

Centro Servizi per la Terza Età "Francesco e Chiara"



BILANCIO SOCIALE 2009

INDICE

<u>Presentazione</u>	pag. 2
<u>Introduzione</u>	pag. 3
1.La storia dell'iniziativa, in breve, e la sua “mission”	
2.Nota metodologica	
<u>Sezione A</u>	
Informazioni generali sull'ente, sulla struttura e sugli amministratori	pag. 5
1.Informazioni generali sull'ente e sulla struttura	
2.Ammministrazione e direzione	
3.Organo di sorveglianza e di controllo contabile	
4.Settore di attività	
<u>Sezione B</u>	pag. 8
Struttura, governo e amministrazione dell'ente	
1.Ammministrazione e struttura organizzativa	
2.Mappatura degli interessi coinvolti	
<u>Sezione C</u>	pag. 24
Obiettivi e attività	
1.Analisi comparativa degli obiettivi e dei risultati raggiunti	
2.Attività anno 2009	
3.Obiettivi e strategie a breve e medio-lungo termine	
<u>Sezione D</u>	pag. 30
Esame situazione economico-finanziaria	
1.Ricavi	
2.Costi	
3.Analisi risultato bilancio 2009	
4.Determinazione valore aggiunto nei confronti dei principali stakeholder	
5.Analisi investimenti e rischi economico-finanziari	
<u>Legenda e Glossario</u>	pag. 40

PRESENTAZIONE

A cura dell'Amministrazione e Direzione

Gentili lettrici e lettori,

la redazione e pubblicazione del Bilancio Sociale costituisce una funzione via via sempre più importante nella vita della “Francesco e Chiara” S.r.l., a maggior ragione ora che la stessa ha ottenuto, nel settembre 2009, la qualifica di “Impresa Sociale”.

In questa terza edizione si è cercato, rispetto alla precedente, di coniugare in modo migliore la completezza dell'informazione con la necessità di renderla più concisa e schematica, al fine di favorire la sua più facile e rapida comprensione da parte dei lettori.

Il lavoro ha comportato lo sforzo e l'impegno di molti operatori, ai quali rivolgiamo il nostro ringraziamento, sia nella raccolta dei dati che nell'impostazione ed elaborazione del documento, resa difficoltosa per il fatto che lo stesso è rivolto ad una vasta e variegata gamma di portatori di interessi (stakeholder), ad esperti del settore e a semplici cittadini.

Ne valeva tuttavia la pena, perché il Bilancio Sociale, oltre a rappresentare un utilissimo strumento di analisi e rendicontazione, consente di raggiungere vari obiettivi di primaria importanza, quali:

- ★ dare conto dell'identità e del sistema di valori di riferimento assunti dall'Impresa Sociale e della coerenza delle scelte gestionali effettuate, esponendo i risultati conseguiti e gli obiettivi di miglioramento che ci si impegna a perseguire;
- ★ aprire un canale stabile di dialogo e confronto con la collettività in generale e più in particolare con i vari stakeholder, consolidandone i rapporti attraverso la rappresentazione del valore multidimensionale e di utilità sociale creato dall'impresa;
- ★ costruire uno strumento di monitoraggio interno delle attività e dei risultati raggiunti, col quale le varie figure professionali si rapportano e si raffrontano per migliorare l'efficienza e l'efficacia delle proprie azioni e della struttura nel suo complesso.

Nell'augurarVi una buona lettura, Vi ringraziamo per averci semplicemente donato la Vostra attenzione e partecipazione, rimanendo a Vostra disposizione per qualsiasi approfondimento, chiarimento e suggerimento, che potrà essere utile anche per migliorare la stesura del prossimo Bilancio Sociale.

*Centro Servizi per la Terza Età
“Francesco e Chiara”
La Coordinatrice - Direttrice
D.ssa Stefania Tiberti*

*“Francesco e Chiara”
Impresa Sociale S.r.l.
L'Amministratore Unico
Dr. Rino Bellori*

INTRODUZIONE

1. LA STORIA DELL'INIZIATIVA, IN BREVE, E LA SUA “MISSION”

La “Francesco e Chiara” S.r.l. è stata costituita nel luglio 1996 dall'Associazione “Camminando per mano”, che detiene il 99,5% delle quote, e dalla Provincia di Parma dei Frati Minori Cappuccini, quest'ultima proprietaria dell'immobile preesistente a fianco del Convento di Pavullo n/F, posto in via S. Francesco 4, che fu ristrutturato negli anni 1995-96 per essere adibito a Casa Soggiorno per Anziani “Francesco e Chiara”, la cui gestione fu affidata alla Società medesima.

L'attività della struttura iniziò nel maggio 1997 e la gestione fu improntata fin dall'inizio per il raggiungimento di finalità prettamente solidaristiche e senza scopo di lucro, sulla base, in un primo tempo, della Convenzione stipulata nel dicembre 1994 tra l'Associazione e la Provincia dei Frati sopracitata e, in un secondo tempo, della successiva Convenzione sottoscritta anche dalla “Francesco e Chiara” Srl in data 26/06/2002.

Quest'ultima Convenzione si rese necessaria per consentire alla Società di acquisire il diritto di superficie dell'immobile (scade nel dicembre 2021) e, conseguentemente, di poter contrarre finanziamenti con istituti di credito, necessari per la realizzazione dei lavori di ampliamento della struttura a cui si diede inizio nel febbraio 2002.

A seguito dei suddetti lavori, la Casa Soggiorno per Anziani è stata trasformata nel Centro Servizi per la Terza Età “Francesco e Chiara” che comprende, oltre alla Casa Protetta e Casa di Riposo (con 18 posti letto in più), il nuovo Centro Diurno, il complesso denominato “Le Residenze”, composto di n. 17 alloggi indipendenti per anziani autonomi, e l'Auditorium intitolato a “Giovanni Paolo II”.

La nuova struttura fu inaugurata il 3 ottobre 2005, alla presenza del Presidente della Camera, On.le PierFerdinando Casini e delle massime autorità regionali e provinciali.

Nel settembre 2009 la “Francesco e Chiara” Srl ha ottenuto la qualifica di “Impresa Sociale”, il nuovo soggetto giuridico introdotto nell'ordinamento con il D. Lgs n. 155/2006 e disciplinato dai successivi decreti attuativi emessi nell'anno 2008.

Tale riconoscimento rappresenta il suggello dell'attività socio-sanitaria ed assistenziale svolta con spirito solidaristico a favore delle persone anziane nei primi dodici anni di vita della Società e rafforza la **“mission”** per la quale è nato il Centro Servizi “Francesco e Chiara”, la cui definizione è la seguente:

“Perseguire con spirito prettamente solidaristico e senza scopo di lucro il raggiungimento della massima qualità nello svolgimento dei servizi innovativi e delle prestazioni socio-assistenziali e riabilitative a favore della popolazione anziana, nell'ottica del “prendersi cura” di persone bisognose tramite l'assunzione di precise responsabilità per dare loro accoglienza globale con accuratezza, affidabilità, attenzione ed entusiasmo. Privilegiare la persona ed il suo bisogno, anche spirituale, il rispetto della dignità umana e del diritto di salute anche praticando agli ospiti rette più contenute rispetto al mercato e prestando più attenzione nei confronti di famiglie in condizioni di maggiore disagio economico, nella salvaguardia del pareggio di bilancio. Favorire rapporti ed interazioni esterne con la collettività locale, al fine di rendere l'anziano parte integrante della comunità in cui è inserito.”

2. NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio Sociale 2009 è stato elaborato sulla base delle linee guida dettate dal Ministero della Solidarietà Sociale per le organizzazioni che esercitano l'Impresa Sociale, attraverso il Decreto adottato in data 24 gennaio 2008, attuativo della normativa introdotta dal D.Lgs 155/2006 che disciplina questa nuova forma giuridica.

Trattandosi della sua terza edizione, il documento è stato elaborato in una prospettiva evolutiva e migliorativa rispetto agli anni passati, anche grazie al contributo informativo della stampa specializzata, quale l'inserito del Sole 24 Ore (Terzo Settore) e alla valutazione delle precedenti edizioni fornite da organizzazioni che si occupano di ricerca sul Bilancio Sociale, al fine di sviluppare un documento che sia al meglio esplicativo dell'iniziativa concernente il Centro Servizi per la Terza Età "Francesco e Chiara".

La stesura del documento è stata effettuata da un gruppo di lavoro, composto dai Responsabili e da alcuni operatori della Direzione Amministrativa dell'Azienda e della Direzione del Centro Servizi, che ha operato in due fasi distinte. La prima ha riguardato la definizione dello schema di riferimento su cui lavorare e l'individuazione dei "messaggi chiave" da fornire in particolare all'esterno dell'azienda, riconducibili sostanzialmente a tre grandi categorie di informazioni:

- 1) l'identità e il governo dell'azienda;
- 2) gli obiettivi, la produzione dei servizi e la distribuzione del valore aggiunto;
- 3) l'analisi della situazione economica e finanziaria.

La seconda fase ha riguardato la raccolta dei dati e la loro elaborazione attraverso la redazione del documento, che ha fatto seguito a varie iniziative di coinvolgimento dei maggiori portatori di interessi, rappresentati dagli anziani ospiti e loro familiari e dagli operatori del Centro Servizi.

Il Bilancio Sociale della "Francesco e Chiara Impresa Sociale Srl", nella sua seconda edizione è diventato anche fonte di studio da parte di alcuni ricercatori di varie Università Italiane che si occupano dello sviluppo e dell'evoluzione di questo nuovo soggetto giuridico, quali l'Università di Bologna ed alcune Università Calabresi.

Il Bilancio Sociale 2009 è consultabile e scaricabile dal sito web del Centro Servizi all'indirizzo www.francescochiara.it

SEZIONE A

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE, SULLA STRUTTURA E SUGLI AMMINISTRATORI

I. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE E SULLA STRUTTURA

Ragione Sociale: "Francesco e Chiara Impresa Sociale Srl"

Partita Iva: 02374830368

Numero REA: MO-0285813

Sede legale: Pavullo nel Frignano (MO), via S. Francesco, 4
presso il Centro Servizi per la Terza Età "Francesco e Chiara"

Telefono 0536-20635; Fax: 0536-20698

Sito web: www.francescoechiara.it

e-mail Amministrazione: info@francescoechiara.191.it

e-mail Direzione: info1@francescoechiara.191.it

2. AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE

★ La responsabilità dell'amministrazione è affidata al Dr. Rino Bellori, in qualità di Amministratore Unico a tempo indeterminato, salvo revoca, con poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e rappresentanza legale, il quale svolge anche compiti di direzione generale ed amministrativa, gestione patrimoniale, economica e finanziaria della Società.

Il Dr. Rino Bellori ha lavorato per oltre venti anni in qualità di dirigente amministrativo presso l'ex Unità Sanitaria Locale n. 18 di Pavullo nel Frignano e pertanto ha accumulato una notevole esperienza nel settore dei servizi socio-sanitari. Nel settembre 1994, dopo aver ricoperto per alcuni anni il ruolo apicale di Coordinatore Amministrativo dell'Ente, chiese ed ottenne di essere collocato in pensione dopo aver accettato la proposta avanzata dal Ministro Provinciale dei Frati Cappuccini, riguardante l'assunzione dell'incarico di coordinatore dell'iniziativa in argomento.

★ La direzione ed il coordinamento delle attività socio-sanitarie ed assistenziali è affidata alla D.ssa Stefania Tiberti, la quale svolge in particolare compiti di indirizzo complessivo delle varie attività e delle risorse della struttura, assicurando lo sviluppo della qualità e garantendo innovazione tecnologica, in particolare apportando i necessari adattamenti alla struttura organizzativa e alla gestione e valutazione del personale.

La D.ssa Stefania Tiberti vanta una lunga esperienza come coordinatore responsabile dei servizi e delle strutture sociali, ha lavorato per dieci anni presso l'assessorato alle politiche sociali del Comune di Modena e successivamente come capo del settore servizi sociali del Comune di Pavullo, per poi dedicarsi al coordinamento della Casa Protetta "Fili d'Argento", sempre del Comune di Pavullo, e a partire dal 1997 alla direzione della Casa Soggiorno e, successivamente, del Centro Servizi per la Terza Età "Francesco e Chiara".

3. ORGANO DI SORVEGLIANZA E DI CONTROLLO CONTABILE

Collegio Sindacale, nominato dall'Assemblea Straordinaria della Società in data 30/07/09, in concomitanza con la modifica dello Statuto effettuata per renderlo conforme ai requisiti di legge previsti per ottenere la qualifica di "Impresa Sociale".

Il Collegio è composto dai seguenti professionisti iscritti nell'Albo Unico dei Revisori Contabili istituito presso il Ministero di Giustizia, in carica per il triennio 2009/2012:

Presidente: Gazzotti Enzo

Sindaci effettivi: Carlini Giovanni, Stradi Alessandro

Sindaci supplenti: Antonioni Giorgio, Adami Roberta

Il Collegio Sindacale, quale organo di controllo, ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società, attraverso controlli e verifiche trimestrali, atte anche a monitorare l'osservanza delle finalità e delle disposizioni di legge riguardanti l'Impresa Sociale.

4. SETTORE DI ATTIVITÀ

La Società opera nel settore dell'assistenza socio-sanitaria, attraverso il Centro Servizi per la Terza Età “Francesco e Chiara”, a favore di anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti, garantendo anche assistenza ad anziani affetti da demenze, gravi disturbi cognitivi e comportamentali. Il Centro Servizi è nato per garantire un'offerta molto diversificata, in un'ottica rivolta alla sperimentazione e all'innovazione, e prevede diverse tipologie di servizi per creare un sistema a “vasi comunicanti” in grado di rispondere ai continui mutamenti dei bisogni dell'anziano, partendo da una offerta di tipo solo abitativo e di sicurezza per gli anziani autonomi, fino ad arrivare all'accoglienza in Casa Protetta per garantire una intensità assistenziale medio-alta.

Il Centro Servizi è composto dalle seguenti unità operative: la “**Casa Protetta**”, la “**Casa di Riposo**”, il “**Nucleo Speciale Demenze**”, il “**Centro Diurno**” e “**Le Residenze**”, alle quali si aggiunge l'**Auditorium “Giovanni Paolo II”**.

La **Casa Protetta** è una struttura socio-sanitaria destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni di tipo ospedaliero. Ha una capacità ricettiva di 39 posti letto ed è dotata di 13 camere singole e 13 camere doppie, tutte con servizi.

La **Casa di Riposo** è una struttura socio-assistenziale destinata ad anziani autonomi o non autosufficienti di grado lieve. Ha una capacità ricettiva di 23 posti letto, di cui tre sono riservati per l'ospitalità temporanea o per ricoveri di sollievo. La Casa di Riposo è dotata di 7 camere singole e 8 camere doppie, tutte con servizi.

Il **Nucleo Speciale Demenze** passato dal luglio 2009 da n. 5 ad n. 7 posti letto convenzionati con l'Azienda USL di Modena Distretto n. 5 di Pavullo e riservati ad anziani non autosufficienti affetti da sindromi demenziali e gravi disturbi cognitivi e comportamentali. E' dotato di 1 camera singola e 3 doppie.

Il **Centro Diurno** è una struttura sociosanitaria a carattere diurno destinata all'accoglienza di anziani con diverso grado di non autosufficienza e può accogliere 15 anziani. Dieci posti sono riservati a persone non autosufficienti e sono convenzionati con il Distretto n. 5 di Pavullo dell'AUSL di Modena, e cinque posti sono destinati ad anziani autosufficienti. Il Centro Diurno è gestito da una unità operativa che svolge anche le funzioni di animazione per tutti gli ospiti del Centro Servizi.

“**Le Residenze**” sono un presidio socioassistenziale a carattere residenziale destinato alle persone anziane autosufficienti, che sono in grado di autogestirsi per quanto riguarda le principali attività della vita quotidiana, ma che possono aver bisogno di piccoli aiuti per qualche specifica attività o di una supervisione nell'arco della giornata. Sono costituite da una palazzina composta da 17 alloggi, di cui 10 monolocali e 7 bilocali, collegata strutturalmente coi restanti servizi del Centro, ma con accesso indipendente (Via Liguria n. 5), e dotata di una ampia sala comune che offre la possibilità di occasioni di socializzazione.

L'**Auditorium “Giovanni Paolo II”** è una sala di ampie dimensioni con le seguenti finalità:

- ★ funziona come Sala Polivalente a servizio degli anziani ospiti per le attività di animazione;
- ★ ospita manifestazioni di vario genere aperte al pubblico e alla cittadinanza organizzate dall'Associazione “Camminando per Mano” (spettacoli, cerimonie, convegni, incontri, ecc) e funziona pertanto da cerniera tra il Centro Servizi e la comunità locale;
- ★ viene messa a disposizione di Enti ed Associazioni, dietro un minimo rimborso spesa, per l'organizzazione di iniziative volte a favorire lo sviluppo di attività innovative e/o di interesse sociale per la comunità;
- ★ nei giorni festivi diventa “tempio” per le celebrazioni liturgiche, partecipate anche dai parenti ed amici degli ospiti.

L'Auditorium pertanto è 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.

Elementi di eccellenza:

- ★ Il Centro Servizi dispone di camere singole (47%) e camere doppie (53%); non sono presenti camere con numero superiore di letti.
- ★ Data la grandezza e la disposizione delle camere e l'elevata ampiezza della struttura, ogni ospite ha singolarmente a disposizione circa 48m² tra spazi riservati e spazi dedicati ai servizi comuni.
- ★ L'elevato numero di camere singole rappresenta uno dei requisiti base al fine dell'ottenimento dell'accreditamento definitivo da parte della Regione Emilia-Romagna (limite minimo 40%).
- ★ Il Centro Servizi, oltre a comprendere le caratteristiche aree di servizi comuni (ambulatori, palestra, locale parrucchiera, cappella ecc.), è dotato di molti spazi dedicati agli anziani ospiti che garantiscono l'ottima vivibilità della struttura quali quattro sale per la distribuzione dei pasti, riservate alle varie tipologie di anziani ospiti, un'ampia sala soggiorno e diverse salette relax dislocate in vari punti della struttura e l'Auditorium utilizzato per le attività socio-ricreative, culturali e di animazione e per le relazioni con l'esterno.
- ★ L'ubicazione della struttura presenta caratteristiche molto favorevoli: è situata nella zona centrale di Pavullo, immersa nel verde e inserita nel tessuto urbano della città, essendo adiacente alla Chiesa ed al Convento dei Frati Cappuccini, all'Ospedale e alla Stazione delle Autocorriere. La sua collocazione assicura pertanto una perfetta combinazione di due elementi essenziali per la persona anziana anche autosufficiente: la massima tranquillità e la possibilità di fruire agevolmente dei servizi pubblici ed urbani.

SEZIONE B

STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE DELL'ENTE

1. AMMINISTRAZIONE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

a) OGGETTO SOCIALE

Come previsto dall'art. 4 dello Statuto vigente, la Società esercita in via stabile e principale un'attività economica organizzata al fine della produzione e dello scambio di beni e servizi di utilità sociale, diretta a realizzare finalità di interesse generale, in conformità al D.Lgs 155/2006 e, pertanto, senza fini di lucro. In particolare la Società si impegna alla gestione del Centro Servizi per la Terza Età "Francesco e Chiara", alla realizzazione e allo svolgimento delle connesse attività concernenti l'assistenza socio-sanitaria, anche di carattere innovativo, la riabilitazione e l'impiego del tempo libero delle persone anziane, ed in modo sperimentale all'avvio di progetti di domiciliarità. Si occupa inoltre dell'organizzazione ed effettuazione di attività occasionali di carattere culturale e ricreativo, aperte al pubblico, da eseguirsi anche in concomitanza di celebrazioni, ricorrenze o campagne di sensibilizzazione, a beneficio di anziani assistiti e della comunità locale.

b) ASSETTO ISTITUZIONALE E GOVERNANCE AZIENDALE

La Società è costituita attualmente in qualità di Impresa Sociale a responsabilità limitata, a seguito delle integrazioni e modifiche apportate allo Statuto dall'Assemblea Straordinaria nella seduta del 30 luglio 2009, agli atti del notaio Marina Marino con sede in Pavullo n/F., in conformità al D.Lgs n. 155/2006.

Nella stessa seduta l'Assemblea ha deliberato l'aumento del Capitale Sociale da € 20.600 ad € 80.600 ed ha istituito e nominato il Collegio Sindacale, quale organo di controllo.

Tra le modifiche statutarie approvate assumono particolare rilievo il coinvolgimento e la partecipazione dei lavoratori e dei destinatari delle attività (art. 14), il "divieto di distribuire, anche in forma indiretta, utili o avanzi di gestione" (art. 34) e la devoluzione del patrimonio residuo all'Ente "Provincia di Parma dei Frati Minori Cappuccini", in caso di scioglimento per qualunque causa della Società (art. 36).

L'Assemblea della Società è composta:

- ★ dall'Arch. Erio Amidei, in qualità di Presidente dell'Associazione non riconosciuta denominata "Camminando per mano", avente sede in Pavullo n/F Via S. Francesco n. 6, che detiene il 99,5% delle quote societarie;
- ★ dal Dr. Rino Bellori, residente in Pavullo n/F Via Verzanella n. 2, nella sua qualità di Amministratore Unico che risponde dell'amministrazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società anche in qualità di Direttore Generale, e detiene la restante quota societaria dello 0,5%.

Con il riconoscimento della qualifica di "Impresa Sociale", ottenuto presso il Registro delle Imprese di Modena in data 1/09/09, si è consolidato in via definitiva lo stretto rapporto che lega la Società, nella sua qualità di braccio operativo:

- ★ all'Associazione "Camminando per mano", socio di maggioranza che, oltre a sostenerla, ne determina il controllo sia in merito al rispetto delle finalità solidaristiche, sia attraverso le verifiche e le valutazioni di carattere economico-finanziario sul bilancio;
- ★ alla Provincia di Parma dei Frati Minori Cappuccini, proprietaria dell'immobile del Centro Servizi, con la quale la Società e l'Associazione hanno sottoscritto apposita Convenzione che disciplina i rapporti esistenti e le finalità solidaristiche da perseguire;

c) **ORGANO AMMINISTRATIVO**

In base allo Statuto vigente, per rivestire la carica di amministratore è necessario possedere requisiti di onorabilità, professionalità ed indipendenza, non aver riportato condanne penali e non aver tenuto una condotta morale manifestamente contraria allo spirito dell'impresa sociale.

In conformità agli artt. 15 e 20 dello Statuto, la Società è amministrata attualmente da un Amministratore Unico, con poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, pur essendo prevista, in alternativa, la possibilità di nominare un Consiglio di Amministrazione.

L'attuale Amministratore e legale rappresentante è il Dr. Rino Bellori, nominato dall'Assemblea nella seduta del 3 dicembre 2007, a tempo indeterminato e salvo revoca, che risulta sia in possesso dei requisiti richiesti. Tale nomina è stata confermata dall'Assemblea Straordinaria del 30 luglio 2009.

d) **ASSETTO ORGANIZZATIVO**

Il Centro Servizi per la Terza Età "Francesco e Chiara" è strutturato, come è possibile osservare dall'organigramma generale di seguito riportato, su due livelli di direzione rispettivamente rappresentati dalla **Società "Francesco e Chiara Impresa Sociale Srl"** che costituisce il livello di responsabilità legale, di direzione, indirizzo generale, gestione amministrativa, economica e finanziaria dell'ente; il **Centro Servizi per la Terza Età** quale livello di gestione funzionale ed operativa che si riferisce in particolare all'organizzazione e direzione del personale socio-assistenziale e alla realizzazione ed attuazione delle attività quotidiane, di progetti ed iniziative.

Il Centro Servizi per la Terza Età si occupa in particolare della programmazione e gestione funzionale ed operativa delle attività realizzate a favore degli anziani ospiti e dell'organizzazione del personale socio-assistenziale, prestando particolare attenzione anche alla verifica dell'offerta e della realizzazione dei servizi di utilità sociale. Per l'attuazione di tali compiti si avvale della presenza di diverse figure responsabili, ognuna competente per il servizio di cui si occupa.

L'intera struttura organizzativa è diretta dalla Coordinatrice e Direttrice delle attività del Centro, D.ssa Stefania Tiberti con molteplici compiti di direzione generale dei servizi e del personale, di formazione e miglioramento professionale degli operatori. Per l'espletamento dei compiti di coordinamento generale, la Direttrice si avvale da un lato della direzione amministrativa e del personale dei servizi amministrativi, dall'altro della collaborazione delle Responsabili delle Attività Assistenziali (RAA) le quali svolgono numerose mansioni che spaziano dall'accoglienza di ciascun ospite all'interno della struttura, alla gestione dei rapporti con i familiari degli ospiti, alla supervisione e coordinamento delle attività svolte dagli operatori fino al termine del soggiorno. La suddivisione dei servizi assistenziali in nuclei, all'interno dei quali gli ospiti anziani vengono ripartiti a seconda del livello di autosufficienza e delle necessità assistenziali, rappresenta una soluzione organizzativa efficace ed efficiente in quanto ogni nucleo è affidato ad una figura responsabile, la quale diventa un punto di riferimento importante non solo per l'ospite che sa a chi potersi rivolgere per qualsiasi evenienza, ma anche per i familiari che hanno sempre la stessa persona come referente e con la quale si possono instaurare rapporti di fiducia. La responsabilità dei nuclei della struttura residenziale e delle restanti unità operative è stata affidata alle seguenti operatrici:

- ★ *Stanzani Katia*: Nucleo Girasole della Casa Protetta
- ★ *Prandini Raffaella*: Nucleo Quadrifoglio della Casa Protetta e Casa di Riposo
- ★ *Sichi Cristina, Biolchini Margherita*: Nucleo Arcobaleno riservato alle persone affette da demenze
- ★ *Delugan Federica*: Centro Diurno e unità operativa "Le Residenze"

Nel corso del 2009, in seguito all'assunzione diretta di tutti gli operatori, ci si è occupati dell'ottimizzazione della gestione complessiva del Centro Servizi. E' stato istituito un gruppo di lavoro che ha osservato e valutato il personale per capire quali fossero le più evidenti qualità e talenti di ognuno. L'obiettivo era di creare o sviluppare le migliori condizioni possibili per l'espressione delle capacità degli operatori addetti all'assistenza al fine di guidarli verso risultati di miglioramento professionale, rinforzare i comportamenti coerenti con gli obiettivi e la mission della struttura.

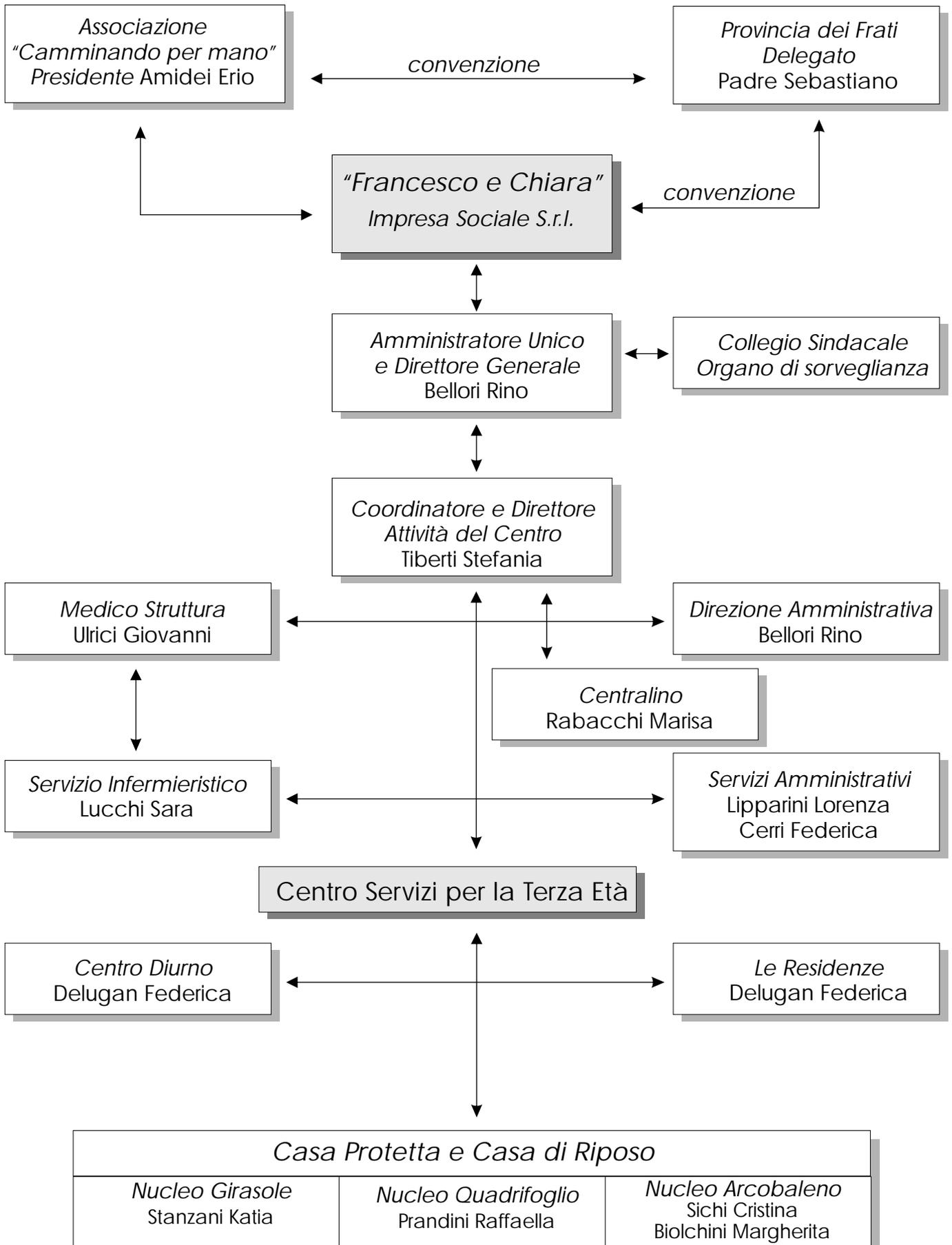
Il modello organizzativo del Centro Servizi è stato quindi modificato seguendo tre linee fondamentali:

- ★ assicurare agli ospiti dei tempi di vita quotidiana che rispondano alle loro necessità individuali ma che possano adattarsi ad una organizzazione complessa;
- ★ permettere la convivenza più dignitosa possibile tra gruppi di anziani con grandissime differenze cognitive e comportamentali;
- ★ utilizzare al meglio le competenze professionali e le qualità individuali del personale selezionando con attenzione gli operatori (anche attraverso strumenti di valutazione del potenziale) prima di assegnarli ai diversi nuclei che sono stati individuati utilizzando il criterio di una differenziazione rispetto al livello di capacità cognitiva e comportamentale (lieve, media, severa).

Sono stati inoltre affidati a Delugan Federica (R.A.A. del Centro Diurno e dell'unità operativa “Le Residenze”) compiti di valutazione dei fabbisogni formativi ed informativi di tutto il personale relativamente al D.Lgs 81/2008 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro. Tali compiti prevedono sia la valutazione del fabbisogno che la predisposizione di attività idonee di formazione individuale o di gruppo nonché di addestramento specifico.

Centro Servizi per la Terza Età "Francesco e Chiara"

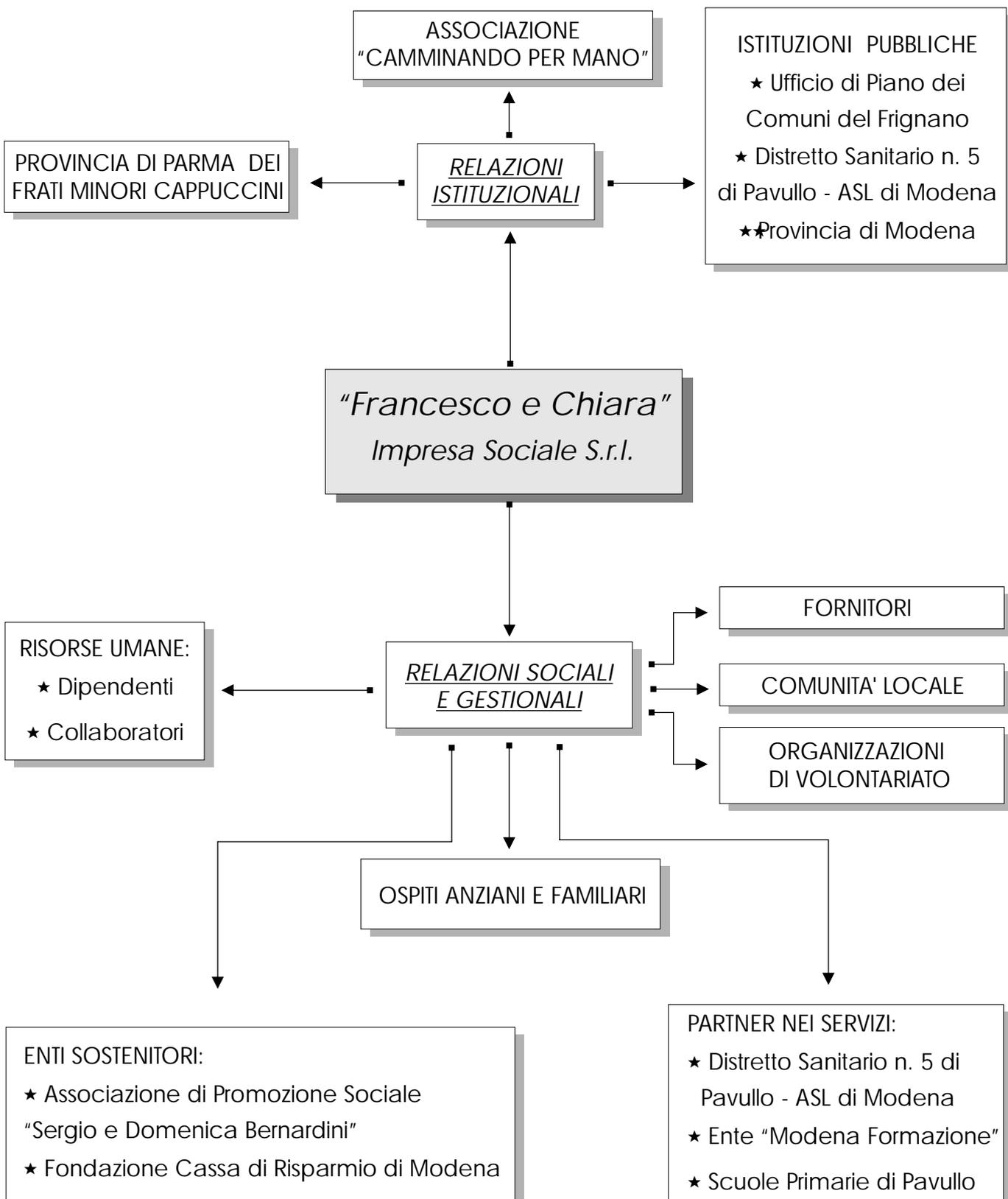
Organigramma generale



2. MAPPATURA DEGLI INTERESSI COINVOLTI

In una realtà come la nostra, che svolge un'attività rivolta al conseguimento di obiettivi di utilità sociale, non può mancare l'individuazione dettagliata dei diversi portatori di interessi, di seguito denominati stakeholder, e le rispettive relazioni con l'Impresa Sociale.

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



a) RELAZIONI ISTITUZIONALI

a1) PROVINCIA DI PARMA DEI FRATI MINORI CAPPUCCINI

La Provincia di Parma dei F.M.C. è l'ente proprietario dell'immobile, dal quale la Società ha ottenuto il diritto di superficie fino al 2021 tramite la stipula dell'ultima di una serie di convenzioni rese necessarie per consentire la realizzazione dell'iniziativa. Essa viene costantemente tenuta informata dei progetti e delle attività che vengono realizzate all'interno del Centro Servizi ed, in particolare, viene informata sull'andamento economico-finanziario con cadenza almeno annuale. A tale proposito, nel corso dell'anno 2009 si sono succeduti vari incontri con il rappresentante commercialista della Provincia Monastica e con il delegato del Ministro Generale dei F.M.C. di Roma, attraverso i quali è stata rappresentata la situazione del Centro Servizi riguardante sia gli aspetti economico-finanziari che le prospettive per il futuro.

a2) ASSOCIAZIONE "CAMMINANDO PER MANO"

L'Associazione "Camminando per mano" è un'associazione non riconosciuta costituita con atto notarile in data 13/12/1994 con lo scopo di ristrutturare l'ex-convitto per studenti dei F.M.C., oramai in disuso, per adibirlo a Casa Soggiorno per Anziani e programmare l'avvio dell'iniziativa, tramite la costituzione della Società "Francesco e Chiara" quale braccio operativo per la gestione ed organizzazione della struttura, mantenendone il controllo tramite il possesso del 99,5% delle quote societarie. I rapporti che legano le due realtà sono pertanto molto stretti tanto che l'Associazione detta le linee di indirizzo ed azione, le finalità solidaristiche e gli obiettivi annuali ai quali la Società deve rispondere in sede di Assemblea dei Soci. Attualmente l'Associazione è composta, oltre dai 7 soci fondatori, da 50 soci onorari che ne condividono i valori ed i propositi solidaristici. Nell'anno 2008 è stato modificato ed integrato lo Statuto tramite l'inserimento di nuove finalità, allo scopo di adeguarlo alla forma giuridica di Impresa Sociale adottata dalla società controllata. L'ultima Assemblea si è svolta in data 16/12/2009 per trattare degli obiettivi raggiunti nel 2009 e delle iniziative e progetti programmati per l'anno 2010.

a3) ISTITUZIONI PUBBLICHE

Al fine di ottemperare alle indicazioni della Direzione Generale alle Politiche Sociali e Sanitarie della Regione Emilia Romagna che individua tra gli obiettivi strategici fondamentali del settore la prosecuzione di percorsi condivisi tra soggetti gestori di strutture o servizi ed enti pubblici, le relazioni istituzionali tra la direzione del Centro Servizi e i seguenti stakeholder risultano essere di particolare rilevanza.

★ Ufficio di Piano dei Comuni del Frignano

- ★ Programmazione e valutazione congiunta di progetti in area socio-sanitaria da inserire nei Piani di Zona per la salute e il benessere.
- ★ Definizione delle rette da praticare agli utenti in regime di convenzione e/o ricoveri di sollievo attraverso la costruzione di un sistema condiviso di analisi dei costi dei servizi per anziani non autosufficienti.
- ★ Valutazione da parte dell'Ufficio di Piano dei requisiti per espletare le procedure per accreditamento dei servizi di Nucleo Speciale e Centro Diurno.

★ Distretto Sanitario n. 5 di Pavullo ASL di Modena

- ★ Concessione autorizzazioni al funzionamento dei servizi Casa Protetta/Casa di Riposo/Centro Diurno Assistenziale e verifiche periodiche del Nucleo Ispettivo relative al mantenimento dei requisiti previsti dalle normative.
- ★ Formazione obbligatoria attraverso corsi per alimentaristi rivolti al personale dipendente.
- ★ Valutazione da parte dell'Ufficio Dimissioni Protette della graduatoria per l'accesso ai posti letto in convenzione e successivi adempimenti.

★ Provincia di Modena

- ★ Stipula di convenzioni per percorsi formativi ed eventuali inserimenti lavorativi di persone con disabilità (ex L.68/99).
- ★ Corsi di riqualificazione sul lavoro per l'acquisizione della qualifica di O.S.S..
- ★ Rilevazioni statistiche annuali sui presidi socio-assistenziali forniti all'Assessorato Provinciale alle Politiche Sociali.

b) RELAZIONI SOCIALI E GESTIONALI

b1) RISORSE UMANE

Le risorse umane (dipendenti e collaboratori) costituiscono la risorsa strategica fondamentale per le attività realizzate all'interno del Centro Servizi e possono essere suddivise in varie categorie a seconda del profilo professionale, ossia dei compiti e delle mansioni che sono chiamate a svolgere all'interno della struttura organizzativa. Si ha pertanto:

- ★**personale manageriale con responsabilità prevalentemente organizzativo-gestionali composto dai dirigenti e dai responsabili delle varie unità operative;
- ★**personale tecnico-professionale con funzioni specifiche di tipo prevalentemente professionale composto dagli impiegati amministrativi, dagli operatori socio-assistenziali, le infermiere professionali, i medici di base, i fisioterapisti ed il personale ausiliario.

La preponderanza del personale è nettamente femminile (circa il 98%), proprio per il tipo di professione che si presta maggiormente a favore delle donne per le loro attitudini e qualità.

Per quanto concerne in particolare le figure professionali che si occupano di assistenza diretta agli anziani ospiti, si è proceduto nell'anno 2009 alla completa assunzione di tutto il personale socio-assistenziale, portando a termine un percorso già iniziato negli anni precedenti ed in linea con la politica di contenimento dei costi, avviata di pari passo già alla fine dell'anno 2007. Le motivazioni che hanno indotto a tale scelta sono molteplici:

- ★**Internalizzazione e sviluppo delle competenze e delle professionalità.
Nel corso degli ultimi anni si è investito tempo e risorse per la formazione professionale e l'aggiornamento del personale operante all'interno del Centro Servizi al fine di mantenere un elevato livello di qualità. Per tale motivazione risulta fondamentale che le competenze acquisite dagli operatori rimangano all'interno del Centro Servizi e non vengano invece disperse a causa dell'elevato turn-over del personale in convenzione dall'esterno.
- ★**Riduzione del tasso di turn-over, che costituisce un problema caratteristico della professione socio-assistenziale, a garanzia di più proficue e stabili relazioni che si vengono ad instaurare tra il personale e gli ospiti anziani, e di una maggiore fidelizzazione del personale medesimo verso la struttura.
- ★**Raggiungimento dei requisiti richiesti dalla Regione Emilia-Romagna per l'ottenimento dell'Accreditamento definitivo.

Nel corso dell'anno sono state incrementate le forme di coinvolgimento delle risorse umane tramite comunicazioni più mirate e periodiche dell'andamento societario e dei progetti ed iniziative previsti sia nel breve che nel più lungo periodo, oltre alle comunicazioni su cambiamenti volti all'ottimizzazione dell'organizzazione. In particolare sono stati effettuati, specie nell'ultimo trimestre del 2009, vari incontri collettivi con cadenza settimanale nel corso dei quali è stata progettata la suddivisione della struttura residenziale nei tre nuclei e la parallela riorganizzazione e distribuzione del personale socio-assistenziale. Il suddetto progetto, ha trovato avvio nel marzo 2010 ed è stato oggetto di un approfondimento e di una valutazione conclusiva effettuata nel gennaio 2010 in occasione dell'assemblea generale del personale, nel corso della quale è stato anche tracciato un quadro generale della situazione economico-finanziaria della Società.

Nei prospetti che seguono vengono riportati il tipo di rapporto e gli emolumenti corrisposti nel corso dell'anno 2009, rispettivamente alle persone che occupano cariche istituzionali e alle figure professionali impiegate.

CARICHE ISTITUZIONALI	N°	RETRIBUZIONI ANNUE LORDE PRO-CAPITE	
AMMINISTRATORE UNICO DIRETTORE GENERALE	1	Compenso annuo lordo	€ 26.794,26
		Trattamento di fine mandato	€ 21.000,00
		TOTALE	€ 47.794,26
COLLEGIO SINDACALE: - Presidente	1	Compenso annuo lordo	€ 2.866,34
	2	Compenso annuo lordo pro-capite	€ 1.910,89

TIPOLOGIA DI CONTRATTI E COMPENSI FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE

CATEGORIE PROFESSIONALI	QUALIFICHE	TIPOLOGIA DI CONTRATTO							RETRIBUZIONI ANNUE LORDE PRO-CAPITE *			
		TEMPO INDETERMINATO		TEMPO DETERMINATO			CONTRATTO A PROGETTO	CONTRATTO LIBERO-PROFESSIONALE	TOTALE	Di cui donne	Contratto a tempo pieno indeterminato	
		TEMPO PIENO	PART-TIME	TEMPO PIENO	PART-TIME	PART-TIME INTERMITTENZA					VALORE MINIMO	VALORE MASSIMO
Profili manageriali	DIRIGENTI	1							1	1	€ 55.011,00	
	QUADRI	4	1						5	5	€ 28.749	€ 36.728
Profili tecnico – professionali	IMPIEGATI	1	1				1		3	3	€ 32.971	
	OPERATORI SOCIO-ASSISTENZIALI	21	3	4	3	1	2		34	34	€ 23.577,41	€ 32.552,83
	INFERMIERI	3				2		2	7	6	€ 29.187,10	€ 30.255,94
	FISIOTERAPISTI						1	1	2	2	/	/
	AUSILIARI	1							1	1	€ 22.846,66	
TOTALE		31	5	4	3	3	4	3	53			
Di cui donne		31	5	4	3	2	4	3		52	Percentuale 98%	

* Per quanto concerne i contratti part-time, a progetto e libero-professionale, la retribuzione è commisurata alle ore di lavoro prestate e rientra nel trattamento economico previsto dal contratto nazionale dell'ANASTE per le rispettive figure

b2) OSPITI ANZIANI E LORO FAMILIARI

Gli anziani ospiti del Centro Servizi per la Terza Età "Francesco e Chiara" sono i diretti beneficiari dei servizi di utilità sociale e i soggetti verso i quali si rivolgono gli sforzi per garantire la qualità delle prestazioni. Attualmente sono 108 i posti complessivi disponibili, suddivisi nelle 5 unità operative di cui è composto il Centro Servizi, per rispondere in modo diversificato e personalizzato ai bisogni assistenziali e alle esigenze di cura di ciascuno.

Al momento dell'ingresso, l'accoglienza degli ospiti è svolta dalle RAA che, seguendo un protocollo periodicamente aggiornato, prevede:

- ★ l'incontro con i familiari dell'ospite per la compilazione della cartella socio-sanitaria
- ★ la compilazione della scheda di ingresso, contenente le prime informazioni utili per il personale assistenziale e sanitario;
- ★ la visita del medico;
- ★ la visita fisioterapica
- ★ la stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI) cui partecipa il personale assistenziale, sanitario fisioterapico e gli animatori e, in situazioni particolari, viene condiviso con i familiari di riferimento.

I familiari degli ospiti anziani vengono coinvolti a più riprese nel programma assistenziale dei propri cari al fine di soddisfare le loro aspettative ed esigenze peculiari. Attraverso lo strumento I.S.E.E., di cui si parlerà nelle sezioni successive, sono previste inoltre agevolazioni sulle rette a favore delle famiglie che dimostrano di trovarsi in condizioni economiche più disagiate.

Presentiamo di seguito alcuni prospetti esplicativi riguardanti la soddisfazione effettiva e potenziale della domanda, la composizione degli ospiti del Centro Servizi e la lista di attesa, sottolineandone alcune importanti peculiarità.

Lo schema sotto riportato ha l'obiettivo di analizzare la soddisfazione della domanda effettiva del Centro Servizi nell'anno 2009, il volume di mobilità della struttura e la sua percentuale di occupazione, mettendo a confronto il n. di posti letto che costituiscono la globalità dell'offerta del Centro Servizi e il n. totale delle persone ospitate durante l'anno, che comprende anche anziani che hanno usufruito temporaneamente dei servizi offerti

SODDISFAZIONE DOMANDA EFFETTIVA – ANNO 2009						
TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI		TIPOLOGIA OSPITI	N° POSTI LETTO CENTRO SERVIZI	N° PERSONE OSPITATE ANNO 2009	GIORNATE DI PRESENZA	% OCCUPAZIONE DEI POSTI
	CASA DI RIPOSO	- Autosufficienti - Parzialmente autosufficienti con disturbi motori	23	39	8.160	97,2%
	CASA PROTETTA	- Parzialmente autosufficienti con lievi disturbi cognitivi - Non Autosufficienti	40 ¹	73	14.040	96,2%
	NUCLEO SPECIALE DEMENZE	- Affetti da demenza e/o disturbi del comportamento di grado severo	6 ¹	24	1.775	81%
	CENTRO DIURNO	- Parzialmente autosufficienti - Non autosufficienti compresi anziani con gravi patologie della cognitività	15	23	4.150	92,2%
	ALLOGGI PROTETTI	- Autosufficienti	24	21 ²	7.665	100%
	TOTALE		108	180	35.790	95,7%

¹ media annuale per l'aumento a luglio da 5 a 7 dei posti convenzionati per il nucleo speciale demenze

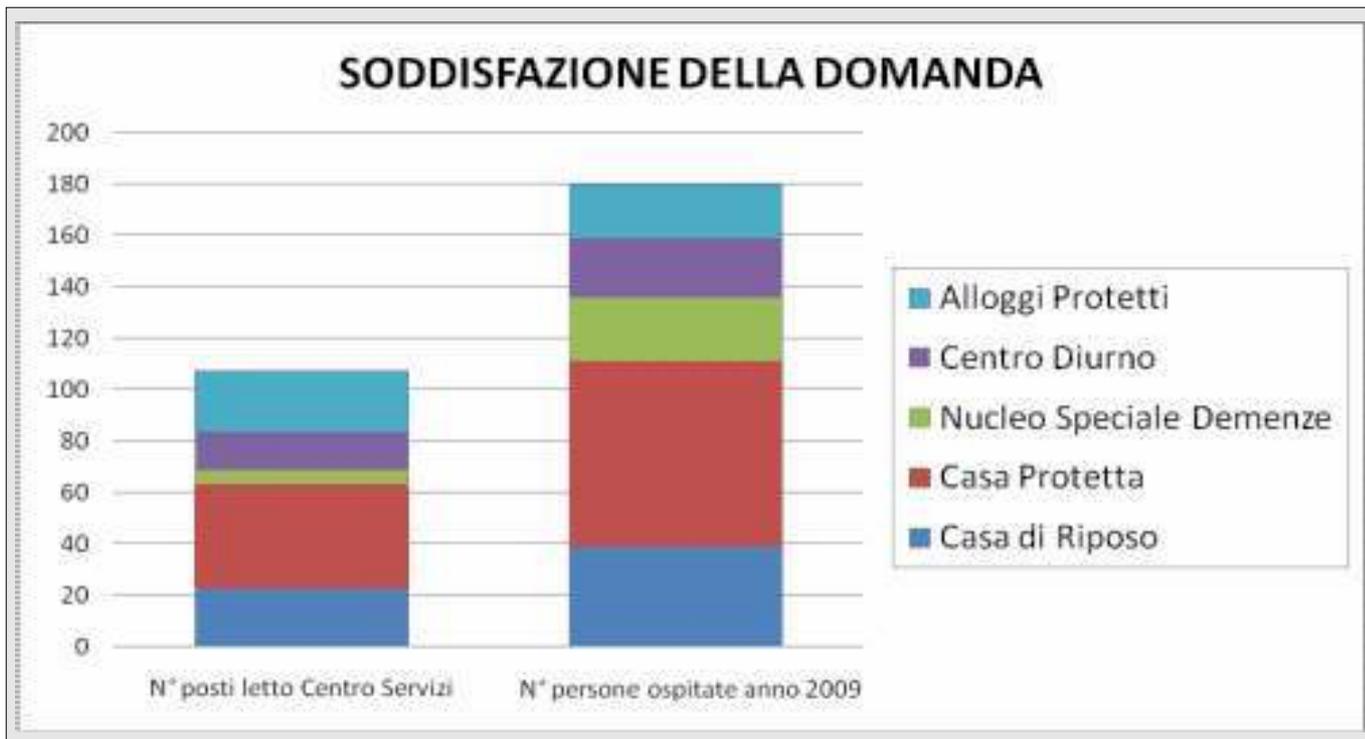
² 3 alloggi bilocali sono occupati da un solo anziano

I risultati più rilevanti che emergono sono i seguenti:

- il numero effettivo di anziani via via ospitati nell'anno 2009 è stato complessivamente superiore di circa il 66% rispetto al n. di posti letto
- la percentuale di occupazione dei posti letto mostra come, per la Casa Protetta e la Casa di Riposo, sia stata coperta quasi totalmente la disponibilità.

Per quanto concerne il Nucleo Speciale Demenze, il tasso di occupazione risulta inferiore in quanto si tratta di un servizio che in parte è riservato ad anziani ospitati per periodi temporanei, il cui ingresso è disposto dai servizi dell'Azienda USL di Modena, Distretto di Pavullo n/F, secondo le effettive necessità.

- i posti del Centro Diurno sono occupati per intero a partire dal luglio 2009



Lo schema sottoriportato prende in considerazione e scompone tutti gli ospiti che durante l'anno 2009 hanno usufruito, temporaneamente o per l'intero periodo, di almeno un servizio offerto dal Centro Servizi.

COMPOSIZIONE ANZIANI OSPITI FRUITORI DEL CENTRO SERVIZI NELL' ANNO 2009														
TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI	N°	SESSO		PATOLOGIA				PROVENIENZA			ETA' OSPITI			
		M	F	AUTO	PA	NA	DDC	COMUNI FRIGNANO	ALTRI COMUNI PROVINCIA MODENA	ALTRE PROVINCE	SINO A 59	60-74	75-84	85 E OLTRE
CASA PROTETTA	73	16	57	2	20	43	8	34	24	15	/	9	23	41
CASA DI RIPOSO	39	5	34	23	12	4	/	17	13	9	/	3	7	29
NUCLEO SPECIALE DEMENZE	24	9	15	/	3	21	/	17	4	3	/	3	9	12
CENTRO DIURNO	23	8	15	/	14	9	/	16	4	3	1	6	5	11
ALLOGGI PROTETTI	21	6	15	21	/	/	/	6	10	5	1	5	7	8
TOTALE	180	44	136	46	49	77	8	90	55	35	2	26	51	101
Percentuali	100%	24,4%	75,6%	25,6%	27,2%	42,8%	4,4%	50%	30,6%	19,4%	1,1%	14,5%	28,3%	56,1%

Dall'analisi dei dati si possono trarre alcune conclusioni di rilievo:

- la maggioranza degli anziani ospiti è di sesso femminile (76%) e questo risultato rispecchia anche ciò che risulterà dall'analisi della lista di attesa sotto riportata.

- la percentuale più elevata di ospiti fa parte della categoria degli ultraottantacinquenni, ossia di quella che si può oramai classificare come la “quarta età”
- di rilievo è il dato riguardante l'assistenza garantita a persone autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti con capacità cognitiva molto elevata, circa il 53%, dovuto alle ottime caratteristiche di vivibilità della struttura, situata nella zona centrale di Pavullo ed inserita nel tessuto urbano della città, immersa nel verde ed adiacente ad un parco pubblico.
- i fruitori dei servizi provengono per la metà dal territorio montano del Frignano, ma è significativa anche l'elevata percentuale di anziani provenienti da altre province o regioni

CASA DI RIPOSO e CASA PROTETTA - LISTA DI ATTESA AL 31-12-2009										
CLASSIFICAZIONE ANZIANI	N°	SESSO		PROVENIENZA			ETA' OSPITI			
		M	F	COMUNI FRIGNANO	ALTRI COMUNI PROVINCIA MODENA	ALTRE PROVINCE	SINO A 59	60-74	75-84	85 E OLTRE
AUTOSUFFICIENTI	33	8	25	7	23	3	1	/	17	15
PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI	20	3	17	4	15	1	/	/	7	13
NON AUTOSUFFICIENTI	41	16	25	11	24	6	/	7	15	19
AFFETTI DA DEMENZA E/O DISTURBI DEL COMPORTAMENTO	35	8	27	8	22	5	/	2	18	15
TOTALE	129	35	94	30	84	15	1	9	57	62
<u>Percentuali</u>	100%	27,1%	72,9%	23,3%	65,1%	11,6%	0,7%	7%	44,2%	48,1%

Dall'analisi dei dati sopra riportati si confermano elementi già noti riguardanti la composizione degli anziani che necessitano dell'assistenza in strutture, quali il sesso (3 su 4 sono donne) e l'età (la metà sono ultra ottantacinquenni). Le informazioni più significative e peculiari che riguardano la Casa Protetta e Casa di Riposo “Francesco e Chiara” sono riferite:

- Alla richiesta elevata di prestazioni da parte di anziani autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti (oltre il 40% sul totale), a conferma della composizione dell'utenza
- Alla provenienza dei richiedenti: due su tre sono residenti nei Comuni di pianura della Provincia di Modena. Questo dato rappresenta una conferma della speciale attitudine dei paesi di collina ed in particolare di Pavullo n/F (dove funzionano 4 strutture che lavorano a pieno regime) ad ospitare e fornire assistenza a persone anziane, per svariati motivi tra i quali: il clima, l'ospitalità del personale, la presenza di strutture sanitarie adeguate, ecc.

Per quanto concerne la lista di attesa al 31/12/2009 riferita alle restanti unità operative, la situazione è la seguente:

- Alloggi protetti: n. 26 anziani
- Centro Diurno: n. 5 anziani

La tipologia concernente il sesso e la provenienza è abbastanza simile a quella che risulta dal prospetto sopra riportato.

In base alle indicazioni statutarie derivanti dall'assunzione della nuova forma giuridica di Impresa Sociale, la Società ha consolidato nel corso dell'anno forme di coinvolgimento degli ospiti e loro familiari, rafforzando una prassi già precedentemente adottata in forma volontaria, caratterizzata da massima trasparenza, partecipazione e collaborazione. Tutto questo si concretizza, oltre con gli incontri individuali, tramite:

- ★ Invio a tutti di una lettera alla fine di ogni anno nella quale viene indicato l'andamento societario dal punto di vista economico-finanziario e vengono esplicitati gli obiettivi raggiunti e quelli previsti per l'anno a venire. Essa viene corredata da una scheda personalizzata per ogni ospite che riassume la situazione di ogni singolo assistito, sia dal punto di vista assistenziale che per gli aspetti economici.

- ★ Informazioni diffuse tramite il periodico trimestrale "Le Stagioni di Francesco e Chiara" che spaziano dal racconto delle attività socio-assistenziali e ricreative realizzate all'interno del Centro Servizi, alla illustrazione di progetti ed iniziative che si stanno o si intendono realizzare.
- ★ Assemblea generale annuale riservata a tutti gli ospiti e loro familiari, durante la quale si traccia un quadro generale della situazione gestionale, organizzativa, economica e finanziaria, al fine di fornire dettagliate informazioni che riguardano sia la direzione, sia la gestione funzionale ed operativa del Centro Servizi. L' appuntamento è molto importante anche per dare voce a critiche, domande, idee e proposte, per segnalare eventuali problemi ed avanzare suggerimenti. L'Assemblea dell'anno 2009 si è svolta in data 28 febbraio presso l'Auditorium "Giovanni Paolo II" durante la quale i presenti (circa 40 persone) hanno dimostrato unanimemente il loro apprezzamento alle attività del Centro Servizi e all'impegno profuso per mantenere un elevato livello di qualità.

b3) ENTI SOSTENITORI

★ *Associazione di Promozione Sociale "Sergio e Domenica Bernardini"*

La trasformazione della Società in Impresa Sociale ha portato numerosi vantaggi, tra i quali anche quello di Nell'anno 2009 si è rafforzata notevolmente la collaborazione con l'Associazione di Promozione Sociale "Sergio e Domenica Bernardini", specie a seguito della trasformazione della Società in Impresa Sociale, che ha consentito di instaurare rapporti più incisivi con l'Associazione.

La stessa, infatti, ha avuto negli anni un'importanza crescente nella realizzazione di molti progetti all'interno del Centro Servizi.

Le principali collaborazioni che si sono succedute nell'anno 2009 hanno perseguito molteplici obiettivi, quali:

- ★ Sostegno economico a favore di famiglie con anziani bisognosi di assistenza e in condizioni economiche disagiate, documentate attraverso lo strumento I.S.E.E., sulla base del quale sono stati erogati contributi ad alcuni anziani ospiti del Centro Servizi per il pagamento delle rette. Nell'anno 2009 le famiglie beneficiarie di tale contributo sono state 15 per un importo complessivo di € 26.643,50.
- ★ Promozione e sostegno di varie iniziative per la formazione e l'aggiornamento professionale degli operatori assistenziali che lavorano all'interno del Centro Servizi. In particolare ha fornito il proprio aiuto economico al corso di formazione e sviluppo delle competenze relazionali basato sui temi dell'etica e della centralità della persona, che porterà alla realizzazione di una Carta Etica, la quale dovrà costituire la base per la stesura del più esteso Codice Etico relativo ai rapporti con tutti gli stakeholder.
- ★ Finanziamento per l'elaborazione di un progetto innovativo e sperimentale, avviato all'interno del Centro Diurno alla fine dell'anno 2009, riguardante la costituzione di una équipe di tutoring domiciliare a favore di coloro che decidono di mantenere al domicilio i propri anziani congiunti, anche se in condizioni di grave non autosufficienza fisica o cognitiva.

★ *Fondazione Cassa di Risparmio di Modena*

La trasformazione della Società in Impresa Sociale ha portato numerosi vantaggi, tra i quali anche quello di poter richiedere contributi o finanziamenti alle Fondazioni che hanno tra le proprie finalità interventi a favore del Terzo Settore. A tale proposito è stato possibile avviare rapporti diretti con la Fondazione Cassa di Risparmio di Modena, dei quali si darà più esplicita indicazione nel bilancio sociale 2010. In questa sede ci si limita a comunicare che entro l'estate 2010 sarà realizzato il Giardino Terapeutico per i malati di Alzheimer presso il Centro Servizi, grazie al contributo della Fondazione Cassa di Risparmio di Modena.

Il progetto elaborato dall'Architetto Erio Amidei nel corso del 2009, d'intesa con la Direzione del Centro Servizi, si pone come principale obiettivo quello di creare uno spazio aperto in grado di stimolare, a livello sensoriale, gli anziani affetti da demenza aggravata anche da disturbi del comportamento e della cognitiv , e, allo stesso tempo, di garantire loro uno spazio di relax a contatto con la natura, in un ambiente sicuro e senza pericoli. Il progetto rientra nella programmazione delle attivit  assistenziali di carattere innovativo, concordata con l'Ufficio di Piano ed il Distretto n. 5 di Pavullo n/F all'interno del Piano Distrettuale di Zona della salute e del benessere sociale 2009/2011.



Come si pu  notare dall'immagine di "rendering" del giardino qui sopra riportata, il percorso pavimentato ad anello si snoda per una lunghezza di circa 50 metri ed   provvisto di un sistema illuminotecnico all'interno del quale sono state previste quattro zone di interesse, dotate di apposite panchine per la sosta, presso le quali la stimolazione sensoriale   affidata alla presenza di aiuole con fiori e con piante sia sempreverdi che aromatiche (per la vista e l'olfatto), alla collocazione di una fontana con acqua scorrevole, di voliere e di diffusori acustici per le attivit  di musicoterapia e la riproduzione di suoni dell'habitat naturale (per l'udito) e a un piccolo spazio da adibire alla coltivazione alternata di ortaggi di stagione (terapia orticolturale). Il percorso "terapeutico" del Giardino Alzheimer potr  permettere di gestire al meglio la complessit  dei disturbi comportamentali e cognitivi di 15-20 anziani affetti da demenza, ospitati presso il "Centro Diurno" ed il "Nucleo Arcobaleno", in quanto assicura loro un continuum terapeutico spazio-temporale, riducendo la contenzione fisica e contenendo la terapia farmacologica.

La spesa preventivata si avvicina a 100.000,00 euro e sar  coperta in larga misura col contributo di   65.000,00 assegnato dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Modena, sempre attenta a favorire la realizzazione di progetti innovativi nell'ambito di servizi riservati alle persone non autosufficienti.

b4) FORNITORI

Il rapporto con i fornitori del Centro Servizi è rimasto pressoché inalterato rispetto agli anni passati. L'affidamento esterno ad aziende qualificate, di esperienza e professionalità nei rispettivi settori, che collaborano con la Società fin dall'avvio dell'iniziativa, concerne i servizi tecnico-economici di ristorazione (Ditta CIR di Reggio Emilia), di lavanolo (Ditta Artioli di Modena), di pulizie (Ditta Conservice di Modena) e dei servizi tecnici-manutentivi (Ditta Pollastri Giuseppe di Pavullo). Sono inoltre stati stipulati contratti di assistenza con diverse ditte specializzate nella manutenzione degli impianti tecnologici che effettuano visite periodiche al fine di garantirne il buon funzionamento e con esso la massima sicurezza come richiesto dalle normative.

Nel corso dell'anno 2009 si è avviato, tuttavia, un programma di progressiva riduzione dell'appalto esterno delle pulizie generali, per rispondere da un lato alla necessità di contenimento dei costi e dall'altro ad esigenze di utilizzo e riorganizzazione interna del personale. Più in generale si può affermare l'ottimo rapporto esistente con i vari fornitori abituali, che si riconoscono con le finalità solidaristiche del Centro Servizi e, nei limiti del possibile, praticano condizioni di favore.

b5) COMUNITA' LOCALE

I rapporti con la comunità locale si sono notevolmente rafforzati nel corso dell'anno 2009, attraverso interventi mirati al coinvolgimento sempre maggiore della collettività alle attività del Centro Servizi e alla sensibilizzazione ai problemi della generazione anziana, grazie anche alla collaborazione delle organizzazioni di volontariato del territorio e di enti sostenitori. Le iniziative implementate a tali scopi sono

- ★ Aumento nel corso degli anni dei servizi offerti alla collettività locale attraverso la sperimentazione nel settore anziani di servizi innovativi, in collaborazione con l'Ufficio di Piano del Distretto n. 5 di Pavullo n/F, dell'Azienda USL di Modena.
- ★ Organizzazione di numerose serate, spettacoli ed eventi aperti al pubblico, con cadenza almeno mensile, presso l'Auditorium "Giovanni Paolo II" che hanno avuto come protagonisti temi e personaggi di varia natura, compresi i giovani, e hanno attratto un numero sempre crescente di spettatori, con una media di circa 60/70 presenti ogni serata. L'Auditorium è diventato, nel corso del tempo, anche sede di giornate di formazione in tema di assistenza agli anziani rivolte ad esperti del settore, in collaborazione con l'ente "Modena Formazione", e sede di convegni e di conferenze di sensibilizzazione della comunità locale, alcune delle quali organizzate da associazioni di volontariato tra cui l'Associazione Volontari Ospedalieri (AVO) che ha scelto l'Auditorium come sede del convegno nazionale e del festeggiamento per i 10 anni di attività. A tale proposito, sono notevolmente aumentate le richieste di noleggio della sala da parte di organizzazioni e persone esterne per la programmazione di eventi o come sede per riunioni o momenti di confronto. Ogni anno il Centro Servizi elabora un depliant informativo che riassume il programma annuale degli eventi, e pubblica le varie iniziative attraverso volantini e locandine che vengono distribuite nei luoghi di incontro della città in corrispondenza di ciascuna serata. Trattandosi di manifestazioni con ingresso gratuito, per non caricare le spese di funzionamento dell'Auditorium sul bilancio della Società e quindi sulle rette degli ospiti anziani, nel 2009 è stato richiesto ed ottenuto un contributo a quattordici ditte locali, che ringraziamo, a titolo di sponsorizzazione delle serate.
- ★ In occasione dei lavori di ampliamento del complesso edilizio si è riservata una particolare attenzione a favore dell'ambiente attraverso il risparmio energetico reso possibile con l'installazione di 26 pannelli solari per la produzione di acqua calda e la sostituzione delle caldaie esistenti con altrettante di nuova generazione ad alto rendimento.
- ★ Nello spazio attiguo al Centro Servizi, sorge la riproduzione della Grotta Beata Vergine di Lourdes, la quale costituisce un punto di aggregazione importante per i fedeli della collettività locale, per gli anziani ospiti e per coloro che frequentano il Centro Servizi, oltre ad essere già meta di molti pellegrinaggi. Nel piazzale antistante è stata inoltre allestita la VIA CRUCIS, con le sue quindici stazioni, inaugurata il 1° Agosto 2009 e realizzata interamente con l'aiuto ed il sostegno economico di numerose ditte locali.

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

- ★ Periodico trimestrale denominato “Le Stagioni di Francesco e Chiara”, edito dall'Associazione “Camminando per mano” e coordinato dalla Capo Redattrice, Prof.ssa Margherita Pini, per la diffusione delle informazioni riguardanti il Centro Servizi, le varie iniziative, progetti ed attività correlate. In esso trovano spazio numerose rubriche che danno voce agli anziani, ai volontari, ai collaboratori più vicini al Centro Servizi, a redattori occasionali che offrono le proprie conoscenze al servizio degli altri e permette inoltre a soggetti esterni di intervenire per far conoscere le proprie opinioni o testimonianze.
La pubblicazione è stata avviata fin dall'anno 1998 e conta già 41 edizioni, con oltre 2000 copie per ogni numero, di cui circa un migliaio inviate di volta in volta a domicilio, e ha consentito e consente tuttora di dare una maggiore visibilità all'attività del Centro Servizi.
- ★ Sito web del Centro Servizi (www.francescochiara.it) che viene aggiornato costantemente con tutte le notizie di interesse per la collettività e nel quale si possono trovare le indicazioni riguardanti la storia, la struttura, i servizi e i cambiamenti avvenuti nel corso del tempo, oltre che tutte le informazioni relative ai contatti ed alle figure professionali di riferimento, al fine di perseguire la massima trasparenza possibile.
- ★ Opuscolo illustrativo delle caratteristiche generali del Centro Servizi che può essere utile consultare per avere una prima visione della realtà che si vive al suo interno, della gestione ed organizzazione dei servizi e delle finalità, attività ed iniziative e procedure di ingresso alla struttura.

b6) ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO

Il Centro Servizi può contare sulla presenza di alcune organizzazioni di volontariato e singoli volontari che quotidianamente prestano la propria opera a favore degli anziani ospiti, inseriti in una rete di collaborazione locale. In particolare il punto di riferimento per l'organizzazione delle attività di volontariato, è imperniato, oltre che ovviamente sull'Associazione "Camminando per mano", sulla stretta collaborazione dell'AVO che ha sviluppato un legame molto profondo con il Centro Servizi fin dalla sua costituzione, avvenuta il 3/02/1999 su iniziativa di Padre Mario Cappucci e del Dr. Rino Bellori, in rappresentanza della Casa Soggiorno "Francesco e Chiara".

Le principali attività si snodano sull'ascolto, l'animazione e socializzazione degli anziani ospiti e sono rese possibili per il contributo molto importante donato dai giovani che sempre di più affollano il Centro Servizi, portando entusiasmo, vivacità e spirito di iniziativa, creando con gli ospiti un feeling naturale che unisce due generazioni in un reciproco scambio di esperienze, ricordi e tenerezze. Accanto ad essi, si aggiungono coloro che, grazie alla propria dedizione e disponibilità, garantiscono costantemente servizi, anche professionali, di alta qualità e a titolo gratuito. Sono in totale una decina di volontari così suddivisi:

- ★★ Medici in pensione:
 - ★ Dr. Giovanni Ulrici (Medico Responsabile)
 - ★ Dr. Franco Scanabissi (Ortopedico)
 - ★ Dr. Carlo Ferrari (Neurologo)
- ★ Religiosi coordinati da Padre Sebastiano, i quali garantiscono sostegno morale e assistenza spirituale in modo continuativo, a chi la desidera;
- ★ Soci di varie Associazioni che collaborano con il Centro Servizi tramite attività, progetti ed iniziative quali:
 - ★ la pet-therapy, organizzata dal servizio animazione e gestita in stretta collaborazione con l'Associazione di volontariato "Vagabondi alla riscossa" che si occupa del canile comprensoriale di Niviano di Pavullo;
 - ★ l'allestimento di una biblioteca interna;
 - ★ l'organizzazione di iniziative e manifestazioni di vario genere presso l'Auditorium che in alcuni casi prevedono il coinvolgimento degli anziani ospiti;

- ★ pubblicazione di libri;
- ★ la collaborazione alla redazione del periodico trimestrale "Le Stagioni di Francesco e Chiara", attraverso la stesura di articoli e l'impostazione della struttura grafica;
- ★ l'organizzazione di giornate di svago con gruppi musicali, alpini e corali.

b7) PARTNER NEI SERVIZI

★ *Distretto Sanitario n. 5 di Pavullo - ASL di Modena*

- ★ Stipula convenzioni per l'integrazione di prestazioni sociali e sanitarie a favore di anziani assistiti nei presidi integrati residenziali e semiresidenziali.
- ★ Verifiche congiunte tra Assistente Sociale area Anziani e équipe del Nucleo Speciale del Centro Servizi per concordare colloqui, informazioni e progetti con i familiari degli ospiti in cura nel Nucleo Speciale o al Centro Diurno.
- ★ Adozione di strategie e pianificazioni congiunte per la scelta delle tematiche argomento di formazione e per la gestione dei corsi formativi e di aggiornamento orientati all'integrazione socio-sanitaria e al rapporto tra le professionalità operanti all'interno del Centro Servizi e quelle operanti sul territorio del Distretto (medici specialisti, psicologi, assistenti sociali, assistenti sanitari).
- ★ Programmazione congiunta ed organizzazione di seminari, convegni, giornate di studio sulle tematiche relative al miglioramento e sperimentazione di nuovi modelli e strategie assistenziali rivolte ad anziani fragili e alle loro famiglie.

★ *Ente "Modena Formazione" per la pubblica amministrazione e per l'impresa*

- ★ Progettazione congiunta dei percorsi formativi tramite indicazioni sui fabbisogni formativi e delle competenze degli operatori nel settore dei servizi sociali e socio-sanitari.
- ★ Realizzazione dell'attività didattica e formativa individuando esperti e proponendo eventualmente anche propri collaboratori o consulenti tecnici da utilizzare come docenti. Accoglienza nel Centro Servizi di corsisti per visite guidate e per periodi di stage orientativi e professionalizzanti.
- ★ Messa a disposizione locali presso il Centro per eventuali necessità di lezioni, seminari o dibattiti.

★ *Scuole Primarie di Pavullo*

Il Centro Servizi ha avviato da alcuni anni la coprogettazione di numerose iniziative, inserite nel piano Scuola-Territorio, con le scuole materne ed elementari del Circolo Didattico di Pavullo, attraverso l'elaborazione di progetti e di attività degli alunni con gli ospiti della struttura e l'istituzione di concorsi a tema. L'obiettivo peculiare è quello di favorire e sostenere l'integrazione intergenerazionale e l'inserimento attivo dell'anziano nel territorio in cui vive e nell'ambiente che lo ospita quotidianamente, consentendogli di instaurare molteplici tipologie di relazioni. Per l'anziano è un modo diverso di trascorrere la giornata mentre per i ragazzi è un'esperienza nuova ed educativa. La risposta è stata sicuramente positiva, osservando il numero molto elevato di classi (n. 12) che hanno aderito alle iniziative e l'indice di gradimento e di partecipazione degli ospiti e dei ragazzi. Le attività proposte sono state varie: laboratorio creativo di cucina, giochi, tombola, racconti del passato ecc. Negli incontri, di solito effettuati nei periodi precedenti le festività natalizie e pasquali, si crea un clima di familiarità, che favorisce lo scambio di opinioni e la collaborazione reciproca, nella quale ognuno svolge un ruolo adeguato alle proprie capacità e ai suoi ritmi di lavoro. Si prevede di mantenere e rafforzare tale collaborazione anche per l'anno 2010.

SEZIONE C
OBIETTIVI E ATTIVITA'

Vengono riportate di seguito le principali attività che sono state realizzate nel corso dell'anno 2009, valutando innanzitutto gli scostamenti rispetto alle previsioni effettuate nell'anno 2008 e i risultati che sono stati raggiunti. Si procede nell'analisi con l'indicazione degli obiettivi e delle principali iniziative e progetti avviati e/o realizzati in corso d'anno, non comprensivi delle attività che costituiscono i servizi basilari, svolti obbligatoriamente in modo continuativo. Infine vengono presentate le strategie di breve e di medio-lungo termine.

1. ANALISI COMPARATIVA DEGLI OBIETTIVI E RISULTATI RAGGIUNTI

Obiettivi di miglioramento bilancio sociale anno 2008	Iniziative, attività e risultati <u>anno 2009</u>	Previsioni <u>anno 2010</u>
Cicli formativi operatori sul tema delle <u>norme etiche</u> nelle professioni di cura – stesura carta etica	Completamento del corso di formazione: “La ricerca del bene comune: una prospettiva valoriale del lavoro dell’operatore in ambito socio - assistenziale e sanitario”	Elaborazione di una carta etica delle professioni che operano a servizio delle persone
	Processo di alfabetizzazione rispetto alle competenze informatiche di tutti gli operatori del Centro Servizi	Proseguimento del processo di alfabetizzazione per l’ottenimento di competenze informatiche più avanzate
	1° ciclo corsi di lingua italiana rivolti alle lavoratrici straniere	2° ciclo corsi più avanzati di lingua italiana per lavoratrici straniere
Elaborazione di nuovi progetti innovativi sulle demenze a favore degli anziani ospiti	<ul style="list-style-type: none"> • <u>NUCLEO SPECIALE DEMENZE</u> Sviluppo nuovi modelli organizzativi dei servizi rivolti ad utenti affetti da demenza 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione del Giardino terapeutico per i malati di Alzheimer - Creazione di un gruppo di lavoro multi professionale specializzato sulla gestione del malato affetto da demenza
	<ul style="list-style-type: none"> • <u>CENTRO DIURNO</u> • <u>ACCOGLIENZA TEMPORANEA DI SOLLIEVO</u> Progetto a sostegno della domiciliarità 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento delle attività offerte dal Centro Diurno e aumento dei posti letto dedicati all’Accoglienza temporanea di sollievo a sostegno delle famiglie nella scelta di mantenimento dei propri anziani a domicilio
	<ul style="list-style-type: none"> • Istallazione telecamere per la sorveglianza notturna delle persone anziane a rischio di wandering 	

Avvio, in forma sperimentale, del progetto "Caffè Alzheimer" presso il Centro Diurno	Avvio di attività di sostegno psico-relazionale da parte di un Counsellor Professionista tramite colloqui individuali con alcuni anziani e/o familiari	Proseguimento ed ampliamento del progetto e del numero di famiglie coinvolte
Sostegno economico e agevolazioni a favore di anziani ospiti con particolari difficoltà utilizzando lo strumento I.S.E.E.	A agevolazioni economiche da parte del Centro Servizi a 15 famiglie di anziani ospiti per un importo complessivo di €. 11.814,00	Perseguimento di tale obiettivo di utilità sociale auspicando di poter allargare il proprio raggio d'azione, compatibilmente con la sostenibilità economica

2. ATTIVITA' ANNO 2009

a) FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione ed aggiornamento professionale del personale socio-assistenziale che opera all'interno del Centro Servizi continua a rappresentare un fondamentale traguardo da consolidare per lo sviluppo di un livello di competenze tale per affrontare e risolvere le problematiche che si possono presentare. Accanto a questo tipo di formazione, per la quale già negli anni passati si sono investite ingenti risorse, nell'anno 2009 sono state avviate due nuove tipologie di corsi, con il principale obiettivo di permettere agli operatori di conseguire competenze linguistiche ed informatiche di base. Il primo ha riguardato lo sviluppo della conoscenza della lingua italiana per circa 11/12 lavoratrici straniere, con l'obiettivo di migliorare la loro collocazione all'interno dell'organizzazione e ridurre gli sprechi che derivano da una cattiva comprensione delle consegne. Il secondo si è basato sull'alfabetizzazione informatica necessaria agli operatori per la futura gestione delle consegne, delle cartelle socio-assistenziali, dei PAI ecc. ma anche per consentire la comprensione delle informazioni provenienti dal circuito informatico delle telecamere per il controllo notturno delle persone affette da demenza e a rischio di wandering.

Negli ultimi anni la "lungoassistenza" agli ospiti non autosufficienti delle strutture residenziali è diventata un processo che, coinvolgendo diversi servizi ed interlocutori, richiede una riflessione e un ripensamento sia sul piano organizzativo che culturale, a partire dalla prima fase di valutazione dei bisogni fino alla presa in carico e gestione del progetto individuale. Tale processo, pertanto, richiede la creazione di un linguaggio comune e condiviso che dia la possibilità di poter gestire in modo più appropriato e personalizzato il profilo informativo della persona portatrice del bisogno socio/sanitario. A questo proposito l'Azienda USL di Modena ha elaborato un sistema di informatizzazione a livello provinciale delle strutture residenziali per non autosufficienti che permetta:

- ★ la gestione complessiva di tutte le informazioni necessarie per una corretta gestione dell'ospite nei servizi residenziali;
- ★ la raccolta dei dati ed il confronto reale tra le diverse strutture;
- ★ la connessione del software gestionale della residenza alla rete ospedaliera per uno scambio di informazioni tra struttura ed ospedale, sia in fase di dimissione che di ricovero;
- ★ la possibilità di accedere ad una serie di servizi che l'ospedale può dare alle persone ospitate presso le strutture residenziali.

b) PROGETTI INNOVATIVI A FAVORE DEGLI ANZIANI OSPITI

★ *Nucleo Speciale Demenze*

Il Nucleo Speciale Demenze, incluso nel “Nucleo Arcobaleno” a partire dall'anno 2009, ha rappresentato la fonte di attenzione e di sviluppo principale per quanto concerne le attività ed i progetti innovativi elaborati dal Centro Servizi. L'obiettivo strategico ha riguardato la costruzione e lo sviluppo di nuovi modelli organizzativi dei servizi rivolti ad utenti affetti da demenza e il sostegno professionale per l'integrazione tra i vari professionisti della rete, a favore dei 7 posti in convenzione con l'Azienda USL per ricoveri temporanei o protratti di anziani affetti da gravi disturbi comportamentali e cognitivi.

Le trasformazioni familiari e sociali repentine che da diversi anni stanno attraversando la nostra società pongono all'attenzione i temi dei servizi specializzati rivolti all'assistenza e cura di alcune patologie della vecchiaia che creano estremi disagi, tra le quali le malattie che deteriorano la cognitiv  e il comportamento, certamente devastanti per il carico di difficolt  che comportano alla persona e ai suoi familiari. Al disorientamento iniziale di fronte all'imprevista incapacit  di far fronte all'insorgere o all'aggravarsi di malattie del comportamento o della cognitivit  di un proprio familiare, si associa sempre un profondo senso di solitudine. Tentare di affrontare questi problemi e colmare questa enorme solitudine   stato uno degli obiettivi prioritari che il gruppo di lavoro costituito da operatori del Centro Servizi e del Distretto n. 5 dell'AUSL di Modena si   posto sin dall'inizio della progettazione del Nucleo Speciale per le demenze.

La funzione del servizio avviato presso il Centro Servizi nel marzo 2008,   quella di accogliere all'interno della tipologia di soggetti affetti da demenza, quelli con gravi disturbi del comportamento che possono trarre beneficio da interventi sviluppati attraverso la messa a punto di strategie assistenziali e sanitarie costruite da un'équipe formata da medici, psicologi, assistenti sociali, operatori socio-assistenziali e sanitari che sono in grado di sperimentare particolari modalit  di gestione del malato per facilitarne il rientro a domicilio o un eventuale inserimento in struttura protetta tradizionale.

Le risposte in termini numerici, tenuto conto della caratteristica sperimentale del servizio, sono state molto positive: oltre 30 sono stati i ricoveri tra temporanei e protratti effettuati da marzo 2008. Gli anziani che hanno usufruito di questo servizio provengono dai Comuni facenti parte del Distretto n. 5 dell'AUSL di Modena. Ma, oltre ai numeri,   importante sottolineare l'impegno profuso da tutti i soggetti coinvolti per la promozione di un benessere inteso come un complesso di elementi che riguardano la persona, il suo ambiente familiare e le relazioni significative che in esso si sviluppano. In particolare il sostegno che si tenta di dare ai nuclei familiari al cui interno siano presenti anziani con gravi patologie che riguardano la sfera della cognitivit    la possibilit  di rinsaldare i legami con il proprio contesto di vita per poter continuare a riconoscersi in esso e mettere al centro degli interventi assistenziali non i servizi, ma le persone, con la loro storia, le loro radici, le loro relazioni.

L'avvio e la gestione del Nucleo Speciale ha richiesto un impegno molto intenso e gravoso della direzione e dell'équipe del Centro Servizi ed   stato possibile grazie alla collaborazione dei vari soggetti istituzionali interessati, in particolare:

- ★ **IL DISTRETTO N. 5** che ha messo a disposizione le competenze del Centro Esperto per le demenze e del Servizio Salute Anziani, composto di diverse professionalit  che operano per assicurare una equilibrata valutazione delle diverse dimensioni su cui si basa il processo di cura e il conseguente sviluppo di modalit  di approcci riabilitativi e metodi, tecniche, strumenti di lavoro specifici per la gestione di patologie cos  complesse.
- ★ **L'ASSESSORATO E I TECNICI DEI SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI PAVULLO** che nel suo ruolo di Comune Capofila ha fornito collaborazione e suggerimenti nelle varie fasi della realizzazione del progetto, soprattutto in merito allo sviluppo di azioni tese a favorire la conoscenza e fruibilit  del Nucleo Speciale all'interno della rete dei servizi.
- ★ **I SERVIZI SOCIALI DEI COMUNI DEL FRIGNANO** che attraverso il lavoro delle assistenti sociali hanno individuato le risorse ed i servizi pi  idonei alla condizione bio-psico-sociale degli anziani dei quali sono responsabili e che devono seguire nel percorso di aiuto e sostegno.

Criticit 

Il punto critico riguarda la scarsa redditivit  dei posti letto riservati a ricoveri temporanei, che determinano un indice di occupazione dei posti letto del Nucleo molto pi  basso (78%) rispetto alla Casa Protetta e presentano nel contempo costi di gestione molto pi  alti.

Al riguardo si   aperto un approfondimento con la Pubblica Amministrazione, dal quale si auspica emerga una soluzione positiva e condivisa.

★ *Centro Diurno*

Il Centro Diurno, accanto alle normali attività di animazione e di svago realizzate dagli operatori, è stato sede nell'anno 2009 di un progetto di sviluppo della domiciliarità, con il peculiare obiettivo di favorire e sostenere le famiglie e le persone non autosufficienti nella scelta di mantenere gli anziani a domicilio attraverso lo sviluppo e l'incremento dei servizi preposti.

Di solito, il ricovero in una casa di riposo, è preso in considerazione dai familiari quando le necessità della persona anziana sono superiori alla capacità della famiglia di fornire un accudimento adeguato e soddisfacente. E' da considerarsi il "punto di arrivo" di un percorso di malattia che ha portato a cambiare in modo rilevante la quotidianità del malato e dei suoi familiari.

Quella di accompagnare un genitore o un coniuge in una struttura protetta è una scelta difficile, a volte molto sofferta, costellata da sentimenti anche contrastanti che si riallacciano alla storia familiare e comunque sancisce dei cambiamenti irreversibili. Per la persona anziana, ancora parzialmente autonoma ma non in grado di gestirsi da sola, il "punto di arrivo" può essere preceduto, quando possibile, da un passaggio presso il Centro Diurno.

Tale evento, pur assumendo alcune connotazioni di disagio legate ad una futura separazione, rappresenta una notevole risorsa sia per la famiglia che per la persona anziana.

L'organizzazione di questo sistema ha una duplice valenza. Da una parte è un luogo in cui l'anziano trova stimoli cognitivi e socio-relazionali, oltre ad un contesto di riabilitazione funzionale; dall'altra si configura come un "*prolungamento*" della casa. Il ruolo della famiglia perciò è di fondamentale importanza al fine di agevolare una reciproca integrazione: l'anziano è accolto insieme al suo nucleo familiare. Lo scambio dei rispettivi saperi (famiglia/operatori) permette agli operatori stessi di conoscere meglio l'ospite e, al sistema famiglia di dotarsi di nuovi strumenti utili nella gestione del tempo trascorso a casa. Il sostegno alla famiglia da parte del Centro Diurno passa anche attraverso questi momenti di incontro, ma non solo. L'aiuto si concretizza, inoltre, mediante "appuntamenti" tra familiari che sperimentano così dei contatti positivi e propositivi.

I vicendevoli racconti di esperienze tra soggetti portatori di disagi e la reciproca condivisione, diminuiscono il grado di sofferenza e di inadeguatezza della famiglia che, a volte, trova molto difficile dare la priorità alle proprie necessità.

All'interno degli spazi riservati alle attività si respira un'aria di umanità e di familiarità indotta dalla competenza degli operatori e supportata dalla disponibilità dei volontari che, con la loro presenza, amplificano la sensazione di ben-essere.

Dato il successo ottenuto dalla prima fase di sperimentazione, si prevede per l'anno 2010 un incremento delle attività offerte dal Centro Diurno in tale ambito quali: l'aiuto domiciliare per la preparazione mattutina degli anziani e del loro trasporto al Centro Diurno, una maggiore flessibilità negli orari di apertura e servizi di segretariato sociale.

E' stato inoltre riproposto nell'anno 2009 il progetto denominato "Caffè Alzheimer", per il quale sono iniziati una serie di incontri con gli anziani e le famiglie ma che si spera di poter ampliare e strutturare meglio nell'anno 2010.

c) SOLIDARIETÀ

Tra le finalità di utilità sociale non può mancare una attenzione particolare all'impegno economico cui le famiglie devono sottostare per inserire un proprio congiunto in una struttura residenziale, i cui costi, come è noto, sono molto alti. E' evidente, d'altra parte, che la solidarietà va indirizzata e riservata in modo particolare a famiglie che si trovano in condizioni economiche più disagiate, per cui occorre risolvere il problema non semplice della loro individuazione.

L'Impresa Sociale, già a partire dal 2008, ha seguito questa linea:

- ★★ contenimento delle rette medie di tutti gli ospiti non autosufficienti della Casa Protetta, a parità di prestazioni, nella misura comunque non inferiore al 10% circa rispetto a quelle praticate dalle altre

strutture private profit, escludendo coloro che già beneficiano delle agevolazioni garantite dall'Azienda USL per i posti convenzionati;

- ★★ applicazione di ulteriori agevolazioni, con sconti differenziati tra il 2 e il 10 % a quelle famiglie che dimostrano, attraverso la presentazione della documentazione I.S.E.E., di trovarsi effettivamente in situazioni più disagiate. Questo strumento viene utilizzato normalmente dalla Pubblica Amministrazione e permette di individuare più correttamente i soggetti particolarmente bisognosi e di garantire equità di trattamento. Nel 2009 quindici famiglie ne hanno beneficiato, per un importo complessivo di € 11.814,00. A questo proposito è stata rinnovata la collaborazione con l'Associazione di Promozione Sociale “Sergio e Domenica Bernardini”, la quale ha sostenuto il progetto della Società, intervenendo anch'essa con contributi economici alle famiglie in maggiore difficoltà documentata mediante lo strumento I.S.E.E.;
- ★★ applicazione a carico dell'ospite che occupa un posto letto convenzionato della quota di retta concordata con l'Azienda USL (€ 46,67 al giorno), sui livelli fissati anche dalle altre strutture pubbliche e private convenzionate, consentendo un risparmio di costi per le famiglie beneficiarie.

I meccanismi consolidati durante l'anno 2009 verranno rinnovati anche negli anni successivi, auspicando di poter allargare il proprio raggio d'azione, compatibilmente con le risorse a disposizione e il raggiungimento del necessario vincolo del pareggio di bilancio.

A tale scopo è stata presa in considerazione la possibilità di dare avvio a una campagna specifica di raccolta fondi, però si è deciso di soprassedere almeno fino a quando le normative non consentiranno all'Impresa Sociale di far attribuire agevolazioni fiscali a favore dei possibili benefattori.

3.OBIETTIVI E STRATEGIE A BREVE E MEDIO- LUNGO TERMINE

a) OBIETTIVI A BREVE TEMINE

- ★★ Consolidamento ed ottimizzazione delle attività e dei servizi storici ed innovativi avviati durante l'anno 2009.
- ★★ Miglioramento della situazione economico-finanziaria dell'Impresa Sociale, proseguendo nelle azioni amministrative e gestionali già messe in atto a partire dal settembre 2007.
- ★★ Miglioramento dell'organizzazione operativa del servizio ristorazione della Casa Protetta e Casa di Riposo tramite la suddivisione del salone principale in due sale da pranzo, in modo da renderle meno rumorose e di assicurare un migliore servizio a favore degli ospiti durante la somministrazione dei pasti.
- ★★ Realizzazione di un ufficio-guardiola riservato alle RAA in uno spazio dedicato all'interno del salone, quale collocazione ottimale per la verifica qualitativa dello svolgimento delle attività rivolte agli anziani e la supervisione ed il monitoraggio delle situazioni.
- ★★ Ampliamento dei posti letto di Casa di Riposo tramite la conversione della destinazione d'uso di quattro locali del Centro Servizi posti al quarto piano.
- ★★ Conseguente richiesta ed ottenimento dell'autorizzazione al funzionamento, il cui rilascio è di competenza dell'Azienda USL, per n. 6 posti letto di Casa Riposo per anziani autosufficienti e per ulteriori n. 5 posti presso il Centro Diurno.
- ★★ Ottenimento dell'accreditamento transitorio da parte della Regione Emilia-Romagna e stipula del relativo contratto di servizio con l'Azienda USL di Modena Distretto n. 5 di Pavullo per i posti convenzionati del Centro Diurno e del Nucleo Speciale per gravi disturbi cognitivi e comportamentali e per l'Accoglienza temporanea di sollievo.
- ★★ Installazione telecamere all'esterno della struttura per garantire la massima sicurezza al personale e agli utenti.

b) STRATEGIE A MEDIO-LUNGO TERMINE

Nel medio-lungo termine l'intenzione del Centro Servizi è quella di sviluppare nuovi progetti e mettere in gioco nuove risorse per poter rispondere in modo adeguato alle continue e variegata esigenze della popolazione anziana.

In particolare si prevede la sperimentazione del progetto a **sostegno della domiciliarità** in collaborazione con l'Ufficio di Piano del Distretto n. 5 dell'Azienda USL di Modena che ha il fine di sostenere e difendere la scelta, anche in presenza di gravi patologie, di mantenere gli anziani nella propria casa. Si tratta di una dimensione etica dei servizi socio-assistenziali per cui la persona non è intesa solo come fruitrice di servizi pensati da altri ma che può avvalersi anche di risposte flessibili da parte delle istituzioni.

Per realizzare un progetto così complesso, la prima risorsa che va sostenuta è la famiglia, oggi diversamente articolata e spesso costituita da coppie di anziani soli o da anziani/e soli. Il contesto relazionale familiare che si prende carico della cura e assistenza spesso deve essere appoggiato dalla presenza di assistenti familiari/badanti che non sempre sono in grado di rispondere in modo adeguato alle necessità complesse degli anziani con gravi patologie.

Per questo motivo si è pensato di costituire un gruppo di operatori già esperti in materia socio-assistenziale e formarli appositamente al ruolo di orientamento, educazione e supporto alle badanti straniere e di accompagnamento verso una maggiore consapevolezza del lavoro di cura. Concretamente il progetto (avviato il 13 Novembre 2009) si realizzerà attraverso **azioni formative rivolte ad operatori socio-assistenziali del Centro Servizi** e condotte da collaboratrici della Regione Emilia Romagna e dell'Università di Bologna su questi temi.

Sono previste inoltre **supervisioni tecniche al lavoro delle badanti**, soprattutto “in situazione”, operando cioè al domicilio stesso dell'anziano su richiesta dei familiari in particolari momenti di difficoltà di gestione della persona ammalata.

Attraverso queste iniziative ci si pone come obiettivo quello di contribuire alla costruzione di percorsi strutturati e monitorati da esperti del settore per poter coinvolgere la famiglia nel processo di cura ed evitare la delega totale all'assistente familiare/badante nella gestione della persona non autosufficiente evitando il rischio di trasformare la domiciliarità in una soluzione precaria e poco praticabile.

SEZIONE D
ESAME SITUAZIONE ECONOMICO - FINANZIARIA

1. I RICAVI

I ricavi 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 € 2.025.294, come risulta dal prospetto sotto riportato.

Le restanti entrate classificabili come ricavi sono:

★	Noleggio locali	€ 9.365,00
★	Sponsorizzazioni attività Auditorium	€ 5.550,00
★	Risarcimenti diversi	€ 1.000,00
★	Proventi diversi	€ 17.004,00
	Totale	<u>€ 32.919,00</u>

L'importo complessivo dei ricavi dell'anno 2009 ammonta pertanto ad € 2.058.213 di cui il **98,40 %** è **determinato dagli introiti relativi alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie erogate dal Centro Servizi.**

Confronto rette introitate anni 2008 - 2009				
	2008	2009	Differenze	%
Casa di Riposo	€. 547.555	€. 489.500	- €. 58.055	- 10,6%
Casa Protetta	€. 954.686	€. 1.014.534	+ €. 59.848	+ 6,3%
Nucleo Speciale Demenze	€. 112.811	€. 150.160	+ €. 37.349	+ 33,1%
Ricovero di sollievo	€. 7.830	€. 17.028	+ €. 9.198	+ 117,5%
Centro Diurno	€. 85.022	€. 115.729	+ €. 30.707	+ 36,1%
Alloggi protetti	€. 204.380	€. 213.655	+ €. 9.275	+ 4,5%
TOTALE	<u>€. 1.912.284</u>	<u>€. 2.000.606</u>	<u>+ €. 88.322</u>	<u>+ 4,6%</u>
Rimborsi prestazioni infermieristiche e fisioterapiche AUSL	€. 14.466	€. 24.688	+ €. 10.222	+ 70,6%
TOTALE COMPLESSIVO	<u>€. 1.926.750</u>	<u>€. 2.025.294</u>	<u>+ €. 98.544</u>	<u>+ 5,1%</u>

Come dimostra il prospetto sopraindicato, nel 2009 si è verificato un consistente aumento delle entrate derivanti dall'attività istituzionale, corrispondente ad € 98.544.

I principali fattori che hanno contribuito all'ottenimento di questo risultato sono:

- 1) il recupero di circa il 4,5% del fatturato realizzato grazie all'aumento delle rette degli ospiti presenti nella Casa Protetta - Casa di Riposo e nel Centro Diurno, molti dei quali avevano rette più basse rispetto alla media in quanto presenti in struttura da molto tempo;
- 2) l'applicazione di rette più elevate per i nuovi ingressi, specie per le camere singole;
- 3) l'aumento da 5 a 7 posti letto convenzionati del nucleo speciale per anziani affetti da gravi disturbi cognitivi e comportamentali, le cui rette sono più alte trattandosi di prestazioni con costi molto elevati.

Una considerazione particolare va riservata alle entrate assicurate dal Servizio Sanitario pubblico attraverso l'Azienda USL, per i posti convenzionati e per servizi sanitari vari, che sono ricomprese nei ricavi sopra indicati ed i cui dati sono riportati nel prospetto che segue.

Confronto introiti dall'AUSL per posti convenzionati e servizi sanitari vari anni 2008-2009			
	2008	2009	Differenze
Nucleo Speciale Demenze			
- quota rette	€ 52.285	€ 67.174	+ € 14.889
- rimborsi prestazioni inferm. e fisioterap.	€ 14.466	€ 24.688	+ € 10.222
Totale	€ 66.751*	€ 91.862	+ € 25.111
Ricovero di sollievo	€ 4.857	€ 12.307	+ € 7.450
Centro Diurno	€ 41.553	€ 57.405	+ € 15.852
Progetti assistenziali individuali	€ 9.407	/	- € 9.407
Servizio handicap disabili adulti	€ 1.513	/	- € 1.513
Servizio Salute Mentale	€ 7.415	€ 7.972	+ € 557
<u>TOTALE</u>	<u>€ 131.496</u>	<u>€ 169.546</u>	<u>+ € 38.050</u>
Percentuale sul totale dei ricavi	6,8%	8,3%	

* importo riferito ai soli 10 mesi della Convenzione

2. I COSTI

Confronto costi gestionali anni 2008 - 2009				
	2008	2009	Differenze	%
Personale dipendente e parasubordinato	€ 970.590	€ 1.240.879	+ € 270.289	+ 27,8%
Personale convenzionato e libero-professionista	€ 231.035	€ 50.832	- € 180.203	- 78%
Servizi economali in appalto:				
- Ristorazione	€ 204.723	€ 215.308	+ € 10.585	+ 5,2%
- Pulizie	€ 85.494	€ 88.251	+ € 2.757	+ 3,2%
- Lavanolo	€ 25.344	€ 26.751	+ € 1.407	+ 5,5%
Utenze e spese manutenzione	€ 121.832	€ 128.727	+ € 6.895	+ 5,7%
Acquisto beni di consumo e vari	€ 54.133	€ 68.292	+ € 14.159	+ 26,1%
Spese generali e di amministrazione, assicurazioni	€ 53.996	€ 62.089	+ € 8.093	+ 15%
Imposte e tasse	€ 13.588	€ 51.358	+ € 37.770	+ 278%
Interessi passivi	€ 111.946	€ 47.190	- € 64.756	- 57,8%
Ammortamenti	€ 232.435	€ 232.192	- € 243	- 0,1%
Perdite su IVA	€ 95.631	€ 84.442	- € 11.189	- 11,7%
TOTALE COSTI	€ 2.200.747	€ 2.296.311	+ € 95.564	+ 4,34%

Dall'esame comparativo dei costi gestionali riferiti all'esercizio 2009 rispetto all'anno 2008 emerge quanto segue:

- 1) il contenimento nel suo complesso dell'aumento (+7%) del costo del personale (dipendente, convenzionato, libero professionista), reso possibile dall'assunzione diretta di tutto il personale convenzionato, nonostante la penalizzazione determinata dall'entrata a regime del nuovo contratto nazionale di lavoro e l'aumento consistente delle ore lavorate che si è reso indispensabile per la maggiore presenza di anziani non autosufficienti e con gravi patologie (va comunque considerata la penalizzazione della maggiore imposta IRAP determinata dalle nuove assunzioni!);
- 2) la riduzione molto rilevante degli interessi passivi sul mutuo, determinata dal forte calo dell'Euribor e quindi dei tassi bancari;
- 3) l'aumento molto consistente delle imposte e tasse (+278%) dovuto in gran parte all'IRAP, imposta correlata all'aumento dei contratti di lavoro del personale dipendente;
- 4) l'aumento abbastanza rilevante delle spese generali e di amministrazione, dovuto in larga misura al potenziamento della informatizzazione nella elaborazione dei dati e nella gestione delle attività socio-sanitarie ed assistenziali; tra gli interventi effettuati rientra anche l'introduzione del badge per la rilevazione delle presenze, che tuttavia consente economie di scala sia per il contenimento del costo relativo alla tenuta dei libri paga da parte della Lapam, sia per il minor lavoro richiesto al personale interno;

5) nel costo delle utenze e spese manutenzione 2008 è stato inserito l'onere relativo alla fornitura dell'energia elettrica nel secondo semestre, le cui fatture sono pervenute nel 2010 e saranno saldate nello stesso esercizio quali sopravvenienze passive, per un totale di € 15.193; tale spesa va ad aumentare pertanto di pari importo i costi gestionali complessivi desunti dal bilancio consuntivo 2008.

Va sottolineato che nel corso dell'anno 2009 è stato avviato in via sperimentale un programma volto a perfezionare il controllo di gestione attraverso la suddivisione del bilancio in cinque Centri di Costo (Casa Protetta, Casa di Riposo, Nucleo Speciale, Centro Diurno, Alloggi). L'obiettivo è quello di monitorare in modo particolare i costi determinati da ciascuna unità operativa, al fine di raggiungere la massima efficienza nell'utilizzo delle risorse e di parametrare le diverse rette in modo più mirato e, comunque, nel rispetto delle finalità solidaristiche della struttura. Il programma sarà completato nel corso del 2010.

3. ANALISI RISULTATO BILANCIO 2009

Confronto in sintesi bilanci 2008 - 2009				
		2008	2009	Differenze
ENTRATE	Ricavi attività assistenziali	€. 1.926.750	€. 2.025.294	+ €. 98.544
	Proventi diversi	€. 19.597	€. 32.919	+ €. 13.322
	Sopravvenienze attive	€. 36.186	€. 50.000	+ €. 13.814
	<u>Totale</u>	<u>€. 1.982.533</u>	<u>€. 2.108.213</u>	<u>+ €. 125.680</u>
USCITE	Costi gestionali	€. 1.968.312	€. 2.064.119	+ €. 95.807
	Ammortamenti	€. 232.435	€. 232.192	- €. 243
	<u>Totale</u>	<u>€. 2.200.747</u>	<u>€. 2.296.311</u>	<u>+ €. 95.564</u>
PERDITE D'ESERCIZIO		<u>€. 218.214</u>	<u>€. 188.098</u>	<u>- €. 30.116</u>

Come si desume dal suddetto prospetto e dalle suesposte note a margine delle voci Ricavi e Costi, il Bilancio 2009, pur confermando una perdita di esercizio, presenta un miglioramento complessivo di € 30.116, che si riduce ad € 16.302 se non si considera la variazione delle sopravvenienze attive.

In particolare va sottolineato il maggior contenimento della perdita rispetto al valore degli ammortamenti, la cui quota rappresenta un accantonamento e non un'uscita effettiva.

Con l'aumento dei ricavi che saranno determinati, a partire dal giugno 2010, dal maggior numero dei posti letto della Casa di Riposo (+6) e dei posti del Centro Diurno (+5), associato al contenimento dei costi del servizio pulizie gestito in economia, la Società si è posta come obiettivo irrinunciabile il raggiungimento del pareggio di bilancio nell'esercizio 2011, alla luce anche di possibili ed auspicabili maggiori benefici che potranno essere assicurati all'Impresa Sociale dalla Pubblica Amministrazione attraverso l'entrata in funzione del sistema di accreditamento delle strutture e la conseguente sottoscrizione dei contratti di fornitura dei servizi.

Sotto l'aspetto patrimoniale, la Società presenta la seguente esposizione debitoria complessiva e netta al 31/12/09:

★	Valore residuo mutuo bancario scadente il 30/06/2022	€	1.692.544,00
★	Valore residuo depositi cauzionali infruttiferi versati da anziani fruitori dei mini-alloggi, rimborsabili ratealmente in circa 10 anni	€	400.523,00
★	Altri impegni verso terzi connessi con la gestione (banche c/c, fornitori, dipendenti, erario ecc.)	€	497.730,00
★	Fondo TFR	€	211.526,00
	Totale debiti e TFR	€	2.802.323,00
★	Totale crediti e attivo circolante	€	123.822,00
	Esposizione netta	€	2.678.501,00

Nel corso del 2009 si è realizzato un miglioramento dell'esposizione debitoria come sopra determinata, rispetto agli stessi parametri riscontrati al 31/12/08, di € 60.630,00. Il patrimonio netto della Società al 31/12/09 ammonta ad € 440.672,00 ed è diminuito di € 112.798,00 rispetto all'anno precedente, in misura pertanto inferiore rispetto alla perdita d'esercizio (€ 188.098,00), per effetto dell'immissione di un fondo in c/futuri aumenti di capitale sociale da parte dell'Associazione.

4. DETERMINAZIONE VALORE AGGIUNTO NEI CONFRONTI DEI PRINCIPALI STAKEHOLDER

Il prospetto che mostra la determinazione del valore aggiunto rappresenta in primo luogo il collegamento tra bilancio civilistico e bilancio sociale. Esso permette di quantificare monetariamente i benefici che la Società riserva ad alcune categorie di stakeholder, consentendo di ottenere una valutazione "oggettiva" dell'impatto sociale delle attività svolte. Per meglio esplicitare i risultati conseguiti nell'anno 2009, in termini di valore aggiunto, distinguiamo i benefici più rilevanti apportati ad alcuni stakeholder, sotto il profilo economico:

a) REMUNERAZIONI OPERATORI

★	Personale dipendente e parasubordinato	€	1.240.879
★	Personale convenzionato e libero-professionista	€	50.832
		€	1.291.711

L'importo totale sopraindicato, rappresenta il 63,7% dei ricavi percepiti dalla Società ed è stato distribuito agli operatori, per il lavoro da loro svolto, e alle rispettive famiglie. Lo stesso importo non comprende, oltre all'indotto, le remunerazioni corrisposte agli operatori che prestano servizio nella struttura per conto di ditte appaltatrici il cui valore viene così stimato:

★	CIR per servizio cucina (40% su 215.308) =	€	86.123
★	ConService per pulizie (75% su 88.251) =	€	66.188
	Totale	€	152.311

b) REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

b1) IMPOSTE E TASSE

L'Impresa Sociale ha fatto fronte ai seguenti oneri a beneficio della Pubblica Amministrazione:

★	I.R.E.S.	€ 7.708
★	I.R.A.P.	€ 27.603
★	I.C.I.	€ 13.778
★	Imposte e tasse varie	€ 2.269
★	I.V.A. non detraibile (tramite le ditte fornitrici)	€ 84.442
	Totale	€135.800

b2) RISPARMIO PER IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

Considerando che molti degli anziani ospiti non autosufficienti si troverebbero nelle condizioni di beneficiare delle risorse messe a disposizione dalle Istituzioni Pubbliche per i posti convenzionati, che tuttavia, per carenza di fondi, risultano insufficienti a far fronte ai crescenti bisogni delle famiglie, l'attività del Centro Servizi che non ne beneficia ha consentito di soddisfare le esigenze di questa utenza raggiungendo un obiettivo di utilità sociale. La Casa Protetta ha 46 posti di cui solo 7 convenzionati che costituiscono il Nucleo Speciale Demenze. Se si calcola che almeno il 40 % dei restanti anziani ospitati presenta le caratteristiche idonee per l'occupazione di un posto letto convenzionato, si desume che per almeno 15 anziani l'AUSL ha potuto risparmiare risorse con una media di circa € 30,00 al giorno e pertanto per un importo complessivo annuo stimato di quasi 165.000,00 euro, che sarebbe andato a favore in parte delle rispettive famiglie (minore quota retta giornaliera di € 21 - 22) e in parte del Centro Servizi, che avrebbe introitato una retta giornaliera superiore di circa € 8 - 9 rispetto a quella praticata. Il Servizio Sanitario ha potuto conseguentemente utilizzare le suddette risorse per soddisfare le necessità assistenziali di altre persone e strutture.

c) REMUNERAZIONE CAPITALE DI CREDITO

La remunerazione del capitale di credito per l'anno 2009 a carico dell'Impresa Sociale può essere suddivisa tra le seguenti categorie:

★	per prestiti a lungo termine (rate mutuo)	€ 44.366
★	per fidi bancari e debiti diversi a breve termine	€ 2.824
	Totale	€ 47.190

d) AMMORTAMENTI

Il fondo ammortamenti rappresenta, come è noto, un accantonamento previsto in bilancio per ripartire in più esercizi il costo di acquisizione di beni duraturi e, nella fattispecie, per far fronte soprattutto al ripiano del mutuo bancario contratto per realizzare l'ampliamento della struttura. Ne deriva pertanto un consolidamento finanziario dell'iniziativa in atto, qualora l'importo del fondo supera l'ammontare della perdita di esercizio, come nel nostro caso:

★	quota ammortamenti	€ 232.192
★	perdita d'esercizio	€ 188.098
	miglioramento finanziario di fonte gestionale	€ 44.094

e) LIBERALITÀ A FAVORE DEGLI ANZIANI OSPITI

Come riportato in precedenza per quanto concerne l'attività solidaristica, la Società ha rivolto un'attenzione particolare agli anziani non autosufficienti assistiti nella Casa Protetta e nel Centro Diurno, come si desume dai dati sottostanti che riguardano le rette medie praticate dal Centro Servizi, messe a confronto coi costi medi regionali.

	Casa Protetta Non autosufficienti	Casa di Riposo Autosufficienti	Centro Diurno Tempo pieno
Costo medio giornaliero reg.le al 31/12/2007 (ultimi dati disponibili della Regione E-R)	€. 80,00	€. 54,30	€. 44,10
Rette medie giornaliere praticate nel 2009 dal Centro Servizi agli ospiti presenti (camere doppie)	€. 66,12	€. 55,16	€. 38,60*
Differenze percentuali	- 17,35 %	+ 1,58 %	- 12,47 %

*retta media dei 15 posti, di cui 10 convenzionati e 5 non convenzionati

Va rilevato che le suddette rette medie comprendono anche il risultato di una scala sconti praticata a favore degli anziani ospiti paganti della Casa Protetta e Casa di Riposo che, attraverso la documentazione I.S.E.E. hanno dimostrato di trovarsi in situazioni di maggiore disagio economico. Nel 2009 hanno beneficiato di tali sconti n. 15 anziani, per un importo complessivo di € 11.814,00 che rappresenta un mancato introito per il Centro Servizi. Va sottolineato inoltre che i dati regionali riferiti ai costi rilevati nel 2007 dovrebbero aver registrato nei due anni successivi un aumento certamente non inferiore al 2%, per cui la differenza percentuale a vantaggio del Centro Servizi "Francesco e Chiara" migliora come minimo in misura corrispondente.

Se si considera che le rette delle camere singole, applicate dal Centro Servizi nel 2009, sono superiori mediamente del 9,50% (le strutture private applicano solitamente un + 15%) rispetto alle camere doppie, si può ritenere che il divario per le medesime rispetto ad un ipotetico costo medio regionale (non ci sono dati disponibili al riguardo) per lo meno non varia. Conseguentemente se i suddetti scostamenti percentuali, aumentati del 2%, vengono applicati agli importi introitati interamente per le singole tipologie di accoglienza sopra indicate, si ottiene come stima un beneficio complessivo netto elargito a favore degli utenti, attraverso il contenimento delle rette, che ammonta per l'anno 2009 ad € 255.000 circa, come evidenziato nel prospetto che segue.

Determinazione economica del valore aggiunto per gli anziani ospiti			
TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI	Fatturato lordo che sarebbe realizzato a valori di mercato	Fatturato Centro Servizi anno 2009 (dati bilancio al 31/12/2009)	Risparmio a favore degli ospiti
<i>Casa Protetta – Ospiti non autosufficienti</i>	€. 1.252.056	€. 1.014.534	€. 237.522*
<i>Casa di Riposo – Ospiti autosufficienti</i>	€. 491.452	€. 489.500	€. 1.952
<i>Centro Diurno</i>	€. 132.219	€. 115.729	€. 16.490
TOTALE	€. 1.875.727	€. 1.619.763	€. 255.964
Agevolazione percentuale			13,65%

* Importo che comprende anche l'ipotetico risparmio di risorse dell'Azienda USL, di cui al precedente paragrafo b2).

Per quanto riguarda l'aspetto qualitativo, non quantificabile attraverso un dato economico ma che rientra a pieno titolo nel concetto di valore aggiunto, il Centro Servizi nel corso dell'anno 2010 commissionerà ad un centro esterno specializzato, una apposita indagine conoscitiva per la ricerca della cosiddetta "qualità percepita" da parte degli anziani ospiti e loro familiari, peraltro dagli stessi già positivamente manifestata in varie occasioni (assemblee familiari, incontri personali, testimonianze scritte, ecc.).

f) CONCLUSIONI

A titolo riassuntivo si riporta di seguito il prospetto riepilogativo sotto l'aspetto economico della ricchezza prodotta per la nostra comunità, e quindi del valore aggiunto che si è determinato nel 2009 attraverso l'attività della "Francesco e Chiara Impresa Sociale Srl".

Prospetto generale riassuntivo del Valore Aggiunto anno 2009		
Ricavi distribuiti o accantonati	Valore assoluto anno 2009	% sul totale dei ricavi anno 2009
<i>Risorse Umane</i>	€. 1.291.711	63,7%
<i>Pubblica Amministrazione</i>	€. 135.800	6,6%
<i>Capitale di credito</i>	€. 47.190	2,3%
<i>Quota ammortamento al netto della perdita</i>	€. 44.094	2,1%
TOTALE	€. 1.518.795	73,8% dei ricavi totali
Ulteriore valore prodotto		
<i>Agevolazioni sulle rette per anziani ospiti</i>	€. 255.964	13,65% Agevolazioni in % sulle rette medie reg.li
<u>TOTALE GENERALE</u> <u>VALORE AGGIUNTO</u>	<u>€. 1.774.759</u>	

5. ANALISI INVESTIMENTI E RISCHI ECONOMICO-FINANZIARI

a) INVESTIMENTI

Nel corso dell'anno 2009 non sono state effettuate spese di natura straordinaria di particolare rilievo, avendo dato priorità come si è visto, al ridimensionamento dell'esposizione debitoria e non essendo emersi bisogni urgenti. Come è stato precisato nel bilancio sociale 2008, l'investimento effettuato dalla Società nella realizzazione del Centro Servizi è stato moderato (importo di circa € 2.400.000,00), rispetto all'entità dell'opera, grazie all'intervento finanziario dell'Associazione "Camminando per mano" per l'importo complessivo di € 3.600.000,00, assicurato con il sostegno della Provincia dei F.M.C. e attraverso l'utilizzo di fondi di beneficenza raccolti prevalentemente da Padre Sebastiano Bernardini. L'importo misurato dell'esposizione debitoria dell'Impresa Sociale, indicato al precedente paragrafo 3 della Sezione D, associato al diritto reale di godimento dell'immobile del valore stimato prudenzialmente di circa 13 milioni di euro, di cui la stessa beneficia fino al 31/12/2021, costituisce una significativa garanzia per l'attività futura ed anche per l'accesso al credito in caso di bisogno.

Sulla base delle intese raggiunte recentemente con la Provincia di Parma dei F.M.C., proprietaria dell'immobile, l'Impresa Sociale seguirà la seguente linea di indirizzo nel breve termine:

- ★ effettuazione di investimenti di lieve entità per interventi di natura straordinaria, mirati al miglioramento dei servizi agli anziani ospiti, specie se sostenuti da contributi e/o donazioni dall'esterno;
- ★ ripiano graduale dell'esposizione debitoria entro e non oltre il termine del 31/12/2021, con particolare riferimento al mutuo bancario e contando ancora sul sostegno dell'Associazione, seppure in misura più limitata.

Nel corso dell'anno 2010 l'Impresa Sociale, a seguito dell'assegnazione del contributo di € 65.000,00 da parte della Fondazione Cassa di Risparmio di Modena, darà copertura alla residua spesa per la realizzazione del Giardino Alzheimer, investendo l'importo di circa € 35.000,00, che potrà essere ridotto da eventuali offerte pervenute e all'uopo destinate.

Sono inoltre stati programmati e in parte avviati piccoli interventi, che fanno parte del progetto di modifica della destinazione d'uso di alcuni locali della struttura, il cui onere complessivo si aggira sui 10-15.000,00 €. Quest'ultima operazione è molto importante in quanto consentirà tra l'altro di aumentare di sei posti letto la disponibilità della struttura, previa apposita autorizzazione, a beneficio degli anziani che sono in lista di attesa ed anche, ovviamente, del conto economico del bilancio.

b) RISCHI ECONOMICO-FINANZIARI

Come già specificato nel Bilancio Sociale 2008, 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 per carenza di domanda di prestazioni, specialmente per le strutture come la nostra che mirano a livelli di qualità medio-alta e praticano rette più contenute, non avendo come scopo il profitto. Esistono in ogni caso una serie di fattori di carattere generale che è bene monitorare in quanto potrebbero compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali, specie nel medio-lungo periodo, i cui rischi si è cercato di prevenire mediante adeguate misure:

- ★ oscillazione tassi d'interesse: si è cercato di ridurre al minimo l'esposizione bancaria correlata alla gestione, attraverso il sostegno finanziario garantito dall'Associazione (socio) e dagli anziani ospiti degli alloggi a titolo di caparre infruttifere;
- ★ sicurezza della struttura e degli operatori: oltre ad osservare in modo minuzioso tutti gli adempimenti in materia di prevenzione previsti dalle normative vigenti (D.Lgs n.81/2008), sono state stipulate polizze di assicurazione adeguate per far fronte a tutti i possibili rischi; per tutelare maggiormente l'Impresa Sociale rispetto le proprie responsabilità introdotte dal D.Lgs 231/2001 per possibili reati commessi dai dipendenti, è prevista l'adozione di un congruo modello organizzativo introdotto dalla stessa normativa;
- ★ aumento costi gestionali: riguarda in modo particolare, per la sua altissima incidenza, la voce del personale, specie in corrispondenza della stipula dei nuovi contratti di lavoro, al cui onere aggiuntivo si cerca di far fronte preventivamente, applicando ogni anno adeguamenti delle rette in misura percentuale lievemente superiore rispetto al corrispondente indice di inflazione.

Più in generale, le problematiche da tenere ben presente per una struttura no profit come la nostra, riguardano in special modo la necessità di commisurare l'entità ed il livello di solidarietà dell'impresa sociale agli ineludibili impegni di ordine economico-finanziario che sono da assolvere.

A tale scopo è stato inserito in bilancio il fondo ammortamenti di importo adeguato per consentire il ripiano del mutuo entro la sua scadenza, e parallelamente ci si è prefisso il traguardo del bilancio in pareggio. E' del tutto evidente che per raggiungere nel contempo obiettivi qualitativi, solidaristici ed economici così

complessi e difficoltosi, occorre:

- ★ effettuare un controllo di gestione costante attraverso soprattutto un attento monitoraggio dei costi: a tale riguardo è stato avviato nell'anno 2009, come già detto, il programma di controllo gestionale che prevede la scomposizione del bilancio in centri di costo e potrà fornire elementi di valutazione di grande interesse.
- ★ in qualità di Impresa Sociale, beneficiare in misura più adeguata rispetto al passato delle risorse pubbliche assegnate al Comitato di Distretto del Frignano dal Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA); il superamento del sistema rigido delle convenzioni, attraverso l'avvio già in corso dei processi di accreditamento delle strutture socio-sanitarie ed assistenziali, dovrebbe rendere praticabile il diritto di scelta dell'anziano e pertanto favorire le strutture, come la nostra, che puntano ad una qualità elevata e devono fare fronte pertanto a costi più alti.

Il gruppo di lavoro del progetto “Bilancio Sociale”

- ★ Dr. Rino Bellori - Amministratore Unico “Francesco e Chiara Impresa Sociale Srl”
- ★ D.ssa Stefania Tiberti - Coordinatrice Centro Servizi per la Terza Età “Francesco e Chiara”
- ★ D.ssa Federica Cerri - Collaboratrice
- ★ Counsellor Maria Carani - Collaboratrice
- ★ Progetto grafico a cura di Massimo Mazzieri e Tipografia Azzi di Pavullo

LEGENDA

Società = "Francesco e Chiara - Impresa Sociale Srl"
Centro Servizi = Centro Servizi per la Terza Età "Francesco e Chiara"
Associazione = Associazione "Camminando per mano"
Provincia dei F.M.C. = Provincia di Parma dei Frati Minori Cappuccini

N.A. = Non autosufficiente
P.A. = Parzialmente autosufficiente
D.D.C. = Disturbi Del Comportamento
D.Lgs = Decreto Legislativo
IRAP = Imposta Regionale sulle Attività Produttive

GLOSSARIO

Accreditamento

Processo nel quale, nel nostro caso, un organismo esterno alle strutture socio-sanitarie/assistenziali, usualmente non governativo, valuta l'organizzazione interna della struttura per determinare se corrisponda ad un insieme di standard finalizzati a mantenere e migliorare la qualità dell'assistenza socio-sanitaria. L'accreditamento è solitamente volontario. Gli standard di accreditamento sono normalmente considerati ottimali e raggiungibili. L'accreditamento fornisce all'organizzazione un mandato visibile per migliorare la qualità delle cure fornite ed assicurare un ambiente di cura sicuro.

AVO

Associazione Volontari Ospedalieri. Rappresenta una delle più importanti e riconosciute realtà nel settore del volontariato socio-sanitario.

Badge

Tessera elettronica utilizzata per il calcolo delle presenze e degli orari effettivi di lavoro del personale dell'impresa.

"Caffè Alzheimer"

Progetto rivolto alle persone affette da Alzheimer, che nasce in Olanda e che si è diffuso negli ultimi dieci anni in gran parte dell'Europa, compresa l'Italia e che si pone l'obiettivo di andare incontro alle esigenze di tutte le persone coinvolte nella malattia, i malati e i familiari nelle diverse fasi, dalla diagnosi all'insorgere dei sintomi. Si tratta di luoghi dove è possibile stare insieme, bere un caffè o altre bevande, per momenti di scambio tra i pazienti, i parenti e medici in situazioni informali e rilassate, dove i malati possono trovare risposta ai tanti dubbi e i familiari possono condividere le difficoltà quotidiane con persone che vivono le stesse esperienze.

Centro Esperto

Consultorio/Centro Esperto per le demenze senili, presente in ogni Azienda USL, rappresenta il riferimento specialistico per ammalati di Alzheimer e familiari. Ha funzioni di indirizzo, controllo e coordinamento tra il medico di famiglia, i reparti ospedalieri e i Servizi Assistenza Anziani del Distretto dell'Azienda USL o del Comune. Garantisce visite ed approfondimenti necessari per una diagnosi di demenza tempestiva, per servizi assistenziali e di consulenza e definisce percorsi per la riabilitazione cognitiva. Si occupa inoltre del supporto operativo e psicologico ai familiari impegnati nell'assistenza.

Codice Etico - Carta Etica

Il Codice Etico è la "Carta Costituzionale" dell'Impresa, in cui vengono enucleati i diritti ed i doveri morali che definiscono le responsabilità etico-sociali che devono osservarsi da parte di ogni partecipante all'organizzazione imprenditoriale. Il Codice Etico rappresenta per la compagine sociale la codificazione delle politiche di controllo dei comportamenti individuali ed è un mezzo efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'azienda, perché introduce una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali dei propri dirigenti, quadri, dipendenti e fornitori. E' inoltre il principale strumento d'implementazione dell'etica all'interno dell'azienda e garantisce la gestione equa ed efficace delle transazioni e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione dell'impresa creando fiducia verso l'esterno.

Counsellor

Professionista che aiuta le persone a trovare in se stesse le energie e le capacità autonome per affrontare al meglio problemi e situazioni di disagio.

Distretto Sanitario n. 5 di Pavullo

Struttura mediante la quale l'Unità Locale Socio-Sanitaria assicura una risposta coordinata e continuativa ai bisogni della popolazione. Il Distretto è il centro di riferimento per l'accesso a tutti i servizi dell'Azienda USL, polo unificante di tutti i servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali territoriali, sede di gestione e coordinamento operativo ed organizzativo dei servizi territoriali. Le sue principali funzioni concernono:

- l'analisi e valutazione dei bisogni di salute;*
- la gestione dei servizi ed interventi che rientrano nel livello di assistenza distrettuale, sia direttamente che attraverso convenzioni con operatori esterni; - l'organizzazione delle attività di orientamento del cittadino per i consumi di prestazioni indirette (farmaceutiche, specialistiche ambulatoriali e ospedaliere);*
- la realizzazione dell'integrazione socio-sanitaria a livello istituzionale, gestionale ed operativo.*

Equipe di tutoring domiciliare

Gruppo di operatori preposto al servizio di monitoraggio/tutoring domiciliare con il compito di verifica e di supporto all'attività svolta dall'assistente familiare. Tale servizio è caratterizzato da un "patto assistenziale" che il fruitore (la famiglia e il caregiver) deve stipulare con l'ente erogatore al fine di definire le modalità di monitoraggio e verifica dell'attività resa dall'assistente familiare attraverso accessi periodici. I compiti del tutor comprendono la valutazione delle corrette procedure assistenziali e di cura e il supporto all'attività resa dall'assistente familiare in ordine ai compiti più delicati, quali l'igiene personale, la mobilitazione, la comunicazione e relazione con la persona assistita e il sostegno alla programmazione, organizzazione e gestione del lavoro di cura dell'assistito.

Euribor

Acronimo di EUro Inter Bank Offered Rate, è un tasso di riferimento, calcolato giornalmente, che indica il tasso di interesse medio delle transazioni finanziarie in Euro tra le principali banche europee. L'Euribor è un indicatore del costo del denaro a breve termine, ed è spesso usato come tasso base per calcolare interessi variabili, come quello dei mutui. L'Euribor è tipicamente il riferimento dei mutui ipotecari a tasso variabile.

Governance

Insieme di regole, processi e strutture organizzative ad ogni livello che presiedono ad un corretto ed efficiente governo societario, inteso come sistema di compensazione fra gli interessi dei soggetti coinvolti e le finalità per cui l'impresa è amministrata. Fornisce anche la struttura con cui vengono decisi gli obiettivi aziendali, nonché i mezzi per il raggiungimento e la misurazione dei risultati conseguiti.

Habitat

Il complesso delle condizioni ambientali, delle strutture e dei servizi che caratterizzano un'area di insediamento biologico.

Immagine di "rendering"

Nell'ambito della computer grafica, il termine identifica il processo di "resa" di un'immagine a partire da una descrizione matematica di una scena tridimensionale.

I.S.E.E.

Indicatore Situazione Economica Equivalente. E' uno strumento, utilizzato in primis dalla Pubblica Amministrazione, che consente la valutazione dell'effettiva situazione economica reddituale e patrimoniale di un soggetto, tenendo conto del nucleo familiare in cui è inserito. Viene generalmente richiesto dal settore pubblico per l'accesso alle prestazioni sociali dei servizi di pubblica utilità e per l'ottenimento di agevolazioni tariffarie; si è diffuso anche nel settore privato come elemento oggettivo per valutare la possibilità di erogare contributi economici o agevolazioni sul costo delle prestazioni. La procedura di calcolo prevede la definizione del valore I.S.E. (indicatore Situazione Economica) sulla base di reddito e patrimonio, per poi essere riferito ad una scala di equivalenza che tiene conto della composizione del nucleo familiare, la quale consente di calcolare il valore I.S.E.E..

Mission

Finalità ultime che un attore collettivo si pone, in relazione alle quali esso stabilisce i propri obiettivi strategici, i propri obiettivi specifici e i propri programmi. La Mission può essere definita come "il progetto d'impresa sociale" poiché permette di esplicitare scopo, attività e visione del servizio. Elementi, questi, assolutamente essenziali per chiarire le finalità, indirizzare le decisioni operative, individuare in quali settori produttivi incanalare risorse e sforzi, definire i clienti/utenti delle attività svolte.

Organigramma

Rappresentazione grafica della struttura organizzativa di un'impresa, con indicazione dei ruoli e delle responsabilità dei vari soggetti che lavorano al suo interno e i loro rapporti reciproci. L'organigramma è necessario per stabilire una struttura di autorità gerarchica e decisionale dalla quale si sviluppano i diversi ruoli, con la definizione dei canali di comunicazione e flussi di informazioni e i meccanismi di controllo.

O.S.S.

Operatore socio-sanitario. Figura professionale che per definizione (di legge) opera, coopera e collabora a fianco dell'infermiere.

P.A.I.

Il Piano di Assistenza Individuale è alla base dell'assistenza erogata. Ogni persona ha un proprio piano di assistenza individualizzato, descritto in un'apposita scheda. La definizione di un PAI segue quattro fasi:

- Conoscenza: valutazione globale e multi professionale della condizione di bisogno dell'anziano.*
- Definizione degli obiettivi: definizione degli obiettivi di salute da perseguire tenendo conto, al contempo, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili. - Sviluppo dei programmi operativi: definizione dei Piani di Assistenza Individuali, da riportare nell'apposita "scheda PAI", stabilendo altresì chi li realizza, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Qualora non sussistano più le condizioni oggettive per la realizzazione del PAI, ne dovranno essere specificate le motivazioni.*
- Verifica dei risultati raggiunti: trascorsi i tempi previsti dal PAI, o alla luce di eventuali fatti nuovi, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.*

Il PAI viene rivisto periodicamente (almeno una volta all'anno) ed ogni volta che risulta necessario.

Partner

Soggetti pubblici o privati, forze economiche e sociali che hanno relazioni dirette con l'impresa e collaborano nell'erogazione di una parte dei servizi offerti.

Pet-therapy

Neologismo di origine anglosassone utilizzato per indicare le "attività e terapie svolte con l'ausilio degli animali", le quali puntano al miglioramento della qualità della vita delle persone anziane, soprattutto di soggetti gravi o con particolari patologie.

Piano di Zona per la salute e il benessere sociale

Documento programmatico con il quale i 10 Comuni del Distretto, d'intesa con l'Azienda USL e con l'Azienda Ospedaliera, in forma associata e con il concorso di tutti gli attori locali attivi nella programmazione, definiscono le politiche sociali e socio-sanitarie rivolte alla popolazione del territorio, coincidente con il Distretto Sanitario. Il Piano di Zona permette di disegnare il sistema integrato dei servizi e degli interventi, identificando gli obiettivi strategici, gli strumenti realizzativi e le risorse da investire, è coerente con il Piano Sociale e Sanitario regionale e si raccorda con la programmazione sociale e sanitaria degli altri Distretti della Provincia. Concorre inoltre alla costruzione di un sistema integrato di servizi sociali, socio-sanitari e sanitari, per la realizzazione di un nuovo welfare universalistico, equo, radicato nelle comunità locali e nella regione.

R.A.A.

Responsabile Attività Assistenziali. Figura prevista all'interno della rete dei servizi socio-sanitari, secondo le normative di settore attualmente vigenti, con ruolo di carattere gestionale/organizzativo. Non ha mai rappresentato una qualifica, bensì una specializzazione di figure assistenziali di base che già possiedono un'esperienza professionale all'interno dei servizi, le quali devono essere in possesso di certificato regionale di specializzazione o attestato regionale di frequenza dei corsi ad esse indirizzati per poter esercitare tale ruolo.

Servizio Salute Anziani

Servizio presente in ogni Distretto delle Aziende USL che ha la funzione di coordinamento per l'assistenza sanitaria e sociale agli anziani e alle loro famiglie, al fine della valutazione di inserimento dell'anziano nella rete dei servizi sanitari e socio-sanitari territoriali.

Sito web

Insieme di più pagine Web sulla rete internet, collegate tra loro per mezzo di collegamenti ipertestuali, a cui si accede tramite lo stesso indirizzo web. È il luogo virtuale dove l'impresa offre contenuti informativi al pubblico dei visitatori.

Stakeholder

Soggetto/i "portatore/i di interesse". Si tratta di tutti i soggetti (persone fisiche e/o giuridiche) che detengono un qualsiasi tipo di rapporto con l'impresa, sia istituzionale, gestionale o sociale di diversa entità e che fanno parte della rete di relazioni nelle quali l'impresa si sviluppa e realizza i propri obiettivi.

Stage

Tirocinio formativo di durata variabile che si configura come un completamento del percorso formativo dello studente, il quale ha la possibilità di alternare allo studio momenti di lavoro, in modo da poter approfondire le discipline (o i processi formativi) propri dei suoi studi, al fine di agevolare le sue scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro.

TFR

Trattamento di fine rapporto. Per TFR si intende una porzione di retribuzione riconosciuta da parte del datore di lavoro al lavoratore subordinato, differita alla cessazione del rapporto di lavoro, ai sensi dell'articolo 2120 del Codice Civile. Viene erogato in tutti i casi di cessazione del rapporto di lavoro, qualunque ne sia la ragione: licenziamento individuale e collettivo, dimissioni, ecc.

Turn-over

Avvicendamento del personale in un'azienda, inteso come trasferimento o come rapporto tra assunzioni e licenziamenti o pensionamenti; in ambito socio-assistenziale, avendo valore la continuità del rapporto tra l'operatore e l'utente, è importante che sia un fenomeno ridotto al minimo.

Ufficio Dimissioni Protette

Ufficio che si occupa dell'organizzazione di interventi integrati di tipo sociale, sanitario e socio-sanitario mirati a rafforzare l'autonomia dell'individuo e del suo contesto familiare ed ha lo scopo di mantenere il più possibile la persona nel proprio ambiente di vita. Si tratta di un percorso di accompagnamento della persona anziana nella dimissione da un ricovero ospedaliero al proprio domicilio invece del passaggio diretto in strutture residenziali, coinvolgendo in questo percorso l'Azienda Ospedaliera, il medico di Medicina Generale, l'assistente sociale territoriale e l'AUSL. Lo scopo è quello di sostenere la persona anziana nel rientro a casa, garantendo la continuità della cura e l'assistenza, limitando disagi ed ulteriori sofferenze e nel contempo sostenendo la famiglia nella gestione del paziente e nell'organizzazione delle sue risorse.

Ufficio di Piano

Organo di supporto tecnico alla programmazione degli interventi sociali da parte dei 10 Comuni dell'ambito distrettuale, il quale, sulla base della convenzione valida per il periodo 2006/2009, è stato collocato alle dipendenze funzionali del Distretto n. 5 di Pavullo. Le funzioni principali riguardano la raccolta e la valutazione dei dati relativi alla situazione socio-economica del territorio per il Piano di Zona, la gestione ed il monitoraggio del Piano di Zona dei servizi sociali, la verifica del raccordo tra gli indirizzi e le priorità espresse dall'assemblea del Circondario e dall'assemblea del Comitato di Distretto e l'apporto tecnico-progettuale al tavolo del welfare di zona, il contributo all'implementazione del sistema informativo attraverso l'accordo con l'Ufficio di Piano Provinciale.

Valore aggiunto

La "ricchezza" che viene creata dall'azienda nello svolgimento della sua attività.

Wandering

Comportamento che caratterizza la maggior parte dei malati di Alzheimer, che si può definire come il "vagabondare". E' un cammino incessante (anche della mente), talvolta con il tentativo di uscire e con assenza di finalità evidenti, ma che porta ad una serie di difficoltà.. L'aumento di questa attività, apparentemente senza sosta e senza meta, associata ai disturbi dell'orientamento spaziale, della percezione visivo-spaziale e della capacità di critica possono costituire un pericolo per l'anziano e un motivo di destabilizzazione dell'equilibrio familiare o dell'organizzazione del servizio in cui si trova.