

ASP TERRE DI CASTELLI
Giorgio Gasparini

ENTI SOCI:

Unione Terre di Castelli e Comuni di Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Guiglia, Marano sul Panaro, Montese, Savignano sul Panaro, Spilamberto, Vignola, Zocca.

PIANO PROGRAMMATICO
2021 - 2023

Approvato dall'Assemblea dei Soci con DELIBERA N. DEL su
PROPOSTA DELL'AMMINISTRATORE UNICO CON DELIBERA N. 12 DEL 12/04/2021

ASP TERRE DI CASTELLI
Giorgio Gasparini

Enti soci: Unione Terre di Castelli e Comuni di Castelnuovo Rangone Castelvetro di Modena Guiglia Marano sul Panaro Montese Savignano sul Panaro Spilamberto Vignola Zocca

Via Libertà 823
41058 Vignola (MO)
P.IVA 03099960365
www.aspvignola.mo.it

Contattaci
PEC aspvignola@pec.it
Mail info@aspvignola.mo.it
Tel 059 770 5211
Fax 059 770 5200

INDICE

COSTITUZIONE E STORIA – IL CONTESTO DI RIFERIMENTO – LA VISION	3
L’ANALISI DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO DELL’AZIENDA	4
LA MISSION: LINEE DI INDIRIZZO E OBIETTIVI STRATEGICI	6
OBIETTIVI AZIENDALI	6
1. CARATTERISTICHE E REQUISITI DELLE PRESTAZIONI DA EROGARE	7
1.1 Servizi socio sanitari a favore di disabili e anziani soggetti ad accreditamento	7
1.1.1 CASA RESIDENZA ANZIANI.....	7
1.1.2 CENTRO DIURNO ANZIANI DI VIGNOLA	7
1.1.3 CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE PER DISABILI “IL MELOGRANO”	8
1.1.4 CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO PER DISABILI “I PORTICI”	8
1.2 Servizi socio sanitari a favore di disabili e anziani non sottoposti ad accreditamento	9
1.2.1 COMUNITA’ ALLOGGIO “IL CASTAGNO SELVATICO DI GUIGLIA”	9
1.2.2 LABORATORIO OCCUPAZIONALE “CASPIA!”	9
1.2.3 PROGETTI SULLA DOMICILIARITA’ “SENIOR COACH PER L’INVECCHIAMENTO ATTIVO”	9
1.2.4 PROGETTO PER ESPERIENZE DI RESIDENZIALITA’ E AUTONOMIA “DOPO DI NOI”	10
1.3 Servizi educativi per la prima infanzia	10
1.4 Servizi generali, finanziari e patrimonio	11
2. RISORSE ECONOMICHE PER LA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI	12
2.1 Costi della produzione	13
2.2 Valori della produzione	14
3. MODALITA’ DI ATTUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI E DI COORDINAMENTO CON ALTRI ENTI DEL TERRITORIO .	16
3.1 Descrizione della modalità di attuazione dei servizi erogati	16
3.2 Descrizione delle modalità di coordinamento con gli altri enti del territorio	16
3.3 Ruolo della comunicazione	17
4. PROGRAMMAZIONE DEI FABBISOGNI DELLE RISORSE UMANE E MODALITA’ DI REPERIMENTO DELLE STESSE .	18
4.1 Modello Organizzativo	20
4.2 Piano di formazione triennale	21
5. INDICATORI E PARAMETRI PER LA VERIFICA	23
6. PROGRAMMA DEGLI INVESTIMENTI E DI VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO	23

COSTITUZIONE E STORIA – IL CONTESTO DI RIFERIMENTO – LA VISION

L'Azienda pubblica di servizi alla persona (ASP) "Giorgio Gasparini", istituita con DGR Emilia Romagna n. 1815 del 18.12.2006, ha avviato la propria attività a partire dal 1.01.2007. ASP nasce dalla trasformazione e fusione, ai sensi della normativa regionale, delle due Istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza (IPAB) preesistenti: "O.P. Casa Protetta per Anziani" di Vignola e "Casa Protetta Francesco Roncati" di Spilamberto. Alla nuova organizzazione vengono inoltre affidati, su decisione dell'Unione Terre di Castelli e della Comunità Montana Appennino Modena Est, ora disciolta, anche i servizi e le attività già gestiti dal Consorzio Intercomunale Servizi Sociali (Co.I.S.S.) di Vignola, a sua volta disciolto in data 31.12.2006.

Nel corso degli anni dal 2007 al 2015, l'assetto organizzativo aziendale e l'entità dei servizi gestiti hanno subito rilevanti variazioni, da un lato per la riassunzione in Unione del servizio sociale professionale, dall'altro per l'accreditamento in capo a soggetti privati di alcuni dei servizi socio-sanitari del territorio. A fronte dell'obbligo, imposto dalla L. R. 26 luglio 2013, n. 12, di individuare per ogni distretto un unico soggetto gestore pubblico dei servizi socio-sanitari, il Comitato di Distretto, nella seduta del 09.04.2014, stabilisce l'unificazione gestionale in capo all'Unione Terre di Castelli, prevedendo così il superamento della gestione ASP.

Successivamente il Comitato di Distretto rivede questa decisione e, con delibera n. 2 del 17.03.2016, decide di interrompere il processo di chiusura dell'ASP e di avviare un percorso approfondito di valutazione e riprogettazione dell'intero sistema di welfare del Distretto di Vignola. Con la nuova direzione unificata, tra Unione e ASP, a partire dal settembre 2017, la proposta di riorganizzazione prende corpo ed è approvata con deliberazione della Giunta dell'Unione Terre di Castelli n. 9 del 18.01.2018 ad oggetto "Progetto di riorganizzazione Welfare Locale - Approvazione"; la riorganizzazione del Welfare Locale coinvolge sia la Struttura Welfare Locale dell'Unione, sia i servizi dell'ASP. Successivamente, con deliberazione del Consiglio dell'Unione n. 16 del 27.03.2018, ad oggetto "Progetto di riorganizzazione welfare locale - Provvedimenti" viene condiviso, per quanto di competenza, il progetto approvato dalla Giunta. A completare il percorso, con deliberazione del Consiglio dell'Unione n. 17 del 27.03.2018, vista la deliberazione n. 6 in pari data del Comitato di Distretto, ad oggetto: "Forme pubbliche di gestione dei servizi sociali e socio-sanitari di cui Legge Regionale 26 luglio 2013 n. 12 – Individuazione unitarietà della gestione pubblica nel Distretto di Vignola e approvazione del Programma di riordino", viene approvato l'Accordo di Programma tra l'Unione Terre di Castelli, il Comune di Montese e l'Ausl di Modena, per l'adozione del "Programma di riordino delle forme pubbliche di gestione dei servizi sociali e socio-sanitari del Distretto di Vignola", nel quale ASP è individuata quale unico soggetto gestore pubblico di servizi socio-sanitari del distretto, ai quali si aggiungono, ai sensi del comma 2 dell'art. 1 della L.R. 12/2013, anche i servizi educativi per la prima infanzia a gestione diretta.

L'Assemblea dei Soci ASP, con delibera n. 4 del 29.03.2018, recepisce gli atti sopra menzionati.

La riorganizzazione ha previsto il conferimento ad ASP, dall'01.04.2018, del CSRR Il Melograno di Montese, a completare il novero dei servizi socio-sanitari a gestione diretta del Distretto e, dall'anno educativo 2018/2019, dei servizi educativi per la prima infanzia dell'Unione, a gestione diretta.

Dal 1.04.2018 si è compiuta la riacquisizione in Unione, da ASP, della funzione e degli interventi inerenti l'inserimento lavorativo e l'inclusione sociale delle persone in condizione di fragilità e vulnerabilità, in ragione del mutato contesto normativo e istituzionale conseguente l'approvazione della L.R. 14/2015, "Disciplina a sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale delle persone in condizioni di fragilità e vulnerabilità, attraverso l'integrazione tra i servizi pubblici del lavoro, sociali e sanitari" e della L.R. 13/2015 "Riforma del sistema di governo regionale e locale e disposizioni su città metropolitana di Bologna, Province, Comuni e loro Unioni", con le quali la Regione ha di fatto assunto nella propria diretta competenza una porzione delle attività tradizionalmente svolte dal servizio SIL.

Nel corso del 2018, si è proceduto altresì alla revisione dello Statuto, a seguito degli intervenuti mutamenti, approvato dall'Assemblea dei Soci in data 30.08.2018 e con DGR Emilia Romagna n. 1897 del 12.11.2018; tra i cambiamenti introdotti quello della denominazione di ASP che è oggi ASP Terre di Castelli – *Giorgio Gasparini*. È stata inoltre sottoscritta una nuova "Convenzione tra l'Unione Terre Di Castelli ed i Comuni di Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Guiglia, Marano sul Panaro, Montese, Savignano

sul Panaro, Spilamberto, Vignola E Zocca per la partecipazione, in qualità di soci, all'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP) Terre di Castelli - Giorgio Gasparini" in vigore da marzo 2019.

Per il triennio 2021/2023 gli indirizzi dell'Assemblea dei Soci sono stati definiti nella seduta del 09 novembre 2020, i quali, in parte, ripercorrono gli indirizzi adottati per il triennio 2020-2022 successivamente sospesi a causa dell'emergenza epidemiologica tutt'ora in atto. Tra questi, il consolidamento della struttura, contestuale alla preparazione di ASP per l'accoglienza di ulteriori servizi da parte dell'Unione: il compimento di un disegno avviato nel 2017 e finalizzato ad una separazione netta e chiara tra la committenza-governo dell'accesso e controllo per l'Unione, e la gestione per ASP, la quale rinnova, per il triennio in questione, la propria volontà di mettersi alla prova, certa di una simultanea ottimizzazione dei processi di gestione.

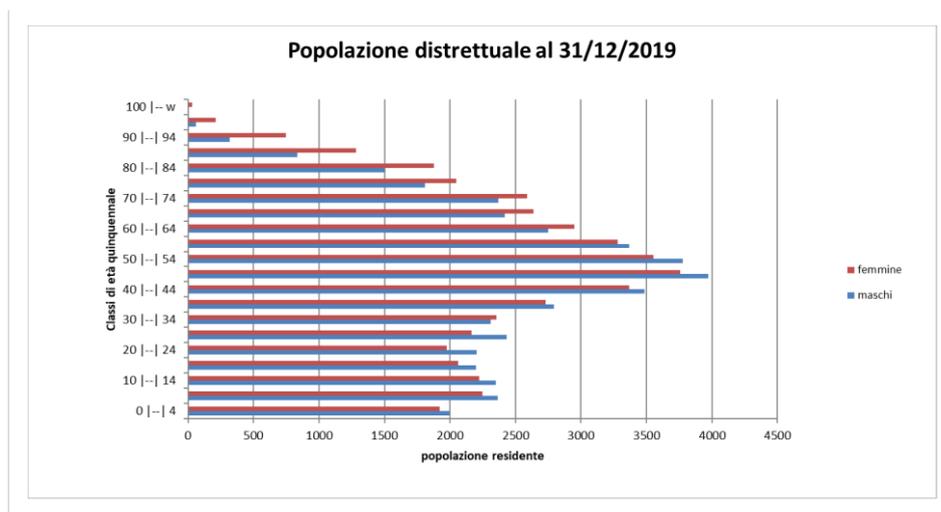
Ciò premesso, il cuore del 2021 saranno lo sviluppo e l'innovazione. Lo sviluppo, posto a presidio dei servizi già attivati e finalizzato alla garanzia di un miglioramento continuo, e l'innovazione, motrice principale del cambiamento, dell'approfondimento e della continua evoluzione; entrambi gli elementi volti a migliorare e a soddisfare i molteplici bisogni, diversi per ogni territorio. Nondimeno, l'attenzione dell'Azienda rimarrà vigile anche su tutte le azioni che vadano a vantaggio non solo dell'utente, ma anche a favore della collettività, creando responsabilità sociale e promuovendo le pari opportunità. Di certo, l'epidemia non ancora conclusasi, ha vincolato ASP nella riorganizzazione dei servizi che sembravano ormai consolidati nella loro direzione, i quali invece, sono stati riadattati in ottemperanza alle relative disposizioni, tutt'oggi suscettibili di molteplici variazioni. Per questo motivo, sviluppo e innovazione saranno a 360°, giacché non potranno e non dovranno più riguardare solo il "nuovo", ma anche il "tradizionale". Inoltre, gli aspetti dell'innovazione e dello sviluppo, richiamano necessariamente a loro una solida struttura di base, fondata su un bilancio stabile e su una dotazione organica, ambedue in grado di sostenere il nuovo cambiamento e il tradizionale assetto. Entrambi gli elementi infatti, sono parte integrante della pianificazione strategica aziendale, la quale non può di sicuro prescindere dalle proprie dotazioni.

Infine, possiamo dire di avere la necessità che la stessa innovazione e lo stesso sviluppo si riflettano anche all'esterno. Invero, ci è consentito parlare di innovazione solo a fronte di risultati e di benefici maggiori, e affinché ciò possa essere possibile, risulta inevitabile un costante confronto con le altre ASP del territorio, altri enti pubblici e del terzo settore. Le linee di indirizzo quindi, costituiranno le fila di una rete molto più ampia, la quale andrà via via espandendosi nel corso del triennio interessato, e in virtù della quale sarà poi concretamente possibile creare valore per tutta la collettività e garantire così una gestione efficace ed efficiente.

L'ANALISI DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO DELL'AZIENDA

I dati sotto riportati sono stati estratti dall'Osservatorio Demografico della Provincia di Modena. La tabella sotto riportata rileva gli scostamenti della popolazione, divisa per comune e fasce di età, al 31.12.2019 rispetto al 31.12.2017, dalla quale si rileva un leggero incremento complessivo dello 0,84%, ma anche un preoccupante calo della popolazione al di sotto dei 18 anni di età.

CONFRONTO POPOLAZIONE 31/12/2017 e 31/12/2019 DIVISA PER CLASSI DI ETA' E COMUNI												
Comuni	da 0 a 17 anni		% incremento	da 18 a 64 anni		% incremento	da 65 a		% incremento	Totale		% incremento
	2017	2019		2017	2019		2017	2019		2017	2019	
Castelnuovo R.	2.752	2.655	-3,52%	9.119	9.170	0,56%	3.164	3.272	3,41%	15.035	15.097	0,41%
Castelvetro	2.044	1.990	-2,64%	6.991	7.022	0,44%	2.268	2.299	1,37%	11.303	11.311	0,07%
Guiglia	598	591	-1,17%	2.357	2.381	1,02%	955	957	0,21%	3.910	3.929	0,49%
Marano s/P	982	990	0,81%	3.125	3.207	2,62%	1.060	1.086	2,45%	5.167	5.283	2,25%
Montese	483	460	-4,76%	1.826	1.807	-1,04%	1.016	1.019	0,30%	3.325	3.286	-1,17%
Savignano s/P	1.525	1.537	0,79%	5.493	5.590	1,77%	2.124	2.162	1,79%	9.142	9.289	1,61%
Spilamberto	2.174	2.148	-1,20%	7.784	7.660	-1,59%	2.809	3.018	7,44%	12.767	12.826	0,46%
Vignola	4.585	4.593	0,17%	15.181	15.445	1,74%	5.547	5.679	2,38%	25.313	25.717	1,60%
Zocca	687	675	-1,75%	2.660	2.658	-0,08%	1.261	1.258	-0,24%	4.608	4.591	-0,37%
Totale	15.830	15.639	-1,21%	54.536	54.940	0,74%	20.204	20.750	2,70%	90.570	91.329	0,84%



Il grafico sotto riportato rappresenta il n. di residenti divisi per genere e classi di età quinquennali della popolazione al 31/12/2019 del Distretto di Vignola.

Si nota come nella popolazione 0-60 anni vi sia una prevalenza maschile che si inverte nelle età superiori ai 55 anni. L'indice di dipendenza della popolazione anziana, che è dato dal rapporto tra la popolazione sopra i 65 anni e quella tra 15-64 anni, indica la percentuale di anziani di cui deve farsi carico la parte di popolazione attiva, nel nostro territorio al 31.12.2019 ed è pari al 36,10 (al 31.12.2018 era 35,67).

L'indice di vecchiaia (calcolato come rapporto tra anziani di 65 anni e oltre e giovani fino a 14 anni di età), sempre al 31.12.2019 è pari a 158,47 ogni 100 giovani (al 31.12.2018 era 152,98). Il complesso di questi dati evidenzia come nel nostro territorio si registri un incremento costante della popolazione anziana pari al + 2,70% e un incremento della popolazione adulta (18-64 anni) dello 0,74%, non compensati dalla popolazione giovane (0-17 anni) che cala del 1,21%.

L'incremento della popolazione anziana rappresenta da un lato una criticità per l'intero sistema del welfare, in quanto comporta l'aggravamento delle condizioni sanitarie di soggetti fragili che richiedono di poter fruire di servizi sociali, sanitari e socio sanitari, e, dall'altro, rappresenta una sfida per l'ASP, come per gli altri soggetti gestori di servizi per anziani del territorio, a rispondere alle accresciute e diversificate esigenze in un momento di scarsità di risorse economiche.

Nella tabella sotto riportata i dati relativi ai nuovi nati, anche rispetto alla popolazione residente.

COMUNI	Popolazione residente - al 31/12/2017	Nati nel 2017	% nati sui residenti	Popolazione residente - al 31/12/2019	Nati nel 2019	% nati sui residenti
Castelnuovo R.	15.035	138	0,92%	15.097	96	0,64%
Castelvetro	11.303	110	0,97%	11.311	88	0,78%
Guiglia	3.910	33	0,84%	3.929	29	0,74%
Marano s/P	5.167	47	0,91%	5.283	41	0,78%
Montese	3.325	21	0,63%	3.286	18	0,55%
Savignano s/P	9.142	63	0,69%	9.289	61	0,66%
Spilamberto	12.767	120	0,94%	12.826	83	0,65%
Vignola	25.313	226	0,89%	25.717	228	0,89%
Castelnuovo R.	4.608	32	0,69%	4.591	22	0,48%
Totale	90.570	790	7,49%	91.329	666	6,15%

LA MISSION: LINEE DI INDIRIZZO E OBIETTIVI STRATEGICI

Gli obiettivi strategici dell'Azienda sono stati stabiliti dall'Assemblea dei Soci nella seduta del 09 novembre 2020 e si intendono qui integralmente richiamati.

OBIETTIVI AZIENDALI

Gli obiettivi strategici ed operativi vengono individuati nella seguente tabella.

Tali obiettivi, sono stati pubblicati in data 12/02/2021 in qualità di parte integrante del Piano della Performance triennale 21-23 – approvato con delibera AU n. 2 del 29/02/2021, e altresì presentati a tutto il personale dell'Azienda in data 15/02/2021 affinché potessero essere concretizzati in indirizzi operativi e non più solo strategici. In alcuni servizi (cASPita, I Portici, CSRR Il Melograno, Area Amministrativa, Centro Diurno Anziani e Comunità Alloggio), è stato fatto un ulteriore approfondimento con il personale e ulteriori incontri sono previsti nei prossimi mesi.

OBIETTIVO STRATEGICO	OBIETTIVO OPERATIVO
Consolidamento delle gestioni relative ai servizi	Ridefinizione dei contratti di accreditamento, delle relazioni con il Comune di Montese e Domus, e dell'assetto dei servizi alberghieri per tutti i servizi.
I servizi alla persona tra sviluppo e innovazione	Avvio di nuovi servizi e attività - sviluppo e innovazione aziendale
	Avvio di nuovi servizi e attività - sviluppo e innovazione dell'area servizi
	Avvio di nuovi servizi e attività - sviluppo e innovazione dell'area educativa
	Perseguimento della qualità
Organizzazione, persone al lavoro, bilancio	Gestione dell'emergenza Covid19 - rispetto delle disposizioni, garanzia della qualità dei servizi, riduzione rischio di contagio
	Revisione organizzativa aziendale e del personale
	Stabilizzazione del bilancio
Sussidiarietà	Consolidamento della collaborazione con soggetti pubblici, privati e del terzo settore di ambito locale, provinciale e regionale.

1. CARATTERISTICHE E REQUISITI DELLE PRESTAZIONI DA EROGARE

I servizi gestiti da ASP afferiscono a due macro tipologie: Servizi socio-sanitari e socio assistenziali a favore di disabili ed anziani e Servizi educativi per la prima infanzia. Nell'ambito dei servizi rivolti agli anziani e disabili si distinguono quelli che sono soggetti ad accreditamento, le cui caratteristiche devono rispondere al dettato normativo della disciplina regionale, e quelli non soggetti a tale normativa, che completano l'offerta dei servizi socio sanitari. I servizi educativi per la prima infanzia costituiscono un nuovo ambito di intervento, attribuito ad ASP nel corso del 2018.

1.1 Servizi socio sanitari a favore di disabili e anziani soggetti ad accreditamento

I servizi socio sanitari a favore di disabili e anziani soggetti ad accreditamento che ASP gestisce sono:

Tabella 1) Servizi in accreditamento

SERVIZI INTERESSATI DAL PERCORSO DI ACCREDITAMENTO				
n	SERVIZIO	ACCREDITATI DEFINITIVAMENTE	SERVIZIO EROGATO PER I COMUNI DI:	ACCREDITAMENTO DEFINITIVO
1	CASA RESIDENZA ANZIANI DI VIGNOLA	GESTIONE DIRETTA ASP	TUTTI I COMUNI TRANNE MONTESE	FINO AL 31/12/2024
2	CENTRO DIURNO ANZIANI VIGNOLA (con relativo trasporto) E SERVIZIO SPECIALISTICO DI STIMOLAZIONE COGNITIVA	GESTIONE DIRETTA ASP	TUTTI I COMUNI TRANNE MONTESE PER IL CENTRO DIURNO E TUTTI PER LA STIMOLAZIONE COGNITIVA	FINO AL 31/12/2024
3	CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE DISABILI "II MELOGRANO"	GESTIONE DIRETTA ASP	TUTTI I COMUNI	FINO AL 31/12/2024
4	CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO DISABILI "I PORTICI"	GESTIONE DIRETTA ASP	TUTTI I COMUNI TRANNE MONTESE	FINO AL 31/12/2024

1.1.1 CASA RESIDENZA ANZIANI

La *Casa Residenza per anziani* - di seguito CRA - è una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti portatori di patologie invalidanti, che, pur non necessitando di specifiche prestazioni ospedaliere, non possono permanere nella propria abitazione. Essa offre assistenza socio-sanitaria, con l'obiettivo di prevenire ulteriori perdite di autonomia e mantenere le capacità fisiche, psichiche, affettive e relazionali della persona ospitata. Opera in stretta collaborazione con la famiglia. Ha una capacità ricettiva totale di 66 posti letto tutti convenzionati, che possono essere utilizzati per ingressi definitivi, temporanei, riabilitativi, di sollievo e per gravissime disabilità acquisite – GDA – di cui alla DGR 2068/2004. È attiva un'organizzazione che la caratterizza come struttura in grado di accogliere ed assistere anziani che, per le loro condizioni di grave non autosufficienza, necessitano di un elevato livello di assistenza socio-sanitaria integrata.

1.1.2 CENTRO DIURNO ANZIANI DI VIGNOLA

Il *Centro Diurno per anziani* è una struttura socio-sanitaria a carattere semiresidenziale che accoglie anziani con un diverso grado di non autosufficienza (moderato e/o severo) e persone con demenza con gravi disturbi comportamentali.

Tra le proprie finalità il Centro Diurno Anziani si propone di:

- Offrire un sostegno ed un aiuto all'anziano e alla sua famiglia;
- Potenziare, mantenere e/o compensare abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione;
- Tutela socio-sanitaria diurna.

Il Centro Diurno di Vignola è il punto di accoglienza privilegiato per la gestione dei disturbi comportamentali. Ha una capacità ricettiva totale di 25 posti, tutti convenzionati, di cui 11 dedicati alla non autosufficienza e 14 dedicati ai gravi disturbi comportamentali. L'apertura è prevista dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 19,15. L'organizzazione del Centro Diurno di Vignola è fortemente orientata a garantire la massima flessibilità e personalizzazione nei programmi d'accoglienza. Come offerta di servizio del Centro Diurno di Vignola è presente anche il **Progetto di assistenza alle persone con demenza nell'ambito dei servizi dedicati alla domiciliarità**, le cui finalità sono di migliorare la qualità di vita delle persone con demenza e di chi se ne prende cura, con azioni e interventi coordinati e integrati nella rete territoriale dei servizi sanitari, socio sanitari e le organizzazioni del terzo settore, al fine di mantenere la persona al domicilio nel proprio contesto di vita, il più a lungo possibile.

Vengono realizzate due tipologie di azioni rivolte alle persone con demenza ed ai loro famigliari:

1. Centri d'incontro

- Incontri di gruppo: attività di stimolazione cognitiva, attività occupazionali, ricreative, ecc. (frequenza settimanale);
- Incontri di supporto ai familiari (frequenza quindicinale/mensile);

2. Attività integrate di supporto al domicilio per persone con demenza e loro familiari;

Collegato all'attività dei Centri Diurni anziani del territorio è il **trasporto/accompagnamento** degli anziani del Distretto dal proprio domicilio ai Centri Diurni per Anziani di Vignola, Spilamberto e Castelnuovo Rangone e relativo rientro. Attualmente tale attività coordinata da ASP è realizzata attraverso una convenzione con organizzazione di volontariato.

1.1.3 CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE PER DISABILI "IL MELOGRANO"

Il Centro socio riabilitativo residenziale per disabili "*Il Melograno*" (CSRR) è un servizio socio educativo – sanitario destinato a persone con disabilità fisica, intellettiva, o plurima con diverso grado di non autosufficienza fisica e/o relazionale, prive del sostegno familiare adeguato o per le quali non sia possibile la permanenza a domicilio. Il Centro accoglie un'utenza di età compresa tra i 18 e i 65 anni. È possibile l'inserimento di persone che non abbiano compiuto il diciottesimo anno ma che abbiano concluso il percorso scolastico dell'obbligo. Oltre all'accoglienza residenziale è prevista anche la possibilità di accoglienza diurna. La capacità ricettiva è di n. 18 posti residenziali e n. 4 posti per la frequenza diurna tutti accreditati definitivamente di cui n. 16 posti residenziali e n. 3 posti di frequenza diurna dedicati a rispondere al fabbisogno del Distretto di Vignola come da programmazione territoriale, rivista e aggiornata annualmente. Il CSRR è organizzato prevedendo la possibilità ricoveri di sollievo anche di brevi periodi sulla base di una progettazione individualizzata, è inoltre offerta la massima flessibilità di frequenza per gli ospiti diurni.

1.1.4 CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO PER DISABILI "I PORTICI"

Il Centro socio riabilitativo diurno per disabili (CSRDI) è una struttura socio-sanitaria aperta all'esterno per l'accoglienza diurna di persone con deficit di diversa natura, per cui, anche temporaneamente, risultino impraticabili altri percorsi. Il CSRDI I Portici realizza interventi in favore di persone con disabilità fisica, psichica, psicofisica e sensoriale in condizioni di non autonomia o parziali autonomie, caratterizzati da handicap grave o medio grave, residenti nel territorio dell'ASP, ed in una fascia d'età compresa tra l'uscita dal percorso scolastico e i 30/35 anni. La capacità ricettiva autorizzata è n. 25 posti tutti convenzionati. Il CSRDI è organizzato prevedendo la possibilità di frequenza flessibile degli ospiti sulla base di una progettazione individualizzata. Questa può quindi essere, oltre al tempo pieno, sia a giornate alterne sia per moduli d'attività parziali nell'arco della giornata.

1.2 Servizi socio sanitari a favore di disabili e anziani non sottoposti ad accreditamento

I Servizi, anziani e disabili, non sottoposti ad accreditamento che ASP gestisce sono riportati nella tabella sottostante.

Tabella 2) Servizi non accreditati

SERVIZI NON INTERESSATI DAL PERCORSO DI ACCREDITAMENTO			
n	SERVIZIO	CONTRATTO DI SERVIZIO/SCHEDA TECNICA	SERVIZIO EROGATO PER I COMUNI DI:
1	Comunità Alloggio – “Il Castagno Selvatico” di Guiglia	Gestione diretta ASP	TUTTI I COMUNI DEL DISTRETTO
2	Laboratorio Occupazionale “cASPita!”	Gestione diretta ASP	TUTTI I COMUNI DEL DISTRETTO
3	Progetti sulla domiciliarità: “Senior Coach per l’invecchiamento attivo”	Gestione diretta ASP	TUTTI I COMUNI DEL DISTRETTO
4	Progetto per l’implementazione di esperienze di residenzialità e autonomia del “Dopo di noi”	Gestione diretta ASP	TUTTI I COMUNI DEL DISTRETTO

1.2.1 COMUNITA' ALLOGGIO “IL CASTAGNO SELVATICO DI GUIGLIA”

La *Comunità Alloggio* è una struttura socio assistenziale residenziale a carattere comunitario di piccola dimensione rivolta agli anziani residenti nel territorio del Distretto di Vignola, in condizioni di autosufficienza o parziale non autosufficienza, soli o senza validi supporti famigliari, in una situazione di disagio psico-sociale e/o abitativo, che siano stati valutati idonei ad una proficua integrazione in ambiente di vita comunitario. La capacità ricettiva totale della Comunità Alloggio di Guiglia è di n. 7 posti.

1.2.2 LABORATORIO OCCUPAZIONALE “CASPIA!”

Il *Laboratorio cASPita* realizza interventi nell’ambito della progettazione individualizzata in favore di cittadini disabili. L’intervento è effettuato in un contesto operativo protetto. La attività si realizza nella partecipazione attiva degli utenti ad azioni produttive sia in conto terzi, sia in conto proprio. L’esperienza si caratterizza come ponte di passaggio e preparazione ai servizi offerti dall’inserimento lavorativo di formazione in situazione (tirocini), cioè direttamente nelle sedi “normali” di lavoro del territorio. Nell’ambito delle attività del Laboratorio cASPita non vengono esclusi progetti individualizzati a valenza socio occupazionale e di mantenimento.

1.2.3 PROGETTI SULLA DOMICILIARITA' “SENIOR COACH PER L’INVECCHIAMENTO ATTIVO”

Il Progetto “*Senior Coach*” nasce dall’oggettiva necessità di ripensare il Welfare, cogliendo la sfida e l’opportunità di organizzare nuove e innovative risposte a bisogni consolidati ed a bisogni emergenti, in particolare della popolazione anziana.

Senior Coach, nell’ambito del Social Delivery, si attiva per la ricerca di soluzioni anche innovative che posticipino il più possibile la condizione di cronicità dell’anziano che, solo o in difficoltà, deve così accedere a servizi residenziali o semi residenziali, i quali non sono più in grado di rispondere alla crescente domanda di accessi.

Senior coach è un nuovo servizio in grado di raggiungere ogni casa, che mette insieme servizi sviluppati dalla società digitale e più in generale dalla Comunità territoriale e connette la domanda (collegata ad un bisogno) all’offerta (di servizi), con l’obiettivo di contribuire a migliorare la qualità della vita e raggiungere le persone che non sono in grado di accedere ai servizi. Si rivolge un target di popolazione che non ancora inserita in un percorso assistenziale, che non ha cronicizzato un bisogno di cura (assistenziale e sanitaria) e che nella Comunità può trovare le risposte adeguate per mantenere in sicurezza una adeguata autonomia abitativa e sociale.

Il Punto di incontro tra l'utente e i servizi, anche attraverso l'utilizzo di una piattaforma dedicata, è appunto la figura del Coach. Senior Coach quindi quale promotore di salute, di sicurezza, di innovazione digitale (mettendo a disposizione applicazioni e dispositivi tecnologici che facilitino le relazioni con la comunità di riferimento, che facilitino la vita in casa, ecc.); Senior Coach quale soggetto che co-progetta le migliori soluzioni per il mantenimento della persona anziana nei suoi ambienti di vita; Senior Coach quale facilitatore di relazioni.

1.2.4 PROGETTO PER ESPERIENZE DI RESIDENZIALITÀ E AUTONOMIA “DOPO DI NOI”

Il Comitato di Distretto con Delibera n° 2 del 4 febbraio 2021 ha approvato il “Progetto per l'implementazione di esperienze di residenzialità e autonomia del Dopo di Noi – Approvazione” tale progetto definisce gli obiettivi cardine, i soggetti coinvolti ed i loro ruoli, le caratteristiche dei partecipanti, i contenuti e le metodologie del progetto di residenzialità, mantenendo come principio base la collaborazione tra soggetti pubblici, associazioni del territorio e comunità locale.

L'esperienza del progetto di convivenza è finalizzata alla costruzione di un percorso di vita stabile ed autonoma fuori dalla famiglia. L'obiettivo è però quello, nel medio-lungo periodo, della costruzione di un progetto di convivenza stabile per 5 persone. Non si tratta di utenti, ma di persone disabili con legittime aspirazioni di vita e di autonomia, che convivono con altre persone disabili e che si assumono oneri significativi, anche economici, per realizzare questo progetto di vita di lungo periodo.

Il progetto prevede l'inserimento individualizzato, improntato alla gradualità, di 3 adulti disabili stabilmente residenti nell'appartamento e di 2 adulti disabili temporaneamente presenti per brevi periodi (week end, 1 settimana, periodi brevi di vacanza).

Si prevede che per la realizzazione del progetto siano previste fasi differenti con avvio di laboratori di “palestra delle autonomie” concepiti come momenti strutturati ed organizzati per consentire alle persone disabili di sperimentarsi in abilità diverse (laboratori di cucina, stiro, cura del sé, ecc.), per passare a piccole esperienze di residenzialità come week end o brevi periodi per arrivare alla fase degli inserimenti temporanei poi la fase degli inserimenti stabili, queste due fasi possono anche essere contemporanee, in relazione alle persone individuate per fare parte del progetto.

ASP Terre di Castelli “G. Gasparini” viene individuata quale soggetto pubblico incaricato per la realizzazione del progetto con particolare riferimento alla gestione degli aspetti socio-educativi, attraverso educatori professionali e/o altri operatori professionali che seguono attivamente l'esperienza, occupandosi prioritariamente della relazione tra i partecipanti, le famiglie, l'Associazione e la comunità territoriale.

1.3 Servizi educativi per la prima infanzia

Il nido d'infanzia è un servizio dedicato ai bambini dai 3 mesi ai 3 anni, organizzato secondo le norme in materia di servizi educativi per la prima infanzia definite dalla L.R. n. 19/2016 e dalla DGR 1564/2017, ovvero è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini e le bambine.

Si presenta come luogo accogliente, relazionalmente ricco, in grado di sostenere le risorse affettive dei piccoli e di promuovere la crescita sociale e cognitiva, in collaborazione con le famiglie. Nel nido, caratterizzato dall'affidamento continuativo del bambino a figure diverse da quelle parentali, i bambini sono i protagonisti del contesto relazionale e soggetti principali della progettualità e delle azioni conseguenti di educatori che promuovono, accompagnano, sorreggono e guidano processi di crescita individuali e collettivi. L'organizzazione dello spazio fisico, dello spazio sociale e dei tempi di vita, la possibilità di sperimentarsi in attività di gioco, costituiscono i percorsi privilegiati lungo i quali i bambini trovano occasioni per conoscersi e acquisire coscienza di sé. I criteri per l'accesso al servizio, definiti da specifico regolamento, sono di competenza dell'Unione che per ogni anno educativo, sulla base delle iscrizioni e dei posti disponibili, approva il piano dei servizi per l'infanzia, ovvero il numero e la tipologia delle sezioni finanziate. La nuova gestione in ASP dei servizi educativi per la prima infanzia vuole essere anche l'occasione per un rilancio del servizio che, come in tutta la Regione, ha subito un calo di domanda negli anni della crisi economica. Tale rilancio rientra in un più ampio progetto che mette al centro l'educazione come tema che

non riguarda soltanto le singole famiglie, ma, incidendo sulla crescita delle giovani generazioni e dei cittadini del futuro, riguarda direttamente tutta la comunità e le sue istituzioni.

Tabella 3) Servizi educativi per la prima infanzia

SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA			
SERVIZIO	CONTRATTO DI SERVIZIO/SCHEDA TECNICA	SERVIZIO EROGATO PER IL COMUNE DI:	BAMBINI AMMESSI PER A.E. 2020/2021
<i>Nido Arcobaleno – Castelvetro di Modena</i>	Accordo UTC – ASP del 07/09/2018. Atto AU n. 31/2018	Castelvetro di Modena	51
<i>Nido Cappuccetto Rosso – Vignola</i>		Vignola	36
<i>Nido Scarabocchio – Savignano sul Panaro</i>		Savignano sul Panaro	37
<i>Nido Le Margherite – Spilamberto</i>		Spilamberto	45
<i>Nido Azzurro – Castelnuovo Rangone</i>		Castelnuovo Rangone	69
<i>Nido di Montale – frazione Montale Rangone</i>		Castelnuovo Rangone	16
TOTALE			254

I Nidi d’Infanzia situati nei vari comuni possono accogliere bambini residenti sia in uno degli altri comuni dell’Unione Terre di Castelli, sia in comuni esterni all’Unione, ai sensi del Regolamento dei servizi Educativi per la Prima Infanzia e disciplina dell’accesso (Del C. U. n. 14 del 28/02/2019).

1.4 Servizi generali, finanziari e patrimonio

L’Area Amministrativa è la struttura di staff, con competenze trasversali, che assicura supporto ai Servizi di line. In particolare le attività dell’**Area Amministrativa** riguardano, per macro temi:

- L’assistenza, gestione e trattamento giuridico del personale dell’ASP, a tempo indeterminato, e a tempo determinato. Cura e gestisce le sostituzioni di personale in tutti i servizi di line tramite la Società contrattualizzata per la fornitura di personale con contratto di lavoro somministrato per le sostituzioni di personale. Si occupa della gestione economica del personale per la parte di competenza così come regolata dallo specifico Accordo con l’Unione Terre di Castelli.
- L’organizzazione, gestione, acquisizione e razionalizzazione dei beni strumentali e dei servizi necessari per il raggiungimento degli obiettivi aziendali tramite il proprio ufficio Approvvigionamenti;
- Gli adempimenti attuativi del D. Lgs. 81/2008 e ss.mm. e ii. orientati allo sviluppo di un sistema integrato di gestione della sicurezza e salute sul luogo di lavoro;
- L’assistenza agli organi, segreteria e affari generali, protocollo, comunicazione e gestione eventi;
- La gestione e implementazione del sistema informatico dell’Azienda;
- L’attività generale di supporto amministrativo ai servizi di line;
- L’applicazione della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione, con particolare attenzione agli adempimenti relativi agli obblighi di pubblicità, alle situazioni di incompatibilità ed alla formazione in materia di Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici;
- L’attività di recupero credito, riferito alle rette emesse relative ai vari servizi e non incassate;

Le attività dei **Servizi Finanziari**, gestite tramite accordo con il Comune di Vignola e l’Unione Terre di Castelli come meglio dettagliato successivamente per macro temi riguardano:

- Redazione in collaborazione con il Direttore degli strumenti di programmazione;
- Tenuta della contabilità generale dell’Azienda, articolata a fini conoscitivi per Centri di Costo;
- Gestione del ciclo attivo, a partire dall’emissione delle fatture, e del ciclo passivo, a partire dalla ricezione delle fatture;

- Redazione del bilancio consuntivo d'esercizio, comprendente Conto economico, Stato patrimoniale, Nota integrativa e indicatori relativi alle risorse economiche-finanziarie da inserire all'interno del Bilancio sociale;
- Tenuta della contabilità fiscale e relative dichiarazioni;
- Rapporti con il Tesoriere dell'ente e relativi rapporti finanziari (anticipi di cassa, anticipi fatture, gestione conti correnti postali);
- Tenuta e alimentazione dei dati presenti sulla Piattaforma certificazione crediti del MEF;
- adempimenti connessi alla Banca Dati Amministrazioni Pubbliche con riferimento a budget preventivi e bilanci d'esercizio;
- Adempimenti connessi alle rilevazioni ISTAT del bilancio d'esercizio (SEC 2010);
- Eventuali pratiche di assunzione indebitamento;
- Tenuta dell'inventario dei beni mobili ed immobili di ASP;
- Rapporti con l'organo di revisione contabile.

Le attività del **Servizio Patrimonio**, per macro temi riguardano:

- Consulenza tecnica relativa a procedimenti per l'affidamento di lavori, servizi e forniture legati alle manutenzioni ordinarie e straordinarie;
- Gestione tecnica delle commesse per l'attuazione del programma manutentivo;
- Gestione degli adempimenti normativi cogenti per gli immobili di proprietà ed in gestione e delle relative scadenze, compresa l'istruzione delle pratiche necessarie;
- Tenuta dei rapporti con Enti Terzi per gli adempimenti di legge;
- Gestione degli automezzi di proprietà;
- Gestione e manutenzione delle aree verdi;
- Gestione dei servizi di rete, telefonia, utenze e più in generale delle utility;
- Collaborazione con il Servizio di prevenzione e protezione per la tutela della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008 con riferimento alle attività tecniche;

2. RISORSE ECONOMICHE PER LA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI

Dal punto di vista della gestione corrente, la pianificazione delle risorse necessarie per garantire gli obiettivi nel triennio e nell'anno 2021 si è basata su:

- Rette e tariffe applicabili in relazione alla normativa vigente e agli specifici orientamenti del territorio;
- Importi per il rimborso di oneri a rilievo sanitario e spese sanitarie calcolati sulla base del case-mix definito nei contratti di servizio vigenti alla data di stesura del presente documento;
- Rispetto dei parametri regionali riferibili al personale dedicato alle attività assistenziali e sanitarie;
- Acquisizione di nuovi servizi e/o ampliamento di quelli esistenti, in base alle convenzioni stipulate o in corso di sottoscrizione alla data di redazione dei documenti di programmazione;
- Applicazione delle linee strategiche di intervento volte al miglioramento della sostenibilità economico finanziaria dell'Ente;
- Rilevazione degli effetti derivanti dalla emergenza sanitaria pandemica, in corso alla data di stesura del presente documento, che ha imposto modifiche anche strutturali alla gestione dei servizi.

I macro criteri sopra esposti hanno determinato la previsione annuale e triennale. Per l'anno 2021 la formulazione del bilancio di previsione è avvenuta considerando 6 mesi complessivi (fino a giugno 2021) di applicazione delle spese per la pandemia, e considerando le entrate relative ad un andamento comunque "ridotto", sulla falsariga del 2020. Per gli anni 2022 e 2023 è previsto un incremento delle entrate e dei costi a seguito dell'introduzione dei nuovi servizi, quali *Senior Coach*, centro diurno di Guiglia e Dopo di Noi per i quali la previsione è stata calcolata tenendo conto di un'annualità totale.

Per un dettaglio degli investimenti programmati nell'arco del triennio e delle relative fonti di finanziamento, si rinvia al Bilancio pluriennale 21-23, nella parte relativa agli investimenti, parte integrante dei documenti di programmazione in approvazione.

Le principali azioni per la sostenibilità economica e di salvaguardia della gestione pubblica vanno in continuità rispetto a percorsi già avviati che si intendono proseguire e rafforzare nel prossimo triennio:

- L'ampliamento del volume e della tipologia di servizi offerti, anche secondo una progettualità innovativa;
- La revisione del modello organizzativo.

Le risorse economiche necessarie per la realizzazione degli obiettivi triennali di attività vengono di seguito illustrate per macro voci.

2.1 Costi della produzione

- ✓ **Personale:** risorse umane destinate ai servizi a diretto contatto con l'utenza secondo i parametri indicati dalle normative di riferimento, sia per i servizi rivolti ai disabili e agli anziani, sia per i servizi per la prima infanzia
- ✓ **Acquisto di beni e prestazioni di servizi** necessari alla realizzazione delle attività e dei servizi conferiti;
- ✓ **Contributi economici** erogati all'utenza come incentivi all'attività o quote associative;
- ✓ **Altri costi** non ricompresi nelle precedenti voci quali: Imposte e tasse, insussistenze passive, sopravvenienze passive, ecc.

TABELLA COMPLESSIVA COSTI BILANCIO ASP

COSTI complessivi						
Tipologia	Previsione 2021		Previsione 2022		Previsione 2023	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
PERSONALE	4.803.779	49,51%	4.712.915	46,45%	4.712.915	46,45%
ACQUISTO BENI	321.355	3,31%	305.485	3,01%	305.485	3,01%
PRESTAZIONE DI SERVIZI	3.792.975	39,09%	4.319.031	42,57%	4.319.031	42,57%
CONTRIBUTI	36.500	0,38%	37.953	0,37%	37.953	0,37%
ALTRI COSTI	748.726	7,72%	771.243	7,60%	771.243	7,60%
COSTI Totale	9.703.336	100,00%	10.146.627	100,00%	10.146.627	100,00%

Di seguito le tabelle dei **COSTI** per macro area:

SERVIZI IN ACCREDITAMENTO:

COSTI - servizi accreditati						
Tipologia	Previsione 2021		Previsione 2022		Previsione 2023	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
PERSONALE	2.583.838	45,26%	2.401.331	40,49%	2.401.331	40,49%
ACQUISTO BENI	266.551	4,67%	241.955	4,08%	241.955	4,08%
PRESTAZIONE DI SERVIZI	2.340.341	41,00%	2.749.081	46,35%	2.749.081	46,35%
CONTRIBUTI	4.000	0,07%	5.932	0,10%	5.932	0,10%
ALTRI COSTI	513.854	9,00%	533.036	8,99%	533.036	8,99%
COSTI Totale	5.708.584	100,00%	5.931.335	100,00%	5.931.335	100,00%

La tabella ricomprende i centri di costo: 501; 502; 509; 511; 512; 601; 609

SERVIZI NON ACCREDITATI:

COSTI - servizi non accreditati						
Tipologia	Previsione 2021		Previsione 2022		Previsione 2023	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
PERSONALE	191.530	34,80%	190.934	30,14%	190.934	30,14%
ACQUISTO BENI	12.916	2,35%	10.955	1,73%	10.955	1,73%
PRESTAZIONE DI SERVIZI	264.471	48,06%	347.331	54,83%	347.331	54,83%
CONTRIBUTI	31.500	5,72%	31.021	4,90%	31.021	4,90%
ALTRI COSTI	49.897	9,07%	53.232	8,40%	53.232	8,40%
COSTI Totale	550.314	100,00%	633.473	100,00%	633.473	100,00%

La tabella comprende i centri di costo 305, 510, 607 e 610

NIDI D'INFANZIA:

COSTI - nidi d'infanzia						
Tipologia	Previsione 2021		Previsione 2022		Previsione 2023	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
PERSONALE	1.577.354	64,15%	1.666.912	63,84%	1.666.912	63,84%
ACQUISTO BENI	35.508	1,44%	46.194	1,77%	46.194	1,77%
PRESTAZIONE DI SERVIZI	795.090	32,34%	847.046	32,44%	847.046	32,44%
CONTRIBUTI	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ALTRI COSTI	50.874	2,07%	50.874	1,95%	50.874	1,95%
COSTI Totale	2.458.825	100,00%	2.611.026	100,00%	2.611.026	100,00%

La tabella ricomprende i centri di costo: 700; 701; 702; 703; 704; 705.

SERVIZI GENERALI, FINANZIARI E PATRIMONIO:

COSTI – Servizi generali, finanziari e patrimonio						
Tipologia	Previsione 2021		Previsione 2022		Previsione 2023	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
PERSONALE	451.057	45,76%	453.739	46,74%	453.739	46,74%
ACQUISTO BENI	6.380	0,65%	6.380	0,66%	6.380	0,66%
PRESTAZIONE DI SERVIZI	393.074	39,88%	375.574	38,69%	375.574	38,69%
CONTRIBUTI	1.000	0,10%	1.000	0,10%	1.000	0,10%
ALTRI COSTI	134.101	13,61%	134.101	13,81%	134.101	13,81%
COSTI Totale	985.612	100,00%	970.794	100,00%	970.794	100,00%

La tabella ricomprende i dati del centro di costo 100

2.2 Valori della produzione

- ✓ **Tariffe:** entrata da tariffe dell'utenza;
- ✓ **Oneri Sanitari:** comprendono le entrate da FRNA e da AUSL;
- ✓ **Ricavi propri diversi:** rimborso personale da altri enti e personale sanitario, quota contr./donazioni c/capitale, Quota enti locali per accreditamento, proventi da utilizzo del patrimonio immobiliare, ricavi da vendita prodotti realizzati nei servizi, ricavi da lavorazioni in conto terzi, ecc.;
- ✓ **Quota enti soci:** contributo a carico degli Enti soci calcolata come previsto nella convenzione.

TABELLA COMPLESSIVA RICAVI BILANCIO ASP

RICAVI complessivi						
Tipologia	Previsione 2021		Previsione 2022		Previsione 2023	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
TARIFFE	2.330.889	24,02%	2.746.975	27,07%	2.746.975	27,07%
ONERI (FRNA; ONERI SANITARI)	3.116.320	32,12%	3.014.508	29,71%	3.014.508	29,71%
RICAVI PROPRI DIVERSI	1.170.601	12,06%	1.352.031	13,32%	1.352.031	13,32%
QUOTA ENTI SOCI	3.085.527	31,80%	3.033.113	29,89%	3.033.113	29,89%
COSTI Totale	9.703.336	100,00%	10.146.627	100,00%	10.146.627	100,00%

Di seguito le tabelle dei **RICAVI** per macro area.

SERVIZI IN ACCREDITAMENTO:

RICAVI- servizi accreditati						
Tipologia	Previsione 2021		Previsione 2022		Previsione 2023	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
TARIFFE	1.266.054	22,18%	1.613.250	27,20%	1.613.250	27,20%
ONERI (FRNA; ONERI SANITARI)	2.916.485	51,09%	2.829.591	47,71%	2.829.591	47,71%
RICAVI PROPRI DIVERSI	725.019	12,70%	833.175	14,05%	833.175	14,05%
QUOTA ENTI SOCI	801.026	14,03%	655.319	11,05%	655.319	11,05%
COSTI Totale	5.708.584	100,00%	5.931.335	100,00%	5.931.335	100,00%

La tabella ricomprende i centri di costo: 501; 502; 509; 511; 512; 601; 609

SERVIZI NON ACCREDITATI:

RICAVI - servizi non accreditati						
Tipologia	Previsione 2021		Previsione 2022		Previsione 2023	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
TARIFFE	94.444	17,16%	94.444	14,91%	94.444	14,91%
ONERI (FRNA; ONERI SANITARI)	182.090	33,09%	169.134	26,70%	169.134	26,70%
RICAVI PROPRI DIVERSI	219.738	39,93%	315.853	49,86%	315.853	49,86%
QUOTA ENTI SOCI	54.042	9,82%	54.042	8,53%	54.042	8,53%
COSTI Totale	550.314	100,00%	633.473	100,00%	633.473	100,00%

La tabella comprende i centri di costo 305, 510, 609 e 610

NIDI D'INFANZIA:

RICAVI - nidi d'infanzia						
Tipologia	Previsione 2021		Previsione 2022		Previsione 2023	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
TARIFFE	970.391	39,47%	1.039.282	39,80%	1.039.282	39,80%
ONERI (FRNA; ONERI SANITARI)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
RICAVI PROPRI DIVERSI	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
QUOTA ENTI SOCI	1.488.434	60,53%	1.571.744	60,20%	1.571.744	60,20%
COSTI Totale	2.458.825	100,00%	2.611.026	100,00%	2.611.026	100,00%

La tabella ricomprende i centri di costo: 700; 701; 702; 703; 704; 705.

SERVIZI GENERALI, FINANZIARI E PATRIMONIO:

RICAVI - Servizi generali, finanziari e patrimonio						
Tipologia	Previsione 2021		Previsione 2022		Previsione 2023	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%
TARIFFE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ONERI (FRNA; ONERI SANITARI)	17.744	1,80%	15.782	1,63%	15.782	1,63%
RICAVI PROPRI DIVERSI	225.843	22,91%	203.004	20,91%	203.004	20,91%
QUOTA ENTI SOCI	742.025	75,29%	752.008	77,46%	752.008	77,46%
COSTI Totale	985.612	100,00%	970.794	100,00%	970.794	100,00%

La tabella ricomprende i dati del centro di costo 100

3. MODALITA' DI ATTUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI E DI COORDINAMENTO CON ALTRI ENTI DEL TERRITORIO

3.1 Descrizione della modalità di attuazione dei servizi erogati

ASP è l'Azienda Pubblica che, nell'ambito dell'Unione Terre di Castelli, eroga i servizi socio-assistenziali-sanitari per gli anziani non autosufficienti e per i disabili, e i servizi educativi per la prima infanzia. Attualmente i servizi per anziani e disabili erogati da ASP, siano essi accreditato o meno, seguono un modello assistenziale – professionale di qualità, condiviso dalle varie figure professionali, in una logica di multidisciplinarietà degli interventi che mettono la persona al centro del servizio. Ogni servizio dispone di piani, programmi, strumenti di coordinamento e progetti di lavoro, rappresentativi di tutte le aree professionali chiamate ad intervenire in modo efficace. I programmi assistenziali/educativi, individuali ed integrati (PAI e PEI), rappresentano lo strumento operativo che consente di realizzare un intervento di raccordo tra le parti.

Il lavoro di *équipe* è il sistema operativo attraverso cui si realizza l'integrazione e dove viene costruito il PAI/PEI ed il progetto socio/sanitario/educativo con l'anziano/disabile e con il familiare a partire dal quale, si dispiegano le azioni di tutti i ruoli coinvolti nella definizione degli obiettivi di quei progetti.

A far data dal marzo 2020 è stata realizzata l'assunzione a tempo determinato e part time a 18/36 ore settimanali della figura di Istruttore Direttivo Psicologo ai sensi dell'art 110, comma 1, del D.Lgs n. 267/2000 come incarico di alta specializzazione per la realizzazione dell'attività di consulenza psicologica per il supporto degli utenti, dei servizi socio sanitaria assistenziali ad anziani e disabili, e dei loro famigliari e per i Centri d'Incontro. In precedenza questa attività era assolta attraverso una convenzione con il Dipartimento di Psicologia dell'Alma Mater di Bologna. L'attività di consulenza psicologica completa la presa in carico dell'utente/ospite operando in modo integrato con le *équipe* di lavoro e con i familiari/*caregiver* in un'ottica di qualità e personalizzazione degli interventi.

L'area dei servizi educativi è articolata in un'organizzazione che affianca al coordinamento pedagogico un coordinamento gestionale unitario; il sistema prevede inoltre un raccordo con gli Sportelli di Prossimità dell'Unione Terre di Castelli, presenti in ogni Comune, che sono anche punto di accesso delle famiglie per l'iscrizione ai servizi per la prima infanzia. Restano inoltre di competenza dell'Unione le politiche per l'infanzia, i criteri per l'accesso e la determinazione annuale delle rette a carico degli utenti; per ogni anno educativo, sulla base delle iscrizioni e dei posti disponibili, l'Unione approva un piano dei servizi per l'infanzia, nel quale stabilisce il numero e la tipologia delle sezioni finanziate. ASP eroga e gestisce direttamente i servizi, definendo gli indirizzi pedagogici e organizzativi, gestendo il personale e curando i rapporti con l'utenza.

L'attività educativa dei nidi si basa su un progetto pedagogico i cui principi fondamentali sono:

- Il riconoscimento e il sostegno dell'identità delle bambine e dei bambini;
- L'attenzione alla crescita individuale all'interno di un percorso di gruppo;
- Il rapporto con le famiglie, caratterizzato da uno stile di accoglienza, di ascolto e di collaborazione;
- L'attenzione allo sviluppo di relazioni costruttive ed alla loro integrazione;
- L'osservazione intesa come strumento di lettura ed ascolto dei bisogni delle bambine e dei bambini;
- Il gruppo di lavoro come strumento fondamentale per la qualità educativa;
- La documentazione delle attività educative, rivolta prioritariamente alle famiglie.

3.2 Descrizione delle modalità di coordinamento con gli altri enti del territorio

ASP, che è inserita a tutti gli effetti nel sistema locale integrato di interventi e servizi sociali, concorre come azienda pubblica all'attuazione ed alla gestione dei servizi socio-assistenziali, socio-sanitari ed educativi nel proprio ambito territoriale.

L'attività di ASP si integra e si coordina con gli interventi e le politiche socio assistenziali e socio-sanitarie della Regione e degli Enti locali territoriali, in particolare per quanto riguarda il sistema regionale dell'accreditamento dei servizi socio-sanitari e la programmazione del Piano di zona per la salute ed il

benessere sociale del distretto di Vignola. ASP inoltre si confronta periodicamente con altre Aziende di Servizi alla Persona, sia a livello regionale, che provinciale, per uno scambio di “buone prassi gestionali” e per un confronto di esperienze con l’obiettivo di una crescita reciproca, ma anche di condivisione di problematiche da portare all’attenzione delle istituzioni (AUSL e Regione), così come avvenuto nel corso del 2020, sui temi connessi alla gestione della pandemia (e quindi ai rimborsi per la fornitura dei DPI, le sanificazioni, la carenza di personale, l’IRAP, etc.). ASP si coordina, nell’attività quotidiana, prevalentemente con i seguenti soggetti:

- Unione Terre di Castelli;
- Comuni;
- Azienda USL;
- Provincia di Modena;
- Regione Emilia Romagna;
- Università;
- Istituti di istruzione Secondaria;
- Altre ASP prevalentemente di ambito provinciale/regionale;
- Associazioni di categoria/Sindacati;
- Associazioni di Volontariato;
- Istituti o centri di formazione professionale;
- Associazioni / Fondazioni;
- Altri.

Le attività su cui ASP si relaziona sono prevalentemente:

- ✓ Controllo strategico e di governo dei Contratti di Servizio da parte dell’Unione Terre di Castelli e dall’AUSL;
- ✓ Rapporti informativi nell’ambito del Controllo di Gestione nonché di recepimento normativo verso la Regione Emilia Romagna, la Provincia di Modena e l’Unione Terre di Castelli/Comune di Montese;
- ✓ Supporto operativo e organizzativo da parte di Associazioni di Volontariato del territorio, disciplinato nell’ambito delle Convenzioni;
- ✓ Proposte di progetti innovativi per l’utenza del Distretto;
- ✓ Convenzioni con istituti scolastici e centri di formazione professionale per stage/tirocini formativi.

3.3 Ruolo della comunicazione

Particolare attenzione verrà posta anche in questo triennio dovrà essere posta alle attività di informazione e comunicazione, che permettono il perseguimento di obiettivi strategici.

Gli obiettivi su cui incanalare le attività di comunicazione possono essere così sintetizzati:

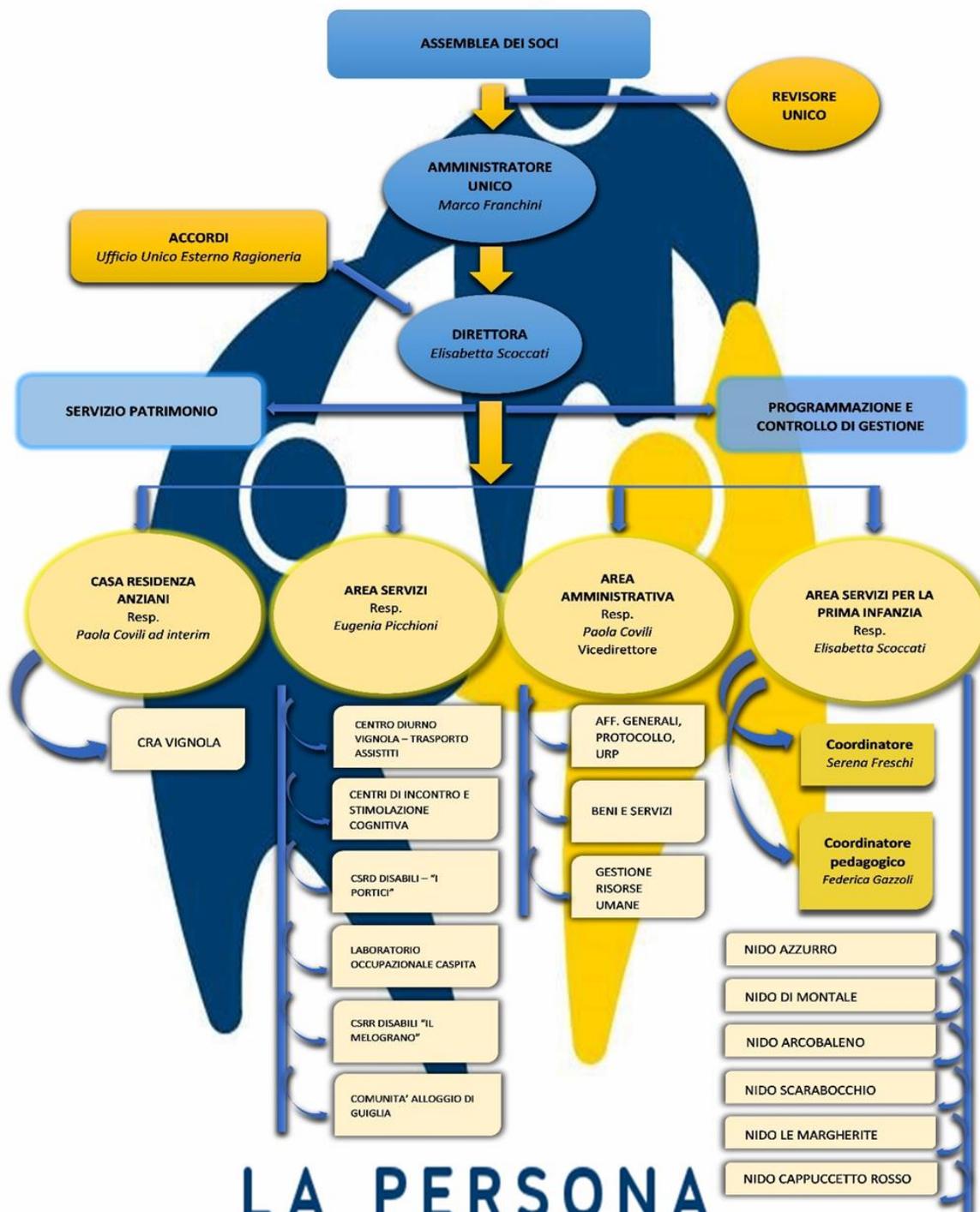
- Promuovere, presso i principali portatori di interesse, suddivisi in fruitori del servizio (utenti e famigliari) e in erogatori (dipendenti), la conoscenza degli standard dei servizi offerti da ASP. L’Azienda ha messo a punto strumenti di comunicazione (carta dei servizi, protocolli operativi, riunioni ecc.) per facilitare la comunicazione con l’utente, rendere trasparenti ed espliciti i contenuti dei servizi offerti, aumentare la fiducia verso l’azienda e favorire la consapevolezza dei dipendenti, dare spazio ad eventuali reclami e segnalazioni per misurare la customer *satisfaction*;
- Facilitare la conoscenza del ruolo aziendale e dei risultati conseguiti presso interlocutori privilegiati: Enti pubblici, istituzioni, fornitori, aziende private e pubbliche, istituti scolastici, attraverso la promozione di strumenti informativi quali ad esempio il bilancio sociale;
- Divulgare i nuovi progetti e l’eventuale gestione di nuovi servizi in corso di realizzazione per pubblicizzare e rendere trasparenti le scelte di sviluppo promosse dall’Azienda;
- Sensibilizzare la comunità su tematiche rilevanti, per una crescita anche etica dell’opinione pubblica;
- Informare la cittadinanza su progetti ed attività, gestiti da ASP ma anche da altri attori del territorio; una capillare attività di informazione ha caratterizzato tutto il 2020, con attenzione all’emergenza da COVID 19.

4. PROGRAMMAZIONE DEI FABBISOGNI DELLE RISORSE UMANE E MODALITA' DI REPERIMENTO DELLE STESSE

L'Amministratore Unico, con la delibera n. 25 del 24.9.2020 ha approvato l'*Aggiornamento Piano triennale del Fabbisogno di personale e approvazione rimodulazione dotazione organica aziendale. Piano occupazionale 2020/2022*", ha definito l'assetto organico ordinariamente necessario alla corrente organizzazione funzionale dell'Azienda. Si tratta della programmazione occupazionale, da realizzare nell'arco del triennio 2020-2022 a copertura di posti vacanti, necessari per il corretto funzionamento dei servizi gestiti; l'analisi dei fabbisogni di personale è stata effettuata partendo dall'assetto dei servizi alla persona che ASP è chiamata a gestire come risultanti, in particolare, dai contratti di Servizio per i servizi accreditati, i quali definiscono livelli quali-quantitativi dei servizi e delle funzioni gestiti dall'ASP. La delibera sopra richiamata prevede una programmazione occupazionale rispondente alla capacità finanziarie dell'Azienda e i posti vacanti troveranno graduale copertura, previa adozione di specifici provvedimenti di pianificazione assunzionale aggiornati annualmente, nel compiuto rispetto degli equilibri di bilancio e del corretto rapporto costi-benefici, ai sensi di quanto previsto dal richiamato *art. 18, comma 2-bis*, ultimi due periodi, del D.L. n. 112/2008 e successive modifiche e integrazioni. Nel corso del triennio è prevista la copertura di 35 posti vacanti e la dotazione organica complessiva prevederà a regime, nel triennio 2020/2022:

- n. 186 posti complessivi;
- n. 147 posti ricoperti;
- n. 39 posti vacanti.

Peserà sulle scelte e sulla capacità di realizzazione di questi obiettivi occupazionali la situazione di pandemia che ancora si protrae in questa primavera 2021, dove sono di fatto impossibili reclutamenti di personale e dove le ASP tutte hanno a che fare con una cronica carenza sul mercato del lavoro degli infermieri professionali; tutta l'attività di reperimento del personale é orientata a tutt'oggi (marzo 2021) in questa faticosa direzione.



**LA PERSONA
PRIMA DI TUTTO**

4.1 Modello Organizzativo

È confermato il modello organizzativo che indica le aree/servizi per le quali si individua un Responsabile con incarico di Posizione Organizzativa ed i servizi con un referente con funzioni di coordinamento come di seguito illustrato. Si intende procedere alla copertura del ruolo di Coordinatore Responsabile della Casa Residenza preso atto dell'assenza per malattia a tempo indefinito della precedente responsabile e di dare stabilità al ruolo.

Per tale ruolo si prevede l'assunzione di una figura di alta specializzazione di "Istruttore Direttivo", ai sensi dell'art. 110, comma 2, del D.Lgs. 267/2000. Essendo che tale figura è strategica nell'ambito della gestione della Casa Residenza per Anziani e si è assunta la scelta di non mantenere ulteriormente la copertura di detto ruolo ad interim, in quanto la necessità di dare continuità anche di presenza è in questa fase, resa ancor più critica dall'emergenza sanitaria da Covid-19, indispensabile per una organizzazione funzionale del servizio. Già entro il primo semestre 2021 dovrebbe avvenire il trasferimento in ASP dei Servizi alla Comunità e Politiche Giovanili, nella logica di lasciare in Unione le funzioni di committenza e monitoraggio ed in ASP la funzione della gestione. In attesa di formalizzare tale passaggio si riporta il modello organizzativo vigente al momento dell'approvazione del bilancio di previsione 2021.

- AREA/SERVIZIO DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA CON PERSONALE DIPENDENTE ASP:**

	AREA/SERVIZIO	PRESENZA RESPONS.	POSIZ. ORG.TIVA	SERVIZIO	PRESENZA COORD.	POSIZ. ORG.TIVA
1)	AREA AMMINISTRATIVA	SI	SI	AMMINISTRATIVO	NO	NO
2)	AREA SERVIZI	SI	SI	SERVIZIO CS.R.R. IL MELOGRANO	SI	NO
				CENTRO I PORTICI	SI	NO
				COMUNITA' ALLOGGIO ANZIANI GUIGLIA	SI	NO
				LABORATORIO CASPITA	SI	NO
				CENTRO DIURNO ANZIANI DI VIGNOLA e SERVIZIO SPECIALISTICO DI STIMOLAZIONE COGNITIVA	SI	NO
	TRASPORTO AI CENTRI DIURNI					
3)	SERVIZIO CASA RESIDENZA PER ANZIANI	SI (assente per lunga malattia)	NO (sospesa da luglio 2020)	CASA RESIDENZA PER ANZIANI DI VIGNOLA	SI	NO

- SERVIZIO SENZA POSIZIONE ORGANIZZATIVA CON PERSONALE DIPENDENTE ASP:**

	SERVIZIO	PRESENZA RESPONSABILE	PRESENZA COORD.	POSIZ. ORG.TIVA
1)	SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA	NO (in capo alla Direttrice)	SI	NO

- SERVIZI GESTITI IN BASE A SPECIFICI ACCORDI:**

	SERVIZIO	ACCORDO	FUNZIONE
1)	SERVIZI FINANZIARI	ACCORDO ASP/COMUNE DI VIGNOLA/UNIONE	SERVIZIO RAGIONERIA (scadenza al 31/12/2022)

Con la conclusione del procedimento concorsuale a far data dal 20 aprile 2020 si è proceduto all'assunzione, a tempo indeterminato al profilo di Istruttore Tecnico, Cat. C, inquadramento economico C1, della responsabile del Servizio Patrimonio, disponendone contestualmente il comando temporaneo per 18 ore settimanali, presso la Struttura tecnica dell'Unione T.d.C., confermato a tutto il 31 dicembre 2021. Il tecnico svolge attività di competenza in collaborazione con l'Ufficio Sicurezza ASP ed il Servizio Approvvigionamenti, ed in generale in stretto raccordo con le Aree ed i Servizi ASP. Il Servizio Patrimonio concorre al

raggiungimento degli obiettivi della Direzione e di Area Amministrativa con attenzione alle materie di competenza.

In tema di risorse umane si dà conto che con atto della Direttrice e finalizzati alla gestione del CSRR “// *Melograno*” si sono attivati:

- a) Il distacco attualmente in atto presso il “*Melograno*” di due operatori con profilo di Educatori Professionali dipendenti della Società Cooperativa Sociale *Domus Assistenza*;
- b) il subentro di ASP nell’Accordo tra Unione, Azienda USL di Modena - Distretto di Vignola – e la Soc. Coop. Sociale *Domus Assistenza* per le prestazioni di natura sanitaria (infermieristica e fisioterapia) da prestare agli ospiti del CSRR. Durante la pandemia, per evitare commistioni e possibili focolai nelle due strutture adiacenti (CSRR e CRA di Montese) l’accordo è stato rescisso unilateralmente da Domus e ASP si è dovuta organizzare autonomamente. Nel corso di questa primavera 2021 sono allo studio soluzioni gestionali che ridefiniscono la collaborazione tra i diversi soggetti gestori, anche relativamente ai servizi alberghieri che, attualmente gestiti dal Comune di Montese potrebbero vedere modalità di gestione anche diverse.

4.2 Piano di formazione triennale

Per tutti i servizi aziendali è prevista la partecipazione dei dipendenti ad aggiornamenti, corsi, seminari, convegni inerenti alle attività prestate e specifici anche per professionalità (O.S.S., Educatore, Infermiere, Impiegato amministrativo, ecc.), questo al fine di garantire un aggiornamento continuo e l’accrescimento professionale del personale.

Dall’annualità 2021 si è posto l’obiettivo di realizzare un piano della formazione Aziendale

La formazione, obbligatoria per i servizi accreditati, ma prevista per tutti i servizi socio sanitari e socio assistenziali, viene realizzata considerando un percorso declinato in un piano annuale o pluriennale d’attività, alla cui definizione partecipa tutto il personale e i quadri aziendali. L’ASP è impegnata a considerare, nei piani annuali d’attività, adeguata risposta non solo per i servizi accreditati, ma per tutti i servizi gestiti dall’azienda. La struttura metodologica a base dei processi formativi e d’aggiornamento predisposti dall’azienda si può così rappresentare:

- Analisi del bisogno formativo e d’aggiornamento;
- Definizione degli obiettivi d’attività;
- Individuazione degli strumenti e delle modalità d’intervento più adeguate;
- Pianificazione degli interventi e assegnazione delle risorse;
- Valutazione d’esito dell’attività formativa realizzata e condivisione nel gruppo di lavoro.

Il processo è programmato, monitorato e autorizzato dai Responsabili di Area o di Servizio. Anche in relazione all’aggiornamento e implementazione di nuovi sistemi informatici, viene garantita e organizzata adeguata formazione.

Per ogni servizio diretto all’utenza è inoltre prevista la Supervisione. La supervisione consiste in un supporto professionale ed in uno spazio di rielaborazione dei saperi degli Operatori che esercitano professioni di aiuto. È un processo di riflessione, apprendimento, valutazione e verifica. Ha lo scopo di sostenere gli Operatori nella riflessione e nella valutazione dell’agire professionale in relazione ai casi ed alle attività che essi realizzano nel loro lavoro, ma anche nel rapporto con l’organizzazione presso cui sono inseriti. L’attività di supervisione tende a mantenere elevato il livello motivazionale, a ridurre i rischi di *burn-out* e quindi ad offrire maggiore qualità. L’attività di supervisione viene organizzata con un professionista supervisore esterno all’organizzazione, prevede incontri a cadenza regolare, solitamente mensile, si rivolge a gruppi di lavoro che, in termini quali-quantitativi, consentano l’ottimizzazione dell’attività. A dicembre 2020, dopo avviso di selezione, si sono sottoscritti due contratti con due professioniste per la supervisione. Una svolgerà la propria attività per i servizi per Anziani (CRA, Centro

diurno, Comunità Alloggio) l'altra con i servizi per disabili (CSRD I Portici, CSRR II Melograno e il Laboratorio occupazionale Caspita).

Per quanto riguarda i **Servizi educativi per la prima infanzia**, la formazione annuale del personale, nel rispetto delle disposizioni regionali, è definita dal coordinamento pedagogico e si aggiunge alla formazione obbligatoria in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. L'attività educativa nei nidi è organizzata con la metodologia dei gruppi di lavoro, che costituiscono luoghi di confronto e scambio sulle tematiche pedagogiche ed organizzative, e pertanto occasioni di autoformazione continua.

Le linee formative individuate per l'annualità 2021 e organizzate dall'Area Amministrativa per tutti i servizi Aziendali, tengono conto dei seguenti elementi:

- La formazione obbligatoria (in particolare in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/02008 - e Accordo Stato/Regioni 2002);
- Gli obiettivi e gli indirizzi strategici assegnati alla Direzione ed all'Area Amministrativa;
- La sostenibilità, privilegiando laddove possibile l'utilizzo di professionalità;
- Il miglioramento organizzativo con l'individuazione di azioni formative che incidono sulla performance individuale degli operatori orientata al miglioramento ed efficientamento aziendale.

In particolare per quest'ultimo punto, si conferma l'obiettivo generale che finalizza la formazione non tanto al consolidamento delle competenze specifiche e professionali del ruolo, comunque presente, quanto a favorire la crescita culturale di ciascun operatore nel proprio ambito organizzativo, ad allargare le conoscenze di contesto, a mettersi in relazione con operatori di competenze e profili diversi ed infine, a sviluppare il senso di appartenenza all'organizzazione.

Si conferma, in un approccio dinamico e senza soluzione di continuità nel tempo, in modo da raggiungere tutti gli operatori, in un contesto che registra un importante tour-over, il seguente piano formativo.

Il Piano si articola quindi nelle seguenti linee formative e con indicati i macro obiettivi:

- A.** Formazione sui luoghi di lavoro (D.Lgl 81/2008) per raggiungere il livello più elevato di sicurezza con la massima copertura del personale impiegato. Trasmettere gli elementi di conoscenza relativamente ai principali aspetti delle disposizioni che regolano la materia per una corretta ed efficace applicazione della legislazione sulla tutela e salute della sicurezza nei luoghi di lavoro aziendali;
- B.** Formazione/informazione su ambiti specifici (anticorruzione, trasparenza, Codice di Comportamento, ma anche specifici tecnici delle diverse aree) per trasferire principi, approcci, metodologie, modalità gestionali all'intera struttura aziendale o ai servizi di pertinenza, e per condividere comportamenti virtuosi e coerenti, promuovendone la diffusione;
- C.** Formazione/aggiornamento su adempimenti di legge, strumenti e procedure per superare le criticità rilevate (disomogeneità nelle pratiche), rafforzare/aggiornare le competenze esistenti (ex: accesso documentale, civico e generalizzato).

5. INDICATORI E PARAMETRI PER LA VERIFICA

Gli indicatori sotto elencati sono in gran parte già uso nell'azienda, ma l'obiettivo è di affinarli ulteriormente, integrandoli ed affiancandoli con ulteriori strumenti di verifica dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità dell'attività al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi di correzione, il rapporto costi – risultati.

Gli indicatori sono rappresentati da quozienti tra valori e/o quantità. Grazie a tali indicatori si rendono possibili i confronti nello spazio (tra diverse strutture) e nel tempo (nel succedersi di periodi). Sono istituiti nell'ambito delle attività del "controllo di gestione" che si intende ulteriormente sviluppare con il supporto di strumenti informatici adeguati.

INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Reclami e suggerimenti	Valutazione della qualità percepita mediante la rilevazione dei reclami e dei suggerimenti provenienti da famigliari, utenti e altri portatori di interessi suddivisi per tipologia, con un confronto con lo stesso periodo dell'anno precedente. In ogni servizio si realizzano annualmente incontri assembleari con i famigliari degli utenti e anche con i comitati parenti.
Esiti questionario per la rilevazione della soddisfazione degli utenti	Misurazione della Customer Satisfaction tramite la Somministrazione annuale di un questionario strutturato a ospiti e familiari per ogni servizio aziendale.
Tempi di accesso ed attivazione del servizio ai servizi socio sanitari per disabili e anziani	i giorni intercorrenti tra l'autorizzazione all'ingresso (sia per residenziali che semiresidenziali) e l'effettivo ingresso sono costantemente monitorati.
Copertura posti	Monitoraggio della percentuale di copertura dei posti
Giornate vuote	Rilevazione del numero di giornate in cui il posto non è coperto, con un confronto con lo stesso periodo dell'anno precedente
Livello di assenze	Monitoraggio dei giorni medi di assenza per dipendente
Ferie godute	Determinazione dei giorni di ferie goduti rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente
Costo del personale	Determinazione (in %) del costo di personale assistenziale sul totale del costo del personale.
Costi generali	Rappresentazione dell'incidenza (in %) dei costi generali amministrativi sul totale dei costi aziendali.
Indice di tempestività dei pagamenti	Misurazione dei giorni di anticipo/ritardo del pagamento dei fornitori rispetto alla scadenza delle fatture/ricieste di pagamento
Recupero crediti	Monitoraggio dei crediti insoluti e attivazione delle procedure di recupero con identificazione indicatori di esito

6. PROGRAMMA DEGLI INVESTIMENTI E DI VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO

ASP è proprietaria del 100% della Casa Residenza/Centro diurno per anziani di Vignola, già di proprietà dell'IPAB "Opera Pia Casa Protetta per Anziani" di Vignola, e del 39% della Casa Residenza /Centro diurno per anziani di Spilamberto, già di proprietà dell'IPAB "Casa Protetta Francesco Roncati" di Spilamberto. Per quest'ultima struttura, ASP percepisce, pro quota, le somme riconosciute dal sistema di accreditamento per la messa a disposizione dell'immobile all'ente gestore. Per quanto riguarda la manutenzione straordinaria, questa viene effettuata dal Comune, che detiene il 50%, e rimborsata da parte di ASP nella misura della quota spettante.

Per quanto attiene al patrimonio mobiliare, ASP provvede al ricambio dei beni strumentali finalizzati a migliorare l'attività di cura, in particolare l'acquisto di letti attrezzati per persone non autosufficienti che periodicamente devono essere sostituiti per garantire l'efficienza del servizio, oltre a facilitare l'operatività del personale socio assistenziale; questo rappresenta l'investimento economico più consistente.

Si prevede inoltre l'acquisto di mobili e arredi, attrezzature varie ed informatiche in modo trasversale per tutti i servizi aziendali funzionali al corretto svolgimento delle attività.

Per una visione complessiva degli investimenti si rimanda alla pianificazione contenuta nel bilancio pluriennale di previsione.

La revisione della convenzione istitutiva di ASP, conseguente la modifica dello Statuto avvenuta nel 2019, ha visto il superamento del metodo fin qui adottato delle cosiddette compensazioni patrimoniali, che ha finora regolato i rapporti tra ASP ed i Comuni proprietari di immobili messi a disposizione per l'erogazione dei servizi. Tale metodo è sostituito con quello previsto dall'accREDITAMENTO, che prevede un ristoro economico per il proprietario, calcolato sul numero degli ospiti e le giornate di frequenza; il metodo sarà applicato per analogia anche ai servizi non soggetti ad accREDITAMENTO.

Infatti la Convenzione di cui sopra, ha rinviato ad accordi bilaterali tra ASP ed Enti Soci proprietari di immobili sede di servizi in gestione ASP, la definizione di disposizioni in materia di programmazione, gestione ed onerosità degli interventi manutentivi. Rientrano in questa tipologia gli Accordi relativi alla gestione degli immobili sede di Comunità Alloggio (Comune di Guiglia) e di CSRS I Portici (Comune di Vignola)

Un caso a parte è rappresentato dagli immobili destinati ai nidi d'infanzia, che la Convenzione parimenti rinvia a specifico Accordo tra il soggetto gestore ASP ed il singolo Comune. L'Accordo madre per la Gestione dei Servizi per la Prima Infanzia sottoscritto in data 07/09/2018, all'art. 9 dispone la concessione in godimento a titolo oneroso e rinvia a successivi specifici Accordi con i Comuni proprietari, regolarmente sottoscritti nel corso dell'anno 2020, la regolazione della relativa disciplina. Detti Accordi, dal titolo *"Concessione in godimento all'ASP Terre di Castelli del complesso organizzato di beni, mobili ed immobili, rapporti giuridici e diritti costituenti i compendi funzionalmente organizzati per la produzione e erogazione del servizio nido d'infanzia"*, prevedono a carico ASP ogni onere e spesa di gestione derivante dal godimento dei compendi per il quale viene definito un canone annuo commisurato al 3% del valore di ricostruzione dei beni immobili ed al 20% del valore residuo risultante da inventario per i beni mobili, da aggiornarsi in caso di modifica del compendio stesso. Le manutenzioni ordinarie, straordinarie e le utenze (ad esclusione della TARI) sono a carico dei Comuni proprietari.