



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

Bilancio Sociale 2021

Allegato E) alla Deliberazione dell'Assemblea dei Soci

n. 2 del 17/06/2022

Indice	
Presentazione	3
Parte I: Valori di riferimento, visione e indirizzi	4
1. L'identità aziendale	4
2. Gli stakeholder ed il sistema delle relazioni di ASP Città di Bologna	4
3. Il sistema di governance dell'ASP	5
4. La Mission	6
5. Gli obiettivi strategici e le strategie	6
6. La struttura organizzativa	11
Parte II: Rendicontazione delle politiche e dei servizi resi	12
1. L'azione istituzionale e le attività istituzionali	12
2. Le "schede" relative alle singole attività	13
Servizi agli anziani, caregiver, disabili	13
Servizio Minori e Famiglie	19
Servizi Abitativi	23
Servizio di Contrasto alla Grave Emarginazione adulta	26
Servizi di Protezione Internazionale	30
Patrimonio immobiliare, artistico e agrario	32
Parte III: Rendicontazione delle risorse disponibili e utilizzate	35
1. Risorse economico-finanziarie	35
2. Risorse umane	40
Nota metodologica	50

Presentazione

Il bilancio sociale è lo strumento principale per rendere conto delle scelte, attività, risultati e impiego di risorse nell'arco di un anno, per consentire ai cittadini e ai portatori di interesse di conoscere le modalità con cui ASP interpreta e realizza la sua missione istituzionale. Il valore che viene riconosciuto al nostro fare, reso noto anche attraverso il bilancio sociale, diventa motivazione e tensione positiva per qualificare sempre di più la nostra offerta.

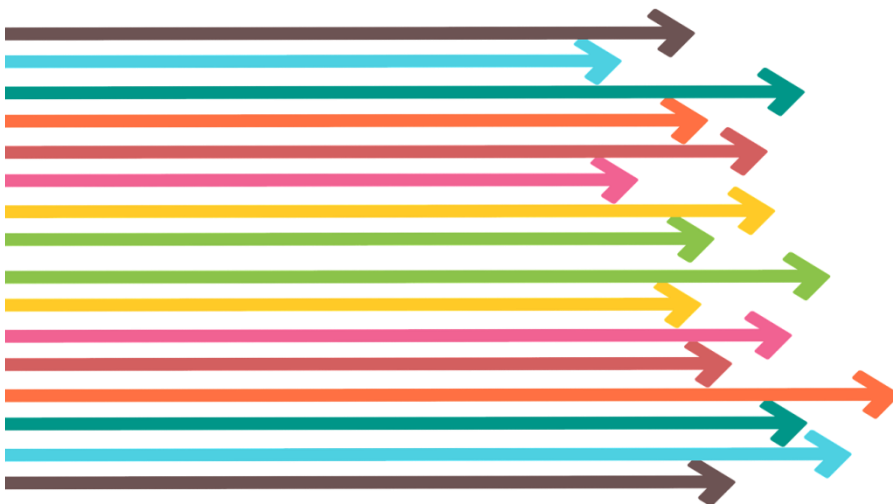
Nel 2021 l'economia globale ha registrato il perdurare della contrazione economica, effetto del prolungarsi dell'emergenza epidemiologica legata al Covid-19 sul tessuto economico e sociale.

In considerazione della fortissima evoluzione del contesto causata dal Covid-19 che ha rivoluzionato la gestione dei Servizi socio-sanitari, l'Azienda, in piena sinergia con il Comune di Bologna e in continuità con l'anno 2020, ha consolidato le strategie, attività e modalità operative per far fronte alla crisi e ripristinare l'equilibrio economico e finanziario complessivo.

La ricchezza di competenze, l'articolazione in molteplici campi di intervento e la natura sociale di ASP sono di certo elementi che determinano una rilevante complessità e al tempo stesso una sfida ed il principale elemento motivazionale per proseguire con impegno e per dar corpo alle grandi potenzialità insite nell'azienda.

L'identità, la mission, il posizionamento strategico, le priorità di intervento non rimangono delle semplici dichiarazioni nel momento in cui le persone che costituiscono e vivono l'azienda le fanno proprie, concorrono a definirle, le arricchiscono con contributi personali e originali, fino a tradurle in azioni e in gesti quotidiani.

Per questo le idee sono importanti e le persone che le portano avanti, non da sole, ma dentro in una organizzazione che dà stabilità e continuità, sono la principale leva strategica che può segnare la differenza rispetto a cosa l'ASP potrà diventare, rispetto a cosa ASP potrà fare.



Parte I: Valori di riferimento, visione e indirizzi

1. L'identità aziendale

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, ASP Città di Bologna, è il risultato della fusione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Poveri Vergognosi, dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Giovanni XXIII e dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona IRIDeS. È stata costituita con delibera di Giunta della Regione Emilia-Romagna n. 1967 del 22.12.2014. È ente pubblico non economico, disciplinato dall'ordinamento regionale; dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, di autonomia statutaria, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria, nell'ambito delle norme e dei principi stabiliti dalla legge regionale e dalle successive indicazioni regionali, e non ha fini di lucro.

“L'ASP ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi sociali e socio-sanitari, ed in particolare: a) servizi sociali e socio-sanitari per gli anziani ed i soggetti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile, ed in special modo per coloro che versano in condizioni di disabilità e non autosufficienza fisica e/o psichica; b) servizi sociali e socio-sanitari per le persone adulte che versano in stato di bisogno sociale e socio-sanitario, ivi incluse le persone con disabilità, per assicurare loro una migliore qualità di vita; c) servizi sociali e socio-sanitari per l'area della maternità, dell'infanzia, e dell'adolescenza, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di zona.”¹

In un contesto socio-economico in continua evoluzione, la sfida che ASP ha raccolto è quella di offrire risposte innovative ed efficaci, garantendo ogni giorno trasparenza e sostenibilità nella gestione dei servizi socio-assistenziali e nell'azione amministrativa.

I principi e i valori nel guidare l'azione istituzionale si declinano nei seguenti indirizzi di gestione:

- ✓ *Area servizi rivolti alla persona.* La persona è il cuore pulsante dell'organizzazione, questa viene messa al centro, cercando di implementare, migliorare ed ampliare, tutte le tipologie di servizi che possano soddisfare le diverse esigenze e favorendo il benessere di chi vi lavora. L'obiettivo è quello di creare inclusione, accoglienza e di saper dialogare con target di riferimento sempre più differenziati.
- ✓ *Area gestione del patrimonio.* La gestione, secondo criteri di efficienza, trasparenza e equità, ha l'obiettivo di valorizzare il patrimonio disponibile, sia immobiliare che agrario, in modo tale da generare risorse da destinare al welfare cittadino. L'azione di ottimizzazione ed efficacia si esprime mediante recupero di morosità, massimizzazione dei profitti anche conseguente ad azioni di razionalizzazione organizzativa e trasparenza nel processo di locazione.
- ✓ *Area personale.* L'indirizzo è quello di valorizzare e formare in modo costante, il proprio personale dipendente, cercando, mediante opportuni concorsi, di implementare il personale impiegato; merito e responsabilità sono i valori aggiunti delle politiche delle risorse umane.
- ✓ *Area patrimonio culturale ed artistico.* La cultura è testimonianza storica ma è anche benessere e crescita personale; secondo questi principi ASP Città di Bologna valorizza il proprio patrimonio artistico e culturale rendendolo disponibile ai cittadini mantenendolo in un buono stato di conservazione.

2. Gli stakeholder ed il sistema delle relazioni di ASP Città di Bologna

Nel quadro programmatico che vede il Comune di Bologna assumere la funzione di pianificazione e di controllo dei servizi sociali, ASP si pone quale soggetto pubblico deputato alla gestione dei servizi del territorio bolognese. I servizi e gli interventi sociali sono oggetto di un Contratto di Servizio tra Comune ad ASP, sottoscritto anche dall'Azienda USL per gli ambiti di competenza. Per la gestione di tali servizi ASP si raccorda con gli altri enti competenti: AUSL, Autorità giudiziaria, Questura, Prefettura, Ministero, Regione.

Oltre alla dimensione gestionale, ASP Città di Bologna si propone come soggetto attivo e parte del sistema di welfare cittadino. Definiamo i nostri obiettivi e politiche di gestione interagendo e dialogando con le istituzioni rappresentative del territorio al fine di organizzare servizi ed interventi che rispondano alle esigenze reali delle persone. ASP lavora costantemente con il Comune per rileggere il sistema dei servizi ed interventi a fronte dei bisogni emergenti e per rimodulare l'offerta dei servizi, anche attraverso gruppi di progetto e tavoli di lavoro tematici.

¹ Tratto dallo Statuto di ASP, Articolo 4, comma 1.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

La costruzione comune di un piano programmatico di politiche sociali e cittadine ci porta ad interagire e dialogare con i nostri stakeholder, i nostri portatori di interesse interni ed esterni, ovvero con tutti coloro che vengono coinvolti, in modo diretto o indiretto, nelle attività o progettualità di ASP Città di Bologna.

La concreta realizzazione delle politiche e dei servizi sopra citati, è impensabile, quindi, senza la collaborazione dei tanti soggetti che definiscono la comunità, quali: le organizzazioni di terzo settore, istituzioni come fondazioni o università, e gli stessi cittadini. Insieme costituiscono dei partner di grande rilievo per ASP Città di Bologna, in quanto assumono il ruolo di motori per l'innovazione sul piano della co-progettazione e sperimentazione di nuovi interventi. Un aspetto di particolare interesse riguarda poi la grande volontà da parte di questi soggetti di impegnarsi per il benessere della comunità. Questo chiama inevitabilmente in causa ASP in quanto soggetto pubblico detentore di un grande patrimonio immobiliare che desidera valorizzare per quali sedi e spazi di lavoro dei diversi attori che intendono agire per la promozione e lo sviluppo di servizi e di nuove opportunità per i cittadini.

Rispetto a un contesto così differenziato in termini di soggetti, bisogni e risorse disponibili, ASP Città di Bologna mantiene una posizione strategica in quanto organizzazione "cerniera" tra la comunità e le istituzioni che amministrano il territorio. Questo posizionamento strategico costringe l'Azienda a confrontarsi con sempre nuove sfide, in un'ottica di adattamento e di trasformazione continua.

3. Il sistema di governance dell'ASP

Le ASP nascono, a fronte della Legge Regionale 2/2003, come naturale trasformazione delle IPAB.

Le ASP sono aziende multiservizi nate, secondo una precisa volontà riorganizzativa, per rispondere ad una maggiore economicità ed incremento della qualità dei servizi offerti.

La trasformazione organizzativa dei servizi alla persona coinvolge tutto il territorio regionale per creare una rete territoriale integrata ed efficiente.

Ai sensi dell'art.6, comma 3, dello Statuto, le partecipazioni in ASP Città di Bologna sono le seguenti:

Soci	%
Comune di Bologna	97%
Città Metropolitana di Bologna	2%
Fondazione Cassa di Risparmio di Bologna	1%
Totale	100%

L'Assemblea dei soci è l'organo di indirizzo e vigilanza e controllo sull'attività dell'ASP. Le funzioni ad essa delegate sono:

- Definizione degli indirizzi generali dell'ASP
- Nomina amministratore unico
- Revoca amministratore unico
- Indicare alla Regione la terna prevista per la nomina del Revisore unico e definizione compenso
- Approvazione del piano programmatico, bilancio pluriennale di previsione, bilancio annuale economico preventivo e bilancio consuntivo con allegato bilancio sociale delle attività
- Approvazione trasformazione del patrimonio da indisponibile a disponibile e le relative alienazioni
- Delibera delle modifiche statutarie
- Delibera delle ammissioni di nuovi soci
- Adottare il proprio regolamento di funzionamento
- Nomina del proprio Presidente
- Definire l'indennità dell'Amministratore unico e il compenso dovuto all'organo di Revisione Contabile

L'Amministratore unico è l'organo che da attuazione agli indirizzi generali definiti dall'Assemblea dei soci, individuando le strategie e gli obiettivi della gestione. Le funzioni ad esso imputate sono:

- Proposta di piano-programma, di bilancio pluriennale di previsione, di bilancio annuale economico preventivo, di bilancio consuntivo con allegato il bilancio sociale delle attività, da sottoporre all'Assemblea dei Soci
- Nomina del Direttore selezionato con procedura di evidenza pubblica
- Adozione del proprio regolamento di funzionamento
- Proposta all'assemblea dei soci del piano di rientro qualora si abbia una perdita di esercizio
- Trasmissione ai Soci il Bilancio Sociale dell'Azienda

- Adozione di qualsiasi regolamento o provvedimento avente contenuto organizzativo delle attività svolte nelle strutture
- Determinazione della dotazione organica di personale

L'Organo di Revisione Contabile esercita il controllo sulla regolarità contabile e vigila sulla correttezza della gestione economico finanziaria dell'ASP. Composta da tre membri, come nel caso di ASP, il cui volume di bilancio è superiore ai trenta milioni di euro.

Direttore Generale

- Il Direttore Generale è responsabile della gestione economico-finanziaria, dell'organizzazione e del raggiungimento degli obiettivi definiti dagli organi di indirizzo politico attraverso l'utilizzo di risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate.
- Il Direttore propone all'Amministratore Unico tutti i provvedimenti necessari per il funzionamento delle strutture.
- Partecipa, in funzione consultiva, alle sedute dell'Assemblea dei Soci.
- Il Direttore generale svolge tutte quelle funzioni manageriali e gestionali, anche di indirizzo esterno, che non sono espressamente, mediante regolamenti, assegnate ad altri organi.

4. La Mission

"ASP ha come finalità l'organizzazione, gestione ed erogazione di servizi sociali, socio-sanitari alle persone anziane, adulte e minori che gravano in condizioni di difficoltà, disagio, disabilità o non autosufficienza, secondo le diverse esigenze definite dalla programmazione locale"².

La sfida che ASP ha raccolto è quella di offrire risposte innovative ed efficaci, garantendo ogni giorno trasparenza e sostenibilità nella gestione dei servizi socio-assistenziali e nell'azione amministrativa.

Responsabilità sociale, etica, collettività, innovazione e cambiamento, sono i valori che ci rappresentano:

- ✓ la responsabilità sociale per ASP è la gestione dei servizi, degli interventi pubblici e del proprio patrimonio in un'ottica etica e di innovazione;
- ✓ la visione etica di ASP viene a delinearsi mediante lo sviluppo e l'implementazione di servizi di inclusione che siano trasparenti, efficaci, che rispondano al criterio dell'equità dei trattamenti e che mettano al centro i bisogni della collettività;
- ✓ la collettività, l'insieme delle persone che fanno parte di una comunità, è la cornice entro il quale ASP opera ogni giorno nella direzione dell'inclusione sociale, verso un ampliamento di target di riferimento, per servizi ed interventi, nella direzione di nuove progettualità;
- ✓ innovazione e cambiamento sono intesi come l'insieme delle risposte concrete che ASP fornisce alle sempre maggiori esigenze che vengono a delinearsi nella società di oggi.

5. Gli obiettivi strategici e le strategie

La programmazione e la traduzione operativa in azioni di ASP Città di Bologna si sono sviluppate, per l'anno 2021, in continuità con quelle delineate nel corso dell'anno precedente, in un'ottica di continuità del processo di miglioramento e ampliamento dei servizi offerti. ASP si orienta all'interno del quadro generale dalle scelte strategiche operate dal Comune di Bologna in materia sociale e sanitaria formalizzate nel Piano di zona per la salute e il benessere sociale del distretto Città di Bologna.

I Piani di zona distrettuali per la salute e per il benessere sociale, essendo strumento della programmazione integrata, individuano gli obiettivi generali e settoriali per la pianificazione locale in un'ottica di integrazione degli interventi nelle diverse aree: sociale, socio-sanitaria, compresa l'area della non autosufficienza e sanitaria relativa ai servizi territoriali, ricercando l'integrazione delle politiche sociali con le politiche sanitarie e, allo stesso tempo, di queste con le politiche

² La Mission di ASP viene definita nell'articolo 4 dello Statuto

ambientali, urbanistiche, abitative, formative, occupazionali e culturali, così come previsto dall'articolo 29 della legge 2/2003 e successive modifiche.

Gli obiettivi del Distretto Città di Bologna e le linee strategiche individuate dalla Regione Emilia-Romagna riconoscono la centralità del Distretto come ambito territoriale sul quale orientare la lettura dei bisogni e la programmazione degli interventi, nonché l'implementazione di nuovi strumenti e servizi sempre più vicini ai cittadini. In particolare, il contrasto alla povertà e all'impoverimento si confermano come un impegno centrale, in coerenza con le linee di mandato della Giunta comunale.

La programmazione regionale prima e distrettuale comunale poi, è stata successivamente contestualizzata nella realtà aziendale tramite individuazione da parte dell'Amministratrice Unica delle linee strategiche per il triennio 2021-2023 (rif. delibera n.23 del 27/08/2020). A seguire l'Assemblea dei Soci, con propria deliberazione n. 3 del 09/12/2020, ha approvato il Documento Unico di Programmazione 2021-2023 nel quale sono contenuti i macro-obiettivi per il triennio che sono stati successivamente declinati in obiettivi gestionali nel Piano della Performance 2021-2023, approvato con delibera n.2 del 29/01/2021 dell'Amministratrice Unica.

1. ASP e la sua identità aziendale

L'identità di un'azienda si delinea a partire dalla condivisione di un quadro valoriale di riferimento. Riconoscersi in orientamenti comuni è preconditione per far convergere l'impegno e l'azione quotidiana di chi opera nelle diverse posizioni aziendali.

ASP Città di Bologna investe sullo sviluppo di una propria consolidata identità aziendale fondata sulla missione di servizio per la comunità, a fianco dell'ente locale, e in piena integrazione con gli altri attori del sistema di welfare.

Vivere questa identità significa sviluppare all'interno dell'azienda un rinnovato senso di appartenenza ed una convinta adesione alla dimensione valoriale che è alla base dei servizi che ASP garantisce e delle modalità di gestione e di valorizzazione del patrimonio, quale ulteriore e fondante elemento identitario aziendale.

Far crescere l'identità di ASP verso l'esterno significa agire per promuovere una maggiore e più puntuale conoscenza delle numerose potenzialità che l'azienda può offrire al contesto locale, proponendosi quale attore di rilievo nel panorama dei soggetti pubblici impegnati a sviluppare opportunità e servizi per la comunità e per i cittadini.

Ne consegue che l'intera attività aziendale, meglio declinata nei punti a seguire, si pone l'obiettivo generale di strutturare, consolidare e far conoscere le potenzialità di ASP quale soggetto portatore di una cultura aziendale di servizio alla comunità che possa essere meglio valorizzata dagli interlocutori esterni e nella quale meglio si possano riconoscere e identificare gli operatori e i collaboratori interni.

Sarà quindi strategico promuovere strumenti di comunicazione interna a favore di tutti gli operatori di ASP e realizzare azioni di comunicazione aziendale verso l'esterno per la promozione di una rinnovata immagine pubblica di ASP e per una maggiore conoscenza dei contenuti operativi promossi e garantiti dai servizi di ASP a favore della comunità.

L'identità di ASP si definisce, inoltre, attraverso una costante presenza e partecipazione ai luoghi, ai contesti e alle occasioni di confronto e di riflessione promossi dai diversi attori del sistema di welfare locale.

2. Lo sviluppo organizzativo di ASP

La revisione organizzativa avviata nel maggio 2020 ha favorito la puntualizzazione di alcune linee di azione finalizzate ad adeguare l'organizzazione, per far fronte ad aree di problematicità rilevate e per agire nella direzione di un cambiamento graduale nella prospettiva dell'investimento sulle direttrici di seguito richiamate:

- A) la promozione di luoghi e strumenti finalizzati a favorire unitarietà aziendale;
- B) la costruzione di un sistema di responsabilità condivise;
- C) la dimensione amministrativa a supporto della dimensione tecnica;

D) l'investimento sul settore patrimonio;

E) lo sviluppo di azioni per l'accreditamento, la formazione e la qualità.

L'anno 2021 e gli anni a seguire saranno caratterizzati da azioni finalizzate a dare una piena attuazione del nuovo modello organizzativo.

Nello specifico si opererà per compiere un ulteriore passo in avanti nella direzione del completamento degli organici previsti.

Assumono rilevanza strategica la formazione aziendale, quale leva per il consolidamento di una cultura e di un modello organizzativo, l'informatizzazione dei processi di lavoro e le modalità di reclutamento e di gestione del personale finalizzate alla piena valorizzazione dell'apporto professionale e alla promozione di una continua crescita delle competenze necessarie in relazione ai contenuti operativi che caratterizzano i diversi servizi.

3. I servizi oggetto di contratto di servizio tra ASP e il Comune di Bologna

Il posizionamento strategico e identitario di ASP si declina in una chiara assunzione di ruolo nella relazione costruttiva con il Comune di Bologna e con i soggetti del terzo settore che, a vario titolo, collaborano con ASP nell'attuazione dei servizi oggetto di contratto di servizio.

La relazione con il Comune, soggetto committente di riferimento, deve sempre più evolvere verso una solidale collaborazione per la co-costruzione e l'attuazione di servizi e progetti a partire da un'analisi dei bisogni per lo sviluppo di azioni coerenti ai bisogni rilevati.

Nella relazione con il Comune, ASP è chiamata ad assumere sempre più un ruolo di servizio, di strumentalità attiva, di affidabile e puntuale partner, non per una mera attuazione di indicazioni ricevute, ma per una responsabile e competente interlocuzione che, sulla base delle politiche locali, sappia agire per ottimizzare le risorse pubbliche finalizzate allo scopo e per calibrare in modo puntuale gli interventi.

Giungere ad un consolidamento della già positiva relazione con il Comune di Bologna è quindi una linea strategica prioritaria per ASP, valorizzando ancora di più le numerose possibilità di integrazione e di coordinamento sia sul piano dei servizi sia per la piena valorizzazione del patrimonio di ASP a favore di interventi di valenza sociale. In quest'azione si concretizza la mission aziendale di ASP e per questo sono necessarie specifiche attenzioni organizzative e consapevoli scelte operative.

Nel perimetro del contratto di servizio ASP è chiamata ad interagire con molti altri interlocutori del sistema di welfare locale. In particolare, ASP agisce un'azione di coordinamento e di raccordo con il sistema del terzo settore in generale e, nello specifico, con la cooperazione sociale.

Anche in questo caso il posizionamento strategico di ASP deve sempre più tendere ad una relazione aperta e collaborativa, giungendo a forme sempre più strutturate di partnership progettuali e gestionali. Pur nel rispetto delle procedure e delle modalità formalmente definite, la dimensione della co-progettazione con il terzo settore è riconosciuta da ASP quale elemento di valore per andare oltre il mero rapporto contrattuale a favore di una co-responsabilità nella promozione di servizi di interesse pubblico, in un dialogo che sappia valorizzare i differenti apporti in termini di punti di sensibilità, conoscenze, competenze ed esperienze.

4. Lo sviluppo di collaborazione tra ASP e AUSL

Si richiama la volontà e la necessità di giungere a modalità relazionali e comunicative strutturate con l'AUSL di Bologna sia per la costruzione di sinergie e adeguate forme di collaborazione nel pieno rispetto dei rispettivi ruoli, sia per valorizzare spazi di possibile integrazione in relazione ad ambiti progettuali di comune interesse e di sviluppo dei servizi necessari per il contesto locale.

ASP, in qualità di azienda pubblica di riferimento territoriale, aspira a divenire interlocutore di riferimento per AUSL sia in relazione al già consolidato ambito di intervento di natura socio-sanitaria sia aprendosi a possibilità di sviluppo in ambito sanitario.

Diventa strategico, quindi, costruire un dialogo stabile e permanente con i diversi servizi di AUSL per una maggiore integrazione socio-sanitaria in relazione ai molteplici campi di intervento comuni o che vedono AUSL come un interlocutore privilegiato sia per funzione di promozione che di controllo.

Inoltre, una rinnovata integrazione tra ASP e AUSL, si delinea quale premessa indispensabile per poter giungere alla definizione di un accordo convenzionale per la gestione coordinata di personale, con particolare riferimento alle figure sanitarie e nello specifico alla figura professionale dell'infermiere nelle strutture residenziali per anziani, valorizzando le potenzialità di qualificazione dei servizi.

Un'ulteriore linea strategica che ASP intende agire, mediante un rinnovato spazio di confronto con AUSL, è lo sviluppo di nuove aree di intervento e nuovi servizi, anche di natura sanitaria, che possano integrare e completare la filiera di offerta a favore della popolazione anziana.

5. I servizi per gli anziani a gestione diretta ASP

L'esperienza acquisita negli anni da ASP nella progettazione e gestione dei servizi per gli anziani ha fatto sì che l'Azienda sia divenuta uno dei principali punti di riferimento per le famiglie che si trovano ad assistere un proprio congiunto anziano con fragilità e con limitate condizioni di autonomia. Negli anni ASP ha costruito un'ampia gamma di servizi e di unità di offerta che costituiscono ora una "filiera" di opportunità e di possibili risposte: le CRA, i Centri Diurni, la Casa di Riposo, la Comunità alloggio, gli appartamenti protetti, i progetti di sostegno per i care givers e le misure per la domiciliarità.

ASP conferma la propria linea di priorità sui servizi per gli anziani che intende declinare sia attraverso azioni di riprogettazione e qualificazione dei servizi già presenti sia grazie ad un nuovo investimento per lo sviluppo di nuove risposte che possano ulteriormente arricchire la gamma di attività e proposte per questo specifico ambito di intervento.

L'esigenza e l'opportunità di un rinnovato investimento sull'area anziani si colloca all'interno di un processo di ripensamento delle politiche e dei servizi in atto a livello nazionale, regionale e locale. L'esperienza vissuta a seguito della pandemia connessa al Covid 19 ha ulteriormente evidenziato la necessità di un processo di riprogettazione. In tale scenario ASP intende agire il proprio ruolo di soggetto pubblico direttamente impegnato come titolare e gestore di servizi per gli anziani, agendo tutti i possibili spazi di confronto, riflessione e progettazione finalizzati ad una sempre maggiore qualificazione dell'offerta.

Il processo di qualificazione impone la costruzione di uno spazio di pensiero e di riflessione interno all'azienda che, valorizzando le esperienze e le risorse interne, possa avviare un percorso di riprogettazione dei servizi e di qualificazione di sistema di offerta.

Il processo di qualificazione, inoltre, richiede apertura a nuovi modelli e dovrà essere sviluppato attraverso azioni mirate alla promozione di un approccio palliativo, in raccordo con la rete territoriale delle cure palliative e entrando in relazione convenzionale che gli enti e le istituzioni che possono offrire interventi di natura formativa e specifiche competenze professionali (Accademia delle Scienze di Medicina Palliativa - ASMEPA, Scuola di Specializzazione in Geriatria, ...).

Infine, ASP Città di Bologna, sia in forma singola sia all'interno di modalità coordinate con le altre ASP del territorio, ritiene strategico e doveroso aprire spazi di interlocuzione con i soggetti preposti alla programmazione a livello regionale e locale, per partecipare in modo attivo e fattivo al processo di rinnovamento e di riprogettazione del sistema dei servizi a favore del target anziani.

6. Il patrimonio come elemento identitario di ASP

Valorizzare il patrimonio di ASP non è solo un'esigenza per garantire sostenibilità all'intero complesso delle attività aziendali. Riconoscere il valore della dimensione patrimoniale significa interpretare in modo pieno un asse identitario dell'azienda. La valorizzazione del patrimonio, che si è costituito negli anni e che ancora deve continuare a crescere, è una linea strategica direttamente connessa alla mission aziendale sia nel momento in cui lo stesso viene direttamente

impiegato a scopi sociali a favore di specifici target, sia quando la sua redditività consente di sostenere piani di sviluppo e la costruzione di nuovi servizi per l'intera comunità locale.

In tale prospettiva ASP si propone di estendere l'applicazione di strumenti e strategie di intervento già sperimentati nel corso del 2020 ad altre porzioni del proprio patrimonio e di introdurre nuove azioni, anche innovative, per interpretare in modo puntuale e moderno la propria funzione di soggetto proprietario e detentore della leva strategica patrimoniale. Per fare ciò, diventa fondamentale proseguire l'investimento interno in termini di assetto organizzativo e di acquisizione di competenze e collaborazioni necessarie per dare piena attuazione alle linee di asset, property e building management e l'investimento verso l'esterno per la costruzione di relazioni con altri enti e istituzioni per la valorizzazione del patrimonio di ASP all'interno di ambiti di intervento coerenti con le problematiche e le aree di bisogno rilevati nel contesto territoriale.

7. Innovazione e raccolta fondi

ASP si propone di divenire punto di riferimento per la comunità locale per la progettazione e la gestione di servizi e opportunità a favore della popolazione anziana.

Su questo filone di attività, ASP da anni opera nel campo dei servizi socio-sanitari a favore delle persone più fragili. ASP, consapevole della necessità di agire per l'innovazione e per la differenziazione dell'offerta, ha però anche avviato progettazioni mirate per mettere le persone in condizione di vivere la propria condizione di fragilità all'interno di contesti socializzanti, in forte relazione con altre persone, di trovare sicurezza e assicurazione, di ricevere alcuni servizi "leggeri", mantenendo le proprie autonomie e tutelando il legittimo desiderio di indipendenza. Per questi motivi, si delinea il bisogno di nuove forme di residenzialità, caratterizzate da strutture di dimensioni contenute, ad alta caratterizzazione domestica, con un'organizzazione leggera e con una elevata attenzione alla qualità relazionale. In questa linea si pone a pieno titolo la progettualità promossa da ASP, già in fase di realizzazione, relativa al recupero del complesso di Santa Marta quale servizio innovativo di Senior Housing.

E' su questi temi che si delinea la linea strategica che prevede lo sviluppo di progetti innovativi in relazione ai quali attivare mirate campagne di raccolta fondi, offrendo alla comunità, ai singoli cittadini, agli enti e alle istituzioni, ... la possibilità di concorrere alla realizzazione di un sistema di opportunità per le persone anziane mediante l'erogazione di un contributo economico, la partecipazione alla realizzazione di interventi mediante sponsorizzazioni, la definizione di un lascito a favore di ASP per il sostegno ad un progetto di natura sociale.

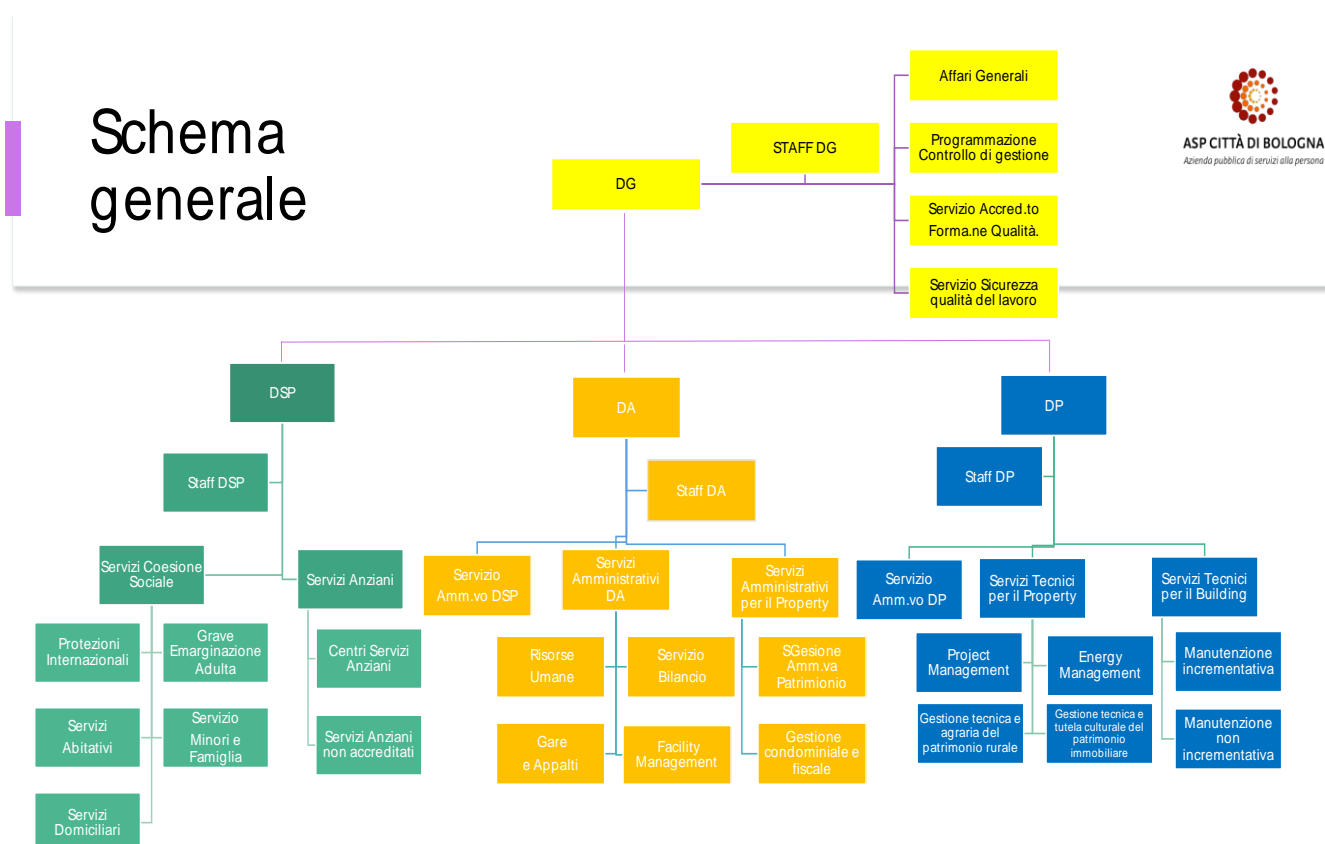
ASP è chiamata quindi a costituire un assetto organizzativo aziendale funzionale alla definizione e gestione di un piano aziendale di raccolta fondi che sappia implementare modalità adeguate per la promozione dello strumento dei "lasciti" e connettere azioni mirate di raccolta fondi alle azioni progettuali già in corso di realizzazione e promosse alla comunità quali "buone cause" sulle quali attivare alleanze e donazioni.

6. La struttura organizzativa

Con le deliberazioni dell'Amministratrice unica del mese di maggio 2020 e con gli aggiornamenti di dicembre 2020 e luglio 2021, si realizza una prima applicazione dei seguenti contenuti della proposta di revisione:

- **Ricerca di una maggiore unitarietà aziendale.** La fusione delle precedenti realtà aziendali nell'ASP Città di Bologna ha vissuto un cammino accelerato che richiede cura di una cultura aziendale unitaria e coesa. Per questo si agisce un investimento sui "luoghi" di coordinamento e di "unitarietà" con un ruolo funzionale della Direzione Generale quale promotore di una linea aziendale unitaria attraverso il pieno e costante funzionamento di luoghi e figure di coordinamento e di promozione della trasversalità.
- **Responsabilità condivise.** Si considera la necessità di strutturare un assetto di responsabilità diffusa all'interno del modello organizzativo aziendale. Per questo la proposta di revisione aspira a meglio definire i livelli di responsabilità dei diversi soggetti coinvolti (Direttori, Coordinatori, Responsabili di Servizio, Funzionari con particolari responsabilità).
- **La dimensione amministrativa a supporto della dimensione tecnica.** Si rileva la necessità di un forte investimento su di un modello che ponga i servizi alla persona e il settore patrimonio come i due assi portanti e identitari dell'azienda e il settore amministrativo quale insieme di linee operative di supporto interno "a servizio" dei rami identitari dell'Azienda stessa.
- **Investimento sul Settore Patrimonio.** Introduzione del modello di riferimento che si fonda sulla dimensione strategica dell'asset management e sulle dimensioni tecniche del property management e del building management.

[Organigramma](#) relativo alla Delibera dell'Amministratrice unica [n. 23 del 2 luglio 2021](#)



Parte II: Rendicontazione delle politiche e dei servizi resi

1. L'azione istituzionale e le attività istituzionali

ASP Città di Bologna progetta e gestisce servizi sociali e socio-sanitari a favore delle persone anziane, minori e famiglie, adulti in difficoltà e migranti, in ottica di un miglioramento continuo dei servizi ai cittadini e di lavoro di rete:

- a. ASP si affianca alla persona *anziana* e ai soggetti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile, che vivono condizioni di fragilità, disabilità e non autosufficienza fisica e/o psichica, anche coinvolgendo i suoi caregiver. I servizi rivolti agli anziani si dividono in residenziali (Case Residenza Anziani; Appartamenti protetti; Casa di Riposo; Comunità Alloggio; Gruppo Appartamento), semi-residenziali (Centri diurni; Centro d'Incontro Margherita; Caffè Alzheimer) e domiciliari (sistema di sostegno alla domiciliarità).
- b. I servizi dedicati ai *Minori* riguardano l'accoglienza residenziale in comunità per minori e nuclei mamma/bambino e l'assistenza educativa domiciliare. Il *Centro per le famiglie* è uno spazio informativo per conoscere le opportunità in ambito educativo, scolastico, sociale, normativo e del tempo libero. Offre consulenza personalizzata per il sostegno alla genitorialità e promuove il benessere delle famiglie attraverso la consulenza educativa, la mediazione familiare e il counseling genitoriale. È riferimento a livello cittadino per progetti di accoglienza familiare e affidamento, e per informazioni e avvio dell'istruttoria finalizzata ad ottenere dal Tribunale l'idoneità all'adozione,
- c. Il Servizio *Protezioni internazionali* di ASP si pone a livello cittadino e metropolitano come interlocutore unitario in tema di asilo e protezione internazionale, garantendo la collaborazione con le diverse Istituzioni coinvolte; a tale Servizio afferiscono le funzioni specialistiche necessarie all'orientamento e alla presa in carico dei soggetti sia adulti sia minori stranieri non accompagnati. Il Servizio è inoltre il soggetto delegato al coordinamento dei progetti SAI metropolitani e dei progetti FAMI/europei in favore dei cittadini di paesi terzi residenti e domiciliati a Bologna al fine di favorirne il processo di autonomia e integrazione.
- d. ASP gestisce i servizi di *Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta* per garantire accoglienza, servizi di prossimità, e interventi diversi per l'integrazione. Gestisce il "Piano freddo" del Comune di Bologna per offrire accoglienza notturna alle persone che vivono in strada, attraverso la messa a disposizione di numerosi posti letto e il lavoro di monitoraggio e accompagnamento delle Unità di strada. Propone anche interventi dedicati alle persone in esecuzione penale e alla popolazione sinta e residente nelle aree sosta autorizzate.
- e. ASP gestisce i *Servizi Abitativi* e di pronta accoglienza: gestione immobili e monitoraggio dell'andamento di progetti di inserimento di persone adulte o nuclei familiari con l'obiettivo di avviare progetti di autonomia abitativa nei tempi previsti per l'accoglienza. Svolge azioni di accompagnamento alla ricerca attiva di un alloggio nel mercato privato per coloro che pur avendo i requisiti economici faticano a reperire una soluzione alloggiativa adeguata (Agenzia per l'Abitare) e promuove forme di abitare diverse per dare risposta alle molteplici esigenze che provengono dai cittadini (progetti per l'abitare condiviso).
- f. La gestione del *Patrimonio immobiliare, artistico ed agrario* di ASP è finalizzata al sostegno dei costi del sistema di welfare cittadino. Il patrimonio di ASP è espressione di centinaia di anni di storia della Città di Bologna, testimonia le antiche origini delle Istituzioni di provenienza che l'ente tutela, valorizza e mette a disposizione della comunità sviluppando cultura, condivisione e coscienza civica.

2. Le “schede” relative alle singole attività

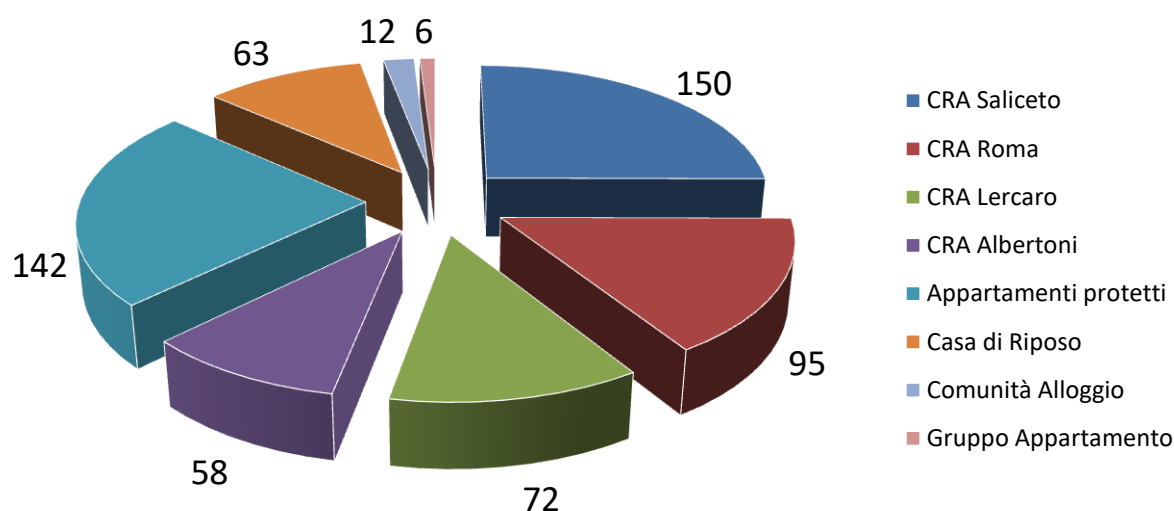
Servizi agli anziani, caregiver, disabili

Nella secolare storia che ha portato alla costituzione di ASP Città di Bologna, l’area anziani rappresenta uno dei nuclei più antichi. Negli ultimi decenni, ogni momento di questa storia si è contraddistinto per il forte senso di responsabilità verso la città ed il futuro dei cittadini di Bologna, attraverso il potenziamento e la qualificazione dei servizi e delle risposte fornite alla comunità.

L’area anziani di ASP ad oggi è una rete vasta e composta: fornisce direttamente o indirettamente tutte le tipologie di servizi che completano una filiera - dai servizi domiciliari, ai servizi semiresidenziali, ai servizi residenziali a bassa intensità assistenziale, fino a servizi caratterizzati da elevata specializzazione socio-sanitaria.

Quattro CRA (Case Residenza Anziani), cinque Centri Diurni dei quali tre con specializzazione demenze, una Casa di Riposo, quattro Residenze che ospitano complessivamente un centinaio di Appartamenti Protetti, una Comunità Alloggio, un Gruppo Appartamento, due Progetti “Teniamoci per Mano” rispettivamente in Area Est e Area Ovest della città che comprendono, due servizi di assistenza domiciliare specializzata per Alzheimer, quattro caffè Alzheimer, un Meeting Center, tre gruppi di stimolazione della memoria, insomma un insieme multifaccettato di realtà territoriali e residenziali, nate in contesti ed in momenti storici diversi, che persegue con metodologie comuni e grazie ad un supporto articolato e composito, l’obiettivo di raggiungere le famiglie ed i cittadini che si trovano a fronteggiare una condizione di perdita di autonomia.

POSTI LETTO nelle strutture residenziali



Nei servizi più consolidati si è sviluppato un servizio di Customer care per monitorare e rendere concreti i risultati ottenuti mediante l’operato di ASP. Nonostante negli anni 2020 e 2021 non si siano svolte le rilevazioni di Customer care nei Centri Servizi, causa Covid-19, si riporta la misurazione riferita all’anno 2019:

Misurazione soddisfazione utenza (customer satisfaction)

Struttura ASP / punteggio da 1 a 10	CRA	Centri Diurni
Albertoni	8,57	9,5
Saliceto	8,67	
Lercaro	8,61	9,17
Roma	8,28	9,63
S. Nicolò		9,24

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

Savioli		9,21
Media ASP	8,61	9,29
<i>Media distretti rilevati Città metropolitana*</i>	8,67	9,23

*La rilevazione avviene ad anni alterni e gli elaborati vengono prodotti da parte dell'ASL.

Tasso di occupazione per ciascuna tipologia di servizio

STRUTTURA RESIDENZIALE	Posti letto anno *	giornate totali di apertura al 31/12/2021	giornate effettive presenza (da contratto, compresi ricoveri CRA)	DI CUI gg assenza per ricovero (45% retta) incluse su gg presenza	Giornate Vuote effettive (no contratto)	tasso di copertura 31/12/2021	tasso di copertura a budget 2021	scostamento tasso copertura effettivo/budget
CASA RESIDENZA ANZIANI (DEFINITIVI)	331	120.815	101.309	529	19.506	83,9%	99,9%	-16,0%
CASA RESIDENZA ANZIANI (PRIVATI)	18	6.570	4.480	-	2.090	68,2%	98,8%	-30,6%
CASA RESIDENZA ANZIANI (Gravi Disabilità Lercaro+ Saliceto)	8	2.920	2.920	-	-	100,0%	99,9%	0,2%
CASA RESIDENZA ANZIANI (CEMPA)	6	2.343	612	-	1.731	26,1%	80,5%	-54,3%
CASA RESIDENZA ANZIANI (SOLLIEVO)	9	3.285	1.027	14	2.258	31,3%	96,7%	-65,4%
CASA RESIDENZA ANZIANI (FAST)	3	942	869	-	73	92,3%	0,0%	92,3%
TOTALE CRA	375	136.875	111.217	543	25.658	81,3%		
CASA DI RIPOSO	63	22.995	16.503	13	6.492	71,8%	96,2%	-24,4%
COMUNITA' ALLOGGIO	12	4.380	3.651	-	729	83,4%	100,0%	-16,6%
GRUPPO APPARTAMENTO VIALE ROMA	6	2.190	1.592	-	598	72,7%	100,0%	-27,3%

*Il n. posti è soggetto a variazione a seguito di modifica allegati tecnico-economico del contratto di Servizio.

NUCLEO CENTRO DIURNO	N° posti	giornate apertura teoriche con copertura 100%	giornate apertura a reali	giornate effettive presenza in struttura	gg assenza (rif.PG 114795/2017 Comune Bologna: programmate, improvvise, ricovero...)	Totale giornate di copertura (da contratto utente)	Giornate Vuote (diff. da tasso copertura)	tasso copertura (gg coperti da contratto su gg teoriche copertura 100%)	Tasso occupazione e (gg effettiva presenza su gg teoriche 100%)	tasso copertura bdg 2021	scostamento tasso copertura bdg_cons
Centro diurno Viale Roma	23	6.808	2.967	593	106	699	5.598	10,3%	8,7%	92,5%	-82,2%
Centro diurno Viale Roma (PRIVATI)	2	592	258	42	3	45	385	7,6%	7,1%	72,7%	-65,1%
Centro diurno Via Albertoni	16	4.736	4.752	1.495	215	1.710	2.912	36,1%	31,6%	97,6%	-61,5%
Centro diurno Savioli - Q.re S.Stefano	25	7.550	7.425	1.667	238	1.905	5.215	25,2%	22,1%	94,3%	-69,1%
Centro diurno Lercaro	19	5.624	4.883	1.894	171	2.065	3.441	36,7%	33,7%	97,9%	-61,2%
Centro diurno	1	296	257	68	0	68	212	23,0%	23,0%	94,6%	-71,6%

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

Lercaro (PRIVATI)											
Centro diurno San Nicolò	25	7.400	6.475	1.776	207	1.983	5.077	26,8%	24,0%	95,4%	-68,6%
TOTALE CENTRI DIURNI	111	33.006	27.017	7.535	940	8.475	22.840	25,7%	22,8%	94,9%	-69,2%

Si registrano tassi di copertura effettivi al 31/12/2021 inferiori alla programmazione per effetto della pandemia. I Centri Diurni sono rimasti chiusi durante il mese di marzo 2020 per emergenza Covid19 e la graduale riapertura da settembre 2020 è avvenuta con la presenza di max 7 ospiti.

Scostamento Budget/Consuntivo sui ricavi da rette e oneri

	A	B	C	D	E	F	G=F/C
RICAVI ISTITUZIONALI	Consuntivo 2019	Consuntivo 2020	BUDGET 2021 "esente Covid" (bdg a pareggio)	BUDGET 2021 COVID19	BUDGET 2021 (con Covid, bdg in perdita)	Consuntivo 2021	Tasso raggiungimento Budget a pareggio (parametro di periodo 12/12 = 100%)
Rette alberghiere residenziali - Conto 30010101	€ 8.364.067	€ 6.930.213	€ 8.399.885	-€ 1.079.862	€ 7.320.023	€ 6.705.470	79,8%
Rette alberghiere semiresidenziali - Conto 30010102	€ 930.941	€ 217.963	€ 930.462	-€ 347.094	€ 583.368	€ 179.012	19,2%
Rette per appartamenti protetti - conto 30010103	€ 889.642	€ 891.710	€ 906.562	€ 0	€ 906.562	€ 871.049	96,1%
Rette gruppo appartamento multiutenza - conto 30010106	€ 100.494	€ 100.276	€ 205.115	€ 0	€ 205.115	€ 146.752	71,5%
Rette comunità alloggi anziani - conto 30010107	€ 296.030	€ 307.440	€ 306.600	€ 0	€ 306.600	€ 255.570	83,4%
Rimborso oneri a rilievo sanitario - Conto 30010201	€ 7.141.691	€ 6.442.362	€ 7.467.043	€ 0	€ 7.467.043	€ 5.545.270	74,3%
Rimborsi spese sanitarie (compreso oneri personale sanitario) - Conto 30010301	€ 3.349.081	€ 3.305.843	€ 3.351.599	€ 0	€ 3.351.599	€ 2.991.106	89,2%
Altri rimborsi socio-sanitari - conto 30010388 (include rimborsi Covid su CRA,CR e CD periodi chiusi)	€ 234.779	€ 1.271.460	€ 278.157	€ 470.944	€ 749.101	2.115.804,38	760,7%
Totale complessivo	€ 21.306.725	€ 19.467.268	€ 21.845.423	-€ 956.012	€ 20.889.412	€ 18.810.032	86,1%

Al 31/12/2021 il tasso di raggiungimento del budget esente Covid è pari al 86,1%, inferiore alle attese.

In continuità con l'anno 2020 si registrano ricavi cessanti (rette, FRNA e fondo sanitario) per effetto della pandemia che ha colpito prevalentemente l'area assistenza anziani. Si registrano tassi di occupazione inferiori alle attese nelle CRA, nella CR e nei CD.

Dalla riapertura dei Centri Diurni, i posti attivati, in linea con le indicazioni regionali, sono n.7 al giorno, di molto inferiori alla capienza dei CD con effetto sui ricavi "rette alberghiere semiresidenziali".

Il dato delle rette alberghiere residenziali è influenzato anche dal "mix occupazione" posti privati, accreditati, sollievo, Cempa, Fast che genera una diversa composizione del ricavo tra quota a carico utente, oneri sanitari, oneri a rilievo sanitario.

Nella voce "Altri rimborsi sociosanitari" il maggior introito rispetto al budget deriva prevalentemente da rimborso costi fissi generali e di mantenimento dei Centri Diurni per il periodo di chiusura e finanziati da FRNA e da rimborso costi per DPI da parte dell'AUSL. Per i posti non occupati nelle CRA si registra il rimborso AUSL per costi compensativi finanziati da FRNA a parziale ristoro.

Si registra altresì minori ricavi per rette del Gruppo Appartamento multiutenza e della Comunità Alloggi anziani a seguito di una minore occupazione dei posti rispetto alle attese.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

Attività Meeting Center (Centro di Incontro) e Caffè Alzheimer

L'invecchiamento porta talvolta a convivere con la demenza anche nella forma giovanile, per un arco di tempo sempre più ampio, vista l'aumentata capacità di diagnosi precoce e la disponibilità di terapie per rallentarne il decorso. Alle persone in questa condizione e ai loro caregiver ASP sono rivolti il Centro di Incontro Margherita (luogo nel quale essere supportati e accompagnati durante il percorso della malattia) e i Caffè Alzheimer (luoghi di incontro che offrono la possibilità di socializzare e trascorrere del tempo piacevolmente, alla presenza di una équipe di professionisti).

Attività Centro di incontro Margherita

Viale Roma	Totale 2018	Totale 2019	Totale 2020**	Totale 2021
N. posti teorici *	30	30	30	30
N. utenti transitati	88	79	52	47
Giornate apertura	179	171	41	64
media giornaliera utenti transitati	14,3	14,05	7,6	5,8
n. chiamate telefoniche di sostegno periodo Covid			1.018	412
n. colloqui di sostegno psicologico periodo Covid			142	77

*Da condivisione con Comitato Guida del 19/06/2017 si è concordato che il numero massimo di utenti è di 30 coppie inserite e che la frequenza non può superare le 30 persone ogni giornata di aperture;

**Dal 9 marzo 2020 il Centro di Incontro Margherita è stato chiuso per emergenza Covid.

Caffè Alzheimer

Il progetto Caffè Alzheimer si articola in quattro Caffè nel territorio bolognese, risulta essere un momento nel quale l'anziano e i propri familiari, insieme ad altre persone, condividono un momento di piacere, quale il caffè, socializzando e dialogando. Durante i caffè sono previste attività di riattivazione ed espressive al fine di stimolare la memoria e il benessere psico-fisico dei partecipanti.

	anno 2018	anno 2019	anno 2020	anno 2021		
	Media utenti/gg - anno 2018	Media utenti/gg - anno 2019	Media utenti/gg - anno 2020	Nr .utenti transitati*	Nr. giornate apertura**	Media utenti/gg - alla data del report
Caffè Alzheimer 1 "Vita Alè caffè"	13,1	14,6	14,7	chiuso per pandemia		
Caffè Alzheimer 2 " Partot caffè "	18,4	20,0	22,5			
Caffè Alzheimer 3 " Un, due, tre,..caffè"	19,7	20,4	14,0			
Caffè Alzheimer 4 " Beverara caffè"	16,8	11,7	12,8			
Totale			16,9***			

Servizi per la domiciliarità

La permanenza al domicilio continua ad essere uno degli assi portanti della programmazione dei servizi e dell'attenzione che ASP rivolge a questo target di popolazione.

I nuclei per la domiciliarità si attivano a seguito della valutazione del Servizio sociale di comunità o del Servizio sociale ospedaliero (in caso di dimissioni ospedaliere protette). E' composto da professionisti assistenti sociali e responsabili delle attività assistenziali, che si occupano di definire con l'utente e/o i familiari segnalati gli interventi socio-sanitari (assistenza domiciliare e servizi connessi, centro diurno, ricovero residenziale di sollievo, assegni di cura) adatti alle condizioni della persona anziana, creando una relazione di prossimità con l'assistito e il caregiver al fine di garantire supporto alla domiciliarità.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

Utenti in carico

	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Variazione 2021/2020
Servizio di assistenza domiciliare (SAD)	1.110	1.151	1.204	4,6%
Centri Diurni (CD)	825	499	554	11,0%
Dimissioni protette	938	952	1.246	30,9%
Assegni di cura	402	398	397	-0,3%
Totale utenti	3.275	3.000	3.401	13,4%
accessi complessivi a domicilio/verifiche a distanza per tutti i servizi	3.616	6.904	10.846	57,1%
Nr. medio visite/accessi a domicilio per utente	1,10	2,30	3,18	38,2%

Dimissioni protette

	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
N. dimissioni protette con sad e pronto attivazione assistenti familiari	771 sad 167 assistenti familiari	806 sad 146 assistenti familiari	1054 sad 192 assistenti familiari
<i>di cui n. dimissioni protette in continuità assistenziale</i>	60	70	79
Tempi medi attivazione servizio	3,73 gg sad (compresi sabato e festivi) 2,90 assistenti familiari (esclusi sabato e festivi)	3,57 gg sad (compresi sabato e festivi) 2,33 assistenti familiari (esclusi sabato e festivi)	3,22 gg sad (compresi sabato e festivi) 1,95 assistenti familiari (esclusi sabato e festivi)

Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti

Nell'area anziani le linee strategiche di indirizzo dell'Amministrazione unica si sono sostanziate nel corso del 2021 nelle seguenti azioni:

1. ASP e la sua identità aziendale

- Avvio dell'attività di sostegno psicologico nei servizi residenziali dell'Area Anziani di ASP e coordinamento del *pull* di psicologi, rivolta al sostegno ai gruppi di lavoro e ai familiari degli ospiti dei Servizi. Elaborato un progetto unitario per i servizi residenziali e semiresidenziali di ASP, come base per la realizzazione di una procedura generale sul ruolo dello psicologo e sulla attività psicologica all'interno dei servizi dell'area anziani.

4. Lo sviluppo di collaborazioni tra ASP e AUSL

5. analisi dei molteplici punti di contatto e delle aree di raccordo, collaborazione e integrazione tra ASP e AUSL con elaborazione di una proposta di accordo da sottoscrivere tra le parti con i contenuti attesi e condivisi, con particolare riferimento allo sviluppo e alla diversificazione dei servizi per anziani.

6. I servizi per gli anziani a gestione diretta ASP

- Monitoraggio dei requisiti di accreditamento: autovalutazione del possesso dei requisiti dandone evidenza su apposita checklist.
- Azioni di raccordo e coordinamento amministrativo dei Centri di responsabilità economica coinvolti nella gestione dell'emergenza Covid-19.
- Predisposizione dei criteri, delle modalità e dell'organizzazione del servizio lavanolo, necessari alla stesura del capitolato per la nuova gara.
- Formazione dedicata agli operatori alimentaristi.
- Studio del progetto gestionale del Servizio di *senior housing* Santa Marta e raccolta dati relativi a persone interessate al servizio.
- Riorganizzazione dei servizi di podologia e cure estetiche alla persona (ridefinizione delle modalità post-Covid19).
- Miglioramento del controllo della spesa nell'ambito dell'uso di biancheria piana e guanti.
- Miglioramento delle tempistiche degli interventi di manutenzione ordinaria interne ai Centri Servizi per Anziani.
- Elaborazione di una nuova proposta di gestione del servizio Assistenti Familiari nell'ambito dell'azione comunale "*Care Givers*".
- Mappatura e rilevazione delle modalità in essere di integrazione socio-sanitaria all'interno delle CRA con miglioramento del sistema di comunicazione, aggiornamento e monitoraggio delle attività. Progettazione e sperimentazione di una "*Cartella/Diario*" per ogni utente del Centro Diurno S. Nicolò. Valorizzazione della comunicazione multidisciplinare all'interno della CRA.
- Aumento del numero di incontri individuali in modalità collegamento remoto con familiari, per garantire flessibilità nella presa in carico del *care giver* (ricepimento e ascolto delle nuove esigenze scaturite dal periodo di pandemia e distanziamento sociale).
- Aggiornamento puntuale del sistema documentale legato alla corretta gestione della pandemia, e tempestività nel fornire risposte alle condizioni mutevoli imposte dalla stessa.
- Continuità del sostegno alle famiglie del Centro Incontro Margherita, del Progetto Teniamoci per mano. Continuità dei servizi offerti dai Centri Diurni, anche alla luce delle mutevoli condizioni imposte dalla pandemia da Covid-19.
- Ulteriore sviluppo dei Servizi per la Domiciliarità, con la costituzione di un punto unico dedicato.
- Miglioramento della qualità di vita degli anziani affetti da deterioramento cognitivo attraverso l'individuazione e l'applicazione di terapie non farmacologiche.

7. Innovazione e raccolta fondi

- Attivazione della campagna di raccolta fondi "*Vicino a chi cura: una scelta responsabile*", volta a offrire supporto psicologico agli utenti e ai loro familiari.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

Servizio Minori e Famiglie

Servizio Minori

Si occupa di due macro aree che si integrano tra di loro costituendo un sistema integrato di risorse per la realizzazione di progetti elaborati dal servizio tutela minori cittadino all'interno dalle equipe territoriali integrate: l'accoglienza residenziale in comunità per minori e nuclei mamma/bambino e l'assistenza educativa domiciliare.

Il Servizio si pone come interfaccia, da una parte con i servizi di presa in carico che hanno la titolarità del progetto, costituendo un riferimento unitario nei confronti dei servizi socio sanitari (Comune e Azienda USL) per l'attivazione dei servizi di accoglienza, dall'altra parte con le risorse, d'accoglienza o di erogazione di servizi domiciliari, con i quali ha la funzione di curare l'aspetto di appropriatezza nell'attivazione del servizio e della sua erogazione.

Servizi per l'accoglienza alloggiativa e supporto educativo domiciliare

Monitoraggio supporto educativo domiciliare

	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
Interventi totali ATTIVI	1010	961	629
Totale nuovi interventi attivati	370	390	273
<i>di cui:</i>			
<i>1.1 Osservazione</i>	44	94	55
<i>1.2 Supporto attività quotidiane di cura</i>	8	3	0
<i>1.3 Sostegno allo svolgimento delle funzioni genitoriali</i>	109	108	49
<i>1.4 Sostegno a percorsi di dimissioni di nuclei da struttura</i>	8	7	5
<i>1.5 Progetti riconducibili a Pippi</i>	2	1	7
<i>2.1 Sostegno al minore</i>	28	27	14
<i>2.2 Progetti prevenzione comportamenti a rischio</i>	39	28	17
<i>2.3 Sostegno a percorsi di dimissioni da struttura/ conclusione affidò</i>	1	6	3
<i>2.4 Supporto esterno alla struttura per minori accolti in situazione di vulnerabilità</i>	4	2	2
<i>2.5 Preparazione ad inserimento in struttura/progetti di affidò</i>	2	2	0
<i>3.1 Incontri vigilati</i>	38	11	14
<i>3.2 Incontri protetti</i>	59	69	76
<i>4.1 Supporto domiciliare per situazioni urgenti ed indefferibili</i>	28	32	31

Inserimenti di minori in struttura

	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
N. minori inseriti	54	66	84
Flusso semestrale	233	316	188

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

Inserimenti di coppie monogenitoriali (MD/BM) in struttura

	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
N. MD inserite	62	73	72
Flusso MD	205	286	180
N. BM inseriti	107	127	120
Flusso BM	368	449	281

Inserimenti fuori territorio Area Metropolitana

	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
% inserimenti fuori dall'Area Metropolitana sul totale degli inserimenti	17,2%	13,9%	19,6%

Accoglienza minori

	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
N. ricerche strutture effettuate	358	204	234
N. incontri con Servizio Sociale/Eti per definizione e monitoraggio dei progetti	192	123	246
N. sedute UVM	11	11	12
N. dei casi presentati in UVM	141	229	140
<i>di cui N. dei casi considerati complessi</i>	<i>131</i>	<i>216</i>	<i>138</i>

Centro per le Famiglie

Punto di riferimento cittadino per le famiglie con figli da 0 a 18 anni.

Uno spazio informativo per conoscere le opportunità in ambito educativo, scolastico, sociale, normativo e del tempo libero. Offre consulenza personalizzata per il sostegno alla genitorialità.

Lavora in collaborazione con i servizi sociali per promuovere e sostenere il benessere delle famiglie attraverso la consulenza educativa, la mediazione culturale e dei conflitti, lo sviluppo di interventi di gruppo e per attivare le risorse che le famiglie stesse possono mettere in gioco in termini di scambio e aiuto reciproco nella quotidianità.

Il Centro per le famiglie è anche il riferimento a livello cittadino per progetti di accoglienza familiare e affido. Al Centro per le famiglie ci si può rivolgere, inoltre, per informazioni e per l'avvio dell'istruttoria finalizzata ad ottenere dal Tribunale l'idoneità all'adozione.

Attività di mediazione

	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
N. percorsi di mediazione familiare	82	65	71
N. accessi nuovi al servizio di mediazione familiare	54	41	34

Progetti di auto-mutuo aiuto

	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
N. genitori partecipanti al gruppo di auto-muto aiuto per genitori con figli adolescenti	15	22	25

Genitori coinvolti nel sostegno alla genitorialità

	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
N. percorsi di <i>counseling</i> genitoriale e <i>counseling</i> adol	60	69	78
N. accessi nuovi al servizio di <i>counseling</i> genitoriale	39	38	35

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

Accoglienza in famiglia

	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
N. risorse disponibili all'affidamento/affiancamento che hanno ultimato il percorso	31	35	28
N. risorse coinvolte perché interessate all'accoglienza di minori e famiglie (primi colloqui info)	51	61	66
N. risorse partecipanti alla formazione per l'accoglienza di minori e famiglie	43	40	38
N. progetti di affiancamento familiare a sostegno di famiglie fragili	40	42	31
N. risorse accoglienti sostenute nel gruppo perché impegnate in progetti di accoglienza familiare	46	10	19
N. risorse accoglienti sostenute individualmente in progetti di accoglienza e affidamento familiare	75	77	89

Attività di affido familiare

	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
Minori in affido al 31/12 con e senza contributo (dato Centro per le Famiglie che non coincide con Comune che fotografa solo affidi con contributo*)	67	73	77
<i>di cui affidi nuovi</i>	22	21	18
<i>di cui affidi conclusi</i>	21	15	14
<i>*Dati del Comune - Minori in affido con contributo al 31/12</i>	67	n.d.	n.d.

Attività adozione

	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
N. coppie per primi colloqui adozione	56	54	73
N. coppie nei corsi adozione	21	21	35
N. istruttorie iniziate	35	39	34
N. bambini arrivati	18	4	10

Attività post-adozione

	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
Famiglie adottive seguite individualmente nel 1° anno di post adozione	27	28	16
Famiglie adottive seguite individualmente dopo 2° anno di post adozione	21	19	15
Nuclei adottivi seguiti nel post adozione dopo il secondo anno nei gruppi dopo il 2° anno di post adozione	58	29	40

Assegni nucleo familiare

	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
N. domande nuclei famiglie numerose accolte, istruite e inviate all'INPS	1252	1348	1266
N. domande assegni maternità accolte, istruite e inviate all'INPS	602	587	593
Totale pratiche accolte nel periodo	1854	1935	1859

Nuovi progetti

	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
N. nuclei seguiti nel progetto "Ben Arrivato tra noi piccolino" (avvio nel 2018) e incontri Barattolo della calma	6	1 e 9	1
N. minori partecipanti al progetto "gruppi di parola" (avvio nel 2018)	9	0	0
Progetto Adolescenti (apertura spazio Sportello)	//	//	1
NeoNatalità	//	//	1
Avvio del progetto "Vicinanza Solidale", num. inc. con servizi "gruppo cittadino"	5	5	6

Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti

Nell'area Minori e Famiglie le linee strategiche di indirizzo dell'Amministrazione unica si sono sostanziate nel corso del 2021 nelle seguenti azioni:

3. I servizi oggetto di contratto di servizio tra ASP e il Comune di Bologna

- Progettazione partecipata, condivisione con il Comune e con il Terzo Settore e avvio sperimentale di un sistema strutturato di verifica del mantenimento di standard di qualità e/o di processo definiti dai relativi accordi contrattuali e di co-progettazione in relazione alle aree di intervento (Minori, GEA, SIPROIMI e Servizi Abitativi).
- Avanzamento della procedura in essere per la definizione dell'Accordo Quadro Minori, funzionale ad una graduale transizione dal vecchio al nuovo modello, garantendo continuità ed equilibrio al sistema.
- Definizione di Linee Guida operative per le visite di monitoraggio alle strutture di accoglienza minori in modalità integrate.
- Formulazione del progetto "Affido in emergenza" proposto al Comune di Bologna; redazione di linee guida operative per lo svolgimento on-line di visite domiciliari per affido.
- Mediazione e *counseling* genitoriale ed educativo online per la promozione della genitorialità positiva.
- Redazione di patti collaborativi con associazioni al fine di collaborare ai progetti di vicinanza solidale, relativamente al sostegno dei nuclei con minori.

Servizi Abitativi

I servizi nell'ambito dell'abitare rappresentano una risposta al problema abitativo che va dalla gestione delle situazioni di emergenza abitativa a servizi di informazione e orientamento rivolti a coloro che si trovano in una condizione di fragilità, ma non ancora di emergenza.

Questi interventi hanno come obiettivo l'acquisizione di una vita autonoma; la raccolta del fabbisogno; la promozione di servizi sperimentali e innovativi in risposta alla costante mutevolezza dei fenomeni. Il tutto in stretto raccordo con soggetti sia del pubblico che del privato.

Agenzia per l'abitare: svolge azioni di accompagnamento alla ricerca attiva di un alloggio nel mercato privato per coloro che pur avendo i requisiti economici faticano a reperire una soluzione alloggiativa adeguata. Per la sua natura l'agenzia deve seguire i cambiamenti del mercato degli immobili, le esigenze e i bisogni dei singoli, delle famiglie, dei lavoratori e degli studenti e di coloro che in generale cercano una soluzione alloggiativa, ma anche di chi desidera affittare un immobile. Per la sua efficacia riveste fondamentale importanza la costruzione della rete territoriale con la quale collaborare.

Progetti per l'abitare condiviso: il servizio ha come intento quello di promuovere forme di abitare diverse per dare risposta alle molteplici esigenze che provengono dai cittadini, promuove progetti e idee quali il co-housing Porto 15 avviato a seguito di un progetto che prevedeva la riqualifica di un immobile nel centro storico di Bologna attraverso un finanziamento del Dipartimento per le politiche giovanili e le attività sportive della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Servizi residenziali: gestione di strutture e alloggi di emergenza, di pronta accoglienza e di transizione abitativa che hanno come obiettivo l'accompagnamento all'autonomia in stretta collaborazione con il servizio sociale inviante. Transizione abitativa: le soluzioni alloggiative sono di diversa tipologia e diversa è l'intensità di accompagnamento educativo. L'istruttoria per l'accesso alla transizione abitativa è avviata dai servizi sociali competenti della presa in carico, l'accesso viene valutato dall'equipe casa attraverso l'utilizzo di appositi strumenti valutativi. Il servizio è rivolto a singoli adulti o nuclei dimoranti in alloggi gravati da ordinanze di sgombero; dimoranti in spazi procurati in urgenza e temporaneamente dai servizi sociali; dimoranti in spazi impropriamente adibiti ad abitazione.

Pronta accoglienza: il servizio ha come obiettivo l'accoglienza di nuclei o singoli in strutture comunitarie o in alloggi in convivenza, anche momentaneamente presenti sul territorio di Bologna, per evitare situazioni di pericolosità.

Il pallone: il servizio ha come obiettivo la messa in protezione di nuclei familiari o singoli adulti anche di recente arrivo e momentaneamente presenti sul territorio di Bologna.

Nuclei che nell'anno hanno usufruito degli alloggi di transizione abitativa e Pronta accoglienza	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
N. nuclei annuali (utenti singoli o con minori)	622	382	731

Presenti alla data e dimessi entro la data

Alloggi di transizione abitativa	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
N. alloggi utilizzati per l'accoglienza *	201	191	191
N. nuclei presenti alla data	387	/	194
<i>di cui nuovi ingressi</i>	34	38	41

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
N. nuclei dimessi (fino al 2018 espresso come "di cui del totale")	53	46	35
<i>di cui n. uscite vs alloggi pubblici</i>	34	34	13
<i>di cui n. uscite verso alloggi del privato Bologna</i>	8	7	8
<i>di cui n. uscite verso alloggi privati fuori dal Comune di Bologna</i>	6	0	4
<i>di cui n. uscite verso alloggi /strutture assistenziali (alloggi protetti, comunità mamma bambini, etc...)</i>	4	0	4
<i>rientro paese di origine</i>	1	0	4
<i>di cui n. uscite senza dato</i>	3 (sgomberi)	0	2

	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
N. nuclei usciti nei tempi previsti dalla transizione*	34	29	31
N. fine progetti non andati a buon fine (sgomberi, allontanamenti)	3	1	0
N. realtà associative di volontariato coinvolte in attività a supporto dei nuclei	7	7	7

*con delibera di Giunta sono stati modificati i tempi di permanenza in Massimo 24 mesi fino a luglio 2018, successivamente i tempi sono da 2 a 4 anni.

Pronte Accoglienze

	al 31/12/2019	al 31/12/2020	al 31/12/2021
N. Alloggi o camere utilizzate per l'accoglienza alla data*	51	86	86
N. nuclei accolti presenti al 31.12	65	132	82
N. Nuclei in alberghi alla data	23	0**	38
N. nuovi ingressi	37	44	18
N. nuclei dimessi	36	43	41
<i>di cui n. nuclei usciti verso transizione abitativa</i>	1	9	11
<i>di cui n. nuclei usciti verso alloggi di edilizia pubblica</i>	10	7	6
<i>di cui n. nuclei usciti verso alloggi del privato Bologna e fuori Bologna</i>	9	7	5
<i>dato non riferito</i>	2	8	1
<i>di cui n. usciti verso alloggi /strutture assistenziali (alloggi protetti, comunità mamma bambini, etc...)</i>	14	11	18
N. nuclei usciti nei tempi previsti dal progetto individuale (24 mesi)	26	29	24

*L'aumento delle camere deriva dalla trasformazione nel 2019 di Battiferro da servizio di transizione abitativa a pronta accoglienza. Nel 2018 è stata chiusa la struttura Battistelli con 14 camere. Dal 1 Luglio 2020 aggiunte n. 25 camere circa della nuova struttura Il Pallone.

** servizio chiuso.

Progetto “Agenzia sociale”

Il progetto "Agenzia per l'abitare" (agenzia sociale) è nato in forma sperimentale a luglio 2017 e svolge attività di valutazione dell'autonomia del nucleo e l'individuazione della migliore soluzione alloggiativa in autonomia, la mappatura delle risorse e dei progetti sull'abitare presenti a livello locale, la mappatura della disponibilità alloggiativa su Bologna e provincia. E' in atto un confronto con il Comune di Bologna per strutturare maggiormente il servizio. Da settembre 2020 il servizio ha avviato un percorso di revisione dei requisiti di accesso oltre che organizzativo .

Il progetto "Agenzia per l'abitare" (agenzia sociale) è nato in forma sperimentale a luglio 2017 e svolge attività di valutazione dell'autonomia del nucleo e l'individuazione della migliore soluzione alloggiativa in autonomia, la mappatura delle risorse e dei progetti sull'abitare presenti a livello locale, la mappatura della disponibilità alloggiativa su Bologna e provincia. E' in atto un confronto con il Comune di Bologna per strutturare maggiormente il servizio.

Da settembre il servizio ha avviato un percorso di revisione dei requisiti di accesso oltre che organizzativo.

Progetto agenzia sociale

	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
N. segnalazioni pervenute alla data	147	92	226
N.nuclei colloquiati	99	92	226
N. nuclei risultati idonei per la ricerca alloggio	69	73	206
N. nuclei risultati non idonei	28	19	20
N. soluzioni alloggiative reperite (liberop mercato, cohousing etc..)	17	8	22
N. agenzie immobiliari contattate*	49	45	50

*oltre alle agenzie il contatto è con progetti, cooperative e associazioni di categoria che operano nell'ambito dell'abitare.

Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti

Nell'area Servizi Abitativi le linee strategiche di indirizzo dell'Amministrazione unica si sono sostanziate nel corso del 2021 nelle seguenti azioni:

3. I servizi oggetto di contratto di servizio tra ASP e il Comune di Bologna

- Progettazione partecipata, condivisione con il Comune e con il Terzo Settore e avvio sperimentale di un sistema strutturato di verifica del mantenimento di standard di qualità e/o di processo definiti dai relativi accordi contrattuali e di co-progettazione in relazione alle aree di intervento (Minori, GEA, SIPROIMI e Servizi Abitativi).
- Avvio di azioni volte alla costruzione di una trasversalità sul tema abitare dei Servizi interni ad ASP, in vista di future aperture a soggetti esterni interessati al tema abitare.
- Avvio delle analisi relative alla morosità dei nuclei accolti nei servizi abitativi (sistema di monitoraggio incassi e rendicontazione trimestrale morosità).
- Analisi complessiva del fenomeno abitativo, con l'avvio del progetto “Salus Space” e inizio del confronto con altri progetti di *co-housing*, come “Porto 15”.
- Costituzione di tavoli di confronto intra e inter aziendali finalizzati ad analizzare il fabbisogno e a proporre soluzioni per incrementare la gamma dei servizi esistenti nell'ambito delle soluzioni abitative per persone adulte con disabilità.

Servizio di Contrasto alla Grave Emarginazione adulta

Gli obiettivi specifici del servizio sono quelli garantire l'accoglienza, in grado di dare risposta, a specifici bisogni espressi a partire da particolari situazioni di vita, esaltando aspetti di responsabilizzazione della persona e di riduzione della sua istituzionalizzazione; rigenerare e rinsaldare i legami sociali e territoriali, per promuovere inclusione e coesione sociale attraverso il rilancio ed il rinnovamento del lavoro di comunità, volto al recupero in chiave socio-economica delle aree oggetto di intervento.

Oltre all'accoglienza, ai servizi di prossimità, a interventi diversi per l'integrazione, il servizio gestisce il "Piano freddo" del Comune di Bologna per offrire accoglienza notturna alle persone che vivono in strada, attraverso la messa a disposizione di numerosi posti letto e il lavoro di monitoraggio e accompagnamento delle Unità di strada.

Il servizio propone anche interventi dedicati alle persone in esecuzione penale e alla popolazione sinta e residente nelle aree sosta autorizzate.

Utenti complessivi che hanno usufruito del Servizio Contrasto Grave Emarginazione Adulta

	totale 2019	totale 2020	totale 2021
n. utenti SERVIZIO CONTRASTO GRAVE EMARGINAZIONE ADULTA	2.378	2.194	2.123
n. utenti SERVIZIO BASSA SOGLIA	1.860	1.559	2.403
TOTALE UTENTI	3.753	3.753	2.983

La somma degli utenti Servizio di Bassa soglia e del Servizio di Grave emarginazione adulta non è la somma degli utenti dei singoli servizi potendo un medesimo utente essere presente in più servizi nei periodi.

Una parte degli utenti del servizio di Protezioni Internazionali di ASP risulta anche con servizi erogati dal servizio contrasto grave emarginazione adulta (% n.d.)

Servizi di prossimità

I servizi di prossimità svolgono funzioni di prossimità sul territorio con diverse modalità (mobile e stanziale); Obiettivo generale dei servizi è la lotta alla povertà e all'esclusione sociale, secondo una metodologia definibile di outreach work. Da questo obiettivo generale derivano diversi obiettivi specifici: (1) costruire relazioni significative con i beneficiari del servizio, (2) informare e orientare rispetto all'offerta dei servizi presenti sul territorio o, eventualmente, indicare e sostenere il ritorno nel luogo di maggiore interesse o di residenza, dove è presente una rete relazionale significativa per la persona, (3) dare risposta ai bisogni primari, in particolare attraverso la distribuzione di beni di prima necessità e la cura dell'igiene personale.

Servizi di prossimità

	totale 2019	totale 2020	totale 2021
ToT. Nr. di persone in carico servizi di prossimità - dato di flusso (1)	1.594	2.337	1.972
di cui Unità di strada (UDS)	308	376	350
di cui Servizio mobile di sostegno (SMS)	690	562	427
di cui Città Imvisibile (CIN)	416	504	402
di cui Help Center (HC)	1.039	1.392	1.285
% nuovi utenti sul tot. utenti servizi di prossimità		n.d.	n.d.
Nr. persone inserite in laboratorio socio-occupazionale per persone fragili (Abba)	59	50*	54

(1) La somma degli utenti dei servizi di prossimità non è la somma degli utenti dei singoli servizi: si conteggiano le teste, pertanto un medesimo utente può essere presente in più servizi nel periodo

Piano freddo del Comune di Bologna: accoglienza notturna delle persone che vivono in strada, attraverso la messa a disposizione di ulteriori posti letto.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

Piano Freddo

stagione invernale	N. persone inserite
01/12/2018 - 03/04/2019	451
01/12/2019 - 31/05/2020	446
01/12/2020 - 31/03/2021	315
01/12/2021 - 31/03/2022	304

Servizio Sociale Bassa Soglia: servizio sociale specialistico dedicato a persone senza dimora e, più in generale, a tutte le persone non residenti sul territorio di Bologna. Questo, strutturato in parte come un servizio sociale tradizionale, in parte come un servizio di prossimità, oltre a prendere in carico le persone, cura la realizzazione di alcuni obiettivi specifici, in particolare le dimissioni dagli ospedali delle persone senza dimora e le dimissioni dalla Casa circondariale "Rocco D'Amato" di Bologna.

Servizio Sociale a bassa soglia

	totale 2019	totale 2020	totale 2021
Nr. di persone che accedono al servizio sociale a bassa soglia (SBS)	1.860	1.559	2.403
Nr. di persone in carico con piani assistenziali al servizio sociale a bassa soglia (SBS)	448	542	274
<i>di cui nr. utenti con Inserimento in struttura di accoglienza</i>	91	567	202
<i>di cui nr. utenti con contributo economico</i>	208	221	132

La somma degli utenti dei servizi di bassa soglia non è la somma degli utenti dei singoli servizi potendo un medesimo utente essere presente in più servizi nel periodo.

Servizio Sociale a bassa soglia - servizio dimittendi

	totale 2019	totale 2020	totale 2021
Nr. di persone che accedono al servizio dimittendi - dettaglio tipologia intervento/servizio	91	35	104
<i>di cui nr. utenti con inserimenti in strutture</i>		21*	18
<i>di cui nr. utenti con PAI attivati</i>		29*	48
<i>di cui nr. utenti con contributo economico</i>		8*	8

* dato estrapolato dalle relazioni poiché non disponibile dal Sistema Garsia

Servizi dell'area dell'esecuzione penale: I servizi attuano attività di coordinamento, monitoraggio, sperimentazione di interventi e di progetti in ambito intra ed extra murario, volti al reinserimento sociale, alla formazione e transizione al lavoro nonché accoglienza e residenzialità di persone coinvolte in area penale, di condannati in esecuzione penale sia eterna che interna e di soggetti che abbiano terminato di scontare la pena da non più di sei mesi.

	totale 2019	totale 2020	totale 2021
Nr. persone che accedono allo sportello mediazione culturale in carcere	1165	877	850

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

Micro Aree Sinti: interventi educativi alla popolazione sinta residente all'interno delle tre aree sosta autorizzate dal Comune di Bologna; gestione micro aree familiari e percorsi all'interno di alloggi dell'edilizia residenziale pubblica, privata.

Aree Sosta Sinti

	totale 2020	totale 2021 (1)
Tot. Nr. Persone presenti nelle aree sosta sinti	177	197*
di cui nr. Persone presenti nell'area sosta Persicetana-Borgo	87	95
di cui nr. Persone presenti nell'area sosta Savena-Dozza	56	68
di cui nr. Persone presenti nell'area sosta Erbosca-Navile	34	35

Servizi Semiresidenziali

Laboratori di Comunità, spazi di incontro, progettazione e creazione di azioni di innovazione sociale, che hanno come obiettivo primario quello di promuovere l'inclusione e la coesione sociale. Il target di riferimento dei laboratori vuole essere il più possibile ampio e inclusivo; comprende infatti sia persone senza dimora che persone con dimora, gruppi di vicinato e associazioni del terzo settore, e quindi la comunità nel suo insieme.

Servizi Semiresidenziali

	totale 2019	totale 2020	Totale 2021
Laboratorio Happy center	200	172	281
Laboratorio E20	117	105	78
laboratorio belle Trame	102	108	145
laboratorio gomito a gomito	12	67	57
laboratorio scalo 051	43	52	64
Totale (1)	359	415	540

(1) La somma degli utenti dei servizi residenziali non è la somma degli utenti dei singoli servizi potendo un medesimo utente essere presente in più servizi nel periodo.

Servizi Residenziali

Trattasi di struttura a Bassa soglia di accesso, struttura per bisogno indifferibile ed urgente, centro di accoglienza Beltrame, centro di accoglienza Madre Teresa di Calcutta, centro di accoglienza Zaccarelli, centro di accoglienza Rifugio Notturmo.

	totale 2019	totale 2020	Totale 2021
Struttura bisogni indifferibili e urgenti Rostom	83	93	116
Struttura a bassa soglia di accesso Casa Willy	350	139	345
Struttura di accoglienza notturna Rifugio della solidarietà	51	52	51
Struttura di accoglienza notturna Madre Teresa di Calcutta	49	56	45
Struttura di accoglienza notturna Beltrame	322	233	298
La Locomotiva	40	63	39
Scalo 051	26	33	42
Struttura di accoglienza notturna Zaccarelli	32	33	43
Fantoni		52	38
Vis**		35	
Villa Serena		54	
Villa Aldini***			71
Totale (1)	378	432	757

(1) La somma degli utenti dei servizi residenziali non è la somma degli utenti dei singoli servizi potendo un medesimo utente essere presente in più servizi nel periodo.

Programma “Housing First Co.Bo.”: inserimento in alloggi co-housing di persone, con un’attenzione particolare all’inserimento di target specifici della popolazione definita “vulnerabile”. L’innovazione del programma sta nella centralità dell’elemento “casa”, quale strumento necessario e primario a offrire le possibilità materiali e relazionali affinché le persone possano uscire da una condizione di homelessness.

Programma Housing First

	totale 2019	totale 2020	totale 2021
Nr. persone inserite	79	77	75

Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti

Nell’area del contrasto alla Grave Emarginazione Adulta le linee strategiche di indirizzo dell’Amministratrice unica si sono sostanziate nel corso del 2021 nelle seguenti azioni:

3. I servizi oggetto di contratto di servizio tra ASP e il Comune di Bologna

- Progettazione partecipata, condivisione con il Comune e con il Terzo Settore e avvio sperimentale di un sistema strutturato di verifica del mantenimento di standard di qualità e/o di processo definiti dai relativi accordi contrattuali e di co-progettazione in relazione alle aree di intervento (Minori, GEA, SIPROIMI e Servizi Abitativi).
- Azioni volte alla valorizzazione e restituzione qualitativa del Servizio Grave Emarginazione adulta all’interno di progettualità locali, nazionali ed europee.
- Interventi di inclusione sociale sul territorio: costruzione di azioni di potenziamento tra i servizi della Grave Emarginazione Adulta e il territorio, con particolare attenzione all’accoglienza delle donne vittime di violenza e alla popolazione Sinti.

4. Lo sviluppo di collaborazioni tra ASP e AUSL

- Messa a sistema di interventi rivolti alle persone senza dimora con patologie di tossicodipendenza e psichiatriche in collaborazione con il programma integrato Dipendenze Patologiche e assistenza alle popolazioni Vulnerabili del DSM-DP, attraverso l’organizzazione di equipe congiunte che attivino un confronto tra servizi ASP e AUSL (definizione di linguaggi comuni e approcci unitari).
- Azioni volte a garantire l’integrazione socio-sanitaria a favore delle persone senza dimora non autosufficienti, con patologie psichiatriche e persone a rischio di contrarre il virus Covid-19 supportate da interventi della Azienda AUSL di Bologna.
- Potenziamento delle capacità di presa in carico delle persone con Dipendenza Patologica accolte nelle strutture della grave Emarginazione Adulta.

Servizi di Protezione Internazionale

ASP Città di Bologna ha ricevuto il mandato di dare corso al progetto SIPROIMI Metropolitan (ora SAI Sistema Accoglienza e Integrazione), in attuazione del Piano di Accoglienza Nazionale, al fine di realizzare un Sistema territoriale di accoglienza programmato e di qualità, superando l'approccio emergenziale. Si è quindi costituito il Servizio Protezione Internazionale, che si pone a livello cittadino e metropolitano come interlocutore unitario in tema di asilo, garantendo la collaborazione alle Istituzioni coinvolte, quali Prefettura, Questura, Ausl, Autorità Giudiziarie, Servizi Sociali di Comunità e Servizi Sociali Tutela Minori territoriali e Ufficio del Tutore.

A tale servizio afferiscono le funzioni specialistiche in tema di asilo e di protezione, necessarie all'orientamento e alla presa in carico dei soggetti sia adulti sia minori stranieri non accompagnati.

Servizio sociale protezione internazionale e minori stranieri non accompagnati

Il Servizio Protezioni Internazionali opera, tramite il servizio sociale, svolgendo una funzione di ascolto, orientamento, presa in carico ed accompagnamento all'autonomia, per le persone richiedenti protezione internazionale, e per le persone che hanno ottenuto il riconoscimento ma che non sono ancora radicate sul territorio del Comune di Bologna.

Si fa carico dei minori stranieri non accompagnati, attivando le misure di protezione necessarie, in relazione alle Autorità Giudiziarie competenti (GT, Procura Minori, TM) e ai soggetti istituzionali coinvolti (Ministero Interno, Prefettura, FFOO, Ministero Welfare, Commissione Territoriale); cura il progetto Individualizzato per ogni minore, in collaborazione con le strutture di accoglienza, afferenti ai circuiti FAMI e Sprar.

Servizio sociale protezione internazionale e minori stranieri non accompagnati

	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
N. prese in carico minori stranieri non accompagnati	784	492	675
N. prese in carico di persone adulte richiedenti protezioni internazionali	1.518	925	1.089
N. prese in carico di persone che hanno ottenuto il riconoscimento	1.551	1.307	1.054
N. contatti accesso diretto servizio protezioni internazionali	1.242 (di cui 499 persone al 1° accesso)	742	1.178

Sistema di protezione rifugiati e richiedenti asilo - Progetti Sprar / Siproimi 2017/2020

Nell'ambito del Servizio Protezioni internazionali è stata attivata un'unità operativa di coordinamento dei progetti SIPROIMI attivi a livello metropolitano, in favore di adulti e nuclei familiari (Progetto ordinari), minori stranieri non accompagnati (progetto MSNA) ed infine in favore di titolari di protezione internazionale con specifiche vulnerabilità sanitarie (Progetto DS/DM)

Nell'ambito della medesima unità operativa viene attuato un presidio delle accoglienze di soggetti vulnerabili in ambiti diversi dallo Sprar, sia per adulti sia per msna, ed è attiva la collaborazione con la Prefettura per la gestione di casi complessi all'interno dei CAS.

Sistema di protezione rifugiati e richiedenti asilo - Progetti Sprar 2017/2020 2021/2023

Tipo progetto Sprar	dato puntuale al 31/12/2020	dato medio al 31/12/2020	dato puntuale al 31/12/2021	dato medio al 31/12/2021	posti autorizzati dal progetto
Nr. posti SPRAR Adulti	960	960	1000	881	1300
Nr. posti SPRAR Minori*	220	220	320	265	350

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

Nr. posti SPRAR Vulnerabili	60	60	96	60	110
Totale	1.240	1.240	1.416	1.206	1.760
<i>* di cui nr. Vesta Sprar (accoglienza familiare)</i>		15	15	15	15

L'ampliamento dei posti è stata graduale e dipende dall'apertura di nuove strutture e dalla trasformazione dei posti dei centri di accoglienza (CAS).

Contributo richiesto + cofinanziamento progetti SPRAR/SAI	Rendiconto Finale 2018	Rendiconto Finale 2019	Rendiconto Finale 2020	Rendiconto Finale 2021	% utilizzo contributo
Ordinari	€ 9.924.137	€ 12.816.384	€ 12.572.299	€ 12.155.700,92	79,65
Minori Stranieri non accompagnati (MSNA)	€ 2.887.360	€ 4.220.858	€ 4.860.237	€ 7.012.555,59	80,59
Vulnerabili	€ 1.293.666	€ 2.020.858	€ 1.934.424	€ 2.064.331,96	54,54
Totale	€ 14.105.163	€ 19.058.100	€ 19.366.960	€ 21.232.588,47	

Ulteriori informazioni sono disponibili su : <http://www.bolognacares.it/dati/>

Progetti di integrazione lavorativa attivati (tirocinanti, volontariato, ...)

	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
Nr progetti di integrazione lavorativa attivati (tirocinanti, volontari, ...)	718	413	557
Nr. progetti di integrazione lavorativa attivati fuori Asp	111	243	295

Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti

Nell'area della Protezione Internazionale le linee strategiche di indirizzo dell'Amministratrice unica si sono sostanziate nel corso del 2021 nelle seguenti azioni:

3. I servizi oggetto di contratto di servizio tra ASP e il Comune di Bologna

- Progettazione partecipata, condivisione con il Comune e con il Terzo Settore e avvio sperimentale di un sistema strutturato di verifica del mantenimento di standard di qualità e/o di processo definiti dai relativi accordi contrattuali e di co-progettazione in relazione alle aree di intervento (Minori, GEA, SIPROIMI e Servizi Abitativi).
- Elaborazione di una nuova modalità strutturata per la gestione del Servizio Pronto Intervento Sociale.
- Riprogettazione del Sistema Accoglienza Integrazione Minori Stranieri Non Accompagnati e definizione della procedura di accertamento dell'età.
- Su mandato del Comune di Bologna, progettazione di un servizio legale di secondo livello, trasversale alla rete dei servizi sociali cittadini.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

Patrimonio immobiliare, artistico e agrario

Il nostro patrimonio immobiliare, artistico ed agrario, è espressione di centinaia di anni di storia della Città di Bologna. L'ottica con la quale viene gestito è quella della efficienza economica, mediante la collocazione sul mercato dei nostri beni ricercando la maggiore redditività possibile; il fine ultimo è quello di sostenere, attraverso la redditività del patrimonio, i costi del sistema di welfare cittadino.

Bandi pubblici aperti a tutti e contratti di affitto calmierati sono le modalità di locazione alle quali ci orientiamo seguendo un'ottica di trasparenza e pari opportunità; registriamo delle morosità, sia da parte di inquilini che di titolari di attività, per recuperarle abbiamo implementato procedure specifiche.

Le nostre operazioni di gestione, valorizzazione e redditività, sono accomunate da un unico filo conduttore, restituire alla Città, alla comunità, alle persone quanto più valore possibile per generare un sistema di welfare migliore.

Redditività lorda: ricavi da gestione immobili del patrimonio disponibile

Voce di ricavo	Consuntivo 2019	Consuntivo 2020	Consuntivo 2021
Fitti attivi da fondi e terreni - 30040101	€ 1.501.036	€ 1.491.424	€ 1.407.340
Fitti attivi da fabbricati urbani 30040102	€ 6.372.384	€ 6.119.850	€ 6.032.102
Altri fitti attivi istituzionali - 30040103 (parte*)	€ 77.250	€ 74.404	€ 77.571
Totale fitti	€ 7.950.669	€ 7.685.677	€ 7.517.012

Sono esclusi dalla rappresentazione i fitti istituzionali pagati dalle cooperative per la gestione dei servizi accreditati.

Morosità Inquilini

Sono di seguito esposte le posizioni prese in carico, fino al 31/12/2021, con l'attuale sistema di recupero crediti.

Morosità inquilini: andamento storico n. posizioni e importo morosità

	posizioni al 31/12/2020		posizioni al 31/12/2021	
	n.	Valore crediti scaduti e non incassati al 31/12/2020	n.	Valore crediti scaduti e non incassati al 31/12/2021
Prese in carico Totali	602	€ 3.729.817	610	€ 3.079.952
<i>di cui posizioni chiuse</i>	296	€ 186.653	315	€ 160.713
<i>di cui posizioni aperte</i>	306	€ 3.543.164	295	€ 2.919.238

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

Tab 4 - Dettaglio andamento per soggetto di presa in carico

	n. posizioni	Valore crediti scaduti e non incassati al 31/12/2020 sulle posizioni in carico al 31/12/2021	Valore crediti scaduti e non incassati al 31/12/2021	variazione di periodo (+ aumento morosità, - diminuzione morosità)	% variazione su crediti iniziali
Prese in carico fino al 31/12/2021	610	3.794.233	3.079.952	-714.281	-18,8%
di cui affidati a Legale (interno ed esterno)	85	€ 1.100.969	€ 925.497	-€ 175.473	-15,9%
di cui Ingiunzione fiscale (Municipia)	64	€ 401.444	€ 349.209	-€ 52.235	-13,0%
di cui Serv. Rec. Crediti Asp	384	€ 1.425.794	€ 1.058.823	-€ 366.970	-25,7%
di cui pignoramenti	19	€ 119.012	€ 99.230	-€ 19.782	-16,6%
di cui sfratti in corso/da avviare ingiunzione fiscale	58	€ 747.014	€ 647.193	-€ 99.821	-13,4%

Patrimonio di ASP in uso al Terzo Settore

Il nostro patrimonio viene messo in parte al servizio di **progetti sociali**. Accoglienza diurna di persone con disabilità in via del Milliaro, cohousing per adulti con disabilità in Via Barozzi, accoglienza per donne vittime di violenze e sportello di aiuto per uomini maltrattanti sono solo alcuni dei nostri progetti.

Patrimonio immobiliare di ASP in uso al sociale

	al 31/12/2020	al 31/12/2021
N. unità immobiliari riservate ai servizi sociali ed educativi (rif. Piano Gestione e valorizzazione utilizzo patrimonio 2021)	70	127
<i>di cui unità locate</i>	59	92

La Quadreria di ASP e patrimonio artistico

Nella sala storica di Via Marsala n.7 è ospitata “La Quadreria”, un museo che restituisce alla città di Bologna tavole e tele di maestri prevalentemente locali dal Cinquecento al Settecento appartenenti al vasto patrimonio artistico di ASP Città di Bologna. La Quadreria, inaugurata il 24 Novembre 2016, è stata inserita all’interno dei Musei Cittadini, permettendo di restituire alla città il valore aggiunto che le sue opere esposte possiedono, sviluppando così cultura, condivisione e coscienza civica.

Quadreria

Pinacoteca Via Marsala	anno 2019	anno 2020	anno 2021
N. giornate di apertura / anno alla città	304	44	130
N. visitatori	6.526	1209	269
N. eventi temporanei	31	0	0
Prestiti di beni artistici di proprietà di Asp: n. contratti stipulati	n.1	0	0

A partire dall'anno 2020, le attività sono sensibilmente ridotte a causa della pandemia da Covid19

Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti

Nell'area Patrimonio le linee strategiche di indirizzo dell'Amministratrice unica si sono sostanziate nel corso del 2021 nelle seguenti azioni:

2. Lo sviluppo organizzativo di ASP

- Definizione di una procedura rendicontativa sull'attività manutentiva prevista dal protocollo ASP Direzione Patrimonio e ACER.
- Efficientamento della Gestione Amministrativa del patrimonio disponibile e della Gestione condominiale e fiscale attraverso un servizio di supporto specialistico delle attività di property management.

7. Il patrimonio come elemento identitario di ASP.

- Definizione di ipotesi contrattuali e procedurali per la valorizzazione dell'immobile noto come "Quadrilatero".
- Avvio sperimentale del protocollo ASP/ACER per la gestione manutentiva degli immobili di ASP
- Completamento della procedura di individuazione del soggetto esterno incaricato quale *Advisor* per il *Property management*.
- Lavori di riqualificazione dell'unità immobiliare Centro Arno, privilegiando lo sviluppo di servizi di interesse pubblico.
- Consolidamento dell'attività di recupero crediti.
- Avvio del processo per l'informatizzazione della gestione patrimoniale, con la progressiva introduzione di strumenti quali le banche dati.
- Verifiche edilizie/urbanistiche delle CRA, analisi dello stato attuale, identificazione di criticità, valutazione delle linee di intervento in vista della futura progettazione.
- Riavvio progressivo del processo di attuazione del piano delle alienazioni.
- Supporto ai progetti di valorizzazione del patrimonio ASP attraverso studi di fattibilità ed elaborazioni amministrativo-giuridiche.
- Lavori di adeguamento del complesso "Santa Marta".
- Lavori di adeguamento degli impianti e opere di manutenzione impiantistica (raffrescamento-riscaldamento) dei Centri Servizi Anziani.
- Ripristino degli immobili ricompresi nei bandi di locazione, con interventi di manutenzione ordinaria.
- Interventi di riqualificazione per la certificazione energetica.
- Predisposizione per la futura realizzazione del polo archivistico ASP.

Parte III: Rendicontazione delle risorse disponibili e utilizzate

1. Risorse economico-finanziarie

Di seguito si illustrano le modalità di acquisizione e di impiego delle risorse economiche e finanziarie relative alla gestione caratteristica, attraverso la rielaborazione dei dati relativi al Bilancio consuntivo 2021, al fine di rendere con maggior chiarezza il quadro economico-finanziario e patrimoniale dell'ASP.

In una logica di implementazione progressiva degli indicatori relativi alle risorse economico-finanziarie si riportano di seguito gli indicatori complessivi suddivisi tra Prospetti e Indici attraverso riclassificazioni del conto economico e dello stato patrimoniale, indici di bilancio e rendiconto finanziario di liquidità.

Il rendiconto finanziario di liquidità illustra le modalità di acquisizione e di impiego delle risorse monetarie rispetto al periodo di riferimento e permette di valutare prospetticamente il grado di solvibilità aziendale.

B. Indicatori relativi alle risorse economico-finanziarie

In una logica di implementazione progressiva degli indicatori relativi alle risorse economico-finanziarie si riportano di seguito gli indicatori complessivi suddivisi tra Prospetti e Indici.

I. Prospetti

CONTO ECONOMICO A "PIL E ROC"

DESCRIZIONE	PARZIALI	TOTALI	VALORI %
+ ricavi da attività di servizi alla persona	63.176.292		83,71%
+ proventi della gestione immobiliare (fitti attivi)	8.077.234		10,70%
+ proventi e ricavi diversi della gestione caratteristica	1.302.424		1,73%
+ contributi in conto esercizio	2.917.101		3,87%
+/- variazione delle rimanenze di attività in corso:	0		0,00%
+ costi capitalizzati (al netto della quota per utilizzo contributi in conto capitale)	0		0,00%
Prodotto Interno Lordo caratteristico (PIL)		75.473.051	100,00%
- Costi per acquisizione di beni sanitari e tecnico economici	1.462.951		1,94%
+/- variazione delle rimanenze di beni sanitari e tecnico economici	-330.732		-0,44%
"-costi per acquisizione di lavori e servizi (ivi inclusa Irap su Collaborazioni e Lavoro autonomo occasionale)	54.097.409		71,68%
- Ammortamenti:	709.585		0,94%
- delle immobilizzazioni materiali ed immateriali	5.779.676		
- rettifica per quota utilizzo contributi in conto capitale	-5.070.091		
- Accantonamenti, perdite e svalutazione crediti	912.328		1,21%
-Retribuzioni e relativi oneri (ivi inclusa Irap e I costi complessivi per lavoro accessorio e interinale)	16.166.343		21,42%
Risultato Operativo Caratteristico (ROC)		2.455.167	3,25%
+ proventi della gestione accessoria:	780.948		1,03%
- proventi finanziari	75.608		
- altri proventi accessori ordinari (ivi incluse sopravvenienze/insussistenze ordinarie)	705.340		
- oneri della gestione accessoria:	2.791.418		3,70%
- oneri finanziari	26.828		
- altri costi accessori ordinari (ivi incluse sopravvenienze/insussistenze ordinarie)	2.764.590		
Risultato Ordinario (RO)		444.697	0,59%
+/- proventi oneri straordinari:	361.273		47,87%
Risultato prima delle imposte		805.970	1,07%
- imposte sul "reddito":	764.254		1,01%
- IRES	764.254		
- IRAP (ad esclusione di quella determinata col Sistema retributivo già allocata nelle voci precedenti)			
Risultato Netto (RN)		41.716	0,06%

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

STATO PATRIMONIALE "DESTINATIVO-FINANZIARIO"

ATTIVITA' – INVESTIMENTI	PARZIALI		TOTALI	VALORI %	
CAPITALE CIRCOLANTE			40.830.273		20,95%
<i>Liquidità immediate</i>		1.310.797		0,67%	
. Cassa	9.001			0,00%	
. Banche c/c attivi	1.133.507			0,58%	
. c/c postali	168.289			0,09%	
.					
<i>Liquidità differite</i>		39.113.882		20,06%	
. Crediti a breve termine verso la Regione	0			0,00%	
. Crediti a breve termine verso la Provincia	0			0,00%	
. Crediti a breve termine verso i Comuni dell'ambito distrettuale	4.039.586			2,07%	
. Crediti a breve termine verso l'Azienda Sanitaria	1.935.499			0,99%	
. Crediti a breve termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici	572.085			0,29%	
. Crediti a breve termine verso l'Erario	6.459			0,00%	
. Crediti a breve termine verso Soggetti partecipati	0			0,00%	
. Crediti a breve termine verso gli Utenti	1.726.394			0,89%	
. Crediti a breve termine verso altri Soggetti privati	4.901.373			2,51%	
. Altri crediti con scadenza a breve termine	26.891.366			13,79%	
(-) Fondo svalutazione crediti	-3.007.360			-1,54%	
. Ratei e risconti attivi	504.263			0,26%	
. Titoli disponibili	1.544.217			0,79%	
<i>Rimanenze</i>		405.594		0,21%	
. rimanenze di beni socio-sanitari	331.506			0,17%	
. rimanenze di beni tecnico-economici	74.088			0,04%	
. Attività in corso	0				
. Acconti	0				
CAPITALE FISSO			154.107.964		79,05%
<i>Immobilizzazioni tecniche materiali</i>		153.987.986		78,99%	
. Terreni e fabbricati del patrimonio indisponibile	67.492.382			34,62%	
. Terreni e Fabbricati del patrimonio disponibile	131.067.927			67,24%	
. Impianti e macchinari	2.870.862			1,47%	
. Attrezzature socio-assistenziali, sanitarie o "istituzionali"	1.372.862			0,70%	
. Mobili, arredi, macchine per ufficio, pc,	4.987.520			2,56%	
. Mobili e arredi di pregio artistico	10.888.951			5,59%	
. Automezzi	650.265			0,33%	
. Altre immobilizzazioni tecniche materiali	1.282.470			0,66%	
(-) Fondi ammortamento	-69.680.701			-35,75%	
(-) Fondi svalutazione	0			0,00%	
. Immobilizzazioni in corso e acconti	3.055.447			1,57%	
<i>Immobilizzazioni immateriali</i>		112.724		0,06%	
. Costi di impianto e di ampliamento	123.406			0,06%	
. Costi di ricerca, di sviluppo e di pubblicità ad utilità pluriennale	0			0,00%	
. Software e altri diritti di utilizzazione delle opere d'ingegno	749.570			0,38%	
. Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	0			0,00%	
. Migliorie su beni di terzi	8.387			0,00%	
. Immobilizzazioni in corso e acconti	-1.355.478			-0,70%	
. Altre immobilizzazioni immateriali	0			0,00%	
(-) Fondi ammortamento	586.838			0,30%	
(-) Fondi svalutazione				0,00%	
<i>Immobilizzazioni finanziarie e varie</i>		7.255		0,00%	
. Crediti a medio-lungo termine verso soggetti pubblici	0			0,00%	
. Crediti a medio-lungo termine verso soggetti privati	6.255			0,00%	
. Partecipazioni strumentali	1.000			0,00%	
. Altri titoli	0			0,00%	
TOTALE CAPITALE INVESTITO			194.938.237		100,00%

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

PASSIVITA' – FINANZIAMENTI	PARZIALI		TOTALI	VALORI %	
CAPITALE DI TERZI			44.548.779		22,85%
<i>Finanziamenti di breve termine</i>		38.906.570			19,96%
. Debiti vs Istituto Tesoriere	0			0,00%	
. Debiti vs fornitori	14.624.500			7,50%	
. Debiti a breve termine verso la Regione	1.497			0,00%	
. Debiti a breve termine verso la Provincia	0			0,00%	
. Debiti a breve termine verso i Comuni dell'ambito distrettuale	1.388.566			0,71%	
. Debiti a breve termine verso l'Azienda Sanitaria	2.930			0,00%	
. Debiti a breve termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici	34.427			0,02%	
. Debiti a breve termine verso l'Erario	821.727			0,42%	
. Debiti a breve termine verso Soggetti partecipati	0			0,00%	
. Debiti a breve termine verso soci per finanziamenti	0			0,00%	
. Debiti a breve termine verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	642.836			0,33%	
. Debiti a breve termine verso personale dipendente	779.235			0,40%	
. Altri debiti a breve termine verso soggetti privati	2.016.023			1,03%	
. Quota corrente dei mutui passivi	255.300			0,13%	
. Quota corrente di altri debiti a breve termine	16.885.450			8,66%	
. Fondo imposte (quota di breve termine)	0			0,00%	
. Fondi per oneri futuri di breve termine	0			0,00%	
. Fondi rischi di breve termine	0			0,00%	
. Quota corrente di fondi per oneri futuri a medio-lungo termine	0			0,00%	
. Quota corrente di fondi rischi a medio-lungo termine				0,00%	
. Ratei e risconti passivi	1.454.079			0,75%	
<i>Finanziamenti di medio-lungo termine</i>		5.642.209			2,89%
. Debiti a medio-lungo termine verso fornitori	0			0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso la Regione	0			0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso la Provincia	0			0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso i Comuni dell'ambito distrettuale	0			0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso l'Azienda Sanitaria	0			0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici	0			0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso Soggetti partecipati	0			0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso soci per finanziamenti	0			0,00%	
. Mutui passivi	2.316.549			1,19%	
. Altri debiti a medio-lungo termine	0			0,00%	
. Fondo imposte	120.890			0,06%	
. Fondi per oneri futuri a medio-lungo termine	2.969.166			1,52%	
. Fondi rischi a medio-lungo termine	235.604			0,12%	
CAPITALE PROPRIO			150.389.458		77,15%
<i>Finanziamenti permanenti</i>		150.389.458			77,15%
. Fondo di dotazione	37.216.424			19,09%	
(-) crediti per fondo di dotazione	-29.415			-0,02%	
. Contributi in c/capitale	112.415.734			57,67%	
(-) crediti per contributi in c/capitale	0			0,00%	
(-) altri crediti per incremento del Patrimonio Netto	0			0,00%	
. Donazioni vincolate ad investimenti	1.255.521			0,64%	
. Donazioni di immobilizzazioni	645.168			0,33%	
. Riserve statutarie	1			0,00%	
. Utili di esercizi precedenti	-1.155.691			-0,59%	
(-) Perdite di esercizi precedenti	41.716			0,02%	
. Utile dell'esercizio	0			0,00%	
(-) Perdita dell'esercizio				0,00%	
TOTALE CAPITALE ACQUISITO			194.938.237		100,00%

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

RENDICONTO FINANZIARIO DI LIQUIDITA'	2020
+UTILE/-PERDITA D'ESERCIZIO	41.716
+Ammortamenti	5.779.676
+ svalutazioni	320.060
+ accantonamenti ai fondi per rischi e oneri	592.268
+Minusvalenze	-
-Plusvalenze alienazione	-
-Costi capitalizzati (sterilizzazioni ammortamenti)	- 5.070.091
FLUSSO CASSA POTENZIALE	1.663.629
-Incremento/+decremento Crediti (al lordo eventuale svalutazione)	- 7.793.559
-Incremento/+decremento Ratei e Risconti attivi	48.252
-Incremento/+decremento Rimanenze	- 330.732
+Incremento/-decremento Fondi (al lordo accantonamenti)	- 1.282.733
+Incremento/-decremento Debiti (al netto dei mutui mutui)	6.635.433
+Incremento/-decremento Ratei e Risconti passivi	1.230.865
+Incremento/-decremento Patrimonio netto (al netto dell'utile)	- 5.005.702
-Incremento/+decremento Crediti inerenti il patrimonio netto	-
FLUSSO DI CASSA NETTO DELL'ESERCIZIO	- 4.834.547
-Decrementi/+incrementi Mutui	- 249.317
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni immateriali (al lordo ammortamenti)	- 39.182
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni materiali (al lordo ammortamenti e sterilizzazioni)	3.521.946
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni/attività finanziarie	-
FABBISOGNO FINANZIARIO	- 1.601.100
+Incremento/-decremento Trasferimenti in c/capitale dell'esercizio	
SALDO DI CASSA GENERATOSI NELL'ESERCIZIO	- 1.601.100
Fondo di cassa iniziale	2.911.897
SALDO DI CASSA NETTO FINALE	1.310.797

II. Indici

A) Indici di liquidità

Indici di liquidità generale o "Current Ratio"

Attività correnti	40.830.273		
Finanziamenti di terzi a breve termine	38.906.570	=	1,05

Indici di liquidità primaria o "Quick Ratio"

Liquidità immediate e differite	40.424.679		
Finanziamenti di terzi a breve termine	38.906.570	=	1,04

Tempi medi di pagamento dei debiti commerciali

Debiti medi vs fornitori	14.624.500		
Acquisti totali	54.799.037	x 360 =	96,08

Tempi medi di pagamento di incasso dei crediti per ricavi relativi ai servizi istituzionali resi:

Crediti medi da attività istituzionale	7.694.513		
Ricavi per attività istituzionale	63.176.292	x 360 =	43,85

L'indice è costruito facendo riferimento ai soli crediti e ricavi per attività di servizi alla persona

Crediti medi da attività istituzionale	10.815.847		
Ricavi per attività istituzionale	71.253.525	x 360 =	54,65

L'indice è costruito facendo riferimento ai crediti e ricavi per attività di servizi alla persona e da utilizzo patrimonio immobiliare

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

B) Indici di redditività

Indice di incidenza della gestione extracaratteristica

Risultato netto	41.716		
Risultato Operativo Caratteristico (Roc)	2.455.167	=	0,02

Indici di incidenza del costo di fattori produttivi sul Pilc

Sono indici già presenti e determinati nelle colonne contenenti i valori percentuali nel conto economico

Indice di onerosità finanziaria

Oneri finanziari	26.828		
Capitale di terzi medio	2.696.508	=	0,01

Indice di redditività lorda del patrimonio disponibile

Proventi canonici di locazione da fabbricati (abitativo e commerciale) e terreni*	5.525.348		
Valore fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale	131.282.914	=	0,042

* Al netto delle relative imposte (Ires ed Imu) ed inclusi i proventi relativi al risultato operativo netto delle eventuali gestioni agricole

Il valore dei fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale è qui inteso come valore storico incrementato del valore delle miglione e di eventuali acquisizioni

Indice di redditività netta del patrimonio disponibile

Risultato analitico netto della gestione del patrimonio immobiliare disponibile*	1.273.564		
Valore fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale	131.282.914	=	0,010

* Al numeratore si utilizza un dato di contabilità analitica e non derivante dalla riclassificazione degli schemi di bilancio: è rappresentato dagli affitti attivi di cui al numeratore dell'indice precedente, al netto dei costi diretti quali: Ires, Imu, manutenzioni ordinarie, ammortamenti (al lordo della sterilizzazione).

Il valore dei fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale è qui inteso come valore storico incrementato del valore delle miglione e di eventuali acquisizioni

N.B: Gli indici di redditività del patrimonio immobiliare disponibile sono confrontabili a livello regionale solo nel caso in cui gli immobili siano stati valutati con i medesimi criteri.

A tal proposito è necessario utilizzare i valori catastali determinati ai fini Imu (in caso di modifiche normative di provvederà ai relativi aggiornamenti).

C) Indici di solidità patrimoniale

Indici di copertura delle immobilizzazioni

Capitale proprio e finanziamenti di terzi a medio e lungo termine	156.031.667		
Immobilizzazioni	154.107.964	=	1,01

Indici di autocopertura delle immobilizzazioni

Capitale proprio	150.389.458		
Capitale fisso (Immobilizzazioni)	154.107.964	=	0,98

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

2. Risorse umane

ASP Città di Bologna si conferma quale Azienda a forte vocazione sociale e unico soggetto pubblico, all'interno dell'ambito distrettuale di riferimento, gestore e produttore di servizi alla persona intesi in senso ampio.

L'organizzazione aziendale, pertanto, continua a prevedere la prevalente presenza di personale che per tipo di attività svolge un servizio alle persone a diretto contatto con l'utenza, affiancato e sostenuto da personale amministrativo e tecnico; anche per l'anno 2021 infatti si rileva che, su un totale di 408 dipendenti, la percentuale maggiore di dipendenti ASP opera nell'area dei servizi alle persone:

Dati analitici relativi al personale dipendente con le variazioni intervenute nell'anno

La tabella sottostante riporta i dati riferiti al personale dipendente a tempo determinato ed indeterminato al 31 Dicembre 2021 (ivi compreso il personale in posizione di comando):

TIPOLOGIA CONTRATTUALE	2019	2020	2021
Dipendenti a tempo indeterminato	449	377	372
Dipendenti a tempo determinato	29	81	36
TOTALE	478	458	408

Suddivisione per categoria al 31/12/2021

L'organizzazione aziendale continua a prevedere la prevalente presenza di personale che, per tipo di attività, svolge un servizio afferente all'Area dei Servizi alla persona e/o a diretto contatto con l'utenza, affiancato e sostenuto da figure amministrative e tecniche di staff; si rileva che la percentuale di dipendenti che opera nell'Area dei Servizi alla persona è quella prevalente, e pari al 64,22%, mentre la parte restante dei dipendenti opera nei servizi amministrativi e tecnici (il 23,04%) e presso il Servizio di Facility Management (il 12,75%).

Categoria	Anno 2019		Anno 2020		Anno 2021	
	Totale	%	Totale	%	Totale	%
B	262	54,8	236	51,53	199	48,77
C	112	23,4	104	22,70	102	25,00
D	76	15,9	84	18,34	75	18,38
Posizioni organizzative, Incarichi di alta professionalità ex art. 110 TUEL (dal 2020)	21	4,4	26	5,64	24	5,88
Dirigenti, Direttore Generale	7	1,5	8	1,75	8	1,96
TOTALE	478	100%	458	100%	408	100%

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

Nel 2021 il numero dei lavoratori e delle lavoratrici rispetto al precedente anno è, in termini assoluti, diminuito a causa delle numerose cessazioni dal servizio intercorse nell'anno.

N. Lavoratori medi in somministrazione al 31/12/2021			
	2019	2020	2021
Direzione Servizi alla Persona	108,79	141,33	167,94
Altre Direzioni	1,67	4,67	8,38
TOTALE	110,46	146,00	176,32

Assunzioni, cessazioni, selezioni

L'anno 2021 si è in larga parte caratterizzato per l'espletamento di n°4 rilevanti selezioni pubbliche per l'assunzione, presso le diverse Direzioni e Servizi dell'Azienda, di figure di Istruttori Amministrativi e Direttivi, sia in Area amministrativo-contabile che in Area giuridico-amministrativa, previste nel Piano occupazionale 2021; lo svolgimento delle prove selettive è stato di fatto condizionato dal proseguire dell'emergenza legata al Covid-19, incidendo di fatto sulla gestione ed organizzazione delle stesse, anche considerato l'elevato numero di candidature complessivamente pervenute.

In via sperimentale, ed in applicazione della normativa emergenziale in materia, le prove pre-selettive e scritte delle selezioni per le figure amministrative sono state pertanto espletate in modalità a distanza, con collegamento dei candidati da remoto, mediante affidamento ad Azienda specializzata nel settore, con riscontro pienamente positivo.

Sono inoltre state attivate n°2 selezioni per la copertura di figure di Operatore di Manutenzione presso l'Area del Patrimonio e presso il Servizio Facility Management attraverso un'asta pubblica con l'Agenzia Regionale per il Lavoro.

Di rilevante importanza anche la conclusione della procedura concorsuale per l'assunzione n. 6 "Responsabili delle Attività Assistenziali" (R. A. A.) nell'Area Anziani, selezione il cui svolgimento era stato sospeso, nel 2020, per l'emergenza pandemica, portato a termine anche grazie all'organizzazione, in forma sperimentale, delle prove orali in modalità "a distanza", con collegamento da remoto, nel mese di Aprile 2021.

È stata inoltre attivata, in attuazione del Piano occupazionale, nella seconda metà dell'anno, una selezione pubblica per n° 4 Istruttori Direttivi/Specialisti tecnici degli interventi di promozione e coordinamento dello sviluppo sociale, destinati ai Servizi afferenti all'Area della Coesione Sociale.

Si è inoltre aderito alla procedura di Manifestazione di interesse della Regione Emilia-Romagna per professionisti di area sanitaria formati all'estero, assumendo a tempo determinato, in relazione al periodo di emergenza pandemica da Covid-19 ed in attesa della copertura dei posti vacanti tramite selezione pubblica per le figure infermieristiche prevista per il 2022, n° 2 Infermieri.

Sono poi proseguite le assunzioni in area amministrativa di personale a tempo determinato, attraverso lo scorrimento della graduatoria in essere per assunzioni a termine, di ulteriori n. 4 unità.

Sono inoltre state attivate e concluse le procedure di selezione pubblica comparativa per la copertura delle figure di coordinamento, mediante incarichi di elevata specializzazione ex art. 110 artt. 1 e 2 D. Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii.: nello specifico, sono state concluse le selezioni per la figura di Coordinatore Coesione Sociale, Coordinatore Amministrativo Direzione Amministrativa, Responsabile Amministrativo Direzione Patrimonio, ed altresì Istruttore Direttivo Tecnico con funzione di Energy Manager.

Le cessazioni del rapporto di lavoro sono state invece complessivamente n. **70**, così ripartite:

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

TIPOLOGIA CESSAZIONE	N. DIMESSI
DIMISSIONI VOLONTARIE	40
PENSIONAMENTO/RISOLUZIONE PER INABILITÀ	17
MOBILITÀ ESTERNA - STABILIZZAZIONE COMANDO IN USCITA	7
MOBILITÀ ESTERNA - TRASFERIMENTO PRESSO ALTRO ENTE	5
ALTRA CAUSA	1
TOTALE	70

Nella maggior parte dei casi le dimissioni volontarie coinvolgono le figure di Operatore socio-sanitario o Assistente di base, mentre i trasferimenti presso altri Enti tramite mobilità esterna coinvolgono nella quasi totalità figure amministrative.

Tasso di turnover aziendale biennio 2020-2021

Il dato relativo al turn-over del personale, inteso sia in termini complessivi/assoluti che in termini positivi e negativi (ovvero nuove assunzioni/riassunzioni ed uscite dal servizio, variamente intese) rappresenta un indicatore rilevante nel monitorare la rotazione dei dipendenti che si è verificata nel corso dell'anno.

Il grafico riportato a seguire illustra i dati del flusso di turn-over risultante dal confronto del biennio 2020-2021; dal confronto tra i livelli assoluti di tasso di turn-over emerge un lieve miglioramento, nell'anno 2021, rispetto al dato dell'anno precedente.

Emerge tuttavia un lieve peggioramento per quanto concerne i dati sul turn-over positivo e negativo.

Si esplicita a tal proposito che l'anno 2021 è stato in larga parte caratterizzato per l'attivazione e lo svolgimento, durante tutto il corso dell'anno, di numerose e rilevanti selezioni pubbliche (conclusione selezione pubblica RAA, n° 4 selezioni pubbliche per complessive 28 figure amministrative, sia di istruttore amministrativo che di istruttore direttivo, e attivazione selezione pubblica per Specialista tecnico-sociale), che consentiranno poi nell'anno 2022 di realizzare una consistente copertura dei posti vacanti del modello organizzativo tramite assunzioni da graduatorie, da cui ci si attende un ulteriore miglioramento dei dati complessivi sul turn-over aziendale.

I tempi di svolgimento delle procedure selettive hanno poi scontato il proseguire dell'emergenza pandemica da Covid-19 e la necessità di organizzazione delle prove di concorso in ottemperanza alle misure di sicurezza anti-contagio emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica, ivi compresa la possibilità di svolgimento delle prove selettive (soluzione, quest'ultima, opzionata da ASP Città di Bologna) in modalità a distanza, con collegamento dei candidati da remoto, da cui è derivata una dilatazione dei tempi di conclusione delle procedure, necessaria all'individuazione degli operatori economici specializzati nel settore e alla attivazione delle risorse necessarie alla realizzazione, in via sperimentale, di concorsi interamente svolti in digitale.

Età media

I dati aziendali sull'età media del personale dipendente, in particolare di quello a tempo indeterminato, sono coerenti con quelli rilevati a livello nazionale, e confermano un lieve incremento rispetto all'anno precedente.

	Al 31/12/2019	Al 31/12/2020	Al 31/12/2021
Età media dipendenti	47	48	49

La suddivisione dei dipendenti per genere

Resta fortemente prevalente la componente femminile, impegnata a tutti i livelli, compresi quelli dirigenziali e direttivi.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

	Uomini	%	Donne	%	Totale
Anno 2019	133	27,8%	345	72,2%	478
Anno 2020	128	27,95%	330	72,05%	458
Anno 2021	116	28,43%	292	71,57%	408

Tutela e garanzie dei diritti contrattuali: maternità, aspettativa

Nel corso dell'anno 2021, ASP Città di Bologna ha garantito al proprio personale dipendente l'applicazione e la piena fruizione di tutti gli istituti contrattuali di tutela miranti a conciliare le esigenze lavorative con quelle di cura familiare.

Nel prospetto a seguire si evidenziano le giornate di astensione dal lavoro per maternità usufruite dal personale di ASP nel corso del 2021:

Giorni di astensione per maternità	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
Interdizione anticipata	338	3	696
Astensione obbligatoria	1.291	405	937
Astensione facoltativa	802	1.415	652,5
Malattia figlio retribuita (al 100%)	232	244	114
Totale	2.663	2.067	2.399,5

A seguito dell'emergenza Covid-19 e dei vari decreti emergenziali in vigore anche nell'anno 2021, l'Azienda ha riconosciuto nell'ambito dei congedi parentali ulteriori 149 giornate retribuite al 50%.

La determinazione delle assenze medie retribuite di ogni dipendente

	N. dipendenti medi	Totale assenze retribuite	Giorni medi
Anno 2019	454,48	13.679	30,10
Anno 2020	444,43	18.322	41,23
Anno 2021	413,95	13.130	31,30

Il dato di raffronto con l'anno 2020 evidenzia un consistente abbattimento delle assenze a rilevanza economica, che avevano inciso particolarmente nel primo periodo di pandemia da Covid-19.

La valorizzazione delle risorse umane: azioni ed interventi

Nel corso dell'anno 2021, ASP Città di Bologna ha proseguito nel solco iniziato nell'anno precedente e consolidato percorsi di valorizzazione delle proprie risorse umane, realizzati principalmente mediante:

- un'ulteriore evoluzione nel processo di riorganizzazione che ha portato, nel mese di luglio 2021, all'approvazione di una revisione del modello organizzativo che, pur mantenendo il suo impianto complessivo, è stata basata su un nuovo modello che ha previsto l'istituzione di nuovi ruoli di coordinamento, in una logica

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

partecipata e condivisa e sulla scia di un percorso di responsabilità diffusa che ha contraddistinto il modello gestionale adottato dall'Azienda sin dai primi interventi del 2019;

- la conferma di un modello gestionale imperniato sulla responsabilità aziendale diffusa, che ha incluso un ulteriore nuovo livello di responsabilità, rappresentato dal consolidamento delle figure di coordinamento, individuate nel corso dell'anno tra l'organico dell'Azienda e mediante selezioni pubbliche comparative ex art. 110 TUEL: tali figure si collocano infatti in posizione intermedia tra le figure dei Direttori e i titolari di posizione organizzativa, con un ruolo di presidio e raccordo di processi, attività e progettualità complesse caratterizzate dalla trasversalità a più servizi/aree;
- il consolidamento del proprio sistema interno di gestione della *performance*, sia per il personale del comparto che per il personale con qualifica dirigenziale.

Nr. medio lavoratori

Area attività	nr. medio lavoratori CONSUNTIVO al 31 dicembre 2021		
	Dipendenti	Somministrati	Totale
AMMINISTRAZIONE/PATRIMONIO/ FACILITY MANAGEMENT	91,1	8,4	99,4
ANZIANI	232,4	148,7	381,1
COMUNI PERSONA	29,5	5,7	35,2
GRAVE EMARGINAZIONE ADULTA	3,0	2,9	5,9
MINORI	12,6	0,8	13,4
PROTEZIONI INTERNAZIONALI	14,1	7,1	21,2
SERVIZI SOCIALI DOMICILIARITA'	26,3	1,6	27,9
SERVIZI ABITATIVI	5,0	1,2	6,2
Totale complessivo	414,0	176,3	590,3

Tirocini accolti nelle strutture ASP

ASP Città di Bologna permette da diversi anni l'attivazione di tirocini agli studenti che si appresteranno, finito il loro percorso di studi, ad approcciarsi al mondo del lavoro. Diventando una luogo di formazione, si instaura un rapporto di crescita reciproca, da una parte i ragazzi apprendono e sedimentano competenze specifiche, dall'altra i dipendenti di ASP apprendono a loro volta competenze trasversali. I percorsi di alternanza scuola-lavoro e di tirocinio sono infatti un motivo di sviluppo di ambo le parti. Tuttavia, causa emergenza Covid-19, i tirocini negli anni 2020 e 2021 sono diminuiti notevolmente.

Tirocini accolti nelle strutture ASP

	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
Nr. tirocini	395	51	78
<i>di cui studenti</i>	385	49	73
<i>di cui non studenti</i>	10	2	5

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

Attività di formazione e sviluppo del capitale umano

Il capitale umano è la principale risorsa di ASP, benessere del personale significa qualità nei servizi e quindi benessere dei nostri cittadini-utenti. I dipendenti sono formati in modo costante, per permettere loro di apprendere, sviluppare nuove abilità e competenze trasversali che li portino ad essere sempre più professionali.

Formazione del personale dipendente

Qualifica	Ore di formazione anno 2020	Ore di formazione anno 2021	Personale dipendente transitato nel 2021	Dipendenti coinvolti al 31/12/2021	% ore formazione per qualifica	% Dipendenti coinvolti al 31/12/2021 (dip coinv/tot dip)
ADB/OSS	1.285	1.570	151	155	17,3%	102,6%
AMMINISTRATIVO	2.259	3.880	114	100	42,8%	87,7%
ANIMAZIONE E CURA PERSONA	19	18	3	1	0,2%	33,3%
ASSISTENTE SOCIALE	858	754	39	37	8,3%	94,9%
DIRIGENTI	309	405	8	6	4,5%	75,0%
EDUCATORE	157	135	7	7	1,5%	100,0%
INFERMIERI	127	343	26	25	3,8%	96,2%
MANUTENZIONE	3	44	9	7	0,5%	77,8%
MEDIATORE	7	-	1	-	0,0%	0,0%
RAA	236	932	34	30	10,3%	88,2%
RESP.CENTRO SERVIZI E RESP.SERV.SUPPORTO	373	564	8	8	6,2%	100,0%
SERVIZI SUPPORTO	173	406	52	27	4,5%	51,9%
TERAPISTI RIABILITAZIONE	16	25	1	1	0,3%	100,0%
totale	5.824	9.076	453	404	100%	89,2%

Il dato "personale dipendente transitato nel 2021" si riferisce al numero di dipendenti presenti in azienda per più di 1 mese nel periodo di riferimento (anno 2021).

Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (C.U.G.)

Il Comitato unico di Garanzia ha concluso il proprio mandato al 31/12/2019. Si è avviata la fase di ricerca di lavoratori attraverso una manifestazione di interesse per la nuova costituzione e sono state altresì coinvolte le OO.SS. per l'individuazione dei loro rappresentanti. Il periodo pandemico non ha permesso di avviare il Cug nell'anno 2020. La costituzione del nuovo Comitato è avvenuta con provvedimento del DG n. 50 del 2/02/2021.

Con determina n.861/2021 il Direttore Generale ha approvato il Piano triennale delle azioni positive 2021-2023 redatto a cura del Comitato Unico di Garanzia.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

Promozione e monitoraggio della sicurezza sul posto di lavoro

Il Servizio Sicurezza e Qualità del lavoro fornisce supporto alle direzioni aziendali rispetto ai processi decisionali di cui questi sono responsabili.

Promuove il miglioramento delle condizioni di lavoro per la tutela della salute e la sicurezza dei lavoratori.

E' la struttura preposta al perseguimento degli obiettivi aziendali sulla prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro e sulla promozione delle condizioni. Agisce per garantire il più alto grado di qualità della vita lavorativa, per proteggere la salute dei lavoratori, prevenire malattie ed infortuni, migliorare il loro benessere fisico, psichico, sociale, riconoscere e contrastare le situazioni di stress lavorativo.

Attività del Servizio Sicurezza e Qualità del lavoro

Descrizione	Anno 2020	dato al 31 marzo 2021	dato al 30 giugno 2021	dato al 30 settembre 2021	dato al 31 dicembre 2021
Misure per contrastare la diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro	N. 2 release del Protocollo anti-Covid-19 e 5 documenti attuativi	0	1 aggiornamento del Protocollo anti-Covid	dato invariato	dato invariato
Formazione squadre di emergenza: n. lavoratori formati su antincendio e primo soccorso (compreso l'aggiornamento periodico)	N. 20	0	0	22 addetti Primo soccorso 24 addetti antincendio	22 addetti Primo soccorso 38 addetti antincendio
Numero di DVR predisposti o revisionati + Numero di DUVRI elaborati	N. 2 DVR + n. 25 DUVRI	n. 6 DUVRI	n. 8 DUVRI	n. 10 DUVRI	n. 14 DUVRI
Visite di sorveglianza sanitaria effettuate	dato rilevato in occasione della Riunione periodica (programmata per il 27 gen. 2021)	147	280	n.r.	360
Movimentazione manuale dei pazienti (MMP): % di operatori formati	Formazione sospesa per emergenza Covid e non realizzabile a distanza	0% (nota 1)	superiore al 90%	superiore al 90%	in fase di rilevazione
N° % di misure del Piano di miglioramento che sono concluse al momento della rilevazione	dato non rilevabile (flusso informativo ancora non definito)	n.r. (nota 3)	n.r. (nota 3)	n.r. (nota 3)	n.r. (nota 3)
% di lavoratori, neoassunti o con cambio mansioni, formati entro 60 giorni dall'assunzione o cambio mansione	92% dei neoassunti con rischio basso (amministrativi)	n.r. (nota 2)	n. 7 neoassunti formati entro 60 gg	n. 8 neoassunti formati entro 60 gg	n. 9 neoassunti formati entro 60 gg
% degli operatori dipendenti formati sulla movimentazione manuale a cui è stata fatta verifica di efficacia entro i 2 anni	Formazione sospesa per emergenza Covid e non realizzabile a distanza	100%	94%	94%	invariato
n. di incontri realizzati con i RLS (rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza)	N. 1 + 13 risposte a segnalazioni	n. 1 (nota 4)	n. 2	n. 2	n. 4 + 7 risposte a segnalazioni

nota 1 - formazione programmata che si svolgerà nel 2° trimestre in funzione della revisione MAPO

nota 2 - in corso di definizione del flusso per la formazione di neo-assunto e cambio mansione

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

nota 3 - si sta definendo una base informativa condivisa con i servizi coinvolti che consenta di rilevare lo stato di avanzamento delle misure. nota 4 - dal 2020 l'interlocuzione con gli RLS ha assunto anche la forma della segnalazione e delle risposte conseguenti previa consultazione interna

N. Incontri/Corsi di formazione Sicurezza

	Totale 2019	Totale 2020	Totale 2021
Nr. incontri RSPP con Rappresentanti dei lavoratori (RLS)	2	4*	4*
Nr. corsi di formazione obbligatori svolti (dipendenti e altre forme di collaborazione)	20 corsi per 438 partecipazioni	102 partecipazioni a corsi di varie tipologie (**)	435 partecipazioni a corsi di varie tipologie (***)

* il dato comprende gli incontri del Comitato per l'applicazione e la verifica del Protocollo Misure Covid-19 di cui fanno parte i 3 RLS aziendali ed a cui è invitato l'RSPP

** L'attività formativa 2020 ha risentito della sospensione della attività in presenza a causa del Covid19. Parte dei corsi di formazione sono stati svolti a distanza, dove consentito

(***) L'attività formativa 2021 in presenza si è svolta quando possibile tenendo conto delle varie fasi epidemiologiche

Informazioni su infortuni e inidoneità

	Totale 2019	Totale 2020	al 31/12/2021
N. infortuni lavoratori dipendenti	18	73	18
N. giorni assenza per infortuni lav. dip.	273	2302	380
	al 31/12/2019	al 31/12/2020	31/12/2021
N. lavoratori inidonei alla mansione	2	0	0
% lavoratori inidonei alla mansione	0,42%	0%	0%
N. lavoratori con prescrizioni per MAPO (Movimentazione Assistita Pazienti Ospedalizzati)	7	2	9
% lavoratori con prescrizioni per MAPO	1,48%	0,45%	2,20%
<i>N. dipendenti (dato puntuale al 31/12 esclusi comandi)</i>	472	446	410

Sistema retributivo e premiante

Contratto integrativo decentrato 2021 ed utilizzo del Fondo incentivante

Particolare rilevanza è stata assunta, nell'anno in oggetto, dalla sottoscrizione congiunta di un *Accordo integrativo aziendale in materia di tempi di vestizione/vestizione*, il quale ha inteso riconoscere, fra gli interventi previsti nell'ottica della valorizzazione del personale socio-sanitario dell'Azienda previsti nel Protocollo di Intesa in materia di qualità dei servizi alle persone siglato il 9/06/2021 da ASP Città di Bologna e CGIL, CISL, UIL, il riconoscimento dei tempi di vestizione.

La prosecuzione, anche per l'anno 2021, del persistente scenario emergenziale da diffusione del SARS-CoV2, ha ulteriormente richiamato l'importanza di riconoscere a tutti gli operatori di ASP Città di Bologna coinvolti in ambito assistenziale, il maggiore carico per le precauzioni aggiuntive rispetto alle procedure di vestizione e svestizione ordinaria connesse all'impiego dei Dispositivi di Protezione Individuale nello svolgimento dell'attività lavorativa.

Le relazioni sindacali che si sono tenute, tra le Parti, nel corso dell'anno 2021, hanno confermato un coinvolgimento, una partecipazione ed un'informazione attivi, da parte dell'Azienda, alle Organizzazioni sindacali e alla RSU, circa lo stato

di evoluzione della situazione aziendale legata al contagio da Covid-19, agli aggiornamenti normativi in materia di obbligo vaccinale e possesso di certificazione verde Covid-19 nei luoghi di lavoro (*cd green-pass*), al continuo evolversi della normativa in materia di lavoro agile nelle pubbliche amministrazioni, ed altresì al percorso di revisione del modello organizzativo implementato nel mese di luglio 2021.

Per valorizzare le persone che lavorano in ASP è consolidato il sistema interno di gestione della performance e delle schede di valutazione, per tutto il personale, dirigenti compresi.

L'Accordo sulla distribuzione delle risorse del Fondo risorse decentrate anno 2021, sottoscritto in forma di Pre-intesa alla fine dell'anno, ha confermato una modalità che prevede quali criteri determinanti per il riconoscimento dell'incentivo economico di produttività, il merito e la valutazione della performance organizzativa ed individuale.

Il sistema prevede infatti che alla performance organizzativa venga destinato il 45% dei premi complessivi, mentre a quella individuale il 55% dei premi complessivi, ivi compresa la quota da destinare al differenziale del premio individuale, elemento introdotto dal CCNL Funzioni Locali 2016-2018.

Per quanto concerne, poi, le assenze con incidenza sulla produttività, si è confermato il criterio che non considera come assenza le giornate di riposo o festive non lavorative all'interno del periodo di malattia, e per il persistere della situazione epidemiologica nazionale da Covid-19 anche nell'anno 2021, le Parti hanno inteso confermare l'esenzione dal computo dei giorni di assenza considerati validi per il conteggio del premio incentivante, i giorni di isolamento fiduciario e di quarantena per Covid-19, nonché i periodi di assenza dei "lavoratori fragili" come individuati dalla normativa.

Aspetti connessi con la razionalizzazione ed innovazione organizzativa

Smart-working

All'inizio dell'anno 2021, con Deliberazione dell'Amministratrice unica n. 2 del 29/01/2021, ASP Città di Bologna ha approvato il proprio **Piano Organizzativo del Lavoro Agile** (*cd POLA*), contenente per il triennio 2021-2023 la programmazione del lavoro agile e le relative modalità di attuazione e sviluppo, sulla base di un'articolata mappatura di tutte le attività peculiari e caratterizzanti i Servizi dell'Azienda che possono essere rese in modalità agile.

Si è quindi lavorato, in corso d'anno, per addivenire entro fine 2021 ad un percorso condiviso che consentisse l'introduzione di un lavoro agile oltre la fase emergenziale; tale percorso è confluito in un *Verbale di confronto con le Organizzazioni Sindacali per l'introduzione dello smart-working*, condiviso con le OO. SS. a fine anno e successivamente sottoscritto da entrambe le Parti, contenente la definizione della *policy* aziendale in materia di *smart-working*, alla quale farà quindi seguito la sottoscrizione di accordi individuali in materia.

3. Infrastrutture e tecnologie

L'anno 2021 è stato caratterizzato da azioni finalizzate a dare una piena attuazione del nuovo modello organizzativo. In particolare, si è operato per procedere in direzione del completamento degli organici previsti. Assumono rilevanza strategica la formazione aziendale, quale leva per il consolidamento di una cultura e di un modello organizzativo, *l'informatizzazione dei processi di lavoro*, le modalità di reclutamento e di gestione del personale.

Nell'ambito dei sistemi informativi aziendali, gli ambiti di intervento corrispondenti individuati all'interno del Piano della Performance 2021-2023 sono i seguenti:

- Identificazione degli elementi chiave per la progettazione di sistemi informativi per attività operativi e analisi direzionali.
- Implementazione dei gestionali aziendali e *reengineering* di processi e procedure.
- Sviluppo e attuazione di un nuovo sistema di controllo e monitoraggio del budget.
- Progressiva "de-materializzazione" documentale e informatizzazione dei processi.

Nel febbraio 2021 l'Azienda ha insediato un gruppo di lavoro con l'obiettivo di presiedere lo sviluppo del nuovo sito web anche in adempimento a quanto previsto dal D.Lgs. 7/03/2002, n° 82 e s.m.i., nonché alle linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici dell'Agenzia per l'Italia Digitale del 23/07/2020, al fine di renderlo pienamente conforme alle normative e alle linee guida ivi citate, sia per migliorare la presenza di ASP nei sistemi di comunicazione rivolti al cittadino e agli altri enti interessati.

In merito alla dotazione di postazioni informatiche, per i dipendenti che presentano disabilità e ipofunzionalità, in passato, anche se non in modo sistematizzato e programmato, si è dedicata una parte del piano investimenti per la

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2021

dotazione di strumenti adeguati a garantire la massima integrazione nell'ambiente lavorativo, anche se non in modo formale e documentato.

Nell'anno 2021 i costi correnti della Gestione dei sistemi informatici ammontano ad **€ 315.853** (consulenze informatiche, canoni manutenzione hardware e software, macchine d'ufficio, costi per la formazione e aggiornamento), a cui si aggiungono i costi di utilità pluriennale per investimenti sui sistemi informatici e informativi pari ad **€ 115.397**.

Nota metodologica

Il presente Bilancio sociale è il risultato di una conciliazione tra le normative di riferimento e il processo di pianificazione strategica che ASP Città di Bologna ha consolidato.

Per le peculiarità che la contraddistinguono alle ASP si applicano le normative sulla Pubblica amministrazione e quelle sui servizi sociali e socio-sanitari, oltre che il corpus normativo con cui la Regione Emilia-Romagna regola l'operato delle Aziende pubbliche di servizi alla persona.

Sul versante del processo di pianificazione e rendicontazione ASP Città di Bologna è impegnata nel realizzare tutti i passaggi di cui si compone con il coinvolgimento del proprio personale e degli attori del sistema dei servizi e della collettività.

In particolare gli obiettivi strategici e le azioni prioritarie per raggiungerli sono individuati attraverso un percorso, coordinato dalla Direzione aziendale, che vede coinvolta tutta l'Azienda in un dialogo interno e che mette in contatto l'Azienda con il contesto in cui opera.

Nel redigere il Bilancio sociale si è fatto riferimento alle Linee Guida per la predisposizione del Bilancio Sociale delle ASP dell'Emilia-Romagna approvato con deliberazione della Giunta regionale n. 741 dell'8 giugno 2010, che definiscono finalità e caratteristiche del Bilancio sociale, la sua struttura, le informazioni che esso deve contenere e la metodologia per la sua realizzazione e implementazione.

Per la raccolta ed elaborazione dei dati del Bilancio Sociale sono stati utilizzati principalmente i contenuti disponibili nel Bilancio Consuntivo 2021 e nel Monitoraggio - *Reporting* al 31.12.2021, basato sulla Struttura Organizzativa dell'ASP (Organigramma e Centri di Responsabilità) integrata alle Attività/Processi trasversali (responsabilità condivise), finalizzato a fornire informazioni rilevanti per il monitoraggio sia di macro obiettivi strategici che di obiettivi gestionali assegnati annualmente, sotto l'aspetto di:

- ✓ EFFICIENZA: informazioni sui costi e sull'utilizzo delle risorse (indicatori avanzamento spesa)
- ✓ EFFICACIA: informazioni sui valori di ricavo e sui volumi dei servizi erogati (indicatori di risultato e di realizzazione fisica – *output*)
- ✓ QUALITÀ: informazioni per misurare la soddisfazione, da parte degli *stakeholder* interni ed esterni all'ASP, dei servizi erogati e delle attività gestite; introduzione/implementazioni processi e progetti, attività di comunicazione interna ed esterna all'ASP, ...
- ✓ IMPATTO VERSO L'ESTERNO: informazioni sui cambiamenti attesi in termini di conoscenze, atteggiamenti, comportamenti, volume di fenomeni specifici nel territorio e rispetto alla collettività e ai *target* individuati (indicatori di impatto – *outcome*).

Hanno collaborato alla redazione del Bilancio Sociale 2021:

Cristina Boschini (Servizio Bilanci), Elisabetta Calzolari (Servizio Risorse Umane), Katia Canesso (Controllo di Gestione), Laura Facondini (Servizio Amministrativo Patrimonio), Francesca Farolfi (Ufficio Direzione Generale e Comunicazione).