



# Bilancio Sociale

2017



*Accoglienza, Professionalità, Rispetto*



## **BILANCIO SOCIALE 2017**

# **MISSIONE VISIONI VALORI**

# BILANCIO SOCIALE 2017 - Allegato al Bilancio Consuntivo - Esercizio 2017

**Il Consiglio di Amministrazione**

**Raffaele Leoni (Presidente)**

Giuseppina Parisi

**Direttore**

**Maria Teresa Guarnieri**

Copia del Bilancio Sociale è reperibile:

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

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

## 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

*Il Bilancio Sociale del 2017, il secondo dell'ASP "REGGIO EMILIA - Città delle Persone", nata il 1 gennaio 2016 dalla fusione tra ASP RETE ed ASP OSEA evidenzia l'importanza che l'Azienda riveste nell'ambito delle politiche e dei servizi del welfare locale. La nostra è l'ASP più importante, per dimensioni, non solo del Comune, ma di tutta la Provincia di Reggio Emilia e la seconda in tutta la Regione, ma, anche in questo caso, la prima per numero di servizi gestiti direttamente e per il numero di dipendenti. Siamo un'azienda che gestisce non solo una molteplicità di servizi e attività socio sanitarie, assistenziali e socio educative, in cui ai servizi più consolidati – le strutture residenziali e semiresidenziali per anziani, disabili e minorenni, i servizi dedicati per la demenza - che costituiscono il valore preponderante delle attività gestite ed erogate, si sono affiancati nel tempo e, soprattutto in questo secondo anno, nuovi compiti e funzioni che la programmazione distrettuale e il Comune di Reggio Emilia ci hanno affidato e che vogliamo qualificare e innovare.*

*La necessità di innovazione del welfare comunitario è stata, infatti, una delle motivazioni principali che hanno portato alla fusione e alla nascita della nuova ASP. Mettere insieme realtà così apparentemente diverse non era un'operazione tesa solo a realizzare, con nuovi assetti organizzativi e gestionali, maggiori efficienze ed economie di scala.*

*Ma voleva essere, da parte della proprietà e negli obiettivi degli organi di governo dell'ASP, l'occasione per rivisitare i servizi già gestiti, per renderli sempre più aderenti ai mutamenti della domanda e del contesto sociale e per innovare, ampliare e diversificare la gamma dei servizi, degli interventi e delle attività. Avendo a riferimento le diverse fragilità che convivono nella nostra società, ci è stata affidata la missione di operare per dare non solo risposte specialistiche ai diversi target di utenti, ma anche per essere protagonisti attivi dell'innovazione e del cambiamento delle politiche sociali. Nel farlo ci siamo aperti alla comunità, abbiamo reso più intensa la collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali, sviluppato un dialogo con i soggetti che operano nel sistema locale di welfare. Al nostro interno, già nel primo biennio di vita, abbiamo constatato quanto numerosi fossero i valori condivisi e gli approcci professionali comuni tra le due realtà precedenti ed abbiamo deciso che era importante sapere guidare un processo di contaminazione reciproca tra i lavoratori e le esperienze delle due precedenti Aziende, senza disperderne i valori, le peculiarità e le storie, ma cercando di coniugarle e declinarle in una nuova cultura e in una mission comune.*

*I due distinti Contratti di servizio, per i servizi accreditati e per quelli non accreditati e per nuovi interventi di welfare territoriale, sottoscritti nel 2016, sono stati ulteriormente rivisitati e ampliati nel 2017 con specifiche integrazioni. In particolare il Contratto di Servizio con Comune e FCR ha consentito all'ASP di allargare l'area delle attività conferite e gestite ed è stata anche l'occasione per individuare le aree e le strategie per la qualificazione e l'innovazione dei propri servizi e attività. Ciò ci ha permesso di conseguire gran parte degli obiettivi condivisi con il Comune, di dare maggiore efficacia alle risposte ai bisogni, di garantire l'appropriatezza dei servizi e l'efficientamento del sistema di welfare, dei suoi sistemi organizzativi e delle relazioni fra gli attori che lo compongono. Inoltre, considerando che l'Azienda ha le proprie strutture dislocate in tutte le principali aree urbane della città, abbiamo proseguito a costruire relazioni di comunità con le persone e i soggetti che vivono e operano sul territorio, che ci aiutano ad arricchire le nostre attività e le opportunità per i nostri utenti.*



*Con l'ASL nel corso del 2017 si è provveduto alla revisione del contratto di servizio relativo ai servizi accreditati per anziani, non solo per quanto riguarda l'aggiornamento annuale in termini di revisione del case mix e di adeguamento del personale infermieristico e sanitario, ma anche per quanto riguarda le prestazioni mediche di diagnosi e cura e di coordinamento all'interno delle case residenza per anziani; in questo quadro nel corso dell'anno 2017 ASP ha proceduto alla costituzione di un elenco di medici da attivare per lo svolgimento delle prestazioni di diagnosi e cura e di coordinamento presso le proprie CRA. Tale soluzione, che ha tratto origine da una necessità contingente, viene valutata positivamente da entrambe le Aziende, tanto che l'intendimento condiviso è quello di rappresentare congiuntamente alla Regione, nell'ambito dei tavoli tecnici di confronto che si stanno costituendo per la revisione della normativa sull'accreditamento, di consentire che le attività mediche si svolgano sotto la diretta dipendenza contrattuale e funzionale dei medici dai soggetti gestori, a garanzia di un maggior presidio, di una maggiore tempestività degli interventi e di una maggiore integrazione socio sanitaria. Analogamente, nel corso del 2017, si è completata la verifica e l'analisi dei dati quantitativi e qualitativi relativi ai ricoveri in Pronto Soccorso di anziani inviati dalle strutture ASP, per verificarne l'appropriatezza e per valutare i costi/benefici di una possibile soluzione di guardia infermieristica/medica notturna e festiva dedicata, con la finalità di contenere i ricoveri ospedalieri con una soluzione che migliorerebbe la salute degli ospiti e ridurrebbe i costi ospedalieri e i disagi da affollamento del Pronto Soccorso.*

*Il Bilancio Sociale rendiconta la ricchezza delle attività svolte, ben testimoniata, in primo luogo, dal numero significativo di utenti che hanno usufruito dei nostri servizi: in particolare le 1.351 persone che sono state ospitate nei servizi residenziali e semiresidenziali per anziani nel corso del 2017, alle quali si aggiungono le 602 famiglie, e i loro anziani, alle quali sono state assicurate attività di orientamento all'accesso ai servizi, di ricoveri diurni o di accompagnamento, sostegno, consulenza e tutoraggio per favorire la domiciliarità, o le 1.684 assistenti familiari e le 905 famiglie che si sono rivolte agli Sportelli Assistenza Familiare gestiti in convenzione con ASP da soggetti del privato sociale (Ce.IS e Parrocchia di Albinea) o da ASP "Opus Civium", o le decine di famiglie coinvolte nelle attività dei Caffè Alzheimer.*

*Altrettanto significativi i dati relativi ai servizi per minorenni che pure è stato interessato da un processo di razionalizzazione e riorganizzazione per effetto del calo degli invii da parte dei servizi: lo testimoniano i 79 utenti minorenni accolti nel corso dell'anno e ospitati nei servizi residenziali e semiresidenziali, cui si aggiungono i 123 ragazzi o ragazze accolti dal sistema di accoglienza H. 24 nel corso del 2017, i 3 maggiorenni che a fine anno stavano completando il loro progetto educativo; il 2017 è stato l'anno in cui, dal mese di aprile, l'ASP ha aperto O.A.S.I un servizio sperimentale di accoglienza per 6 minori stranieri non accompagnati. Strategica si è rivelata poi la scelta di investire sullo sviluppo dell'attività dei nostri educatori che collaborano stabilmente con i Poli Sociali Territoriali, cresciuti nel 2017 passando da 5 a 9, impegnati nella progettazione e nel successivo accompagnamento dei diversi progetti di intervento a favore di minorenni e neo-maggiorenni sia in famiglia che allontanati dal nucleo familiare.*

*Di grande rilevanza è l'impegno rispetto agli utenti disabili: 62 utenti sono stati quelli accolti nel corso dell'anno nei nostri servizi o appartamenti.*

*ASP " Reggio Emilia Città delle persone" è una grande realtà aziendale con oltre 35 milioni di fatturato che, a fine 2017, occupava 545 dipendenti tutti qualificati, cui vanno aggiunti 164 lavoratori somministrati (un numero destinato a calare in futuro a favore di una maggiore stabilizzazione dei dipendenti, con l'avvio dei nuovi concorsi e con l'accordo stipulato nel febbraio 2018 dall'ASP con le RSU ed i sindacati di categoria per stabilizzare almeno 21 dipendenti assunti a termine, grazie alle opportunità offerte dal Decreto Madia).*

*Le competenze, la professionalità e l'umanità dei nostri dipendenti e collaboratori sono la principale leva sulla quale si poggia la qualità dei nostri servizi. Per questo sappiamo che il coinvolgimento dei*



*lavoratori nella condivisione degli obiettivi, il benessere organizzativo, la formazione, il miglioramento delle competenze, dei processi di lavoro e di erogazione dei servizi sono strategici per una realtà come la nostra per essere all'altezza delle sfide che abbiamo di fronte e conservare una tensione costante al miglioramento, a beneficio degli utenti e della comunità locale. Le indagini di soddisfazione degli utenti (customer satisfaction), condotte nel 2017 per i servizi per gli anziani e quelli per i disabili, ci hanno confortato per il giudizio ampiamente positivo sul funzionamento dei nostri servizi, dove pure sono stati indicati i margini di miglioramento, e per l'operato dei nostri dipendenti.*

*Anche queste indagini hanno confermato quanto sia importante la partecipazione organizzata delle famiglie e dei parenti dei nostri ospiti non solo per condividere con loro progetti e obiettivi ma anche per promuovere forme di controllo sociale esterno del nostro operare. Al fine di prevenire e contrastare il rischio di possibili abusi o maltrattamenti che, purtroppo, sono accaduti all'interno di alcuni servizi educativi e assistenziali, servono sicuramente maggiori controlli esterni, meno formali e prevalentemente di tipo documentale rispetto a quelli messi in atto fino ad ora. Ma è in primo luogo il soggetto gestore che deve mettere in campo azioni specifiche per prevenire tali fenomeni. L'ASP si è impegnata in tal senso, in primo luogo per motivare e sostenere la qualità professionale di chi opera nei nostri servizi e più in generale investendo sui principi e i valori ai quali ci ispiriamo.*

*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, al fine di fornire prestazioni di qualità e una presa in cura delle persone, basata sulla tutela della salute e del benessere dei nostri ospiti, deve esservi il rispetto della dignità e dell'individualità di ogni persona; l'appropriatezza, la flessibilità e l'umanizzazione degli interventi, sono gli elementi fondamentali per garantire un percorso educativo o assistenziale di qualità e rispettoso delle potenzialità, degli interessi e delle fragilità dei nostri utenti.*

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

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

*Il 2017 si è chiuso con un risultato economico non positivo (con un deficit di € 158.000) dopo il positivo risultato del 2016, ma ciò non fa venir meno la convinzione che ci sono le condizioni per mantenere l'impegno assunto di coniugare tra loro l'equilibrio economico nella gestione con un'elevata qualità del servizio. Ed in tal senso sono stati adottati orientamenti e azioni per invertire tale tendenza già nel 2018.*



*Sul risultato del 2017 hanno inciso alcuni fattori straordinari. In primo luogo i maggiori oneri per accantonamenti per il rinnovo del contratto Nazionale non compensati da alcun incremento nella remunerazione dei servizi; su questo aspetto tra le azioni messe in campo vi è la richiesta a Regione – tramite FRNA - e Comune di provvedere alla compensazione di tali oneri già dal 2018 ciascuno per i servizi conferiti. In secondo luogo i minori ricavi provenienti dalle rette dei servizi accreditati, dei posti privati in CRA derivanti da nuove modalità di gestione del FRNA intervenute nel corso del 2017 ( in particolare nella seconda parte dell'anno), dovrebbero registrare un'inversione positiva di tendenza, grazie alla maggiore flessibilità nell'utilizzo dei servizi introdotta in sede di aggiornamento 2018 del Contratto di Servizio e a nuovi posti aggiuntivi. Hanno pesato infine minori ricavi per altri servizi in particolare per quelli specializzati nella demenza e soprattutto per la Casa di Riposo derivanti da un ulteriore calo degli utenti e del tasso di utilizzo delle strutture, anche rispetto all'anno precedente, a cui si farà fronte con azioni di riorganizzazione del servizio nel medio periodo; altre azioni sono state messe in campo per migliorare la redditività dell'ASP .*

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

*In ogni caso le strategie e le misure per aumentare in primo luogo i ricavi, contenere i costi ed aumentare la redditività dei vari centri di costo, proseguiranno anche per i prossimi anni e per altri servizi anche per garantirne la sostenibilità; esse potranno far leva su un sistema sempre più raffinato di controllo di gestione e sulla riorganizzazione, implementata nel 2017, dei Servizi di staff della Direzione e di quelli in capo alle due Aree, grazie ad un rafforzamento del presidio delle funzioni strategiche che potranno consentire di meglio governare l'Azienda in tutti gli ambiti e conseguire nuovi risultati di efficacia ed efficienza.*

*In questo quadro non va dimenticato che anche per il 2017 i livelli di assistenza sono stati superiori a quelli previsti dal case mix e dalle norme sull'accreditamento, sia per la dotazione e la qualificazione del personale, che per la quantità e qualità dell'assistenza, in coerenza con i contenuti delle Carte dei Servizi.*

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



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

*Ma vogliamo anche dare merito, per i risultati ottenuti e documentati in questa pubblicazione, a tutta la struttura, ai dipendenti e collaboratori che quotidianamente si impegnano con professionalità, umanità e dedizione per rendere il loro lavoro sempre più capace di rispondere ai bisogni e ai diritti dei nostri ospiti e della popolazione fragile di Reggio Emilia; In questo quadro di particolare rilievo sono stati, nel 2017, l'intesa con le Organizzazioni Sindacali e la RSU per il rinnovo del Contratto Integrativo Decentrato, quella per la stabilizzazione di personale assunto a termine determinato, l'atto di organizzazione del CdA in materia di politiche degli orari di lavoro e di servizio e in materia di flessibilità, al fine di coniugare gli elementi di flessibilità degli orari e dei turni con le esigenze di "conciliazione" dei lavoratori, l'approvazione del Piano occupazionale 2017, finalizzato all'attivazione delle procedure concorsuali per alcune figure professionali direttamente impegnate nei servizi (in particolare OSS, infermieri, RAAI, educatori e fisioterapisti), le procedure per la ricollocazione del personale non idoneo al profilo di appartenenza o con prescrizioni tali da limitarne significativamente l'effettivo esercizio, con la prioritaria volontà di migliorare l'assistenza e ampliare l'offerta di attività per il benessere degli utenti. Tutte azioni che hanno rafforzato le politiche per una buona occupazione all'interno dell'ASP.*

*Il nostro lavoro è quotidianamente supportato dalla partecipazione attiva e dal sostegno dei parenti, delle istituzioni e delle associazioni presenti sul territorio, delle organizzazioni sindacali, del volontariato.*

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

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

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

Raffaele Leoni



# SEZIONE I

## I VALORI CHE CONDIVIDIAMO



## 1.1 IDENTITA' AZIENDALE

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

ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" è l'azienda pubblica che si prende cura degli anziani, delle persone con disabilità, dei minorenni e delle famiglie del territorio del Comune di Reggio Emilia.

La necessità di innovazione del welfare comunitario è stata una delle principali motivazioni che hanno indotto il Comune e la Provincia di Reggio Emilia a costituire dal 1 gennaio 2016 la nuova Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

(ASP) "REGGIO EMILIA – Città delle Persone", unificando le due precedenti ASP RETE e OSEA.

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

Ciò che ci muove è un legame profondo con la nostra comunità, frutto della storia delle due precedenti Aziende, una storia che affonda le proprie radici nel tessuto cittadino, radici diverse, ma ugualmente importanti, che ora debbono trovare una sintesi comune nel ruolo di soggetto pubblico erogatore di servizi che ci caratterizza.

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

Non è solo il rispetto degli standard previsti dalle normative a definire la qualità dei servizi, ma una serie molto più ampia di fattori: le modalità di presa in carico, la condivisione dei Piani assistenziali con le famiglie e dei Piani educativi con i Servizi Sociali territoriali - per favorire, per gli anziani e i disabili, il mantenimento delle autonomie e delle abilità residue e, per i minorenni, la crescita educativa e l'inserimento sociale - la personalizzazione degli interventi educativi e assistenziali, l'appropriatezza degli interventi sanitari e riabilitativi, le opportunità di animazione e socializzazione, le relazioni con le famiglie e l'ambiente esterno.



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

Con la sua costituzione, un unico soggetto pubblico gestisce servizi rivolti a tutte le fasce deboli della popolazione: anziani non autosufficienti, disabili, minorenni e famiglie in condizioni di fragilità, incluse le nuove fasce di povertà riconducibili al consistente fenomeno migratorio che caratterizza l’attuale fase storica.

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



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

Complessivamente nell’anno 2017 ASP ha gestito, a favore del Comune di Reggio Emilia e dei cittadini del distretto, i servizi di seguito elencati, differenziati per tipologia di utenza.

#### **SERVIZI RIVOLTI ALLA POPOLAZIONE ANZIANA:**

- **n. 7 Case Residenza per Anziani non autosufficienti (CRA)**, per un numero complessivo di 582 posti letto autorizzati, ai sensi della DGR 564/2000, di cui 566 accreditati e convenzionati, con un nucleo speciale di 10 posti letto, dedicato alle demenze, collocato presso la CRA “Villa Erica” e con ricoveri dedicati a utenti provenienti dalla dismissione dell’ex Ospedale Psichiatrico San Lazzaro presso la CRA “Villa Primula”;
- **n. 1 Casa di riposo**, destinata all’accoglienza di anziani autosufficienti, o parzialmente autosufficienti, per un numero complessivo di 91 posti autorizzati e non convenzionati;
- **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 n. 2 case residenza aziendali: “I Girasoli” e “Villa Le Mimose” e convenzionati con l’Azienda USL;
- **n. 7 Centri diurni**, di cui n. 1 dedicato ad anziani affetti da demenza, per un totale di 172 posti autorizzati, di cui 110 convenzionati con risorse da Fondo Regionale per la Non autosufficienza (FRNA);
- **n. 1 Servizio di Portierato Sociale**, garantito all’interno di una palazzina di n. 21 appartamenti in zona Villa Ospizio, sulla base di un affidamento del Comune di Reggio Emilia;



- **Servizio di tutoring domiciliare:** informazione, consulenza e affiancamento alle famiglie con anziani che utilizzano i servizi sociali e/o sociosanitari e/o le diverse opportunità offerte dalla rete territoriale, con l'obiettivo di sostenere le scelte e i passaggi che le famiglie devono compiere nei loro compiti di accudimento, in stretta integrazione con i Responsabili del Caso;
- **Coordinamento e gestione sportello assistenti familiari:** rivolto a tutte le famiglie che necessitano di aiuto esterno per assistere i propri famigliari non autosufficienti e gestito da ASP attraverso apposite convenzioni con l'Associazione Centro di Solidarietà Ce. IS e la Parrocchia "San Gaetano" di Albinea. Lo sportello costituisce un'attività espressamente prevista nell'ambito del vigente Accordo di Programma, finanziata con risorse del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA);

### SERVIZI RIVOLTI A MINORENNI E FAMIGLIE

- **n. 4 Comunità educative residenziali** per i primi mesi dell'anno. A far data dal 1 gennaio 2017 è cessata infatti la precedente convenzione con l'Associazione Centro di Solidarietà Ce. IS, per la Comunità di S. Isidoro e, far data dal 2 maggio, la comunità Itaca è stata chiusa per mancanza di specifica domanda e i ragazzi da questa ospitati, il cui percorso educativo non era terminato, sono stati collocati in altri servizi aziendali. Da quella data Asp gestisce direttamente con personale dipendente, o somministrato n. 3 comunità educative residenziali di proprietà, per un totale massimo di n. 24 posti;
- **n. 1 Comunità familiare**, per un totale massimo di n. 3 posti;
- **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
- **Servizio "Pronta accoglienza H24":** ASP coordina, organizza e gestisce, anche a nome dei Comuni del Distretto di Reggio Emilia, un servizio che offre 24 ore su 24 ospitalità e tutela a:
  - minorenni italiani o stranieri residenti o trovati in stato di abbandono nei Comuni del distretto;
  - minorenni stranieri non accompagnati non aventi cittadinanza italiana o di altri Stati dell'Unione europea che, non avendo presentato domanda di asilo, si trovano per qualsiasi causa nel territorio dello Stato privi di assistenza e rappresentanza da parte dei genitori o di altri adulti per loro legalmente responsabili in base alle leggi vigenti nell'ordinamento italiano;
  - donne "irregolari" in stato di gravidanza e fino al 6° mese di vita del/la figlio/a;
  - madri/padri con figli minorenni;
- **n. 2 Servizi semiresidenziali:**
  - **Centro educativo pomeridiano "Iqbal Masih":** servizio educativo diurno con il compito di sostenere ragazze e ragazzi e loro famiglie in difficoltà come luogo di incontro e partecipazione in ambiente protetto e responsabilizzante a forte valenza educativa e relazionale;
  - **Servizio familiare "Il Portico":** caratterizzato da un intervento diurno intensivo, con la finalità di evitare l'allontanamento dei minorenni dalla famiglia;
- **Servizio di educativa territoriale:** nel corso del 2017 Asp ha gestito un servizio costituito complessivamente da 10 educatori, di cui 9 operanti all'interno di gruppi multi professionali che compongono i diversi Poli sociali territoriali della città e uno nell'Unione dei Comuni delle Colline Matildiche (Albinea, Quattro Castella, Vezzano) con il compito non solo di affiancare e sostenere sul territorio nuclei familiari con figli minorenni in condizioni di difficoltà, per prevenire eventuali allontanamenti, ma anche adulti e/o nuclei familiari divenuti fragili, a seguito del verificarsi di eventi critici ( ad es. la perdita del lavoro, della casa, o una malattia) per favorire il recupero della loro autonomia e il superamento di logiche assistenzialistiche;



- **Progetto tutori volontari:** il progetto, attivato per la prima volta proprio a Reggio Emilia nel 2013, ha ora una valenza regionale e si propone di individuare e formare cittadini idonei e disponibili ad assumere la tutela di minorenni, sulla base del convincimento che il “tutore persona”, in quanto distinto dai Servizi e dai loro operatori, può meglio fare valere i diritti del minorenne beneficiario, anche nei confronti dell’ente locale. Nel corso del 2017 sono stati definiti con il Comune di Reggio Emilia gli accordi per la gestione da parte di ASP, a decorrere dal 2018, del Servizio tutele per tutti i minorenni in carico al Comune stesso;
- **Progetto 18+ per giovani maggiorenni:** accoglienza, rivolta a giovani maggiorenni, che abbiano avuto esperienza di comunità residenziale. Prevede la messa a disposizione di un alloggio e di un accompagnamento educativo per consentire al giovane di completare il proprio percorso educativo per il raggiungimento di una propria autonomia, non potendo più ricongiungersi alla famiglia d’origine;
- **Progetto “Famiglia Insieme”:** finalizzato a promuovere e favorire, all’interno di un percorso richiesto e concordato con i Servizi Sociali territoriali competenti, la riunificazione di genitori e figli che, per gravi e temporanee difficoltà, abbiano dovuto vivere separati e che necessitino di un periodo di verifica, di aiuto e di ospitalità provvisoria che prepari e faciliti un definitivo e stabile ritorno a un’autonoma dimensione familiare di vita comune;

#### SERVIZI RIVOLTI A PERSONE DISABILI

Si tratta di servizi residenziali e semiresidenziali a diverso grado di 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 sede in località Sesso, Reggio Emilia e ha una capacità di accoglienza residenziale fissata in un massimo 18 persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni;
- **Centro socio riabilitativo semiresidenziale “La Cava”:** ubicato in adiacenza al centro residenziale, il centro offre un servizio socio-sanitario diurno, destinato a un massimo di 16 persone tra i 18 e i 65 anni con grave disabilità fisica, intellettiva o plurima e con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale. Ha la finalità di garantire percorsi educativi, nonché interventi assistenziali e attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita della comunità locale, per favorire l’autonomia personale e sociale delle persone accolte;
- **Progetto di residenzialità emancipata:** garantisce un’offerta di residenzialità differenziata, rispondente al diverso grado di autonomia dei singoli, rivolta a persone con disabilità medio-lieve, attraverso la messa a disposizione di alloggi per la realizzazione di gruppi appartamento, o l’impiego di soluzioni abitative private, per mantenere e potenziare le abilità residue delle persone e contrastare cronicizzazioni o regressioni, al di là di inevitabili aggravamenti per età e/o salute. Si tratta di opportunità abitative correlate a diversi livelli di autonomia individuale:
  - ✓ N. 3 appartamenti in Via Rossena, di cui uno costituisce una sorta di residenzialità emancipata per soggetti (in prevalenza) con disabilità sopraggiunta e due sono destinati a persone con basso/lieve livello di emancipazione;
  - ✓ N. 3 appartamenti in Largo Biagi n. (per 2 persone ciascuno, per un totale di 6 posti) per residenzialità di soggetti a medio livello di emancipazione. Quest’ ultimo servizio è dotato, inoltre, di un quarto appartamento destinato al progetto di “Portierato sociale”, volto a fornire sostegno non professionale, ma di prossimità, alle persone ospitate.
- **Centro multiservizi per minorenni disabili “Carlo e Lorenzo Vasconi”:** rivolto a minorenni portatori di gravi disabilità (in età compresa tra i 6 e i 18 anni, di norma, frequentanti la scuola) si

rivolge complessivamente a 18 famiglie e comprende una struttura per l'accoglienza semiresidenziale, riservata alla compresenza massima di sei ospiti, aperta, di norma, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 12.00 alle 17.30.

## 1.2 STAKEHOLDER E SISTEMA DI RELAZIONI

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



La mappa degli stakeholder aziendali, costituita da stakeholder interni ed esterni, è la seguente:

### Stakeholder interni :

- Assemblea dei soci: i rapporti sono definiti dall’ambito istituzionale e si realizzano nelle sedute deliberative. Il socio di riferimento, Comune di Reggio Emilia, garantisce anche livelli di interlocuzione costante con i vertici istituzionali dell’Azienda, in particolare attraverso l’assessorato competente. Gli enti locali Soci di ASP (oltre al Comune di Reggio Emilia, anche la Provincia), risultano contemporaneamente *stakeholder* (portatori di interessi) e *shareholder* (soci azionisti);
- Risorse umane: l’Azienda, individua nel proprio personale la principale risorsa per la realizzazione dei servizi rivolti agli utenti e, conseguentemente, ritiene prioritario favorirne la motivazione, la partecipazione ai processi aziendali, la valorizzazione e la crescita professionale, nonché la cura della salute e della sicurezza, nella logica di “prendersi cura di chi cura”;
- Rappresentanze: in questa logica l’Azienda riconosce il ruolo positivo che assume la Rappresentanza sindacale organizzata dei lavoratori (RSU) con la quale, d’intesa con le Organizzazioni sindacali di categoria, si sviluppano confronti e ricerca di intese sulla condizione dei



lavoratori, sulla condivisione delle strategie aziendali e sulla ripartizione delle risorse incentivanti. Inoltre l'Azienda intende promuovere azioni positive volte a favorire pari opportunità, conciliazione dei carichi lavorativi e familiari, benessere organizzativo e individuale dei dipendenti, in collaborazione con il CUG aziendale, rinnovato in data 20.12.2016.

**Stakeholder esterni:**

- Utenti, ospiti, loro familiari 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 esplicano 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 familiari e ne riconosce il ruolo di controllo e interlocuzione. L'ASP promuove inoltre indagini periodiche di "customer satisfaction".
- Comune di Reggio Emilia e sue articolazioni (Poli Territoriali): poiché la maggior parte dei servizi erogati sono rivolti alla popolazione del Comune capoluogo, il rapporto con il Comune di Reggio Emilia è continuo sia a livello istituzionale, che a livello tecnico. Le relazioni, anche di tipo operativo, si svolgono all'interno di rapporti codificati e, di norma, regolamentati da appositi contratti/convenzioni e offrono opportunità di percorsi di progettazione partecipata. Nel 2017, oltre all'ordinaria attività connessa alla gestione dei servizi, il rapporto con il Comune è stato prioritariamente finalizzato al monitoraggio del contratto di servizio per i servizi non accreditati e al suo aggiornamento avvenuto al termine dell'anno, con la previsione anche di nuovi servizi da conferire all'Azienda;
- Azienda Farmacie Comunali Riunite (FCR): sulla base del ruolo affidatole dal Comune di Reggio Emilia, l'Azienda FCR agisce la funzione di sub committente nei confronti di ASP per una pluralità di servizi (centri diurni anziani, comunità educative per minorenni, servizi residenziali e semiresidenziali per disabili, servizi pomeridiani per minorenni) e interagisce con la stessa sia a livello istituzionale, sia a livello tecnico e operativo;
- Azienda USL: per la sua specifica competenza, esercita la committenza sanitaria dei servizi socio sanitari accreditati rivolti ad anziani non autosufficienti e a disabili, per i quali assicura, o direttamente le prestazioni mediche specialistiche, o le relative risorse economiche, gestendo il Fondo Regionale per la Non Autosufficienza. In quanto tale, partecipa ai tavoli di redazione e monitoraggio dei relativi contratti di servizio e intrattiene con ASP, in qualità di committente, anche rapporti convenzionali diretti, relativi a specifici servizi non accreditati, quali, ad esempio, quelli rivolti a utenti psichiatrici, o a disabili minorenni. E' infine organo ispettivo e di vigilanza sul funzionamento delle strutture e dei servizi autorizzati. In tal senso, le relazioni di ASP con l'Azienda USL sono molteplici, hanno interlocutori interni diversi e assumono carattere differente, a seconda degli ambiti e delle funzioni svolte. In particolare, nel 2017, hanno caratterizzato il confronto con l'AUSL l'accordo, definito in via sperimentale per la contrattualizzazione diretta da parte di ASP, con rimborso dei costi da parte dell'AUSL, di alcuni medici di diagnosi e cura, anche con funzioni di coordinamento, operanti presso case residenza per anziani accreditate e l'attivazione di nuove modalità operative, condivise anche con il Comune e l'Ufficio di Piano, connesse all'estensione alle CRA del sistema informatico GARSIA, in relazione alla gestione delle risorse del FRNA;
- Altre istituzioni: sono attive convenzioni e rapporti di collaborazione con l'Università per tirocini formativi di figure professionali operanti presso le strutture e i servizi aziendali, con scuole cittadine di diverso ordine e grado e con enti di formazione per la realizzazione di comuni progetti formativi ed educativi e per attività di socializzazione e progetti intergenerazionali. Sono inoltre attivi rapporti con Fondazioni locali per la ricerca di cofinanziamenti per la realizzazione di progetti aziendali finalizzati alla riqualificazione del proprio patrimonio immobiliare e al miglioramento dei propri servizi (in particolare con la Fondazione Pietro Manodori)





- **ACER:** ASP intrattiene con questa Azienda pubblica, che si occupa di politiche abitative, rapporti sia di tipo istituzionale che tecnico, finalizzati sia alla gestione di specifici progetti oggetto di rapporto convenzionale (ad es. Appartamenti Gerra), sia alla progettazione e realizzazione di interventi di riqualificazione di beni del proprio patrimonio immobiliare. Nel corso del 2017 è stata definita, con il coordinamento del Comune, una collaborazione specifica per l'ottenimento e la gestione di finanziamenti regionali dedicati al risparmio energetico presso la Casa residenza Anziani Villa Erica, la cui formalizzazione è avvenuta nel 2018;
- **Organizzazioni sindacali:** l'Azienda intrattiene sistematici rapporti sia con le organizzazioni sindacali di categoria e le RSU, per quanto attiene la rappresentanza degli interessi dei lavoratori, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa e dalla contrattazione, sia con le organizzazioni sindacali dei pensionati (in rappresentanza di ex lavoratori sia dipendenti che autonomi), per quanto attiene i temi riguardanti gli anziani, il welfare e i servizi, in qualità di soggetti portatori degli interessi degli utenti. Nel corso del 2017 il confronto è stato particolarmente dedicato alla definizione del nuovo CCDI aziendale e agli accordi per la stabilizzazione del personale aziendale con contratto a tempo determinato, ai sensi di quanto previsto dal D.lgs. 75/2017, il cosiddetto Decreto Madia;
- **Officina Educativa:** nel corso dell'anno hanno portato il loro contributo nei Centri Diurni anziani 14 ragazzi del progetto "Giovani Protagonisti", nato per promuovere esperienze di volontariato / cittadinanza attiva
- **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 nel 2017, che sono state oggetto anche di specifiche convenzioni, si segnalano in particolare quelle con:
  - **Ce. IS e la Parrocchia di Albinea** per la gestione dell'attività degli sportelli per Assistenti familiari, rispettivamente aperti a Reggio Emilia e Albinea;
  - **AIMA:** per la collaborazione in attività di informazione, orientamento e approfondimento sui temi della demenza, rivolte in particolare a famiglie ed operatori;
  - **Associazione AVO:** per attività di socializzazione e aiuto all'assunzione dei pasti, rivolto soprattutto ad anziani soli ospitati presso le strutture residenziali aziendali, sia presso le medesime strutture, sia presso reparti ospedalieri, in caso di eventuale ricovero;
  - **Associazione Famiglie accoglienti:** per l'accoglienza in emergenza di minorenni in difficoltà e per il supporto educativo a minorenni e famiglie in condizione di fragilità, anche seguiti dai servizi aziendali;
  - **Associazione Fattorie didattiche della Provincia di Reggio Emilia:** per far vivere agli ospiti delle strutture per anziani e, da quest'anno, anche agli utenti dei servizi per disabili, alcune ore a diretto contatto con la campagna, gli animali, i prodotti della terra, per i benefici effetti che questo genera sulla persona e per 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 da svolgersi all'interno degli spazi comuni degli appartamenti protetti per anziani "Le Mimose" tra bambini con patologie oncologiche e/o croniche e gli ospiti degli appartamenti protetti. Nella collaborazione si strutturano momenti di convivenza tra generazioni, utili a favorire, verso i più piccoli, un passaggio di conoscenze storico-culturali, di tradizioni popolari e competenze manuali e, verso i più anziani, la consapevolezza di essere ancora utili e importanti per la società;

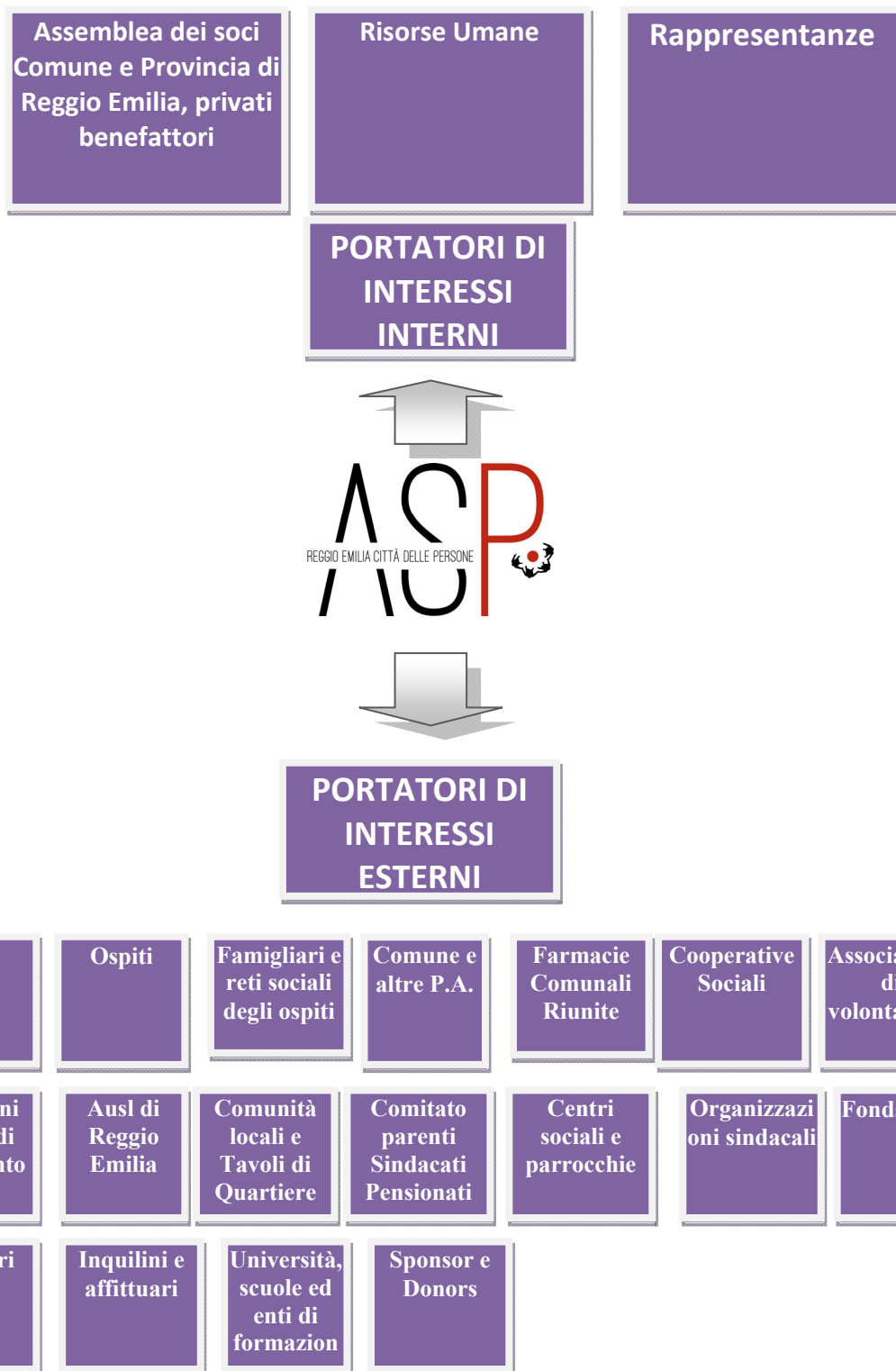


- Associazione CEPAM (Centro Permanente Attività Musicali): per la realizzazione di attività di musicoterapia e l'organizzazione dell'importante iniziativa "Note e Ricordi" che si svolge annualmente e che coinvolge gli anziani ospiti dei servizi aziendali, promuovendo un percorso di lavoro tematico all'interno delle singole strutture e uno spettacolo finale, in collaborazione con alcune classi di scuole cittadine, in cui gli anziani sono diretti protagonisti.

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

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

- Cooperative sociali: anche nel 2017 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 Il Fiore, per l'esecuzione di piccole manutenzioni ad arredi e serramenti a favore sia delle case Residenza che dei Centri Diurni
  - Cooperativa Koinè, per lavaggio di biancheria piana presso le comunità educative;
- Cooperativa sociale "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";
- Fornitori, inquilini ed affittuari: le relazioni sono governate dalle procedure amministrative dell'Azienda;
- Sponsor: nel corso del 2017, si è avuta la sponsorizzazione da parte della ditta CIR che fornisce il servizio di ristorazione in alcune strutture aziendali, da parte della ditta Coopservice che garantisce la pulizia delle strutture aziendali e da parte del Broker assicurativo;
- Donatori: si tratta di singoli cittadini, spesso familiari 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 e centri diurni per anziani hanno collaborato con i centri per iniziative e feste sul territorio, in particolare con: Circolo Arci Pignal, La Paradisa, Biasola, Bucu Magico, Il Carrozone, Coviolo in Festa, Orologio, Spallanzani.
- Altre Associazioni: nel 2017 numerose sono state le collaborazioni con altre associazioni del territorio per iniziative e progetti, in particolare: Auser, Uisp, Emmaus, Lions Club e Unicef.



### 1.3 GOVERNANCE E OBIETTIVI STRATEGICI

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

I Comuni del Distretto di Reggio Emilia hanno individuato in ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone", il soggetto pubblico che eroga i servizi rivolti alla persona per l'ambito territoriale del Comune di Reggio Emilia e dei Comuni di Albinea, Vezzano sul Crostolo e Quattro Castella, e in ASP "Opus Civium" il soggetto gestore dei servizi per i restanti Comuni.

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

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





#### Organi dell'ASP

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

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

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

Nel corso del 2017, la consigliera Daniela Casi, eletta Vicepresidente in seno al Consiglio di Amministrazione, ha rassegnato le proprie dimissioni con nota iscritta agli atti in data 8/2/2017. In attesa della sua surroga da parte dell'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione 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, oltre all'Assemblea dei Soci e al Consiglio di Amministrazione, vi è l'Organo di Revisione contabile, che esercita il controllo sulla regolarità contabile e vigila sulla correttezza della gestione economico finanziaria dell'ASP e svolge ogni altra funzione prevista dagli art. 2403, 2409-bis e 2409-ter del codice civile. L'Organo di revisione contabile di ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" è costituito da un collegio di tre membri, di cui due nominati dall'Assemblea dei soci e il terzo, con funzione di Presidente, dalla Regione. La sua composizione è la seguente:

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

## Mission

ASP "REGGIO EMILIA – Città delle Persone" si configura come Azienda multi settore e multi servizi nell'ambito dei servizi alla persona.

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

a) l'organizzazione ed erogazione di servizi sociali, socio-sanitari, socio-educativi ed educativi rivolti a persone minorenni, a persone adulte in difficoltà, a persone con disabilità, a persone anziane e, in particolare, a quelle in stato di non autosufficienza fisica e/o psichica. Tutti gli



interventi sono realizzati avendo a riferimento non solo le persone indicate ma anche le loro famiglie e i rispettivi contesti di vita e le loro comunità;

b) la promozione e la realizzazione di ulteriori interventi ed attività inerenti nuovi bisogni individuati nell'ambito di quanto definito dalla programmazione locale.

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

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

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

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

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

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

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

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



## Obiettivi strategici

Nell'ambito del piano programmatico 2017-2019 il Consiglio di Amministrazione ha indicato sette linee strategiche di intervento, in continuità con le azioni condotte nel corso del primo anno di attività dell'Azienda. Sulla base di tali linee, sono stati successivamente enucleati nel documento di budget, allegato al Bilancio economico preventivo annuale 2017, i principali obiettivi gestionali dell'anno, poi ulteriormente declinati negli obiettivi operativi assegnati alla Dirigenza e all'intera struttura tecnica nell'ambito del Piano della Performance annuale, (redatto sulla base del nuovo Sistema di misurazione e valutazione della Performance, approvato dal Consiglio di Amministrazione).

Questo in sintesi, l'elenco degli obiettivi gestionali relativi alle sette linee strategiche individuate:

### IMPLEMENTAZIONE DEL PROCESSO DI UNIFICAZIONE

- messa a regime della struttura organizzativa (approvazione di appositi atti di organizzazione del Consiglio di Amministrazione e della Direzione, per gli ambiti di rispettiva competenza, completamento delle funzioni di presidio strategico dell'Azienda);
- costituzione del nuovo CUG aziendale unitario;
- predisposizione di un piano coordinato di comunicazione dell'Azienda che contempra il format delle Carte dei Servizi, il format del bilancio sociale, la realizzazione della segnaletica almeno

esterna delle strutture aziendali, la predisposizione di materiale illustrativo dei servizi aziendali.

- messa a punto di procedure omogenee nella gestione dei procedimenti amministrativi e nella gestione delle risorse umane;
- la realizzazione degli indirizzi del Consiglio per la logistica degli uffici;
- l'implementazione degli strumenti e delle azioni che consentano un efficace sistema di controllo di gestione (collegamenti di rete, cablaggio delle strutture, utilizzo di sistemi informatici comuni e dialoganti tra di loro);
- implementazione dell'organico amministrativo e tecnico

#### VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

- definizione delle politiche degli orari di lavoro e delle flessibilità, attraverso apposito atto di organizzazione del Consiglio di Amministrazione;
- definizione di un piano formativo aziendale unitario;
- approvazione del nuovo CCDI, nel rispetto degli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione;
- approvazione del nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance aziendale;
- definizione di misure per la promozione del benessere organizzativo.
  
- stabilizzazione dell'organico, attraverso lo scorrimento delle graduatorie esistenti e le realizzazione delle procedure concorsuali previste nel Piano occupazionale 2017 -2018, anche in collaborazione con altre ASP del territorio regionale;
  
- effettuazione delle procedure selettive interne per la collocazione delle figure con inidoneità lavorativa alla mansione di OSS negli specifici profili indicati nella dotazione organica aziendale, a partire dagli addetti al guardaroba per arrivare alla figura di addetto all'assistenza integrata;

#### PROMOZIONE DI PROCESSI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

- informatizzazione di processi e introduzione di nuovi programmi e modalità gestionali e operative;
- rispetto degli standard previsti dalle norme sull'accreditamento e dalle norme sull'autorizzazione al funzionamento;
- implementazione della trasparenza amministrativa nel rispetto di quanto previsto dal Piano triennale della Prevenzione della corruzione;
  
- predisposizione delle nuove carte dei servizi;
- realizzazione di indagini di customer satisfaction per le strutture aziendali, con priorità per le strutture accreditate;
- definizione, d'intesa con l'Azienda USL e presentazione alla Regione di una proposta di



riorganizzazione dell'assistenza medica di diagnosi e cura e di coordinamento presso le strutture residenziali per anziani per la diretta dipendenza dei medici da ASP (con oneri rimborsati dal Servizio Sanitario) e per la fattibilità di un presidio notturno medico/infermieristico,

- o completamento dell'audit relativo ai ricoveri ospedalieri per verificare fenomeni di ricorso improprio al Pronto Soccorso;
- o definizione di procedure assistenziali ed educative omogenee per tipologie di servizio;
- o utilizzo in tutte le strutture di strumenti socio assistenziali, educativi e sanitari comuni, di tipo informatico e/o cartaceo, avendo riguardo a garantire qualità degli interventi, loro aggiornamento, tracciabilità degli stessi, rispetto della privacy degli utenti, riduzione di potenziali contenziosi;

#### INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI SERVIZI

- o integrazione del contratto di servizio con la specifica regolamentazione dei servizi richiamati nel Piano Programmatico 2017-2019 al punto 4.2 del capitolo "Le scelte strategiche", con la definizione delle relative remunerazioni ai sensi dell'art. 10 del contratto stesso;
- o avvio di nuovi servizi e, in particolare, quelli rivolti a:
  - 1) accoglienza di minori stranieri non accompagnati e/o di famiglie con minori;
  - 2) nuovo progetto di accompagnamento e tutoring verso i care giver, in collaborazione con i Poli sociali territoriali;
  - 3) riorganizzazione del sistema di accoglienza H 24;
  - 4) servizio di educativa territoriale rivolta ad adulti e famiglie fragili;
  - 5) progetti di cohousing sociale presso l'immobile precedentemente sede della comunità Itaca;

#### VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO

- o realizzazione di procedure per l'alienazione dei due principali fondi agricoli di proprietà dell'Azienda e di alcune unità immobiliari già autorizzate, previo aggiornamento delle stime di vendita al fine di ricavare le risorse per sostenere in tempi rapidi il piano di investimenti aziendale;
- o realizzazione degli interventi di adeguamento strutturale degli edifici di proprietà dell'Azienda destinati alla locazione (immobili posti in Via Mazzini e in via San Pietro Martire, da mettere a disposizione del Comune di Reggio Emilia e immobile a disposizione dell'Agenzia delle Entrate di Mantova) e la stipula dei relativi contratti di locazione;
- o progettazione dell'intervento di adeguamento dei locali di Via Colletta (oggi inutilizzati) per la realizzazione dell'archivio unificato aziendale;
- o adeguamento di locali non utilizzati per ospitare nuovi servizi: (O.A.S.I., Famiglia Insieme, progetto 18+, cohousing sociale ed eventuale proseguimento del progetto "Una Palestra di vita per la conquista dell'autonomia");
- o definizione degli atti di concessione amministrative per i centri diurni e la palestra ubicata nel Villaggio Dossetti per le attività del progetto Ability Gym;
- o definizione delle procedure per la locazione di locali sfitti e non utilizzati, a partire dai locali già occupati dall'Associazione Passaparola;

#### PROMOZIONE DELLA SICUREZZA

- o potenziamento del Servizio Prevenzione e Protezione aziendale (nomina di RSPP dipendente a tempo pieno, incarico consulenziale per la redazione di specifici documenti di valutazione del rischio);
- o redazione e aggiornamento dei DVR specifici previsti nel DVR generale dell'Azienda per l'anno 2017 (rischio chimico, rischio rumore, rischio movimentazione manuale dei carichi);

- o realizzazione della procedura di gara per il sistema di sollevatori a binario nelle strutture residenziali per anziani, al fine di prevenire e ridurre inidoneità lavorative e possibili fenomeni infortunistici;

#### ATTIVAZIONE DI MISURE PER MANTENERE L'EQUILIBRIO ECONOMICO DELLA GESTIONE

- o attivazione di misure di efficientamento gestionale per la compensazione dei maggiori costi derivanti dal potenziamento della struttura organizzativa aziendale, anche attraverso azioni che consentano di ridurre la necessità di nuovi accantonamenti a vario titolo, a partire da quelli relativi al personale, ai vari fondi rischi e a quelli relativi alla svalutazione crediti;
- o mantenimento e, se possibile, miglioramento del tasso di utilizzo dei servizi residenziali e semiresidenziali per anziani, minorenni e disabili, registrati nel 2016;
- o redazione di un' ipotesi di riorganizzazione del centro semiresidenziale per disabili "La Cava";
- o redazione di una proposta di riorganizzazione del servizio di casa di riposo, anche al fine di eventuali interventi di adeguamento strutturale;
- o redazione, d'intesa con l'ASL, di una proposta di migliore utilizzo dei servizi dedicati ad utenza con caratteristiche psichiatriche ospitata nelle strutture residenziali aziendali;
- o predisposizione di un documento di analisi che evidenzi per i servizi residenziali e semiresidenziali per minorenni l'adeguata remunerazione e la sostenibilità dell'attuale organizzazione, alla luce dei dati rilevati a consuntivo relativamente all'anno 2016;

## 1.4 – LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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

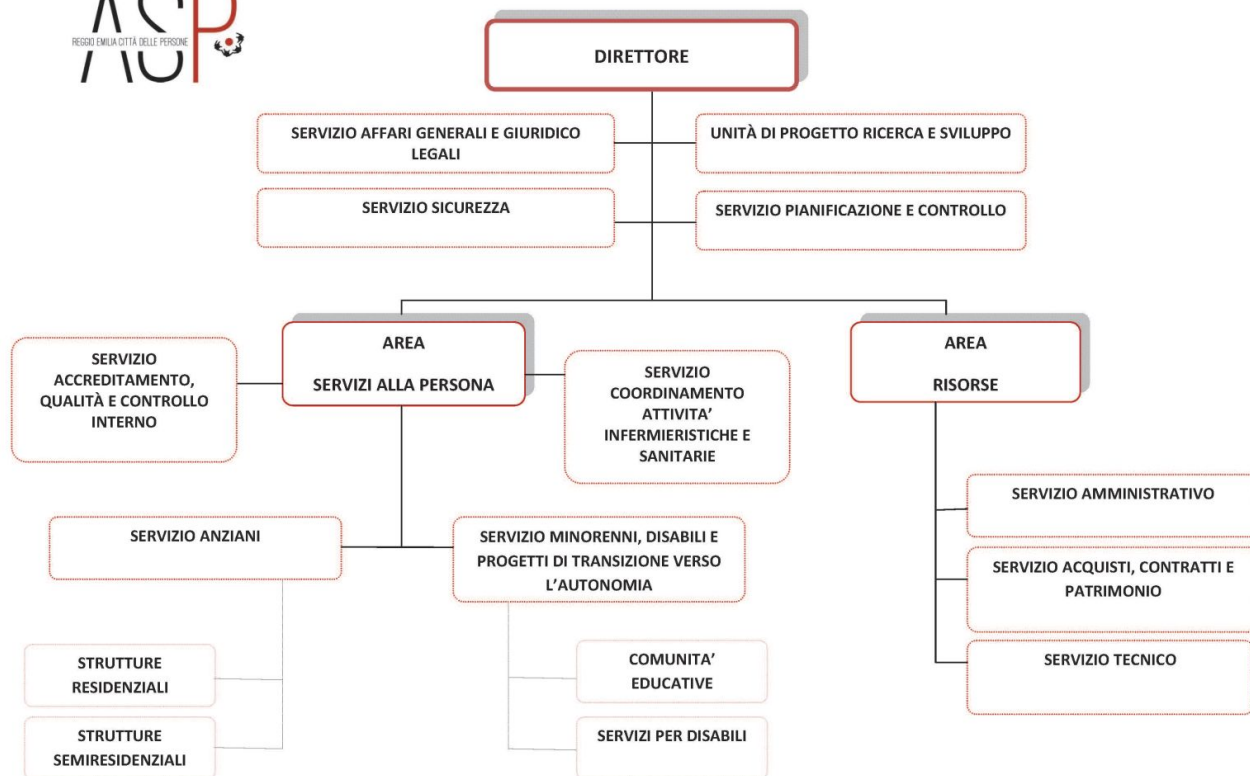
- **Direzione:** in staff alla Direzione sono collocate funzioni di supporto alle attività di coordinamento e di gestione complessiva dell'Azienda (controllo di gestione, strategico e di qualità, relazioni istituzionali e sindacali, comunicazione interna ed esterna, affari generali, legale e contenzioso, servizio prevenzione e protezione).

- **Aree Funzionali;** si articolano in Servizi. Le Aree aziendali sono due: Area Servizi alla Persona e Area Risorse;

- **Servizi;** al loro interno possono essere istituite Unità operative;

- **Unità di progetto, ricerca e studio:** per la realizzazione di programmi o di specifici obiettivi di particolare rilevanza, non rientranti nelle competenze delle unità organizzative permanenti.

L'organigramma aziendale è stato modificato con deliberazione n. 36 del 24/07/2017, con la quale si è approvata la riorganizzazione dei Servizi afferenti alla Direzione, a seguito della rivisitazione dei poteri dirigenziali approvata con modifica del Regolamento di Organizzazione aziendale, avvenuta nella stessa data, e in vista della cessazione dal servizio del Dirigente Responsabile dell'Unità di Progetto "Ricerca e Sviluppo". Questo il nuovo 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:** le strutture sono accreditate e la maggior parte dei posti letto disponibili gode di contributi provenienti dal FRNA (Fondo Regionale Non Autosufficienza). L'accesso a questi posti richiede una valutazione anche circa possibili soluzioni alternative adeguate al bisogno dell'anziano e avviene sulla base della seguente procedura:

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

Nel **2017** nelle strutture residenziali e semiresidenziali **sono stati assistiti complessivamente 1.351 anziani.**

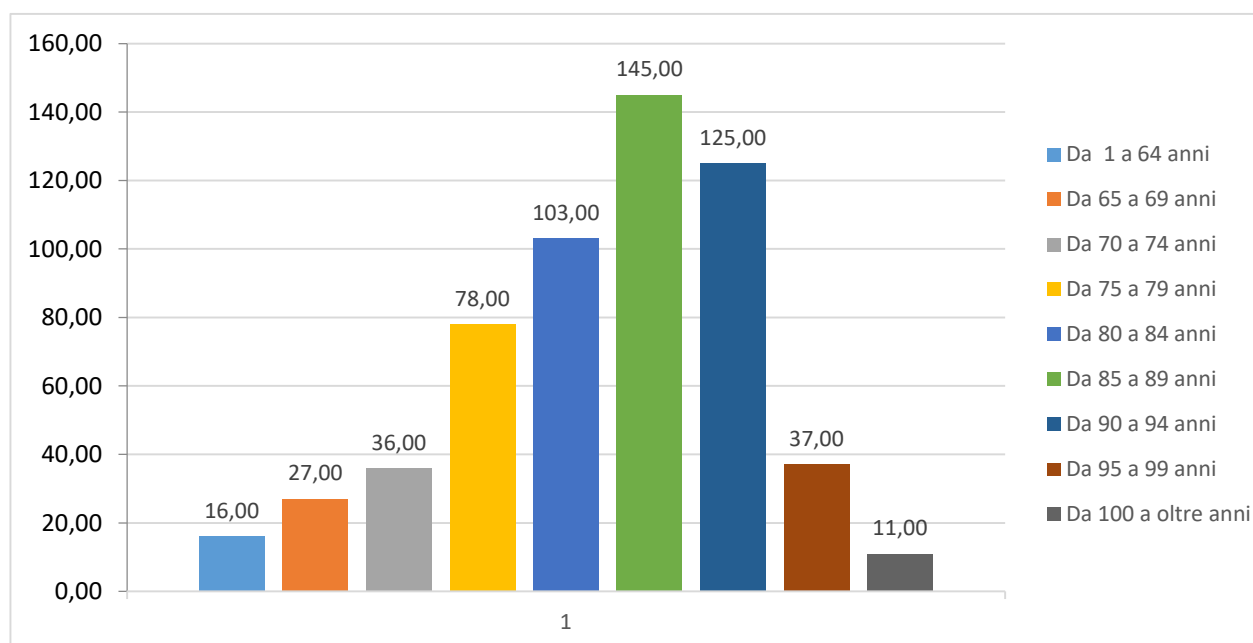
**Dei 1.351 anziani:**

- n. 850 sono stati assistiti nelle Case Residenza
- n. 97 sono stati assistiti in Casa di Riposo
- n. 21 sono stati assistiti in Appartamento Protetto
- n. 383 sono stati assistiti in Centro Diurno

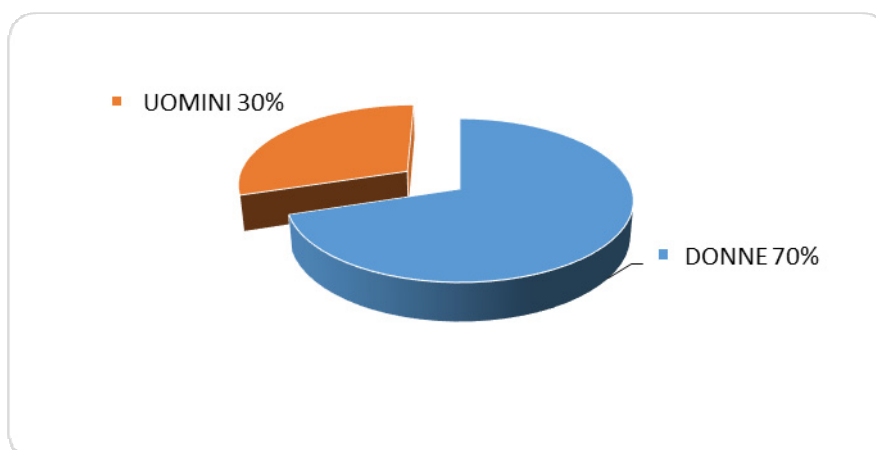
### 2.1.1 – STRUTTURE COMUNITARIE RESIDENZIALI

Le caratteristiche demografiche degli ospiti delle strutture residenziali confermano la prevalenza di persone con più di 80 anni (al 31.12.2017 pari al 72,84%) contro il 74,09 del 31.12.2016 confermando anche la fascia più consistente che va dagli 85 agli 89 anni. Gli ospiti ultracentenari sono leggermente diminuiti (11 contro i 13 del 2016).

Se consideriamo gli anziani non autosufficienti assistiti in Casa Residenza nel corso del 2017 emerge inoltre che l'ospite più giovane ha 51 anni, mentre la più anziana è una donna di 106 anni.



*Utenti assistiti nelle strutture residenziali suddivisi per fasce d'età presenti al 31.12.2017*



Utenti assistiti nelle strutture residenziali suddivisi per genere al 31.12.2017

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

### 2.1.1.1 – LE CASE RESIDENZA ANZIANI

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

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

#### Indicatori di contesto

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

#### Utilizzo dei posti letto

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

CASE RESIDENZA ANZIANI	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017
Posti letto autorizzati	582	582	582
Posti letto per anziani non autosufficienti accreditati e contrattualizzati per ricoveri definitivi	525	525	525
Posti letto per anziani non autosufficienti accreditati e contrattualizzati per ricoveri temporanei	20	20	20

Posti letto per anziani non autosufficienti accreditati e contrattualizzati per Nucleo Speciale Demenza	10	10	10
Posti letto convenzionati con AUSL per ospiti psichiatrici e disabili adulti	14	11	10
Posti letto non contrattualizzati / privati	13	16	17
<i>NB: Posti autorizzati per il periodo estivo</i>	<i>11</i>	<i>11</i>	<i>13</i>

CASE RESIDENZA ANZIANI: Giornate di presenza	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017
su posti letto accreditati riferiti al Contratto di Servizio	198.537	199.232	197.986
su posti letto accreditati e convenzionati con AUSL per psichiatrici	4.625	3.723	3.355
su posti letto accreditati non contrattualizzati	5.646	6.558	6.749
<b>TOTALE giornate di presenza</b>	<b>208.808</b>	<b>209.513</b>	<b>208.090</b>

Il dato, che si riferisce alle **giornate di effettiva presenza in struttura** (esclusi i ricoveri e le assenze temporanee), in calo rispetto all'anno precedente, anche in considerazione del fatto che il 2016 era un anno bisestile.

La diminuzione di giornate per utenti con disagio psichiatrico in convenzione con l'AUSL rispetto all'anno precedente è data sostanzialmente, oltre che dalla più generale riduzione sopra indicata, da un più elevato tasso di assenza degli utenti e da un decesso di un utente non sostituito. Tale diminuzione è stata in parte compensata da altre tipologie di ospiti.

**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 si attesta sui seguenti valori:

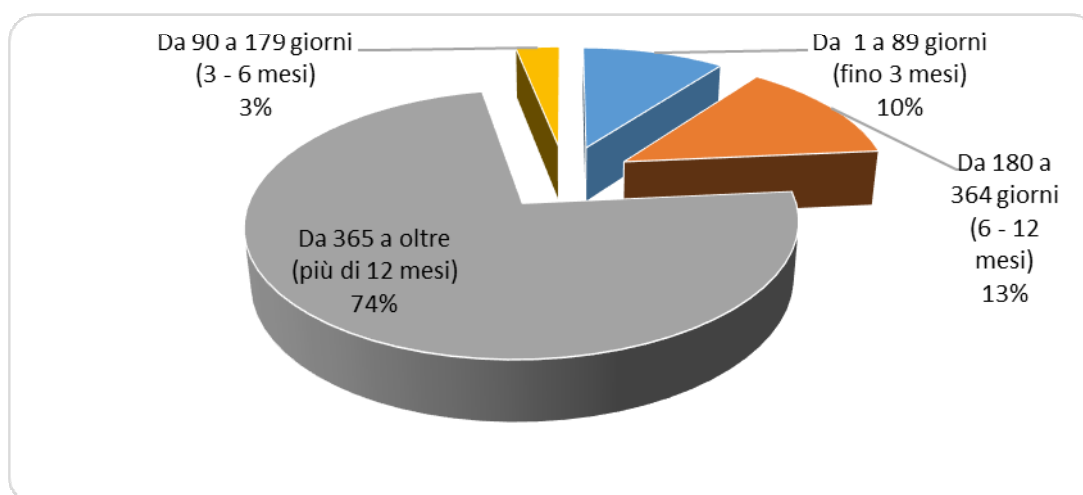


CASE RESIDENZA ANZIANI	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017
Percentuale copertura posto letto	99,57%	99,26%	99,14%

Come si evidenzia dal dato sopra riportato, l'anno 2017 ha registrato una riduzione del tasso di copertura dei posti letto di casa residenza, motivata principalmente da due ordini di ragioni: una maggiore rigidità nell'applicazione di nuove regole tecniche introdotte per garantire l'utilizzo del sistema informatico GARSIA anche per la rendicontazione e fatturazione delle presenze nelle CRA - poi superata nei primi mesi del 2018 - e la ridotta concessione in termini temporali dell'autorizzazione di posti aggiuntivi estivi per ospiti non autosufficienti, rispetto alla previsione, che ha determinato l'impossibilità di accogliere utenza privata nella misura prevista.

### Anzianità di presenza in struttura

La permanenza in struttura degli ospiti ricoverati in Casa Residenza Anziani al 31.12.2017 è così articolata: il 74% degli anziani è presente da oltre un anno, il 13% da un periodo tra i 6 ed i 12 mesi e il restante 13 % da meno di 6 mesi.



### Decessi

CASA RESIDENZA ANZIANI	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017
N° decessi	178	159	168

### Ricoveri ospedalieri

CASA RESIDENZA ANZIANI	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017
N° giorni di ricovero ospedaliero	3.620	3.345	3.828

## Rette e rapporti amministrativi

	2014	2015	2016
Retta casa residenza convenzionata	€ 50.50	€ 51,05	€ 51,05
Retta casa residenza non convenzionata	€ 92.00	€ 92,00	€ 92,00

## I costi di assistenza specifica

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

RETTE E COSTI ASSISTENZA SPECIFICA CASA RESIDENZA	2015	2016	2017
<b>Retta a carico Ospite su posto contrattualizzato</b>	<b>€ 51,05</b>	<b>€ 51.05</b>	<b>€ 51.05</b>
Determinazione spese giornaliere per assistenza specifica su posto contrattualizzato (somme detraibili ai fini fiscali)	€ 25,53	€ 25.53	€ 25.53
<b>Retta a carico Ospite su posto NON contrattualizzato</b>	<b>€ 92,00</b>	<b>€ 92.00</b>	<b>€ 92.00</b>
Determinazione spese giornaliere per assistenza specifica su posto NON contrattualizzato (somme detraibili ai fini fiscali)	€. 59,85	€ 59,85	€ 59,85

## Flessibilità del servizio

L'utilizzo dei posti letto di casa residenza anziani in modo flessibile costituisce una delle azioni individuate a sostegno della domiciliarità e risponde all'obiettivo di conformare lo sviluppo dei servizi alle esigenze del territorio.

L'utilizzo dei posti letto in modo flessibile può consentire una maggiore rotazione di ospiti sul medesimo posto letto, garantendo una maggiore capacità di risposta ai bisogni dei cittadini che possono fruire di ricoveri di sollievo, temporanei, estivi programmati e di "emergenza".

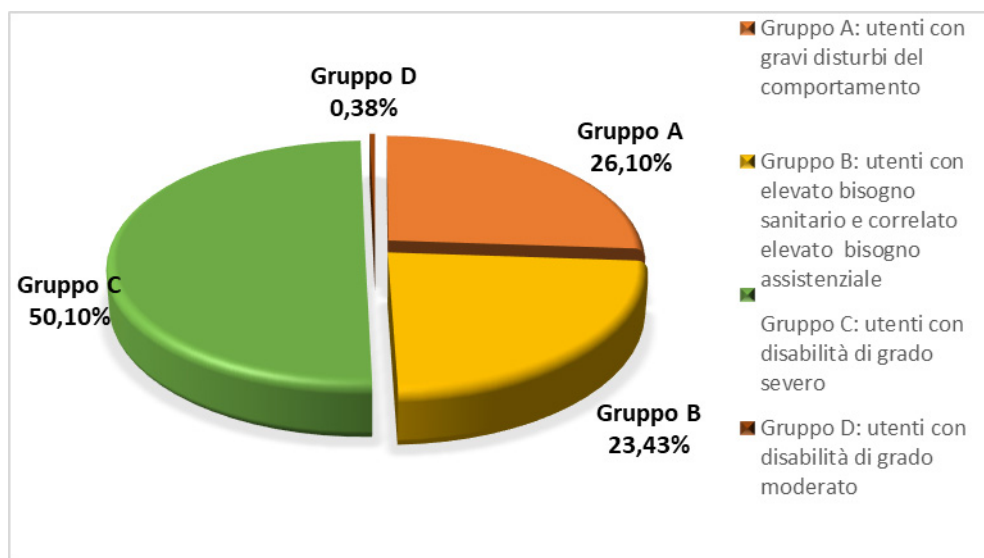
Alcune maggiori rigidità derivanti dall'applicazione in corso d'anno di nuove regole tecniche per la gestione e rendicontazione del FRNA hanno inciso in misura negativa su tale flessibilità di utilizzo dei posti, anche se nelle CRA sono state comunque garantite tipologie diverse di accoglienza, compresi **n. 506** giornate di ricovero diurno e **n. 92** ricoveri notturni, a supporto della domiciliarità e a sostegno delle famiglie.

### 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 per ciascuna figura professionale: 1500 ore per ogni figura di OSS e 1548 per ogni figura di Infermiere.

La classificazione degli anziani ospiti nel 2017 è la seguente:

Gruppo A: utenti con gravi disturbi del comportamento	137
Gruppo B: utenti con elevato bisogno sanitario e correlato elevato bisogno assistenziale	123
Gruppo C: utenti con disabilità di grado severo	263
Gruppo D: utenti con disabilità di grado moderato	2



Rispetto all'anno 2016 nella macro rappresentazione delle condizioni degli anziani si registra un aumento delle persone con elevato bisogno sanitario e una diminuzione degli anziani con grave disturbo del comportamento.

Rispetto al minutaggio assistenziale derivante dal case mix annuale, pari a **116,02 minuti di assistenza giornaliera pro capite**, in diminuzione 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 2017 un minutaggio medio giornaliero pari a 116,92 minuti**, rispetto al quale ne sono stati effettivamente garantiti **121,31**, vale a dire, **4,39 minuti in più giornalieri, erogati prevalentemente attraverso personale OSS addetto all'assistenza integrata**, costituito da figure di OSS con problematiche di inidoneità fisiche allo svolgimento di alcuni compiti connessi al loro specifico profilo professionale.

### Indicatori di qualità assistenziale

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

### Monitoraggio delle Autonomie delle persone anziane

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

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

Autonomie arti	Anno 2015 %	Anno 2016 %	Anno 2017 %
autonomia nella deambulazione (con e senza ausili)	24,64	23,70	23,0
autonomia nell'alimentazione	65,74	64,50	63,7

La percentuale di persone con deambulazione autonoma è in leggero decremento, mentre le persone in carrozzina che necessitano di ausilio per spostarsi passano dal 49,9% del 2016 al 51,4% del 2017. Le persone costrette a letto non seguono lo stesso trend, passando dal 4,7% al 4%.

Necessita di aiuto nell'alimentazione, ma con parziali autonomie, l'11%,1 degli anziani, mentre il 25,2% è completamente dipendente dall'intervento del personale, dati sostanzialmente in linea con quelli degli anni precedenti.

### 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 1/1/2016	Insorte in struttura	Non insorte in struttura	TOTALE	Lesioni escluse *	Guarite in struttura **
Lesioni da decubito	76	138	73	287	86	132

2016						
%	<b>26,5</b>	<b>48,1</b>	<b>25,4</b>	<b>100,00</b>		<b>65,7</b>
Lesioni da decubito 2017	64	183	131	378	112	184
%	<b>16,9</b>	<b>48,4</b>	<b>34,7</b>	<b>100,00</b>		<b>69,17</b>

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

Tra gli indicatori richiesti dalla regione vi è la percentuale di miglioramenti delle lesioni di 4° stadio, senza distinzione se insorte in struttura o formatesi altrove. Nel 44% dei casi la lesione non ha avuto miglioramento per decesso dell'ospite, nell'83% dei casi rimanenti si registra un miglioramento valutato come cambio di stadio (da 4° a 3°).

La mobilitazione precoce, la modifica frequente delle posture a letto, la corretta alimentazione, la cura e protezione della cute, costituiscono le principali azioni di prevenzione per l'integrità cutanea dell'anziano.

### Cadute e scivolamenti

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

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

<b>Cadute, scivolamenti anziani</b>	<b>Anno 2016</b>	<b>Anno 2017</b>
n° cadute e scivolamenti	346	292
di cui con danno funzionale	47	29
% di cadute con danno funzionale	13,6	9,9

La maggior parte delle cadute sono scivolamenti a terra che non producono danni agli anziani. La riduzione del numero di eventi e anche della percentuale di eventi che hanno procurato danno, è un dato positivo e non deve essere intesa come un aumento del ricorso a mezzi che limitano la libertà di movimento, infatti nell'anno 2017 il ricorso ai mezzi di tutela fisica si è ridotto, in fascia diurna, di circa un punto percentuale.

### Frequenza del bagno

Tra gli indicatori richiesti dalla Regione vi è il numero di bagni effettuati nel mese utilizzando come universo tutte le persone transitate nei servizi, questa modalità di calcolo riduce il dato che risulta lievemente maggiore (3,8) utilizzando il dato medio delle presenze.

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

## PAI - Piano Assistenziale Individualizzato

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

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

La formulazione dei PAI, la loro correttezza formale e la corretta tempistica di aggiornamento sono oggetto di rilevazione tramite appositi indicatori.

## Rapporti con i parenti

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

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

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

Vi sono poi momenti di confronto fra il Comitato, il Consiglio di Amministrazione e la direzione aziendale su temi generali.

### 2.1.1.2 – LA CASA DI RIPOSO

E' una **struttura a carattere residenziale che offre assistenza in luogo protetto ad anziani in**

**condizione di autosufficienza** con residue autonomie.

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

Gli anziani qui ospitati sono persone con difficoltà a poter rimanere a domicilio, con bisogni di monitoraggio e assistenza, ma privi delle caratteristiche per essere inseriti in Casa Residenza. Negli

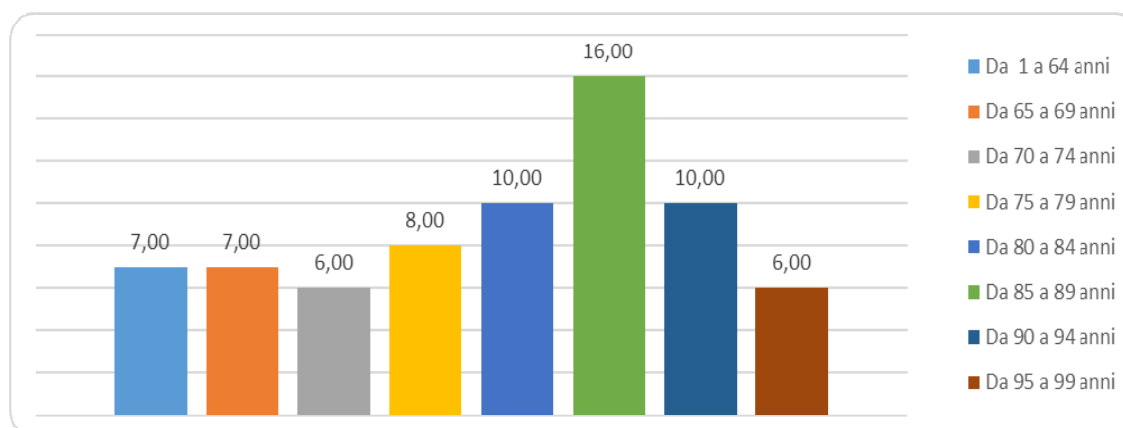
ultimi anni si è registrato l'invio alla Casa di Riposo, da parte dei Servizi Sociali e dell'AUSL, di adulti e anziani con problemi psichiatrici, che risultano maggiormente compensati se si trovano in una condizione di tutela.

Di seguito si illustrano i posti autorizzati e i giorni di presenza degli utenti in casa di riposo. Al riguardo si registra un ulteriore diminuzione delle giornate di presenza rispetto all'anno precedente. Tale trend ,ormai incontrovertibile, rende sempre più necessaria e urgente una riflessione su questo servizio in rapporto alle attuali esigenze sociali e la coerente attuazione di un programma di adeguamento della struttura.

CASA DI RIPOSO	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
Posti letto autorizzati	91	91	91
Giorni di effettiva presenza	28.117	27.678	25.575

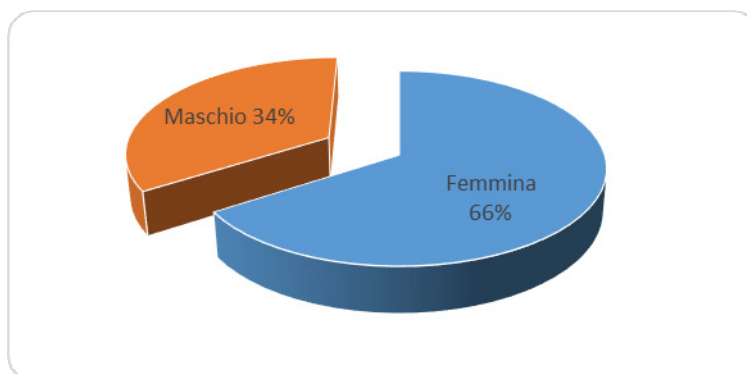
La costante flessione del numero di giornate negli anni è in gran parte dovuta ad un calo dell'utenza, che ha motivato la decisione del Consiglio di Amministrazione di elaborare al più presto una riorganizzazione di tale servizio (con investimenti per migliorare il confort alberghiero) e l'apertura ad altre forme di ospitalità compatibili con la casa di riposo.

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

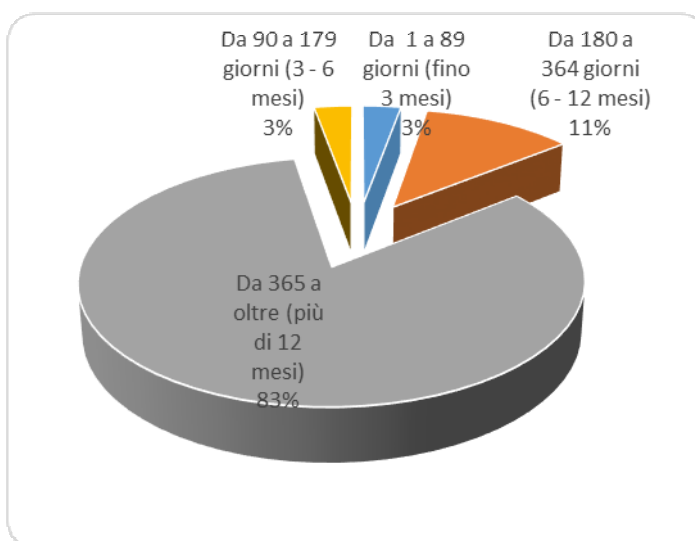


Utenti assistiti in Casa di Riposo suddivisi per fasce d'età presenti al 31.12.2017

Si conferma, anche per la casa di riposo, una prevalenza di ospiti donne, come in tutto il triennio di riferimento, ma con una proporzione più contenuta rispetto a quella vista nelle Case Residenza: al 31.12.2017 le donne rappresentavano il 66% contro il 34% degli uomini.



Percentuale di presenza di genere



Permanenza in casa di riposo al 31.12.2017

Degli ospiti presenti al 31.12.2017 in 58 su 70, **pari all' 83 %** erano in Casa di Riposo da oltre un anno.

### Ricoveri ospedalieri

Nell'anno 2017 i giorni di ricovero sono stati complessivamente 351, dato in aumento rispetto all'anno precedente.

L'aumento è tuttavia contenuto, grazie ad un efficace presidio delle attività socio sanitarie ed infermieristiche, sul quale l'Azienda ha investito, al fine di fare fronte al peggioramento delle condizioni di salute degli anziani fin dal loro ingresso ed all'aumento degli ospiti con disagio psichico compensato.

CASA DI RIPOSO	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
N° giorni di ricovero ospedaliero	389	298	351



## Rette e rapporti amministrativi

La retta a carico degli ospiti autosufficienti in casa di riposo nel 2017 è stata aumentata di 1,00 Euro. Varia da un minimo di Euro 45,00 ad un massimo di Euro 57,00 in funzione della sistemazione alberghiera. Tale importo non assicura la copertura del costo effettivo giornaliero del servizio reso.

RETTE CASA DI RIPOSO	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
RETTE CASA DI RIPOSO	€ 55,00	€ 56,00	€ 57,00
RETTE RICOVERI DIURNI	€ 36,50	€ 37,00	€ 37,50

## Costi di assistenza specifica

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

RETTE E COSTI ASSISTENZA SPECIFICA CASA DI RIPOSO	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
Retta a carico Ospite su posto NON contrattualizzato	€ 55,00	€ 56,00	€ 57,00
Determinazione spese giornaliere per assistenza specifica su posto NON contrattualizzato (somme detraibili ai fini fiscali)	€ 25,22	€ 24,35	€ 24,78

## Condizioni degli anziani e Indicatori di qualità assistenziale

### Igiene

Anche per gli anziani in Casa di Riposo si riscontra a volte la necessità di un intervento assistenziale importante, finalizzato a garantire le condizioni igieniche e di cura; di rilievo la forte diminuzione delle persone che necessitavano di tale aiuto rispetto al dato dell'anno precedente.

CASA DI RIPOSO	Numero di anziani con bagno assistito	Numero di anziani con igiene assistita	Numero di anziani con vigilanza igienica
Anno 2016	66	29	19
Anno 2017	45	27	23

Nel 2017 in Casa di Riposo non sono state registrate lesioni della cute. Le cadute censite sono state 66, delle quali 64 non hanno prodotto alcun danno agli anziani. Il numero è in flessione rispetto dall'anno precedente.

### Assistenza erogata

A fronte dei **previsti 30 minuti di assistenza** giornalieri, nel corso del 2017, ne sono stati **erogati 43,94**, pari a **13,94 minuti aggiuntivi**, determinati, da un lato, da un aggravamento delle condizioni assistenziali di alcuni ospiti e, dall'altro, dall'assegnazione temporanea alla struttura di figure con inidoneità lavorative allo svolgimento del ruolo di OSS in CRA.

### Flessibilità del servizio

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

CASA DI RIPOSO	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
N° giornate di dimissione temporanea	61	36	80

### 2.1.1.3 – GLI APPARTAMENTI PROTETTI

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

TREND DI UTILIZZO DEGLI APPARTAMENTI	Anno 2015	ANNO 2016	ANNO 2017
APPARTAMENTI PROTETTI "I GIRASOLI"	2	3	4
APPARTAMENTI PROTETTI "LE MIMOSE"	14	14	15
<b>TOTALE</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>19</b>

*Trend triennale occupazione appartamenti*

Considerando che ASP dispone di 19 appartamenti per un totale di 28 posti, l'attuale situazione di utilizzo corrisponde a un **tasso di occupazione pari al 89,4 % degli alloggi** (come nel 2016) **e al 75% dei posti disponibili**. (60,70% nel 2016).

Gli Utenti

	Numero di UTENTI	Di cui MASCHI	Di cui FEMMINE
APPARTAMENTI PROTETTI "I GIRASOLI"	4	4	0
APPARTAMENTI PROTETTI "LE MIMOSE"	16	9	7

*Utenti presenti negli appartamenti protetti al 31.12.2017*

Degli utenti presenti al 31.12.2017 negli appartamenti protetti, le donne rappresentavano il 32%, gli uomini il 68% ed è questo l'unico servizio assistenziale nel quale si registra una prevalenza maschile.

#### Le rette

RETTE MENSILI INDIVIDUALI	APPARTAMENTI GIRASOLI	APPARTAMENTI MIMOSE
IN APPARTAMENTO OCCUPATO IN COPPIA	€ 330,00	€ 440,00
IN APPARTAMENTO OCCUPATO DA UN SINGOLO	€ 545,00	€ 655,00

*Rette mensili individuali appartamenti protetti anno 2017*

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

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

Nel 2017 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 ad essere punti di riferimento e patrimonio della collettività.

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



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

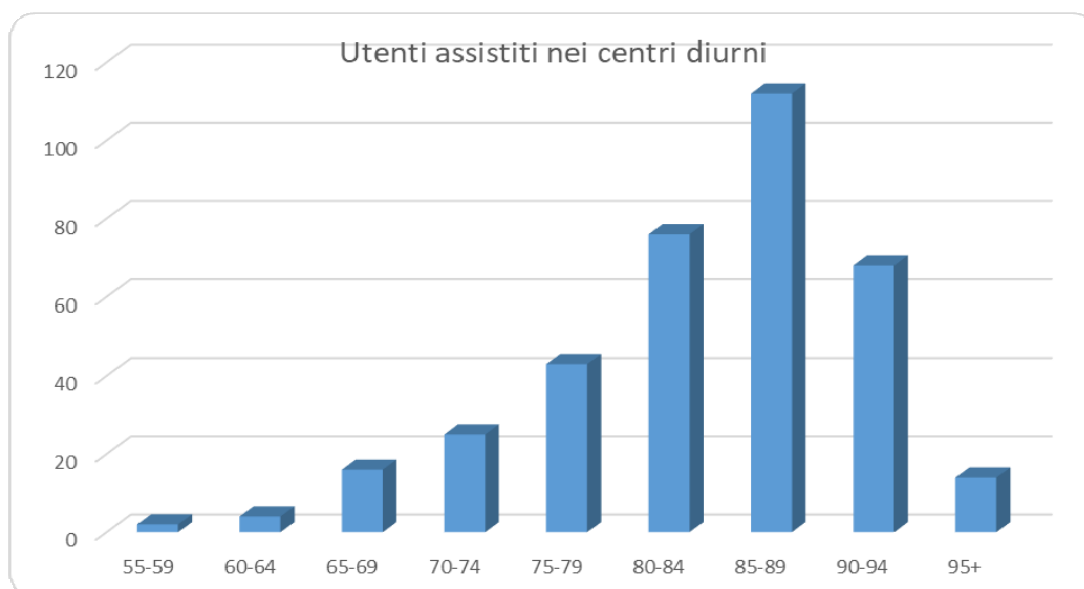
In seguito alla chiusura a metà del 2016 del Centro Diurno "Il Sogno" è proseguito l'impegno congiunto tra Comune, FCR e ASP per mettere in campo strategie per rilanciare questo importante servizio a sostegno della domiciliarità. Tra queste, è importante ricordare la decisione assunta sul finire del 2017, di rilevare l'interesse delle famiglie frequentanti i centri diurni aziendali, aperti dal lunedì al venerdì, all'apertura nella giornata di sabato per valutare l'offerta di tale servizio. Positivi riscontri ottenuti hanno fatto sì che, a decorrere dal 10 marzo 2018, sia stato attivato presso il centro diurno Ferretti tale servizio nella giornata di sabato, inizialmente per la durata sperimentale di sei mesi, per un 'eventuale conferma.

Nell'anno 2017 la percentuale di occupazione dei centri diurni è stata complessivamente pari al 91,82%.

Nell'anno 2017 gli utenti assistiti nei centri diurni sono stati **383 di cui 23** utenti hanno avuto più accessi al servizio nel corso dell'anno pertanto le elaborazioni successive (utenti suddivisi per fasce di età e per genere) vengono rapportate a **360** 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	2015	%	2016	%	2017	%
< 65	10	2,67	6	1,71	6	1,68
65-69	19	5,07	13	3,70	16	4,44
70-74	25	6,67	13	3,70	25	6,94
75-79	51	13,60	43	12,25	43	11,94
80-84	85	22,67	83	23,65	76	21,11
85-89	98	26,13	107	30,48	112	31,11
90-94	68	18,13	70	19,94	68	18,89
95 e +	19	5,07	16	4,56	14	3,89
<b>Totale</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>



Anche per quanto riguarda la differenza di genere si rileva una analogia con la demografia delle case residenza: le donne sono in netta maggioranza, essendo il 67,78% del totale degli utenti.

Utenti assistiti nei Centri Diurni per anziani divisi per genere	2015	%	2016	%		%
Donne	270	72,0	243	69,23	244	67,78
Uomini	105	38,0	108	30,76	116	32,22
<b>Totale</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

## Rette

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

## Le condizioni degli anziani

Per gli anziani che frequentano i Centri Diurni il progetto assistenziale e il monitoraggio delle condizioni viene tenuto sotto controllo attraverso schede di valutazione e PAI. Semestralmente è anche redatto, esattamente come in Casa Residenza, uno strumento di valutazione complessiva delle condizioni della persona, denominato BINA (Breve Indice di Non Autosufficienza).

Annualmente una equipe dell'AUSL, certifica quali anziani frequentanti i Centri Diurni ordinari presentino un grave disturbo comportamentale, come da DGR 1378/99. Al 31.12.2017 sono state valutate in tale tipologia 9 persone; ad esse vanno aggiunti tutti gli

anziani frequentanti il Centro Diurno Demenze per i quali la presenza di tale grave disturbo è un requisito di accesso.

## 2.1.3 – AZIONI E PROCESSI QUALIFICANTI DI NATURA ASSISTENZIALE

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

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

Il lavoro quotidiano degli animatori ha quindi come obiettivo quello di proporre attività progettate per offrire agli anziani opportunità e stimoli di natura manuale, sensoriale, relazionale, ponendo attenzione al rispetto delle capacità e delle inclinazioni personali, nonché ai loro ritmi di vita, all'andamento della stagione e alla cura delle atmosfere.

Nel corso del 2017 sono state realizzate in tutti i servizi di ASP attività volte all'intrattenimento, alla socializzazione, alla stimolazione psico-sensoriale e cognitiva e al mantenimento delle abilità manuali e cognitive. La programmazione di tali attività tiene conto della possibilità di lavorare sia in piccolo gruppo che individualmente, prevede iniziative che coinvolgono tutti o molti anziani del servizio e altre rivolte a particolari target di utenza.

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

Nel quotidiano in tutti i servizi si realizzano attività musicali, di norma svolte in collaborazione con il CEPAM, gruppi di ginnastica, proiezione di film, attività di narrazione, reminiscenza, raccolta di pezzi di cultura tradizionale (proverbi, modi di dire, ecc), lettura di giornali e/o riviste, giochi, sia con finalità di puro intrattenimento, che come attività specifica di stimolazione cognitiva e attività di atelier in base alle diverse capacità ed interessi degli utenti. Queste le più significative attività di gruppo, ma una parte consistente delle attività è di tipo individuale, sia verso anziani con buone abilità, che è importante mantenere, sia verso anziani che per le loro caratteristiche non riescono o non vogliono partecipare ad attività di gruppo.

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

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

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

- Note e Ricordi: uno spettacolo che viene realizzato ogni anno dal 2009. Si tratta della messa in scena di canzoni e racconti, con protagonisti gli anziani e i bambini di alcune classi di scuola primaria. Anche il luogo della rappresentazione, esterno ai servizi, presso



il Circolo Sociale Pigal, dà il senso dell'importanza dell'evento e del contributo dei protagonisti. Per arrivare pronti al giorno della rappresentazione, si lavora nel corso di tutto l'anno, raccogliendo i ricordi degli anziani, sul tema deciso per l'edizione di quell'anno e preparando le canzoni con i maestri del CEPAM, ideatori del progetto assieme all'Azienda. Il 2017, ovvero la 9° edizione, ha visto trattare il tema "La prima volta che..." e canti e racconti hanno consentito di rievocare, con tutte le emozioni di allora, il primo giorno di scuola, la scoperta della televisione, del mare, del primo amore, viaggi avventurosi e tanto altro;

- Fattorie didattiche: anche questo è un progetto storico che prevede l'uscita in fattoria didattica di piccoli gruppi di anziani. Le uscite, di mezza giornata o giornata intera, seguono un collaudato schema: in base al tema scelto per la giornata (che dipende dalla stagione e dalle produzioni della fattoria), si svolgono attività, si stimolano ricordi e si degustano cibi particolari. L'obiettivo è quello di stimolare i cinque sensi della persona. Complessivamente sono state effettuate, nel 2017, 34 uscite. Gli anziani partecipanti sono stati 230 (in aumento rispetto all'anno precedente) con 90 accompagnatori;
- Festa della Liberazione: ogni anno il 25 aprile viene ricordato con iniziative in ogni servizio, con la partecipazione di alunni di classi che vanno dalle primarie alle superiori. È possibile visitare le mostre, assistere alla testimonianza di un partigiano e/o di una staffetta, ascoltare ricostruzioni storiche, assistere alla proiezione di film. Il tutto grazie alla consolidata collaborazione con ANPI e ISTORECO, nella realizzazione di tali iniziative.
- M'illumino di meno: da anni i servizi dell'Azienda aderiscono alla giornata del risparmio energetico, a metà febbraio, con diverse iniziative. In molti servizi partecipano alle iniziative alunni di scuole di diversa età, per la sensibilizzazione di tutte le generazioni al tema del risparmio energetico e della lotta allo spreco;
- Giornata mondiale della Felicità: ogni anno il 20 marzo, designato dall'ONU come giorno in cui rimarcare il diritto dell'uomo alla ricerca della felicità, in tutti i servizi dell'Azienda si svolgono iniziative, per quando possibile in collaborazione con le scuole limitrofe; nel 2017 nelle CRA Villa "Primula", Villa "Mimose" e Villa "Le Magnolie" l'iniziativa si è conclusa con il volo delle colombe in collaborazione con l'associazione colombofila "Tricolore" ed alcuni studenti delle scuole superiori;
- Gita al mare: anche nel 2017 più di un centinaio tra anziani e operatori dei vari servizi hanno partecipato alla giornata al mare, sulla costa romagnola, confermando l'esperienza positiva del 2016;
- Festa della Biasola: nel mese di giugno 2017 l'Azienda ha partecipato con uno stand, in cui è stata presentata una mostra fotografica a testimonianza della vita degli anziani all'interno delle strutture; erano inoltre esposti piccoli manufatti creati dagli anziani; a turno gli ospiti dei diversi servizi, dopo la cena negli spazi della Festa, gestivano lo spazio espositivo cercando di coinvolgere i visitatori nelle loro attività;
- Visite al Museo Cervi: tutti gli anni le strutture portano alcuni ospiti a visitare il Museo, vengono messi a disposizione gli spazi esterni per un pranzo al sacco;
- A teatro: Il teatro è la forma d'arte più antica, attualizza ed elabora la contraddizione dei tempi, umanizzandola nel suo percorso. "Anziani e teatro" è un progetto istituzionale che coinvolge gli ospiti delle case residenza e dei centri diurni dell'ASP che ogni anno hanno la possibilità di assistere, al Teatro Ariosto, agli spettacoli della Nuova Compagnia Balletto Classico "Cosi-Stefanescu". Un' iniziativa pensata per l'orientamento e il benessere delle persone anziane, un'esperienza che ogni anno si rivela preziosa e fortemente partecipata.



Ogni anno vi sono poi delle iniziative istituzionali relative al compleanno di qualche struttura: il 2017 è stato l'anno del 30° compleanno della CRA "Villa Margherita" e del 25° compleanno della CRA "I Girasoli".

Il 30° compleanno di "Villa Margherita" è stato festeggiato sabato 7 ottobre, con la presenza del Vicesindaco di Reggio Emilia e del Presidente di ASP, nonché del Direttore del Distretto Sanitario e del Presidente Comitato parenti di ASP. Nel corso della mattinata, dopo gli interventi delle autorità, volontari e cittadini esponenti della comunità di Cella hanno raccontato ai partecipanti all'evento del loro legame con la struttura. A fine mattinata si è scoperta una targa di ringraziamento pubblico per un lascito ereditario e si è inaugurata la mostra per immagini: "La storia di Villa Margherita dall'inaugurazione ad oggi". Dopo il rinfresco nel pomeriggio i partecipanti e gli ospiti hanno potuto assistere a uno spettacolo di teatro dialettale. La giornata si è conclusa con il taglio della torta.

Per quanto riguarda la struttura "I Girasoli", il 25° compleanno è stato festeggiato sabato 23 settembre, alla presenza del Sindaco di Reggio Emilia, del Vicesindaco e del Presidente di ASP, nonché della Responsabile Area Anziani e Fragilità dell'Ausl di Reggio Emilia e della Presidente Commissione Comunale Servizi Sociali, Sanità, Assistenza. Dopo il saluto delle autorità è stata inaugurata la mostra fotografica "Le nostre identità, scatti narranti" e, a seguire, nel pomeriggio, dopo il rinfresco, si è esibita in concerto l'orchestra giovanile dell'Istituto Musicale "Peri- Merulo". Anche in questa occasione la festa si è conclusa con il taglio della torta.

Vi sono inoltre progetti attivi in alcuni servizi e che nel 2017 hanno continuato ad essere alimentati come, ad esempio, la biblioteca, la produzione delle bambole Pigotte per l'UNICEF, in particolare nei Centri Diurni e a Villa "Le Mimose", la produzione di panni e cuscini per il canile/gattile "Anime Randagie", il laboratorio di cucito "Antica Sartoria", la partecipazione a feste locali, come quelle organizzate dai Centri Sociali o dalle Pro Loco dei territori di appartenenza, le serate a FestaReggio per condividere una cena con ospiti e familiari e visitare spazi e stand della festa.

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

Per quanto riguarda le strutture residenziali, le principali iniziative organizzate nel corso del 2017 sono state le seguenti:

- CRA "I Tulipani": anche nel 2017 è stata confermata la partecipazione all'evento "Notti Rosa a Massenzatico", che si è tenuto nel primo fine settimana di giugno; al sabato pomeriggio sono stati organizzati laboratori creativi con bambini e anziani, al termine si è svolta la cena di struttura con famigliari e ospiti e con la partecipazione del Circolo Arci "La Capannina Paradisa". La domenica mattina è stata dedicata alla sfilata, nel cortile della struttura, di auto d'epoca. L'evento si è infine concluso nel pomeriggio con il concerto del Coro Selvatico.

Il 2017 è stato anche l'anno della partecipazione al "Progetto Rete", all'interno di un più ampio progetto europeo per l'integrazione dei ragazzi Sinti e Rom "Fighting discrimination and anti-Gypsyism in education and employment in EU", in collaborazione con l'Istituto "Galilei" di Massenzatico, nell'ottica dell'educazione alla diversità; il progetto si è concluso con la partecipazione ad un convegno nel quale sono state illustrate le attività svolte;

- CRA Villa "Le Mimose": anche per tutto il 2017 è stato confermato il progetto di animazione con il territorio denominato "Mimos" che si svolge nel salone degli appartamenti protetti, ogni 3° venerdì del mese. Si tratta di un pomeriggio con i





volontari delle Associazioni EMMAUS, AUSER, AIMA, Parrocchia zonale, con gli anziani degli appartamenti protetti, gli anziani della Casa Residenza e il personale di ASP. Il progetto è nato nell'ambito della programmazione territoriale del Polo SUD e del Tavolo di quartiere. Le proposte sono molto varie: tombola, musica, film, cabaret.

A queste iniziative hanno partecipato anche persone del territorio, diventando opportunità per il quartiere e favorendo la costruzione di nuove relazioni di vicinato, con lo scopo di favorire il crearsi di legami di solidarietà fra le associazioni del territorio e gli anziani della struttura, in modo da farli sentire sempre più integrati nel contesto sociale.

Gli spazi comuni degli appartamenti sono inoltre sede di laboratori e di attività ludico-teatrali organizzate dai volontari dell'associazione "Casina dei Bimbi" in collaborazione con la struttura.

Con i volontari dell'associazione "Degustibook" si organizzano settimanalmente incontri di lettura con ospiti della struttura. Sempre in quest'ambito, sono organizzate iniziative mensili di lettura, con sottofondo musicale, in collaborazione con la biblioteca di San Pellegrino, allo scopo di favorire un'apertura verso il territorio e uno scambio culturale tra generazioni.

A Villa "le Mimose" viene inoltre organizzata una tombola mensile dai volontari del "Centro sociale insieme" e si organizzano attività ludiche con i ragazzi delle parrocchie limitrofe oltre alla collaborazione con alcune scuole per laboratori creativi;

- CRA Villa "Le Magnolie": dalla fine di ottobre 2017 nella CRA Villa "Le Magnolie" è nata una collaborazione con la Scuola Primaria "Dante Alighieri", si tratta di attività di laboratorio o di cucina con, a turno, una classe della scuola con l'obiettivo del confronto e dello scambio intergenerazionale su tematiche condivise e concordate preventivamente con gli insegnanti. In collaborazione con Lega Ambiente si è svolta l'iniziativa "Puliamo il Parco" il giorno 30 settembre, cui hanno partecipato anche i Centri Diurni "Arcobaleno" e "Coccinella". A maggio 2017, 25 ospiti della struttura hanno partecipato alla Festa di Primavera organizzata dal Circolo Orologio, con cena a base di gnocco fritto e spettacolo teatrale;
- CRA "Villa Margherita": in continuità con gli anni precedenti, i bimbi della Scuola d'Infanzia "XXV Aprile" e della Scuola Elementare "Ferrari" si sono recati presso la struttura per realizzare insieme agli anziani attività di laboratorio;
- CRA "Villa Primula": i bambini della Scuola Primaria "Tricolore" di Fogliano hanno festeggiato il carnevale con gli anziani della struttura, sfilando con le maschere, suonando il flauto. È seguita la merenda in compagnia ed un dono fatto dagli anziani ai bambini;
- CRA "Villa Erica": il legame con il territorio si è rafforzato grazie alla collaborazione con la Scuola Primaria "Vasco Agosti", con la quale si sono organizzati nei mesi di gennaio e febbraio 2017 dei laboratori creativi sul tema del Carnevale, con la Parrocchia di "S. Prospero Strinati", che ha contribuito alla realizzazione della festa del 22 ottobre 2017 con le caldarroste, con il Centro Sociale "La Fornace", dove si sono svolte durante tutto l'anno cene e serate musicali con la presenza degli ospiti presso il Centro Sociale stesso;
- CRA "I Girasoli": gli eventi di maggior rilievo del 2017 sono stati la festa del "Parco La Mirandola", in collaborazione con il Centro Sociale "La Mirandola", ACER, i Servizi Sociali del Polo Ovest ed i volontari del quartiere; all'interno del laboratorio urbano di riqualificazione del "Parco Nilde Iotti", la partecipazione ad iniziative legate ad un percorso sensoriale (camminate esplorative nel parco e classi dell'Istituto comprensivo "Kennedy"), la "Festa dell'Albero" in collaborazione con Legambiente con piantumazione nuovi alberi in un'area del parco. Durante la cena di Natale è stata confermata anche per il 2017 la partecipazione dell'Istituto Alberghiero "Motti" per il servizio di sala;
- Casa di Riposo "Omozzoli Parisetti": l'evento più rilevante anche per il 2017 è stata l'organizzazione di concerti all'interno della Cappella della Casa di Riposo da parte dell'Associazione "Amici dell'Omozzoli Parisetti". I tre concerti si sono tenuti nel mese di

maggio, uno dei quali all'interno del Teatro S. Prospero. La partecipazione da parte dei cittadini è stata numerosa e molto positiva.

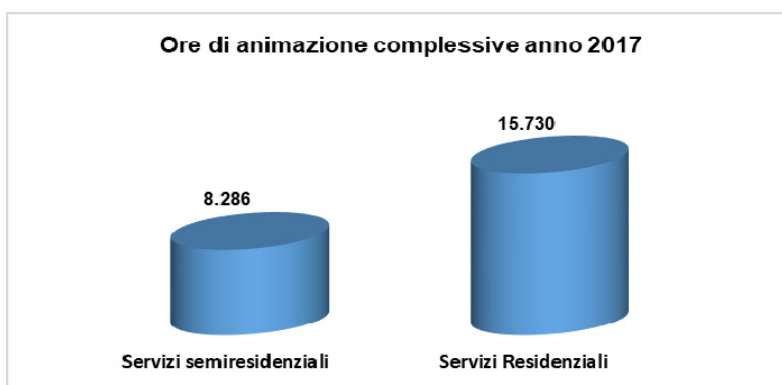
Per quanto riguarda i Centri Diurni:

- presso Centro Diurno "Il Melograno", in collaborazione con la scuola primaria "Marco Polo" di Reggio Emilia e la Biblioteca di Rosta Nuova, è stato organizzato il progetto di lettura "Nonni e bambini leggono insieme", per promuovere lo scambio di esperienze diverse a livello intergenerazionale su come è cambiato nel corso del tempo l'approccio al libro e alla lettura alla luce anche delle innovazioni tecnologiche; realizzazione di laboratori con il campo estivo della Parrocchia di "S. Anselmo";
- all'interno del Centro Diurno "Tagliavini Ferrari", con la partecipazione di classi della Scuola Primaria "Einstein", sono stati organizzati laboratori creativi su diversi temi nel corso dell'anno; sono poi stati organizzati incontri di letture animate condotte da un'attrice volontaria;
- il Centro Diurno "L'Arcobaleno" ha partecipato con uno stand alla Fiera della Ghiara, in collaborazione con la Comunità "La Cava";
- il Centro Diurno "Stella Polare" ha organizzato con la Scuola Materna "Campi Soncini" la Festa dell'Estate;
- il Centro Diurno "Ferretti" ha svolto attività musicali con i ragazzi della Scuola Media "Amedeo d'Aosta".

Le ore frontali di animazione (svolte direttamente con gli ospiti, escluse le ore di progettazione, preparazione e riassetto) offerte nel 2017 nei servizi per anziani di ASP sono state **24.015**. La maggior parte delle ore, il 65,5%, sono state erogate nelle Case Residenza e nella Casa di Riposo (che comprende anche il Centro Diurno "Arcobaleno"), mentre il restante 34,5% è attribuito ai Centri Diurni.

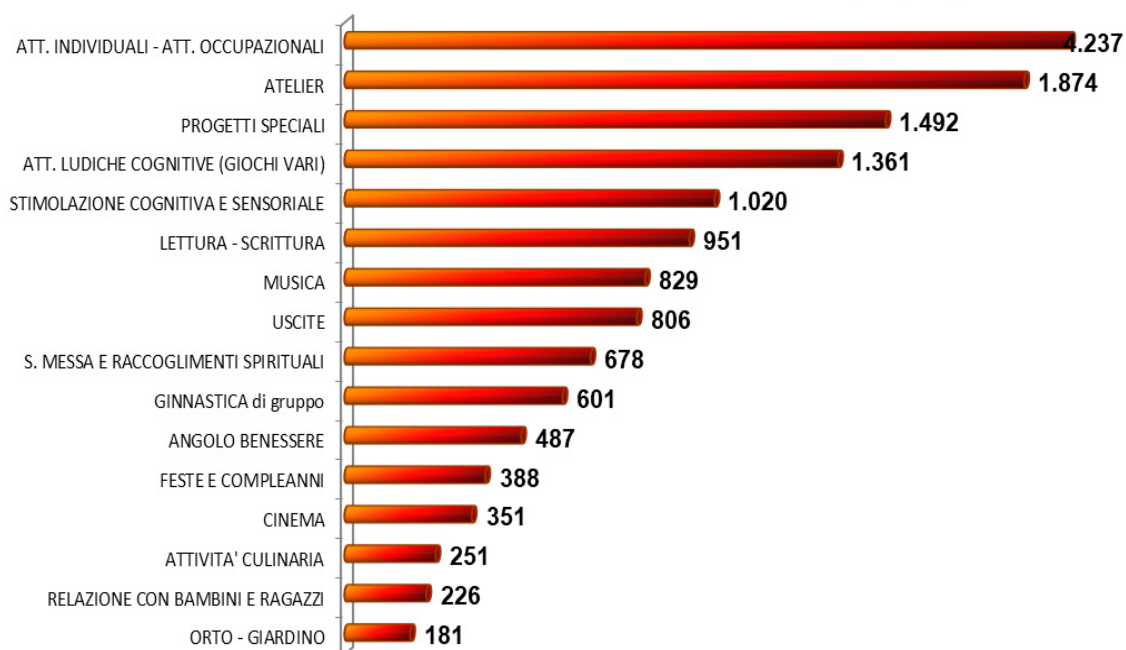
Rispetto al 2016, il totale delle ore registra un lieve incremento (2%).

TOTALE ORE DI ANIMAZIONE OFFERTE NELL'ANNO 2017 NEI SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI



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

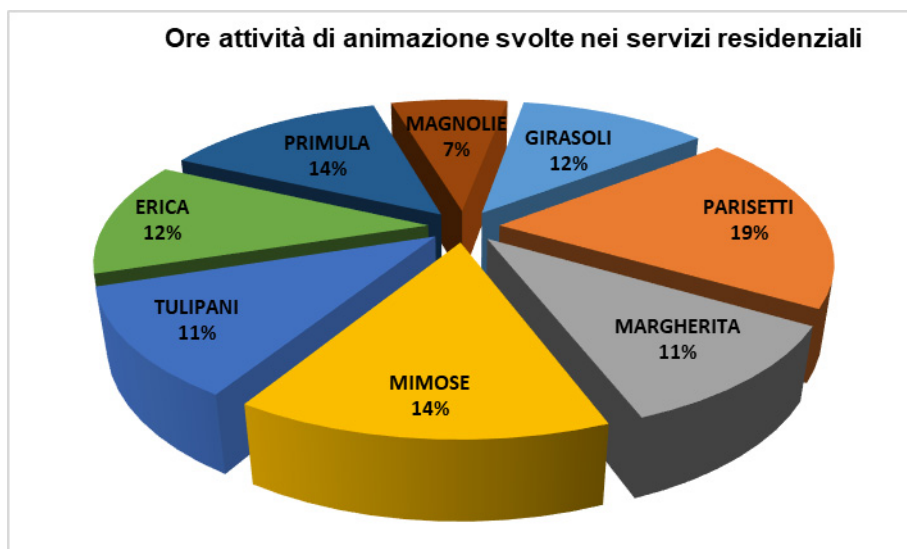
**n° ore attività di animazione svolte nei servizi residenziali nel 2017 per tipologia**



Le attività individuali e occupazionali spiccano tra le altre attività in quanto sono attività frequentemente quotidiane. Nel 2017 si evidenzia una crescita sull'anno precedente di quasi tutte le attività, salvo le attività occupazionali/individuali, l'atelier e i progetti speciali che registrano una flessione.

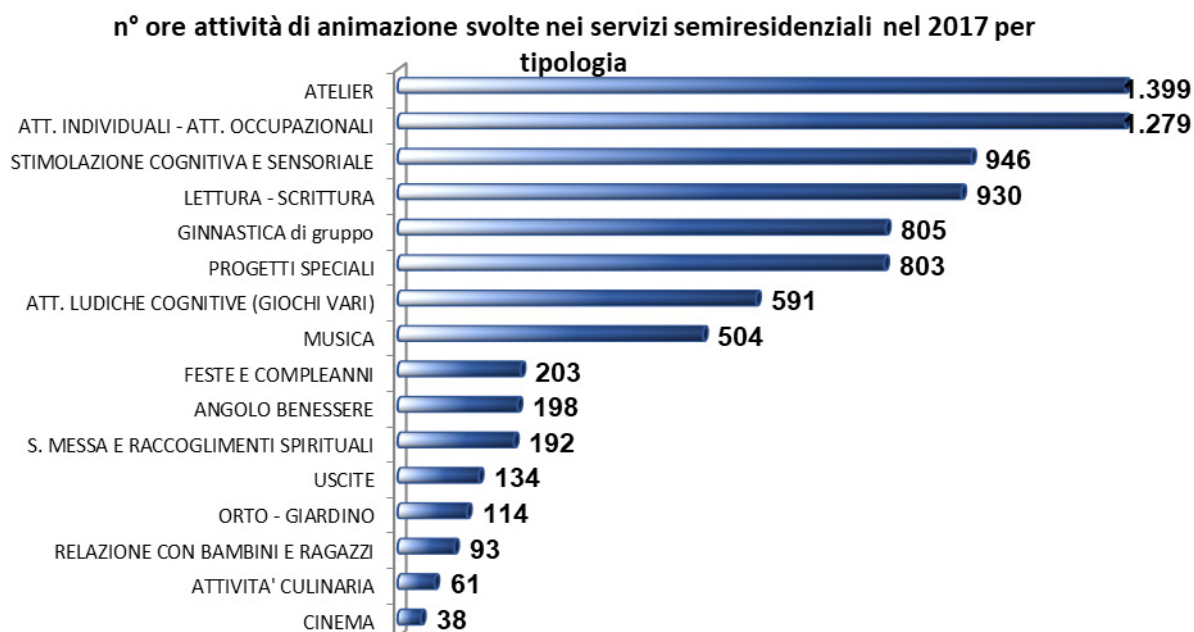
Il mix delle attività proposte segue le caratteristiche e le abilità degli anziani presenti nei singoli servizi e varia di anno in anno.

**RIPARTIZIONE PERCENTUALE DELLE ORE DI ANIMAZIONE NEI SERVIZI RESIDENZIALI ANNO 2017**



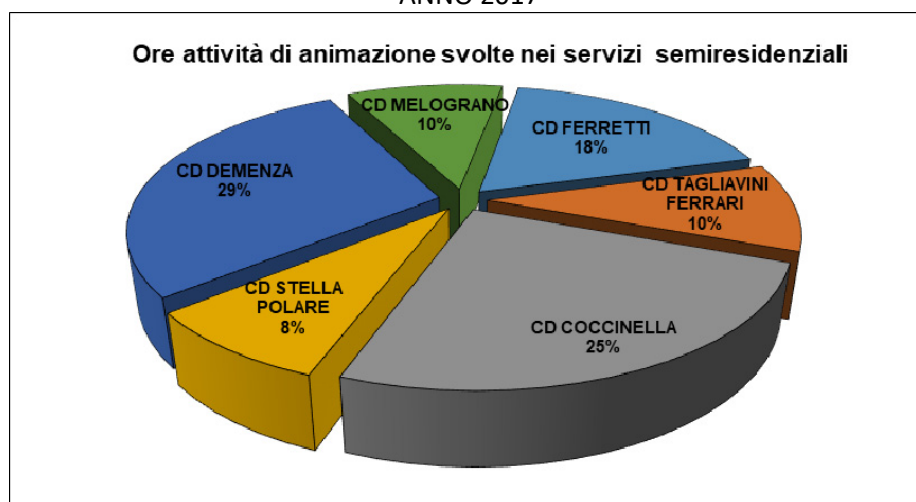
\* Il dato di Parisetti comprende anche le ore del Centro Diurno Arcobaleno

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



L'attività di stimolazione cognitiva e sensoriale presenta un significativo incremento rispetto all'anno passato (+19,5%), in crescita anche i progetti speciali (insieme di attività specifiche, spesso in collaborazione con il territorio, illustrate in questo capitolo). Tra le attività con valori assoluti più limitati si mette in evidenza il dato più che raddoppiato delle relazioni con bambini e ragazzi.

RIPARTIZIONE PERCENTUALE DELLE ORE DI ANIMAZIONE NEI SERVIZI SEMI - RESIDENZIALI ANNO 2017



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

Centro Diurno nel ricevere i bambini delle scuole dell'infanzia che, senza tanti imbarazzi, si arrampicano sulle ginocchia, o i ragazzi più grandi che con la loro allegria comunicano vita. Oltre questo è però maturata, sia nel personale interno che anche negli interlocutori esterni, la consapevolezza che questi sono veri momenti di scambio in cui non vi è una parte che dà e una che riceve, ma un arricchimento reciproco. Le occasioni sono veramente molte: da progetti studiati ad hoc, a ricorrenze da commemorare insieme (tra cui il 25 aprile, la festa della donna, M'illumino di meno), a momenti ludici come, ad esempio, il Carnevale, le feste di struttura, le iniziative del periodo natalizio e tanto altro.



## Rapporti con il Territorio

### Le scuole e l'università

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

Nel 2017 sono stati 22 i tirocinanti OSS accolti nei Centri Diurni e 29 nelle CRA, provenienti da 3 diversi Enti di Formazione. 47 allievi dell'Istituto Motti hanno partecipato, in funzione di tirocinio, alle iniziative del Natale, garantendo il servizio in sala per pranzi e cene.

L'Università nel 2017 ha organizzato tirocini nei servizi di ASP per diversi corsi di laurea:

CORSO DI LAUREA	N° alunni
Infermieristica 1° anno	52
Infermieristica 3° anno (Provenienti da Tarragona con ERASMUS)	2
Fisioterapia 1° anno	28
Logopedia 1° anno	14
Scienze dell'educazione	1



Sono stati avviati contatti con il Corso di Laurea in Terapia Occupazionale per la costruzione di un percorso che dia la possibilità di inserire in futuro studenti presso le strutture per disabili. ASP ha inoltre offerto l'opportunità di inserimenti lavorativi a persone in condizione svantaggiata: nel 2017 n. 8 persone hanno dato il loro contributo alle attività aziendali con Un'azienda multinazionale, nostro fornitore, ha portato in visita ai servizi di ASP una delegazione di persone provenienti da Göteborg (Svezia).

Delegazione di studenti americani in visita ad ASP: la casa Residenza I Tulipani ha aperto le porte ad una delegazione di 15 studenti americani provenienti da diverse facoltà universitarie del South Carolina, California, Kansas e Nevada ospiti presso Usac, un consorzio di università degli Stati Uniti che ha sede anche a Reggio Emilia. La casa residenza è stata scelta tra le strutture pubbliche per anziani, per la qualità del servizio in termini di personalizzazione degli interventi, degli stimoli sociali e relazionali, del coinvolgimento della comunità territoriale, in generale per l'approccio interdisciplinare all'invecchiamento.

## 2.2 DISABILI

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

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

- assicurare un'accoglienza qualificata alla persona con disabilità in un ambiente protetto e competente;
- supportare ciascun ospite attraverso un approccio di carattere educativo, al fine di 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 autorappresentanza 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 **2017** nelle strutture residenziali e semiresidenziali **sono stati assistiti complessivamente 62 utenti disabili**

**Di cui:**

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

## 2.2.1- STRUTTURE COMUNITARIE RESIDENZIALI

### Centro socio-riabilitativo residenziale per disabili adulti “La Cava”

Il Centro socio-riabilitativo residenziale “La Cava” è un servizio socio-sanitario accreditato (secondo la DGR 514/09 dell’Emilia Romagna) destinato a persone con disabilità fisica, intellettiva o plurima con diverso grado di non autosufficienza fisica o relazionale, prive del sostegno di familiari o per i quali non sia possibile la permanenza nella propria abitazione.

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

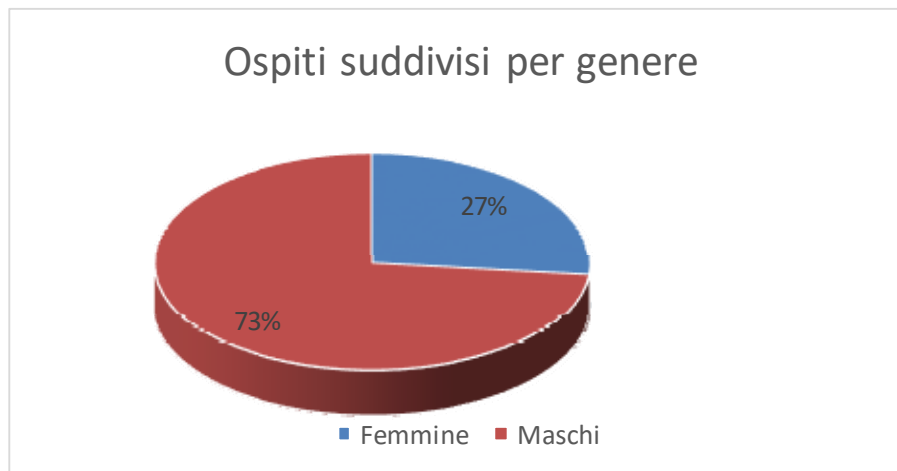
La capacità di accoglienza è fissata in un massimo di 18 persone con disabilità fisica, intellettiva o plurima di entrambi i sessi e di età tra i 18 e i 65 anni.

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

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

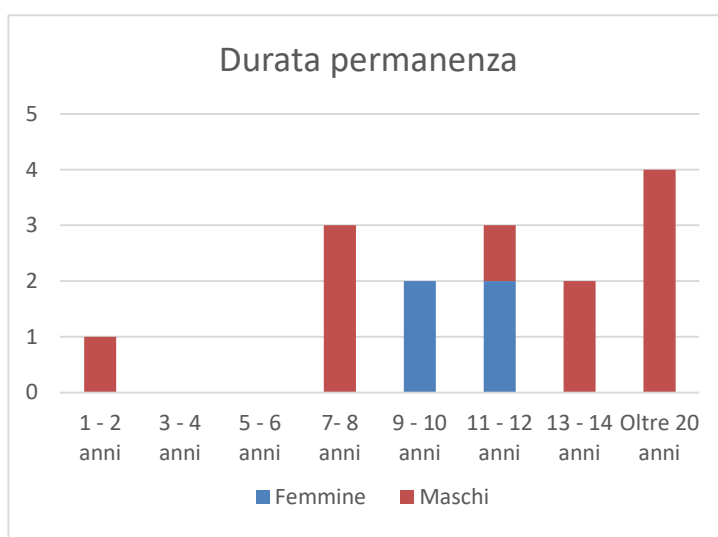
**Modalità di accesso:** acquisito il parere favorevole del Coordinatore, l’accoglienza e la composizione del gruppo degli ospiti del Centro è scelta e richiesta dai competenti Servizi sociali e sanitari, ai sensi dell’art. 7 della L.R. 2/2003, che provvederanno anche alla definizione del Progetto di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

Al 31 dicembre 2017 gli ospiti del Centro Residenziale sono 15 in totale, con 4 donne e 11 uomini.



La maggior parte degli ospiti ha un'età compresa tra i 40 e i 49 anni, anche se l'età media si colloca intorno ai 38 anni.

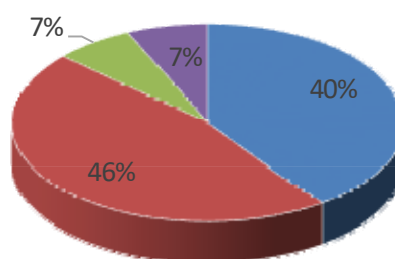
I tempi di permanenza sono particolarmente significativi per gli ospiti del Centro; ben quattro di loro sono stati accolti da oltre vent'anni. Il periodo di permanenza medio è di oltre 14 anni. Questo sta a significare che Il Centro è a tutti gli effetti "la casa" di queste persone e ne va tenuto conto nell'arredamento e nello stile che viene offerto.



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



### Classificazione ospiti



- Livello A+35 Persone con problemi fisici e/o di comportamento con particolare gravità
- Livello B Persone con disabilità completa
- Livello C Persone con disabilità severa
- Livello D Persone con disabilità lieve

#### Programmazione della giornata tipo

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

La giornata tipo organizzata per gli ospiti prevede:

- cura della persona (con particolare attenzione alle esigenze di ciascun ospite);
- colazione;
- attività all'interno e all'esterno della comunità che devono rispondere agli obiettivi individuati nei progetti individuali di ciascun ospite;
- igiene e preparazione al pranzo;
- pranzo e riordino sala da pranzo;
- igiene e riposo pomeridiano;
- attività all'interno e all'esterno della comunità;
- merenda;
- attività all'interno e all'esterno della comunità;
- relax;
- igiene e preparazione alla cena;
- cena e riordino sala da pranzo;
- momento camomilla (è un momento di condivisione della giornata);
- relax, tv, momento di socializzazione e riposo notturno (con orari diversi in base alle esigenze di ciascun ospite).

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

Si cerca di prestare molta attenzione alla costruzione di un ambiente di vita che abbia un senso di familiarità e di calore. Al centro c'è la valorizzazione dell'ospite con le sue esigenze



e le sue caratteristiche, senza che questo danneggi o limiti la libertà di ciascuno se non nell'interesse collettivo.

Di particolare rilevanza è la RIUNIONE SETTIMANALE che si svolge il mercoledì pomeriggio con la presenza di tutti gli ospiti, il Responsabile del Centro e alcuni altri operatori. È un momento di confronto e ascolto delle esigenze, proposte, desideri degli ospiti stessi (autorappresentanza) e condivisione delle eventuali criticità rilevate da ospiti ed operatori; risulta essere inoltre un momento di verifica dell'andamento della "Casa". Da queste riunioni nascono molte idee che hanno portato a progetti, gite, cambiamenti organizzativi delle attività e sono di particolare rilevanza per gli aspetti organizzati e progettuali del Servizio.

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

È importante capire il lavoro pedagogico e culturale che sta a monte della programmazione. Le strutture residenziali per disabili adulti rischiano di essere "luoghi stigmatizzanti" e serve un lavoro culturale e formativo continuo e costante per operatori, famigliari e cittadini per far cambiare questa idea. Bisogna aprire le porte di questi luoghi e permettere alle persone di entrare e a chi le abita di uscire in contesti "normali e normalizzanti", pur accogliendo e custodendo le loro specificità. Le modalità relazionali - sia tra operatori che tra operatori e persone accudite e tra queste tra loro - devono esprimere "gioia di stare e fare insieme". Queste "strutture" possono diventare luoghi dove ognuno può essere se stesso esprimendo i propri desideri e le proprie paure senza timore di essere giudicato, luoghi in cui si sperimenta "la gioia della debolezza" e del bisogno dell'altro.



### **BOTTEGA ARTIGIANA OSARE**

La Bottega artigiana "OSARE" prende vita dall'esperienza decennale dei laboratori espressivi realizzati presso il Centro Socio Riabilitativo Residenziale "La Cava" di ASP. Alla lunga sperimentazione, si è aggiunta nel 2016 la volontà di trasformare il risultato di questi laboratori in una reale occasione "lavorativa" per i partecipanti. Le conseguenti esperienze dei mercatini consentono interazione e integrazione sul territorio, restituendo soddisfazione e giusto valore alle capacità e abilità di ognuno.

La Bottega Osare e i laboratori, offrono agli ospiti della struttura la possibilità di apprendere tecniche di lavorazione tradizionali e sperimentali con il legno, colorazione ritaglio e incollaggio di carta e cartone: sono inoltre "luogo" di scoperta e rielaborazione del proprio mondo interiore e del proprio vissuto attraverso l'utilizzo creativo della scrittura e del disegno.

I laboratori si svolgono:

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

Il 2017, come anno di prosecuzione del laboratorio di Bottega, ha visto gli ospiti coinvolti in diversi mercatini, allestiti all'interno delle feste delle strutture dell'ASP e preparazione di bomboniere per matrimoni, comunioni e altre cerimonie.

### **CARITAS**



Nell'anno 2017 è proseguita la collaborazione con la mensa Caritas di via dell'Aeronautica. Durante la settimana, all'interno del laboratorio di cucina di "Cava" vengono realizzate delle torte che l'ultima domenica di ogni mese, alcuni ospiti, accompagnati dall'educatore, donano alla mensa Caritas.

#### **PACCHI ALIMENTARI**

Nel 2017 si è consolidata la collaborazione con la parrocchia di Villa Sesso (RE) per il reperimento di generi alimentari e il confezionamento di pacchi di cibo che la parrocchia provvede poi a distribuire alle famiglie bisognose dell'area circostante. Il primo giovedì di ogni mese, due ospiti, insieme a un operatore e a un volontario della parrocchia, vanno al centro di raccolta di Calerno dove reperiscono il cibo che viene poi portato in parrocchia. Al pomeriggio quattro ospiti, insieme a due operatori e a una volontaria, provvedono al confezionamento dei pacchi alimentari, all'interno dei locali della parrocchia.

#### **COLLETTA ALIMENTARE**

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

#### **AIUTO CUOCHI**

Da alcuni anni 5 ospiti hanno l'idoneità per svolgere piccoli lavori di cucina. Una ospite tutte le mattine si reca al "lavoro" presso la "Casa di Risposo della Parrocchia di San Pellegrino" come aiuto in cucina. Due ospiti a giorni alterni aiutano la cuoca del Centro nelle mansioni di cucina (pulizia verdure, lavaggio stoviglie, sistemazione prodotti). Altri due ospiti sono affiancati da un operatore in attività volte all'apprendimento di alcune mansioni in cucina.

#### **ATTIVITÀ DOMESTICHE**

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

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

Gli ospiti de "La Cava" partecipano alle attività organizzate da Gast Onlus, un'attività sportiva gestita dall'UISP che si svolge in due palestre della città di Reggio Emilia. Grazie al movimento e al divertimento i ragazzi sperimentano lo stare in squadra, la competizione, le loro abilità ma soprattutto instaurano relazioni con allenatori e compagni. Il mese di maggio è dedicato alla preparazione delle Olimpiadi (GAST Olympics) che si realizzano presso il campo di atletica "Camparada", momento di sport e festa. A questa attività partecipano cinque ospiti del Centro Residenziale "La Cava".

#### **GAST - NUOTO**

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

#### **GAST - BASKET**

L'attività di basket è rivolta a persone con abilità motorie e capacità cognitive che possono permettere loro di integrarsi e partecipare a un'iniziativa sicuramente più complessa dell'ability gym. È coinvolto un ospite del Centro Residenziale. La squadra di basket

partecipa a tornei, a volte anche fuori regione, e si esibisce in momenti dimostrativi al Palasport di Reggio Emilia, durante le partite della squadra Grissin Bon, nelle pause tra i tempi di gioco.

#### **MUSICA - MUSICOTERAPIA**

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

#### **FALEGNAMERIA**

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

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

I prodotti che possono essere realizzati sono vari: tavoli, panchine (per le quali sono state fatte tre richieste da parte di persone esterne alla comunità), scatole di varia dimensione, fiori e cactus di legno (disegnati e realizzati quasi totalmente dagli ospiti – taglio a parte) porta bottiglie, bomboniere in legno. Nel 2017, in particolare, nel laboratorio si sono realizzate lampade di diversa dimensioni utilizzando legno di recupero e carta di riso. Ogni partecipante ha la possibilità di affinare le proprie competenze, esplorare nuove possibilità, interagire con il mondo dell'artigianato e vedere realizzate alcune delle proprie idee.

Il lavoro è strutturato in maniera tale che ognuno possa prendere parte ad un sistema "produttivo" completo.

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

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

Nell'anno 2015 è iniziata, ed è tutt'ora presente, una significativa amicizia e collaborazione con i proprietari dell'Azienda Agricola "Eredità dal passato" di Montechiarugolo (PR).

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

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



## **PROGETTI SPECIFICI DEL 2017**

### ***MERCATINI ARTIGIANALI***

La produzione dei laboratori della Bottega artigiana “Osare” ha tra le sue finalità l’esposizione e la vendita in mercatini organizzati nel territorio: nel 2017 abbiamo partecipato con la nostra bancarella a otto mercatini in città, al mercatino del Contadino di Monticelli ogni ultimo venerdì del mese e alla Sagra della Giareda, dividendo lo spazio espositivo con il Centro Diurno Arcobaleno e la Casa di Riposo “Omozzoli Parisetti” di ASP.

### ***FATTORIE DIDATTICHE***

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

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

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

### ***GITE SVOLTE DAGLI OSPITI DEL CENTRO RESIDENZIALE NEL 2017***

Anche le gite sono il frutto di un lavoro educativo e collegiale principalmente condiviso durante la riunione settimanale degli ospiti. Spesso partono da richieste degli ospiti stessi o dagli educatori per aumentare il ventaglio di interessi e stimoli. Si dividono in gite culturali e gite di puro relax e divertimento. Nel 2017 sono state 20 le gite organizzate, alcune delle quali con pernottamento.

### ***PISCINE ESTIVE***

Nell’intento di garantire il benessere ed il divertimento degli ospiti, abbiamo mantenuto le collaborazioni con le piscine di Bagnolo in Piano, Montecavolo, S. Polo d’Enza. L’offerta è stata implementata attraverso una convenzione tra ASP ed il Circolo Quercioli di Cavriago (RE).

### ***PARCHI TERMALI***



Sempre nell'ottica di garantire benessere e divertimento alle persone accolte, sono state realizzate quattro esperienze al Parco termale Aquardens in provincia di Verona e al Villaggio della Salute a Monterenzio (BO).

#### **DANZA**

È consolidata ormai da anni la collaborazione con la scuola di danza Arcadia di Reggio Emilia nella quale un numeroso gruppo di ospiti realizza un laboratorio di danza espressiva, che ha avuto come naturale conclusione delle attività una lezione aperta al pubblico nel mese di maggio.

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

I rapporti con le famiglie sono formali e informali:

- Quelli formali sono durante la condivisione del PEI, gli incontri con i Servizi Sociali e quelli plenari due volte l'anno (giugno e dicembre) in cui si presentano le attività e le proposte che il Centro fa per quel periodo e si ascoltano i desideri, problemi e riflessioni dei famigliari. Sono sempre seguiti da momenti conviviali molto apprezzati.
- Quelli informali nelle visite ai propri famigliari, in molti casi settimanali o anche più, nelle telefonate e ogni qualvolta se ne ravvisi il bisogno.

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

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

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

La maggior parte degli occupanti è di età compresa tra i 27 e i 63 anni e l'età media si colloca intorno ai 47 anni. I tempi di permanenza sono particolarmente significativi per gli occupanti degli appartamenti. Due di loro sono stati accolti da oltre 13 anni. Il periodo di permanenza medio è di circa 7 anni.

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

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

Fanno parte dello stesso Servizio rivolto a persone con disabilità medio-lieve, sono sempre appartamenti a disposizione degli ospiti 365 giorni all'anno, in quanto residenza principale degli ospiti, se non unica, e in particolare nella sede di Largo Biagi sono disponibili 3 appartamenti (per 2 persone ciascuno, per un totale di 6 posti) per la residenzialità di soggetti a medio livello di emancipazione. L'età media degli ospiti accolti è più bassa rispetto agli appartamenti di via Rossena, attestandosi sui 42 anni. Ugualmente il tempo medio di permanenza è elevato, con una media che supera i sei anni al 31 dicembre 2017. Questo Servizio è dotato, inoltre di un quarto appartamento destinato al progetto sperimentale di "Portierato sociale".

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

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

## 2.2.2- CENTRI E STRUTTURE SEMI-RESIDENZIALI

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

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

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

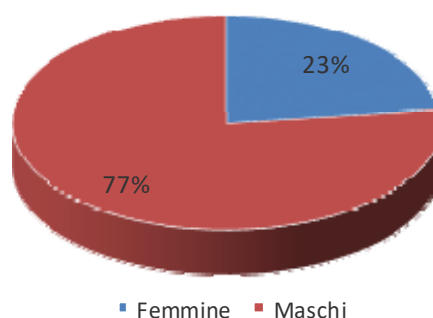
Le rette del Centro Socio Riabilitativo semiresidenziale per disabili adulti sono stabilite da provvedimenti regionali e rese esecutive attraverso i Contratti di Servizio, aggiornati annualmente, che determinano il sistema di remunerazione del Servizio accreditato.

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

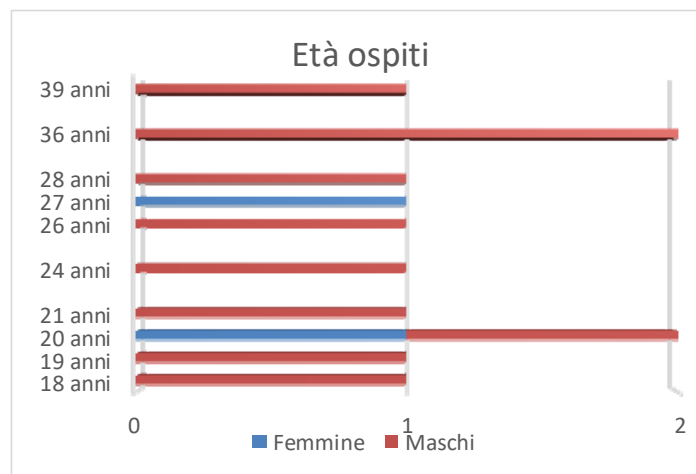
**Modalità di accesso:** acquisito il parere favorevole del Coordinatore, l'accoglienza e la composizione del gruppo degli ospiti del Centro è scelta e richiesta dai competenti Servizi sociali e sanitari, ai sensi dell'art. 7 della L.R. 2/2003, che provvederanno anche alla definizione del Progetto di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

Al 31 dicembre 2017 frequentavano il Centro 13 ospiti con una netta maggioranza di uomini rispetto alle donne.

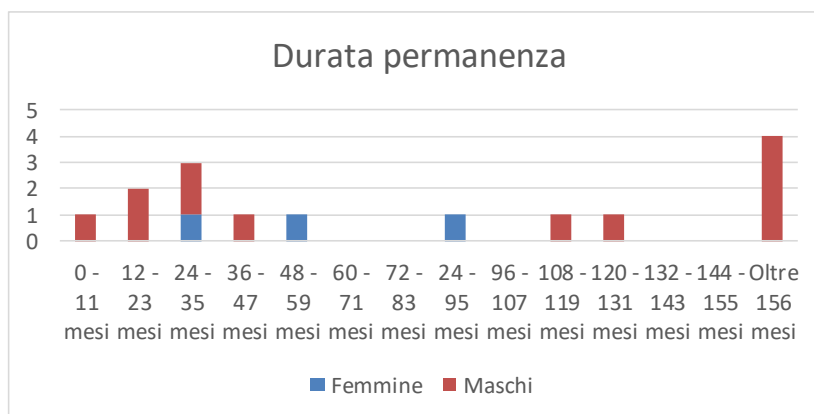
Ospiti suddivisi per genere



L'età media degli ospiti che frequentano il Centro si è abbassata in modo significativo rispetto ai 31 anni del 2016 attestandosi sui 28 anni e mezzo, con la maggioranza delle persone che si collocano tra i 18 e i 28 anni.

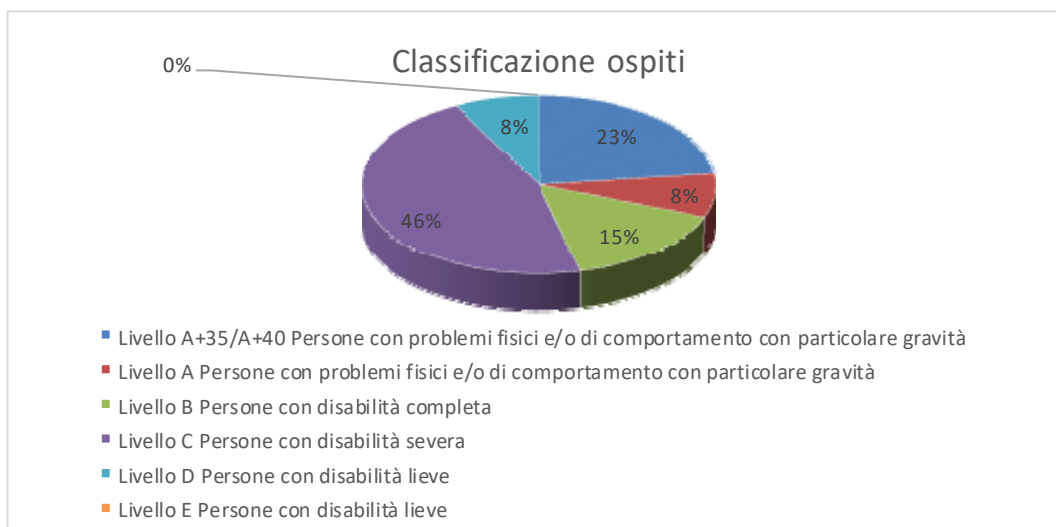


I dati della durata della frequenza mostrano una media molto alta: gli ospiti presenti al 31 dicembre 2017 infatti frequentano il Centro semiresidenziale La Cava in media da più di sette anni, con quattro persone che frequentano il Centro da più di 13 anni.



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.





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

L'impegno dell'ASP è teso da sempre a 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 complessivamente proposte e la loro programmazione vengono definite dopo attenta osservazione individualizzata degli ospiti accolti e sono conseguentemente suscettibili di variazioni.

Partendo dalle caratteristiche dei nostri ospiti:

- Sono stati costruiti negli anni laboratori e attività di vario genere, alcuni finalizzati ad attività espressive, altri intesi come luoghi in cui svolgere una piccola attività utile al funzionamento della "casa", altri ancora come luoghi per mantenere o migliorare abilità individuali;
- Si promuovono attività ed esperienze all'esterno per permettere alle persone che accogliamo di svolgere esperienze significative sul territorio;
- Particolare cura è dedicata agli ambienti e ai gesti della quotidianità, attraverso i quali si veicolano gli apprendimenti, avendo cura del benessere di ciascuno.

Nell'autunno 2017 - dopo attenta osservazione dell'evoluzione dei singoli e delle dinamiche di gruppo ci si è confrontati all'interno dell'equipe degli operatori e con gli ospiti e si sono riadattate la pianificazione della giornata-tipo e la programmazione delle attività settimanali. Quotidianamente – secondo schema settimanale – vengono proposte e concordate attività diversificate. Le attività vengono proposte secondo una programmazione invernale ed estiva e sono:

- **ANIMAZIONE MUSICALE**

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

- **ATELIER**

Laboratori condotti da atelierista. In particolare, nel 2017 sono stati svolti due percorsi:

- ✓ ESPRESSIONI D'ARTE: finalizzato alla sensibilizzazione e avvicinamento alle tecniche artistiche, attraverso le personali competenze espressive;

- ✓ **ATELIER “RACCONTARTI e RELAZIONARTI”**: laboratori espressivi condotti da un atelierista sull’incontro e lo scambio tra partecipanti, racconti e narrazioni che nascono da indagini, esplorazioni e sperimentazioni attraverso i diversi materiali. I laboratori hanno previsto nell’anno momenti di incontro e interscambio con ospiti di altri centri;
- **ATTIVITÀ DOMESTICHE**  
Riordino locali, armadietti, sistemazione forniture, cambio letti, apparecchiatura, sparecchiatura, raccolta differenziata;
- **ATTIVITÀ IN AREA ANIMALI**  
Foraggiamento degli animali accuditi nell’ area verde che circonda sia il centro semiresidenziale che il centro residenziale e riordino dell’area;
- **ATTIVITÀ LIBERA**  
Giochi da tavolo, lettura di libri e giornali, attività a computer, uscite non programmate, passeggiate, giochi in palestra, musica insieme;
- **ATTIVITÀ PRESSO CARITAS**  
Collaborazione nel confezionamento di pacchi alimentari presso la Caritas parrocchiale di Sesso;
- **BOTTEGA ARTIGIANA**  
Produzione di manufatti per l’abbellimento degli spazi e per l’arredo. I prodotti vengono proposti in mercatini ad offerta libera. Il ricavato viene utilizzato per attività a scelta degli ospiti;
- **LABORATORIO DI DANZA**  
Danza presso la scuola di danza “Arcadia”. Il progetto prevede la partecipazione congiunta di ospiti del centro diurno e residenziale;
- **LABORATORIO PER LA COMUNICAZIONE**  
Produzione e condivisione di strumenti per la CAA con utilizzo di strumentazione informatica;
- **PALESTRA**  
Attività motoria con la supervisione del fisioterapista;
- **PISCINA**  
Frequenza a piccoli gruppi della piscina per attività ludiche e di nuoto libero;
- **USCITE PER ACQUISTI E COMMISSIONI**  
Frequenza di negozi e centri commerciali per l’acquisto di materiale occorrente al funzionamento del centro diurno o commissioni varie per il servizio;
- **USCITE SUL TERRITORIO**  
Visita a luoghi e locali pubblici, utilizzo di mezzi pubblici, visita a mostre, musei, fiere, mercati, biblioteca, atelier all’esterno, incontri, brevi gite, esperienze in fattorie didattiche, passeggiate nel quartiere e nel verde.

## **PROGETTI SPECIFICI DEL 2017**

### **MUSEI CIVICI**

Anche nel 2017 ASP ha aderito alle proposte organizzate dai Musei Civici di Reggio Emilia. In particolare:

- partecipando ad alcuni laboratori espressivo-sensoriali organizzati in collaborazione tra Servizio Handicap Adulto e Musei Civici.
- partecipando all’evento conclusivo del progetto regionale per produrre facilitazioni per persone con disabilità. In particolare in quella sede è stato presentato e sottoposto agli ospiti un video di spiegazione prodotto dagli studenti dell’Istituto Scolastico Don Zefirino Iodi.

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

Su richiesta degli ospiti, nel 2017, sono state organizzate diverse gite ed uscite a tema. A titolo esemplificativo:

- periodo primaverile: mattine al luna park;
- periodo estivo: laboratori presso fattorie didattiche;
- periodo autunnale: raccolta di castagne a Carpineti;
- periodo invernale: giornata sulla neve a Castelnuovo Monti.

#### **BOTTEGA ARTIGIANA**

Nel corso del 2017 il laboratorio di bricolage si è trasformato in Bottega artigiana. Sono stati proposti manufatti realizzati dagli ospiti partecipando alla Giareda e a due mercatini di natale presso Centri commerciali cittadini.

#### **BENESSERE**

La programmazione estiva 2017, denominata "BenEssere", si è articolata in quattro percorsi:

- ✓ **TERRITORIALITÀ**: sono state realizzate tante passeggiate nella natura del territorio reggiano, effettuate visite a mercati e centri commerciali, 12 mattine in piscina, 4 brevi gite nel territorio provinciale e visite a musei, sono state visitate 3 fattorie didattiche e si è pranzato 2 volte al ristorante, sono stati realizzati momenti conviviali in Casa della Carità e presso il Centro Diurno per Anziani I Tulipani, realizzato pacchi alimentari presso la Caritas e partecipato a 2 eventi cittadini, proponendo per la prima volta durante uno di essi, manufatti realizzati nel corso dell'estate nella Bottega artigiana;
- ✓ **TREKKING** (escursioni nella natura lungo il torrente Crostolo): insieme ad ospiti e operatori del Centro Residenziale seguendo itinerari lungo il torrente, in collina e in pianura;
- ✓ **RELAZIONARTI** (creare relazioni attraverso forme artistiche): un percorso realizzato attraverso collaborazioni con il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale "La Cava", il Centro Diurno "Odoardina" e il Centro Multiservizi "Carlo e Lorenzo Vasconi". Oltre ai consueti pomeriggi d'animazione musicale, con CAVA Residenziale, sono stati realizzati due laboratori presso i "Musei Civici", guidati dall'atelierista; con il Centro Diurno Odoardina si sono realizzati due incontri in atelier (carta presso Odoardina, creta presso Cava); al Centro Multiservizi Vasconi sono stati realizzati manufatti a tema estivo;
- ✓ **RACCONTARTI** (narrazioni in atelier insieme al Centro Multiservizi "Carlo e Lorenzo Vasconi"): insieme ai ragazzi del Centro Multiservizi Carlo e Lorenzo Vasconi e ai loro operatori si è fatto visita alla stazione centrale, realizzati 4 laboratori e ideato un racconto, sviluppato poi nei mesi successivi all'interno dell'atelier.

La programmazione è stata costantemente monitorata e ciò ha permesso di adattare le proposte al gradimento effettivo degli ospiti. BenEssere ha consentito di realizzare un'estate in movimento, sul territorio, relazionandoci, con creatività e ha offerto l'occasione per riflettere insieme – attraverso l'esperienza concreta – come il benessere sia fatto di cose semplici e apparentemente scontate come prendere il tram, far colazione al bar, un tuffo in piscina... e di cose più complesse come esprimersi, mettersi in gioco, condividere...

#### **Rapporti con le famiglie**

Si tratta degli incontri per la condivisione del PEI (Progetto educativo individualizzato), degli incontri con i Servizi Sociali e di quelli plenari, a cadenza semestrale, in cui si presentano le attività e le proposte del Centro per quel periodo e si ascoltano i desideri, i problemi e le riflessioni dei famigliari.

### Centro Multiservizi “Carlo e Lorenzo Vasconi”

Il Centro si rivolge complessivamente a 18 ragazzi e alle loro famiglie. Esso accoglie persone minorenni in carico alla SOC– NPIA di Reggio Emilia, in fascia d’età 11-17 anni, frequentanti la scuola. Offre opportunità educative e di socializzazione e un servizio personalizzato per favorire la crescita delle competenze e l’autonomia sociale secondo le possibilità di ciascuno.

Offre servizi diversificati in base alle esigenze individuali e all’età stessa:

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

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. La struttura si configura prioritariamente come luogo di vita volto ad offrire occasioni di crescita e benessere ai ragazzi accolti, sostegno e accompagnamento ai familiari, in stretta collaborazione con il Servizio inviante e gli altri soggetti della rete. È ammessa una compresenza massima di otto ragazzi.

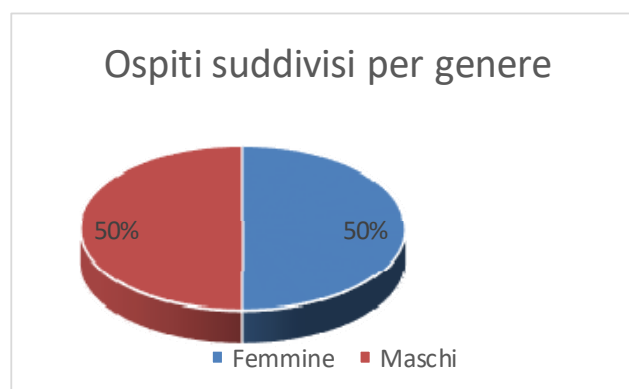
Le attività del Centro possono esplicitarsi in tutti gli ambiti sopra descritti e riguardare in modo esemplificativo: attività ludiche, motorie, assistenziali, espressive, educative, di sostegno alla comunicazione e socializzazione, oltre a rapporti con la famiglia e la scuola.

Nel 2017, sull’esperienza dell’anno precedente, sono state realizzate una serie di iniziative per favorire il benessere del singolo e del gruppo. La programmazione ha previsto i seguenti percorsi:

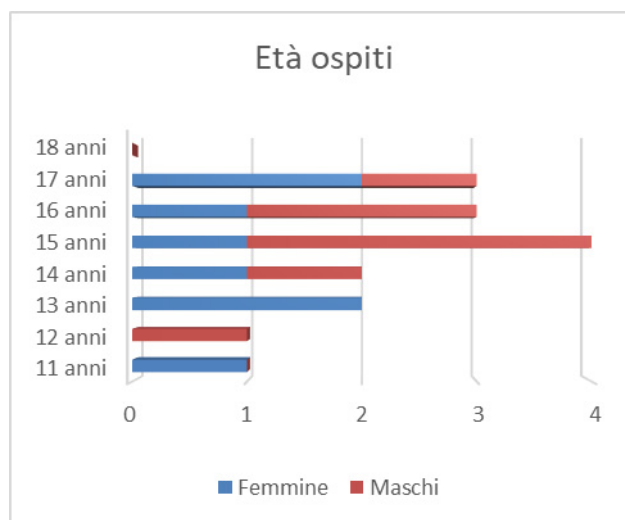
- “Relaxiamoci”, per creare momenti di benessere fisico e relazionale;
- “Creattività”, per favorire lo scambio relazionale attraverso laboratori creativi, racconti, proiezioni e giochi di gruppo;
- “Raccontarti”: narrazioni in atelier insieme al Centro Socio-Riabilitativo Semi-Residenziale “La Cava”, guidati dall’atelierista;
- “Territorialità”: volto alla frequentazione di luoghi e ambienti di vita presenti in città.

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

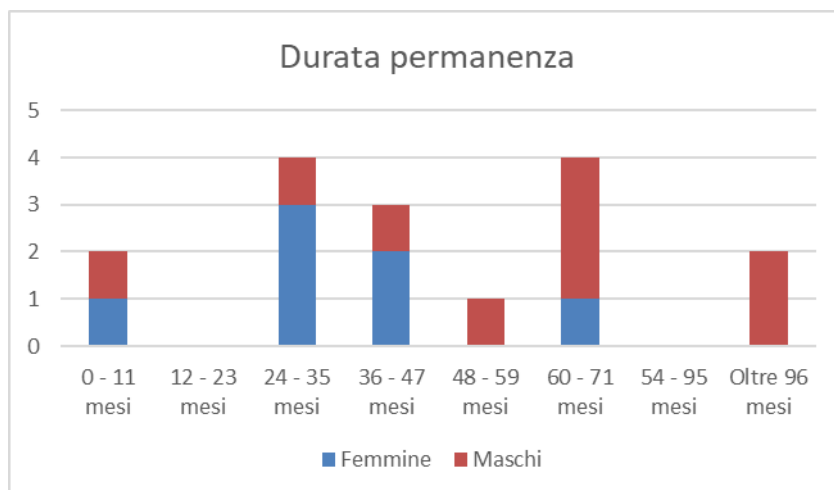
Al 31 dicembre 2017 il totale degli ospiti frequentanti il Centro era di 16, con 8 femmine e 8 maschi.



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



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



## 2.3 MINORENNI E FAMIGLIE

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

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

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

Nel **2017** nelle comunità educative e presso i servizi semiresidenziali e centri pomeridiani **sono stati assistiti complessivamente 79 utenti minorenni:**

**Di cui:**

- 37 in comunità educativa residenziale
- 2 in comunità per giovani adulti
- 10 in struttura di accoglienza per minori stranieri non accompagnati
- 30 in servizi semiresidenziali (CEP e Portico)





### 2.3.1 - COMUNITÀ EDUCATIVE RESIDENZIALI E COMUNITÀ 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. A decorrere dal 2 maggio 2017, la comunità ITACA è stata chiusa, previo assenso del Comune, sulla base di una insufficiente domanda specifica di servizio di comunità educativa. I ragazzi precedentemente ospitati presso la struttura o hanno esaurito, prima della prevista chiusura, i loro progetti educativi, o sono stati trasferiti ad altri servizi aziendali. Due di loro, divenuti nel frattempo maggiorenni, sono stati inseriti, fino al termine dell'anno scolastico, all'interno del Progetto 18+, un progetto di accompagnamento educativo "leggero", attraverso il quale, i giovani sperimentano un percorso di progressiva autonomizzazione all'interno di alloggi dedicati.

A seguito della chiusura di ITACA e della scelta di non rinnovare per l'anno 2017 la convenzione con l'Associazione Ce.Is per la comunità S. Isidoro, ASP ha gestito nel corso dell'anno n. 3 comunità educative, di cui due, "Il Tiglio" e "La Quercia", con una capienza massima di 8 persone minorenni di entrambi i sessi e di età compresa tra i 6 e i 17 anni (estensibile a 9, nel caso di accoglienza di fratelli, per i quali è ragionevole non prevedere una separazione né rinunciare all'ospitalità) e una, "Secondo Tempo", che può accogliere un massimo di 10 persone minorenni di entrambi i sessi e sempre di età compresa tra i 6 e i 17 anni.

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

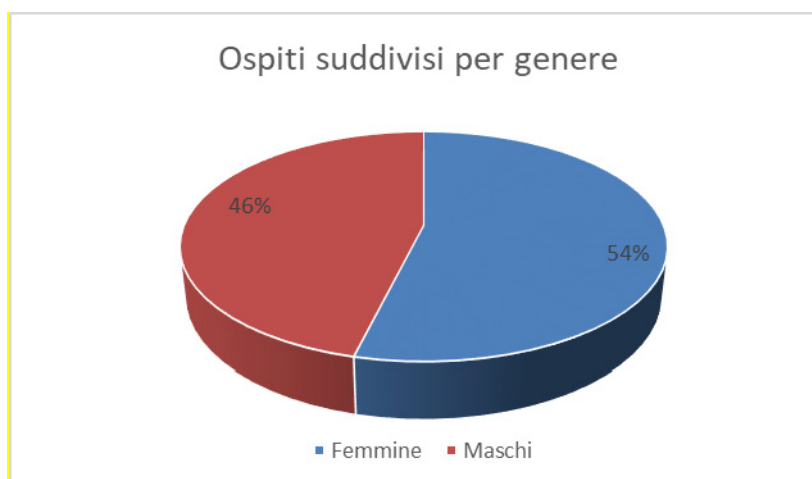
È caratterizzata dalla presenza continuativa e stabile di una famiglia, adeguatamente preparata, che offre agli ospiti un rapporto di tipo genitoriale sereno, rassicurante e personalizzato e un ambiente familiare sostitutivo. La comunità familiare si connota per la contemporanea coesistenza dei caratteri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

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

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

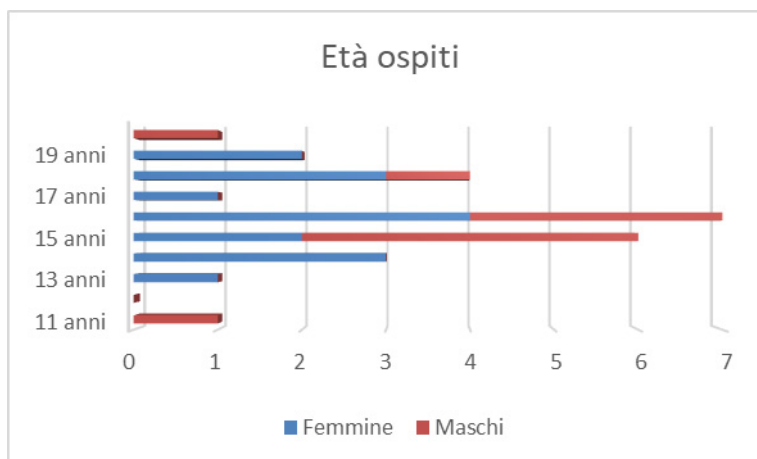
L'inserimento di una persona minorenni in Comunità educativa o in Comunità Familiare viene richiesto ed effettuato dal Servizio Sociale competente sulla base di uno specifico progetto. Una volta formalizzata la richiesta di accoglienza e l'effettivo inizio dell'ospitalità, il servizio competente ne concorda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

La proporzione tra femmine e maschi accolti nelle Comunità educative residenziali e nella Comunità familiare al 31 dicembre 2017 vede la presenza di 14 femmine e 12 maschi.



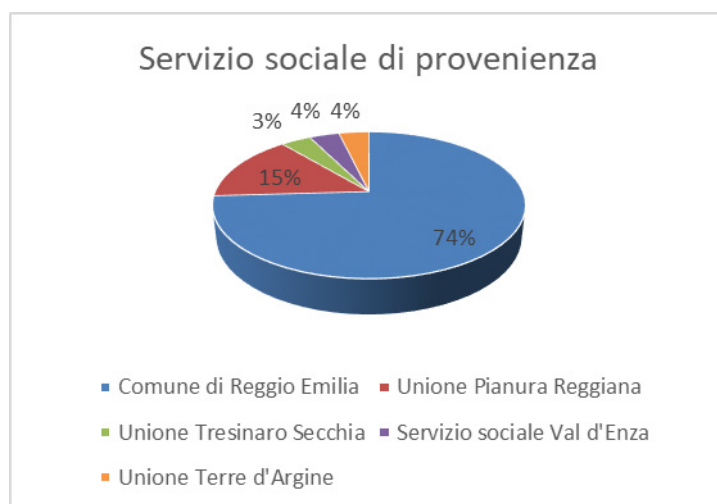
Rispetto all'anno precedente la percentuale dei maschi e delle femmine si è sostanzialmente confermata anche se il numero complessivo degli ospiti è diminuito in ragione della chiusura della Comunità "Itaca" (al 31 dicembre 2016 erano infatti presenti 19 femmine e 17 maschi). Sono stati accolti, nel corso del 2017, 2 maschi e 3 femmine, mentre hanno terminato la loro permanenza 7 maschi e 8 femmine.

Come si può osservare dal grafico, la maggior parte degli ospiti si colloca in piena fascia adolescenziale, il più giovane ha infatti 11 anni; sono ancora accolti nelle comunità ospiti che hanno già raggiunto la maggiore età. L'età media al 31 dicembre 2017 è di 16 anni, con un incremento rispetto all'anno precedente di circa un anno.



La gran parte delle richieste di accoglienza (20) proviene dai Servizi Sociali del Comune di Reggio Emilia, 4 dal Servizio Sociale dell'Unione Pianura Reggiana, 1 dall'Unione Tresinaro Secchia e 1 dal Servizio Sociale della Val d'Enza. Solo 1 ospite proviene da fuori provincia, in particolare, dal Servizio Sociale dell'Unione Terre d'Argine.

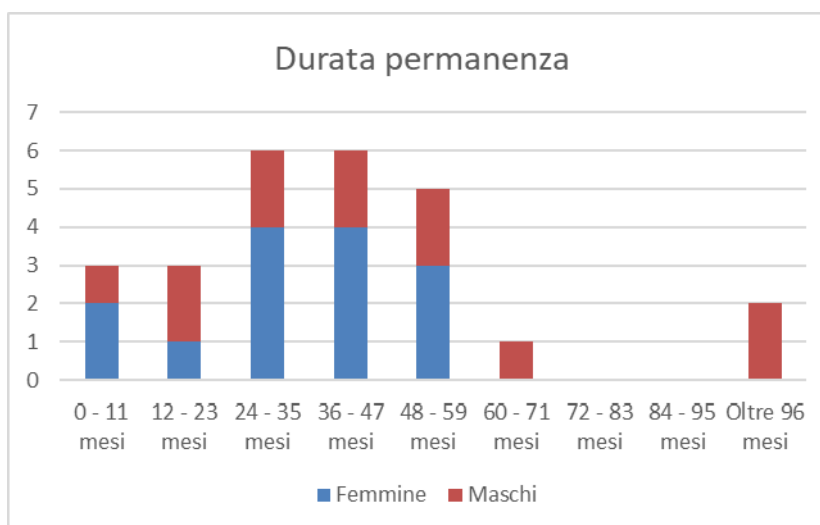




La nazionalità prevalente degli ospiti delle Comunità è quella italiana (20 su 26 presenti).



Non è presente una nazionalità straniera particolarmente rappresentata, ma vi è un ospite ciascuno di cittadinanza cinese, romena, tunisina, ucraina, ghanese e singalese. I tempi di permanenza nelle strutture educative residenziali sono molto variabili con picchi anche molto elevati che indicano progetti educativi che si protraggono anche per molti anni.



La durata della permanenza media degli ospiti accolti al 31 dicembre 2017 è aumentata di circa 5 mesi, raggiungendo quota 40,96 mesi, rispetto a quella dell'anno precedente che si attestava su un valore medio di 36,83 mesi.

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

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

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

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

Il P.E.I. descrive le modalità per:

- a. aiutare il bambino o ragazzo a cogliere il senso dell'esperienza che sta vivendo all'interno della Comunità, mirata a assicurargli una situazione familiare stabile e serena, in una prospettiva evolutiva;
- b. curare l'integrazione del bambino o ragazzo nel nuovo contesto sociale di riferimento aiutandolo a strutturare relazioni positive con gli altri ospiti e con i coetanei, nonché con gli adulti della Comunità;
- c. sollecitare l'acquisizione delle autonomie e la cura nella gestione della persona e delle cose;
- d. promuovere e sostenere l'autostima;

- e. supportare l'integrazione in ambito scolastico, formativo, lavorativo ed extrascolastico;
- f. gestire il rapporto degli ospiti con la famiglia, nonché le forme e i tempi degli incontri con questa, in accordo con i Servizi sociali e sanitari competenti, e in conformità con quanto eventualmente disposto dal Tribunale per i minorenni;
- g. assicurare il sostegno morale ed educativo negli eventuali percorsi giudiziari.

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

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

### **2.3.2 – 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".

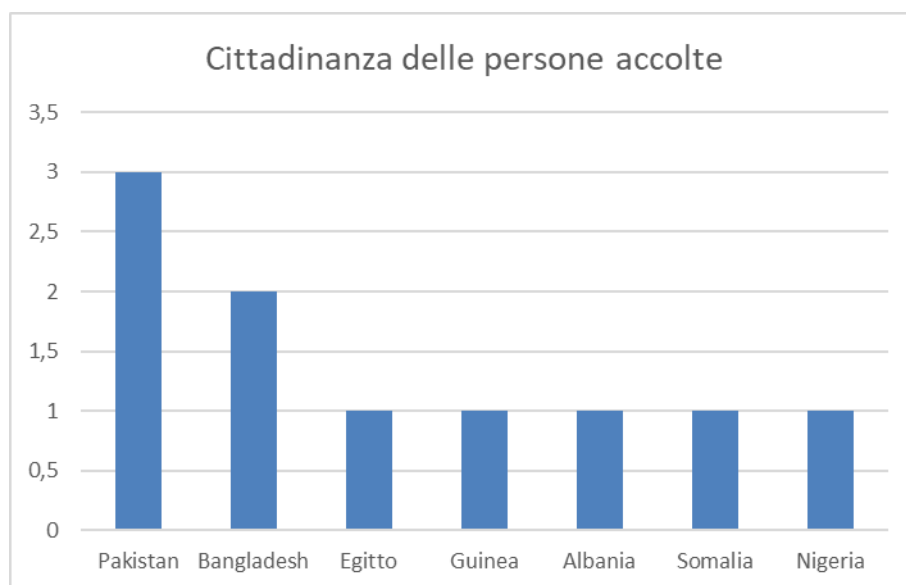
O.A.S.I. cerca di promuovere un accompagnamento delle persone accolte, orientato a un inserimento sociale che prevede, quando possibile, anche un eventuale percorso di formazione professionale, al fine di favorire un possibile futuro inserimento lavorativo e abitativo, naturalmente in interazione con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

Il Progetto O.A.S.I. assicura un'accoglienza materiale, nonché un'accurata assistenza sanitaria e un percorso di mediazione linguistica e interculturale che prevede anche 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 15 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 periodo che va dall'aprile 2017 al dicembre 2017 sono state complessivamente accolte 10 persone minorenni straniere di sesso maschile, delle quali 4 hanno terminato il loro progetto nel corso dell'anno. La maggioranza degli ospiti proveniva dal Pakistan (3) e dal Bangladesh (2).

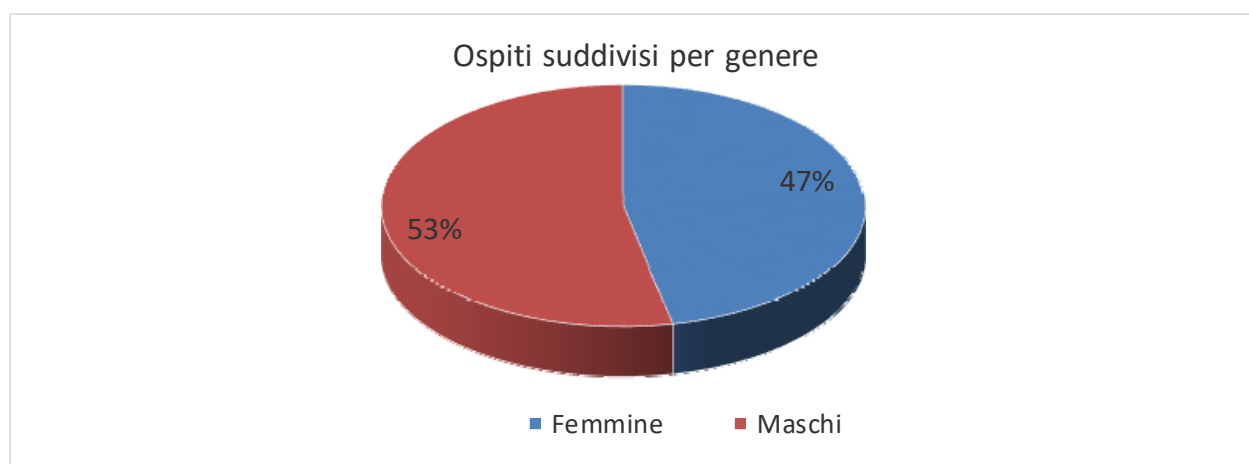


### 2.3.3 – IL CENTRO EDUCATIVO POMERIDIANO “IQBAL MASIH”

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

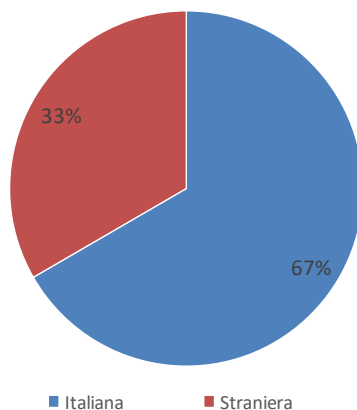
Può accogliere contemporaneamente un massimo di 15 persone di entrambi i sessi in età scolare indicate dai Poli Sociali Territoriali del Comune di Reggio Emilia, ma può estendere il suo intervento sino a 20 progetti educativi.

Al 31 dicembre 2017 frequentano il Centro Educativo Pomeridiano 15 ragazzi, 7 femmine e 8 maschi.

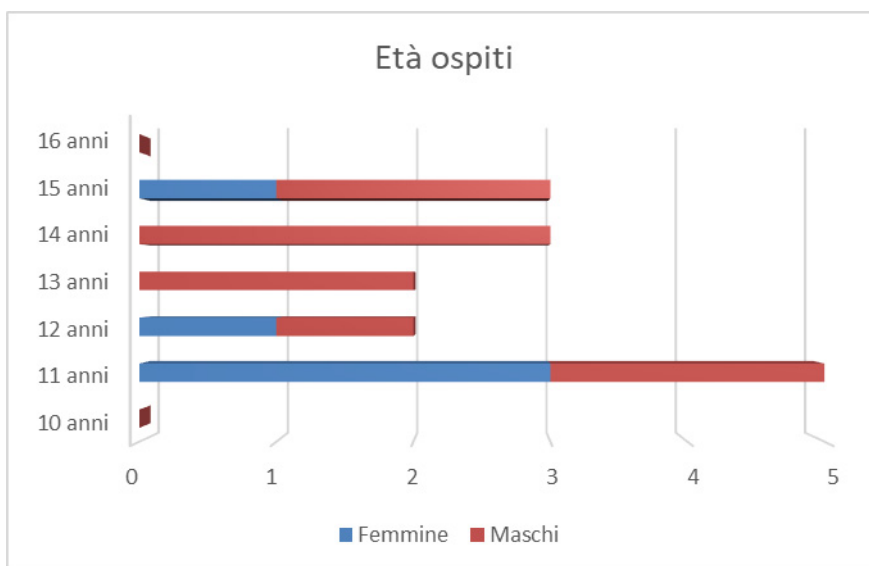


Dei 15 ragazzi che frequentano il CEP 10 sono di nazionalità italiana 5 di nazionalità straniera. Per la maggior parte l'età degli ospiti del CEP si colloca in un'età compresa tra gli 11 e i 14 anni, con soli tre ragazzi che nel corso del 2017 hanno compiuto 15 anni.

Nazionalità ospiti



Età ospiti



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

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

- intervenire per supportare, integrare temporaneamente le funzioni genitoriali compromesse attraverso un sostegno alla famiglia ed un luogo di tipo educativo per i ragazzi;



- favorire nei ragazzi una crescita globale accompagnandoli nella scoperta di quanto di positivo è in loro, partendo dal presupposto che il cambiamento, il miglioramento è possibile nonostante le carenze affettive, psicologiche, sociali e culturali del loro vissuto;
- assicurare ai ragazzi un luogo in cui possano trovare spazi di partecipazione alla vita sociale in un ambiente educativo rassicurante, fondato sul rispetto dei diritti, sull'ascolto, sul coinvolgimento degli stessi e delle loro famiglie nel percorso concordato che li coinvolge (il "patto educativo");
- attuare interventi ed adottare strategie il più possibile adeguate all'evolversi della loro crescita globale e delle loro potenzialità sul piano cognitivo, affettivo, sociale all'interno di un rapporto educativo personalizzato;
- favorire l'instaurarsi di relazioni significative, "di fiducia", fra i ragazzi (e le loro famiglie) e dei ragazzi con il territorio, attraverso l'utilizzo dei servizi/spazi del tempo libero, promuovendo la frequentazione di particolari gruppi (associazioni sportive, ecc.) nonché attraverso il recupero e la creazione di significative e stabili relazioni interpersonali;
- promuovere l'educazione dei ragazzi alla progettualità e assunzione di responsabilità nella prospettiva dell'acquisizione di una graduale autonomia dalle figure adulte;
- coinvolgere la famiglia del ragazzo sostenendola ed aiutandola a mettere in campo tutte le risorse necessarie affinché si riesca a renderla parte attiva all'interno del progetto educativo elaborato e condiviso in collaborazione coi servizi sociali preposti alla sua tutela;
- co-progettare con le risorse del territorio dove i ragazzi vivono quotidianamente, abituantoli a muoversi nel loro ambiente, con la partecipazione di volontari, gruppi sportivi, gruppi di pari, ecc.;
- favorire la creazione di reti sociali attraverso la collaborazione con gli operatori dei Poli Sociali Territoriali (in particolare con gli operatori dedicati alla progettazione territoriale), le scuole, le agenzie educative e sociali del territorio.

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

L'accoglienza deve essere caratterizzata dai seguenti requisiti:

- redazione, da parte dei Poli sociali territoriali, di un progetto educativo iniziale che contenga - attraverso una relazione di valutazione e progettazione - i problemi, gli obiettivi e le motivazioni dell'attivazione del servizio in oggetto;
- realizzazione di almeno un incontro preliminare dei genitori e del ragazzo stesso con gli educatori operanti nel Centro, con visita della struttura e presentazione della organizzazione e delle attività principali;
- la formulazione e formalizzazione del progetto educativo costruito insieme all'Assistente Sociale del Polo, alla famiglia e agli educatori del Centro: in esso debbono essere indicati i tempi di frequenza, gli obiettivi educativi, gli impegni reciproci, i tempi di verifica, le possibili interazioni del ragazzo con altri servizi o opportunità del territorio.

### **2.3.4 – 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 e ha iniziato la propria attività nel 2013. È ubicato in Via Martiri della Bettola 51 int. 7 a Reggio Emilia.

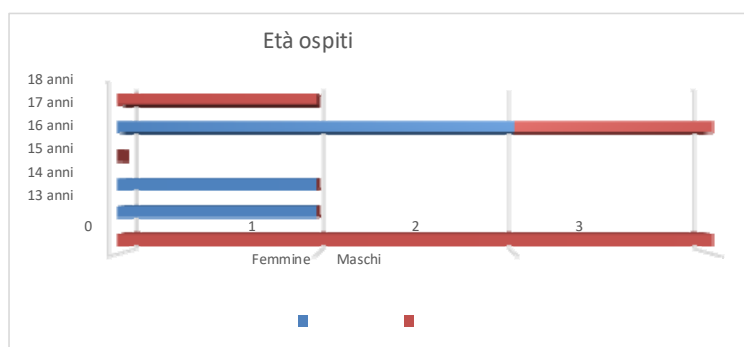
Assicura un orario di servizio di non meno di 36 ore settimanali, modulabili sulla base delle esigenze dei bambini o ragazzi, del periodo scolastico o formativo. Prevede inoltre, per eventuali situazioni di emergenza di brevissima durata (massimo 7 giorni) la possibilità di accogliere per la notte un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

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

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

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

Al 31 dicembre 2017 risultano seguiti 9 progetti coinvolgenti 4 ragazze e 5 ragazzi, di età molto diverse, quasi tutti italiani, ad eccezione di un ospite di nazionalità straniera.



Il Servizio Familiare "Il Portico", si conferma come un intervento preventivo e offre un'accoglienza di tipo semiresidenziale, ed ha il primario obiettivo di evitare l'allontanamento del ragazzo dalla famiglia, tramite una cooperazione importante ed intensiva.

"Il Portico" infatti cerca di perseguire i seguenti obiettivi:

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

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

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



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

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

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

Possano essere stabilite due quote differenziate:

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

Oltre al servizio educativo, alla cura, arredo, pulizia, gestione utenze e manutenzione delle strutture, il contributo economico giornaliero richiesto concorre a garantire tutto quanto si renda necessario alla realizzazione dei singoli Progetti di vita secondo le diverse caratteristiche e gli specifici bisogni.

Al 31 dicembre 2017 risulta presente nel Servizio 18+ un giovane maggiorenne che ha iniziato questo percorso progettuale nell'agosto del 2016, mentre sono cessati due progetti avviati in corso d'anno per due fratelli usciti dalla comunità ITACA.

### **2.3.6 – PROGETTO “FAMIGLIA INSIEME”**

Nel corso del 2017 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 può rivolgersi a situazioni assai diverse e pertanto trova, ogni volta, una modalità di realizzazione personalizzata e concretamente adeguata ai bisogni e alle caratteristiche di ciascun nucleo familiare.

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

Nel corso del 2017 sono stati realizzati due progetti distinti, uno dei quali ancora attivo e attualmente seguito da un educatore dell'Asp in stretta collaborazione con i Servizi Sociali referenti.

### **2.3.7 – SISTEMA A RETE DI ACCOGLIENZA H24**

Questo Servizio conferisce all'ASP, anche in nome e per conto dei Comuni del Distretto di Reggio Emilia, il coordinamento, l'organizzazione e la gestione di un servizio che ha il



compito di offrire, in modo tempestivo, ospitalità e tutela a persone minorenni che devono essere allontanate con estrema urgenza dal proprio nucleo familiare per disposizione delle autorità competenti o che non possono essere subito ricondotte in famiglia perché trovate prive di tutela o in stato di abbandono, maltrattamento o bisogno di protezione. Può offrire lo stesso servizio anche a madri/padri che siano, in modo imprevisto, individuate in condizioni di maltrattamento o immediato bisogno di protezione e accudimento. È in funzione ogni giorno dell'anno, domeniche e festivi compresi, 24 ore su 24.

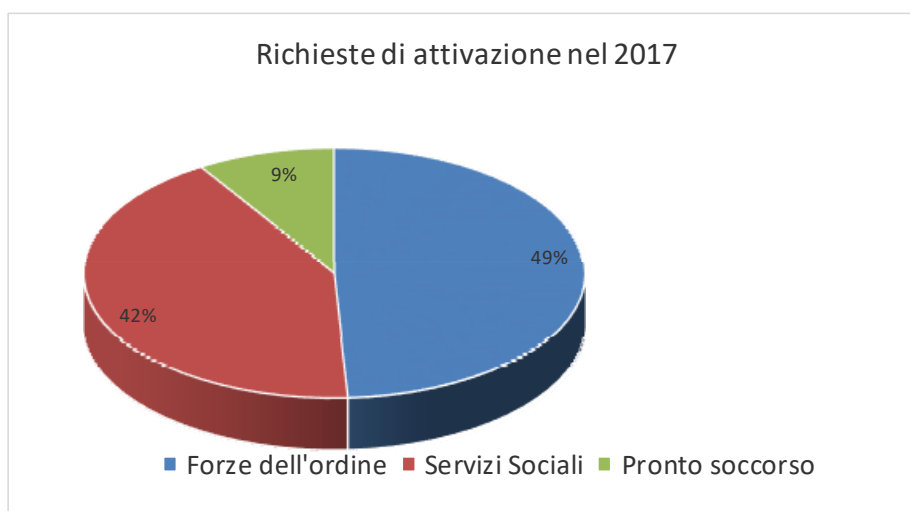
Per l'effettiva ospitalità delle persone in difficoltà accolte nel servizio H24 l'ASP si è avvalsa nel corso del primo semestre 2017 della Comunità "Sant'Isidoro" del Ce.IS di Reggio Emilia la quale ha garantito la reperibilità telefonica e l'individuazione del posto di pronta accoglienza immediata, utile per l'accoglienza delle persone minorenni di sesso femminile. La pronta accoglienza per i minorenni maschi, per le donne con figli, per le donne clandestine in gravidanza è stata invece garantita dalla Cooperativa "Dimora d'Abramo". Dall'1 luglio 2017 l'ASP garantisce direttamente, attraverso il proprio personale operante presso il servizio "OASI", la reperibilità telefonica e l'individuazione del posto di pronta accoglienza immediata utile per l'accoglienza delle persone minorenni.

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

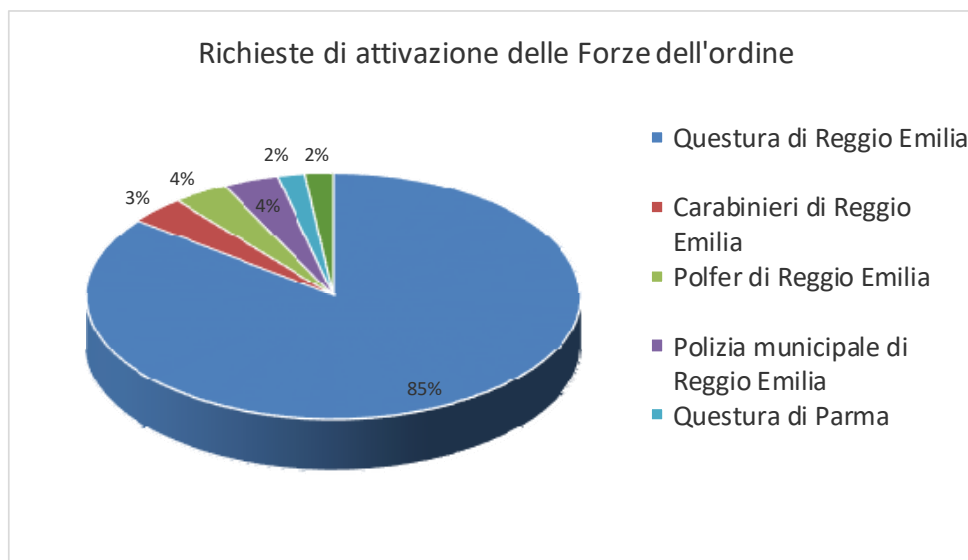
Qualora il Servizio sia attivato direttamente dalle Forze dell'ordine o dal Pronto Soccorso ospedaliero, l'ASP, nel più breve tempo possibile, si impegna a segnalare l'avvenuta accoglienza al Servizio sociale territoriale competente per la presa in carico, il quale individuerà un referente per la situazione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

Nel corso del 2017 sono giunte in totale 112 richieste e sono state accolte 123 persone con una tendenza significativamente in aumento rispetto al 2016 (nel corso del quale le richieste erano state 89 e le persone accolte in totale 77).

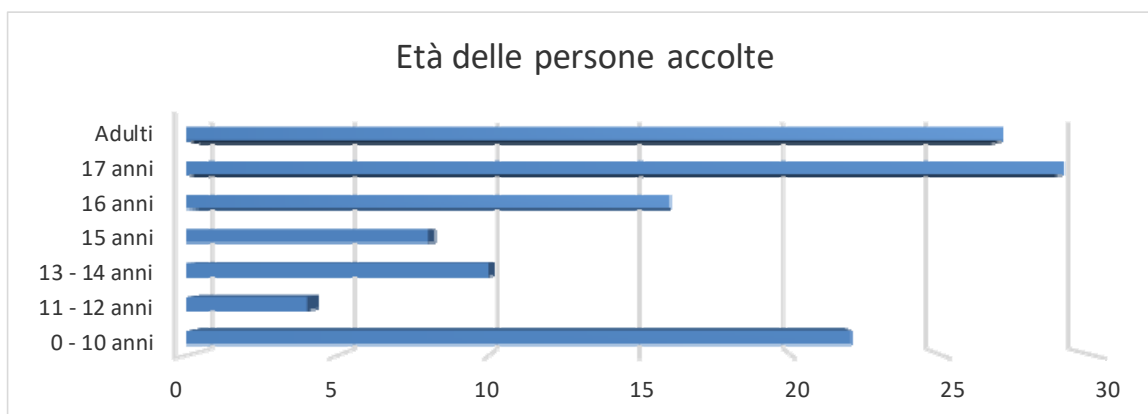
Per la maggior parte le richieste sono pervenute dalle Forze dell'Ordine (53) e direttamente dai Servizi Sociali (46); solo poche attivazioni sono invece state richieste dai Servizi ospedalieri.



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

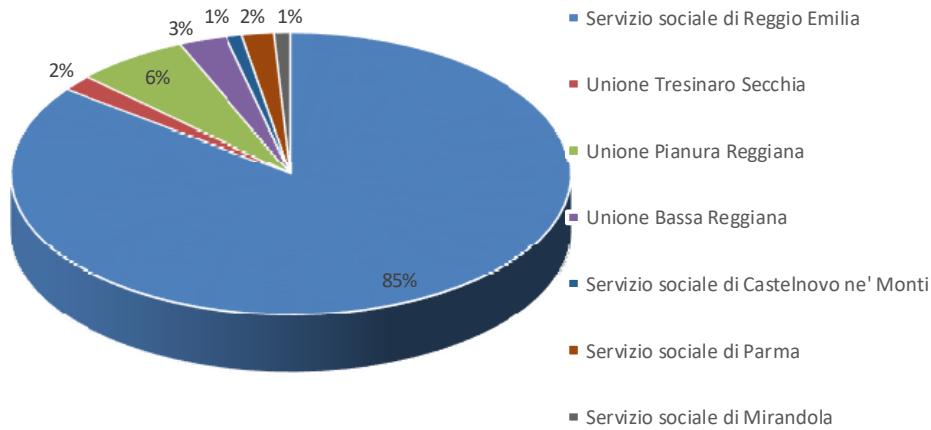


Tra i Servizi sociali invece la maggior parte delle richieste sono avvenute da parte del Servizio Sociale di Reggio Emilia con 30 richieste di attivazione, ma, soprattutto, con la competenza su 92 delle 123 persone accolte.



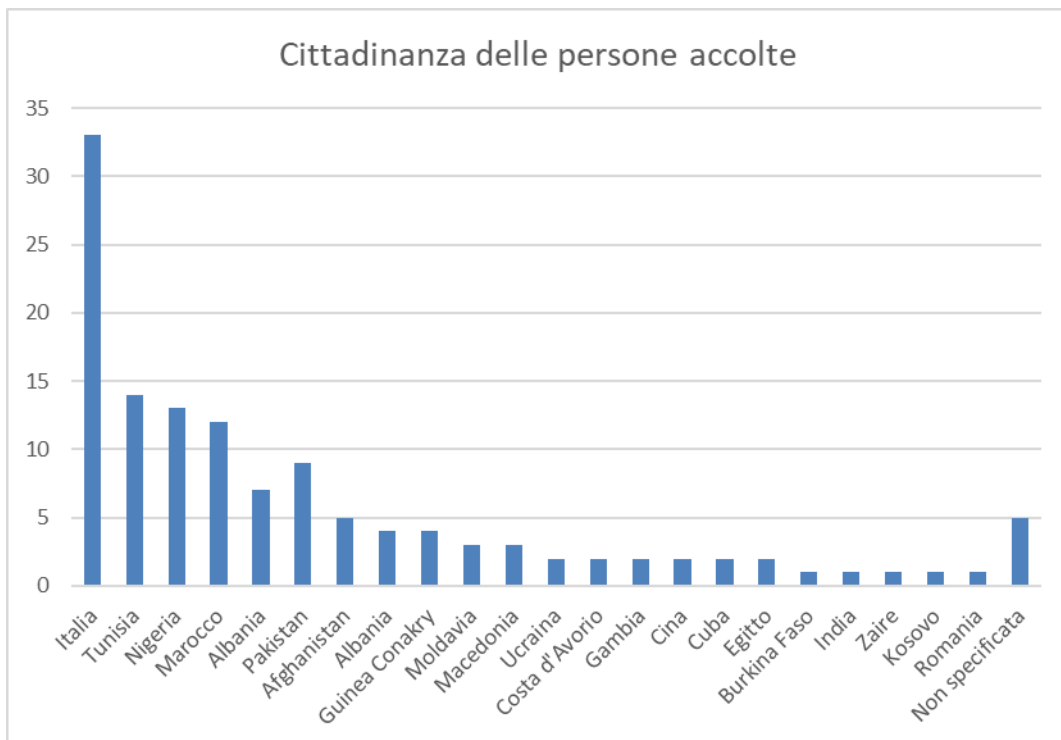
Tra le persone accolte si conferma come l'anno precedente, anche se con proporzioni minori, una maggioranza di maschi (64) rispetto alle femmine (59, con un'età che, rispetto al 2016, vede aumentare in modo significativo la quota di bambini fino a 10 anni, anche se molto spesso le persone accolte sono vicine alla maggiore età, o sono effettivamente già adulti (29 hanno compiuto 17 anni e 27 sono adulti).

Servizi sociali referenti delle persone accolte



Sono state accolte persone di nazionalità molto diverse: oltre a 33 italiani, una consistente rappresentanza di nordafricani (14 tunisini e 12 marocchini) e un aumento di pakistani (9).

Cittadinanza delle persone accolte



## 2.4 WELFARE TERRITORIALE

### 2.4.1 - SERVIZI PER UN WELFARE DI COMUNITÀ

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

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

#### Servizi di accompagnamento alle famiglie

ASP, lavorando a stretto contatto con Assistenti Sociali e Operatori dei Poli Territoriali, può offrire agli anziani 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 sole.

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

In corso d'anno sono stati attuati interventi di addestramento, affiancamento, consulenza, monitoraggio, professionalizzazione e tutoring, o un mix degli stessi, a **n. 228 famiglie**.

11 famiglie hanno potuto fruire di servizi temporanei, da qualche ora alla giornata intera. Sono state 68 le famiglie e gli anziani coadiuvati in seguito alle segnalazioni dei Poli.

Sono dunque stati accompagnati e sostenuti a vivere la loro condizione di domiciliarità **n. 307 anziani con le loro famiglie**.

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

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

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

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

- offrire alle persone anziane e alle loro famiglie un progetto, basato sulla centralità del benessere dell'anziano e del rispetto dei suoi diritti, che permetta l'assistenza a domicilio – anche integrata con l'accesso ai servizi sociali territoriali e alle opportunità da essi offerti - ad anziani che necessitino di assistenza, anche continuativa, per sopravvenute condizioni di perdita o limitazione dell'autonomia personale;
- garantire la qualificazione del lavoro di cura privato a domicilio;
- favorire la domiciliarità e il lavoro di cura delle famiglie tramite l'identificazione e la formazione di assistenti famigliari tramite l'erogazione di attività finalizzate all'incrocio domanda offerta e l'identificazione di bisogni di tutoring.
- inserire le assistenti famigliari (di seguito per brevità "AF") nel sistema assistenziale come uno dei punti della rete dei servizi per la non autosufficienza;
- promuovere il lavoro regolare con conseguente tutela dei diritti degli anziani, delle AF e delle famiglie;

Nel corso del 2017 è continuato il processo di consolidamento dello SpAF nella strategia di intervento di ASP, volto al sostegno della Comunità, in particolare cercando il coinvolgimento di altri soggetti che a vario titolo operano nel territorio come stakeholder (CNA Pensionati, PUA).

Assistenti che si rivolgono allo sportello				
	Ceis	Albinea	Opus Civium	Totale
2014	692	316	162	1170
2015	809	258	173	1240
2016	880	157	182	1219
2017	825	622	237	1684
Famiglie che si rivolgono allo sportello				
	Ceis	Albinea	Opus Civium	Totale
2014	553	136	42	731
2015	633	134	44	811
2016	735	30	86	851
2017	741	51	113	905

Nel 2017 è aumentato in modo significativo il numero di assistenti familiari che si sono rivolte al servizio (+38%); tale significativo aumento riguarda in realtà il solo sportello di Albinea che ha inserito sul sistema informativo alcune assistenti familiari rivoltesi allo sportello nel 2016 e che per motivi tecnici non erano state tracciate nel corso di quell'anno. Il numero di famiglie è aumentato di circa il 6%, a testimonianza del radicamento nel territorio del servizio e della sua buona reputazione.

Si continua a registrare una prevalenza assoluta del lavoro di cura come lavoro femminile (96% del totale), Italiane e ucraine rappresentano il secondo gruppo più numeroso, entrambe con l'11% sul totale delle iscritte, seconde solo alle Georgiane, in aumento, con il 43,25%.

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

<b>SEMINARI REALIZZATI NELL'ANNO 2017</b>			
<b>ARGOMENTI</b>	<b>durata</b>	<b>n. partecipanti</b>	<b>n. edizioni</b>
La prevenzione nell'assistenza all'anziano a domicilio.	2 ore	184	11
Le relazioni famigliari.	2 ore	107	7
Il CCNL del lavoro domestico.	2 ore	99	5
L'assistenza alla persona non autosufficiente	2 ore	173	9
La mobilitazione del paziente non autosufficiente	2 ore	120	8
Le demenze. Aiutare senza bruciarsi: camminare con il malato cronico	2 ore	114	9
Il mandato nel lavoro domestico	3 ore	110	5
La corretta alimentazione nella persona anziana	2 ore	127	11
Le malattie infettive (USL)	2 ore	61	2
La prevenzione degli incidenti domestici (USL)	2 ore	61	2
L'assistente familiare e il sistema dei servizi	2 ore	88	7
<b>TOTALE</b>		<b>1.244</b>	<b>76</b>
<b>TOTALE PERSONE PARTECIPANTI (teste)</b>		<b>283</b>	
<b>TOTALE PERSONE CHE HANNO COMPLETATO I SEMINARI</b>		<b>38</b>	

Il numero di partecipanti è stabile rispetto al 2016 mentre sono significativamente aumentate (+33%) le partecipazioni ai singoli seminari (da 931 ore erogate del 2016 a 1244 erogate nel 2017).

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

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

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

Il Caffè si pone l'obiettivo di fornire ai malati e loro famigliari delle occasioni di 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.

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. Successivamente il Comune di Reggio Emilia ha deliberato di avviare una sperimentazione relativamente alle modalità di gestione e di funzionamento della palazzina per famiglie di anziani che presentino caratteristiche personali e familiari tali da consentire una buona permanenza in condizioni di maggiore autonomia possibile, con il coinvolgimento, in particolare, di A.C.E.R., per la tenuta dei rapporti economici con l'inquilino e per la manutenzione ordinaria della palazzina, e di ASP per il progetto di "portierato sociale" ad uso di tutti gli inquilini, valorizzando l'esperienza maturata negli appartamenti protetti e impegnandola a coinvolgere nella realizzazione delle attività le Organizzazioni e le Associazioni presenti sul territorio.

Nella palazzina svolge il proprio lavoro un operatore di ASP per tutto l'anno e per 36 ore settimanali con funzioni di portierato sociale. Nello specifico l'operatore:

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



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

Nel corso del 2017 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

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

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

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

Il progetto di promozione e formazione di tutori volontari nasce dalla convinzione che qualora ci fossero persone motivate che si prendano effettiva premura dei progetti di vita di altre persone in difficoltà, seguendole e accompagnandole, la qualità della cura potrebbe davvero migliorare e, per questo, si ritiene importante favorire la scelta prioritaria di un tutore persona che abbia delle qualità di attenzione e di relazione da dedicare ai minori che ne hanno bisogno e diritto secondo le indicazioni dell'autorità giudiziaria. In questa prospettiva l'ASP, unitamente ai referenti comunali individua nel territorio le persone disponibili a fare i tutori volontari, li prepara e forma segnalando la loro disponibilità ai giudici tutelari e si pone inoltre come riferimento esterno e risorsa di aiuto per i tutori stessi e verifica regolarmente l'esperienza avviata. 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 predisposta dal Regione e il conferimento all'Azienda, a decorrere dal 2018, della gestione del più complessivo servizio Tutela relativo a tutti i minorenni affidati al Comune, sia per quanto riguarda la parte amministrativa, sia per quanto riguarda la figura del tutore.





### Servizi educativi territoriali

Questo servizio ha visto nel 2017, secondo quanto definito nell'ambito del sopra citato aggiornamento del contratto di servizio con il Comune e l' Azienda FCR , un importante consolidamento, passando a 10 educatori, inseriti a tempo pieno nei gruppi multi professionali dei diversi Poli sociali territoriali della città, oltre che nell'Unione dei Comuni delle Colline Matildiche (Albinea, Quattro Castella, Vezzano).

Cinque di loro 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.

Altri cinque educatori sono stati inseriti nel corso del 2017: uno di loro, all'interno dell'équipe che si occupa di minorenni stranieri non accompagnati e gli altri quattro dedicati all'accompagnamento educativo di adulti singoli e nuclei familiari in condizioni di fragilità, con lo scopo di favorire la loro autonomizzazione, di farli uscire al più presto dal circuito assistenziale e di prevenire eventuali istituzionalizzazioni.

È prevista l'attivazione di un ulteriore figura di educatore dedicato al lavoro con bambini, ragazzi, giovani e famiglie nel corso del 2018.

**SEZIONE**

**III**

# LE RISORSE DI CUI DISPONIAMO



### 3.1 – RISORSE ECONOMICHE

Il Bilancio consuntivo d'esercizio 2017 dell'Azienda presenta ricavi per € 35.806.897 e costi per € 35.964.937 determinando così una perdita d'esercizio pari ad Euro 158.040.

La **provenienza dei ricavi** è costituita in via prevalente dalla remunerazione dei servizi alla persona che rappresentano il **76,67%** del totale.

I servizi rivolti agli anziani costituiscono il 65,10% dei ricavi, seguiti da quelli rivolti ai minorenni ed alle famiglie che pesano per il 7,19%, quelli dei disabili adulti per il 4,03%.

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	21.422.480	59,83%
Rette, quote FRNA e concorsi, centri diurni anziani	1.886.497	5,27%
Rette e concorsi servizi minorenni e famiglie	2.573.153	7,19%
Rette, quote FRNA e concorsi, servizi disabili adulti	1.442.617	4,03%
Concorsi e rimborsi attività di servizio alla persona	2.749.715	7,68%
Sterilizzazione di ammortamenti e svalutazioni	3.621.930	10,12%
Affitti	1.665.618	4,65%
Rimborsi e ricavi vari	444.354	1,24%
Interessi attivi	533	0,00%
<b>TOTALE</b>	<b>35.806.897</b>	<b>100,00%</b>

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

La Sterilizzazione degli ammortamenti è una voce di ricavo che neutralizza parzialmente i costi per ammortamenti, nel 2017 la voce assume una dimensione più significativa in quanto riferita anche ad una svalutazione del patrimonio immobiliare.

Gli affitti, più in generale i proventi derivanti dall'utilizzo del patrimonio immobiliare dell'azienda, rappresentano il 4,65% di tutti i ricavi.

Fra i Rimborsi e ricavi vari sono registrati i rimborsi di spese condominiali per Euro 141.841 e i rimborsi Inail.

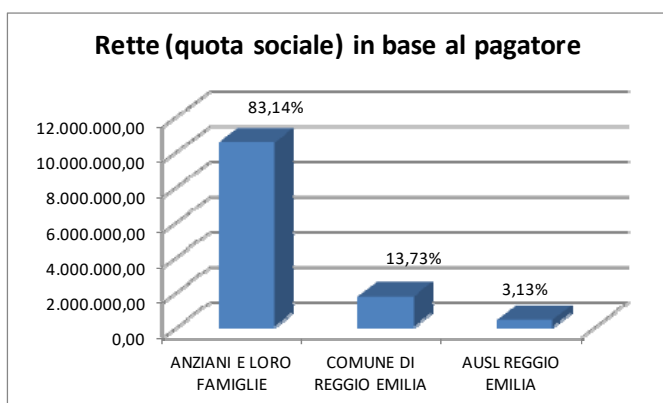
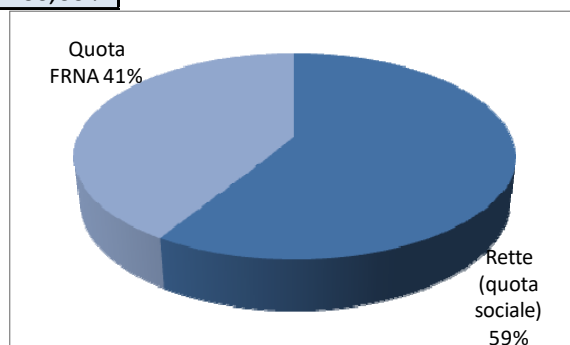
#### **SERVIZI ANZIANI**

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

BILANCIO  
SOCIALE 2017



STRUTTURE RESIDENZIALI ANZIANI	IMPORTO	%
Rette (quota sociale)	12.642.160,76	59,01 %
Quota FRNA	8.780.319,31	40,99 %
TOTALE	21.422.480,07	100,00 %



ospiti ex psichiatrici per Euro 395.626,34 (3,16%)

**La quota sociale** delle rette per le strutture residenziali anziani, che complessivamente somma **Euro 12.646.160,76**, è stata sostenuta:

- dagli anziani e dalle loro famiglie per Euro 10.511.180,39 (83,14%)
- dal Comune di Reggio Emilia per Euro 1.735.354,03 (13,73%)
- dall'Azienda USL per gli

**La quota FRNA** Nel 2016, per tutti i servizi accreditati, la Regione Emilia Romagna con Deliberazione n. 273/2016 aveva incrementato le tariffe di remunerazione con risorse provenienti dal FRNA; parallelamente, per i servizi accreditati gestiti da soggetti pubblici, aveva riconosciuto un ulteriore incremento, a riconoscimento dei maggiori oneri da questi sostenuti in relazione ai costi di assenza del personale e dell'IRAP, l'imposta che ha come base di calcolo le retribuzioni del personale con un'aliquota superiore a quella prevista per i soggetti privati. Tali aumenti che avevano interessato i servizi accreditati per anziani (CRA e Centri Diurni) e per disabili adulti, sono stati confermati nel 2017; le quote del FRNA nel 2017 sono state poi ridotte in base al case mix di gravità degli ospiti.

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)	%2015	%2016	%2017
Anziani e loro famiglie	49,95%	47,83%	49,10%
Comune di Reggio Emilia	7,81%	9,04%	7,79%

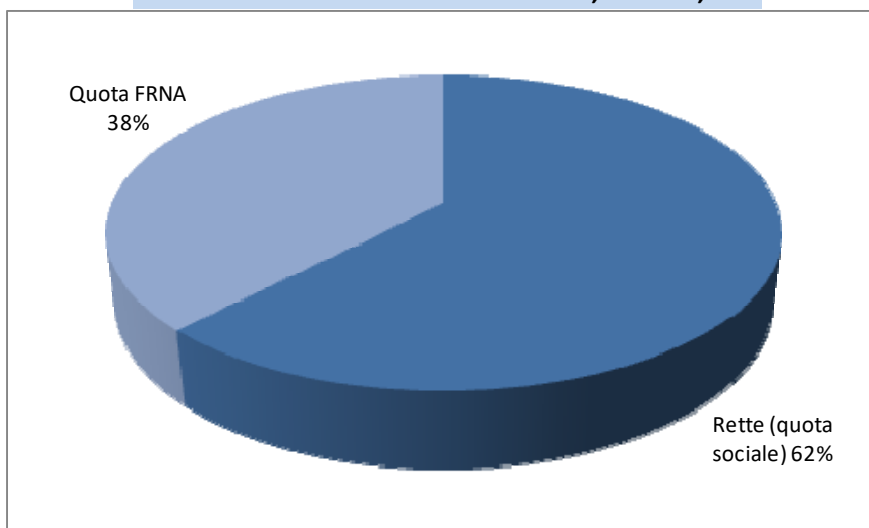
Azienda USL (quote FRNA e rette di competenza)	42,24%	43,13%	43,11%
--	--------	--------	--------

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

### **Centri Diurni anziani**

**Dalla gestione dei Centri diurni, considerando sia la gestione convenzionata dal Contratto di Servizio che quella privata, praticata dall'Azienda nelle residue disponibilità del Centro Diurno Arcobaleno nelle giornate di sabato e dei festivi,** provengono complessivamente ricavi per Euro **1.884.187,24**, per i quali la proporzione fra la così detta Quota sociale della retta e Quota FRNA è così rappresentata:

CENTRI DIURNI	IMPORTO	%
Rette (quota sociale)	1.172.620,48	62,23%
Quota FRNA	711.566,76	37,77%
<b>Totali</b>	<b>1.884.187,24</b>	<b>100,00%</b>



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

I Centri Diurni sono impegnati anche nelle attività di Caffè Alzheimer in convenzione con AIMA che nel 2017 ha riconosciuto un rimborso di Euro 2.310.

**Il complesso delle rette per il servizio dei centri diurni, limitatamente alla gestione prevista nel contratto di Servizio, pari ad Euro 1.862.162,54** è costituito dalla retta pagata dagli anziani e dalle loro famiglie, dalle quote provenienti dal FRNA per il tramite dell'Azienda USL e

BILANCIO  
SOCIALE 2017



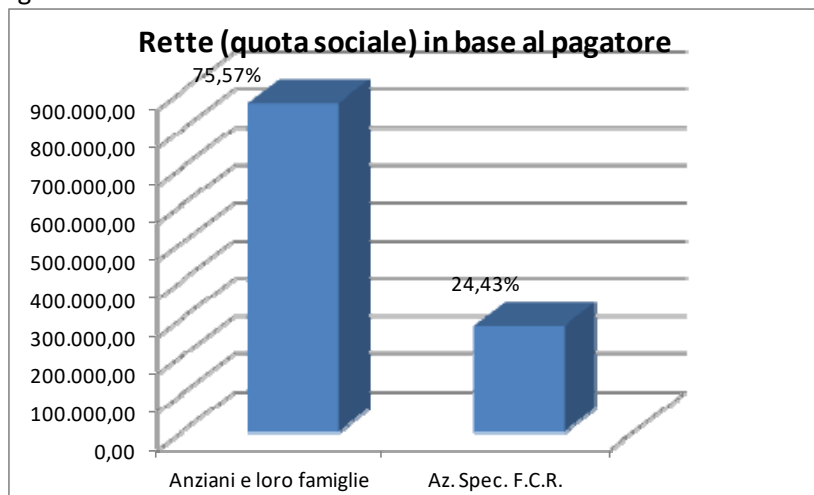
dall'integrazione alle rette, contabilizzata fra i *Concorsi e rimborsi attività di servizio alla persona*, sostenuta da FCR, nel suo ruolo di sub committente per conto del Comune di Reggio Emilia :

- dagli anziani e dalle loro famiglie per Euro 869.562,08 (46,70%)
- dall'Azienda USL per Euro 711.566,76 (38,21%)
- da Az. Spec. F.C.R. per Euro 281.033,70 (15,09%)

RETTE (QUOTA SOCIALE E QUOTA FRNA) IN BASE AL PAGATORE	%2015	%2016	%2017
Anziani e loro famiglie	48,35%	46,91%	46,70%
Az. Spec. F.C.R.	15,30%	12,75%	15,09%
Azienda USL (quote FRNA)	36,36%	40,34%	38,21%

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

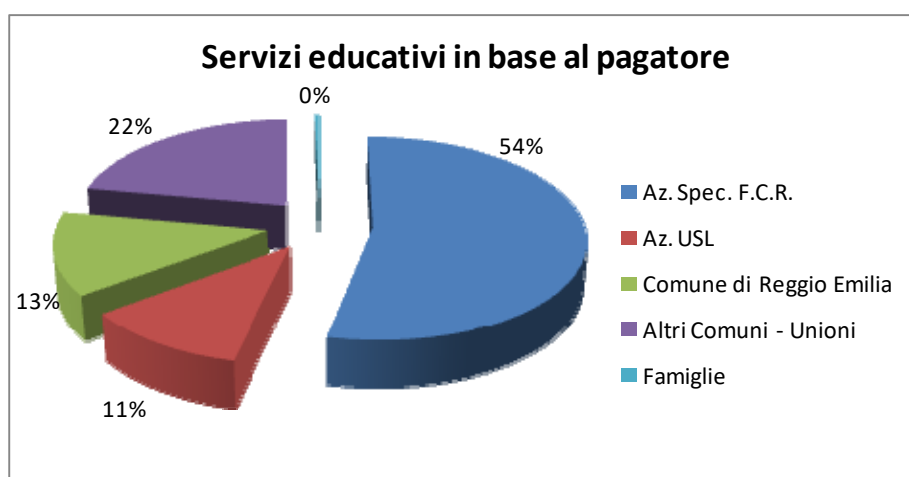
I servizi socio educativi rivolti a minorenni e famiglie sono principalmente le Comunità educative residenziali e la Comunità familiare, il servizio semiresidenziale Il Portico, il CEP (Centro educativo pomeridiano), il servizio di educativa territoriale per il comune di Reggio Emilia e l'Unione Terre 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.

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

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

SERVIZI EDUCATIVI	IMPORTO	%
Az. Spec. F.C.R.	1.377.357,80	53,53%
Az. USL	288.233,49	11,20%
Comune di Reggio Emilia	339.600,00	13,20%
Altri Comuni - Unioni	558.414,05	21,70%
Famiglie	9.548,00	0,37%
<b>TOTALE</b>	<b>2.573.153,34</b>	<b>100,00%</b>

Per i servizi educativi ai minorenni oltre che con gli enti e Aziende del territorio di Reggio Emilia, l'ASP ha rapporti economici con altri 2 territori che sostengono i costi di questi servizi.



### SERVIZI per DISABILI ADULTI

L'ASP segue trasversalmente il tema della disabilità, infatti sia fra i servizi residenziali agli anziani che fra i servizi ai minorenni è presente una specifica offerta di servizi per la disabilità, ma il nucleo preponderante di attività a favore della disabilità è rappresentato dal Centro Socio Riabilitativo Residenziale (CSRR) "La Cava" e dal Centro Socio Riabilitativo Diurno (CSR) "La Cava", servizi accreditati, regolamentati da specifico Contratto di Servizio, stipulato con

Distretto di Reggio Emilia e Azienda USL, oltre che dagli Appartamenti per disabili con diversi gradi di autonomia.

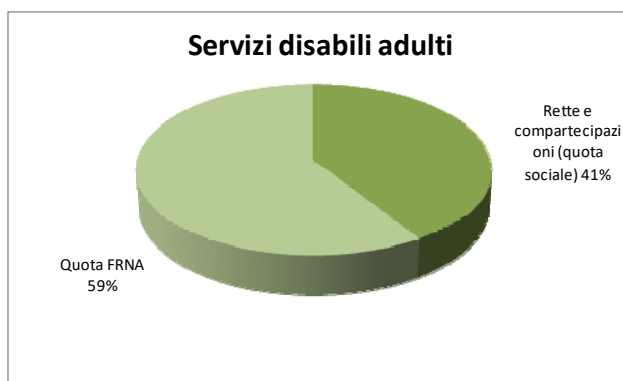
Le Quote provenienti dal Fondo Regionale della Non Autosufficienza per i servizi accreditati sono calcolate in base alla Deliberazione di Giunta Regionale n. 2073/2016 e commisurate alla gravità dei disabili inseriti nei servizi.

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

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

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

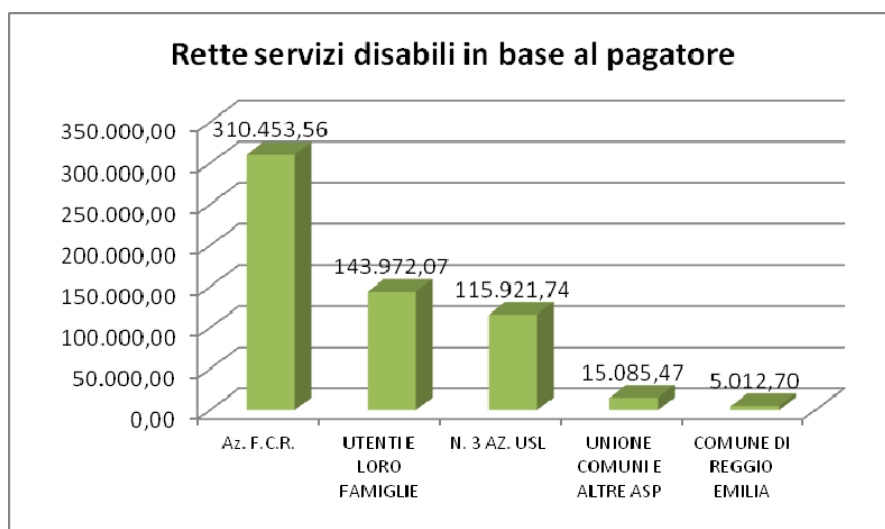
RETTE STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER DISABILI	IMPORTO	%
Rette e compartecipazioni (quota sociale)	590.445,54	40,93%
Quota FRNA	852.171,01	59,07%
<b>TOTALE</b>	<b>1.442.616,55</b>	<b>100,00%</b>



**La quota sociale** delle rette e compartecipazioni per le strutture residenziali per disabili che complessivamente somma **Euro 590.445,54** è stata sostenuta:

- da Az. Spec. F.C.R. per Euro 310.453,56 (52,58%)
- dagli utenti e dalle loro famiglie per Euro 143.972,07 (24,38%)
- da 3 Aziende USL di questa ed altre Regioni per Euro 115.921,74 (19,63%)
- da Unioni di Comuni e altre ASP per Euro 15.085,47 (2,55%)
- dal Comune di Reggio Emilia per Euro 5.012,70 (0,85%)





**La destinazione dei costi:**

VOCE DI RICAVO	IMPORTO	%
Personale (compresa IRAP)	22.042.484	61,29%
Acquisto di servizi	4.851.314	13,49%
Acquisto di beni	1.404.104	3,90%
Utenze	1.379.441	3,84%
Ammortamenti e svalutazioni	3.872.784	10,77%
Manutenzioni	767.568	2,13%
Interessi passivi	6.083	0,02%
Imposte e tasse	747.788	2,08%
Altri costi,svalutazioni e accantonamenti	893.369	2,48%
<b>TOTALE</b>	<b>35.964.937</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 61,29% 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 (13,49% del totale costi) che complessivamente costituiscono il 74,78% dei costi sostenuti.

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

Le altre destinazioni sono gli acquisti di beni (3,90%), le utenze (3,84%), gli ammortamenti e svalutazioni del patrimonio immobiliare (10,77%). Altri costi ed accantonamenti incidono per il 2,48%, imposte e tasse (IRAP esclusa) per il 2,08%, minimo l'impatto degli interessi passivi.

## L'ANALISI DI BILANCIO

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

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

In virtù dell'unificazione aziendale, avvenuta il 1.1.2016, i dati riportati sono solo quelli del biennio 2016 -2017.

CONTO ECONOMICO A "PIL E MOL CARATTERISTICI"				
	2016		2017	
Proventi caratteristici totali netti	€ 32.547.696	99,16%	€ 31.965.667	100,00%
Prodotto Interno Lordo (PIL)	€ 32.824.946	100,00%	€ 31.965.667	100,00%
Valore Aggiunto Lordo (VAL)	€ 23.185.556	70,63%	€ 22.699.023	71,01%
Margine Operativo Lordo (MOL)	€ 2.561.037	7,80%	€ 1.958.248	6,13%
Risultato Operativo Caratteristico (ROC)	€ 1.694.782	5,16%	€ 1.176.480	3,68%
Risultato Operativo Globale (ROG)	€ 1.757.452	5,35%	€ 1.374.760	4,30%
Risultato ordinario (RO)	€ 1.743.760	5,31%	€ 1.368.676	4,28%
Risultato Ante Imposte (RAI)	€ 1.781.819	5,43%	€ 1.389.697	4,35%
Risultato Netto (RN)	€ 241.244	0,73%	-€ 158.040	-0,49%

STATO PATRIMONIALE "DESTINATIVO FINANZIARIO"					
ATTIVITA' - INVESTIMENTI		2016		2017	
	<b>CAPITALE CIRCOLANTE</b>	<b>€ 10.385.101</b>	<b>15,30%</b>	<b>€ 9.684.258</b>	<b>15,13%</b>
Li	liquidità immediate	€ 2.604.051	25,07%	€ 1.237.638	12,78%
Ld	liquidità differite	€ 7.625.422	73,43%	€ 8.281.400	85,51%
M	Rimanenze	€ 155.628	1,50%	€ 165.220	1,71%
	<b>CAPITALE FISSO</b>	<b>€ 57.475.254</b>	<b>84,70%</b>	<b>€ 54.326.611</b>	<b>84,87%</b>
Fm	Immobilizzazioni materiali	€ 57.150.127	99,43%	€ 53.975.342	99,35%
Fi	Immobilizzazioni immateriali	€ 325.127	0,57%	€ 350.269	0,64%
Fa	Immobilizzazioni finanziarie e varie	€ 0	0,00%	€ 1.000	0,00%
	<b>TOTALE CAPITALE INVESTITO</b>	<b>€ 67.860.355</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 64.010.870</b>	<b>100,00%</b>
PASSIVITA' - FINANZIAMENTI		2016		2017	
	<b>CAPITALE DI TERZI</b>	<b>€ 9.297.206,00</b>	<b>13,70%</b>	<b>€ 9.220.723</b>	<b>14,40%</b>
(p)	finanziamenti di breve (correnti)	€ 8.840.412,00	95,09%	€ 8.897.165	96,49%
(P)	finanziamenti da terzi di medio lungo (consolidate)	€ 456.794,00	4,91%	€ 323.558	3,51%
	<b>CAPITALE PROPRIO</b>	<b>€ 58.563.149,00</b>	<b>86,30%</b>	<b>€ 54.790.147</b>	<b>85,60%</b>
(N)	finanziamenti permanenti (N)	€ 58.563.149,00	100,00%	€ 54.790.147	100,00%
TOTA	<b>TOTALE CAPITALE ACQUISITO</b>	<b>€ 67.860.355,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 64.010.870</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.

BILANCIO  
SOCIALE 2017



rendiconto di liquidità/cash flow	2017
<b>+UTILE/-PERDITA D'ESERCIZIO</b>	<b>- 158.039,87</b>
+Ammortamenti	2.413.784,34
+ svalutazioni	1.501.000,00
+ accantonamenti a fondo	488.913,46
+Minusvalenze	-
-Plusvalenze alienazione	-
-Costi capitalizzati (sterilizzazioni e costruzioni in economia)	- 3.621.929,71
<b>FLUSSO CASSA POTENZIALE</b>	<b>623.728,22</b>
-Incremento/+decremento Crediti (al lordo svalutazione)	- 2.135.349,40
-Incremento/+decremento Ratei e Risconti attivi	- 21.788,36
-Incremento/+decremento Rimanenze	- 9.592,00
+Incremento/-decremento Fondi	- 314.394,40
+Incremento/-decremento Debiti (- mutui )	- 24.418,99
+Incremento/-decremento Ratei e Risconti passivi	- 101.174,56
+Incremento/-decremento Fondo di Dotazione	- 159,59
<b>FLUSSO DI CASSA NETTO DELL'ESERCIZIO</b>	<b>-1.983.149,08</b>
-Decrementi/+incrementi Mutui	- 125.408,25
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni immateriali	- 90.741,20
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni materiali	826.599,99
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni/attività finanziarie	- 840,41
<b>FABBISOGNO FINANZIARIO</b>	<b>-1.373.538,95</b>
+Incremento/-decremento Trasferimenti in c/capitale dell'esercizio	7.126,49
<b>SALDO DI CASSA GENERATOSI NELL'ESERCIZIO</b>	<b>-1.366.412,46</b>
Fondo di cassa iniziale	2.604.050,59
<b>SALDO DI CASSA NETTO FINALE</b>	<b>1.237.638,13</b>

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

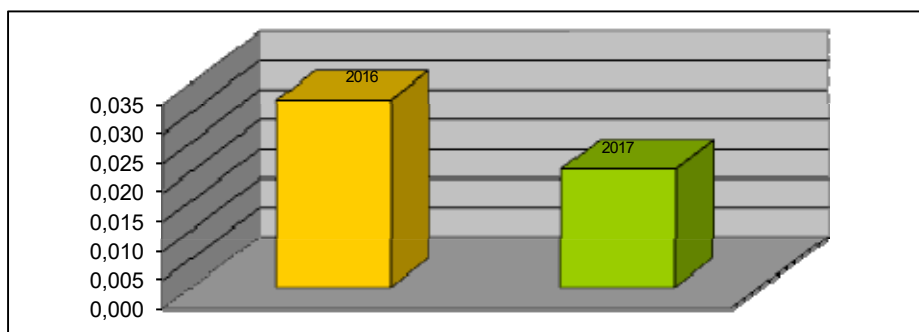
Per l'anno 2016, di costituzione dell'Asp, si riportano solo gli indici il cui calcolo è determinato in riferimento ai valori di bilancio 2016, ed ai valori omogenei.

## INDICI

### Indice di onerosità finanziaria:

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

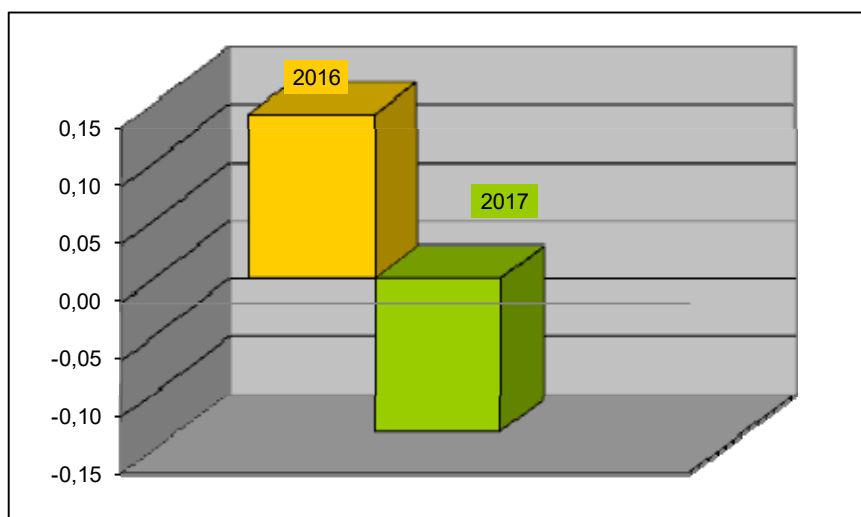
	2016	2017
indice di onerosità finanziaria	0,032	0,020



**Indice di incidenza della gestione extracaratteristica:**

	2016	2017
incidenza gestione extra caratteristica	0,14	-0,13

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



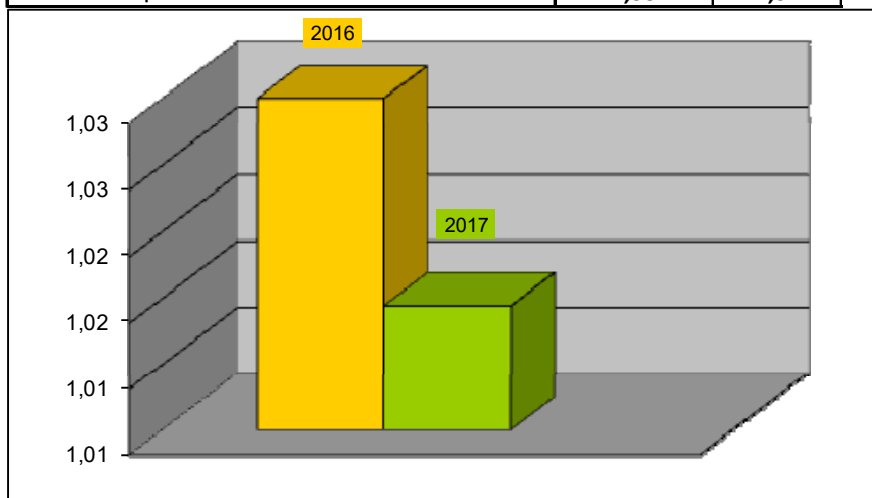
Se questo indice ha valore superiore a 1, significa che la gestione extracaratteristica migliora il risultato di quella caratteristica	
Se è positivo compreso tra 0 e 1 lo erode	
Nel 2017 è negativo : i componenti non caratteristici ed in particolare la tassazione che comprende anche l'IRAP hanno eroso il Risultato della Gestione Caratteristica determinando una perdita d'esercizio	

**Indici di copertura e di auto copertura delle immobilizzazioni:**

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

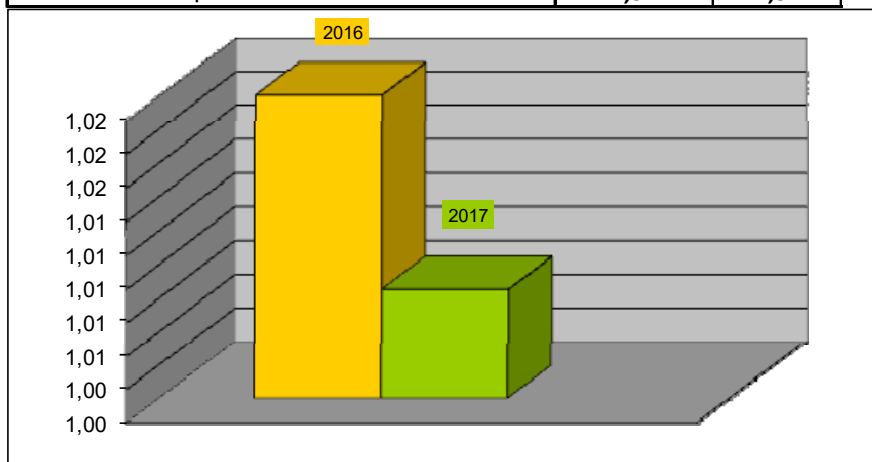
L'indice di copertura delle immobilizzazioni investiga una condizione "di minimo", verificando se i fabbisogni finanziari connessi agli investimenti durevoli sono stati comunque coperti con forme di finanziamento durevole.

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



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
indice di autocopertura delle immobilizzazioni	1,02	1,01



Nel 2017 il primo indice è di poco superiore a 1 come anche il secondo : l'Azienda fatica a mantenere la capacità di autofinanziare gli investimenti

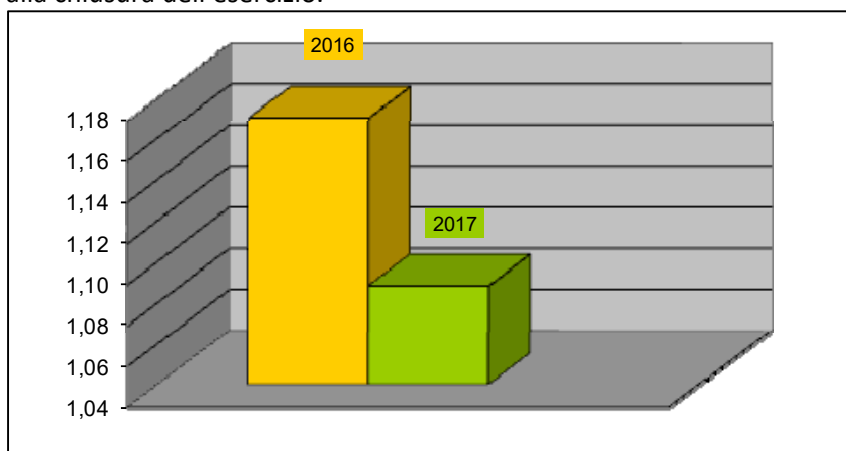
### Indici di liquidità generale e primaria:

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

	2016	2017
current ratio	1,17	1,09

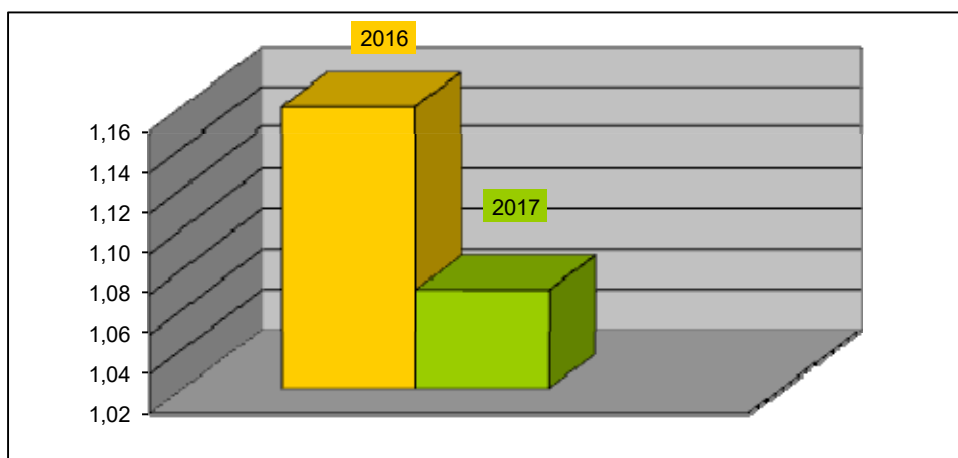
Questo indice investiga una condizione di "minimo", verificando se la totalità degli investimenti "circolanti", che dovrebbero tornare in forma liquida nei dodici mesi successivi alla chiusura dell'esercizio, sono maggiori dell'ammontare complessivo dei finanziamenti da terzi di breve

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 sole liquidità.

	2016	2017
quick ratio	1,16	1,07



Entrambi gli indici di liquidità nel 2017 sono superiori a uno anche se inferiori a quelli dell'anno precedente

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

indici di durata	2017
tempo medio degli incassi	96,14
tempo medio dei pagamenti	118,01
marginale tra pagamenti e incassi	21,87

Il calcolo di questi indici, che richiedono l'inserimento di valori dell'esercizio precedente, viene esposto nel 2017 per la prima volta per l'azienda unificata. Il primo misura in giorni il tempo che mediamente intercorre fra il sorgere del credito ed il suo incasso, il secondo misura in giorni i tempi

di pagamento dei debiti commerciali. Il margine misura il lasso di tempo medio fra l'incasso ed il pagamento, che, se ravvicinato, determina maggiore stress della situazione finanziaria.

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 2017 il medesimo indicatore è stato calcolato, e pubblicato, ogni trimestre. I dati, in progressivo miglioramento, vengono di seguito riportati.

Indicatore tempestività pagamenti	1° TRIM 2017
Giorni	1,90
Indicatore tempestività pagamenti	2° TRIM 2017
Giorni	1,54
Indicatore tempestività pagamenti	3° TRIM 2017
Giorni	-0,10
Indicatore tempestività pagamenti	4° TRIM 2017
Giorni	0,00

#### Indici di redditività:

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

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

	2016	2017
incidenza del costo dei fattori produttivi	0,26	0,26
incidenza costo del lavoro	0,63	0,65

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

## 3.2 – RISORSE UMANE

### La carta di identità del personale

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

Le deliberazioni assunte dal Consiglio di Amministrazione e le linee di indirizzo in tema di politiche del personale contenute nel Piano programmatico 2017 hanno orientato l'attività aziendale incidendo sull'organizzazione attraverso:

- rafforzamento delle responsabilità assegnate al Direttore in ordine alla definizione delle priorità gestionali, sulla base degli indirizzi generali espressi dal Consiglio, e in ordine all'indicazione di criteri di funzionamento omogenei per tutta l'Azienda;





- revisione dei Servizi in staff alla direzione e riallocazione delle funzioni;
- l’approvazione dell’atto di organizzazione inerente le *“Politiche in materia di orari di servizio, orari di lavoro e flessibilità”* che ha declinato più specifici indirizzi generali capaci di coniugare gli elementi di flessibilità degli orari e dei turni con le esigenze di conciliazione dei lavoratori, di promuovere maggiore omogeneità operativa all’interno di servizi omologhi, con l’obiettivo di garantire il migliore servizio agli utenti, nel rispetto dei diritti dei dipendenti e al fine di costituire applicazione di misure organizzative di lavoro agile o smart working;
- approvazione del Piano Occupazionale 2017-2018 e approvazione della Convenzione, con altre ASP della Regione, per la realizzazione unificata di Concorsi per i profili di assistenza.

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, permeando la stagione contrattuale conclusa con la sottoscrizione del primo il Contratto decentrato Aziendale normativo dell’ASP unificata.

E’ stato approvato il nuovo Sistema di misurazione e valutazione della performance , sulla base della proposta condivisa con l’O.I.V. (Organismo Indipendente di Valutazione).

E’ stato approvato conseguentemente il Piano della Performance anno 2017 che ha compreso obiettivi riferiti a tutti gli ambiti aziendali e in cui sono stati coinvolti tutti i dipendenti.

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

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

## Tipologia contrattuale

La dimensione complessiva del personale impegnato nei servizi dell’ASP nel 2017 è riportata nella tabella sottostante ed è possibile raffrontarla con l’analogo dato riferito al 2016 e, per il 2015, alle due ASP RETE e OSEA, prima dell’unificazione.

TIPOLOGIA CONTRATTUALE	2015		2016	2017
	“RETE”	“OSEA”	Dato complessivo delle due	“REGGIO EMILIA-Città”

BILANCIO  
SOCIALE 2017



			ASP	delle persone"	delle persone"
Dipendenti a tempo indeterminato	455	82	537	516	512
di cui in comando attivo	2	2	4	5	3
Comandi passivi (in entrata)	2	1	3	1	2
Dipendenti a tempo determinato	9	24	33	30	31
Personale Somministrato	130	10	140	136	164
<b>TOTALE</b>	<b>596</b>	<b>117</b>	<b>713</b>	<b>683</b>	<b>709</b>

Nel 2017, il dato più rilevante è l'incremento del personale somministrato di 28 unità, mentre il personale dipendente a tempo indeterminato complessivamente diminuisce di 4 unità e quello a tempo determinato aumenta di 1.

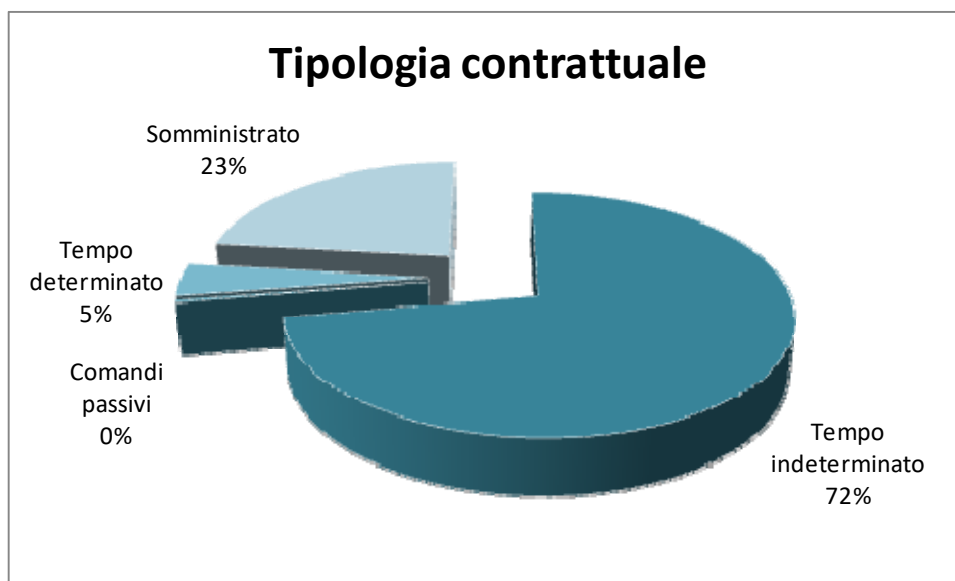
All'interno di questi numeri sono state effettuate molte assunzioni, autorizzate dal Piano occupazionale: 22 OSS, 6 educatori, 3 RAAI, 1 Infermiere, 3 figure amministrative, compensando solo parzialmente la cessazione di 20 OSS, 3 educatori, 2 RAAI, 10 infermieri, 1 dirigente 1 funzionario tecnico e 2 operai.

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

Il personale somministrato, di cui l'Azienda si è avvalsa in corso d'anno, è principalmente a copertura dei posti vacanti di OSS, per i quali, esaurita la precedente graduatoria, è in corso di completamento la procedura di concorso effettuata con altre ASP della Regione, da cui ci si attende l'assunzione di 39 OSS, e per i posti di Infermiere, per cui si opererà in modo analogo.

Al personale somministrato si è fatto anche ricorso per sostituzioni di tipo temporaneo, a copertura delle assenze; in particolare ciò è avvenuto per le figure di OSS, di infermiere, di educatore e, in alcuni casi numericamente limitati, anche di figure di profilo tecnico-amministrativo.

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).

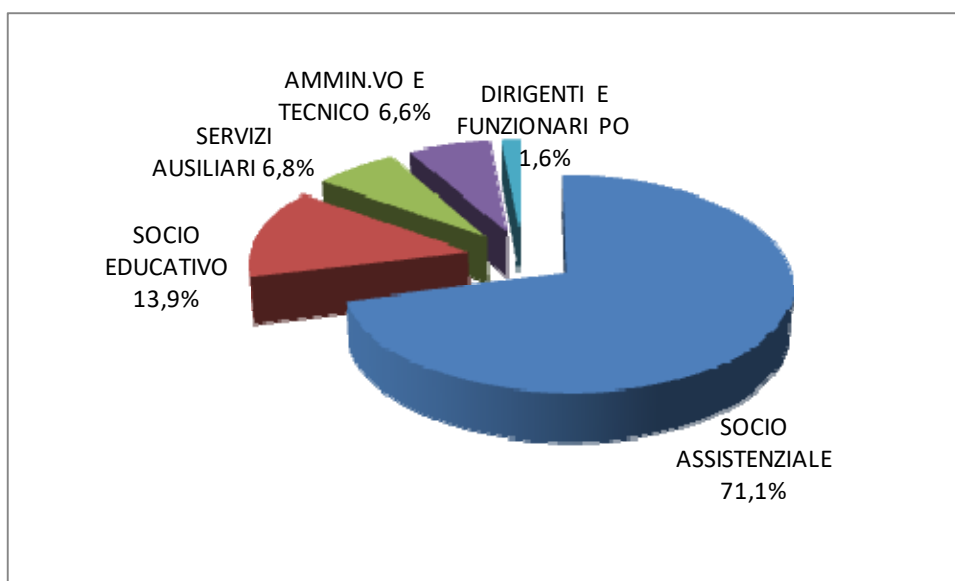


Il grafico evidenzia la preponderante presenza di lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato, che rappresentano il 72% del totale (erano 75,55% nel 2016), cui si aggiungono lavoratori somministrati per il 23% (erano il 19,91% nel 2016), dipendenti a tempo determinato (pari al 5%) e dipendenti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

Oltre al concorso pubblico che si sta completando con altre ASP della Regione Emilia Romagna per l'assunzione a tempo indeterminato di 39 OSS (Operatori Socio Sanitari), l'Azienda, cogliendo le opportunità dalla recente normativa, procederà alla stabilizzazione di ulteriori 20 unità a tempo determinato.

### 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:

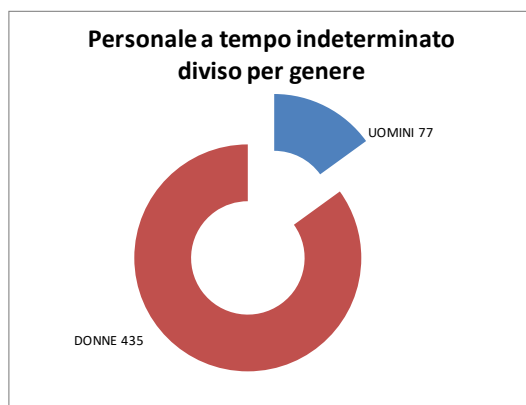


La ripartizione risponde ai raggruppamenti indicati dalle Linee Guida regionali; i dati rilevati per l'anno 2017 evidenziano la preponderanza del personale Socio assistenziale (che comprende anche gli Infermieri) e rappresenta il 71,1% di tutto il personale a tempo indeterminato (era il 71,7% nel 2016), seguito dal personale Socio educativo 13,9% (13,2% nel 2016); seguono il personale dei servizi ausiliari, in contrazione rispetto all'anno precedente, 6,8% (a fronte di 7,2%), il personale amministrativo e tecnico 6,6% (6,2% nel 2016) e, infine, il personale con funzioni direttive o dirigenziali 1,6% (1,7% nel 2016).

## Anagrafica del personale dipendente a tempo indeterminato

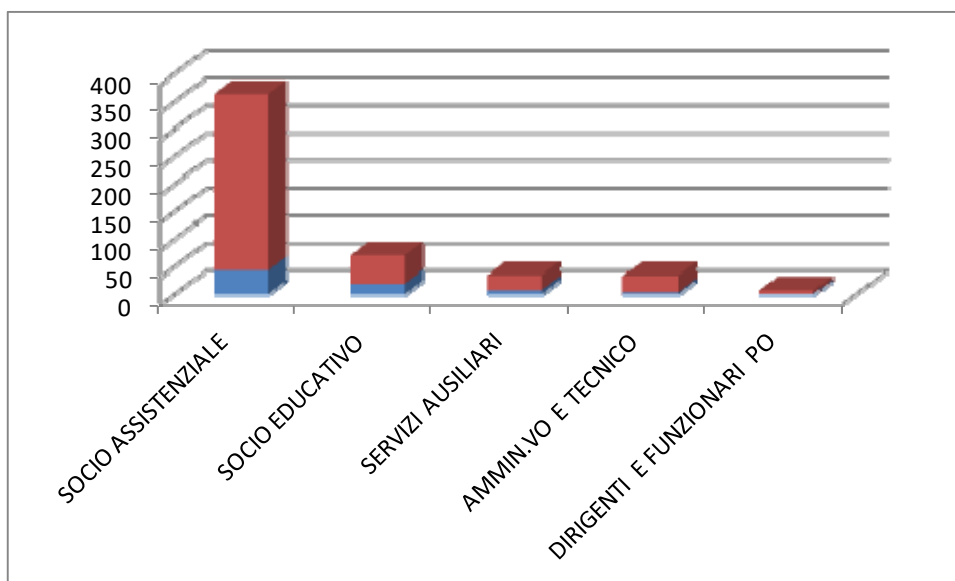
### Genere

L'ingresso del personale dei servizi socio educativi di OSEA ha contribuito a riequilibrare la suddivisione dei dipendenti a tempo indeterminato per genere, anche se resta prevalente la componente femminile, impegnato a tutti i livelli, compresi quelli dirigenziali e direttivi pari al 84,96% (84,50% nel 2016) di tutto il personale dipendente a tempo indeterminato, mentre gli uomini sono il 15,04% (15,50% nel 2016).



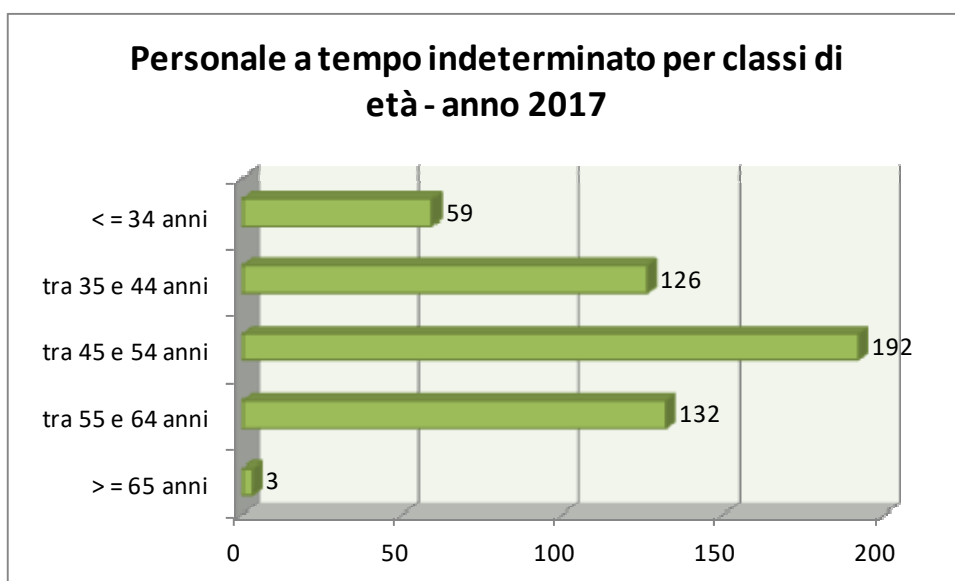
Dei 77 dipendenti di genere maschile, n. 43 operano in ambito socio assistenziale, n. 20 in ambito socio educativo, n. 8 nei servizi ausiliari, 4 in ambito tecnico amministrativo e 2 sono dirigenti, o responsabili di servizio con posizione organizzativa.

In tutti i raggruppamenti la componente femminile risulta numericamente prevalente.



Categorie di personale a tempo indeterminato diviso per genere anno 2017

## 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 63,87% di tutto il personale (era il 62,21% nel 2016).

La classe di età prevalente fra i dipendenti a tempo indeterminato è quella fra i 45 ed i 54 anni, comprendente 192 lavoratori e rappresenta il 37,50% dei dipendenti a tempo indeterminato: in questa classe c'erano 203 lavoratori l'anno precedente e parte di essi sono transitati nella classe superiore.

Seguono infatti i dipendenti tra i 55 ed i 64 anni, 132, pari al 25,78% (nel 2016 erano 116 pari al 22,48%) poi i lavoratori tra i 35 e i 44 anni, 126, pari al 24,61% (mentre erano 134 pari al 25,97% del totale nel 2016).

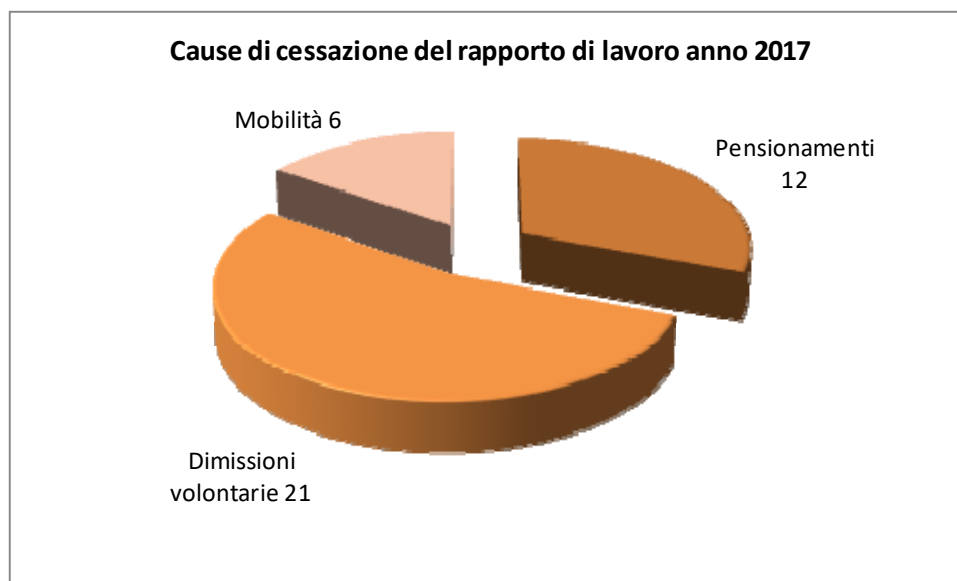
Da ultimo i dipendenti di età inferiore a 35 anni, 59, pari all'11,52% ( nel 2016 61 pari all'11,82%) e quelli di età superiore a 65, 3, pari allo 0,69% (nel 2016 2 pari allo 0,39%).

### Mobilità del personale dipendente a tempo indeterminato

ANDAMENTO DEL PERSONALE	PRESENTE AL 31.12.2016	CESSATO	ASSUNTO	PRESENTE AL 31.12.2017
Dirigenti (*)	3	1	0	2
Funzionari	5	1	0	4
Istruttori direttivi, Infermieri e Coordinatori, Resp. Educativi	57	10	2	49
Istruttori, RAAI, Atelieristi, Educatori	91	5	11	97
Collaboratori, Capi servizi, OSS, Ass. Educatori Operai alta spec. tec.	319	20	22	321
Esecutori, ADB	40	2	0	38
Op. Appoggio	1	0	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>516</b>	<b>39</b>	<b>35</b>	<b>512</b>

(\*) Nota Bene: I dirigenti effettivamente in servizio al 31.12.2016 erano 4, uno dei quali, il Direttore, a tempo determinato e pertanto non computato in questa tabella; analogamente al 31.12.2017 i dirigenti erano 3 : i due indicati in tabella e il Direttore.

Le cessazioni del rapporto di lavoro sono state 39 (27 nel 2016), principalmente determinate da dimissioni, 21, pari al 53,85% (erano 17 pari al 69,96% nel 2016), da pensionamenti, n. 12, pari al 30,77% (l'anno precedente n. 8 pari al 29,63%), a seguire n. 6 mobilità verso altre amministrazioni, pari al 15,38% ( n. 2 pari al 7,47% l'anno prima).



### I rapporti con le rappresentanze sindacali

A seguito della presentazione della piattaforma sindacale per il rinnovo del CCDI, avvenuta nel 2016, il Consiglio di Amministrazione ha adottato i primi orientamenti per il rinnovo del contratto aziendale, sulla base dei quali si è pervenuti alla sottoscrizione, in data 28/09/2017, di un'ipotesi di accordo, successivamente approvata con deliberazione n. 50 del 29/09/2017 e sottoposta ai dipendenti dalle organizzazioni sindacali in apposite assemblee. Il testo definitivo è stato licenziato nella seduta del 27/11/2017. Si è trattato di un importante obiettivo nella direzione non solo di costruire positive relazioni sindacali, ma anche di riscrivere, con la collaborazione e l'apporto del sindacato stesso e delle RSU, le caratteristiche della nuova contrattazione e la regolamentazione degli istituti contrattuali, superando modalità operative e regolamentazioni diverse di medesimi istituti che le due precedenti Aziende avevano. Sulla scorta del nuovo CCDI, si è così provveduto a ridefinire in modo unitario il sistema delle diverse indennità (disagio, rischio e particolari responsabilità) e si è provveduto inoltre a definire una specifica regolamentazione per il riconoscimento della pronta reperibilità nelle comunità educative per minorenni e nel servizio h. 24, in attesa di rivedere le regolamentazioni in essere per gli altri ambiti aziendali di pronto intervento. Significativo nel corso dell'anno è stato anche il confronto sui principali atti di organizzazione adottati dal Consiglio di Amministrazione e sul Sistema di misurazione e valutazione della performance, rispetto al quale il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto di recepire suggerimenti e proposte formulati dal Sindacato.

Uno spazio importante è stato anche occupato dal confronto relativo al Piano occupazionale 2017-2019, dopo l'approvazione di un piano stralcio nel 2016 che aveva consentito lo scorrimento delle graduatorie esistenti per l'assunzione di OSS ed educatori.

Nel corso dell'anno si è poi avviato con le organizzazioni sindacali un confronto in merito alla stabilizzazione del personale assunto con contratti a tempo determinato, sulla base delle opportunità offerte dal D.lgs. 25.05.2017 n. 75, il cosiddetto Decreto Madia.

Sono stati garantiti:

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



## Formazione e riconoscimento professionale

Le risorse umane sono un patrimonio per l'azienda : nel corso del 2017, il primo dopo l'unificazione, è stato progettato e realizzato un percorso aziendale rivolto a tutti i lavoratori, incentrato sull' **Avere cura di sé**, un tema particolarmente importante per chi è chiamato ad occuparsi degli altri .

La proposta formativa impostata come occasione di dialogo su contenuti trasversali, ha visto gruppi eterogenei per professione, tipologia di contratto, ambito lavorativo, confrontarsi sugli stimoli di riflessione suggeriti, incentrati sui verbi del mestiere :

- 1°Incontro: **Vedere**
- 2°Incontro: **Ascoltare**
- 3°Incontro: **Parlare**

Oltre a questa proposta formativa, comune a tutti, sono state attivate azioni formative nei diversi ambiti professionali ed in parallelo fortemente incentivate le attività formative relative alla sicurezza.

Complessivamente **nel 2017 sono state effettuate 8.547 ore di formazione (erano state 7.396 nel 2016)** a carattere professionale, sia realizzate internamente, che all'esterno dell'Azienda.

La formazione si è svolta nei seguenti ambiti:

- Contabilità
- Retribuzioni e previdenza
- Demenze
- Gestione del dolore
- Mobilizzazione anziani
- Evacuazione
- Principi su cui si fonda la relazione nell'ambito dei servizi alla persona: vedere, ascoltare, parlare
- Gestione e valutazione delle risorse umane: elementi essenziali e fattori di autovalutazione
- Buone prassi infermieristiche
- Anticorruzione e trasparenza
- Implementazione della cartella assistenziale informatizzata
- Terapie non farmacologiche
- Privacy
- Appalti e contratti
- Normativa sicurezza
- Sicurezza
- Legislazione e giurisprudenza
- Semplificazione processi amministrativi secondo metodo Lean
- Superamento barriere architettoniche negli edifici
- Progettazione strutture ospedaliere e socio assistenziali

AREE E SERVIZI	N° ORE DI FORMAZIONE ANNO 2016	N° ORE DI FORMAZIONE ANNO 2017
DIREZIONE	53	179
AREA RISORSE	307	673
AREA SERVIZI ALLA PERSONA	7.036	7.695
<b>TOT. ORE DI FORMAZIONE</b>	<b>7.396</b>	<b>8.547</b>



Il costo sostenuto in ambito formativo nel 2017 è stato di Euro 25.740, oltre alla formazione compresa nell'acquisto di software specifici e ad alcune proposte formative, i cui oneri economici sono stati sostenuti da altri soggetti (enti o sponsor privati).

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

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

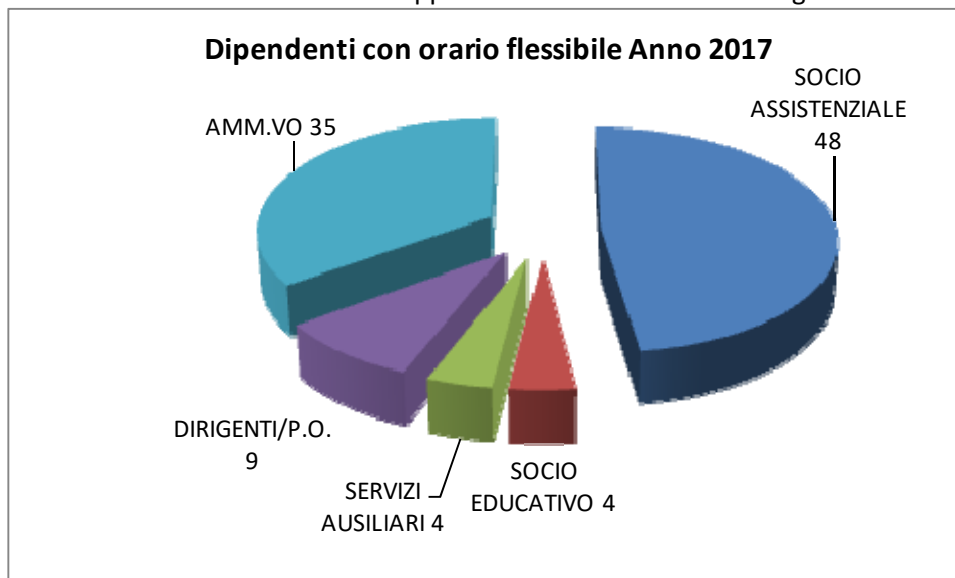
Poiché nel piano viene confermata **l'attenzione dell'Azienda ai temi della conciliazione, del contrasto alle discriminazioni, della promozione della cultura di genere e della valorizzazione delle differenze e del benessere lavorativo**, anche attraverso **strategie di sensibilizzazione e informazione** sulle tematiche di pari opportunità, di contrasto alle discriminazioni e di benessere nei luoghi di lavoro, nel corso del 2017, fra le altre misure, si è dato particolare impulso all'attività del CUG, costituito con determinazione dirigenziale n. 364 del 20/12/2016.. Nel corso dell'anno il CUG si è riunito in plenaria n. 4 volte, oltre ad alcuni incontri di gruppo di lavoro ristretti, funzionali alla preparazione degli incontri di restituzione ai dipendenti degli esiti dell'indagine sul benessere organizzativo, svolta dall'ex ASP RETE nel corso del 2015 e non precedentemente restituita. Gli incontri con il personale sono stati n. 4 e hanno coinvolto complessivamente n. 172 dipendenti, costituendo un'importante occasione, partendo dai risultati dell'analisi condotta, per cercare di cogliere l'attuale vissuto dei componenti dell'Azienda e ascoltare le loro proposte, al fine di poterne dare restituzione al Consiglio di Amministrazione, per le scelte di competenza e, in tal senso, una relazione più puntuale sui risultati degli incontri è stata trasmessa dal Presidente CUG al Consiglio di Amministrazione.

Nel corso dell'anno si è anche avviata, con rilevanza per la valutazione dei rischi lavorativi aziendali, ai sensi del D.lgs. 81/08, la valutazione stress lavoro correlato, che potrà consentire di verificare in termini organizzativi la sussistenza di eventuali fattori di criticità.



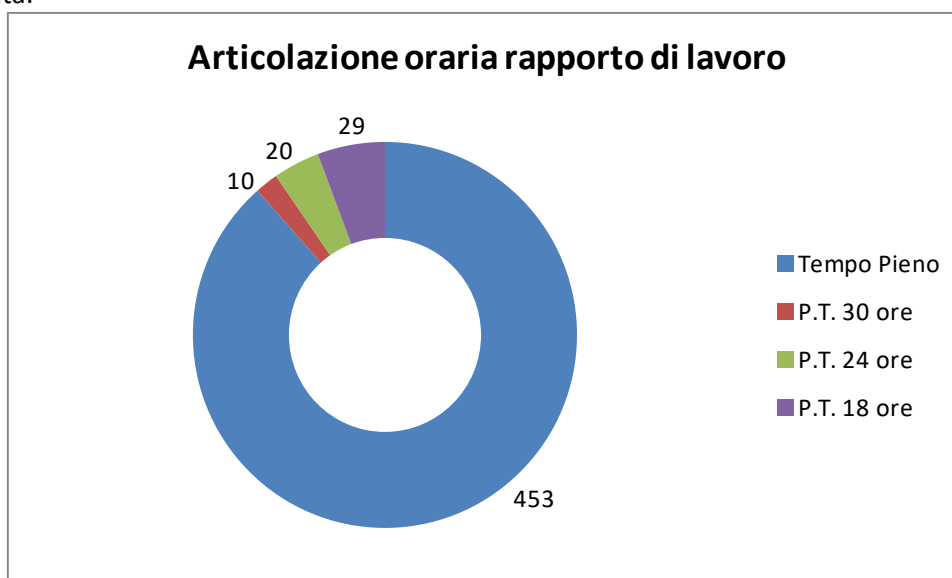
**I dipendenti che fruiscono di orari di lavoro flessibili nel 2017 sono 100 e rappresentano il 18,28% del totale** (erano 94 il 18,04% nel 2016). Fra i lavoratori che fruiscono di orari flessibili vi sono gli OSS, in quanto con la riorganizzazione dei Centri Diurni nel 2012 è stata introdotta

nel turno una fascia oraria flessibile, seguono i dipendenti dell'Area Servizi alla Persona (non OSS), gli amministrativi per i quali dal settembre 2009 è attivo un orario flessibile, con utilizzo analogo alla banca ore. Nel 2017 in Azienda è stato attivo n. 1 progetto di telelavoro, già presente negli anni precedenti in funzione di esigenze familiari del lavoratore e compatibile con le necessità aziendali continuando a sperimentare nuove forme di flessibilità per conciliare tempi di vita e lavoro facendo leva sulle opportunità offerte dalle tecnologie.



Il numero di dipendenti a tempo indeterminato con **contratti a tempo parziale** è pari a **59 su 512 pari al 11,52%** (nel 2016 erano 60 su 516 pari all'11,63%), se consideriamo poi anche i dipendenti a tempo determinato il numero sale a 64 pari all'11,79%.

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.



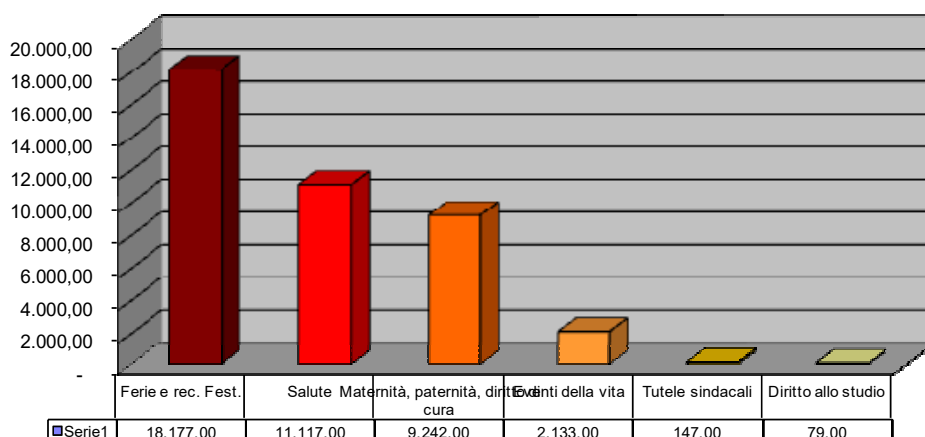
Il grafico mostra come prevalente articolazione oraria a Tempo Pieno, seguita dal Part time a 18 ore, da quello a 24 ore, ed infine, dal tempo parziale a 30 ore.

### 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 2015		anno 2016		anno 2017	
	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%	GIORNI DI ASSENZA	%
Ferie e recupero festività non godute	16.081	41,92%	18.177	44,45%	17.854	45,18%
Salute	11.082	28,89%	11.117	27,18%	10.183	25,77%
Maternità, paternità e diritto di cura	8.369	21,82%	9.242	22,60%	9.278	23,48%
Eventi della vita	2.557	6,67%	2.133	5,22%	1.899	4,81%
Tutele sindacali	115	0,30%	147	0,36%	108	0,26%
Diritto allo studio	158	0,41%	79	0,19%	199	0,50%
<b>TOTALE</b>	<b>38.362</b>	<b>100%</b>	<b>40.895</b>	<b>100%</b>	<b>39.521</b>	<b>100%</b>

Assenze rapportate a giorni, esposte per macro classi anno 2016



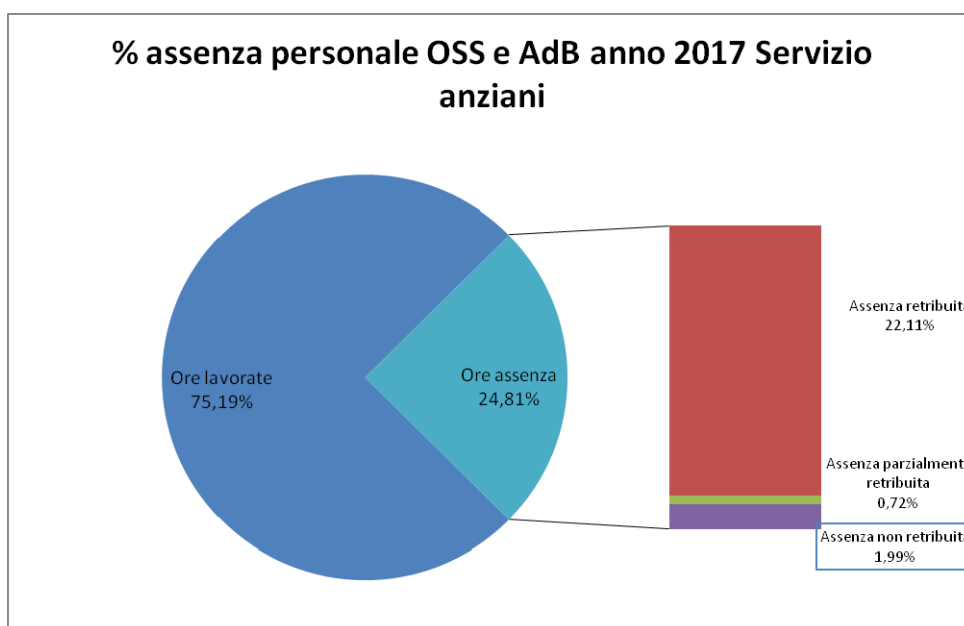
La determinazione delle assenze medie di ogni dipendente, calcolata ripartendo il totale delle assenze registrate per la media aritmetica dei dipendenti a tempo indeterminato e determinato presenti all'inizio dell'anno e alla fine, indica che ogni dipendente, nel corso del 2017, ha effettuato mediamente 3,07 giorni di assenza non retribuita su un totale di 72,51

giorni di assenza media pro capite. Nel 2017 sono diminuiti i giorni di assenza pro capite rispetto all'anno precedente, ma sono aumentati quelli riferiti a tipologie di assenza retribuita.

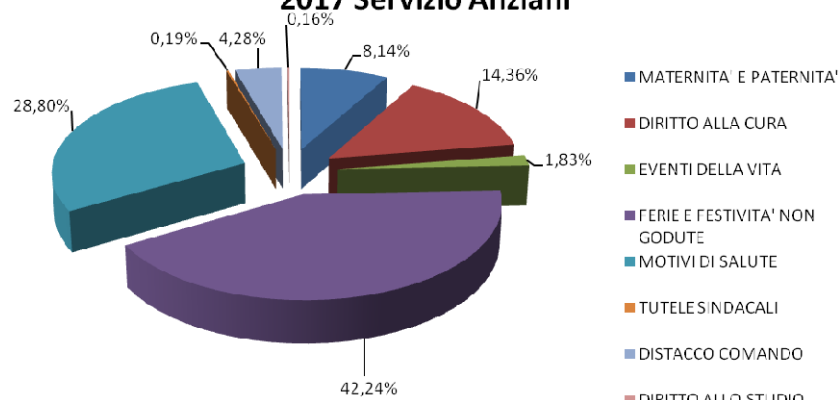
ASSENZE PER MACRO CLASSI	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2015	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2016	GIORNI MEDI DI ASSENZA PRO CAPITE 2017
per ferie e recupero festività non godute	33,64	32,58	32,76
per motivi di salute	23,18	19,92	18,68
per tutela della maternità, paternità ecc....	17,51	16,56	17,02
per eventi della vita	5,35	3,82	3,48
per tutele sindacali	0,24	0,26	0,20
per diritto allo studio	0,33	0,14	0,37
<b>TOTALE</b>	<b>80,26</b>	<b>73,28</b>	<b>72,51</b>
<b>Di cui non retribuiti</b>	<b>4,97</b>	<b>4,44</b>	<b>3,07</b>
<b>Di cui retribuiti</b>	<b>71,39</b>	<b>68,85</b>	<b>69,44</b>

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

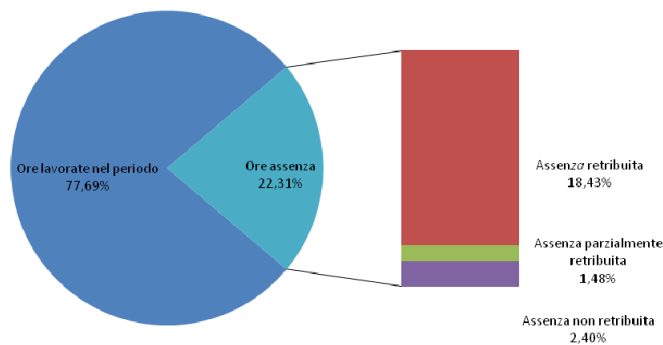
Il dato dei giorni medi di assenza pro capite, scorporato dalle ferie e recupero festività, dalle assenze per maternità/paternità si attesta a 22,73 giorni medi di assenza a dipendente (erano 24,14 nel 2016).



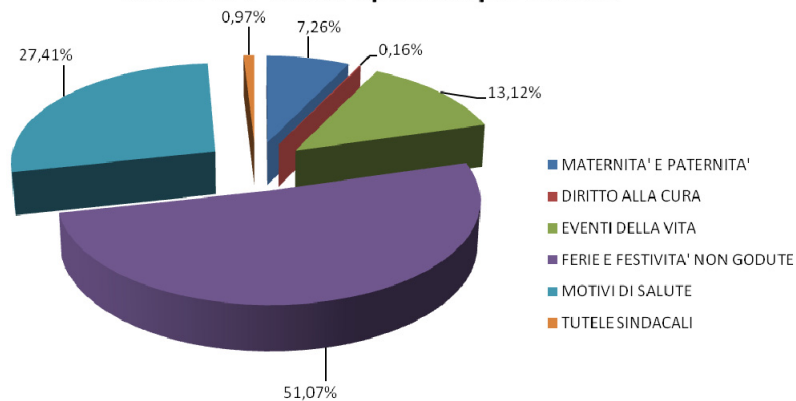
**Tipologia assenza personale di assistenza anno  
2017 Servizio Anziani**



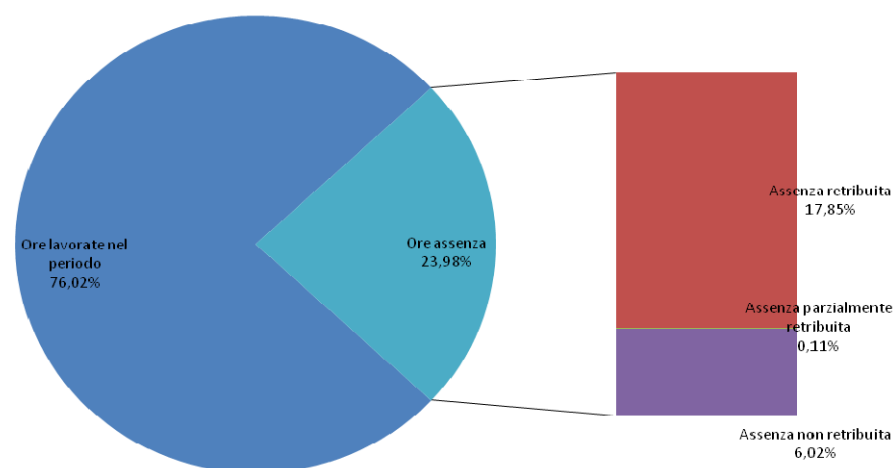
**% assenza Educatori, Assistenti Educatori anno 2017 Centri operativi per disabili**



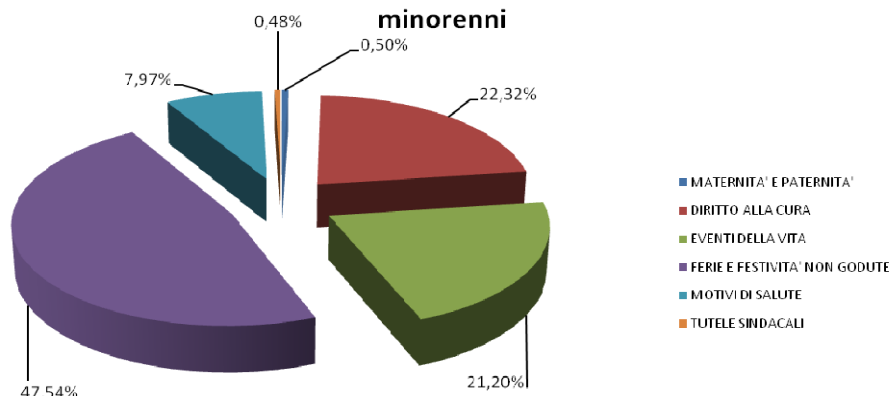
**Tipologia assenze Educatori, Assistenti Educatori  
anno 2017 Centri operativi per disabili**



**% Assenza Educatori anno 2017 servizi per  
minorenni**



**Tipologia assenze Educatori anno 2017 servizi per  
minorenni**



## 3.4 - ALTRE RISORSE

### 3.4.1– Testimonianze e riconoscimenti

ASP nel corso del 2017, **ha ricevuto donazioni per un valore complessivo di Euro 9.045,86 (nel 2016, grazie a una eredità, erano state Euro 647.213,48 )** .

In base a quanto previsto dal Regolamento di Organizzazione le donazioni vengono accettate dal Consiglio di Amministrazione.

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

La cifra sopra indicata, riferita al 2017 è così ripartita:

- donazioni e lasciti liberali per Euro 4.434,55,
- donazioni di immobilizzazioni per Euro 1.256,00 (televisore, amplificatore, frigorifero, stampante e fotocopiatore),
- donazioni vincolate ad investimenti per un valore pari a Euro 3.355,31

Tali risorse sono un concreto supporto alle attività di ASP sia per il beneficio diretto che apportano a favore delle persone assistite, che in riconoscimento delle attività effettuate. Ad esempio diverse donazioni sono state effettuate in occasione dei mercatini realizzati attraverso il coinvolgimento degli ospiti del Centro Socio Riabilitativo Residenziale "La Cava", ove l'esperienza decennale dei laboratori espressivi è confluita nell'esperienza della Bottega artigiana "OSARE" .

Le donazioni sono anche 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 delle comunità locali nella vita delle strutture gestite da ASP

### Infrastrutture e Tecnologie

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

<b>attrezzature per movimentazione ospiti</b>	
asta sollevamalati con trapezio	3
aste sollevamalati con base portante a terra	10
barelle doccia	18
carrozine	93
deambulatori	34
poltrone per doccia	45
sollevatori	86
poltrona culla-care	1
<b>Totale</b>	<b>290</b>
<b>attrezzature per palestra</b>	
cyclette	15
parallele per fisioterapia	5
pedaliere	2
scale per fisioterapia	4
spalliere	6
specchi per palestra	7
stabilizzatori	6
<b>Totale</b>	<b>45</b>
<b>attrezzature sanitarie ed elettromedicali</b>	
apparecchio elettroterapia	1

BILANCIO  
SOCIALE 2017



aspiratori chirurgici	22
bilance pesa persone a terra e per sollevatore	23
elettrocardiografi	10
frigoriferi per medicinali	20
lavapadelle	21
lettini per fisioterapia	4
lettini per visite	2
saturimetri	36
sfigmomanometri	3
sterilizzatori	2
polverizzatori elettrici per pastiglie	16
carrelli farmaci/terapia	19
defibrillatore cardiaco	2
concentratori di ossigeno	17
<b>Totale</b>	<b>198</b>
<b>Letti articolati</b>	<b>638</b>

*Numero delle apparecchiature tecnologiche dell'area socio-sanitaria in uso nelle strutture nel 2017*





## NOTE FINALI

ASP ha redatto il presente Bilancio Sociale con la finalità di:

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

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

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

- del contesto storico e attuale dell'ASP;
- dei propri principi di funzionamento;
- delle relazioni che la struttura ha intrattenuto quotidianamente con i propri interlocutori (stakeholder)
- dell'insieme delle attività realizzate;
- delle risorse, finanziarie umane e tecnologiche, impegnate.

BILANCIO  
SOCIALE 2017



**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)*