

**“Francesco e Chiara” S.r.l.**  
**Via S. Francesco, 4 – Pavullo nel Frignano**

**BILANCIO SOCIALE**  
**Anno 2007**

**INTRODUZIONE**

Abbiamo deciso di predisporre il Bilancio Sociale in quanto le attività svolte dalla “Francesco e Chiara” S.r.l. ricadono nel settore dell’assistenza socio-sanitaria di pertinenza del no profit e sono legate alla solidarietà sociale e all’aiuto materiale ed economico nei confronti di una categoria spesso debole e in difficoltà come quella degli anziani.

Tali attività vengono svolte con l’esplicito obiettivo di produrre benefici a favore della comunità, nell’ambito del principio di sussidiarietà inserito recentemente nella Costituzione, e non con logiche prettamente di mercato.

Accanto a una dimensione necessariamente economico-impresoriale dell’attività della Società, sussiste pertanto una dimensione sociale che riveste un valore strategico come si vuole dimostrare con il presente documento.

Riteniamo conseguentemente che la nostra Società possa avere le carte in regola per ottenere la qualifica di “Impresa Sociale”, introdotta nell’ordinamento dal D. Lgs n. 155/2006.

A tale scopo si precisa infatti che la “Francesco e Chiara” S.r.l., essendo nata da un’iniziativa solidaristica portata avanti, come si dirà, dall’Associazione “Camminando per Mano” e dai Padri Cappuccini, fin dal suo avvio (anno 1996) non ha mai distribuito utili ai soci, anche perché ha sempre sostenuto perdite di gestione (tranne l’anno 1998), determinate dalle rette contenute e coperte di volta in volta da sopravvenienze attive prodotte dall’Associazione sopraccitata, socio di maggioranza (99,5 % delle quote). E’ pertanto intenzione della Società di provvedere al più presto alla modifica del proprio Statuto per adeguarlo alla normativa introdotta dal D.Lgs. n. 155/2006 e in particolare all’art. 3 dello stesso Decreto, avendo la Società già operato sin qui nello spirito e con le motivazioni dell’Impresa Sociale.

La redazione e pubblicazione del Bilancio Sociale reputiamo sia lo strumento più idoneo per comunicare e far comprendere in che misura siamo stati capaci di realizzare i nostri programmi, rimanendo ad essi coerenti nella scelta del sistema di governo, nell’organizzazione delle iniziative e attività di lavoro e, infine, nei risultati ottenuti.

Tale strumento ci consente inoltre di approfondire e monitorare il lavoro svolto, al fine di migliorare e proseguire sulla linea tracciata, ponendo attenzione alla doppia valenza che questo strumento assume:

- interna, di valutazione degli obiettivi perseguiti e dei risultati realizzati, di elaborazione di strategie di miglioramento e di attenzione nel perseguimento delle finalità;
- esterna, di soddisfazione delle esigenze informative, di creazione di relazioni fiduciarie e di conoscenza profonda dell’attività che ci contraddistingue.

## **SEZIONE A**

### **INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE E SUGLI AMMINISTRATORI**

La “Francesco e Chiara” S.r.l., di seguito denominata Società, è stata costituita in data 2 luglio 1996 con l'intento di avviare, organizzare e gestire una struttura residenziale per anziani, attraverso la ristrutturazione e riconversione di un edificio preesistente situato in Pavullo nel Frignano via Rainaudo, 4 (ora Via S. Francesco, 4) denominato “ex soggiorno per la gioventù”, realizzata a tale scopo dall'Associazione “Camminando per Mano”, di seguito denominata Associazione, e dalla Provincia dei Frati Minori Cappuccini dell'Emilia - Romagna, di seguito denominata Provincia, quest'ultima proprietaria dell'immobile.

Dall'Atto Costitutivo della Società emerge la sottoscrizione del Capitale Sociale realizzata per il 99,5 % dall'Associazione, composta da religiosi e laici e costituita con finalità esclusivamente solidaristiche e senza scopo di lucro, con i molteplici obiettivi di allestire e realizzare la struttura per renderla conforme alla destinazione scelta e assicurare la presenza di un servizio religioso a beneficio degli ospiti anziani, che fosse inoltre testimonianza della presenza costante ed attiva dei Frati Cappuccini. L'attività e le finalità solidaristiche dell'Associazione furono inoltre disciplinate inizialmente nella Convenzione all'uopo stipulata con la Provincia in data 13/12/1994.

La conduzione dell'azienda fu affidata, fin dalla costituzione della Società, ad un Amministratore Unico, Dr. Rino Bellori, con poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, rappresentanza legale e processuale. Tale scelta è conforme allo Statuto societario (anche se è prevista, in un prossimo futuro, la nomina di un Consiglio di Amministrazione), ed è stata effettuata per rendere più agevole la realizzazione e l'avvio della struttura, avendo riversato piena fiducia e stima nella professionalità del Dr. Bellori, ex-direttore e coordinatore amministrativo dell'USL di Pavullo e pertanto esperto del settore.

L'iniziativa si è sviluppata in due tempi.

La prima fase concerne, come si è detto, la riconversione di un vecchio edificio dei Padri Cappuccini da ex-Convitto per studenti, in disuso da anni, a Casa Soggiorno per anziani, portata a compimento nell'aprile 1997.

La seconda fase parte nell'anno 2000. Dopo soli tre anni si era formata una lista di attesa di oltre 100 anziani, per cui maturò l'idea di ampliare la struttura mirando anche a nuovi obiettivi, quali:

- l'aumento dei posti letto della Casa Protetta – Casa di Riposo, da 51 a 69 posti, per rispondere meglio alle richieste crescenti
- soluzioni innovative, variegata e flessibili attraverso una pluralità di opportunità abitative e diverse tipologie di servizi: 15 posti di Centro Diurno, 17 alloggi per anziani autonomi, letti di sollievo e per ospiti temporanei, nucleo speciale per l'accoglienza di anziani con gravi disturbi cognitivi e comportamentali
- il favorire la vita indipendente e l'invecchiamento attivo dell'anziano, assicurando contemporaneamente un risparmio di costi per le famiglie, reso possibile in certi casi dalla limitazione delle prestazioni ai soli servizi essenziali, e garantendo un percorso assistenziale fino alla completa non autosufficienza (attività conforme alle linee guida della Regione Emilia-Romagna in materia dell'abitare indipendente e dello sviluppo della domiciliarità)
- la realizzazione di un Auditorium per favorire una maggiore interazione, collegamento con la comunità locale e le varie realtà associative della città e lo svolgimento di convegni di studio sui temi dell'assistenza sociale e sanitaria e delle azioni positive a favore della popolazione anziana.

Il secondo intervento è stato completato nel corso dell'anno 2005 ed il nuovo Centro Servizi per la Terza Età “Francesco e Chiara”, di seguito denominato Centro Servizi, fu pertanto inaugurato nell'ottobre del 2005 alla presenza del Presidente della Camera On.le Casini.

La realizzazione del nuovo Centro è stata preceduta nel giugno 2002 dalla sottoscrizione di una nuova Convenzione tra l'Associazione, la Società e la Provincia, che ha disciplinato ex-novo i rapporti tra gli enti medesimi. La Società in particolare ha acquisito il diritto di superficie dell'intero immobile fino al 27/12/2021, per consentirle di muoversi a pieno titolo anche nella contrazione di finanziamenti con istituti di credito.

Il compito della Società è sostanzialmente quello di mettere in pratica le linee di indirizzo dell'Associazione coniugando nello stesso tempo tre esigenze che sono quelle di fornire prestazioni di alta qualità, mirando a servizi innovativi e sperimentali, e di praticare rette più contenute rispetto alle strutture private similari esistenti nelle nostre zone, compatibilmente con il raggiungimento del pareggio di bilancio.

Le suddette finalità si fondano su alcune regole essenziali che sono a nostro parere in linea con la responsabilità sociale fatta propria dall'Associazione e quindi dalla Società, e si basano su questi criteri:

- il servizio viene impostato e fornito in risposta ad un bisogno effettivo di persone anziane, e non solo sulla base di un obbligo normativo
- l'applicazione di rette più contenute, oltre ad andare incontro alle famiglie (specie a quelle maggiormente disagiate), funziona da calmiera per il mercato profit dei servizi alle persone anziane
- il bilancio della Società, ancorché sostenuto da sopravvenienze attive procurate dall'Associazione nei momenti più delicati, deve mirare al pareggio per lo meno per la parte più strettamente gestionale (costi diretti = ricavi)

## **SEZIONE B**

### **STRUTTURA, GOVERNO ED AMMINISTRAZIONE DELL'ENTE**

#### **1) AMMINISTRAZIONE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

La Società è tuttora condotta dal Dr. Rino Bellori, in qualità di Amministratore Unico in carica a tempo indeterminato salvo revoca, con poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e rappresentanza legale, il quale svolge anche i compiti connessi alla direzione generale e amministrativa e alla gestione patrimoniale, economica e finanziaria della Società rispondendone direttamente all'Assemblea dei Soci, di cui fa parte l'Arch. Erio Amidei in qualità di Presidente della Associazione, e alla Provincia.

Il ruolo svolto dal Dr. Bellori, in relazione alla complessità e delicatezza delle funzioni allo stesso affidate, è stato rinnovato su nuove basi con deliberazione dell'Assemblea dei Soci in data 3/12/2007 e a partire dal 7/12/2007 è a tempo pieno, essendosi lo stesso liberato da altri impegni di lavoro.

La struttura organizzativa del Centro Servizi comprende in primo luogo la figura del Coordinatore Responsabile/Direttore affidato alla D.ssa Stefania Tiberti, la quale ha la responsabilità dell'organizzazione funzionale dei servizi, della gestione dei rapporti con gli anziani ospiti e loro familiari e della direzione del personale.

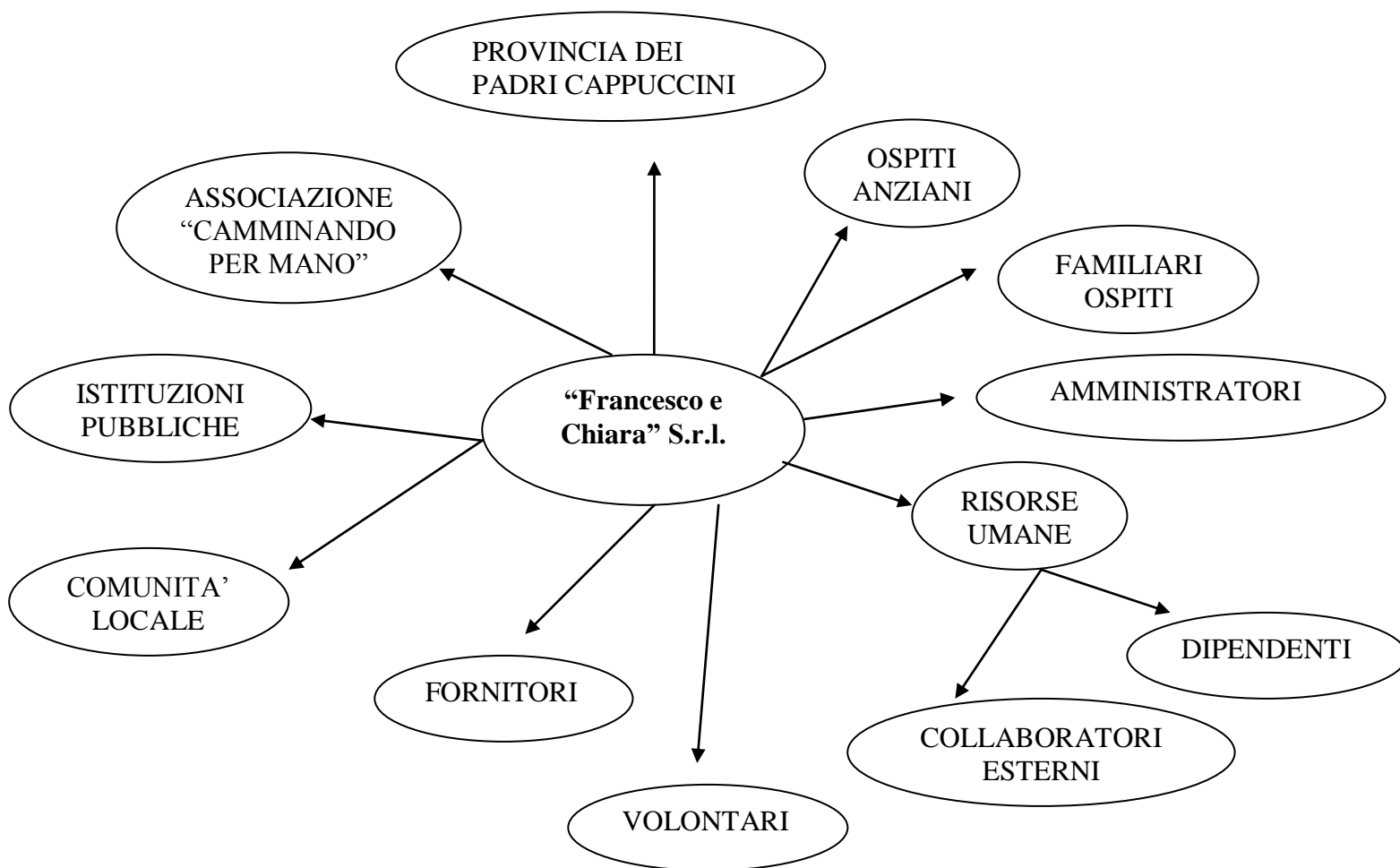
L'organizzazione funzionale dei servizi è stata suddivisa in tre grandi aree: la Casa Protetta e Casa di Riposo, il Centro Diurno e "Le Residenze" per anziani autonomi. Sono state individuate tre operatrici alle quali è stata affidata la Responsabilità delle Attività Assistenziali (RAA) così ripartite:

- *Delugan Federica*: Centro Diurno, le "Residenze" e responsabilità dei servizi tecnico-economici orizzontali (manutenzioni, pulizie, sicurezza, ecc.)
- *Prandini Raffaella*: Nucleo Quadrifoglio della Casa Protetta e Casa di Riposo
- *Stanzani Katia*: Nucleo Girasole della Casa Protetta e Casa di Riposo

Questa suddivisione dei ruoli non preclude ovviamente una costante interazione e un continuo interscambio di informazioni e permette di sviluppare un miglior coordinamento delle attività interne; inoltre rappresenta un elemento di chiarezza per gli utenti e collaboratori esterni, i quali possono avere un quadro preciso delle persone referenti alle quali rivolgersi in caso di necessità.

## 2) MAPPATURA DEGLI INTERESSI COINVOLTI

### *MAPPA DEGLI STAKEHOLDER*



Gli Stakeholder della Società sono i soggetti che intervengono ed interagiscono a vari livelli e nelle diverse fasi dell'organizzazione e della gestione dei servizi e del patrimonio del Centro. Esaminiamo più da vicino la loro composizione.

#### **a) Provincia dei Frati Minori Cappuccini dell'Emilia – Romagna**

E' l'Ente proprietario dell'immobile che approvò la realizzazione dell'iniziativa portata avanti dall'Associazione (1° intervento) e dalla Società (2° intervento). I rapporti con la stessa sono regolati, come si è detto, da una prima Convenzione stipulata inizialmente dall'Associazione il 13/12/1994, poi sostituita da una seconda Convenzione sottoscritta anche dalla Società in data 26/06/2002, atti che prevedono ed assicurano lo svolgimento delle attività senza scopo di lucro e con finalità esclusivamente solidaristiche. Per consentire alla Società di muoversi a pieno titolo nella realizzazione del 2° intervento edilizio, la Provincia conferì alla stessa il diritto di superficie su tutto l'immobile, con scadenza 27/12/2021.

## **b) Associazione “Camminando per Mano”**

E' una Associazione di volontariato non riconosciuta che si costituì con atto notarile il 13/12/1994, con lo scopo di realizzare la struttura attraverso la ristrutturazione dell'edificio preesistente (ex-convitto) e di avviarne la gestione. E' composta anche da alcuni Padri Cappuccini, tra cui Padre Sebastiano Bernardini promotore dell'iniziativa, e si è resa garante nei confronti della Provincia per l'assolvimento delle finalità solidaristiche. Non essendo in grado di svolgere direttamente, come già anticipato, una attività di così grande rilevanza economica, per le forti responsabilità connesse di ordine civile, costituì la “Francesco e Chiara” S.r.l. e cioè il braccio operativo che, dovendo seguire le linee di indirizzo tracciate dall'Associazione, detentrica del 99,5 % delle sue quote, risponde alla stessa dei risultati raggiunti.

## **c) Amministratori**

L'Amministrazione della Società è affidata attualmente, come si è detto, a un Amministratore Unico, con funzioni di direzione generale e amministrativa.

## **d) Risorse Umane**

Rappresentano la componente strategica e più importante per il tipo di attività svolta dalla Società. Un dato molto significativo per la sua valenza sociale è costituito dalla netta preponderanza del personale femminile che, nel dicembre 2007, rappresenta il 98% (novantotto per cento) della forza lavoro.

Vediamo in sintesi la loro composizione.

### **d1) Dipendenti**

Al 31 dicembre 2007 il numero di dipendenti della Società è pari a 21 unità di cui 18 addette al settore assistenza (circa l'86 %). Il relativo inquadramento è stato formulato sulla base del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dell'ANASTE.

La categoria è così suddivisa:

- n. 1 Coordinatore Responsabile/Direttore del Centro Servizi
- n. 2 Dipendenti Amministrativi ( 1 a tempo pieno, 1 part-time)
- n. 18 Operatori socio-assistenziali e sanitari classificati a seconda delle funzioni e mansioni svolte in: R.A.A., O.S.S., A.D.B., Infermieri professionali, Animatrici, Ausiliari.

### **d2) Collaboratori Esterni**

La Società ha posto in essere n. 3 contratti a progetto (CO.CO.PRO.) per le seguenti figure professionali:

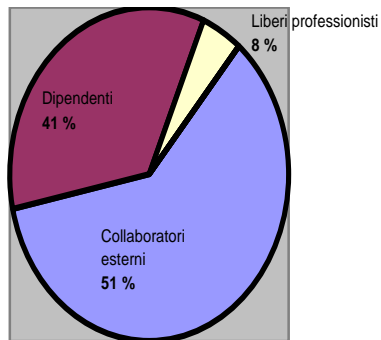
- n. 1 collaboratore amministrativo
- n. 2 fisioterapiste

La Società ha intrattenuto inoltre rapporti libero-professionali con alcuni infermieri (n. 3) e collabora in misura consistente con imprese esterne presenti nel territorio provinciale specializzate nel settore dell'assistenza a persone anziane, che assicurano prestazioni integrative rispetto a quelle svolte dagli operatori dipendenti.

Essi rappresentavano tutti insieme circa il 60 % del complesso degli operatori, all'inizio dell'anno 2007. Nel corso dell'anno 2007 la Società ha avviato un programma per l'assunzione graduale del personale esterno, che si estenderà nel corso dell'anno 2008.

L'obiettivo dichiarato è quello di rafforzare il legame di appartenenza al Centro Servizi di parecchi degli attuali collaboratori esterni, specie per i più meritevoli, e di contenere i costi di gestione.

d3) Dati riassuntivi del tipo di rapporto e dei costi.



	<u>QUALIFICA</u>	<u>Tipo di contratto</u>	<u>Retribuzioni nette anno 2007</u>	<u>Costo totale per la società anno 2007</u>
<u>AMMINISTRATORI</u>	<u>Amministratore Unico</u> con funzioni di Direzione generale e amministrativa	Nomina a tempo indeterminato salvo revoca	€. 9.847,99	€. 15.560,54
	<u>Coordinatore Responsabile/Direttore della Struttura</u>	Part-Time a tempo indeterminato	€. 18.272,00	€. 30.829,17
<u>DIPENDENTI</u>	<u>R.A.A. (n.3)</u>	Tempo indeterminato	€. 47.889,00	€. 89.330,54
	<u>Dipendenti Amministrativi (n.2)</u>	Tempo indeterminato	€. 29.330,00	€. 46.915,77
	<u>Operatori specializzati (n.15)</u>	Tempo indeterminato	€. 209.160,35	€. 360.562,19
	<u>Collaboratori Amministrativi (n.1)</u>	CO.CO.PRO	€. 3.876,00	€. 4.570,04
<u>COLLABORATORI ESTERNI</u>	<u>Fisioterapisti (n.2)</u>	CO.CO.PRO	€. 15.164,86	€. 21.462,45
	<u>Operatori convenzionati:</u> - n. 21 OSS/ADB/Ausiliari (Domus Assistenza) - n. 1 Infermiere prof.le e n. 1 ADB (Serv.int)	Convenzione	/	€. 534.088,42
	<u>Liberi professionisti</u> - n. 3 infermieri prof.li part-time	Contratto libero-professionale	/	€. 50.869,76

Il valore delle retribuzioni lorde annuali del personale dipendente a tempo pieno e indeterminato oscilla tra €. 21.468,00 ( 3° livello) ed €. 46.080,00 (10° livello).

#### **e) I Volontari**

I Volontari rappresentano una componente molto importante a sostegno di tutte le attività esercitate all'interno del Centro Servizi e un fondamentale contributo per il raggiungimento delle finalità statutarie.

Le mansioni esercitate sono di varia natura:

a) Medici in pensione che svolgono gratuitamente le prestazioni ambulatoriali di medicina generale, ortopedia, neurologia

b) Persone che collaborano attivamente e a vario titolo al miglioramento della vita quotidiana degli ospiti anziani tramite il sostegno, la compagnia, l'ascolto e il conforto che consentono di alleviare loro il senso di solitudine e i sentimenti di inadeguatezza, affiancandosi all'opera delle figure istituzionali e dei familiari, e donando momenti di serenità soprattutto a quegli anziani che non hanno niente e nessuno.

I riscontri del loro operato sono visibili e giudicati positivamente dagli stessi ospiti anziani oltre che dal personale socio-assistenziale, sia all'interno della Casa protetta che al Centro Diurno dove sono svolte le principali attività di animazione.

c) Religiosi che, coordinati da Padre Sebastiano Bernardini assicurano un servizio spirituale agli anziani ospiti, tramite l'ascolto e l'aiuto donato nella realtà quotidiana e in particolar modo in momenti di difficoltà e sconforto.

Complessivamente i volontari attivi in modo continuativo e variegato sono n. 20 persone circa.

La loro presenza è resa possibile soprattutto per la collaborazione costante assicurata da varie associazioni di volontariato quali l'Associazione "Camminando per Mano" e l'AVO (Associazione Volontari Ospedalieri) che attira ogni anno numerose persone, tra le quali molti giovani, cercando di avvicinarli a questo mondo, puntando ad una maggiore interazione tra le varie generazioni.

Non meno importante è la collaborazione assicurata di recente e a carattere permanente dall'Associazione di Promozione Sociale "Sergio e Domenica Bernardini", soprattutto sul versante della formazione ed aggiornamento del personale e sul sostegno economico a favore delle famiglie in condizioni disagiate che hanno grosse difficoltà nel pagamento delle rette dei propri anziani.

Vi sono inoltre persone ed associazioni che collaborano saltuariamente con iniziative di vario genere all'interno del Centro Servizi (gruppo alpini, gruppi corali e musicali, ecc.) e con spettacoli e manifestazioni pubbliche presso l'Auditorium.

#### **f) I Fornitori**

La Società all'avvio della struttura ha scelto di affidare i servizi tecnico-economici ad aziende esterne qualificate nei rispettivi settori e di comprovata esperienza, serietà e professionalità.

La gestione diretta di tutti i servizi avrebbe infatti distolto molte energie che andavano dedicate prioritariamente all'impianto e alla organizzazione delle attività socio-sanitarie e assistenziali. Va inoltre considerato che l'appalto a ditte specializzate, se impostato correttamente con capitolati molto chiari e con la verifica costante delle prestazioni fornite, è in grado di produrre spesso risultati migliori sotto il profilo qualità-prezzo, rispetto alla gestione diretta. E' quello che si è cercato di fare, affidando, dopo trattative serrate, i seguenti servizi alle rispettive ditte a fianco indicate:

- Cucina, alla ditta CIR di Reggio-Emilia, un colosso del settore a livello nazionale e radicato nella zona di Pavullo con altre iniziative imprenditoriali
- Pulizie generali, alla ditta Con-Service di Modena che fa parte del gruppo Progetto Lavoro con una vasta e lunga esperienza nel settore
- Lavanolo, alla ditta Artioli di Modena, un'azienda di lunga tradizione che opera nella zona di Pavullo per altre strutture
- Manutenzione impianti elettrici, alla ditta Pollastri Giuseppe di Pavullo che ha realizzato tutti gli impianti della struttura per cui è in grado di intervenire e risolvere rapidamente ogni guasto



Per altre prestazioni di minore importanza la Società collabora con singole ditte specializzate o con alcune figure professionali che prestano servizio occasionale di carattere generico (imbiancatura locali, piccole manutenzioni, spostamento di arredi, spalata neve, manutenzione e controllo degli impianti termo-idro-sanitari, etc.), espletato in base alle effettive necessità.

Fino all'anno 2006 si è adottata la scelta di inserire il personale di assistenza in modo preponderante attraverso convenzioni sottoscritte con alcune Cooperative (Domus Assistenza e Servint). Tale scelta si è dimostrata utile in una fase di continua implementazione delle attività, anche per valutare in tempi più lunghi la validità e affidabilità del personale.

A partire dall'anno 2007 si è proceduto via via ad assumere gran parte del suddetto personale, tant'è che nell'aprile 2008 dei 23 operatori convenzionati permangono solo 8 unità di prestatori d'opera dipendenti della Domus Assistenza. Entro la fine dell'anno 2008 è prevista l'assunzione della quasi totalità del personale che opera all'interno del Centro Servizi, anche per allineare la struttura alle più recenti normative regionali in tema di accreditamento.

### **g) Le Istituzioni Pubbliche**

#### *g1) I Comuni*

La Società ha instaurato fin dal suo avvio solide relazioni con alcuni Comuni del territorio del Frignano attraverso la stipula di convenzioni per la disponibilità di posti a regime agevolato.

Una prima fase ha infatti riguardato la messa a disposizione di alcuni posti letto a favore di anziani non autosufficienti, in condizioni disagiate individuati dal Comune di provenienza, con l'impegno da parte della Società di praticare loro rette agevolate.

Questo tipo di convenzioni ha interessato in particolare tre Comuni del territorio: Serramazzoni, Lama Mocogno e Polinago.

Nell'anno 2007, è maturata la decisione di sostituire le suddette convenzioni con un nuovo sistema di agevolazioni, valido per tutti i cittadini dei Comuni del Frignano, commisurato al valore I.S.E.E., già utilizzato dalle Istituzioni Pubbliche al fine di individuare i casi più disagiati e aiutare anziani e loro famiglie in situazioni di bisogno.

#### *g2) L'Azienda USL*

Il rapporto con l'Azienda Sanitaria Locale, Distretto n. 5 di Pavullo n/F, risulta di fondamentale importanza, trattandosi dell'Ente preposto al governo e alla sorveglianza delle attività socio-assistenziali e sanitarie svolte dalla Società.

Negli ultimi anni si è sviluppato un rapporto di collaborazione più stretto con l'Azienda, attraverso:

- la sottoscrizione di una prima convenzione nel luglio 2004 per n. 5 posti del Centro Diurno
- l'assegnazione alla Casa Protetta di progetti di assistenza individuale per n. 3-4 anziani non autosufficienti a partire dall'anno 2004
- l'ampliamento a n. 10 posti della convenzione per il Centro Diurno, a partire dall'ottobre 2007
- l'accordo intervenuto nel corso del 2007 per la sottoscrizione di una Convenzione per n. 5 posti di un Nucleo speciale residenziale per pazienti affetti da sindromi demenziali, che è stata poi perfezionata il 6 marzo 2008 ed è al servizio di tutti i cittadini dei 10 Comuni del Frignano.

La retta giornaliera prevista, con riferimento ai suddetti posti convenzionati, si suddivide in una quota a carico della famiglia dell'anziano determinata anno per anno d'intesa con l'Azienda USL, la quale si impegna a corrispondere alla Società la restante parte a saldo della retta prevista per questo tipo di assistenza.

### **h) Ospiti Anziani e loro Familiari**

Gli anziani ospiti sono suddivisi in tre grandi categorie: Autosufficienti, Parzialmente Autosufficienti e Non Autosufficienti, e sono i beneficiari diretti delle attività e delle prestazioni offerte all'interno del Centro Servizi. Il livello medio- alto della qualità delle prestazioni offerte, associato alle tariffe più contenute praticate dal nostro Centro ed al progressivo invecchiamento della popolazione, ha determinato la formazione di lunghe liste di attesa che, come si è detto, hanno

portato la Società ad ampliare la struttura fino ad arrivare allo stato attuale, con una capienza di 69 posti letto per la sola Casa Protetta/Casa di Riposo.

Si rimanda alla sezione successiva per informazioni più dettagliate riguardo le attività e i servizi a loro dedicati.

Viene sottolineato il rapporto di trasparenza e fiducia che si è da sempre cercato di costruire con i familiari degli anziani ospiti, beneficiari indiretti, con l'obiettivo di renderli partecipi della vita dei loro cari e tenerli costantemente informati sull'andamento societario.

#### **i) Comunità Locale**

La Società ha ritenuto importante favorire una maggiore interazione tra il Centro Servizi e la comunità locale al fine di permettere agli anziani ospiti di sviluppare una relazione di comunicazione, scambio e confronto vivo e costruttivo con il mondo esterno e d'altro canto consentire alla collettività un avvicinamento ai problemi e alle difficoltà del mondo degli anziani.

A questo scopo è stato realizzato l'Auditorium "Giovanni Paolo II", parte integrante della struttura e sede non soltanto di attività socio-ricreative a favore degli anziani ospiti ma anche centro culturale di incontro per la comunità e le realtà associative della città, che si concretizza tramite l'organizzazione periodica di serate a tema, spettacoli e manifestazioni che riscontrano un successo di pubblico sempre crescente e la partecipazione di molti anziani, specie autosufficienti, ospiti della struttura, in aggiunta alla realizzazione di convegni e incontri sui temi della condizione degli anziani.

### **3) VALUTAZIONE RISCHI ECONOMICO-FINANZIARI**

L'attività svolta è di grande rilevanza sociale e risponde a bisogni in continua evoluzione ed espansione nella società di oggi, per cui il settore non rischia di entrare in crisi, specialmente per le strutture come la nostra che mirano a livelli di qualità medio-alta.

Le problematiche da tenere ben presente, per una struttura con le nostre caratteristiche, riguardano in special modo la necessità di commisurare il livello di solidarietà che si vuole garantire agli utenti agli ineludibili impegni di ordine economico-finanziario che sono da assolvere.

La scelta di fondo perseguita per finanziare l'opera è stata quella di ridurre al minimo l'esposizione bancaria, resa possibile dal sostegno e dall'aiuto garantito a tale scopo dall'Associazione e dalla Provincia.

A fronte di un investimento complessivo di oltre sei milioni di euro per l'allestimento dell'intero complesso edilizio, la Società è esposta al 31/12/07 con i debiti di seguito indicati:

▪ Valore residuo mutuo bancario scadente nell'anno 2022	€.	1.889.000,00	
▪ Valore attuale caparre infruttifere versate da anziani fruitori dei mini-alloggi, rimborsabili ratealmente in 12 anni	€.	311.365,00	
		<hr/>	
	Totale	€.	2.200.365,00

I restanti fondi sono stati devoluti ed impiegati dall'Associazione, anche col sostegno della Provincia, la quale continua a contribuire nel ripiano dei debiti della Società con l'aiuto di tanti benefattori.

Ciò nonostante la Società ha dato attuazione, a partire dal 2008, a un piano per il contenimento dei costi di gestione e l'aumento delle rette, al fine di far fronte autonomamente ai propri impegni nell'arco di due anni.

## **SEZIONE C**

### **OBIETTIVI E ATTIVITA'**

#### **1) OBIETTIVI**

La Società ha focalizzato come obiettivo e motore fondamentale della sua attività, il raggiungimento di un'alta qualità di vita a favore degli anziani ospiti, tramite un elevato livello di assistenza tutelare, di confort abitativo ed assistenziale, in modo da prevenire perdite ulteriori di autonomia, mantenere al livello più alto possibile le capacità fisiche, mentali, affettive, morali e relazionali dell'anziano e favorire la possibilità del ritorno a casa. Conseguentemente si è posta l'obiettivo di creare una rete efficiente ed efficace di comunicazione con le famiglie degli anziani e con le istituzioni ed enti pubblici, per favorire una più fattiva e diretta collaborazione.

La scelta effettuata è quella di fornire ai propri utenti una qualità medio-alta in termini di servizi abitativi (la Casa Protetta dispone tra l'altro di 21 camere singole col bagno), con particolare attenzione alla necessaria e continua innovazione e sperimentazione di nuovi servizi capaci di soddisfare le nuove e più moderne esigenze della società. Il Centro Servizi è infatti dotato di tecnologie avanzate per il controllo e la supervisione degli ospiti anziani, all'interno della Casa Protetta come nei mini-alloggi per garantire sicurezza ed affidabilità dei servizi, avendo installato tutti i dispositivi di sicurezza previsti dalle normative vigenti in materia, mentre altri nuovi sistemi sono in corso di sperimentazione. A questo proposito la ProMo di Modena, società per lo sviluppo economico partecipata della Provincia di Modena, Camera di Commercio, Confindustria Modena, dopo aver monitorato un ampio ventaglio di progetti per la Domotica relativi a strutture residenziali realizzate nel territorio della Provincia di Modena e Reggio Emilia, ha premiato nell'anno 2007 con menzione speciale il progetto del Centro Servizi per la Terza Età "Francesco e Chiara", prendendo in considerazione tra i criteri principali di valutazione la tipologia ed il numero di impianti integrati (impianti elettrici, trasmissione dati, allarmi di safety e security, audio e video e supervisione tramite personal computer) e l'attenzione al risparmio energetico (impianto di pannelli solari).

Le principali attività che costituiscono oggetto delle finalità sociali e statutarie, sono rivolte a fornire le prestazioni socio-assistenziali e sanitarie previste dalle direttive regionali in materia, e consentire nel contempo agli anziani di vivere in un ambiente piacevole, tranquillo e pieno di calore umano, anche per la spiritualità garantita dalla presenza dei Padri Cappuccini.

I fattori rilevanti per il raggiungimento di tali obiettivi, hanno le loro radici nell'organizzazione quotidiana di attività di tipo socializzante per creare un centro vitale di comunicazione e scambio di relazioni.

#### **2) ATTIVITA'**

Si è cercato di agire su vari fronti per conseguire gli obiettivi sopraccitati:

##### *2a) Iniziative a favore degli ospiti anziani*

Ogni giorno l'impegno profuso concerne attività di animazione, svolte non solo dal personale specializzato ma anche da volontari e con la partecipazione di alunni delle scuole, per favorire la relazione tra generazioni, sempre positiva e costruttiva. Le attività culturali organizzate e realizzate all'interno dell'Auditorium, parte integrante della struttura, permettono inoltre il collegamento con l'esterno e la conseguente partecipazione della comunità locale alla vita della struttura.

La Società ha cercato fin dall'inizio di mantenere una corrispondenza accurata e sistematica con le famiglie degli ospiti anziani, per garantire i migliori risultati.

Le prestazioni assistenziali vengono individuate, approfondite e decise singolarmente per ciascun ospite, attraverso l'elaborazione del piano individuale di assistenza (P.A.I.), che viene effettuata con il coinvolgimento diretto del personale preposto, al fine di elevare l'efficacia del servizio e di migliorare la qualità di vita degli utenti.

Si cerca infatti di prestare attenzione all'evoluzione delle problematiche di un settore in notevole sviluppo e trasformazione come quello degli anziani, dovuto ad un continuo invecchiamento della popolazione, peculiarità della società moderna.

Va in questa direzione l'avvio del nucleo speciale riguardante anziani affetti da sindromi demenziali, motivato dall'aumento crescente dei casi di demenza, testimoniato dalla lista di attesa (oltre il 30%), per il quale è stata sottoscritta la Convenzione più sopra richiamata con l'Azienda USL per un numero di 5 posti letto.

## 2b) Formazione del personale

Un elemento fondamentale al quale si è riservata la massima attenzione e dal quale non si può prescindere in questo settore è costituito dalla formazione del personale, e cioè la risorsa strategica ed il vero capitale della Società che ha bisogno di una costante attenzione.

La Società si è perciò attivata innanzitutto per effettuare riunioni collettive con gli operatori, con cadenza quindicinale, in modo da valutare i risultati raggiunti ed affrontare eventuali problematiche, in secondo luogo per garantire annualmente corsi di formazione e aggiornamento del personale specializzato, che si aggiungono a quelli di natura obbligatoria e mirano a livelli di eccellenza della qualità dei servizi, avvalendosi di collaboratori altamente professionali e qualificati, in modo da non trascurare l'importanza del contatto umano e valorizzare le potenzialità del personale di assistenza e prevenire l'insorgenza della sindrome del "BURN OUT", rischio molto diffuso nell'ambito delle professioni di cura.

Varie iniziative recenti sono state sviluppate e realizzate con la stretta collaborazione dell'Associazione di Promozione Sociale "Sergio e Domenica Bernardini", tra le cui finalità statutarie rientra anche l'aggiornamento e la formazione del personale che opera nel settore degli anziani.

Questi interventi si sono resi necessari non solo per unire il gruppo di lavoro, stabilire complicità e stimolare le responsabilità individuali, bensì anche per la presenza nell'organico di personale straniero, che comporta ulteriori difficoltà per quanto riguarda la lingua, la cultura, il modo di rapportarsi e relazionarsi, il prendersi cura e gli stili di vita.

Nel corso dell'anno 2007 è stato realizzato un primo ciclo di interventi di counselling dal titolo "Emozioni e relazioni: un modo per prendersi cura di sé e dell'altro", molto apprezzato dai singoli operatori che, a loro dire, ne hanno tratto notevoli benefici ma che ha rappresentato anche un contributo molto importante al raggiungimento dell'obiettivo qualitativo.

Il progetto di intervento mirava alle seguenti finalità: ottimizzazione della gestione, la cui complessità deriva da una grande diversità di servizi che richiedono da parte di tutti collaborazione, impegno, organizzazione, responsabilità, creatività e autonomia nel lavoro; promozione di una maggiore competenza e autoconsapevolezza da parte dei singoli operatori; miglioramento della comunicazione e dei comportamenti tra:

- Operatori – operatori
- Operatori – ospiti
- Operatori – familiari
- Operatori – rete socio-sanitaria

Inoltre mirava al potenziamento delle risorse, delle competenze individuali e di gruppo oltre che a fornire sostegno psicologico e formativo anche su tecniche di rilassamento per il miglioramento dello stato psicofisico degli operatori.

Il corso di formazione è stato assolto in forma gratuita da una volontaria dell'Associazione di Promozione Sociale sopraccitata, molto esperta, testimonianza ulteriore dell'aiuto e coinvolgimento di soggetti esterni che si prodigano per le finalità statutarie. D'intesa con la stessa Associazione si è tenuto inoltre, presso l'Auditorium (maggio 2007), un Simposio sull'importante tema "Famiglia – Territorio – Servizi: verso nuove forme di sostegno sociale" che ha visto la partecipazione dei massimi esperti del settore a livello nazionale ed europeo, e la collaborazione delle Istituzioni Pubbliche (Regione, Provincia, AUSL, Comuni, ecc.).

Per l'anno 2008 sono stati previsti altri corsi di aggiornamento concernenti l'integrazione tra sociale e sanitario, le difficoltà psicologiche e relazionali degli operatori nei servizi e le principali problematiche relative alla gestione dell'utenza.

## 2c) Solidarietà

La Società ha riposto molta attenzione alle possibili difficoltà economiche per il mantenimento di una persona anziana all'interno di una struttura residenziale che comporta inevitabilmente una spesa non trascurabile, dovuta agli alti costi gestionali che sono ineludibili se si vuole garantire una qualità di vita medio-alta ai propri utenti.

Bisogna premettere che fin dai suoi esordi, la Società ha impostato la conduzione della struttura privilegiando modelli gestionali di tipo solidaristico, mediante l'applicazione di rette per anziani non autosufficienti mediamente inferiori di circa il 25% rispetto alle rette medie praticate dalle strutture della Regione Emilia – Romagna.

Questa decisione ha però penalizzato la gestione economica della struttura determinando notevoli difficoltà nel raggiungimento del pareggio di bilancio, reso possibile solo dall'intervento massiccio dell'Associazione e dal sostegno della Provincia. E' per questo motivo che sono state ritoccate maggiormente a partire dall'anno 2007, e in misura più consistente nell'anno 2008, le rette riguardanti i nuovi ingressi, mirando a colmare la differenza tra il livello che consentirebbe parità tra costi e ricavi gestionali e l'effettivo ammontare delle rette corrisposte.

Rispetto alle rette medie praticate dalle strutture dell'Emilia – Romagna per gli anziani non autosufficienti nel dicembre 2004 (dati pubblicati dalla Regione), il livello di rette praticate dalla nostra Società rimane tuttavia ancora inferiore mediamente di circa il 16 %.

Risultano invece lievemente più elevate le rette praticate agli anziani autosufficienti che entrano in struttura spesso per loro scelta ed ai quali pertanto viene richiesta una sorta di solidarietà a favore di coloro per i quali l'accesso ai servizi socio-sanitari è indispensabile.

L'obiettivo prioritario, in ogni caso, rimane quello di distribuire volontariamente e sistematicamente parte del valore prodotto agli utenti ed è per questa precisa motivazione che la Società, sulla base di una valutazione delle reali problematiche economiche che possono riguardare un numero elevato di fruitori di questo tipo di servizi, ha avviato a partire dall'anno 2007 un nuovo sistema di agevolazioni commisurato al cosiddetto valore I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente), un indicatore economico già utilizzato dalle Istituzioni Pubbliche al fine di andare incontro alle situazioni più disagiate, escludendo coloro che già beneficiano delle agevolazioni connesse ai progetti individualizzati e/o ai posti convenzionati con il sistema sanitario.

L'obiettivo dichiarato è quello di sostenere maggiormente, nei limiti delle proprie possibilità, le famiglie che non hanno patrimoni abbastanza consistenti e vivono del proprio reddito da lavoro, e che non possono essere sostenute adeguatamente dalle istituzioni pubbliche per garantire la necessaria assistenza ai propri congiunti anziani, per cui si vengono a trovare in grosse difficoltà e, sempre più spesso, sono a rischio di povertà.

Con l'adozione di questo strumento, si è voluta pertanto coniugare l'esigenza di assicurare maggiore solidarietà alle famiglie che ne hanno effettivamente bisogno permettendo di diminuire l'importo della quota a loro carico e nel contempo determinare un livello di rette che consenta di conseguire l'obiettivo economico del pareggio di bilancio.

Questo progetto è stato disciplinato da un regolamento interno, il quale prevede agevolazioni sulle rette che consistono nell'applicazione di una scala di sconti differenziati compresi tra il 3% e il 10% rapportati a diversi scaglioni di valori I.S.E.E..

Nel corso dell'anno 2007, 14 anziani ospiti hanno beneficiato dei suddetti sconti, e se ne prevedono altrettanti per l'anno 2008.

E' stata poi attivata anche su questi aspetti una collaborazione con l'Associazione di Promozione Sociale "Sergio e Domenica Bernardini", sopra richiamata, in base alla quale la stessa interviene in aggiunta alla Società con sostegni economici a favore delle famiglie più disagiate, nei limiti delle proprie possibilità.

Un indicatore molto utile, che può meglio rappresentare i risultati conseguiti nella risposta ai bisogni di assistenza espressi dalla comunità, è costituito dalla lista di attesa che alla data odierna è così formata:

▪ Casa Protetta (anziani non autosufficienti)	n. 73
▪ Casa Protetta (anziani parzialmente autosufficienti)	n. 10
▪ Casa di Riposo (anziani autosufficienti)	n. 33
	<hr/>
<b>Totale</b>	<b>n. 116</b>
▪ “Le Residenze” (alloggi per anziani autonomi)	<b>n. 9</b>

### **3) STRATEGIE DI MEDIO-LUNGO TERMINE**

La Società intende proseguire sulle linee di lavoro intraprese, incoraggiata dai brillanti risultati finora conseguiti.

Nel prossimo futuro si pone innanzitutto come primo obiettivo quello di consolidare la propria situazione economico-finanziaria, intento reso possibile dal fatto che il Centro Servizi, dopo un periodo di transizione nell'avvio dei nuovi settori di intervento, ora lavora a pieno regime ed è supportato anche economicamente dalle convenzioni stipulate con l'AUSL.

In un secondo tempo, e comunque non appena possibile, la Società si è posta ulteriori obiettivi che sono in linea con le pressanti richieste delle famiglie e con gli indirizzi più recenti della programmazione regionale:

- l'erogazione di prestazioni di carattere domiciliare rivolte agli anziani e mirate a risolvere le peculiari e variegata esigenze delle rispettive famiglie
- la gestione di servizi presso mini-alloggi concentrati in singoli complessi edilizi che potranno sorgere nella città di Pavullo, destinati ad anziani autonomi, sulla base dell'esperienza molto positiva maturata con “Le Residenze” del Centro Servizi

Con l'espletamento delle suddette attività si verrebbe a completare il progetto iniziale fatto proprio dall'Associazione che consisteva nel realizzare, allestire, organizzare e gestire un Centro Servizi che fosse in grado di rispondere a 360 gradi alle richieste di prestazioni ed ai nuovi bisogni delle persone anziane.

## SEZIONE D

### ESAME SITUAZIONE FINANZIARIA

#### 1) ENTRATE

Riguardano per la quasi totalità le rette introitate per le prestazioni assistenziali erogate a favore degli ospiti anziani del Centro Servizi, che ammontano complessivamente ad €. 1.732.707,00 e sono così suddivise:

▪ Ospiti Casa Protetta	€.	1.038.300,00
▪ Ospiti Casa di Riposo	€.	470.700,00
▪ Ospiti Centro Diurno	€.	62.246,00
▪ Rette alloggi con servizi	€.	161.461,00
		<hr/>
Totale	€.	1.732.707,00

Le restanti entrate che si possono classificare come ricavi sono:

▪ Interessi attivi	€.	10.444,00
▪ Ricavi per servizi diversi	€.	4.923,00
▪ Proventi diversi	€.	1.736,00
		<hr/>
Totale	€.	17.103,00

L'importo complessivo dei ricavi dell'anno 2007 ammonta pertanto ad €. 1.749.810,00, di cui il 99% circa è determinato dall'introito delle rette del Centro Servizi.

Nel computo del rapporto non sono state considerate le sopravvenienze attive derivanti da versamenti effettuati a fondo perduto, in qualità di socio, dall'Associazione "Camminando per Mano", per l'importo complessivo di €. 191.863,00. Le entrate complessive ammontano pertanto ad €. 1.941.673,00.

#### 2) USCITE

Come si desume dal Bilancio Consuntivo le spese sostenute (esclusa IVA) sono riferite essenzialmente alla gestione del Centro Servizi e riguardano in particolare:

▪ Personale dipendente, CO.CO.PRO. e Amministratore	€.	584.369,00
▪ Personale convenzionato e libero-professionista	€.	589.993,00
▪ Servizi economici in appalto:		
- Ristorazione	€.	238.382,00
- Pulizie	€.	84.012,00
- Lavanolo	€.	23.719,00
		<hr/>
Totale	€.	346.113,00
▪ d) Utenze e spese manutenzione	€.	93.432,00
▪ e) Acquisto beni di consumo e vari	€.	47.279,00
▪ f) Spese generali e di amministrazione, assicurazioni	€.	52.296,00
▪ g) Interessi passivi	€.	96.459,00
▪ h) Ammortamenti	€.	141.639,00
▪ i) Imposte e tasse	€.	20.200,00
▪ l) Perdite su IVA	€.	117.258,00
		<hr/>
Totale costi	€.	2.089.038,00

La differenza tra le entrate e le uscite costituisce una perdita di €. 147.365,00 che va a diminuire il patrimonio netto della Società, ammontante al 31/12/07 ad €. 636.376,00.

### **3) ANALISI BILANCIO GESTIONALE**

Tale perdita si è determinata principalmente per i seguenti motivi:

- attività non ancora a pieno regime per il Centro Diurno e Le Residenze, che si è completata negli ultimi mesi dell'anno 2007
- avvio ammortamenti connessi col nuovo fabbricato
- rette generalmente troppo contenute rispetto alla qualità del servizio garantito
- rilevante aumento del costo del personale convenzionato (+ 8,5 %)

Come è stato anticipato sono state adottate varie misure per riportare il bilancio in pareggio nell'arco di due anni, riguardanti in particolare:

- aumento delle rette nella misura media del 6 % circa, associato al pieno utilizzo del Centro Servizi reso possibile dalle lunghe liste di attesa
- entrata in funzione all'inizio dell'anno 2008 delle Convenzioni con l'Azienda USL, riguardanti il nucleo speciale per anziani affetti da gravi disturbi cognitivi e comportamentali e l'ampliamento da 5 a 10 posti del Centro Diurno, che determinano un ragguardevole aumento delle risorse introitate per i relativi posti
- contenimento dei costi riferiti in particolar modo ai servizi economici in appalto le cui tariffe restano bloccate e alle massicce assunzioni del personale di assistenza convenzionato

### **4) ANALISI INVESTIMENTI E FINANZIAMENTI**

Le risorse finanziarie disponibili sono tutte destinate all'attività e alla gestione del Centro Servizi. Nell'anno 2007 si è completato il piano dei pagamenti delle opere e delle forniture inerenti la realizzazione e l'allestimento del Centro Servizi.

Alla data attuale non sono previsti ulteriori investimenti per realizzare nuovi interventi di rilievo, in quanto la Società si è data come obiettivo prioritario quello di consolidare la propria situazione economico-finanziaria, adottando le misure sopra indicate. Il Centro Servizi, d'altra parte, risulta pienamente efficiente in ogni suo settore.

La necessità che è emersa più di recente è quella di far fronte a carenze di liquidità finanziaria determinate soprattutto dalle rate di ammortamento del mutuo e dai ritardi nei pagamenti delle quote a carico delle Istituzioni Pubbliche (AUSL e Comuni).

A tale scopo l'Assemblea della Società il 10 marzo scorso ha adottato una deliberazione con la quale è stata richiesta ai Soci la disponibilità a versamenti in conto futuri aumenti di capitale fino all'ammontare di 300.000,00 euro. L'Associazione ha già aderito a tale richiesta mettendo a disposizione le proprie risorse nei limiti delle rispettive possibilità. L'obiettivo è quello di non gravare il bilancio di altri oneri finanziari.

Il sostegno finanziario dell'Associazione e dei Padri Cappuccini, reso possibile anche da tanti benefattori attraverso elargizioni a fondo perduto e la fornitura gratuita di beni e/o servizi, è risultato, come già detto, di fondamentale importanza per garantire la solidità economico-finanziaria della Società.

A fronte di un investimento complessivo di circa sei milioni di euro, il valore complessivo dell'opera (superficie commerciale = mq. 6.310), escluso il terreno e compresi gli arredi e le attrezzature, viene stimato sui nove milioni di euro.

La Società, pur avendo ottenuto dalla Provincia il diritto di superficie sul complesso edilizio fino al 27/12/2021, è intervenuta nel finanziamento dell'opera con propri fondi solo nell'esecuzione del 2° intervento.

I debiti della Società al 31/12/07 ammontano, come si è detto, a circa 2.200.000,00 euro e sono rimborsabili ratealmente a medio-lungo termine.

Gli oneri finanziari che risultano a bilancio riguardano unicamente il mutuo contratto con il Banco Popolare di Verona – Banco S.G. e S.P. il cui valore residuo al 31/12/07 è di €. 1.889.000,00.



## **SEZIONE E**

### **PARTECIPAZIONE DEGLI STAKEHOLDER**

La valutazione dell'attività svolta dalla Società e dei risultati raggiunti è stata effettuata, secondo una prassi ormai consolidata negli anni, coinvolgendo tutti coloro che hanno prestato la propria opera sia a titolo professionale sia a titolo volontario, ed anche, in vario modo, gli utenti e loro familiari che beneficiano delle prestazioni assistenziali, e la comunità locale.

La partecipazione dei vari soggetti interessati si è resa possibile attraverso diverse e mirate iniziative.

#### **1) OPERATORI PROFESSIONALI**

Oltre alle già citate riunioni collettive col personale dei vari nuclei, mirate ad elevare l'efficacia dell'assistenza, per quanto concerne gli aspetti gestionali e le iniziative rivolte all'efficienza della struttura, l'Amministrazione convoca, almeno una volta all'anno, una riunione alla quale sono invitati tutti gli operatori, nel corso della quale vengono fornite le necessarie informazioni inerenti l'andamento della Società, le iniziative da adottare per migliorare l'efficienza dei servizi, eventuali forme di incentivazione della produttività, i nuovi progetti che si intendono realizzare nel breve-medio periodo.

L'ultimo incontro, che ha visto la partecipazione di circa 40 operatori, si è tenuto il 12/02/08 presso l'Auditorium ed ha trattato gli argomenti sopra indicati, sui quali è stato aperto un positivo dibattito con gli intervenuti.

Anche grazie a queste iniziative, oltrechè alla costante formazione del personale condotta dalla Direzione, possiamo affermare che i nostri operatori si sentono parte integrante della struttura e ne condividono gli obiettivi, come risulta dalle tante testimonianze formulate dagli utenti e loro familiari.

#### **2) VOLONTARI**

Fanno parte, nella stragrande maggioranza, dell'Associazione che detiene la quasi totalità delle quote societarie. Il coinvolgimento dei volontari è pertanto scontato e viene effettuato attraverso la convocazione di almeno 2 Assemblee ogni anno, nel corso delle quali vengono affrontati i temi riguardanti l'Associazione, con particolare riguardo al funzionamento del Centro Servizi e ai risultati gestionali della Società.

L'ultima Assemblea dell'Associazione si è svolta in data 6/05/08 ed ha visto la partecipazione di 28 Soci.

Nel corso della riunione l'Amministratore Unico, Dr. Rino Bellori, ha relazionato sui risultati gestionali conseguiti nell'anno 2007 e, in particolare, sulle iniziative portate avanti per consolidare positivamente la situazione economico-finanziaria della Società. La relazione ha toccato anche vari temi riguardanti i servizi espletati ed i livelli di qualità raggiunti, ed è stata approvata con voto unanime dall'Assemblea.

#### **3) PROVINCIA DEI FRATI MINORI CAPPUCINI**

Come previsto dalla Convenzione a suo tempo stipulata, l'Amministratore trasmette ogni anno alla Provincia il resoconto dell'attività espletata e la documentazione tecnico-contabile della Società. Nell'ultimo incontro con il Ministro Provinciale, che si è svolto il 19 marzo scorso, si sono approfonditi i risultati gestionali dell'anno 2007 ed alcuni progetti futuri concernenti il settore di attività.

#### **4) UTENTI E FAMILIARI**

Le relazioni con gli anziani ospiti e le loro famiglie si intrattengono su un doppio binario: corrispondenza ed incontri sia individuali che collettivi.

Alla fine di ogni anno viene inviata a ciascuna famiglia una lettera nella quale vengono comunicati in estrema sintesi i risultati del bilancio pre-consuntivo, le iniziative di maggior rilievo poste in essere nel corso dell'anno e l'aumento delle rette che si è deciso di applicare per l'anno successivo.

Oltre ad incontri individuali previsti dalla Direzione, rivolti ad approfondire tematiche riguardanti l'assistenza dei singoli anziani, viene convocata, con cadenza almeno biennale, una assemblea degli ospiti (autonomi) e/o loro familiari, nel corso della quale l'Amministratore e la Coordinatrice Responsabile della struttura, espongono i risultati raggiunti sotto i vari profili. Nel corso della riunione i partecipanti sono invitati ad esprimere le loro osservazioni, opinioni e proposte al fine di migliorare il servizio.

Le ultime riunioni collettive che si sono svolte sono le seguenti:

- 20/01/07: incontro con gli ospiti della Casa Protetta e Casa di Riposo, e loro familiari
- 04/03/08: incontro con gli anziani ospiti che risiedono negli alloggi "Le Residenze"

Nel corso dei suddetti incontri i partecipanti hanno manifestato la propria soddisfazione nei confronti della conduzione della struttura e del personale di assistenza.

Nell'anno 1999, la Società ha condotto inoltre un'indagine mirata a rilevare la soddisfazione dell'utenza (anziani e loro familiari), affidandone il compito alla Cooperativa "Oltremare" di Modena, dalla quale emerse un elevato gradimento dei servizi offerti e furono formulati interessanti suggerimenti per ulteriori miglioramenti.

L'iniziativa sarà riproposta prossimamente nell'arco di due-tre anni, in quanto riteniamo di fondamentale importanza la ricerca della "qualità percepita" attraverso un soggetto esterno.

## **5) COMUNITA' LOCALE**

L'attività della struttura e le varie iniziative collaterali vengono diffuse attraverso un periodico trimestrale denominato "Le Stagioni di Francesco e Chiara", edito dall'Associazione "Camminando per Mano".

La pubblicazione è stata avviata fin dall'anno 1998 e conta già 33 edizioni, ed ha ottenuto un buon successo perché dà voce agli anziani, ai volontari ed ai collaboratori più vicini al Centro Servizi, ed offre una maggiore visibilità dell'attività della struttura, nonché dei risultati gestionali della Società. Molto spazio è inoltre riservato all'attività delle Associazioni che collaborano più attivamente con il Centro Servizi.

Il periodico viene distribuito in 2.200 copie, delle quali 1.100 circa vengono trasmesse attraverso il servizio postale alle persone che ne hanno fatto richiesta e/o che dimostrano di apprezzarlo.

Di recente è stato inoltre attivato il sito web del Centro servizi ([www.francescoechiara.it](http://www.francescoechiara.it)) che fornirà tutte le notizie riguardanti la struttura, che possono interessare la cittadinanza, compreso il Bilancio Sociale che verrà redatto di anno in anno.

Pavullo, 01/04/08

"Francesco e Chiara" S.r.l.  
L'amministratore Unico  
Dr. Rino Bellori

### **Legenda**

- **Società** = "Francesco e Chiara" Srl
- **Associazione** = Associazione "Camminando per Mano"
- **Provincia** = Provincia dei Frati Minori Cappuccini dell'Emilia - Romagna