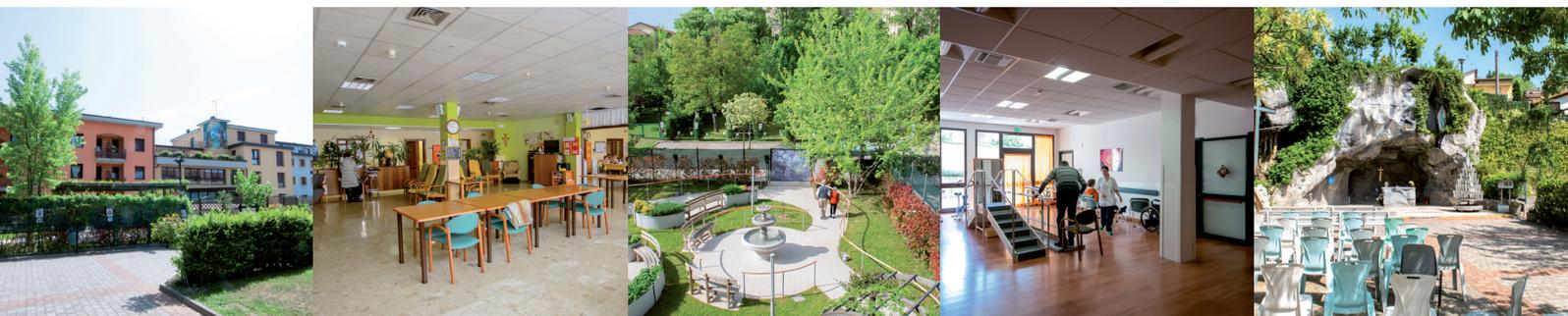


# BILANCIO SOCIALE 2020

DIAMO VITA AGLI ANNI



**Francesco e Chiara**  
CENTRO SERVIZI PER LA TERZA ETÀ



# BILANCIO SOCIALE 2020



**Francesco e Chiara**  
CENTRO SERVIZI PER LA TERZA ETÀ

---

# SOMMARIO

<b>1. IDENTITÀ</b>	6
1.1 LA STORIA DI “FRANCESCO E CHIARA”	6
I protagonisti	6
Alcune tappe della nostra storia	6
1.2 IL CENTRO SERVIZI OGGI	8
1.3 VALORI, VISION, MISSION	9
1.4 AMMINISTRAZIONE, DIREZIONE, CONTROLLO E REVISIONE CONTABILE	10
1.5 SERVIZI OFFERTI	10
Casa di riposo	10
Casa protetta	10
Nucleo speciale gravi demenze	10
Centro diurno	11
Alloggi con servizi	12
Auditorium	12
1.6 IL CONTESTO AMBIENTALE	13
1.7 OGGETTO SOCIALE	14
1.8 ASSETTO ISTITUZIONALE E GOVERNANCE	14
1.9 ASSETTO OPERATIVO	15
<b>2. STAKEHOLDER</b>	18
2.1 MAPPA DEGLI STAKEHOLDER	18
2.2 STAKEHOLDER ISTITUZIONALI	19
Provincia dei Cappuccini	19
Associazione Camminando per Mano	19
Istituzioni Pubbliche	19
2.3 STAKEHOLDER SOCIALI E GESTIONALI	20
Ospiti e loro familiari	20
Risorse umane	25
Partner nei servizi	26
Consulenti esterni	27
Fornitori	27
Enti sostenitori	27
Comunità locale	27

3. PROGETTI	28
3.1 PROGETTI IN CORSO	28
Revisione e aggiornamento di tutta la documentazione in uso	28
Miglioramento prevenzione cadute e lesioni da pressione	28
Progetto di miglioramento assistenza agli anziani con demenza nei servizi socio sanitari, in collaborazione con distretto di Pavullo	28
4. PIANO DI STRUTTURA ANNUALE	30
4.1 AZIONI DI MIGLIORAMENTO IN CORSO	30
Obiettivi in corso	30
4.2 FORMAZIONE	31
5. SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA	34
5.1 ESAME COMPLESSIVO	34
5.2 ANALISI DEI RICAVI	35
5.3 ANALISI DEI COSTI	36
5.4 VALORE AGGIUNTO	36
Ospiti	37
Operatori	37
Pubblica amministrazione	37
Risparmio per il servizio sanitario nazionale	37
Remunerazione capitale di credito	38

---

# 1 IDENTITÀ

## 1.1 La storia di “Francesco e Chiara”

### I PROTAGONISTI

- Un frate, Padre Sebastiano Bernardini, che raccoglie fondi con l'intenzione di realizzare una Casa per anziani.
- Un gruppo di laici vicini al Convento di Pavullo nel Frignano che si mette a disposizione per realizzarla.
- La Provincia di Parma dei Frati Minori Cappuccini (di seguito denominata “Provincia dei Cappuccini”) che dà fiducia a questo gruppo, approva l'iniziativa e mette a disposizione un immobile di sua proprietà

### ALCUNE TAPPE DELLA NOSTRA STORIA

#### Dicembre 1994

Costituzione dell'Associazione “Camminando per mano”, di seguito denominata Associazione, che d'intesa con la Provincia dei Cappuccini ristruttura l'immobile per realizzare la Casa per Anziani “Francesco e Chiara”.

---

#### Luglio 1996

Costituzione della “Francesco e Chiara” S.r.l. da parte dell'Associazione (che detiene il 99,5% delle rispettive quote) alla quale verrà affidata la gestione della Casa sulla base di linee di indirizzo improntate al raggiungimento di finalità solidaristiche e senza scopo di lucro.

---

#### Aprile 1997

Cerimonia civile e religiosa di inaugurazione della Casa Soggiorno per anziani “Francesco e Chiara”, a completamento dei lavori.

#### Maggio 1997

Avvio dell'attività della Casa Soggiorno per Anziani “Francesco e Chiara”.

---

#### Dicembre 2000

Il pieno successo dell'iniziativa fa sì che la Provincia dei Cappuccini approvi l'ampliamento della struttura per realizzare un Centro Servizi il cui progetto comprende: l'ampliamento dei posti letto della Casa Protetta (da 51 a 69), il Centro Diurno per 20 posti, una palazzina composta da 17 alloggi con servizi collegata con il Centro (denominata “Le Residenze”) e la realizzazione dell'Auditorium intitolato a “Giovanni Paolo II”.

---

#### Febbraio 2002

A seguito del conferimento del diritto di superficie sull'immobile, da parte della Provincia dei Cappuccini, l'intervento di ampliamento viene effettuato dalla “Francesco e Chiara” Srl a partire dal mese di febbraio 2002.

---

#### Ottobre 2005

Inaugurazione del Centro Servizi per la Terza Età “Francesco e Chiara” alla presenza del Presidente della Camera e delle massime autorità locali, provinciali e regionali.

---

#### Settembre 2009

La “Francesco e Chiara” Srl ottiene la qualifica di “Impresa Sociale”, il nuovo soggetto giuridico introdotto dal D. Lgs. n. 155/2006. Tale riconoscimento rappresenta il suggello dell'attività socio-sanitaria ed assistenziale svolta fin dal 1997

dalla Società medesima a favore delle persone anziane, con spirito prettamente solidaristico e senza scopo di lucro.

---

### Aprile 2011

Sottoscrizione lettera di intenti tra la Provincia dei Cappuccini, l'Associazione "Camminando per mano" e la "Francesco e Chiara" Impresa Sociale Srl (di seguito denominata "Impresa sociale"), per il rimborso del prestito residuo e la futura costituzione della Fondazione alla quale sarà devoluta la proprietà dell'immobile, attraverso la stessa Impresa Sociale.

---

### Maggio 2012

Celebrazione civile e religiosa del 15° anniversario dall'apertura del Centro Servizi. Con la produzione del video "Una sinfonia da 15 anni" (regia di Sara Maino) si intende raccontare e valorizzare la storia dell'iniziativa, le persone coinvolte, i progetti per il suo sviluppo futuro.

---

### Gennaio 2015

Riconoscimento dell'accreditamento definitivo del Centro Servizi, a partire dal 1° gennaio 2015<sup>1</sup>.

---

### Dicembre 2016

Sottoscrizione dell'atto notarile con il quale la Provincia dei Cappuccini ha prolungato il diritto di superficie sull'immobile a favore dell'Impresa Sociale fino al 31 dicembre 2036.

---

### Aprile 2017

Modifica dell'autorizzazione al funzionamento del Centro Servizi (Protocollo n. 7727 del 11/04/2017 rilasciata dal Servizio Ambiente - Protezione civile del Comune di Pavullo nel Frignano) con la trasformazione di 18 posti letto di Casa di Riposo in posti di Casa Protetta per Ospiti non autosufficienti. Tale modifica ha comportato anche la riduzione di 1 posto let-

to, necessaria per la creazione di una saletta dedicata agli operatori al 3° piano. Il numero complessivo dei posti letto residenziali passa quindi da 75 a 74.

---

### Maggio 2017

Celebrazione civile e religiosa del 20° anniversario di attività del Centro Servizi con la realizzazione di numerose iniziative e festeggiamenti e la presentazione del libro scritto e curato dall'Amministratore Unico Dr. Rino Bellori dal titolo "Vent'anni di Francesco e Chiara. Fatti e persone. Storia di un provvidenziale percorso a servizio degli anziani."

---

### Gennaio 2018

Ottenimento di n.1 posto aggiuntivo di CRA accreditato in sostituzione di n. 1 posto privato come da Contratto di Servizio stipulato nel settembre 2016, portando così a n. 15 il numero totale di posti accreditati.

---

### Settembre 2018

Inaugurazione della "Stanza Multisensoriale" dedicata al Nucleo Alzheimer.

---

### Gennaio 2019

Ottenimento di n.2 posti aggiuntivi di CRA accreditata in sostituzione di n. 2 posti privati come da Contratto di Servizio stipulato nel settembre 2016, portando così a n. 17 il numero totale di posti accreditati.

---

### Dicembre 2019

Padre Sebastiano, il fondatore e l'anima del Centro Servizi ci ha lasciato ma nel suo ricordo e nella suo innato ottimismo continua l'attività del Centro Servizi.

---

### Gennaio 2020

Ottenimento di n. 1 posto aggiuntivo di CRA

<sup>1</sup> Come specificato nella Determinazione n.551 del 31/12/2014 dell'Unione dei Comuni del Frignano, in seguito alla verifica di controllo del possesso e del rispetto dei requisiti previsti dalla Regione Emilia Romagna nella DGR 514/2009, effettuata dalla Commissione provinciale competente con visita presso la struttura in data 3/12/2014.

accreditata in sostituzione di n. 1 posto privato come da Contratto di Servizio stipulato nel settembre 2016, portando così a n. 18 il numero totale di posti accreditati.

L'assegnazione dell'ultimo posto di CRA è previsto a Gennaio 2021, per arrivare ad un totale di n. 19 posti accreditati (n. 7 Nucleo demenze e n. 12 CRA)

## Dicembre 2020

Si chiude l'esperienza di gestione del Centro Servizi da parte di "Francesco e Chiara" con il passaggio dal 01/01/2021 alla Cooperativa Sociale Domus Assistenza tramite il procedimento di affitto di azienda

## 1.2 Il Centro Servizi oggi

Il Centro Servizi per la Terza Età "Francesco e Chiara", di seguito denominato "Centro Servizi", funziona a pieno regime dando lavoro a oltre 70 operatori. Può ospitare 118 anziani, suddivisi nelle 5 unità operative: Casa di riposo, Casa protetta, Nucleo gravi demenze, Centro diurno e Alloggi con servizi.

A partire dall'anno 2008 il Centro Servizi è entrato nella rete territoriale dei servizi, gestita dal Distretto n. 5 dell'Ausl di Modena, con il Centro Diurno, con 7 posti letto di Casa Protetta riservati ad anziani affetti da demenza con gravi disturbi cognitivi e comportamentali e, a partire dal luglio dell'anno 2011, per 7 posti destinati ad anziani non autosufficienti che sono progressivamente aumentati negli anni fino ad arrivare a 11 nel gennaio 2020. Si arriverà al definitivo numero complessivo di 12 nel gennaio 2021, con l'assegnazione dell'ultimo posto di CRA come previsto dal Contratto di Servizio. Il 1° gennaio 2015 il Comitato di Distretto ha

approvato l'accREDITAMENTO definitivo della struttura per 15 posti di Centro Diurno e 14 posti letto di Casa Protetta, comprensivi dei 7 posti riservati di Nucleo Gravi Demenze.

A partire dall'Aprile 2017 il Centro Servizi ha ottenuto l'autorizzazione per la trasformazione di 18 posti letto di Casa di Riposo in altrettanti di Casa Protetta e ha ridotto contemporaneamente la disponibilità di posti letto residenziali da 75 a 74 per adeguarsi alle normative regionali.

L'anno 2020 ha rappresentato un anno di importanti cambiamenti causati dalla pandemia da COVID-19, a causa della quale seguendo le normative nazionali, regionali e distrettuali è stato necessario destinare n. 6 posti letto di Casa Protetta ad isolamenti per persone con sintomi sospetti di COVID-19 o risultate positive allo stesso. Pertanto il numero complessivo di posti occupabili è passato da n. 74 a n. 68.

# 73

OPERATORI

# 5

UNITÀ OPERATIVE

# 118

ANZIANI

Casa di riposo

Casa protetta

Nucleo gravi demenze

Centro diurno

Alloggi con servizi

<sup>2</sup> "Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà".

## 1.3 Valori, Vision, Mission

L'Impresa Sociale è parte integrante del Terzo Settore e come tale occupa uno spazio intermedio tra i compiti istituzionali della Pubblica Amministrazione e l'offerta di mercato, cercando di attuare il principio della sussidiarietà, così come introdotto dall'articolo 118 della Costituzione<sup>2</sup>.

### VALORI

I valori di fondo che ci caratterizzano sono la **trasparenza**, la **coerenza** tra quanto affermato e quanto realizzato, le **decisioni partecipate**. Le parole-chiave che muovono e motivano quotidianamente la nostra attività sono:

- **ascolto** delle richieste di aiuto;
- **responsabilità** nei confronti di chi ci affida i propri Cari;
- **passione** nello svolgimento della nostra attività.

### VISION

Nei confronti delle persone che a noi si rivolgono ci poniamo come ascoltatori attenti e come operatori esperti che intendono **contribuire ad una cultura della solidarietà e della prossimità sempre più diffusa**.

### MISSION

Ricerchiamo con spirito solidaristico e senza scopo di lucro il raggiungimento della **massima qualità** nell'offerta di servizi e prestazioni socio-assistenziali e riabilitative innovative a favore della popolazione anziana.

**Privilegiamo la persona e i suoi bisogni**, anche spirituali, nel rispetto della dignità umana e del diritto alla salute.

Favoriamo rapporti e interazioni con la collettività, al fine di rendere **l'anziano parte integrante della comunità** in cui è inserito. Praticiamo l'inclusione nei confronti di famiglie in condizioni di maggiore **disagio economico** applicando agli ospiti rette più contenute rispetto al mercato, sempre nella salvaguardia del pareggio di bilancio.

Consideriamo il **capitale umano** (gli operatori, i collaboratori, gli utenti e le loro famiglie) come il **motore dell'impresa sociale** che motiva, alimenta e influisce a vario titolo nell'organizzazione, nei processi decisionali, nella strutturazione dei servizi.

Tutto questo per perseguire la nostra Missione. **"Diamo vita agli anni: prendendoci cura della persona anziana e offrendole una accoglienza globale, accurata, affidabile, attenta ed empatica"**.

CAPACITÀ RICETTIVA ANNO 2020						
Tipologia di servizi	N. posti totali	Di cui accreditati	% posti accreditati	% camere singole accreditate	% camere doppie accreditate	EMERGENZA COVID-19 Posti occupabili Anno 2020
Casa protetta	57	11	17,54%	43%	57%	51
Casa Riposo	10	/	-	-	-	10
Nucleo Speciale Demenze	7	7	100%	25%	75%	7
Centro diurno	20	15	75%	-	-	Servizio sospeso per Covid
Alloggi con Servizi	17*	/	-	-	-	17
<b>TOTALE</b>	<b>111</b>	<b>33</b>	<b>28,83%</b>			<b>85</b>

\* Gli alloggi con servizi sono n. 17 ma n. 10 sono monolocali e n. 7 sono bilocali, pertanto la capacità ricettiva di utenti è pari a n. 24 persone.

<sup>3</sup> Si è proceduto alla modifica dell'art. 32 dello Statuto Societario con provvedimento dell'Assemblea Straordinaria dell'Impresa Sociale, in data 27 dicembre 2012, prevedendo la nomina quale unico componente del Dr. Enzo Gazzotti, professionista iscritto all'Albo dei Revisori Contabili istituito presso il Ministero di Giustizia, il quale è rimasto in carica fino al dicembre 2014. A partire dall'anno 2015 è stato nominato quale nuovo Sindaco il Dr. Carlini Giovanni, iscritto anch'esso all'Albo dei Revisori Contabili.

## 1.4 Amministrazione, direzione, controllo e revisione contabile

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 si avvale della collaborazione di Federica Cerri, quale responsabile dei servizi amministrativi. Il coordinamento delle attività socio-assistenziali e sanitarie è affidato a Daniela Tintori, operatrice con esperienza ventennale nel settore. I suoi compiti riguardano in particolare l'indiriz-

zo 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.

Il collegio sindacale, composto da 3 membri in carica per il triennio 2009/2012, è stato ridotto dal 2012 ad un componente, in conformità a quanto previsto dall'art. 2477 del Codice Civile.

## 1.5 Servizi offerti

Attraverso il Centro Servizi per la Terza Età "Francesco e Chiara" operiamo nel settore dell'assistenza socio-sanitaria, a favore di anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti e garantendo assistenza ad anziani affetti da demenze, gravi disturbi cognitivi e comportamentali.

Il Centro Servizi è sorto per garantire un'offerta ampia e diversificata, in un'ottica volta alla sperimentazione e all'innovazione. 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 un'offerta di tipo abitativo e di sicurezza (per gli anziani autonomi), passando per servizi di natura semi-residenziale, fino ad arrivare all'accoglienza in Casa protetta per garantire un'intensità assistenziale medio-alta. Il Centro Servizi è composto da 5 unità operative: Casa protetta, Casa di riposo, Nucleo speciale gravi demenze, Centro diurno, Alloggi indipendenti con servizi. Ad esse si integra l'Auditorium "Giovanni Paolo II", spazio di riferimento e contenitore per le attività comuni di animazione e socializzazione, aperto anche alle iniziative della cittadinanza e del territorio.

La **Casa di Riposo** è un servizio socio-assistenziale destinato ad anziani autonomi o non autosufficienti di grado lieve. Ha una capacità ricettiva di 10 posti letto suddivisi attualmente in n. 4 camere singole e n. 3 camere doppie,

tutte con servizi.

La **Casa Protetta** è un servizio socio-assistenziale e sanitario destinato ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato. La sua capacità ricettiva è di n. 57 posti di cui n. 11 (19,30%) accreditati definitivamente dal Distretto Sanitario n. 5 di Pavullo, costituiscono il servizio denominato "Casa Residenza Anziani", gestito in stretto raccordo con il Distretto medesimo. La Casa Protetta è dotata attualmente di n. 17 camere singole e n. 20 camere doppie, tutte con servizi.

Nel 2020 a causa delle normative per la gestione della pandemia da COVID-19 la capacità ricettiva di tale servizio è scesa a n. 51 posti, con la perdita di n. 6 posti privati occupabili, mentre è rimasta costante la quota dei posti di CRA accreditata.

Il **Nucleo Speciale Gravi Demenze** ha una capacità ricettiva di n. 7 posti letto accreditati definitivamente dal Distretto Sanitario n. 5 di Pavullo.

Essi sono riservati a persone con diagnosi di demenza associata a disturbi del comportamento di livello significativo, proveniente dal domicilio o da altro servizio, in grado di trarre profitto da un intervento intensivo e limitato nel tempo.

Il ricovero temporaneo presso questo servizio

ha le seguenti finalità:

- controllare/contenere i disturbi del comportamento associati alle demenze;
- prevenire l'eccesso di disabilità valutando e trattando le patologie organiche concomitanti alla demenza;
- sviluppare modalità di addestramento e di sostegno di familiari e operatori relativi alla gestione del malato per facilitarne il rientro/transizione al domicilio o al servizio di provenienza;
- supportare le famiglie nell'assistenza continuativa all'anziano, facilitare l'individuazione ed il percorso nei servizi della rete.
- offrire ascolto e sostegno qualificati nell'affrontare la malattia anche da un punto di vista psico-relazionale,
- sviluppare collegamenti strutturali con altri servizi della rete.

Il servizio è dotato di 1 camera singola e 3 doppie ed è caratterizzato da un ambiente protesico (protetto), accogliente e familiare. Gli spazi e gli ambienti sono stati rivisti negli ultimi due anni seguendo il modello Gentlecare, sistema di cura ormai scelto da molti Enti e Regioni in quanto porta a trovare soluzioni sempre nuove per il benessere della persona.

È dotato di un Giardino Alzheimer, luogo per supportare il programma terapeutico non farmacologico di stimolazione sensoriale (attraverso l'utilizzo delle piante aromatiche, dei fiori e della fontana con zampilli d'acqua) e la riabilitazione fisica e cognitiva/comportamentale quotidiana degli ospiti, oltre che per rispondere al problema del wandering limitandone ostacoli e rischi. Nel corso del 2018 il giardino è stato arricchito da ulteriori vasche per l'orto-terapia, realizzate per consentire anche alle persone con deficit motori di poter giovare di attività all'aria aperta.

Inoltre sempre nel corso del 2018 si è concluso il progetto iniziato a fine 2017 inerente la realizzazione di una stanza multisensoriale - modello "Snoezelen".

L'organizzazione funzionale del Centro Servizi, nella sua gestione residenziale, è caratterizzata dalla suddivisione dell'utenza e dei relativi servizi assistenziali in nuclei, in relazione al grado di non autosufficienza ed alle caratte-

ristiche personali degli ospiti: Nucleo Quadri-foglio – Nucleo Girasole – Nucleo Arcobaleno che comprende al suo interno i posti di Nucleo Speciale Demenze. Il governo dei nuclei è assicurato dalla figura professionale della Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A.). Le attività dei nuclei sono flessibili e personalizzate alle esigenze degli ospiti che accolgono, siano essi protratti o temporanei. I nuclei, pur strutturandosi in maniera autonoma, sono integrati e in stretto raccordo con gli altri servizi attraverso il coordinamento della Coordinatrice Responsabile del Centro Servizi. Durante l'anno 2020, in piena emergenza COVID-19, il ruolo della Coordinatrice si è rafforzato ulteriormente da questo punto di vista, data la necessità imposta dalle normative e dall'organizzazione, di garantire una completa separazione tra i nuclei, sia per gli ospiti che per gli operatori, al fine di garantire il più basso tasso di commistione possibile nel tentativo di evitare il più possibile il diffondersi del virus. Il monitoraggio e le valutazioni di problematiche o di soluzioni da apportare all'interno di ogni singolo nucleo, vengono garantiti in una duplice fase: incontri periodici con il gruppo di direzione per condividere, studiare e valutare eventuali strategie da adottare; collettivi di nucleo, circa a cadenza mensile, ai quali partecipano gli operatori OSS con la rispettiva Responsabile R.A.A. e con la presenza, a seconda dei temi trattati, della coordinatrice di struttura e delle varie figure professionali socio-assistenziali (RAS, Infermiere, medico, fisioterapisti, animatrice, psicologa, terapeuta occupazionale).

Le normative relative alla gestione della pandemia da COVID-19 hanno fortemente limitato la possibilità di effettuare incontri periodici di questo tipo, limitando il più possibile momenti di incontro in presenza, privilegiando invece momenti di confronto a distanza sia di tipo telefonico che tramite riunioni in videoconferenza.

Il **Centro Diurno** è un servizio socio-assistenziale a carattere diurno destinato all'accoglienza di anziani con diverso grado di non autosufficienza per i quali si prefigura la necessità di supervisione od aiuto programmato durante la giornata in risposta a bisogni di natura assistenziale, sanitaria e socio-relazionale.

Può accogliere fino 20 ospiti:

- 15 su posti Accreditati dal Distretto Sanitario n.5 di Pavullo
- 5 su posti Privati

Questo servizio ha le seguenti finalità:

- promuovere la domiciliarità favorendo la permanenza a casa dell'anziano anche in collaborazione con le risorse e servizi della rete;
- garantire tutela ed assistenza qualificata in risposta ai bisogni dell'anziano;
- potenziare, mantenere e/o compensare abilità e capacità residue relative alla sfera dell'autonomia funzionale, della cognitivtà, dell'identità personale;
- promuovere la socializzazione e la relazione interpersonale con lo scopo di contrastare l'isolamento e sostenere l'autostima;
- offrire l'opportunità di trascorrere in maniera piena, ricca ed apprezzabile i momenti di vita presso il servizio;
- sostenere la famiglia condividendo con essa le decisioni assistenziali, alleviando il carico per la gestione dell'anziano ed offrendo opportunità di ascolto qualificato.

I locali dedicati al Centro Diurno sono familiari ed accoglienti e vi sono a disposizione degli ospiti anche tutti gli altri spazi comuni della Struttura: giardino, auditorium, palestra, cappella, ...

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al sabato con orario di apertura dalle 08.15 alle 18.30. Per andare incontro alle diverse esigenze delle famiglie, questo servizio offre diverse possibilità di frequenza:

- dalle ore 8.15 alle ore 16.30 che comprende, il pranzo e la merenda,
- dalle ore 8.15 alle ore 18.30 che include anche la somministrazione della cena,
- in modalità "part-time", ovvero accedendo al servizio per meno di 5 ore e non consumando né pranzo né cena.

La programmazione degli ingressi accreditati è gestita in modo congiunto con il Distretto n. 5 di Pavullo. La frequenza oraria e settimanale è assicurata all'utente in base alle sue specifiche necessità e a quanto previsto nel P.A.I..

Il Centro Diurno offre su richiesta e a pagamento ulteriori servizi aggiuntivi, quali:

- accoglienza nei giorni festivi: il servizio può essere attivato previo accordi con la Re-

sponsabile ed è esclusivamente in regime privato per tutta la tipologia di ospiti (sia in regime privato che accreditato).

- servizio di trasporto che prevede andata e/o ritorno dell'ospite direttamente al domicilio.
- bagno settimanale programmato: bagno completo effettuato una volta a settimana presso il Centro Diurno. Il servizio di Centro Diurno è stato sospeso a partire da Marzo 2020 a causa dell'emergenza COVID e dei numerosi rischi derivanti dalla possibilità di diffusione del contagio sia interno che esterno alla struttura.
- servizio di parrucchiera.

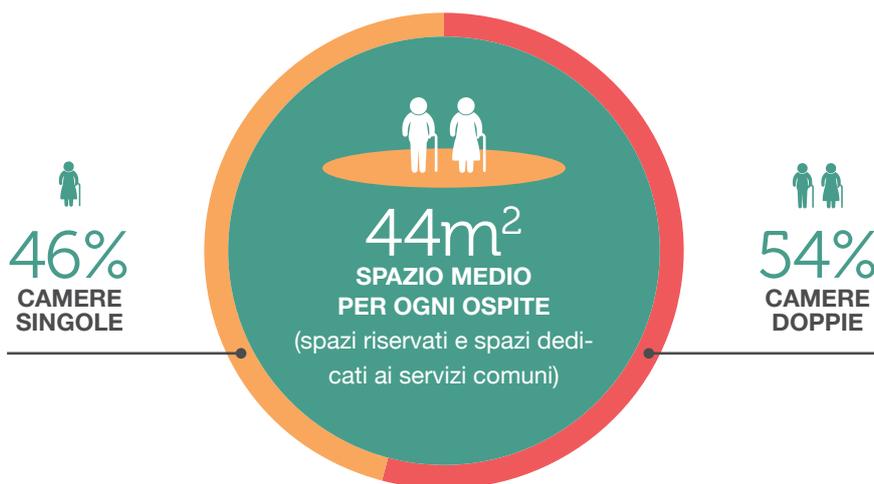
### **ALLOGGI CON SERVIZI**

Gli alloggi con servizi denominati "Le Residenze" sono destinati 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, e dotata di un'ampia sala comune che offre la possibilità di occasioni di socializzazione.

### **AUDITORIUM**

L'auditorium "Giovanni Paolo II" è una sala di ampie dimensioni progettata per le seguenti finalità:

- funziona come Sala Polivalente a servizio degli anziani ospiti per le attività di animazione e socializzazione
- ospita importanti corsi formativi e di aggiornamento professionale, espletati da diversi Enti formativi a beneficio del personale che svolge prestazioni socio-assistenziali rivolte alle persone anziane
- vengono inoltre organizzati corsi di formazione e aggiornamento professionale da parte dell'Azienda Sanitaria Locale rivolti a personale sanitario e assistenziale operante nei servizi
- è teatro di manifestazioni e convegni di interesse pubblico, aperte alla cittadinanza e funziona pertanto da cerniera tra il Centro Servizi e la comunità locale



AMBULATORI



PALESTRA



PARRUCCHIERA



CAPPELLA



AMPIO SOGGIORNO



AREE RELAX



QUATTRO SALE PER LA DISTRIBUZIONE DEI PASTI ASSEGNATE ALLE DIFFERENTI TIPOLOGIE DI ANZIANI OSPITI

- viene messa a disposizione di Enti, Associazioni e Scuole, dietro un minimo rimborso spesa, per l'organizzazione di iniziative volte a favorire lo sviluppo di attività innovative o di interesse sociale per la comunità, per progetti Scuola-Territorio e attività extra-scolastiche
- nei giorni festivi diventa spazio per le celebrazioni liturgiche, partecipate anche da parenti e 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. Purtroppo durante l'anno 2020 queste attività sono state completamente sospese e l'Auditorium è rimasto riservato come spazio per i momenti di incontro del personale e come luogo di culto per alcuni ospiti.

## 1.6 Il contesto ambientale

Il Centro Servizi è situato a Pavullo nel Frignano, località dell'appennino modenese posta all'altezza di circa 700 metri sul livello del mare, particolarmente favorevole sotto l'aspetto climatico. La struttura è situata nella zona centrale della cittadina, priva di barriere architettoniche, immersa nel verde e inserita nel tessuto urbano e dei servizi, essendo adiacente

alla Chiesa e 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.

La struttura presenta caratteristiche tecniche idonee a favorire il contenimento energetico in tutti gli ambienti. L'impiantistica di ultima generazione è regolata da un sistema domotico che ne ottimizza i consumi; gli ambienti sono stati progettati per sfruttare anche naturali sistemi di termoregolazione e ventilazione. I serramenti sono certificati e rispondono a tutte le normative vigenti. Si riscontra pertanto un'ottima vivibilità dei locali sia nel periodo invernale che in quello estivo.

Al quarto piano dell'edificio, posto sotto il lastrico solare e adibito ad uffici, servizi vari ed in parte all'ospitalità di ospiti autosufficienti, essendo state rilevate temperature più elevate durante il periodo estivo, si è provveduto all'installazione di impianti di raffrescamento che vengono utilizzati nelle giornate più calde. Ad ogni piano vengono rilevati sistematicamente i livelli ambientali di

temperatura e tasso di umidità.

Il Centro Servizi si sviluppa strutturalmente su quattro piani, destinati ai differenti livelli di non autosufficienza delle persone ospitate, collegati fra loro da 2 ascensori e 2 montalettighe, da una rampa di scale provvista di corrimano e da un percorso inclinato (scivolo) percorribile sia da carrozzine che a piedi. Il primo e il secondo piano - dedicati rispettivamente a persone con patologie di demenza e disturbi del comportamento e a persone con livelli più elevati di non autosufficienza - sono tutelati da porte dotate di accesso codificato per l'apertura, garantendo così un ambiente adeguatamente protetto. Gli spazi esterni sono provvisti di cancelli dotati di un impianto anti-allontanamento per consentire la vita all'aria aperta in sicurezza, in particolare modo per gli ospiti con deficit cognitivi e disturbi del comportamento.

## 1.7 Oggetto sociale

L'Impresa Sociale esercita in via stabile e principale un'attività economica organizzata al fine della produzione e dello scambio di beni e servizi di utilità sociale<sup>4</sup> diretta a realizzare finalità di interesse generale senza fini di lucro<sup>5</sup>. L'obiettivo è quello di realizzare un positivo impatto sociale dell'attività svolta, adottando modalità di gestione trasparenti e responsabili, come previsto già dal Disegno di legge di Riforma del Welfare che riaffermava, tra l'altro, il principio per l'Impresa Sociale del "più ampio coinvolgimento dei dipendenti, degli utenti e di tutti i soggetti interessati nella gestione delle sue at-

tività"<sup>6</sup>. L'Impresa Sociale si impegna nella realizzazione delle attività concernenti l'assistenza socio-sanitaria - anche di carattere innovativo - nella riabilitazione, nell'impiego del tempo libero delle persone anziane, nell'avvio di progetti di supporto e sostegno alla 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.

## 1.8 Assetto istituzionale e governance

"Francesco e Chiara" è costituita in qualità di Impresa Sociale a responsabilità limitata<sup>7</sup>. Particolare rilievo assumono il coinvolgimento e la partecipazione dei lavoratori e dei destinatari delle attività, il "divieto di distribuire, anche in

forma indiretta, utili o avanzi di gestione" e la devoluzione del patrimonio residuo all'Ente Provincia di Parma dei Frati Minori Cappuccini, in caso di scioglimento per qualunque causa della Società<sup>8</sup>.

<sup>4</sup> Come previsto dall'art.4 dello Statuto vigente.

<sup>5</sup> In conformità al D.Lgs 155/2006 e successive modifiche.

<sup>6</sup> Disegno di legge "Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell'impresa sociale e per la disciplina del Servizio civile universale", Art. 6, lett. a, approvato dalla Camera dei Deputati in data 9/04/2015.

<sup>7</sup> A seguito delle integrazioni e modifiche apportate allo Statuto dall'Assemblea Straordinaria nella seduta del 30 luglio 2009, in conformità al D.Lgs n. 155/2006 e successive modifiche.

<sup>8</sup> Rispettivamente artt. 14, 34 e 36 dello Statuto sopra citato.

Con il riconoscimento della qualifica di Impresa Sociale<sup>9</sup> si è consolidato in via definitiva lo stretto rapporto che lega la Società, nella sua qualità di braccio operativo, ai protagonisti storici:

- Associazione “Camminando per mano”, socio di maggioranza che, oltre a sostenere l’impresa, ne determina il controllo: sia in merito al rispetto delle finalità solidaristiche, sia attraverso le verifiche e le valutazioni di carattere economico-finanziario;
- Provincia di Parma dei Frati Minori Cappuccini - proprietaria dell’immobile del Centro Servizi - con la quale l’Impresa sociale e l’As-

sociazione hanno sottoscritto apposita Convenzione che disciplina i rapporti esistenti e le finalità solidaristiche da perseguire.

L’Assemblea dell’Impresa Sociale è composta da:

- Erio Amidei, in qualità di Presidente dell’Associazione non riconosciuta denominata “Camminando per mano”, la quale detiene il 99,5% delle quote societarie
- Rino Bellori, nella sua qualità di Amministratore Unico<sup>10</sup> che risponde dell’amministrazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società, il quale detiene la restante quota societaria dello 0,5%.

## 1.9 Assetto operativo

Il coordinamento del Centro Servizi è affidato dall’anno 2016 a Daniela Tintori, la quale svolge molteplici funzioni di direzione generale dei servizi e di gestione delle risorse umane. Per l’espletamento dei suoi compiti si avvale della collaborazione di:

- Responsabile amministrativa
- Project manager a cui vengono affidate responsabilità su tematiche/progetti necessari a garantire la qualità del servizio.
- Responsabili delle Attività Assistenziali (RAA) per quanto riguarda la l’organizzazione funzionale del servizio ed in particolare la gestione dei nuclei di assistenza e del relativo personale impiegato.
- Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS) per la gestione complessiva del gruppo infermieristico.

Le Responsabili RAA svolgono inoltre numerose mansioni relativamente all’accoglienza e alla presa in carico dell’Ospite: accoglienza all’interno della struttura, gestione dei rapporti con i familiari. Svolgono inoltre attività di supervisione e coordinamento delle attività assegnate agli operatori.

La suddivisione dei Servizi assistenziali in Nuclei - all’interno dei quali gli ospiti vengono inviati a seconda del livello di autosufficienza e delle eventuali necessità assistenziali - rappresenta una soluzione organizzativa efficace ed efficiente. La responsabilità dei Nuclei della Struttura residenziale e delle restanti Unità operative è stata affidata alle seguenti operatrici:

- Katia Stanzani - Nucleo “Girasole” della Casa protetta
- Pattuzzi Rita - Nucleo “Quadrifoglio” della Casa protetta e Casa di riposo
- Simona Parrocchetti - Centro Diurno e Nucleo “Arcobaleno” (riservato alle persone affette da demenze)
- Lina Pitetskaya - Alloggi con servizi “Le Residenze”.

Il modello organizzativo del Centro Servizi è stato impostato puntando a quattro obiettivi fondamentali:

- assicurare agli ospiti tempi di vita quotidiana che rispondano alle necessità individuali, ma che possano adattarsi ad una organizzazio-

<sup>9</sup> Ottenuto presso il Registro delle Imprese di Modena in data 1/09/09.

<sup>10</sup> In conformità agli artt. 15 e 20 dello Statuto sopra citato, l’Impresa Sociale è amministrata attualmente da un Amministratore Unico, con poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione. L’attuale Amministratore è stato nominato dall’Assemblea nella seduta del 30 luglio 2009, a tempo indeterminato e salvo revoca. È prevista, in alternativa, la possibilità di nominare un Consiglio di Amministrazione.

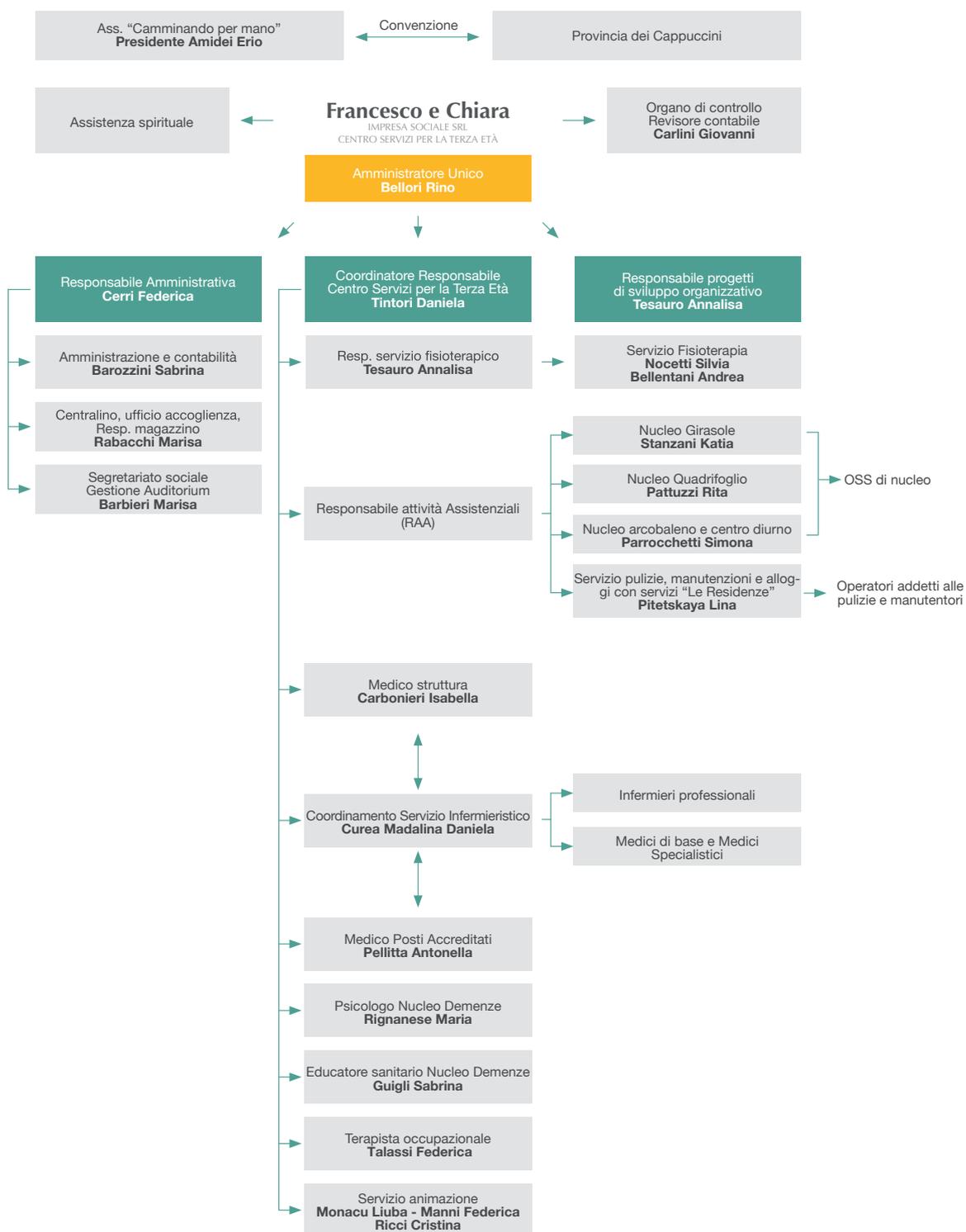
ne complessa

- permettere una convivenza la più dignitosa possibile tra gruppi di anziani con sostanziali 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 Nu-

clei (strutturati utilizzando il criterio in base al livello di capacità cognitiva e comportamentale: lieve, media, severa)

- garantire lo sviluppo di un modello organizzativo di tipo orizzontale, orientato ai progetti e non alle mere prestazioni, con integrazione interprofessionale tra le diverse figure per consentire una gestione degli ospiti sempre più accurata e personalizzata.

## Organigramma generale



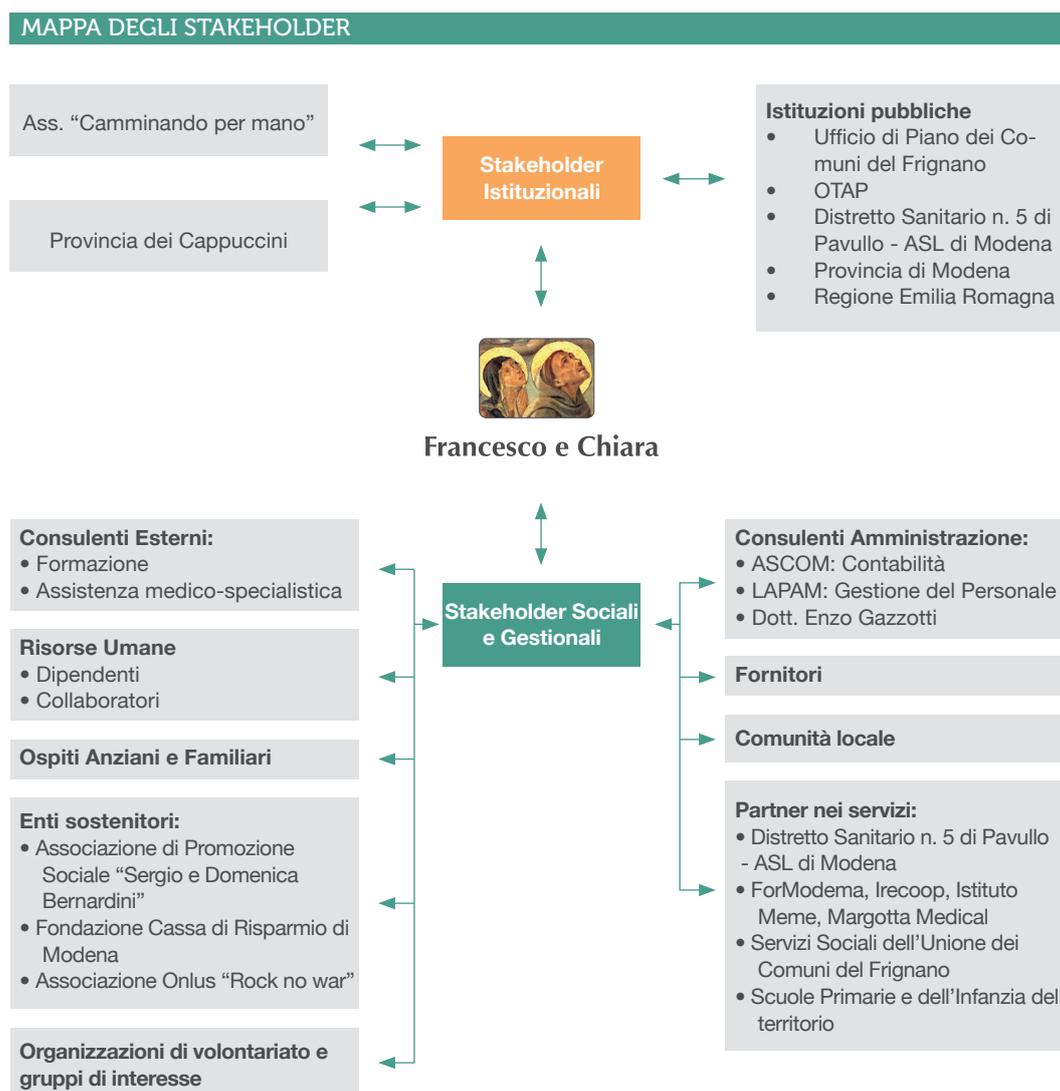
## 2. STAKEHOLDER

### 2.1 Mappa degli stakeholder

Esistono due tipologie di interlocutori che intrattengono con la nostra Impresa Sociale relazioni e che si possono perciò considerare a tutti gli effetti portatori di interessi (stakeholder)

der) a vario titolo nei confronti di “Francesco e Chiara” - Impresa Sociale:

- stakeholder istituzionali
- stakeholder sociali e gestionali.



## 2.2 Stakeholder Istituzionali

### PROVINCIA DEI CAPPUCCINI

È l'ente proprietario dell'immobile, con il quale la "Francesco e Chiara" srl ha a suo tempo stipulato una convenzione che disciplina i rapporti reciproci. Con l'atto notarile il 22 dicembre 2016, l'Impresa Sociale ha ottenuto il prolungamento del diritto di superficie fino al dicembre 2036 (la precedente convenzione prevedeva l'esercizio di tale diritto fino al 2021).

### ASSOCIAZIONE CAMMINANDO PER MANO

Si tratta di una "associazione non riconosciuta"<sup>11</sup> sorta con lo scopo di ristrutturare l'ex-convitto per studenti dei Frati minori cappuccini - 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. L'Associazione detta le linee di indirizzo e azione, le finalità solidaristiche e gli obiettivi annuali ai quali "Francesco e Chiara" deve rispondere in sede di Assemblea dei Soci. Attualmente l'Associazione è composta - oltre che dai 7 soci fondatori - da 93 soci onorari che ne condividono i valori e i propositi solidaristici.

### ISTITUZIONI PUBBLICHE

Di seguito riportiamo gli stakeholder Istituzioni pubbliche e la descrizione delle attività e dei rapporti che intercorrono tra "Francesco e Chiara" e ciascuno di essi.

#### 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 sociale
- Stipula contratti di servizio per l'integrazione di prestazioni sociali e sanitarie a favore di anziani assistiti nei servizi integrati residenziali e semi-residenziali
- Definizione delle rette da praticare agli utenti in regime di accreditamento e/o ricoveri di sollievo

- Valutazione da parte dell'Ufficio di Piano dei requisiti per espletare le procedure per l'accreditamento dei servizi e controllo dell'avanzamento dei progetti di miglioramento previsti in regime di accreditamento definitivo, riconosciuto peraltro al Centro Servizi a partire dal 1° gennaio 2015, in seguito alla verifica di controllo del possesso dei requisiti regionali di qualità, effettuata il 3 dicembre 2014 presso il Centro Servizi dall'organo provinciale preposto (OTAP)
- Controllo periodico, partecipato con la Direzione del Centro Servizi, del percorso di adeguamento dell'organizzazione e gestione dei servizi ai requisiti richiesti dalla Regione Emilia-Romagna per il mantenimento dell'accreditamento definitivo.

#### Organismo Tecnico di Ambito Provinciale (OTAP)

Verifiche e visite periodiche volte a monitorare il rispetto dei requisiti generali e specifici per il mantenimento dell'accreditamento definitivo, indicati nella DGR 514/2009 e successive modifiche della Regione Emilia Romagna e valutazione dei percorsi di adeguamento e miglioramento. Il 29 ottobre 2019 si è svolta l'ultima visita di controllo da parte dell'OTAP per l'ottenimento del rinnovo dell'accreditamento, superata con ottimi risultati.

#### 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 rivolta al personale dipendente
- Valutazione da parte dell'Ufficio Dimissioni Protette della graduatoria per l'accesso ai posti letto accreditati e successivi adempimenti
- Verifiche congiunte tra l'Assistente Sociale area Anziani e l'équipe del Centro Servizi per concordare colloqui, informazioni e progetti

<sup>11</sup> Costituita con atto notarile in data 13.12.1994

con i familiari degli ospiti in cura nel Nucleo Speciale, nella Casa Residenza Anziani o al Centro Diurno

- Programmazione congiunta degli ingressi in posti letto accreditati del servizio Nucleo Speciale Demenze, della Casa Residenza Anziani e del Centro Diurno.

#### **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 OSS
- Rilevazioni statistiche annuali sui presidi socio-assistenziali forniti all'Assessorato Provinciale alle Politiche Sociali.

#### **Regione Emilia Romagna**

Debito informativo per i servizi e gli ospiti in regime di accreditamento, relativamente alle caratteristiche patologiche, di cura, assistenza e trattamento economico.

## 2.3 Stakeholder sociali e gestionali

### **OSPITI E LORO FAMILIARI**

Gli ospiti del Centro Servizi per la Terza età "Francesco e Chiara" sono i diretti beneficiari dei servizi di utilità sociale, e i principali soggetti verso i quali si rivolgono gli sforzi e si realizzano i progetti per garantire la qualità delle prestazioni. Attualmente sono 118 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.

Nell'anno 2020 causa pandemia da COVID-19 il numero di posti disponibili è sceso a n. 92 considerando il Centro Diurno chiuso e n. 6 posti letto di Casa Protetta non occupabili in quanto necessari per eventuali isolamenti.

Attraverso appositi atti notarili sono state avviate varie procedure amministrative, tra le quali il contratto di mantenimento vitalizio riservato agli anziani ospiti che ottengono la garanzia di più ampi servizi di assistenza dalla struttura, vita natural durante, contribuendo contestualmente a consolidare finanziariamente l'Impresa Sociale.

### **Organizzazione funzionale**

L'organizzazione funzionale del Centro Servizi, nella sua gestione residenziale, è caratterizzata dalla suddivisione dell'utenza e dei relativi servizi assistenziali in nuclei, in relazione al grado di non autosufficienza e alle caratteristiche personali degli ospiti:

- Nucleo Quadrifoglio
- Nucleo Girasole
- Nucleo Arcobaleno.

Il governo dei nuclei è assicurato dalla figura professionale della Responsabile Attività Assistenziali (RAA). Le attività dei nuclei sono flessibili e personalizzate alle esigenze degli ospiti che accolgono, siano essi protratti o temporanei. I nuclei, pur strutturandosi in maniera autonoma, sono integrati e in stretto raccordo con gli altri servizi attraverso la figura della Coordinatrice Responsabile del Centro Servizi. Il monitoraggio e le valutazioni di problematiche o di soluzioni da apportare all'interno di ogni singolo nucleo, vengono garantiti in una duplice fase:

- incontri periodici con il gruppo di direzione per condividere, studiare e valutare eventuali strategie da adottare;
- collettivi di nucleo, circa a cadenza mensile, ai quali partecipano gli operatori OSS con la rispettiva Responsabile R.A.A. e con la presenza, a seconda dei temi trattati, della coordinatrice di struttura e delle varie figure professionali socio-assistenziali (RAS, infermiere, medico, fisioterapisti, animatrice, psicologa e terapeuta occupazionale).

Nell'anno 2020 tali tipologie di incontri sono state sospese a causa dell'emergenza COVID-19.

### **Procedure di accoglienza**

Al momento dell'ingresso, l'accoglienza dell'O-

ospite è svolta da diverse figure professionali che, a seconda delle proprie competenze specifiche di tipo assistenziale, sanitario e amministrativo, si occupano dell'inserimento integrato dell'Ospite nella struttura.

Il primo incontro avviene con la responsabile RAA di nucleo, a cui fa seguito la visita con i responsabili sanitari, seguendo un protocollo periodicamente aggiornato e adattato alle esigenze di ogni singolo Ospite, il quale prevede:

- incontro informativo con i familiari dell'Ospite per la compilazione della cartella assistenziale e per la comunicazione degli adempimenti necessari, in particolare dal punto di vista assistenziale e sanitario
- visita del medico e compilazione della cartella sanitaria;
- visita fisioterapica, se necessaria

Tali procedure si concludono con la raccolta delle informazioni e dei dati personali dell'Ospite da parte della sezione amministrativa del Centro Servizi, con la compilazione e sottoscrizione della domanda di ingresso, della normativa sulla privacy e degli aspetti relativi alla fatturazione.

È importante sottolineare che al momento dell'ingresso vengono fornite all'Ospite e alla sua famiglia tutte le informazioni e le documentazioni relative alle regole e alle procedure adottate dal Centro Servizi, comprese la Carta dei Servizi particolare per ogni unità operativa, e una scheda per la segnalazione di disfunzioni, reclami o suggerimenti.

Trascorso il periodo di conoscenza e osservazione dell'ospite, che dura all'incirca 20-30 giorni dall'ingresso, in cui ogni componente dell'equipe ha effettuato le proprie valutazioni, l'equipe si riunisce per la stesura del P.A.I.: piano assistenziale individuale.

Il P.A.I. è il documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun ospite, con lo scopo di dare l'avvio ad un progetto di assistenza e cura che abbia come obiettivo il benessere dell'ospite, evitando di dare a tutti una risposta uguale, generalizzata, per poter invece porre l'attenzione sulla personalizzazione dell'intervento.

Dopo la stesura il P.A.I. viene condiviso con

l'ospite, se è in grado di farlo, oppure con il caregiver di riferimento e/o legale rappresentante (tutore-amministratore).

Periodicamente viene poi effettuata la verifica del progetto, che serve a valutare gli esiti degli interventi definiti consentendone una puntuale e tempestiva regolazione e pianificazione.

### **Ulteriori prestazioni**

Oltre ai servizi di assistenza di base il Centro Servizi assicura ai propri ospiti alcune ulteriori prestazioni:

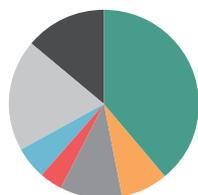
- servizio di pedicure, barbiere e parrucchiere (con spazi dedicati) - SOSPESO DURANTE EMERGENZA COVID-19
- acquisto periodico di generi personali
- servizi di ritiro ricette presso i Medici di Medicina Generale e acquisto e preparazione farmaci
- servizio postale interno
- servizio di segretaria capace di garantire l'inoltro delle pratiche di richiesta per l'ottenimento dell'invalidità civile dell'Ospite (con l'eventuale assegno di accompagnamento o esenzione ticket sui farmaci), e il disbrigo di eventuali pratiche e scadenze personali dell'Ospite che non abbia possibilità di provvedere autonomamente
- servizio di prenotazione e accompagnamento alle visite specialistiche o urgenti da parte di un responsabile o di un operatore addetto all'assistenza, nel caso la patologia lo richieda. La stessa procedura è prevista anche in caso di ricovero in ospedale: durante la permanenza dell'Ospite nella struttura ospedaliera la Responsabile provvede ad assicurare visite periodiche per garantire una continuità assistenziale
- servizio guardaroba e lavanderia, gestito all'interno della struttura direttamente da personale dipendente che provvede a effettuare il cambio della biancheria in base a un programma giornaliero definito (sia per la raccolta sia per la distribuzione degli indumenti) e assicura il mantenimento e l'igiene del guardaroba personale degli ospiti.

### **Analisi quantitativa**

Riportiamo in grafica alcuni dati descrittivi della composizione degli ospiti per genere, provenienza, patologia ed età.

## COMPOSIZIONE ANZIANI OSPITI FRUITORI DEL CENTRO SERVIZI NELL'ANNO 2020

### UTENTI OSPITATI



# 159

OSPITI TOTALI ANNO 2020

- 71 Casa protetta
- 11 Casa di riposo
- 14 Nucleo speciale demenze
- 17 Casa Residenza Accreditata
- 3 Ricovero di sollievo
- 24 Centro diurno
- 19 Alloggi con servizi

### OSPITI PER SESSO

	Maschi	Femmine
Casa di Riposo	3	8
Casa Protetta	27	44
Casa Residenza Accreditata	4	13
Nucleo Speciale Demenze	9	5
Ricovero di sollievo	1	2
Centro diurno	7	17
Alloggi protetti	8	11
<b>TOTALE</b>	<b>59</b>	<b>100</b>
Percentuali arrotondate	36%	64%

### OSPITI PER ETÀ

	Fino a 59	60-74	75-84	85 e oltre
Casa di riposo	0	0	5	6
Casa protetta	0	4	14	53
Casa residenza accreditata	0	1	7	9
Nucleo speciale demenze	1	4	3	6
Ricovero di sollievo	0	0	2	1
Centro diurno	0	3	7	14
Alloggi protetti	0	2	6	11
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>44</b>	<b>100</b>
Percentuali arrotondate	0,5%	9%	27,5%	63%

### OSPITI PER PATOLOGIA

	AUTO con lieve intensità assistenziale	PA	NA	Demenza
Casa Protetta	1	29	34	7
Casa di Riposo	2	9		0
Nucleo Speciale Demenze				14
Casa Residenza Accreditata			17	0
Ricovero di sollievo			3	
Centro Diurno		5	11	8
Alloggi con servizi	11	8		
<b>TOTALE</b>	<b>14</b>	<b>51</b>	<b>65</b>	<b>29</b>

### PER PROVENIENZA

	Comuni Frignano	Altri Comuni Provincia di Modena	Altre Province
Casa Protetta	43	24	4
Casa di Riposo	9	2	
Nucleo Speciale Demenze	14		
Casa Residenza Accreditata	17		
Ricovero di sollievo	3		
Centro Diurno	24		1
Alloggi con servizi	15	4	
<b>TOTALE</b>	<b>125</b>	<b>30</b>	<b>4</b>

## OSPITI PER PATOLOGIA PREVALENTE



Si premette che il 2020 è stato un anno molto particolare causa emergenza COVID-19 che, a partire dal mese di Marzo 2020, ha costretto il Centro Servizi al blocco degli ingressi fino al mese di Luglio. Il turnover risulta pertanto minore rispetto agli anni precedenti (- 15% circa), sia per quanto riguarda i posti privati, sia per i posti accreditati in particolare di Nucleo Demenze che, come da progetto distrettuale, è un servizio temporaneo ma che nel 2020 ha mantenuto gli stessi ospiti per tutto l'anno proprio per l'impossibilità di effettuare ingressi in questo servizio fino a Ottobre 2020. Va inoltre segnalato che il Centro Diurno è stato chiuso dalle autorità locali dal 10/03/2020 ed è tuttora un servizio non attivo, pertanto i dati riportati relativi a questo servizio riguardano solamente i primi tre mesi dell'anno.

Il numero complessivo degli anziani ospitati nel corso del 2020 è pari a 159 e conferma la presenza maggiore di popolazione femminile (64%) rispetto a quella maschile (36%) ed un elevato numero di anziani ultraottantacinquenni presenti, con una percentuale del 63% rispetto ad un 37% complessivo delle fasce di età più basse.

Per quanto concerne invece la provenienza degli ospiti, resta molto elevata la quota di persone di Pavullo e dei Comuni del Frignano. Rimane importante anche la percentuale di coloro che provengono dai Comuni della provincia di Modena, con una quota maggiore da Modena e Sassuolo.

La suddivisione per patologia mostra la prevalenza di persone non autosufficienti e con patologia di demenza che sfiora il 59% del totale, seguite da un 32% circa di persone parzialmente autosufficienti.

Questi numeri pongono importanti riflessioni sul futuro dei servizi offerti e sulla sempre più necessaria flessibilità nella gestione del Centro Servizi, anche in relazione agli aspetti sanitari dell'assistenza. Va infatti evidenziato come la scelta di ricorrere al servizio in età avanzata sia certamente legata anche al sopraggiungere di patologie dell'anziano gravi, non più sostenibili a domicilio o con l'aiuto di assistenti familiari, che richiedono un'assistenza specialistica e l'offerta di supporto alla famiglia.

### Comunicazione e partecipazione

Nell'anno 2020 l'Impresa Sociale ha dovuto modificare le ormai consuete modalità di coinvolgimento degli ospiti e loro familiari, limitandosi alle comunicazioni a distanza ma incrementando notevolmente rispetto al passato l'utilizzo delle videochiamate, che sono risultate molto apprezzate dai parenti e verranno pertanto mantenute anche in futuro. Il periodo di emergenza COVID ha costretto alla chiusura forzata della struttura alle visite esterne ed in particolare alle visite dei familiari. Nel corso dell'anno e fino a quando sono stati consentiti dalle normative nazionali e locali, sono comunque stati organizzati momenti di incontro in sicurezza tra i familiari e gli ospiti garantendo il rispetto delle procedure e norme previste.

Il personale ha mantenuto la massima trasparenza nelle comunicazioni, incrementando anche il rapporto telefonico con i parenti degli ospiti al fine di renderli partecipi della vita della struttura e all'evolversi delle situazioni, in particolare relative all'avvicendamento delle normative, all'evolversi delle condizioni degli ospiti in struttura, alla gestione dei tamponi e delle vaccinazioni.

## FOCUS

### COMUNICAZIONE ONLINE

#### **www.francescoechiara.it**

Il sito web del Centro Servizi è stato completamente rinnovato, alla fine del 2015, nella sua veste grafica e nei contenuti, con l'obiettivo di consentire una migliore navigazione e una più trasparente diffusione delle informazioni. Il sito di "Francesco e Chiara" viene utilizzato in maniera crescente dall'utenza sia per la raccolta di informazioni preliminari, sia per restare aggiornati su azioni, progetti e iniziative realizzate.

#### **Video e canale Youtube**

Sono presenti nella home page del sito, video che in pochi minuti raccontano la struttura e le sue peculiarità attraverso la testimonianza diretta e il racconto di operatori, ospiti e familiari. I video sono visibili anche sul canale Youtube di "Francesco e Chiara", all'interno del quale è possibile visionare una serie di altre clip che riguardano la struttura.

#### **Newsletter**

Dalla fine del 2016 abbiamo inoltre attivato la nuova newsletter attraverso la quale raggiungiamo via email numerosi nostri stakeholder per un aggiornamento periodico sulle attività e sulle novità del Centro Servizi.

#### **Il periodico "Le Stagioni di Francesco e Chiara"**

Edito dall'Associazione "Camminando per mano" e coordinato gratuitamente dalla Capo Redattrice, Prof.ssa Margherita Pini, per la diffusione delle informazioni riguardanti il Centro servizi, le varie iniziative, progetti e attività correlate. In esso trovano spazio numerose rubriche che danno voce agli anziani, ai volontari, ai collaboratori più vicini al Centro Servizi oltre che a redattori occasionali che arricchiscono il periodico con racconti e informazioni su argomenti di rilevante interesse per la comunità locale.

La pubblicazione è stata avviata nell'anno 1998 e conta ad oggi 75 numeri usciti. L'elevato costo della stampa del periodico e della sua distribuzione ha costretto l'Associazione "Camminando per mano" a diffondere temporaneamente il periodico solamente in forma digitale online. Questo per tutto l'anno 2013 e per parte del 2014. La stampa è ripresa, anche se per un limitato numero di copie, dal secondo semestre del 2014, data la notevole quantità di richieste e la volontà di diffusione sempre maggiore delle informazioni e delle iniziative legate al Centro Servizi.

Nell'anno 2020 anche questa attività è stata purtroppo sospesa per concentrarsi sulla gestione dell'emergenza COVID-19. Alla fine dell'anno 2020 è stato però redatto l'ultimo numero del giornalino in ricordo di Padre Sebastiano ad un anno dalla sua scomparsa e nel quale sono racchiusi i racconti di un anno molto difficile che è culminato con il passaggio di gestione della struttura alla Cooperativa Domus Assistenza a partire dal 01/01/2021.

Non è stato possibile organizzare l'abituale assemblea generale annuale con ospiti e familiari ma il tutto si è limitato all'invio di una lettera alla fine dell'anno nella quale è stata inoltre data comunicazione del passaggio di gestione della struttura alla Cooperativa Domus Assistenza. Per le questioni di carattere più generale, sono state mantenute le consuete modalità di infor-

mazione, mediante:

- sito web all'indirizzo [www.francescoechiara.it](http://www.francescoechiara.it)
- periodico "Le Stagioni" di Francesco e Chiara, uscito in un unico numero per l'anno 2020 in Dicembre, il quale ha ripercorso le difficoltà dell'anno trascorso ma anche testimonianze di vita positive, oltre che il ricordo di Padre Sebastiano ad un anno dalla morte.

## RISORSE UMANE

Le risorse umane - dipendenti e collaboratori - costituiscono la componente strategica e il know-how fondamentale per il tipo di attività realizzate all'interno del nostro Centro Servizi.

### Benessere

Non si può prescindere dall'assicurare a ciascuno un luogo di lavoro idoneo per esprimere il proprio potenziale e garantire la salute (fisica, mentale e psicologica) scongiurando così rischi di burn-out e di disturbi legati allo stress, tipici delle professioni socio-sanitarie e assistenziali. Diventa indispensabile occuparsi dei propri operatori per generare un circolo virtuoso che tenda ad alimentarsi, all'interno del quale lavorare meglio significa vivere meglio e far vivere meglio i propri assistiti.

## Etica

Il Centro Servizi ha adottato, a partire dall'anno 2012, il "Codice Etico delle professioni", che è stato rinnovato ed integrato nell'anno 2018. Tale Codice racchiude al suo interno le norme etiche e gli standard di comportamento nelle diverse forme di responsabilità che si debbono adottare in ambito lavorativo, prevedendo la costituzione di un Comitato Etico per la valutazione di possibili violazioni e l'adozione di eventuali provvedimenti sanzionatori.

### Tipologie e mansioni

Il personale che opera all'interno di "Francesco e Chiara" può essere suddiviso in 2 macro aree:

- personale manageriale, con responsabilità prevalentemente organizzative e gestionali, composto da dirigenti e quadri responsabili

## TIPOLOGIA CONTRATTI E FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE

Profili Manageriali	Tipologia di contratto							Contratto libero prof.le	Totale	Di cui donne	Di cui malattie/maternità/ aspettative
	Tempo indeterminato			Tempo determinato							
	Tempo pieno	Part time	Intermittenza	Tempo pieno	Part time	Intermittenza					
Dirigenti	2							2	1		
Quadri	6							6	6		
Profili tecnico professionali	Tipologia di contratto							Contratto libero prof.le	Totale	Di cui donne	Di cui malattie/maternità/ aspettative
	Tempo indeterminato			Tempo determinato							
	Tempo pieno	Part time	Intermittenza	Tempo pieno	Part time	Intermittenza					
Impiegati		3						3	3		
Operatori socio-assistenziali	27	4		4				35	32	n. 2 maternità	
Animatori	1	1						2	2		
Infermieri	5					1		6	5		
Fisioterapisti		1			1			2	1		
Operatori addetti alle pulizie/lavanderia	7	1		1				9	9	n. 1 malattia lunga	
Ausiliari		3			2			5	1		
Medico di struttura							1	1	1		
Psicologo							1	1	1		
Educatore sanitario Terapista occup.le							1	1	1		
<b>TOTALE</b>	<b>48</b>	<b>13</b>		<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>73</b>			
Di cui donne	45	11		4	0	0	3		63		

delle diverse unità operative

- personale tecnico-professionale composto da impiegati amministrativi, operatori socio-assistenziali, infermieri professionali, medici di base, fisioterapisti e personale ausiliario.

Le mansioni ausiliarie sono garantite da tre persone inserite nella lista per il diritto al lavoro dei disabili ai sensi della Legge 123/99 n.68, assunte dal Centro Servizi come naturale conclusione di tirocini formativi e di orientamento finalizzati appunto all'inserimento lavorativo, organizzati prima dell'assunzione in collaborazione con il Servizio Sociale area adulti del Comune e con il Centro per l'impiego di Pavullo. L'importanza che viene data dal Centro Servizi al capitale umano, non poteva che spingere all'inserimento di figure con disagio.

#### **Analisi quantitativa**

La maggiore quota del personale è femminile e per l'anno 2020 si attesta intorno all'86%. L'83,5% circa del personale dipendente ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato, mentre la restante parte si suddivide tra contratto a tempo determinato per il 12,4% e contratto libero professionale per il 4,1%.

#### **Miglioramento**

Nell'ottica di un miglioramento costante del servizio offerto agli anziani ospiti, ogni anno vengono implementate azioni volte al perfezionamento dell'organizzazione, della flessibilità e dell'efficienza, puntando in particolare sulla formazione continua e sull'aggiornamento professionale di tematiche segnalate dagli operatori stessi o ritenute dalla direzione necessarie al miglioramento della gestione e della vita degli ospiti in struttura, con importanti collaborazioni anche con il Distretto e l'Azienda USL locale. Nell'anno 2020, dopo un'iniziale periodo di formazione si è dovuto interrompere l'intero piano formativo previsto a causa della pandemia.

#### **Volontariato**

Nonostante il difficile anno durante il quale è stato purtroppo necessario sospendere tutte le attività dei volontari, in quanto impossibilitati ad entrare in struttura a causa della pandemia, il Centro Servizi ha mantenuto tuttavia i contatti con le organizzazioni di volontariato che

ormai da molti anni prestano la propria opera a favore degli anziani ospiti. La dimostrazione di vicinanza è stata totale e il supporto emotivo dimostrato ha confermato ancora una volta la loro partecipazione alla vita del Centro Servizi.

#### **PARTNER NEI SERVIZI**

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

Programmazione congiunta e organizzazione di progetti riguardanti il miglioramento e la sperimentazione di nuovi servizi e strategie assistenziali rivolte ad anziani fragili e alle loro famiglie. Collaborazione diretta con il Centro Disturbi Cognitivi per il servizio accreditato Nucleo Speciale Demenze.

##### **ForModena, Irecoop, Istituto Meme, Margotta Medical**

Con l'Ente per la Pubblica amministrazione e per l'impresa "ForModena" e l'Istituto Regionale per l'educazione cooperativa Emilia Romagna "Irecoop", si svolgono le seguenti attività:

- progettazione congiunta dei percorsi formativi (tramite indicazioni sui fabbisogni formativi) e delle competenze degli operatori nel settore dei servizi sociali e socio-sanitari
- accoglienza nel Centro Servizi di tirocinanti per visite guidate e per periodi di stage orientativi e professionalizzanti

Negli ultimi mesi del 2020 n. 1 figura OSS ha svolto tirocinio presso la struttura.

E' invece più recente la collaborazione con l'Istituto Meme, Ente di Formazione Professionale di Modena e con Margotta Medical di Bologna, i quali svolgono corsi di formazione e riqualificazione per diverse figure professionali tra le quali Operatori Socio Sanitari. Ne secondo semestre 2020 il Centro Servizi ha ospitato n. 5 tirocinanti OSS, uno dei quali proveniente dall'Istituto Meme e n. 4 dal percorso formativo di Margotta.

##### **Servizi sociali Unione Comuni del Frignano - area adulti e disabili**

Inserimento di tirocini orientativi per il collocamento lavorativo mirato, rivolti a persone svantaggiate e che in particolare necessitano di acquisire competenze per l'inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro.

### **Scuole dell'Infanzia e Primarie del territorio**

Il Centro Servizi ha avviato da alcuni anni la progettazione di numerose iniziative, inserite nel piano Scuola-Territorio, in collaborazione attiva con le Scuole dell'Infanzia ed Elementari del Circolo Didattico di Pavullo e delle zone limitrofe, attraverso l'elaborazione di progetti e attività degli alunni insieme agli ospiti della struttura.

L'obiettivo è quello di stimolare un ruolo proattivo nel favorire l'integrazione intergenerazionale e l'inserimento attivo dell'anziano nel territorio in cui vive e nell'ambiente che lo ospita quotidianamente riscontrando la risposta positiva sia in termini di partecipazione che di risultati terapeutici.

Anche questa collaborazione è stata sospesa nell'anno 2020 causa pandemia.

Diventata una consuetudine anche la collaborazione con la Presidenza delle Scuole Superiori "Cavazzi-Sorbelli" di Pavullo, e con l'Istituto "Deledda" di Modena. I tirocini formativi, concordati tra azienda e scuola, sono volti a favorire l'integrazione delle conoscenze curriculari con la loro applicazione nel mondo del lavoro, sotto la guida e la supervisione di un tutor dedicato.

### **CONSULENTI ESTERNI**

Dal 2014 il Centro Servizi si avvale della collaborazione di alcuni consulenti esterni che grazie alla loro specifica professionalità supportano attività e progetti avviati nel corso degli anni. Si può contare in particolare sulla consulenza di psicologi per il supporto alla formazione interna del personale e in casi particolari ai familiari dei nostri ospiti, e di medici specialisti.

### **FORNITORI**

Il rapporto con i fornitori del Centro Servizi è rimasto invariato rispetto agli anni passati per quanto riguarda l'affidamento esterno alla Ditta Artioli di Modena per i servizi di lavanolo, pulizia e sanificazione della biancheria piana e alla Ditta CIR il servizio di cucina e preparazione pasti. Per quanto riguarda i vari fornitori abituali, che si riconoscono nelle finalità solidaristiche del Centro Servizi e, nel limite del possibile, praticano condizioni di favore in relazione anche all'attenta analisi periodica e annuale dei

costi gestionali e alla possibilità del loro contenimento.

### **ENTI SOSTENITORI**

#### **Associazione di promozione sociale "Sergio e Domenica Bernardini"**

Nell'anno 2020 tutte le attività di sostegno dell'Associazione di Promozione Sociale "Sergio e Domenica Bernardini" si sono interrotte causa pandemia. Si è tuttavia impegnata ad erogare un contributo economico a supporto delle attività del Centro Servizi, così pesantemente colpito dall'emergenza coronavirus.

#### **Fondazione Cassa di Risparmio di Modena**

Mantenimento dei rapporti informativi e comunicativi relativi ad attività, progetti e iniziative realizzati nel corso degli anni e in parte resi possibili proprio grazie ai finanziamenti accordati dalla Fondazione a favore dell'Impresa Sociale.

#### **Associazione Rock no war**

L'Associazione di Formigine si è resa disponibile anche per il 2020 con la raccolta di fondi da destinare alla continuazione dei progetti già in corso:

- applicazione di una scala sconti per le rette a carico delle famiglie di ospiti meno abbienti individuate attraverso lo strumento ISEE sulla base del regolamento adottato a suo tempo;
- aiuto ad anziani ospiti non autosufficienti che occupano posti privati;
- interventi assistenziali di supporto per favorire il mantenimento a domicilio di alcuni anziani affetti da grave demenza.

### **COMUNITÀ LOCALE**

A partire dal mese di Marzo 2020 purtroppo la comunità locale non ha più potuto integrarsi e partecipare alla vita del Centro Servizi. La struttura è infatti stata chiusa a tutti gli ingressi esterni a causa della pandemia.

Tuttavia, non è mancato il pellegrinaggio alla "Grotta della Beata Vergine di Lourdes", seppur limitato dalle normative vigenti durante il lockdown.

## 3. PROGETTI

Per quanto riguarda questa sezione, erano stati previsti per l'anno 2020 una serie di progetti ed azioni di miglioramento che eviteremo tuttavia di riportare di seguito in quanto sono completamente saltati a causa della gestione della pandemia da covid-19, che ha spostato le priorità di lavoro sulla gestione sul campo dell'emergenza sanitaria.

Permangono tuttavia i progetti già avviati negli anni precedenti, in particolare quelli sviluppati in collaborazione con l'Azienda Ausl e si è rafforzato in modo importante il progetto di prevenzione delle infezioni, traslato per l'anno 2020 sulla gestione dell'infezione da coronavirus.

PROGETTI	
VALUTAZIONE IMPATTO SOCIALE	 2016-2020
PROGETTO CRAPSOS: PERCORSI CASA RESIDENZA ANZIANI E CENTRI SOCIORABILITATIVI RESIDENZIALI – PRONTO SOCCORSO – OSPEDALE”	 2017-2020
PROGETTO AZIENDALE CURE PALLIATIVE NELLE CASE RESIDENZA PER ANZIANI E CENTRI RESIDENZIALI PER DISABILI 2017-2018	 2017-2020
PROGETTO PREVENZIONE INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA	 2018-2020

### 3.1 Progetti in corso

#### **VALUTAZIONE IMPATTO SOCIALE 2016-2020**

La valutazione e misurazione dell'impatto sociale è iniziata come progetto di sviluppo nell'anno 2016, ma la sua complessità è tale da richiedere accurate riflessioni e un percorso che si svilupperà nei prossimi anni, con il supporto delle linee guida ministeriali che, quando pronte, ci auguriamo permetteranno di organizzare e definire al meglio le modalità di individuazione e misurazione degli aspetti di benessere sociale e più in generale di impatto positivo prodotto dall'Impresa Sociale. Nell'anno 2018 è proseguito il processo di studio degli indicatori di misurazione dell'impatto, al fine di individuare e

validare quelli più consoni alla nostra attività, e la definizione di riferimenti temporali significativi che dimostrino il valore aggiunto prodotto dall'Impresa Sociale e il suo impatto anche sulle risposte date ai principali stakeholder relativamente ai bisogni espressi e ai servizi erogati.

**MANTENIMENTO DEI PERCORSI SUL TERRITORIO, IN COLLABORAZIONE CON IL DISTRETTO DI PAVULLO E AZIENDA AUSL  
PROGETTO CRAPSOS: PERCORSI CASA RESIDENZA ANZIANI E CENTRI SOCIORABILITATIVI RESIDENZIALI – PRONTO SOCCORSO – OSPEDALE”.**

**Obiettivo:** l'implementazione di "percorsi protetti" condivisi e concordati tra medici del Territorio, Strutture e Ospedali, con l'utilizzo di "pacchetti diagnostici" attivabili in situazioni cliniche ricorrenti senza ricorso ai servizi d'emergenza.

**PROGETTO AZIENDALE CURE PALLIATIVE NELLE CASE RESIDENZA PER ANZIANI E CENTRI RESIDENZIALI PER DISABILI.**

**Obiettivo generale:** migliorare la qualità di vita dell'ospite nel fine vita attraverso la rimodulazione dell'assistenza anche con una revisione delle attuali modalità organizzative.

**PROGETTO PREVENZIONE INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA 2018-2020**

Già da qualche anno è stato definito "un percorso formativo mirato alla prevenzione delle infezioni associate all'assistenza" come sostegno alle attività di implementazione dell'igiene delle mani in ambito sanitario e sociosanitario mediante la formazione sul campo degli operatori e il monitoraggio dell'adesione a questa pratica, utilizzando anche strumenti sviluppati dalla Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale come l'applicazione MappER – DGR 919/2018 .

All'interno della struttura sono state identificate 1 OSS e 1 infermiera che hanno eseguito la formazione specifica teorico-pratica di "osservatori", strategia multimodale dell'OMS mirata al miglioramento dell'igiene delle mani.

Nell'anno 2020 durante l'emergenza COVID sono state implementati momenti interni di formazione ed aggiornamento, condivisi anche con i medici di struttura, al fine di consentire comportamenti corretti nella gestione dell'emergenza pandemica da parte di tutti gli operatori coinvolti.

**Rispetto a tutti questi progetti e all'avvio dei loro percorsi, si proseguirà in futuro con specifici monitoraggi e incontri di verifica sull'andamento degli stessi, con gli organi Distrettuali e relativi organi di Competenza.**

## 4. PIANO DI STRUTTURA ANNUALE

### 4.1 Azioni di miglioramento

AZIONI DI MIGLIORAMENTO IN CORSO	
	REVISIONE E AGGIORNAMENTO DI TUTTA LA DOCUMENTAZIONE IN USO
	MIGLIORAMENTO PREVENZIONE CADUTE
	MIGLIORAMENTO PREVENZIONE LESIONI DA PRESSIONE
	PROGETTO DI MIGLIORAMENTO ASSISTENZA AGLI ANZIANI CON DEMENZA NEI SERVIZI SOCIO SANITARI - IN COLLABORAZIONE CON DISTRETTO DI PAVULLO

### Obiettivi in corso

#### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO DI TUTTA LA DOCUMENTAZIONE IN USO**

Attività in corso da tempo in quanto comporta un lungo e complesso lavoro, ma soprattutto una costante attività di aggiornamento delle varie procedure, istruzioni operative e modulistica che fanno parte di un percorso di miglioramento continuo.

Nel corso dell'anno 2020 questo processo è stato velocizzato in modo importante, vista la necessità continua di creazione ed aggiornamento delle procedure ed istruzioni operative relative in particolare alla gestione della pandemia.

#### **MIGLIORAMENTO PREVENZIONE CADUTE E LESIONI DA PRESSIONE**

E' ormai consuetudine ogni anno l'elaborazione di report con l'analisi specifica dell'andamento delle cadute e delle lesioni da pressione nell'anno di riferimento.

Nel 2020 non è stato purtroppo possibile procedere in tal senso a causa della pandemia, che non ha consentito una puntuale raccolta dei dati spostando le priorità di lavoro su altri aspetti, in particolare sulla prevenzione delle infezioni.

Si continua comunque a lavorare per proseguire nel miglioramento di questi due aspetti, in quanto rimangono importanti elementi di attenzione per l'utenza del Centro Servizi, caratterizzata da persone anziane e fragili e quindi maggiormente esposte a questo tipo di problematiche.

#### **PROGETTO DI MIGLIORAMENTO ASSISTENZA AGLI ANZIANI CON DEMENZA NEI SERVIZI SOCIO SANITARI, IN COLLABORAZIONE CON DISTRETTO DI PAVULLO**

Nel corso dell'anno 2019 è iniziato un importante progetto di formazione ai volontari sulle persone con demenza dal titolo "conoscersi per aiutarsi", ritenuto molto utile ed apprezzato, con il quale si intendeva rafforzare il ruolo dei volontari rendendoli maggiormente consapevoli e competenti in relazione alla demenza e alla gestione complessa delle persone che ne sono affette.

Il progetto sarebbe dovuto continuare nell'anno 2020 ma non è stato possibile svilupparlo causa il blocco totale di tutte le azioni previste a causa della necessità di gestione dell'emergenza coronavirus.

## 4.2 Formazione

Premessa: a causa dell'emergenza da pandemia Covid 19 iniziata a fine febbraio 2020, è completamente saltata la programmazione annuale che era stata pianificata. Pertanto la formazione si è concentrata sulle misure di sicurezza per la prevenzione/contrasto/gestione dell'infezione Covid 19 e in modalità a distanza/meet

### PARTECIPAZIONE EVENTI FORMATIVI REALIZZATI INTERNI

TITOLO MODULO	N. PARTECIPANTI	N. ORE	N. EDIZIONI	TOT. ORE FORMAZIONE
<b>1) La gestione dei disturbi del comportamento (BPSD) negli ospiti con demenza: strategie per una migliore assistenza. Impariamo ad animare la giornata dei nostri ospiti.</b> <b>Docenti: Medico Geriatra Dr.ssa Rontauroli C. – TO Rabitti I.</b>	22 OSS 8 infermieri 1 FKT 1 coordinatrice	8	3	256

Obiettivo del corso:

- fornire una costante e adeguata formazione sul tema delle “demenze” a tutto il personale con la finalità di garantire l’omogeneità delle attività rivolte all’ospite con demenza nel rispetto delle evidenze scientifiche e/o della buona pratica clinica.
- gestire nel modo più appropriato i BPSD\*, in particolar modo l’aggressività, conoscendo gli approcci più innovativi e sviluppando competenze specifiche e strategiche nella loro gestione.
- ridurre lo stress degli operatori correlato alla gestione delle persone con demenza e BPSD.

\* da Behavioral and Psychological Symptoms of Dementia

I BPSD comprendono un insieme eterogeneo di reazioni psicologiche, sintomi psichiatrici e disturbi comportamentali, comuni a tutti i tipi di demenza, specie alla malattia di Alzheimer, con una frequenza del 30-90%

TITOLO MODULO	N. PARTECIPANTI	N. ORE	N. EDIZIONI	TOT. ORE FORMAZIONE
<b>2) Formazione interna sulla applicazione delle procedure di gestione emergenza COVID-19</b> <b>A cura della Coord. Daniela Tintori con collaborazione della Dr.ssa Antonella Pellitta</b>	43	1	2	43

Obiettivo del corso:

momento di aggiornamento formativo a tappeto su tutti i nuclei/servizi sulle procedure interne definite durante l'emergenza Covid 19

**PARTECIPAZIONE EVENTI FORMATIVI ESTERNI IN MODALITÀ MEET ( ON-LINE)**

TITOLO MODULO	N. PARTECIPANTI	N. ORE	N. EDIZIONI	TOT. ORE FORMAZIONE
<b>1) Sorveglianza e controllo dell'infezione da Sars-Cov-2 nelle strutture socio sanitarie (Dlgs 81/2008). Formazione e addestramento all'uso corretto dei DPI di 3° categoria". A cura dei vari referenti AUSL MO</b>	n. 32: 3 RAA/1 RAS 16 OSS 3 infermiere 2 medici 5 Addette pulizie/lav. 1 Fisioterapista 1 Coordinatrice	3	4	96

Obiettivo generale del corso: migliorare e uniformare le modalità operative relative alle misure di prevenzione e controllo dell'infezione da Sars da Sars-Cov-2 nelle strutture socio sanitarie.

TITOLO MODULO	N. PARTECIPANTI	N. ORE	N. EDIZIONI	TOT. ORE FORMAZIONE
<b>2) Corso Teorico pratico sulla gestione del Sars-Cov2-Covid19 – a cura di Margotta Medical in modalità Meet</b>	4 RAA	2	1	8

Obiettivo del corso: acquisire ulteriori competenze per riorganizzare le attività lavorative ai tempi del covid-19.

TITOLO MODULO	N. PARTECIPANTI	N. ORE	N. EDIZIONI	TOT. ORE FORMAZIONE
<b>3) Corso Teorico pratico sulla gestione degli ambienti nelle strutture socio-sanitarie in relazione al Sars-Cov2-Covid19– a cura di Margotta Medical</b>	1 RAA	2	1	2

Obiettivo del corso: acquisire ulteriori competenze per riorganizzare le attività lavorative ai tempi del covid-19 rispetto alle pulizie/igiene degli ambienti.

TITOLO MODULO	N. PARTECIPANTI	N. ORE	N. EDIZIONI	TOT. ORE FORMAZIONE
<b>4) Il referente Covid-19 in RSA: un risk manager a 360° - abbinato ad un secondo corso. " Covid-19 e malattie infettive: il ruolo chiave della prevenzione " - a cura di Copernico</b>	1 coordinatore	15	1	15

Obiettivo del 1° corso: definire il ruolo e le responsabilità del referente Covid 19 all'interno delle strutture socio sanitarie

Obiettivo del 2° corso: epidemiologia - prevenzione e promozione della salute - diagnostica - tossicologica con acquisizione di nozioni tecnico-professionali.



## 5. SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

### 5.1 Esame complessivo

Dall'analisi complessiva dei costi e dei ricavi relativi all'anno 2020, si evidenzia una perdita di bilancio di € 40.908. I risultati dell'esercizio sono stati fortemente condizionati dal coronavirus che si è abbattuto sul Centro Servizi nei mesi primaverili, provocando enormi danni economici e il conseguente rischio di chiusura della struttura.

L'attività è stata salvata grazie agli interventi di sostegno effettuati da diversi benefattori, che hanno compensato in larghissima misura, nel periodo più delicato, i minori ricavi della gestione, e alla possibilità di fruire di finanziamenti bancari per l'importo complessivo di 250.000 euro, richiesti per far fronte alla carenza di liquidità, per i quali l'Impresa Sociale ha beneficiato

delle agevolazioni adottate dalla Regione e dal Governo a favore delle aziende danneggiate dalla pandemia.

La perdita di bilancio, seppure contenuta grazie alle entrate esterne alla gestione, ha ridotto il capitale sociale della Impresa Sociale, ammontante ad € 50.000, sotto la soglia prevista dalla legge.

In considerazione che l'azienda è stata affittata alla Domus Assistenza Società Cooperativa Sociale a partire dal 1° gennaio 2021 con un canone annuo di € 280.000, la copertura delle perdite può essere rinviata ai sensi dell'art. 1, comma 266, della Legge di Bilancio 2021.

DIFFERENZE COSTI E RETTE ANNI 2019 - 2020 (IN EURO)				
	2019	2020	Differenze	%
Rette introitate	€ 2.856.194	€ 2.274.360	-€ 581.834	-20,37
Ricavi diversi	€ 80.256	€ 563.807	€ 483.551	602,51
<b>TOTALE COMPLESSIVO RICAVI</b>	<b>€ 2.936.450</b>	<b>€ 2.838.167</b>	<b>-€ 98.283</b>	<b>-3,35</b>
Costo del personale*	€ 1.937.741	€ 1.920.557	-€ 17.185	-1
Costi gestionali	€ 673.265	€ 683.768	€ 10.503	2
Manutenzioni	€ 48.616	€ 49.351	€ 735	2
Ammortamenti e svalutazioni	€ 168.936	€ 8.777	-€ 160.159	-95
Oneri fiscali e interessi passivi	€ 186.862	€ 215.546	€ 28.684	15
Oneri diversi di gestione e sopravvenienze passive	€ 0,00	€ 1.076	€ 1.076	0
<b>TOTALE COMPLESSIVO COSTI</b>	<b>€ 3.015.421</b>	<b>€ 2.879.075</b>	<b>-€ 136.345</b>	<b>-5</b>
<b>DIFFERENZA RICAVI - COSTI (PERDITA D'ESERCIZIO)</b>	<b>-€ 78.970</b>	<b>-€ 40.908</b>	<b>€ 38.062</b>	

## 5.2 Analisi dei ricavi

Nei primi due mesi dell'anno si è registrata la copertura dei posti letto della struttura nella misura del 99% e un lieve aumento dei ricavi nel periodo di € 3.000, rispetto l'anno precedente. Gli effetti della pandemia si sono verificati a partire dal mese di marzo, con una minore entrata tuttavia ancora contenuta (€ 25.000), che nei mesi successivi si è attestata su una media mensile di € 70.000 rispetto ai risultati dell'anno 2019.

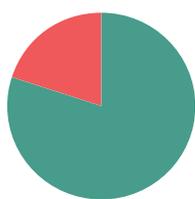
Tale risultato è stato determinato in misura prevalente dalla chiusura del Centro Diurno e dalla

mancata copertura dei posti letto dovuta ai decessi a causa del COVID e per altre patologie, nonché dalla impossibilità di poterli ricoprire nel periodo aprile-luglio, per decisione delle autorità competenti.

I contributi pervenuti da benefattori e la riscossione di una consistente eredità, introiti che si sono aggiunti ad altre entrate diverse, hanno consentito di contenere le minori entrate per l'importo di € 98.283, rispetto all'anno precedente.

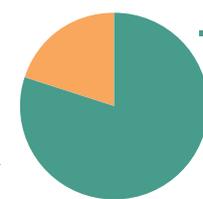
RICAVI ANNO 2020 (IN EURO)	
Ricavi da rette	€ 2.274.360
Ricavi diversi	€ 563.807
<b>Totale complessivo ricavi</b>	<b>€ 2.838.167</b>

RICAVI DA RETTE (IN EURO)	
Ricavi da rette private	€ 1.838.708
Quota integrativa dalla P.A. per posti accreditati	€ 435.652
<b>Totale complessivo ricavi</b>	<b>€ 2.274.360</b>



**80%**  
RICAVI  
DA RETTE

- 80% Ricavi da rette
- 20% Ricavi diversi



**81%**  
RICAVI DA  
RETTE PRIVATE

- 81% Ricavi da rette private
- 19% Quota integrativa dalla PA per posti accreditati

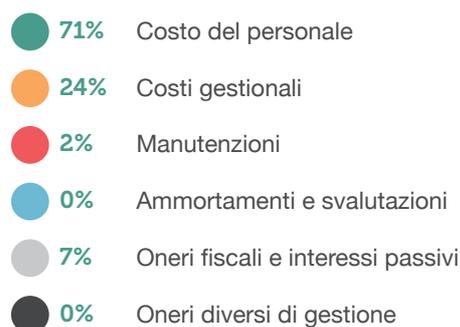
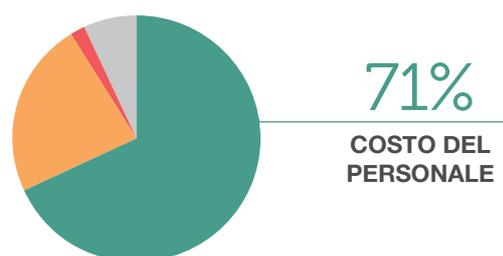
## 5.3 Analisi dei costi

L'ammontare dei costi rispetto all'esercizio 2019 risulta quasi invariato. Il minor costo del personale, seppure in misura contenuta, per la necessità di sostituire operatori contagiati dal virus, sono stati compensati in special modo dai maggiori costi sostenuti per l'acquisto dei dispositivi di protezione individuale degli anziani ospiti e degli operatori, e dei prodotti neces-

sari per la sanificazione degli ambienti.

Il contenimento dei costi complessivi per l'importo di € 136.345 è stato determinato, come si può notare, dall'azzeramento quasi totale delle poste riferite agli ammortamenti e svalutazioni, previsto dalle normative adottate a beneficio delle aziende in difficoltà causa COVID.

COSTI ANNO 2020 (IN EURO)	
Costo del personale	€ 1.920.557
Costi gestionali	€ 683.768
Manutenzioni	€ 49.351
Ammortamenti e svalutazioni	€ 8.777
Oneri fiscali e interessi passivi	€ 215.546
Oneri diversi di gestione e sopravvenienze passive	€ 1.076
<b>TOTALE COMPLESSIVO COSTI</b>	<b>€ 2.879.075</b>



## 5.4 Valore aggiunto

Il calcolo del Valore aggiunto consente di dare una misura economica dei benefici che l'Impresa sociale distribuisce ad alcune categorie

di stakeholder, consentendo di ottenere una prima valutazione quantitativa dell'impatto sociale delle attività svolte.

CONFRONTO RETTE CENTRO SERVIZI E MEDIE REGIONALI (IN EURO)			
	Casa Protetta Non autosufficienti	Casa di Riposo Autosufficienti	Centro Diurno Tempo pieno
Costo medio giornaliero reg.le stimato	€ 100,00	€ 67,96	€ 50,54
Rette medie giornaliere praticate nel 2018 dal Centro Servizi agli ospiti presenti (camere doppie)	€ 87,91	€ 77,00	€ 42,00
<b>DIFFERENZE PERCENTUALI</b>	<b>- 12,09%</b>	<b>+ 13,30%</b>	<b>- 16,90%</b>

<sup>1</sup> Dal momento che i dati regionali disponibili si riferiscono al 31.12.2007 si è ritenuto opportuno aggiornarli prudenzialmente mediante l'applicazione di una aliquota complessiva pari al 20% (corrisponde ad un aumento di circa l'1,7% annuale).

Per meglio esplicitare i risultati conseguiti nell'anno 2020 in termini di Valore aggiunto descriviamo di seguito i benefici più rilevanti assicurati ad alcuni stakeholder:

- Ospiti
- Operatori
- Pubblica Amministrazione.

### **OSPITI**

L'Impresa sociale ha rivolto un'attenzione particolare agli ospiti non autosufficienti assistiti nella Casa Protetta. Come si desume dai dati in tabella che descrivono le rette medie praticate dal Centro Servizi per le camere doppie con bagno, messe a confronto con i costi medi regionali<sup>12</sup>.

Se si considera che le rette delle camere singole applicate dal Centro Servizi nel 2020 sono superiori mediamente del 10% (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 aggiornati al riguardo) quantomeno non varia.

### **Solidarietà**

Come ogni anno l'Impresa sociale ha prestato la propria attenzione alle particolari difficoltà economiche cui le famiglie sono sottoposte nel garantire l'assistenza di un proprio congiunto in una struttura residenziale, certamente accentuate dal grave periodo di crisi che l'intero contesto sociale sta attraversando, aggravato dalla pandemia.

In continuità con gli anni precedenti si è cercato di attutire l'impatto della crisi limitando l'aumento annuale delle rette a una percentuale intorno all'1,5%, nonostante la presenza di costi fissi di gestione del servizio. I costi di assistenza infatti, come è noto, sono molto alti. Proprio per questo la solidarietà va indirizzata e riservata in modo particolare alle famiglie che si trovano in condizioni economiche più disagiate. Occorre pertanto risolvere il problema non semplice della loro individuazione.

A partire dal 2008 la nostra Impresa Sociale ha seguito questa condotta:

- contenimento delle rette medie di tutti gli

ospiti non autosufficienti della Casa protetta, in posti privati, nella misura comunque non inferiore all'8% rispetto al costo giornaliero medio sostenuto dalla struttura e alle rette praticate mediamente dalle altre strutture private profit

- applicazione di ulteriori agevolazioni - con sconti differenziati tra il 1 e l'8% - a quelle famiglie che dimostrino un bisogno attraverso la presentazione della documentazione ISEE.

### **OPERATORI**

Il costo del personale per il 2020 ammonta ad € 1.920.557.

Come abbiamo già constatato tale importo corrisponde al 67% dei ricavi percepiti dall'Impresa Sociale. Esso tuttavia non comprende - oltre all'indotto - le remunerazioni corrisposte agli operatori del servizio cucina, il cui valore viene stimato nel 35% del fatturato annuo, per un valore di € 98.256.

L'importo complessivo delle remunerazioni a vario titolo corrisposte a lavoratori che prestano servizio presso la struttura ammonta pertanto ad € 2.018.813.

### **PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

#### **Imposte e tasse**

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

<b>IRAP</b>
€ 9.064,50
<b>I.M.U.</b>
€ 30.138
<b>I.R.E.S.</b>
/
<b>Imposte e tasse varie</b>
€ 38.399
<b>I.V.A. non detraibile (tramite le ditte fornitrici)</b>
€ 109.168
<b>TOTALE</b>
€ 186.769,50

### **RISPARMIO PER IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE**

Considerando che molti degli ospiti non autosufficienti si troverebbero nelle condizioni di beneficiare delle risorse messe a disposizione dalle Istituzioni Pubbliche per i posti accreditati - che tuttavia (per carenza di fondi) risultano insufficienti a far fronte ai crescenti bisogni delle famiglie - la parziale 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 è composta da n. 64 posti letto di cui solo 18 accreditati che costituiscono il Nucleo Speciale Gravi Demenze e la Casa Residenza Accreditata. Se si calcola che almeno il 75% dei restanti anziani ospitati presenta le caratteristiche idonee per l'occupazione di un posto letto accreditato, si desume che per almeno 34 anziani l'AUSL ha potuto risparmiare risorse con una media stimata in via cautelativa di circa 45,00 euro al giorno per un importo complessivo annuo stimato di circa € 550.000.

Quota che sarebbe andata a favore in parte delle famiglie e in parte del Centro Servizi.

Il Servizio Sanitario ha potuto conseguentemente utilizzare le suddette risorse per soddisfare le necessità assistenziali di altre persone e di altre strutture.

#### REMUNERAZIONE CAPITALE DI CREDITO

La remunerazione del capitale di credito per l'anno 2020 a carico dell'Impresa Sociale è risultata molto contenuta per la sospensione delle rate dei finanziamenti disposta dal Governo. La stessa può essere suddivisa tra le seguenti categorie:

##### Prestiti a lungo termine (rate mutuo)

€ 19.042,35

##### Fidi bancari e debiti diversi a breve termine

€ 5.791,70

##### TOTALE

**€ 24.834,05**

#### PROSPETTO RIASSUNTIVO DEL VALORE AGGIUNTO ANNO 2020 (IN EURO)

Ricavi distribuiti o accantonati	Valore assoluto Anno 2020	% sul totale dei ricavi Anno 2020
Renumerazione operatori	€ 1.920.557	67,67%
Pubblica Amministrazione	€ 186.769	6,58%
Capitale di credito	€ 24.834	0,87%
<b>TOTALE VALORE AGGIUNTO</b>	<b>€ 2.132.160</b>	<b>75,12%</b>



---

# GLOSSARIO

## ACCREDITAMENTO

Processo regionale volto al raggiungimento di requisiti definiti ed omogenei di qualità da parte delle strutture socio-assistenziali e sanitarie che operano nella Regione Emilia Romagna, in ottemperanza alla normativa regionale, DGR 514/2009 e successive integrazioni e modifiche, sottoposte periodicamente a verifiche da parte dell'organismo competente (OTAP) nella verifica del mantenimento di tali requisiti nel tempo

## AMBIENTE PROTESICO

Ambiente che aiuta a compensare deficit funzionali e/o cognitivi e che stimola le abilità residue utilizzando come risorse: lo SPAZIO (riconoscibilità, orientamento), GLI ARREDI (confort, sicurezza, usabilità), GLI AUSILI (accessibili)

## AVO

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

## CODICE ETICO

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.

## COMITATO ETICO

Organismo indipendente composto da personale interno (eletto da tutti i dipendenti) ed esterno (che risponda a caratteristiche di competenza nel settore e imparzialità) al Centro Servizi, incaricato di garantire la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei soggetti di cui si occupa il Codice Etico e di fornire pubblica garanzia di questa tutela.

## 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.

## 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.

## ISEE

Indicatore Situazione Economica Equivalente. È 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.

### **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.

### **OSS**

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

### **OTAP**

Organismo Tecnico di Ambito Provinciale. Organo provinciale di durata quinquennale competente nella verifica tecnica del rispetto dei requisiti generali e specifici di qualità vevoli per la concessione e per il mantenimento dell'accreditamento definitivo.

### **PAI**

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.

### **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.

### **PREPOSTO (D.LGS 81/2008)**

Figura di garanzia interna al luogo di lavoro che, in ragione delle competenze professionali, può affiancare il datore di lavoro nei compiti di sovrintendenza del sistema di gestione per la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro con compiti meramente di controllo diretto sui lavoratori a lui assegnati.

### **RAA**

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.

### **SINDROME DA BURN OUT**

Esito patologico di un processo stressogeno che colpisce le persone che esercitano professioni d'aiuto, qualora non riescano a rispondere in maniera adeguata ai carichi di stress che la loro professione li porta ad assumere. Questa sindrome, se non riconosciuta in tempi adeguati, porta a sviluppare un lento processo di "logoramento" psicofisico.

### **STAKEHOLDER**

Soggetto "portatore 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.

#### **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 DI PIANO**

Organo di supporto tecnico alla programmazione degli interventi sociali da parte dei 10 Comuni dell'ambito distrettuale, il quale è stato collocato alle dipendenze funzionali del Distretto n. 5 di Pavullo.

#### **VALORE AGGIUNTO**

Il valore economico che viene creato dall'azienda nello svolgimento della sua attività e distribuito ai diversi stakeholder.

#### **VISION**

Definizione dei campi prioritari d'azione nel futuro, dei metodi per conseguire gli obiettivi, le sfide future.



## CREDITI

Il gruppo di lavoro del Progetto Bilancio Sociale

**Dr. Rino Bellori**

Amministratore Unico “Francesco e Chiara - Impresa Sociale Srl”

**D.ssa Daniela Tintori**

Coordinatrice della struttura

**D.ssa Federica Cerri**

Responsabile Amministrativa

**“Francesco e Chiara” - Impresa Sociale S.r.l.**

Sede legale: via S. Francesco 4, Pavullo nel Frignano (MO)

Telefono 0536.20635 - Fax 0536.20698

Mail: [info@francescoechiara.it](mailto:info@francescoechiara.it)

[www.francescoechiara.it](http://www.francescoechiara.it)

*Partita Iva: 02374830368 - Numero REA: MO-0285813*





## **Francesco e Chiara**

CENTRO SERVIZI PER LA TERZA ETÀ

**“Francesco e Chiara” - Impresa Sociale Srl**  
via S. Francesco, 4 - Pavullo nel Frignano (MO)  
Telefono 0536.20635 - Fax 0536.20698  
**[info@francescoechiara.it](mailto:info@francescoechiara.it) - [www.francescoechiara.it](http://www.francescoechiara.it)**