



# Bilancio Sociale

**2018**



*Accoglienza, Professionalità, Rispetto*



# BILANCIO SOCIALE 2018 - Allegato al Bilancio Consuntivo - Esercizio 2018

## Il Consiglio di Amministrazione

Raffaele Leoni (Presidente)

Giuseppina Parisi

## Direttore

Maria Teresa Guarnieri

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 - Struttura per l'accoglienza di minorenni stranieri non accompagnati
- 2.3.3 - Il centro educativo pomeridiano
- 2.3.4 - Il servizio familiare
- 2.3.5 - Il servizio socio-educativo residenziale 18+
- 2.3.6 - Progetto Famiglia insieme
- 2.3.7 - 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

##### NOTE FINALI

## Presentazione del Consiglio di Amministrazione

*Il Bilancio Sociale del 2018 evidenzia l'importanza che ASP "REGGIO EMILIA - Città delle Persone", nata il 1 gennaio 2016 dalla fusione tra ASP RETE ed ASP OSEA, riveste nell'ambito delle politiche e dei servizi del welfare locale. La nostra si conferma anche quest'anno l'ASP più importante, per dimensioni, 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. La ricchezza delle attività socio sanitarie e dei servizi da noi offerti è ben rappresentata in questo documento: ai servizi più consolidati – le strutture residenziali e semiresidenziali per anziani, disabili e minorenni, o quelli dedicati per la demenza - si sono affiancati in questi tre anni di vita della nuova ASP, nuovi compiti e funzioni che la programmazione distrettuale e il Comune di Reggio Emilia ci hanno affidato e che vogliamo ancora qualificare e innovare.*

*Del resto, la necessità di innovazione del welfare comunitario è stata tra le motivazioni principali che hanno portato alla nascita della nuova ASP. Mettere insieme realtà così apparentemente diverse non era un'operazione tesa solo a realizzare, con nuovi assetti organizzativi e gestionali, maggiori efficienze ed economie di scala. Ma voleva essere, da parte della proprietà e negli obiettivi degli organi di governo dell'ASP, l'occasione per rivisitare l'offerta dei servizi gestiti, renderli sempre più aderenti ai mutamenti della domanda e del contesto sociale e per innovare, ampliare e diversificare la gamma degli interventi e delle attività. Ci è stata affidata la missione di essere protagonisti attivi dell'innovazione e del cambiamento delle politiche sociali. Nel farlo ci siamo aperti alla comunità, abbiamo reso più intensa la collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali, sviluppato un dialogo con i soggetti che operano nel sistema locale di welfare. Al nostro interno, già nel primo triennio di vita abbiamo constatato quanto numerosi fossero i valori condivisi e gli approcci professionali comuni tra le due realtà precedenti ed abbiamo deciso che era importante sapere guidare un processo di contaminazione reciproca tra i lavoratori e le esperienze delle 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 con Comune e FCR per i servizi non accreditati,, aggiornati di anno in anno, ci hanno consentito di allargare l'area delle attività conferite e gestite, ulteriormente arricchite nel corso del 2018 con l'incremento del Servizio di Educativa territoriale (in cui operano ora 18 educatori che collaborano con le equipe dei Poli Sociali Territoriali), l'espansione del progetto di tutoring domiciliare, l'affidamento completo della tutela dei minorenni in carico ai servizi, la gestione del servizio h 24 per l'accoglienza di minorenni soli o allontanati dalle famiglie, privi di tutela o in stato di abbandono, maltrattamento o bisognosi di protezione. Inoltre, considerando che l'Azienda ha le proprie strutture dislocate in tutte le principali aree urbane della città, abbiamo proseguito a costruire relazioni di comunità con le persone e i soggetti che vivono e operano sul territorio, che ci aiutano ad arricchire le attività e le opportunità per i nostri utenti.*

*Per i Servizi accreditati e finanziati con il Fondo Regionale per la non autosufficienza, è proseguito anche nel 2018 l'affidamento a medici contrattualizzati dall'azienda delle prestazioni di diagnosi e cura e di coordinamento presso le proprie CRA. Tale soluzione potrà essere recepita in sede di revisione della normativa sull'accreditamento, a garanzia di un maggior presidio, di una maggiore tempestività degli interventi e di una maggiore integrazione socio sanitaria. Nel corso del 2018 è proseguito il confronto con l'AUSL per individuare soluzioni per limitare i ricoveri in Pronto Soccorso, per verificarne l'appropriatezza e per valutare i costi/benefici di una possibile soluzione di guardia medica notturna e*



*festiva dedicata, e di estensione della presenza infermieristica notturna e nei week end: con la finalità di migliorare il presidio interno e la salute degli ospiti, ridurre i costi ospedalieri e i disagi da accesso al Pronto Soccorso. Si è convenuto di presentare una proposta innovativa alla Regione in tal senso per ottenere l'autorizzazione a sperimentare queste innovazioni, necessarie per migliorare gli standard delle prestazioni sanitarie.*

*Il Bilancio Sociale documenta il numero significativo di utenti che hanno usufruito dei nostri servizi. In particolare 1.395 persone sono state ospitate nei servizi residenziali e semiresidenziali per anziani nel corso del 2018, alle quali si aggiungono 139 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, le 1.181 assistenti familiari e le 889 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 residenziali o semi-residenziali per disabili che hanno ospitato 59 persone (di cui 15 negli appartamenti per l'autonomia) e in quelli per minorenni che hanno ospitato 87 persone (di cui 15 minori stranieri non accompagnati ospitati a "OASI") oltre a i 120 ragazzi o ragazze presi in carico dal sistema di accoglienza H. 24 nel corso del 2018, oltre ai 4 maggiorenni che a fine anno stavano completando il loro progetto educativo. Inoltre 3 famiglie sono state coinvolte nei progetti "Famiglie insieme" e 6 nuclei familiari con 21 persone sono state coinvolte nel progetto di cohousing sociale mentre l'esercizio delle tutele ha riguardato 80 minorenni (di cui 24 minori stranieri non accompagnati) dei quali 75 ancora attivi a fine 2018. Numeri che parlano da soli e testimoniano l'ampio ventaglio di attività.*

*ASP "Reggio Emilia Città delle persone" è una grande realtà aziendale con oltre 35 milioni di fatturato che, a fine 2018, occupava 712 persone (delle quali 536 dipendenti tutti qualificati, e 178 lavoratori somministrati, un numero quest'ultimo destinato a calare in futuro a favore di una maggiore stabilizzazione dei dipendenti con il completamento dei concorsi e dopo le stabilizzazioni realizzate grazie alle opportunità offerte dal Decreto Madia).*

*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 conservare una tensione costante al miglioramento, a beneficio degli utenti e della comunità locale.*

*Le indagini di soddisfazione degli utenti (customer satisfaction), ci hanno confortato per il giudizio ampiamente positivo sul funzionamento dei nostri servizi e per l'operato dei nostri dipendenti.*

*Anche queste indagini hanno confermato quanto sia importante la partecipazione organizzata delle famiglie e dei parenti per condividere con loro progetti e obiettivi ma anche per promuovere forme di controllo sociale esterno del nostro operare. Al fine di prevenire e contrastare il rischio di possibili abusi o maltrattamenti dei quali, purtroppo, è stata ricca la cronaca nel 2018 in Italia e nella nostra provincia; oltre a maggiori controlli esterni, meno formali e non solo documentali, serve un impegno diretto dei soggetti gestori. ASP "Reggio Emilia Città delle Persone" può con orgoglio affermare di non aver dovuto fare i conti con simili fenomeni. Ma sappiamo di dover continuare a motivare e sostenere la qualità professionale di chi opera nei nostri servizi e riaffermare costantemente i principi e i valori ai quali ci ispiriamo. Oggi essi sono ben descritti nelle Carte dei Servizi approvate e aggiornate tra fine 2018 e inizio 2019*

*I nostri utenti e i loro famigliari sono portatori di diritti che vanno sempre rispettati, soddisfatti e tutelati. Tra i compiti e le responsabilità di chi opera nei servizi, per tutelare la salute e il 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.*

*Le nostre strutture devono continuare ad essere luoghi al tempo stesso familiari, aperti alla partecipazione e allo scambio con altre persone e realtà esterne. Per questo guardiamo con soddisfazione ed orgoglio sia alle attività assistenziali e infermieristiche messe in campo sia alla ricchezza delle attività di animazione, atelier, visite e progetti educativi e a quelle di riabilitazione che, nel rispetto delle potenzialità dei singoli, stimolano e offrono agli ospiti spazi di espressione e relazione per mantenere abilità e potenzialità.*

*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. Essa è la vera ricchezza e il principale elemento di qualità dei servizi stessi.*

*Il 2018 si è chiuso con un risultato economico in equilibrio, dopo il risultato negativo del 2017, grazie anche al contributo straordinario del Comune di Reggio Emilia. La sfida di poter continuare a coniugare tra loro l'equilibrio economico nella gestione con un'elevata qualità del servizio diventa sempre più impegnativa.*

*Infatti, sul risultato del 2018 hanno comunque inciso i maggiori oneri per accantonamenti per il rinnovo del contratto Nazionale non compensati da adeguati e corrispondenti rivalutazioni nella remunerazione dei servizi accreditati da parte della Regione – tramite FRNA, a differenza di quanto fatto dal Comune per i servizi da esso conferiti. Nonostante questo, anche per il 2018 i livelli di assistenza sono stati superiori a quelli previsti dal case mix e dalle norme sull'accreditamento, per la dotazione e la qualificazione del personale, per la quantità e qualità dell'assistenza, in coerenza con i contenuti delle Carte dei Servizi.*

*Nonostante le azioni messe in campo e i miglioramenti ottenuti, pesano ancora i risultati specifici di gestione negativa di alcuni servizi o strutture, a cui si farà fronte con azioni di riorganizzazione – a partire dal progetto di ristrutturazione dell'Omozzoli Parisetti di cui è stato presentato lo studio di fattibilità -, o con interventi di maggiore promozione e remunerazione dei servizi, o con azioni di efficientamento interno. Rispetto alla significativa crescita del tasso di assenza del personale nel 2018, l'ASP ha predisposto un Piano di razionalizzazione che premierà i risultati individuali e collettivi dei dipendenti se consentiranno di conseguire gli obiettivi del piano in termini di riduzione delle assenze assolute.*

*Le ASP continuano 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.*

*Un'altra sfida che l'ASP ha di fronte è quella di riuscire a realizzare e a sostenere economicamente il consistente Piano degli Investimenti, 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 incrementare la rendita patrimoniale. 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.*

*Il nostro lavoro è quotidianamente supportato dalla partecipazione attiva e dal sostegno dei parenti, delle istituzioni e delle associazioni presenti sul territorio, delle organizzazioni sindacali, del volontariato. A loro va il nostro riconoscimento e la gratitudine per l'alto senso civico dimostrato. 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, hanno rafforzato il legame tra generazioni, affettivo e solidale, che arricchisce tutti noi e la nostra comunità.*

*La collaborazione con i Poli Sociali Territoriali ha offerto nuove opportunità di sostegno ai cittadini per fornire soluzioni appropriate ai bisogni o per sostenere le persone e le famiglie con molteplici risposte e opportunità. Affinché nessuna persona o famiglia, specie quelle che non riescono ad accedere ai nostri servizi residenziali e semiresidenziali, venisse lasciata sola nel fronteggiare le difficoltà che la vita, a un certo punto, o in certe occasioni, ti pone di fronte.*

*Vogliamo infine dare merito, per i risultati ottenuti e documentati in questa pubblicazione, 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 delle persone fragili.*

*Per queste ragioni possiamo guardare con fiducia alle nuove sfide che ci attendono, consapevoli delle grandi responsabilità che ci sono state affidate.*

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” è l’azienda pubblica che si prende cura degli anziani, delle persone con disabilità, dei minorenni e delle famiglie del territorio del Comune di Reggio Emilia. La necessità d’innovazione del welfare comunitario è stata una delle principali motivazioni che hanno indotto il Comune e la Provincia di Reggio Emilia a costituire dal 1 gennaio 2016 la nuova Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP) “REGGIO EMILIA – Città delle Persone”, unificando le due precedenti ASP RETE e OSEA.

La *mission* dell’ASP è dare risposte alle diverse fragilità che convivono nella nostra società ed essere protagonista attiva dell’innovazione e del cambiamento delle politiche sociali della città.

Ciò che ci muove è un legame profondo con la nostra comunità, frutto della storia delle due precedenti Aziende, una storia che affonda le proprie radici nel tessuto cittadino, radici diverse, ma ugualmente importanti, che ora hanno trovato una sintesi comune nel principale soggetto pubblico erogatore di servizi quale è oggi l’ASP.

Accoglienza, professionalità e rispetto sono i principi su cui intendiamo basare la nostra azione perché i cittadini di Reggio possano trovare nei nostri servizi, a seconda delle diverse fasi e condizioni di vita, le risposte che cercano.



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.

Con la sua costituzione, 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 nel primo triennio di vita è stata 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 nello Statuto aziendale: una sfida in gran parte superata con successo.



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

Complessivamente nell'anno 2018 ASP ha gestito, a favore del Comune di Reggio Emilia e dei cittadini del distretto, 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 un altro nucleo per ricoveri dedicati a utenti provenienti dalla dismissione dell'ex Ospedale Psichiatrico San Lazzaro presso la CRA "Villa Primula". Nel corso dell'anno, oltre al consueto ampliamento dell'autorizzazione al funzionamento per il periodo estivo, per far fronte a eventuali emergenze connesse alle condizioni climatiche e all'assenza di condizioni alloggiative adeguate di anziani soli o per favorire il temporaneo sollievo di famiglie che si prendono cura dei propri congiunti a domicilio, l'Azienda ha richiesto e ottenuto un ampliamento temporaneo per otto posti letto privati a decorrere dal mese di novembre, per potenziare la risposta a eventuali urgenze nel periodo invernale e far fronte alle crescenti esigenze assistenziali di anziani e famiglie della città;
- **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;
- **n. 19 Alloggi Protetti** (per un totale di 28 posti letto), 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 2 case residenza aziendali: "I Girasoli" e "Villa Le Mimose";
- **n. 7 Centri diurni**, di cui n. 1 dedicato ad anziani affetti da demenza, per un totale di 172 posti autorizzati, di cui 110 convenzionati con risorse da Fondo Regionale per la Non autosufficienza (FRNA). Nel corso del 2018 si è avviata, in forma sperimentale, l'apertura il sabato del centro diurno "Lorenzo e Enrico Ferretti" a partire dal mese di marzo, una sperimentazione tutt'ora in corso;
- **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 e ACER;
- **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 presa in cura, in stretta integrazione con le assistenti sociali responsabili del caso. Nel corso del 2018 il servizio è stato ampliato prevedendo sia la possibilità di attivazione direttamente dal Punto Unico di Accesso dell'Azienda USL di Reggio Emilia (PUA), per situazioni conosciute dal PUA stesso e/o per dimissioni ospedaliere per le quali non sia stato possibile effettuare una valutazione assistenziale dell'anziano a domicilio, sia l'attivazione del servizio di assistenza domiciliare direttamente da parte degli operatori di ASP;

- **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, finanziata con risorse del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA).

### SERVIZI RIVOLTI A MINORENNI E FAMIGLIE

- **n. 3 Comunità educative residenziali**, per un totale massimo di n. 26 posti;
- **n. 1 Comunità familiare**, per un totale massimo di n. 3 posti (o 4 in caso di fratelli/sorelle);
- **n. 1 Comunità per l'accoglienza di Minori stranieri non accompagnati (O.A.S.I.)** finalizzata a offrire ospitalità temporanea a persone minorenni straniere giunte sul territorio italiano senza accompagnamento di famigliari o adulti esercenti la responsabilità genitoriale per un max. di 6 utenti contemporanei;
- **Servizio "Pronta accoglienza H24":** ASP coordina, organizza e gestisce, sia a favore dei Comuni del Distretto di Reggio Emilia, sia per quattro distretti della Provincia, un servizio che offre 24 ore su 24 ospitalità e tutela (grazie alla rete dei soggetti gestori) 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 motivo nel territorio italiano 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 in stato di grave difficoltà;
- **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 d'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:** questo servizio ha come fine quello di affiancarsi alle equipe multiprofessionali dei Poli Sociali Territoriali rispetto a situazioni di fragilità familiari e sociali dandone chiavi di lettura in particolare di tipo educativo. Nel 2018, secondo quanto definito nell'ambito del contratto di servizio con il Comune e l'Azienda FCR, vi è stato un ulteriore importante consolidamento del servizio, incrementando a 18 il numero di educatori, inseriti a tempo pieno nei Poli sociali territoriali della città, oltre che nell'Unione dei Comuni delle Colline Matildiche (Albinea, Quattro Castella, Vezzano);
- **Progetto "CO-HOUSING":** nel corso del 2018 è stato attivato un servizio sperimentale, affidato all'ASP nel Contratto di servizio stipulato con il Comune di Reggio Emilia e l'Azienda speciale FCR,



avente la finalità di accogliere nuclei familiari con disagio abitativo al fine di costruire nuovi percorsi di reinserimento sociale, economico e lavorativo. Il servizio prevede che un'equipe territoriale, composta da operatori dei Servizi Sociali, da educatori territoriali di ASP, da operatori del privato sociale e da volontari, garantisca un accompagnamento alle singole famiglie e una progettazione più generale riferita sia alla vita della struttura che alla relazione con il territorio;

- **Progetto tutori volontari:** il progetto, attivato per la prima volta proprio a Reggio Emilia nel 2013, ha ora una valenza regionale e si propone di individuare e formare cittadini idonei 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;
- **Servizio Tutele:** l’affidamento ad Asp della gestione del più complessivo Servizio Tutele, relativo a tutti i minorenni affidati al Comune, previsto dal contratto di servizio, è iniziato, per la parte amministrativa di segreteria, già negli ultimi mesi del 2017, per proseguire poi nel 2018 e giungere a compimento con il conferimento all’Azienda della gestione di tutte le funzioni correlate alle tutele dei minorenni del Comune, formalizzato con il provvedimento del 10 luglio 2018 con cui il Sindaco, in punto di tutele pubbliche, ha indicato Asp quale ente di assistenza designato a svolgere le funzioni in nome e per conto del Comune di Reggio Emilia;
- **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

Si tratta di servizi residenziali e semiresidenziali a diverso grado d’intensità educativa e assistenziale, rivolti ad adulti e a minorenni con problematiche di disabilità.

- **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 una capacità di accoglienza residenziale per un massimo 18 persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni;
- **Centro socio riabilitativo semiresidenziale “La Cava”:** ubicato in adiacenza al centro residenziale, offre un servizio socio-sanitario diurno, destinato a un massimo di 16 persone tra i 18 e i 65 anni con grave disabilità fisica, intellettiva o plurima e con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale. Ha la finalità di garantire percorsi educativi, nonché interventi assistenziali e attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita della comunità locale, per favorire l’autonomia personale e sociale delle persone accolte;
- **Progetto di residenzialità emancipata:** garantisce un’offerta rispondente al diverso grado di autonomia dei singoli, rivolta 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, per mantenere e potenziare le abilità residue delle persone e contrastare cronicizzazioni o regressioni, al di là di inevitabili aggravamenti per età e/o salute. Si tratta di:



- ✓ N. 3 appartamenti in Via Rossena, di cui uno costituisce una sorta di residenzialità emancipata per soggetti (in prevalenza) con disabilità sopraggiunta e due sono destinati a persone con 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 ospitate.
- **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 una struttura per l'accoglienza semiresidenziale, riservata alla compresenza massima di sei ospiti.
- **Progetto ESCO-CRESCO**: rivolto a disabili adulti che desiderino intraprendere, d'accordo con le famiglie, percorsi di autonomia con un grado sempre più elevato, andando dalla sperimentazione di alcune attività da svolgersi fuori casa, insieme ad altri disabili e con l'aiuto di educatori, fino alla realizzazione di percorsi di autonomia che prevedono anche la possibilità di dormire fuori casa alcune notti;

## 1.2 STAKEHOLDER E SISTEMA DI RELAZIONI

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*.

ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" ritiene che il coinvolgimento e confronto costante con i soggetti istituzionali sia un elemento imprescindibile per la lettura dei bisogni rilevati e inespresi del territorio, al fine di dare risposte adeguate alle mutevoli esigenze dei cittadini attraverso servizi



differenziati. Di seguito la mappa dei portatori di interesse, costituita da stakeholder interni ed esterni:

**Stakeholder interni:**

- **Assemblea dei soci:** i rapporti sono definiti dall'ambito istituzionale e si realizzano formalmente nelle sedute deliberative. Il socio di riferimento, Comune di Reggio Emilia, garantisce anche livelli d'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, rinnovato in data 20.12.2016.

**Stakeholder esterni:**

- **Utenti, ospiti, loro famigliari e reti sociali, Comitato parenti:** 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; l'ASP favorisce e promuove la costituzione di forme di rappresentanza elettiva dei famigliari e ne riconosce il ruolo di controllo e interlocuzione. L'ASP promuove inoltre indagini periodiche di "*customer satisfaction*".
- **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, che a livello tecnico. Le relazioni, anche di tipo operativo, si svolgono all'interno di rapporti codificati e, di norma, regolamentati da appositi contratti/convenzioni e offrono opportunità di percorsi di progettazione partecipata. Anche nel 2018, oltre all'ordinaria attività connessa alla gestione dei servizi, il rapporto con il Comune è stato prioritariamente finalizzato al monitoraggio del contratto di servizio per i servizi non accreditati e al suo aggiornamento avvenuto al termine dell'anno;
- **Azienda Farmacie Comunali Riunite (FCR):** sulla base del ruolo affidatole dal Comune di Reggio Emilia, l'Azienda FCR svolge 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, per rimborsare i contratti libero-professionali con medici scelti da ASP. Inoltre è in capo ad AUSL la gestione del 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. In particolare, nel 2018, è proseguita la modalità operativa, avviata nel corso del 2017, di contrattualizzazione diretta da parte di ASP, con rimborso dei costi da parte dell'AUSL, di medici di diagnosi e cura, anche con funzioni di coordinamento, operanti presso case residenza per anziani accreditate ed è stata data attuazione all'estensione alle CRA del sistema informatico GARSIA, in relazione alla gestione delle risorse del FRNA, curando anche, insieme al Comune, per le parti di rispettiva competenza, il superamento delle criticità connesse al passaggio sul sistema GARSIA dei flussi informativi relativi agli utenti dei centri diurni anziani;

- **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. Nel corso del 2018, a seguito dell'ottenimento di specifici finanziamenti regionali dedicati al risparmio energetico, è stata realizzata la gara per l'affidamento dei lavori di riqualificazione energetica della Casa residenza per Anziani Villa Erica, sulla base della progettazione attuata da ACER, a seguito di apposita convenzione;
- **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 confederali dei pensionati (in rappresentanza di ex lavoratori sia dipendenti che autonomi), per quanto attiene i temi riguardanti le problematiche degli anziani, il welfare e i servizi, in qualità di soggetti portatori degli interessi degli utenti. Nel corso del 2018 il confronto sindacale è stato particolarmente dedicato alla stabilizzazione dei dipendenti con contratti a tempo determinato, ai sensi dell'art. 20 del D.lgs.75/2017, alle procedure di mobilità interna e alla riorganizzazione operata dall'Azienda nei servizi residenziali per anziani; mentre con le confederazioni il rapporto si è esteso alle problematiche generali del bilancio, dalle politiche occupazionali, dal FRNA e dagli effetti del rinnovo del CCNL.
- **Officina Educativa:** nel corso dell'anno, hanno portato il loro contributo nei Centri Diurni anziani e in una casa residenza 6 ragazzi del progetto "Giovani Protagonisti", nato per promuovere esperienze di volontariato / cittadinanza attiva;
- **Associazioni, no profit e singoli volontari:** sono diversi i soggetti no profit che collaborano con ASP, garantendo direttamente alcune attività e interventi attraverso specifiche convenzioni e 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. Essa 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 che si sono avute anche nel 2018, si segnalano in particolare quelle con:
  - **Ce. IS e la Parrocchia di Albinea** a cui è stata affidata la gestione dell'attività degli sportelli per Assistenti familiari, rispettivamente aperti a Reggio Emilia e Albinea;



- AIMA: per la collaborazione in attività d'informazione, orientamento e approfondimento sui temi della demenza, rivolte in particolare a famiglie e operatori;
- Associazione AVO: per attività di socializzazione e aiuto all'assunzione dei pasti, rivolte 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 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 far 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 svolte 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;
- Associazione CEPAM (Centro Permanente Attività Musicali): per la realizzazione di attività di musicoterapia e l'organizzazione dell'importante iniziativa "Note e Ricordi" che si svolge annualmente e che coinvolge gli anziani ospiti dei servizi aziendali, promuovendo un percorso di lavoro tematico all'interno delle singole strutture e uno spettacolo finale, in collaborazione con alcune classi di scuole cittadine, in cui gli anziani sono diretti protagonisti.

Sono inoltre proseguiti i rapporti con i giovani volontari del progetto "Mi fido di te", oltre che con l'Associazione Culturale Bottega Artigianale Musicoattiva.

Tra gli stakeholder più significativi per l'Azienda vi è soprattutto l'Associazione "Amici dell'Omozzoli Parisetti", per la promozione del patrimonio storico-artistico dell'Omozzoli Parisetti, l'immobile che attualmente ospita l'omonima casa di riposo e il centro diurno "Arcobaleno", attraverso il suo pieno inserimento nell'offerta turistica della città e la raccolta fondi per sostenere gli investimenti di ASP. Inoltre esiste, l'Associazione "Oltre amici in RETE", con l'obiettivo di entrambe di rafforzare e creare occasioni diffuse d'incontro tra il territorio, il quartiere, il contesto sociale e i servizi dell'ASP e con la finalità, soprattutto la seconda, di raccogliere finanziamenti privati e pubblici attraverso forme di beneficenza o solidarietà, convenzioni e sponsorizzazioni a favore dell'Azienda;

- 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;
- Fondazione Durante e Dopo di Noi: per progetti e interventi a sostegno della disabilità. Nel corso del 2018 è stato sottoscritto uno specifico Protocollo d'Intesa.
- Cooperative sociali: anche nel 2018 sono proseguiti rapporti convenzionali con alcune cooperative sociali, in particolare con:
  - Cooperativa l'Elfo, per la manutenzione aree verdi e sgombero neve presso le Case Residenza e i centri diurni;
  - Cooperativa Koinè, per lavaggio di biancheria piana presso le comunità educative;
  - 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";
  - Consorzio 45 e Oscar Romero: per la realizzazione di progetti per la disabilità: Esco-Cresco.
- Fornitori, inquilini e affittuari: le relazioni sono governate dalle procedure amministrative dell'Azienda;

- **Sponsor:** nel corso del 2018, si è avuta la sponsorizzazione da parte della ditta Coopservice, che garantisce la pulizia delle strutture aziendali e da parte del Broker assicurativo e di CIR;
- **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;
- **Centri sociali cittadini:** nel corso dell'anno strutture residenziali e centri diurni per anziani hanno collaborato con i centri per iniziative e feste sul territorio, in particolare con: Circolo Arci Pignal, La Paradisa, Biasola, Buco Magico, il Carrozzone, Coviolo in Festa, Orologio, Orti-Spallanzani.
- **Altre Associazioni:** nel 2018 numerose sono state le collaborazioni con altre associazioni del territorio per iniziative e progetti, in particolare: Auser, Uisp, Emmaus, Lions Club e Unicef.





### 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 dei Comuni di Albinea, Vezzano sul Crostolo e Quattro Castella, 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, la scelta e la valutazione del Direttore, la definizione del Piano delle Performance e degli indirizzi per il confronto con il sindacato, il piano occupazionale.
- 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 la traduzione in scelte gestionali concrete degli obiettivi e l'attivazione degli indirizzi 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.

Nel corso del 2018, il Consiglio di Amministrazione, a seguito delle precedenti dimissioni di un suo componente, ha garantito il suo funzionamento con la seguente composizione:

- Raffaele Leoni: Presidente
- Giuseppina Parisi: Consigliera, nominata Vicepresidente a decorrere dal 22/03/2017
- Il **Direttore** di ASP, nominato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione 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 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

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:

- 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;
- la garanzia di riservatezza;
- l'appropriatezza, l'adeguatezza, la flessibilità, l'umanizzazione e la personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie;
- 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:

- favorire la partecipazione del proprio personale alla progettazione e alla valutazione delle attività;
- promuovere la formazione del personale come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi;
- sviluppare l'integrazione professionale come ricomposizione unitaria delle diverse competenze e delle diverse attività, al fine di promuovere l'innovazione organizzativa e gestionale;
- 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 dalle 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 famigliari, nonché a coinvolgere la comunità nell'aiuto alle persone, soprattutto a quelle in condizione di fragilità sociale.

La crisi economica perdurante, l'invecchiamento della popolazione 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 dell'Azienda vi è 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

Nell'ambito del piano programmatico 2018-2020 il Consiglio di Amministrazione ha indicato le linee strategiche di intervento.

Sulla base di tali linee, sono stati successivamente enucleati nel documento di budget, allegato al Bilancio economico preventivo annuale 2018, i principali obiettivi gestionali dell'anno, ulteriormente declinati in obiettivi operativi assegnati alla Dirigenza e all'intera struttura tecnica nell'ambito del Piano della Performance annuale, approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 2018/48 del 26/06/2018.

Di seguito si riporta l'elenco degli obiettivi gestionali per l'anno 2018 relativi alle linee strategiche individuate:

<b>EQUILIBRIO ECONOMICO DELLA GESTIONE</b>	
Direzione/Aree	<ul style="list-style-type: none"><li>○ <u>Monitoraggio costante dei dati da parte del controllo di gestione e realizzazione di almeno due report intermedi;</u></li><li>○ <u>Ampliamento della dotazione di posti letto nelle strutture residenziali per anziani</u> sia per accoglienze temporanee estive, sia per accoglienze definitive, anche attraverso la realizzazione di interventi di adeguamento strutturale;</li><li>○ <u>Raggiungimento dei tassi di occupazione dei servizi previsti per il 2018</u> attraverso la ridefinizione dei contratti di servizio e delle convenzioni in essere e il costante monitoraggio della loro attuazione;</li><li>○ Definizione di <u>obiettivi di performance connessi all'abbattimento del tasso di assenza del personale</u> di un punto percentuale rispetto a quello registrato nel 2017;</li><li>○ <u>Realizzazione di un piano straordinario di smaltimento ferie del personale</u> con particolare riferimento alle figure con il maggior numero di ferie arretrate e a quelle che non richiedano necessità di sostituzione;</li><li>○ Attivazione procedure strutturate di recupero crediti per <u>ridurre la necessità di nuovi accantonamenti relativi alla</u></li></ul>
Direzione/Area Servizi alla Persona	



<p>Direzione/Area Risorse</p> <p>Area Servizi alla Persona</p> <p>Area Risorse</p>	<p><u>svalutazione crediti e/o per ridurre accantonamenti già effettuati;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Realizzazione degli obiettivi previsti di tassi di copertura dei servizi residenziali per minorenni e ridefinizione delle convenzioni in essere per i servizi semiresidenziali, al fine di ampliarne la fruizione;</u></li> <li>○ <u>Accoglienza in alloggi aziendali disponibili di giovani maggiorenni in uscita dalle comunità educative residenziali;</u></li> <li>○ <u>Promozione dei servizi aziendali a domanda privata o non riservati contrattualmente al Comune di Reggio Emilia e/o al distretto, per favorirne la piena occupazione;</u></li> <li>○ <u>Aumento dei ricavi da patrimonio, attraverso la stipula di nuovi contratti di locazione, anche attraverso apposita convenzione con Agenzia per l'affitto per gli alloggi e/o l'attivazione di forme di coinvolgimento delle agenzie immobiliari per la locazione di immobili di valore, quali, l'ex sede di un istituto bancario in via San Rocco o altri locali sfitti ad uso terziario di via Mazzini.</u></li> </ul>
<p>Direzione/Aree</p> <p>Direzione/Area Risorse</p>	<p><b><u>COMPLETAMENTO DELLA MESSA A REGIME DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>implementazione dell'informatizzazione dei processi amministrativi.</u></li> <li>○ <u>implementazione della trasparenza amministrativa nel rispetto di quanto previsto dal Piano triennale della Prevenzione della corruzione e della trasparenza.</u></li> <li>○ <u>rivisitazione procedure e modalità operative aziendali in attuazione di quanto previsto dal nuovo regolamento europeo sulla privacy.</u></li> <li>○ <u>approvazione atto di organizzazione dell'Area Risorse e potenziamento dell'organico, con particolare riguardo al Servizio tecnico.</u></li> <li>○ <u>ricognizione ed individuazione modalità di collaborazione con altri enti e stazioni appaltanti finalizzate a potenziare la capacità di effettuazione e la riduzione dei tempi per le gare per lavori e beni e servizi.</u></li> </ul>
<p>Direzione</p>	<p><b><u>VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>predisposizione del piano formativo aziendale;</u></li> <li>○ <u>prima attuazione dell'atto di organizzazione sulle politiche degli orari di lavoro e delle flessibilità, adottato dal Consiglio di Amministrazione, attraverso:</u></li> </ul>



Direzione/Aree

Direzione/Area  
Servizi alla persona

Area Risorse

- attuazione di una procedura di mobilità interna, rivolta alle figure di OSS, preliminare all'inserimento dei nuovi assunti, funzionale a contemperare le esigenze organizzative aziendali con quelle dei singoli lavoratori/lavoratrici e a garantire un maggior equilibrio interno a ciascuna struttura tra lavoratori dipendenti e lavoratori somministrati e tra lavoratori con più lunga esperienza lavorativa e altri di recente assunzione;
- adozione di regimi di orari e forme di lavoro flessibili;
- o piena applicazione del nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance aziendale, al fine di rendere chiara a tutti i dipendenti la connessione tra raggiungimento degli obiettivi, comportamenti individuali e organizzativi e valutazione;
- o prima attuazione dell'atto di organizzazione sulle politiche degli orari di lavoro e delle flessibilità, adottato dal Consiglio di Amministrazione, attraverso:
  - revisione dei piani di lavoro, a partire dalle figure professionali operanti presso le strutture residenziali per anziani, al fine di ottenere maggiore omogeneità tra i servizi, di adeguare maggiormente al benessere dell'utenza l'organizzazione e le risorse disponibili e di definire con maggiore chiarezza i compiti;
  - conseguente ridefinizione dei turni di lavoro, per ottenere maggiore funzionalità lavorativa e migliorare le possibilità di conciliazione tra esigenze personali dei lavoratori ed esigenze di servizio;
  - definizione di nuova organizzazione dei servizi garantiti dalle figure con inidoneità lavorativa alla mansione di OSS, ricollocate, tramite le procedure svolte nel corso del 2017, negli specifici profili professionali indicati nella dotazione organica: servizio guardaroba, servizio alberghiero, servizio OSS assistenza integrata, al fine di garantire una maggiore efficacia degli interventi, la sostenibilità economica e di migliorarne la pianificazione in relazione alle esigenze delle strutture assistenziali, nella logica di un lavoro integrato tra le diverse professionalità con pari livello di dignità operativa per il raggiungimento di obiettivi comuni;
- o supporto psicologico e supervisione a favore delle equipe dell'area servizi alla persona.
- o stabilizzazione dell'organico, attraverso:
  - assunzione di 39 OSS, oltre il turn over, selezionati attraverso il concorso effettuato in collaborazione con altre ASP del territorio regionale;
  - realizzazione, entro il primo semestre dell'anno, sulla base dell'accordo sottoscritto con le organizzazioni sindacali in data 28/02/2018, della procedura di stabilizzazione, ai sensi del D. lgs 75/2017, del personale aziendale a tempo determinato operante nell'ambito dei profili professionali di fisioterapista, educatore, atelierista/animatore, Assistente educatore, operatore socio sanitario, per un numero complessivo di 20 stabilizzazioni previste;
  - avvio, sempre in collaborazione con le altre ASP del territorio regionale, delle procedure per la realizzazione del concorso per infermieri.



<p>Direzione/Aree</p> <p>Area Servizi alla persona</p>	<p align="center"><b><u>PROMOZIONE DI PROCESSI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ completamento e approvazione <u>nuove carte dei servizi</u>;</li> <li>○ <u>adozione in tutte le strutture residenziali per anziani della cartella informatizzata</u>, previa formazione a tutto il personale interessato;</li> <li>○ adozione nelle diverse strutture per anziani di <u>strumenti idonei a prevenire i rischi di allontanamento di ospiti con problematiche di wandering</u>;</li> <li>○ elaborazione con AUSL di una proposta di fattibilità per estensione dell'assistenza infermieristica diurna e notturna, per la dipendenza funzionale da ASP dei medici di struttura e per la riduzione degli accessi degli ospiti al Pronto Soccorso, in coerenza con le richieste formulate alla Regione;</li> <li>○ sperimentazione di un percorso di alimentazione dedicato alle persone affette da disfagia.</li> </ul>
<p>Direzione/Aree</p> <p>Direzione/Area Servizi alla persone</p> <p>Area Servizi alla Persona</p>	<p align="center"><b><u>INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI SERVIZI</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ revisione autorizzazioni al funzionamento;</li> <li>○ elaborazione di un progetto di riorganizzazione complessiva (socio assistenziale e strutturale) dei servizi offerti presso la struttura Omozzoli Parisetti, al fine di rendere maggiormente coerente l'offerta di servizio alla domanda sociale e di favorire la sostenibilità economica della gestione;</li> <li>○ Avvio e sperimentazione progetto tutele, in coerenza con quanto previsto dal contratto di servizio con il Comune di Reggio Emilia e Azienda FCR;</li> <li>○ Avvio e sperimentazione nuovo servizio di cohousing in Via Pindemonte;</li> <li>○ sperimentazione innovazioni progetto tutoring;</li> <li>○ sperimentazione apertura nella giornata di sabato di un servizio di centro diurno per anziani;</li> <li>○ definizione da parte del Servizio minorenni e disabili di proposte progettuali relative a nuovi servizi o all'innovazione di servizi esistenti, sulla base della lettura della domanda sociale evidenziata dagli educatori territoriali dell'Azienda;</li> <li>○ avvio confronto con l'Azienda USL per la rivalutazione dei servizi sulle demenze e per i servizi semiresidenziali per disabili e per la loro innovazione.</li> </ul>
<p>Direzione/Area Risorse</p>	<p align="center"><b><u>VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO E REALIZZAZIONE PIANO DEGLI INVESTIMENTI</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ definizione con l'Azienda FCR delle possibili modalità di acquisizione di Villa Le Mimose, e delle relative modalità di finanziamento, al fine di sottoporre la relativa proposta all'Assemblea dei Soci per l'approvazione.</li> </ul>

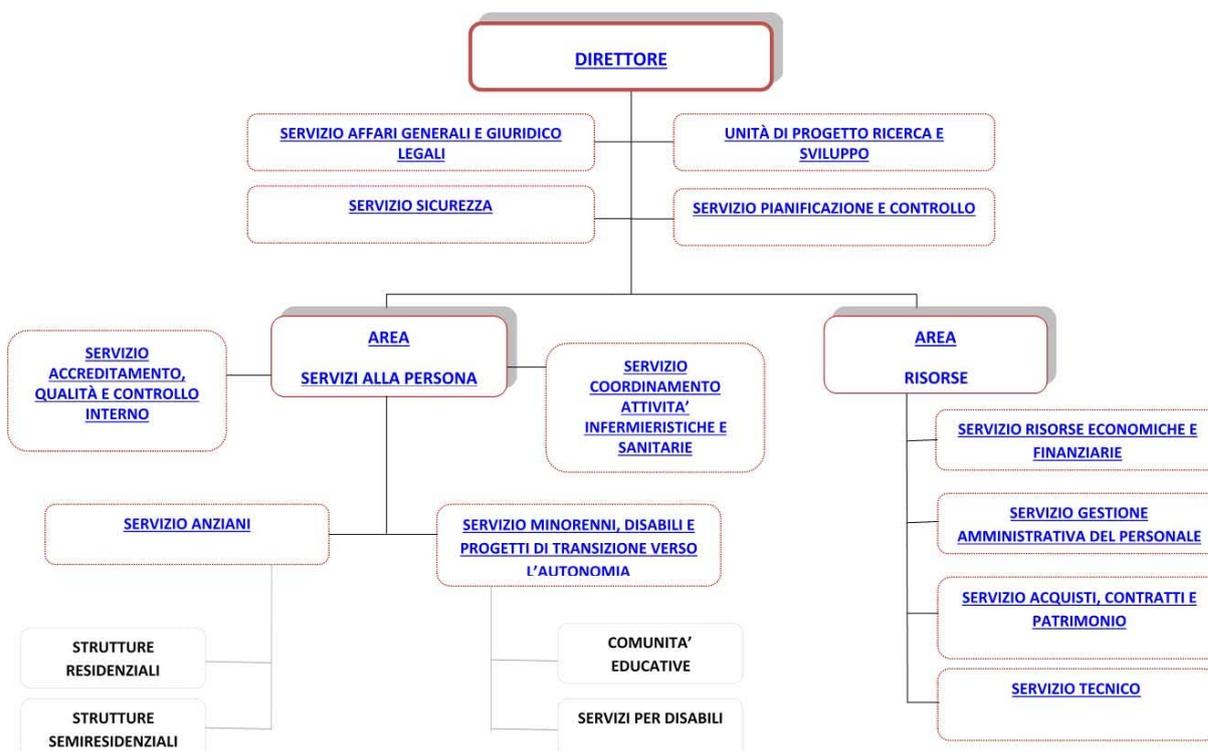
Area Risorse	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ alienazione, a trattativa privata, a seguito dei realizzati esperimenti di gara, del fondo agricolo di Masone e avvio delle procedure per ottenere le autorizzazioni necessarie all'alienazione di due ulteriori terreni agricoli di proprietà aziendale (Podere Odoardina e Podere di via Salimbene da Parma), oltre che di un'area fabbricabile situata anch' essa in via Salimbene da Parma;</li> <li>○ procedure di affidamento e realizzazione lavori per la riqualificazione energetica e la climatizzazione presso la Casa Residenza per anziani Villa Erica;</li> <li>○ realizzazione intervento di valorizzazione del patrimonio artistico e culturale presso la Casa di Riposo Omozzoli Parisetti e avvio della progettazione per la riorganizzazione degli spazi della struttura;</li> <li>○ realizzazione interventi di adeguamento strutturale, in attuazione delle diverse normative di riferimento (sicurezza, autorizzazione al funzionamento, antisismica, prevenzione incendi), di necessità sopraggiunte e delle scelte di potenziamento dei posti letto;</li> <li>○ realizzazione della procedura di gara per il sistema di sollevatori a binario nelle strutture residenziali per anziani, al fine di prevenire e ridurre inidoneità lavorative e possibili fenomeni infortunistici.</li> </ul>
Direzione	<b><u>PROMOZIONE DELLA SICUREZZA</u></b>
Direzione/Area Servizi alla Persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ aggiornamento periodico DVR aziendale, con particolare riferimento alle valutazioni di alcuni rischi specifici, in particolare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- DVR stress lavoro correlato;</li> <li>- DVR legionella delle strutture, a partire da Villa Le Mimose, Villaggio Dossetti, Villa Primula, Parisetti, I Tulipani, Villa Erica;</li> <li>- DVR chimico, rumore, movimentazione manuale dei carichi;</li> <li>- revisione PEI centri diurni;</li> <li>- realizzazione intervento straordinario di formazione obbligatoria generale e specifica.</li> </ul> </li> <li>○ realizzazione, da parte di un gruppo di formatori interni (fisioterapisti e infermieri), della formazione sulla corretta movimentazione manuale degli ospiti a tutto il personale assistenziale delle strutture residenziali per anziani.</li> </ul>
Direzione/Aree	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizzazione di interventi per migliorare la sicurezza delle strutture/uffici (cancelli, segnaletica sicurezza, dispositivi...)</li> </ul>

## 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 e di supportare il Cda (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 sviluppo:** per la realizzazione di programmi o di specifici obiettivi di particolare rilevanza, non rientranti nelle competenze delle unità organizzative permanenti.
- A seguito dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione, con proprio atto deliberativo n. 2018/62 del 09/10/2018, dell'Atto di organizzazione dell'Area Risorse, l'organigramma aziendale è il seguente:



## SEZIONE II

# I SERVIZI ALLA PERSONA CHE OFFRIAMO





## 2.1 ANZIANI

I servizi per anziani offerti da ASP REGGIO EMILIA si differenziano per tipologia di bisogno e di accoglienza:

- Casa Residenza per Anziani (CRA), servizio residenziale per anziani non autosufficienti;
- Casa di Riposo, servizio residenziale per anziani autosufficienti o non autosufficienti di grado lieve;
- Centro diurno anziani (CD), servizio semiresidenziale per anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti;
- Appartamenti protetti, destinati a persone autosufficienti, ma con fragilità, cui offrire la possibilità di una vita autonoma in ambiente protetto;
- Servizi con e per il territorio e la comunità, rivolti ai cittadini anziani per supportarli nei loro contesti di vita (Welfare Territoriale).

**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:** nelle strutture residenziali accreditate (case residenza per anziani) 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 2018 nelle strutture residenziali e semiresidenziali sono stati assistiti complessivamente 1.395 anziani.**

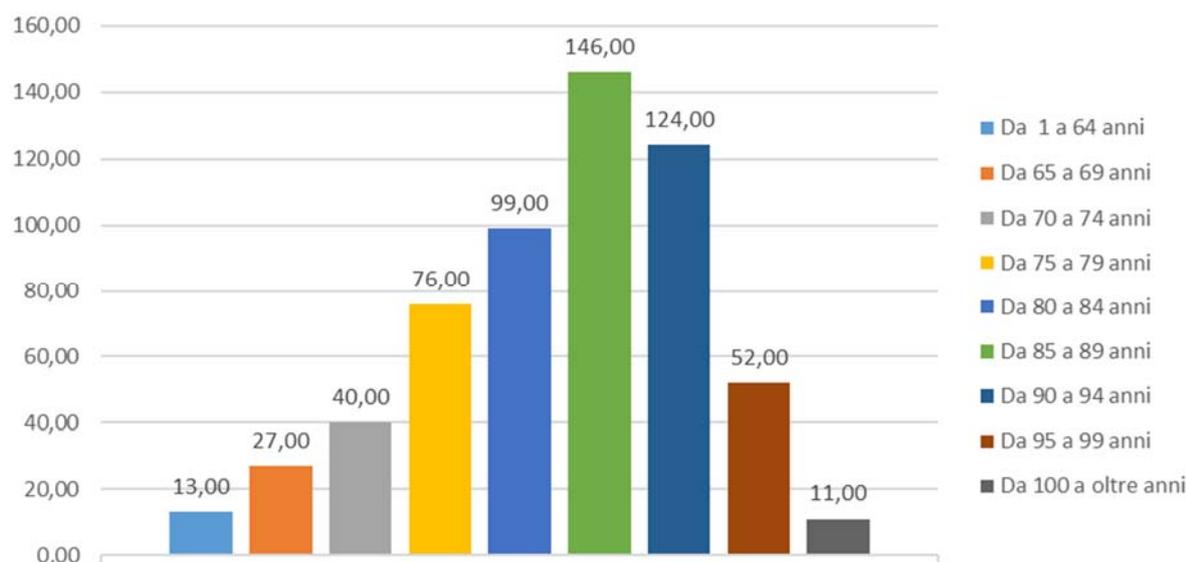
**Di questi:**

- n. 912 sono stati assistiti nelle Case Residenza
- n. 94 sono stati assistiti in Casa di Riposo
- n. 22 sono stati assistiti in Appartamento Protetto
- n. 367 sono stati assistiti in Centro Diurno

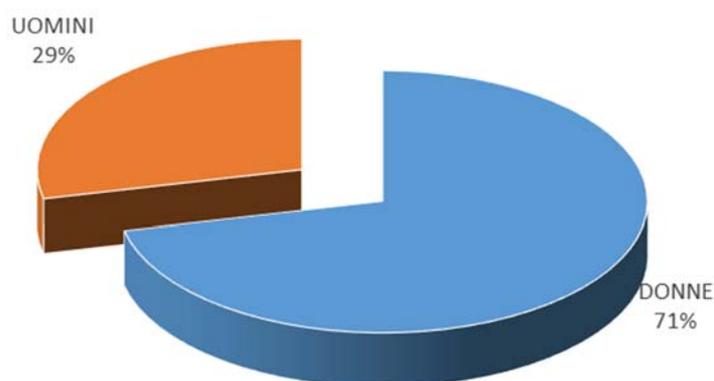
## 2.1.1 – STRUTTURE COMUNITARIE RESIDENZIALI

Le caratteristiche demografiche degli ospiti delle strutture residenziali confermano la prevalenza di persone con più di 80 anni al 31.12.2018 pari al 73,47% (contro il 72,84% del 31.12.2017) confermando anche la fascia più consistente che va dagli 85 agli 89 anni. Invariato rispetto allo scorso anno il numero degli ospiti ultracentenari.

Se consideriamo gli anziani non autosufficienti assistiti in Casa Residenza nel corso del 2018 emerge inoltre che l'ospite più giovane ha 52 anni, mentre la più anziana è una donna di 107 anni.



Utenti assistiti nelle strutture residenziali suddivisi per fasce d'età presenti al 31.12.2018



Utenti assistiti nelle strutture residenziali suddivisi per genere al 31.12.2018

La percentuale uomini/donne aumenta di un punto a favore delle donne e si riduce nel contempo per gli uomini rispetto allo scorso anno. Si conferma il dato 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 e 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 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 e l'utilizzo complessivo dei posti letto di casa residenza dell'ASP:

CASE RESIDENZA ANZIANI	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
Posti letto autorizzati	582	582	582
Posti letto per anziani non autosufficienti accreditati e contrattualizzati per ricoveri definitivi	525	525	525
Posti letto per anziani non autosufficienti accreditati e contrattualizzati per ricoveri temporanei	20	20	20
Posti letto per anziani non autosufficienti accreditati e contrattualizzati per Nucleo Speciale Demenza	10	10	10
Posti letto convenzionati con AUSL per ospiti psichiatrici e disabili adulti	11	9	9
Posti letto non contrattualizzati / privati	16	18	18
<i>NB: Posti autorizzati per il periodo estivo (15 maggio/15 ottobre)</i>	11	12	12
<i>Posti autorizzati per il periodo invernale (novembre/dicembre)</i>			8



CASE RESIDENZA ANZIANI: Giornate di presenza	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
su posti letto accreditati riferiti al Contratto di Servizio	199.232	197.986	197.375
su posti letto accreditati e convenzionati con AUSL per psichiatrici	3.723	3.355	3.257
su posti letto accreditati, privati non contrattualizzati con FRNA	6.558	6.749	7.768
<b>TOTALE giornate di presenza</b>	<b>209.513</b>	<b>208.090</b>	<b>208.400</b>

Il dato si riferisce alle **giornate di effettiva presenza in struttura** (esclusi i ricoveri e le assenze temporanee), in aumento rispetto all'anno precedente.

La diminuzione di giornate per utenti con disagio psichiatrico in convenzione con l'AUSL rispetto all'anno precedente è data sostanzialmente da un decesso di un utente nel mese di dicembre non sostituito.

**La percentuale di copertura dei posti letto** è l'indicatore che misura l'efficiente utilizzo dei posti letto a disposizione.

È 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.

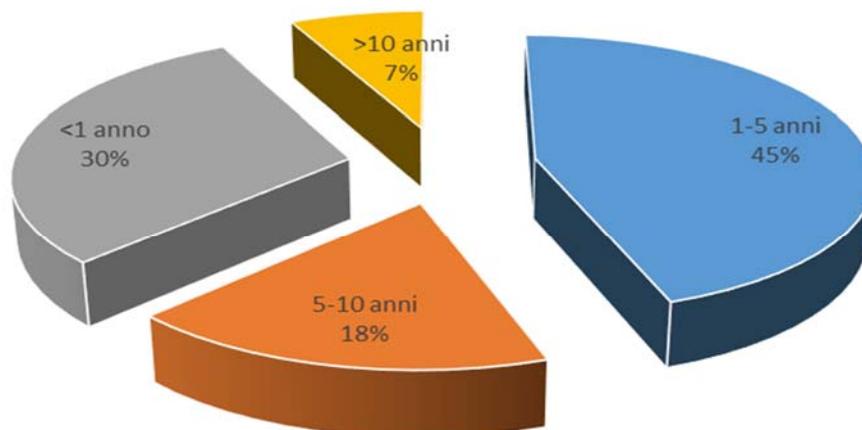
Nel triennio il dato presenta i seguenti valori:

CASE RESIDENZA ANZIANI	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
Percentuale copertura posto letto	99,26%	99,14%	99,61%

Come si evidenzia dal dato sopra riportato, l'anno 2018 ha registrato un aumento del tasso di copertura dei posti letto di casa residenza, dovuto sostanzialmente all'autorizzazione provvisoria aggiuntiva di n. 8 posti letto dal mese di novembre, sopra citata.

### Anzianità di presenza in struttura

La permanenza in struttura degli ospiti ricoverati in Casa Residenza Anziani al 31.12.2018 è così articolata:



### Decessi

CASA RESIDENZA ANZIANI	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
N° decessi	159	168	178

### Ricoveri ospedalieri

CASA RESIDENZA ANZIANI	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
N° giorni di ricovero ospedaliero	3.345	3.828	3.947

Si conferma il trend di crescita già registrato nell'anno precedente dei ricoveri ospedalieri a conferma della maggiore gravità delle condizioni degli anziani ospitati.

### Rette e rapporti amministrativi

	2016	2017	2018
Retta casa residenza convenzionata	€ 51,05	€ 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 (OSS, RAA, IP).

<b>RETTA E COSTI ASSISTENZA SPECIFICA CASA RESIDENZA</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Retta a carico Ospite su posto contrattualizzato</b>	€ <b>51.05</b>	€ <b>51.05</b>	€ <b>51.05</b>
Determinazione spese giornaliere per assistenza specifica su posto contrattualizzato (somme detraibili ai fini fiscali)	€ 25.53	€ 25.53	€ 25.53
<b>Retta a carico Ospite su posto NON contrattualizzato FRNA</b>	€ <b>92.00</b>	€ <b>92.00</b>	€ <b>92.00</b>
Determinazione spese giornaliere per assistenza specifica su posto NON contrattualizzato (somme detraibili ai fini fiscali)	€ 59,85	€ 59,85	€ 62,78

## 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 sempre più lo sviluppo dei servizi alle esigenze del territorio. In tal senso, oltre a continuare a garantire eventuali ricoveri diurni, o notturni per particolari situazioni di necessità, si è scelto, nel corso del 2018, insieme al Comune, di puntare sull'ampliamento temporaneo di posti letto autorizzati, con riferimento a particolari periodi dell'anno, per favorire l'attuazione di tale flessibilità e migliorare la capacità di supportare le famiglie nel loro lavoro di cura, sostenendole nei momenti di maggiore difficoltà e fornendo loro un temporaneo sollievo necessario o a recuperare le energie per ritornare ad accudire i propri cari, o a individuare soluzioni assistenziali più adeguate rispetto alle mutate esigenze.



## Le condizioni degli anziani

Le condizioni degli anziani e il carico assistenziale sono rappresentati in CRA attraverso il “CASE MIX”, un indicatore che classifica gli anziani, in rapporto alla loro gravità, in 4 classi, rispetto alle quali viene

definito - dalla normativa sull'accreditamento - il numero di operatori addetti all'assistenza (OSS) e il numero di infermieri da garantire, sulla base di parametri fissati e sulla base del numero minimo di ore lavorative predeterminate in 1500 ore annue per ogni figura professionale.

La classificazione degli anziani ospiti è la seguente:

	anno 2017	anno 2018
Gruppo A: utenti con gravi disturbi del comportamento	137	114
Gruppo B: utenti con elevato bisogno sanitario e correlato elevato bisogno assistenziale	123	168
Gruppo C: utenti con disabilità di grado severo	263	235
Gruppo D: utenti con disabilità di grado moderato	2	0

Il grafico seguente rappresenta la distribuzione per il 2018:



Rispetto all'anno 2017 nella macro rappresentazione delle condizioni degli anziani si registra un aumento delle persone con elevato bisogno sanitario e una diminuzione degli anziani con grave disturbo del comportamento.

Rispetto al minutaggio assistenziale derivante dal case mix annuale, pari a **116,95 minuti di assistenza giornaliera pro capite**, in aumento rispetto all'anno precedente, la ponderazione con i minuti di assistenza **previsti per le altre categorie di ospiti** (Nucleo Speciale Demenza, ex psichiatrici ecc..) **determina per il 2018 un minutaggio medio giornaliero pari a 117,60 minuti**, rispetto al quale ne sono stati effettivamente garantiti **121,00**, vale a dire **3,40 minuti in più giornalieri, erogati prevalentemente attraverso personale OSS addetto all'assistenza integrata**, (costituito da figure di OSS con problematiche di inidoneità fisiche allo svolgimento di alcuni compiti connessi al loro specifico profilo professionale).

### 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

L'azienda utilizza le autonomie degli arti superiori (nell'alimentazione) e inferiori (nella deambulazione), come indicatore dell'andamento delle autonomie delle persone. Il dato elaborato in modo aggregato fornisce elementi di riflessione sull'andamento dei bisogni.

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

Autonomie arti	Anno 2016 %	Anno 2017 %	Anno 2018 %
autonomia nella deambulazione (con e senza ausili)	23,70	23,0	22,0
autonomia nell'alimentazione	64,50	63,7	58,6

Prosegue il trend di decremento del numero delle persone in grado di mantenere una deambulazione autonoma, a fronte di un aumento di quello delle persone in carrozzina che necessitano di aiuto per spostarsi (52,9%). Il numero delle persone costrette a letto negli anni si mantiene invece sostanzialmente stabile, con variazioni in più e in meno di qualche decimale (2018: 4,5%). L'autonomia nell'alimentazione presenta una riduzione di 5 punti percentuali con dati che si differenziano nelle diverse strutture. Necessita di aiuto nell'alimentazione, ma con parziali autonomie, il 11,4% degli anziani, mentre il 30% è completamente dipendente dall'intervento del personale.

## Lesioni da decubito

Le lesioni da decubito sono monitorate a partire dal 2° stadio, differenziando quelle insorte all'interno della struttura da quelle insorte altrove.

Numero Lesioni da decubito	Presenti 1/1	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 da decubito 2017	64	183	131	378	112	184
%	<b>16,9</b>	<b>48,4</b>	<b>34,7</b>	<b>100,00</b>		<b>69,17</b>
Lesioni da decubito 2018	32	169	87	288	64	123
%	<b>11,11</b>	<b>58,68</b>	<b>30,21</b>	<b>100,00</b>		<b>54,9</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)

Tra gli indicatori richiesti dalla Regione vi è anche la percentuale di miglioramenti delle lesioni di 4° stadio, senza distinzione se insorte in struttura o formatesi altrove. Nel 33,33% dei casi la lesione non ha avuto miglioramento per decesso dell'ospite, nel 75% dei casi rimanenti si registra un miglioramento valutato come cambio di stadio (da 4° a 3°).

### Cadute e scivolamenti

La valutazione del rischio di caduta è effettuata dal fisioterapista per la totalità degli anziani e, per coloro che risultano a rischio di caduta, viene redatto un piano di interventi specifici volti alla prevenzione.

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	Anno 2017	Anno 2018
n° cadute e scivolamenti	346	292	234
di cui con danno funzionale	47	29	45
% di cadute con danno funzionale	13,6	9,9	19,2

La maggior parte delle cadute sono scivolamenti a terra che non hanno prodotto danni agli anziani. La riduzione del numero di cadute non deve essere intesa come un aumento del ricorso a mezzi di contenzione che limitano la libertà di movimento degli ospiti, la cui percentuale di utilizzo nel 2018 è rimasta la medesima dell'anno precedente. Incide invece la riduzione del numero delle persone deambulanti.

### Frequenza del bagno

Tra le attività monitorate vi è la frequenza dei bagni completi garantiti agli ospiti. Tale dato risulta stabile rispetto all'anno precedente sia utilizzando la modalità di calcolo richiesta dalla Regione Emilia Romagna, nella tabella sotto riportata, sia utilizzando lo storico indicatore aziendale che conteggia i giorni medi intercorsi tra un bagno e l'altro (8,72) rispetto allo standard della Carta dei Servizi (che lo fissa a 1 ogni 10 giorni).

Numero medio di bagni effettuati pro-capite	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
N° medio di bagni effettuati pro-capite al mese	3,5	3,4	3,4

### 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 viene formulato a breve distanza dall'ingresso e aggiornato periodicamente e comunque al mutamento delle condizioni della persona riformulandone gli obiettivi.

Il PAI è condiviso con il familiare che, apponendo la propria firma a quella di tutti i componenti dell'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.



## Rapporti con i parenti

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

Le procedure interne prevedono dei momenti d'incontro formalizzati (all'ingresso, per la condivisione del PAI, nelle assemblee parenti), affiancati a confronti non codificati con il servizio: per chiedere informazioni, fornire suggerimenti, evidenziare 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 e, di norma, ricevono previo accordo preventivo.

Il principale organismo di rappresentanza dei familiari nelle CRA è il "Comitato Parenti", costituito su base volontaria ed elettiva da *caregiver* che di norma hanno una buona conoscenza e frequentazione del servizio. Durante l'anno vengono garantiti incontri tra i rappresentanti del Comitato Parenti e il coordinatore della struttura, e il numero può variare in base a bisogni specifici.

Vi sono poi momenti di confronto fra il Comitato, il Consiglio di Amministrazione e la direzione aziendale su temi generali e assemblee comunali con i parenti di ogni CRA convocati e tenuti dal Cda. Infine si svolgono annualmente indagini di *customer*.

### 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.

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.

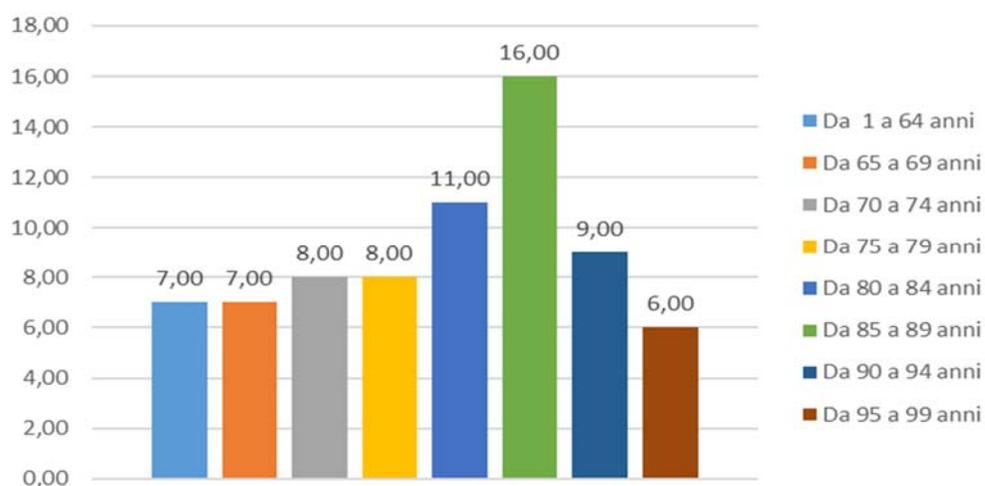
Di seguito si illustrano i posti autorizzati e i giorni di presenza degli utenti in casa di riposo.

Il 2018 ha visto un seppur lieve aumento rispetto all'anno precedente del numero di giornate di presenza degli ospiti della Casa di riposo. Rimane tuttavia necessaria una riflessione su questo servizio in rapporto alle attuali esigenze sociali e la coerente attuazione di un programma di adeguamento della struttura, rispetto al quale è stato predisposto uno studio di fattibilità.

CASA DI RIPOSO	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
Posti letto autorizzati	91	91	91
Giorni di effettiva presenza	27.678	25.575	25.791

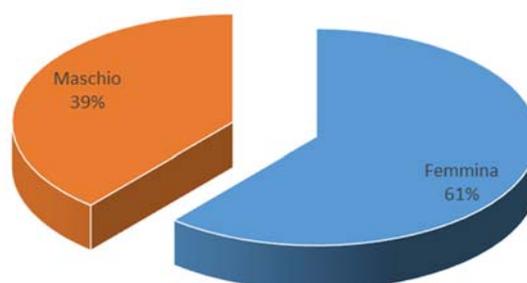
Il calo dell'utenza riscontrato negli ultimi anni ha motivato la decisione del Consiglio di Amministrazione di elaborare una riorganizzazione di tale servizio (con investimenti per migliorare il confort alberghiero) e l'apertura ad altre forme di ospitalità compatibili con la casa di riposo (in particolare un nucleo per ospiti non autosufficienti).

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

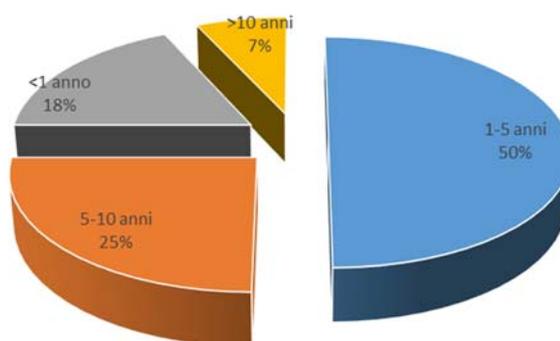


Utenti assistiti in Casa di Riposo suddivisi per fasce d'età presenti al 31.12.2018

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 delle Case Residenza: al 31/12/2018 le donne costituiscono il 61% degli ospiti di casa di riposo, contro il 39% di uomini, a fronte del dato al 31.12.2017 dove le donne rappresentavano il 66% contro il 34% degli uomini.



Percentuale di presenza di genere



Permanenza in casa di riposo al 31.12.2018

Degli ospiti presenti al 31.12.2018 n. 5 persone, pari al 7%, sono in Casa di riposo da oltre 10 anni.



## Ricoveri ospedalieri

Nell'anno 2018 i giorni di ricovero sono stati complessivamente 515, dato in netto aumento rispetto all'anno precedente, a conferma di un progressivo aggravamento delle condizioni sanitarie degli ospiti.

CASA DI RIPOSO	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
N° giorni di ricovero ospedaliero	298	351	515

## Rette e rapporti amministrativi

La retta a carico degli ospiti autosufficienti in casa di riposo nel 2018 è stata aumentata di 1,00 Euro. Varia da un minimo di Euro 46,00 a un massimo di Euro 58,00 in funzione della sistemazione alberghiera. Tale importo non assicura la copertura del costo effettivo giornaliero del servizio reso.

RETTA CASA DI RIPOSO	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
RETTA CASA DI RIPOSO	€ 56,00	€ 57,00	€ 58,00
RETTA RICOVERI DIURNI	€ 37,00	€ 37,50	€ 38,00

## 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 (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 2016	Anno 2017	Anno 2018
Retta a carico Ospite su posto NON contrattualizzato	€ 56,00	€ 57,00	€ 58,00
Determinazione spese giornaliere per assistenza specifica su posto NON contrattualizzato (somme detraibili ai fini fiscali)	€24,35	€ 24,78	€ 28,73

## Condizioni degli anziani e Indicatori di qualità assistenziale Igiene

Gli anziani in Casa di Riposo necessitano in talune situazioni di interventi assistenziali finalizzati a garantire le condizioni igieniche e di cura. Il numero medio nell'anno ricalca quello dell'anno precedente; molto ridotto invece il numero di persone che richiedono solo attività di vigilanza.

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

Anno 2017	45	27	23
Anno 2018	47	25	11

Nel 2018 in Casa di Riposo non sono state registrate lesioni della cute. Le cadute censite sono state 36, delle quali 33 non hanno prodotto alcun danno agli anziani. Il numero è in decisa flessione rispetto dall'anno precedente.

### Assistenza erogata

A fronte dei **previsti 30 minuti di assistenza** giornalieri, nel corso del 2018, ne sono stati **erogati 46,69**, pari a **16,69 minuti aggiuntivi**, determinati, da un lato, da un aggravamento delle condizioni assistenziali di alcuni ospiti e, dall'altro, dall'assegnazione temporanea alla struttura di figure con inidoneità lavorative allo svolgimento del ruolo di OSS in CRA.

### Flessibilità del servizio

Le dimissioni temporanee degli ospiti dalla struttura sono un elemento di flessibilità del servizio. Esse si verificano principalmente per effettuare visite ai parenti o giorni di vacanza. Nel corso del 2018 sono in diminuzione rispetto allo scorso anno, anche a causa dell'aggravamento degli ospiti, come dimostra anche l'elevato numero delle giornate di ricovero ospedaliero sopra riportate.

CASA DI RIPOSO	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
N° giornate di dimissione temporanea	36	80	57

### 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".

TREND DI UTILIZZO DEGLI APPARTAMENTI	ANNO 2016	ANNO 2017	Anno 2018
APPARTAMENTI PROTETTI "I GIRASOLI"	3	4	4
APPARTAMENTI PROTETTI "LE MIMOSE"	14	15	18
<b>TOTALE</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>22</b>

*Trend triennale occupazione appartamenti*

Considerando che ASP dispone di 19 appartamenti per un totale di 28 posti, l'attuale situazione di utilizzo è pari al 100% del numero degli appartamenti, ma al **78,57% dei posti disponibili**. (75% nel 2017).

### Gli Utenti

	Numero di UTENTI	Di cui MASCHI	Di cui FEMMINE
APPARTAMENTI PROTETTI "I GIRASOLI"	4	4	0
APPARTAMENTI PROTETTI "LE MIMOSE"	18	6	12

*Utenti presenti negli appartamenti protetti al 31.12.2018*

Degli utenti presenti al 31.12.2018 negli appartamenti protetti, le donne rappresentano il 55%, gli uomini il 46%. Anche negli appartamenti protetti prevale la presenza femminile.

### Le rette

RETTE MENSILI INDIVIDUALI	APPARTAMENTI GIRASOLI	APPARTAMENTI MIMOSE
IN APPARTAMENTO OCCUPATO IN COPPIA	€ 335,00	€ 445,00
IN APPARTAMENTO OCCUPATO DA UN SINGOLO	€ 550,00	€ 660,00

*Rette mensili individuali appartamenti protetti anno 2018*

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 e 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 e il servizio traslochi.

Nel 2018 le rette sono aumentate di 5 euro mensili.

## 2.1.2- CENTRI E STRUTTURE SEMIRESIDENZIALI

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 a essere punti di riferimento per la 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.

E' proseguito l'impegno congiunto tra Comune, FCR e ASP per mettere in campo strategie per rilanciare questo importante servizio a sostegno della domiciliarità. Tra queste, è importante ricordare la decisione assunta sul finire del 2017, di rilevare l'interesse delle famiglie frequentanti i centri diurni aziendali, aperti dal lunedì al venerdì, all'apertura nella giornata di sabato per valutare l'offerta di tale servizio. I positivi riscontri ottenuti hanno fatto sì che, a decorrere dal 10 marzo 2018, sia stato attivato, presso il centro diurno Ferretti, tale servizio nella giornata di sabato, inizialmente, per la durata sperimentale di sei mesi, poi confermato anche per l'anno 2019.

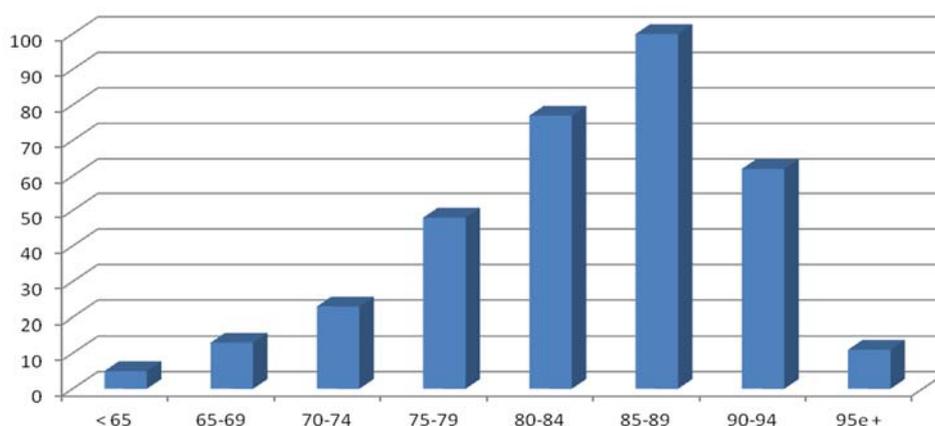
Nell'anno 2018 la percentuale di occupazione dei centri diurni è stata complessivamente pari al **89,49%**.

Nell'anno 2018 gli utenti assistiti nei centri diurni sono stati **367 di cui 28** utenti hanno avuto più accessi al servizio nel corso dell'anno; pertanto, le elaborazioni successive (utenti suddivisi per fasce di età e per genere) vengono rapportate a **339** utenti.

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	2016	%	2017	%	2018	%
< 65	6	1,71	6	1,68	5	1,48
65-69	13	3,70	16	4,44	13	3,83
70-74	13	3,70	25	6,94	23	6,78
75-79	43	12,25	43	11,94	48	14,16
80-84	83	23,65	76	21,11	77	22,71
85-89	107	30,48	112	31,11	100	29,50
90-94	70	19,94	68	18,89	62	18,29
95 e +	16	4,56	14	3,89	11	3,25
<b>Totale</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>	<b>339</b>	<b>100%</b>

Utenti assistiti nei centri diurni



Anche per quanto riguarda la differenza di genere si rileva un’analogia con la demografia delle case residenza: le donne sono in netta maggioranza, essendo il 69,91% del totale degli utenti.

Utenti assistiti nei Centri Diurni per anziani divisi per genere	2016	%	2017	%	2018	%
Donne	243	69,23	244	67,78	237	69,91
Uomini	108	30,76	116	32,22	102	30,09
<b>Totale</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>	<b>339</b>	<b>100%</b>

## Rette

Le tariffe dei centri diurni sono deliberate dal Comune di Reggio Emilia e variano da una fascia minima di 6,70 Euro ad una tariffa massima di 30,50 Euro per la frequenza del centro di una intera giornata con il pasto compreso. Come per le case residenza anziani, anche per i Centri Diurni, il Comune può disporre di farsi carico di una quota parte della retta a carico dell’utente in ragione della situazione ISEE.

## Le condizioni degli anziani

Per gli anziani che frequentano i Centri Diurni il progetto assistenziale e il monitoraggio delle condizioni viene tenuto sotto controllo attraverso schede di valutazione e PAI. Semestralmente 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, un’equipe dell’AUSL certifica quali anziani frequentanti i Centri Diurni ordinari presentino un grave disturbo comportamentale, come da DGR 1378/99. Al 31.12.2018 sono state valutate in tale tipologia 4 persone; ad esse vanno aggiunti tutti gli anziani frequentanti il Centro Diurno Demenze, per i quali la presenza di tale grave disturbo è un requisito di accesso. L’ASP ha già proposto, senza successo per ora, di provvedere a un aggiornamento periodico di tale classificazione, essendo la stessa determinata in relazione agli utenti presenti a inizio anno, mentre essi cambiano nel corso dell’anno.

## 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, favorire l’instaurarsi di relazioni positive, stimolare le capacità psico-fisiche e cognitive di ognuno, le abilità manuali e l’interesse cognitivo.

Il lavoro quotidiano ha quindi come obiettivo quello di proporre attività progettate per offrire agli anziani opportunità di tipo manuale, sensoriale, relazionale, ponendo attenzione al rispetto delle loro capacità, degli interessi e delle inclinazioni personali, nonché ai loro ritmi di vita, all’andamento delle stagioni e alla cura delle “atmosfera” di singoli spazi e degli ambienti comuni.

Nel corso del 2018, in continuità con gli anni precedenti, sono state realizzate in tutti i servizi di ASP attività volte all’intrattenimento, alla socializzazione, alla stimolazione e al mantenimento delle abilità



manuali e cognitive. La programmazione di tali attività tiene conto della possibilità di lavorare sia in piccolo gruppo che individualmente, inoltre prevede iniziative che coinvolgono tutti o molti anziani e altre rivolte a particolari target di utenza.

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, parrocchie, ecc.).

Nel quotidiano, in tutti i servizi si realizzano 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, sia come attività specifica di stimolazione cognitiva, e attività di atelier, in base alle diverse capacità e interessi degli utenti. Una parte consistente delle attività è di tipo individuale, 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 offre 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. Sono realizzate anche attività di cucina, di cura estetica e di 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 sono presenti bambini e ragazzi, sia come semplici visitatori, per porgere saluti e auguri, che come parte attiva di progetti, frutto di progettazione tra servizi e scuole.

Tra le attività che riguardano tutti i servizi vi sono i PROGETTI AZIENDALI, tra i quali si citano i seguenti:

- **Note e Ricordi:** un progetto con uno spettacolo finale che viene realizzato ogni anno dal 2009. Si tratta della messa in scena di canzoni e racconti, con protagonisti gli anziani. Anche il luogo della rappresentazione, esterno ai servizi, presso il Circolo Sociale Pigal, testimonia l'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.  
Il 2018, ovvero la 10° edizione, intitolata "Amarcord", è stato caratterizzato da un percorso dentro la storia del progetto, ripercorrendo, tra canti e racconti, i temi dei nove anni passati;
- **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. Complessivamente sono state effettuate, nel 2018, 32 uscite in sei fattorie. Gli anziani partecipanti sono stati 252 (in ulteriore aumento rispetto all'anno precedente) con 81 accompagnatori;
- **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. È possibile visitare le mostre, assistere alla testimonianza di un partigiano e/o di una staffetta, ascoltare ricostruzioni storiche, assistere alla proiezione di film. Da qualche anno, studenti che hanno partecipato al "Viaggio della Memoria" riportano l'esperienza vissuta confrontandosi con gli anziani stessi (Memoria a Rovescio); ciò avviene in una CRA diversa ogni anno, dove si riunisce una rappresentanza degli anziani di tutti i servizi di ASP. Il tutto grazie alla consolidata collaborazione nella realizzazione di tali iniziative 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, nei servizi dell'Azienda si svolgono iniziative, per quanto possibile in collaborazione con le scuole limitrofe;
  - Gita al mare: anche nel 2018 più di un centinaio tra anziani e operatori dei vari servizi hanno partecipato alla giornata al mare, sulla costa romagnola, confermando l'esperienza positiva del 2017;
  - Visite al Museo Cervi: operatori delle diverse strutture portano alcuni ospiti a visitare il Museo e utilizzano gli spazi esterni per un pranzo al sacco;
  - A teatro: il teatro è la forma d'arte più antica, attualizza ed elabora la contraddizione dei tempi, umanizzandola nel suo percorso. "Anziani e teatro" è un progetto istituzionale che coinvolge gli ospiti delle case residenza e dei centri diurni dell'ASP che ogni anno hanno la possibilità di assistere, al Teatro Ariosto, agli spettacoli della "Nuova Compagnia Balletto Classico Cosi-Stefanescu". Un'iniziativa pensata per l'orientamento e il benessere delle persone anziane, un'esperienza che ogni anno si rivela preziosa e fortemente partecipata;
  - Spettacolo di Beneficienza in memoria di Sandra Pattio, animatrice di ASP: si è tenuto il 6 maggio al teatro Artigianale di Massenzatico per raccogliere fondi a sostegno delle iniziative di contrasto alla violenza maschile contro le donne; hanno partecipato una cinquantina tra operatori e anziani;
  - Partecipazione a "Giareda": gli anziani della Casa di Riposo Omozzoli Parisetti e del Centro Diurno Arcobaleno, insieme ai ragazzi disabili di Bottega Osare, hanno partecipato all'iniziativa, allestendo uno stand con l'esposizione dei prodotti creati da loro stessi.

Vi sono inoltre progetti attivi in alcuni servizi e che nel 2018 hanno continuato ad essere alimentati come, ad esempio, la biblioteca, la produzione delle bambole Pigotte per l'UNICEF, in particolare nei Centri Diurni e a Villa "Le Mimose", 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, le serate a Festa Reggio per condividere una cena con ospiti e famigliari e visitare spazi e stand della festa.



I diversi servizi organizzano, inoltre, a volte in collaborazione fra loro, una serie di iniziative, alcune consolidate e altre nuove, per mantenere saldo il legame con il territorio di appartenenza e con le diverse forme di associazionismo locale.



Per quanto riguarda le strutture residenziali, le principali iniziative organizzate nel corso del 2018 sono state le seguenti:

- CRA “I Tulipani”: in continuità con le edizioni precedenti, anche nel 2018, la Casa Residenza “I Tulipani” ha partecipato all’evento “Notti Rosa a Massenzatico”, tenutosi il primo fine settimana di giugno. Il sabato, anziani e bambini hanno partecipato a laboratori creativi e la giornata si è conclusa con una cena in favore degli ospiti e dei loro famigliari, in collaborazione con il Circolo Arci “La Capannina Paradisa”. La domenica, nell’area esterna della struttura, si è organizzata una sfilata di auto d’epoca e, a seguire, il concerto del “Coro Selvatico”.  
Il 2018 è stato anche l’anno della partecipazione al “Progetto Rete”, all’interno di un più ampio progetto europeo per l’integrazione dei ragazzi Sinti e Rom “Fighting discrimination and anti-Gypsyism in education and employment in EU”, in collaborazione con l’Istituto Comprensivo “Galileo Galilei” di Massenzatico, nell’ottica dell’educazione alla diversità; il progetto si è concluso con la partecipazione a un convegno nel quale sono state illustrate le attività svolte;
- CRA Villa “Le Mimose”: si sono consolidati nel corso del 2018 il progetto MIMOS, appuntamento mensile di progettazione di attività del territorio con le associazioni di volontariato “Auser”, “Emmaus”, “AIMA” e “Tavolo della Partecipazione di Rivalta”.  
Proseguono le tombolate a cadenza mensile in collaborazione con il circolo sociale “Centro Insieme”, i gruppi di lettura con i volontari dell’associazione “De Gustibook”, gli intrattenimenti settimanali con i volontari dell’associazione “AVO” e le attività di laboratorio in collaborazione con l’associazione la “Casina dei Bimbi”.
- CRA Villa “Le Magnolie”: nel corso del 2018 si sono consolidati i rapporti con la Scuola Primaria “Dante Alighieri”. E’ stato realizzato un progetto denominato “Dal seme alla tavola”, in cui gli anziani e i bambini, coinvolti in laboratori di atelier e cucina, hanno realizzato prodotti e manufatti seguendo l’ordine che ha origine dalla semina e conduce alla produzione dell’alimento.  
Un ulteriore momento di condivisione e scambio intergenerazionale è stato rappresentato, in continuità con le edizioni precedenti, dall’iniziativa “M’illumino di meno”. All’interno della Casa Residenza sono stati esposti su una bancarella oggetti in uso nel passato quando l’energia elettrica non era disponibile: il progetto ha suscitato enorme interesse e curiosità nei piccoli allievi della scuola.  
In occasione dell’annuale festa di primavera, nel mese di maggio, è stato organizzato all’interno della struttura, in collaborazione con il Circolo Sociale “Orologio”, un momento conviviale e di festa.  
La preziosa collaborazione con il Circolo Sociale “Orologio” ha avuto seguito con una successiva iniziativa in favore degli anziani ospiti della struttura e del Centro Diurno “La Coccinella”, presso i locali del Circolo.
- CRA “Villa Margherita”: in continuità con gli anni precedenti, i bambini della Scuola d’Infanzia “XXV Aprile” e della Scuola Elementare “Ferrari” nel corso dell’anno scolastico hanno condiviso con gli anziani della struttura varie attività di laboratorio. Lo scambio intergenerazionale è culminato il 5 giugno con la festa organizzata insieme “Di cortile in cortile – Mettiamo in circolo l’ambiente”;
- CRA “Villa Primula”: prosegue la collaborazione con la Scuola primaria “Tricolore” di Fogliano: alcune classi dell’Istituto hanno partecipato a iniziative organizzate in occasione del Carnevale e il giorno di Santa Lucia.  
Dal mese ottobre è stata introdotta un’esperienza di lettura di gruppo in collaborazione con volontari dell’associazione “De Gustibook”.  
Diverse sono state le occasioni di uscite degli anziani nel territorio: visite a negozi e centri commerciali. Diversi momenti, come la Festa della Mamma e la Festa dei Nonni, sono stati allietati da concerti musicali eseguiti dai volontari dell’associazione “Bottega Artigianale”.
- CRA “Villa Erica”: continua la collaborazione avviata da diversi anni con la Scuola Primaria “Vasco Agosti”, con la quale si sono organizzati, nei mesi di gennaio e febbraio 2018, dei laboratori creativi sul tema del Carnevale e, in dicembre, del Natale.  
La struttura ha partecipato ai Laboratori di Cittadinanza Attiva promossi dal Comune di Reggio, svoltisi tra gennaio e maggio, che hanno portato alla realizzazione della “Greenway dei QUArtieri”, un percorso



di mobilità lenta che connette e valorizza le aree verdi pubbliche dei quartieri Tondo, Gardenia e San Prospero Strinati, inaugurato il giorno 27 maggio con un importante evento realizzato nell'area esterna della Casa Residenza in favore degli ospiti residenti e della cittadinanza. Oltre 150 persone hanno condiviso un rinfresco e uno spettacolo musicale, in un clima festoso.

- CRA "I Girasoli": anche nel 2018 è stata organizzata la festa del "Parco La Mirandola", in collaborazione con il Centro Sociale "La Mirandola", ACER, i Servizi Sociali del Polo Ovest e i volontari del quartiere. Inserita all'interno delle iniziative promosse del Comune di Reggio Emilia, attinenti al Laboratorio Urbano di riqualifica del "Parco Nilde lotti", si è svolta, in collaborazione con il Centro Sociale "La Mirandola", la seconda edizione della "Camminata nel Parco" alla quale hanno partecipato alcune classi dell'Istituto Comprensivo "Kennedy".

La tradizionale cena organizzata in occasione del Natale ha visto la partecipazione per il servizio di sala degli allievi dell'Istituto Alberghiero "Motti".

- Casa di Riposo "Omozzoli Parisetti": nei mesi di maggio e giugno 2018 si sono tenuti due concerti in favore degli anziani residenti e loro famigliari, eventi aperti anche alla cittadinanza: il primo evento si è svolto presso il Teatro San Prospero, mentre il secondo concerto, diretto dal Maestro Fisarmonicista Paolo Gandolfi, in collaborazione con l'Associazione "Amici dell'Omozzoli Parisetti", si è tenuto nel cortile interno della struttura in occasione dell'annuale Festa d'Estate del 1 giugno.

Per quanto riguarda i Centri Diurni:

- Centro Diurno "Il Melograno": in collaborazione con la Scuola Primaria "Marco Polo" è stato realizzato un progetto musicale di ascolto, lettura e canto dell'opera "Carmen" di Bizet.

In occasione della Festa della Donna è stato organizzato un pranzo al Centro Sociale "Rosta Nuova".

Mensilmente il Centro organizza una giornata di ballo con un ballerino volontario.

Proseguono le collaborazioni con le Parrocchie S. Luigi per l'attività di ginnastica e S. Anselmo per iniziative ludico ricreative con i ragazzi frequentanti il campo estivo.

- Centro Diurno "Tagliavini Ferrari": anche per il 2018 si sono riproposti gli incontri di letture animate condotte da un'attrice volontaria.

Sono stati realizzati incontri e laboratori con gli alunni della Scuola Primaria "Einstein" in occasione del carnevale e dell'inizio della primavera.

Durante la fioritura in primavera alcuni utenti del Centro Diurno hanno potuto visitare un roseto di proprietà di un anziano frequentante.

Nel corso dell'anno scolastico una classe della Scuola Media "Ca' Bianca" ha organizzato all'interno dei locali del Centro Diurno un saggio musicale.

La festa della felicità è stata trascorsa insieme tra anziani e ragazzi di "Casa Ferrari".

- Centro Diurno "L'Arcobaleno": in collaborazione con il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale "La Cava", ha partecipato alla tradizionale "Sagra della Giarèda".

- Centro Diurno "Stella Polare": collabora da diversi anni con la Scuola Materna "Campi Soncini" in occasione della Festa D'Estate.

Attività varie e laboratori sono stati realizzati nel corso dell'anno con il coinvolgimento della Scuola Primaria "Collodi".

- Centro Diurno "Ferretti": ha svolto attività musicali con i ragazzi della Scuola Media "Amedeo d'Aosta".

- Centro Diurno "Demenza": nel mese di maggio, in occasione del "Caregiver Day", promosso dalla Regione Emilia-Romagna, è stata realizzata una mostra fotografica con il coinvolgimento del Nucleo Speciale Demenza della Casa Residenza Villa Erica, del Centro Distrettuale Disturbi Cognitivi di Albinea e delle altre Istituzioni Locali.



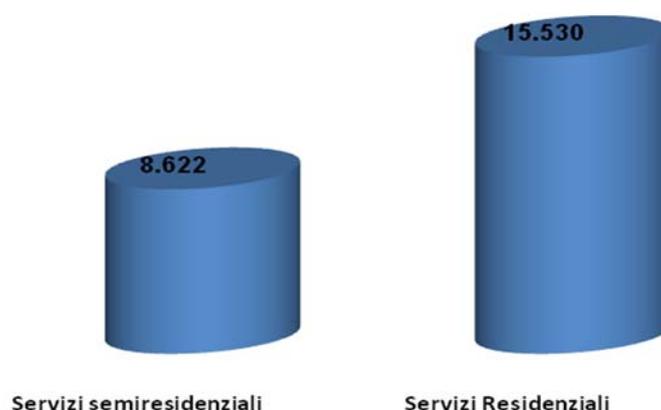
In moltissime delle attività di animazione sopra illustrate sono stati citati bambini e ragazzi delle scuole di ogni ordine e grado. In effetti è costante la ricerca di contatti e continuo è il tessere rapporti con queste realtà per poter costruire reali momenti di “intergenerazionalità”. Vi è senza dubbio un grande piacere da parte degli ospiti di CRA e Centro Diurno nel ricevere bambini e ragazzi, con i quali condividono ore di gioia e scambi su valori ed esperienze di vita.

Si è rafforzata in tutti, anziani, famigliari, personale, comunità, 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. Le occasioni sono veramente molte: da progetti studiati ad hoc, a ricorrenze da commemorare insieme (tra cui il 25 Aprile, la Festa della donna, M’illumino di meno), a momenti ludici come, ad esempio, il Carnevale, le feste di struttura, le iniziative del periodo natalizio e tanto altro.

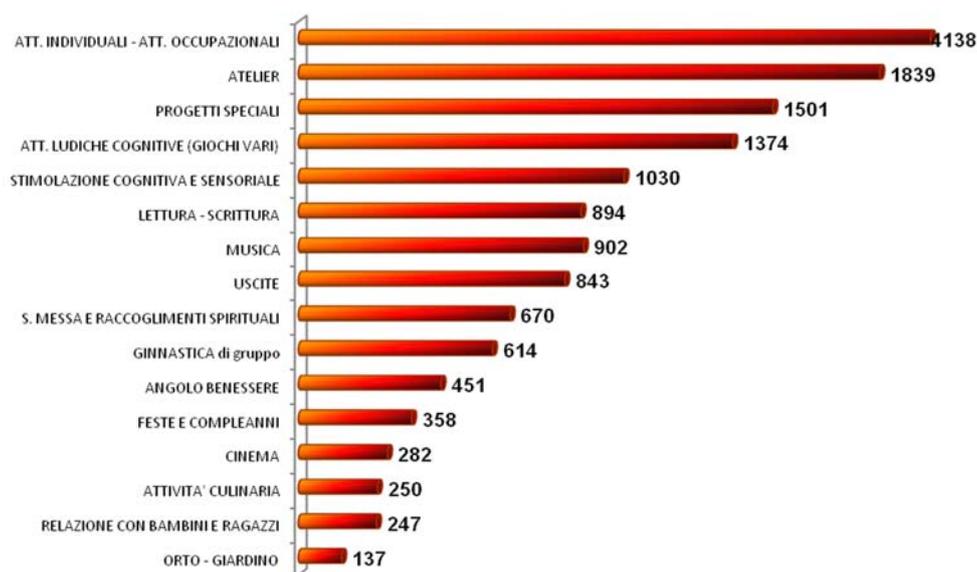
Le ore frontali di animazione (svolte direttamente con gli ospiti, escluse le ore di progettazione, preparazione e riassetto) offerte nel 2018 nei servizi per anziani di ASP sono state 24.152. La maggior parte delle ore, il 64,3%, sono state erogate nelle Case Residenza e nella Casa di Riposo (che comprende anche il Centro Diurno “Arcobaleno”), mentre il restante 35,7% è attribuito ai Centri Diurni. Rispetto al 2017, il totale delle ore risulta stabile.

#### TOTALE ORE DI ANIMAZIONE OFFERTE NELL’ANNO 2018 NEI SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI

##### Ore di animazione complessive anno 2018

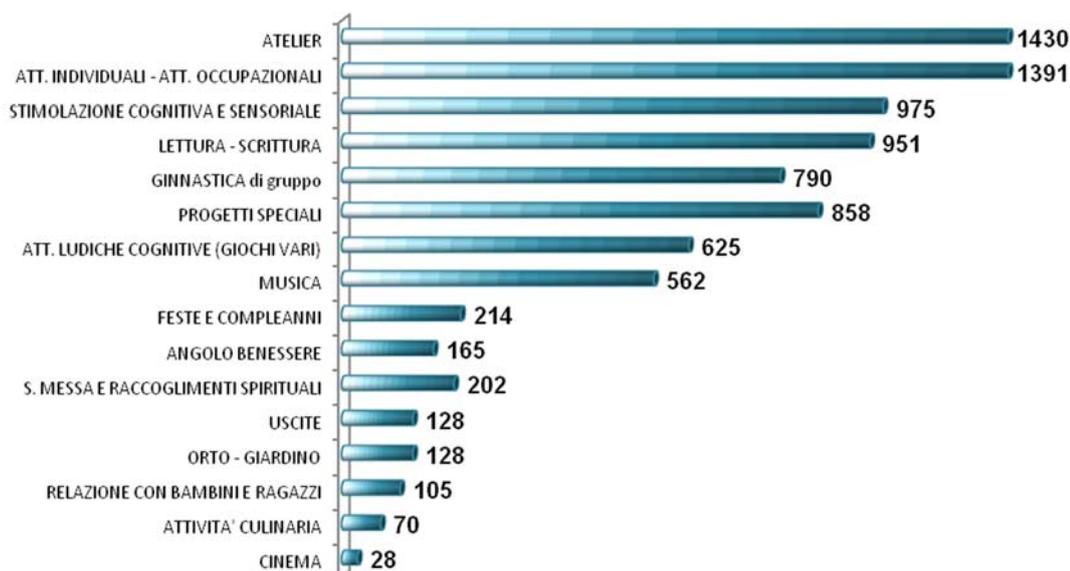


n° ore attività di animazione svolte nei servizi residenziali nel 2018 per tipologia



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

n° ore attività di animazione svolte nei servizi semiresidenziali nel 2018 per tipologia



Il mix delle attività proposte segue le caratteristiche e le abilità degli anziani presenti nei singoli servizi e varia di anno in anno.



## Rapporti con il Territorio

### Le scuole e l'università

In ASP la presenza di ragazzi è determinata anche dall'accoglimento in tirocinio di diverse realtà formative: dall'università fino a corsi di qualifica organizzati dagli Enti di formazione professionale riconosciuti dalla Regione.

Nel 2018 sono stati 22 i tirocinanti OSS accolti nei Centri Diurni e 29 nelle CRA, provenienti da 3 diversi Enti di Formazione. 47 allievi dell'Istituto Motti hanno partecipato, in funzione di tirocinio, alle iniziative del Natale, garantendo il servizio in sala per pranzi e cene.

L'Università nel 2018 ha organizzato tirocini nei servizi di ASP per diversi corsi di laurea:

CORSO DI LAUREA	N° alunni
Infermieristica 1° anno	10
Infermieristica 2° anno	18



Infermieristica 3° anno	2
Fisioterapia 1° anno	27
Logopedia 1° anno	14
Tecnica della riabilitazione psichiatrica	1

Delegazione di studenti americani in visita ad ASP: la casa Residenza I Tulipani ha aperto le porte a 42 studenti americani divisi in due delegazioni provenienti da diverse facoltà universitarie del South Carolina, California, Kansas e Nevada ospiti presso Usac, un consorzio di università degli Stati Uniti che ha sede anche a Reggio Emilia. La casa residenza è stata scelta tra le strutture pubbliche per anziani, per la qualità del servizio in termini di personalizzazione degli interventi, degli stimoli sociali e relazionali, del coinvolgimento della comunità territoriale, in generale per l'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 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 sostenerne non solo il benessere fisico e materiale, ma anche lo sviluppo personale, l'autostima, l'inclusione sociale;
- favorire le condizioni di socializzazione;
- offrire attività e 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, percorsi di auto-rappresentanza e 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.

Nel **2018** nelle strutture residenziali e semiresidenziali  
**sono stati accolte complessivamente 59 persone disabili**

**Di cui:**

- **16** presso il Centro Multi Servizi per minorenni disabili “Carlo e Lorenzo Vasconi”
- **15** nel centro socio riabilitativo residenziale per disabili adulti “La Cava”
- **13** nel centro socio riabilitativo semiresidenziale per disabili adulti “La Cava”
- **15** negli appartamenti per l’autonomia



## 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 accreditato (secondo la DGR 514/09 dell’Emilia Romagna), 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 le 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 e 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.

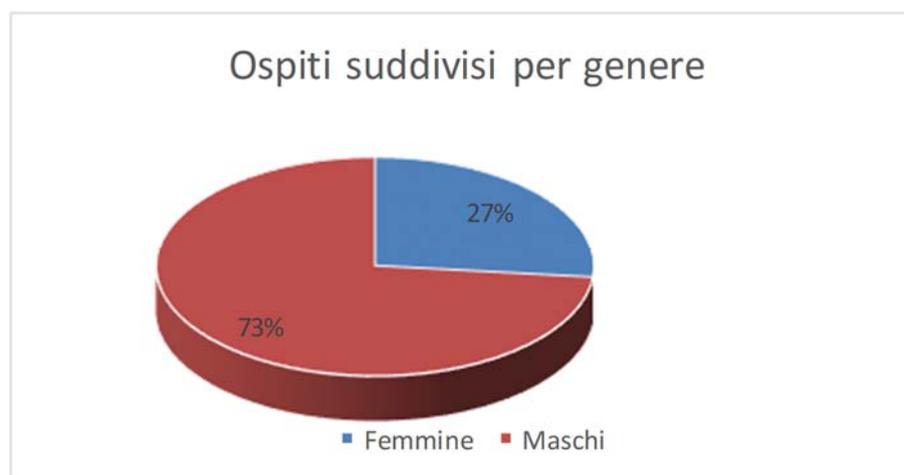
Le rette del Centro Socio Riabilitativo Residenziale per disabili adulti sono stabilite da provvedimenti regionali e rese esecutive attraverso i Contratti di Servizio, aggiornati annualmente, che determinano il sistema di remunerazione del Servizio accreditato.

In esso lavorano un numero di Educatori, Infermieri, Fisioterapisti 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 cura 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.

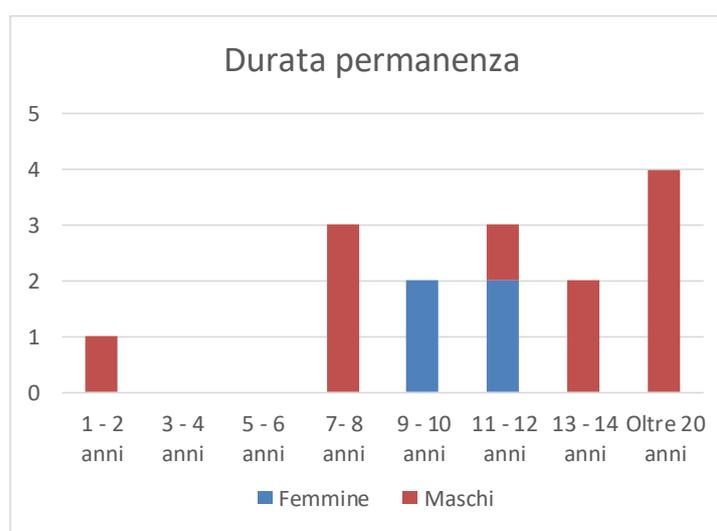
Al 31 dicembre 2018 gli ospiti del Centro Residenziale sono 15 in totale, con 4 donne e 11 uomini.

Dal mese di marzo 2018 è inoltre accolto un ospite con progetto pomeridiano.

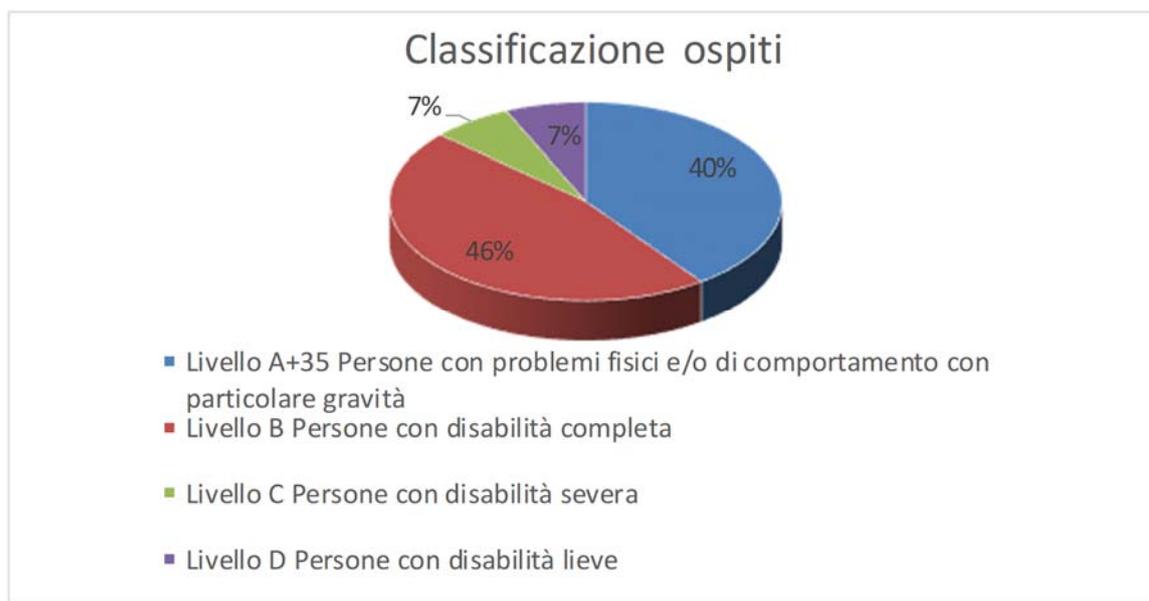


La maggior parte degli ospiti ha un'età compresa tra i 40 e i 49 anni, anche se l'età media si colloca intorno ai 39 anni.

I tempi di permanenza sono particolarmente significativi per gli ospiti del Centro; ben quattro di loro sono accolti da oltre vent'anni. Il periodo di permanenza medio è di oltre 15 anni. Questo sta a significare che il Centro è a tutti gli effetti "la casa" di queste persone e di questo se ne tiene conto anche nell'arredamento e nello stile che viene offerto.



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 bisogni, dei desideri, delle esigenze e dei ritmi di vita di ciascun ospite. Partendo dalle caratteristiche degli ospiti sono organizzati 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"; viene posta particolare cura, attenzione e premura agli ambienti e ai gesti della quotidianità, attraverso i quali sono 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 rispondono 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;
- attività all'interno e all'esterno della comunità;
- 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 quotidiana della persona, in base alle caratteristiche individuali e ai bisogni specifici.

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** che si svolge il mercoledì pomeriggio con il coinvolgimento di tutti gli ospiti, il Responsabile del Centro e alcuni altri operatori. È un momento di

confronto e ascolto delle esigenze, proposte, desideri degli ospiti stessi (autorappresentanza) e condivisione delle eventuali criticità rilevate da ospiti e operatori (autodeterminazione); risulta essere inoltre un momento di verifica dell'andamento della "Casa". Da queste riunioni nascono molte idee che hanno portato a progetti, gite, cambiamenti organizzativi delle attività.

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

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 se 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. Dal 2016 questi laboratori sono diventati 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 creativi ed espressivi, offrono agli ospiti della struttura la possibilità di apprendere tecniche di lavorazione tradizionali e sperimentali con il legno, colorazione e lavorazione di carta e cartone, lavorazione di tessuti attraverso l'utilizzo della macchina da cucire: 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);
- Lunedì mattina, Martedì e Giovedì pomeriggio nell'atelier di "Cava" (Lavorazione carta, cartone e creta);
- Giovedì mattina (Ricerca espressiva e innovazione, preparazione alla vendita).



Il 2018, come anno di prosecuzione del laboratorio di Bottega, ha visto gli ospiti coinvolti in diversi mercatini, allestiti all'interno delle feste delle strutture dell'ASP e, più in generale, sul territorio, in occasione di eventi locali e sagre e nella preparazione di bomboniere per matrimoni, cresime e altre cerimonie.

#### **CARITAS**

Nell'anno 2018 è proseguita la 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.

#### **NUOVAMENTE**

Il mercatino dell'usato sito in zona "Kennedy" accoglie dal 2018 un progetto di volontariato che coinvolge cinque ospiti di Cava due mattine alla settimana: queste persone collaborano con gli operatori e i volontari nella sistemazione degli oggetti e dell'abbigliamento che verrà successivamente posto in vendita al pubblico.

#### **PACCHI ALIMENTARI**

Nel 2018 si è consolidata la collaborazione con la parrocchia di Villa Sesso (RE) per il reperimento di generi alimentari e il confezionamento di pacchi di cibo 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 a 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 a un educatore e ad alcuni volontari della Parrocchia di Villa Sesso, alla raccolta di generi alimentari presso il Centro Commerciale della frazione 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. Tre ospiti collaborano due volte la settimana alla preparazione dei pasti per i dipendenti e i volontari del Mercatino dell'usato "Nuovamente". Quattro ospiti, a giorni alterni, aiutano la cuoca del Centro nelle mansioni di cucina (pulizia verdure, lavaggio stoviglie, sistemazione prodotti). Altri due ospiti sono affiancati da un operatore in attività volte all'apprendimento di rudimenti di base in cucina.

#### **ATTIVITÀ DOMESTICHE**

Tutti gli ospiti, a seconda delle capacità e rispettando i tempi di realizzazione, talvolta con l'aiuto degli educatori, sono coinvolti nelle attività domestiche quotidiane della struttura attraverso una turnazione settimanale.

#### **GAST –ABILITY GYM**

Gli ospiti de "La Cava" partecipano alle attività di basket e Ability Gym organizzate da Gast Onlus: la prima, anche con finalità competitive, attraverso la partecipazione a eventi e tornei anche fuori Regione; la seconda, gestita dall'UISP di Reggio Emilia, ha maggiormente il fine di lavorare sulla socializzazione, sul mantenimento e lo sviluppo di abilità motorie. Grazie al movimento e al divertimento, le persone 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 Olympics) che si svolgono presso il campo di atletica "Camparada", momento di sport e festa. A queste attività sono iscritti sette ospiti del Centro Residenziale "La Cava".



#### **GAST – NUOTO**

L'attività di nuoto ha come obiettivi il rinforzo della muscolatura, il miglioramento della coordinazione e il rilassamento sollevando le articolazioni da uno sforzo eccessivo. Tre ospiti di Cava partecipano all'attività di nuoto adulti.

#### **MUSICA – MUSICOTERAPIA**

La musicoterapia è una modalità di approccio alla persona che utilizza la musica e l'elemento sonoro-musicale come strumento di comunicazione.

Il laboratorio di musicoterapia esterno organizzato dalla Coop. Piccolo Principe si svolge presso la scuola di musica Cepam di Reggio Emilia il mercoledì pomeriggio. E' condotto da una musicista terapeuta con grande esperienza di lavoro con la disabilità. Questo laboratorio vede la partecipazione di due ospiti del Centro.

L'attività di musica interna al Centro è impostata su modalità più ricreative che didattiche e ha come obiettivo l'incontro e la socializzazione 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 e 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. Quando la stagione lo consente, questa attività si realizza all'aperto, in giardino e sotto al porticato, in un unico grande gruppo ballando, giocando al pallone sempre al ritmo della musica.

#### **FALEGNAMERIA**

L'attività di falegnameria, iniziata in via sperimentale all'inizio del 2014, è diventata un vero e proprio luogo e tempo lavorativo attraverso una Convenzione con la Fondazione "Simonini" e la Coop.va "Calicanto".

L'attività creativa e manuale ha lo scopo di far emergere e accrescere le capacità e le competenze degli ospiti partecipanti (un gruppo di sei). Ci si occupa del recupero del legno (pallet, scarti produttivi), della levigatura, del taglio e del montaggio degli oggetti progettati dall'operatore o dagli ospiti stessi. L'operatore segue da vicino ognuna delle fasi del processo e osserva e aiuta i singoli ospiti 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 che possono essere realizzati sono vari: tavoli, panchine, scatole di varia dimensione portachiavi, fiori e cactus di legno (disegnati e realizzati quasi totalmente dagli ospiti – taglio a parte). Le novità della produzione 2018 sono state lampade di diverse dimensioni utilizzando legno di recupero e carta di riso, portachiavi e cornici tematiche. 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 prendere parte ad un sistema "produttivo" completo.

Ogni persona è dotata di ausili e dispositivi di sicurezza di base: guanti, grembiuli, scarpe antinfortunistiche e mascherine.

#### **FATTORIE DIDATTICHE**

Nell'anno 2018 si è realizzato un laboratorio in fattoria didattica. In particolare gli ospiti del Centro sono stati coinvolti in una giornata di vendemmia e nella pigiatura dell'uva presso la Fattoria didattica Cocconi di villa Sesso.

### USCITE PER ACQUISTI E PASSEGGIATE

Gli ospiti sono coinvolti per acquisti riguardanti i bisogni personali, della casa e delle attività che vengono svolte (prodotti igiene personale, abbigliamento, articoli per la casa). Si è reputato importante cercare di radicarsi nel territorio in cui la “casa” è ubicata, mantenendo relazioni con i diversi attori, dalla parrocchia ai gestori degli esercizi commerciali della frazione di Villa Sesso. Questo rende più familiari le relazioni tra gli ospiti e le persone che vivono il territorio.

### LA VISITA DEL VESCOVO E IL PRANZO DI NATALE

Un avvenimento di grande importanza ha caratterizzato il 2018. Accompagnato dal parroco e dai diaconi della Parrocchia di Villa Sesso, il Vescovo di Reggio Emilia e Guastalla Mons. Massimo Camisasca, ha voluto far visita al centro dove è stato accolto con grande cordialità dagli ospiti dai responsabili dell'ASP a partire dal Presidente. Il Vescovo ha voluto ascoltare dagli ospiti il racconto della vita quotidiana, la descrizione delle attività e degli interessi e ha condiviso con loro riflessioni sui valori della vita e racconti della sua esperienza pastorale. Durante l'incontro, il Vescovo è stato omaggiato dai ragazzi della struttura con una bellissima croce di legno, dipinta a mano con venature dorate, interamente prodotta nella Bottega Osare, il laboratorio creativo e il luogo di lavoro di un gruppo di ospiti. A tutti loro Mons. Camisasca ha fatto poi dono di una corona del Rosario realizzata a mano da ragazzi detenuti nel carcere Ambositra in Madagascar e alla fine, con grande sorpresa, ha invitato tutti gli ospiti al pranzo del giorno di Natale in Vescovado, invito accolto con entusiasmo.



### PROGETTI SPECIFICI DEL 2018

#### *MERCATINI ARTIGIANALI ED ESPOSIZIONI*

Nel 2018 gli ospiti hanno partecipato, con la loro bancarella, a otto mercatini in città, al mercatino del Contadino di Monticelli ogni ultimo venerdì del mese e alla Sagra della Giareda, dividendo lo spazio



espositivo con il Centro Diurno Arcobaleno e la Casa di Riposo "Omozzoli Parisetti". Inoltre sono stati esposti i manufatti nelle gallerie di due centri commerciali di Reggio.

In occasione delle festività natalizie, agli ospiti è stata data la possibilità di gestire, durante tutti i venerdì del mese di dicembre un vero e proprio negozio in centro storico, Sotto Broletto.

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

Laboratori organizzati per i Servizi per disabili ai Musei Civici, in collaborazione tra ASP, Servizio Handicap Adulto, Musei Civici di Reggio Emilia e Istituto d'Arte Chierici. Gli ospiti hanno partecipato ad alcuni laboratori creativi assieme ad ospiti di altri Centri residenziali e diurni di Reggio Emilia. Il filo conduttore tematico del percorso, "Le Stelle", ha avuto come esito la realizzazione di una mostra con installazione creativa che è stata esposta in Piazza Fontanesi in occasione della celebrazione della giornata internazionale della Disabilità.

#### **GITE SVOLTE NEL 2018**

Anche le gite sono il frutto di un lavoro educativo e collegiale principalmente condiviso durante la riunione settimanale degli ospiti. Spesso partono da proposte degli ospiti stessi o suggerimenti degli educatori per aumentare il ventaglio di interessi e stimoli. Si dividono in gite culturali e gite di puro relax e divertimento. Nel 2018 sono state 25 le gite organizzate alcune delle quali con pernottamento. In particolare, alcuni ospiti del Centro sono stati accompagnati a visitare Trento e il Lago di Garda con una notte di pernottamento, Roma con due notti di pernottamento, Rifugio Battisti in appennino reggiano, con una notte di pernottamento e Cervarezza con una notte di pernottamento in tenda.

#### **VACANZA ESTIVA 2018**

La possibilità di autodeterminarsi ha fatto sì che un nutrito gruppo di ospiti del Centro abbia scelto di partecipare alla vacanza estiva di 4 giorni al mare presso l'hotel Real di Cesenatico, già meta di precedenti soggiorni.

#### **PISCINE ESTIVE**

Nell'intento di garantire il benessere e il divertimento degli ospiti, è stata mantenuta la collaborazione con le piscine di Bagnolo in Piano, Montecavallo, S. Polo d'Enza. Questa attività ha coinvolto a rotazione quasi tutti gli ospiti del centro, divisi in piccoli gruppi.

#### **DANZA**

È consolidata ormai da anni la collaborazione con la scuola di danza Arcadia di Reggio Emilia nella quale un numeroso gruppo di ospiti realizza un laboratorio di danza espressiva, guidati da un istruttore della scuola e da tre operatori ASP. Nel mese di giugno gli ospiti del Centro hanno partecipato al saggio annuale della scuola di Danza Arcadia che si è svolto al Teatro Ariosto di Reggio Emilia.

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

I rapporti con le famiglie sono formali e informali.

- Quelli formali prevedono, a livello individuale, la condivisione del PEI e gli incontri con i Servizi Sociali, mentre i plenari vengono realizzati due volte l'anno (giugno e dicembre) per presentare e condividere le attività e le proposte del Centro e per ascoltare desideri, problemi e riflessioni portati dai famigliari. Queste riunioni si concludono sempre con momenti conviviali;
- Quelli informali si realizzano nelle visite dei famigliari in struttura, in molti casi settimanali, nelle telefonate e ogni qualvolta vi sia un contatto con i parenti.

### **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): rivolto a persone con disabilità medio-lieve.

La maggior parte degli occupanti è di età compresa tra i 28 e i 61 anni e l'età media si alza leggermente rispetto all'anno precedente, collocandosi intorno ai 48 anni. I tempi di permanenza sono particolarmente significativi per gli occupanti degli appartamenti. Due di loro sono stati accolti da oltre



12 anni. Il periodo di permanenza medio è compreso tra i 6 e i 7 anni, anche in forza dei due nuovi ingressi avvenuti nel corso del 2018.

**Modalità di accesso:** la composizione del gruppo degli ospiti di questo 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): anche questi rivolti a persone con disabilità medio-lieve, sono messi a disposizione tutto l'anno. 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. L'età media degli ospiti accolti è più bassa rispetto agli appartamenti di via Rossena, attestandosi sui 38 anni. Il tempo medio di permanenza si è abbassato alla luce di un nuovo ingresso avvenuto nel corso dell'anno, determinando una media di 4 anni e mezzo al 31 dicembre 2018. Questo servizio è dotato, inoltre, di un quarto appartamento destinato al progetto sperimentale di "Portierato sociale". L'obiettivo del "Portierato sociale" è sperimentare un'azione di micro-welfare leggera, agile e innovativa, volta a fornire sostegno di prossimità alle persone abitanti nei tre appartamenti di Largo Biagi di proprietà dell'ASP.

**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. Esso ha la finalità di garantire percorsi educativi per il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale con 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. E' prevista la partecipazione di infermiere e fisioterapista alla definizione dei PEI e le stesse figure sono presenti in struttura in momenti definiti per eventuali interventi o consulenze.

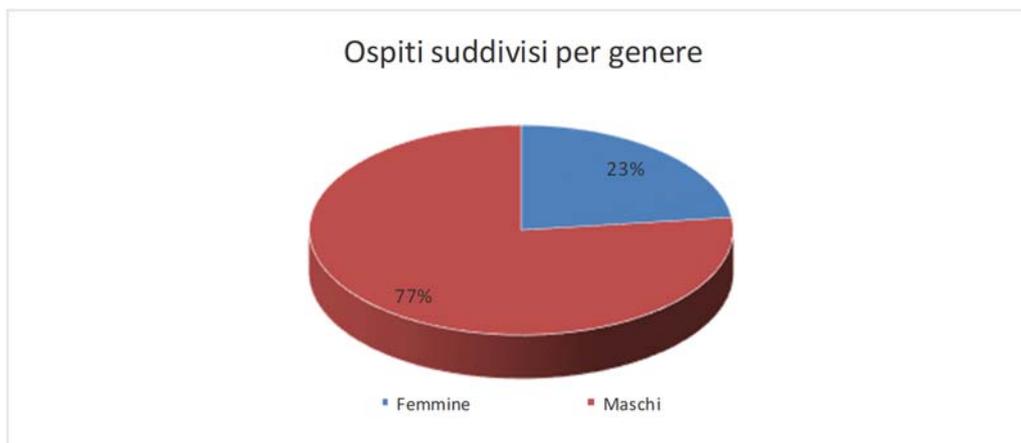
Il Centro può accogliere in forma semiresidenziale un massimo di 16 persone con disabilità fisica, intellettiva o plurima di entrambi i sessi e di età compresa tra i 18 e i 65 anni.

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

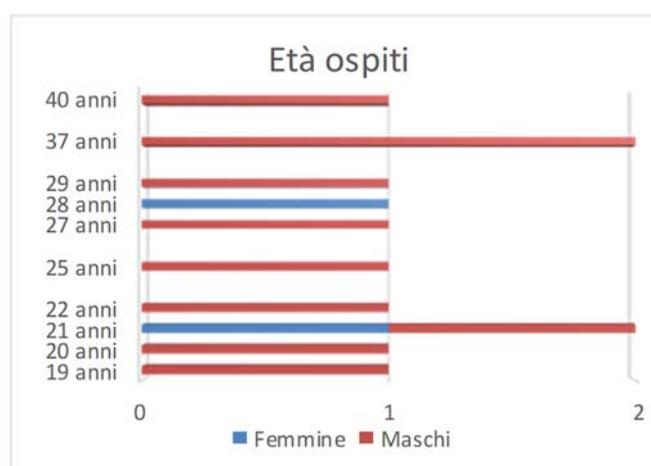
In esso lavorano un numero di Educatori e Operatori Socio Sanitari stabilito dalla normativa vigente e definito annualmente nel Contratto di Servizio tra A.U.S.L. e ASP.

**Modalità di accesso:** La proposta di accoglienza proviene dai Servizi Sociali e Sanitari, ai sensi dell'art. 7 della L.R. 2/2003, i quali provvedono alla definizione del Progetto di vita e di cure di ciascun ospite, sulla base della valutazione dell'Unità di Valutazione Handicap (UVH). La richiesta di accoglienza è seguita da uno o più incontri conoscitivi tra gli operatori del Servizio inviante e il personale del Centro, l'ospite e la sua famiglia. In caso di ragazzi frequentanti la scuola, è possibile concordare un percorso socioeducativo per facilitare il processo di ambientamento presso il centro diurno.

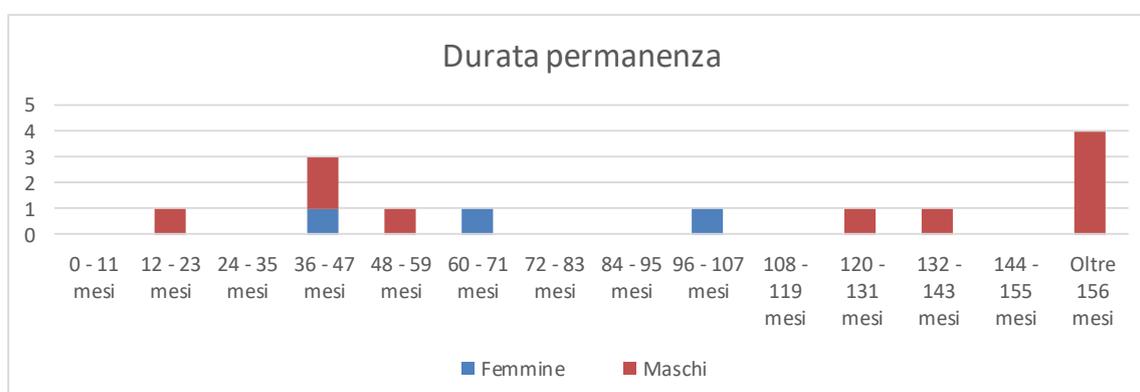
Al 31 dicembre 2018 frequentavano il Centro 13 ospiti, con una netta maggioranza di uomini rispetto alle donne.



L'età media degli ospiti si è mantenuta simile a quanto registrato nel 2017 attestandosi sui 29 anni e mezzo, con la maggioranza delle persone che si collocano tra i 19 e i 27 anni.



La durata della frequenza media è molto alta: gli ospiti presenti al 31 dicembre 2018, infatti, frequentano il Centro in media da più di otto anni, con quattro persone che frequentano il Centro da più di 14 anni.



La maggioranza degli ospiti del Centro è portatrice di una disabilità di livello severo, con la presenza anche di una consistente percentuale di ospiti con livelli di disabilità giudicati molto più gravi.



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

L'impegno di ASP è da sempre quello di collaborare con la famiglia, il Servizio inviante e il contesto di riferimento per favorire il benessere di chi accogliamo, in particolare promuovendone l'adulità, le autonomie, le capacità comunicative e relazionali, le abilità sociali anche attraverso la stimolazione motoria ed espressiva. La tipologia delle attività proposte e la loro programmazione vengono definite dopo attenta osservazione individualizzata degli ospiti accolti e sono conseguentemente suscettibili di variazioni.

Partendo dalle caratteristiche degli ospiti, infatti:

- sono stati costruiti negli anni 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", altri ancora come luoghi per mantenere o migliorare abilità individuali;
- la programmazione settimanale e giornaliera – tenendo conto dell'evoluzione dei singoli e delle dinamiche di gruppo – è oggetto di riadattamento per favorire il benessere e la partecipazione di tutti;
- vengono promosse attività ed esperienze all'esterno per permettere alle persone accolte di svolgere esperienze significative sul territorio;
- particolare cura è dedicata agli ambienti e ai gesti della quotidianità, attraverso i quali si veicolano gli apprendimenti, avendo cura del benessere di ciascuno.

Quotidianamente – secondo schema settimanale – vengono proposte e concordate attività diversificate. In particolare nel corso del 2018 - sollecitati anche da occasioni formative proposte dall'azienda – è stato avviato un percorso per favorire l'autodeterminazione degli ospiti. Come primo passo si sostiene quotidianamente la partecipazione attiva degli stessi nella preparazione dell'agenda delle attività giornaliere, favorendo la condivisione e la scelta consapevole delle attività da svolgere a piccolo gruppo.

Le attività proposte nel 2018 sono state:

##### **ANIMAZIONE MUSICALE**

Giochi insieme su base musicale, ballo. Il progetto prevede la partecipazione congiunta di ospiti del centro diurno e del centro residenziale e termina con merenda insieme;



#### **ATELIER**

Laboratori condotti dall'atelierista. In particolare, nel 2018 è stato avviato un progetto d'atelier condiviso tra vari centri per disabili dell'Azienda;

#### **ATTIVITÀ A TAVOLINO**

Giochi da tavolo, lettura di libri e giornali, attività a computer;

#### **ATTIVITÀ DOMESTICHE**

Riordino locali, armadietti, sistemazione forniture, cambio letti, apparecchiatura, sparcchiatura, raccolta differenziata;

#### **ATTIVITÀ IN AREA ANIMALI**

Foraggiamento degli animali accuditi nell'area verde che circonda sia il centro semiresidenziale che il centro residenziale e riordino dell'area;

#### **ATTIVITÀ MOTORIA**

Attività in palestra con la supervisione del fisioterapista, passeggiate nel quartiere e nel verde, giochi in palestra e musica insieme.

#### **ATTIVITÀ PRESSO PARROCCHIA DI SESSO**

Collaborazione nel confezionamento di pacchi alimentari presso la Caritas parrocchiale di Sesso;

#### **BOTTEGA ARTIGIANA**

Produzione di manufatti per l'abbellimento degli spazi e per l'arredo. I prodotti vengono proposti in mercatini ad offerta libera. Il ricavato viene utilizzato per attività a scelta degli ospiti;

#### **LABORATORIO DI DANZA**

Danza presso la scuola di danza "Arcadia". Il progetto - terminato a giugno con la partecipazione al saggio presso il Teatro Ariosto - ha visto la partecipazione congiunta di ospiti del centro diurno e residenziale;

#### **LABORATORIO PER LA COMUNICAZIONE**

Produzione e condivisione di strumenti per la Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA), con utilizzo di strumentazione informatica;

#### **PISCINA**

Frequenza della piscina a piccoli gruppi per attività ludiche e di nuoto libero;

#### **USCITE PER ACQUISTI E COMMISSIONI**

Frequentazione di negozi e centri commerciali per l'acquisto di materiale occorrente al funzionamento del centro diurno o commissioni varie per il servizio;

#### **USCITE SUL TERRITORIO**

Visita a luoghi e locali pubblici, utilizzo di mezzi pubblici, visita a mostre, musei, fiere, mercati, biblioteca, atelier all'esterno, incontri, brevi gite, esperienze in fattorie didattiche.

### **PROGETTI SPECIFICI DEL 2018**

#### **PROMOZIONE DI AZIONI DI AUTODETERMINAZIONE**

Sollecitati da due giornate di formazione presso il Centro Socio-Riabilitativo "Coccinella Gialla" di Cento (FE), sono state avviate azioni interne per favorire la consapevolezza dell'opportunità di operare scelte, in particolare su quelle che si possono attivare al momento dell'accoglienza dell'ospite al centro.

#### **PERCORSI DI SPERIMENTAZIONE PROMOSSI DA "REGGIO EMILIA - CITTÀ SENZA BARRIERE" DI FCR**

ASP ha aderito ai percorsi di sperimentazione proposti da Farmacie Comunali Riunite ai centri per disabili:

- percorso con Reggio Children per allestire/supportare/migliorare gli atelier nei servizi diurni;  
- "Io sono Dubuffet", percorso-laboratorio per operatori e ospiti con Fondazione Palazzo Magnani per rimettere l'arte al servizio delle tematiche e dell'agire sociale.  
ASP ha aderito a iniziative per la Giornata Internazionale delle Persone con Disabilità. Il 3 dicembre in particolare:

- Insieme al Centro Residenziale, ha collaborato con i Musei Civici di Reggio Emilia al progetto "Coloriamoci di Stelle", laboratorio sulla luce e le sue infinite sfumature;



- In occasione di *Notte di Luce*, ha collaborato con il Centro Residenziale, il Liceo Artistico G.Chierici e i Musei Civici alla realizzazione dell'installazione "IncontroLuce – Quando le idee si uniscono nascono cieli stellati" realizzata in piazza Fontanesi;
- In collaborazione con il Centro Multiservizi "Carlo e Lorenzo Vasconi" ha dato vita presso la Biblioteca Santa Croce a "Librarti", incontro aperto ai bambini in fascia 6-9 anni per la narrazione di un racconto ideato presso l'atelier interno, laboratorio creativo insieme ed esposizione di libri fatti a mano.

#### **PROGETTO ARTELIER: "MOSTRA IL MODO DI RACCONTARTI"**

In atelier nel corso del 2018 ha preso vita un progetto unico – con tema comune – sviluppato in tre servizi per disabili dell'Azienda (Centro Socio-Riabilitativo Semiresidenziale "La Cava", Centro Socio-Riabilitativo Residenziale "La Cava", Centro Multiservizi "Carlo e Lorenzo Vasconi"), finalizzato a raccontare attraverso le arti. Ciò ha permesso di mettere in campo le abilità e i punti di vista differenti. L'atelier ha avuto come tema comune IL FILO, sviluppato presso il Centro Semiresidenziale attraverso grafiche e composizioni.

#### **GITE ED ESPERIENZE SUL TERRITORIO**

Su richiesta degli ospiti, nel 2018, sono state organizzate diverse attività e uscite a tema. A titolo esemplificativo:

- In primavera: gita al Parco Sigurtà;
- in estate: gite al mare e in montagna;
- in autunno: raccolta di castagne a Carpineti;
- in inverno: mercatino di Natale.

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

Vengono programmati nell'anno incontri per la condivisione del PEI e le relative verifiche, oltre a colloqui con i professionisti del servizio. Al bisogno, possono essere anche programmati incontri a domicilio.

Sono inoltre organizzati nell'anno due momenti comuni d'incontro. In queste occasioni vengono presentate le attività e le proposte del Centro e vengono ascoltati i desideri, i problemi e le riflessioni dei familiari.

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

Il Centro si rivolge complessivamente a 18 ragazzi e alle loro famiglie. Esso accoglie persone minorenni in carico al Servizio di Neuropsichiatria infantile e dell'adolescenza di Reggio Emilia, in fascia d'età 11-17 anni. Offre opportunità educative e di socializzazione per favorire la crescita delle competenze e l'autonomia sociale secondo le possibilità di ciascuno.

Il Centro propone servizi diversificati in base alle esigenze individuali e all'età stessa:

- a) una struttura per le attività educative, aperta, in fascia pomeridiana, durante l'anno scolastico e, in fascia mattutina, d'estate, con un'apertura quotidiana di 5 ore e 30 minuti, comprendente il pranzo;
- b) interventi di sostegno presso la struttura con orario di frequenza ridotta;
- c) attività in ambienti di vita dei minori: domicilio, scuola, campi gioco, aggregazioni per il tempo libero, lo sport, la socializzazione, ecc. È ammessa una compresenza massima di otto ragazzi.

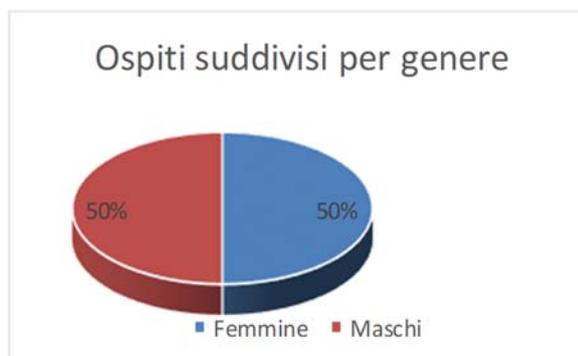
Il Centro si caratterizza per il lavoro svolto con la famiglia, anche attraverso momenti conviviali durante l'anno e con la scuola frequentata dall'ospite, in un'ottica d'intervento che possa incidere su tutta la sua vita sociale e non solo nel momento di frequentazione del servizio. Alcune attività – sulla base del progetto individuale – possono essere svolte anche a domicilio per raggiungere obiettivi educativi specifici, rafforzare percorsi già intrapresi, avvicinare gradualmente la famiglia al servizio.

Le attività del Centro comprendono: attività ludiche, motorie, assistenziali, espressive, educative, di sostegno alla comunicazione e socializzazione, oltre a rapporti con la famiglia e la scuola. Il Centro offre un servizio ristorazione fornito da una ditta specializzata con possibilità di menù personalizzati.

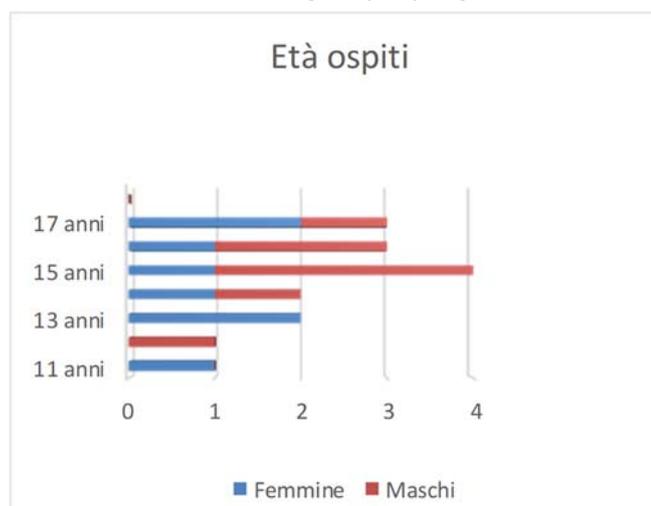
Il Centro è aperto 48 settimane all'anno (11 mesi), di norma dal lunedì al venerdì. È prevista una chiusura di 20 giorni lavorativi l'anno, solitamente distribuiti nei periodi di chiusura delle scuole.

**Modalità di accesso:** la proposta di accoglienza proviene dal Servizio di Neuropsichiatria infantile e dell'adolescenza di Reggio Emilia che concorda con il Coordinatore del Centro e la famiglia il percorso individualizzato di ogni minorenne secondo i servizi offerti.

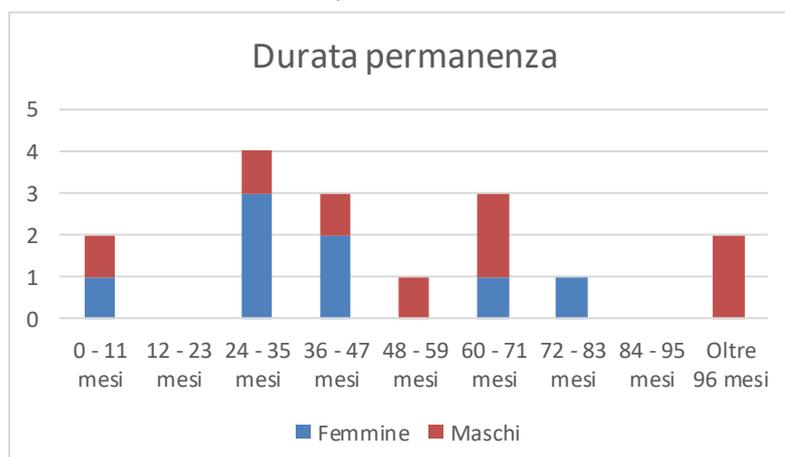
Al 31 dicembre 2018 il totale degli ospiti frequentanti il Centro era di 16, con 8 femmine e 8 maschi.



L'età media degli ospiti si è ancora abbassata rispetto a quella del 2016 e del 2017, passando dai 15 anni e mezzo a quasi 14 anni e mezzo per attestarsi, nel 2018, a poco meno di 14 anni, con la più piccola degli ospiti che ha compiuto, nel 2018, 11 anni e gli ospiti più grandi che hanno 17 anni.



Ci sono ospiti che da diversi anni frequentano il Centro "Vasconi", in un paio di casi anche da più di 8 anni, e la maggioranza assoluta è accolta da più di due anni.





## **PROGETTI SPECIFICI 2018**

### **RIDEFINIZIONE DEI PIANI ORGANIZZATIVI E VALORIZZAZIONE DELLE ESPERIENZE**

Nel corso del 2018 - osservata l'evoluzione delle dinamiche dei singoli e dei gruppi è stato avviato un percorso di ridefinizione e riadattamento della pianificazione della giornata-tipo al Centro, che ha portato alla valorizzazione dei momenti di accoglienza, condivisione e socializzazione. Sono stati ridefiniti i piani di lavoro e delle attività del Centro, orientandoli a favorire gli scambi relazionali e la socializzazione, anche attraverso l'aumento della proposta di momenti ludici, la frequentazione di ambienti esterni e di laboratori in piccolo gruppo. E' stata ampliata nel corso dell'anno la presenza dell'atelierista presso il Centro, per sperimentare un nuovo progetto laboratoriale.

### **VALORIZZAZIONE DEI MOMENTI DI CONDIVISIONE APERTI AI FAMILIARI**

In via sperimentale, nell'anno 2018 è stato introdotto il festeggiamento di gruppo dei compleanni, con invito esteso a tutte le famiglie del centro. A questo scopo sono stati realizzati nell'anno tre momenti di convivialità con le famiglie che hanno favorito la conoscenza e la relazione.

### **PERCORSI DI SPERIMENTAZIONE PROMOSSI DA "REGGIO EMILIA CITTÀ SENZA BARRIERE" DI FCR.**

ASP ha aderito ai percorsi di sperimentazione proposti da Farmacie Comunali Riunite ai centri per disabili:

- percorso con Reggio Children per allestire/supportare/migliorare gli atelier nei servizi diurni;
- "Io sono Dubuffet", percorso-laboratorio per operatori e ospiti con Fondazione Palazzo Magnani per rimettere l'arte al servizio delle tematiche e dell'agire sociale.

ASP ha aderito a iniziative per la giornata internazionale delle persone con disabilità. In particolare, il centro multiservizi "Carlo e Lorenzo Vasconi":

- si è dato appuntamento in piazza Prampolini con le famiglie per partecipare insieme a "Notte di luce";
- in collaborazione con il centro socio-riabilitativo semiresidenziale "La Cava" ha dato vita, presso la biblioteca Santa Croce, a "librarti", incontro aperto ai bambini in fascia 6-9 anni per la narrazione di un racconto ideato presso l'atelier interno, laboratorio creativo insieme ed esposizione di libri fatti a mano.

### **PROGETTO ARTELIER: "MOSTRA IL MODO DI RACCONTARTI"**

in atelier, nel corso del 2018, ha preso vita un progetto unico – con tema comune – sviluppato in tre servizi per disabili dell'azienda (centro socio-riabilitativo semiresidenziale "La Cava", centro socio-riabilitativo residenziale "La Cava", centro multiservizi "Carlo e Lorenzo Vasconi"). finalizzato a raccontare attraverso le arti, mettendo in campo le abilità e i punti di vista differenti. L'atelier ha avuto come tema comune il filo, utilizzato presso il centro multiservizi come strumento per l'esplorazione delle quattro stagioni.

### **USCITE ED ESPERIENZE SUL TERRITORIO**

Nel 2018, sono state organizzate diverse attività e uscite. A titolo esemplificativo:

- periodo scolastico: frequentazione della biblioteca e dei supermercati del quartiere;
- periodo estivo: fattorie didattiche e parchi di quartiere.

## 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 in comunità di tipo familiare, in servizi familiari semiresidenziali e centri pomeridiani, in centri diurni per minori disabili, e, per coloro che compiono la maggiore età, ma non hanno ancora completato il progetto socio-educativo programmato, in appartamenti per giovani adulti dove proseguire l'intervento fino al completamento del progetto stesso.

Dal mese di aprile 2017 inoltre, l'Azienda ha attivato un nuovo servizio di accoglienza residenziale per minorenni stranieri non accompagnati denominato "O.A.S.I. – Opportunità di accoglienza straordinaria per l'integrazione".

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 a una famiglia" e sue successive modifiche e alle finalità e ai principi fissati nella Legge regionale n. 2 del 2003.

Nel **2018** nelle comunità educative e presso i servizi semiresidenziali e centri pomeridiani **sono stati accolti complessivamente 87 ospiti:**

Di cui:

- **38** in comunità educativa residenziale e familiare
- **5** in comunità per giovani adulti
- **15** in struttura di accoglienza per minori stranieri non accompagnati
- **29** in servizi semiresidenziali (CEP e Portico)



### 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.

Nel 2018 ASP ha gestito 3 comunità educative, di cui due, "Il Tiglio" e "La Quercia", con una capienza massima di 8 persone minorenni di entrambi i sessi e di età compresa tra i 6 e i 17 anni (estensibile a 9, nel caso di accoglienza di fratelli, per i quali è ragionevole non prevedere una separazione né rinunciare all'ospitalità) e una, "Secondo Tempo", che può accogliere un massimo di 10 persone minorenni di entrambi i sessi e sempre di età compresa tra i 6 e i 17 anni.

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

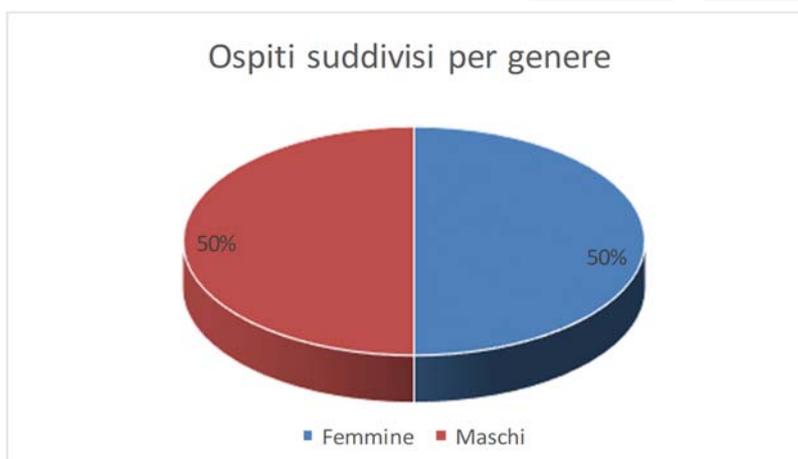
È caratterizzata dalla presenza continuativa e stabile di una famiglia, adeguatamente preparata, che offre agli ospiti un rapporto di tipo genitoriale sereno, rassicurante e personalizzato e un ambiente familiare sostitutivo. La comunità familiare si connota per la contemporanea coesistenza dei caratteri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

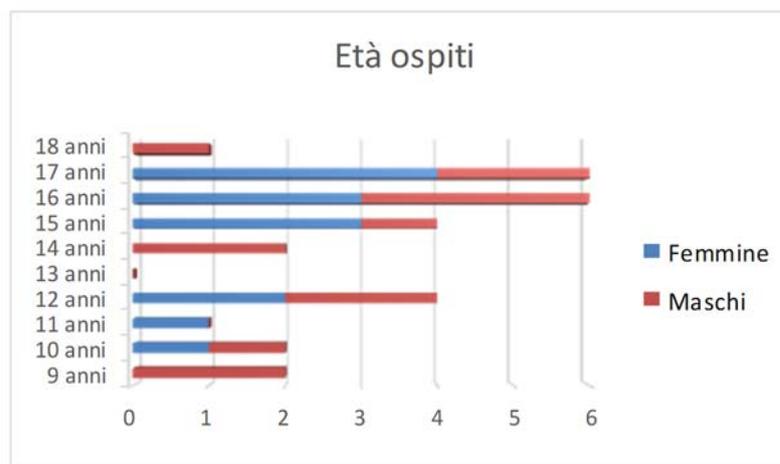
L'inserimento di una persona minorenni in Comunità educativa o in Comunità familiare viene richiesto ed effettuato dal Servizio Sociale competente sulla base di uno specifico progetto. Una volta formalizzata la richiesta di accoglienza e l'effettivo inizio dell'ospitalità, il servizio competente ne concorda successivamente il termine, garantendo un rimborso 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, la cura e manutenzione della casa.

La proporzione tra femmine e maschi accolti nelle Comunità educative residenziali e nella Comunità familiare al 31 dicembre 2018 è paritaria vede la presenza di 14 femmine e 14 maschi.

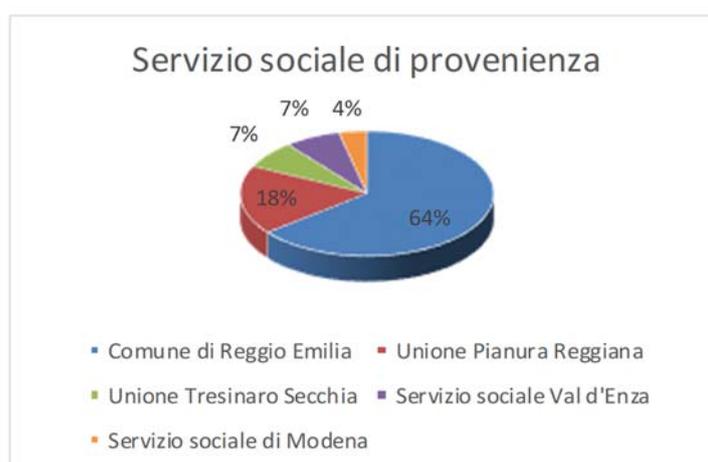


Rispetto al 2017 la percentuale dei maschi e delle femmine si è ulteriormente assestata verso una perfetta parità con un incremento di due unità rispetto all'anno precedente (al 31 dicembre 2017 erano infatti presenti 14 femmine e 12 maschi). Le accoglienze nel corso del 2018 sono state decisamente più numerose rispetto al 2017. Sono infatti stati accolti 6 maschi e 7 femmine, mentre hanno terminato la loro permanenza 7 femmine e 4 maschi. Quattro di loro hanno terminato la permanenza in comunità educativa e hanno potuto proseguire il loro Progetto di Vita all'interno del Progetto 18+ per giovani maggiorenni offerto da ASP.

Come si può osservare dal grafico, la maggior parte degli ospiti si colloca ancora in piena fascia adolescenziale, anche se nel corso del 2018 sono da segnalare accoglienze di bambini più piccoli rispetto all'anno precedente, con uno spostamento significativo verso il basso dell'età media che, al 31 dicembre 2018, è di 14 anni e mezzo, con un abbassamento notevole rispetto ai 16 anni registrati l'anno prima.



La gran parte delle richieste di accoglienza (18) proviene dai Servizi Sociali del Comune di Reggio Emilia, 5 dal Servizio Sociale dell'Unione Pianura Reggiana, 2 dall'Unione Tresinaro Secchia e 2 dal Servizio Sociale della Val d'Enza. Solo 1 ospite proviene da fuori provincia, in particolare dal Servizio Sociale di Modena.

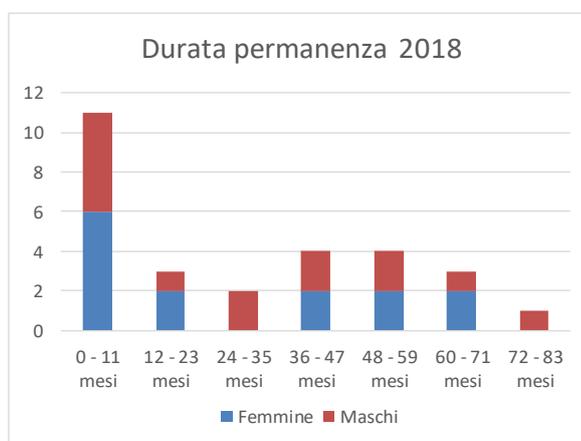
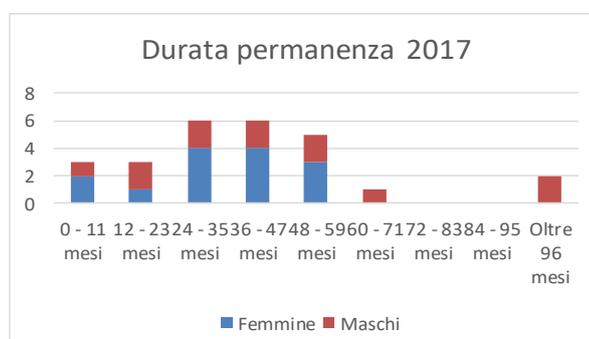


La nazionalità prevalente degli ospiti delle Comunità è molto cambiata rispetto all'anno precedente quando quella italiana era dominante (20 su 26 presenti). Nel 2018 il numero di ospiti italiani e stranieri si equivale perfettamente.



Non è presente una nazionalità straniera prevalente anche se si segnalano 3 ospiti di origine marocchina, 3 nigeriani e 2 ghanesi. Mentre sono presenti 1 ospite per ciascuna delle seguenti nazionalità: cinese, tunisina, singalese, ucraina, romena e guineana.

I tempi di permanenza nelle strutture educative residenziali si confermano molto variabili, con picchi anche molto elevati, che indicano progetti educativi che si protraggono anche per molti anni. A differenza del 2017, si può però notare che al 31 dicembre 2018 gli ospiti presenti evidenziano una durata della permanenza, nella maggior parte dei casi, mediamente più bassa. Il dato si spiega con l'alto numero di accoglienze durante l'anno e il passaggio di quattro ospiti, che avevano avuto un lungo percorso di permanenza in comunità, all'interno del Progetto 18+ per giovani maggiorenni.





La durata della permanenza media degli ospiti accolti al 31 dicembre 2018 è molto diminuita rispetto al 2017 (anno in cui invece era aumentata rispetto al precedente di circa 5 mesi), passando da 40,96 mesi a un valore medio al 31 dicembre 2018 di 28,32 mesi.

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 ragazzo, 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 minore. Dopo un periodo di osservazione, della durata di norma di tre mesi, che impegna sia i Servizi territoriali che le Comunità di accoglienza, finalizzato a una valutazione di fattori di resilienza della famiglia d'origine e del ragazzo, il progetto definisce le azioni tese a un suo eventuale rientro in famiglia o a soluzioni diverse.

Almeno una volta all'anno, il Progetto quadro viene verificato in collaborazione con 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 il minore.

La realizzazione e l'aggiornamento dei singoli Progetti Educativi Individualizzati è uno degli specifici fattori di qualità che ASP ha individuato per i suoi servizi residenziali il cui andamento viene monitorato e riferito ai risultati attesi indicati nella Carta dei Servizi per Minorenni e Famiglie dell'ASP.

Il P.E.I. descrive le modalità per:

- a. aiutare il minore a cogliere il senso dell'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 minore 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 disposto dal Tribunale per i minorenni;
- g. assicurare il sostegno morale ed educativo negli eventuali percorsi giudiziari.

Alcuni di questi obiettivi definiti nei P.E.I. sono stati scelti da ASP quali indicatori della qualità dei servizi erogati, e nello specifico, per le comunità residenziali, è stata posta particolare attenzione alla cura dell'ambito formativo e scolastico e della vita sociale e relazionale degli ospiti accolti.

Nel corso del 2018 sono stati raggiunti almeno l'80% degli obiettivi indicati nei PEI riguardanti la vita scolastica e formativa dei minorenni accolti, e il 70% degli obiettivi attesi nel contesto della vita sociale e dei rapporti interpersonali.

Come per tutti gli altri servizi educativi dell'ASP è prevista una costante supervisione di tutte le equipe. Nel corso del 2018 sono stati realizzati almeno 8 incontri di supervisione per ciascun gruppo di operatori delle singole comunità.

Infine, quando il minore ospite di una comunità diventa maggiorenne viene elaborato un "Progetto di vita" entro due mesi dal compimento del diciottesimo anno di età, concertato con il Servizio sociale competente e sottoscritto da questo, 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 – STRUTTURA PER L'ACCOGLIENZA DI MINORENNI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI

“O.A.S.I. – Opportunità di Accoglienza Straordinaria per l’Integrazione” è un progetto di accoglienza emancipante, finalizzato a offrire ospitalità temporanea a persone minorenni straniere giunte sul territorio italiano senza accompagnamento di familiari o adulti esercenti la responsabilità genitoriale, collocando al centro del progetto le persone accolte, al fine di rendere protagoniste attive del proprio percorso di accoglienza, inclusione e integrazione sociale. Il servizio è stato attivato nell’aprile 2017, in locali situati presso Il Villaggio Dossetti, per rispondere a nuove ed emergenti necessità di accoglienza emerse sul territorio, sulla scorta di quanto previsto dalla D.G.R. n. 1490/2014 “Deroghe temporanee, in relazione al flusso straordinario di minori stranieri non accompagnati”.

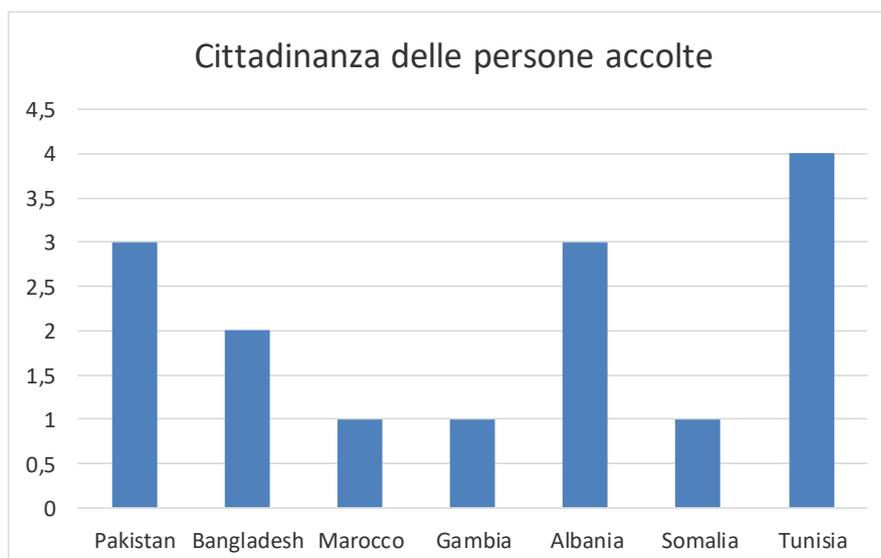
O.A.S.I. promuove un accompagnamento delle persone accolte, orientato a un inserimento sociale che prevede, quando possibile, anche un eventuale percorso di formazione professionale, al fine di favorire un possibile futuro inserimento lavorativo e abitativo, in interazione con i Servizi sociali e le opportunità offerte dal territorio e dal contesto sociale.

Il Progetto O.A.S.I. assicura accoglienza materiale, nonché un’accurata assistenza sanitaria e una prima alfabetizzazione alla lingua italiana.

O.A.S.I. può accogliere fino a un massimo di 6 persone minorenni di età compresa tra i 16 e i 17 anni. Con il raggiungimento della maggiore età l’eventuale prosecuzione della permanenza presso il servizio viene condivisa da ASP con il Comune di Reggio Emilia.

Nel 2018 sono state complessivamente accolte 15 persone minorenni straniere di sesso maschile, delle quali 2 hanno continuato il loro progetto in O.A.S.I. qualche mese oltre la maggiore età.

La maggioranza degli ospiti proviene dal nord-Africa (4 dalla Tunisia, 1 dal Marocco), altri dal Pakistan (3) e dall’Albania (3).

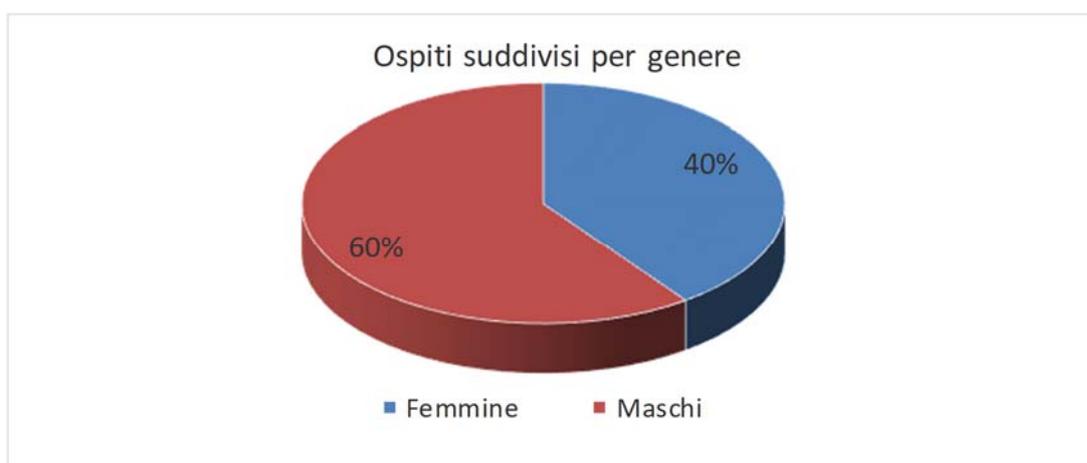


### 2.3.3 – IL CENTRO EDUCATIVO POMERIDIANO “IQBAL MASIH”

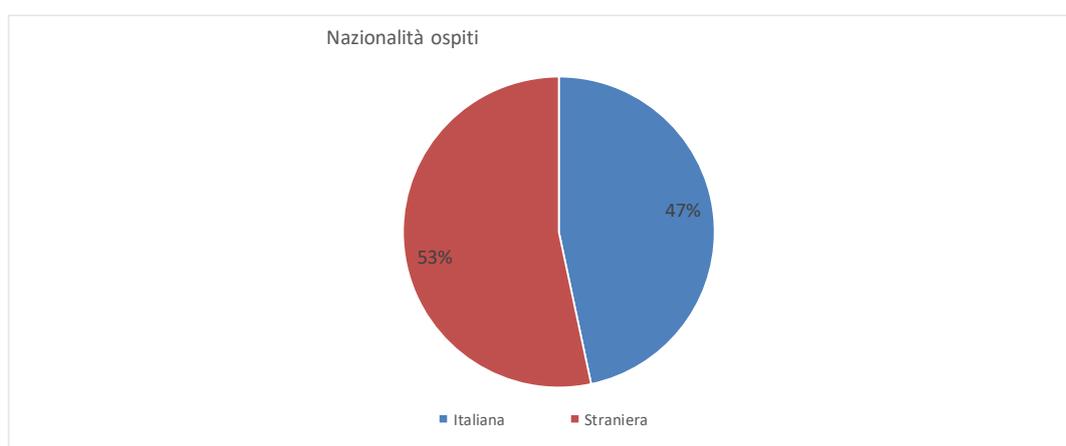
Il Centro Educativo Pomeridiano (C.E.P.) è un Servizio Educativo diurno che ha il compito di sostenere ragazze e ragazzi e loro famiglie in difficoltà, come luogo di incontro e partecipazione in ambiente protetto e responsabilizzante a forte valenza educativa e relazionale che. Oltre al valore intrinseco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

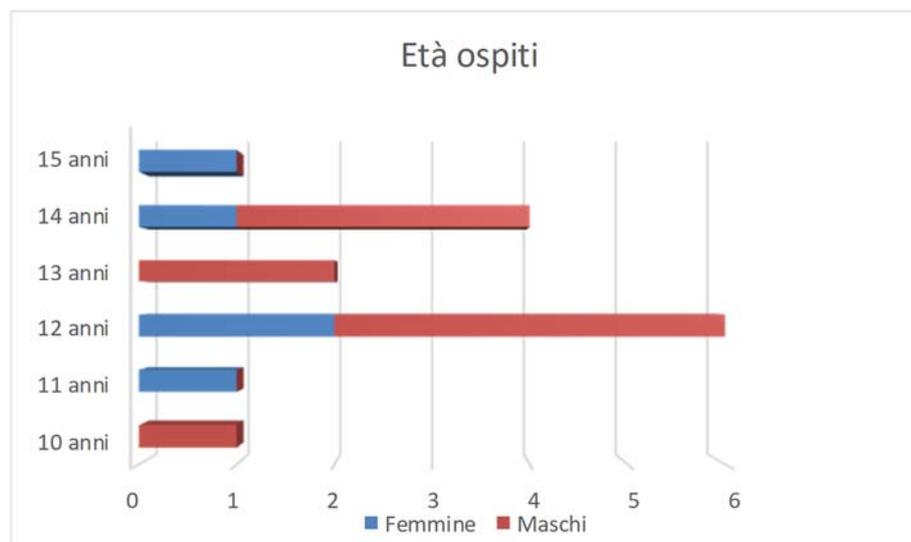
Può accogliere contemporaneamente un massimo di 15 persone di entrambi i sessi in età scolare indicate dai Poli Sociali Territoriali del Comune di Reggio Emilia, ma può estendere il suo intervento sino a 20 progetti educativi.

Al 31 dicembre 2018 frequentano il Centro Educativo Pomeridiano 15 ragazzi, di cui 7 femmine e 9 maschi.



Dei 15 minori che frequentano il CEP, 7 sono di nazionalità italiana 8 di nazionalità straniera. L'età degli ospiti del CEP si colloca in un'età compresa tra gli 11 e i 13 anni, con una sola ragazza che nel corso del 2018 ha compiuto 15 anni.





Il C.E.P. è uno spazio 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, tra minori e con gli adulti, un luogo educativo dove maturare autonomie e assunzione di responsabilità, acquisire strumenti di conoscenza di sé, capacità relazionali e 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:

- supportare o integrare temporaneamente le funzioni genitoriali compromesse, attraverso un sostegno alla famiglia e un contesto educativo per i minori;
- favorire nei minori 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 minori 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 loro e delle loro famiglie in un percorso concordato che li coinvolge (il "patto educativo");
- attuare interventi e 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 minori (e le loro famiglie) e dei minori con il territorio, attraverso l'utilizzo dei servizi/spazi del tempo libero, promuovendo la frequentazione di particolari gruppi (associazioni sportive, ecc.) nonché attraverso il recupero e la creazione di significative e stabili relazioni interpersonali;
- promuovere l'educazione dei minori alla progettualità e assunzione di responsabilità, nella prospettiva dell'acquisizione di una graduale autonomia dalle figure adulte;
- coinvolgere la famiglia dei minori sostenendola e aiutandola a mettere in campo tutte le risorse necessarie, affinché si riesca a renderla parte attiva all'interno del progetto educativo elaborato;
- co-progettare con le risorse del territorio dove essi vivono quotidianamente, abituandoli a muoversi nel loro ambiente, con la partecipazione di volontari, gruppi sportivi, gruppi di pari, ecc.

Ogni ospite 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 minori.

ASP ha individuato specifici fattori di qualità del CEP il cui andamento viene monitorato e riferito ai risultati attesi indicati nella Carta dei Servizi per Minorenni e Famiglie dell'ASP.



In particolare si prevede che per ogni ospite del Centro siano realizzati almeno due incontri annuali con i Servizi Sociali referenti per la verifica di ciascun percorso progettuale.

Nel corso del 2018 questo obiettivo è stato ampiamente raggiunto per tutti i ragazzi accolti.

Allo stesso modo si prevede che siano realizzati incontri, eventualmente anche a domicilio, con i familiari degli ospiti al fine di valorizzare e sostenere il loro ruolo genitoriale e le loro potenzialità. Durante il 2018 per ciascun utente frequentante il C.E.P. sono stati registrati almeno 3 incontri specifici con il coinvolgimento della famiglia di origine.

Rispetto all'offerta di attività individualizzate e di gruppo la Carta dei Servizi prevede che a ogni minore vengano proposte almeno due attività ricreative, sportive o di attività supervisionate dagli educatori alla settimana.

E' prevista una costante supervisione dell'equipe del Centro Educativo Pomeridiano. Nel corso del 2018 sono stati realizzati 8 incontri di supervisione congiuntamente all'equipe del Servizio Familiare "Il Portico".

L'accoglienza è caratterizzata dai seguenti percorsi e requisiti:

- redazione, da parte dei Poli sociali territoriali, di un progetto educativo iniziale che contenga - le problematiche individuali, gli obiettivi e le motivazioni dell'attivazione del servizio;
- realizzazione di almeno un incontro preliminare dei genitori e del minore con gli educatori del Centro, con visita della struttura e presentazione della organizzazione e delle attività principali;
- 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 minore con altri servizi o opportunità del territorio.

### **2.3.4 – 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 ed è ubicato in Via Martiri della Bettola 51 int. 7 a Reggio Emilia, al Villaggio “Dossetti”.

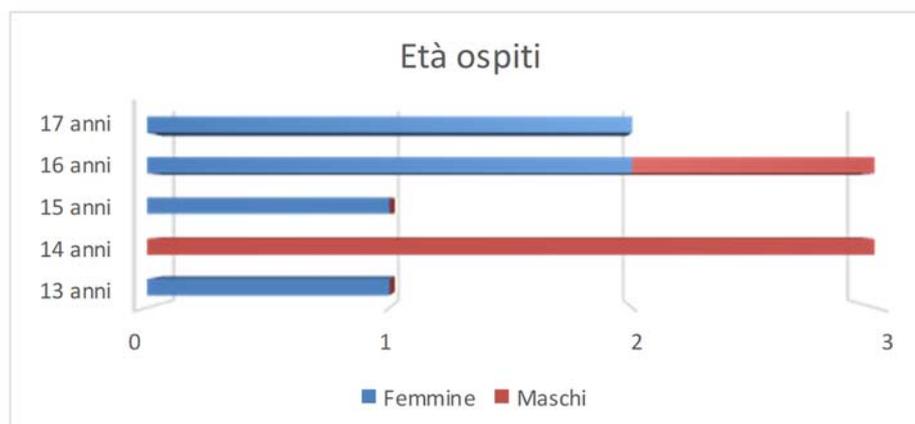
Assicura un orario di servizio almeno 36 ore settimanali, modulabili sulla base delle esigenze dei minori che lo frequentano, del periodo scolastico o formativo. Prevede inoltre, per eventuali situazioni di emergenza di brevissima durata (massimo 7 giorni) la possibilità di accogliere per la notte un minore con la presenza di un educatore.

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

Per accedere al Servizio gli enti locali deputati fanno domanda di accoglienza e garantiscono ad ASP un rimborso 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 2018 risultano seguiti 10 progetti coinvolgenti 5 ragazze e 5 ragazzi, di età molto diverse, quasi tutti italiani con un unico ospite di nazionalità straniera.



“Il Portico” offre un intervento preventivo un’accoglienza di tipo semiresidenziale e ha il primario obiettivo di evitare l’allontanamento del minore dalla famiglia. “Il Portico” persegue gli obiettivi di:

- 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;
- assicurare una connotazione di tipo familiare, attraverso relazioni affettive personalizzate e personalizzanti, serene, rassicuranti e tutelanti e una familiare condivisione della quotidianità;
- promuovere e incrementare, dove possibile, le potenzialità del nucleo familiare e la riappropriazione delle funzioni educative genitoriali.
- garantire una costante collaborazione con i servizi socio-sanitari con il coinvolgimento delle realtà presenti sul territorio;

Nella Carta dei Servizi sono stati individuati specifici fattori di qualità per il Servizio Familiare “Il Portico” in particolare, è stato previsto che per ogni ospite del Centro siano realizzati almeno due incontri annuali con i Servizi Sociali referenti e le famiglie d’origine per la verifica di ciascun percorso progettuale secondo quanto previsto nei singoli Progetti Educativi Individualizzati che vengono predisposti per ciascun ospite presente da almeno due mesi.

Nel corso del 2018 questo obiettivo è stato ampiamente raggiunto per tutti i minori accolti.

In ogni Progetto Educativo vengono indicati obiettivi che riguardano l’ambito scolastico e formativo degli ospiti e altri attinenti all’ambito della vita sociale e dei rapporti interpersonali. La verifica e il monitoraggio del raggiungimento di questi obiettivi rappresenta un’ulteriore occasione di riflessione ed eventuale revisione del percorso progettuale di ciascun minore. Nel corso del 2018 sono stati raggiunti almeno l’80% degli obiettivi indicati nei PEI riguardanti la vita scolastica e formativa, e il 70% degli obiettivi attesi nel contesto della vita sociale e dei rapporti interpersonali.

E’ prevista una costante supervisione dell’equipe del Servizio Familiare “Il Portico”. Nel corso del 2018 sono stati realizzati 8 incontri di supervisione congiuntamente all’equipe del Centro Educativo Pomeridiano “Iqbal Masih”.

### 2.3.5 – IL SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO RESIDENZIALE 18+

Servizio socio-educativo residenziale rivolto a giovani maggiorenni, provenienti da comunità per minorenni o segnalati dai Servizi Sociali territoriali, che debbano completare il proprio Progetto di vita, iniziato durante la minore età, sperimentando, all’interno di un alloggio, anche in coabitazione con altri, un ambiente di vita maggiormente strutturato e finalizzato al raggiungimento di una propria e autonoma dimensione sociale ed esistenziale, non potendo più ricongiungersi alla famiglia d’origine. Il Servizio è a disposizione con diverse modalità organizzative dal 1992.



Per accedere a questo Servizio gli enti locali deputati fanno domanda di accoglienza e garantiscono all'ASP il rimborso della retta giornaliera stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda, che comprende tutto quanto si renda necessario alla realizzazione dei singoli progetti. Oltre al servizio educativo, la cura, arredo, pulizia, gestione utenze e manutenzione delle strutture.

Possono essere stabilite due quote differenziate:

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

Al 31 dicembre 2018 risultano presenti nel Servizio 18+ un giovane maggiorenne in un appartamento all'interno del Villaggio "E. Dossetti" e tre ragazze che, terminato il percorso nella Comunità Educativa "Secondo Tempo", sono state inserite a ottobre nel Progetto 18+ come ospiti in un appartamento dell'ASP.

### 2.3.6 – PROGETTO “FAMIGLIA INSIEME”

Nel corso del 2018 è proseguito il progetto “Famiglia Insieme”, un progetto socio-educativo che intende 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, di ospitalità provvisoria che prepari e faciliti un definitivo e stabile ritorno ad una autonoma dimensione familiare di vita comune. “Famiglia Insieme” è un servizio che si rivolge a situazioni assai diverse e, pertanto prevede una realizzazione personalizzata e adeguata ai bisogni e alle caratteristiche di ciascun nucleo familiare.

Tenuto conto di eventuali disposizioni amministrative e giudiziarie, per ogni famiglia che usufruisce di questo Servizio, è preventivamente redatto un progetto personalizzato che delinea i percorsi, i tempi e i modi educativi di realizzazione, specifica gli impegni dei genitori e degli operatori, le regole di utilizzo dell'abitazione messa a disposizione, le rispettive responsabilità in ordine alla cura, al mantenimento e alla educazione dei figli presenti.

Nel corso del 2018 sono stati realizzati tre progetti distinti, uno dei quali ancora attivo.

### 2.3.7 – SISTEMA A RETE DI ACCOGLIENZA H24

L'ASP garantisce direttamente, attraverso il proprio personale operante presso il servizio “O.A.S.I”, la reperibilità telefonica e l'individuazione del posto di pronta accoglienza immediata, utile per l'accoglienza delle persone minorenni proprie del “Servizio h24”.

ASP, anche in nome e per conto dei Comuni del Distretto di Reggio Emilia, garantisce 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 immediato bisogno di protezione e accudimento.

Il servizio è 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, ASP si avvale principalmente di una rete di convenzioni, messa a disposizione dal Comune di Reggio Emilia con la coop. Sociale “Dimora D'Abramo” e la Onlus “CeIS” di Reggio Emilia.

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.

A differenza degli anni precedenti, su richiesta delle Unioni della Provincia di Reggio, il servizio è stato esteso alla maggior parte dei Comuni della nostra Provincia (con l'esclusione dei Comuni dell'Unione Val D'Enza). L'accordo con Unioni "Bassa Reggiana", "Pianura Reggiana", "Tresinaro-Secchia", "Unione Montana", oltre al servizio di ricerca/collocazione in emergenza, ha previsto il mantenimento di 1 posto dedicato presso la comunità "Ippocampo" della Cooperativa Sociale Laboratorio LESIGNOLA Onlus.

Nel corso del 2018 sono giunte in totale 120 richieste, per la maggior parte pervenute direttamente dai Servizi Sociali (46) e dalle Forze dell'Ordine (39); solo 2 attivazioni sono invece state richieste dai Servizi ospedalieri.

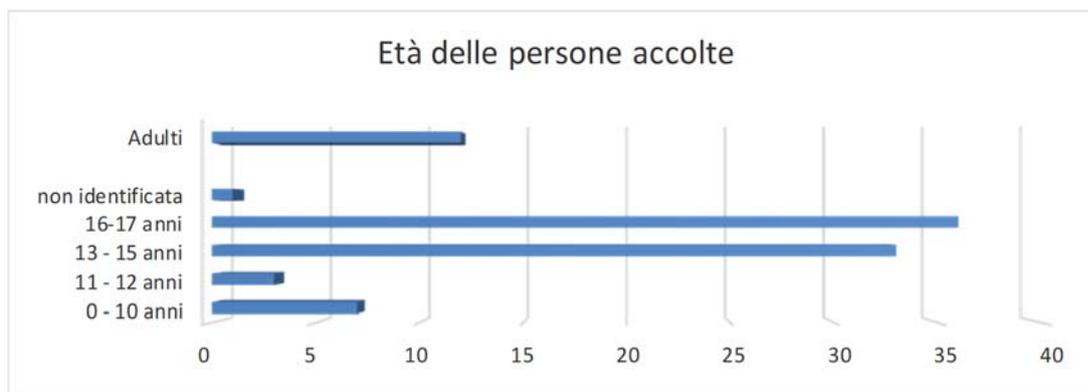
In totale il "Servizio h.24" ha collocato 92 persone: 80 minorenni, 11 donne sole o madri con bambini, 1 padre con bambini.



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

La maggior parte delle richieste sono pervenute dal territorio di Reggio Emilia con 62 richieste di attivazione, 21 sono state le richieste dalla Provincia (11 dall'Unione Tresinaro-Secchia, 4 dall'Unione Pianura Reggiana, 6 dall'Unione Bassa Reggiana), 4 quelle provenienti da altri Comuni del Distretto.

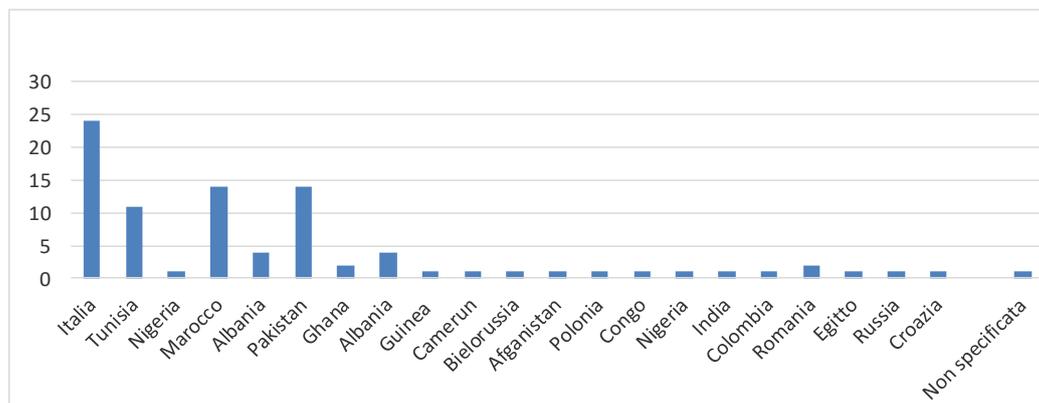




Tra le  
persone  
accolte  
si

conferma, come per gli anni precedenti, una maggioranza di maschi (57) rispetto alle femmine (22), con un ulteriore aumento (come già successo nell'anno 2017) della quota di bambini fino a 10 anni, ma che vede la maggioranza dei beneficiari nella fascia dai 13 ai 17 anni.

Sono state accolte persone di 21 nazionalità diverse, la cui provenienza è meglio dettagliata nel grafico sotto riportato:



## 2.4 WELFARE TERRITORIALE

### 2.4.1 - SERVIZI PER UN WELFARE DI COMUNITÀ

Nel corso degli anni sono stati conferiti ad ASP compiti e funzioni che hanno ampliato l'area degli interventi 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 di 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 e 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

ASP, lavorando a stretto contatto con Assistenti Sociali e Operatori dei Poli Sociali Territoriali, offre già da molti anni agli anziani della città che abitano a domicilio servizi di supporto nelle diverse fasi dell'accudimento. Gli interventi riguardano:

- Orientamento alla rete di servizi;
- Tutoring: sostegno e formazione alla famiglia e/o a una nuova assistente familiare, consulenza e monitoraggio;
- Presa in carico leggera;
- Accompagnamento per dimissioni ospedaliere
- Monitoraggio situazioni già in carico;
- Sostegno situazioni già in carico.

Si offrono servizi di addestramento, consulenza, monitoraggio, professionalizzazione, tutoring a famiglie e anziani che, in una fase di fragilità, hanno necessità di supporto, di conoscenze, di sapere che non sono lasciate sole.

L'attivazione di questi interventi non è veicolata esclusivamente dal rapporto con i Poli Sociali Territoriali del Comune, ma anche da altri canali, ad esempio lo Sportello Assistenti Familiari, che vengono in contatto con le situazioni di bisogno.

Nel corso del 2018 il servizio di Tutoring ha ampliato le proprie competenze in particolare su due fronti:

- situazioni conosciute durante il ricovero al Santa Maria Nuova, con la finalità di offrire un servizio ai cittadini del Comune di Reggio Emilia per supportare e affiancare l'utente, la famiglia e, in generale, i *caregiver* presso il domicilio nell'immediatezza della dimissione e nelle prime fasi del rientro a domicilio;
  - situazioni segnalate dal PUA (Punto Unico di Accesso), come rientranti nella casistica di assistenza alla persona (ex DPCM del 12 gennaio 2017 art. 22 comma 4), per le quali il tutoring deve valutare la situazione familiare e procedere alla tempestiva attivazione, se pertinente ai bisogni familiari individuati, del servizio di assistenza domiciliare gratuito, come da procedura definita a livello distrettuale. Il tutoring procede a un'attivazione telefonica, seguita da mail a Coopselios gestore dell'assistenza domiciliare (e per conoscenza al Polo territoriale di riferimento, al SAA e al PUA), contenente una breve rilevazione di bisogni individuati e tutti i riferimenti del caso. E' cura dell'Ufficio di Piano, tramite il SAA, procedere all'autorizzazione formale dell'intervento presso Coopselios mettendo in conoscenza il Distretto di Reggio Emilia.

Rispetto al numero di interventi di orientamento, tutoring e monitoraggio effettivamente realizzati nel 2018 i dati, la cui modalità di calcolo e visualizzazione è stata ricondivisa con il Comune di Reggio Emilia e l'Ufficio di Piano, vengono inseriti nella piattaforma "Al Fresco"; in un'ottica di semplificazione quindi tali dati risultano essere differenti da quelli raccolti negli anni precedenti da ASP e sono così riassumibili:

**110 sono state le attivazioni di servizi realizzate nel corso del 2018** che hanno esitato in uno o più interventi nei confronti delle famiglie, mentre 29 sono state le attività di sostegno attraverso percorsi strutturati con le 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 alla famiglia nella ricerca dell'assistente familiare più adeguata ai bisogni e alle necessità e sostegno alla famiglia stessa 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 sul 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, l'erogazione di attività finalizzate all'incrocio domanda offerta e l'identificazione di bisogni di tutoring;
- inserire le assistenti familiari 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 assistenti familiari e delle famiglie;

Nel corso del 2018 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).

<b>Assistenti che si rivolgono allo sportello</b>				
	<b>Ceis</b>	<b>Albinea</b>	<b>Opus Civium</b>	<b>Totali</b>
<b>2016</b>	880	157	182	1219
<b>2017</b>	825	622	237	1684
<b>2018</b>	799	175	207	1181
<b>Famiglie che si rivolgono allo sportello</b>				
	<b>Ceis</b>	<b>Albinea</b>	<b>Opus Civium</b>	<b>Totali</b>
<b>2016</b>	735	30	86	851
<b>2017</b>	741	51	113	905
<b>2018</b>	724	53	112	889

Nel 2018 è diminuito il numero di assistenti familiari che si sono rivolte al servizio ritornando ai livelli del 2016; tale diminuzione riguarda in realtà il solo sportello di Albinea. Il numero di famiglie è rimasto

sostanzialmente stabile, a testimonianza del radicamento nel territorio del servizio e della sua buona reputazione.

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

<b>SEMINARI REALIZZATI NELL'ANNO 2018</b>			
<b>ARGOMENTI</b>	<b>durata</b>	<b>n. partecipanti</b>	<b>n. edizioni</b>
<b>La prevenzione nell'assistenza all'anziano a domicilio.</b>	2 ore	298	8
<b>Le relazioni famigliari.</b>	2 ore	160	9
<b>Il CCNL del lavoro domestico.</b>	2 ore	321	11
<b>L'assistenza alla persona non autosufficiente</b>	2 ore	286	8
<b>Le demenze. Aiutare senza bruciarsi: camminare con il malato cronico</b>	2 ore	139	7
<b>Il ruolo dell'Assistente Familiare e il sistema dei Servizi.</b>	2 ore	153	9
<b>Il mandato nel lavoro domestico</b>	3 ore	460	11
<b>La corretta alimentazione della persona anziana.</b>	2 ore	458	8
<b>Le malattie infettive</b>	2 ore	78	2
<b>La prevenzione degli incidenti domestici</b>	2 ore	78	2
<b>La mobilitazione del paziente non autosufficiente</b>	2 ore	152	8
<b>TOTALE</b>		<b>2.583</b>	<b>83</b>
<b>TOTALE PERSONE PARTECIPANTI (teste)</b>		<b>325</b>	
<b>TOTALE PERSONE CHE HANNO COMPLETATO I SEMINARI</b>		<b>114</b>	

Il numero di partecipanti è in aumento rispetto al 2017 mentre sono significativamente aumentate sia la partecipazione ai singoli seminari che il numero totale di persone che li hanno completati tutti.

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

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

ASP, in collaborazione con AIMA - Associazione Italiana Malattia di Alzheimer, partecipa alla gestione di un Caffè Incontro.

Il Caffè si pone l'obiettivo di fornire ai malati e loro famigliari delle occasioni d'incontro in cui sviluppare confronti, creare solidarietà e trovare maggiori risorse per affrontare i problemi quotidiani legati all'assistenza e contrastare la "solitudine" in cui spesso si trovano le persone colpite dalla malattia di Alzheimer e i loro familiari.

L'incontro si svolge in una data stabilita, in un ambiente sereno e accogliente dove malati, famigliari e volontari, con la guida di un esperto, possono bere un caffè, ascoltare musica, giocare a carte, ballare o mangiare qualcosa in compagnia. Ma è soprattutto un luogo di aggregazione, di recupero della socialità tra famigliari e di stimolo per i pazienti, impegnati in attività che coinvolgono le abilità e capacità ancora presenti. Con il supporto degli psicologi che svolgono attività di supervisione, organizzazione e orientamento, il Caffè è in grado di:



- fornire informazioni specifiche, consigli pratici, supporto individuale e di gruppo ai famigliari dei malati;
- favorire l'interazione interpersonale dei malati e mantenere più a lungo possibile le loro funzioni sociali residue, attraverso attività di stimolazione, di socializzazione e di supporto;
- favorire la creazione, attorno al Caffè Incontro, di una rete di altri soggetti che possano sia frequentarlo, sia portare competenze a favore dei malati e dei loro famigliari.

Si rilevano effetti positivi sia per il paziente, in termini di miglioramento dei disturbi comportamentali, che per i famigliari, con una diminuzione del peso psicologico.



### 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 diurna, ecc.), destinato a cittadini anziani. Successivamente, il Comune di Reggio Emilia ha deliberato 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;
- fornisce risposte a emergenze semplici, attivando interventi di primo livello in caso di bisogno diurno;
- 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 2018 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 realizzate attività di cucina, ginnastica, lettura dei giornali, cucito.

## Progetto “Co-housing”: accoglienza temporanea di famiglie in difficoltà abitativa”

Il Progetto “CO-HOUSING” è un servizio sperimentale, affidato recentemente all’ASP nel Contratto di servizio stipulato con il Comune di Reggio Emilia e l’Azienda FCR, avente la finalità di accogliere nuclei familiari con disagio abitativo per costruire percorsi di reinserimento sociale, economico e lavorativo. Un’equipe territoriale composta da operatori dei Servizi Sociali, da educatori territoriali dell’ASP, da operatori del privato sociale e da volontari, garantisce un accompagnamento alle singole famiglie e una progettazione più generale riferita alla vita della struttura e alla relazione con il territorio.

L’ASP ha destinato a questo progetto un proprio immobile di Via Pindemonte prevedendo l’accoglienza temporanea di un numero massimo di 3 (4) nuclei familiari per un numero massimo di 14 persone concedendo a ogni nucleo familiare l’utilizzo esclusivo di zona notte e bagno e l’utilizzo promiscuo degli spazi comuni collocati al piano terra e piano primo dello stabile, nonché dell’area cortiliva.

Il servizio è stato attivato operativamente il 15 marzo 2018 e nel corso dell’anno ha accolto 6 nuclei familiari, 3 dei quali mono genitoriali.

Le domande pervenute sono state in totale 18 e, oltre a quelle accolte, per 4 di esse si è trovata una diversa soluzione abitativa, 4 sono in lista d’attesa e 4 sono state ritenute non idonee.

I sei nuclei familiari accolti sono tutti di origine straniera, 2 camerunensi, 1 egiziano, 1 nigeriano, 1 moldavo e 1 ghanese.

In totale le persone accolte nel 2018 sono state 21, di cui 12 minorenni.



## Promozione e formazione di tutori volontari e funzioni correlate all’esercizio delle tutele dei minorenni in carico al Comune di Reggio Emilia

### Tutori volontari

Nel corso del 2017, l’Azienda ha definito con il Comune di Reggio Emilia e l’Azienda FCR l’aggiornamento del contratto di servizio per i servizi non accreditati, all’interno del quale ha previsto, tra gli altri, l’integrazione del progetto tutori volontari, con la cura a carico di Asp anche della formazione ai tutori volontari per i Minorenni stranieri non accompagnati secondo quanto previsto dalla Legge n. 47 del 2017 e il conferimento all’Azienda, a decorrere dal 2018, della gestione del più complessivo Servizio Tutele relativo a tutti i minorenni affidati al Comune, sia per quanto riguarda la parte amministrativa, sia per quanto riguarda la figura del tutore.

Il progetto di promozione e formazione del ruolo di tutore volontario, 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.

Con l'approvazione della Legge n. 47 del 2017 poi è stata espressamente prevista la figura del tutore volontario per la protezione e l'accoglienza dei minorenni stranieri non accompagnati e, attraverso un accordo tra il Garante per l'infanzia e l'adolescenza, il Comune di Reggio Emilia e l'Azienda, è stato affidato all'Asp "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" il compito di individuazione, formazione e accompagnamento dei cittadini candidati al ruolo di tutore volontario per minorenni stranieri.

Nel corso del 2018 il Servizio tutele dell'Asp ha progettato e realizzato, in collaborazione con il Comune di Reggio Emilia, un percorso formativo di 24 ore complessive che ha visto la partecipazione di 12 cittadini provenienti dal territorio provinciale e che ha affrontato gli aspetti fenomenologici, giuridici e psicosociali connessi all'esercizio del ruolo del tutore volontario per persone minorenni straniere.

Secondo la Legge n. 47 è quindi competenza del Tribunale per i Minorenni la nomina di eventuali tutori volontari adeguatamente formati, su segnalazione del Servizio Sociale competente.

### **Servizio Tutele**

L'affidamento all'Asp della gestione del più complessivo Servizio Tutele relativo a tutti i minorenni affidati al Comune è iniziata, per la parte amministrativa di segreteria, già negli ultimi mesi del 2017, per proseguire poi nel 2018 e giungere a compimento con il conferimento della gestione di tutte le funzioni correlate alle tutele dei minorenni rientranti nel proprio circondario territoriale, formalizzata con il provvedimento del 10 luglio 2018 con cui il Sindaco di Reggio Emilia, in punto di tutele pubbliche, ha indicato Asp quale ente di assistenza designato a svolgere le funzioni in nome e per conto del Comune di Reggio Emilia.

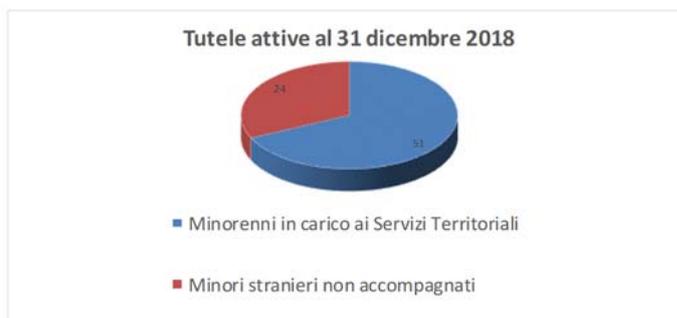
Il 10 luglio 2018 erano attive 47 tutele di minori in carico al servizio Sociale territoriale e 23 tutele di minorenni stranieri non accompagnati. Altre 8 tutele erano attive, anche se non in capo al Comune di Reggio Emilia e quindi seguite dal Servizio tutele dell'Asp solo dal punto di vista amministrativo.

Nel corso del 2018 sono state aperte dal Giudice tutelare presso il Tribunale Ordinario di Reggio Emilia altre 10 tutele, mentre 6 sono state decretate chiuse.

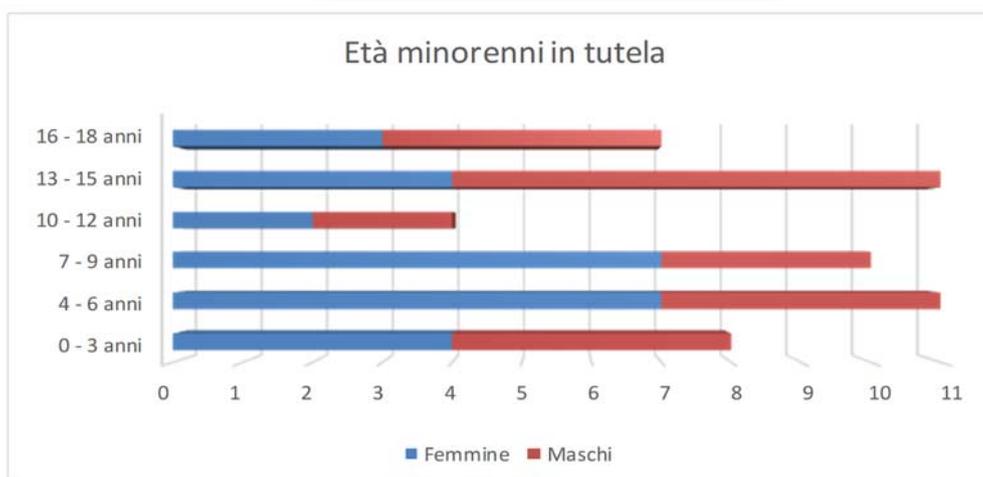
Per quanto riguarda i minorenni stranieri non accompagnati, il Tribunale per i Minorenni ha disposto dal 10 luglio al 31 dicembre 2018 l'apertura di 12 nuove tutela e la chiusura di 11 fascicoli per il raggiungimento della maggiore età.

Di conseguenza, al 31 dicembre 2018 il Servizio Tutele dell'Asp vede la gestione, in nome e per conto del Comune di Reggio Emilia, di complessive 75 tutele così suddivise:

51 minorenni seguiti dai Servizi sociali territoriali e 24 minorenni stranieri non accompagnati.



La maggior parte dei minorenni in tutela è di sesso femminile; al 31 dicembre 2018 i minorenni maschi registrati sono 24 e le femmine 27. L'età media è di poco superiore ai 9 anni considerando che sono presenti anche bambini molto piccoli, nello specifico, ben otto con età inferiore ai 3 anni.

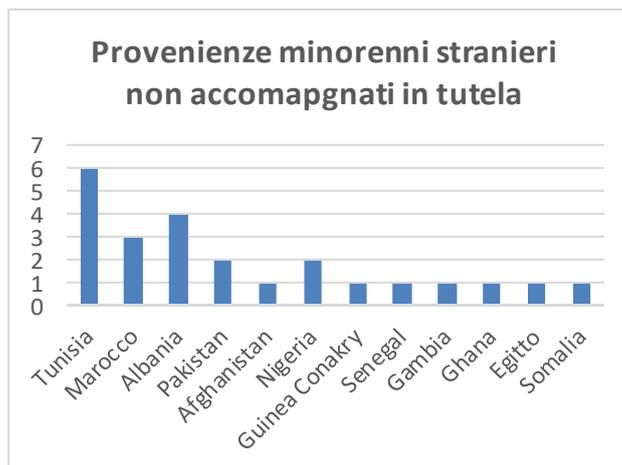


Da un punto di vista amministrativo è opportuno segnalare che 6 di questi minorenni in tutela sono titolari di prestazioni pensionistiche e di conseguenza necessitano di un ulteriore supporto per la gestione degli aspetti formali ed economici delle loro posizioni previdenziali che comportano il mantenimento e la cura di rapporti con altri enti pubblici e privati da parte del Servizio tutele.

Per quanto riguarda l'esercizio vero e proprio delle funzioni tutorie, si è confermato fondamentale il confronto continuo e l'assidua collaborazione con i Servizi sociali referenti dei minorenni in tutela. In alcuni casi, per situazioni progettuali particolarmente complesse e delicate, l'impegno del Servizio tutele dell'Asp si è profuso in modo significativo, in termini di disponibilità diretta da parte del tutore, nella partecipazione a numerosi incontri con assistenti sociali, psicologi, famigliari dei minori e, quando richiesto, con l'autorità giudiziaria presso il Tribunale per i Minorenni di Bologna.

Sensibilmente differente la situazione dei minorenni stranieri non accompagnati in tutela al 31 dicembre 2018.

Delle 24 situazioni attive, ben 22 sono maschi e solo due ragazze provenienti dalla Nigeria. Tutti i minorenni hanno un'età superiore ai 16 anni, con una sola eccezione per un ragazzo albanese di 15 anni. Come nel resto della Regione, si è registrato nel corso del 2018 un calo degli arrivi dei minorenni stranieri non accompagnati e si conferma la prevalenza di minorenni provenienti dal nord Africa e dall'Albania, con ben 6 ragazzi tunisini, 3 marocchini e 4 albanesi.



### Servizi di educativa territoriale

Questo servizio ha visto nel 2018 nell'ambito del contratto di servizio con il Comune e l'Azienda FCR, un ulteriore importante consolidamento, passando a 18 educatori, inseriti a tempo pieno nelle equipe professionali dei diversi Poli sociali territoriali della città, oltre che nell'Unione dei Comuni delle Colline Matildiche (Albinea, Quattro Castella, Vezzano).

Sette di loro hanno il compito di coadiuvare la formazione e il successivo accompagnamento dei diversi progetti d'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, e il compito della progettazione educativa e dell'accompagnamento educativo nei progetti per minorenni e neo-maggioresi sia in famiglia che allontanati dal nucleo familiare. Un altro educatore è all'interno dell'equipe che si occupa di minorenni stranieri non accompagnati presso il servizio sociale del Comune di Reggio Emilia. Quattro educatori sono dedicati all'accompagnamento educativo di adulti singoli e nuclei familiari in condizioni di fragilità, con lo scopo di favorire la loro autonomizzazione, per farli uscire al più presto dal circuito assistenziale e di prevenire eventuali istituzionalizzazioni.



## BILANCIO SOCIALE 2018



Infine, 6 educatori hanno prevalentemente il compito di occuparsi dei percorsi del Reddito di Inclusione (Re.I) all'interno delle equipe dei Poli Territoriali del Comune di Reggio Emilia e nell'Unione dei Comuni delle Colline Matildiche, uno dei quali, a metà tempo, è nell'equipe che si occupa dei nomadi. Pertanto, si sta consolidando all'interno dei servizi sociali il servizio di educativa territoriale di ASP che affianca il lavoro delle altre figure professionali presenti. Nel corso del 2018 si è anche consolidato all'interno dell'ASP il coordinamento di questi educatori con almeno un incontro mensile che vede anche la presenza di un supervisore esterno.

# SEZIONE III

## LE RISORSE DI CUI DISPONIAMO





### 3.1 – RISORSE ECONOMICHE

Il Bilancio consuntivo d'esercizio 2018 dell'Azienda presenta ricavi **per € 35.550.934 e costi per € 35.549.959 determinando così un utile d'esercizio pari ad Euro 975 (valori arrotondati).**

Il volume complessivo dei ricavi e dei costi è inferiore a quello dell'anno precedente, nel 2018 costi e ricavi sono in sostanziale equilibrio a determinare un risultato positivo.

**La provenienza dei ricavi** è costituita in via prevalente dalla remunerazione dei servizi alla persona che rappresentano il **77,83%** del totale.

I servizi rivolti agli anziani costituiscono il 66,30% dei ricavi, seguiti da quelli rivolti ai minorenni ed alle famiglie che pesano per il 7,43%, quelli dei disabili adulti per il 4,09%.

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	21.680.167	60,98%
Rette, quote FRNA e concorsi, centri diurni anziani	1.891.075	5,32%
Rette e concorsi servizi minorenni e famiglie	2.642.109	7,43%
Rette, quote FRNA e concorsi, servizi disabili adulti	1.455.104	4,09%
Concorsi e rimborsi attività di servizio alla persona	2.848.286	8,01%
Sterilizzazione di ammortamenti	2.173.259	6,11%
Affitti	1.715.973	4,83%
Rimborsi e ricavi vari	630.956	1,77%
Contributi in conto esercizio	512.000	1,44%
Interessi attivi e proventi finanziari	2.005	0,01%
<b>TOTALE</b>	<b>35.550.934</b>	<b>100,00%</b>

Concorsi e rimborsi attività di servizio alla persona: questa voce accoglie il rimborso dei costi di natura sanitaria sostenuti da ASP rimborsati da AUSL sulla base di quanto previsto dai contratti di servizio per i Servizi accreditati in convenzione; sono costi relativi al servizio infermieristico, riabilitativo e medico reso da personale contrattualizzato direttamente da ASP.

Questa voce comprende inoltre i rimborsi per la gestione delle funzioni sociali delegate, somme provenienti dal FRNA e dal Fondo Sanitario Regionale, corrisposte da parte dell'Azienda USL, inoltre accoglie rimborsi di servizi sperimentali quali il portierato sociale presso gli Appartamenti Gerra.

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 **4,83%** di tutti i ricavi.

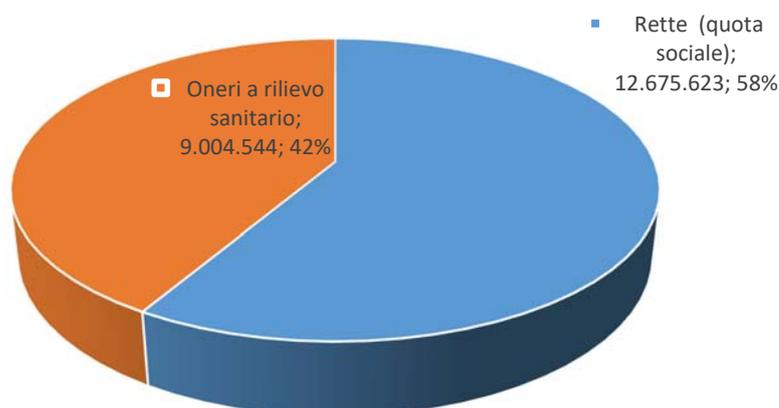
Fra i Rimborsi e ricavi vari sono registrati i rimborsi di spese condominiali e i rimborsi Inail.

I Contributi in conto esercizio nel 2018 sono costituiti principalmente dal Contributo concesso dal Comune di Reggio Emilia e rappresentano una quota pari all'1,44%,

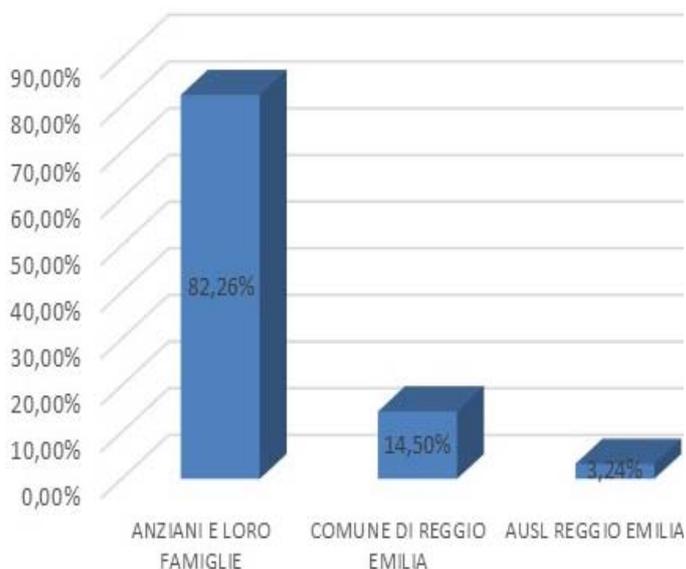
#### SERVIZI ANZIANI

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

STRUTTURE RESIDENZIALI ANZIANI	IMPORTO	%
Rette (quota sociale)	12.675.623	58,47%
Oneri a rilievo sanitario	9.004.544	41,53%
<b>TOTALE</b>	<b>21.680.167</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 12.675.398**, è stata sostenuta:

- dagli anziani e dalle loro famiglie per Euro 10.427.420 (82,26%)
- dal Comune di Reggio Emilia per Euro 1.838.181 (14,5%)
- dall'Azienda USL per gli ospiti ex psichiatrici per Euro 395.260 e per ospite Casa di Riposo Omozzoli Parisetti per Euro 14.763 Totale 410.023 (3,24%)

**La quota FRNA** Nel 2018, per tutti i servizi accreditati, la Regione Emilia Romagna, con Deliberazione n. 1519/2018, per i servizi accreditati gestiti da soggetti pubblici, ha riconosciuto incremento a partire dal mese di Aprile in relazione ai maggiori oneri da questi sostenuti per l'andata a regime del nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei dipendenti.

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

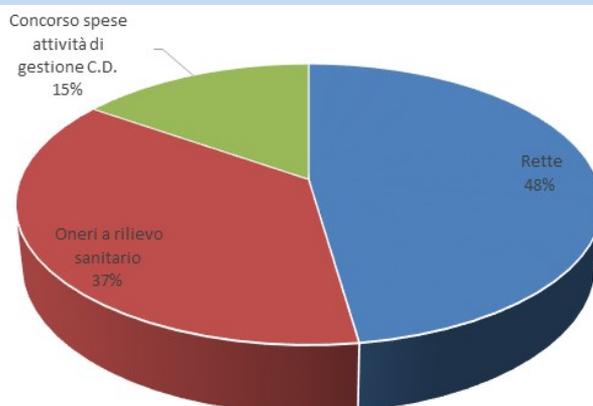
RETTE (QUOTA SOCIALE E QUOTA FRNA)	%2016	%2017	%2018
Anziani e loro famiglie	47,83%	49,10%	48,10%
Comune di Reggio Emilia	9,04%	7,79%	8,48%
Azienda USL (quote FRNA e rette di competenza)	43,13%	43,11%	43,42%

Dalla tabella risulta evidente il maggior peso sostenuto dagli anziani e dalle loro famiglie, poi dall'Azienda USL la quale è anche il soggetto erogatore delle risorse del FRNA.

### 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 1.891.075 per i quali la proporzione fra la cosiddetta Quota sociale della retta e Quota FRNA è così rappresentata:**

CENTRI DIURNI	IMPORTO	%
Rette	901.965	47,70%
Oneri a rilievo sanitario	698.611	36,94%
Concorso spese attività di gestione C.D.	290.498	15,36%
<b>Totali</b>	<b>1.891.075</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.

I Centri Diurni sono impegnati anche nelle attività di Caffè Alzheimer in convenzione con AIMA che nel 2018 ha riconosciuto un rimborso di Euro 2.340.

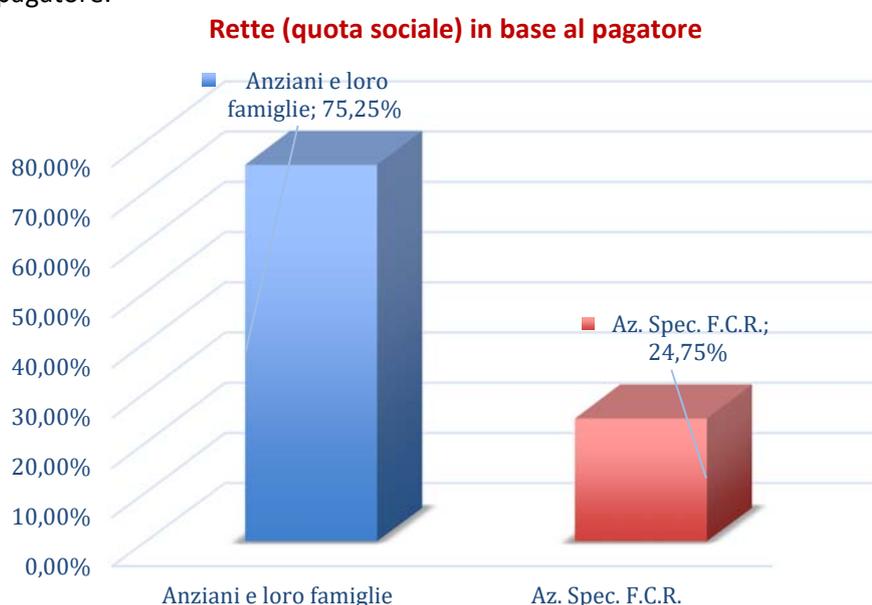
**Il complesso delle rette per il servizio dei centri diurni, limitatamente alla gestione prevista nel contratto di Servizio, pari ad Euro 1.872.394,55** è costituito dalla retta pagata dagli anziani e dalle loro famiglie, dalle quote provenienti dal FRNA per il tramite dell'Azienda USL e dall'integrazione 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 883.284,98 (47,17%)
- dall'Azienda USL per Euro 698.611,43 (37,32%)
- da Az. Spec. F.C.R. per Euro 290.498,14 (15,51)

RETTE (QUOTA SOCIALE E QUOTA FRNA) IN BASE AL PAGATORE	%2016	%2017	% 2018
Anziani e loro famiglie	46,91%	46,70%	47,17%
Az. Spec. F.C.R.	12,75%	15,09%	15,51%
Azienda USL (quote FRNA)	40,34%	38,21%	37,32%

I costi a carico di FCR si configurano come integrazione degli oneri in capo alle famiglie in difficoltà (in base all' 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 servizio semiresidenziale Il Portico, il CEP (Centro educativo pomeridiano), il servizio di educativa territoriale per il comune di Reggio Emilia e l'Unione Terre Matildiche, il servizio Famiglia Insieme, i progetti 18+, il servizio di pronta accoglienza H24, oltre al servizio sperimentale O.A.S.I., attivato per l'accoglienza temporanea di minorenni stranieri non accompagnati. Sempre rivolto a minorenni, ma con problematiche di disabilità, è il centro multi servizi Vasconi.

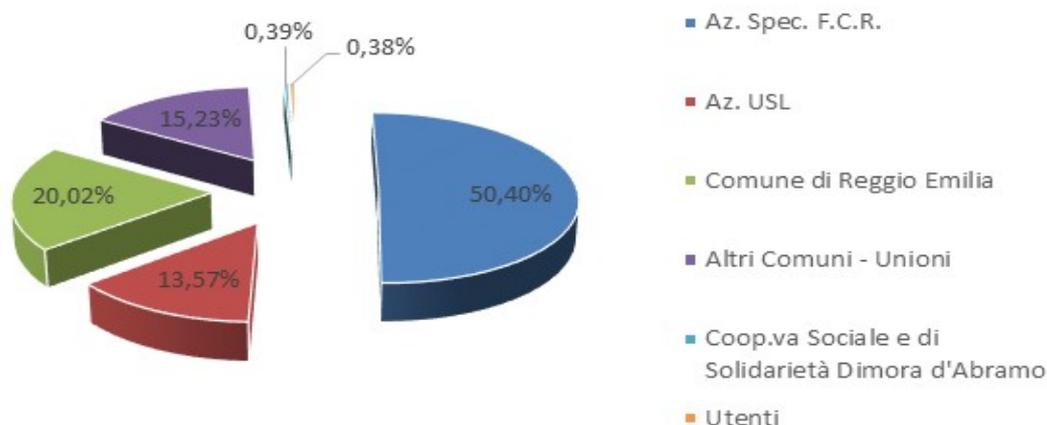
Si tratta di servizi non accreditati, per la maggior parte inseriti nel Contratto di Servizio con il Comune ed F.C.R.; ed in parte minore disciplinati da specifiche convenzioni con i committenti.

Si tratta di servizi quasi interamente sostenuti dal pubblico, Comuni, Unioni, Azienda USL competente in base alla provenienza o alla condizione di disabilità del minorenne, per la realtà locale, da Azienda Speciale F.C.R; solo per il Centro multi servizi Vasconi dal 2017 è stata prevista una compartecipazione alla spesa da parte delle famiglie.

ENTE PAGATORE SERVIZI EDUCATIVI	IMPORTO	%
Az. Spec. F.C.R.	1.331.656	50,40%
Az. USL	358.491	13,57%
Comune di Reggio Emilia	529.056	20,02%
Altri Comuni - Unioni	402.384	15,23%
Coop.va Sociale e di Solidarietà Dimora d'Abramo	10.425	0,39%
Utenti	10.097	0,38%
<b>TOTALE</b>	<b>2.642.109</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 2 territori che sostengono i costi di questi servizi.

### Servizi educativi in base al pagatore



### 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, regolamentati da specifico Contratto di Servizio, stipulato con Distretto di Reggio Emilia e Azienda USL, oltre che dagli Appartamenti per disabili con diversi gradi di autonomia.

Le Quote provenienti dal Fondo Regionale della Non Autosufficienza per i servizi accreditati sono calcolate in base alla Deliberazione di Giunta Regionale n. 2073/2016 e commisurate alla gravità dei disabili inseriti nei servizi.

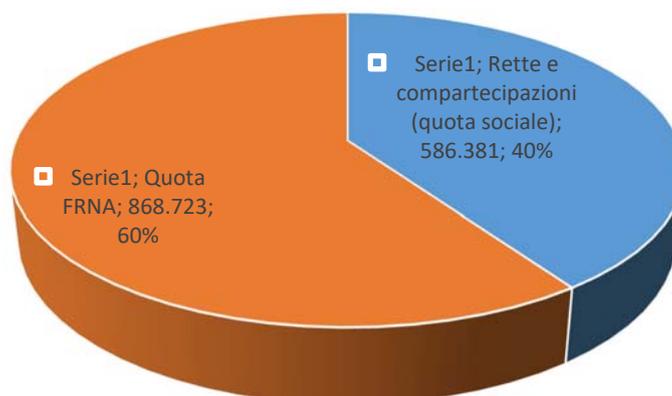
L'Asp non ha aumentato tariffe e compartecipazioni di propria competenza, a carico degli utenti.

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

RETTE STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER DISABILI	IMPORTO	%
Rette e compartecipazioni (quota sociale)	586.381	40,30%
Quota FRNA	868.723	59,70%
<b>TOTALE</b>	<b>1.455.103,71</b>	<b>100,00%</b>

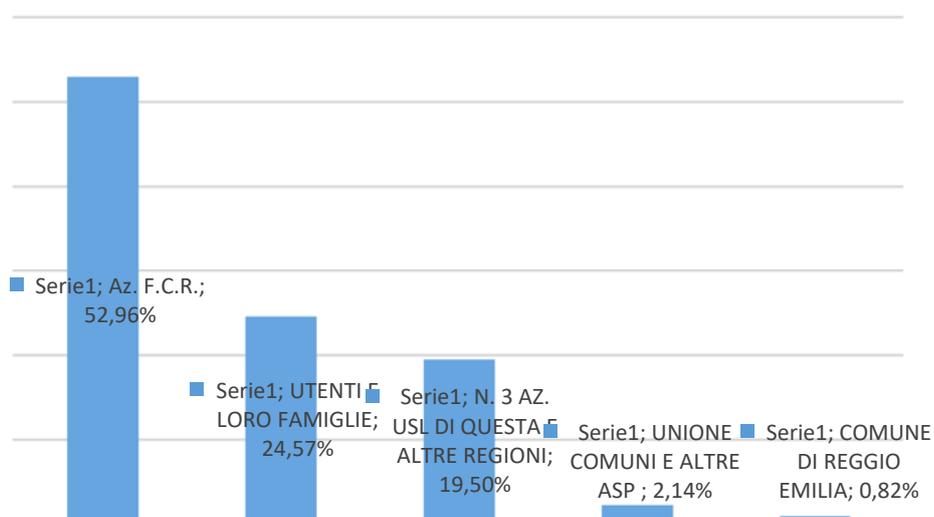
### Servizi disabili adulti



**La quota sociale** delle rette e compartecipazioni per le strutture residenziali per disabili che complessivamente somma **Euro 586.380,68** è stata sostenuta:

- da Az. Spec. F.C.R. per Euro 310.567,32 (52,96%)
- dagli utenti e dalle loro famiglie per Euro 144.067,12 (24,57%)
- da 3 Aziende USL di questa ed altre Regioni per Euro 114.342,94 (19,50%)
- da Unioni di Comuni e altre ASP per Euro 12.566,30 (2,14%)
- dal Comune di Reggio Emilia per Euro 4.837,00 (0,82%)

### Rette servizi disabili in base al pagatore



**La destinazione dei costi:**

VOCE DI RICAVO	IMPORTO	%
Personale (compresa IRAP)	23.208.235,79	65,28%
Acquisto di servizi	5.026.604,24	14,14%
Acquisto di beni	1.339.468,02	3,77%
Utenze	1.420.375,88	4,00%
Ammortamenti e svalutazioni	2.441.540,99	6,87%
Manutenzioni	653.277,15	1,84%
Altri costi, svalutazioni e accantonamenti	732.737,18	2,06%
Imposte e tasse	722.579,48	2,03%
Interessi passivi	5.140,67	0,01%
<b>TOTALE</b>	<b>35.549.959</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 65,28% 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 (14,14% del totale costi) che complessivamente costituiscono il 79,42% 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.

Gli Acquisti di Beni costituiscono il 3,77%, si tratta dei beni di consumo necessari alla gestione, mentre le Utenze rappresentano il 4%.

Gli ammortamenti sono il 10,77%. Altri costi ed accantonamenti incidono per il 2,06%, imposte e tasse (IRAP esclusa) per il 2,03%, minimo è 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,

Per l'analisi dei primi due bilanci dell'Azienda unificata (2016 e 2017) la riclassificazione del conto economico aziendale era stata effettuata a *Pil e MOL caratteristici*, una struttura ricca di risultati intermedi non esattamente sovrapponibile a quella a *PIL e ROC*: al fine di rendere raffrontabili le riclassificazioni e i conseguenti calcoli degli indici anche con altre ASP della Regione, si è provveduto a riclassificare nuovamente a *PIL e ROC*, anche i conti economici degli esercizi 2016 e 2017.

I dati raffrontati sono quelli del primo triennio di vita dell'ASP unificata: 2016 -2017-2018.

CONTO ECONOMICO A "PIL E ROC"						
	2016		2017		2018	
Prodotto Interno Lordo (PIL)	€ 32.824.946	100,00%	€ 31.965.667	100,00%	€ 33.006.441	100,00%
Risultato Operativo Caratteristico (ROC)	€ 402.181	1,23%	-€ 125.230	-0,39%	-€ 143.810	-0,44%
Risultato ordinario (RO)	€ 451.158	1,37%	€ 66.967	0,21%	€ 219.090	0,66%
Risultato Ante Imposte (RAI)	€ 489.218	1,49%	€ 87.987	0,28%	€ 222.284	0,67%
Risultato Netto (RN)	€ 241.244	0,73%	-€ 158.040	-0,49%	€ 975	0,00%

Lo Stato Patrimoniale è riclassificato secondo lo schema destinativo finanziario, con valori assoluti e percentuali.

STATO PATRIMONIALE "DESTINATIVO FINANZIARIO"							
	2016		2017		2018		
<b>ATTIVITA' - INVESTIMENTI</b>							
	<b>CAPITALE CIRCOLANTE</b>	<b>€ 10.385.101</b>	<b>15,30%</b>	<b>€ 9.684.258</b>	<b>15,13%</b>	<b>€ 10.118.701</b>	<b>16,48%</b>
Li	liquidità immediate	€ 2.604.051	25,07%	€ 1.237.638	12,78%	€ 41.116	0,41%
Ld	liquidità differite	€ 7.625.422	73,43%	€ 8.281.400	85,51%	€ 9.950.637	98,34%
M	Rimanenze	€ 155.628	1,50%	€ 165.220	1,71%	€ 126.947	1,25%
	<b>CAPITALE FISSO</b>	<b>€ 57.475.254</b>	<b>84,70%</b>	<b>€ 54.326.611</b>	<b>84,87%</b>	<b>€ 51.266.815</b>	<b>83,52%</b>
Fm	Immobilizzazioni materiali	€ 57.150.127	99,43%	€ 53.975.342	99,35%	€ 50.845.798	99,18%
Fi	Immobilizzazioni immateriali	€ 325.127	0,57%	€ 350.269	0,64%	€ 420.017	0,82%
Fa	Immobilizzazioni finanziarie e varie	€ 0	0,00%	€ 1.000	0,00%	€ 1.000	0,00%
	<b>TOTALE CAPITALE INVESTITO</b>	<b>€ 67.860.355</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 64.010.870</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 61.385.515</b>	<b>100,00%</b>
<b>PASSIVITA' - FINANZIAMENTI</b>							
	<b>CAPITALE DI TERZI</b>	<b>€ 9.297.206</b>	<b>13,70%</b>	<b>€ 9.220.723</b>	<b>14,40%</b>	<b>€ 8.553.046</b>	<b>13,93%</b>
(p)	finanziamenti di breve (correnti)	€ 8.840.412	95,09%	€ 8.897.165	96,49%	€ 8.296.934	97,01%
(P)	finanziamenti da terzi di medio lungo (consolidate)	€ 456.794	4,91%	€ 323.558	3,51%	€ 256.112	2,99%
	<b>CAPITALE PROPRIO</b>	<b>€ 58.563.149</b>	<b>86,30%</b>	<b>€ 54.790.147</b>	<b>85,60%</b>	<b>€ 52.832.469</b>	<b>86,07%</b>
(N)	finanziamenti permanenti (N)	€ 58.563.149	100,00%	€ 54.790.147	100,00%	€ 52.832.469	100,00%
<b>TOTA</b>	<b>TOTALE CAPITALE ACQUISITO</b>	<b>€ 67.860.355</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 64.010.870</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 61.385.515</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	2018
<b>+UTILE/-PERDITA D'ESERCIZIO</b>	<b>974,93</b>
+Ammortamenti	2.441.540,99
+ svalutazioni	67.381,30
+ accantonamenti per rischi e oneri	331.125,13
+Minusvalenze	
-Plusvalenze	-
-Costi capitalizzati (sterilizzazioni e costruzioni in economia)	- 2.173.258,80
<b>FLUSSO CASSA POTENZIALE</b>	<b>667.763,55</b>
-Incremento/+decremento Crediti (al netto delle svalutazioni)	- 1.742.069,46
-Incremento/+decremento Ratei e Risconti attivi	5.451,00
-Incremento/+decremento Rimanenze	38.273,16
+Incremento/-decremento Fondi rischi e oneri (al netto della quota di accantonamento)	- 774.636,16
+Incremento/-decremento Debiti (al netto di mutui )	- 12.433,83
+Incremento/-decremento Ratei e Risconti passivi	- 81.087,63
+Incremento/-decremento Fondo di Dotazione	-
<b>FLUSSO DI CASSA NETTO DELL'ESERCIZIO (Cash flow operativo)</b>	<b>-1.898.739,37</b>
-Decrementi/+incrementi Mutui	- 130.644,60
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni immateriali (al netto della quota di ammortamenti dell'esercizio e delle sterilizzazioni)	- 160.501,20
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni materiali (al netto della quota di ammortamenti dell'esercizio e delle sterilizzazioni)	778.756,54
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni/attività finanziarie	-
<b>FABBISOGNO FINANZIARIO</b>	<b>-1.411.128,63</b>
+Incremento/-decremento Trasferimenti in c/capitale dell'esercizio	214.606,80
<b>SALDO DI CASSA GENERATOSI NELL'ESERCIZIO</b>	<b>-1.196.521,83</b>
Fondo di cassa iniziale (disponibilità liquide al 1/1)	1.237.638,13
<b>SALDO DI CASSA NETTO FINALE</b>	<b>41.116,30</b>

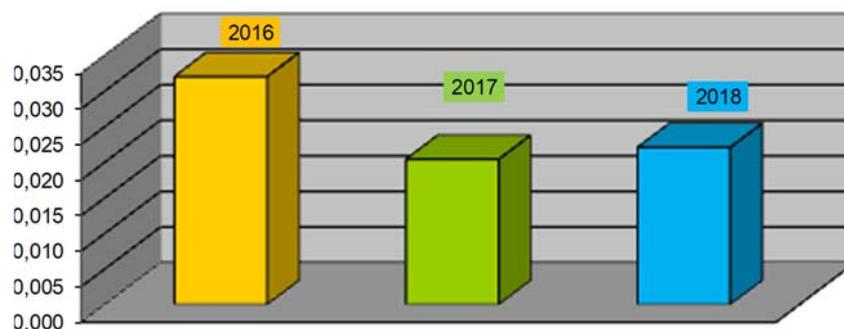
## INDICI

Mettendo in rapporto fra loro i risultati sintetici ottenuti dalle riclassificazione del Conto Economico e dello Stato Patrimoniale, si ottiene l'elaborazione degli indici di bilancio.

### Indice di onerosità finanziaria:

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

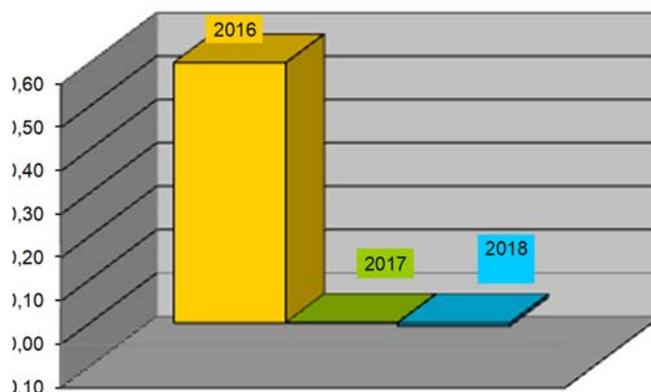
	2016	2017	2018
indice di onerosità finanziaria	0,032	0,020	0,022



**Indice di incidenza della gestione extra-caratteristica:**

	2016	2017	2018
incidenza gestione extra caratteristica	0,60	0,00	-0,01

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



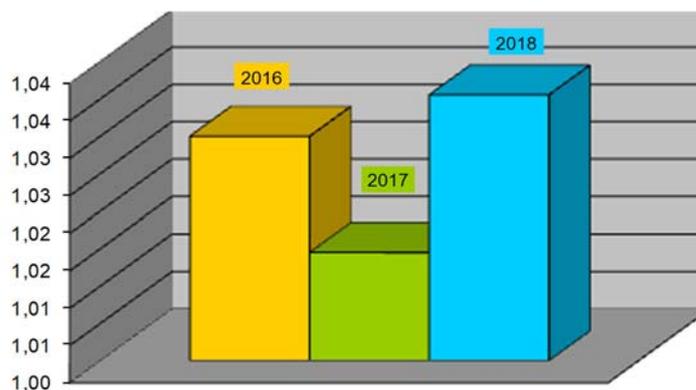
Se questo indice ha valore superiore a 1, significa che la gestione extracaratteristica migliora il risultato di quella caratteristica		
Se è positivo compreso tra 0 e 1 lo erode		
Nel 2018 è negativo: in presenza di un ROC già negativo la gestione extracaratteristica incide positivamente (e inverte il segno da negativo a positivo) portando ad un Risultato Netto positivo se pure lieve entità.		

**Indice 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.

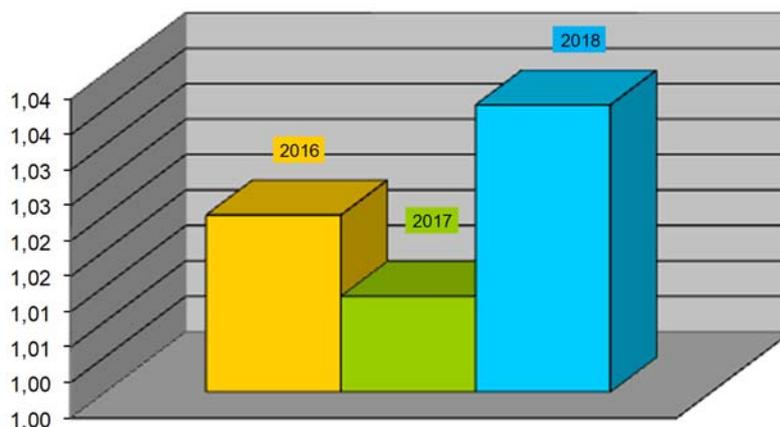
L'indice di copertura delle immobilizzazioni investiga una condizione "di minimo", verificando se i fabbisogni finanziari connessi agli investimenti durevoli sono stati comunque coperti con forme di finanziamento durevole.

	2016	2017	2018
indice di copertura delle immobilizzazioni	1,03	1,01	1,04



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	2017	2018
indice di auto-copertura delle immobilizzazioni	1,02	1,01	1,03



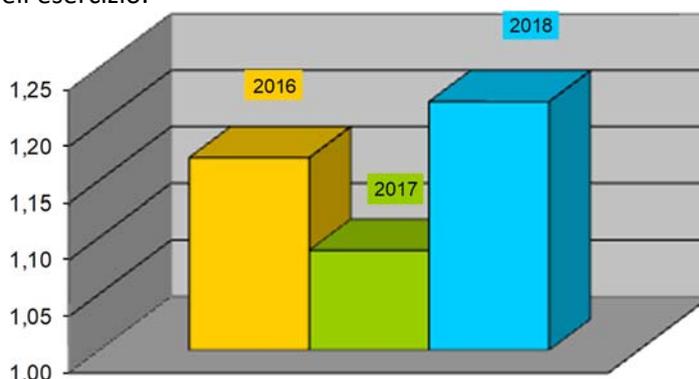
Nel 2018 entrambi gli indici sono superiori a 1 e in miglioramento al momento l'Azienda mantiene la capacità di autofinanziare gli investimenti

#### Indici di liquidità generale e primaria:

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

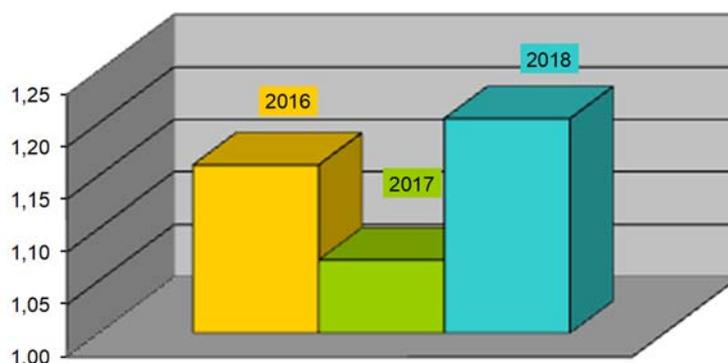
	2016	2017	2018
current ratio	1,17	1,09	1,22

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 o 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 poste liquide.

	2016	2017	2018
quick ratio	1,16	1,07	1,20



Entrambi gli indici di liquidità nel 2018 sono superiori a uno e in miglioramento rispetto all'anno precedente

Gli **indici di durata**, indicano i tempi medi di massima degli incassi e dei pagamenti dell'azienda.

indici di durata	2017	2018
tempo medio degli incassi	96,14	107,08
tempo medio dei pagamenti	118,01	103,63
marginale tra pagamenti e incassi	21,87	-3,45

Il calcolo di questi indici, che richiedono l'inserimento di valori dell'esercizio precedente, viene esposto nel 2017 per la prima volta per l'azienda unificata. Il primo misura in giorni il tempo che mediamente intercorre fra il sorgere del credito ed il suo incasso, il secondo misura in giorni i tempi di pagamento dei debiti commerciali. Il margine misura il lasso di tempo medio fra l'incasso ed il pagamento, che, se ravvicinato, determina maggiore stress della situazione finanziaria.

E' agevole notare come i tempi medi degli incassi si siano allungati nel 2018, rispetto al 2017. I tempi di pagamento, invece si sono abbreviati. Il margine indica che, mediamente i pagamenti vengono effettuati 3,45 giorni prima che siano realizzati gli incassi.

Si propone inoltre **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 2018 il medesimo indicatore è stato calcolato, e pubblicato, ogni trimestre e complessivo annuale.

Indicatore tempestività pagamenti	1° TRIM 2018
Giorni	0,01
Indicatore tempestività pagamenti	2° TRIM 2018
Giorni	0,00
Indicatore tempestività pagamenti	3° TRIM 2018
Giorni	0,00
Indicatore tempestività pagamenti	4° TRIM 2018
Giorni	0,03
Indicatore tempestività pagamenti	ANNO 2018
Giorni	0,01

### Indici di redditività

Vengono esposti di seguito gli indici calcolati anche per l'anno 2016 e 2017.

indici di redditività patrimoniale	2016	2017	2018
redditività lorda del patrimonio disponibile	4,77	4,76	4,88

L'indice esprime la redditività del patrimonio disponibile rapportandone i proventi, depurati dalle imposte sui redditi, al valore determinato ai fini IMU.

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

Gli indici relativi al 2016 e 2017 sono stati ricalcolati in base alla riclassificazione del Conto Economico a PIL e ROC.

	2016	2017	2018
incidenza del costo dei fattori produttivi	0,26	0,26	0,25
incidenza del costo del personale	0,67	0,69	0,70

Rapportando il costo dei fattori produttivi (beni e servizi) e il costo del lavoro 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.

In coerenza e continuità con le deliberazioni assunte dal Consiglio di Amministrazione e con le linee di indirizzo in tema di politiche del personale contenute nel Piano programmatico, anche il 2018 ha orientato l'attività aziendale incidendo sull'organizzazione attraverso:

- approvazione del Piano Triennale dei Fabbisogni 2018-2019-2020, dapprima come stralcio 2018, al fine di realizzare con celerità la stabilizzazione di personale assunto a tempo determinato operante in ambito assistenziale, in seguito come analisi dei fabbisogni del Triennio, cogliendo le opportunità fornite dalla più recente normativa per la valorizzazione delle risorse umane interne;
- conseguente approvazione del Piano Occupazionale 2018-2019-2020, che ha declinato gli ambiti di priorità e di realizzazione delle procedure, comprese quelle con previsione di riserve per le figure interne o con esperienze di rapporti di lavoro a tempo determinato;
- approvazione dell'atto di organizzazione inerente l'Area Risorse.

Le principali procedure attivate hanno riguardato la stabilizzazione di personale a tempo determinato, l'avvio di percorsi di mobilità interna, mediante raccolta di istanze propedeutiche ad operare incroci positivi fra le esigenze aziendali e quelle dei lavoratori, per motivi di conciliazione ma anche per

soddisfare la ricerca di nuovi stimoli professionali e, infine, le assunzioni degli Operatori Socio Sanitari dalla graduatoria del concorso effettuato unitamente ad altre ASP, capofila l'ASP di Bologna.

Le politiche incentivanti, sia della dirigenza che del personale non dirigente, hanno mirato a rafforzare la connessione fra il conseguimento degli obiettivi aziendali e il sistema premiante: è stato approvato conseguentemente il Piano della Performance anno 2018 che, in linea con gli indirizzi del Piano Programmatico, ha compreso obiettivi riferiti a tutti gli ambiti aziendali e in cui sono stati coinvolti tutti i dipendenti.

Sono state riconfermate e 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 approvato dal Consiglio di Amministrazione ed elaborato nel confronto con il CUG.

## Tipologia contrattuale

La dimensione complessiva del personale impegnato nei servizi dell'ASP nel 2018 è riportata nella tabella sottostante ed è possibile raffrontarla con l'analogo dato riferito al 2017 ed al 2016.

TIPOLOGIA CONTRATTUALE	2016	2017	2018
Dipendenti a tempo indeterminato	516	512	524
di cui in comando attivo	5	3	2
Comandi passivi (in entrata)	1	2	2
Dipendenti a tempo determinato	30	31	8
Personale Somministrato	136	164	178
<b>TOTALE</b>	<b>683</b>	<b>709</b>	<b>712</b>

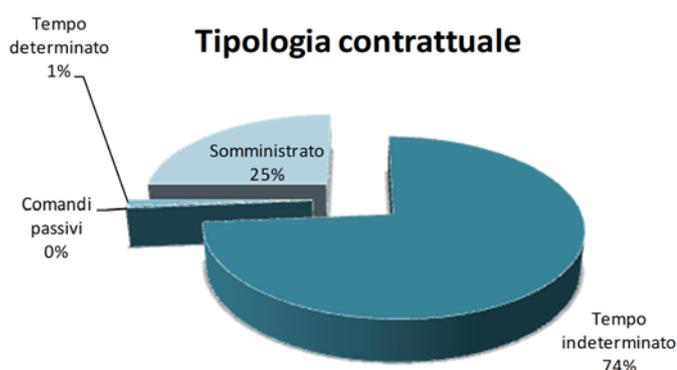
Nel 2018 il personale a tempo indeterminato si incrementa complessivamente di 12 unità rispetto all'anno precedente: questo dato è la risultante dell'avvio di 55 rapporti di lavoro (comprensivi di 18 stabilizzazioni con passaggio da tempo determinato a tempo indeterminato), con 34 assunzioni, 2 trasferimenti per mobilità e una ricostituzione di rapporto; a fronte di 43 cessazioni.

Il personale a tempo determinato si è ridotto di 23 unità principalmente grazie alle procedure di stabilizzazione previste dal Piano Occupazionale 2018 che hanno interessato i profili di Educatore, Fisioterapista, Assistente educatore, OSS e Atelierista-animatore

Più rilevante è l'incremento del personale somministrato di 24 unità. Di tale personale l'Azienda si è avvalsa in corso d'anno principalmente a copertura dei posti vacanti di OSS, per i quali dalla graduatoria della procedura selettiva effettuata con altre ASP della Regione, si è avviata l'assunzione di 39 OSS, che al 31.12 ancora non si era completata e inoltre per i posti di Infermiere, essendo esaurita la graduatoria concorsuale ed essendo in corso la definizione di un'analoga procedura concorsuale con altre ASP della Regione. Si è fatto ricorso a lavoro somministrato anche per figure di

Educatore, in particolare per sostituire educatori dipendenti impiegati in servizi innovativi in espansione o in nuove linee di attività per mettere a disposizione operatori con specifiche competenza e caratteristiche.

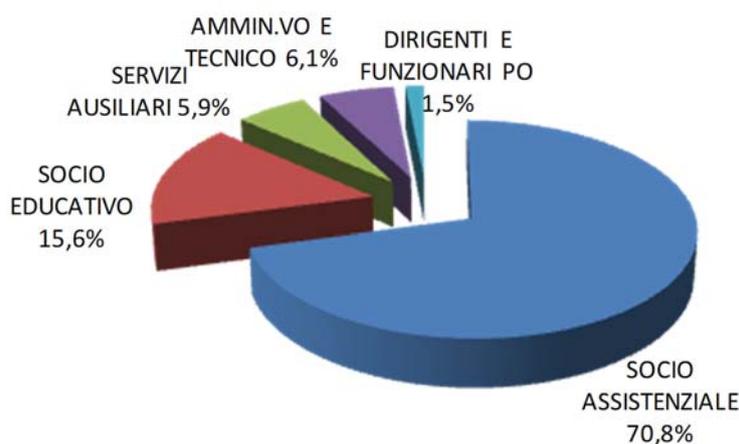
Al personale somministrato si è fatto anche ricorso per sostituzioni di tipo temporaneo, a copertura delle assenze; in particolare ciò è avvenuto per le figure di OSS, di infermiere, di educatore e, in alcuni casi numericamente limitati, anche per figure di profilo tecnico-amministrativo. All'interno delle strutture e dei servizi dell'ASP opera anche altro personale in servizi affidati in appalto (servizi di pulizia, alberghiero e di ristorazione).



Il grafico evidenzia la preponderante presenza di lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato, che rappresentano il 74% del totale (erano il 72% nel 2017 e il 75,55% nel 2016), cui si aggiungono lavoratori somministrati per il 25% (erano il 23% nel 2017 ed il 19,91% nel 2016), mentre i dipendenti a tempo determinato sono pari all' 1% ( erano il 5% nel 2017) e dipendenti in comando.

### 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:



La ripartizione risponde ai raggruppamenti indicati dalle Linee Guida regionali; i dati rilevati per l'anno 2018 evidenziano la preponderanza del personale Socio assistenziale (che comprende anche gli Infermieri) e rappresenta il 70,8% di tutto il personale a tempo indeterminato(era il 71,1% nel 2017 e il 71,7% nel 2016), seguito dal personale Socio educativo che sale al 15,6% dal 13,9% del 2017 (13,2% nel 2016); seguono il personale amministrativo e tecnico 6,1% (era il 6,6% nel 2017 , 6,2% nel 2016), il personale dei servizi ausiliari pari al 5,9%, in costante contrazione rispetto agli anni precedenti (era

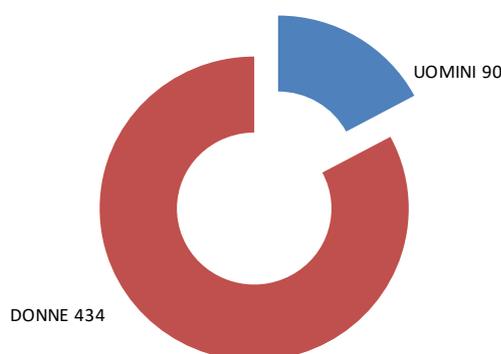
il 6,8% nel 2017 ed il 7,2% nel 2016), e, infine, il personale con funzioni direttive o dirigenziali pari all'1,5% ( era il 1,6% nel 2017 ed il 1,7% nel 2016).

## Anagrafica del personale dipendente a tempo indeterminato

### Genere

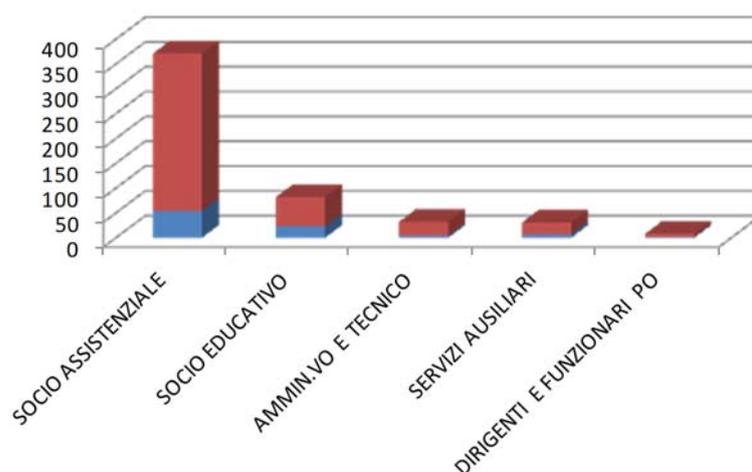
Resta prevalente in azienda la componente femminile, 434 unità di personale a tempo indeterminato impegnato a tutti i livelli, compresi quelli dirigenziali e direttivi, pari al 82,82% (era il 84,96% nel 2018 ed il 84,50% nel 2016); gli uomini sono 90 e rappresentano il 17,18% di tutto il personale dipendente a tempo indeterminato ( il 15,04% nel 2017 ed il 15,50% nel 2016).

### Personale a tempo indeterminato diviso per genere



Dei 90 dipendenti di genere maschile, n. 54 operano in ambito socio assistenziale, n. 23 in ambito socio educativo, n. 7 nei servizi ausiliari, 4 in ambito tecnico amministrativo e 2 sono dirigenti, o responsabili di servizio con posizione organizzativa.

In tutti i raggruppamenti la componente femminile risulta numericamente prevalente.



Categorie di personale a tempo indeterminato diviso per genere anno 2018

## Età

**Personale a tempo indeterminato per classi di età - anno 2018**



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 62,79% di tutto il personale (era il 63,87% nel 2017 ed il 62,21% nel 2016), l'incremento del personale di età inferiore ai 45 anni è pari a poco più di un punto percentuale, una dimensione non sufficiente a modificare la fisionomia complessiva delle risorse umani dipendenti a tempo indeterminato.

La classe di età prevalente fra i dipendenti a tempo indeterminato è quella fra i 45 ed i 54 anni, comprendente 193 lavoratori e rappresenta il 36,83% dei dipendenti a tempo indeterminato: questa classe è relativamente stabile rispetto all'anno precedente (192 unità, mentre nel 2016 c'erano 203 lavoratori).

Seguono dipendenti tra i 55 ed i 64 anni, 134 pari al 25,57%, mentre erano 132, pari al 25,78% nel 2017 e 116 nel 2016 pari al 22,48%; i lavoratori tra i 35 e i 44 anni passano a 130 pari al 24,81%, dalle 126 unità pari al 24,61% nel 2017, mentre erano 134 pari al 25,97% del totale nel 2016).

Da ultimo i dipendenti di età inferiore a 35 anni che incrementano a 65 unità pari al 12,40% (erano 59, pari all'11,52% nel 2017 e nel 2016 61 pari all'11,82%) e quelli di età superiore a 65, 2, pari allo 0,38% (3 pari a 0,69% nel 2017 e nel 2016 2 pari allo 0,39%).

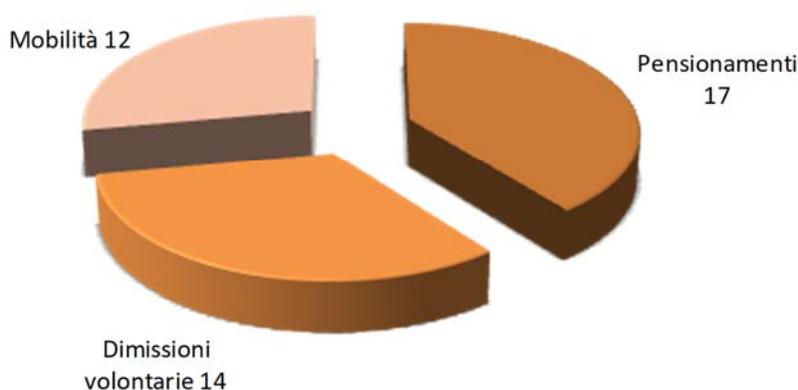
## Mobilità del personale dipendente a tempo indeterminato

ANDAMENTO DEL PERSONALE	PRESENTE AL 31.12.2017	CESSATO	ASSUNTO	PRESENTE AL 31.12.2018
Dirigenti (*)	2	0	0	2
Funzionari	4	0	0	4
Istruttori direttivi, Infermieri e Coordinatori, Resp. Educativi	49	7	4	46
Istruttori, RAAI, Atelieristi, Educatori	97	9	11	99
Collaboratori, Capi servizi, OSS, Ass. Educatori Operai alta spec. tec.	321	24	40	337
Esecutori, ADB	38	3	0	35
Op. Appoggio	1	0	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>512</b>	<b>43</b>	<b>55</b>	<b>524</b>

(\*) Nota Bene: I dirigenti effettivamente in servizio al 31.12.2018 erano 3, uno dei quali, il Direttore, a tempo determinato e pertanto non computato in questa tabella; analogamente al 31.12.2017 i dirigenti erano 3: i due indicati in tabella e il Direttore.

Le cessazioni del rapporto di lavoro sono state 43 (a fronte delle 39 del 2017 e delle 27 del 2016). La causa principale è quella del pensionamento, che ha interessato 17 persone, pari al 39,53% (mentre nel 2017 erano stati n. 12, pari al 30,77% e nel 2016 n. 8 pari al 29,63%), le dimissioni volontarie sono state 14 pari al 32,56%, in diminuzione rispetto alle 21 del 2017 (53,85%) ed alle 17 del 2016 (69,96%), in incremento invece le mobilità verso altra amministrazione: n. 12, pari al 27,91% (n. 6 nel 2017, pari al 15,38% e n. 2 nel 2016 pari al 7,47%).

### Cause di cessazione del rapporto di lavoro anno 2018



### I rapporti con le rappresentanze sindacali

A seguito della sottoscrizione del nuovo CCDI aziendale, il cui testo, licenziato nella seduta di delegazione trattante del 27/11/2017 è stato sottoscritto e iscritto al protocollo aziendale al n. 11526 del 07/12/2017, nel corso del 2018, si è provveduto a dare attuazione ai diversi istituti contrattuali così come previsti dal medesimo contratto. In particolare, si è dato seguito al nuovo sistema di individuazione e assegnazione delle posizioni di particolare responsabilità, definite, sulla base dei criteri fissati nel CCDI, con determinazione dirigenziale n. 420 del 30/11/2017.

Significativo nel corso dell'anno è stato soprattutto il confronto e l'accordo relativo alle stabilizzazioni del personale a tempo determinato dell'Azienda, ai sensi dell'art. 20, commi 1 e 2 del D.lgs. 75/2017, che ha portato, a decorrere dal 1 luglio 2018, alla stabilizzazione di 18 dipendenti a tempo determinato, così suddivisi:

- 3 fisioterapisti;
- 8 educatori;
- 1 atelierista/animatore;
- 2 assistenti educatori;
- 4 operatori socio sanitari (OSS)

Inoltre è stato attuato un positivo confronto sul nuovo piano di fabbisogno del personale 2018-2020 e sul conseguente piano occupazionale, oltre che sulla riorganizzazione prevista dell'Area Risorse, approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 62/2018 del 09/10/2018.

In particolare, nel secondo semestre dell'anno, il confronto si è focalizzato sulla riorganizzazione complessiva dei piani di lavoro e dei turni di tutte le figure professionali operanti nei servizi residenziali



per anziani, volta a garantire maggiore rispondenza ai mutati bisogni assistenziali e sanitari degli ospiti e maggiore omogeneità del servizio reso all'interno delle diverse strutture, nella logica di dare attuazione agli indirizzi formulati dal Consiglio di Amministrazione in materia di orari di lavoro e flessibilità, con deliberazione n. 2017/37 del 24/07/2017.

Tale riorganizzazione si è attivata a partire dal 1 dicembre 2018 in tutte le case residenza e si è basata sulle seguenti principali linee di azione:

- a) **centralità delle esigenze degli anziani assistiti e ricerca del modo migliore per soddisfarle;**
  - b) **rispetto delle normative e degli standard** di riferimento;
  - c) **equità di trattamento** degli utenti e dei lavoratori;
  - d) **omogeneità dei piani di lavoro** e, conseguentemente, **degli orari;**
  - e) **unico criterio di articolazione dei turni su 36 ore settimanali frontali** per tutte le figure professionali e superamento della precedente regolamentazione della reperibilità degli OSS;
  - f) **centralità del lavoro di equipe** a cui concorrono le diverse figure professionali attraverso una riunione mensile per ogni nucleo, salvo ulteriori necessità e, settimanalmente mediante la programmazione in orario di lavoro di incontri di micro-equipe, con le diverse figure professionali presenti in servizio;
- **presidio il più possibile continuativo delle strutture da parte delle figure apicali**, con l'introduzione della turnazione delle figure di RAA, a fronte del riconoscimento della relativa indennità, per consentire di avere, almeno dal lunedì al sabato mattina, la presenza di una figura di riferimento in ogni struttura, rileggendo con questa attenzione anche gli orari e le presenze dei coordinatori;
  - **flessibilità degli orari per alcune figure (es. coordinatori e animatori)** in considerazione della peculiarità della loro attività;
  - definizione di **fasce orarie aziendali per l'erogazione dei pasti, con conseguente rimodulazione delle attività delle figure professionali che agiscono nei nuclei, ma anche degli addetti alle cucine;**
  - **creazione di un pool di OSS addetti all'assistenza integrata**, per l'effettuazione degli **accompagnamenti programmati** degli ospiti di tutte le CRA, unitamente **all'assegnazione di unità dedicate a singole strutture o nuclei** sulla base di specifiche esigenze.

L'avvio della riorganizzazione è stato accompagnato da una costante azione di monitoraggio da parte dell'Azienda e da un confronto continuativo con le organizzazioni sindacali e la RSU, che sta proseguendo anche nel 2019. In attesa della nomina da parte sindacale dei componenti di propria competenza per la costituzione dell'Organismo paritetico per l'innovazione, si è infatti costituito, nel corso del mese di gennaio, un gruppo di lavoro integrato che ha formulato proposte concrete di miglioramento delle misure adottate.

Nel corso dei primi mesi del 2019 ha trovato conclusione anche il percorso di accordo per la distribuzione delle risorse decentrate relativo all'anno 2017 ed è attualmente in corso di definizione l'accordo relativo all'anno 2018. Il 30/03/2019 è stato inoltre approvato dal Consiglio di Amministrazione con proprio atto deliberativo n. 2019/19, previa informativa e confronto con le organizzazioni sindacali, un piano di razionalizzazione, (ai sensi dell' art. 16, commi 4,5,6 della Legge 111/2011), avente come obiettivo la riduzione del tasso di assenza registrato dal personale dipendente nel 2018 e il conseguente aumento di ore annue lavorate pro capite, al fine di sensibilizzare i lavoratori sulla corresponsabilità di tutti al raggiungimento del difficile obiettivo della sostenibilità economica dell'Azienda.

## Formazione e riconoscimento professionale

Nel corso del 2018 l'Azienda, oltre realizzare un piano straordinario di formazione in materia di sicurezza, ha attivato diversi percorsi formativi, sulla base della predisposizione del primo piano formativo aziendale.



Particolarmente significativa è stata la formazione, rivolta a tutto il personale assistenziale e sanitario delle strutture residenziali per anziani, sull'utilizzo della cartella informatizzata, che ha portato all'utilizzo dello strumento informatizzato in tutte le strutture a decorrere dal 15/10/2018.

Alla formazione hanno partecipato complessivamente n. 254 lavoratori per l'Area Servizi alla Persona suddivisi in n. 9 moduli complessivi. Oltre alla formazione generale, è stata anche curata una formazione particolare rivolta a un gruppo ristretto di figure, individuate quali facilitatori (*key users*), in quanto dotate di maggiore predisposizione e interesse per l'utilizzo degli strumenti informatici, avendo riguardo a garantire rappresentanza ai diversi profili professionali e alle diverse strutture.

Sono stati effettuati incontri formativi rivolti a coordinatori, responsabili di servizi per minorenni e disabili, RAAI e vice responsabili di servizi per minorenni e disabili, aventi ad oggetto il sistema valutativo aziendale e la definizione di una comune metodologia valutativa nei confronti dei propri collaboratori, al fine di poter garantire un'applicazione omogenea del sistema valutativo aziendale.

Sono stati inoltre svolti incontri di formazione e supervisione per i servizi per minorenni e disabili ed è stata svolta una specifica formazione teorico pratica, rivolta a 9 coordinatori e 24 RAA sul corretto rifacimento letti.

E' stata inoltre garantita la frequenza a corsi di formazione specialistica a diverse figure amministrative e tecniche. In particolare con la formazione specialistica in materia di privacy alla Responsabile del Servizio Affari Generali e Giuridico Legali in vista della necessità per l'Azienda di adeguarsi all'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (GDPR), la cui piena applicazione è decorsa dal 25/05/2018.

Complessivamente nel 2018 sono state effettuate 11.569 ore di formazione (erano state 8.547 nel 2017) a carattere professionale, realizzate sia internamente che all'esterno dell'Azienda.

AREE E SERVIZI	N° ORE DI FORMAZIONE ANNO 2017	N° ORE DI FORMAZIONE ANNO 2018
DIREZIONE	179	72
AREA RISORSE	673	439
AREA SERVIZI ALLA PERSONA	7.695	11.058
<b>TOT. ORE DI FORMAZIONE</b>	<b>8.547</b>	<b>11.569</b>

Il costo diretto complessivamente sostenuto in ambito formativo nel 2018 è stato di euro 38.157,85, oltre al costo delle ore riconosciute al personale, alla formazione compresa nell'acquisto di software specifici e ad alcune proposte formative, i cui oneri economici sono stati sostenuti 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

Nel corso del 2018 è proseguito il lavoro del CUG aziendale, avviatosi nell'anno precedente, a seguito della ricostituzione dell'organismo.

Il CUG si è riunito in plenaria n. 5 volte e per due volte si è confrontato con il Consiglio di Amministrazione.

E' stato coinvolto nella restituzione degli esiti della valutazione del rischio stress lavoro correlato, realizzata, (in applicazione della metodologia INAIL), attraverso la somministrazione di uno specifico questionario a 34 gruppi omogenei di lavoratori, costituiti complessivamente da n. 171 persone, concorrendo a una valutazione delle azioni di miglioramento previste dal Datore di lavoro.

In continuità con quanto già avvenuto nel 2017, è stato inoltre coinvolto nella valutazione di atti e processi di particolare rilevanza adottati dall'Azienda, quali il nuovo piano di fabbisogno del personale,

la stabilizzazione del personale a tempo determinato, l'inserimento di 31 OSS a tempo pieno e 1 a tempo parziale, a seguito della procedura concorsuale svolta insieme ad altre ASP del territorio regionale per l'assunzione di 39 nuovi OSS, oltre alla sostituzione del turn over, la raccolta di richiesta di mobilità interne che ha visto interessati n. 65 lavoratori/lavoratrici e sull'avvio, a decorrere dal 1 dicembre, della riorganizzazione dei servizi residenziali rivolti agli anziani.

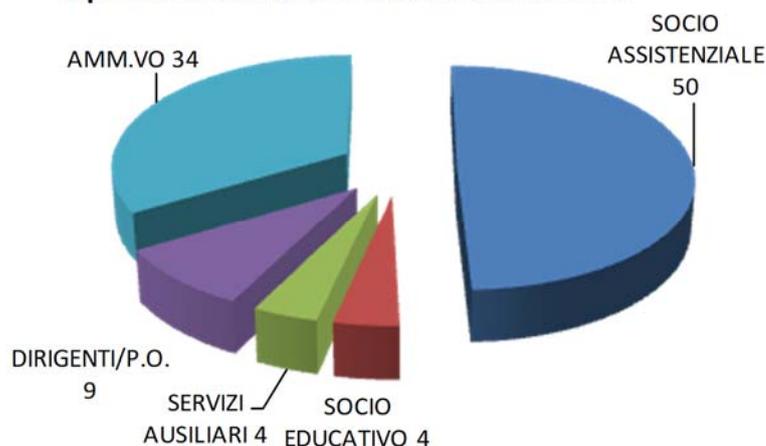
Sulla base di quanto emerso nel corso degli incontri condotti nel 2017 con il personale, il CUG nel corso del 2018 ha altresì evidenziato e proposto alla direzione aziendale la necessità di una revisione delle modalità di riconoscimento dei buoni pasto per i dipendenti, a fronte di alcune criticità riscontrate, ottenendo un ampliamento della flessibilità oraria per il riconoscimento del beneficio e ha posto il tema della necessità di migliorare le modalità comunicative interne, per favorire una migliore circolazione delle informazioni, formulando proposte e suggerimenti successivamente raccolti nel piano triennale delle azioni positive 2019 – 2021 approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2019/11 del 22/02/2019.

Componenti del CUG hanno anche partecipato a un'iniziativa promossa dalla consigliera di parità della Provincia di Reggio Emilia, organizzata in data 20.09.2018, dal titolo "Ma il lavoro è uguale per tutti? Il diritto del lavoro antidiscriminatorio, per confermare l'importanza della collaborazione con altre realtà territoriali e a confrontarsi su misure e azioni che possano assumere carattere di buone prassi da valorizzare e diffondere.



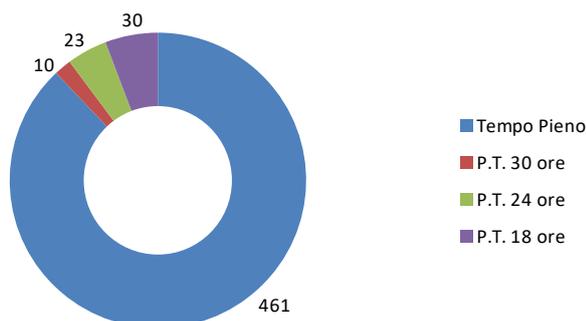
**I dipendenti che hanno fruito di orari di lavoro flessibili nel 2018 sono stati 101 e hanno rappresentato il 18,91% di tutti i dipendenti e il 19,17% del totale dei dipendenti a tempo indeterminato** (erano 100 per il 18,28% del totale nel 2017). A beneficiare di orari flessibili sono state principalmente le lavoratrici che hanno costituito il 91,09% del totale dei dipendenti con flessibilità. Fra i lavoratori/lavoratrici 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) e gli amministrativi. Anche nel 2018 è stato mantenuto il contratto di telelavoro già in essere nel 2017.

#### Dipendenti con orario flessibile Anno 2018



Il numero di dipendenti a tempo indeterminato con **contratti a tempo parziale è pari a 63 su 524 pari al 12,02%** (nel 2017 erano 59 pari al 11,52% e nel 2016 erano 60 pari all'11,63%), se consideriamo poi anche i dipendenti a tempo determinato il numero sale a 65 pari al 12,22%. Per i dipendenti a tempo indeterminato, l'articolazione oraria parziale deriva dall'accoglimento delle richieste dei lavoratori, infatti il lavoro a tempo parziale oltre a essere uno strumento di flessibilità dell'organizzazione, rappresenta 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



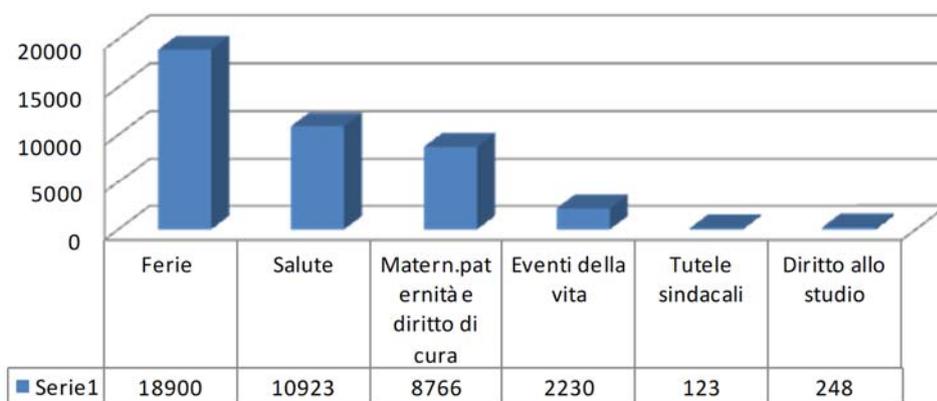
Il grafico mostra come prevalente articolazione oraria a Tempo Pieno, seguita dal Part time a 18 ore, da quello a 24 ore, ed infine, dal tempo parziale a 30 ore.

#### 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 2016		anno 2017		anno 2018	
	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%
Ferie e recupero festività non godute	18.177	44,45%	17.854	45,18%	18.900	45,89%
Salute	11.117	27,18%	10.183	25,77%	10.923	26,52%
Maternità, paternità e diritto di cura	9.242	22,60%	9.278	23,48%	8.766	21,28%
Eventi della vita	2.133	5,22%	1.899	4,81%	2.230	5,41%
Tutele sindacali	147	0,36%	108	0,26%	123	0,30%
Diritto allo studio	79	0,19%	199	0,50%	248	0,60%
<b>TOTALE</b>	<b>40.895</b>	<b>100%</b>	<b>39.521</b>	<b>100%</b>	<b>41.190</b>	<b>100%</b>

**Assenze riportate a giorni esposte per macroclassi anno 2018**

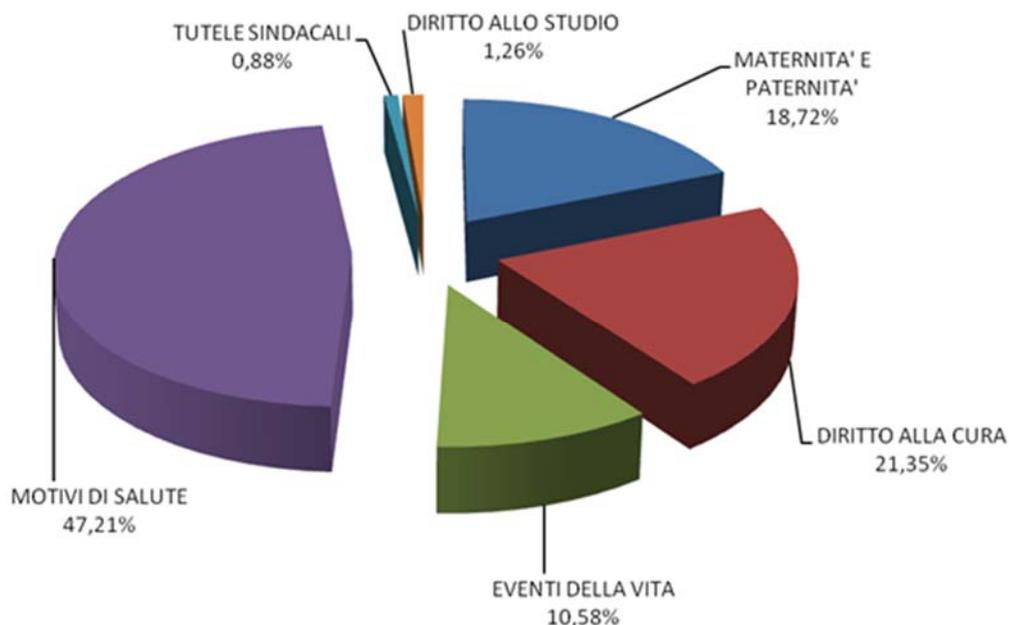


La determinazione delle assenze medie di ogni dipendente, calcolata ripartendo il totale delle assenze registrate per la media aritmetica dei dipendenti a tempo indeterminato e determinato presenti all'inizio dell'anno e alla fine, indica che ogni dipendente, nel corso del 2018, ha effettuato mediamente 3,54 giorni di assenza non retribuita su un totale di 76,55 giorni di assenza media pro capite. Nel 2018 sono incrementati i giorni di assenza pro capite rispetto all'anno precedente.

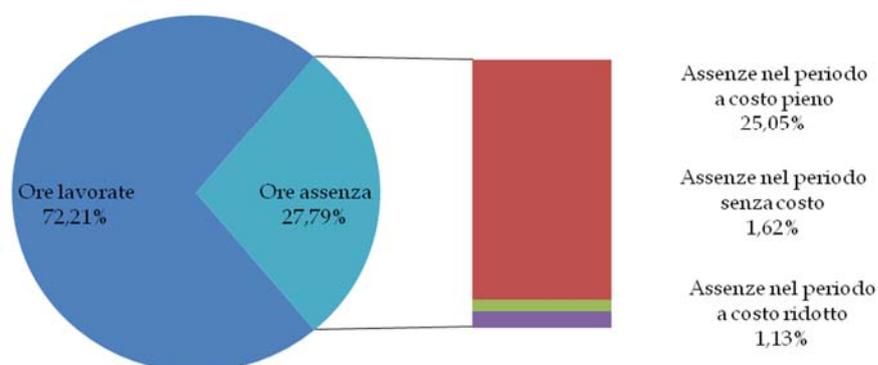
ASSENZE PER MACRO CLASSI	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2016	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2017	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2018
per ferie e recupero festività non godute	32,58	32,76	35,13
per motivi di salute	19,92	18,68	20,30
per tutela della maternità, paternità e diritto di cura	16,56	17,02	16,29
per eventi della vita	3,82	3,48	4,14
per tutele sindacali	0,26	0,20	0,23
per diritto allo studio	0,14	0,37	0,46
<b>TOTALE</b>	<b>73,28</b>	<b>72,51</b>	<b>76,55</b>
<b>Di cui non retribuiti</b>	<b>4,44</b>	<b>3,07</b>	<b>3,54</b>
<b>Di cui retribuiti</b>	<b>68,85</b>	<b>69,44</b>	<b>73,01</b>

Il dato relativo alle ferie conferma l'andamento regolare della fruizione delle ferie dell'anno, nonché di oltre 2 giornate aggiuntive medie, che ha consentito una consistente diminuzione dell'accantonamento al relativo fondo, come presentato.

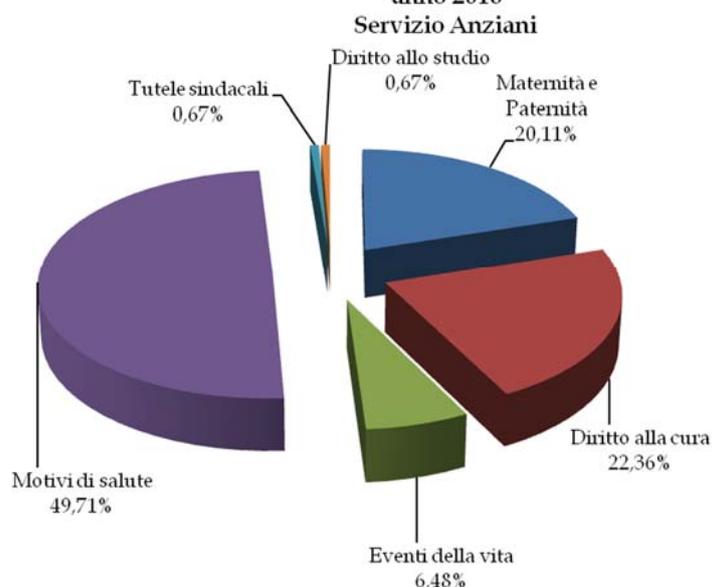
Il dato dei giorni medi di assenza pro capite, scorporato dalle ferie e recupero festività, e in rapporto al numero dei dipendenti in forza ogni anno, si attesta a 41,42 giorni medi di assenza a dipendente (erano 39,76 nel 2017 e 40,71 nel 2016).



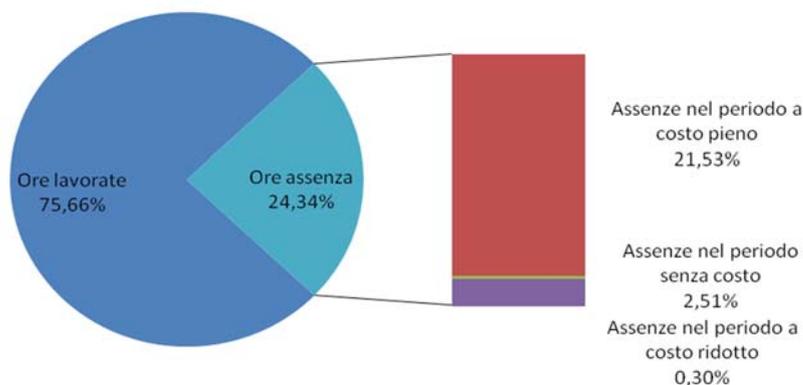
**% Assenze personale OSS e Adb ANNO 2018**  
**Servizio Anziani**



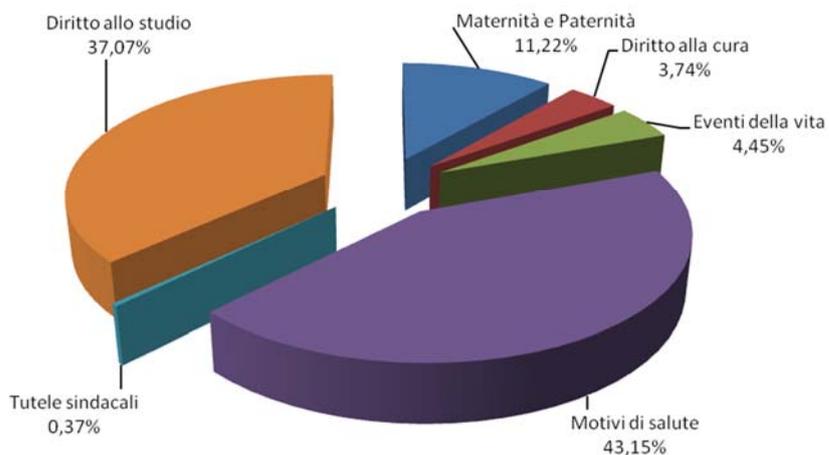
Tipologia assenze senza ferie e comandi personale di assistenza  
anno 2018



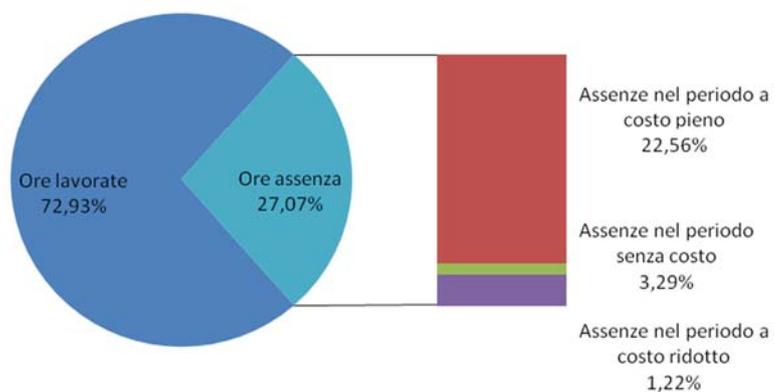
% Assenze Infermieri anno 2018



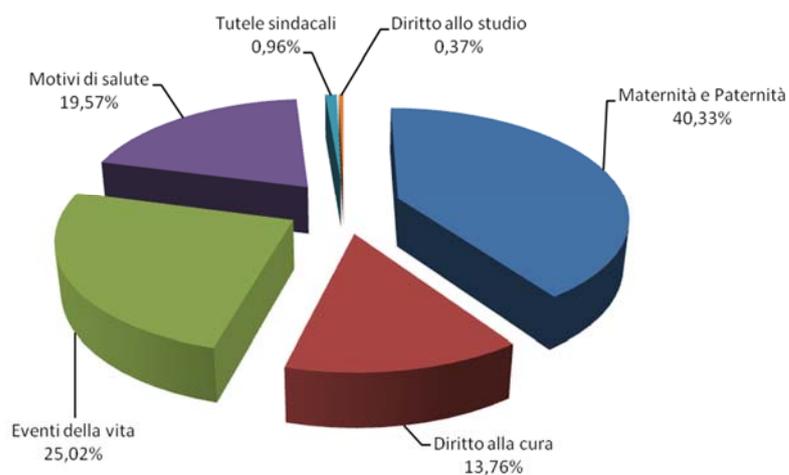
Tipologia assenze senza ferie e comandi Infermieri  
anno 2018



### % Assenze Educatori, Assistenti Educatori anno 2018



### Tipologia assenze senza ferie Educatori ed Assistenti Educatori anno 2018





## 3.4 - ALTRE RISORSE

### Testimonianze e riconoscimenti

ASP nel corso del 2018, **ha ricevuto nuove donazioni e ottenuto – grazie alla vendita di un immobile a suo tempo ricevuto in eredità - ricavi per un valore complessivo di risorse pari ad Euro 56.746,25 (erano state Euro 9.045,86 nel 2017; nel 2016, grazie a una eredità erano pari ad Euro 647.213,48).**

In base a quanto previsto dal Regolamento di Organizzazione 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 2018, è così ripartita:

- donazioni e lasciti liberali per Euro 3.171,42;
- donazioni di immobilizzazioni per Euro 3.526,00 (una culla care, 9 computer, un video proiettore, un ombrellone ed un tavolo da giardino, beni destinati alle strutture per anziani e disabili);
- donazioni vincolate ad investimenti deducibili per Euro 18.000,00, vincolati all'acquisto di una autovettura; essa è stata destinata a parziale copertura dell'acquisto di un mezzo per il trasporto anziani con pedana;
- donazioni vincolate ad investimenti per Euro 32.048,83, in buona parte derivanti dalla vendita dell'immobile ereditato, in gran parte già finalizzati all'acquisto di pulsio-ossimetri, ombrelloni, e beni per le esigenze delle strutture.

Tali risorse sono un concreto supporto alle attività di ASP per il beneficio indiretto che apportano al miglioramento del benessere delle persone assistite e sono anche un riconoscimento e un contributo all'impegno dell'azienda nello svolgimento delle diverse attività.

Diverse donazioni sono state effettuate in occasione dei mercatini realizzati attraverso il coinvolgimento degli ospiti del Centro Socio Riabilitativo Residenziale "La Cava" nell'ambito dell'esperienza della Bottega artigiana "OSARE", altre in occasioni di Sagre cittadine, come la Giareda, o iniziative o feste nelle strutture e nei quartieri in cui sono collocate le strutture ed i servizi dell'ASP. Le donazioni sono una 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 della comunità locale nella vita delle strutture gestite da ASP.

### Infrastrutture e Tecnologie

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

Fra le attrezzature per la movimentazione degli ospiti sono aumentate le barelle doccia, sedie doccia e sollevatori, fra le attrezzature sanitarie aspiratori chirurgici e saturimetri.

<b>attrezzature per movimentazione ospiti</b>	
asta solleva-malati con trapezio	3
aste solleva-malati con base portante a terra	10
barelle doccia	24
carrozine	93
deambulatori	34
poltrone per doccia	48
sollevatori	87
poltrona culla-care	2
<b>Totale</b>	<b>301</b>
<b>attrezzature per palestra</b>	
cyclette	15
parallele per fisioterapia	5
pedaliere	2
scale per fisioterapia	4
spalliere	6
specchi per palestra	7
stabilizzatori	6
<b>Totale</b>	<b>45</b>
<b>attrezzature sanitarie ed elettromedicali</b>	
apparecchio elettroterapia	1
aspiratori chirurgici	23
bilance pesa persone a terra e per sollevatore	23
elettrocardiografi	10
frigoriferi per medicinali	20
lavapadelle	21
lettini per fisioterapia	4
lettini per visite	2
saturimetri	42
sfigmomanometri	3
sterilizzatori	2
polverizzatori elettrici per pastiglie	16
carrelli farmaci/terapia	19
defibrillatore cardiaco	2
concentratori di ossigeno	17
<b>Totale</b>	<b>205</b>
<b>Letti articolati</b>	<b>638</b>

Numero delle apparecchiature tecnologiche dell'area socio-sanitaria in uso nelle strutture nel 2018



## NOTE FINALI

Il bilancio sociale rappresenta per ASP una risorsa per crescere continuamente, grazie a modalità di confronto e verifica delle iniziative e dei risultati raggiunti con tutti i soggetti coinvolti (cittadini, enti, sindacati), a momenti di riflessione con i dipendenti, per costruire un percorso comune e condiviso, su cui gettare basi sempre più solide per la pianificazione e la programmazione aziendale.

Il presente Bilancio Sociale è stato redatto con la finalità di:

- 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.

Una storia fatta di tante storie, ancor prima che di dati, perché ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" ha a che fare con le persone, prima di tutto.



BILANCIO  
SOCIALE 2018



**Sede Legale e amministrativa:**  
*Via Marani 9/1 Reggio Emilia*  
*Tel 0522-571011 - Fax 0522-571030*  
*PEC: asp.re@pcert.postecert.it*  
*e-mail: info@asp.re.it*  
*Cod. Fisc. e P.Iva 01925120352*



*[www.asp.re.it](http://www.asp.re.it)*