



# Bilancio Sociale

## 2019



*Accoglienza, Professionalità, Rispetto*





## BILANCIO SOCIALE 2019





---

**BILANCIO SOCIALE 2019 - Allegato al Bilancio Consuntivo - Esercizio 2019**

**Il Consiglio di Amministrazione**

**Raffaele Leoni (Presidente)**

**Giuseppina Parisi (Vice Presidente)**

**Direttore**

**Maria Teresa Guarnieri**

*Ringraziamo tutti coloro che hanno attivamente contribuito alla redazione di questo bilancio, ma soprattutto la nostra forza sociale, tutti i nostri stakeholders, a cui è dedicato il documento.*

**Copia del Bilancio Sociale è reperibile:  
[WWW.ASP.RE.IT](http://WWW.ASP.RE.IT)  
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

## SOMMARIO

### PRESENTAZIONE del Consiglio di Amministrazione



#### 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



#### 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



#### 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

*Nonostante gli sforzi e l'impegno straordinario di tutti coloro che operano in ASP sia stato prevalentemente rivolto, in questi primi mesi del 2020, al contrasto dell'epidemia di CORONA VIRUS, che non ha risparmiato alcune nostre strutture residenziali, avevamo l'obbligo e il dovere di approvare anche il Bilancio Sociale del 2019.*

*Siamo consapevoli che esso rappresenta una realtà e una gestione dei servizi aziendali che, a seguito dell'emergenza sanitaria, è già cambiato e che potrebbe significativamente cambiare per il futuro.*

*Non possiamo ancora dire con certezza come ciò avverrà, con quali scenari e con quali modalità di erogazione dei servizi, sia in termini di dimensione e capacità di accoglienza delle strutture oppure di parametri di personale, di attività svolte e di standard strutturali saremo chiamati ad operare*

*Certamente saranno rafforzate le misure di prevenzione e sicurezza, saranno oggetto di modifica le norme sull'autorizzazione al funzionamento (specie per le strutture residenziali non accreditate, quali le Case di Riposo) e quelle sull'accreditamento: questo ci porrà di fronte a nuove e ulteriori sfide.*

*Specie per i servizi per anziani e disabili è aperto un confronto a livello nazionale e locale sulle ipotesi di riforma di tali servizi. In questo dibattito anche noi cercheremo di portare il nostro contributo affinché insieme a nuovi standard di qualità, sicurezza e tutela della salute degli ospiti e dei lavoratori, non vengano snaturate la funzione sociale e specifica che questi servizi hanno sempre avuto, come luoghi non solo di istituzionalizzazione delle persone fragili ma di cura, riabilitazione, animazione e socializzazione, in un ambiente il più possibile familiare e ricco di stimoli per prevenire e contrastare la cronicità e mantenere o rafforzare le abilità fisiche e cognitive dei nostri ospiti.*

*Sarà l'occasione anche per far comprendere come siano cambiati in questi ultimi 10 anni (da quando furono emanate le norme sull'accreditamento), le condizioni dei nostri ospiti, specialmente nei servizi per anziani - residenziali e diurni - e le loro condizioni di salute, con la crescita dell'età media, la presenza di pluripatologie sanitarie, la crescita della demenza e la difficoltà delle famiglie di poter accudire tali persone a domicilio.*

*Sicuramente dovrà essere rafforzata in primo luogo l'integrazione socio sanitaria che - nella cultura e nel sapere professionale della nostra azienda (già nell'esperienza di ASP RETE) - è stata storicamente perseguita come valore fondamentale, sin dai tempi della nascita delle case residenza. Da alcuni anni le ASP dell'Emilia Romagna chiedevano un cambiamento delle regole regionali con un rafforzamento del ruolo e della presenza dei medici, da poter contrattualizzare direttamente da parte dell'azienda, per acquisire competenze specialistiche e multidisciplinari, e sostenevano la necessità di un incremento dei parametri regionali di dotazione infermieristica assicurandone la presenza anche notturna. Non si sono ottenute risposte e risultati. Abbiamo poi constatato come sia stato importante, grazie alle intese con l'azienda USL durante l'emergenza, garantire la presenza di un medico di struttura alla Casa di Riposo, in cui tale figura non è prevista dalle norme. Sarà difficile non ripartire da qui e dalle buone pratiche che a Reggio Emilia più che altrove, ancora una volta grazie alla collaborazione con l'AUSL, sono state messe in campo in questi mesi. Compreso lo studio comune di soluzioni per limitare i ricoveri in Pronto Soccorso, per verificarne l'appropriatezza e per valutare i costi/benefici della istituzione di una guardia medica notturna e festiva dedicata. O i progetti di miglioramento realizzati in ASP nella prevenzione o gestione di alcune patologie o nelle cure palliative.*

*Le CRA non dovranno diventare strutture sanitarie o di lungodegenza, ma sicuramente dovranno vedere rafforzata questa integrazione sociosanitaria. E, seppur con la dovuta prudenza e con adeguati protocolli di sicurezza, dovremo riprendere le varie attività e consentire le visite dei familiari, consapevoli che in questi mesi di isolamento, di restrizioni, di lontananza dei familiari, sono cresciuti i rischi di deperimento fisico e morale, di solitudine e di disorientamento dei nostri ospiti. Fenomeni che vogliamo e possiamo contrastare.*

*Lo faremo consapevoli dell'importanza che ASP "REGGIO EMILIA - Città delle Persone" riveste nell'ambito delle politiche e dei servizi del welfare locale e di essere l'ASP più importante in Regione, per numero di servizi gestiti direttamente e per il numero di dipendenti.*

*La ricchezza delle attività socio sanitarie e socio educative dell'ASP e dei servizi da noi offerti è ben rappresentata in questo documento. Nel 2019 si è data continuità ai servizi e ai progetti svolti, sia quelli tradizionali che quelli innovativi avviati nel corso del precedente triennio, che la programmazione distrettuale e il Comune di Reggio Emilia ci hanno affidato e che sono stati oggetto di progressiva regolamentazione nei contratti di servizio sottoscritti con la committenza istituzionale.*

*Oltre alla messa a regime della riorganizzazione dei servizi residenziali per anziani, avviata sul finire del 2018 e di alcuni progetti innovativi, tra i quali, la gestione del servizio tutele minorenni, il cohousing sociale e il tutoring domiciliare, oltre a un'attività amministrativa e tecnica finalizzata all'individuazione e realizzazione di misure per sostenere l'attività "core" dell'Azienda, il 2019 si è caratterizzato per l'ottenimento del rinnovo dell'accreditamento definitivo dei servizi residenziali e semiresidenziali per anziani e disabili, per il quinquennio 2020 -2024, e per la approvazione delle Carte dei servizi.*

*Il Bilancio Sociale documenta il numero significativo di utenti che hanno usufruito dei nostri servizi. In particolare 1.398 persone sono state ospitate nei servizi residenziali e semiresidenziali per anziani nel corso del 2019, alle quali si aggiungono oltre un centinaio di 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 983 assistenti familiari e le 728 famiglie che si sono rivolte agli Sportelli Assistenza Familiare gestiti in convenzione con soggetti del privato sociale, in particolar modo da Ce.IS (e dalla parrocchia di Albinea nel primo semestre) e 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-semiresidenziali per disabili che hanno ospitato 66 persone (di cui 17 negli appartamenti per l'autonomia) e in quelli per minorenni che hanno ospitato 90 persone (di cui 15 minori stranieri non accompagnati ospitati a "OASI") oltre a 5 maggiorenni che a fine anno stavano completando il loro progetto educativo e ai 120 ragazzi o ragazze presi in carico dal sistema di accoglienza H. 24 nel corso dell'anno. Inoltre 3 famiglie sono state coinvolte nei progetti "Famiglie insieme" e 5 nuclei familiari con 16 persone sono state coinvolte nel progetto di cohousing sociale. L'esercizio delle tutele ancora attive per 100 minorenni (di cui 24 minori stranieri non accompagnati) ha previsto anche l'attivazione dei "tutori volontari" in 7 casi (dei quali 6 ancora attivi a fine anno). Numeri che testimoniano l'ampio ventaglio di servizi offerti e di persone a cui è stato garantito assistenza, supporto assistenziale ed educativo e vicinanza relazionale nella logica di un'Azienda pensata per le persone.*

*L'impegno all'innovazione da parte dell'Azienda: ha consentito la realizzazione dei due progetti "ESCO" e "CRESCO", rivolti alla progressiva autonomizzazione di persone disabili e gestiti in ATI con il Consorzio Cooperative Sociali Quarantacinque e il Consorzio Oscar Romero finanziati dall'Azienda USL. L'Azienda ha anche partecipato, unitamente a realtà del terzo settore del territorio, all'elaborazione di un progetto di welfare di comunità, finanziato dalla Fondazione Manodori, denominato Portagirevole, con la finalità, tra le altre, di estendere la positiva esperienza di portierato sociale, svolta da Asp presso gli alloggi Gerra, anche ad altri contesti cittadini.*

*Con la Fondazione Palazzo Magnani si sono realizzati progetti di coprogettazione, rivolti a utenti con fragilità e a operatori dei servizi, aventi lo scopo di ampliare la possibilità di fruizione e di accessibilità alle mostre, e più in generale all'arte, a tutti gli utenti che usufruiscono dei servizi di ASP, con particolare attenzione ai malati di Alzheimer, alla disabilità e alle fasce adolescenziali dei minorenni a rischio. La collaborazione formalizzata, attraverso uno specifico protocollo d'intesa, approvato dal Consiglio di Amministrazione, prevede anche percorsi di formazione comuni tra personale ASP e personale della Fondazione Palazzo Magnani per maturare, aggiornare e ampliare le rispettive competenze per lo sviluppo delle attività e la predisposizione di strumenti di valutazione degli esiti delle attività, con particolare riguardo ai benefici ottenuti dagli utenti, e di documentazione delle attività svolte.*

*Grazie alla competenza, professionalità e umanità di chi ha operato in Azienda, sono stati conseguiti anche nel 2019 risultati positivi in termini di gradimento dei servizi, così come è risultato dalla presentazione dei dati relativi all'indagine di customer satisfaction svolta sia per i servizi riguardanti la disabilità, sia per i servizi rivolti agli anziani. Se per i primi la restituzione dei risultati è avvenuta in specifici incontri con i famigliari degli utenti, nei quali sono anche state rendicontate le attività svolte, per i servizi per anziani l'occasione della restituzione dei risultati è stata un'assemblea dei famigliari svoltasi il 14 settembre - alla presenza del Sindaco e del neo Assessore al Bilancio e al Welfare del Comune di Reggio Emilia, di delegazioni dei dipendenti di ogni struttura, dei sindacati dei lavoratori e dei pensionati, della RSU e del CUG, di rappresentanti dei neo costituiti gruppi consiliari del Comune e dei fornitori di servizi esternalizzati.*

*L'indagine ha sostanzialmente confermato i giudizi in gran parte lusinghieri sugli standard e sulle prestazioni sanitarie e assistenziali, sull'operato delle varie figure professionali, sulla qualità della ristorazione, confermando anche alcuni elementi di criticità su alcuni servizi esternalizzati quali il lavanolo.*

*I risultati dell'indagine sono stati anche illustrati in assemblee con i dipendenti convocate dal Consiglio di Amministrazione all'inizio dell'autunno, per condividere gli obiettivi di miglioramento, le strategie del piano programmatico e le misure individuate per garantire una migliore sostenibilità economica. 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.*



*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. La molteplicità e la complessità delle diverse "fragilità" con le quali ci misuriamo richiedono risposte e comportamenti che oltre a rispettare parametri o standard di qualità, procedure e protocolli (come quelli fissati dalle normative sull'accreditamento o l'autorizzazione al funzionamento) assicurino la personalizzazione degli interventi. In questo senso hanno avuto importanza nel 2019 sia le attività assistenziali e infermieristiche/riabilitative sia le attività di animazione e i progetti educativi che, nel rispetto delle potenzialità dei singoli, stimolano e offrono agli ospiti spazi di espressione e relazione per mantenere abilità e potenzialità.*

*Nel corso del 2019 ASP ha avuto un volume di produzione di oltre 36 milioni di euro. A fine anno risultavano occupati in Azienda 722 persone (delle quali 513 dipendenti e 206 lavoratori somministrati e 3 comandi in entrata).*

*Purtroppo non è stato possibile realizzare tutte le auspiccate assunzioni che si sarebbero dovute verificare in corso d'anno, anche con l'avvio del concorso infermieristico predisposto in collaborazione con altre ASP, con capofila ASP Parma, e con altre procedure concorsuali aziendali previste, tutte slittate al 2020, con la conseguenza che il numero del personale somministrato sul numero complessivo dei lavoratori è ulteriormente aumentato rispetto all'anno precedente. Si sta per esaurire il reclutamento dalla graduatoria degli OSS del concorso avviato con altre ASP, capofila ASP Città di Bologna (dove anche nei mesi difficili del 2020 si sono registrate numerose rinunce e rifiuti all'assunzione aggravando l'emergenza occupazionale determinata da infortuni COVID e altre assenze per malattie e congedi consentiti dai provvedimenti governativi dei vari DPCM). L'emergenza sanitaria legata al Coronavirus determinerà, tra gli altri aspetti, la necessità di aggiornare il vigente piano occupazionale privilegiando – ovunque sia possibile - misure di stabilizzazione di personale precario e di progressione verticale, ai sensi del Decreto Madia, oltre a utilizzo di graduatorie di altri enti, comandi e mobilità anche intercompartimentali, almeno fintantoché non vi sarà certezza di poter svolgere le procedure concorsuali.*

*L'esercizio si è chiuso con una perdita di euro 525.929,45 evidenziando una situazione di squilibrio economico emersa con particolare evidenza nel corso del 2018, a causa dei maggiori oneri contrattuali per il personale, non compensati da corrispondenti rivalutazioni nella remunerazione dei servizi accreditati da parte della Regione e, a cui si è fatto fronte nell'esercizio precedente attraverso un contributo economico del Comune di 500.000,00 euro e con significative sopravvenienze straordinarie.*

*Incidono sul risultato, inoltre, i problemi strutturali comuni a tutte le ASP da tempo evidenziati, ma fino ad ora non risolti: come:*

- *il maggior peso dell'IRAP rispetto ai gestori privati, solo parzialmente attenuato da uno specifico incremento tariffario nel 2016 riconosciuto dalla Regione ai gestori pubblici per i soli servizi accreditati;*
- *il blocco sostanziale delle tariffe e delle rette dei servizi accreditati;*
- *la totale assunzione a carico dell'Azienda dei costi di malattie e assenze del personale, senza copertura da parte dell'INPS, stante la natura giuridica pubblica delle ASP;*
- *la dinamica sostanzialmente stabile nel tempo del valore di case mix annuale che definisce il livello di remunerazione dei servizi, nonostante l'aumento della gravità delle condizioni sanitarie degli ospiti e del carico assistenziale nei servizi per anziani e disabili;*
- *i rimborsi dei costi del personale infermieristico e fisioterapico inferiori a quelli effettivamente sostenuti dai gestori; per la nostra ASP tale differenza riguarda sia il 2018 che il 2019, ed è stato oggetto di un confronto con la AUSL - ancora non conclusosi, a causa dell'emergenza Coronavirus - che ha determinato sull'esercizio 2019 una minore entrata rispetto alla previsione di oltre € 100.000.*

*Le ASP continuano ad operare con crescenti difficoltà: con una remunerazione dei servizi che non copre i costi di produzione tanto che la nostra Azienda è costretta a destinare alla gestione caratteristica, ricavi provenienti dalle rendite del patrimonio, che, viceversa, dovrebbero, in maniera più appropriata, servire a finanziare politiche di sviluppo e di investimenti. Tanto che per realizzare e sostenere economicamente il consistente Piano degli Investimenti, si è ricorso in modo prevalente a donazioni e alienazioni patrimoniali; esse dovranno sostenere interventi 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.*

*Sul risultato negativo dell'esercizio hanno pesato altri fattori (meglio descritti nella relazione sulla Gestione al Bilancio Consuntivo 2019 alla quale si rimanda per ogni analisi e spiegazione) tra i quali:*





- *il consistente minore incremento dei ricavi rispetto alle previsioni, specialmente per i servizi residenziali per anziani, con un calo del tasso di utilizzo delle strutture, a cui ha corrisposto una crescita dei costi diretti, in particolare con una crescita dei costi di personale ben superiore al preventivo in queste strutture (anche per la crescita del tasso di assenza o del numero di persone con inidoneità lavorative rispetto all'anno precedente);*
- *la conferma o il peggioramento dell'equilibrio di gestione di specifici servizi quali Casa di Riposo, Centri Diurni, Servizi semiresidenziali per minorenni e OASI sui quali sono già state indicate specifiche soluzioni*
- *maggiori costi di manutenzione e ammortamento a seguito del completamento di importanti investimenti;*
- *maggiori accantonamenti a fondi rischio, in particolare per quanto riguarda accertamenti IMU rispetto ai quali l'Azienda ha comunque presentato ricorso;*
- *ricostituzione del fondo svalutazione crediti nello stesso importo del 2018, con un accantonamento corrispondente all'importo economico di posizioni debitorie stralciate in quanto valutate non più esigibili, anche se vanno evidenziate sia la complessiva diminuzione delle posizioni di morosità grazie al recupero crediti attuato, sia la decisione di segnalare alla Guardia di Finanza specifiche e consistenti morosità di alcuni utenti.*

*Il nostro lavoro è stato 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.*

*Un ringraziamento particolare va ai Soci dell'ASP, che non hanno fatto venir meno il loro supporto al Consiglio di Amministrazione nei momenti di maggiore difficoltà. Un grazie particolare va al Comune di Reggio Emilia, socio di maggioranza dell'ASP, che ha sostenuto economicamente l'Azienda e con cui si è avviato un percorso di valutazione di misure straordinarie di razionalizzazione e riorganizzazione aziendale, sulla base di proposte formulate dal Consiglio di Amministrazione con un documento del 4 novembre 2019, che avrebbero dovuto trovare avvio già nel corso dei primi mesi del 2020 e che ora potranno riprendere.*

*Un ringraziamento all'Azienda Usl e all' Azienda FCR con le quali nel corso di questi anni di mandato si è avuto occasione di rivedere i contratti di servizio e le convenzioni per la gestione dei diversi servizi aziendali.*

*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.*

*Anche per il futuro la nostra forza sarà nel nostro personale, che di fronte alle difficoltà non si è mai tirato indietro e ha sempre dato il massimo. Grazie a loro possiamo guardare con fiducia alle nuove sfide che ci attendono, consapevoli delle grandi responsabilità che ci sono state affidate.*

Raffaele Leoni e Giuseppina Parisi

# SEZIONE I

## I VALORI CHE CONDIVIDIAMO



## 1.1 IDENTITA' AZIENDALE

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

Accoglienza, professionalità e rispetto sono i principi su cui ASP “REGGIO EMILIA – Città delle persone” dal momento della sua costituzione, ha inteso basare la propria azione perché i cittadini di Reggio Emilia possano trovare nei suoi servizi, a seconda delle diverse fasi e condizioni di vita, le risposte che cercano.

Ci prendiamo cura degli anziani, delle persone con disabilità, dei minorenni e delle famiglie più fragili del nostro Comune e del distretto, anche se accogliamo nei nostri servizi, soprattutto quelli per minorenni e disabili, anche persone provenienti da altri territori.

La nostra *mission* è dare risposte alle diverse fragilità che convivono nella società e ricercare e promuovere innovazione e cambiamento per rispondere a meglio alle mutate esigenze sociali.

Veniamo da lontano, da una storia importante di due precedenti Aziende, RETE e OSEA, che hanno sempre avuto un legame profondo con la comunità locale, pure in ambiti di attività diversi.

La sfida di unificare queste due storie, compiuta dal Comune di Reggio Emilia, ha portato dal 1 gennaio 2016 alla costituzione di un unico grande soggetto pubblico erogatore di servizi.



La sfida lanciata dal Comune - e raccolta da ASP - di 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 può dirsi superata con successo, anche se sfide sempre nuove e sempre più complesse, non ultime quelle che abbiamo recentemente vissuto a causa dell'emergenza Coronavirus, richiedono all'Azienda una massima capacità di innovare, cambiare e di rileggere il proprio operato e il proprio modo di garantire assistenza, supporto educativo e vicinanza ai cittadini di Reggio Emilia. Sicuramente il prossimo bilancio sociale rappresenterà una realtà aziendale profondamente diversa da quella finora rappresentata e di cui si dà conto con riferimento all'anno 2019, a seguito dell'epidemia di Corona virus che ha interessato anche le nostre strutture residenziali.



*Il Sindaco di Reggio Emilia Luca Vecchi  
Il Presidente di ASP REGGIO EMILIA Raffaele Leoni*

Nel corso dell'anno 2019 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 posti letto autorizzati, ai sensi della DGR 564/2000, oscillanti nel corso dell'esercizio tra 590 e 594, di cui 582 accreditati comprendenti un nucleo speciale dedicato alle demenze, collocato presso la CRA "Villa Erica" che, nel corso dell'anno, ha visto una riduzione dei posti contrattualizzati, che sono passati da 10 a 8 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 ottenuto un ampliamento temporaneo per otto posti letto privati per i mesi da gennaio a maggio e da ottobre a dicembre; per potenziare la risposta a eventuali richieste aggiuntive di assistenza privata, mentre nel periodo giugno settembre tali posti sono stati aumentati a 12 anche per destinarli ad accoglienza temporanea estiva convenzionata;
- **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 117 i contrattualizzati con risorse da Fondo Regionale per la Non autosufficienza (FRNA). E' proseguita per tutto l'anno l'apertura il sabato del centro diurno "Lorenzo e Enrico Ferretti", avviata, in forma sperimentale nel 2018;



- **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 ed ospedaliero**: informazione, consulenza e affiancamento alle famiglie che accudiscono al domicilio i propri anziani e attivazione diretta del servizio di assistenza domiciliare per anziani in dimissione dall'ospedale per i quali non sia stato possibile effettuare una valutazione assistenziale presso il domicilio;
- **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, limitatamente al primo semestre dell'anno, con 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;
  - 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**: servizio educativo garantito dall'Azienda a integrazione e supporto di situazioni di fragilità presso i Poli Sociali Territoriali del Comune di Reggio Emilia e presso l'Unione dei Comuni delle Colline Matildiche per situazioni di fragilità;
- **Progetto "CO-HOUSING"**: accoglienza presso un immobile di proprietà aziendale e supporto educativo, in collaborazione anche con soggetti del privato sociale e volontari, di nuclei familiari con disagio abitativo al fine di costruire nuovi percorsi di reinserimento sociale, economico e lavorativo;
- **Progetto tutori volontari**: progetto, nato per la prima volta proprio a Reggio Emilia nel 2013 e divenuto ora progetto regionale, volto a individuare e formare cittadini idonei e disponibili ad assumere la tutela di minorenni, per meglio fare valere i loro diritti, anche nei confronti dell'ente locale;
- **Servizio Tutele**: è proseguito l'affidamento ad Asp, avviato nel 2018, della gestione complessiva delle tutele dei minorenni affidati al Comune, come previsto dal contratto di servizio con Comune e Azienda FCR;



- **Progetto 18+ per giovani maggiorenni:** accoglienza presso alloggi di proprietà aziendale e accompagnamento educativo di giovani maggiorenni con precedente esperienza di comunità residenziale per consentire loro di raggiungere la propria autonomia;
- **Progetto “Famiglia Insieme”:** accoglienza in alloggi di proprietà aziendale e supporto educativo per favorire, all’interno di percorsi concordati con i Servizi Sociali territoriali, la riunificazione di genitori e figli che abbiano dovuto vivere separati e che necessitino di un periodo di verifica, di aiuto e di ospitalità provvisoria che prepari e faciliti uno stabile ritorno a un’autonoma dimensione familiare;

### 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;
- **Progetto di residenzialità emancipata presso alloggi di Via Rossena e Largo Biagi:** finalizzato a promuovere una progressiva autonomia di persone disabili con disabilità medio-lieve, per mantenere e potenziare le abilità residue delle persone e contrastare cronicizzazioni o regressioni;
- **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;
- **Progetti “ESCO” e “CRESCO”:** realizzati in collaborazione con Consorzio 45 e Oscar Romero e rivolto a disabili adulti con diversi gradi di autonomia che desiderino intraprendere, d’accordo con le famiglie, percorsi per l’ottenimento di una sempre più autonoma capacità di gestione personale.

## 1.2 STAKEHOLDER E SISTEMA DI RELAZIONI

ASP “REGGIO EMILIA-Città delle Persone” è collocata all’interno di un fitto sistema di relazioni con soggetti istituzionali, privati, soggetti del privato sociale e del volontariato che costituiscono i principali stakeholder aziendali.



La mappa dei portatori di interesse, costituita da stakeholder interni ed esterni, è quella di seguito riportata:

**Stakeholder interni:**

- **Assemblea dei soci:** costituita da Comune di Reggio Emilia, Provincia di Reggio Emilia e rappresentanti dei soci privati. Gli enti locali Soci di ASP 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:** l'Azienda riconosce il ruolo positivo della Rappresentanza sindacale organizzata dei lavoratori (RSU) con la quale, d'intesa con le Organizzazioni sindacali di categoria, si sviluppano confronti e ricerca di intese. Inoltre l'Azienda promuove azioni positive per favorire pari opportunità, conciliazione dei carichi lavorativi e familiari, benessere organizzativo e individuale dei dipendenti, in collaborazione con il CUG aziendale.

**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 e Officina Educativa):** 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;

- 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 e lo svolgimento di funzioni ispettive o di vigilanza sul funzionamento delle strutture e dei servizi autorizzati;
- 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 patrimonio immobiliare, come avvenuto per l'intervento di riqualificazione energetica presso la Casa Residenza per Anziani "Villa Erica", realizzatosi nel 2019 sulla base di un progetto svolto in collaborazione;
- 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;
- 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 2019 si segnalano in particolare quelle con:

- Ce. IS e la Parrocchia di Albinea per la gestione degli sportelli per Assistenti familiari, rispettivamente aperti a Reggio Emilia e Albinea. Lo sportello di Albinea ha cessato la propria attività nel secondo semestre dell'anno;
- 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



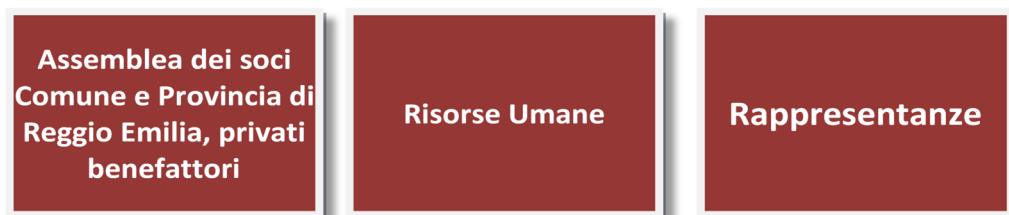
contatto con la campagna, gli animali, i prodotti della terra, per i benefici effetti che questo genera sulla persona e per far superare un potenziale isolamento sociale, favorendo nuove esperienze visive, tattili, olfattive e nuovi stimoli;

- 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 in una logica di collaborazione intergenerazionale;
- Associazione CEPAM (Centro Permanente Attività Musicali): per la realizzazione di attività di musicoterapia, finalizzata nel corso degli anni anche all’organizzazione dell’iniziativa “Note e Ricordi” che, dopo un percorso di lavoro tematico all’interno delle singole strutture, si concludeva con uno spettacolo finale in cui gli anziani erano diretti protagonisti, spesso insieme a bambini di alcune classi di scuole cittadine. Nel 2019 l’iniziativa non si è tenuta;

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 con cui maggiormente nel corso dell’anno 2019 si è sviluppata una significativa collaborazione vi è stata l’Associazione “Amici dell’Omozzoli Parisetti”, che ha sostenuto e valorizzato pubblicamente l’intervento aziendale di rifacimento della facciata dell’edificio storico in cui ha sede la Casa di Riposo e il restauro della cappellina situata nel medesimo edificio, impegnandosi anche per una raccolta fondi a favore di ASP.

- 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;
- Cooperative sociali: anche nel 2019 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 e Cooperativa Sociale “Lo Stradello”: 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 2019 è stata effettuata la pubblicazione di un bando di sponsorizzazione cui ha risposto la ditta Coopservice, che garantisce la pulizia delle strutture aziendali. Una sponsorizzazione è stata anche effettuata da parte del Broker assicurativo;
- 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 Pigal, La Paradisa, Biasola, Buco Magico, il Carrozzone, Coviolo in Festa, Orologio, Orti-Spallanzani.
- Altre Associazioni: nel 2019 vi sono state collaborazioni con altre associazioni del territorio per iniziative e progetti, in particolare: Auser, Uisp, Emmaus, Lions Club e Unicef.



PORTATORI DI  
INTERESSI  
ESTERNI



PORTATORI DI  
INTERESSI  
INTERNI



### 1.3 GOVERNANCE E OBIETTIVI STRATEGICI

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, l'assetto della macrostruttura e l'approvazione dei Regolamenti dell'Azienda.
- 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 2019, 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.

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;

## BILANCIO SOCIALE 2019



- 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.

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.



Nell'ambito del piano programmatico 2019-2021 il Consiglio di Amministrazione ha indicato le linee strategiche di intervento.

Sulla base di tali linee, è stato successivamente approvato dal Consiglio di Amministrazione il Piano performance annuale i cui obiettivi sono stati ripresi nel documento di budget annuale, allegato al Bilancio economico preventivo annuale 2019, come di seguito riportato:

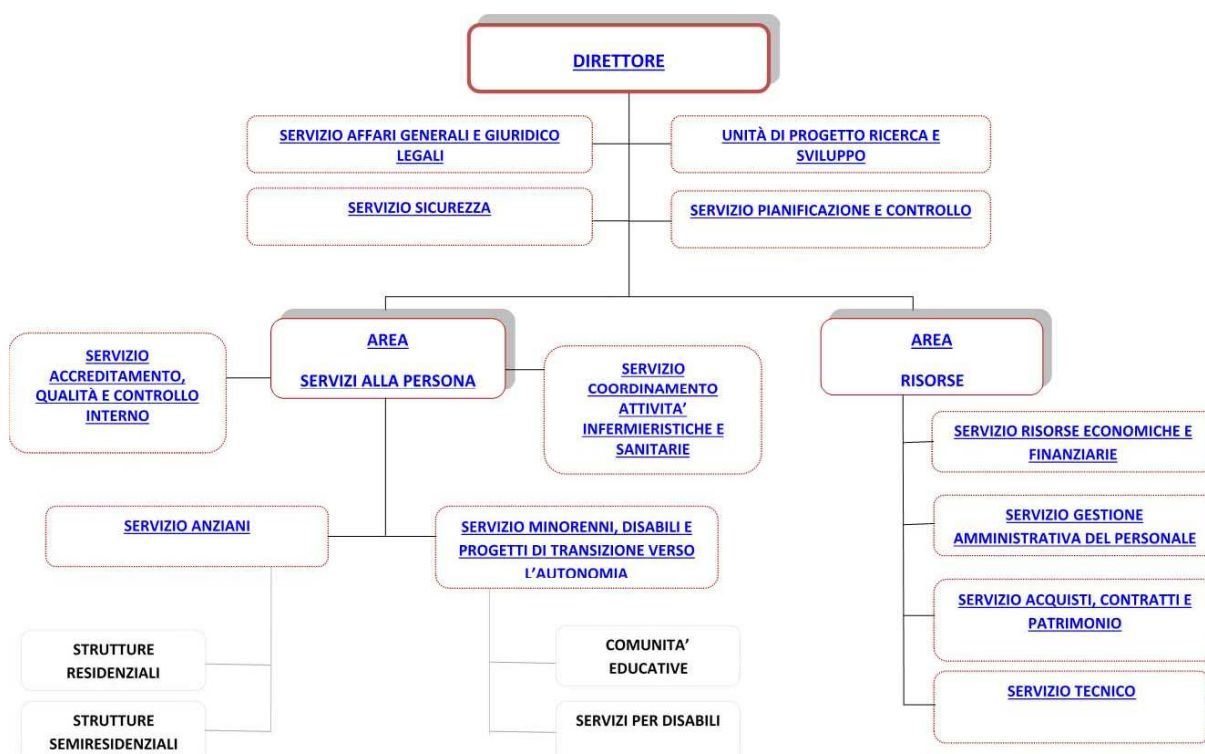
- ☐ Obiettivo 01.01.01: INCREMENTARE I RICAVI DERIVANTI DALLA GESTIONE DEI SERVIZI;
- ☐ Obiettivo 01.01.02: CONTENERE I COSTI DI GESTIONE;
- ☐ Obiettivo 01.01.03: DEFINIRE MISURE STRAORDINARIE PER IL RECUPERO MOROSITA';
- ☐ Obiettivo 02.01.01: INCREMENTARE I RICAVI DA RENDITA PATRIMONIALE;
- ☐ Obiettivo 02.02.01: REALIZZARE IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI;
- ☐ Obiettivo 03.01.01: GARANTIRE IL RINNOVO DELL'ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI;
- ☐ Obiettivo 03.01.02: GARANTIRE GLI STANDARD QUALITATIVI FISSATI DALLE CARTE DEI SERVIZI;
- ☐ Obiettivo 03.01.03: DEFINIRE LE AZIONI PER LA CHIUSURA DEL CENTRO DIURNO ARCOBALENO;

- ☑ Obiettivo 03.01.04: REDIGERE UN' ANALISI STRAORDINARIA PER INDIVIDUARE LE CONDIZIONI DI RIEQUILIBRIO STRUTTURALE RICAVI - COSTI DEI SERVIZI SEMIRESIDENZIALI PER MINORENNI;
- ☑ Obiettivo 04.01.01: GARANTIRE GLI OBIETTIVI ANNUALI DEL PIANO ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA;
- ☑ Obiettivo 05.01.01: POTENZIARE LE MISURE DI SICUREZZA.

## 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 supporto al 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.
- Questo è l’organigramma aziendale:



## 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 2019 nelle strutture residenziali e semiresidenziali sono stati assistiti complessivamente 1.398 anziani.**

**Di questi:**

- n. 920 sono stati assistiti nelle Case Residenza
- n. 90 sono stati assistiti in Casa di Riposo
- n. 24 sono stati assistiti in Appartamento Protetto
- n. 364 sono stati assistiti in Centro Diurno

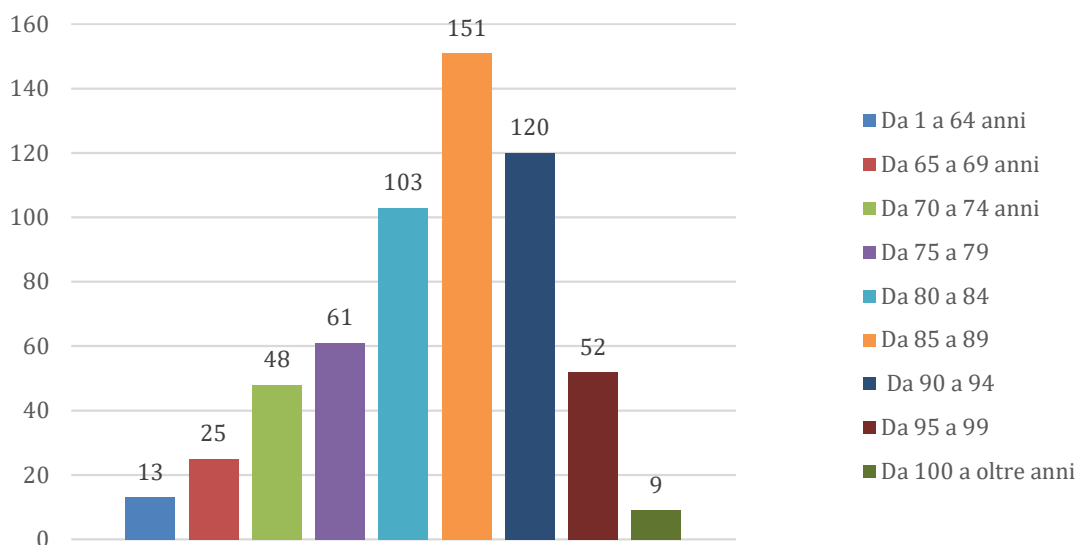




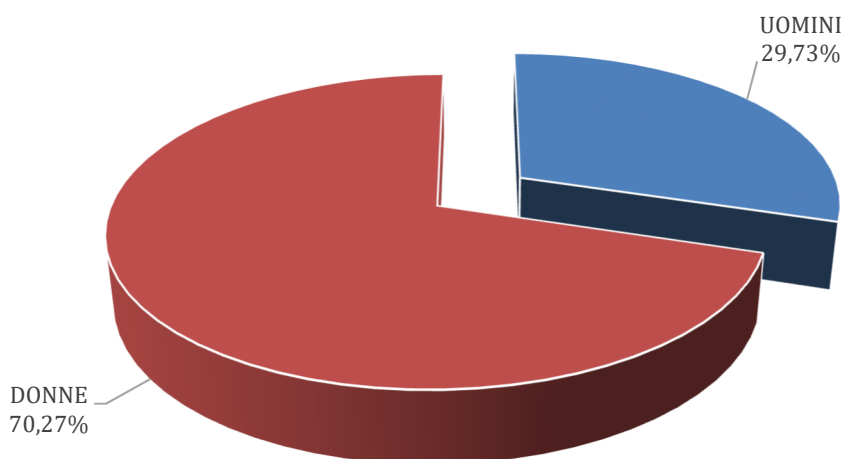
### 2.1.1 – STRUTTURE COMUNITARIE RESIDENZIALI

Le caratteristiche demografiche degli ospiti delle strutture residenziali confermano la prevalenza di persone con più di 80 anni che al 31.12.2019 erano pari al 74,74% (contro il 73,47% del 31.12.2018) confermando anche per il 2019 che la fascia più consistente è quella che va dagli 85 agli 89 anni mentre risultano in leggero calo gli ultracentenari corrispondenti a n. 9 rispetto agli 11 del 2018. Se consideriamo gli anziani non autosufficienti assistiti in Casa Residenza nel corso del 2019 emerge inoltre che l'ospite più giovane ha 53 anni, mentre la più anziana è una donna di 108 anni.

## BILANCIO SOCIALE 2019



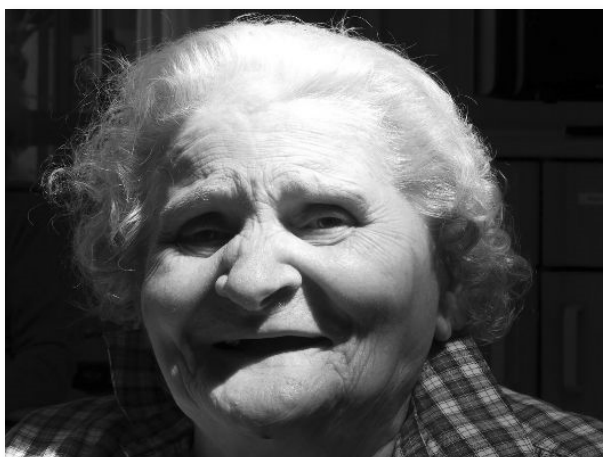
*Utenti assistiti nelle strutture residenziali suddivisi per fasce d'età presenti al 31.12.2019*



*Utenti assistiti nelle strutture residenziali suddivisi per genere al 31.12.2019*

La percentuale uomini/donne rileva una leggera flessione rispetto al dato del 2018 che riportava donne al 71% e uomini al 29%.

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.**

#### 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 2017	ANNO 2018	ANNO 2019
Posti letto autorizzati	582	582	582
Posti letto per anziani non autosufficienti accreditati e contrattualizzati per ricoveri definitivi	525	525	527
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	8
Posti letto convenzionati con AUSL per ospiti psichiatrici e disabili adulti	9	9	8
Posti letto non contrattualizzati / privati	18	18	19
<i>NB: Posti autorizzati per il periodo estivo (15 maggio/15 ottobre)</i>	12	12	12
<i>Posti autorizzati privati per i periodi gennaio maggio e ottobre – dicembre</i>		8*	8

\*Per l'anno 2018 autorizzati per il periodo invernale novembre/dicembre 2018.

CASE RESIDENZA ANZIANI: Giornate di presenza	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019
su posti letto accreditati riferiti al Contratto di Servizio	197.986	197.375	196.643
su posti letto accreditati e convenzionati con AUSL per psichiatrici	3.355	3.257	2.878
su posti letto accreditati, privati non contrattualizzati con FRNA	6.749	7.768	8.883
<b>TOTALE giornate di presenza</b>	<b>208.090</b>	<b>208.400</b>	<b>208.404</b>

Il dato si riferisce alle **giornate di effettiva presenza in struttura** (esclusi i ricoveri e le assenze temporanee sostanzialmente simili 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 2018 non sostituito.

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

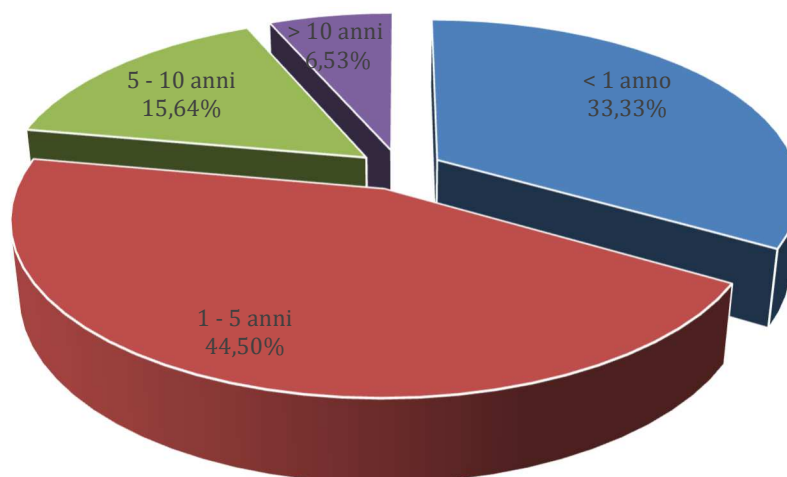
È calcolata come rapporto fra l'occupazione complessiva del posto letto (giornate di presenza effettiva in struttura + ricoveri ospedalieri o uscite temporanee autorizzate) e il numero dei posti letto autorizzati in via definitiva e in via temporanea per ricoveri sollievo anche di cittadini privati a sostegno delle famiglie e della domiciliarità.

Nel triennio il dato presenta i seguenti valori:

CASE RESIDENZA ANZIANI	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019
Percentuale copertura posto letto	99,14%	99,61%	98,94%

### Anzianità di presenza in struttura

La permanenza in struttura degli ospiti ricoverati in Casa Residenza Anziani al 31.12.2019 è così articolata:



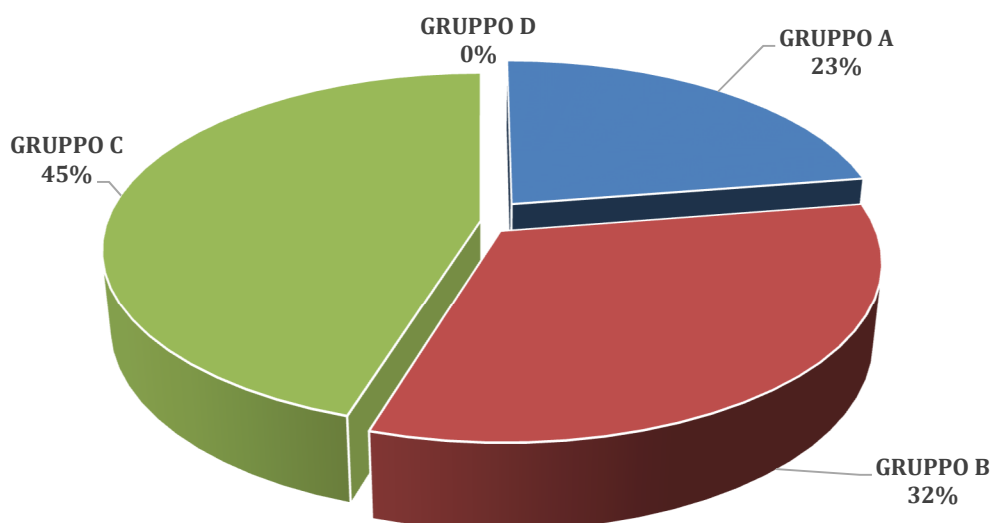
### Le condizioni degli anziani

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 2018	anno 2019
Gruppo A: utenti con gravi disturbi del comportamento	114	118
Gruppo B: utenti con elevato bisogno sanitario e correlato elevato bisogno assistenziale	168	170
Gruppo C: utenti con disabilità di grado severo	235	237
Gruppo D: utenti con disabilità di grado moderato	0	0

Il grafico seguente rappresenta la distribuzione per il 2019:



- GRUPPO A Utenti con gravi disturbi del comportamento
- GRUPPO B Utenti con elevato bisogno sanitario e correlato bisogno assistenziale
- GRUPPO C Utenti con disabilità di grado severo
- GRUPPO D Utenti con disabilità di grado moderato

Rispetto all'anno 2018 nella macro rappresentazione delle condizioni degli anziani si registra un aumento delle persone per ogni gruppo di classificazione in base al case mix.

Rispetto al minutaggio assistenziale derivante dal case mix annuale, pari a **117,73 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 2019 un minutaggio medio giornaliero pari a 118,29 minuti**, rispetto al quale ne sono stati effettivamente garantiti **121,55**, vale a dire **3,26 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).

#### Decessi

CASA RESIDENZA ANZIANI	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019
N° decessi	168	178	225

#### Ricoveri ospedalieri

CASA RESIDENZA ANZIANI	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019
N° giorni di ricovero ospedaliero	3.828	3.947	4296

Si conferma il trend di crescita già registrato nell'anno precedente dei ricoveri ospedalieri a conferma della maggiore gravità delle condizioni degli anziani ospitati. Anche l'aumento del numero dei decessi rappresenta una realtà di ospiti con maggiori problemi di salute rispetto agli anni precedenti.

### Rette e rapporti amministrativi

	2016	2017	2018	2019
Retta casa residenza convenzionata	€ 51,05	€ 51,05	€ 51,05	€ 51,55
Retta casa residenza non convenzionata	€ 92,00	€ 92,00	€ 92,00	€ 92,50

### 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>RETTE E COSTI ASSISTENZA SPECIFICA CASA RESIDENZA</b>	2016	2017	2018	2019
<b>Retta a carico Ospite su posto contrattualizzato</b>	€ 51.05	€ 51.05	€ 51.05	€ 51.55
Determinazione spese giornaliere per assistenza specifica su posto contrattualizzato (somme detraibili ai fini fiscali)	€ 25.53	€ 25.53	€ 25.53	€ 25.77
<b>Retta a carico Ospite su posto NON contrattualizzato FRNA</b>	€ 92.00	€ 92.00	€ 92.00	€ 92.50
Determinazione spese giornaliere per assistenza specifica su posto NON contrattualizzato (somme detraibili ai fini fiscali)	€ 59,85	€ 59,85	€ 62,78	€ 64,57



### Indicatori di qualità assistenziale

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

### Monitoraggio delle Autonomie delle persone anziane

Il grado di autonomia degli arti superiori e degli arti inferiori, misurati rispettivamente attraverso l'alimentazione e la deambulazione, sono considerati indicatori dell'andamento delle autonomie delle persone. Il dato elaborato in modo aggregato fornisce elementi di riflessione sull'andamento dei bisogni.

Autonomie arti	Anno 2017 %	Anno 2018 %	Anno 2019 %
autonomia nella deambulazione (con e senza ausili)	23,0	22,0	22,5
autonomia nell'alimentazione	63,7	58,6	62,85

Il dato delle persone con deambulazione autonoma rimane in linea con gli anni precedenti, come quello delle persone in carrozzina che necessitano di aiuto per spostarsi (53,2%), mentre il numero delle persone costrette a letto si riduce sensibilmente rispetto all'anno precedente (-1,6%). L'autonomia nell'alimentazione migliora sensibilmente rispetto al 2018, sia nella percentuale di persone autonome che in quella di coloro che necessitano di aiuto nell'alimentazione, ma possiedono parziali autonomie (12,55%).



## 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 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 da decubito 2019	75	347	174	596	213	284
%	<b>12,6</b>	<b>58,2</b>	<b>29,2</b>	<b>100</b>		<b>74,15</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)*

La Regione Emilia Romagna chiede di tenere monitorata l'insorgenza di lesioni da decubito di 4° stadio e la percentuale di miglioramento (cambio stadio) delle stesse: sul 34% di tali lesioni non è stato possibile ottenere un miglioramento causa decesso o trasferimento dell'ospite. Sui restanti ospiti si sono ottenuti i risultati auspicati nel 72% dei casi.



## Cadute e scivolamenti

Il fisioterapista valuta periodicamente per ogni anziano il rischio di caduta e definisce gli 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 2017	Anno 2018	Anno 2019
n° cadute e scivolamenti	292	234	262
di cui con danno funzionale	29	45	35
% di cadute con danno funzionale	9,9	19,2	13,4

Il numero delle cadute aumenta in valore assoluto, ma quelle che hanno prodotti danni agli utenti sono diminuite sia in termini assoluti che percentuali. Il numero di cadute non ha una correlazione con il ricorso a mezzi di contenzione, infatti nel 2019 la percentuale di ospiti con contenzioni diurne si è ridotto di tre punti rispetto all'anno precedente.

### Frequenza del bagno

L'attività di bagno completo, non conteggiando quindi le spugnature, risulta stabile nel tempo. Come mostra la tabella il numero medio mensile di bagni pro-capite è in linea con gli anni precedenti. La carta dei servizi aziendale pone come limite massimo garantito un bagno ogni 10 giorni, il dato 2019 è un bagno, in media, ogni 8.74 giorni.

Numero medio di bagni effettuati pro-capite	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
N° medio di bagni effettuati pro-capite al mese	3,4	3,4	3,4

### PAI - Piano Assistenziale Individualizzato

Gli obiettivi assistenziali e sanitari, di mantenimento e/o di recupero, gli interventi conseguenti e le tempistiche di verifica sono sintetizzati nel 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.



## Rapporti con i parenti

Il familiare è informato, consultato e coinvolto nella vita del proprio congiunto e nelle attività del nucleo residenziale.

Sono previsti momenti d' incontro formalizzati (all'ingresso, per la condivisione del PAI, nelle assemblee parenti), affiancati a confronti informali 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 e medici, previo appuntamento per evitare inutili attese o disagi nello svolgimento delle attività professionali.

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.

Vi sono inoltre momenti di confronto fra il Comitato, il Consiglio di Amministrazione e la direzione aziendale su temi generali e assemblee annuali con invito a tutti i parenti di ogni singola CRA. Annualmente si svolgono 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.

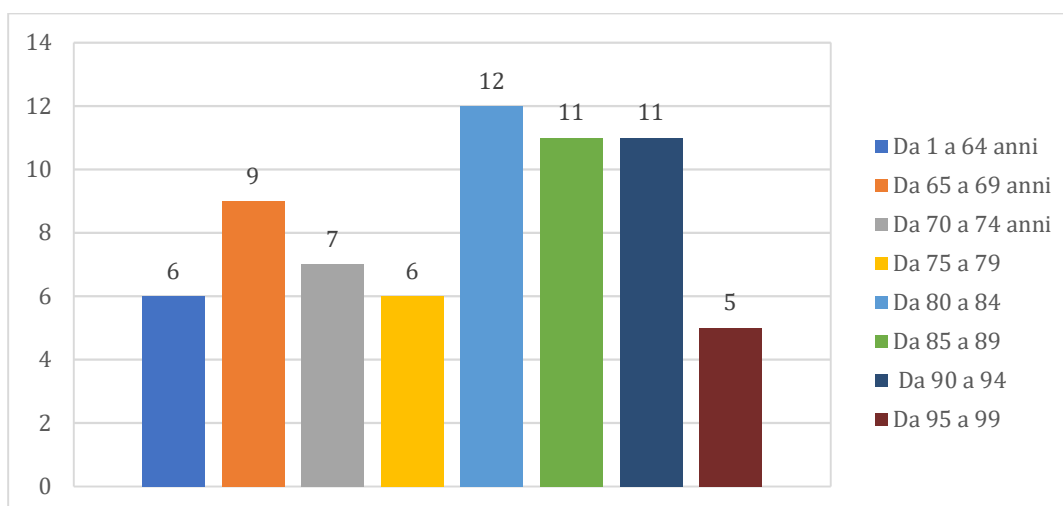
Gli anziani qui ospitati sono persone con difficoltà a poter rimanere a domicilio, con bisogni di monitoraggio e assistenza, ma privi delle caratteristiche per essere inseriti in Casa Residenza. Negli ultimi anni si è registrato l'invio alla Casa di Riposo, da parte dei Servizi Sociali e dell'AUSL, di 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. Si riscontra rispetto all'anno scorso la presenza di n. 4 utenti in meno erano 94 nel 2018.

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).

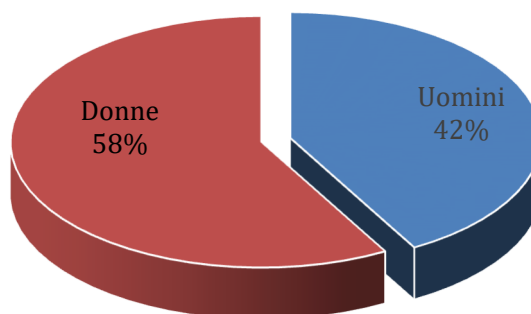
CASA DI RIPOSO	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Posti letto autorizzati	91	91	91
Giorni di effettiva presenza	27.575	25.791	24.928

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.

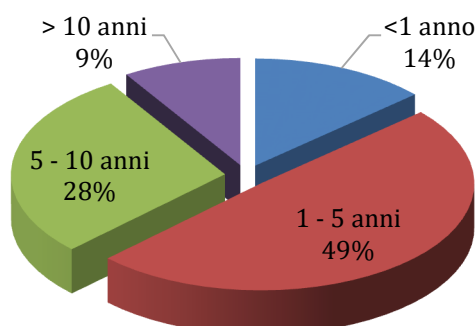


Utenti assistiti in Casa di Riposo suddivisi per fasce d'età presenti al 31.12.2019

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 31/12/2019 le donne costituiscono il 58% degli ospiti di casa di riposo, contro il 42 % di uomini, a fronte del dato al 31.12.2018 dove le donne rappresentavano il 61% contro il 39% degli uomini.



Percentuale di presenza di genere



Permanenza in casa di riposo al 31.12.2019

Degli ospiti presenti al 31.12.2018 n. 6 persone, pari al 9%, sono in Casa di riposo da oltre 10 anni.

### Assistenza erogata

A fronte dei **previsti 30 minuti di assistenza** giornalieri, nel corso del 2019, ne sono stati **erogati 48,54**, pari a **18,54 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.

CASA DI RIPOSO	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
N° giornate di dimissione temporanea	80	57	38

### Ricoveri ospedalieri

Nell'anno 2019 i giorni di ricovero sono stati complessivamente 599, dato in netto aumento rispetto all'anno precedente, a conferma di un progressivo aggravamento delle condizioni sanitarie degli ospiti.

CASA DI RIPOSO	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
N° giorni di ricovero ospedaliero	351	515	599

### Rette e rapporti amministrativi

La retta a carico degli ospiti autosufficienti in casa di riposo nel 2019 è stata aumentata di 1,00 Euro. Varia da un minimo di Euro 47,00 a un massimo di Euro 59,00 in funzione della

sistemazione alberghiera. Tale importo non assicura la copertura del costo effettivo giornaliero del servizio reso.

RETТА CASA DI RIPOSO	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
RETТА CASA DI RIPOSO	€ 56,00	€ 57,00	€ 58,00	€ 59,00
RETТА RICOVERI DIURNI	€ 37,00	€ 37,50	€ 38,00	€ 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.

RETТА E COSTI ASSISTENZA SPECIFICA CASA DI RIPOSO	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
<b>Retta a carico Ospite su posto NON contrattualizzato</b>	<b>€ 56,00</b>	<b>€ 57,00</b>	<b>€ 58,00</b>	<b>€ 59,00</b>
Determinazione spese giornaliere per assistenza specifica su posto NON contrattualizzato (somme detraibili ai fini fiscali)	€24,35	€ 24,78	€ 28,73	€ 28,27

### Condizioni degli anziani e Indicatori di qualità assistenziale Igiene

Anche se gli anziani della Casa di Riposo sono autosufficienti, posso avere necessità di supporto nelle attività di cura della persona. Il numero medio nel 2019 ricalca quello dell'anno precedente per l'aiuto nell'effettuazione del bagno, mentre continua a contrarsi il numero di ospiti che necessita di igiene assistita e la vigilanza igienica.

CASA DI RIPOSO	Numero di anziani con bagno assistito	Numero di anziani con igiene assistita	Numero di anziani con vigilanza igienica
Anno 2017	45	27	23
Anno 2018	47	25	11
Anno 2019	47	16	9

Le cadute censite sono state 54, delle quali 53 non hanno prodotto alcun danno agli anziani. Non si sono registrate lesioni da decubito.

### 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. 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 2017	ANNO 2018	Anno 2019
APPARTAMENTI PROTETTI “I GIRASOLI”	4	4	4
APPARTAMENTI PROTETTI “LE MIMOSE”	15	18	20
<b>TOTALE</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>24</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 **85,71% dei posti disponibili**. (78,57% nel 2018).

Gli Utenti

	Numero di UTENTI	Di cui MASCHI	Di cui FEMMINE
APPARTAMENTI PROTETTI “I GIRASOLI”	4	4	0
APPARTAMENTI PROTETTI “LE MIMOSE”	17	13	4

*Utenti presenti negli appartamenti protetti al 31.12.2019*

Degli utenti presenti al 31.12.2019 negli appartamenti protetti, gli uomini rappresentano l’80,95%, le donne il 19,05%. Si rileva un’inversione di tendenza rispetto al 2018 in cui prevaleva la presenza femminile.

Le rette

RETTE MENSILI INDIVIDUALI	APPARTAMENTI GIRASOLI	APPARTAMENTI MIMOSE
IN APPARTAMENTO OCCUPATO IN COPPIA	€ 340,00	€ 450,00
IN APPARTAMENTO OCCUPATO DA UN SINGOLO	€ 555,00	€ 665,00

*Rette mensili individuali appartamenti protetti anno 2019*

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 secondo semestre del 2019, il servizio è stato potenziato mediante l'attivazione di un sistema di telesoccorso/teleassistenza in grado di rilevare le cadute a terra e di attivare automaticamente la chiamata d'emergenza.

Nel 2019 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.

Anche per tutto il 2019 è proseguita l'apertura al sabato del Centro Diurno Ferretti che, in questa giornata, ha accolto utenti provenienti da tutti i Centri della città gestiti dall'ASP.

Nell'anno 2019 la percentuale di occupazione dei centri diurni è stata complessivamente pari al **87,84%**.

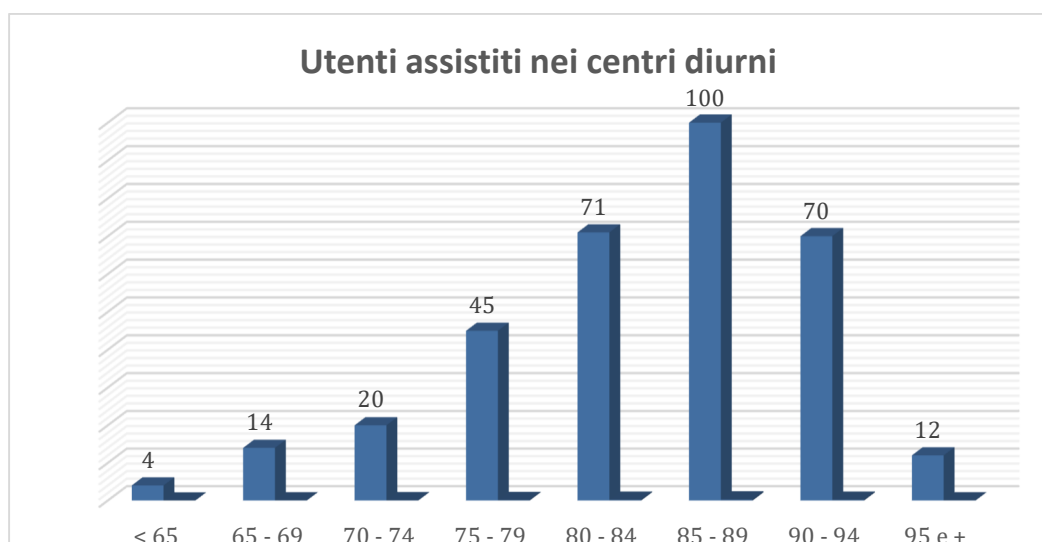
Gli utenti assistiti nei centri diurni sono stati **364 di cui 28** utenti hanno avuto più accessi al servizio nel corso dell'anno; pertanto, le elaborazioni successive (utenti suddivisi per fasce di età e per genere) vengono riportate a **336** utenti.

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	2017	%	2018	%	2019	%
< 65	6	1,68	5	1,48	4	1,19
65-69	16	4,44	13	3,83	14	4,17
70-74	25	6,94	23	6,78	20	5,95
75-79	43	11,94	48	14,16	45	13,40
80-84	76	21,11	77	22,71	71	21,13



85-89	112	31,11	100	29,50	100	29,76
90-94	68	18,89	62	18,29	70	20,83
95 e +	14	3,89	11	3,25	12	3,57
<b>Totale</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>	<b>339</b>	<b>100%</b>	<b>336</b>	<b>100%</b>



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 68,15% del totale degli utenti.

Utenti assistiti nei Centri Diurni per anziani divisi per genere	2017	%	2018	%	2019	%
Donne	244	67,78	237	69,91	229	68,15
Uomini	116	32,22	102	30,09	107	31,85
<b>Totale</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>	<b>339</b>	<b>100%</b>	<b>336</b>	<b>100%</b>

## Rette

Le tariffe dei centri diurni sono deliberate dal Comune di Reggio Emilia e variano da una fascia minima di 5,20 Euro ad una tariffa massima di 29,35 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.

## 2.1.3 – AZIONI E PROCESSI QUALIFICANTI DI NATURA ASSISTENZIALE

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

L'animazione di ASP con gli anziani rappresenta un approccio professionale con il quale si stimolano gli ospiti, a livello cognitivo e socio-relazionale, tramite attività specifiche e mirate, per ottenere il miglioramento del benessere psicofisico e della qualità di vita, per arricchire la vita quotidiana e stimolare le capacità fisiche e cognitive di ciascuno.

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 e ricordi 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.

Lavorare con le persone significa favorire la partecipazione e l'attivazione delle risorse sia attraverso il coinvolgimento e la valorizzazione dei legami naturali – familiari e amicali – che attraverso il raccordo e l'integrazione con la rete territoriale informale e istituzionale dei servizi presenti, allo scopo di ampliare le possibilità e l'efficacia degli interventi. Allo stesso tempo ogni azione di rete è progettata per produrre ricadute positive sul tessuto sociale e sul territorio visto nel suo insieme, promuovendo la partecipazione e il senso di appartenenza.

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

Tra le attività che riguardano tutti i servizi vi sono i PROGETTI AZIENDALI tra i quali si citano per il 2019 i seguenti:

- Fattorie didattiche: l'uscita in fattoria didattica di piccoli gruppi di anziani.
- 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 in collaborazione con ANPI e ISTORECO.
- Musica Ospitale: la rassegna musicale con concerti organizzati, in collaborazione con l'Associazione "Amici del Parisetti", all'interno dell'oratorio S.S. Rocco e Pellegrino.
- Gita al mare: più di un centinaio tra anziani e operatori dei vari servizi hanno partecipato alla giornata al mare a Marina di Romea sulla costa romagnola.
- 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: un'esperienza preziosa che coinvolge gli ospiti delle case residenza e dei centri diurni dell'ASP che hanno la possibilità di assistere, al Teatro Ariosto, agli spettacoli della "Nuova Compagnia Balletto Classico Cosi-Stefanescu".
- Stand in "Giareda" – 40° edizione: gli anziani della Casa di Riposo Omozzoli Parisetti e del Centro Diurno Arcobaleno, insieme ai ragazzi disabili di Bottega Osare, hanno allestito stand con l'esposizione dei prodotti creati da loro stessi.

- Realizzazione delle Bambole Pigotte: create dalle mani degli anziani per essere donate all'UNICEF.
- Viva Vittoria - Un'opera relazionale condivisa per la ricerca contro i tumori alla quale anche ASP ha contribuito con la collaborazione di anziani, familiari, dipendenti e volontari per creare una grande coperta all'uncinetto che il 26 ottobre ha coperto tutta Piazza Prampolini.
- Arte e Alzheimer: un percorso d'accessibilità alle mostre per gli anziani e i malati di Alzheimer - Un progetto di formazione in collaborazione tra Palazzo Magnani ed ASP
- A pranzo in compagnia al centro sociale "Buco Magico": un momento conviviale che ha coinvolto 160 tra anziani, familiari e operatori, organizzato dallo SPI-CGL della V° Lega con intrattenimento musicale della scuola musicale Cepam.
- M'illumino di meno: da anni i servizi dell'Azienda aderiscono alla giornata del risparmio energetico.
- Giornata mondiale della Felicità: ogni anno il 20 marzo si svolgono iniziative spesso in collaborazione con le scuole limitrofe;
- Feste d'estate: un ricco calendario di iniziative tra il 31 maggio e il 28 settembre.



Di particolare rilievo due eventi realizzati nel 2019:

- Celebrazione dei 20 anni di Villa Le Magnolie: Sabato 21 settembre si è celebrata una grande festa dedicata agli ospiti, ai lavoratori e a tutta la comunità reggiana con intrattenimento musicale e la mostra fotografica "Scatti Umani", una collettiva di immagini realizzata da operatori-fotografi. La ha visto la partecipazione dell'AUSL di Reggio Emilia, del centro sociale Orologio e la testimonianza di parenti, volontari, Spi-CGIL e del parroco di Regina Pacis.



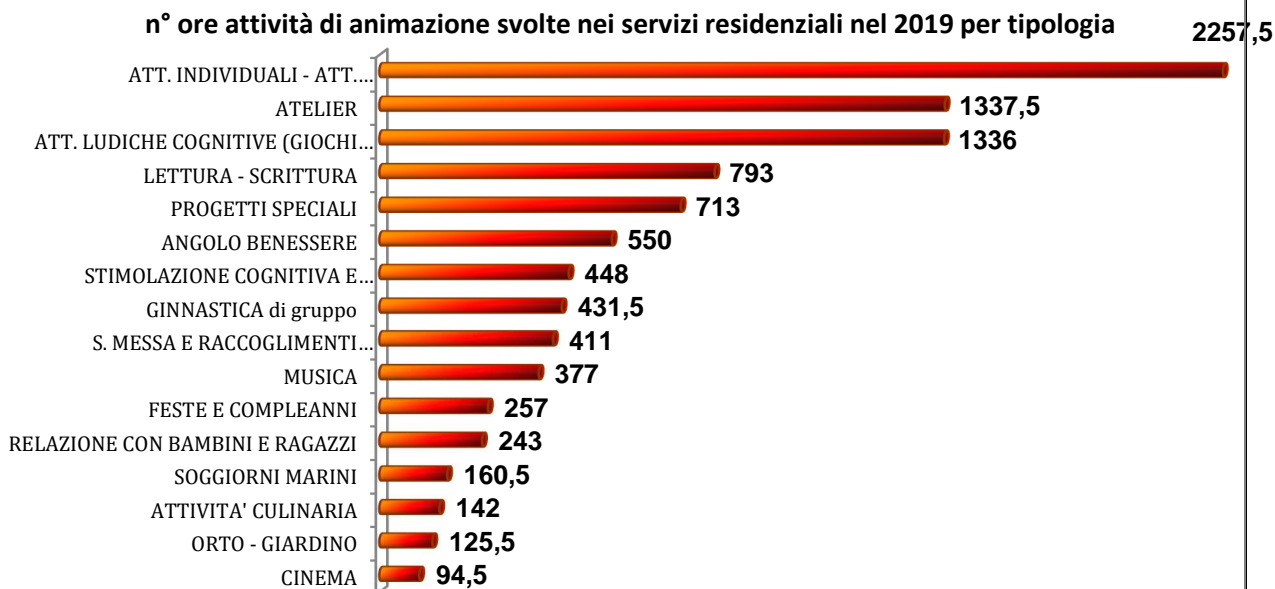
- L'“Omozzoli Parisetti torna a splendere”: in occasione del termine del restauro della facciata del palazzo si è svelata alla città la rinnovata facciata esterna, l'oratorio restaurato e i dipinti risalenti al '600. Una serie di eventi durati tutto il week end del 6-8 novembre: inaugurazione, visite guidate, concerti e seminario. Un progetto di ASP condiviso con la soprintendenza dei Beni Culturali di Bologna, il Comune di Reggio Emilia (che ha anche contribuito con risorse del “bando facciate”, la Fondazione Manodori (con due specifici contributi) e l'Associazione “Amici dell'Omozzoli Parisetti”. Le risorse prevalenti del restauro sono derivate dall'eredità lasciata all'azienda dalle sorelle Suzzari.



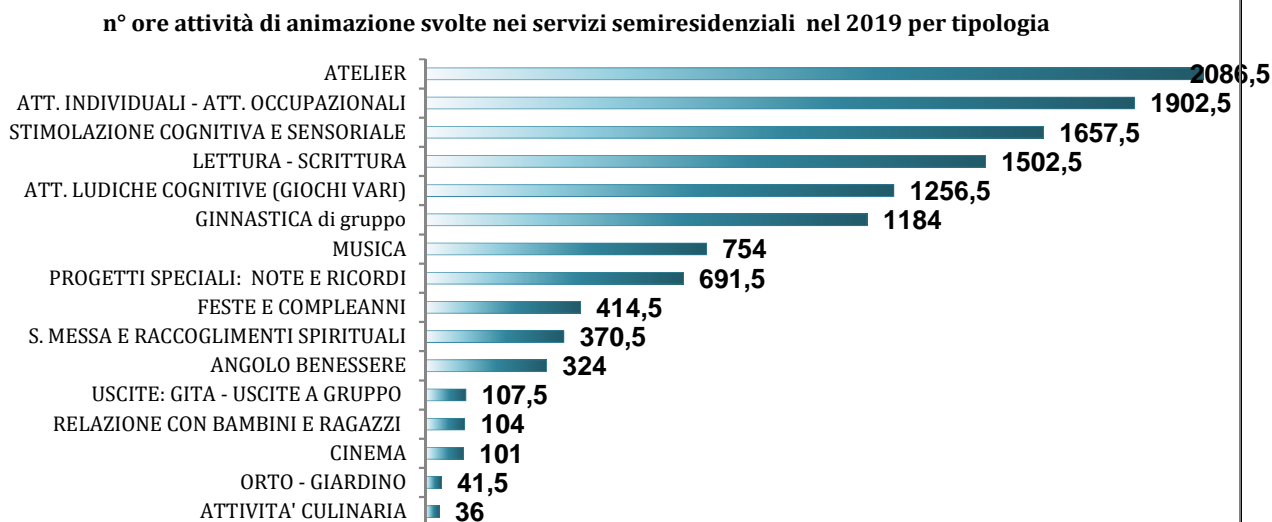
T  
OTALE ORE DI ANIMAZIONE OFFERTE NELL'ANNO 2019 NEI SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI



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



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



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

ASP ha sempre disponibilità ad accogliere tirocini provenienti da diverse realtà formative: dall'università fino a corsi di qualifica organizzati dagli Enti di formazione professionale riconosciuti dalla Regione.

Nel 2019 sono stati 22 i tirocinanti OSS accolti nei Centri Diurni, 31 nelle CRA e 1 in Casa di Riposo provenienti da 5 diversi Enti di Formazione.

ASP ha accolto nel 2019 tirocinanti universitari provenienti da diversi corsi di laurea:

CORSO DI LAUREA	N° alunni
Infermieristica 1° anno	4
Infermieristica 2° anno	29
Infermieristica 3° anno	5
Fisioterapia 1° anno	36
Tecnica della riabilitazione psichiatrica	1
Master in coordinamento professioni sanitarie	2

Gli istituti superiori rappresentano un importante bacino per la promozione del volontariato tra i ragazzi. Progetti in tal senso, realizzati da soggetti istituzionali e privati, promossi presso gli istituti di istruzione superiore, hanno permesso di accogliere 14 volontari presso i Centro Diurni, 8 presso le CRA e 4 in Casa di Riposo.

**DELEGAZIONE DI STUDENTI AMERICANI IN VISITA AD ASP:** nel mese di febbraio la casa Residenza I Tulipani ha inoltre aperto le porte a 11 studenti americani, coordinati dal consorzio Usac università americane, dei corsi di studio "Community Health Sciences", "Public Health Hospitality Management" e "Psychology" provenienti dagli stati dell'Idaho, del Maine, dell'Arkansas e della California. 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 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 sostenere non solo il benessere fisico e materiale ma anche lo sviluppo personale, l'autostima, l'inclusione sociale;
- favorire le condizioni di socializzazione;
- offrire attività ed interventi individualizzati volti all'acquisizione di un'identità personale positiva e alla promozione degli interessi e delle attitudini di ciascuno;
- orientare e sostenere, in base alle caratteristiche personali, 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 2019 nelle strutture residenziali e semiresidenziali sono stati accolte complessivamente 66 persone disabili**

**Di cui:**

- **18** presso il Centro Multi Servizi per minorenni disabili “Carlo e Lorenzo Vasconi”
- **16** nel centro socio riabilitativo residenziale per disabili adulti “La Cava”
- **15** nel centro socio riabilitativo semiresidenziale per disabili adulti “La Cava”
- **17** 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, nella maggior parte dei casi, 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.

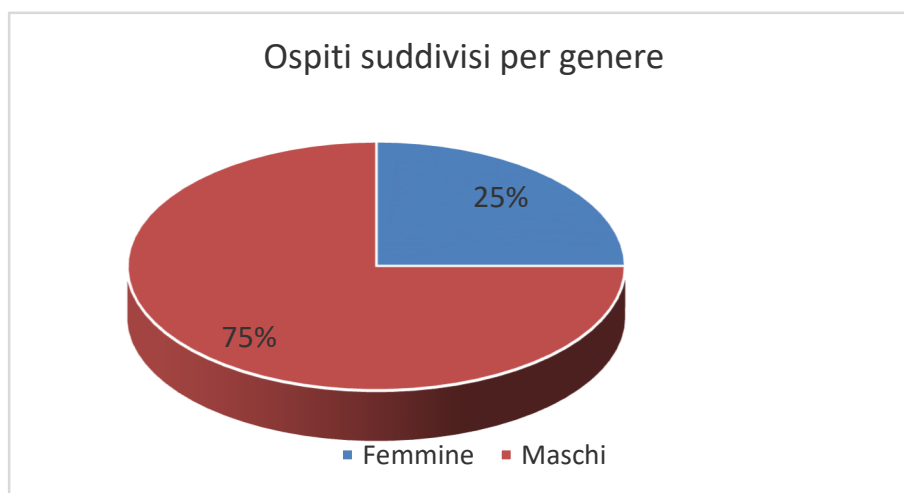
La capacità di accoglienza è fissata in un massimo di 18 persone con disabilità fisica, intellettiva o plurima di entrambi i sessi e di età tra i 18 e i 65 anni.

Le rette del Centro Socio Riabilitativo Residenziale per disabili adulti sono stabilite dai Contratti di Servizio, aggiornati annualmente, sulla base delle quote previste sistema di remunerazione dell’accreditamento regionale (FRNA).



Anche il numero di Educatori, Infermieri, Fisioterapisti e Operatori Socio Sanitari, sulla base della normativa vigente è determinato annualmente nel Contratto di Servizio tra A.U.S.L. e A.S.P.

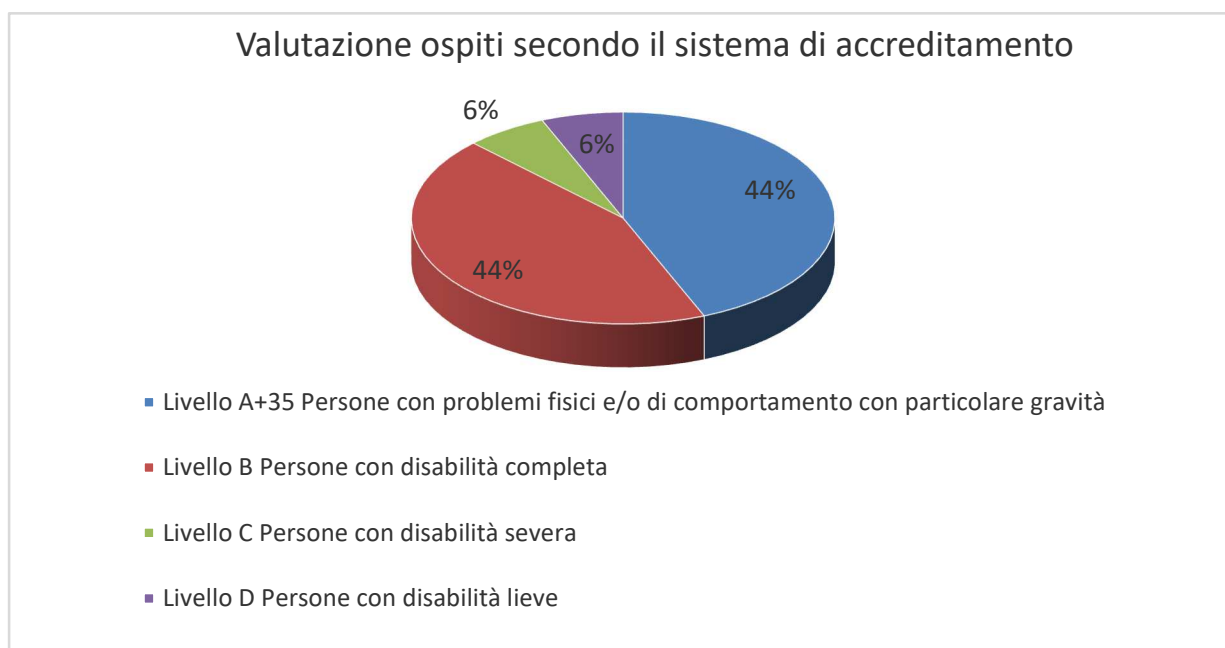
Al 31 dicembre 2019 gli ospiti del Centro Residenziale erano 16 in totale, con 4 donne e 12 uomini.



La maggior parte degli ospiti ha un'età compresa tra i 40 e i 49 anni, anche se l'età media si colloca intorno ai 39 anni e a novembre è stato accolto un nuovo ospite di 18 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.

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, delle caratteristiche e dei ritmi di vita di ciascun ospite. 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 vivere esperienze significative in luoghi “altri”; è posta particolare attenzione e premura agli ambienti e ai gesti della quotidianità, attraverso i quali sono veicolati gli apprendimenti, avendo cura del benessere di ciascuno.

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 sempre in base alle caratteristiche individuali e ai bisogni specifici. 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 verifica, confronto e ascolto delle esigenze, proposte, desideri degli ospiti stessi (autorappresentanza) e condivisione delle eventuali criticità rilevate da ospiti e operatori (autodeterminazione). 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**

Si è operato per “aprire le porte” della casa e permettere alle persone di entrare e a chi vi abita di uscire in contesti “normali e normalizzanti”, pur accogliendo e custodendo le singole specificità.

Nel mese di giugno si è co-progettato e realizzato un evento “apericena” nel giardino di Cava, in collaborazione con il Centro Diurno, con musica e attività, aperto alla cittadinanza che ha visto la partecipazione di un folto pubblico.

In questi luoghi occorre che ognuno possa essere se stesso esprimendo i propri desideri o paure senza timore di essere giudicato, in cui si sperimenta “la gioia della debolezza”, del fare insieme e del bisogno dell'altro.

### **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)

Questo servizio è rivolto a persone con disabilità medio-lieve e presenta un'offerta di residenzialità differenziata.

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.

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

Fanno parte dello stesso Servizio rivolto a persone con disabilità medio-lieve, sono sempre appartamenti a disposizione degli ospiti 365 giorni all'anno, in quanto residenza principale degli ospiti, e in particolare nella sede di Largo Biagi sono disponibili 3 appartamenti (per 2 persone ciascuno, per un totale di 6 posti) per la residenzialità di soggetti a medio livello di emancipazione. 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 2019.

## 2.2.2- CENTRI E STRUTTURE SEMI-RESIDENZIALI

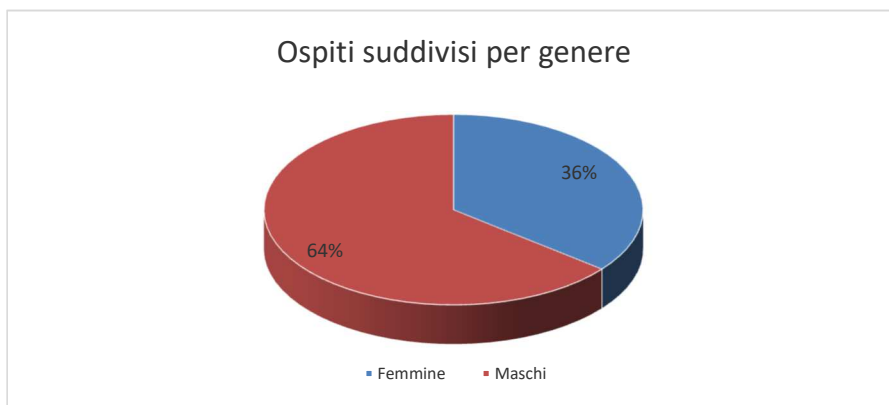
### Centro socio-riabilitativo semiresidenziale per disabili adulti "La Cava"

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.

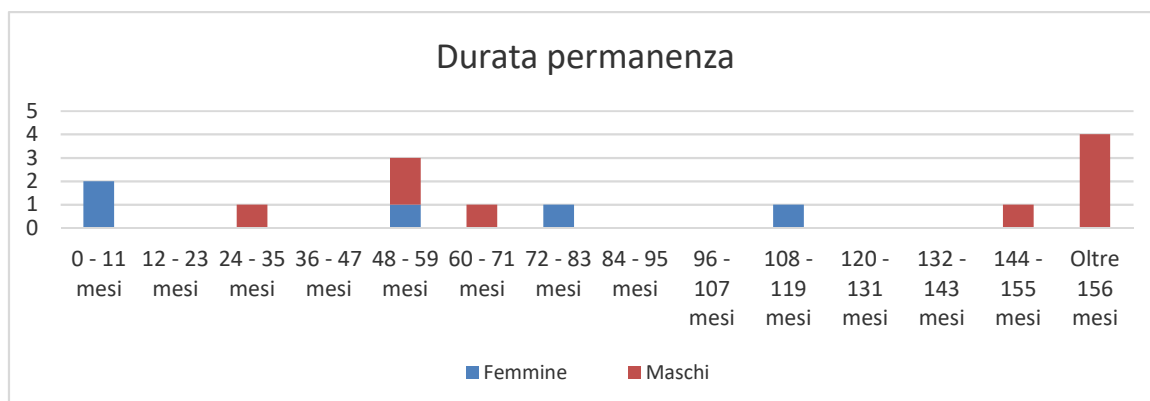
Le rette del Centro Socio sono stabilite dai Contratti di Servizio, aggiornati annualmente, sulla base delle quote previste dal sistema di remunerazione dell'accreditamento regionale (FRNA). Anche il numero di Educatori e Operatori Socio Sanitari, sulla base della normativa vigente è determinato annualmente nel Contratto di Servizio tra A.U.S.L. e A.S.P.

Al 31 dicembre 2019 frequentavano il Centro 14 ospiti con una netta maggioranza di uomini rispetto alle donne.



L'età media degli ospiti che frequentano il Centro si è mantenuta simile a quanto registrato nel 2018 attestandosi sui 29 anni, con la maggioranza delle persone che si collocano tra i 19 e i 27 anni.

I dati della durata della frequenza mostrano una media molto alta: gli ospiti presenti al 31 dicembre 2019 infatti frequentano il Centro semiresidenziale La Cava 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 portatore di una disabilità di livello severo, con la presenza anche di una consistente percentuale di ospiti con livelli di disabilità giudicati ad un livello molto più grave.



### 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:

- 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;
- interventi di sostegno presso la struttura con orario di frequenza ridotta;
- attività in ambienti di vita dei minori: domicilio, scuola, campi gioco, aggregazioni per il tempo libero, lo sport, la socializzazione, ecc.

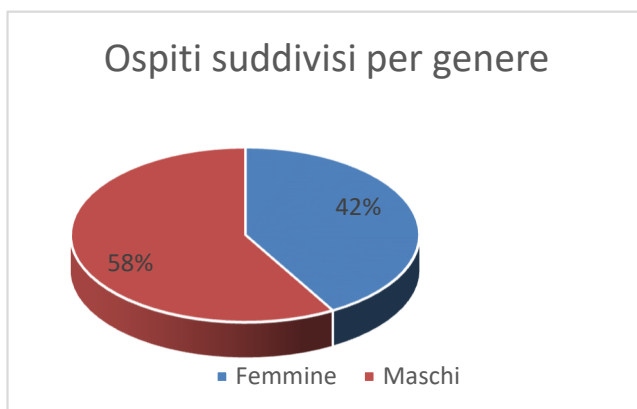
È ammessa una compresenza massima di otto ragazzi.

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. 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.

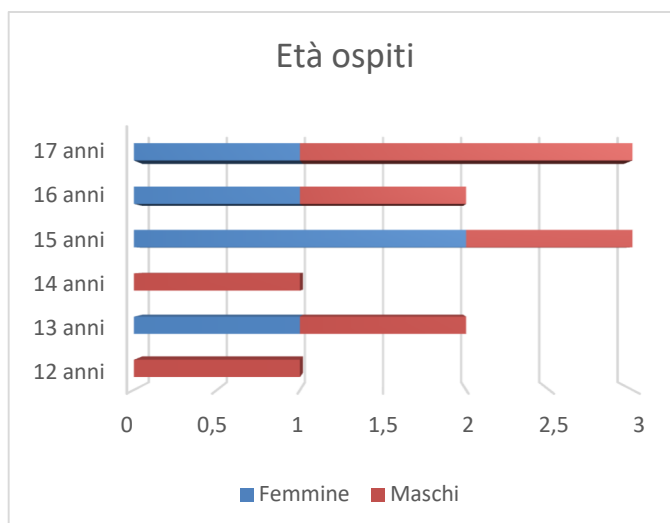
Le attività del Centro comprendono: attività ludiche, motorie, assistenziali, espressive, educative, di sostegno alla comunicazione e socializzazione, oltre a rapporti con la famiglia e la scuola. Il Centro offre un servizio ristorazione con possibilità di menù personalizzati.

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.

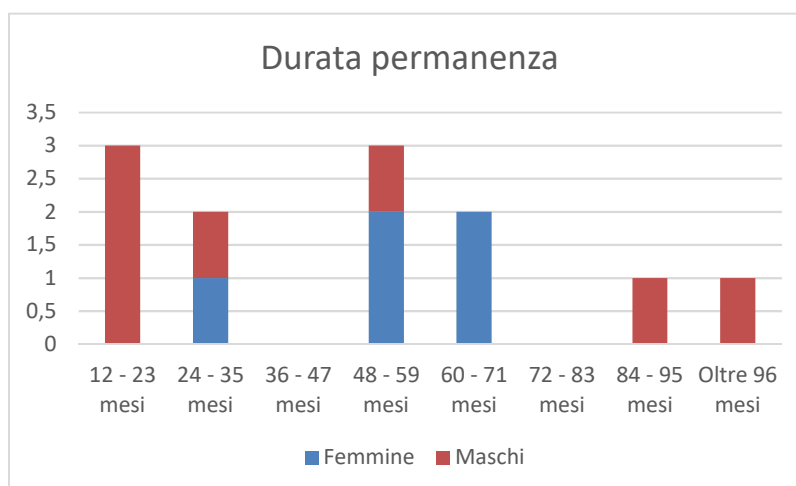
Al 31 dicembre 2019 il totale degli ospiti frequentanti il Centro era di 12, con 5 femmine e 7 maschi.



L'età media degli ospiti ha invertito la tendenza e si è alzata, passando dai 14 anni del 2018 ai 15 anni del 2019.



Ci sono ospiti che da diversi anni frequentano il Centro "Vasconi", in un paio di casi anche da più di 7 anni, e la maggioranza assoluta è accolta da più di quattro anni.





## Attività educative e ricreative per la promozione della qualità della vita e il benessere degli ospiti nelle strutture per disabili di ASP

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.

Oltre all'attività ricreativa ordinaria che comprende animazione-musicale, atelier, laboratori creativi, culinari e di-lettura e scrittura numerosi sono anche i progetti e le esperienze specifiche delle singole strutture. In particolare:

### 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, allestiti all'interno delle feste delle strutture dell'ASP e, più in generale sul territorio, in occasione di eventi locali e sagre, consentono interazione e integrazione sul territorio, restituendo soddisfazione e giusto valore alle capacità e abilità di ognuno. Dal 2019 i laboratori ed i mercatini sono organizzati insieme al Centro Socio Riabilitativo Diurno.

Essi offrono la possibilità di apprendere tecniche di lavorazione tradizionali e sperimentali con il legno, la creta, la colorazione e lavorazione di carta e cartone o di tessuti anche attraverso l'utilizzo della macchina da cucire: sono inoltre "luogo" di scoperta e rielaborazione del proprio mondo interiore attraverso l'utilizzo creativo della scrittura e del disegno.

Tra i prodotti realizzati da i Bottega Artigiana Osare, ora vi sono anche bomboniere per matrimoni, cresime e altre cerimonie.

### Mercatino dell'usato nuovamente e associazioni del territorio

Sito in zona "Kennedy" accoglie dal 2018, grazie ad una preziosa collaborazione con Caritas Reggiana, un progetto di volontariato che coinvolge un gruppo di ospiti di Cava. Decennale è anche la collaborazione con le associazioni e la parrocchia di Villa Sesso.

### Pacchi alimentari e colletta

Negli ultimi anni si è consolidata l'attività per il reperimento di generi alimentari e il confezionamento di pacchi di cibo che vengono distribuiti alle famiglie bisognose dell'area circostante. Gli ospiti partecipano alla raccolta di generi alimentari presso il Centro Commerciale che ogni anno il Banco Alimentare organizza in tutte le città italiane.

### Aiuto cuochi e attività domestiche

Alcuni ospiti, avendo l'idoneità per svolgere piccoli lavori di cucina, collaborano con la cuoca del Centro in alcune mansioni di cucina (pulizia verdure, lavaggio stoviglie, sistemazione prodotti) e tutti gli ospiti a seconda delle capacità e rispettando i loro tempi di realizzazione, sono coinvolti nelle attività domestiche quotidiane della struttura attraverso una turnazione settimanale.

### Gast – basket e ability gym - nuoto

E' ormai consolidata da parecchi anni la partecipazione alle attività di basket e Ability Gym organizzate da Gast Onlus: la prima, anche con finalità competitive, la seconda, gestita dall'UIISP di Reggio Emilia, ha maggiormente il fine di lavorare sulla socializzazione, sul mantenimento e lo sviluppo di abilità motorie.

Tre ospiti partecipano all'attività di nuoto che ha come obiettivi il rinforzo della muscolatura, il miglioramento della coordinazione e il rilassamento.

#### Musicoterapia

Alcuni ospiti del Centro partecipano al laboratorio presso la scuola di musica Cepam di Reggio Emilia, organizzato e condotto dalla coop. Coress. Quando la stagione lo consente, questa attività si realizza all'aperto, in giardino e sotto al porticato, in un unico grande gruppo ballando, giocando sempre al ritmo della musica.

#### Fattorie didattiche, uscite e biciclettate

Nell'anno 2019 gli ospiti del Centro sono stati coinvolti in due giornate laboratoriali presso la Fattoria didattica Cocconi di villa Sesso e La Collina di Codemondo.

Gli ospiti sono inoltre coinvolti per gli acquisti riguardanti i bisogni personali, della casa e delle attività. L'area rurale circostante è un elemento prezioso per organizzare camminate rilassanti e salutari.

Anche nel 2019 il Centro è stato una delle tappe dell'annuale "Pedalata della Resistenza".

#### Falegnameria

L'attività di falegnameria, parte integrante del progetto Bottega Osare, è cominciata in via sperimentale all'inizio del 2014, ed è diventata un vero e proprio momento lavorativo anche 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. L'operatore segue da vicino ognuna delle fasi del processo e osserva e aiuta i singoli ospiti al lavoro, dando loro la mansione appropriata per rendere efficace il processo produttivo. Ogni persona è dotata di ausili e dispositivi di sicurezza di base: guanti, grembiuli, scarpe antinfortunistiche e mascherine.



### **PROGETTI SPECIFICI DEL 2019**

#### Mercatini artigianali ed esposizioni

Nel 2019 gli ospiti hanno partecipato, con una bancarella, ad alcuni mercatini, il più importante dei quali è stato alla Sagra della Giareda, dividendo lo spazio espositivo con il Centro Diurno Disabili La Cava, Centro Diurno Arcobaleno e la Casa di Riposo "Omozzoli Parisetti".

In occasione delle festività natalizie, grazie alla preziosa collaborazione con il Centro di Riciclaggio Nuovamente, è stato gestito nel mese di dicembre un vero e proprio negozio in centro storico a Scandiano.

#### Gite

Nel 2019 sono state organizzate gite anche con pernottamento. In particolare a Venezia, Firenze, Cervia, Cervarezza e alle terme di Verona.

#### Giornata internazionale delle persone con disabilità

In occasione di questo evento internazionale abbiamo collaborato con la Biblioteca Santacroce di via Adua alla realizzazione di un laboratorio creativo che si è concluso con la narrazione da parte di ospiti e operatori del Centro Residenziale e del Centro Diurno a bambini e famiglie.

#### Autorappresentanza



Il 2019 ha visto la nascita, dopo un periodo di formazione “culturale” di ospiti e operatori, di un gruppo di autorappresentanti misto formato da ospiti del Centro Diurno, del Centro Residenziale, del Centro Residenziale Zorella della coop. “Lo Stradello” con la partecipazione di alcuni cittadini con disabilità cognitiva/relazionale: il gruppo si riunisce ogni quindici giorni.

#### Racconti di luci e ombre

Incontri tra ragazzi in collaborazione con la Parrocchia del Sacro Cuore

#### Percorsi di sperimentazione promossi da “RE città’ senza barriere” e fondazione “P. Magnani”

ASP ha aderito quest’anno al progetto “L’Arte Mi Appartiene” promosso da Reggio Emilia Città Senza Barriere e Fondazione Palazzo Magnani, legato alla mostra “What a Wonderful World”. Il percorso proposto ha portato allo sviluppo di una progettazione d’atelier per essere non solo fruitori d’arte ma anche generatori di bellezza. Si è aderito alla preparazione de LA CAMMINATA DEI FUNAMBOLI, nell’ambito di REGGIONARRA.

#### Vacanza estiva 2019

La possibilità di autodeterminarsi ha fatto sì che un nutrito gruppo di ospiti del Centro residenziale 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

In estate in collaborazione con le piscine di Bagnolo in Piano, Montecavolo, Cavriago, la frequentazione di questi luoghi ha coinvolto a rotazione tutti gli ospiti, divisi in piccoli gruppi.

#### Danza

Da anni, grazie alla convenzione con la scuola di danza Arcadia di Reggio Emilia, 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 è stata organizzata una lezione aperta al pubblico e ai famigliari.

#### Rapporti con le famiglie

- 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.

## 2.3 MINORENNI E FAMIGLIE

I servizi a favore di persone minorenni e delle loro famiglie si articolano 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 completato il progetto socio-educativo programmato, appartamenti per giovani adulti dove proseguire l’intervento fino al completamento del progetto stesso.

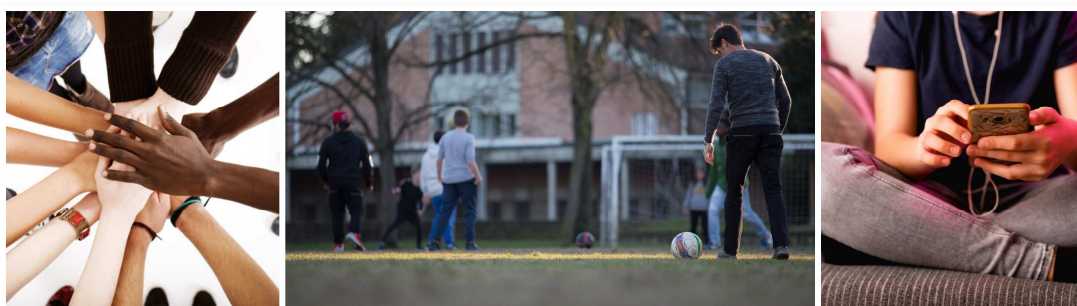
L’ASP svolge la propria attività nel rispetto delle leggi nazionali e regionali in materia di assistenza e di diritto minorile con particolare riferimento alla legge 4 maggio 1983, n° 184 “diritto del minore ad una famiglia” e sue successive modifiche e alle finalità e ai principi fissati nella Legge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



Nel **2019** nelle comunità educative e presso i servizi semiresidenziali e centri pomeridiani **sono stati accolti complessivamente 90 ospiti:**

**Di cui:**

- 41 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.

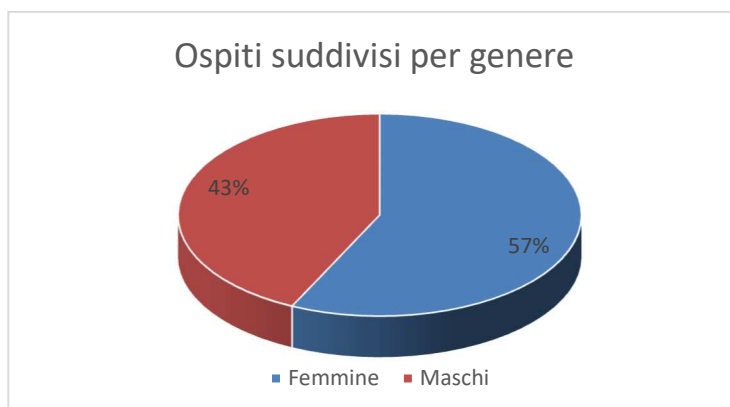
Nel 2019 ASP ha gestito 3 comunità educative, di cui due, "Il Tiglio" e "La Quercia", con una capienza massima di 8 persone minorenni di entrambi i sessi e di età compresa tra i 6 e i 17 anni (estensibile a 9, nel caso di accoglienza di fratelli, per i quali è ragionevole non prevedere una separazione 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.

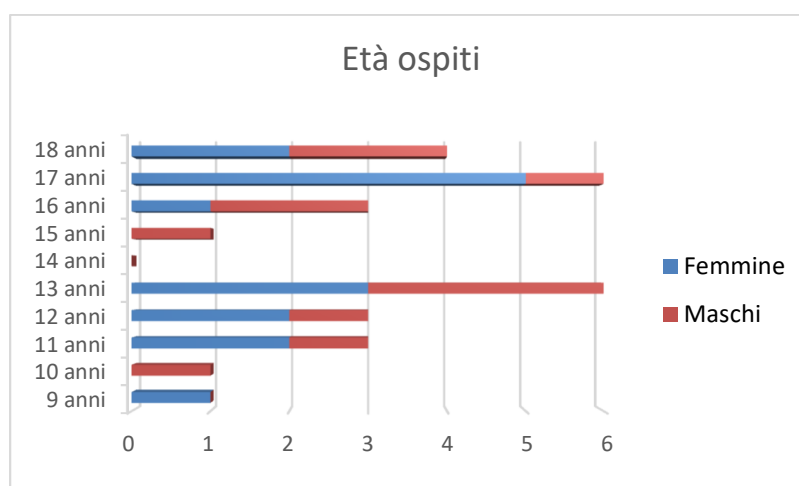
L'accoglienza è garantita, oltre che dalla famiglia residente, anche da un'educatrice con un orario di servizio diurno.

La proporzione tra femmine e maschi accolti nelle Comunità educative residenziali e nella Comunità familiare al 31 dicembre 2019 è quasi paritaria e vede la presenza di 16 femmine e 12 maschi.

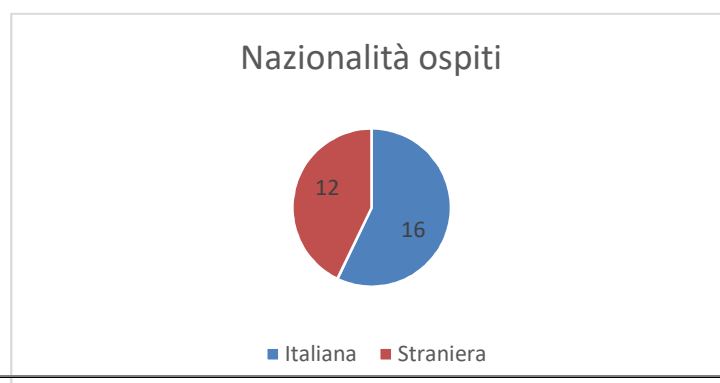


Rispetto all'anno precedente la percentuale delle femmine è aumentata (al 31 dicembre 2018 erano infatti presenti 14 femmine e 14 maschi). Le accoglienze nel corso del 2019 sono state numericamente equivalenti a quelle del 2018. Sono infatti stati accolti 5 maschi e 8 femmine, mentre hanno terminato la loro permanenza 4 femmine e 7 maschi.

Come si può osservare dal grafico, la maggior parte degli ospiti si colloca in piena fascia adolescenziale, anche se nel corso del 2019 sono da segnalare accoglienze di bambini più piccoli rispetto agli anni precedenti con uno ulteriore spostamento verso il basso dell'età media che al 31 dicembre 2019 è di poco superiore ai 14 anni. Si distinguono due gruppi quasi equivalenti di ospiti, il primo fino ai 13 anni e il secondo che va dai 15 ai 18 anni.

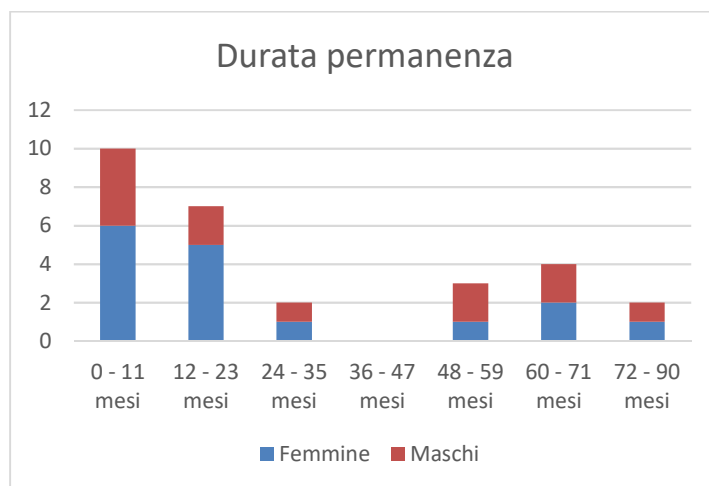


Se nel 2018 il numero di ospiti italiani e stranieri si equivaleva perfettamente, nel 2019 la nazionalità italiana è tornata ed essere quella maggiormente presente.



Non vi è una nazionalità straniera prevalente, anche se si segnalano 4 ospiti di origine nigeriana, 2 ghanesi e 2 provenienti dallo Sri Lanka, 1 ospite per la nazionalità cinese, tunisina, ucraina e romena.

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. La distribuzione dei tempi di permanenza conferma un andamento molto simile a quello dell'anno precedente, con un numero di nuovi ingressi del tutto paragonabile all'anno precedente.



La durata della permanenza media degli ospiti accolti al 31 dicembre 2019 passa da 28,32 mesi del 2018 ad un valore al 31 dicembre 2019 di 28,46 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 personalizzata progettualità che la singola Comunità elabora con i Servizi sociali e sanitari territoriali e in attuazione del Progetto quadro.

La realizzazione e l'aggiornamento dei singoli Progetti Educativi Individualizzati, sulla base del Progetto Quadro che 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, è uno degli specifici fattori di qualità che l'Azienda ha individuato per i suoi servizi residenziali per persone minorenni il cui andamento viene monitorato e riferito ai risultati attesi indicati nella nuova Carta dei Servizi dell'ASP.

Alcuni di questi obiettivi definiti nei P.E.I. sono stati scelti dall'Azienda 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 2019 sono stati raggiunti almeno parzialmente, ma in molti casi totalmente, 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 dei Servizi residenziali per minorenni. Nel corso del 2019 sono stati realizzati 8 incontri di supervisione per ciascun gruppo di operatori delle singole comunità.

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

## 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, non quali beneficiari passivi di un’erogazione di servizi a loro favore, ma protagonisti attivi del proprio percorso di accoglienza e inclusione e integrazione sociale. Il servizio è stato attivato nell’aprile 2017 in locali situati presso l’immobile centrale del 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”.

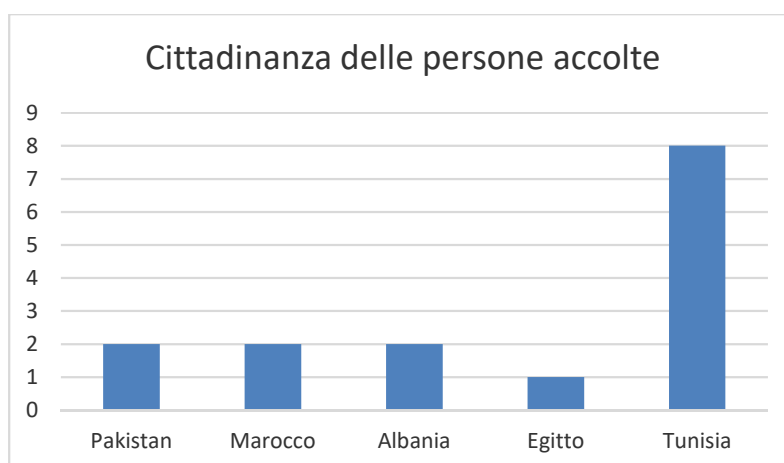
Il Progetto O.A.S.I. assicura un’accoglienza materiale, nonché assistenza sanitaria e un lavoro di prima alfabetizzazione di lingua italiana.

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 da parte dei ragazzi accolti, l’eventuale prosecuzione della loro permanenza presso l’abitazione sarà condivisa da ASP con il Comune di Reggio Emilia.

Nel 2019 sono state complessivamente accolte 15 persone minorenni straniere di sesso maschile.

La maggioranza degli ospiti proviene dal nord-Africa (8 dalla Tunisia, 2 dal Marocco), 2 dall’Albania e dal Pakistan e 1 dall’Egitto,



## 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.

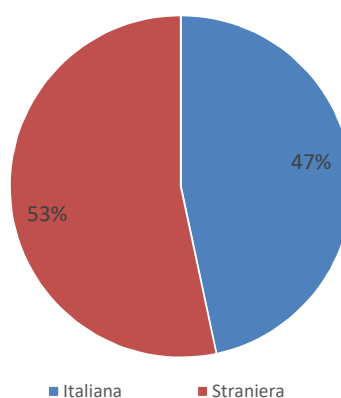
Può accogliere contemporaneamente un massimo di 15 persone di entrambi i sessi in età scolare indicate dai Poli Sociali Territoriali del Comune di Reggio Emilia, ma può estendere il suo intervento sino a 20 progetti educativi.

Al 31 dicembre 2019 frequentano il Centro Educativo Pomeridiano 15 ragazzi, di cui 9 femmine e 6 maschi.

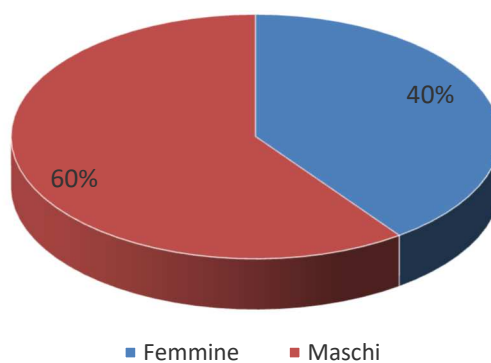
Dei 15 ragazzi che frequentano il CEP 7 sono di nazionalità italiana 8 di nazionalità straniera.

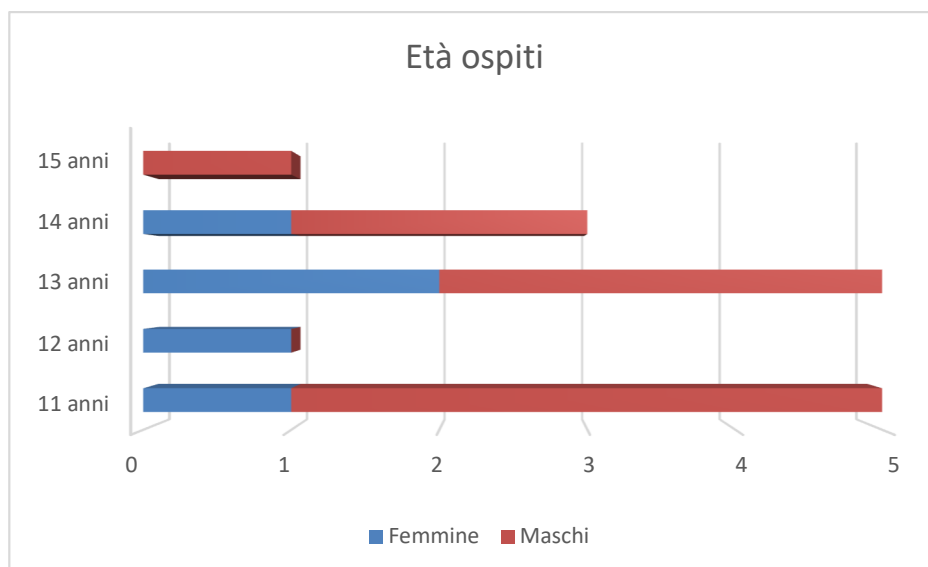
L'età degli ospiti del CEP si colloca in un'età compresa tra gli 11 e i 14 anni, con un solo ragazzo che nel corso del 2019 ha compiuto 15 anni.

Nazionalità ospiti



Ospiti suddivisi per genere





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:

- 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");
- 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.

E' prevista una costante supervisione dell'equipe del Centro Educativo Pomeridiano. Nel corso del 2019 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”

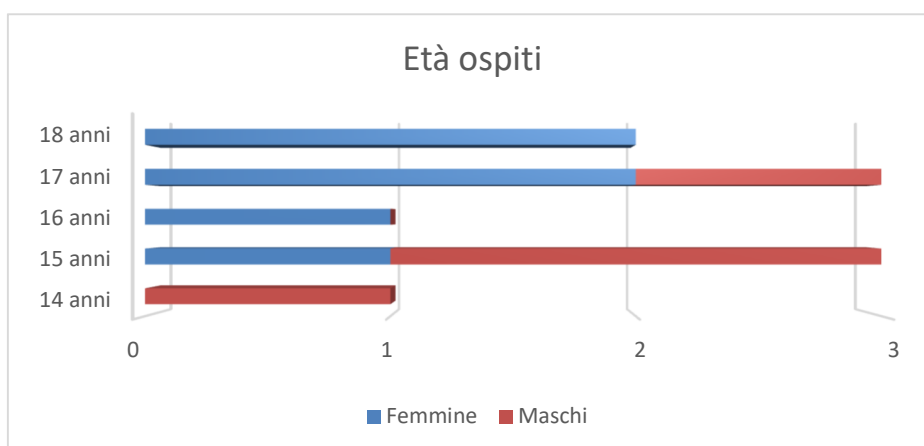
Il Portico” è un Servizio caratterizzato da un intervento diurno intensivo, con la finalità di evitare l’allontanamento dei minorenni dalla famiglia. È aperto tutto l’anno ed è ubicato in Via Martiri della Bettola 51 int. 7 a Reggio Emilia, al Villaggio “Dossetti”.

Assicura un orario di servizio di 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.

**Il Servizio può essere prolungato anche dopo i 18 anni fino al massimo di 21 anni., come previsto dalla normativa.**

Al 31 dicembre 2019 risultano seguiti 10 progetti coinvolgenti 5 ragazze e 5 ragazzi, di età molto diverse, quasi tutti italiani con un unico ospite di nazionalità straniera. Era presente una ragazza maggiorenne.



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

**Nel corso del 2019 questo obiettivo è stato ampiamente raggiunto per tutti i minori accolti, sia per gli aspetti scolastici che sociali/formativi come si evidenzia dalle percentuali di risultato dei PEI (100% vita scolastica e 70% vita sociale)**

E’ prevista una costante supervisione dell’equipe del Servizio Familiare “Il Portico”. Nel corso del 2019 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+

È un servizio socio-educativo rivolto a giovani maggiorenni, provenienti da comunità per minorenni 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.

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.

Al 31 dicembre 2019 risultano presenti nel Servizio 18+ un giovane maggiorenne in un appartamento all'interno del Villaggio "E. Dossetti" e una ragazza che, terminato il percorso nella Comunità Educativa "Secondo Tempo", è stata inserita a ottobre nel Progetto 18+ come ospiti in un appartamento dell'ASP. Nel corso dell'anno sono stati seguiti complessivamente 5 Progetti di vita con giovani maggiorenni.

### 2.3.6 – PROGETTO "FAMIGLIA INSIEME"

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.

Nel corso del 2019 si è concluso un progetto partito l'anno precedente e ha avuto inizio un nuovo percorso di accoglienza a favore di una famiglia di origine ghanese composta da una madre con tre figli.

### 2.3.7 – PROGETTO "CO-HOUSING": ACCOGLIENZA TEMPORANEA DI FAMIGLIE IN DIFFICOLTA' ABITATIVA"

Il Progetto "CO-HOUSING" è un servizio affidato 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.

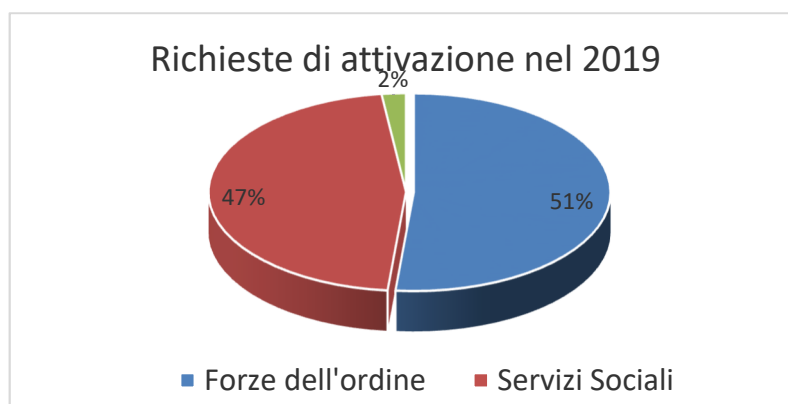
L'ASP ha destinato a questo progetto un proprio immobile di Via Pindemonte prevedendo l'accoglienza temporanea di un numero massimo contemporaneamente di 3 (4) nuclei familiari per un numero massimo di 14 persone concedendo a ogni nucleo familiare l'utilizzo esclusivo di zona notte e bagno e l'utilizzo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

Il servizio nel corso dell'anno 2019 ha accolto 5 nuclei familiari, 4 dei quali mono genitoriali. Le domande pervenute sono state in totale 16. I cinque nuclei familiari accolti sono tutti di origine straniera, 2 albanesi, 1 tunisino, 1 nigeriano e 1 ghanese.

In totale le persone accolte nel 2019 sono state 16 di cui 9 minorenni.



### 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".

E' stato affidato all'ASP, anche in nome e per conto dei Comuni del Distretto di Reggio Emilia, il coordinamento, l'organizzazione e la gestione di un servizio che ha il compito di offrire, in modo tempestivo, ospitalità e tutela a persone minorenni che devono essere allontanate con estrema urgenza dal proprio nucleo familiare per disposizione delle autorità competenti o che non possono essere subito ricondotte in famiglia perché trovate prive di tutela o in stato di abbandono, maltrattamento o bisogno di protezione. Può offrire lo stesso servizio anche a madri/padri che siano, in modo imprevisto, individuate in condizioni di immediato bisogno di protezione e accudimento. 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 l'ASP si è avvalsa principalmente di una rete di convenzioni messa a disposizione dal Comune 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.

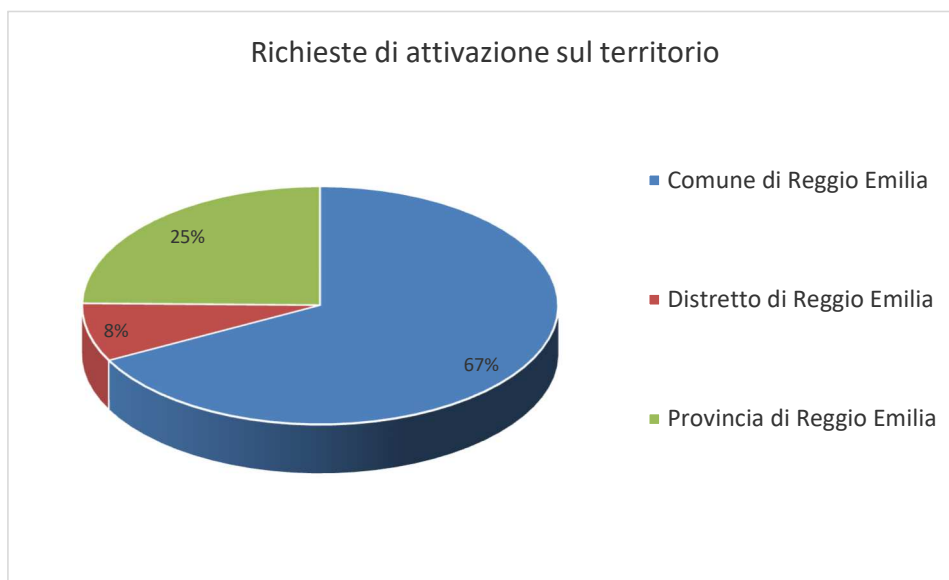
Il Servizio h24 Provinciale offre, oltre al servizio di ricerca collocazione in emergenza, anche 1 posto dedicato presso la comunità di pronta accoglienza "San Francesco" del CeIS di Reggio Emilia."

A differenza degli anni precedenti a fine 2019 è partita una sperimentazione volta a far entrare nella convenzione del Servizio h24 Provinciale anche il territorio dell'Unione Val D'Enza, andando così a coprire l'intero territorio della Provincia di Reggio.

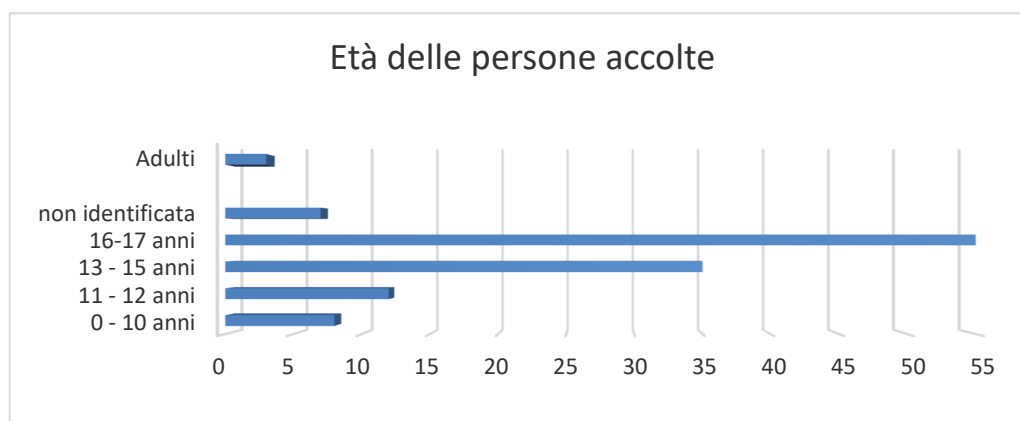
Nel corso del 2019 sono giunte in totale 133 richieste, di cui 32 improprie, per la maggior parte pervenute direttamente dalle Forze dell'Ordine (52), 46 dai Servizi Sociali e solo 2 attivazioni sono invece state richieste dai Servizi ospedalieri.

In totale il "Servizio h24" ha collocato 120 persone: 117 minorenni, 1 donna sola e 2 madri con bambini.

La maggior parte delle richieste sono avvenute da parte del territorio di Reggio Emilia con 68 richieste di attivazione, 25 sono state le richieste dalla Provincia (10 dall'Unione Tresinaro-Secchia, 4 dall'Unione Pianura Reggiana, 10 dall'Unione Bassa Reggiana, 1 da San Polo), 8 quelle provenienti dal Distretto.



Tra le persone accolte si conferma come gli anni precedenti una maggioranza di maschi (82) rispetto alle femmine (31), con un'età che rispecchia la distribuzione degli anni precedenti,



## 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.

### 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.

Dal 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).

**Oltre un centinaio sono state le attivazioni di servizi realizzate nel corso del 2019** 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.

<b>Assistenti che si rivolgono allo sportello</b>				
	<b>Ceis</b>	<b>Albinea</b>	<b>Opus Civium</b>	<b>Totali</b>
<b>2017</b>	825	622	237	1684
<b>2018</b>	799	175	207	1181
<b>2019</b>	699	75	209	983
<b>Famiglie che si rivolgono allo sportello</b>				
	<b>Ceis</b>	<b>Albinea</b>	<b>Opus Civium</b>	<b>Totali</b>
<b>2017</b>	741	51	113	905
<b>2018</b>	724	53	112	889
<b>2019</b>	602	35	91	728

### **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 familiari 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, familiari 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 familiari 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 familiari 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 familiari.

Si rilevano effetti positivi sia per il paziente, in termini di miglioramento dei disturbi comportamentali, che per i familiari, 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, guardiana diurna, ecc.), destinato a cittadini anziani-

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, 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) che consentano la realizzazione di momenti di vita comune e di socializzazione tra gli inquilini e la realtà esterna.

Nel corso del 2019 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.

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

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.

Con l'approvazione della Legge n. 47 del 2017 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.

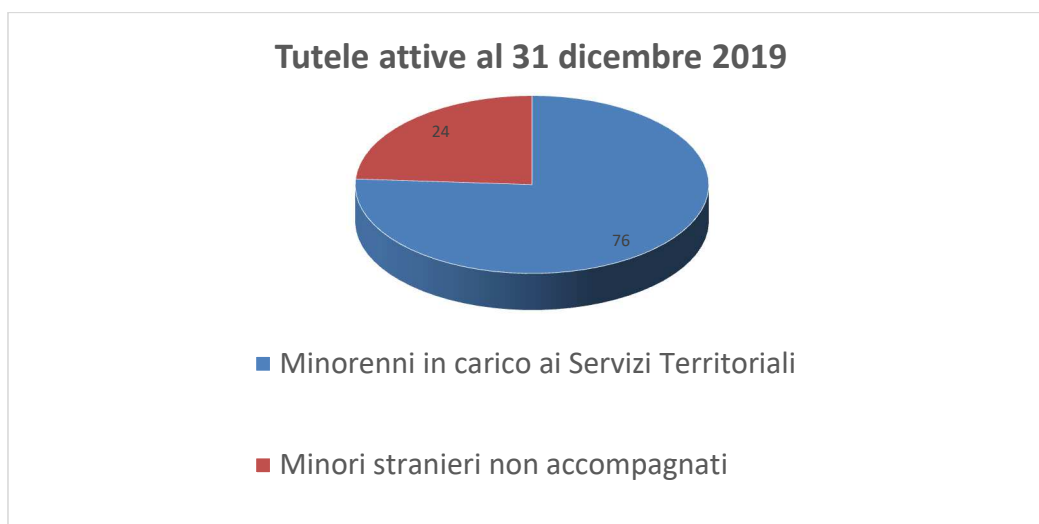
Secondo la Legge n. 47 è quindi competenza del Tribunale per i Minorenni la nomina di eventuali tutori volontari adeguatamente formati, su segnalazione del Servizio Sociale competente.

**Nel corso del 2019 sono state attivate 7 tutele a favore di minorenni stranieri non accompagnati con nomina di tutori volontari per appartenenti al gruppo che si era formato l'anno precedente.**

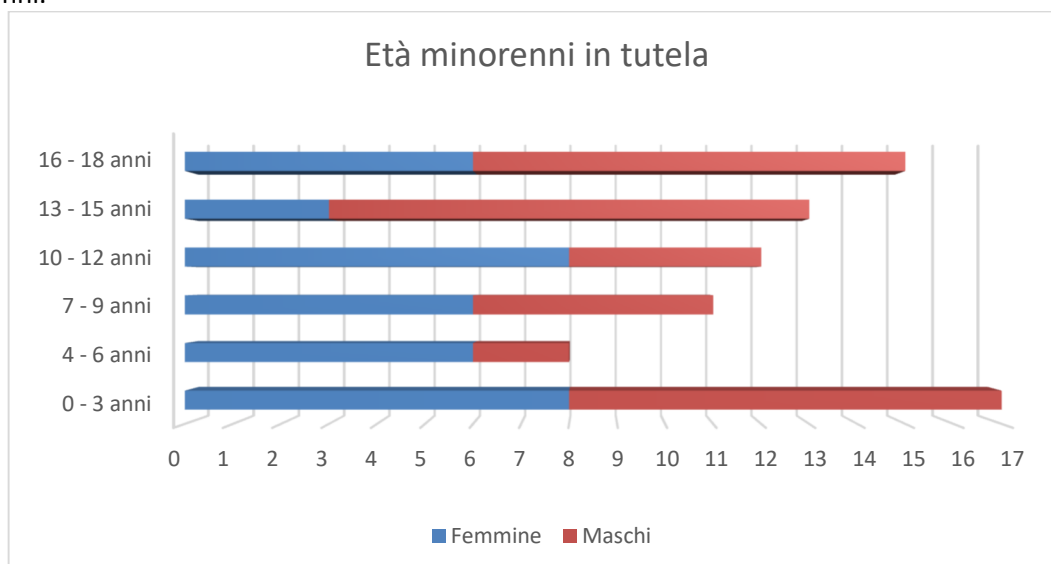
L'affidamento all'Asp della gestione del più complessivo Servizio Tutele con il conferimento della gestione di tutte le funzioni correlate alle tutele dei minorenni rientranti nel proprio circondario territoriale formalizzata con il provvedimento del 10 luglio 2018 con cui il Sindaco, ha indicato Asp quale ente di assistenza designato a svolgere le funzioni in nome e per conto del Comune di Reggio Emilia.

**Al 31 dicembre 2019 il Servizio Tutele dell'Asp vede la gestione in nome e per conto del Comune di Reggio Emilia di complessive 100 tutele, aumentate sensibilmente rispetto alle 75 del 31 dicembre 2018, così suddivise:**

76 minorenni seguiti dai Servizi sociali territoriali e 24 minorenni stranieri non accompagnati, di cui 6 situazioni che hanno visto la nomina di un tutore volontario.



La maggior parte dei minorenni in tutela provenienti dai Servizi sociali territoriali è di sesso maschile, al 31 dicembre 2019 i minorenni maschi registrati sono 39 e le femmine 37. L'età media rimane come l'anno precedente di poco superiore ai 9 anni considerando che sono presenti anche bambini molto piccoli, nello specifico ben diciassette con età inferiore ai 3 anni.



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, familiari 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 2019. Le 24 situazioni attive riguardano tutti ragazzi maschi. I minorenni stranieri in tutela hanno un'età media superiore ai 16 anni e mezzo.

### Servizi educativi territoriali

Dalla fine del 2018 questo Servizio prevede 18 educatori di cui 15 operanti presso i Poli Sociali del Comune di Reggio Emilia e 3 presso l'Unione dei Comuni delle Colline Matildiche (Albinea, Quattro Castella, Vezzano).

In particolare 8 educatori che prestano il loro Servizio presso i Poli e 2 dell'Unione delle Colline Matildiche hanno il compito di coadiuvare la nascita e il successivo accompagnamento dei diversi progetti di intervento a favore di bambini, ragazzi, giovani e famiglie in difficoltà attraverso la partecipazione al lavoro di analisi, conoscenza e progettazione degli interventi socio-educativi nelle équipes multi-professionali, il lavoro di progettazione educativa e l'accompagnamento educativo nei progetti per minorenni e neo-maggiorenni sia in famiglia che allontanati dal nucleo familiare. Un educatore è all'interno dell'Equipe che si occupa dei Minori stranieri non accompagnati e della marginalità in genere. Altri 7 educatori di cui 1 presso L'Unione Colline Matildiche si occupano prevalentemente all'interno dei Servizi della "Fragilità adulta" e di progettazione e accompagnamento di persone adulte (singoli o nuclei famigliari) con fragilità economiche, abitative, lavorative e culturali con lo scopo di favorire la loro autonomizzazione e in alcune situazioni di prevenire eventuali istituzionalizzazioni.

In questi anni, il Servizio di educativa nelle équipes multiprofessionali dei Poli e dell'Unione Colline Matildiche ha portato uno sguardo nuovo e ormai indispensabile per la lettura e la progettazione delle situazioni che si presentano ai Servizi.



**SEZIONE  
III**

**LE RISORSE  
DI CUI  
DISPONIAMO**





### 3.1 – RISORSE ECONOMICHE

Il Bilancio consuntivo d'esercizio 2019 dell'Azienda presenta ricavi **per € 36.404.387 e costi per € 36.930.316,00 determinando così una perdita d'esercizio pari ad Euro 525.929,00 (valori arrotondati).**

Il volume complessivo dei ricavi e dei costi è superiore a quello dell'anno precedente.

La **provenienza dei ricavi** è costituita in via prevalente dalla remunerazione dei servizi alla persona che rappresentano il **77,39%** del totale.

I servizi rivolti agli anziani costituiscono il 65,24% dei ricavi, seguiti da quelli rivolti ai minorenni ed alle famiglie che pesano per il 7,99%, quelli dei disabili adulti per il 4,16%.

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	21.893.471	60,14%
Rette, quote FRNA e concorsi, centri diurni anziani	1.855.712	5,10%
Rette e concorsi servizi minorenni e famiglie	2.909.461	7,99%
Rette, quote FRNA e concorsi, servizi disabili adulti	1.514.543	4,16%
Concorsi e rimborsi attività di servizio alla persona	3.882.023	10,66%
Sterilizzazione di ammortamenti	2.146.066	5,90%
Affitti	1.761.283	4,84%
Rimborsi e ricavi vari	429.675	1,18%
Contributi in conto esercizio	12.000	0,03%
Interessi attivi e proventi finanziari	153	0,00%
<b>TOTALE</b>	<b>36.404.387</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 e il tutoring, accoglie il corrispettivo per l'Educativa territoriale e quello riconosciuto per i servizi compresi all'interno del Contratto di servizio con il Comune di Reggio Emilia

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 4,84% di tutti i ricavi.

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

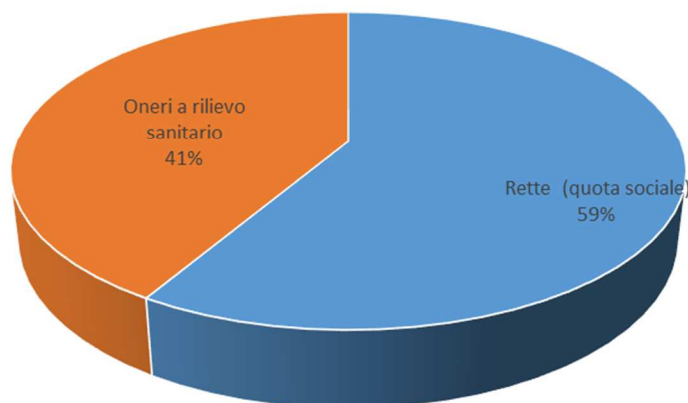
I Contributi in conto esercizio nel 2019 sono costituiti principalmente dai Contributi dei Comuni in ambito distrettuale per il Servizio H24 e rappresentano una quota pari 0,03%

#### SERVIZI ANZIANI

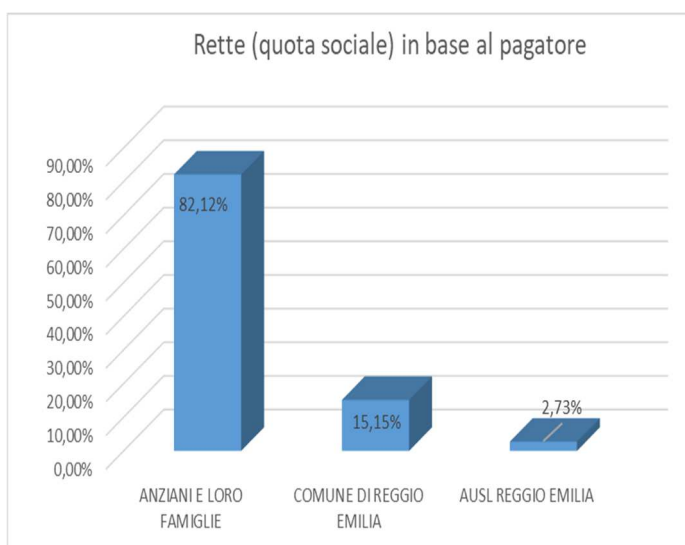
Strutture residenziali (Casa Residenza Anziani, Casa di Riposo, Appartamenti protetti)

STRUTTURE RESIDENZIALI ANZIANI	IMPORTO	%
Rette (quota sociale)	12.817.477	59 %
Oneri a rilievo sanitario	9.075.993	41 %
<b>TOTALE</b>	<b>21.893.471</b>	<b>100,00 %</b>

Strutture residenziali anziani % Rette (quota sociale) e quote FRNA



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



**La quota sociale** delle rette per le strutture residenziali anziani, che complessivamente somma **Euro 12.817.482** è stata sostenuta:

– dagli anziani e dalle loro famiglie per Euro 10.525.529 (82,12%)

– dal Comune di Reggio Emilia per Euro 1.941.711 (15,15%)

– dall'Azienda USL per gli ospiti ex psichiatrici e per Gracer per

Euro 350. 242 (2,73%)

**La quota FRNA** la Regione Emilia Romagna, ha mantenuto, per i servizi accreditati gestiti da soggetti pubblici, l'incremento definito con Deliberazione n. 1519/2018 riferito alla parziale copertura dei maggiori oneri prevista dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei dipendenti riconoscendoli per l'intera annualità a fronte del riconoscimento per soli nove mesi nel 2018

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

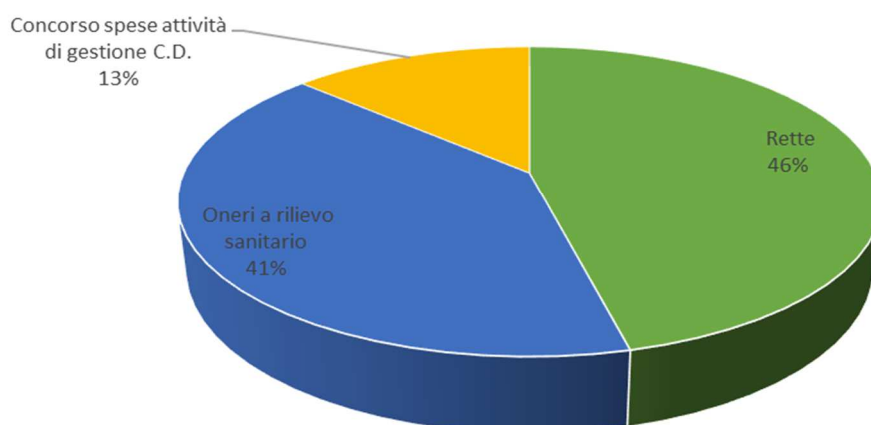
RETTE (QUOTA SOCIALE E QUOTA FRNA)	%2017	%2018	%2019
Anziani e loro famiglie	49,10%	48,10%	48,08%
Comune di Reggio Emilia	7,79%	8,48%	8,87%
Azienda USL (quote FRNA e rette di competenza)	43,11%	43,42%	43,05%

Dalla tabella risulta confermato il maggior peso sostenuto dagli anziani e dalle loro famiglie, poi dall'Azienda USL la quale è soprattutto il soggetto erogatore delle risorse del FRNA. In crescita il costo a carico del Comune per integrazione rette agli utenti

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

CENTRI DIURNI	IMPORTO	%
Rette	856.680	46,16%
Oneri a rilievo sanitario	753.059	40,58%
Concorso spese attività di gestione C.D.	245.973	13,25%
<b>Totali</b>	<b>1.855.712</b>	<b>100,00%</b>



La voce "concorso spese gestione CD" comprende i costi sostenuti da FCR per i posti di CD non convenzionati con FRNA. Le rette per ospiti di centri diurni convenzionati non hanno subito aumenti nel corso dell'esercizio.

I Centri Diurni sono impegnati anche nelle attività di Caffè Alzheimer in convenzione con AIMA che nel 2019 ha riconosciuto un rimborso di Euro 2.505.

Il complesso delle rette per il servizio dei centri diurni, limitatamente alla gestione prevista nel contratto di Servizio, pari ad Euro 1.841.724 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:

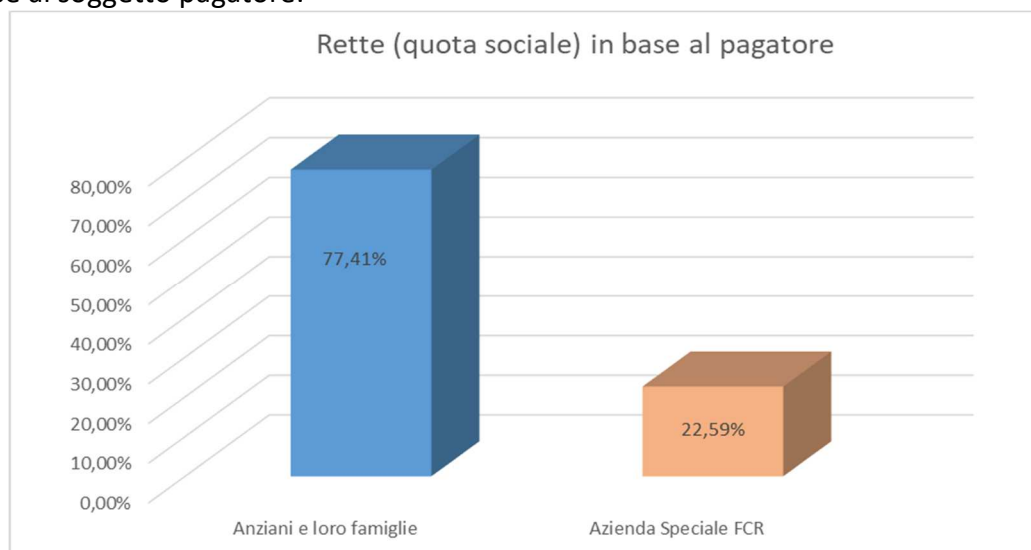
- dagli anziani e dalle loro famiglie per Euro 842.692 (45,76%)
- da FRNA (tramite AUSL) Euro 753.059 (40,89%)
- da Az. Spec. F.C.R. per Euro 245.973 (13,36%)

RETTE (QUOTA SOCIALE E QUOTA FRNA) IN BASE AL PAGATORE	2017	2018	2019
Anziani e loro famiglie	46,70 %	47,17%	45,76%
Az. Spec. F.C.R.	15,09 %	15,51%	13,36%
Azienda USL (quote FRNA)	38,21 %	37,32%	40,89%

Le variazioni intervenute nel 2019 dipendono dall'incremento del numero di x posti di CD accreditati e convenzionati con FRNA e dal corrispondente calo dei posti il cui onere ricadeva su FCR

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+, 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. Nel 2019 sono stati inoltre garantiti il servizio di reperibilità H24, la gestione delle tutele e del progetto sperimentale di Cohousing.

Si tratta di servizi non accreditati, per la maggior parte inseriti nel Contratto di Servizio con il Comune e Azienda F.C.R. o disciplinati da specifiche convenzioni con i committenti in gran parte pubblici quali: Comuni, Unioni, Azienda USL competente in base alla provenienza, o alla condizione di disabilità del minorenne e-da Azienda Speciale F.C.R: per il Centro multi servizi Vasconi è prevista una compartecipazione alla spesa da parte delle famiglie e per il progetto Cohousing è prevista una compartecipazione alla spesa da parte degli utenti.

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

**Complessivamente il valore di questi servizi pari ad Euro 2.909.461.**

### 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 (CSRD) "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.

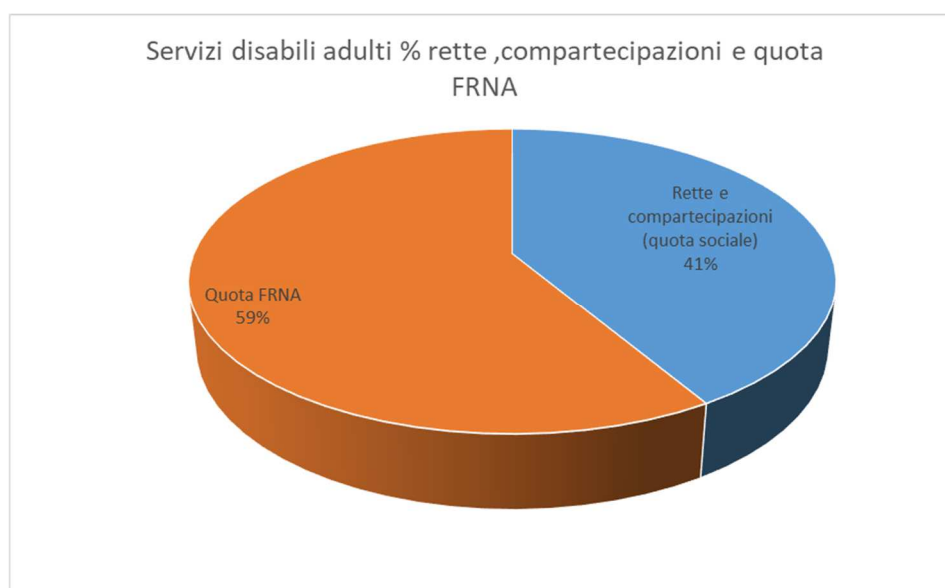
Le Quote provenienti dal Fondo Regionale della Non Autosufficienza per i servizi accreditati, che sono commisurate alla gravità dei disabili inseriti nei servizi e al loro progetto di vita e di attività all'interno dei servizi, sono state incrementate in base alla Deliberazione di Giunta Regionale n. 1516/2018 per i maggiori oneri derivanti dall'applicazione del CCNL dei dipendenti.

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.

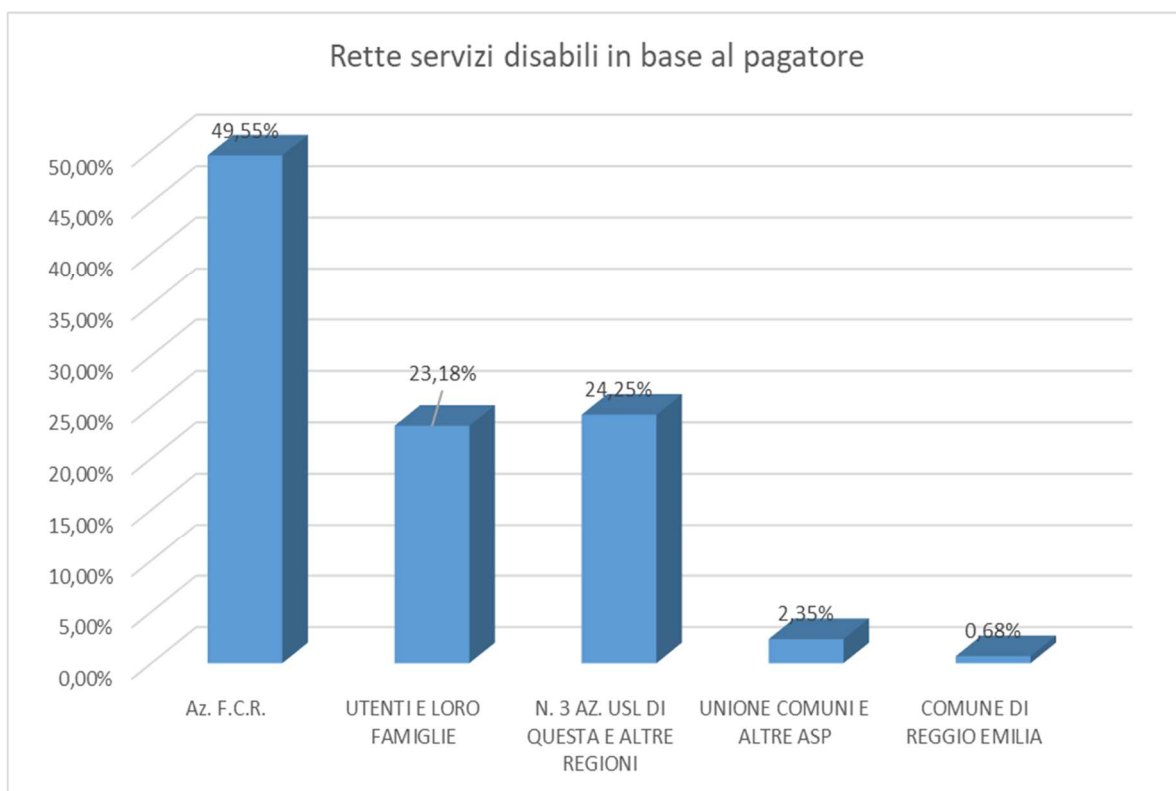
Un primo quadro della provenienza delle risorse finanziarie che remunerano questi servizi è esposto nella seguente tabella

RETTE STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER DISABILI	IMPORTO	%
Rette e compartecipazioni (quota sociale)	627.668	41%
Quota FRNA	886.875	59%
<b>TOTALE</b>	<b>1.514.543</b>	<b>100,00%</b>



**La quota sociale** delle rette e compartecipazioni per le strutture residenziali per disabili che complessivamente somma **Euro 627.688** è stata sostenuta:

- da Az. Spec. F.C.R. per Euro 310.988 (49,55%)
- dagli utenti e dalle loro famiglie per Euro 145.475,59 (23,18%)
- da 3 Aziende USL di questa ed altre Regioni per Euro 152.189,69 (24,25%)
- da Unioni di Comuni e altre ASP per Euro 14.725,90 (2,35%)
- dal Comune di Reggio Emilia per Euro 4.289 (0,68%)



**La destinazione dei costi:**

VOCE DI COSTO	IMPORTO	%
Personale (compresa IRAP)	24.033.519,45	65,08%
Acquisto di servizi	5.150.247,63	13,95%
Acquisto di beni	1.448.604,37	3,92%
Utenze	1.402.192,91	3,80%
Ammortamenti e svalutazioni	2.456.472,97	6,65%
Manutenzioni	794.714,00	2,15%
Altri costi, svalutazioni e accantonamenti	898.995,77	2,43%
Imposte e tasse	731.833,81	1,98%
Interessi passivi	13.735,35	0,04%
<b>TOTALE</b>	<b>36.930.316</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 65,08% 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 (13,95% del totale costi) che complessivamente costituiscono **il 79,03% 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 3,92%, si tratta dei beni di consumo necessari alla gestione, mentre le Utenze rappresentano il 3,80%.

Gli ammortamenti sono il 6,65%. Le manutenzioni 2,15% Altri costi ed accantonamenti incidono per il 2,43%, imposte e tasse (IRAP esclusa) per il 1,98 e gli interessi passivi 0,04%.

### **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 dell'esercizio 2017.

I dati raffrontati sono quelli dell'ultimo triennio dell'ASP unificata: 2017-2018-2019.



CONTO ECONOMICO A "PIL E ROC"						
	2017		2018		2019	
Prodotto Interno Lordo (PIL)	€ 31.965.667	100,00%	€ 33006.441	100,00%	€ 34.086.519	100,00%
Risultato Operativo Caratteristico (ROC)	-€ 125.230	-0,39%	-€ 143.810	-0,44%	-€ 450.975	-1,32%
Risultato ordinario (RO)	€ 66.967	0,21%	€ 219.090	0,66%	-€ 296.362	-0,87%
Risultato Ante Imposte (RAI)	€ 87.987	0,28%	€ 222.284	0,67%	-€ 293.818	-0,86%
Risultato Netto (RN)	-€ 158.040	-0,49%	€ 975	0,00%	-€ 525.929	-1,54%

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

STATO PATRIMONIALE "DESTINATIVO FINANZIARIO"							
	ATTIVITA' - INVESTIMENTI	2017		2018		2019	
	<b>CAPITALE CIRCOLANTE</b>	<b>€ 9.684.258</b>	<b>15,13%</b>	<b>€ 10.118.701</b>	<b>16,48%</b>	<b>€ 10.895.179</b>	<b>18,18%</b>
Li	liquidità immediate	€ 1.237.638	12,78%	€ 41.116	0,41%	€ 705.728	6,48%
Ld	liquidità differite	€ 8.281.400	85,51%	€ 9.950.637	98,34%	€ 10.054.348	92,28%
M	Rimanenze	€ 165.220	1,71%	€ 126.947	1,25%	€ 135.103	1,24%
	<b>CAPITALE FISSO</b>	<b>€ 54.326.611</b>	<b>84,87%</b>	<b>€ 51.266.815</b>	<b>83,52%</b>	<b>€ 49.037.071</b>	<b>81,82%</b>
Fm	Immobilizzazioni materiali	€ 53.975.342	99,35%	€ 50.845.798	99,18%	€ 47.866.015	97,61%
Fi	Immobilizzazioni immateriali	€ 350.269	0,64%	€ 420.017	0,82%	€ 1.170.056	2,39%
Fa	Immobilizzazioni finanziarie e varie	€ 1.000	0,00%	€ 1.000	0,00%	€ 1.000	0,00%
	<b>TOTALE CAPITALE INVESTITO</b>	<b>€ 64.010.870</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 61.385.515</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 59.932.250</b>	<b>100,00%</b>
	<b>PASSIVITA' - FINANZIAMENTI</b>	<b>2017</b>		<b>2018</b>		<b>2019</b>	
	<b>CAPITALE DI TERZI</b>	<b>€ 9.220.723</b>	<b>14,40%</b>	<b>€ 8.553.046</b>	<b>13,93%</b>	<b>€ 8.756.194</b>	<b>14,61%</b>
(p)	finanziamenti di breve (correnti)	€ 8.897.165	96,49%	€ 8.296.934	97,01%	€ 8.567.702	97,85%
(P)	finanziamenti da terzi di medio lungo (consolidate)	€ 323.558	3,51%	€ 256.112	2,99%	€ 188.492	2,15%
	<b>CAPITALE PROPRIO</b>	<b>€ 54.790.147</b>	<b>85,60%</b>	<b>€ 52.832.469</b>	<b>86,07%</b>	<b>€ 51.176.056</b>	<b>85,39%</b>
(N)	finanziamenti permanenti (N)	€ 54.790.147	100,00%	€ 52.832.469	100,00%	€ 51.176.056	100,00%
TOTA	<b>TOTALE CAPITALE ACQUISITO</b>	<b>€ 64.010.870</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 61.385.515</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 59.932.250</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	2019
<b>+UTILE/-PERDITA D'ESERCIZIO</b>	<b>- 525.929,45</b>
+Ammortamenti	2.456.472,97
+ svalutazioni	135.581,98
+ accantonamenti per rischi e oneri	449.578,25
+Minusvalenze	
-Plusvalenze	-
-Costi capitalizzati (sterilizzazioni e costruzioni in economia)	- 2.146.065,50
<b>FLUSSO CASSA POTENZIALE</b>	<b>369.638,25</b>
-Incremento/+decremento Crediti (al netto delle svalutazioni)	- 182.266,43
-Incremento/+decremento Ratei e Risconti attivi	- 57.026,16
-Incremento/+decremento Rimanenze	- 8.156,47
+Incremento/-decremento Fondi rischi e oneri (al netto della quota di accantonamento)	- 401.985,92
+Incremento/-decremento Debiti (al netto di mutui)	217.854,53
+Incremento/-decremento Ratei e Risconti passivi	3.020,04
+Incremento/-decremento Fondo di Dotazione	24.506,50
<b>FLUSSO DI CASSA NETTO DELL'ESERCIZIO (Cash flow operativo)</b>	<b>-34.415,66</b>
-Decrementi/+incrementi Mutui	- 65.318,64
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni immateriali (al netto della quota di ammortamenti dell'esercizio e delle sterilizzazioni)	- 829.548,84
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni materiali (al netto della quota di ammortamenti dell'esercizio e delle sterilizzazioni)	602.819,46
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni/attività finanziarie	-
<b>FABBISOGNO FINANZIARIO</b>	<b>-326.463,68</b>
+Incremento/-decremento Trasferimenti in c/capitale dell'esercizio	991.075,16
<b>SALDO DI CASSA GENERATOSI NELL'ESERCIZIO</b>	<b>664.611,48</b>
Fondo di cassa iniziale (disponibilità liquide al 1/1)	41.116,30
<b>SALDO DI CASSA NETTO FINALE</b>	<b>705.727,78</b>

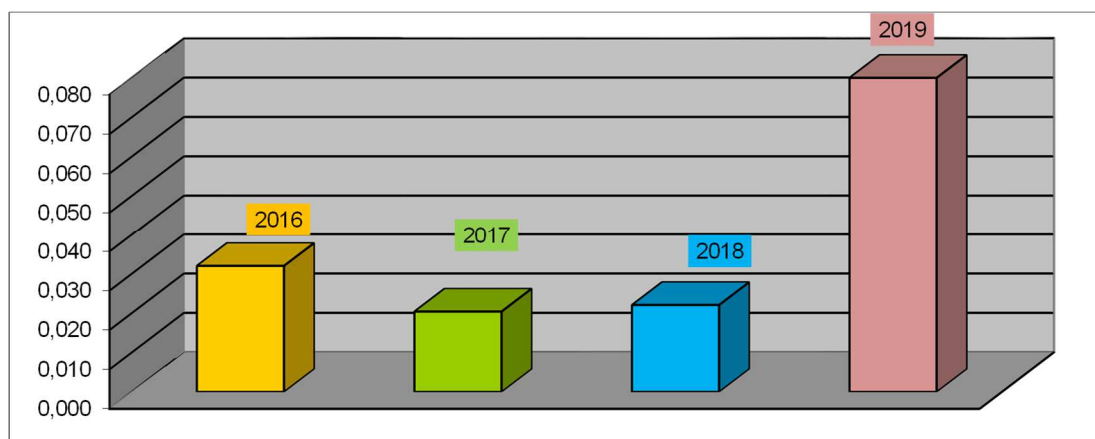
## INDICI

Mettendo in rapporto fra loro i risultati sintetici ottenuti dalla 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.

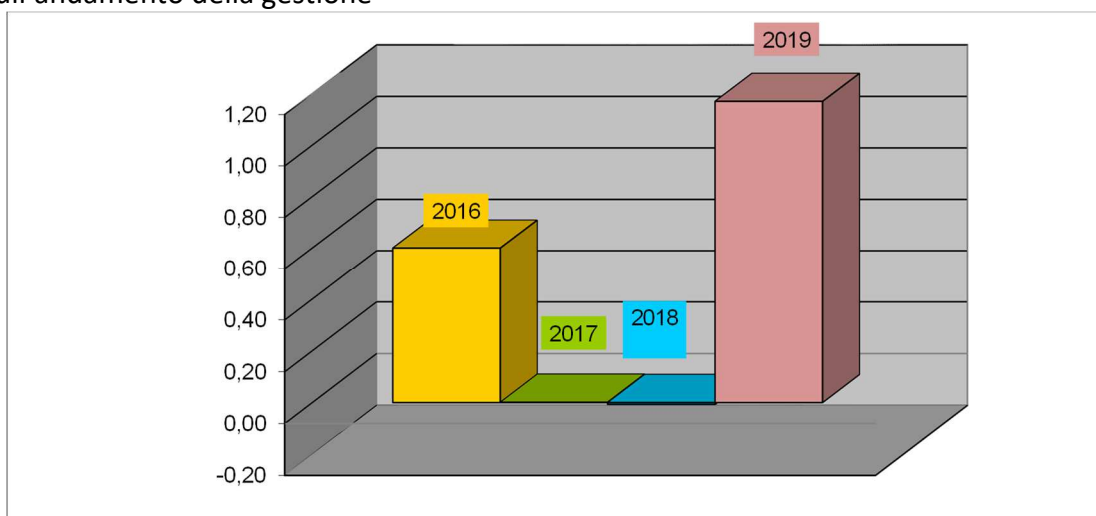
	2016	2017	2018	2019
indice di onerosità finanziaria	0,032	0,020	0,022	0,08



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

	2016	2017	2018	2019
incidenza gestione extra caratteristica	0,60	0,00	-0,01	1,17

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



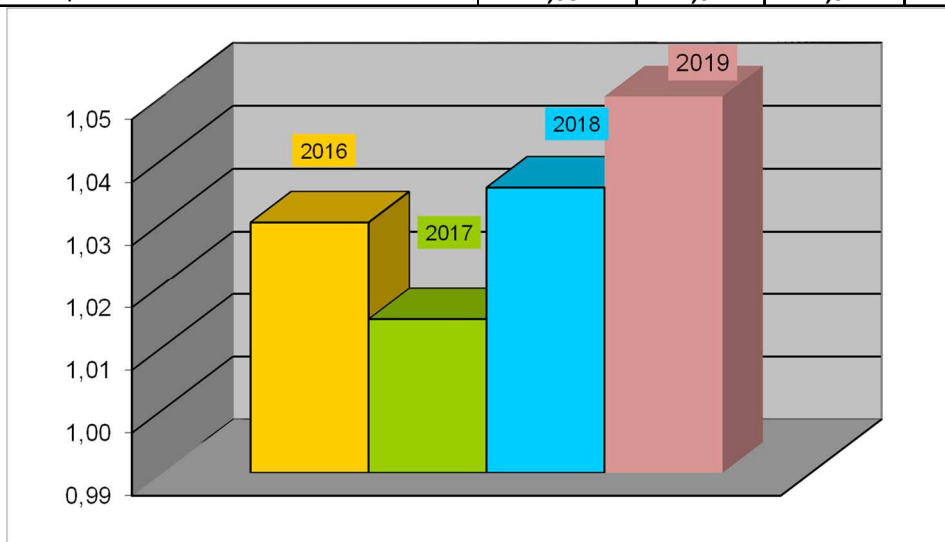
Se questo indice ha valore superiore a 1, significa che la gestione extracaratteristica migliora il risultato di quella caratteristica  
 Se è positivo compreso tra 0 e 1 lo erode  
 nel 2019 entrambi i risultati sono negativi, l'indice positivo e maggiore di 1 indica che la gestione extra caratteristica migliora il ROC, anche se non ne muta il segno.

**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.

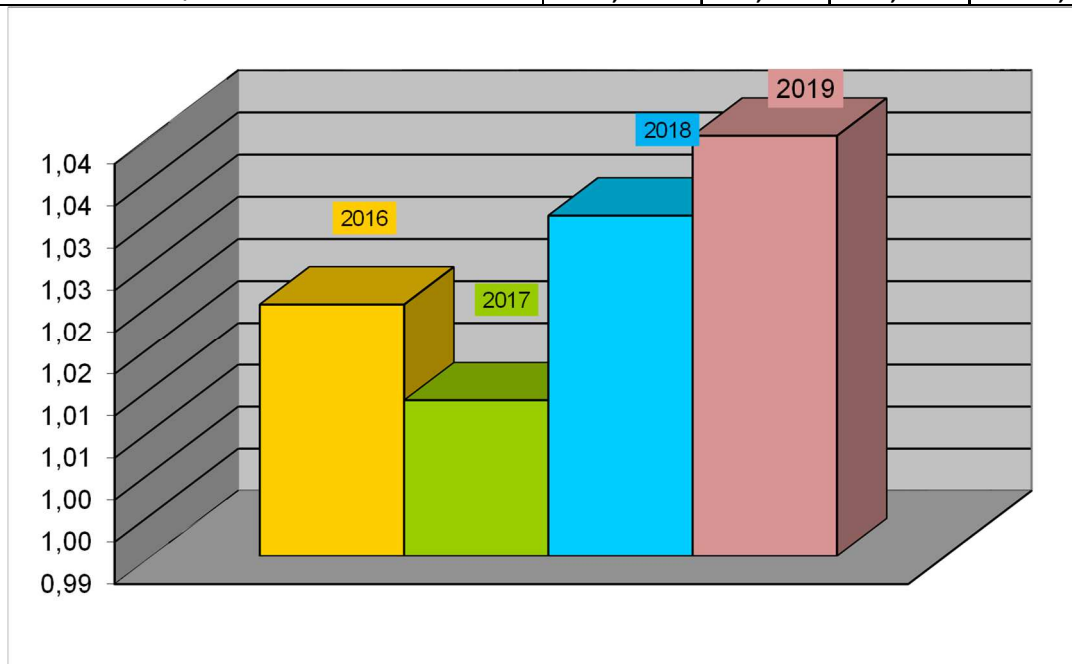
L'indice di copertura delle immobilizzazioni investiga una condizione "di minimo", verificando se i fabbisogni finanziari connessi agli investimenti durevoli sono stati comunque coperti con forme di finanziamento durevole.

	2016	2017	2018	2019
indice di copertura delle immobilizzazioni	1,03	1,01	1,04	1,05



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	2019
indice di autocopertura delle immobilizzazioni	1,02	1,01	1,03	1,04



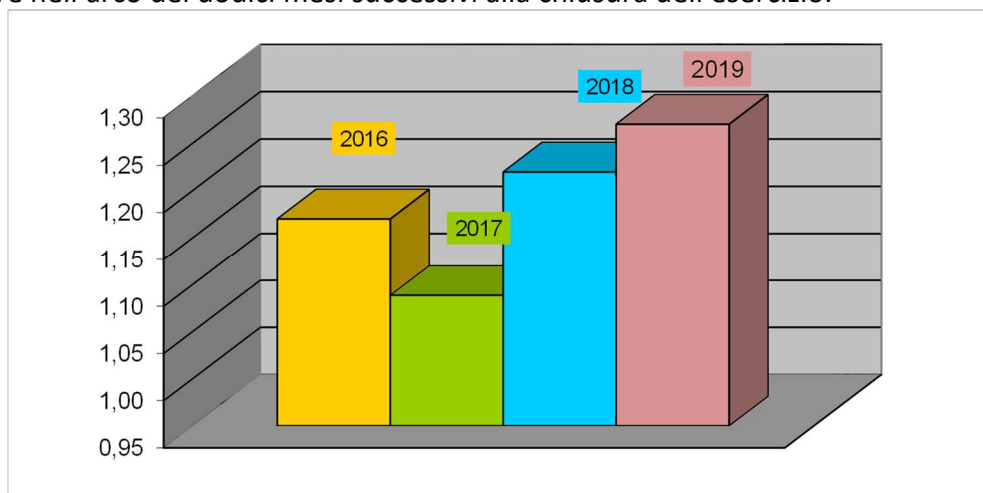
Nel 2019 entrambi gli indici sono superiori a 1 e in miglioramento  
al momento l'Azienda mantiene la capacità di autofinanziare gli investimenti

**Indici di liquidità generale e primaria:**

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

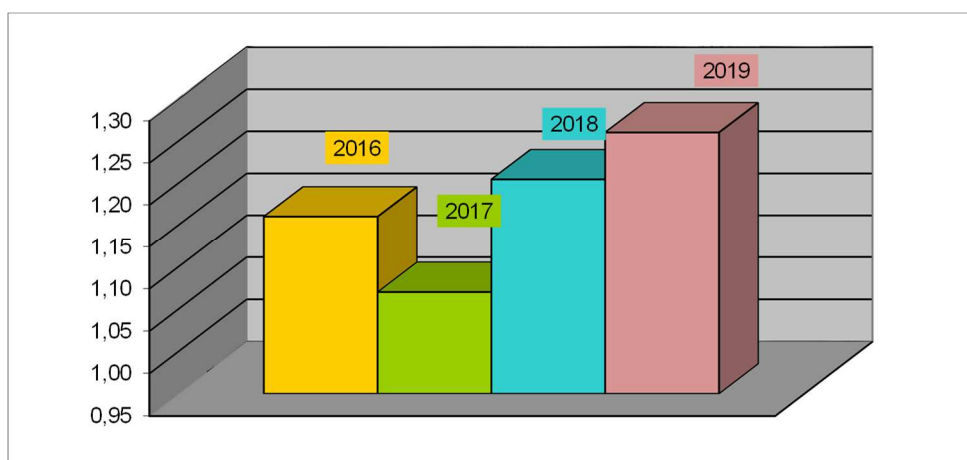
	2016	2017	2018	2019
current ratio	1,17	1,09	1,22	1,27

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	2019
quick ratio	1,16	1,07	1,20	1,26



Entrambi gli indici di liquidità nel 2019 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	2019
tempo medio degli incassi	96,14	107,08	111,95
tempo medio dei pagamenti	118,01	103,63	99,05
marginale tra pagamenti e incassi	21,87	-3,45	-12,90

Il calcolo di questi indici, che richiedono l'inserimento di valori dell'esercizio precedente, è stato 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 triennio, di 15,81 giorni. I tempi di pagamento, invece si sono abbreviati di 18,96 giorni. Il margine indica che, mediamente, i pagamenti vengono effettuati 12,9 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 2019 il medesimo indicatore è stato calcolato, e pubblicato, ogni trimestre e complessivo annuale.

<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>1° TRIM 2019</b>
Giorni	0,04
<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>2° TRIM 2019</b>
Giorni	0,00
<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>3° TRIM 2019</b>
Giorni	0,00
<b>Indicatore tempestività pagamenti</b>	<b>4° TRIM 2019</b>
Giorni	0,00

### Indici di redditività

Vengono esposti di seguito gli indici.

indici di redditività patrimoniale	2016	2017	2018	2019
redditività lorda del patrimonio disponibile	4,77	4,76	4,88	5,45

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.

incidenza del costo dei fattori produttivi	2016	2017	2018	2019
incidenza del costo dei fattori produttivi	0,26	0,26	0,25	0,25
incidenza del costo del personale	0,67	0,69	0,70	0,71

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, nel 2019 si è provveduto a: approvazione del Piano Triennale dei Fabbisogni 2019-2020-2021 nel mese di settembre, e conseguente approvazione del Piano Occupazionale 2019-2020-2021 aggiornamento 2019 e 2020, il quale ha declinato gli ambiti di priorità e di realizzazione delle procedure, comprese quelle con previsione di riserve per le figure interne;

- dare piena attuazione dell'atto di organizzazione inerente l'Area Risorse
- attribuzione degli incarichi di posizione Organizzativa, nuovamente pesati nell'ambito dell'assetto organizzativo aziendale, a far data dal 7 ottobre 2019

Le principali procedure assunzionali hanno riguardato gli scorrimenti delle graduatorie R.A.A.I. e O.S.S. graduatoria del concorso effettuato unitamente ad altre ASP, capofila l'ASP di Bologna, la prosecuzione dei 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.

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 2019 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:

1. mantenimento nel circuito lavorativo del personale con sopravvenute inidoneità, collocato in attività coerenti con il profilo professionale posseduto e che contribuiscono ad elevare la qualità del servizio rivolto agli utenti; integrazione dei piani di lavoro all'interno del processo di erogazione dei servizi;
2. impegno nell'integrazione delle attività sanitarie con quelle assistenziali ed educative;
3. attenzione alla tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
4. attenzione al miglioramento del benessere organizzativo, 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 2019-2021 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 2019 è riportata nella tabella sottostante ed è possibile raffrontarla con l'analogo dato riferito al 2018 ed al 2017.

TIPOLOGIA CONTRATTUALE	2017	2018	2019
Dipendenti a tempo indeterminato	512	524	510
<u>di cui</u> in comando attivo	3	2	0
Comandi passivi (in entrata)	2	2	3
Dipendenti a tempo determinato	31	8	3
Personale Somministrato	164	178	206
<b>TOTALE</b>	<b>709</b>	<b>712</b>	<b>722</b>

Nel 2019 il personale a tempo indeterminato si decrementa complessivamente di 14 unità rispetto all'anno precedente. Le procedure autorizzate nell'ambito del Piano Occupazionale, integrato ed aggiornato per le annualità 2019 e 2020 con deliberazione n. 50/2019 del 18.09.2019, ha consentito di realizzare n. 35 nuove assunzioni, che hanno riguardato 33 OSS e 2 R.A.A.I., cui si sono aggiunti un trasferimento per mobilità in ingresso e una ricostituzione del rapporto di lavoro di OSS. Nel complesso le nuove assunzioni non compensano le cessazioni dal servizio, a fronte di 51 cessazioni.



Il personale a tempo determinato si è ridotto di 5 unità a completamento dei contratti in essere.

Più rilevante è l'incremento del personale somministrato in incremento a fine anno di 24 unità rispetto al corrispondente periodo del 2018, cui si è fatto ricorso principalmente per sostituzione del turn over per le figure di O.S.S. le cui assunzioni dalla graduatoria del concorso, svolto in convenzione con altre Asp della Regione, si sono rivelate via via sempre più difficili per le numerose rinunce, e di Infermiere, in costante diminuzione (le cui procedure concorsuali da realizzarsi sempre d'intesa con altre ASP della Regione sono state differite al 2020). Sia gli OSS che gli infermieri hanno fatto registrare un turn over molto elevato anche per il positivo risultato ottenuto da nostri dipendenti in procedure concorsuali aperte da altri enti pubblici o dalle aziende USL. Si è fatto ricorso a lavoro somministrato anche per figure di Educatore, in particolare per sostituire educatori dipendenti impiegati in servizi in espansione o in nuove linee di attività per mettere a disposizione operatori con specifiche competenza e caratteristiche.

Il personale somministrato è stato utilizzato anche per sostituzioni di tipo temporaneo, a copertura delle assenze.

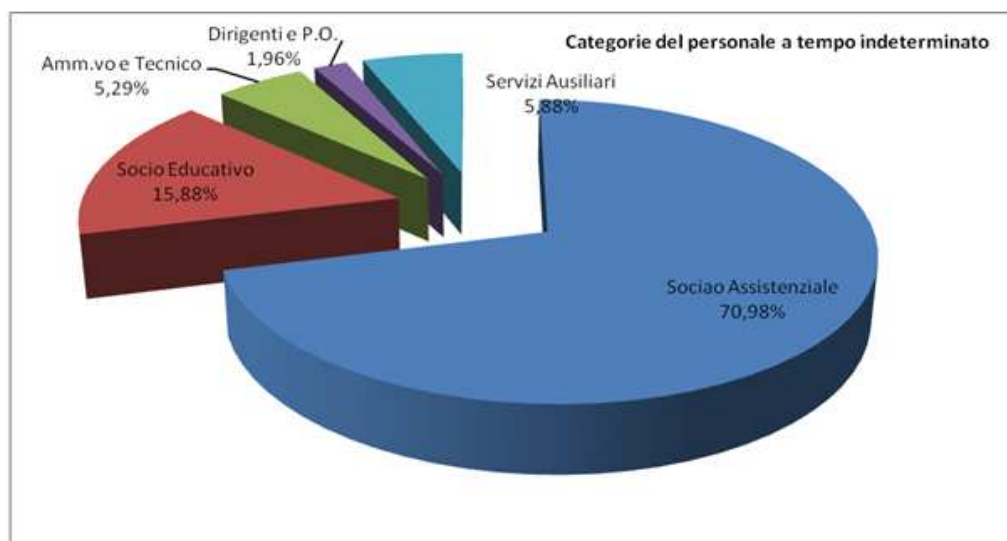
All'interno delle strutture e dei servizi dell'ASP opera anche altro personale in servizi affidati in appalto (servizi di pulizia, alberghiero e di ristorazione).



Il grafico evidenzia la preponderante presenza di lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato, che rappresentano il 70,42% del totale (erano il 74% nel 2018 e il 72% nel 2017), cui si aggiungono lavoratori somministrati per il 28,53% (erano il 25% nel 2018 ed il 23% nel 2017), mentre i dipendenti a tempo determinato sono pari allo 0,42% (erano il 1% nel 2018) 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:

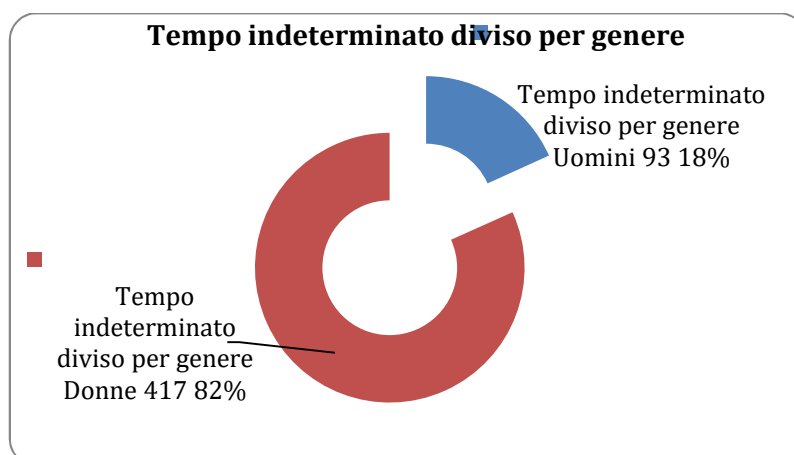


La ripartizione risponde ai raggruppamenti indicati dalle Linee Guida regionali; i dati rilevati per l'anno 2019 evidenziano la preponderanza del personale Socio assistenziale (che comprende anche gli Infermieri) e rappresenta il 70,98% di tutto il personale a tempo indeterminato (era il 70,8% nel 2018 e il 71,1% nel 2017), seguito dal personale Socio educativo che sale al 15,88% dal 15,6% del 2018 (13,9% nel 2017); seguono il personale amministrativo e tecnico 5,29% (era il 6,1% nel 2018, 6,6% nel 2017), il personale dei servizi ausiliari pari al 5,88%, in costante contrazione rispetto agli anni precedenti (era il 5,9% nel 2018 ed il 6,8% nel 2017), e, infine, il personale con funzioni direttive o dirigenziali pari all'1,96% (era il 1,5% nel 2018 ed il 1,6% nel 2017).

### Anagrafica del personale dipendente a tempo indeterminato

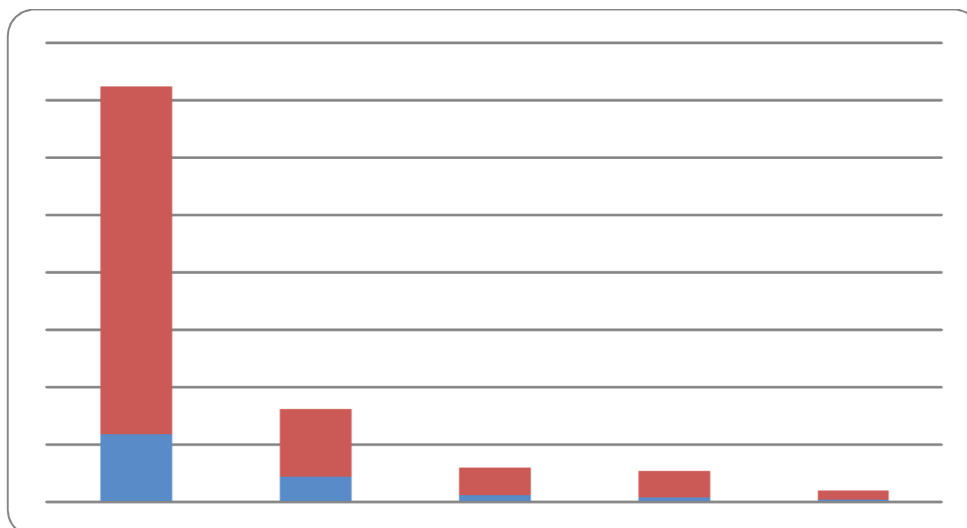
#### Genere

Resta prevalente in azienda la componente femminile, 417 unità di personale a tempo indeterminato impegnato a tutti i livelli, compresi quelli dirigenziali e direttivi, pari al 81,76% (era il 82,82% nel 2018 ed il 84,96% nel 2017); gli uomini sono 93 e rappresentano il 18,24% di tutto il personale dipendente a tempo indeterminato (il 17,18% nel 2018 ed il 15,04% nel 2017).



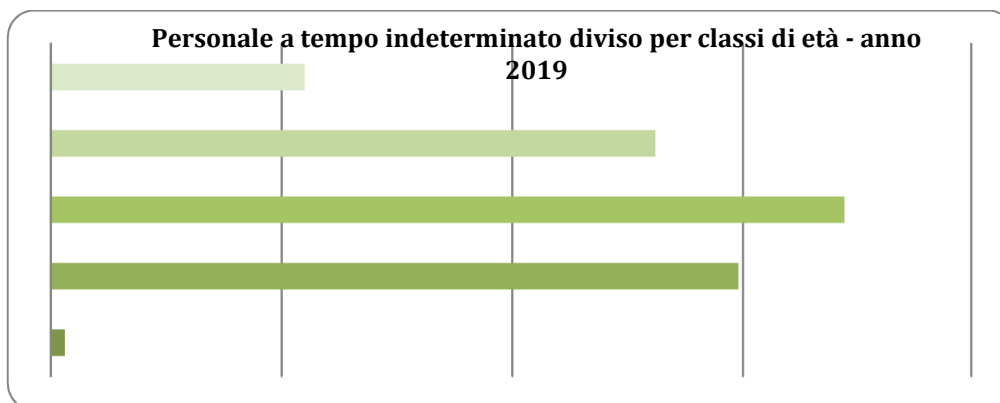
Dei 93 dipendenti di genere maschile, n. 59 operano in ambito socio assistenziale, n. 22 in ambito socio educativo, n. 6 nei servizi ausiliari, 4 in ambito tecnico amministrativo e 2 sono dirigenti, o responsabili di servizio con posizione organizzativa.

In tutti i raggruppamenti la componente femminile risulta numericamente prevalente.



Categorie di personale a tempo indeterminato diviso per genere anno 2019

## Età



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 63.54% di tutto il personale (era il 62.79/ nel 2018 e 63,78% nel 2017).

La classe di età prevalente fra i dipendenti a tempo indeterminato è quella fra i 45 ed i 54 anni, comprendente 172 lavoratori e rappresenta il 33,73% dei dipendenti a tempo indeterminato, con una significativa diminuzione di 21 unità rispetto all'anno precedente (erano 193 pari al 36,83% nel 2018 e 192 nel 2017).

Seguono dipendenti tra i 55 ed i 64 anni che incrementano di 15 unità arrivando a 149 pari al 29,22%, mentre erano 134, pari al 25,57% nel 2018 e nel 2017 132 pari al 25,78%.

I lavoratori tra i 35 e i 44 anni restano sostanzialmente invariati: 131 pari al 25,69% rispetto alle 130 unità nel 2018 pari al 24,81% (erano 126 pari al 24,61% del totale nel 2017).

Da ultimo i dipendenti di età inferiore a 35 anni che a fine esercizio sono 55 unità pari al 10,78% (erano 65, pari all'12,40% nel 2018 e 59 pari all'11,52% nel 2017): è questa la fascia di età che subisce la diminuzione percentuale più elevata (-15%) e quelli di età superiore a 65 che a fine esercizio sono n. 3 unità pari allo 0,59% (erano 2 pari a 0,38% nel 2018 e 3 nel 2017 pari allo 0,69%).

Per tutte le professionalità operanti in azienda il progredire dell'età rappresenta un fattore negativo rispetto all'efficienza del lavoro: per il personale di assistenza e che opera nei servizi esso è spesso correlato con l'incremento di prescrizioni o non idoneità alla mansione e per il personale amministrativo con difficoltà nell'affrontare la crescente complessità e conseguenti riflessi sullo stress lavoro-correlato.

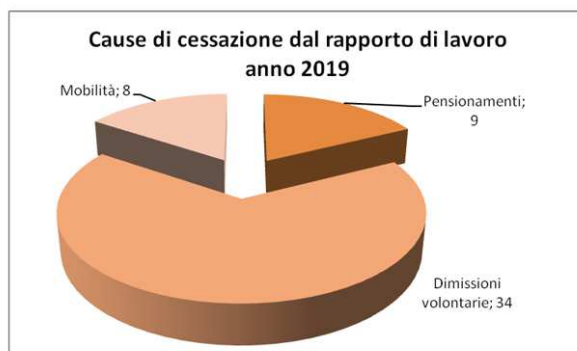
### Mobilità del personale dipendente a tempo indeterminato

ANDAMENTO DEL PERSONALE	PRESENTE AL 31.12.2018	CESSATO	ASSUNT O	PRESENTE AL 31.12.2019
Dirigenti (*)	2	0	0	2
Funzionari	4	0	0	4
Istruttori direttivi, Infermieri e Coordinatori, Resp. Educativi	46	8	0	38
Istruttori, RAAI, Atelieristi, Educativi	99	4	2	97
Collaboratori, Capi servizi, OSS, Ass. Educatori Operai alta spec. tec.	337	39	35	333
Esecutori, ADB	35	0	0	35
Op. Appoggio	1	0	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>524</b>	<b>51</b>	<b>37</b>	<b>510</b>

(\*) Nota Bene: I dirigenti effettivamente in servizio al 31.12.2019 erano 3, uno dei quali, il Direttore, a tempo determinato e pertanto non computato in questa tabella; analogamente al 31.12.2018.

Le cessazioni del rapporto di lavoro sono state 51 (a fronte delle 43 del 2018 e delle 39 del 2017).

La causa principale è quella delle dimissioni volontarie: sono state 34 pari al 66,67%, in forte aumento rispetto alle 14 del 2018 pari al 32,56% ed alle 21 del 2017 (53,85%) seguono i pensionamenti 9, pari al 17,65% mentre nel 2018 erano stati 17 pari al 39,53% e nel 2017 n. 12, pari al 30,77%, e le mobilità verso altre amministrazioni n. 8 pari al 15,69%, nel 2018 erano state n. 12 pari al 27,91% e nel 2017 n. 6, pari al 15,38%



### I rapporti con le rappresentanze sindacali

Nel corso dell'esercizio le relazioni sindacali hanno riguardato essenzialmente i seguenti temi:

- confronto sul piano di razionalizzazione ex art. 16 commi 4,5, 6 della L.111/2011;
- confronto sul nuovo Regolamento dell'Area delle Posizioni Organizzative;
- informativa e confronto sull'aggiornamento per gli anni 2019 e 2020 del Piano triennale dei fabbisogni e del relativo Piano occupazionale;
- informativa e confronto sulle declaratorie dei nuovi profili professionali;
- confronto sull'aggiornamento del CCDI in conformità a quanto previsto dal CCNL Funzioni Locali del 21/05/2018. Per quanto il testo sia stato rassegnato a inizio 2020, non si è ancora avuto ritorno da parte sindacale rispetto a eventuali proposte integrative/correttive, probabilmente a causa delle difficoltà successivamente sopraggiunte allo svolgimento di riunioni in forma assembleare, per l'emergenza sanitaria COVID venutasi a determinare.
- confronto sulla proposta di accordo per la produttività anno 2018.

Si sono anche tenuti diversi incontri di verifica rispetto all'andamento della riorganizzazione operata nei servizi residenziali per anziani.

Sono state inoltre avviate prime interlocuzioni con i Sindacati su proposte di modifica degli orari delle figure amministrative e del servizio magazzino, poi formalizzate a inizio 2020.

In questi ambiti l'impatto dell'emergenza COVID 19 ha tuttavia interrotto le interlocuzioni avviate e ha evidenziato nuovi spunti di riflessione: per le figure amministrative, con l'introduzione del LAVORO AGILE come modalità ordinaria di assolvimento della prestazione lavorativa e, per il magazzino, con l'impegno garantito per la consegna dei DPI e dei generi necessari per il contrasto all'epidemia.

### Formazione e riconoscimento professionale

Nel corso del 2019 l'Azienda ha garantito al personale dei servizi accreditati per anziani e disabili il numero di ore di formazione previste dalla normativa regionale sull'accREDITAMENTO dei servizi socio sanitari, oltre a specifici momenti formativi previsti per figure di coordinamento e a momenti di



formazione su tematiche di interesse del personale dei servizi non accreditati, in particolare di quello dei servizi per minorenni e disabili.

E' stata inoltre garantita l'acquisizione dei crediti ECM da parte delle diverse figure professionali interessate.

Su temi di interesse trasversale sono stati realizzati momenti di formazione riguardanti la normativa sulla trasparenza e la privacy anche attivando corsi in modalità e-learning in collaborazione con il DPO aziendale, Lepida Spa, per le figure aziendali non amministrative. Le figure amministrative invece sono state formate in aula dalla Responsabile del Servizio Affari Generali e Giuridico legali.

Sono stati tenuti anche momenti formativi sul codice di comportamento aziendale, di cui uno tenuto direttamente dal Direttore e rivolto alle figure apicali dell'Area servizi alla Persona (Dirigente, P.O., coordinatori e RAAI di struttura) per la successiva diffusione del contenuto da parte loro al personale delle strutture nell'ambito delle équipe di lavoro. Momenti formativi sono stati tenuti in corso d'anno anche in fase di accoglienza e inserimento di personale nuovo assunto, nell'ambito di una giornata d'accoglienza dedicata alla presentazione unitaria dell'Azienda, del suo funzionamento, nonché alla formazione obbligatoria in materia di sicurezza, privacy, codice di comportamento.

In materia di sicurezza si è garantita la prosecuzione del piano di formazione/aggiornamento avviato nel corso del 2018, con un impegno orario aggiuntivo per il personale, oltre alla formazione tecnico professionale, di 3.861 ore.

In tale formazione rientra anche l'addestramento MAPO del personale OSS delle strutture residenziali per anziani, a completamento del percorso formativo avviato nel 2018, effettuato dai fisioterapisti aziendali che nel corso dell'anno precedente l'Azienda aveva formato come formatori per valorizzare le competenze professionali interne.

Analogamente, sul finire dell'anno, l'Azienda si è attivata con un proprio formatore, individuato nella figura di capo cuoco che svolge il ruolo di referente del servizio cucine, per l'aggiornamento formativo ai lavoratori aziendali interessati per il rilascio degli attestati da alimentarista.

Sempre in ambito sicurezza, a seguito della nomina in corso d'anno del Responsabile rischio amianto, si è provveduto alla sua formazione specifica tramite corso con ente formativo esterno.

E' inoltre proseguita la formazione/aggiornamento del personale operante presso i servizi residenziali per anziani sull'utilizzo della cartella informatizzata, introdotta in tutte le strutture a decorrere dal 15/10/2018, con particolare riguardo ai nuovi assunti e al personale sanitario.

E' stata poi garantita la formazione del personale amministrativo sulle tematiche di specifico interesse per ambito di competenza, con particolare riguardo alle tematiche del personale.

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

Nel corso del 2019 è proseguito il lavoro del CUG aziendale, che ha predisposto la proposta di Piano triennale di azioni positive per il triennio 2019-2021, recepita e approvata dal Consiglio di Amministrazione con proprio atto deliberativo n. 2019/11 del 22/02/2019.

Il CUG ha organizzato il proprio lavoro costituendo delle commissioni al suo interno, al fine di studiare in modo più approfondito le problematiche emerse in questi anni e individuare le strategie più adeguate per dare concretezza agli obiettivi presentati nel piano triennale delle azioni positive 2019-2021, visionato ed apprezzato dalla Consigliera Provinciale di Parità.

## BILANCIO SOCIALE 2019

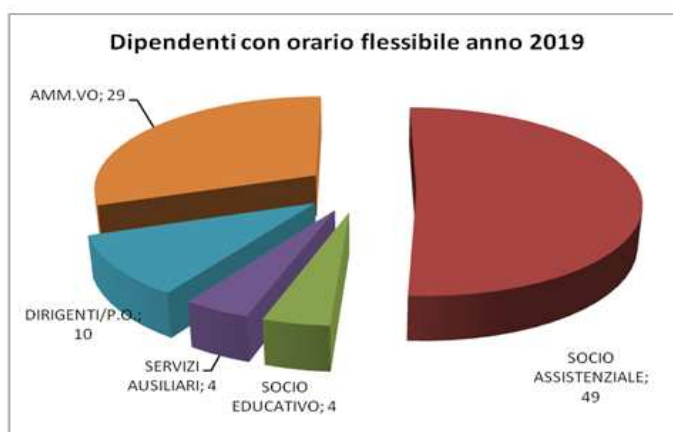


Nel corso del 2019, secondo quanto stabilito nelle azioni del piano triennale per l'area di miglioramento del benessere organizzativo, è stata realizzata, in collaborazione con l'Università di Parma, una ricerca qualitativa nei servizi per anziani dell'Asp, sui temi della soddisfazione lavorativa, del burnout/stress lavoro correlato e del workengagement del personale sociosanitario. In accordo con l'Università sarà di particolare interesse per l'Azienda e il CUG stesso utilizzare i risultati dello studio come fonte di maggiore conoscenza e comprensione sui motivi di malessere/benessere del personale, per introdurre correttivi e migliorie.

Componenti del CUG hanno anche partecipato il 10 ottobre 2019 al Convegno Regionale sul benessere organizzativo nei servizi educativi e socio sanitari, durante il quale sono stati offerti particolari spunti di riflessione e sollecitazioni sullo stretto legame tra qualità dei servizi di cura e benessere dei lavoratori ed è stato più volte evidenziato che tale principio necessita di essere sviluppato e pensato nel tempo, perché possa entrare in profondità nel tessuto di ogni azienda di servizi alla persona.



**I dipendenti che fruiscono di orari di lavoro flessibili nel 2019 sono stati 96 e hanno rappresentato il 18,60% di tutti i dipendenti ed il 18,82% del totale dei dipendenti a tempo indeterminato** (erano 101 per il 18,91% del totale nel 2018), principalmente donne 90,62%. 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), gli amministrativi per i quali dal settembre 2009 è attivo un orario flessibile, con utilizzo analogo alla banca ore. Anche nel 2018 è stato mantenuto il contratto di telelavoro già in essere negli anni precedenti.



**Il numero di dipendenti a tempo indeterminato con contratti a tempo parziale è pari a 56 su 510 pari al 13,43%** (nel 2018 erano 63 pari al 12,02% e nel 2017 erano 59 pari all'11,52%).

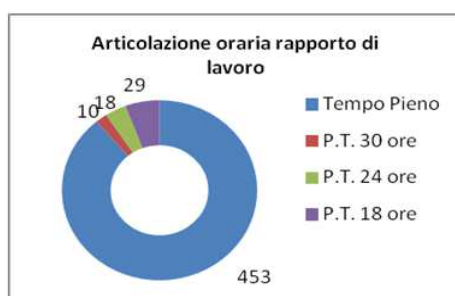
Per i dipendenti a tempo indeterminato, l'articolazione oraria parziale deriva dall'accoglimento delle richieste dei lavoratori, infatti il lavoro a tempo parziale oltre a essere uno strumento di flessibilità

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.

I turni del personale di assistenza rivisti a fine 2018 hanno previsto molte opportunità per i tempi parziali.

Anche nel 2019 in coerenza con quanto previsto nel Piano occupazionale, sono state attivate procedure interne per la trasformazione dei rapporti di lavoro da tempo pieno a tempo parziale per la copertura a tempo indeterminato di posti OSS 24 ore e 18 ore assolvendo pienamente al fabbisogno aziendale.

Sono inoltre stati concesse trasformazioni a tempo parziale a tempo determinato laddove le esigenze dei servizi lo consentivano.



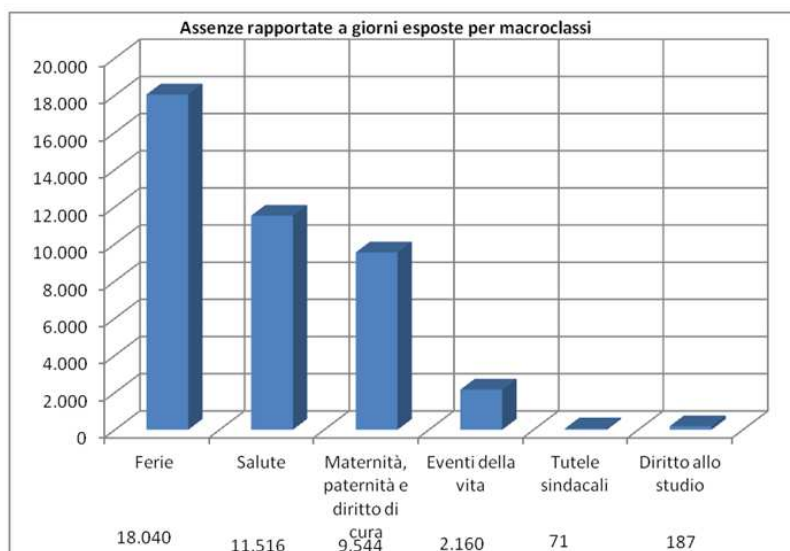
Il grafico mostra come prevalente articolazione oraria a Tempo Pieno, seguita dal Part time a 18 ore, da quello a 24 ore, ed infine, dal tempo parziale a 30 ore.

#### 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 2017		anno 2018		anno 2019	
	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%
Ferie e recupero festività non godute	17.854	45,18%	18.900	45,89%	18.040	43,45%
Salute	10.183	25,77%	10.923	26,52%	11.516	27,74%
Maternità, paternità e diritto di cura	9.278	23,48%	8.766	21,28%	9.544	22,99%
Eventi della vita	1.899	4,81%	2.230	5,41%	2.160	5,20%
Tutele sindacali	108	0,26%	123	0,30%	71	0,17%
Diritto allo studio	199	0,50%	248	0,60%	187	0,45%
<b>TOTALE</b>	<b>39.521</b>	<b>100%</b>	<b>41.190</b>	<b>100%</b>	<b>41.518</b>	<b>100%</b>





La determinazione delle assenze medie di ogni dipendente, calcolata ripartendo il totale delle assenze registrate per la media aritmetica dei dipendenti a tempo indeterminato e determinato presenti all'inizio dell'anno e alla fine, indica che ogni dipendente, nel corso del 2019, ha effettuato mediamente 4,30 giorni di assenza non retribuita su un totale di 79,46 giorni di assenza media pro capite. Nel 2018 tali valori erano stati di 3,54 giorni di assenza non retribuita su un totale di 76,55 giorni di assenza.

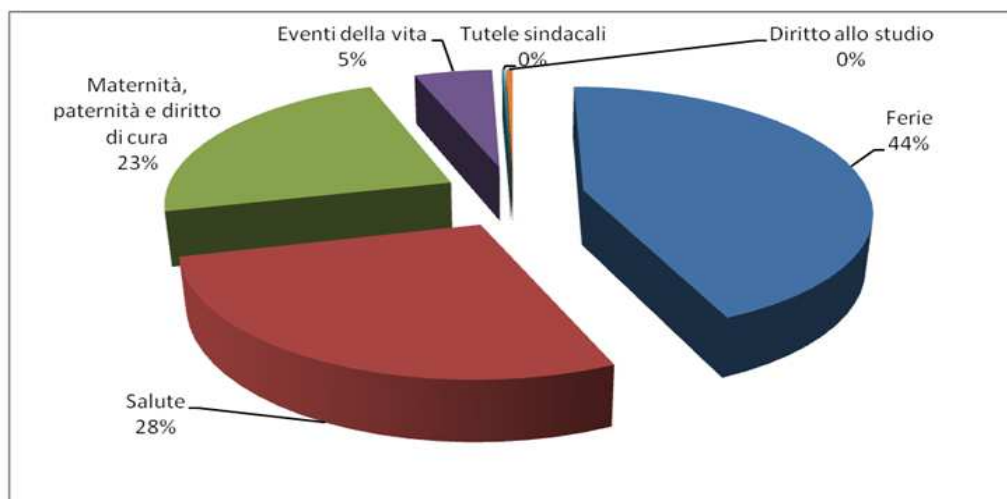
Nel 2019 quindi, sono incrementati i giorni di assenza pro capite rispetto all'anno precedente complessivamente di 2,91 giorni; le assenze retribuite sono aumentate di 2,15 giorni medi pro capite e quelle non retribuite di 0,76 giorni medi procapite

Ovviamente tale dato a confronto risente del calo del numero dei dipendenti tra un anno e l'altro (-14) di cui si è già dato conto. In valori assoluti le giornate di assenza aumentano di 328 tra il 2018 e il 2019.

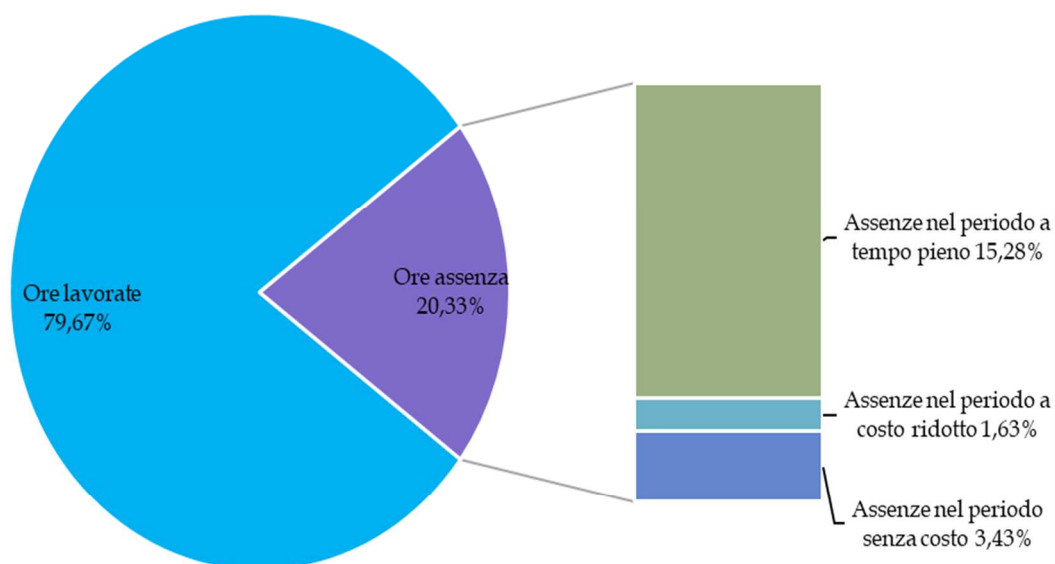
ASSENZE PER MACRO CLASSI	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2017	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2018	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2019
per ferie e recupero festività non godute	32,76	35,13	34,53
per motivi di salute	18,68	20,30	22,04
per tutela della maternità, paternità ecc....	17,02	16,29	18,27
per eventi della vita	3,48	4,14	4,13
per tutele sindacali	0,20	0,23	0,14
per diritto allo studio	0,37	0,46	0,36
<b>TOTALE</b>	<b>72,51</b>	<b>76,55</b>	<b>79,46</b>
<b>Di cui non retribuiti</b>	<b>3,07</b>	<b>3,54</b>	<b>4,30</b>
<b>Di cui retribuiti</b>	<b>69,44</b>	<b>73,01</b>	<b>75,16</b>

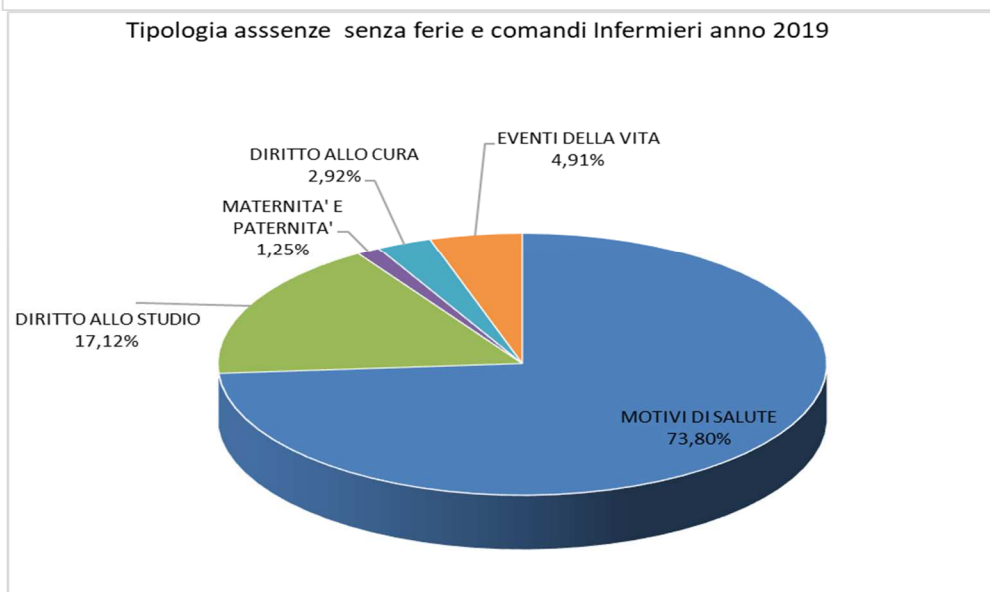
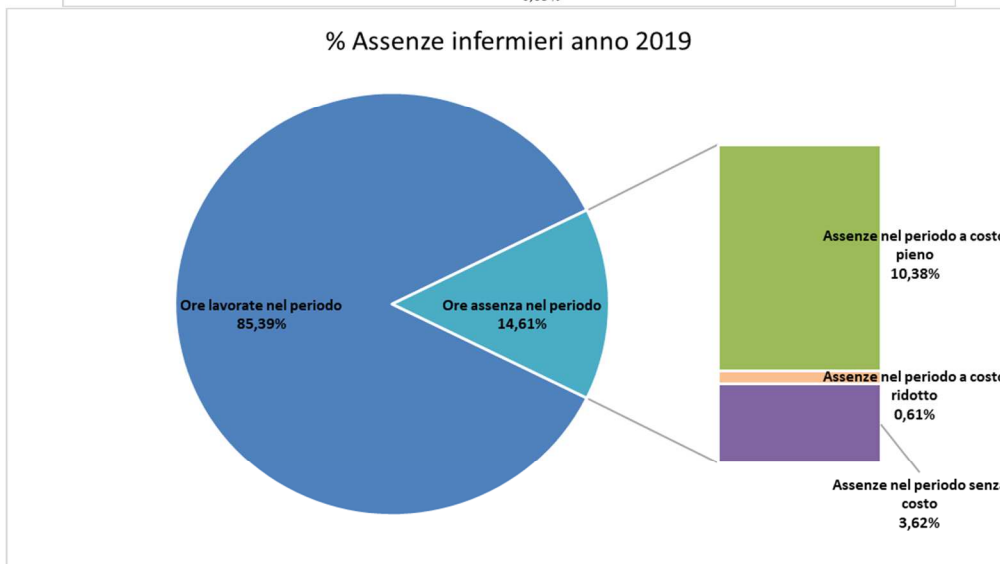
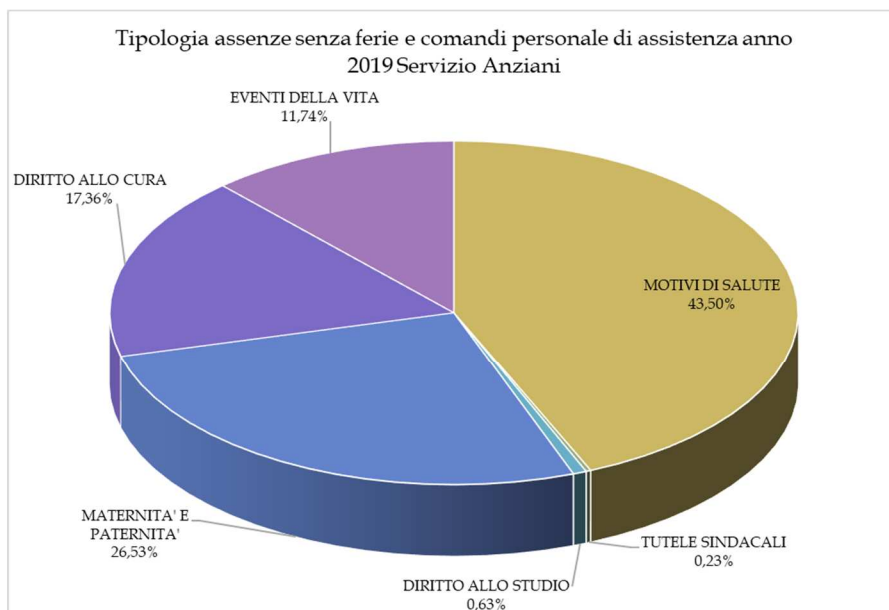
Il dato relativo alle ferie conferma l'andamento regolare della fruizione delle ferie e l'aumento delle assenze (retribuite e non) per malattia, maternità/paternità, e congedi.

Il dato dei giorni medi di assenza pro capite, scorporato dalle ferie e recupero festività, dalle assenze per maternità/paternità si attesta a 26,67 giorni medi di assenza a dipendente (erano 25,13 nel 2018 e 22,73 nel 2017).

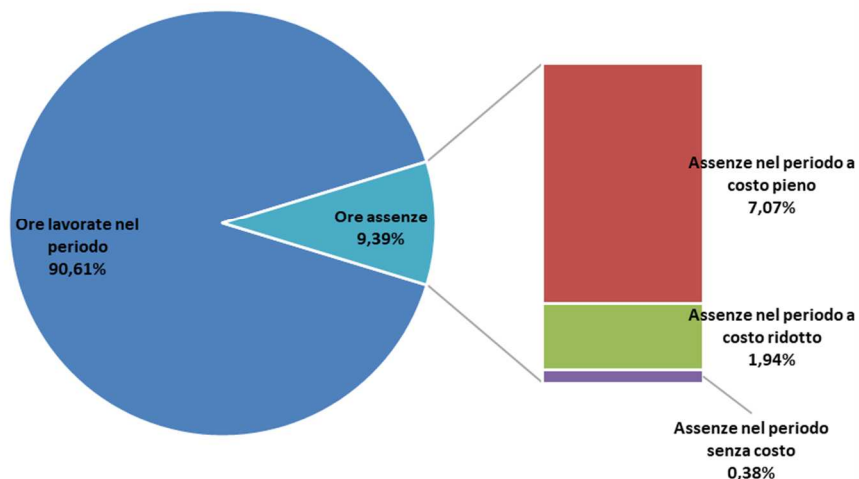


### % Assenze personale OSS e Adb anno 2019 Servizio Anziani

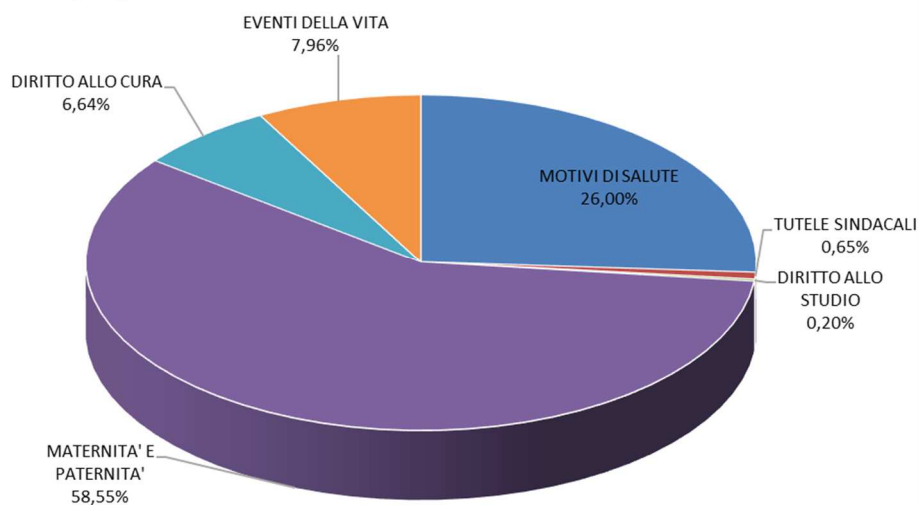




% Assenze Educatori, Assistenti educatori anno 2019



Tipologia assenze senza ferie Educatori ed Assistenti Educatori anno 2019



## Testimonianze e riconoscimenti

ASP nel corso del 2019, **ha ricevuto nuove donazioni per un valore pari ad Euro 11.498,08** (erano state Euro 56.746,25 nel 2018 grazie alla vendita di un immobile a suo tempo ricevuto in eredità e a una donazione vincolata all'acquisto di un mezzo di trasporto per anziani; Euro 9.045,86 nel 2017.)

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 2019, è così ripartita:

- donazioni e lasciti liberali per Euro 3.428,20;
- donazioni e lasciti liberali deducibili per Euro 20,00;
- donazioni di immobilizzazioni per Euro 6.517,80 (una bilancia pesa persone in carrozzina a Le Mimose, n.10 tavoli rettangolari, una poltrona relax, un televisore, n.2 cyclette un sollevatore, una sedia doccia, beni destinati alle strutture per anziani e disabili);
- donazioni vincolate ad investimenti per Euro 1.532,08 finalizzati all'acquisto di un tavolo da esterno e di 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.

Nel mese di aprile 2019 con una specifica iniziativa di inaugurazione, è stato messo in funzione il pullmino attrezzato per trasporto anziani e disabili, acquistato con il contributo della donazione ricevuta nel 2018, che è stato messo a disposizione del servizio di accompagnamento anziani in ospedale o a visite specialistiche programmate.

Nell'ambito del progetto "nipoti di Babbo Natale" l'associazione "Amici dell'Omozzoli Parisetti" ha promosso la raccolta di doni, provenienti da varie parti di Italia, agli anziani ospiti della casa di Riposo.

Diverse piccole 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 collocati 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

Fra gli investimenti ed i lavori realizzati nel 2019 alcuni hanno concorso a potenziare l'assetto infrastrutturale delle strutture, in particolare:

- la riqualificazione energetica e la realizzazione dell'impianto di climatizzazione di Villa Erica
- la realizzazione della climatizzazione della struttura per disabili La Cava, il

L'intervento più consistente realizzato ha riguardato l'installazione dei sollevatori a soffitto: una combinazione di impianti fissi e attrezzature fisse e mobili che ha interessato 42 stanze dislocate in tutte le Case residenza Anziani gestite dall'Asp per favorire la movimentazione degli anziani su 99 posti letto, pari al 17,62% di tutti i posti letto di CRA.

E' poi proseguito il programma di rinnovo del parco auto di servizio attraverso l'acquisto di una auto utilitaria e un Doblò specificamente attrezzato per trasporto disabili

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

Fra le attrezzature per la movimentazione e assistenza agli ospiti sono aumentate le poltrone per doccia e le pedaliere.

Fra le attrezzature sanitarie ed elettromedicali sono aumentati gli elettrocardiografi, le bilancie pesapersone, i saturimetri, gli sfigmomanometri e i concentratori di ossigeno

E' stato inoltre incrementato il numero dei letti articolati.

<b>attrezzature per movimentazione ospiti</b>	2019
asta sollevamalati con trapezio	3
aste sollevamalati con base portante a terra	7
barelle doccia	23
carrozine	92
deambulatori	34
poltrone per doccia	56
sollevatori	82
poltrona culla-care	2
<b>Totale</b>	<b>299</b>
<b>attrezzature per palestra</b>	0
cyclette	15
parallele per fisioterapia	5
pedaliere	8
scale per fisioterapia	4
spalliere	6
specchi per palestra	7
stabilizzatori	6
<b>Totale</b>	<b>51</b>
<b>attrezzature sanitarie ed elettromedicali</b>	0
apparecchio elettroterapia	1
aspiratori chirurgici	23
bilance pesa persone a terra e per sollevatore	24
elettrocardiografi	12
frigoriferi per medicinali	19
lavapadelle	21
lettini per fisioterapia	4
lettini per visite	2
saturimetri	46
sfigmomanometri	8
sterilizzatori	2
polverizzatori elettrici per pastiglie	16
carrelli farmaci/terapia	19
defibrillatore cardiaco	2
concentratori di ossigeno	20
<b>Totale</b>	<b>219</b>
	0
<b>Letti articolati</b>	<b>648</b>

Numero delle apparecchiature tecnologiche dell'area socio-sanitaria in uso nelle strutture nel 2019



## NOTE FINALI

I principi osservati nella redazione sono:

Responsabilità - Identificazione dei portatori di interessi;

Identificazione - Esplicitare l'identità aziendale, i valori, i principi e le regole che ne normano l'attività;

Coerenza - Legame fra politiche, obiettivi e valori dichiarati;

Neutralità - Imparzialità delle informazioni,

Comparabilità - Sono esposti dati almeno triennali che permettono la comparazione;

Utilità - I dati esposti tendono a soddisfare le aspettative dei destinatari;

Periodicità - Il Bilancio Sociale è redatto annualmente;

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 2019



**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)*