

LA QUALITA' COSTA

La Francesco e Chiara – Impresa Sociale S.r.l. ha redatto e pubblicato il proprio Bilancio Sociale 2009, in conformità alle Direttive Ministeriali previste per le Imprese Sociali, nell'intento di dare conto della attività svolta a tutti coloro che a vario titolo sono collegati con la struttura assistenziale e, più in generale, alla comunità.

Per quanti sono interessati alla sua presa in visione, il **Bilancio Sociale 2009 è consultabile e scaricabile dal sito web del Centro Servizi** all'indirizzo www.francescoechiara.it oppure è disponibile per il suo ritiro presso le reception dello stesso Centro Servizi.

In questa sede preme sottolineare un solo dato economico e cioè la perdita gestionale nell'esercizio 2009 di € 238.098, ridotta ad € 188.098 per le sopravvenienze attive determinate da un fondo di 50.000 euro immesso in bilancio dall'Associazione "Camminando per Mano".

Ci si può chiedere, legittimamente, come mai una struttura che funziona a pieno regime e che gode di ottima fama non riesca ad avere un bilancio in pareggio.

Per capire meglio e poter spiegare il fenomeno l'**Amministrazione del Centro Servizi ha approfondito il rapporto esistente tra i costi e ricavi** (i cui risultati finali non compaiono nel Bilancio Sociale 2009 perché la stampa era già in corso), **suddividendo il bilancio economico in cinque Centri di Costo** (Casa Protetta, Casa di Riposo, Nucleo Demenze, Centro Diurno e Alloggi) e analizzando i rispettivi dati.

Il risultato della ricerca è riportato nella tabella sottostante.

ANALISI CENTRI DI COSTO ANNO 2009

:à operativa	COSTI			RICAVI COMPLESSIVI DA RETTE	DIFFERENZE IMPORTI	DIFFERENZE IN PERCENTUALE
	Spese generali, logistiche e servizi	Personale	Totale			
Protetta	€ 478.482	€ 749.437	€ 1.227.920	€ 1.014.534	- € 213.386	-17,38%
di Riposo	€ 243.682	€ 251.874	€ 495.556	€ 489.500	- € 6.056	- 1,22%
eo Speciale lievo per enze gravi	€ 66.898	€ 182.714	€ 249.612	€ 191.876	- € 57.736	- 23,13%
ro Diurno	€ 64.537	€ 68.382	€ 132.919	€ 115.729	- € 17.190	- 12,93%
ggi	€ 155.750	€ 34.554	€ 190.304	€ 213.655	+ € 23.351	+ 12,27%
ALI	€ 1.009.349	€ 1.286.961	€ 2.296.311	€ 2.025.294	- € 271.017	- 11,80%

Come si può notare, e com'era immaginabile, le perdite sono determinate in larghissima misura dai servizi prestati agli anziani non autosufficienti della Casa Protetta e agli anziani affetti da demenze gravi del Nucleo Speciale, pur essendo lo stesso convenzionato con l'Azienda USL per n. 7 posti letto. Più in particolare **per quanto concerne il Nucleo Speciale, se il raffronto si effettua sul costo e ricavo giornaliero, il dato unitario dell'anno 2009 è il seguente: costo € 116,00, ricavo € 89,50.**

Il rapporto più favorevole invece che si evidenzia tra costi e ricavi riferiti alle prestazioni per gli anziani autosufficienti (Casa Riposo e Alloggi) è conforme alle linee adottate dall'Associazione "Camminando per Mano" che prevedono una forma di sostegno da parte dei soggetti più fortunati (sia

per lo stato di salute che per le rette più contenute) a favore degli anziani che necessitano di maggiore assistenza.

Nel prospetto che segue riportiamo alcuni elementi qualitativi che, pensiamo, caratterizzino il Centro Servizi “Francesco e Chiara” in adempimento alle direttive della Regione Emilia-Romagna in materia di livelli assistenziali e requisiti di qualità richiesti sia per le convenzioni che per l’accesso all’accreditamento dei servizi socio-sanitari (determinazione 002601/2001; delibere della Giunta Regionale n. 772/2007 e n. 514/2008). Citiamo ad esempio, come riferimento, alcuni stralci di normative regionali (in corsivo) e le relative risposte concrete del Centro Servizi:

1. *“Maggiore presenza di operatori addetti all’assistenza rispetto ai parametri minimi definiti dalla Direttiva G.R. 1378 del 26/7/99. La maggiore presenza deve essere parametrata e valutata in relazione alla tipologia degli ospiti, alle caratteristiche strutturali e logistiche della casa protetta, alla rispondenza dell’organizzazione del lavoro alle esigenze degli anziani.”*
→ n. 60 operatori per circa 85 anziani ospiti della Casa e del Centro Diurno
2. *“Livello del comfort strutturale, verificabile anche mediante valutazione del numero delle camere singole disponibili, la loro ampiezza e la loro organizzazione, della disponibilità di locali per attività di piccoli gruppi, della disponibilità di sistemi di regolazione e controllo della qualità dell’aria, della temperatura e dell’umidità, della effettiva possibilità di personalizzare gli spazi con propri elementi di arredo, della disponibilità e dell’ampiezza di spazi esterni dedicati e attrezzati ed effettivamente fruibili.”*
→ disponibilità di 23 camere singole e 26 camere doppie, tutte dotate dei servizi igienici, 4 sale da pranzo, 3 sale di soggiorno, il giardino terapeutico per i malati di Alzheimer
3. *“a) Capacità di programmare orari differenziati per attività, (per i bagni, per le alzate, per i pasti e per la messa a letto degli ospiti), in relazione al cambio di stagioni e nel rispetto delle abitudini individuali e dei tempi ordinari di vita;*
b) Disponibilità e capacità di offrire servizi flessibili (per i centri diurni: orari flessibili e prolungati, apertura su almeno 6 giorni) e ricoveri temporanei (con particolare riferimento alle Case Protette).”
→ elevata flessibilità delle forme organizzative che permettono quindi un’alta personalizzazione degli interventi
4. *“Attenzione particolare alla relazione con la famiglia dell’ospite, considerata come risorsa per l’anziano e per il servizio, e come tale coinvolta nel processo di cura. Effettiva attuazione di programmi per il coinvolgimento dei familiari, anche mediante periodici incontri e riunioni individuali e di gruppo e/o di nucleo.”*
→ invio periodico di lettere informative, incontri annuali collettivi, incontri individuali
5. *“ Livello e adeguatezza delle tecnologie presenti. Particolare attenzione va posta anche all’individuazione di strumentazioni e tecnologie necessarie, tenendo conto della tipologia del servizio erogato, e del loro proficuo ed effettivo utilizzo.”*
→ adeguamento spazi dedicati, attrezzature d’avanguardia, sensori antifuga ai cancelli, impianto videosorveglianza, ecc.
6. *“Il nucleo dedicato garantisce momenti formativi e di aggiornamento periodici su tematiche inerenti le demenze, rivolti a tutto il personale. Vengono inoltre assicurati periodici incontri di équipe, supervisioni e incontri con lo psicologo (prevenzione burn-out)”*
→ formazione continua del personale socio – sanitario ed assistenziale

Come uscire da questa situazione che si annuncia molto preoccupante anche perché l'Associazione "Camminando per Mano" non dispone più di risorse proprie per attenuare le perdite di bilancio dell'Impresa Sociale, come ha fatto in passato, ma nello stesso tempo, per motivi evidenti, non intende abbassare il livello qualitativo dell'assistenza che rivolge ai suoi anziani ospiti?

Cosa è stato fatto nel triennio 2007-2009

Sono state adottate importanti misure per il contenimento dei costi, che hanno portato al seguente risultato: costo medio giornaliero nel 2009 della Casa Protetta € 82,00 (camera doppia), contro una media regionale di 80,00 riscontrata nell'anno 2007.

Se si considerano i livelli di eccellenza del Centro Servizi e l'alto costo dell'ammortamento (€ 232.192) necessario per ripianare il debito contratto per realizzare la struttura, il risultato è sicuramente positivo e difficilmente migliorabile, se non attraverso la riduzione della qualità assistenziale, che non rientra nei nostri programmi.

Sul fronte dei ricavi, rispetto ai dati del gennaio 2007, le rette medie degli anziani non autosufficienti sono state aumentate nel triennio nella seguente misura: camere doppie + 14,5%, camere singole + 17,1. Un ulteriore aumento significativo delle rette, seppure possibile, non si addice alle finalità dell'Impresa Sociale, specie se rivolto a famiglie che non dispongono di rilevanti risorse.

Cosa si sta facendo nell'anno 2010

E' in corso la procedura prevista per ottenere l'autorizzazione ad aumentare di sei posti letto la Casa di Riposo e di cinque posti il Centro Diurno. I relativi maggiori introiti dovrebbero contribuire in modo significativo, ma non esaustivo, a migliorare i dati di bilancio. Sul fronte dei costi è stato ridotto per circa il 60% l'appalto ad una ditta esterna del servizio pulizie e si è utilizzato personale dipendente per lo svolgimento delle rispettive mansioni, senza sostituirlo. Le rette sono state aumentate in generale mediamente di circa il 4% rispetto al 2009 e le stesse rimangono tuttavia più contenute rispetto alla retta media regionale nella misura del 14% circa.

Cosa fare nel breve periodo

Gli spazi per un ulteriore contenimento dei costi e per l'aumento delle rette, come si è detto, sono molto ridotti se si vogliono preservare le caratteristiche inderogabili proprie dell'Impresa Sociale.

L'esperienza maturata in questi tredici anni ha evidenziato un dato inequivocabile: **una struttura non profit come la nostra, per poter fornire servizi di qualità a una fascia molto bisognosa della popolazione, deve poter contare su un adeguato sostegno della Pubblica Amministrazione che dispone di fondi statali e regionali appositamente destinati a queste forme di assistenza.**

L'affermazione è suffragata da questo semplice raffronto economico che riguarda l'assistenza agli anziani non autosufficienti di Casa Protetta in camera doppia, sia in posti definitivi che di sollievo temporaneo.

Descrizione	Introito giornaliero				Costo giornaliero di "Francesco e Chiara" (come parametro)	Differenza
	Quota retta familiari	Quota media retta integrativa USL	Quota rimborso USL - costi personale sanitario	Totale		
Posto letto non convenzionato di "Francesco e Chiara"	€ 68,00	/	/	€ 68,00	€ 82,00	- € 14
Posto letto per ricovero definitivo in strutture convenzionate	€ 46,00	€ 30,00	€ 10,00	€ 86,00	€ 82,00 (?)	+ € 4
Posto letto per ricovero di sollievo	€ 25,00	€ 65,00	/	€ 90,00	€ 82,00 (?)	+ € 8

Come si può notare per i posti in convenzione la famiglia spende molto meno, ma la struttura incassa un importo notevolmente superiore.

Pertanto, se su almeno una parte dei posti letto di Casa Protetta l'Impresa Sociale può contare sui fondi pubblici, la struttura, oltre a poter ospitare anziani meno abbienti, può contenere la pressione sulle restanti rette di coloro che sostengono per intero la relativa spesa e fornire le prestazioni molto onerose (Nucleo Demenze Gravi) a favore delle famiglie che si trovano ad affrontare situazioni a volte devastanti.

A tale riguardo **si è aperto un confronto sereno e costruttivo con la Pubblica Amministrazione** per individuare una soluzione equa e condivisa, al fine di consolidare su basi nuove il funzionamento del Nucleo Speciale Gravi Demenze e di prevenire possibili rischi e difficoltà nel funzionamento del Centro Servizi "Francesco e Chiara" per il prossimo futuro.

"Francesco e Chiara – Impresa Sociale" Srl
L'Amministratore Unico
Dr. Rino Bellori