesi europei,.

#### **EQUILIBRIO ECONOMICO DELLA GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

Sono stati considerati obiettivi da realizzare:

- il perseguimento dell'ottimale occupazione delle strutture residenziali e semiresidenziali;
- l'appropriata allocazione e gestione del personale, compreso quello con limitazioni alla mansione;
- il contenimento dei consumi di beni e servizi e il conseguimento di condizioni migliorative di acquisto;
- il contenimento dei rischi da insolvenza nel pagamento delle rette e le azioni di recupero dei crediti;
- il miglioramento della redditività del patrimonio;
- la realizzazione di azioni strutturate di riorganizzazione di servizi e di recupero di efficienze gestionali come la riorganizzazione dei Centri Diurni anziani, consistente nella chiusura di n. 1 centro a partire dal 30.06.2016 e la ricollocazione degli utenti nei centri residui, con il conseguente recupero dei costi di personale e utenze;
- l'elaborazione di ipotesi di riconversione parziale o riorganizzazione della struttura residenziale per anziani autosufficienti Omozzoli Parisetti;
- l'elaborazione di una proposta di riorganizzazione del servizio diurno disabili La Cava;
- lo studio di un nuovo sistema informativo e l'estensione del controllo di gestione a tutti i servizi aziendali.

#### **VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE**

Nell'ambito delle risorse umane gli obiettivi principali perseguiti in corso d'anno hanno riguardato:

- l'assicurare in ogni momento la presenza delle figure necessarie per i servizi all'utenza, attraverso il reclutamento con forme contrattuali praticabili, tenuto conto dei vincoli assunzionali vigenti e attraverso accordi collettivi per il mantenimento di rapporti di lavoro a tempo determinato;
- l'analisi dei fabbisogni quali/quantitativi di personale necessari nel triennio prossimo per la gestione dei servizi;
- la determinazione della prima Dotazione Organica della nuova Azienda;
- l'attivazione del Piano occupazionale 2016, limitatamente alla figure di O.S.S. e Educatore, per cui esistono graduatorie vigenti
- l'avvio di nuove e proficue relazioni sindacali finalizzate a creare le condizioni per un clima di benessere organizzativo in tutte le strutture e servizi dell'ASP;
- l'avvio del confronto per la stipula del nuovo Contratto Collettivo Integrativo Decentrato aziendale; la progettazione e programmazione di specifici percorsi formativi, anche trasversali, finalizzati al rafforzamento di una cultura aziendale condivisa e all'accompagnamento e alla cura delle professionalità che si dedicano alla cura degli altri.

#### **TRASPARENZA E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

Nel solco delineato dalla normativa in materia (L. 190/2012 ed il D.Lgs. 33/2013) e dai percorsi delle due precedenti Aziende, gli obiettivi dell'anno per l'Azienda unificata hanno riguardato:

- l'aggiornamento del Piano triennale per la prevenzione della corruzione 2016-2018 e del Programma per la trasparenza 2016-2018;
- la predisposizione e approvazione del codice di disciplina per il personale dell'ASP, armonizzando i codici delle ASP unificate;
- la nomina del nuovo Responsabile per la prevenzione della corruzione, sulla base delle più recenti indicazioni nazionali;
- la messa in campo di azioni formative specifiche in materia.

#### **SICUREZZA E DELLE CONDIZIONI DI SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI OSPITI**

L'obiettivo generale di garantire la sicurezza dei lavoratori e degli ospiti, si è articolato in specifici obiettivi:

- l'analisi e valutazione dei rischi;
- l'individuazione delle figure preposte alla sicurezza aziendale;
- l'implementazione e l'attuazione di procedure e di misure di prevenzione e di riduzione del rischio;
- la partecipazione a programmi di formazione specifica;



- l'effettuazione di investimenti, manutenzioni e acquisti mirati
- Il tema di principale approfondimento ed impegno per il 2016 è stato il rischio da legionella.

#### AZIONI POSITIVE

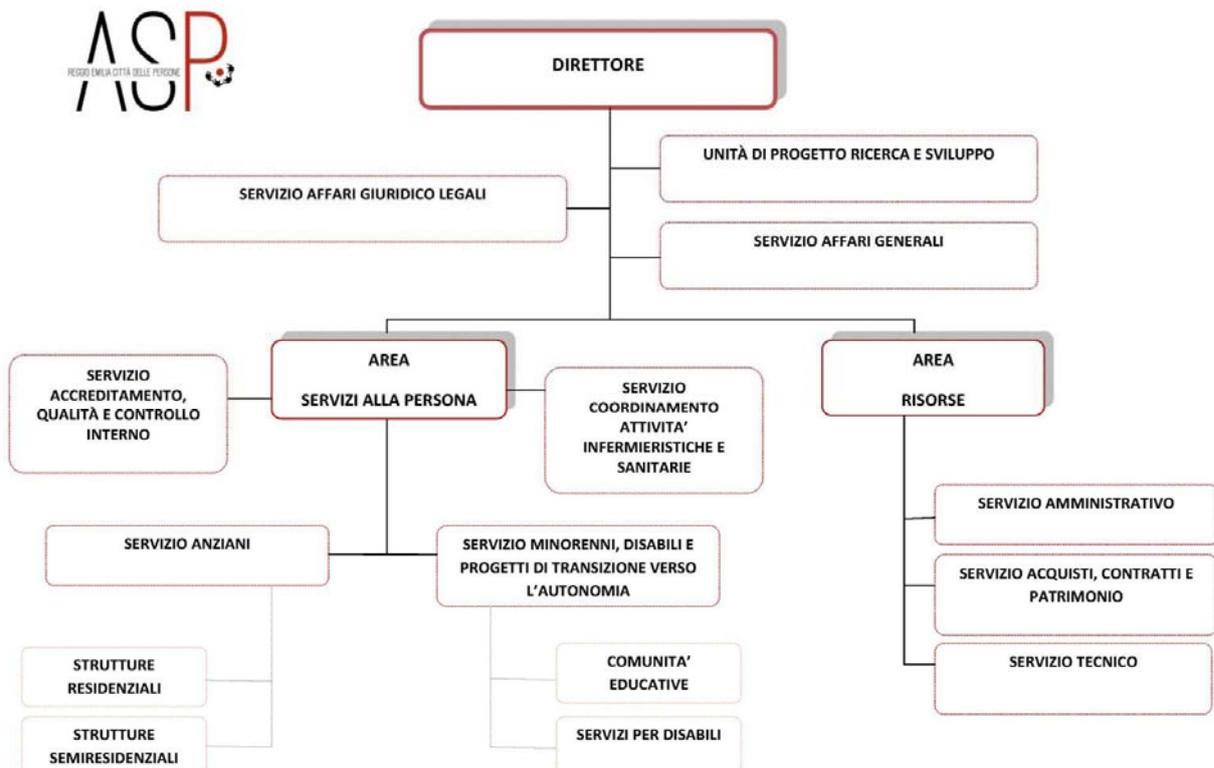
Principali obiettivi per la nuova Azienda sono stati:

- la nomina del nuovo Comitato Unico di Garanzia;
- l'avvio dei confronti per l'attuazione del Piano Triennale di Azioni Positive 2016-2016, approvato dal Consiglio di Amministrazione nel 2015.

## 1.4 – LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa di ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone” è articolata, nel rispetto dell' art. 12 del Regolamento di Organizzazione aziendale, in:

- **Direzione:** in staff alla Direzione sono collocate funzioni di supporto alle attività di coordinamento e di gestione complessiva dell'Azienda (controllo di gestione, strategico e di qualità, relazioni istituzionali e sindacali, comunicazione interna ed esterna, affari generali, legale e contenzioso, servizio prevenzione e protezione).
  - **Aree Funzionali;** si articolano in Servizi. Le Aree aziendali sono due: Area Servizi alla Persona e Area Risorse;
  - **Servizi;** al loro interno possono essere istituite Unità operative;
  - **Unità di progetto, ricerca e studio:** per la realizzazione di programmi o di specifici obiettivi di particolare rilevanza, non rientranti nelle competenze delle unità organizzative permanenti.
- Questo è l'organigramma aziendale:





# SEZIONE

## II

# I SERVIZI ALLA PERSONA CHE OFFRIAMO





## 2.1 ANZIANI



**I servizi residenziali e semi-residenziali:** nelle strutture dell'ASP sono ospitati **anziani e disabili adulti**, residenti nel Comune di Reggio Emilia, a **cui viene offerto un insieme di prestazioni che**, per articolazione, distribuzione temporale e organizzativa, **garantiscono un'assistenza completa e continuativa:** cura della persona, assistenza nelle attività di vita quotidiane e di mantenimento delle autonomie, assistenza sanitaria, attività riabilitativa, servizio alberghiero e, compatibilmente con le condizioni psicofisiche individuali, attività di socializzazione ed intrattenimento.

**Dove si trovano:** le strutture sono distribuite in modo articolato nei diversi quartieri cittadini secondo criteri tesi ad assicurare, per quanto possibile, la vicinanza con le famiglie e l'inclusione nella comunità di provenienza (centri sociali, parrocchie, scuole ed associazioni di volontariato) al fine di facilitare i rapporti con i propri cari e agevolare momenti di scambio che permettono agli ospiti di mantenere i contatti con il territorio anche attraverso eventi significativi di vita comune.

**Modalità di accesso:** le strutture sono accreditate e la maggior parte dei posti letto disponibili gode di contributi provenienti dal FRNA (Fondo Regionale Non Autosufficienza). L'accesso a questi posti richiede una valutazione anche circa possibili soluzioni alternative adeguate al bisogno dell'anziano e avviene sulla base della seguente procedura:

- la persona anziana che necessita di assistenza, o per lei un suo familiare, si rivolge all'Assistente Sociale del **Polo Sociale Territoriale** in cui risiede che provvede alla valutazione del bisogno avvalendosi di una speciale commissione socio sanitaria (Unità di Valutazione Multidimensionale) che effettua una valutazione multidisciplinare e, se ci sono i requisiti, propone l'ammissione in struttura;
- sulla base di tale proposta, che tiene conto della gravità sanitaria e della situazione assistenziale dell'interessato, viene predisposta dal Comune di Reggio Emilia una graduatoria di priorità delle persone in attesa di ammissione;
- con riferimento a tale graduatoria, l'ASP contatta la famiglia e concorda tempi e modalità per l'ingresso; l'eventuale rinuncia deve essere fatta per iscritto e viene comunicata al Servizio Assistenza Anziani del Comune di Reggio Emilia;
- per i posti che non godono di contributi, l'accesso è determinato dall' ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone".



Nel **2016** nelle strutture residenziali e semiresidenziali **sono stati assistiti complessivamente 1.433 anziani** (contro i 1.390 del 2015 con un aumento del 1,52%)

**Dei 1.433 anziani:**

- n. 963 sono stati assistiti nelle Case Residenza
- n. 98 sono stati assistiti in Casa di Riposo
- n. 21 sono stati assistiti in Appartamento Protetto
- n. 351 sono stati assistiti in Centro Diurno

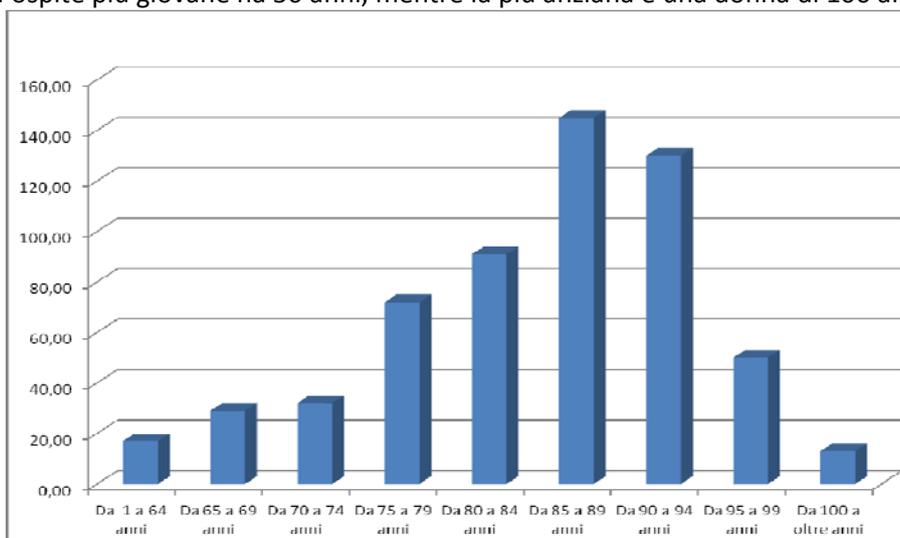




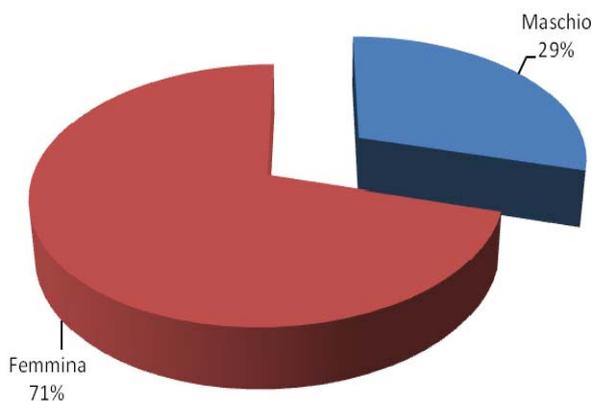
## 2.1.1 – STRUTTURE COMUNITARIE RESIDENZIALI

Le caratteristiche demografiche degli ospiti delle strutture residenziali confermano la prevalenza di persone con più di 80 anni (al 31.12.2016 pari al 74,09%) confermando anche la fascia più consistente che va dagli 85 agli 89 anni. Si segnala rispetto al 2015 un aumento degli ultracentenari: 13 al 31.12.2016, mentre nel 2015 erano 8.

Se consideriamo gli anziani non autosufficienti assistiti in Casa Residenza nel corso del 2016 emerge inoltre che l'ospite più giovane ha 50 anni, mentre la più anziana è una donna di 106 anni.



Utenti assistiti nelle strutture residenziali suddivisi per fasce d'età presenti al 31.12.2016



Utenti assistiti nelle strutture residenziali suddivisi per genere al 31.12.2016

La percentuale uomini/donne aumenta di due punti percentuali a favore degli uomini e si riduce nel contempo per le donne rispetto all'anno precedente. Rimane comunque confermato che le persone non autosufficienti e parzialmente autosufficienti assistite nelle strutture residenziali sono in prevalenza donne e, soprattutto, sono donne appartenenti alla cosiddetta "quarta età".

### 2.1.1.1 – LE CASE RESIDENZA ANZIANI

Le case residenza (CRA) offrono **assistenza in luogo protetto ad anziani in condizione di non autosufficienza** e/o in presenza di patologie croniche invalidanti e che non possono restare nella propria abitazione.



Le case residenza forniscono **ospitalità ed assistenza**, offrono occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, offrono stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione. **Garantiscono assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e di benessere della persona anziana ospitata.**



### Indicatori di contesto

Il Programma Attuativo e lo specifico Piano per la non autosufficienza approvati dai Comuni del Distretto, dall'Azienda USL Distretto di Reggio Emilia, dall'Azienda Ospedaliera Santa Maria Nuova e dalla Provincia di Reggio Emilia, con le successive integrazioni e modificazioni, determinano i posti letto.

### Utilizzo dei posti letto

Di seguito si illustra la distribuzione dei posti letto e l'utilizzo complessivo dell'ASP

CASE RESIDENZA ANZIANI	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016
Posti letto autorizzati	580	582	582
Posti letto per anziani non autosufficienti accreditati e convenzionati per ricoveri definitivi	525	525	525
Posti letto per anziani non autosufficienti accreditati e convenzionati per ricoveri temporanei	20	20	20
Posti letto per anziani non autosufficienti accreditati e convenzionati per ricoveri definitivi e temporanei	10	10	10



convenzionati per Nucleo Speciale Demenza			
Posti letto convenzionati con AUSL per ospiti psichiatrici e disabili adulti	20	14	11
Posti letto non convenzionati / privati	5	13	16
<i>NB: Posti autorizzati per il periodo estivo</i>	13	11	11

CASE RESIDENZA ANZIANI: Giornate di presenza	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016
su posti letto accreditati riferiti al Contratto di Servizio	197.312	198.537	199.232
su posti letto accreditati e convenzionati con AUSL per psichiatrici	6.506	4.625	3.723
su posti letto accreditati non convenzionati	4.788	5.646	6.558
<b>TOTALE giornate di presenza</b>	<b>208.606</b>	<b>208.808</b>	<b>209.513</b>

<i>Di cui su posti letto temporanei convenzionati</i>	20	20	20
<i>Di cui su posti letto temporanei privati</i>	96	102	101

Il dato, che si riferisce alle **giornate di effettiva presenza in struttura** (esclusi i ricoveri e le assenze temporanee), è allineato a quello del 2015, che aveva fatto registrare un significativo incremento rispetto all'anno precedente.

La diminuzione di giornate per utenti con disagio psichiatrico in convenzione con l' AUSL è data dalla diminuzione e dal progressivo restringimento del bacino storico di utenza di queste persone. Tale diminuzione è ampiamente compensata dall'utilizzo dei posti convenzionati (definitivi o temporanei) e da quelli definitivi o per ricoveri di sollievo per utenti privati.

**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



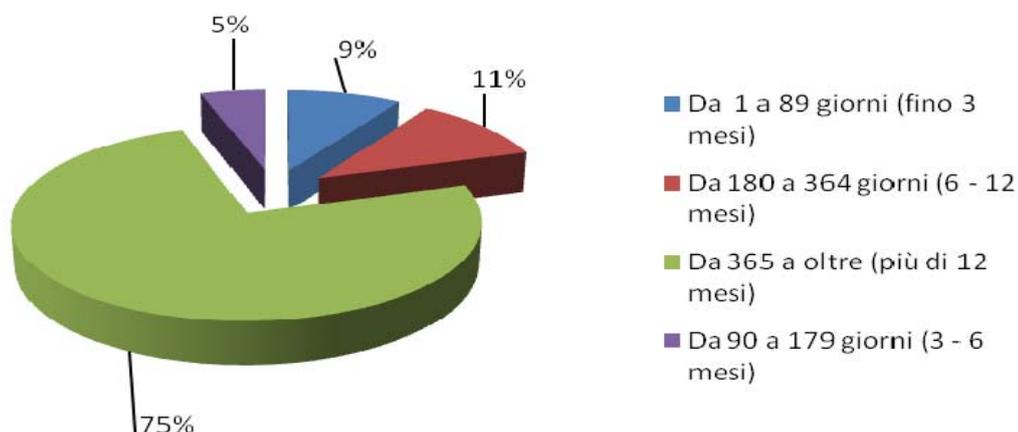
autorizzati in via definitiva e in via temporanea per ricoveri sollievo anche di cittadini privati a sostegno delle famiglie e della domiciliarità.

Nel triennio il dato si attesta sui seguenti valori:

CASE RESIDENZA ANZIANI	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016
Percentuale copertura posto letto	99,85%	99,57%	99,26

### Anzianità di presenza in struttura

La permanenza in struttura degli ospiti ricoverati in Casa Residenza Anziani al 31.12.2016 è così articolata: il 75% degli anziani è presente da oltre un anno, l'11% da un periodo tra i 6 ed i 12 mesi e il restante 14 % da meno di 6 mesi.



### Decessi

CASA RESIDENZA ANZIANI	ANNO 2014	ANNO 2015	ANO 2016
N° decessi	166	178	159

### Ricoveri ospedalieri

CASA RESIDENZA ANZIANI	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016
N° giorni di ricovero ospedaliero	3.272	3.620	3.345

### Rette e rapporti amministrativi

	2014	2015	2016
Retta casa residenza convenzionata	€ 50,50	€ 51,05	€ 51,05
Retta casa residenza non convenzionata	€ 92,00	€ 92,00	€ 92,00



## I costi di assistenza specifica

Si tratta di costi compresi nella “retta sociale” che corrispondono ad assistenza specifica prestata da personale in possesso dei prescritti attestati professionali (AdB, OSS, RAA) .

RETTE E COSTI ASSISTENZA SPECIFICA CASA RESIDENZA	2014	2015	2016
<b>Retta a carico Ospite su posto convenzionato</b>	<b>€ 50,50</b>	<b>€ 51,05</b>	<b>€ 51,05</b>
Determinazione spese giornaliere per assistenza specifica su posto convenzionato (somme detraibili ai fini fiscali)	€ 25,25	€ 25,53	€ 25,53
<b>Retta a carico Ospite su posto NON convenzionato</b>	<b>€ 92,00</b>	<b>€ 92,00</b>	<b>€ 92,00</b>
Determinazione spese giornaliere per assistenza specifica su posto NON convenzionato (somme detraibili ai fini fiscali)	€ 59,85	€ 59,85	€ 65,05

## Flessibilità del servizio

L'utilizzo dei posti letto di casa residenza anziani 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.

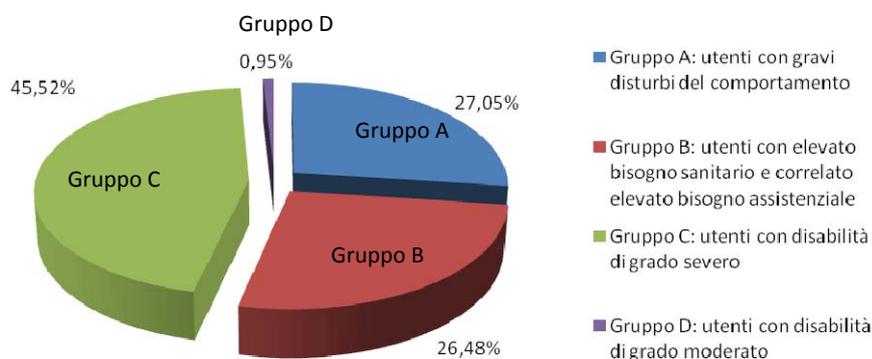
L'utilizzo dei posti letto in modo flessibile determina una maggiore rotazione di ospiti sul medesimo posto letto: ciò costituisce una maggiore capacità di risposta ai bisogni dei cittadini che possono fruire di ricoveri di sollievo, temporanei, estivi programmati e di “emergenza”.

Oltre a quanto sopraindicato, nelle Case Residenza Anziani sono state garantite anche **n. 1.022** giornate di ricovero diurni, a supporto della domiciliarità e a sostegno delle famiglie.

## Le condizioni degli anziani

La gravità degli anziani e il carico assistenziale sono misurati in CRA attraverso il “CASE MIX” : un indicatore derivante da un calcolo ponderato che associa agli ospiti non autosufficienti, suddivisi in 4 classi di gravità, un quantitativo di minuti di assistenza giornaliera pro capite prefissato, ritenuto congruo ad assicurare l'assistenza all'ospite così classificato.

La classificazione degli anziani ospiti nel 2016 è la seguente:



Rispetto all'anno precedente la macro rappresentazione delle condizioni degli anziani non è variata: le persone, già all'ingresso, presentano livelli di gravità, cognitivi, fisici o entrambi, importanti. Le famiglie garantiscono, anche attraverso i supporti forniti dai servizi domiciliari, la permanenza al domicilio fino a quando le problematiche sanitarie e assistenziali si aggravano a tal punto da non essere compatibili con una gestione familiare ed infatti la percentuale di anziani con disabilità lieve è assolutamente residuale.

Il **Case mix** di ASP REGGIO EMILIA per il 2016 **risulta fissato in minuti 117,20**, valori in linea con l'anno precedente.

I minuti di assistenza sopra indicati **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 2016, **a 118,11 minuti**, a fronte dei quali **ne sono stati erogati 121,98 che corrispondono a 3,87 minuti in più giornalieri di assistenza erogata**, comprensivi delle attività di assistenza affidate al personale con prescrizioni per la movimentazione o altre inidoneità.

### Indicatori di qualità assistenziale

**Gli indicatori presi in esame per la valutazione della qualità assistenziale sono: autonomie degli arti superiori e inferiori, lesioni, giorni di ricovero ospedaliero, cadute e scivolamenti, frequenza del bagno completo.**

### Monitoraggio delle Autonomie delle persone anziane

Come tracciate del livello di autonomia delle persone ospiti, da anni vengono raccolti e valutati i dati relativi alle autonomie degli arti inferiori (deambulazione) e superiori (capacità di auto alimentazione). Il principale obiettivo di lavoro è mantenere il più a lungo possibile le autonomie degli anziani.

L'analisi di dettaglio del dato restituisce, alle figure responsabili, anche indicazioni sul rispetto di un valore fondante dell'assistenza: la non sostituzione da parte dell'operatore nelle attività che l'anziano è ancora in grado di svolgere autonomamente.

Di seguito si riportano gli esiti della rilevazione autonomie negli ultimi tre anni:

Autonomie arti	Anno 2014 %	Anno 2015 %	Anno 2016 %
autonomia nella deambulazione (con e senza ausili)	25,08	24,64	23,70
autonomia nell'alimentazione	63,65	65,74	64,50



In una realtà in cui il 34% dei anziani ha oltre 90 anni e l'incremento dell'età media è costante, le persone con deambulazione autonoma sono percentualmente in calo, mentre il dato relativo alla capacità di autoalimentarsi è in linea con gli scorsi anni.

Necessita di aiuto nell'alimentazione, ma conserva ancora delle autonomie parziali, il 12% degli anziani, mentre il 23,5% è completamente dipendente dall'intervento del personale.

## Lesioni da decubito

Per monitorare le lesioni da decubito, si registra mensilmente ogni nuova lesione insorta, a partire dal 2° stadio, differenziando quelle insorte all'interno della struttura da quelle insorte altrove.

Lesioni da decubito						
	Presenti 1/1/2016	Insorte in struttura	Non insorte in struttura	TOTALE	Lesioni escluse *	Guarite in struttura **
Lesioni da decubito 2016	76	138	73	287	86	132
%	<b>26,5</b>	<b>48,1</b>	<b>25,4</b>	<b>100,00</b>		<b>65,7</b>

- \* *lesioni escluse = lesioni presenti su persone decedute o trasferite o dimesse sulle quali non è stato concluso il processo di trattamento*
- \*\* *Guarite in struttura = la percentuale è calcolata sulle lesioni per le quali è possibile procedere al trattamento (totale – lesione escluse)*

Obiettivo dei servizi è concentrare e finalizzare sempre più le azioni nei confronti della prevenzione: mobilitazione precoce, modifica frequente delle posture a letto, corretta alimentazione, cura e protezione adeguata della cute, infatti, costituiscono i principi di base per garantire l'integrità cutanea dell'anziano.

## Cadute e scivolamenti

Il rischio di caduta viene valutato in prima istanza dal fisioterapista che, somministrando scale di valutazione, formula i rischi a cui l'anziano può andare incontro. La valutazione è effettuata per la totalità degli anziani, ma per coloro che risultano a rischio di caduta viene redatto un piano di interventi specifici volti alla prevenzione.

Il rischio caduta è un elemento costitutivo del Piano Assistenziale Individuale che viene condiviso e sottoscritto dai famigliari o da chi rappresenta l'anziano.

La tabella sottostante conteggia gli accadimenti e non le persone (lo stesso anziano può essere caduto più volte). Si precisa che il conteggio delle cadute comprende anche gli scivolamenti a terra.

Cadute, scivolamenti anziani	Anno 2016
n° cadute e scivolamenti	346
di cui con danno funzionale	47
% di cadute con danno funzionale	13,6

La maggior parte delle cadute sono scivolamenti a terra che non producono danni agli anziani. L'accaduto, pur essendo considerato un evento negativo, non causa eccessiva apprensione quando non produce danni, perché è sintomo di libertà di movimento degli anziani.



## Frequenza del bagno

L'indicatore utilizzato esprime l'intervallo medio, in giorni, intercorrente fra un bagno completo e l'altro, senza prendere in esame le spugnature. Il dato 2016 espresso con tale formulazione per le CRA, senza il nucleo Iris, è di **8,69** giorni, in leggero miglioramento rispetto al dato 2015 (8,95). Il nucleo Iris, per tipologia di ospiti, ha una frequenza bagni diversa: **5,92** giorni. Tra gli indicatori richiesti dalla Regione, lo stesso dato è però formulato in modo differente ed è a tale scelta che l'Azienda si uniforma: numero di bagni effettuati nel mese.

Numero medio di bagni effettuati procapite	Anno 2016
N° medio di bagni effettuati procapite al mese	3,5

## PAI - Piano Assistenziale Individualizzato

Per ogni persona l'equipe definisce: gli obiettivi assistenziali e sanitari, di mantenimento e/o di recupero, gli interventi coerenti con tali obiettivi, le professionalità coinvolte e le tempistiche di verifica. Tutto ciò è sintetizzato in uno strumento, il PAI – Piano Assistenziale Individualizzato - che deve essere formulato a breve distanza dall'ingresso e aggiornato al mutamento delle condizioni della persona, e, quindi, della riformulazione degli obiettivi, e, comunque, non oltre sei mesi.

Il PAI è condiviso con il familiare, che apponendo la propria firma a quella di tutti i componenti l'equipe, formalizza la propria partecipazione al progetto di cura individuato dal servizio.

La formulazione dei PAI, la loro correttezza formale e la corretta tempistica di aggiornamento sono oggetto di rilevazione tramite appositi indicatori. Nel 2016 i dati confermano il rispetto di quanto previsto dalla normativa sull'accreditamento (DGR 514/2009 e s.m.i).

## Rapporti con i parenti

Il familiare è parte integrante del progetto di assistenza dell'anziano, nel rispetto della sua volontà e possibilità di coinvolgimento e partecipazione può essere informato, consultato, coinvolto nella vita e nelle attività del nucleo residenziale.

Le procedure interne prevedono dei momenti di incontro formalizzati (all'ingresso, per la condivisione del PAI, nelle assemblee parenti), affiancati a confronti non codificati con il servizio: per chiedere informazioni, dare opinioni, formulare rilievi. Tali incontri, sulla base delle competenze, possono tenersi con Coordinatori, Responsabili delle Attività Assistenziali Integrate (RAAI), infermieri, fisioterapisti, animatori. I medici hanno orari di presenza codificati e, di norma, ricevono previo accordo preventivo.

Almeno una volta all'anno in ogni struttura viene indetta una assemblea a cui sono invitati tutti i parenti; a tali incontri è presente il coordinatore responsabile della struttura, ma anche un rappresentante dei vertici aziendali (di norma il Presidente).

Il principale organismo di rappresentanza dei familiari nelle CRA è il "Comitato Parenti", costituito su base volontaria da *care giver* che di norma hanno una buona conoscenza e frequentazione del servizio. Nell'anno vengono garantiti almeno due incontri tra i rappresentanti del Comitato Parenti e il coordinatore della struttura, ma questo numero può variare su bisogni specifici. Vi sono poi momenti di confronto fra il Comitato e la direzione aziendale su temi generali.



### 2.1.1.2 – LA CASA DI RIPOSO

E' una **struttura a carattere residenziale che offre assistenza in luogo protetto ad anziani in condizione di autosufficienza** con residue autonomie.

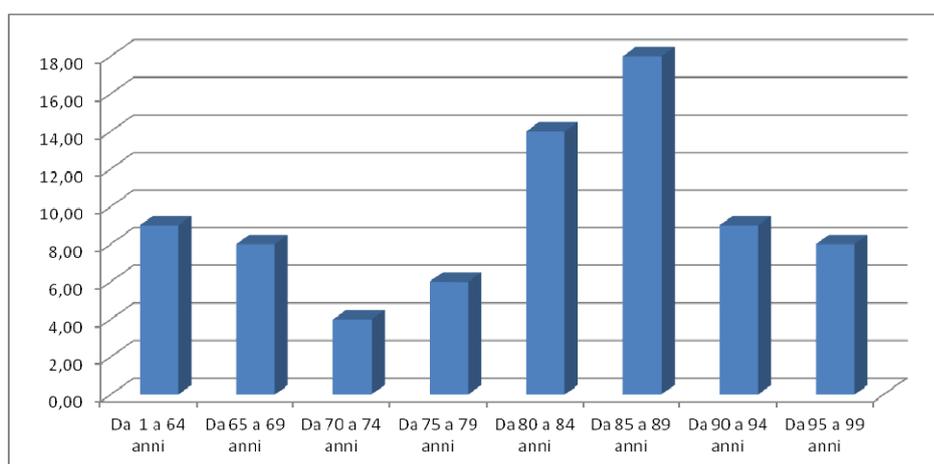
La Casa di Riposo, nell'esperienza di ASP, è anche uno strumento di sostegno alla domiciliarità poiché offre l'opportunità di ricoveri temporanei di sollievo alle famiglie e costituisce un'ulteriore opportunità per cittadini che non trovano risposte in altri servizi della rete, o con disabilità temporanee.

Gli anziani qui ospitati sono persone con difficoltà a poter rimanere a domicilio, con bisogni di monitoraggio e assistenza, ma privi delle caratteristiche per essere inseriti in Casa Residenza. Negli ultimi anni si è registrato l'invio alla Casa di Riposo, da parte dei Servizi Sociali e dell'AUSL, di adulti e anziani con problemi psichiatrici, che risultano maggiormente compensati se si trovano in una condizione di tutela.

Di seguito si illustrano i posti autorizzati e i giorni di presenza degli utenti in casa di riposo: al riguardo si registra una diminuzione delle giornate di presenza rispetto all'anno precedente.

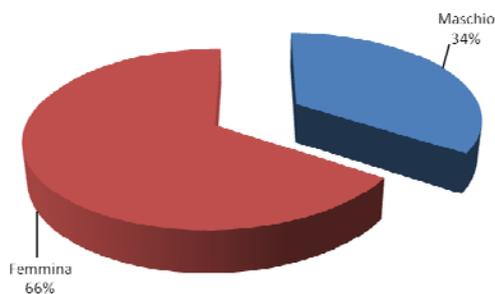
CASA DI RIPOSO	ANNO 2014	Anno 2015	Anno 2016
Posti letto autorizzati	91	91	91
Giorni di effettiva presenza	28.922	28.117	27.678

La distribuzione degli ospiti per fasce d'età evidenzia un gruppo di ospiti relativamente giovani, anche se le fasce più popolate sono quelle degli ospiti che hanno fra gli 80 e 89 anni.

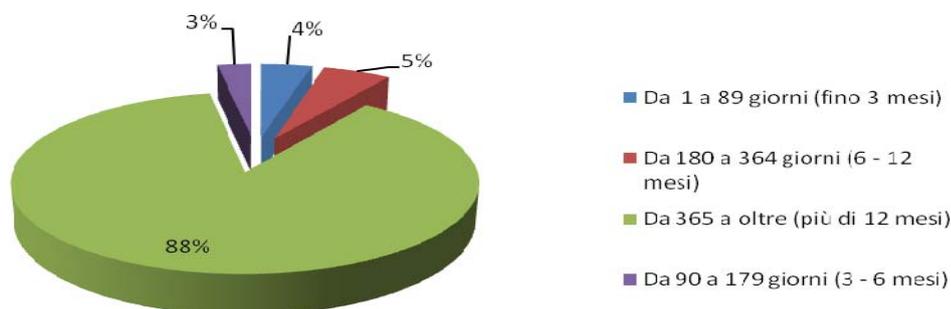


Utenti assistiti in Casa di Riposo suddivisi per fasce d'età presenti al 31.12.2016

Si conferma, anche per la casa di riposo, una prevalenza di ospiti donne, come in tutto il triennio di riferimento, ma con una proporzione più contenuta rispetto a quella vista nelle Case Residenza: al 31.12.2016 le donne rappresentavano il 66.% contro il 34.% degli uomini.



Percentuale di presenza di genere



Permanenza in casa di riposo al 31.12.2016

Degli ospiti presenti al 31.12.2016 ben **73, pari all' 88 %** erano in Casa di Riposo da oltre un anno.

### Ricoveri ospedalieri

Nell'anno 2016 i giorni di ricovero sono stati complessivamente 298, dato che conferma un significativo trend in discesa dal 2013 ad oggi.

Questo risultato è frutto di un sempre più efficace presidio delle attività socio sanitarie ed infermieristiche, investimento fatto dall'Azienda, visto il contemporaneo peggioramento delle condizioni di salute degli anziani fin dal loro ingresso, unito all'aumento degli ospiti con disagio psichico compensato.

CASA DI RIPOSO	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
N° giorni di ricovero ospedaliero	527	389	298

### Rette e rapporti amministrativi

La retta a carico degli ospiti autosufficienti in casa di riposo nel 2016 è stata aumentata di 1,00 Euro. Varia da un minimo di Euro 44,00 ad un massimo di Euro 56,00 in funzione della sistemazione alberghiera. Tale importo non assicura la copertura del costo effettivo giornaliero del servizio reso.

RETTA CASA DI RIPOSO	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
RETTA CASA DI RIPOSO	€ 54,00	€ 55,00	€ 56,00
RETTA RICOVERI DIURNI	€ 36,00	€ 36,50	€ 37,00



## Costi di assistenza specifica

Si tratta di costi compresi nella retta pagata che corrispondono ad assistenza specifica prestata da personale in possesso dei prescritti attestati professionali (AdB, OSS, RAA, IP) . Ogni anno è sempre maggiore il numero di ospiti e famigliari che ne richiedono la certificazione.

RETTA E COSTI ASSISTENZA SPECIFICA CASA DI RIPOSO	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Retta a carico Ospite su posto NON convenzionato	€ 54,00	€ 55,00	€ 56,00
Determinazione spese giornaliere per assistenza specifica su posto NON convenzionato (somme detraibili ai fini fiscali)	€ 23,81	€ 25,22	€ 24,35

## Condizioni degli anziani e Indicatori di qualità assistenziale

### Igiene

Gli anziani in Casa di Riposo sono per definizione in condizione di autosufficienza, spesso però si riscontra la necessità di un intervento assistenziale importante, finalizzato a garantire le condizioni igieniche e di cura:

CASA DI RIPOSO	Numero di anziani con bagno assistito	Numero di anziani con igiene assistita	Numero di anziani con vigilanza igienica
Anno 2016	66	29	19

Nel 2016 in Casa di Riposo si sono registrate 88 cadute complessive di cui 85 non hanno prodotto alcun danno agli anziani. Il numero è in flessione rispetto dall'anno precedente, sia in termini assoluti che rispetto alle cadute con conseguenze. Non si registrano nell'anno lesioni da decubito.

### Assistenza erogata

In relazione alle condizioni assistenziali sopradescritte, a fronte dei **previsti 30 minuti di assistenza** giornalieri standard da assicurare a ogni ospite di Casa di Riposo, nel 2016 ne sono stati **erogati 38,18**, pari a **8,18 minuti aggiuntivi**, cui contribuisce in modo significativo il rafforzamento della vigilanza notturna e dell'assistenza integrata.

### Flessibilità del servizio

Le dimissioni temporanee degli ospiti dalle strutture sono un ulteriore elemento di flessibilità del servizio. Esse si verificano principalmente per effettuare visite ai parenti o giorni di vacanza .

CASA DI RIPOSO	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
N° giornate di dimissione temporanea	120	61	36



### 2.1.1.3 – 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 protetto e organizzato come quello della Casa residenza. Quindici appartamenti si trovano a “Le Mimose” e quattro a “I Girasoli”. Questi alloggi sono gestiti da ASP 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

TREND DI UTILIZZO DEL SERVIZIO	ANNO 2014	Anno 2015	ANNO 2016
APPARTAMENTI PROTETTI “I GIRASOLI”	4	2	3
APPARTAMENTI PROTETTI “LE MIMOSE”	15	14	14
<b>TOTALE</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>17</b>

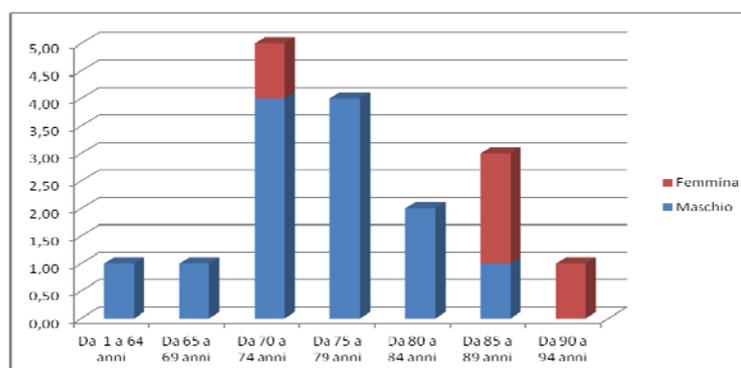
*Utenti presenti negli appartamenti protetti nel trend triennale*

Considerando che ASP dispone di 19 appartamenti per un totale di 28 posti, l’attuale situazione di utilizzo corrisponde a un **tasso di occupazione pari al 89,4 % degli alloggi** (era il 84,30 nel 2015) **e al 60,70% dei posti disponibili.** (57,20% nel 2015) .

	N. TOTALE UTENTI 2016	Di cui MASCHI	Di cui FEMMINE
APPARTAMENTI PROTETTI “I GIRASOLI”	3	3	0
APPARTAMENTI PROTETTI “LE MIMOSE”	14	10	4

*Utenti presenti negli appartamenti protetti al 31.12.2016*

Degli utenti presenti al 31.12.2016 negli appartamenti protetti , le donne rappresentavano il 24%, gli uomini il 76.% ed è questo l’unico servizio assistenziale nel quale si registra una prevalenza maschile.





Nelle fasce più basse di età si riscontra una prevalenza maschile, le donne si trovavano in prevalenza nelle fasce più avanzate.

RETTE MENSILI INDIVIDUALI	APPARTAMENTI GIRASOLI	APPARTAMENTI MIMOSE
IN APPARTAMENTO OCCUPATO IN COPPIA	€ 325,00	€ 435,00
IN APPARTAMENTO OCCUPATO DA UN SINGOLO	€ 540,00	€ 650,00

*Rette mensili individuali appartamenti protetti anno 2016*

La retta mensile varia a seconda della tipologia di appartamento e comprende servizi come l'utilizzo dello spazio verde di pertinenza e degli spazi comuni, la verifica giornaliera delle condizioni assistenziali e l'attivazione degli interventi di emergenza che si rendessero necessari, la sicurezza notturna assicurata dalla possibilità di attivare un operatore della Casa residenza, la possibilità di partecipare alle attività di animazione della Casa residenza, il servizio di podologia. Tutte le prestazioni di carattere assistenziale sono fornite da personale professionalmente preparato ed appositamente istruito in base a specifici protocolli operativi.

Oltre a ciò, sono disponibili a richiesta, con tariffe specifiche, i servizi alberghieri della Casa residenza, quali: ristorazione, lavanderia, pulizia, barbiere/parrucchiera, la cura dello spazio verde di pertinenza esclusiva ed il servizio traslochi.

Nel 2016 le rette non hanno subito aumenti.

## 2.1.2- CENTRI E STRUTTURE SEMIRESIDENZIALI



(\* Il Centro diurno "Il Sogno" è rimasto attivo fino al 30/06/2016

Il Centro Diurno è una **struttura assistenziale per anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti**.

Le strutture semiresidenziali di ASP sono dislocate sul territorio e ambiscono ad essere punti di riferimento e patrimonio della collettività.

L'obiettivo fondamentale è il benessere individuale degli utenti, l'aiuto all'anziano e alla sua famiglia per favorire la permanenza presso il domicilio, la promozione di attività volte al mantenimento e/o al recupero delle autonomie, includendo la vita di relazione. I Centri Diurni offrono appoggio e tutela



socio-sanitaria all'anziano e forniscono consulenza assistenziale ai *care-giver*, laddove se ne riscontra il bisogno, anche presso il loro domicilio.

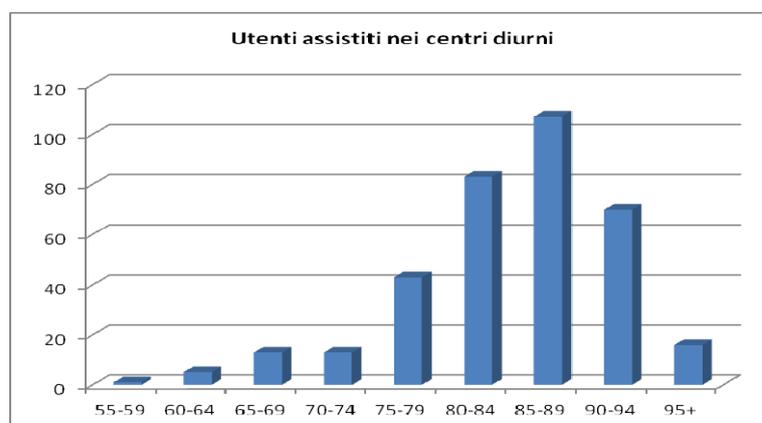
Nel corso del 2016 è stata elaborata una proposta di riorganizzazione dei centri Diurni che ha portato alla decisione di chiudere il Centro diurno "Il Sogno", chiusura che si è realizzata il 30/06/2017. Di 37 anziani presenti, 36 hanno continuato a frequentare gli altri Centri Diurni, mentre uno ha preferito attendere che si liberasse un posto in uno specifico Centro Diurno.

Nella seconda parte dell'anno la percentuale di occupazione è salita oltre l'85% (contro il 70% dei mesi precedenti).

In seguito alla chiusura del Centro Diurno "Il Sogno" è proseguito l'impegno congiunto tra Comune, FCR e ASP per mettere in campo strategie che possano rilanciare questo importante servizio a sostegno della domiciliarità.

Le caratteristiche demografiche degli utenti dei Centri Diurni non si discostano molto da quelle delle strutture residenziali, con una netta prevalenza di persone tra gli 85 e 89 anni .

Utenti assistiti nei Centri Diurni per anziani per fasce di età	2014	%	2015	%	2016	%
< 65	10	2,6	10	2,67	6	1.71
65-69	14	3,7	19	5,07	13	3.70
70-74	24	6,3	25	6,67	13	3.70
75-79	58	15,3	51	13,60	43	12,25
80-84	94	24,9	85	22,67	83	23,65
85-89	94	24,9	98	26,13	107	30,48
90-94	74	19,6	68	18,13	70	19,94
95 e +	10	2,7	19	5,07	16	4,56
<b>Totale</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>



Anche per quanto riguarda la differenza di genere si rileva una analogia con la demografia delle case residenziali: le donne sono in netta maggioranza, essendo il 69 % del totale degli utenti.



Utenti assistiti nei Centri Diurni per anziani divisi per genere	2014	%	2015	%	2016	%
Donne	270	71,4	270	72,0	243	69,23
Uomini	108	28,6	105	38,0	108	30,76
<b>Totale</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>

### Rette

Le tariffe dei centri diurni sono deliberate dalla Giunta Comunale del Comune di Reggio Emilia e variano da una fascia minima di 6,70 Euro e una tariffa massima di 30,50 Euro per la frequenza del centro di una intera giornata con il pasto compreso.

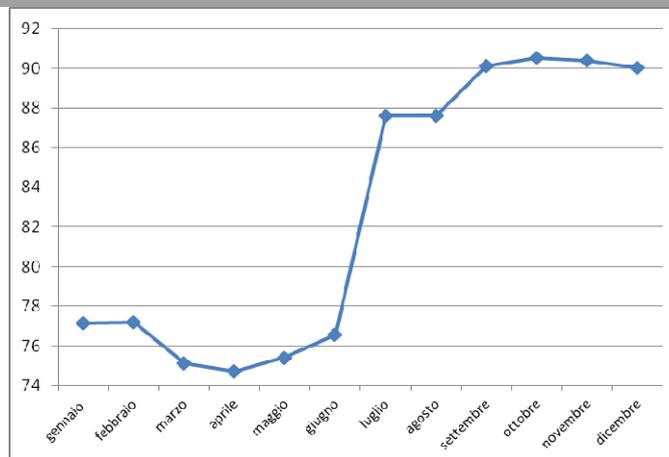
### Le condizioni degli anziani

Per gli anziani che frequentano i Centri Diurni, come per le Case residenza, il progetto assistenziale e il monitoraggio delle condizioni viene tenuto sotto controllo attraverso schede di valutazione e PAI. Periodicamente è anche redatto, esattamente come in Casa residenza, uno strumento di valutazione complessiva delle condizioni della persona, denominato BINA (Breve Indice di Non Autosufficienza). Annualmente una equipe dell'AUSL, certifica quali anziani frequentanti i Centri Diurni ordinari (non il Centro Diurno Demenze), presentino un grave disturbo comportamentale, come da DGR 1378/99. Al 31.12.2016 sono stati valutati in tale tipologia 19 persone.

### Assistenza erogata

La percentuale di copertura dei posti disponibili nei Centri Diurni è in crescita nella seconda parte dell'anno, dando un risultato complessivo migliore dell'anno precedente. Ciò – come già evidenziato - è frutto della chiusura del Centro Diurno "Il Sogno" e della redistribuzione degli utenti frequentanti quel Centro negli altri. Tale dato tiene conto dei posti occupati, in quanto assegnati agli utenti, ma al lordo delle loro assenze; il dato invece relativo alle giornate effettivamente frequentate, sempre sul totale dei posti disponibili, è 76,04%.

CENTRI DIURNI	2015	2016
% dei posti attivati sui posti disponibili	79,54	82,24



Percentuali di utilizzo anno 2016



## 2.1.3 – AZIONI E PROCESSI QUALIFICANTI DI NATURA ASSISTENZIALE

### Attività di animazione mensili nelle strutture per anziani dell'ASP

Nei servizi per anziani di ASP **animazione** significa **arricchire la vita delle persone**, stimolare le loro capacità, specialmente le capacità cognitive e sensoriali e supportare la ricerca del senso del vivere anche in questa fase della vita.

Il lavoro quotidiano degli animatori ha quindi come obiettivo quello di proporre attività progettate per offrire agli individui stimoli di natura manuale, sensoriale, relazionale, ponendo attenzione al rispetto delle capacità e delle inclinazioni personali, ai ritmi di vita e delle stagioni, alla cura delle atmosfere.

Nel corso del 2016 sono state quotidianamente proposte in tutti i servizi di ASP attività volte all'intrattenimento, alla socializzazione, alla stimolazione psico – sensoriale e cognitiva e al mantenimento delle abilità manuali. La programmazione di tali attività ha cadenza mensile, tiene conto della possibilità di lavorare sia in piccolo gruppo che individualmente, prevede iniziative di largo respiro, che coinvolgono tutti o molti gli anziani del servizio e altre di nicchia, per particolari target di utenza. Le iniziative tendono anche a scandire il passaggio delle stagioni, cercando di dare significato ai vari periodi dell'anno, evitando che ogni giorno sia uguale all'altro.

In occasione delle festività tradizionalmente più sentite si organizzano speciali festeggiamenti, spesso con il coinvolgimento dei famigliari e di altre realtà del territorio (scuole, associazioni, centri sociali, ecc.).



Nel quotidiano in tutti i servizi si possono osservare attività musicali, di norma svolte in collaborazione con il CEPAM, gruppi di ginnastica, proiezione di film, attività di narrazione, reminiscenza, raccolta di pezzi di cultura tradizionale (proverbi, modi di dire, ecc), lettura di giornali e/o riviste, giochi, sia con finalità di puro intrattenimento, che come attività specifica di stimolazione delle facoltà cognitive e attività di atelier con diversificati gradi di difficoltà, per adattare alle diverse capacità degli utenti. Queste le più significative attività di gruppo, ma una parte consistente dell'impegno delle animatrici e atelieriste è volta ad attività individuali sia verso anziani con buone abilità, che è importante mantenere, sia verso anziani che per le loro caratteristiche non riescono o non vogliono partecipare ad attività di gruppo.



Si cerca di offrire alle persone la possibilità di uscire dalla struttura, in gruppo o individualmente, per piccole gite, commissioni, momenti ludici o in risposta a desideri particolari come, ad esempio, la visita ai cimiteri.

In base all'utenza, agli interessi e alle capacità residue, sono anche proposte attività di cucina, di cura estetica, di orto o giardinaggio. Vi sono poi gli eventi organizzati in occasione delle ricorrenze del calendario, a partire dall'Epifania, per terminare con l'ultimo giorno dell'anno. In molte di queste ricorrenze tradizionali sono presenti bambini e ragazzi, sia come semplici visitatori, per porgere saluti e auguri, che come parte attiva di progetti che sono frutto di co-progettazione tra servizi e scuole.

Tra le attività che riguardano tutti i servizi vi sono i **PROGETTI AZIENDALI**, tra i quali ricordiamo:

- **Note e Ricordi**: uno spettacolo che viene realizzato ogni anno dal 2009. Si tratta della messa in scena di canzoni e racconti, con protagonisti gli anziani e i bambini di alcune classi di scuola primaria. Anche il luogo della rappresentazione, esterno ai servizi, presso il Circolo Sociale Pignal, dà il senso dell'importanza dell'evento e del contributo dei protagonisti. Per arrivare pronti al giorno della rappresentazione, si lavora nel corso di tutto l'anno, raccogliendo i ricordi degli anziani, sul tema deciso per l'edizione di quell'anno e preparando le canzoni con i maestri del Cepam, ideatori del progetto assieme all'Azienda;
- **Fattorie didattiche**: anche questo è un progetto storico che prevede l'uscita in fattoria didattica di piccoli gruppi di anziani. Le uscite, di mezza giornata o giornata intera, seguono un collaudato schema: in base al tema scelto per la giornata (che dipende dalla stagione e dalle produzioni della fattoria), si svolgono attività, si stimolano ricordi e si degustano cibi particolari. L'obiettivo è quello di stimolare i cinque sensi della persona. Complessivamente sono state effettuate, nel 2016, 36 uscite, delle quali 5 per la prima volta hanno riguardato adulti e ragazzi disabili. Gli anziani partecipanti sono stati 192 con 75 accompagnatori;
- **la Festa della Liberazione**: ogni anno il 25 aprile viene ricordato con iniziative in ogni servizio, con la partecipazione di alunni di classi che vanno dalle primarie alle superiori. E' possibile visitare le mostre, assistere alla testimonianza di un partigiano e/o di una staffetta, ascoltare ricostruzioni storiche, assistere alla proiezione di film. Il tutto grazie alla consolidata collaborazione con ANPI e ISTORECO;
- **M'illumino di meno**: da anni i servizi dell'Azienda aderiscono alla giornata del risparmio energetico, a metà febbraio, con diverse iniziative. In molti servizi partecipano alle iniziative alunni di scuole di diversa età, per la sensibilizzazione di tutte le generazioni al tema del risparmio energetico e della lotta allo spreco;
- **Giornata mondiale della Felicità**: ogni anno il 20 marzo, designato dall'ONU come giorno in cui rimarcare il diritto dell'uomo alla ricerca della felicità, in tutti i servizi dell'Azienda vi sono iniziative, quando possibile congiunte con le scuole limitrofe;
- **Libro parlato**: rivolta ad anziani con difficoltà di lettura, l'iniziativa è realizzata attraverso la convenzione con l'Associazione amici del libro parlato per i ciechi d'Italia "Robert Hollman" del Lions Club Verbania, con l'intermediazione del Lions Club "Ludovico Ariosto". Si tratta della distribuzione gratuita di audiolibri registrati a "vivavoce", disponibili su CD/MP3; nell'ambito di questa collaborazione a novembre sono stati donati ai nostri anziani audiolibri registrati dagli studenti del liceo Spallanzani.

Ogni anno vi sono poi delle **iniziative istituzionali** relative al compleanno di qualche struttura. Il 2016 è stato l'anno delle 15 candeline di "Villa le Mimose". Il 24 settembre, con ospiti, parenti, amici, operatori, associazioni e la comunità reggiana, si è aperta la festa con un concerto degli studenti della scuola media Amedeo Savoia Aosta. Il Presidente dell'ASP, Raffaele Leoni, ha ringraziato tutti coloro che hanno costruito in questi anni relazioni con il territorio, il quartiere e le associazioni. Alla presenza del Vice Sindaco del Comune di Reggio Emilia, Matteo Sassi e del Presidente di Farmacie Comunali Riunite, Annalisa Rabitti, il Presidente ha inaugurato la mostra fotografica dal titolo "Radici di memoria", una collettiva di scatti che ripercorre la storia della casa residenza. Durante la



mattinata la voce del soprano Annalisa Ferrarini, accompagnata al piano da Elisa Montipò, ha poi allietato i presenti.

La giornata si è conclusa nel pomeriggio con lo spettacolo di favole e racconti a cura della onlus "Casina dei bimbi" e con il taglio della torta Mimosa.



Vi sono inoltre progetti attivi in alcuni servizi e che nel 2016 hanno continuato ad essere alimentati come, ad esempio, la biblioteca, la produzione delle bambole Pigotte per l'UNICEF, in particolare nei Centri Diurni, la produzione di panni e cuscini per il canile/gattile Anime Randagie, il laboratorio di cucito "Antica Sartoria", la partecipazione a feste locali come quelle organizzate dai Centri Sociali o dalle Pro Loco dei territori di appartenenza.

Nel 2016, accanto ai progetti consolidati, hanno visto la luce **Nuovi Progetti**. Al Centro Diurno "Melograno" è stata allestita la mostra di burattini, aperta alla cittadinanza, "La nonna racconta", in collaborazione con la Fondazione Famiglia Sarzi e Gigliola Sarzi. Nell'ambito di questa iniziativa e in collaborazione con la scuola primaria Marco Polo, sono stati realizzati laboratori per la costruzione di burattini. Sempre al "Melograno", una volta al mese, la ginnastica si è trasformata in lezioni di balli di gruppo. Al Centro Diurno "Stella Polare" si sono accolti nelle attività pomeridiane, ragazzi dell'Oratorio Don Bosco, accompagnati dalla loro educatrice.

La Casa Residenza "I Tulipani" ha partecipato attivamente alla preparazione e realizzazione della manifestazione "Notti Rosa" a Massenzatico, ideata dal Circolo Arci La Capannina Paradisa. L'iniziativa, che si è svolta il primo fine settimana di giugno, ha lo scopo di restituire alla comunità, per viverli, luoghi e spazi che abitualmente non vengono popolati, ma solo attraversati e non vissuti. Il sabato ai "I Tulipani" si sono svolti il laboratorio di pittura e due laboratori di favole, con oltre 100 bambini e famigliari. La domenica mattina nel cortile della struttura sono sfilate auto d'epoca, al pomeriggio c'è stato un concerto del Coro Selvatico.

A Villa "Le Mimose", da gennaio 2016, viene organizzato "Mimos" nel salone degli appartamenti protetti, ogni 3° venerdì del mese, un pomeriggio con i volontari delle associazioni EMMAUS, AUSER, AIMA, Parrocchia zonale, gli anziani degli appartamenti protetti, gli anziani della Casa Residenza e il personale. Il progetto è nato nell'ambito della programmazione territoriale del Polo SUD e del tavolo di quartiere. Le proposte sono state molto varie: tombola, musica, film, cabaret. A queste iniziative



hanno partecipato anche persone del territorio, diventando opportunità per il quartiere e favorendo la costruzione di nuove relazioni di vicinato.

Gli spazi comuni degli appartamenti di Villa “Le Mimose” sono anche sede di incontro tra i volontari della “Casina dei bimbi” (Associazione che sostiene i bambini ammalati e le loro famiglie) e i bimbi. Si organizzano iniziative di gioco, con il coinvolgimento degli anziani degli appartamenti protetti. Sono stati anche realizzati da parte del teatro/lab dell’associazione, durante l’anno, due spettacoli in anteprima per gli anziani. Si sono creati forti legami, tanto che gli anziani sono stati invitati in montagna, d’estate, a trovare i bimbi durante la loro trasferta.

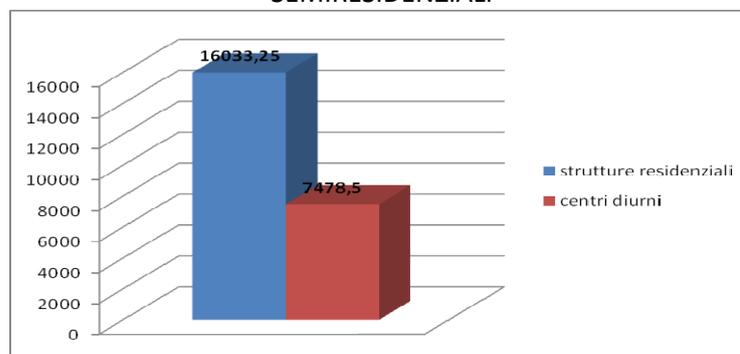
Con i volontari dell’associazione Degustibook si organizzano settimanalmente, a Mimose, incontri di lettura con ospiti della struttura. Sempre in quest’ambito, sono organizzate mensili iniziative di lettura, con sottofondo musicale, in collaborazione con la biblioteca di San Pellegrino.



Nel 2016 sono state proposte agli anziani di ASP **23.511,75** ore frontali di animazione (svolte direttamente con gli anziani, escluse le ore di progettazione, preparazione e riassetto). Il 68,2% delle ore sono state offerte agli ospiti delle Case Residenza e della Casa di Riposo (compreso il Centro Diurno “Arcobaleno”), il restante 31,8% agli ospiti dei Centri Diurni, compreso il Centro Diurno Demenza.

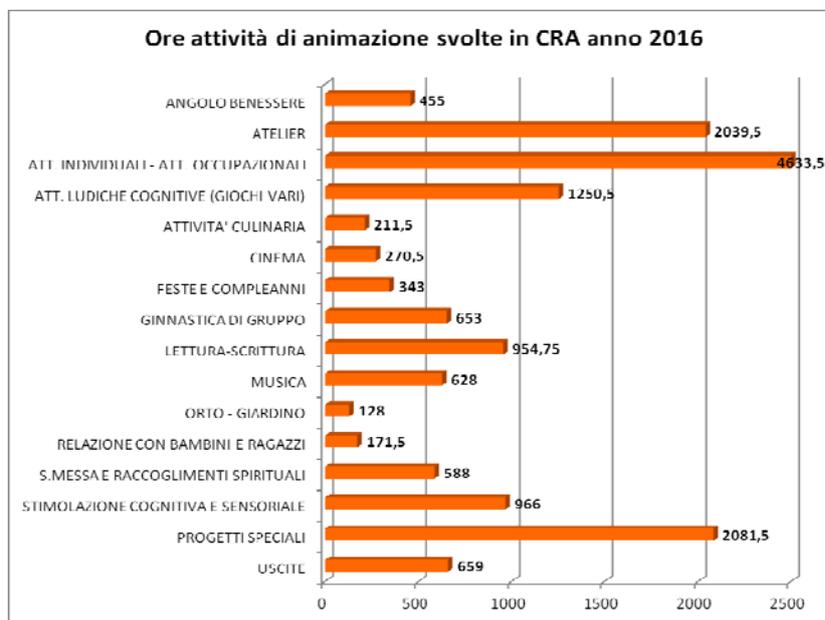
Rispetto al 2015, il totale delle ore è sostanzialmente stabile, con un leggero incremento, ma si modificano i pesi tra servizi residenziali, che decremantano del 2,6% e i servizi semi – residenziali, che crescono del 15,4%.

#### TOTALE ORE DI ANIMAZIONE OFFERTE NELL’ANNO 2016 NEI SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI



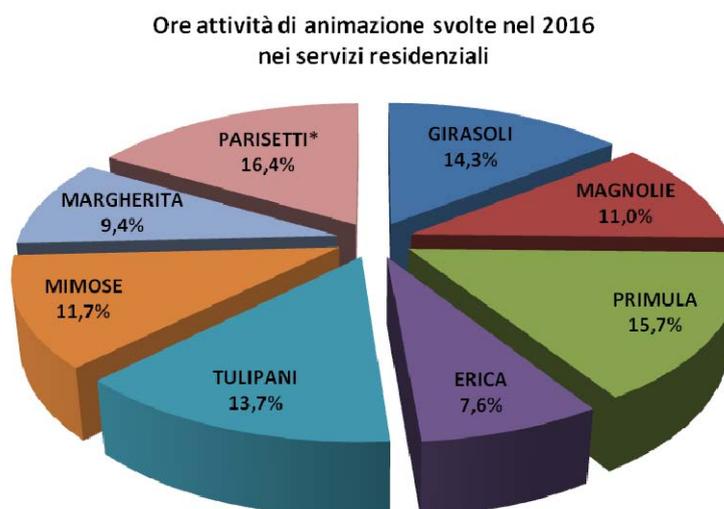


## RIPARTIZIONE DELLE ORE DI ANIMAZIONE PER TIPOLOGIA DI ATTIVITA' NEI SERVIZI RESIDENZIALI



Il mix delle attività presenta una distribuzione analoga agli anni passati. Le variazioni più significative riguardano l'incremento, in valori assoluti, delle ore dei progetti speciali, dell'atelier, delle uscite e delle stimolazioni cognitive e sensoriale. I decrementi più significativi riguardano, sempre in valori assoluti, le attività individuali e occupazionali, l'angolo benessere e la ginnastica di gruppo. Naturalmente il mix delle attività proposte segue le caratteristiche e le abilità degli anziani presenti e varia di anno in anno.

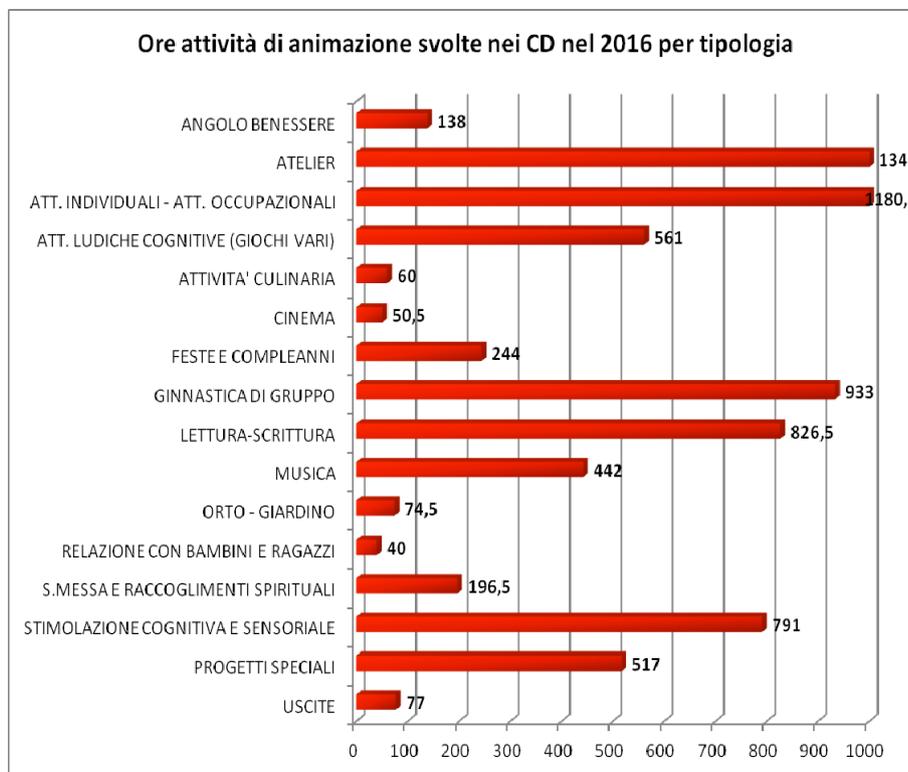
## RIPARTIZIONE PERCENTUALE DELLE ORE DI ANIMAZIONE NEI SERVIZI RESIDENZIALI ANNO 2016



\* Il dato di Pariseti comprende anche le ore del Centro Diurno Arcobaleno

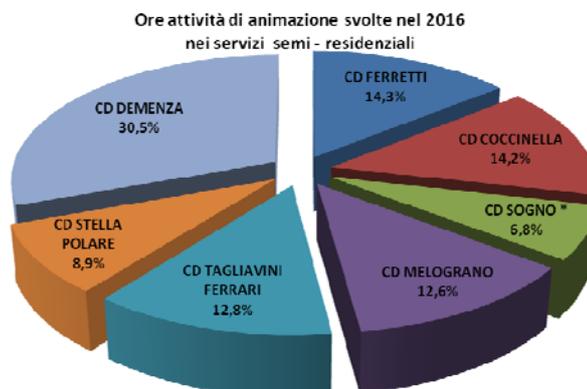


### RIPARTIZIONE DELLE ORE DI ANIMAZIONE PER TIPOLOGIA DI ATTIVITA' NEI SERVIZI SEMI - RESIDENZIALI



Le ore di animazione nei Centri Diurni mostrano un incremento significativo di alcune attività, quali, atelier, attività individuali e occupazionali, stimolazione cognitiva e sensoriale, lettura e scrittura. Di contro nessuna attività si riduce, in valori assoluti, in modo sensibile, salvo la ginnastica di gruppo.

### RIPARTIZIONE PERCENTUALE DELLE ORE DI ANIMAZIONE NEI SERVIZI SEMI - RESIDENZIALI ANNO 2016



\* Il dato del CD "Il Sogno" è relativo al periodo gennaio - giugno 2016

In moltissime delle attività di animazione sopra illustrate sono stati citati bambini e ragazzi delle scuole di ogni ordine e grado. In effetti è costante la ricerca di contatti e continuo è il tessere rapporti con queste realtà per poter costruire reali momenti di "intergenerazionalità". Vi è senza dubbio un grande piacere da parte degli ospiti di CRA e Centro Diurno nel ricevere i bambini delle scuole



dell'infanzia che, senza tanti imbarazzi, si arrampicano sulle ginocchia, o i ragazzi più grandi che con la loro allegria comunicano vita. Oltre questo è però maturata, sia nel personale interno che anche negli interlocutori esterni, la consapevolezza che questi sono veri momenti di scambio in cui non vi è una parte che dà e una che riceve, ma un arricchimento reciproco. Grazie a questo mutamento di prospettiva (sicuramente ancora in corso e molto lontano da essere patrimonio comune), si apprezzano insegnanti che riescono a superare mille ostacoli e vincoli (economici, burocratici, di consenso) e a portare le proprie classi all'interno dei servizi. Ovviamente il contrario è molto più difficile e ridotto a sporadiche esperienze con singoli anziani, le cui condizioni personali permettono loro di partecipare ad iniziative in classe.

Le occasioni sono veramente molte: da progetti studiati ad hoc, a ricorrenze da commemorare insieme (come il 25 aprile, la festa della donna, M'illumino dimeno), a momenti ludici come, ad esempio, il Carnevale, le feste di struttura, le iniziative del periodo natalizio e tanto altro.

Per fornire un parametro quantitativo di questo lavoro, si ricordano realtà con cui l'ASP è venuta in contatto:

Scuola dell'Infanzia	N° classi
S. Giuseppe	1
Barchi	2
Don Anselmo Morsiani	1
Nilde Iotti	5
Allende	1
Campi Soncini	1
La Gabbianella	2
Regina Mundi	2

Scuole Elementari	N° classi
Vasco Agosti	6
Carducci	2
Italo Calvino	1
Dante Alighieri	3
M.M. Boiardo	1
Madre Teresa di Calcutta	5
Marco Polo	4
Einstein	8
V. Ferrari	3
San Giovanni Bosco	1
Tricolore di Fogliano	2

Scuole Medie	N° classi
Amedeo Savoia Aosta	4
Fermi	1
S. Pertini	1
Don Pasquino Borghi	1
Galileo Galilei	5

Scuole Superiori	N° classi
Liceo Gaetano Chierici	1
Liceo Aldo Moro	1
Istituto Galvani Iodi	3
Istituto A. Motti	5
Istituto A. Zanelli	3

## Rapporti con il Territorio

### Le scuole e l'università

Oltre all'animazione, ASP incrocia i percorsi scolastici anche dando la propria disponibilità ad accogliere i tirocini. I tirocinanti OSS ospitati nei Centri Diurni sono stati 43, mentre 27 sono stati accolti in CRA, provenienti da 4 diversi Enti di Formazione. Un tirocinante aiuto cuoco è stato ospitato in CRA, come anche un tirocinante Animatore. In CRA sono anche stati presenti 2 ragazzi in alternanza scuola lavoro, provenienti da 2 licei.



La parte del leone, nelle presenze di tirocinanti, è però dell'Università. Nel 2016 sono stati inseriti nei servizi di ASP:

CORSO DI LAUREA	N° alunni
Infermieristica 1° anno	108
Infermieristica 3° anno (Progetto europeo ENM)	1
Fisioterapia	31
Logopedia	14
Tecnica della riabilitazione psichiatrica	2

Una cinquantina di studenti del corso di laurea magistrale in Ingegneria gestionale del Dipartimento di Scienze e metodi dell'ingegneria – DISMI di Unimore – Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, suddivisi in 10 squadre, hanno poi preso parte al progetto "Challenge" su problemi reali, proposti da organizzazioni e imprese, da risolvere con creatività e passione. ASP ha collaborato al progetto dell'Università assegnando ai ragazzi la sua sfida: come innovare il sistema di gestione e organizzazione dei trasporti. La soluzione elaborata prevederà l'introduzione di un software che favorisca un passaggio graduale dall'attuale gestione cartacea a un nuovo modello di informatizzazione già avviato in ASP. Lo scopo è quello di fornire uno strumento che aiuti l'organizzazione nella gestione presente e futura dei trasporti e che permetta di risparmiare tempo, denaro e risorse umane.

Il risultato di questa collaborazione è stato un prototipo di soluzione ideato dai ragazzi in risposta al challenge proposto dall'Asp, progettato e realizzato con passione a partire dai bisogni dell'Azienda, impiegando gli strumenti, le teorie e i metodi appresi nel corso di laurea.

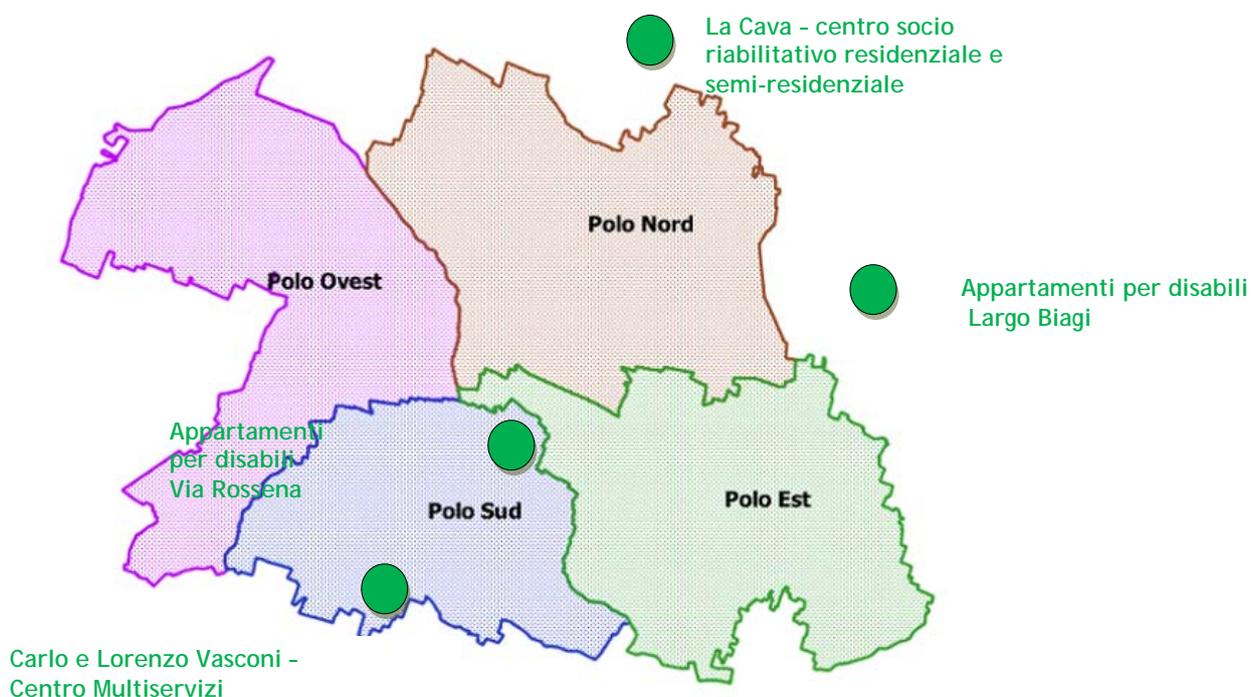
ASP ha inoltre offerto l'opportunità di inserimenti lavorativi a persone in condizione svantaggiata: nel 2016 n. 6 persone hanno dato il loro contributo alle attività aziendali con diversi compiti.

Asp inoltre accoglie in visita delegazioni di studenti universitari stranieri, in particolare ragazzi frequentanti USAC, il consorzio di università degli Stati Uniti con sede a Reggio Emilia: anche nel 2016 hanno visitato una delle strutture pubbliche rivolte agli anziani e i servizi proposti con un approccio interdisciplinare all'invecchiamento.





## 2.2 DISABILI



I servizi offerti dall'ASP a favore di persone adulte e minorenni con disabilità hanno, tra le loro finalità, la realizzazione di percorsi educativi per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale, di interventi assistenziali per sostenere l'autosufficienza e favorire l'autonomia personale e sociale e di attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita sociale, in particolare nella comunità locale.

I differenti servizi offerti si caratterizzano, pur nelle loro differenti modalità di accoglienza e sostegno, per il perseguimento di obiettivi comuni quali:

- assicurare un'accoglienza qualificata alla persona con disabilità in un ambiente protetto e competente;
- supportare ciascun ospite attraverso un approccio di carattere educativo, al fine di sostenere non solo il benessere fisico e materiale ma anche lo sviluppo personale, l'autostima, l'inclusione sociale;



- favorire le condizioni di socializzazione;
- offrire attività ed interventi individualizzati volti all'acquisizione di un'identità personale positiva e alla promozione degli interessi e delle attitudini di ciascuno;
- orientare e sostenere, in base alle caratteristiche personali, l'ingresso nel mondo della cittadinanza attiva;
- mantenere e potenziare le abilità di ciascuno contrastando cronicizzazioni o possibili regressioni;
- sostenere il nucleo familiare, in collaborazione con la rete dei servizi.

## 2.2.1- STRUTTURE COMUNITARIE RESIDENZIALI

### Centro socio-riabilitativo residenziale per disabili adulti "La Cava"

Il Centro socio-riabilitativo residenziale "La Cava" è un servizio socio-sanitario destinato a persone con disabilità fisica, intellettiva o plurima con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale, prive del sostegno di familiari o per i quali non sia possibile la permanenza nella propria abitazione.

Il Centro ha tra le proprie finalità quelle di garantire percorsi educativi per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale, interventi assistenziali per sostenere l'autosufficienza e favorire attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita sociale, in particolare nella comunità locale. In relazione ai bisogni dei singoli ospiti ed in accordo con l'AUSL territorialmente competente, vengono garantiti assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi.

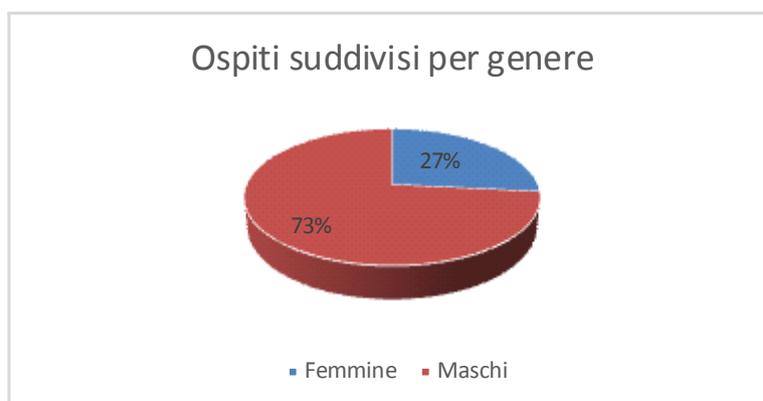
La capacità di accoglienza è fissata in un massimo di 18 persone con disabilità fisica, intellettiva o plurima di entrambi i sessi e di età tra i 18 e i 65 anni.

Le rette del Centro Socio Riabilitativo residenziale per disabili adulti sono stabilite da provvedimenti regionali e rese esecutive attraverso i Contratti di Servizio, aggiornati annualmente, che determinano il sistema di remunerazione del Servizio accreditato.

In esso lavorano un numero di Educatori e Operatori Socio Sanitari stabiliti dalla normativa vigente e definiti annualmente nel Contratto di Servizio tra A.U.S.L. e A.S.P. .

**Modalità di accesso:** acquisito il parere favorevole del Coordinatore, l'accoglienza e la composizione del gruppo degli ospiti del Centro è scelta e richiesta dai competenti Servizi sociali e sanitari, ai sensi dell'art. 7 della L.R. 2/2003, che provvederanno anche alla definizione del Progetto di vita e di cure di ciascun ospite attraverso la valutazione dell'Unità di Valutazione Handicap (UVH). La richiesta di accoglienza è seguita da uno o più incontri conoscitivi tra gli operatori del Servizio sociale, il Coordinatore del Centro, l'ospite e la sua famiglia.

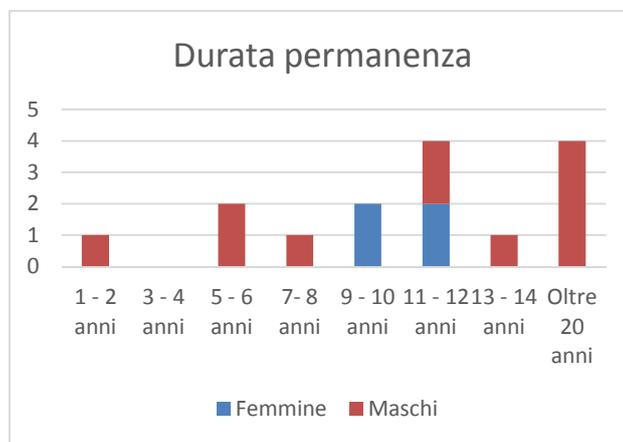
Al 31 dicembre 2016 gli ospiti del Centro Residenziale sono 15 in totale con 4 donne e 11 uomini.



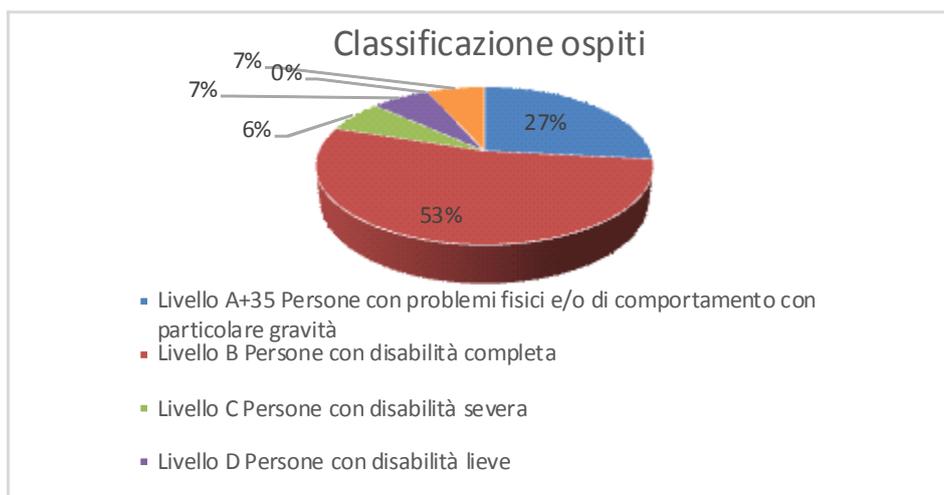
La maggior parte degli ospiti ha un'età compresa tra i 40 e i 49 anni, anche se l'età media si colloca intorno ai 37 anni.



I tempi di permanenza sono particolarmente significativi per gli ospiti del Centro; ben quattro di loro sono stati accolti da oltre vent'anni. Il periodo di permanenza medio è di oltre 13 anni. Questo sta a significare che Il Centro è a tutti gli effetti "la casa" di queste persone e ne va tenuto conto nell'arredamento e nello stile che si offre.



La maggioranza assoluta degli ospiti è portatore di disabilità completa o con problemi fisici e di comportamento classificati come molto gravi.



### Programmazione della giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività deriva da un'attenta osservazione dei desideri, delle esigenze e dei ritmi di vita di ciascun ospite. Partendo dalle caratteristiche degli ospiti sono stati costruiti laboratori e attività di vario genere, alcuni finalizzati ad attività espressive, altri intesi come luoghi in cui svolgere una piccola attività utile al funzionamento della "casa"; vengono promosse inoltre molte attività ed esperienze all'esterno per permettere alle persone accolte di svolgere esperienze significative in luoghi "altri"; vengono curati con attenzione e premura gli ambienti e i gesti della quotidianità, attraverso i quali vengono veicolati gli apprendimenti, avendo cura del benessere di ciascuno.

La giornata tipo organizzata per gli ospiti prevede:

- cura della persona (con particolare attenzione alle esigenze di ciascun ospite);
- colazione,
- attività all'interno e all'esterno della comunità che devono rispondere agli obiettivi individuati nei progetti individuali di ciascun ospite;
- igiene e preparazione al pranzo;



- pranzo e riordino sala da pranzo;
- igiene e riposo pomeridiano;
- attività all'interno e all'esterno della comunità;
- merenda;
- relax;
- igiene e preparazione alla cena;
- cena e riordino sala da pranzo;
- momento camomilla (è un momento di condivisione della giornata);
- relax, tv, momento di socializzazione e riposo notturno (con orari diversi in base alle esigenze di ciascun ospite).

Vi è una programmazione dettagliata (esplicitata nel Piano di Lavoro, nei PEI e nella programmazione giornaliera e settimanale) anche per quanto riguarda la cura e l'igiene della persona in base alle caratteristiche individuali e ai bisogni specifici. E' comunque prevista ed effettuata per ogni ospite **la doccia quotidiana**.

Si cerca di prestare molta attenzione alla costruzione di un ambiente di vita che abbia un senso di familiarità e di calore. Al centro c'è la valorizzazione dell'ospite con le sue esigenze e le sue caratteristiche, senza che questo danneggi o limiti la libertà di ciascuno se non nell'interesse collettivo.

Di particolare rilevanza è la **RIUNIONE SETTIMANALE CON GLI OSPITI** che si svolge il mercoledì pomeriggio con la presenza di tutti gli ospiti, il Responsabile del Centro e alcuni altri operatori. E' un momento di confronto e ascolto delle esigenze, proposte, lamentele, desideri degli ospiti ed è anche un momento di verifica dell'andamento della "Casa". Da queste riunioni sono nate molte idee che hanno portato a progetti, gite, cambiamenti organizzativi delle attività e sono di particolare aiuto sia agli operatori che agli ospiti stessi.

### **Attività svolte all'interno e all'esterno della comunità**

E' importante capire il lavoro pedagogico e culturale che sta a monte della programmazione. Le strutture residenziali per disabili adulti rischiano di essere "luoghi stigmatizzanti" e serve un lavoro culturale e formativo continuo e costante per operatori, famigliari e cittadini per far cambiare questa idea. Bisogna aprire le porte di questi luoghi e permettere alle persone di entrare e a chi le abita di uscire in contesti "normali e normalizzanti", pur accogliendo e custodendo le loro specificità. Le modalità relazionali - sia tra operatori che tra operatori e persone accudite e tra queste tra loro - devono esprimere "gioia di stare e fare insieme".

Queste "strutture" possono diventare luoghi dove ognuno può essere sé stesso esprimendo i propri desideri e le proprie paure senza timore di essere giudicato, luoghi in cui si sperimenta "la gioia della debolezza" e del bisogno dell'altro.

### **BOTTEGA ARTIGIANA OSARE**



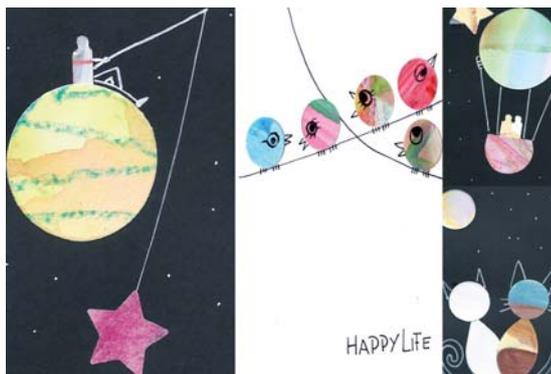
La Bottega artigiana "OSARE" prende vita dall'esperienza decennale dei laboratori espressivi realizzati presso il Centro Socio Riabilitativo Residenziale "La Cava" di ASP. Alla lunga sperimentazione, si è aggiunta nel 2016 la volontà di trasformare il risultato di questi laboratori in una reale occasione "lavorativa" per i partecipanti. Le conseguenti esperienze dei mercatini consentono interazione e integrazione sul territorio, restituendo soddisfazione e giusto valore alle capacità e abilità di ognuno. La Bottega Osare e i laboratori, offrono agli ospiti della struttura la possibilità di apprendere tecniche di lavorazione tradizionali e sperimentali con il legno, colorazione ritaglio e incollaggio di carta e cartone: sono inoltre "luogo" di scoperta e rielaborazione del proprio mondo interiore e del proprio vissuto attraverso l'utilizzo creativo della scrittura e del disegno.



I laboratori si svolgono:

- Lunedì e venerdì mattina presso il Centro Professionale “Simonini” (Falegnameria).
- Martedì e Mercoledì pomeriggio nell’atelier di “Cava” (Lavorazione carta e cartone).
- Giovedì pomeriggio (Ricerca espressiva e innovazione, preparazione alla vendita).

Il 2016, come anno di sperimentazione di Bottega, ha visto gli ospiti coinvolti in diversi mercatini e preparazione di piccole bomboniere per cresime, comunioni, ecc.



#### **CARITAS**

Nell’anno 2016 si è avviata una collaborazione con la mensa Caritas di via dell’Aeronautica. Durante la settimana, all’interno del laboratorio di cucina di “Cava” vengono realizzate delle torte che l’ultima domenica di ogni mese, alcuni ospiti, accompagnati dall’educatore, donano alla mensa Caritas.

#### **PACCHI ALIMENTARI**

Nel 2016 è iniziata una collaborazione con la parrocchia di Villa Sesso (RE) per il reperimento di generi alimentari e il confezionamento di pacchi alimentari che la parrocchia provvede poi a distribuire alle famiglie bisognose dell’area circostante. Il primo giovedì di ogni mese due ospiti, insieme a un operatore e a un volontario della parrocchia, vanno al centro di raccolta di Calerno dove reperiscono il cibo che viene poi portato in parrocchia. Al pomeriggio quattro ospiti, insieme a due operatori e ad una volontaria, provvedono al confezionamento dei pacchi alimentari, all’interno dei locali della parrocchia.

#### **COLLETTA ALIMENTARE**

Da circa due anni alcuni ospiti della Comunità partecipano, insieme ad un educatore e ad alcuni volontari della Parrocchia di Villa Sesso, alla raccolta di generi alimentari presso il Centro Commerciale che ogni anno (due volte all’anno) il Banco Alimentare organizza in tutte le città italiane.

#### **AIUTO CUOCHI**

Da alcuni anni 5 ospiti hanno l’idoneità per svolgere piccoli lavori di cucina. Una ospite tutte le mattine si reca al “lavoro” presso la “Casa di Risposo della Parrocchia di San Pellegrino” come aiuto in cucina. Due ospiti a giorni alterni aiutano la cuoca del Centro nelle mansioni di cucina (pulizia verdure, lavaggio stoviglie, sistemazione prodotti). Agli altri due ospiti viene dedicato del tempo ad hoc per imparare alcune mansioni in cucina.

#### **ATTIVITÀ DOMESTICHE**

Tutti gli ospiti, a seconda delle capacità e rispettando i tempi di realizzazione talvolta con l’auto degli educatori, sono impegnati nelle attività domestiche quotidiane della struttura.

#### **GAST - ABILITY GYM**

Gli ospiti de “La Cava” partecipano alle attività organizzate da Gast-Ability, un’attività sportiva che si svolge in due palestre della città di Reggio Emilia. Grazie al movimento e al divertimento i ragazzi sperimentano lo stare in squadra, la competizione, le loro abilità ma soprattutto instaurano relazioni con allenatori e compagni. Il mese di maggio è dedicato alla preparazione delle Olimpiadi (GAST



Olimpics) che si realizzano presso il campo di atletica “Camparada”, momento di sport e festa. A questa attività partecipano 4 ospiti del Centro Residenziale “La Cava”.

#### **GAST - BASKET**

L’attività di basket è rivolta a persone con abilità motorie e capacità cognitive che possono permettere loro di integrarsi e partecipare ad un’iniziativa sicuramente più complessa dell’ability gym. Sono coinvolti tre ospiti del Centro Residenziale. La squadra di basket partecipa a tornei, a volte anche fuori regione, e si esibisce in momenti dimostrativi al Palasport di Reggio Emilia, durante le partite della squadra Grissin Bon, nelle pause tra i tempi di gioco.

#### **SCRITTURA CREATIVA / GIORNALINO**

Nell’anno 2016 si è pensato di integrare attività di lettura/scrittura, precedentemente organizzate presso il Centro Residenziale Socio Riabilitativo “La Cava” e di dare il via alla creazione di un giornalino dal titolo “*ESCE QUANDO RIESCE*” (nel 2016 sono usciti due numeri), con la partecipazione fissa di 4 ospiti, più altri 2 a carattere più sporadico, in cui scrivere di eventi avvenuti all’interno della comunità e, a seconda degli interessi personali, articoli su argomenti a scelta degli ospiti. E’ un’attività a cadenza settimanale. Il fine è di recuperare, potenziare o anche solo impedire il decadimento di abilità legate alla scrittura, alla lettura e all’uso del pc. All’interno di questa attività e come frutto di questa esperienza a dicembre gli ospiti hanno scritto una lettera al Papa, collaborando tra loro, dopo circa 20 gg hanno ricevuto la risposta da un collaboratore del Papa.

#### **MUSICA**

L’attività di musica è impostata su modalità più ricreative che didattiche e ha come obiettivo l’incontro tra gli ospiti del centro diurno e quelli del residenziale, ubicati nella stessa area cortiliva. La formula base prevede infatti due gruppi (3/4 ospiti residenziali +3/4 ospiti diurni ciascuno) che per 45 minuti a gruppo si trovano nella palestra del centro diurno ad ascoltare musica e a fare giochi d’interazione sociale, sempre basati sulla musica. Con l’arrivo della bella stagione, si è passati invece ad un unico grande gruppo che partecipa all’attività all’aperto, chi ballando, chi giocando al pallone, sempre al ritmo della musica.

#### **FALEGNAMERIA**

L’attività di falegnameria è iniziata in via sperimentale all’inizio del 2014 per diventare un vero e proprio luogo e tempo lavorativo a fine del 2014 con una Convenzione con la Fondazione “Simonini” e la Coop.va “Calicanto”.

L’attività consiste in un lavoro manuale e creativo, all’interno del quale far emergere e accrescere le capacità e competenze degli ospiti partecipanti (un gruppo di quattro). Ci si occupa del recupero del legno (pallett, scarti produttivi), della levigatura, del taglio e del montaggio degli oggetti progettati dall’operatore o dagli ospiti stessi. L’operatore nella fattispecie segue da vicino ognuna delle fasi del processo e osserva e aiuta i singoli ragazzi al lavoro, dando loro (in base alla competenza acquisita o a quella che potrebbe emergere perché potenziale) la mansione appropriata per rendere efficace il processo produttivo.

I prodotti realizzati sono dei più vari: un tavolo, una panchina (per la quale sono state fatte tre richieste da parte di persone esterne alla comunità), scatole di varia dimensione, una serie di fiori di legno (disegnati e realizzati quasi totalmente dagli ospiti – taglio a parte) più altre piccole opere per la Coop.va “Calicanto” e la Fondazione (porta bottiglie, bomboniere in legno). Ogni partecipante ha la possibilità di affinare le proprie competenze, esplorare nuove possibilità, interagire con il mondo dell’artigianato e vedere realizzate alcune delle proprie idee.

Il lavoro è strutturato in maniera tale che ognuno possa avere qualcosa da fare, prendendo parte ad un sistema “produttivo” completo.

Ad ognuno di loro è fornita l’attrezzatura di sicurezza di base: guanti, grembiuli, scarpe antinfortunistiche e mascherine.



#### **ATELIER PRESSO CAMPO ESTIVO PARROCCHIALE**

Nell'anno 2016 si è anche sperimentata l'esperienza dell'Atelier/Bottega presso il campo giochi organizzato dalla Parrocchia di Sesso durante il mese di giugno. Questo progetto ha visto coinvolti 4 ospiti del Centro assieme a due educatori che per tre pomeriggi di giugno hanno insegnato, durante un laboratorio di bricolage, a circa 30 bambini alcune tecniche di bricolage con la costruzione di oggetti. L'esperienza è stata molto significativa ed entusiasmante. Gli ospiti erano attesi dai bimbi "in religioso silenzio" e grande ammirazione. Gli ospiti hanno potuto sperimentare che possono assolutamente essere portatori di "saperi" e "abilità".

#### **LABORATORI E MOMENTI DI SOCIALIZZAZIONE PRESSO L'AZIENDA AGRICOLA "EREDITÀ DAL PASSATO"**

Nell'anno 2015 è iniziata, ed è tutt'ora presente, una significativa amicizia e collaborazione con i proprietari dell'Azienda Agricola "Eredità dal passato" di Montechiarugolo (PR) che ha visto diversi ospiti di Cava coinvolti una volta a settimana durante il periodo estivo in laboratori e diverse attività legate all'agricoltura. Sono stati frequenti i momenti conviviali con pranzi e grigliate e questa amicizia ha portato anche i proprietari della Fattoria a partecipare a feste e pranzi all'interno del Centro.

#### **USCITE PER ACQUISTI E PASSEGGIATE**

Le uscite per acquisti riguardanti i bisogni della casa e delle attività che vengono svolte sono quotidiane, così come le passeggiate. Si è reputato importante cercare di radicarsi nel territorio in cui la "casa" è ubicata, mantenendo relazioni con i diversi attori dalla parrocchia ai diversi negozi. Questo rende più famigliari le relazioni tra gli ospiti e le persone che vivono il territorio.

### **PROGETTI SPECIFICI DEL 2016**

#### **FATTORIE DIDATTICHE**

Gli ospiti del Centro hanno partecipato a 4 uscite assieme ad alcuni ospiti del Centro Diurno e sono stati coinvolti in laboratori specifici per ogni fattoria.

#### **LA LUCE NEGLI OCCHI**

Laboratori organizzati per i Servizi per disabili ai Musei Civici in collaborazione tra Servizio Handicap Adulto e Musei Civici di Reggio Emilia. Gli ospiti hanno partecipato ad alcuni laboratori e visitato la mostra finale.

#### **GITE SVOLTE DAGLI OSPITI DEL CENTRO RESIDENZIALE NEL 2016**

Anche le gite sono il frutto di un lavoro educativo e collegiale anche con gli ospiti. Spesso partono da richieste degli ospiti stessi o dagli educatori per aumentare il ventaglio di interessi e stimoli. Si dividono in gite culturali e gite di puro relax e divertimento. Nel 2016 sono state 32 le gite organizzate.

#### **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

I rapporti con le famiglie sono formali e informali:

- Quelli formali sono durante la condivisione del PEI, gli incontri con i Servizi Sociali e quelli plenari due volte l'anno (giugno e dicembre) in cui si presentano le attività e le proposte che il Centro fa per quel periodo e si ascoltano i desideri, problemi e riflessioni dei famigliari. Sono sempre seguiti da momenti conviviali molto apprezzati.



- Quelli informali nelle visite ai propri famigliari, in molti casi settimanali o anche più, nelle telefonate e ogni qualvolta se ne ravvisi il bisogno.

### Appartamenti per cittadini disabili a diversi livelli di autonomia

Appartamenti per l'accoglienza di cittadini disabili in gruppi appartamento e loro accompagnamento in soluzioni abitative emancipate a diversi livelli di autonomia, sperimentando azioni di micro-welfare (sede di via Rossena,8)

Come descritto nella Sezione I, il servizio è rivolto a persone con disabilità medio-lieve e intende strutturare un'offerta di residenzialità differenziata.

La maggior parte degli occupanti è di età compresa tra i 26 e i 62 anni e l'età media si colloca intorno ai 46 anni. I tempi di permanenza sono particolarmente significativi per gli occupanti degli appartamenti. Ben 3 di loro sono stati accolti da oltre 12 anni. Il periodo di permanenza medio è di oltre 7 anni.

**Modalità di accesso:** la composizione del gruppo degli ospiti di questo articolato progetto di residenzialità emancipata è concordata con i competenti Servizi sociali e sanitari, ai sensi dell'art. 7 della L.R. 2/2003, in sede di Unità di Valutazione Handicap (UVH).

Appartamenti per l'accoglienza di cittadini disabili in gruppi appartamento e loro accompagnamento in soluzioni abitative emancipate a diversi livelli di autonomia, sperimentando azioni di micro-welfare (sede di largo Biagi 4)

Fanno parte dello stesso Servizio rivolto a persone con disabilità medio-lieve, sono sempre appartamenti a disposizione degli ospiti 365 giorni all'anno, in quanto residenza principale degli ospiti, se non unica, e in particolare nella sede di Largo Biagi sono disponibili 3 appartamenti (per 2 persone ciascuno, per un totale di 6 posti) per la residenzialità di soggetti a medio livello di emancipazione. Questo Servizio è dotato, inoltre di un quarto appartamento destinato al progetto sperimentale di "Portierato sociale".

L'obiettivo fondante del "Portierato sociale" è sperimentare un'azione di micro-welfare leggera, agile e innovativa, volta a fornire sostegno non professionale, ma di prossimità alle persone abitanti nei tre appartamenti di Largo Biagi di proprietà dell'ASP, al fine di rendere maggiormente sostenibili i progetti di residenzialità emancipata.

**Modalità di accesso:** la composizione del gruppo degli ospiti di questo articolato progetto di residenzialità emancipata è concordata con i competenti Servizi sociali e sanitari, ai sensi dell'art. 7 della L.R. 2/2003, in sede di Unità di Valutazione Handicap (UVH).

## 2.2.2- CENTRI E STRUTTURE SEMI-RESIDENZIALI

### Centro socio-riabilitativo semiresidenziale per disabili adulti "La Cava"

Il Centro socio-riabilitativo semiresidenziale "La Cava" è un servizio socio-sanitario destinato a persone con grave disabilità fisica, intellettiva o plurima con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale. Il centro semiresidenziale diurno ha tra le proprie finalità garantire percorsi educativi per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale, interventi assistenziali per sostenere l'autosufficienza e favorire l'autonomia personale e sociale, attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita sociale, in particolare nella comunità locale. In relazione ai bisogni dei singoli utenti ed in accordo con l'Azienda USL territorialmente competente vengono garantiti assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi.



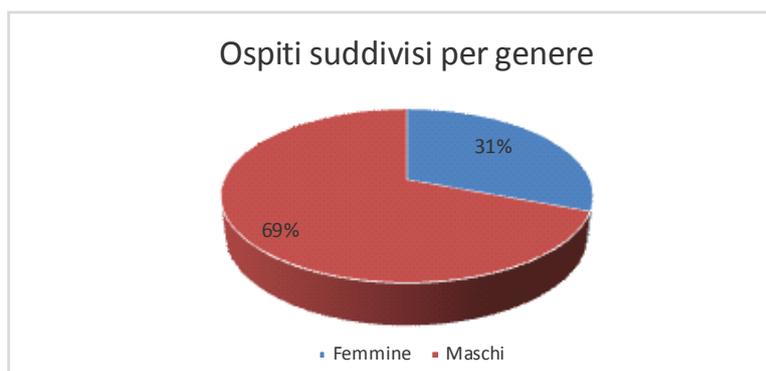
Il Centro può accogliere in forma semiresidenziale un massimo di 16 persone con disabilità fisica, intellettiva o plurima di entrambi i sessi e di età compresa tra i 18 e i 65 anni.

Le rette del Centro Socio Riabilitativo semiresidenziale per disabili adulti sono stabilite da provvedimenti regionali e rese esecutive attraverso i Contratti di Servizio, aggiornati annualmente, che determinano il sistema di remunerazione del Servizio accreditato.

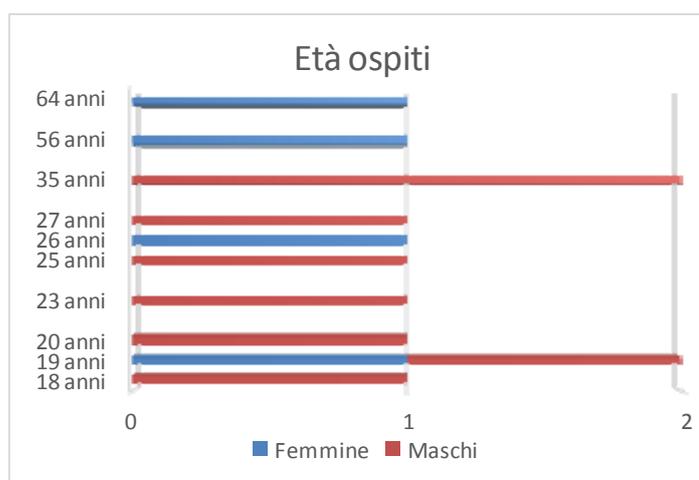
In esso lavorano un numero di Educatori e Operatori Socio Sanitari stabiliti dalla normativa vigente e definiti annualmente nel Contratto di Servizio tra A.U.S.L. e A.S.P. REGGIO EMILIA "Città delle Persone".

**Modalità di accesso:** acquisito il parere favorevole del Coordinatore, l'accoglienza e la composizione del gruppo degli ospiti del Centro è scelta e richiesta dai competenti Servizi sociali e sanitari, ai sensi dell'art. 7 della L.R. 2/2003, che provvederanno anche alla definizione del Progetto di vita e di cure di ciascun ospite attraverso la valutazione dell'Unità di Valutazione Handicap (UVH). La richiesta di accoglienza è seguita da uno o più incontri conoscitivi tra gli operatori del Servizio sociale, il Coordinatore del Centro, l'ospite e la sua famiglia.

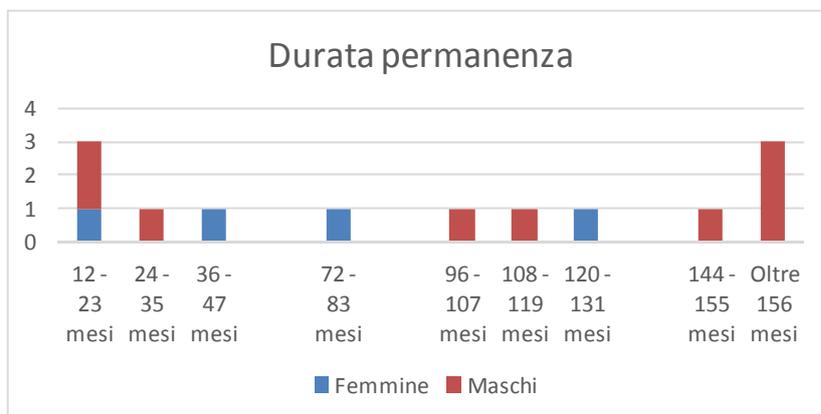
Al 31 dicembre 2016 frequentavano il Centro 13 ospiti con una maggioranza di uomini rispetto alle donne, di questi n. 5 erano a tempo pieno e n. 8 a part-time. Tali numeri, rapportati a teste equivalenti, corrispondono a n. 8,9 utenti.



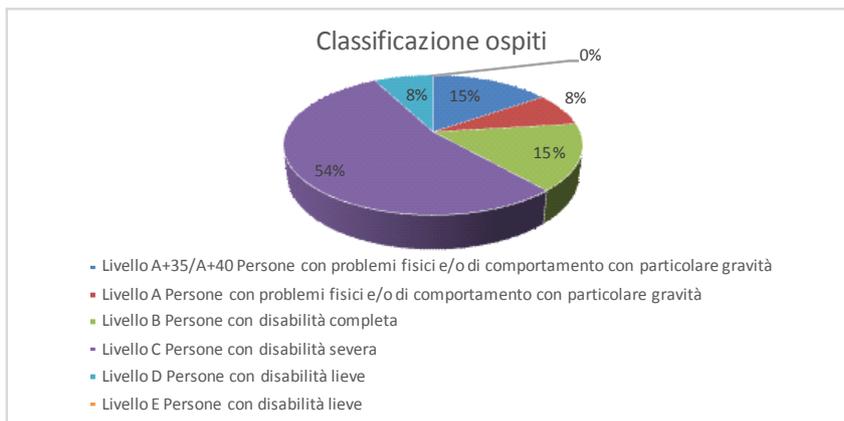
L'età media degli ospiti che frequentano il Centro è poco più alta di 31 anni, con la maggioranza delle persone che si collocano tra i 18 e i 30 anni.



I dati della durata della frequenza mostrano una media molto alta: gli ospiti presenti al 31 dicembre 2016 infatti frequentano il Centro semiresidenziale La Cava in media da più di otto anni, con punte che arrivano a superare i 17 anni.



La maggioranza degli ospiti del Centro è portatore di quella che è stata valutata come disabilità di livello severo, con la presenza anche di una consistente percentuale di ospiti con livelli di disabilità giudicati ad un livello molto più grave.



#### ATTIVITA' EDUCATIVE E RICREATIVE PER LA PROMOZIONE DELLA QUALITA' DELLA VITA E IL BENESSERE DEGLI OSPITI DEL CENTRO

Le attività proposte agli ospiti del Centro sono diversificate in vari sottogruppi e possono avere periodicità annuale o essere concentrate in alcuni periodi specifici dell'anno.

Un primo gruppo di attività, che sono proposte durante tutto l'anno, ha come obiettivi prioritari l'acquisizione, il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie personali, delle abilità relazionali e sociali e delle capacità cognitive oltre a consentire la partecipazione al funzionamento della "casa". Sono attività quali: attività domestiche, attività con gli animali, uscite per acquisti e bricolage.

Un secondo gruppo di attività, sempre proposte durante tutto l'anno, ha come obiettivi prioritari l'acquisizione, il mantenimento e lo sviluppo di competenze comunicative, relazionali e cognitive con la partecipazione diretta degli ospiti al funzionamento del servizio. Nello specifico sono: laboratorio di computer, laboratorio di comunicazione (con la lettura del giornale, la scrittura, giochi da tavolo, dialoghi e momenti relazionali in coppia o a piccolo gruppo), l'equipe dei ragazzi che prevede un momento in cui vengono favorite conversazioni e confronti tra gli ospiti su temi d'interesse generale, proposte e valutazione delle attività svolte presso il Centro.

Un terzo gruppo di attività ha come obiettivi primari il rilassamento e lo sviluppo degli interessi personali e della relazione e ha visto attività svolte durante tutto l'anno, quali: la frequentazione della biblioteca, la danza (durante la quale vengono proposte attività di rilassamento, ballo e danza creativa), giochi a tavolino, musica, passeggiate, piscina; queste attività vengono



orientate anche alla stimolazione delle abilità cognitive e motorie e allo sviluppo delle abilità sociali. L'atelier "raccontarti" (un atelier espressivo sull'incontro e lo scambio tra partecipanti), l'atelier "espressione d'arte" (per stimolare gli ospiti alle tecniche artistiche), il laboratorio di danza (con la partecipazione a un'esperienza presso i locali della scuola di danza Arcadia) e l'animazione musicale.

Un ultimo gruppo di attività ha come obiettivi specifici lo sviluppo delle autonomie e delle abilità sociali, l'ampliamento del bagaglio di esperienze e di conoscenze individuali, la partecipazione alla vita e agli eventi della città, il rilassamento e la stimolazione di nuovi interessi e avviene attraverso: uscite al parco, uscite in centro e gite con l'utilizzo di mezzi pubblici o proponendo passeggiate, frequentazione di fiere, mercati, mostre, musei, luoghi pubblici in generale di solito in fascia mattutina, prevalentemente nel periodo estivo secondo apposita programmazione.

#### **ATTIVITÀ SPECIFICHE SVOLTE NEL CORSO DEL 2016**

Relazioni: con il progetto denominato "RELAZIONI" si è organizzata la programmazione delle attività estive 2016

Fattorie Didattiche: un progetto organizzato dall'ASP grazie al quale è stato possibile partecipare a 5 uscite, di cui 4 con centro residenziale (Biogold, Cocconi Matteo, Il Focolare, Antica golena del Boscone) e una con centro Vasconi (La Meridiana).

La luce negli occhi: si è strutturato con laboratori organizzati per i Servizi per disabili ai Musei Civici in collaborazione tra Servizio Handicap Adulto e Musei Civici di Reggio Emilia. Abbiamo partecipato ad alcuni laboratori e visitato la mostra finale.

Rapporti con le famiglie: la condivisione del PEI, gli incontri con i Servizi Sociali e quelli plenari due volte l'anno (giugno e dicembre) in cui si presentano le attività e le proposte che il Centro propone per quel periodo e si ascoltano i desideri, i problemi e le riflessioni dei famigliari.

### **Centro Multiservizi "Carlo e Lorenzo Vasconi"**

Il Centro si rivolge a persone minorenni in carico alla SOC- NPIA di Reggio Emilia, in fascia d'età 11-17 anni, frequentanti la scuola e, di norma, con progetto di vita orientato al Centro Diurno per Adulti, offrendo servizi diversificati in base alle esigenze individuali e all'età stessa.

Attualmente si rivolge complessivamente a 18 famiglie e comprende:

- una struttura per le attività educative, per una compresenza massima di 8 ospiti (progetti full-time e part-time);
- interventi di sostegno individuali;
- attività in ambienti di vita dei minori: domicilio, scuola, campi gioco, aggregazioni per il tempo libero, lo sport, la socializzazione, ecc.

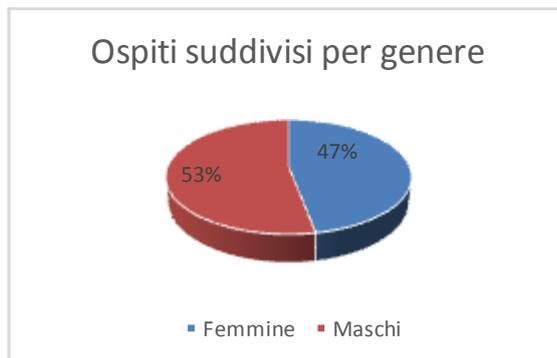
Il Centro è aperto 48 settimane all'anno (11 mesi). E' prevista una chiusura di 20 giorni lavorativi l'anno, di norma distribuiti nei periodi di chiusura delle scuole (vacanze invernali e periodo estivo) e in occasione di alcuni "ponti".

Le attività del Centro possono quindi esplicitarsi in tutti gli ambiti sopra descritti e riguardare in modo esemplificativo: attività ludiche, motorie, assistenziali, espressive, educative, di sostegno alla comunicazione e socializzazione, oltre a rapporti con la famiglia e la scuola.

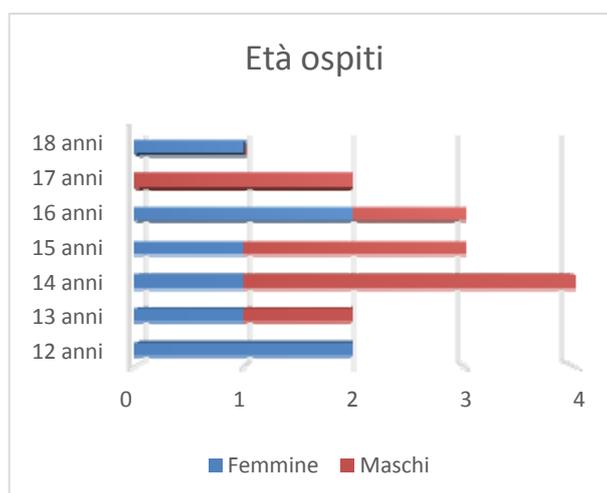
In particolare nel corso del 2016 è stato avviato "RELAZIONI" un percorso articolato su diversi progetti e attività come il laboratorio Raccontarti, il progetto CEP, il progetto di alternanza scuola-lavoro, la frequentazione di luoghi di vita cittadini e momenti strutturati di giochi insieme.

**Modalità di accesso:** la composizione del gruppo degli ospiti è definita dai competenti Servizi sanitari, in particolare la proposta di inserimento presso il Centro viene fatta, con richiesta scritta dall'AUSL di Reggio Emilia, sulla base della valutazione degli operatori della SOC di Neuropsichiatra Infantile, concordando con il Coordinatore del Centro e la famiglia il percorso individualizzato di ogni minore secondo i servizi offerti.

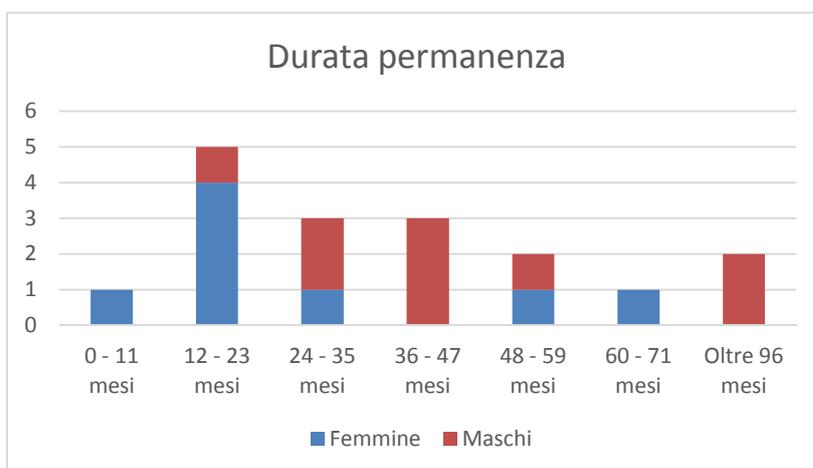
Al 31 dicembre 2016 il totale degli ospiti frequentanti il Centro è di 17, con 8 femmine e 9 maschi.



L'età media degli ospiti è di 15 anni e mezzo circa, con i più piccoli che hanno compiuto 12 anni e la più grande che ha raggiunto la maggiore età proprio il 31 dicembre del 2016, giorno in cui ha formalmente concluso la sua frequenza del Centro.

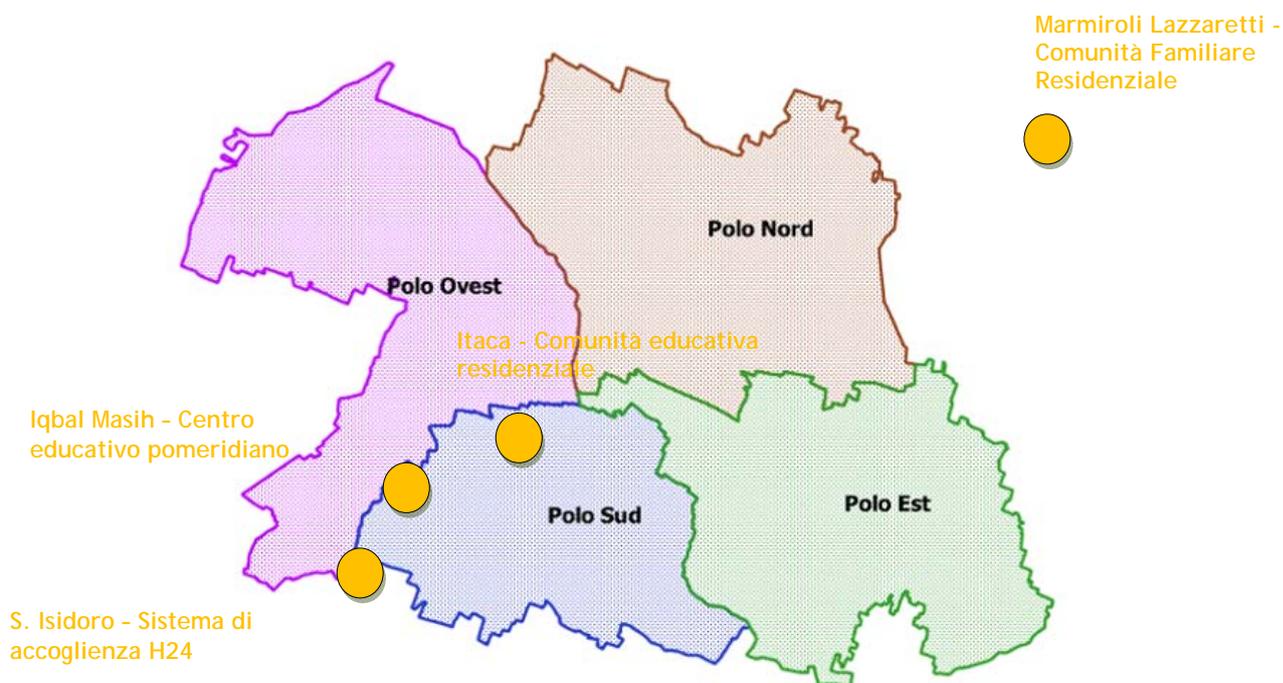


Ci sono ospiti che da diversi anni frequentano il Centro "Vasconi", in un paio di casi anche da più di 8 anni. Nel corso del 2016, a fronte del termine della frequenza della ragazza che ha raggiunto la maggiore età e che era stata inserita in corso d'anno, c'è stato un solo nuovo inserimento nel mese di novembre.





## 2.3 MINORENNI E FAMIGLIE



I servizi a favore di persone minorenni e delle loro famiglie possono articolarsi in interventi di accoglienza e ospitalità in comunità educative residenziali e semiresidenziali, in comunità di tipo familiare, in centri diurni per minori disabili, e, per coloro che compiono la maggiore età ma non abbiano completato il progetto socio-educativo programmato, alloggi per giovani adulti dove proseguire l'intervento fino al completamento del progetto stesso.

L'ASP svolge la propria attività nel rispetto delle leggi nazionali e regionali in materia di assistenza e di diritto minorile con particolare riferimento alla legge 4 maggio 1983, n° 184 "diritto del minore ad una famiglia" e sue successive modifiche e alle finalità e ai principi fissati nella Legge regionale n. 2 del 2003.



### 2.3.1 - COMUNITÀ EDUCATIVE RESIDENZIALI E COMUNITA' FAMILIARE

Le **comunità educative residenziali** accolgono bambini e ragazzi allontanati dalla propria famiglia a seguito di una valutazione, effettuata in sede giudiziaria o amministrativa, di incapacità o impossibilità temporanea delle figure parentali a svolgere le funzioni genitoriali in modo adeguato. Pur garantendo accoglienza residenziale di tipo familiare, esse sono caratterizzate da un intervento educativo di carattere professionale.

Le comunità educative "Il Tiglio", "Itaca" e "La Quercia" possono accogliere un massimo di 8 persone minorenni di entrambi i sessi e di età compresa tra i 6 e i 17 anni; nel caso di accoglienza di fratelli, per i quali è ragionevole non prevedere una separazione né rinunciare all'ospitalità, il numero può in via temporanea essere elevato a 9. La comunità educativa "Secondo Tempo" può accogliere un massimo di 10 persone minorenni di entrambi i sessi e di età compresa tra i 6 e i 17 anni che possono essere accolte in modalità residenziale e semi-residenziale.

La **Comunità familiare** è un servizio residenziale con il compito di accogliere temporaneamente bambini e adolescenti, di età compresa tra 0 e 17 anni.

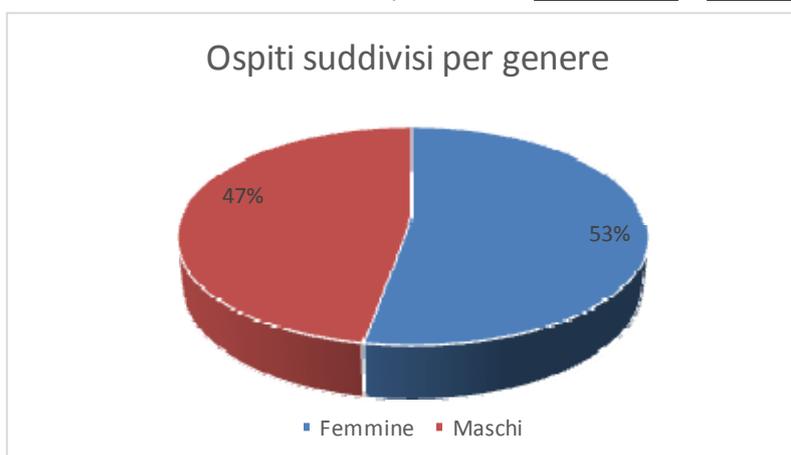
È caratterizzata dalla presenza continuativa e stabile di una famiglia, adeguatamente preparata, che offre agli ospiti un rapporto di tipo genitoriale sereno, rassicurante e personalizzato e un ambiente familiare sostitutivo. La comunità familiare si connota per la contemporanea coesistenza dei caratteri della famiglia e di quelli della comunità e offre ai bambini e ragazzi accolti la possibilità di un ambiente di vita affettivamente personalizzato.

La comunità attualmente in funzione (aperta dal 1999) è ubicata presso l'abitazione di una famiglia di San Martino in Rio (RE) e può ospitare un massimo di 4 persone minorenni (in presenza di fratelli), tenendo conto dei 3 figli dei coniugi residenti.

L'accoglienza è garantita, oltre che dalla famiglia residente, anche da un educatrice con un orario di servizio diurno.

L'inserimento di una persona minorenni in Comunità educativa o in Comunità Familiare viene richiesto ed effettuato dal Servizio Sociale competente sulla base di uno specifico progetto. Una volta formalizzata la richiesta di accoglienza e l'effettivo inizio dell'ospitalità, il servizio competente ne concorda successivamente il termine garantendo un contributo economico giornaliero, stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda, che comprende tutto quanto si renda necessario al mantenimento, all'istruzione e all'educazione di ciascun ospite secondo le proprie caratteristiche e gli specifici bisogni, oltre che il servizio educativo svolto dagli operatori e la cura e manutenzione della casa.

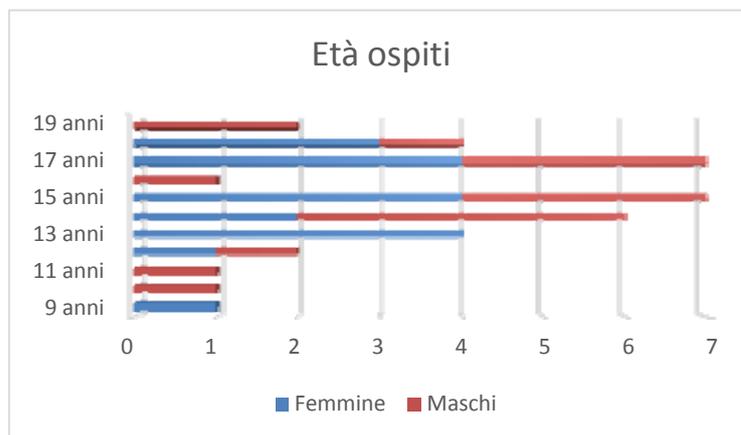
La proporzione tra femmine e maschi accolti nelle Comunità educative residenziali e nella Comunità familiare al 31 dicembre 2016 vede la presenza di 19 femmine e 17 maschi.



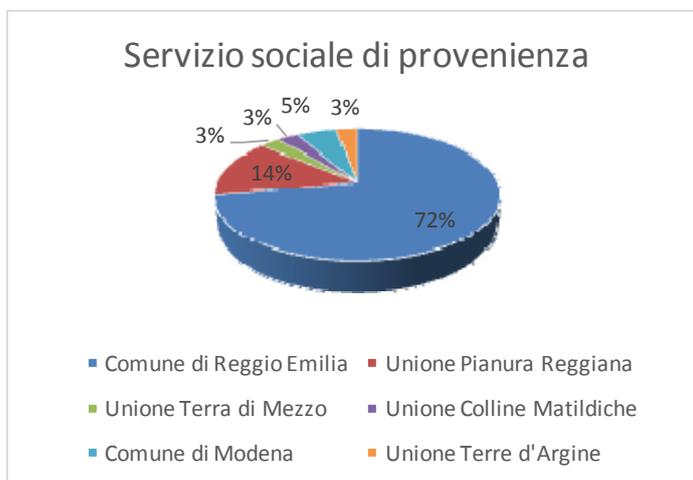


Rispetto all'anno precedente la percentuale dei maschi e delle femmine si è invertita, in quanto al 31 dicembre 2015 erano presenti 19 maschi e 16 femmine. Sono infatti stati accolti, nel corso del 2016, 14 maschi e 4 femmine, mentre hanno terminato la loro permanenza 16 maschi e 1 sola femmina.

Come si può osservare dal grafico la maggior parte degli ospiti si colloca in piena fascia adolescenziale, la più giovane ha infatti 9 anni; sono ancora accolti nelle comunità ospiti che hanno già raggiunto la maggiore età. L'età media al 31 dicembre 2016 è di 15 anni.



La gran parte delle richieste di accoglienza (26) proviene dai Servizi Sociali del Comune di Reggio Emilia, 5 dal Servizio Sociale dell'Unione Pianura Reggiana, 1 dall'Unione Colline Matildiche e 1 dall'Unione Terra di Mezzo. Solo 3 ospiti provengono da fuori provincia: 2 dal Comune di Modena e 1 dal Servizio Sociale dell'Unione Terre d'Argine.



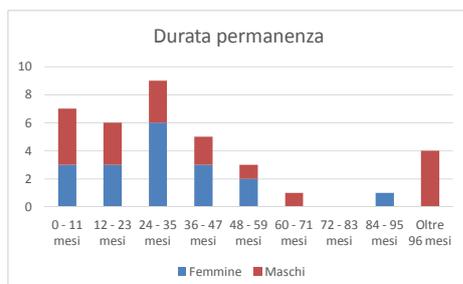
La nazionalità prevalente degli ospiti delle Comunità è quella italiana (26 su 36 presenti).





Fra le nazionalità straniere la più rappresentata è quella tunisina, con 2 ospiti, mentre sono presenti anche un ospite ciascuno di cittadinanza albanese, nigeriana, marocchina, cinese, romena, guineana, ucraina e ghanese.

I tempi di permanenza nelle strutture educative residenziali sono molto variabili con picchi anche molto elevati che indicano progetti educativi che si protraggono anche per molti anni.



La durata della permanenza media degli ospiti accolti al 31 dicembre 2016 è di 36,83 mesi, con le femmine che in media sono accolte da meno tempo (circa 29 mesi) rispetto ai maschi (45,64 mesi).

I percorsi progettuali che si sono conclusi nel corso del 2016 hanno portato nella maggior parte dei casi ad un trasferimento presso altre strutture residenziali (7 sul totale di 17). Due ospiti maggiorenni sono stati inseriti nel Progetto 18+ per giovani maggiorenni della nostra ASP. Due sono stati dimessi perché si sono allontanati senza permesso e si sono resi irreperibili, due hanno raggiunto la maggiore età e hanno terminato il loro progetto educativo, due sono rientrati, in accordo con i Servizi Sociali referenti, presso la loro famiglia di origine e 1 ha iniziato un percorso di affido familiare. Un solo ospite, già maggiorenne, ha deciso di intraprendere un percorso di vita in piena autonomia.

L'impegno delle Comunità per assicurare ai soggetti accolti una compiuta tutela, il superamento dei disagi e il raggiungimento di una situazione familiare stabile, si esprime attraverso una precisa e personalizzata progettualità che la singola Comunità elabora con i Servizi sociali e sanitari territoriali e in attuazione del Progetto quadro.

Il Progetto quadro frutto di una prima valutazione delle competenze genitoriali, della conoscenza della famiglia e del bambino, dei loro vissuti e delle loro modalità di relazione, è lo strumento operativo che delinea la prospettiva di progetto e comprende sia le scelte fondamentali di intervento con la famiglia d'origine che quelle con il ragazzo. Viene completato a seguito di un periodo di osservazione, della durata di norma di tre mesi, che impegna sia i Servizi territoriali che le Comunità di accoglienza finalizzato ad una valutazione di fattori di resilienza della famiglia d'origine e del ragazzo e quindi ad una appropriata definizione delle azioni tese ad un suo eventuale rientro in famiglia o a soluzioni diverse.

Almeno una volta all'anno, il Progetto quadro è verificato in collaborazione tra i professionisti di riferimento del minore e i soggetti accoglienti. Esso può prevedere il coinvolgimento della Comunità nell'intervento di osservazione e sostegno delle risorse genitoriali.

I contenuti del Progetto quadro costituiscono la base per la costruzione del Progetto educativo individualizzato (P.E.I.) che operativamente ne sviluppa le indicazioni, orienta il percorso di permanenza in Comunità e la relazione con chi ne è ospitato. Il Progetto educativo individualizzato viene quindi elaborato alla conclusione della fase di prima osservazione e dopo la stesura definitiva del Progetto quadro. Quando è possibile il P.E.I. è costruito coinvolgendo i ragazzi.



Il P.E.I. descrive le modalità per:

- a. aiutare il bambino o ragazzo a cogliere il senso della esperienza che sta vivendo all'interno della Comunità, mirata a assicurargli una situazione familiare stabile e serena, in una prospettiva evolutiva;
- b. curare l'integrazione del bambino o ragazzo nel nuovo contesto sociale di riferimento aiutandolo a strutturare relazioni positive con gli altri ospiti e con i coetanei, nonché con gli adulti della Comunità;
- c. sollecitare l'acquisizione delle autonomie e la cura nella gestione della persona e delle cose;
- d. promuovere e sostenere l'autostima;
- e. supportare l'integrazione in ambito scolastico, formativo, lavorativo ed extrascolastico;
- f. gestire il rapporto degli ospiti con la famiglia, nonché le forme e i tempi degli incontri con questa, in accordo con i Servizi sociali e sanitari competenti, e in conformità con quanto eventualmente di-spuesto dal Tribunale per i minorenni;
- g. assicurare il sostegno morale ed educativo negli eventuali percorsi giudiziari.

Quando il ragazzo diventa maggiorenne viene elaborato un "Progetto di vita" entro due mesi dal compimento del diciottesimo anno di età, concertato e sottoscritto dal Servizio sociale competente, dal Responsabile della Comunità e dal giovane coinvolto.

Il passaggio al Progetto di vita è consentito, al compimento del diciottesimo anno, anche qualora il ragazzo permanga nella stessa Comunità purché gli siano garantite condizioni di vita più autonome e responsabili.

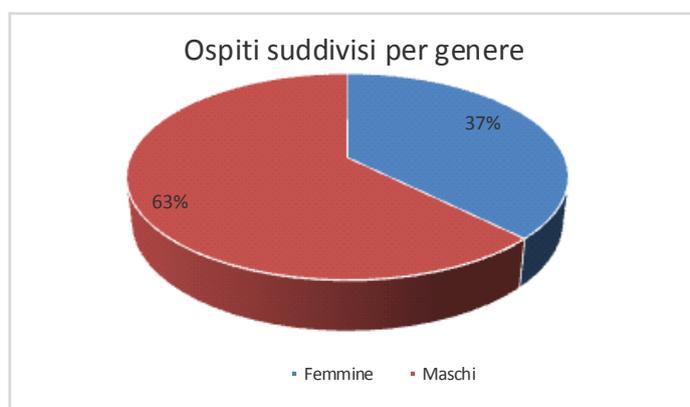
### 2.3.2 - IL CENTRO EDUCATIVO POMERIDIANO "IQBAL MASIH"

Il Centro Educativo Pomeridiano (C.E.P.) è un Servizio Educativo diurno aperto dal 13 ottobre 1997. Ha il compito di sostenere ragazze e ragazzi e loro famiglie in difficoltà, come luogo di incontro e partecipazione in ambiente protetto e responsabilizzante a forte valenza educativa e relazionale che, oltre al valore intrinseco dell'attività di sostegno che assicura – sul piano educativo e su quello economico – una valida alternativa alla istituzionalizzazione dei medesimi.

Può accogliere contemporaneamente un massimo di 15 persone di entrambi i sessi in età scolare indicate dai Poli Sociali Territoriali del Comune di Reggio Emilia, ma può estendere il suo intervento sino a 20 progetti educativi.

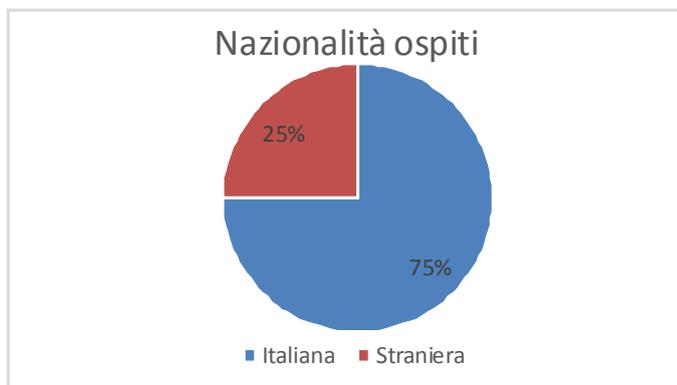
Al 31 dicembre 2016 frequentano il Centro Educativo Pomeridiano 16 ragazzi, 6 femmine e 10 maschi.

Durante il 2016 hanno terminato la frequenza del Centro 3 ospiti, 2 femmine e 1 maschio, mentre sono stati inseriti 3 nuovi ragazzi mantenendo così inalterato il numero dei progetti educativi seguiti.

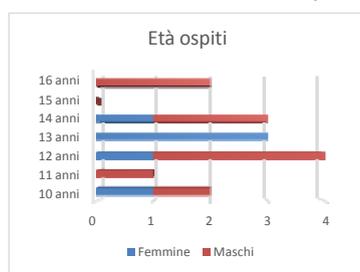




Dei 16 ragazzi che frequentano il CEP 12 sono di nazionalità italiana, 1 è albanese, 1 dello Sri Lanka, 1 di nazionalità marocchina e 1 della Repubblica Dominicana.



Per la maggior parte l'età degli ospiti del CEP si collocano in un'età compresa tra i 10 e i 14 anni, con soli due ragazzi che nel corso del 2016 hanno compiuto 16 anni.



Il C.E.P. è uno spazio/tempo educativo e di sostegno/accompagnamento ai ragazzi e alle loro famiglie: si connota come un luogo in cui ritrovare e recuperare la familiarità delle relazioni, dove le attività della vita quotidiana diventano elementi di mediazione relazionale sia tra i ragazzi che tra gli adulti e i ragazzi, un luogo educativo che produce cambiamento, un luogo dove maturare autonomie e assunzione di responsabilità, acquisire strumenti di conoscenza di sé, capacità relazionali, abilità progettuali in grado di permettere di vivere i contesti quotidiani con maggior consapevolezza di sé, di sé con gli altri e delle connessioni che legano i contesti stessi.

L'azione educativa del C.E.P. si propone di:

- intervenire per supportare, integrare temporaneamente le funzioni genitoriali compromesse attraverso un sostegno alla famiglia ed un luogo di tipo educativo per i ragazzi;
- favorire nei ragazzi una crescita globale accompagnandoli nella scoperta di quanto di positivo è in loro, partendo dal presupposto che il cambiamento, il miglioramento è possibile nonostante le carenze affettive, psicologiche, sociali e culturali del loro vissuto;
- assicurare ai ragazzi un luogo in cui possano trovare spazi di partecipazione alla vita sociale in un ambiente educativo rassicurante, fondato sul rispetto dei diritti, sull'ascolto, sul coinvolgimento degli stessi e delle loro famiglie nel percorso concordato che li coinvolge (il "patto educativo");
- attuare interventi ed adottare strategie il più possibile adeguate all'evolversi della loro crescita globale e delle loro potenzialità sul piano cognitivo, affettivo, sociale all'interno di un rapporto educativo personalizzato;
- favorire l'instaurarsi di relazioni significative, "di fiducia", fra i ragazzi (e le loro famiglie) e dei ragazzi con il territorio, attraverso l'utilizzo dei servizi/spazi del tempo libero, promuovendo la



frequenzamento di particolari gruppi (associazioni sportive, ecc.) nonché attraverso il recupero e la creazione di significative e stabili relazioni interpersonali;

f. promuovere l'educazione dei ragazzi alla progettualità e assunzione di responsabilità nella prospettiva dell'acquisizione di una graduale autonomia dalle figure adulte;

g. coinvolgere la famiglia del ragazzo sostenendola ed aiutandola a mettere in campo tutte le risorse necessarie affinché si riesca a renderla parte attiva all'interno del progetto educativo elaborato e condiviso in collaborazione coi servizi sociali preposti alla sua tutela;

h. co-progettare con le risorse del territorio dove i ragazzi vivono quotidianamente, abituandoli a muoversi nel loro ambiente, con la partecipazione di volontari, gruppi sportivi, gruppi di pari, ecc.;

i. favorire la creazione di reti sociali attraverso la collaborazione con gli operatori dei Poli Sociali Territoriali (in particolare con gli operatori dedicati alla progettazione territoriale), le scuole, le agenzie educative e sociali del territorio.

Ogni ragazzo viene accolto, permane e viene dimesso dal Centro sulla base di un progetto concordato fra assistente sociale, referente dei Poli sociali territoriali, educatori del C.E.P., famiglie e ragazzi.

L'accoglienza deve essere caratterizzata dai seguenti requisiti:

— redazione, da parte dei Poli sociali territoriali, di un progetto educativo iniziale che contenga - attraverso una relazione di valutazione e progettazione - i problemi, gli obiettivi e le motivazioni dell'attivazione del servizio in oggetto;

— realizzazione di almeno un incontro preliminare dei genitori e del ragazzo stesso con gli educatori operanti nel Centro, con visita della struttura e presentazione della organizzazione e delle attività principali;

— la formulazione e formalizzazione del progetto educativo costruito insieme all'Assistente Sociale del Polo, alla famiglia e agli educatori del Centro: in esso debbono essere indicati i tempi di frequenza, gli obiettivi educativi, gli impegni reciproci, i tempi di verifica, le possibili interazioni del ragazzo con altri servizi o opportunità del territorio.

### 2.3.3 - IL SERVIZIO FAMILIARE "IL PORTICO"

Il Portico" è un Servizio caratterizzato da un intervento diurno intensivo, con la finalità di evitare l'allontanamento dei minorenni dalla famiglia. È aperto tutto l'anno e ha iniziato la propria attività dal 2013. È ubicato in Via Martiri della Bettola 51 int. 7 a Reggio Emilia.

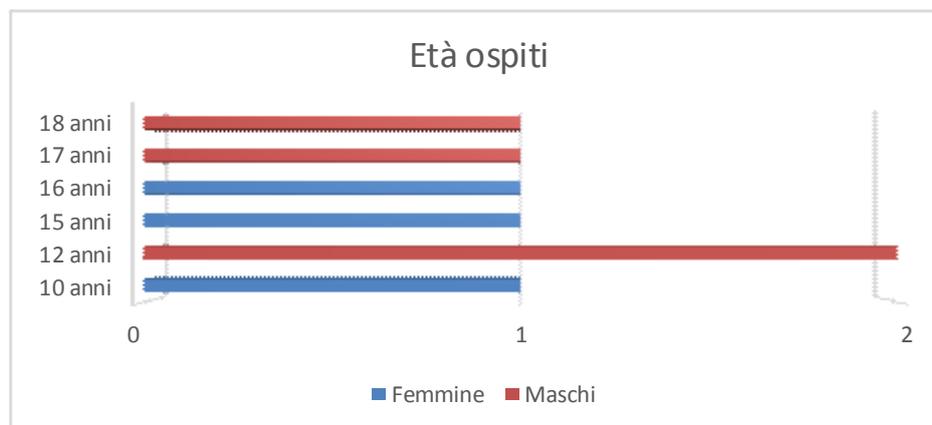
Assicura un orario di servizio di non meno di 36 ore settimanali, modulabili sulla base delle esigenze dei bambini o ragazzi, del periodo scolastico o formativo. Prevede inoltre, per eventuali situazioni di emergenza di brevissima durata (massimo 7 giorni) la possibilità di accogliere per la notte un bambino o ragazzo con un educatore.

Può prendersi cura di un numero massimo di 10 progetti rivolti a bambini, ragazzi o adolescenti residenti nella Zona Sociale di Reggio Emilia, di entrambi i sessi e di età compresa tra i 6 e i 17 anni.

Per accedere a questo Servizio gli enti locali deputati fanno domanda di accoglienza e pagano un contributo economico giornaliero, stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda che comprende tutto quanto si renda necessario alla realizzazione dei singoli progetti educativi individualizzati.

Fatte salvo disposizioni scritte dell'Autorità giudiziaria competente, il coinvolgimento de "Il Portico" avviene sempre con il consenso e la partecipazione di chi esercita la potestà genitoriale.

Al 31 dicembre 2016 erano seguiti 7 progetti coinvolgendo 3 ragazzi e 4 ragazze quasi tutti italiani ad eccezione di un ospite di nazionalità marocchina, di età molto eterogenea.



Il Servizio Familiare “Il Portico”, connotandosi come un intervento preventivo e offrendo anche una accoglienza di tipo semiresidenziale, ha il primario obiettivo di evitare l’allontanamento del ragazzo dalla sua famiglia, tramite una cooperazione importante ed intensiva.

“Il Portico” infatti cerca di perseguire i seguenti obiettivi:

- assicurare una connotazione di tipo familiare attraverso relazioni affettive personalizzate e personalizzanti, serene, rassicuranti e tutelanti e una familiare condivisione della quotidianità capace di orientare in senso educativo ogni suo aspetto;
- garantire una costante e forte collaborazione con i servizi socio-sanitari di riferimento e un continuo coinvolgimento delle opportunità offerte dal territorio;
- rinforzare e integrare i ruoli genitoriali temporaneamente indeboliti o compromessi da difficoltà familiari, attraverso azioni e presenze che promuovano il superamento di situazioni di abbandono e di privazione;
- promuovere e incrementare dove possibile e in raccordo con i Servizi territoriali, le potenzialità del nucleo familiare e la riappropriazione delle funzioni educative genitoriali.

#### 2.3.4 - IL SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO RESIDENZIALE 18+

Servizio socio-educativo residenziale con giovani maggiorenni provenienti da Comunità per minorenni o da richieste dei Servizi Sociali territoriali che debbano completare il proprio Progetto di vita.

Prevede l’utilizzo di strutture residenziali che permettano un accompagnamento educativo per l’accoglienza di persone maggiorenni che necessitino di completare il loro progetto educativo iniziato durante la minore età, sperimentando un ambiente di vita maggiormente strutturato e finalizzato al raggiungimento di una propria ed autonoma dimensione sociale ed esistenziale non potendo più ricongiungersi alla famiglia d’origine.

Il Servizio è a disposizione con diverse modalità organizzative dal 1992.

L’attivazione del PROGETTO 18+ avviene su richiesta dei Servizi Sociali competenti dopo un preliminare ed indispensabile accordo con il giovane maggiorenne coinvolto e con il Dirigente dell’Area Servizi alla Persona e dopo aver acquisito i pareri del Responsabile della Comunità per minorenni di provenienza del giovane.

Per accedere a questo Servizio gli enti locali deputati fanno domanda di accoglienza e pagano un contributo economico giornaliero, stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell’Azienda che comprende tutto quanto si renda necessario alla realizzazione dei singoli progetti.

Possano essere stabilite due quote differenziate:

- una per i giovani che svolgono una regolare attività lavorativa;
- una per coloro che non percepiscono alcun reddito da lavoro.



Oltre al servizio educativo, alla cura, arredo, pulizia, gestione utenze e manutenzione delle strutture, il contributo economico giornaliero richiesto concorre a garantire tutto quanto si renda necessario alla realizzazione dei singoli Progetti di vita secondo le diverse caratteristiche e gli specifici bisogni. Al 31 dicembre 2016 risultano presenti nel Servizio 18+ una giovane ragazza (che terminava il suo progetto di vita personale con la fine dell'anno) e due giovani maggiorenni che hanno iniziato questo percorso progettuale nel corso del 2016.

### 2.3.5 - SISTEMA A RETE DI ACCOGLIENZA H24

Questo Servizio conferisce all'ASP, anche in nome e per conto dei Comuni del Distretto di Reggio Emilia, il coordinamento, l'organizzazione e la gestione di un servizio che ha il compito di offrire, in modo tempestivo, ospitalità e tutela a persone minorenni che devono essere allontanate con estrema urgenza dal proprio nucleo familiare per disposizione delle autorità competenti o che non possono essere subito ricondotte in famiglia perché trovate prive di tutela o in stato di abbandono, maltrattamento o bisogno di protezione. Può offrire lo stesso servizio anche a madri/padri che siano, in modo imprevisto, individuate in condizioni di maltrattamento o immediato bisogno di protezione e accudimento. E' in funzione ogni giorno dell'anno, domeniche e festivi compresi, 24 ore su 24.

Per l'effettiva ospitalità delle persone in difficoltà accolte nel servizio H24 l'ASP si è avvalsa nel corso del 2016 della Comunità "Sant'Isidoro" del Ce.IS di Reggio Emilia la quale ha garantito la reperibilità telefonica e l'individuazione del posto di pronta accoglienza immediata utile per l'accoglienza delle persone minorenni di sesso femminile. La pronta accoglienza per i minorenni maschi, per le donne con figli, per le donne clandestine in gravidanza è stata garantita nel 2016 dalla Cooperativa "Dimora d'Abramo".

Il Servizio può essere attivato dalle Forze dell'ordine, dal Pronto Soccorso ospedaliero, dagli operatori dei Servizi sociali territoriali attraverso un unico numero telefonico.

Qualora il Servizio sia attivato direttamente dalle Forze dell'ordine o dal Pronto Soccorso ospedaliero, l'ASP, nel più breve tempo possibile, si impegna a segnalare l'avvenuta accoglienza al Servizio sociale territoriale competente per la presa in carico, il quale individuerà un referente per la situazione nell'arco delle 24 ore del primo giorno lavorativo utile e predisporrà un approfondimento della situazione e una proposta di percorso successivo di norma entro i successivi 7 giorni.

Nel corso del 2016 sono giunte in totale 89 richieste e sono state accolte 77 persone.

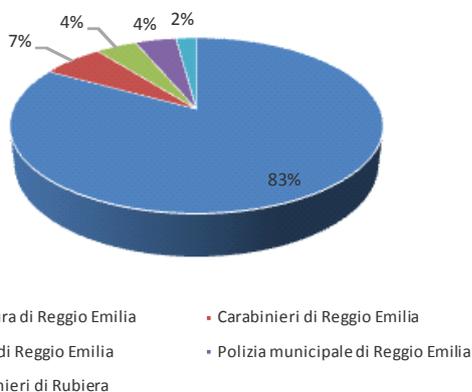
Per la maggior parte provenivano dalle Forze dell'Ordine (47) e direttamente dai Servizi Sociali (21); solo poche attivazioni sono invece state richieste dai Servizi ospedalieri.



Tra le Forze dell'ordine la maggioranza assoluta delle attivazioni è stata richiesta dalla Questura di Reggio Emilia.

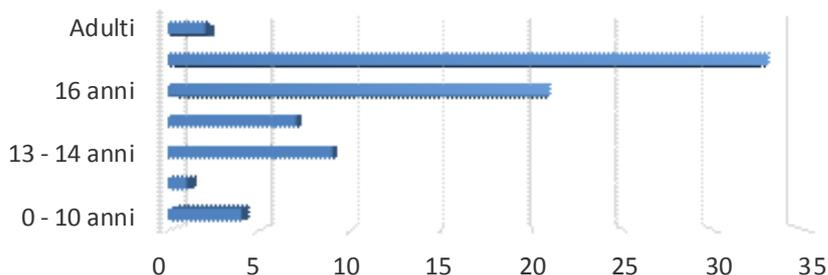


### Richieste di attivazione delle Forze dell'ordine



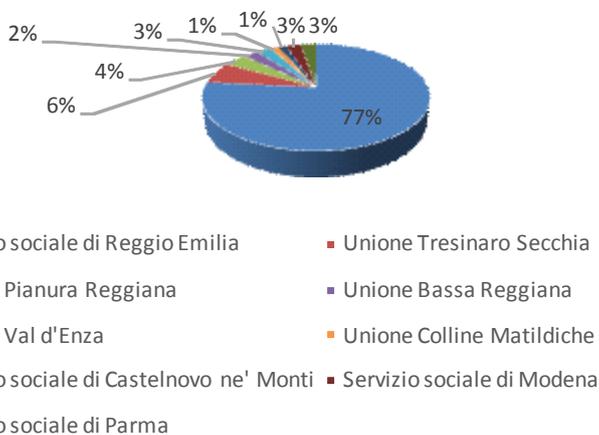
Tra i Servizi sociali invece la maggior parte delle richieste sono avvenute da parte del Servizio Sociale di Reggio Emilia con 10 richieste di attivazione, ma soprattutto con la competenza su 59 delle 77 persone accolte.

### Età delle persone accolte



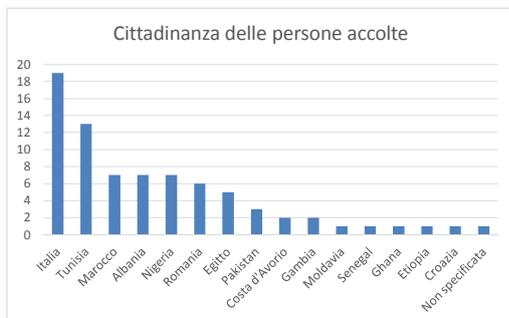
Tra le persone accolte vi è una maggioranza di maschi (43) rispetto alle femmine (34) con un'età che molto spesso è prossima ai 18 anni. Infatti su 77 persone accolte ben 33 avevano 17 anni e 21 hanno compiuto 16 anni nel 2016.

### Servizi sociali referenti delle persone accolte





Sono state accolte persone di nazionalità molto diverse: oltre a 19 italiani una consistente rappresentanza di nordafricani (13 tunisini e 7 marocchini).





## 2.4 WELFARE TERRITORIALE



### 2.4.1 - SERVIZI PER UN WELFARE DI COMUNITÀ

Con l'integrazione all'accordo di Programma dal 2011 all'Azienda sono stati conferiti nuovi compiti e funzioni che hanno ampliato l'area degli interventi dell'ASP anche ad azioni finalizzate a valorizzare la partecipazione attiva delle organizzazioni e delle persone alla costruzione di un "welfare di comunità" in grado di promuovere e attivare risorse umane, finanziarie, di impegno civico e di volontariato a sostegno dei progetti che si propongono di migliorare la condizione della popolazione. Nello specifico della popolazione anziana tali azioni mirano a sostenere la domiciliarità, supportando il sistema famiglia nella cura al proprio congiunto, riducendone l'isolamento anche attraverso la possibilità di rivolgersi a personale qualificato da chiamare in caso di bisogno per poter mantenere una soddisfacente qualità della vita.

Il conferimento di tali compiti e funzioni ha quindi arricchito l'ASP, valorizzandone il ruolo nella costruzione dei nuovi scenari del welfare locale, nel presidio di una più ampia filiera di interventi, nelle attività di realizzazione della programmazione pubblica. Ciò ha consentito di evidenziare l'apporto culturale, le competenze e la professionalità che ASP può mettere a disposizione dell'intera comunità locale.

#### Servizi di accompagnamento alle famiglie

Da anni gli operatori di ASP lavorano a stretto contatto con Assistenti Sociali e Operatori dei Poli Territoriali per offrire alle famiglie con anziani a domicilio servizi che le aiutino nelle diverse fasi dell'accudimento. Gli interventi riguardano:

- presa in carico leggera (orientamento alla rete di servizi, tutoring ovvero sostegno e formazione alla famiglia e/o a una nuova assistente familiare, consulenza, monitoraggio)
- accompagnamento per dimissioni ospedaliere
- monitoraggio e/o sostegno a situazioni già in carico

In linea con l'attività strutturata con i Poli Sociali Territoriali, l'Azienda ha lavorato negli ultimi anni affinché maturasse un cambio culturale al proprio interno per passare dalla cultura della presa in carico "qui ed ora" alla consapevolezza che anche "il dopo", l'uscita dai nostri servizi, necessita di supporto e assistenza, a cui le professionalità presenti all'interno dell'ASP possono dare risposta.

La dimissione non è più l'interruzione di ogni rapporto con l'anziano e la sua famiglia, ma si prosegue, almeno in un primo periodo, a monitorare la famiglia ed supportarla in caso di difficoltà. Oppure si interviene a domicilio per consulenze a famiglie che esprimono disagi, anche se non sono mai venute



a contatto con i servizi residenziali o semi-residenziali, ma la cui segnalazione deriva da altri attori del territorio quali i Caffè Alzheimer o lo Sportello Assistenti Familiari.

Sono state offerte attività di: addestramento e affiancamento, consulenza, monitoraggio, professionalizzazione, tutoring e ricoveri con formule parziali a tutte le famiglie e anziani che, venendo a contatto con qualunque professionista o presidio di ASP o fossero segnalate da altri interlocutori, dimostrassero fragilità.

Al manifestarsi del bisogno, in corso d'anno sono stati attuati interventi di addestramento, affiancamento, consulenza, monitoraggio, professionalizzazione e tutoring, o un mix degli stessi a **n. 213 famiglie**.

Integrando l'offerta dei Centri Diurni, tra pernottamenti e ricoveri con formula "week end" sono state coperte 133 notti. Tali servizi hanno riguardato **20 famiglie** e sono aggiuntivi ai servizi da anni offerti dalla Casa di Riposo "Omozzoli Parisetti".

**Sono state 82 le famiglie** e gli anziani coadiuvati in seguito alle segnalazioni dei Poli.

Sono dunque stati accompagnati e sostenuti a vivere la loro condizione di domiciliarità **n. 312 anziani con le loro famiglie**.

### Coordinamento e gestione dello Sportello per l'Assistenza Familiare

Lo Sportello per l'Assistenza Familiare costituisce una risorsa per anziani e famiglie e occasione di lavoro sempre più qualificato per le assistenti familiari. Le due direttrici quindi su cui si sviluppa l'attività dello sportello sono:

- accompagnamento nella ricerca dell'assistente familiare più adeguata ai bisogni e alle necessità e sostegno alla famiglia anche rispetto alle questioni amministrative relative al rapporto di lavoro, tenendo sempre in considerazione che la famiglia non è un "datore di lavoro naturale";
- ricerca delle assistenti familiari e sostegno alla costante implementazione della loro professionalità attraverso l'addestramento e il monitoraggio del loro lavoro o attraverso l'organizzazione di attività formative sempre più specialistiche.



**Lo sportello per l'Assistenza Familiare (SpAF)** è un servizio della e alla comunità locale che si propone di:

- offrire alle persone anziane e alle loro famiglie un progetto, basato sulla centralità del benessere dell'anziano e del rispetto dei suoi diritti, che permetta l'assistenza a domicilio – anche integrata con l'accesso ai servizi sociali territoriali e alle opportunità da essi offerti - ad anziani che necessitino di assistenza, anche continuativa, per sopravvenute condizioni di perdita o limitazione dell'autonomia personale;
- garantire la qualificazione del lavoro di cura privato a domicilio;
- favorire la domiciliarità e il lavoro di cura delle famiglie tramite l'identificazione e la formazione di assistenti familiari tramite l'erogazione di attività finalizzate all'incrocio domanda offerta e l'identificazione di bisogni di tutoring.



- inserire le assistenti famigliari (di seguito per brevità “AF”) nel sistema assistenziale come uno dei punti della rete dei servizi per la non autosufficienza;
- promuovere il lavoro regolare con conseguente tutela dei diritti degli anziani, delle AF e delle famiglie;

Nel corso del 2016 è continuato il processo di consolidamento dello SpAF nella strategia di intervento di ASP volto al sostegno della Comunità, in particolare cercando il coinvolgimento di altri soggetti che a vario titolo operano nel territorio come stakeholder (CNA Pensionati, PUA).

Assistenti che si rivolgono allo sportello				
	Ceis	Albinea	Opus Civium	Totali
2014	692	316	162	1170
2015	809	258	173	1240
2016	880	157	182	1219

Famiglie che si rivolgono allo sportello				
	Ceis	Albinea	Opus Civium	Totali
2014	553	136	42	731
2015	633	134	44	811
2016	735	30	86	851

Nel 2016 è rimasto stabile il numero di assistenti familiari che si sono rivolte al servizio mentre il numero di famiglie è aumentato di circa il 5%, questo a testimonianza del radicamento nel territorio del servizio e della sua buona reputazione, nonostante sulle famiglie reggiane gli effetti della crisi economica continuino a pesare.

Si continua a registrare una prevalenza assoluta del lavoro di cura come lavoro femminile (96% del totale) e le Italiane si confermano come il secondo gruppo più numeroso, aumentando dal 15% al 18,3% sul totale delle iscritte, seconde solo alle Georgiane, in calo, con il 31,3%.

Rispetto alle tipologie delle persone da assistere solo il 3% è rappresentato da adulti con malattie invalidanti mentre il 97% è rappresentato da anziani, di cui ben il 76% riguarda la fascia degli over 80.

Lo SpAF ha continuato a garantire gratuitamente: personale con funzione di tutoring e di *case management* sul campo per le AF; occasioni e opportunità di stage, per le AF in formazione presso le proprie strutture; possibilità di ospitalità di sollievo nelle strutture dell'ASP e a costi contenuti per gli assistiti con l'intento di lasciare le famiglie meno sole nel compito assistenziale.

Di seguito l'attività formativa finanziata dallo Sportello e attuata tramite il CEIS:



<b>SEMINARI REALIZZATI NELL'ANNO 2016</b>			
<b>ARGOMENTI</b>	<b>durata</b>	<b>n. partecipanti</b>	<b>n. edizioni</b>
La prevenzione nell'assistenza all'anziano a domicilio.	2 ore	81	9
Le relazioni famigliari.	2 ore	68	6
Il CCNL del lavoro domestico.	2 ore	99	7
L'assistenza alla persona non autosufficiente	2 ore	102	8
L'assistenza nella mobilizzazione.	2 ore	54	4
Le demenze. Aiutare senza bruciarsi: camminare con il malato cronico	2 ore	98	7
Il ruolo dell'Assistente Familiare e il sistema dei Servizi.	2 ore	84	7
Il mandato nel lavoro domestico	3 ore	87	7
La corretta alimentazione nella persona anziana	2 ore	84	10
Le malattie infettive (USL)	2 ore	67	3
La prevenzione degli incidenti domestici (USL)	2 ore	60	3
Il benessere dell'assistente Familiare (USL)	2 ore	23	1
L'assistenza ai malati gravi (USL)	2 ore	24	1
<b>TOTALE</b>		<b>931</b>	<b>73</b>
<b>TOTALE PERSONE PARTECIPANTI (teste)</b>		<b>288</b>	
<b>TOTALE PERSONE CHE HANNO COMPLETATO I SEMINARI (su questo dato ha inciso la temporanea sospensione del seminario sulla mobilizzazione, ora ripreso, che ha rallentato il completamento di tutto il ciclo di seminari)</b>		<b>24</b>	

### **Caffè Incontro AIMA (in collaborazione con ASP)**

Continuando la lunga collaborazione, anche nel 2016 l'Azienda ha partecipato all'organizzazione dei Caffè Incontro, gestiti da AIMA, con proprio personale: presenza mensile al Caffè degli Orti, presenza al soggiorno marino, oltre a uscite e cene comuni. Sono circa 20 le famiglie coinvolte per ogni incontro. In occasione di questi incontri importante è il lavoro di consulenza e addestramento alle famiglie per affrontare una serie di problematiche quotidiane, che posso essere fonte di forte disagio se non affrontate correttamente. I Caffè sono anche occasioni per i famigliari per conoscere i servizi presenti sul territorio, acquisire fiducia e a volte riuscire a delegare ad altri, per alcune ore al giorno, la cura del proprio caro.

I "Caffè Incontro" sono incontri realizzati in luoghi "normali" (bar, centri sociali, biblioteche ecc.) come occasione di confronto fra le famiglie che accudiscono anziani affetti da demenza senile. Nel corso degli incontri si affrontano alcune tematiche specifiche della malattia e del lavoro di cura o semplicemente ci si incontra e si condividono i problemi, mentre gli operatori intrattengono gli anziani con attività strutturate e danno consigli assistenziali ai loro familiari a fine incontro .

Lo scopo dei Caffè è sostenere la famiglia nelle relazioni e interazioni sociali, dando risposte tecniche nella gestione delle problematiche della malattia, con l'obiettivo di:



1. Favorire la vita di relazione (malato/malato, malato/famigliare, familiare/famigliare) condividendo esperienze di terapia non farmacologica, riattivazione funzionale e momenti ludici.
2. Migliorare il tono dell'umore.
3. Contrastare il declino funzionale.
4. Stimolare in via informale le capacità cognitive.
5. Garantire un ambiente fisico e sociale che riduca l'isolamento e il pregiudizio.

Durante gli incontri ai Caffè vengono proposte agli anziani delle attività, ognuna delle quali ha uno scopo specifico che, oltre a mirare alla ricerca del benessere momentaneo (non disturba, occupa il tempo, permette al familiare di confrontarsi con le psicologhe o gli altri famigliari), punta alla riattivazione di una funzione presente ma sopita o alla stimolazione di capacità che si stanno perdendo.

Ecco che si propongono, ad esempio, laboratori di atelier, laboratori di cucina, stimolazioni sensoriali, attività motorie, giochi, musica e balli. Le attività gestite sono semi-strutturate e seguono i bisogni del gruppo assecondando e valorizzando le abilità individuali.

Nei Caffè è assicurato per i familiari un confronto sulla malattia e sulla sua gestione, sono forniti suggerimenti assistenziali che aiutano a decantare le paure e ad abbassare l'ansia. Sono organizzate anche iniziative sociali quali vacanze al mare, cene in occasione delle maggiori festività dell'anno ricorrenze o semplici uscite per una pizza o una gita.

### **Portierato Sociale Residenze "M. Gerra"**

Il Comune di Reggio Emilia ha realizzato in località Ospizio, via Emilia all'Ospizio, n. 89/1, un fabbricato costituito da n. 21 alloggi e da locali di uso comune (sale incontri, lettura, guardiania, ecc.), destinato a cittadini anziani. Successivamente il Comune di Reggio Emilia ha deliberato, tra le altre cose, di avviare una sperimentazione relativamente alle modalità di gestione e di funzionamento della palazzina per famiglie di anziani che presentino caratteristiche personali e familiari tali da consentire una buona permanenza in condizioni di maggiore autonomia possibile, con il coinvolgimento, in particolare, di A.C.E.R., per la tenuta dei rapporti economici con l'inquilino e per la manutenzione ordinaria della palazzina, e di ASP per il progetto di "portierato sociale" a uso di tutti gli inquilini, valorizzando l'esperienza maturata negli appartamenti protetti e impegnandola a coinvolgere nella realizzazione delle attività le Organizzazioni e le Associazioni presenti sul territorio. Nella palazzina svolge il proprio lavoro un operatore di ASP per tutto l'anno e per 36 ore settimanali con funzioni di portierato sociale. Nello specifico l'operatore:

- interviene relazionandosi con i servizi sociali territoriali e, in particolare, con il Polo Sociale Est, per la costruzione di relazioni positive e nuove progettazioni in collaborazione con le associazioni del terzo settore;
- promuove la conoscenza e il rispetto delle regole di convivenza e l'uso corretto degli spazi comuni organizzando, se opportuno, momenti di incontro specifici;
- monitora il benessere degli anziani, in un'ottica preventiva, attraverso l'osservazione, la vigilanza, momenti di ascolto e compagnia, il disbrigo di piccole commissioni;
- fornisce risposte a emergenze semplici, attivando interventi di primo livello in caso di bisogno diurno riferendosi alle risorse CRA di ASP, nei limiti delle competenze e mansioni dei tecnici che qui vi operano;
- costituisce un punto di ascolto, per le esigenze connesse al buon utilizzo delle unità abitative e per eventuali necessità che possano comportare piccoli interventi;
- informa gli anziani sui servizi e opportunità attivi sul territorio, rileva la presenza di anziani fragili o a rischio sociale, compila strumenti informativi per la rilevazione di bisogni, fornendo una lettura del contesto quartiere e dei servizi presenti (negozi, servizi generali), in raccordo con i servizi territoriali;



- partecipa e supporta l'organizzazione di iniziative di socializzazione promosse e programmate di intesa con i soggetti coinvolti (Comune, ASP, Tavoli di quartiere, enti del terzo settore e del privato sociale);
- accompagna l'ingresso nel condominio facilitando la conoscenza con gli altri inquilini e verificando l'autonomia nella fruizione degli spazi sia personali che comuni e facilitare i rapporti con ACER;
- collabora allo sviluppo di iniziative che consentano la realizzazione di momenti di vita comune e di socializzazione tra gli inquilini e la realtà esterna, per un positivo radicamento di questa esperienza nel contesto territoriale, favorendo la sua interazione con le risorse del contesto medesimo.

Nel corso del 2016 sono state realizzati progetti con UISP, AUSER, AIMA, EMMAUS (tra i quali i principali sono stati il Telefono Amico e l'Ambulatorio Infermieristico Volontario) mentre durante la giornata sono state proposte attività di cucina, ginnastica, lettura dei giornali, cucito.

### Promozione e formazione di tutori volontari

Il progetto, attivo dal 2013, ha l'intento di promuovere il "tutore persona" individuando e formando persone idonee e disponibili a fare i tutori tanto da poter essere sottoposte all'attenzione e alla scelta dei giudici. Per quanto concerne le modalità di scelta del tutore, il codice civile propone una doppia possibilità:

- a. conferire la tutela ad una persona idonea all'ufficio di ineccepibile condotta, che dia affidamento di educare e istruire il minore, individuata di preferenza nella persona designata dai genitori o fra ascendenti, parenti o affini (art. 348 c.c.);
- b. affidare la tutela all'ente di assistenza del comune dove ha domicilio il minore, il cui legale rappresentante designa uno dei propri membri ad esercitare le funzioni (art. 354 c.c.).

In base agli articoli 357 ("il tutore ha la cura della persona del minore, lo rappresenta in tutti gli atti civili e ne amministra i beni") e 348 (il tutore deve essere "persona idonea all'ufficio, di ineccepibile condotta, la quale dia affidamento di educare e istruire il minore") del codice civile, si può affermare che il tutore non è soltanto una figura di rappresentanza o un burocratico amministratore, ma colui che primariamente svolge una funzione di cura tanto che questa deve caratterizzare la qualità della relazione con il bambino o il ragazzo di cui deve occuparsi.

Il progetto di promozione e formazione di tutori volontari nasce dalla convinzione che qualora ci fossero persone motivate che si prendano effettiva premura dei progetti di vita di altre persone in difficoltà, seguendole e accompagnandole, la qualità della cura potrebbe davvero migliorare e, per questo, si ritiene importante favorire la scelta prioritaria di un tutore persona che abbia delle qualità di attenzione e di relazione da dedicare ai minori che ne hanno bisogno e diritto secondo le indicazioni dell'autorità giudiziaria. In questa prospettiva l'ASP, unitamente ai referenti comunali individua nel territorio le persone disponibili a fare i tutori volontari, li prepara e forma segnalando la loro disponibilità ai giudici tutelari e si pone inoltre come riferimento esterno e risorsa di aiuto per i tutori stessi e verifica regolarmente l'esperienza avviata.

### Servizi educativi territoriali

Questo servizio prevede attualmente la presenza di quattro educatori inseriti a tempo pieno nei gruppi multi professionali che compongono i diversi Poli sociali territoriali della città e uno nella Unione dei Comuni delle Colline Matildiche (Albinea, Quattro Castella, Vezzano).

Gli educatori impegnati in questo servizio coadiuvano la nascita e il successivo accompagnamento dei diversi progetti di intervento a favore di bambini, ragazzi, giovani e famiglie in difficoltà attraverso la partecipazione al lavoro di analisi, conoscenza e progettazione degli interventi socio-educativi nelle équipe multi-professionali, il lavoro di progettazione educativa e l'accompagnamento educativo nei progetti per minorenni e neo-maggiorenni sia in famiglia che allontanati dal nucleo familiare.



## Una palestra di vita alla conquista dell'autonomia

Un progetto realizzato in collaborazione con Amministrazione comunale, la Fondazione “Durante e dopo di noi”, l’AUSL di Reggio Emilia. L’iniziativa, durata 1 anno e conclusa nell’Agosto 2016 ha inteso realizzare una sperimentazione all’interno del quartiere Rosta Nuova per favorire l’autosufficienza di adulti diversamente abili e la loro inclusione nella vita pubblica. Il progetto nasce grazie al finanziamento del Fondo Regionale per la non autosufficienza della Regione Emilia Romagna e il contributo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali attraverso il Fondo per la Non Autosufficienza.

### **Il progetto:**

Cosa succede quando un intero quartiere di una città si trasforma in un luogo “ponte” dove le persone con disabilità possono sperimentare le regole del vivere sociale? La risposta è: l’inclusione sociale, in tutte le sue sfumature.

La città è Reggio Emilia, il quartiere è la Rosta Nuova. La sperimentazione, fortemente voluta dalla “Fondazione Durante e dopo di noi”, si chiama “Palestra di vita e di autonomia”. Perché è verso l’autonomia che la Fondazione, in collaborazione con il Comune, ASP e l’Azienda USL di Reggio Emilia, ha guidato 20 persone con disabilità che hanno preso parte al progetto.

Potenziare l’autonomia e le abilità relazionali, lavorative e domestiche è stato possibile grazie al coinvolgimento diretto della famiglia, dei servizi del territorio e delle reti formali e informali con cui le persone con disabilità si sono relazionate quotidianamente nel quartiere e non solo.

Le persone coinvolte, suddivise in piccoli gruppi omogenei per obiettivi e formati da massimo 4/5 componenti, una volta a settimana, hanno sperimentato la permanenza, anche notturna, di qualche giorno al di fuori dell’ambiente domestico convivendo un appartamento in Via Martiri di Belfiore (di proprietà dell’ASP), appositamente predisposto e allestito per le esigenze delle persone che lo hanno abitato.

Grazie a un team di animatori - presente durante tutto il processo formativo di accompagnamento - e alla collaborazione del personale dei supermercati, dei negozi, della biblioteca e di tutti i luoghi di aggregazione del quartiere che hanno deciso di aderire al progetto, i componenti di ciascun gruppo sono stati coinvolti appieno in “prove generali di vita” e hanno svolto tutte quelle attività quotidiane utili a potenziare la loro autonomia.

Una sperimentazione ambiziosa che, oltre a permettere alle persone con disabilità di sperimentare un proprio progetto di vita autonomo al di fuori del contesto familiare, misura la capacità dell’intera comunità di prendersi in carico i soggetti più deboli.

Un progetto innovativo che vuole portare un importante cambio di paradigma: superare il concetto di assistenza per arrivare ad un’educazione all’autonomia. Una vera e propria palestra di vita che allena i servizi, i familiari e tutti gli enti pubblici e privati del territorio per raggiungere la piena inclusione mettendo a punto prassi e metodologie di lavoro condivise.



# SEZIONE

## III

# LE RISORSE DI CUI DISPONIAMO





### 3.1 – RISORSE ECONOMICHE

Il Bilancio consuntivo d'esercizio 2016 dell'Azienda presenta ricavi **per € 35.123.416,80 e costi per € 34.882.172,67 determinando così un utile d'esercizio pari ad Euro 241.244,13** (arrotondato a Euro 241.244).

La **provenienza dei ricavi** è principalmente determinata dalla remunerazione dei servizi alla persona che ne rappresenta il **79,19%** del totale.

I servizi rivolti agli anziani costituiscono il 67,03% dei ricavi, seguiti da quelli rivolti ai minorenni ed alle famiglie che pesano per l'8,06%, infine quelli dei disabili adulti per il 5,32%.

La remunerazione dei servizi comprende le rette e le compartecipazioni corrisposte direttamente dagli utenti e dalle loro famiglie, per i servizi accreditati comprende le quote provenienti dal Fondo Regionale della Non Autosufficienza, infine, per tutti i servizi, comprende anche le integrazioni a favore degli utenti sostenute da enti e aziende pubbliche (Comuni e FCR).

VOCE DI RICAVO	IMPORTO	%
Rette e quote FRNA strutture residenziali anziani	21.672.330,69	61,70%
Rette, quote FRNA e concorsi, centri diurni anziani	1.869.746,57	5,32%
Rette e concorsi servizi minorenni e famiglie	2.831.837,66	8,06%
Rette, quote FRNA e concorsi, servizi disabili adulti	1.440.265,35	4,10%
Concorsi e rimborsi attività di servizio alla persona	2.845.248,52	8,10%
Sterilizzazione degli ammortamenti	2.197.740,59	6,26%
Affitti	1.652.710,01	4,71%
Rimborsi e ricavi vari	612.679,13	1,74%
Interessi attivi	858,28	0,00%
<b>TOTALE</b>	<b>35.123.416,80</b>	<b>100,00%</b>

Concorsi e rimborsi attività di servizio alla persona: questa voce accoglie il rimborso dei costi sostenuti da ASP per attività riabilitativa ed infermieristica prevista dai contratti di servizio per i Servizi accreditati in convenzione e per la gestione delle funzioni sociali delegate, somme provenienti dal FRNA e dal Fondo Sanitario Regionale, corrisposte da parte da Azienda USL, ed inoltre racchiude rimborsi di progetti e servizi quali il portierato sociale.

La Sterilizzazione degli ammortamenti è una voce di ricavo che neutralizza parzialmente i costi per ammortamenti.



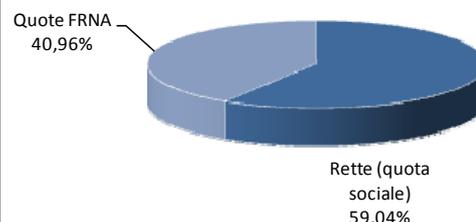
Gli affitti, più in generale i proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio immobiliare dell'azienda, rappresentano il 4,71% di tutti i ricavi.

Fra i Rimborsi e ricavi vari la voce più significativa è rappresentata da Euro 270.000 come contributo del Comune di Reggio Emilia che, seppur indifferenziato, ha consentito la copertura dei costi sostenuti per l'erogazione dei servizi svolti per conto del Comune e la remunerazione per l'utilizzo di locali e spazi dell'ASP.

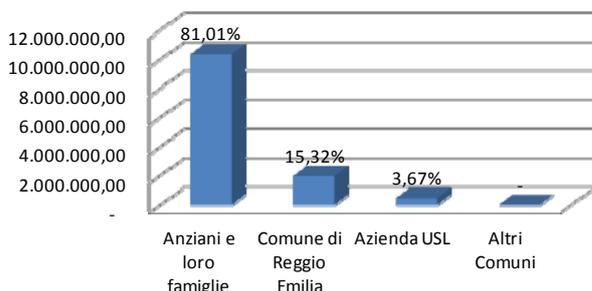
### SERVIZI ANZIANI

Strutture residenziali (Casa Residenza Anziani, Casa di Riposo, Appartamenti protetti)

STRUTTURE RESIDENZIALI	IMPORTO	%
Rette (quota sociale)	12.795.430,25	59,04%
Quota FRNA	8.876.900,44	40,96%
<b>TOTALE</b>	<b>21.672.330,69</b>	<b>100,00%</b>



#### Rette (quota sociale) in base al pagatore



**La quota sociale** delle rette per le strutture residenziali anziani che complessivamente somma **Euro 12.795.430,25** è stata sostenuta:

- dagli anziani e dalle loro famiglie per Euro 10.365.308,46 (81,01%)
- dal Comune di Reggio Emilia per Euro 1.960.034,49 (15,32%)
- dall'Azienda USL per gli ospiti ex psichiatrici per Euro 470.087,30 (3,67%)

**La quota FRNA** Nel 2016 per tutti i servizi accreditati la Regione Emilia Romagna con Deliberazione n. 273/2016 ha incrementato le tariffe di remunerazione con risorse provenienti dal FRNA; parallelamente, per i servizi accreditati gestiti da soggetti pubblici ha riconosciuto un ulteriore incremento, a riconoscimento dei maggiori oneri da questi sostenuti in relazione ai costi di assenza del personale e dell'IRAP, l'imposta che ha come base di calcolo le retribuzioni del personale con un'aliquota superiore a quella prevista per i soggetti privati.

Hanno beneficiato di tali aumenti i servizi accreditati per anziani (CRA e Centri Diurni) e per disabili adulti.

Sommando le somme complessivamente pagate dai vari soggetti, si ottiene il trend sotto riportato, come rilevato negli ultimi tre anni



RETTE (QUOTA SOCIALE E QUOTA FRNA)	%2014	%2015	%2016
Anziani e loro famiglie	49,49%	49,95%	47,83%
Comune di Reggio Emilia	7,79%	7,81%	9,04%
Azienda USL (quote FRNA e rette di competenza)	42,72%	42,24%	43,13%

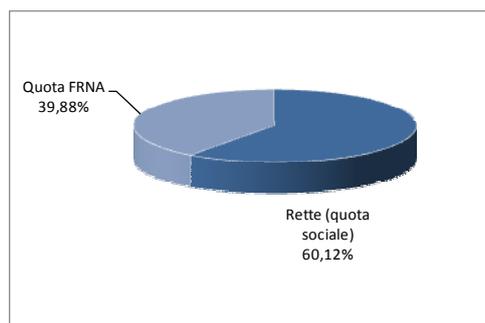
Dalla tabella risulta evidente il maggior peso sostenuto dall'Azienda USL la quale è anche il soggetto erogatore delle risorse del FRNA: nonostante la diminuzione interna per gli ospiti residenziali ex psichiatrici in calo, la percentuale di contribuzione relativa cresce per l'incremento delle quote FRNA riconosciute dalla Regione.

#### Centri Diurni anziani

**Dalla gestione dei Centri diurni, considerando sia la gestione convenzionata dal Contratto di Servizio che quella privata, praticata dall'Azienda nelle residue disponibilità del Centro Diurno Arcobaleno nelle giornate di sabato e dei festivi,** provengono complessivamente ricavi per Euro **1.869.746,56**, per i quali la proporzione fra la così detta Quota sociale della retta e Quota FRNA è così rappresentata:

:

CENTRI DIURNI	IMPORTO	%
Rette (quota sociale)	1.124.015,69	60,12%
Quota FRNA	745.730,87	39,88%
<b>TOTALE</b>	<b>1.869.746,56</b>	<b>100,00%</b>



Le rette per ospiti di centri diurni convenzionati non hanno subito aumenti; è il Comune di Reggio Emilia che adotta le decisioni relative, deliberando le rette dei servizi semiresidenziali insieme ad altre tariffe dei servizi sociali.

Il complesso delle rette per il servizio dei centri diurni, limitatamente alla gestione prevista nel contratto di Servizio, pari ad Euro **1.848.424,56** è costituito dalla retta pagata dagli anziani e dalle loro famiglie, dalle quote provenienti dal FRNA per il tramite dell'Azienda USL e dall'integrazione alle rette, contabilizzata fra i *Concorsi e rimborsi attività di servizio alla persona*, sostenuta da FCR, nel suo ruolo di sub committente per conto del Comune di Reggio Emilia :

- dagli anziani e dalle loro famiglie per Euro 867.011,66 (46,91%)
- da Az. Spec. F.C.R. per Euro 235.682,03 (12,75%)
- dall'Azienda USL per Euro 745.730,87 (40,34%)

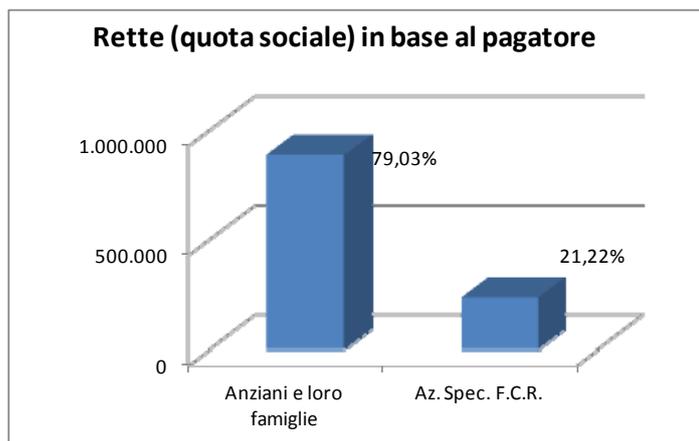
RETTE (QUOTA SOCIALE E QUOTA FRNA) IN BASE AL PAGATORE	%2014	%2015	%2016
Anziani e loro famiglie	49,54%	48,35%	46,91%
Az. Spec. F.C.R.	13,87%	15,30%	12,75%
Azienda USL (quote FRNA)	36,59%	36,36%	40,34%



Rispetto al 2015, a parità sostanziale di fatturato, l'incidenza dell'intervento AUSL su questo servizio passa dal 35,98% all'attuale 39,88%, in virtù degli incrementi tariffari deliberati dalla Regione Emilia Romagna.

I costi a carico di FCR si configurano come integrazione degli oneri in capo alle famiglie in difficoltà (in base a Isee) sostenuti per conto del Comune di Reggio Emilia.

Il grafico che segue espone la classificazione dei ricavi per rette dei centri diurni anziani in base al soggetto pagatore:



#### **SERVIZI per MINORENNI e famiglie**

I servizi socio educativi rivolti a minorenni e famiglie sono principalmente le Comunità educative residenziali e la Comunità familiare, il Centro educativo pomeridiano il Portico, il Centro multi servizi Vasconi, il servizio di educativa territoriale per l'Unione Terre Matildiche, il servizio Famiglia Insieme, i progetti 18+.

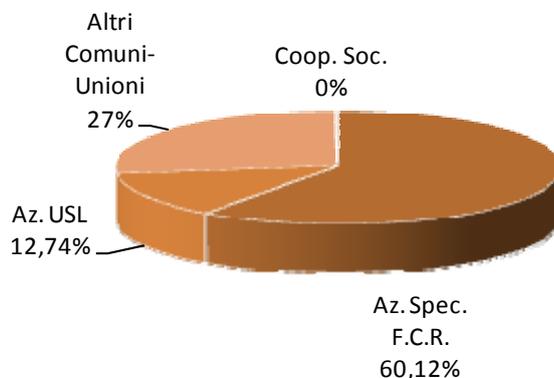
Si tratta di servizi non accreditati, per la maggior parte inseriti nel Contratto di Servizio con il Comune ed F.C.R.; ed in parte minore disciplinati da specifiche convenzioni con i committenti.

Si tratta di servizi completamente sostenuti dal pubblico, Comuni, Unioni, Azienda USL competenti in base alla provenienza o alla condizione di disabilità del minorenni e, per la realtà locale da Azienda Speciale F.C.R.

SERVIZI EDUCATIVI	IMPORTO	%
Az. Spec. F.C.R.	1.702.462,61	60,12%
Az. USL	360.800,09	12,74%
Altri Comuni-Unioni	763.882,96	26,97%
Coop. Soc.	4.692,00	0,17%
<b>TOTALE</b>	<b>2.831.837,66</b>	<b>100,00%</b>



Per i servizi educativi ai minorenni oltre che con gli enti e Aziende del territorio di Reggio Emilia, l'ASP ha rapporti economici con altri 9 territori che sostengono i costi di questi servizi.



Nel 2016 vi è stato un intervento economico da parte di una Cooperativa Sociale in relazione ad uno specifico progetto appartenente all'ambito dei minori stranieri non accompagnati

#### **SERVIZI per DISABILI ADULTI**

L'ASP segue trasversalmente il tema della disabilità, infatti sia fra i servizi residenziali agli anziani che fra i servizi ai minorenni è presente una specifica offerta di servizi per la disabilità, ma il nucleo preponderante di attività a favore della disabilità è rappresentato dal Centro Socio Riabilitativo Residenziale (CSRR) "La Cava" e dal Centro Socio Riabilitativo Diurno (CSR) "La Cava", servizi accreditati e compresi all'interno del Contratto di Servizio stipulato con Distretto di Reggio Emilia e Azienda USL a maggio 2016, oltre agli Appartamenti per disabili con diversi gradi di autonomia.

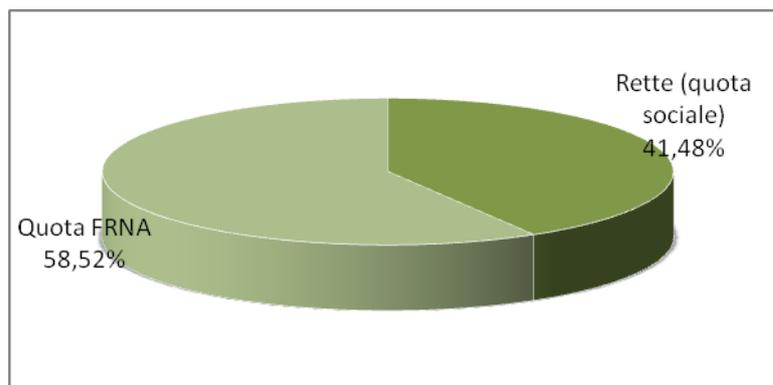
Le Quote provenienti dal Fondo Regionale della Non Autosufficienza per i servizi accreditati nel 2016 sono state incrementate in base alla Deliberazione di Giunta Regionale n. 2073/2016.

L'Asp non ha aumentato tariffe e compartecipazioni di propria competenza, a carico degli utenti.

Per le quote da porre a carico dell'utente o della sua famiglia ci si è attenuti a quanto previsto dai diversi ambiti territoriali di provenienza, infatti i disabili assistiti provengono sia da Reggio Emilia che da altre province ed altre regioni.

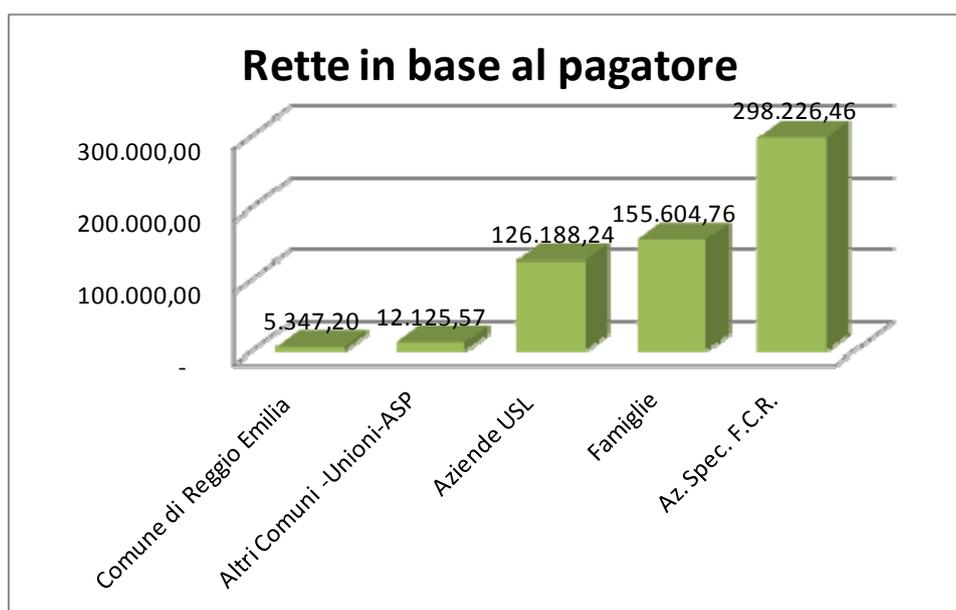
Un primo quadro della provenienza delle risorse finanziarie che remunerano questi servizi è esposto nella seguente tabella

<b>STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER DISABILI</b>	<b>IMPORTO</b>	<b>%</b>
Rette e compartecipazioni (quota sociale)	597.492,23	41,48%
Quota FRNA	842.773,12	58,52%
<b>TOTALE</b>	<b>1.440.265,35</b>	<b>100,00%</b>



**La quota sociale** delle rette e compartecipazioni per le strutture residenziali per disabili che complessivamente somma **Euro 597.429,23** è stata sostenuta:

- da Az. Spec. F.C.R. per Euro 298.226,46 (49,91%)
- dagli utenti e dalle loro famiglie per Euro 155.604,76 (26,04%)
- da 4 Aziende USL di questa ed altre Regioni per Euro 126.188,24 (21,12%)
- da Unioni di Comuni e altre ASP per Euro 12.125,57 (2,03%)
- dal Comune di Reggio Emilia per Euro 5.347,20 (0,89%)



#### **La destinazione dei costi:**

VOCE DI COSTO	IMPORTO	%
Personale (compresa IRAP)	21.917.120,36	62,83%
Acquisto di servizi	4.474.737,46	12,83%
Acquisto di beni	1.503.758,02	4,31%
Utenze	1.462.473,87	4,19%



Ammortamenti	2.401.916,67	6,89%
Manutenzioni	712.020,59	2,04%
Interessi passivi	13.692,62	0,04%
Imposte e tasse	760.955,44	2,18%
Altri costi, svalutazioni e accantonamenti	1.635.497,64	4,69%
<b>TOTALE</b>	<b>34.882.172,67</b>	<b>100,00%</b>

Specularmente a quanto detto per la provenienza dei ricavi, la destinazione dei costi vede una prevalenza di costi determinati dall'impiego del personale (dipendente e somministrato) pari al 62,83% del totale costi, come naturale per un'azienda che eroga servizi e prestazioni socio educativi, socio-assistenziali e socio sanitari integrati e dall' acquisto di servizi (12,83% del totale costi) che complessivamente costituiscono **il 75,66% dei costi sostenuti**.

La voce Personale comprende il costo del personale dipendente, del lavoro somministrato e dell'IRAP (sono esclusi gli accantonamenti a fondi specifici). E' opportuna la precisazione, in particolare per l'IRAP, in quanto trattandosi di una imposta calcolata con il metodo retributivo, per l'ASP rappresenta un costo direttamente variabile al variare del personale impiegato nella produzione dei servizi; la voce diviene dunque tanto più rilevante quanto più personale, subordinato o somministrato, viene impiegato.

Le altre destinazioni sono gli acquisti di beni (4,31%), le utenze (4,19%), gli ammortamenti (6,89%). Altri costi ed accantonamenti incidono per il 4,69%, imposte e tasse (IRAP esclusa) per il 2,18%, minimo l'impatto degli interessi passivi.

## L'ANALISI DI BILANCIO

La Regione Emilia Romagna con la deliberazione di Giunta n. 741/2010 "Approvazione Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle ASP" e la successiva deliberazione di Giunta n. 1130/2012 "Linee guida per la predisposizione del bilancio sociale delle ASP dell'Emilia Romagna – Modifiche alla DGR n. 741/2010" ha integrato la rendicontazione sociale attraverso elementi di immediata interpretazione e conoscenza di specifici aspetti della gestione e informazioni utili a formulare giudizi sull'equilibrio aziendale (capacità dell'azienda di perdurare nel tempo in modo da poter soddisfare continuamente le finalità strategiche per le quali è stata costituita): gli indicatori (indici) di bilancio.

Per calcolarli si procede attraverso la riclassificazione del Conto Economico e dello Stato patrimoniale, tra i diversi metodi la Regione ha individuato, per il Conto Economico, la riclassificazione a PIL e MOL e per lo Stato Patrimoniale la riclassificazione secondo il criterio destinativo finanziario.

In virtù dell'unificazione Aziendale avvenuta il 1.1.2016, i dati riportati sono solo quelli dell'anno 2016 che costituisce l'esercizio di avvio di una nuova serie.



CONTO ECONOMICO A "PIL E MOL CARATTERISTICI"		
	2016	
Proventi caratteristici totali netti	€ 32.547.696	99,16%
Prodotto Interno Lordo (PL)	€ 32.824.946	100,00%
Valore Aggiunto Lordo (VAL)	€ 23.185.556	70,63%
Margine Operativo Lordo (MOL)	€ 2.561.037	7,80%
Risultato Operativo Caratteristico (ROC)	€ 1.694.782	5,16%
Risultato Operativo Globale (ROG)	€ 1.757.452	5,35%
Risultato ordinario (RO)	€ 1.743.760	5,31%
Risultato Ante Imposte (RAI)	€ 1.781.819	5,43%
Risultato Netto (RN)	€ 241.244	0,73%

STATO PATRIMONIALE "DESTINATIVO FINANZIARIO"			
ATTIVITA' - INVESTIMENTI		2016	
<b>CAPITALE CIRCOLANTE</b>		<b>€ 10.385.101</b>	<b>15,30%</b>
<b>Li</b>	liquidità immediate	€ 2.604.051	25,07%
<b>Ld</b>	liquidità differite	€ 7.625.422	73,43%
<b>M</b>	Rimanenze	€ 155.628	1,50%
<b>CAPITALE FISSO</b>		<b>€ 57.475.254</b>	<b>84,70%</b>
<b>Fm</b>	Immobilizzazioni materiali	€ 57.150.127	99,43%
<b>Fi</b>	Immobilizzazioni immateriali	€ 325.127	0,57%
<b>Fa</b>	Immobilizzazioni finanziarie e varie	€ 0	0,00%
<b>TOTALE CAPITALE INVESTITO</b>		<b>€ 67.860.355</b>	<b>100,00%</b>
PASSIVITA' - FINANZIAMENTI		2016	
<b>CAPITALE DI TERZI</b>		<b>€ 9.297.206</b>	<b>13,70%</b>
<b>(p)</b>	finanziamenti di breve (correnti)	€ 8.840.412	95,09%
<b>(P)</b>	finanziamenti da terzi di medio lungo (consolidate)	€ 456.794	4,91%
<b>CAPITALE PROPRIO</b>		<b>€ 58.563.149</b>	<b>86,30%</b>
<b>(N)</b>	finanziamenti permanenti (N)	€ 58.563.149	100,00%
<b>TOTALE CAPITALE ACQUISITO</b>		<b>€ 67.860.355</b>	<b>100,00%</b>

In questa riclassificazione i crediti verso i soci per fondo di dotazione, sono portati a diminuzione del medesimo (per l'ASP la somma è di Euro 1.007.371).

Introdotta dalla DGR n. 1130/2012 "Linee guida per la predisposizione del bilancio sociale delle ASP dell'Emilia Romagna – Modifiche alla DGR n. 741/2010" viene riportato il prospetto del Cash flow (Rendiconto finanziario di liquidità) che partendo dal risultato economico d'esercizio, giunge alla determinazione del saldo di cassa.



rendiconto di liquidità/cash flow	2016
<b>+UTILE/-PERDITA D'ESERCIZIO</b>	<b>241.244</b>
+Ammortamenti	2.401.917
+ svalutazioni	115.000
+ accantonamenti a fondo	547.079
+Minusvalenze	-
-Plusvalenze alienazione	-
-Costi capitalizzati (sterilizzazioni e costruzioni in economia)	- 2.197.741
<b>FLUSSO CASSA POTENZIALE</b>	<b>1.107.499</b>
-Incremento/+decremento Crediti (al lordo svalutazione)	- 104.151
-Incremento/+decremento Ratei e Risconti attivi	- 9.832
-Incremento/+decremento Rimanenze	5.991
+Incremento/-decremento Fondi	- 164.468
+Incremento/-decremento Debiti (- mutui )	527.769
+Incremento/-decremento Ratei e Risconti passivi	144.573
+Incremento/-decremento Fondo di Dotazione	1.380.258
<b>FLUSSO DI CASSA NETTO DELL'ESERCIZIO</b>	<b>2.887.639</b>
-Decrementi/+incrementi Mutui	370.352
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni immateriali	- 29.178
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni materiali	- 40.413.615
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni/attività finanziarie	- 160
<b>FABBISOGNO FINANZIARIO</b>	<b>- 37.184.962</b>
+Incremento/-decremento Trasferimenti in c/capitale dell'esercizio	39.470.134
<b>SALDO DI CASSA GENERATOSI NELL'ESERCIZIO</b>	<b>2.285.172</b>
Fondo di cassa iniziale	318.879
<b>SALDO DI CASSA NETTO FINALE</b>	<b>2.604.051</b>

Mettendo in rapporto fra loro i risultati sintetici ottenuti dalle riclassificazione si ottiene l'elaborazione degli indici di bilancio.

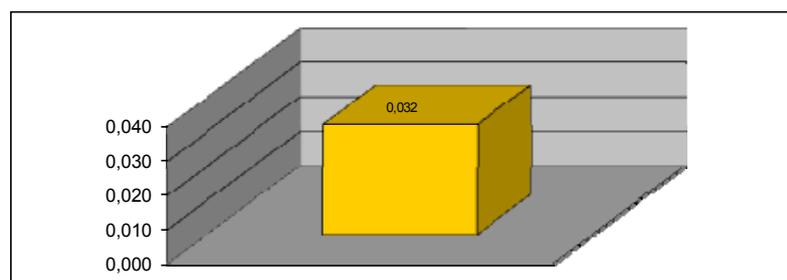
Per l'anno 2016, di costituzione dell'Asp, si riportano solo gli indici il cui calcolo è determinato in riferimento ai valori di bilancio 2016, ed ai valori omogenei.

## INDICI

### Indice di onerosità finanziaria:

L'indice esprime l'onerosità media dei finanziamenti dell'ASP ottenuti dai soggetti terzi.

	2016
indice di onerosità finanziaria	<b>0,032</b>

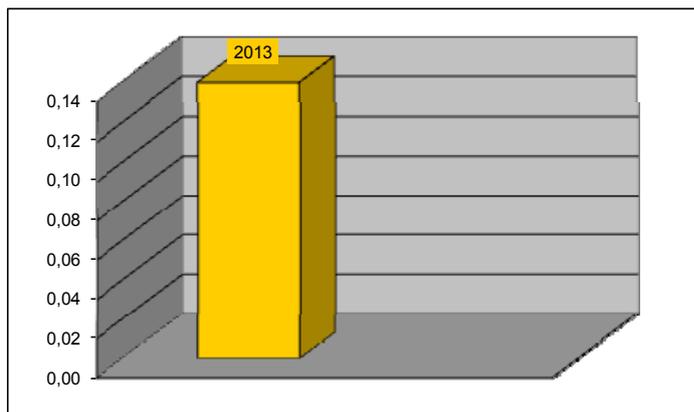




Indice di incidenza della gestione extracaratteristica:

	2016
incidenza gestione extra caratteristica	0,14

L'indice di incidenza della gestione extracaratteristica segnala indirettamente il "peso" degli oneri finanziari, dei componenti economici straordinari e del carico fiscale sull'andamento della gestione



Questo indice deve avere valore superiore a 1 per essere positivo, se è uguale a 1 ha un effetto neutro.

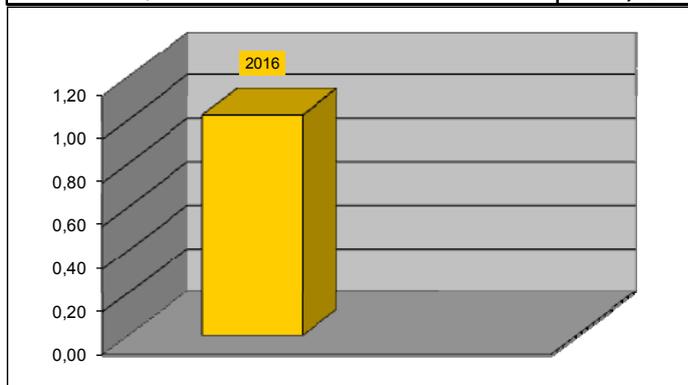
Nel 2016 i componenti non caratteristici ed in particolare la tassazione che comprende anche l'IRAP erodono il Risultato della Gestione Caratteristica

Indici di copertura e di auto copertura delle immobilizzazioni:

Si tratta di indici volti ad investigare la modalità di copertura dei fabbisogni finanziari connessi con gli investimenti durevoli.

L'indice di copertura delle immobilizzazioni investiga una condizione "di minimo", verificando se i fabbisogni finanziari connessi agli investimenti durevoli sono stati comunque coperti con forme di finanziamento durevole.

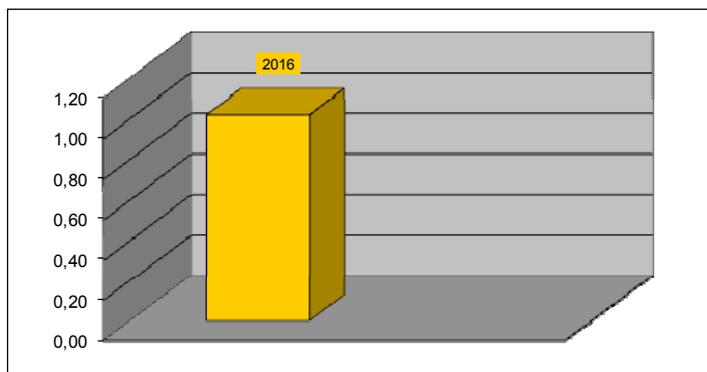
	2016
indice di copertura delle immobilizzazioni	1,03





L'indice di auto copertura delle immobilizzazioni investiga invece una condizione "di ottimo", verificando se a fronte di tale fabbisogno risultano bastevoli i finanziamenti costituiti dal solo capitale proprio

	2016
indice di autocopertura delle immobilizzazioni	1,02



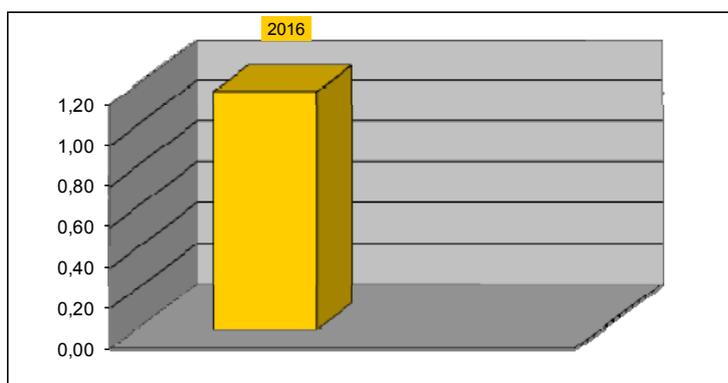
Nel 2016 il primo indice è di poco superiore a 1 come anche il secondo : l'Azienda fatica a mantenere la capacità di autofinanziare gli investimenti	
--	--

#### Indici di liquidità generale e primaria:

Si tratta di indici volti ad esprimere sintomi circa il grado di solvibilità aziendale.

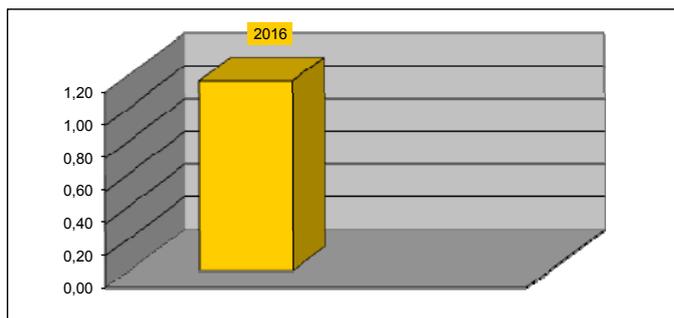
	2016
current ratio	1,17

Questo indice investiga una condizione di "minimo", verificando se la totalità degli investimenti "circolanti", che dovrebbero tornare in forma liquida nei dodici mesi successivi alla chiusura dell'esercizio, sono maggiori dell'ammontare complessivo dei finanziamenti da terzi di breve termine, che dovrebbero essere rimborsati od estinti sempre nell'arco dei dodici mesi successivi alla chiusura dell'esercizio.



Questo indice investiga invece una condizione "di ottimo", considerando, ai fini di tale confronto, le sole liquidità.

	2016
quick ratio	1,16



Entrambi gli indici di liquidità nel 2016 sono superiori a uno e testimoniano la capacità di fronteggiare gli impegni finanziari

#### Tempi medi di pagamento dei debiti commerciali:

Si propone l'**Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture**, indicatore previsto dalla normativa e pubblicato sul sito aziendale nella sezione Amministrazione Trasparente (art. 33 del D.Lgs. 33/2013 e del D.P.C.M. 22/09/2014)

Esprime la media ponderata in ragione dell'importo dei giorni intercorrenti tra il termine per il pagamento e la trasmissione del mandato di pagamento al tesoriere.

Per il 2016 il medesimo indicatore è stato calcolato, e pubblicato, ogni trimestre. I dati sotto riportati confermano il significativo ridursi dei tempi.

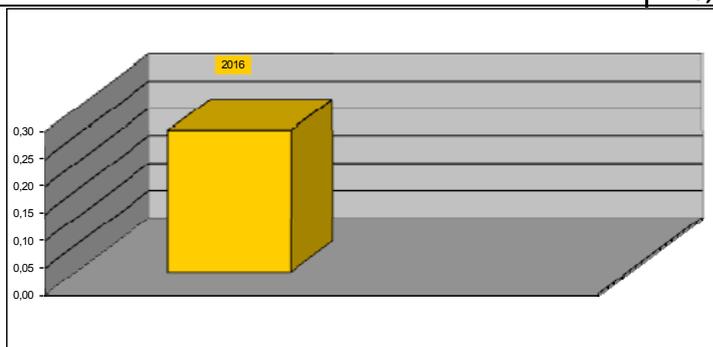
<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>1° TRIM 2016</b>
Giorni	1,63
<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>2° TRIM 2016</b>
Giorni	0,42
<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>3° TRIM 2016</b>
Giorni	2,51
<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>4° TRIM 2016</b>
Giorni	1,31

#### Indici di redditività:

Non si riportano gli indici di redditività del patrimonio, in quanto il calcolo comprende valori ad non omogenei.

#### Indici di incidenza del costo sui fattori produttivi:

	<b>2016</b>
incidenza del costo dei fattori produttivi	<b>0,26</b>
incidenza costo del lavoro	<b>0,63</b>



Rapportando il costo dei fattori produttivi (beni e servizi) e il costo del lavoro (qui senza Irap) al PIL, si ottengono gli indici sopra riportati.



## 3.2 – RISORSE UMANE

### La carta di identità del personale

Le risorse umane rivestono un ruolo di rilevanza strategica per ASP che promuove la qualità dei servizi attraverso la competenza e la professionalità del personale che vi opera.

Le deliberazioni assunte dal Consiglio di Amministrazione e le linee di indirizzo in tema di politiche del personale contenute nel Piano programmatico 2016 hanno indirizzato l'attività aziendale ed è stato possibile:

- assicurare la transizione del personale dei servizi educativi e per disabili all'interno dell'Area Servizi alla Persona attraverso la costituzione di una specifica Unità di Progetto;
- rivedere l'assetto dell'Area Servizi alla Persona ed istituire al suo interno Servizi di linee per gli ambiti anziani, disabili e minorenni e servizi di staff per l'accreditamento, oltre a quello già esistente per il coordinamento infermieristico, le cui funzioni sono state integrate con il coordinamento delle attività sanitarie più complessive;
- affidare gli incarichi dirigenziali, reclutare il Direttore, selezionare la maggior parte dei Responsabili dei Servizi;
- approvare la Dotazione Organica dell'Azienda unificata e il primo Piano Occupazionale, realizzando le prime assunzioni.

Le politiche incentivanti, sia della dirigenza che del personale non dirigente, hanno mirato a rafforzare la connessione fra il conseguimento degli obiettivi aziendali ed il sistema premiante, si è dato avvio ad una nuova stagione contrattuale per il Contratto decentrato Aziendale e con l'O.I.V. (Organismo Indipendente di Valutazione) neo nominato è stata intrapreso il percorso per l'implementazione del metodo di valutazione delle performance.

Sono state riconfermate ed agite le scelte degli anni passati in relazione a:

- mantenimento nel circuito lavorativo del personale con sopravvenute inidoneità, collocato in attività coerenti con il profilo professionale posseduto e che contribuiscono ad elevare la produttività del lavoro e la qualità del servizio rivolto agli utenti;
- integrazione dei piani di lavoro all'interno del processo di erogazione dei servizi in base a logiche di cooperazione e flessibilità;
- forte impegno nell'integrazione delle attività sanitarie con quelle assistenziali ed educative;
- attenzione alla tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- attenzione al miglioramento del benessere organizzativo, alla fidelizzazione del personale dipendente, alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, alla promozione delle pari opportunità, in coerenza con quanto previsto dal Piano triennale di Azioni Positive 2016-2018.

### Tipologia contrattuale

La dimensione complessiva del personale impegnato nei servizi dell'ASP nel 2016 è riportata nella tabella sottostante ed è possibile raffrontarla con l'analogo dato riferito per il 2015 alle due ASP RETE e OSEA.



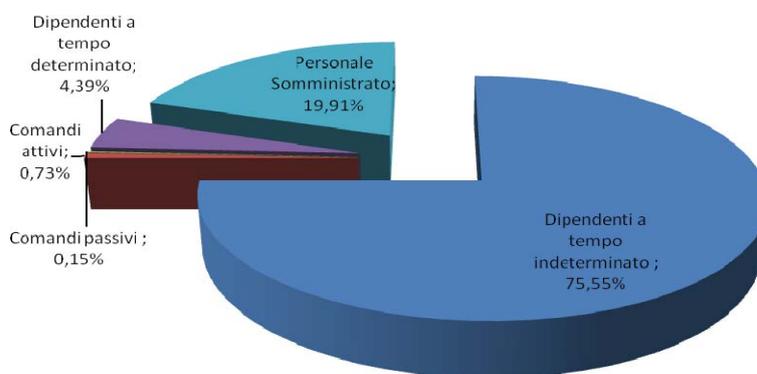
TIPOLOGIA CONTRATTUALE	2015		2015	2016
	“RETE”	“OSEA”	Dato complessivo delle due ASP	“REGGIO EMILIA-Città delle persone”
Dipendenti a tempo indeterminato	455	82	537	516
di cui in comando attivo	2	2	4	5
Comandi passivi (in entrata)	2	1	3	1
Dipendenti a tempo determinato	9	24	33	30
Personale Somministrato	130	10	140	136
<b>TOTALE</b>	<b>596</b>	<b>117</b>	<b>713</b>	<b>683</b>

Rispetto al 2015, nell'anno 2016, il dato più rilevante è quello relativo al calo del personale dipendente, che registra un calo complessivo di 26 unità, di cui 21 unità a tempo indeterminato.

Il personale a tempo determinato è principalmente composto da Educatori e Fisioterapisti.

Nel corso dell'anno l'Azienda si è avvalsa di personale somministrato a copertura dei posti resisi precedentemente vacanti, a causa sia dell'esaurimento di alcune graduatorie di concorso, sia del blocco delle assunzioni (disposto dai provvedimenti relativi al riordino delle Province), sia delle cessazioni avvenute in corso d'anno. Al personale somministrato si è fatto anche ricorso per sostituzioni di tipo temporaneo, a copertura delle assenze; in particolare ciò è avvenuto per le figure di OSS, di infermiere, di educatore e, in alcuni casi numericamente limitati, anche di figure di profilo tecnico-amministrativo. Sul numero complessivo di personale somministrato ha inciso anche la riorganizzazione dei centri diurni anziani.

All'interno delle strutture e dei servizi dell'ASP opera anche altro personale in servizi affidati in appalto (servizi di pulizia, alberghiero e di ristorazione).



Tipologie contrattuali

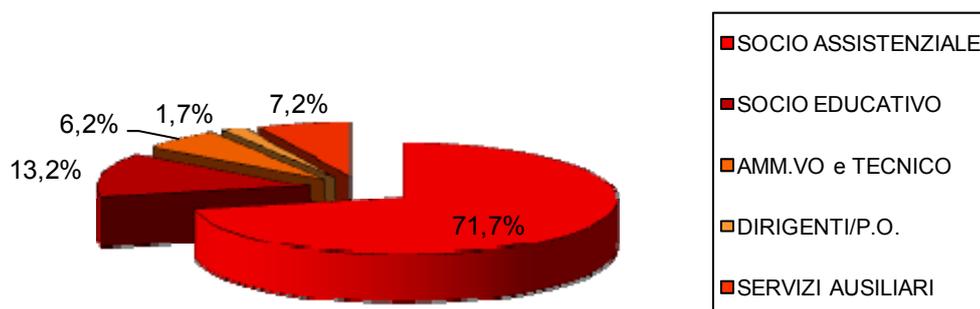


Il grafico evidenzia la preponderante presenza di lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato che rappresentano il 75,55% del totale, cui si aggiungono lavoratori somministrati (il 19,91%), dipendenti a tempo determinato (pari al 4,39%), dipendenti in comandi attivi (0,73%) e dipendenti in comandi passivi (0,15%).

## Categorie del personale dipendente a tempo indeterminato

La distribuzione del personale occupato nelle Aree e nei Servizi in cui è organizzata l'ASP è riportata nel seguente grafico:

### Categoria di personale dipendente 2016

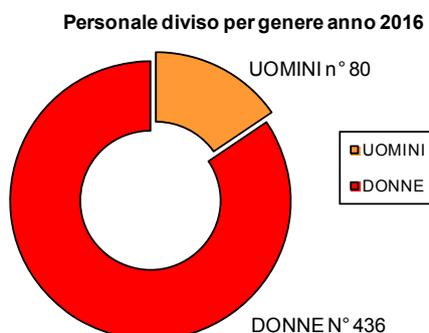


La ripartizione risponde ai raggruppamenti indicati dalle Linee Guida regionali; i dati rilevati per l'anno 2016 evidenziano la preponderanza del personale Socio assistenziale ( che comprende anche gli Infermieri) e rappresenta il 71,7% di tutto il personale a tempo indeterminato, seguito dal personale Socio educativo (13,2%) seguono il personale dei servizi ausiliari (7,2%), amministrativo e tecnico (6,2%) ed infine il personale con funzioni direttive o dirigenziali (1,7%).

## Anagrafica del personale dipendente a tempo indeterminato

### Genere

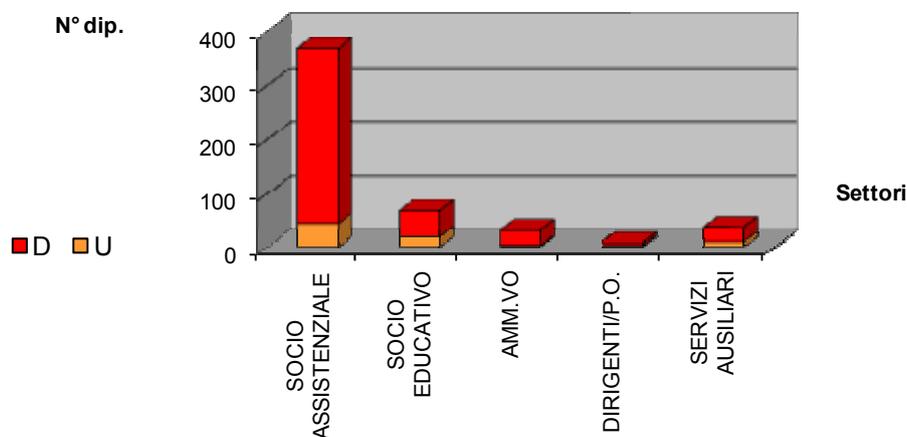
L'ingresso del personale dei servizi socio educativi di OSEA ha contribuito a riequilibrare la suddivisione dei dipendenti a tempo indeterminato per genere , anche se resta prevalente la componente femminile, impegnato a tutti i livelli, compresi quelli dirigenziali e direttivi pari al 84,50% di tutto il personale dipendente a tempo indeterminato, mentre gli uomini sono il 15,50%.



Degli 80 dipendenti di genere maschile, n. 44 operano in ambito socio assistenziale, n. 20 in ambito socio educativo, n. 10 nei servizi ausiliari , mentre 3 e 3 negli altri due raggruppamenti. In tutti i raggruppamenti la componente femminile risulta numericamente prevalente.

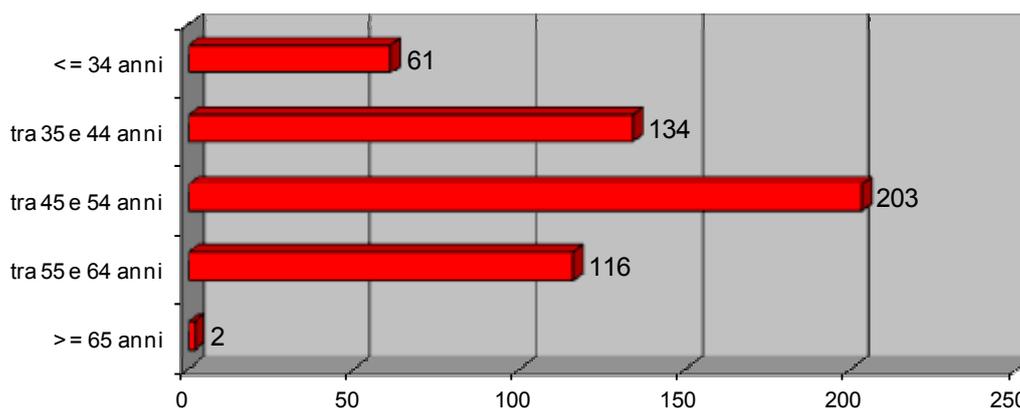


### Categorie di personale dipendente diviso per genere nei settori dell'azienda 2016



### Età

#### Personale diviso in classi di età sul totale - Anno 2016



I dati aziendali sull'età del personale dipendente a tempo indeterminato sono coerenti con quelli rilevati a livello nazionale il personale oltre i 45 anni rappresenta il 62,21% di tutto il personale.

La classe di età prevalente fra i dipendenti a tempo indeterminato è quella fra i 45 ed i 54 anni, comprendente 203 lavoratori e rappresenta il 39,34% dei dipendenti a tempo indeterminato.

Seguono i dipendenti tra i 35 e i 44 anni (134 dipendenti pari al 25,97% del totale), quelli in età compresa fra i 55 ed i 64 anni (116 pari al 22,48%)

Da ultimo i dipendenti di età inferiore a 35 anni (61 pari all'11,82%) e quelli di età superiore a 65 (2 pari allo 0,39%).



## Mobilità del personale dipendente a tempo indeterminato

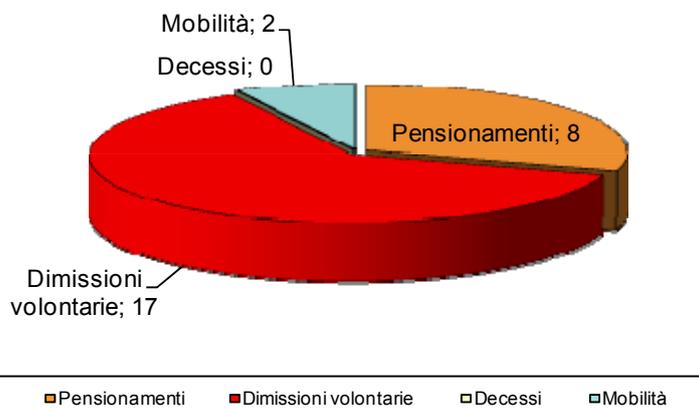
ANDAMENTO DEL PERSONALE	PRESENTE AL 31.12.2015 "RETE"	PRESENTE AL 31.12.2016 "OSEA"	CESSATO	ASSUNTO	PRESENTE AL 31.12.2016
Dirigenti	2	1	0	0	3
Funzionari	3	2	0	0	5
Istruttori direttivi, Infermieri e Coordinatori, Resp. Educativi	56	10	10	1	57
Istruttori, RAAI, Atelieristi, Educatori	37	56	3	1	91
Collaboratori, Capi servizi, OSS, Ass. Educatori Operai alta spec. tec.	316	11	12	4	319
Esecutori, ADB	40	2	2	0	40
Op. Appoggio	1	0	0	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>455</b>	<b>82</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>516</b>

(\*) Nota Bene: I dirigenti effettivamente in servizio al 31.12.2016 erano 4, uno dei quali, il Direttore, a tempo determinato e pertanto non computato in questa tabella.

Grazie all'approvazione del Piano Occupazionale 2016, infatti, a partire dal mese di ottobre sono state attivate le procedure obbligatorie di mobilità poi gli scorrimenti di graduatorie che hanno consentito, già entro la fine dell'anno di assumere n. 6 unità: 4 OSS, 1 Educatore, mentre per 1 Infermiere si è trattato della ricostituzione del rapporto di lavoro.

Le cessazioni del rapporto di lavoro si sono attestate a 27, principalmente determinate da dimissioni (n. 17 pari al 69,96%) da pensionamenti (n. 8 pari al 29,63%), a seguire n. 2 mobilità verso altre amministrazioni pari al 7,47%.

### Cause di cessazione del rapporto di lavoro anno 2016





## I rapporti con le rappresentanze sindacali

Nel contesto dell'Azienda appena unificata, i rapporti con le rappresentanze sindacali hanno visto il riconoscimento della nuova RSU (Rappresentanza Sindacale Unitaria) composta dai lavoratori risultati eletti nelle consultazioni aziendali tenutesi a fine febbraio 2015 sia in RETE che in OSEA.

I primi incontri sono stati dedicati all'organizzazione dell'Azienda unificata, alla disdetta dei Contratti decentrati precedentemente sottoscritti, scelta che l'Azienda ha sostenuto per consentire l'avvio di una nuova stagione contrattuale, sulla base di una piattaforma pensata per l'ASP, alla riorganizzazione dei Centri Diurni e alle necessità occupazionali, in particolare dei servizi educativi.

In questo primo periodo, ancora caratterizzato dai blocchi occupazionali legati al percorso di ricollocazione del personale delle Province, è stato possibile condividere le necessità di assicurarne continuità nel lavoro di cura ed educativo e sottoscrivere un Accordo inerente la durata massima dei rapporti di lavoro a tempo determinato.

Tale accordo ha consentito di prorogare rapporti di lavoro in essere, anche oltre i limiti temporali standard, per dar modo all'Azienda di approvare e realizzare un Piano Occupazionale finalizzato all'assunzione di personale in ruolo.

Dopo l'estate, il Direttore nominato ha intrapreso una nuova serie di incontri, principalmente incentrati sulla contrattazione decentrata.

In tali incontri i Sindacati hanno presentato le piattaforme per il contratto collettivo integrativo decentrato aziendale e sono state avviate le trattative che hanno condotto alla condivisione dell'accordo per la ripartizione del fondo delle politiche di sviluppo dell'anno 2016, con la quantificazione delle risorse decentrate a esso destinate e la definizione dei meccanismi di valutazione dei risultati collettivi e individuali per l'attribuzione delle stesse, in coerenza con gli obiettivi aziendali.

Negli incontri con le RSU e le organizzazioni sindacali di categoria si è intrapreso anche un percorso di conoscenza e approfondimento delle tematiche più rilevanti emergenti in Azienda.

Uno spazio importante del confronto è stato occupato dall'informazione relativa alla nuova Dotazione Organica aziendale e al Piano occupazionale 2016.

Sono stati garantiti:

- il rispetto dei diritti sindacali
- la prevenzione di qualsiasi forma di discriminazione nei confronti di iscritti o rappresentanti del sindacato.

## Formazione e riconoscimento professionale

Le risorse umane sono un patrimonio per l'azienda: nel corso del 2016 sono state attivate azioni formative nei diversi ambiti professionali ed in parallelo fortemente incentivate le attività formative relative alla sicurezza.

Complessivamente **nel 2016 sono state effettuate 7.396 ore di formazione** a carattere professionale, sia realizzate internamente, che all'esterno dell'Azienda. La formazione si è svolta nei seguenti ambiti:

- Contabilità
- Retribuzioni e previdenza
- Demenze
- Gestione del dolore
- Mobilizzazione anziani



- Evacuazione
- Gestione dei conflitti
- Gestione e valutazione delle risorse umane: elementi essenziali e fattori di autovalutazione
- Buone prassi infermieristiche
- Anticorruzione e trasparenza
- Implementazione della cartella assistenziale informatizzata
- Terapie non farmacologiche
- Privacy
- Appalti e contratti
- Normativa sicurezza
- Sicurezza
- Legislazione e giurisprudenza
- Risparmio energetico
- Trasparenza

AREE E SERVIZI	N° ORE DI FORMAZIONE ANNO 2016
DIREZIONE	53
AREA RISORSE	307
AREA SERVIZI ALLA PERSONA	7.036
<b>TOT. ORE DI FORMAZIONE</b>	<b>7.396</b>

Il costo sostenuto in ambito formativo nel 2016 è stato di Euro 20.789,00, oltre alla formazione compresa nell'acquisto di software specifici, inoltre per diverse, fra le proposte formative indicate, si è operato anche grazie opportunità di formazione finanziate da altri soggetti (enti o sponsor privati).

## Politiche di genere, per la conciliazione dei tempi di vita e del lavoro, per la prevenzione delle discriminazioni

L'Azienda ha individuato con il Piano Triennale di Azioni Positive 2016 – 2018 previsto dall'art. 48 del D.lgs. 11 aprile 2006 n. 198 "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'articolo 6 della legge 28 novembre 2005, n. 246", diverse misure volte a favorire la conciliazione dei tempi lavorativi e di cura familiare, il sostegno del benessere organizzativo e motivazionale, la diffusione di una cultura della parità, delle pari opportunità e dell'assenza di discriminazioni.

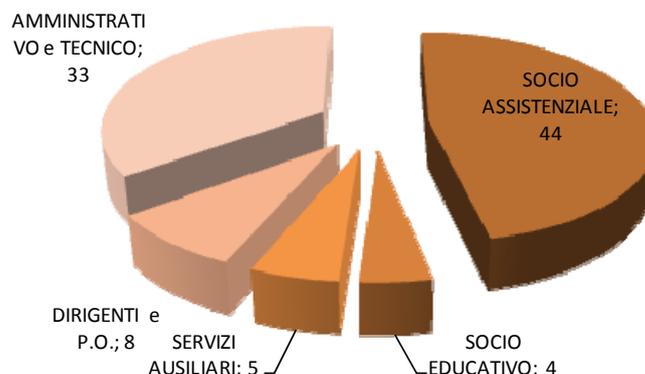
Nel piano viene confermata **l'attenzione dell'Azienda ai temi della conciliazione, del contrasto alle discriminazioni, della promozione della cultura di genere e della valorizzazione delle differenze e del benessere lavorativo**. Il Piano ha individuato non solo misure e azioni specifiche, ma **anche strategie di sensibilizzazione e informazione** sulle tematiche di pari opportunità, di contrasto alle discriminazioni e di benessere nei luoghi di lavoro.

La nuova ASP unificata ha inizialmente mantenuto il CUG dell'ex ASP "RETE" e, a seguito della nomina del nuovo Direttore, avvenuta in data 22 giugno 2016, è stato possibile indire la procedura per la sua ricostituzione. Il nuovo CUG, che ha una composizione che tiene conto delle diverse componenti della nuova Azienda, è stato formalmente costituito con determinazione dirigenziale n. 364 del 20/12/2016 e si è insediato in data 20/03/2017, provvedendo come primo atto, nella successiva seduta del 27/03/2017, all'approvazione della relazione annuale sul personale relativa all'anno 2016 e del proprio regolamento di funzionamento, recependo quello del CUG di ASP RETE.



**I dipendenti che fruiscono di orari di lavoro flessibili nel 2016 sono 94 e rappresentano il 18,04%** del totale in diminuzione sia in valore assoluto che relativo (erano 104 pari al 22,86% per RETE nel 2015). Fra i lavoratori che fruiscono di orari flessibili vi sono gli OSS, in quanto con la riorganizzazione dei Centri Diurni nel 2012 è stata introdotta nel turno una fascia oraria flessibile, seguono i dipendenti dell'Area Servizi alla Persona (non OSS), gli amministrativi per i quali dal settembre 2009 è attivo un orario flessibile, con utilizzo analogo alla banca ore. Nel 2016 in Azienda è stato attivo n. 1 progetto di telelavoro, già presente negli anni precedenti in funzione di esigenze familiari del lavoratore e compatibile con le necessità aziendali continuando a sperimentare nuove forme di flessibilità per conciliare tempi di vita e lavoro facendo leva sulle opportunità offerte dalle tecnologie.

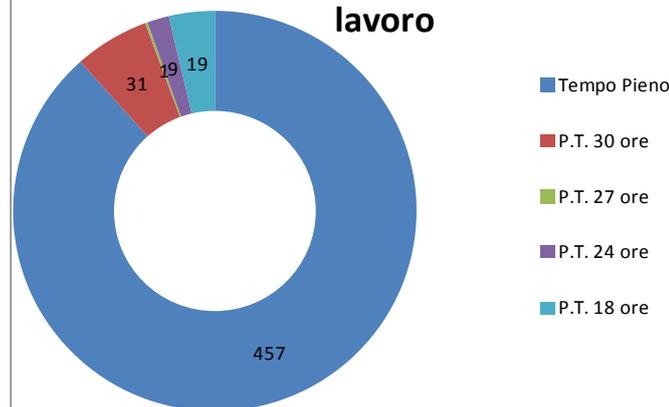
### Dipendenti con orario flessibile Anno 2016



**Il numero di dipendenti a tempo indeterminato con contratti a tempo parziale è pari a 60 su 516 (11,63%)**, l'incremento nella proporzione rispetto al dato di RETE del 2015 (10,33%) testimonia un maggior utilizzo del tempo parziale nei servizi provenienti da OSEA.

Per i dipendenti a tempo indeterminato, l'articolazione oraria parziale deriva dall'accoglimento delle richieste dei lavoratori, infatti il lavoro a tempo parziale più che uno strumento di flessibilità dell'organizzazione imposto dalla parte datoriale, rappresenta per l'Azienda un efficace strumento di conciliazione della vita lavorativa e familiare e di attuazione di politiche per il benessere organizzativo e le pari opportunità.

### Articolazione oraria rapporto di lavoro





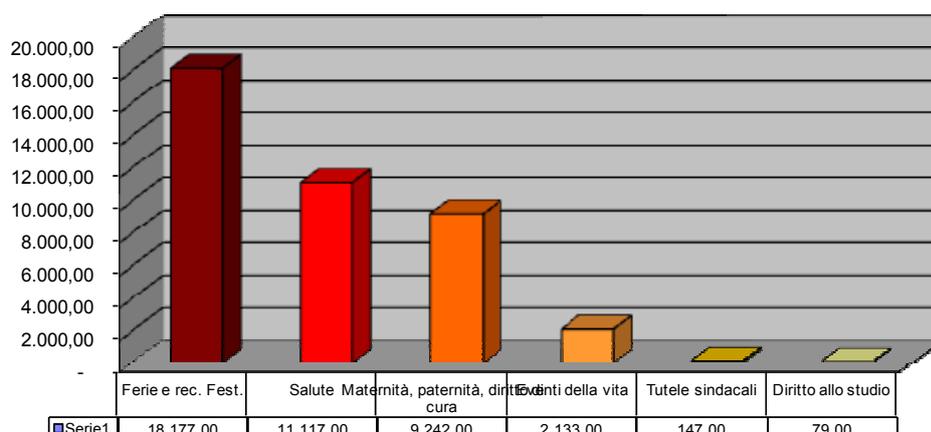
Il grafico mostra come prevalente articolazione oraria a Tempo Pieno , seguita dal Part time a 30 ore, da quello a 18 ore, a 24 ore, nel 2016 è stato anche concesso, in via temporanea, un Part Time a 27 ore, di tipo verticale.

### Il godimento dei diritti contrattuali e le tutele

L'Azienda 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 e si riferiscono a tutto il personale dipendente (sia a tempo determinato che indeterminato).

ASSENZE PER MACRO CLASSI	anno 2015		anno 2016	
	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%
Ferie e rec. festività lavorate	16.081	41,92%	18.177	44,45%
Salute	11.082	28,89%	11.117	27,18%
Maternità, paternità e diritto di cura	8.369	21,82%	9.242	22,60%
Eventi della vita	2.557	6,67%	2.133	5,22%
Tutele sindacali	115	0,30%	147	0,36%
Diritto allo studio	158	0,41%	79	0,19%
<b>TOTALE</b>	<b>38.362</b>	<b>100%</b>	<b>40.895</b>	<b>100%</b>

Assenze rapportate a giorni, esposte per macro classi anno 2016



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, indica che ogni dipendente, nel corso del 2016 ha effettuato mediamente 4,44 giorni di assenza non retribuita su un totale di 73,28 giorni di assenza media pro capite, il dato è migliorativo rispetto a quello del 2015.

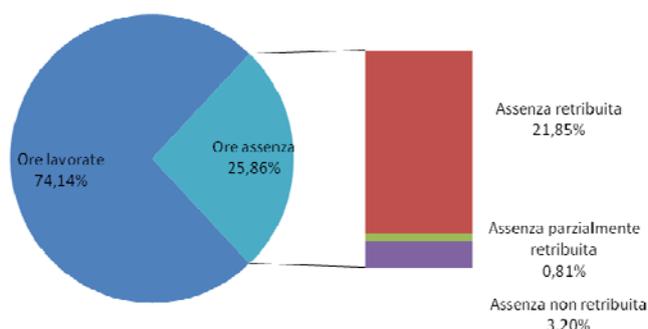


ASSENZE PER MACRO CLASSI	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2015	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2016
per ferie e recupero festività	33,64	32,58
per motivi di salute	23,18	19,92
per tutela della maternità, paternità ecc...	17,51	16,56
per eventi della vita	5,35	3,82
per tutele sindacali	0,24	0,26
per diritto allo studio	0,33	0,14
<b>TOTALE</b>	<b>80,26</b>	<b>73,28</b>
<b>Di cui non retribuiti</b>	<b>4,97</b>	<b>4,44</b>
<b>Di cui retribuiti</b>	<b>71,39</b>	<b>68,85</b>

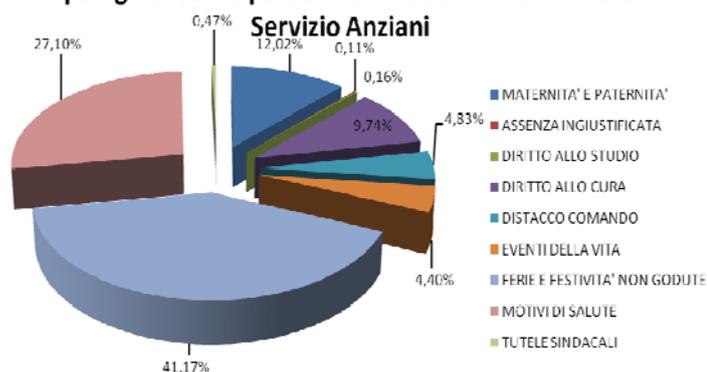
Il dato relativo alle ferie conferma l'andamento regolare della fruizione, che ha consentito una lieve diminuzione dell'accantonamento al relativo fondo.

Il dato dei giorni medi di assenza pro capite, scorporato dalle ferie e recupero festività, dalle assenze per maternità/paternità si attesta a 24,14 gg. medi, calcolato su tutti i dipendenti.

### % assenza personale OSS e AdB anno 2016 Servizio anziani

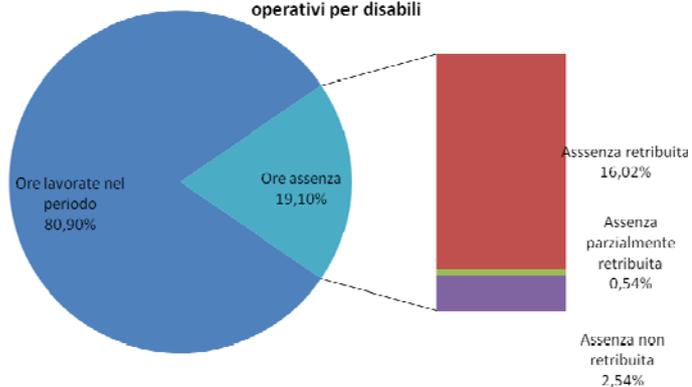


### Tipologia assenza personale di assistenza anno 2016 Servizio Anziani

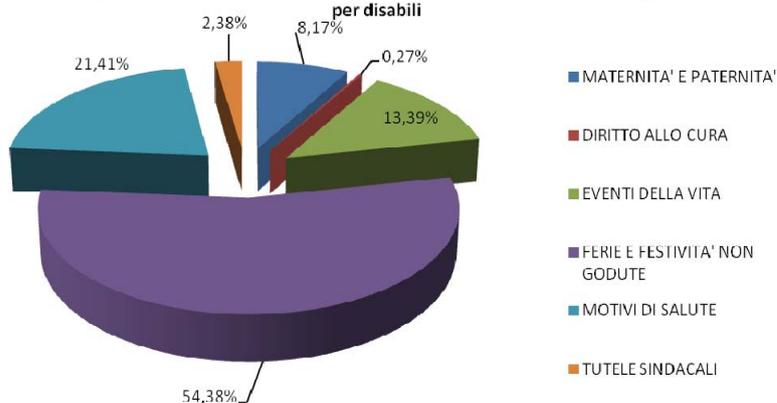




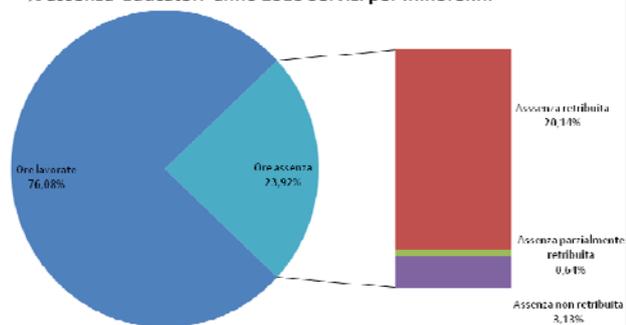
% assenza Educatori Assistenti Educatori OSS anno 2016 Centri operativi per disabili



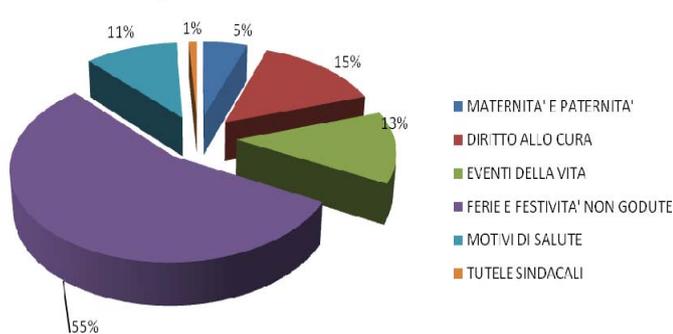
Tipologia assenze Educatori Assistenti Educatori OSS anno 2016 Centri operativi per disabili



% assenza Educatori anno 2016 Servizi per minorenni



Tipologia assenza Educatori anno 2016 Servizio minorenni





### 3.3 ALTRE RISORSE

ASP nel corso del 2016, **ha ricevuto donazioni per un valore complessivo di Euro 647.213,48 (nel 2015 per RETE erano state Euro 14.105,50 nel 2014 erano state Euro 127.954,30)**.

Nel determinare l'importo totale ha contribuito l'Eredità Suzzari, una consistente disposizione testamentaria di una ospite dell'Omozzoli Parisetti.

Con l'approvazione del nuovo regolamento di Organizzazione a partire dal 2014 le donazioni vengono accettate dal Consiglio di Amministrazione.

Esse si rivelano importanti fonti finanziarie per qualificare ulteriormente i servizi socio-sanitari e socio educativi all'interno delle strutture, poiché, nel rispetto delle volontà dei donatori, sono utilizzate per migliorare le dotazioni disponibili.

La cifra sopra indicata, riferita al 2016 è così ripartita:

- donazioni e lasciti liberali per Euro 12.694,18,
- donazioni di immobilizzazioni per Euro 3.703,30 (defibrillatore, lavatrice, carrozzine, panchine da esterno, tavoli da esterno),
- donazioni di quadri e beni di pregio artistico per Euro 5.500,00
- donazioni vincolate ad investimenti per un valore pari a Euro 625.316,00

Tali risorse sono un concreto supporto alle attività di ASP sia per il beneficio diretto che apportano a favore degli anziani, che come dimostrazione di sensibilità e partecipazione da parte dei cittadini e delle associazioni verso i servizi gestiti, a conferma di un consolidato radicamento sul territorio comunale e di un sempre maggiore coinvolgimento delle comunità locali nella vita delle strutture gestite da ASP

#### Infrastrutture e Tecnologie

In seguito alle nuove acquisizioni ed alle dismissioni di attrezzature obsolete, le principali categorie di attrezzature per i servizi alla persona, hanno raggiunto le consistenze esposte nella tabella sottostante.

<b>ATTREZZATURE PER MOVIMENTAZIONE OSPITI</b>	
asta sollevamalati con trapezio	3
aste sollevamalati con base portante a terra	10
barelle doccia	17
carrozzine	93
deambulatori	34
poltrone per doccia	36
sollevatori	82
poltrona culla-care	1
<b>totali</b>	<b>276</b>
<b>attrezzature per palestra</b>	
cyclette	17



parallele per fisioterapia	5
pedaliere	2
scale per fisioterapia	4
spalliere	6
specchi per palestra	7
stabilizzatori	6
<b>totali</b>	<b>47</b>
<b>ATTREZZATURE SANITARIE ED ELETTRICITÀ</b>	
apparecchio elettroterapia	1
aspiratori chirurgici	18
bilance pesa persone a terra e per sollevatore	13
elettrocardiografi	6
frigoriferi per medicinali	20
lavapadelle	21
lettini per fisioterapia	4
lettini per visite	2
saturimetri	35
sfigmomanometri	3
sterilizzatori	2
polverizzatori elettrici per pastiglie	16
carrelli farmaci/terapia	10
defibrillatore cardiaco	2
<b>totali</b>	<b>153</b>
<b>Letti articolati</b>	<b>638</b>

*Numero delle apparecchiature tecnologiche dell'area socio-sanitaria in uso nelle strutture nel 2016*

## NOTA METODOLOGICA

ASP ha redatto il Bilancio Sociale 2016 seguendo 3 finalità:

- comunicare ai propri interlocutori l'impegno che l'Azienda pone per soddisfare le loro aspettative, nonché i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati;
- fornire ai responsabili elementi di valutazione utili per una riflessione sistematica sugli scostamenti tra risultati ed obiettivi, in modo da tendere al miglioramento continuo della propria capacità di realizzare la missione che ne costituisce la ragion d'essere stessa;
- porre l'Azienda in un rapporto interattivo dinamico con i propri portatori di interesse, attivando un coinvolgimento reale degli stessi nella progettazione, implementazione e gestione del processo di rendicontazione.

Il Bilancio Sociale è stato redatto da un gruppo che ha espresso diverse professionalità e competenze secondo lo schema di responsabilità dirigenziale.



Il presente bilancio, redatto secondo il processo di costruzione descritto, ha inteso fornire una sintesi:

- del contesto storico e attuale dell'ASP;
- 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 umane e tecnologiche, impegnate.

La non completa omogeneità dei dati rendicontati tra servizi e attività per anziani in confronto con quelle per disabili e minorenni, è determinata da un differente sistema di raccolta ed elaborazione dei dati storicamente adottato dalle precedenti ASP, oggi unificate. Obiettivo dell'Azienda, per il futuro, è la progressiva omogeneizzazione di tale reportistica.