



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

ASP Città di Bologna

Bilancio Sociale 2018

Allegato E) al Bilancio consuntivo 2018

Approvato con deliberazione Assemblea dei soci n. del 27/06/2019

Indice

Uno sguardo sul 2018.....	3
Capitolo 1 - Valori	6
1.1 La nostra Mission.....	6
1.2 La nostra idea di Responsabilità sociale	6
1.3 Le nostre idee guida	7
1.4 I nostri valori.....	8
1.5 Il Benessere in ASP.....	9
1.6 Matrice di materialità.....	11
Capitolo 2 - Il Capitale umano	12
2.1 Le caratteristiche del personale e le azioni conseguenti.....	12
2.2 La valorizzazione delle risorse umane	13
Capitolo 3 – I Servizi alla persona	19
3.1 Servizi agli anziani, caregiver, disabili.....	19
3.2 Servizi per i minori e le famiglie	24
3.3 Protezioni internazionali.....	29
3.4 Servizio contrasto grave emarginazione adulta	36
3.5 Servizi di Transizione abitativa	41
Capitolo 4 – Il patrimonio	43
Capitolo 5 – ASP e la comunità.....	47
5.1 Gli Stakeholder e il sistema di relazioni di ASP Città di Bologna	47
5.2 Il nostro sistema di welfare	49
5.3 Alternanza scuola lavoro	50
Capitolo 6 – L’Azienda	52
6.1 La nostra Governance.....	52
6.2 La Comunicazione in ASP.....	53
Capitolo 7 - Indicatori relativi alle risorse economico-finanziarie.....	56
Capitolo 8 - Nota metodologica.....	62
8.1 Processo di predisposizione del Bilancio sociale.....	62
8.2 Note su alcuni capitoli del Bilancio sociale.....	63
8.3 Linee guida regionali.....	63

Uno sguardo sul 2018

Il 2018 è stato per ASP un anno di stabilizzazione, mantenendo l'attività in una varietà di direzioni per rispondere alle esigenze di servizi alla persona, per consentire una corretta redditività dell'Azienda a beneficio del sistema di welfare cittadino e per esperire la nostra responsabilità sociale nel contesto territoriale in cui operiamo.

Nell'area dei **Servizi alla Persona**, dietro specifica delega del Comune di Bologna, abbiamo contribuito alla realizzazione di un sistema SPRAR di accoglienza metropolitano, realizzato a partire da una coprogettazione con il privato sociale che ha portato ad individuare numerosi Soggetti Gestori.

Le attività riguardano le aperture, nei diversi distretti della provincia, delle strutture di accoglienza per le quali è stata necessaria talvolta la mediazione con i contesti territoriali, l'organizzazione delle attività trasversali alla residenzialità, l'orientamento ed accompagnamento legale, la formazione, la mediazione interculturale e la comunicazione.

Le informazioni sulla coprogettazione sono tutte rinvenibili sul sito: <http://www.aspbologna.it/2014-04-01-09-09-37/opportunita-di-lavoro/avvisi-bandi-e-inviti/anno-2016>).

Mentre venivano avviate queste attività, ASP riorganizzava la struttura deputata (Servizio Protezioni internazionali) per ricomprendere al proprio interno un Servizio di presa in carico in grado di rispondere alle esigenze di un bacino territoriale più ampio rispetto alla sola città di Bologna. Un servizio fatto da circa 30 persone per il periodo legato al finanziamento del progetto da parte del Ministero dell'Interno della durata di tre anni che scadranno il 31 dicembre 2019, con numeri che si sono assestati all'incirca su 1.000 posti di adulti, 300 posti per minori e 60 posti per persone con vulnerabilità sociale).

E' stato consolidato, in stretto raccordo con la Prefettura, la presa in carico presso i servizi Sprar degli aventi diritto per l'orientamento verso un'attività graduale di trasformazione dei CAS¹ esistenti in strutture SPRAR, maggiormente strutturate per progetti di integrazione nei territori di riferimento.

L'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati si è attestata nel corso dell'anno su un numero di 350 posti, diversificando la prima accoglienza rispetto alla seconda e quindi allo SPRAR. Si è rafforzata la collaborazione con la Prefettura per una maggiore suddivisione delle competenze, nel rispetto del D.Lgs. 142/2015.

Nel corso dell'anno diverse anche le iniziative di comunicazione, ma anche di informazione e di sensibilizzazione, tutte documentate sul sito di ASP Città di Bologna e sul sito "Bologna Cares!".

Sempre nell'ambito dei servizi alla persona, nel 2017 è partito il **progetto di affido e accoglienza**, avviato con la campagna "Bologna a braccia aperte" della Regione Emilia-Romagna.

Le attività del **Centro per le Famiglie** sono proseguite con continuità, con attenzione particolare, oltre al progetto di affido e accoglienza, ai gruppi di Auto Mutuo Aiuto per genitori di figli adolescenti.

Rimarrà in carico alla struttura l'istruttoria relativa alle pratiche di erogazione dei contributi "assegno nuclei familiari" e "nuclei di maternità" anche per l'anno 2019 con passaggio ad un sistema informatizzato che vede Asp nel ruolo di "istruttore" nel percorso verso l'autonomia degli Utenti, e dovrebbero essere collocate nell'ambito degli sportelli sociali cittadini a partire dall'anno successivo.

¹ CAS: Centro di Accoglienza Straordinaria - SPRAR: servizi di protezione per richiedenti asilo e rifugiati

Nell'ambito dei **servizi rivolti alla popolazione anziana**, l'anno ha visto l'avvio e il raggiungimento della sua pienezza della Comunità Alloggio intestata con cerimonia pubblica a Maria Cristina Marri, buon percorso sta seguendo il Gruppo Appartamento per adulti con disagio sociale e fabbisogno sanitario. Dal mese di settembre 2018 ha preso avvio la procedura per la Gara di Assegnazione del co-housing Santa Marta sito in Strada Maggiore che si prevede di chiudere entro maggio 2019, avvio dei lavori entro la fine del prossimo anno. Sono nel Piano degli Investimenti 2018-2020 ulteriori progetti: appartamenti protetti presso le strutture di viale Roma e via Saliceto, per i quali è in via di definizione lo studio di fattibilità e il raddoppio degli appartamenti presso il Centro Servizi Madre Teresa di Calcutta.

All'interno del Progetto Teniamoci per Mano, sempre di qualità e successo di frequenza i Café Alzheimer sul territorio. L'anno in corso ha visto il trasferimento del Meeting Center Margherita presso il Centro Servizi di Viale Roma e, per offrire il servizio in entrambe le polarità della città di Bologna, il 2019 vedrà il raddoppio del Meeting Center presso una struttura di Via Emilia Ponente. Nel prossimo anno anche il servizio domiciliare dedicato alle demenze sarà raddoppiato per esaudire le richieste della lista d'attesa e stabilire un contatto ravvicinato con Anziani che preferiscono svolgere attività al domicilio, vivendo la difficoltà delle uscite.

Sono stati dedicati momenti di animazione, feste e incontri importanti rivolti ai nostri utenti, che hanno affiancato le attività quotidiane vocate all'attenzione alla cura, alla gentilezza e al benessere. Fra i tanti: corsi di musicoterapia e pet therapy e prosecuzione del *progetto maquillage* per le Signore.

Sul fronte dei **servizi per la domiciliarità** si è ulteriormente sviluppato il progetto di ampliamento delle funzioni attribuite alle assistenti sociali in raccordo con i servizi svolti dai Quartieri, con il completamento del processo di trasferimento dei nuclei per la domiciliarità di ASP presso le sedi dei sei Quartieri cittadini.

Nell'ambito dei **servizi di contrasto alla grave emarginazione adulta**, condotta l'azione di accoglienza e indirizzo accanto alle azioni orientate al superamento dei campi sosta e alla gestione dei servizi socio-educativi.

Accanto ai servizi tradizionalmente erogati, sono stati gestiti i laboratori, quali luoghi di confine tra il disagio sociale che trova accoglienza nelle strutture e la realtà dei cittadini ivi residenti che abitano nei quartieri e che possono usufruire delle attività dei laboratori stessi. Nella stessa direzione anche iniziative di sensibilizzazione e di lavoro di comunità, "Gomito a Gomito", "Estate Regaz"), pensate per favorire lo scambio e conoscenza.

Di rilievo anche le progettazioni PON Metro e PON Inclusione su specifico input e mandato del Comune di Bologna, che hanno apportato al sistema cittadino idee per una evoluzione dei servizi.

Il **servizio per la transizione abitativa** ha rivolto la propria azione al consolidamento del modello della collaborazione con i servizi sociali territoriali che vede affidata a questi ultimi la presa in carico dei nuclei e al servizio di ASP la gestione degli interventi socio-educativi che favoriscono la fuoriuscita dei nuclei dalle strutture verso l'autonomia. Il nuovo modello di servizio pensato e messo a gara al termine dello scorso anno è stato affidato nel maggio 2018.

L'area dei Servizi alla Persona mantiene la sua vocazione orientata allo svolgimento di servizi, anche innovativi, in una forte interrelazione con diverse realtà cittadine, alla ricerca continua di ambiti di lavoro comuni e di sinergie, aprendosi alle varie occasioni di progetti e processi di crescita, di lavoro comune, e di scambi culturali sempre arricchenti..

Nell'ambito della **gestione del patrimonio immobiliare** che, ingente, rappresenta una risorsa importante per la nostra Azienda, si è lavorato per approfondire meglio le opportunità di miglioramento della redditività, attraverso lo studio condotto con il Politecnico di Milano e con Scenari Immobiliari. Gli esiti della ricerca sono stati presentati nella seduta dell'Assemblea dei Soci del 3 maggio 2018.

La gestione quotidiana del Patrimonio vede le attività di routine finalizzate alla gestione degli appartamenti, dei condomini e dei possedimenti rurali, della manutenzione ordinaria e straordinaria, delle aste di affitto e della gestione delle morosità (con azioni legali conseguenti).

Durante tutto l'anno è stata rivolta attenzione costante alla gestione del **patrimonio artistico** che, presso il Palazzo Poggi Marsili, offre l'occasione per l'offerta alla cittadinanza di eventi culturali.

Nell'ambito della **gestione delle risorse umane**, si ricorda:

- conclusione del concorso per operatori socio-sanitari, per 146 posti a tempo indeterminato per 12 ASP della regione Emilia-Romagna (concorso svolto in convenzione per tutte queste realtà) e avvio delle assunzioni con gestione centralizzata della graduatoria;
- percorso sulle progressioni orizzontali del personale;
- percorso di valutazione secondo la formazione ricevuta da parte del personale sul processo;
- formazioni significative avviate: uso del sociodramma per la prevenzione degli abusi verso gli anziani residenti; corso specifico per GDA; azioni per favorire l'empatia degli operatori verso gli anziani;
- operatività del Comitato Unico di Garanzia;
- condivisione del progetto di Smartworking per gli Operatori dei Nuclei per la Domiciliarità.

Prosecuzione delle attività di **progettazioni europee**, in partenariato con altre realtà, per favorire diffusione di cultura e conoscenze: Salus Space (progetto del Comune di Bologna, vincitore del bando Urban Innovation Act); Strada facendo, rivolto a minori stranieri non accompagnati; Elastic per favorire la cultura digitale negli ambiti diversi dei servizi sociali; ProAct (progetto per la creazione di un ecosistema digitale, pensato per migliorare la gestione e l'autogestione della cura della popolazione anziana).

Sul fronte della **responsabilità sociale dell'Azienda** nel contesto cittadino abbiamo inteso dedicare risorse (umane e finanziarie) ai seguenti ambiti di progetto che abbiamo ritenuto qualificassero ulteriormente il nostro operato, anche al di fuori dei confini del nostro più tradizionale agire sociale:

- riconferma di oltre 300 esperienze di alternanza scuola-lavoro di studenti delle scuole superiori cittadine in diversi ambiti aziendali; esperienze di tirocinio universitario per le facoltà di infermieristica e fisioterapia;
- partecipazione ad esperienze di collaborazione con le ASP della regione Emilia-Romagna per favorire lo scambio ed il confronto su temi che ci accomunano. o.

Dietro condivisione con il Comune di Bologna per una riflessione più strutturata sulla **valutazione di impatto sui nostri servizi**, come percorso di affiancamento alle esperienze dell'Organismo di partecipazione e rappresentanza, il Comitato Consultivo dei Servizi per Anziani ha visto l'organizzazione di incontri periodici e Gruppi di Lavoro tematici, con incontri con gli esperti, agevolando il dialogo tra l'Azienda e i rappresentanti dell'utenza e favorendo il miglioramento continuo dei servizi.

Sempre disponibili al confronto con delegazione di altri paesi, nel 2018 abbiamo accolto le delegazioni polacca e giapponese.

Responsabilità sociale manifestata anche attraverso la prosecuzione del **Piano triennale di anticorruzione e trasparenza**, realizzato attraverso il confronto di un gruppo di progetto aziendale e con altre realtà istituzionali, e con un piano di **gare** che ha impegnato la struttura durante tutto il corso dell'anno.

Nello specifico sono state indette procedure di gara aventi ad oggetto lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio disponibile ed indisponibile di ASP. Si è provveduto, con il supporto tecnico dell'Energy Manager, ad affidare il servizio per le certificazioni energetiche di numerosi immobili di ASP. Per la particolare rilevanza si segnalano altresì le gare aventi ad oggetto il recupero funzionale dell'ex convento di Santa Marta. Tra le procedure più importanti nell'Area Anziani si ricorda, anche se non adeguatamente programmata dal Servizio richiedente, l'avvenuta sottoscrizione di un contratto di noleggio e manutenzione per i sollevatori dei reparti di assistenza, nel frattempo dismessi in quanto non più utilizzabili. Per quanto attiene agli affidamenti nell'ambito dei servizi sociali, la gara più rilevante svolta nel corso del 2018 è stata la procedura aperta sopra soglia per l'affidamento di servizi alle persone in condizioni di fragilità. Sempre nell'ambito della Direzione Servizi alla Persona sono stati effettuati ulteriori affidamenti, quali la procedura riservata a cooperative sociali di tipo "B", ai sensi della D.Lgs. 381/1990, per la pulizia di uffici amministrativi, o l'affidamento di servizi di supporto ai tutori di minori stranieri non accompagnati. Si conferma anche per il 2018 l'attività di assistenza e consulenza giuridica ai Servizi che rientrano nella Direzione Servizi alle Persone. Si segnala infine l'attività di assistenza nell'attuazione, ancora in fieri, del progetto sperimentale denominato Salus Space, finanziato dall'Unione Europea.

Capitolo 1 - Valori

1.1 La nostra 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.

Il perseguimento di tale finalità viene effettuato in un'ottica etica, dove per etico consideriamo l'agire fatto di equo trattamento, sia per gli utenti che il personale, efficacia, efficienza e sostenibilità dei servizi offerti e del proprio patrimonio disponibile.

Etica - Trattamento Equo - Sostegno – Sostenibilità: sono i valori che ci rappresentano.

1.2 La nostra idea di Responsabilità sociale

La Responsabilità sociale per ASP continua ad essere, come nel 2016, 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 delinarsi 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.

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

Innovazione e cambiamento sono al centro del Bilancio Sociale 2017, intesi come l'insieme delle risposte concrete che ASP ha saputo fornire alle sempre maggiori esigenze che vengono a delinearsi nella società di oggi.

Un **ampliamento di target di riferimento**, ma anche di servizi ed interventi, nella direzione di nuove progettualità.

L'operato di ASP si delinea in ambiti di intervento diversificati; questa strategia è volta a rispondere alle sempre più diverse e numerose necessità delle persone; in un mondo in costante mutamento insieme alle persone, mutano anche le loro necessità; i servizi diversificati che ASP propone cercano di tramutare bisogni in **risposte concrete**.

In un'ottica di valorizzazione della comunità, l'agire aziendale si declina in diversi impegni prioritari:

- **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 giovani.** I giovani sono il futuro e possono essere le risposte alle domande del domani; ASP li sostiene, li guida e li forma attivando tirocini formativi, curricolari e alternanza scuola lavoro; ospita continuamente giovani di scuole superiori ed università, attivando con loro un percorso di crescita biunivoca.
- **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.

1.3 Le nostre idee guida

- *Trasparenza e dialogo* come collante dell'intero processo produttivo, educativo, riabilitativo ed assistenziale con la finalità di mettere al centro la persona.
- *Network* come metodologia di lavoro; implementazione di relazioni strutturate tra tutte le varie figure in Asp volte al coinvolgimento attivo, nella considerazione che il progetto creato per la persona ospite sia solo una parte dell'intero progetto di vita nella quale essa è coinvolta.

- *Comunicazione* tra i vari attori, utenti, famiglie e direzione, annullando ogni forma gerarchica a favore della linearità e consequenzialità dei processi.
- *Valorizzazione* della persona umana tramite elevata personalizzazione dei processi, cercando di integrarla con la standardizzazione.
- *Volontà* verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati; fondamentale è la restituzione alla persona di autonomia e autodeterminazione.

1.4 I nostri valori

Le persone sono il nostro cuore pulsante, le loro diverse esperienze, storie e personalità, insieme al nostro qualificato personale, creano l'insieme dei valori che vogliamo ci rappresentino. Sono il primo canale attraverso il quale vediamo i nostri valori concretizzarsi.

Ci impegniamo quotidianamente, a seconda delle nostre mansioni, per erogare servizi di aiuto, assistenza, mutuo soccorso cercando di portare rispetto per le singole peculiarità e personalità, favorendo percorsi di autonomia personale e di ben-essere.

Responsabilità percepita come relazione tra gli impegni che ci assumiamo e i risultati raggiunti, nel rispetto delle norme che regolano i singoli processi; responsabilità verso i nostri utenti, soggetti deboli e sensibili, ma anche verso la Comunità e la Città intesi come nei quali iscrivere il nostro operato.

Decliniamo la nostra idea di Responsabilità mediante scelte etiche, corrette a livello normativo, economico ed ambientale, mirate all'innovazione e al rinnovamento continuo.

ASP Città di Bologna si muove, cambia, cresce in un'ottica etica.

La personalizzazione dei servizi è sinonimo di adattamento; il servizio, la struttura e gli operatori si adeguano all'utente, sostenendolo e facendolo sentire al centro dell'attenzione dei servizi.

Personalizzazione significa anche riuscire a sviluppare persona per persona, cultura per cultura, azioni specifiche e contestualizzate.

Asp crede fermamente nel rispetto verso l'utente, verso i familiari e verso le singole diversità; un punto focale sul quale instaurare relazioni che siano espressione di coinvolgimento attivo.

Rispetto. Rispetto per noi vuole dire avere ben presente come ogni persona abbia una propria dignità, personalità e umanità.

Sono caratteristiche, peculiarità che devono essere comprese, prese in considerazione e valorizzate; promuoviamo l'instaurarsi di rapporti di fiducia tra i nostri professionisti ed utenti.

Attenzione alla persona, nella sua integrità, per rispondere ad esigenze sempre più complesse.

Condivisione. Arricchirsi in modo reciproco, stabilire relazioni bidirezionali che portino al miglioramento comune.

La condivisione per noi è coinvolgimento attivo, sia degli utenti, sia dei familiari, che dei dipendenti e della Città; i nostri spazi sono aperti perché solo in tale modo possiamo facilitare i nostri utenti, servizi e relazioni.

L'ascolto, il rispetto, la partecipazione portano ad un arricchimento personale sia da parte dell'utenza, sia da parte dei dipendenti che accrescono la propria professionalità.

L'integrazione multidisciplinare tra le diverse metodologie di lavoro e le diverse figure professionali, unita ad un costante dialogo interno ed esterno, è la nostra visione globale; un'ottica a tutto tondo per un innovativo e reattivo sistema di benessere.

Benessere, concetto misurato come prodotto del nostro agire nei confronti dei nostri utenti ma anche come misura dello stato organizzativo, gestionale; lavorare in ASP Città di Bologna deve trasformarsi in "Benessere", lavorare sentendosi bene.

Rete di lavoro, costruzione di un sistema di collaborazione per adattarsi al mutare dei bisogni dell'utenza.

Consideriamo etico tutto ciò che è giusto, riteniamo giusta la gestione sostenibile, sia sul piano economico che ambientale; il nostro modo per lasciare un'impronta il più trasparente possibile nella nostra città. Diffondiamo le informazioni, rendiamo disponibili a tutti i nostri risultati, per permettere una corretta visione di ASP e del suo agire.

Innovazione, tradotta in sviluppo di nuove progettualità e formazione del proprio personale, applicazione e utilizzo di nuove tecnologie come nuovi strumenti di risposta alle necessità dei cittadini.

Innovazione per proiettare ASP verso i bisogni del domain.

1.5 Il Benessere in ASP

In una realtà come ASP Città di Bologna, unico gestore dei servizi alla persona del Comune di Bologna, il benessere percepito è un indicatore importante.

Intendiamo il benessere come un concetto primario: indica e rende concreto il prodotto del nostro agire e lo stato di salute dell'organizzazione.

Abbiamo una concezione del benessere duplice: vogliamo che i nostri utenti si sentano in un ambiente familiare che agevoli le relazioni e contesti di vita facilitanti lo stare bene; vogliamo inoltre che il nostro personale possa lavorare in un ambiente stimolante e volto al futuro; lavoriamo con impegno per giungere a tali finalità.

Definito il concetto di benessere e il modo in cui lo intendiamo, vediamo come e cosa facciamo per infonderlo nella nostra realtà.

“ Non dobbiamo chiedere alla persona di adeguarsi al contesto, ma è il contesto che va incontro alla persona.”

Ogni persona è diversa, ha una propria storia, proprie abitudini e bisogni differenti; il nostro compito è quello di saper rispondere, in modo mirato, alle sue specifiche necessità.

La nostra risposta deve essere completa ma anche personalizzata; ogni utente deve poter vedere valorizzata la propria persona anche nei servizi che prevedono un elevato livello di standardizzazione per una maggiore efficienza.

ASP si prefigura come catalizzatore della libera espressione delle persone, il fine ultimo è l'aumento del benessere.

Il Capitale umano, le fondamenta della nostra struttura

I nostri dipendenti e collaboratori sono le radici sulle quali crescono e si sviluppano tutte le nostre attività.

Il loro benessere, il rendere il luogo di lavoro un luogo stimolante, attivo ed aperto al dialogo, si traduce in una maggiore e migliore qualità dei servizi.

I nostri operatori che sono il primo e più significativo punto di contatto tra utenti e organizzazione, rappresentano il cardine e il denominatore comune all'interno dei percorsi di cura.

Il benessere si traduce e trasforma in "ben-essere", una condizione necessaria di auto-realizzazione della persona, uno "stare bene" nel luogo di lavoro, sia a livello fisico che emozionale.

Il luogo di lavoro, soprattutto in una realtà come ASP, dove vi è un continuo contatto con le persone, deve stimolare e creare emozioni positive che possano diffondersi ed espandersi in tutto il contesto; ASP lavora in questa direzione mediante la formazione, l'informazione, il coinvolgimento di ogni persona.

Il nostro impegno è trasformare il benessere in "ben-essere."

ASP trasforma la Città e muta insieme alla Comunità.

Noi di ASP non ci isoliamo, lavoriamo con persone inserite in un contesto comunitario, in una città e per tale motivo diffondiamo il nostro operato all'interno della realtà bolognese.

Guardiamo oltre, sviluppiamo servizi di qualità che soddisfino le persone, che siano risposte precise alle loro richieste affinché il beneficio non sia solo individuale ma collettivo; i nostri progetti, diffusi sul territorio, devono poter creare una rete di benessere, un collegamento diretto tra le esigenze e la loro soddisfazione.

Un contesto cittadino in continuo cambiamento, con esigenze e difficoltà molteplici, ci mette nella condizione di ampliare continuamente il nostro target di riferimento, la finalità è quella di soddisfare bisogni, con risposte concrete, per estendere a tutti una migliore qualità di vita.

Il benessere non deriva solo dalla soddisfazione dei bisogni delle persone, si traduce anche in cultura, coscienza civica, incontri e multiculturalità; è grande il nostro impegno in questa direzione, favorendo anche azioni di ascolto e di co-progettazione ed azioni di valorizzazione della nostra cultura, quella chederiva dalla nostra storia.

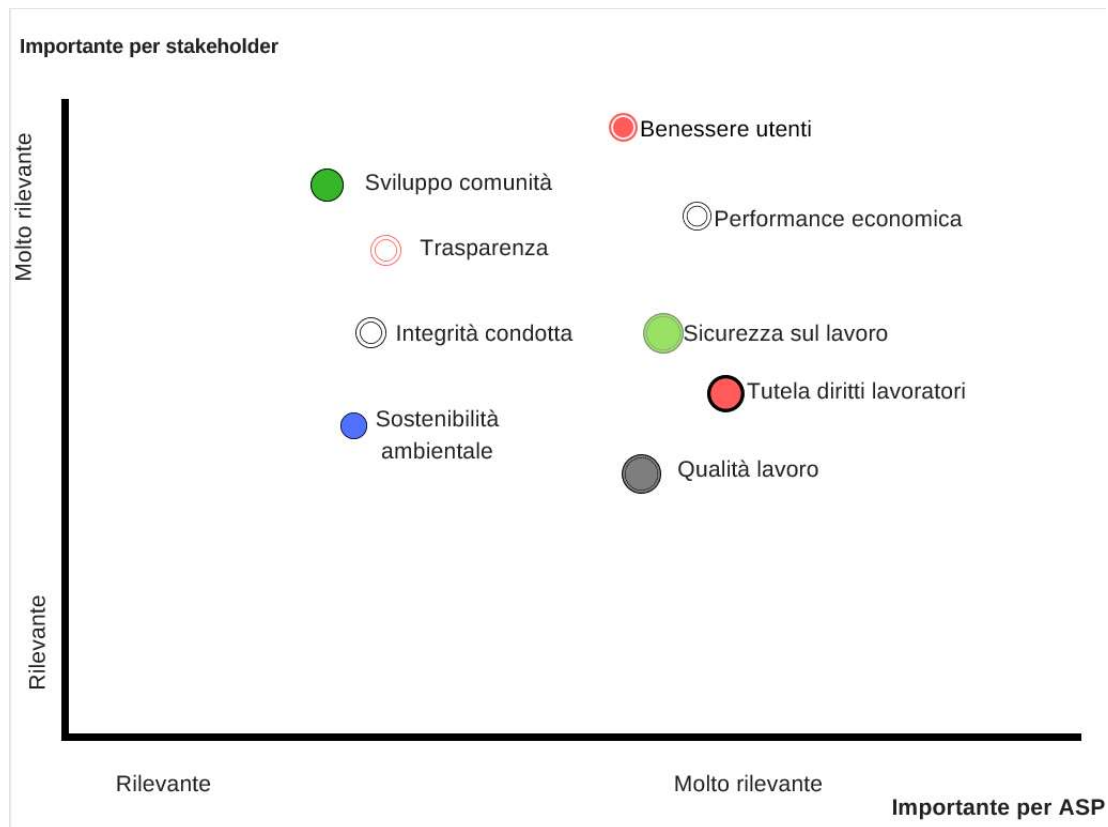
Lavorare in sinergia con il territorio. Farlo insieme significa lavorare bene.

1.6 Matrice di materialità

La matrice di materialità è uno strumento utile per delineare l'allineamento e la corrispondenza tra gli indirizzi strategici e le aspettative dei portatori di interesse.

Definiamo come **materiali** tutti quegli ambiti che sono di rilievo sia per ASP Città di Bologna che per i nostri stakeholder.

Tematica	Significato	Rilevanza per Stakeholder
Performance Economica	Bilanciamento tra ricavi e spese al fine di rispondere alle esigenze degli utenti in un'ottica di efficienza economica	<ul style="list-style-type: none"> • Utenti • Comunità • Dipendenti
Trasparenza	Trasparenza e massima reattività nel rilascio di dati; Trasparenza come sinonimo di correttezza sociale oltre che come adempimento normativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Utenti • Dipendenti • Comunità
Adeguatezza servizi offerti	Adattamento di ASP, mediante i propri servizi, ai bisogni degli utenti che mutano nel tempo.	<ul style="list-style-type: none"> • Utenti • Comunità
Integrità condotta	Sviluppo di servizi secondo un'ottica etica coerente con la Mission aziendale e uno sviluppo attivo della comunità.	<ul style="list-style-type: none"> • Tutti
Valorizzazione personale	Espressione dell'identità dei singoli lavoratori. Formazione atta allo sviluppo di competenze professionali e trasversali utili al miglioramento del servizio. Parità di genere ed equità delle retribuzioni.	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti
Qualità del lavoro	Creazione di un luogo di lavoro dove l'ascolto, il dialogo e il confronto consentano l'integrazione dei dipendenti. Sviluppo progettualità di smart working e di welfare aziendale.	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Utenti
Sostenibilità ambientale	Indirizzo di ASP volto al rispetto dell'ambiente e del territorio, mediante politiche di riduzione di consumi energetici, spreco di risorse e diminuzione rifiuti.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunità • Ambiente • Utenti
Sviluppo comunità	Progettualità sul territorio che mirino alla creazione di una rete assistenziale espansa che risponda alle diverse espressioni di bisogno.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunità
Tutela Diritti lavoratori	Protezione e pieno rispetto dei diritti dei lavoratori.	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Utenti
Benessere utenti	Servizi e strutture che sappiano valorizzare il benessere della persona e la sua esigenza di un servizio personalizzato.	<ul style="list-style-type: none"> • Utenti
Salute e sicurezza sul lavoro	Creazione di un luogo di lavoro sicuro mediante prevenzione dei rischi.	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Collaboratori



Tra le tematiche evidenziate tutte risultano avere una rilevanza importante, se analizzate in ottica di importanza sia per ASP sia per i portatori di interesse. Molte si collocano nel quadrante in alto a destra e sono pertanto le tematiche più rilevanti sulle quali sviluppare un processo di ascolto e collaborazione per allineare sempre più i nostri servizi con le aspettative dei soggetti ad essi interessati.

Capitolo 2 - Il Capitale umano

Il **Capitale umano** è la principale risorsa di ASP, facciamo del personale il nostro punto di forza e poniamo attenzione al suo **benessere** affinché si traduca in servizi di maggiore e migliore qualità.

Investiamo e puntiamo sul nostro capitale umano, è per noi la strada per **proiettarci nel futuro**; solo intraprendendo questa strada possiamo diventare un **punto di riferimento** per i servizi alla persona.

ASP Città di Bologna valorizza il proprio capitale umano fatto di persone, storie ed esperienze diverse. La diversità delle figure presenti sono il nostro punto di forza, sappiamo che dai nostri dipendenti, collaboratori e persone, avremo sempre servizi di qualità in un'ottica di efficienza. Crediamo nella crescita personale, per questo motivo formiamo i nostri dipendenti, con lo scopo di fare acquisire loro sempre nuove competenze; ci evolviamo insieme a loro e cresciamo tutti verso un destino comune.

2.1 Le caratteristiche del personale e le azioni conseguenti

Nel 2018 i dipendenti ASP erano 475, il **73%** di questi erano donne.

La **parità di genere** è la cornice entro la quale i nostri dipendenti svolgono il loro lavoro; valorizziamo le donne e crediamo nelle loro abilità; delle 349 presenti in ASP, a fronte di 126 uomini, 2 occupano posizioni dirigenziali.

Formiamo in modo costante i nostri dipendenti, consentendo loro di apprendere, sviluppare nuove abilità e **competenze trasversali** che li portino ad essere sempre più professionali; li informiamo sugli accadimenti aziendali mediante comunicazioni, supportiamo la loro integrazione e la trasmissione di **esperienze**.

Questo impegno si è tradotto in 9.616,50 ore annue di formazione che hanno coinvolto l'**91%** di dipendenti.

La composizione dell'organico mostra che il **50%** dei dipendenti ha un'età superiore ai 50 anni; solo il 4% ha meno di 30 anni. L'età media è di 48 anni.

Il **77%** delle nostre **risorse umane** sono impiegate nei servizi alla persona, la restante parte nell'area amministrativa.

I dipendenti di ASP sono anche **genitori**, 219 di loro, pari al 46,1% del totale, ha almeno un figlio; vogliamo permettere loro di potersi occupare della propria famiglia, dei propri impegni e del proprio benessere, per tale motivo proseguono i progetti di "Smart working" e di "Mobility management" per rendere più sostenibili gli spostamenti casa-lavoro.

Tali progettualità servono anche per permettere al dipendente di potersi occupare dei propri familiari; sono 1.055 le giornate di "Legge 104" utilizzate, a giorni oppure ad ore, per assistere un familiare, spesso anziano.

ASP si muove inoltre in un'ottica di miglioramento del benessere organizzativo. Sono molteplici le azioni per coinvolgere i dipendenti in decisioni organizzative ma anche per creare occasioni di socializzazione o promuovere sani e coretti stili di vita, in linea con le indicazioni di prevenzione.

2.2 La valorizzazione delle risorse umane

Per valorizzare le persone che lavorano in ASP abbiamo implementato e consolidato il sistema interno di **gestione della performance** e **della nuova scheda di valutazione**, per tutto il personale, dirigenti compresi.

Contratto integrativo decentrato 2018 e utilizzo fondo incentivante 2018

Il Contratto Integrativo Decentrato 2018, di durata annuale, ha proposto le medesime modalità e criteri di attribuzione dell'incentivo di produttività individuate nel precedente contratto decentrato (2017-2018) che prevedono che l'erogazione dei premi incentivanti la produttività ed il miglioramento dei servizi sia correlata alla performance organizzativa e a quella individuale: è previsto pertanto che, in coerenza con il sistema di valutazione vigente, ai premi per la performance organizzativa venga destinato il 45% dei premi complessivi, mentre a quella individuale il 55% dei premi complessivi, compresa la quota da destinare al differenziale del premio individuale, elemento di novità, quest'ultimo, introdotto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del comparto Funzioni Locali, sottoscritto in data 21/05/2018 e relativo al triennio 2016-2018.

Gli obiettivi, le azioni realizzate, i risultati conseguiti

Con riferimento al Piano programmatico 2017 si riportano gli obiettivi prioritari individuati rispetto alle linee strategiche definite dall'Assemblea dei soci. Per ciascuno di essi le azioni realizzate, i risultati raggiunti e le eventuali criticità ed opportunità rilevate.

Macro obiettivo dell'Assemblea dei soci e sua declinazione da parte di Amministratore unico
L'organizzazione, le persone al lavoro e il bilancio

Individuazione di soluzioni organizzative per una migliore efficacia ed efficienza dei servizi e progettualità

Obiettivo operativo individuato dalla Direttrice Generale:

Valorizzazione delle Risorse Umane

Azioni prioritarie previste:

- Avvio del Comitato Unico di Garanzia (CUG)
- Sviluppo azioni benessere dei dipendenti
- Redazione ed implementazione Piano Formazione 2018-2019
- Azioni di coinvolgimento dei quadri intermedi nella programmazione
- Azioni per una maggiore sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro

Azioni realizzate e risultati conseguiti

Promozione del Benessere organizzativo.

Nel 2018 sono proseguite o avviate le seguenti azioni.

Iniziativa/azioni messe in atto	Nr. dipendenti che ne hanno fruito nel 2018
Abbonamenti Tper scontati	132
Asilo nido aziendale Giovannino	7

Alcuni dipendenti hanno partecipato a più iniziative e pertanto nel conteggio possono essere presenti più volte

Politiche delle pari opportunità	1° sem. 2018	2° sem. 2018	Totale 2018
Nr. incontri Comitato unico di garanzia (CUG)	2	1	3
Nr. azioni avviate nell'anno	2	3	5

NB: nel secondo semestre non sono state duplicate le azioni già indicate nel primo, ma solo quelle aggiuntive (miglioramento percorso valutazione, asilo nido/campagna abbonamenti TPER, sperimentazione forme di *smart-working*, per la quale una prima fase progettuale è partita nel 2018).

Azioni di miglioramento del benessere organizzativo

Nel corso dell'anno 2018, il **Comitato Unico di Garanzia** per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni nel lavoro (di seguito denominato C.U.G.) ha formalizzato il Piano triennale per le azioni positive 2017-2019 per il benessere organizzativo di ASP Città di Bologna, tra le cui azioni positive cardine, avviate e realizzate nel 2018, le seguenti:

é proseguito il progetto dell'**Asilo nido aziendale** e territoriale "*Giovannino*" inaugurato a fine 2011, che nel 2018 ha visto l'iscrizione di n° 7 bambini e bambine, figli di dipendenti di ASP, per contribuire al miglioramento della qualità della vita dei lavoratori e delle lavoratrici attraverso la riduzione dei tempi da dedicare all'accompagnamento dei figli all'asilo nido;

- la Convenzione sottoscritta da ASP con TPER, Azienda che gestisce il trasporto pubblico locale nel territorio metropolitano di Bologna, all'interno dell'Accordo di Mobility Management sottoscritto tra ASP e Comune di Bologna, ha reso possibile al personale dipendente, anche per l'anno 2018, l'acquisto di abbonamenti annuali speciali a tariffa agevolata validi per tutti gli spostamenti urbani ed extra-urbani (nonché per alcune tratte ferroviarie TPER) sul territorio di Bologna, forma di sostegno ed incentivo alla mobilità sostenibile, in particolare per gli spostamenti casa-lavoro.

Al termine del 2018, ASP ha da ultimo rinnovato la Convenzione con TPER per il biennio 2019-2020 per l'acquisto di abbonamenti agevolati speciali, riservati al personale dipendente, per tutti i trasporti urbani ed extra-urbani sul territorio metropolitano (compresi gli spostamenti su ferro nell'area urbana di

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

Bologna e due linee ferroviarie TPER) ad un costo annuo fisso immutato per entrambi gli anni di validità della Convenzione;

- per quanto riguarda l'azione positiva "Promozione di sani e corretti stili di vita (movimento e alimentazione)" il percorso implementato con la collaborazione dell'Esperta dietista di ASP, ha visto una partecipazione volontaria di alcuni dipendenti al progetto per la valutazione/modifica delle proprie abitudini alimentari: per costoro sono stati realizzati piani alimentari corretti e personalizzati per favorire la conoscenza di un più sano stile di vita alimentare e la consapevolezza del significato del cibo legato al benessere della persona.

E' inoltre stata proseguita la fase di progettazione relativa alla "Sperimentazione di forme di smart-working" all'interno dei Servizi sociali per la domiciliarità dell'Azienda, volta a realizzare forme di lavoro agile sperimentali nei Servizi che operano prevalentemente sul territorio, diretta a garantire ai lavoratori e alle lavoratrici coinvolti una maggiore possibilità di conciliazione tra tempi di vita e di lavoro, agendo contemporaneamente sul fronte della mobilità sostenibile.

Azioni di miglioramento del benessere organizzativo

1.	Promozione di attività fisica per dipendenti	
2.	Percorso sulla scheda di valutazione individuale	
3.	Avvio del progetto smart working	
4.	Coinvolgimento dei dipendenti dei servizi per anziani nella definizione dei bisogni formativi	
5.	Gruppo di lavoro con Infermieri del CS Giovanni XXIII	
6.	Incontri periodici del gruppo cosiddetto "gestione di progettualità complesse"	
7.	Incremento e strutturazione degli organismi consultivi e di controllo dei servizi (Comitato scientifico, Organismo di partecipazione e rappresentanza degli utenti dei servizi, Comitato consultivo dei servizi per anziani)	

*

Sono comprese le azioni avviate nell'anno 2017, quelle concluse e avviate nell'anno precedente, quelle avviate nel 2016 e che proseguono nel 2018

Il benessere organizzativo è strettamente collegato con il tasso di assenza del personale che nel 2018 ha avuto un incremento, rimanendo pertanto su livelli significativi. Di seguito il trend pluriennale e la differenziazione per figura professionale. Sono escluse dall'analisi le assenze non retribuite (es. aspettative per motivi di famiglia, per cariche elettive, ...).

Giorni medi per dipendente di assenze con rilevanza economica

	Assenze per maternità, malattia ex art. 10, L. 104, infortuni, congedi disabili	Altre assenze retribuite (malattie, permessi vari, ...)	Totale assenze medie/dipendente
2018	16,9	16,8	33,6
2017	16,8	15,2	31,9
2016	16,6	16,7	33,4

Di seguito il dettaglio per la figura professionale di OSS, impiegata nei servizi per anziani e che incide per oltre il 30% sulla totalità dei dipendenti.

	Assenze per maternità, malattia ex art. 10, L. 104, infortuni, congedi disabili	Altre assenze retribuite (malattie, permessi vari, ...)	Totale assenze medie/dipendente
2018	20,2	24,1	44,3
2017	22,9	18,6	41,5
2016	22,6	20,7	43,2

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

NB. Per i servizi per anziani accreditati il parametro di riferimento, da Direttivo Regionale, è di 17 gg annui di assenza per ogni Adb/Oss (15gg malattia, 2 gg permessi vari).

Nel corso del 2018 è inoltre proseguita la sensibilizzazione alla **fruizione delle ferie** annuali ed il progressivo smaltimento delle ferie degli anni precedenti. A fine 2018 il monte ferie annuo è stato fruito al 100,2%, di conseguenza si rileva una diminuzione del fondo ferie degli anni precedenti. Ne deriva comunque la necessità di mantenere la tensione a tale risultato anche nei prossimi anni.

Area attività	Tasso erosione monteferie complessivo	Tasso erosione monteferie ANNUO	Media giorni ferie smaltite alla data del report	Media giorni ferie residue alla data del report
Totale complessivo	79,7%	100,2%	33,0	8,4
<i>Fonte parametro di riferimento di periodo: dato storico 12/2017 calcolato sulla base della mensilizzazione "stagionalizzata" del 2017</i>		97,1%		
<i>Dato storico 12_2017</i>		<i>97,1%</i>		
<i>Dato storico 12_2016</i>		<i>98,4%</i>		

A fine 2018 i giorni medi di ferie residue erano 8,4

Formazione e aggiornamento professionale del personale dipendente

Qualifica	Ore di formazione per qualifica ANNO 2018	% ore formazione per qualifica - ANNO 2018	% Dipendenti coinvolti ANNO 2018 (dip coinv/tot dip)	PERSONALE DIPENDENTE AL 31/12/18	Dipendenti coinvolti ANNO 2018 (dip coinv/tot dip)
AMMINISTRATIVO	3.069	30,9%	87,4%	103	90
ADB/OSS	2.617	26,4%	90,3%	196	177
ASSISTENTE SOCIALE	1.441	14,5%	92,3%	39	36
INFERMIERI	760	7,7%	96,6%	29	28
RAA	675	6,8%	96,3%	27	26
RESP.CENTRO SERVIZI E RESP.SERV.SUPPORTO	413	4,2%	100,0%	8	8
SERVIZI SUPPORTO	280	2,8%	89,5%	38	34
EDUCATORE	217	2,2%	88,9%	9	8
MANUTENZIONE	140	1,4%	100,0%	12	12
TERAPISTI RIABILITAZIONE	106	1,1%	100,0%	2	2
ANIMAZIONE E CURA PERSONA	86	0,9%	100,0%	5	6
DIRIGENTI	77	0,8%	83,3%	6	5
MEDIATORE	35	0,4%	100,0%	1	1
totale	9.916	100,0%	91,2%	475	433

Si confrontano quindi i dati complessivi 2018 con quelli relativi agli anni 2017 e 2016:

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

Anno	NUMERO DIPENDENTI EFFETTIVAMENTE PRESENTI IN SERVIZIO AL 31 DICEMBRE	NUMERO DIPENDENTI IN FORMAZIONE	PERCENTUALE DI DIPENDENTI COINVOLTI	ORE DI FORMAZIONE (CENTESIMI)	MEDIA DI ORE DI FORMAZIONE PER SINGOLO DIPENDENTE COINVOLTO IN FORMAZIONE
2018	475	433	91%	9.616	22,20
2017	439	355	81%	5.551	15,63
2016	448	408	91%	5.522	13,53

Continua anche quest'anno l'erogazione, a fine corso, del **questionario** standard di rilevamento della formazione erogata, come strumento di monitoraggio della qualità.

Azioni per la sicurezza dei lavoratori

	1° sem. 2018	2° sem 2018	Totale 2018
Nr. Di misure preventive degli infortuni	n.d.	n.d.	n.d.
Nr. Incontri RSPP con Rappresentanti dei lavoratori (RLS)	Riunione periodica annuale per la sicurezza sul lavoro	Incontro per MAPO	2
Nr. Corsi di formazione svolti (dipendenti/altri)	6	3	9
Descrizione corso		Totale Partecipanti	
n. 1 corso di formazione addetto antincendio rischio elevato		n. 22	
n. 4 corsi sulla sicurezza – modulo generale		n. 74	
n. 4 corsi sulla sicurezza – modulo specifico		n. 140	
Incontri formativi – nuove assunzioni /inserimenti		n. 50	
Consegna dispense informative studenti e tirocinanti		n. 43	
Incontri formativi itineranti nelle strutture per informazioni relative agli impianti		n. 45	

E' stata effettuata una nuova attività che ha coinvolto tutti gli operatori dei Centri Servizi, denominata **"incontri itineranti"**, con lo scopo di far conoscere tutti gli ambienti di lavoro delle strutture, anche quelli esterni e/o tecnologici (centrale termica, elettrica, cancelli automatici, ecc.), al fine di rendere edotti gli operatori sulle misure da intraprendere in caso di eventi accidentali e di emergenza.

Riguardo invece alle **azioni di coinvolgimento dei quadri intermedi** nella programmazione, che prevedeva l'incremento di 10 azioni rispetto al 2016, si evidenzia che tale obiettivo è stato poco declinabile fin dal suo sorgere. Si ritiene tuttavia che le azioni realizzate, soprattutto relazionali, abbiano portato alla chiusura di processi condivisi quali l'individuazione degli obiettivi aziendali, la collaborazione tra i servizi nei progetti trasversali e particolarmente nello SPRAR.

Obiettivo operativo individuato dalla Direttrice Generale:

Creazione di una struttura organizzativa orientata all'efficacia, efficienza nel raggiungere gli obiettivi

Azioni prioritarie previste

- Attuazione nuovo modello organizzativo e sviluppo azioni per favorire il piano occupazione 2017/2018
- Rispetto della programmazione di evasione di gare e contratti
- Progetto Stazione Appaltante
- Riduzione morosità mediante l'utilizzo del software gestionale
- Semplificazione, con azioni concrete, dei processi e dell'amministrazione
- Recupero efficienza nella gestione dei prodotti di magazzino
- Trasporti razionalizzati per ridurre i costi

Azioni realizzate e risultati conseguiti

La conclusione del percorso di riorganizzazione che ha portato all'approvazione di un nuovo modello **modello organizzativo** di ASP Città di Bologna che ha coinvolto il Settore Patrimonio e i Servizi di Protezione internazionale per adulti e minori;

Piano assunzionale: si è attuato il piano occupazionale 2018 che prevedeva, in particolare, la copertura a tempo indeterminato di diverse unità di Assistenti sociali ad integrazione della dotazione organica del Servizi sociali per la domiciliarità in seguito all'ampliamento di tale Servizio e l'assunzione a tempo indeterminato di n. 8 unità di Istruttori amministrativi finalizzati alla copertura di posti vacanti presenti nei servizi. Nel corso dell'anno 2017, in convenzione con altri 10 Enti della regione, la selezione pubblica, per titoli ed esami, per la copertura di n. 146 posti di OSS che ha visto l'ASP Città di Bologna capofila nella gestione ed organizzazione della selezione a cui hanno presentato domanda di partecipazione circa n. 6.200 candidati.

Le assunzioni effettuate nel corso del 2017 sono state in totale 44 di cui: 25 a tempo indeterminato e 19 a tempo determinato oltre a 2 Assunzioni di figure dirigenziali. Le assunzioni a tempo determinato hanno riguardato principalmente il progetto SPRAR e i progetti del Servizio transizione abitativa.

Nel corso dell'anno 2017 sono **354 il totale delle procedure di gara esperite**. Si precisa che nel corso del 2017 è stato espletato un numero maggiore di procedure rispetto a quello programmato, in quanto in corso d'anno si sono aggiunte nr. 117 gare, contratti e convenzioni. Procedure urgenti e non programmate, né programmabili, in quanto legate a situazioni di emergenza o all'evoluzione sopravvenuta del sistema del welfare metropolitano. Su questo aspetto occorre indubbiamente sviluppare ulteriormente le capacità di programmazione degli approvvigionamenti.

Tra le gare svolte si segnala quella relative alle Protezioni Internazionali, che con un'unica gara ha affidato risorse per € 66.525.093,50, con una modalità innovativa (coprogettazione) in un quadro, quello dello SPRAR, di grande attenzione sull'intero territorio nazionale.

Capitolo 3 – I Servizi alla persona

3.1 Servizi agli anziani, caregiver, disabili

I servizi che ASP rivolge agli anziani comprendono progetti ed attività per accompagnare la persona anziana in ogni situazione di fragilità, non autosufficienza e difficoltà; i caregiver^[1] vengono coinvolti per offrire un servizio personalizzato che sappia adattarsi alle esigenze di ciascuno.

Oltre al consolidamento dei servizi residenziali o diurni per anziani non autosufficienti ASP ha proseguito nella individuazione di risposte nuove ai sempre più diversificati bisogni della popolazione anziana. Il 2018 ha visto l'avvio di **progettazioni innovative**: avvio della Comunità Alloggio per Anziani mediamente autosufficienti che desiderano avere il loro spazio individuale in camera singola, accanto a momenti di vita comunitaria).

La non autosufficienza, inoltre, ha visto il consolidamento, presso il centro servizi di viale Roma, del **gruppo appartamento per adulti con disagio sociale e fabbisogno sanitario** nato dalla collaborazione con l'Azienda USL caratterizzato da assistenza lieve e un percorso educativo di reinserimento nella vita societaria.

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 servizi sociali per la domiciliarità hanno lo scopo di sviluppare un sistema di supporto e sostegno domiciliare, garantendo la continuità assistenziale, mediante la possibilità di attivare servizi di assistenza domiciliare, interventi semi-residenziali e ricoveri residenziali di sollievo, fornitura pasti e servizi alberghieri. I servizi operano mediante **nuclei per la domiciliarità**, composti da assistenti sociali e responsabili delle attività assistenziali, che agiscono per individuare interventi mirati alle singole condizioni dell'utente anziano. Nel corso del 2018 si è completato il trasferimento dei Nuclei presso le sedi dei sei Quartieri cittadini, per consentire una maggior relazione con gli Utenti e una adeguata personalizzazione del servizio agli anziani in carico ai servizi sociali ed il conseguente congruo utilizzo delle risorse. Nel 2018 complessivamente sono stati seguiti mediamente 3.000 Anziani, tra i quali 1.500 hanno ricevuto il servizio di assistenza domiciliare e 921 hanno avuto il percorso di **dimissioni protette** con tempi di attivamento media di tre giorni dalla dimissione ospedaliera.

L'invecchiamento porta spesso 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 rivolge un ventaglio di servizi: **il Meeting Center Margherita**, andato a regime nel 2017, e i caffè Alzheimer che anno dopo anno vedono un incremento dovuto sia al gradimento da parte degli utenti sia a nuove collaborazioni con le Associazioni di volontariato del settore e le Parrocchie. Ricordiamo al riguardo il Beverara Caffè, nato dalla collaborazione con la Curia. Il 2019 vedrà il raddoppio del Meeting Center nella zona ovest della città e il raddoppio dei servizi domiciliari dedicati a questa tipologia di Utenza.

Sempre sul versante della domiciliarità ASP ha sviluppato, in partenariato con AIAS, un **co-housing rivolto a persone con disabilità**. Nella palazzina di via Barozzi, di proprietà di ASP e i cui spazi comuni sono stati appositamente ristrutturati, completando l'utenza nel 2018.

Gli obiettivi, le azioni realizzate, i risultati conseguiti

[1] Il termine *caregiver* è inglese e indica "colui" che presta cure e assistenza. Identifica la persona che si occupa dell'accudimento e della cura di chi non è in grado di provvedere a se stesso in maniera autonoma, del tutto o in parte.

Con riferimento al Piano programmatico 2018 si riportano gli obiettivi prioritari individuati rispetto alle linee strategiche definite dall'Assemblea dei soci. Per ciascuno di essi le azioni realizzate, i risultati raggiunti e le eventuali criticità ed opportunità rilevate.

Macro obiettivo dell'Assemblea dei soci e sua declinazione da parte di Amministratore unico

I Servizi alla persona tra sviluppo ed innovazione

Innovare i servizi alla persona per garantire una maggiore risposta ai bisogni e a nuove opportunità di accoglienza

Obiettivi operativi individuati dalla Direttrice Generale e azioni prioritarie previste

- **Realizzazione Piano Investimenti Anziani:** programmazione dei lavori e definizione di cronoprogrammi da aggiornare periodicamente
- **Favorire la domiciliarità di persone adulte disabili:** completamento progetto Barozzi
- **Ascoltare istanze dell'utenza:** intensa attività dell'organismo di partecipazione e rappresentanza degli utenti CCSA mediante incontri periodici e attivazione Gruppi di Lavoro su temi specifici

Macro obiettivo dell'Assemblea dei soci e sua declinazione da parte di Amministratore unico

L'organizzazione, le persone al lavoro e il bilancio

Individuazione di soluzioni organizzative per una migliore efficacia ed efficienza dei servizi e progettualità

Obiettivo operativo individuato dalla Direttrice Generale:

Stabilità del bilancio di ASP

Azioni prioritarie previste

- Azioni per favorire l'out of pocket delle famiglie: implementazione di posti a pagamento (CD e CRA) e apertura del Servizio Comunità Alloggio Maria Cristina Marri; Sviluppo di soluzioni di continuità assistenziale con risorse private, per gli utenti delle dimissioni protette
- Azioni per il recupero delle morosità pregresse area anziani, riportano la situazione ad un livello di equilibrio

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

Azioni realizzate e risultati conseguiti

Nei servizi più consolidati si è sviluppato un servizio di Customer care per monitorare e rendere concreti i risultati ottenuti mediante il nostro operato; nei servizi accreditati sono stati somministrati questionari di gradimento che hanno fornito risultati positive.

Servizio	Rilevazione 2017	Parametro di riferimento
CRA	88%	80%
CENTRI DIURNI	92%	80%

Tasso di occupazione per ciascuna tipologia di servizio

Struttura	nr. posti	Tasso copertura budget	Tasso copertura (contratti in essere) alla data del Report	Tasso occupazioni CD (su gg reali di presenza)	Scostamento - tasso copertura bdg_cons alla data del Report
CASA RESIDENZA ANZIANI	331	100,8%	100,1%		-0,7%
CASA RESIDENZA ANZIANI (PRIVATI)	14	101,2%	98,8%		-2,3%
CASA RESIDENZA ANZIANI (Gravi Disabilità Lercaro)	8	100,0%	98,5%		-1,5%
CASA RESIDENZA ANZIANI (CEMPA)	14	80,7%	91,2%		10,5%
CASA RESIDENZA ANZIANI (SOLLIEVO)	8	89,7%	100,5%		10,8%
CASA DI RIPOSO 4 mesi	63	98,2%	95,0%		-3,3%
CASA DI RIPOSO 8 mesi	51	98,5%	99,7%		1,3%
CENTRI DIURNI	107	86,8%	94,3%	88,2%	7,5%
CENTRI DIURNI (Posti Privati)	4	46,9%	56,0%	56,0%	9,1%
COMUNITA' ALLOGGIO		media nov.-dic. 2018 ==> 61%			

Ricavi rette/oneri

Scostamento Budget/Consuntivo sui ricavi rette/oneri

RICAVI ISTITUZIONALI	BUDGET 2018	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Tasso raggiungimento Budget (parametro di periodo 12/12 = 100%)
Rette residenziali e semiresidenziali, rimborsi oneri	€ 19.606.641	€ 19.380.124	€ 19.745.209	€ 19.678.887	€ 19.796.146	101,0%

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

Attività animazione e socializzazione

Sono monitorate attraverso la rilevazione di alcune variabili. Di seguito a titolo di esempio, la rilevazione nel Centro servizi Saliceto

	Anno 2017	Totale 2018
N. eventi proposti per tipologia	83	51
totale numero partecipanti su nr. eventi proposti complessivi	7.284	10.806
Utenti coinvolti almeno in una attività	150	153*
Utenti medi coinvolti negli eventi complessivi proposti	24,2	35,5

* dato medio sugli ospiti transitati in struttura nell'anno (esclusi i CEMPA con permanenza inferiore ai 30 gg.)

Il benessere degli utenti si esprime anche facendo creare loro nuovi legami, nuove amicizie e conoscenze favorendo attività di socializzazione ed incontro; è per questo motivo che proponiamo eventi ed attività di socializzazione.

Nelle diverse strutture sono stati realizzati progetti importanti rivolti ai nostri utenti, che hanno affiancato le attività quotidiane sempre improntate all'attenzione alla cura, alla gentilezza e al benessere. Solo per citarne alcuni: corsi di musicoterapia e pet therapy; *progetto maquillage* per le signore.

Mantenimento del percorso di sviluppo sulla **s-contenzione**. Su base pluriennale e impulso dell'AUSL, mira a ridurre l'uso della contenzione nei servizi residenziali. L'audit clinico avviato qualche anno fa sta ora entrando nella fase in cui i risultati cominciano ad essere tangibili. Si continua nel monitoraggio del fenomeno attraverso la raccolta di specifici indicatori. Il lavoro del 2018 ha visto il coinvolgimento delle equipe assistenziali in un percorso formativo sulle terapie non farmacologiche e la messa in comune di progetti innovativi derivanti dall'esperienza nei servizi.

Attività Meeting Center (Centro di incontro).

Il "Centro di Incontro Margherita" si rivolge a persone residenti a Bologna con deterioramento cognitivo e/o demenza, si rivolge anche ai caregiver come centro di incontro, ascolto nel quale essere supportati e accompagnati durante il percorso della malattia.

	Totale 2017	1° sem. 2018	2° sem.	Totale 2018
Nr. posti teorici *	30	30	30	30
Nr.utenti transitati	122	79	77	88
Giornate apertura		99	80	179
media giornaliera utenti transitati	17,8	15,0		14,3

*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 apertura (si intende "mezza" giornata poichè il mercoledì apertura doppia)

Un obiettivo posto negli anni precedenti era quello di giungere al pieno utilizzo delle disponibilità di accoglienza del Centro, i dati registrati mostrano il pieno raggiungimento di questo step con una raccolta di nominativi in Lista d'Attesa anche in altre zone della città; i posti concordati con il Comitato Guida del 19/07/17 sono di 30 coppie, nel 2016 hanno fatto richiesta 38 coppie mentre nel 2017 si sono presentate 40

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

copie. Si nota come le richieste siano maggiori rispetto ai posti disponibili. Per tale motivo nel 2019 si aprirà un secondo Meeting Center nella zona Ovest per esaudire le richieste.

Caffè Alzheimer

	Data apertura	anno 2017	anno 2018			
		Media utenti/gg anno 2017	Media utenti/gg 1° sem. 2018	Nr .utenti transitati*	Nr. giornate apertura	Media utenti/gg - anno 2018
Caffè Alzheimer 1 "Vita Alè caffè"		13,8	13,08	562	43	13,1
Caffè Alzheimer 2 " Partot caffè "		20,8	19,13	793	43	18,4
Caffè Alzheimer 3 " Un, due, tre,..caffè"		14,3	21,39	849	43	19,7
Caffè Alzheimer 4 " Beverara caffè"		17,4	17,00	687	41	16,8

* Si intendono le presenze effettive.

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. Sono 2.891 i partecipanti, composti sia da anziani che da propri familiari, 169 sono le giornate di apertura di questo servizio alla Città.

Nel 2018 è stato inaugurato anche **un Caffè Alzheimer presso il Centro Sociale Montanari nel Quartiere Navile.**

Servizi per la domiciliarità

Il numero di accessi al domicilio è ancora inferiore alle attese di effettuare due accessi al domicilio per ciascun anziano in carico. L'ampliamento dei nuclei per la domiciliarità, nel 2018, ha migliorato le condizioni ma si rimane lontani da tale obiettivo.

SAD - Accessi a domicilio

	2017	2018	Variazione 2018/2017
Nr. utenti	1.178	1.304	126
Nr. visite/accessi domiciliari	1.975	2.470	495
Nr. medio visite/accessi a domicilio per utente	1,68	1,89	0
Nr. relazioni/documenti di proattività di ASP	0	1	1

Dimissioni protette

	Totale 2017	al 1° sem. 2018	al 31/12/2018 (intero anno)
Nr. dimissioni protette con sad e pronto attivazione assistenti familiari*	728 sad 193 assistenti familiari	378 sad 123 assistenti familiari	769 sad 190 assistenti
<i>di cui nr. dimissioni protette in continuità assistenziale</i>	59	30	116
Tempi medi attivazione servizio	3,6 gg sad (compresi sabato efestivi) 2,61 assistenti familiari (esclusi sabato e festivi)	4,4 gg sad (compresi sabato efestivi) 2,74 assistenti familiari (esclusi sabato e festivi)	4,5 gg sad (compresi sabato efestivi) 2,75 assistenti familiari (esclusi sabato e festivi)

Sono 2.470 le visite a domicilio effettuate nel 2018 per i nostri 1.304 utenti; registriamo 959 dimissioni protette di cui 769 con assistenza domiciliare e 190 con assistenti familiari. **I tempi medi di attivazione** sono di 4,5 giorni per l'assistenza domiciliare e 2,75 per assistenti familiari.

3.2 Servizi per i minori e le famiglie

Il servizio “minori e famiglie” ha la finalità di essere un sostegno efficace alla genitorialità, alle famiglie e ai minorenni italiani e stranieri.

Nel corso del 2017 con l'istituzione della struttura organizzativa dedicata alle protezioni internazionali il servizio di accoglienza di minori stranieri non accompagnati è confluito in questo servizio.

La riprogettazione del sistema di supporto educativo familiare, realizzata nel 216, ha iniziato ad esplicare i primi effetti.

E' partito il **progetto di affido e accoglienza**, avviato nel 2016 con la campagna di informazione “Bologna a braccia aperte”. Nel 2017 si è avuta l'organizzazione di 4 percorsi in/formativi cui hanno aderito 104 cittadini e l'organizzazione di una festa del Centro per le famiglie che si è tenuta il 28 settembre con una ampia partecipazione.

Prosegue inoltre, dal 2011, la partecipazione al **progetto PIPPI** sulla prevenzione dell'allontanamento dei minori dalle loro famiglie. Nel 2017 si è avuta la partecipazione alla sperimentazione nazionale del programma PIPPI nell'ambito dell'affidamento familiare attraverso il Coordinamento Nazionale Servizi Affidi (2016-2018).

Gli obiettivi, le azioni realizzate, i risultati conseguiti

Con riferimento al Piano programmatico 2017 si riportano gli obiettivi prioritari individuati rispetto alle linee strategiche definite dall'Assemblea dei soci. Per ciascuno di essi le azioni realizzate, i risultati raggiunti e le eventuali criticità ed opportunità rilevate.

Macro obiettivo dell'Assemblea dei soci e sua declinazione da parte di Amministratore unico

I Servizi alla persona tra sviluppo ed innovazione

Innovare i servizi alla persona per garantire una maggiore risposta ai bisogni e a nuove opportunità di

accoglienza

Obiettivi operativi individuati dalla Direttrice Generale

Favorire politiche per le famiglie e per l'affido e l'accoglienza di minori

Azioni prioritarie previste

- Ridefinizione della mission del Centro per le Famiglie
- Azioni per l'affido e l'accoglienza

Azioni realizzate e risultati conseguiti

Supporto educativo domiciliare

	Totale 2017	Totale 2018
Profili attivati	461	972
Osservazione	22	32
Supporto attività quotidiane di cura	14	2
Sostegno allo svolgimento delle funzioni genitoriali	87	39
Sostegno a percorsi di dimissioni di nuclei da struttura	1	1
Progetti riconducibili a Pippi	2	2
Sostegno al minore	74	19
Progetti prevenzione comportamenti a rischio	119	21
Sostegno a percorsi di dimissioni da struttura/conclusione affido	0	10
Supporto esterno alla struttura per minori accolti in situazione di vulnerabilità	9	9
Preparazione ad inserimento in struttura/progetti di affido	0	0
Incontri vigilati	66	12
Incontri protetti	31	53
Supporto domiciliare per situazioni urgenti ed indefferibili	6	13

Inserimenti di minori in struttura

	1° sem. 2018	2° sem. 2018	Totale 2018
N. minori inseriti	32	21	53
Flusso semestrale	54	99	153

Inserimenti di coppie monogenitoriali (MD/BM) in struttura

	1° sem. 2018	2° sem. 2018	Totale 2018
N. MD inserite	26	28	54
Flusso semestrale MD	44	110	154
N. BM inseriti	38	42	80
Flusso semestrale BM	74	167	241

Inserimenti fuori territorio Area Metropolitana

	Totale 2017	1° sem. 2018	2° sem. 2018
% inserimenti fuori dall'Area Metropolitana sul totale degli inserimenti	43,5%	14,7%	19,30%

Accoglienza minori

	Totale 2017	1° sem. 2018	2° sem. 2018	Totale 2018
N. ricerche strutture effettuate	155	77	83	160
N. incontri con Servizio Sociale/Eti per definizione e monitoraggio dei progetti	61	50	168	218
N. sedute UVM	11	6	5	11
N. dei casi presentati in UVM	46	83	89	172
<i>di cui N. dei casi considerati complessi</i>	28	72	78	150

Centro per le Famiglie

Gli obiettivi, le azioni realizzate, i risultati conseguiti

Con riferimento al Piano programmatico 2017 si riportano gli obiettivi prioritari individuati rispetto alle linee strategiche definite dall'Assemblea dei soci. Per ciascuno di essi le azioni realizzate, i risultati raggiunti e le eventuali criticità ed opportunità rilevate.

Macro obiettivo dell'Assemblea dei soci e sua declinazione da parte di Amministratore unico

I Servizi alla persona tra sviluppo ed innovazione

Innovare i servizi alla persona per garantire una maggiore risposta ai bisogni e a nuove opportunità di accoglienza

Obiettivi operativi individuati dalla Direttrice Generale

Favorire politiche per le famiglie e per l'affido e l'accoglienza di minori

Azioni prioritarie previste

- Azioni per l'affido e l'accoglienza
- Nuovi progetti per il sostegno familiare

Azioni realizzate e risultati conseguiti

Affido e Accoglienza

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

Formazione degli operatori realizzata con Iress: dallo studio dell'innovazione alla sua valutazione: affidamento e affiancamento familiare

Formazione/ implementazione del progetto Vicinanza solidale che prevede cambiamenti per il “sostegno familiare leggero” che si auspica maggiormente implementato in tutta la città attraverso I servizi sociali dei quartieri cittadini a partire dal 2019.

Partecipazione al Tavolo metropolitano AAA (Adozione, Affidato, Accoglienza) per unificare e progettare omogenee linee operative per favorire l'efficienza e l'efficacia dell'intervento affidato e il coinvolgimento delle famiglie adottive nei progetti di Affidamento familiare

Presidenza del Coordinamento Nazionale Servizi Affidato: organizzazione dei tre incontri annuali presso il Centro per le famiglie e organizzazione del Convegno Nazionale affidato 3.0 tenuto a Roma il 17 dicembre 2018

Sostegno alle famiglie

Nel 2018 si evidenzia l'avvio di due nuovi progetti: Ben arrivato tra noi piccolino e Gruppi di parola per figli di genitori separati.

Il primo, a sostegno di minori nei primi 1000 giorni di vita, in collaborazione con i servizi sociali territoriali, ha interessato 15 nuclei con risultati positivi per 14 nuclei.

La Regione nel 2018 ha formato operatori di tutti I Centri per le Famiglie come “conduttori di gruppi di parola per figli di genitori separati” per ottenere lo sviluppo di tale attività . Nel 2018 il Centro per le famiglie ha attuato 2 gruppi con la complessiva partecipazione di 12 bambini. I genitori, incontrati al termine dell'intervento , hanno dato riscontro positivo circa l'obiettivo di tale azione: aprire uno spazio di dialogo con i figli sulla separazione e una maggiore competenza nel cogliere le emozioni dei bambini a fronte dell'evento separativo.

Il Centro per le famiglie resta ancora sovraccaricato dall'istruttoria per l'erogazione dei contributi “assegno nuclei familiari” e “nuclei di maternità”. Questo impedisce l'impegno del personale per progetti maggiormente orientati alle famiglie e di valenza più tecnica.

Dati 2018 del Centro per le Famiglie:

AFFIDO	ATTIVITA'	DATI AL 30/06/2018	DATI AL 31/12/2018	TOTALI 2018
	Numero minori accolti in affidamento familiare (a tempo pieno, part time, non riconosciuti alla nascita e stranieri non accompagnati)	84	81	
	Affidi Iniziati			10
	Affidi conclusi			13

ACCOGLIENZA FAMILIARE	ATTIVITA'	DATI AL 30/06/2018	DATI AL 31/12/2018	TOTALE 2018
	Numero progetti di affiancamento familiare a sostegno di famiglie fragili	40	57	

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

	Progetti di affiancamento iniziati			21
	Progetti di affiancamento conclusi			4

RISORSE ACCOGLIENTI	ATTIVITA'	DATI AL 30/06/2018	DATI AL 31/12/2018	TOTALE 2018
	Numero di risorse disponibili all'affidamento e all'affiancamento che hanno ultimato il percorso	18	24	
	Numero risorse coinvolte perché interessate all'accoglienza familiare(colloqui info)	32	61	93
	Numero risorse partecipanti alla formazione per l'accoglienza familiare	53	28	81
SOSTEGNO	Risorse accoglienti sostenute in gruppo impegnate in progetti di accoglienza familiare			62
	Risorse accoglienti sostenute individualmente nei progetti di accoglienza familiare			112
ADOZIONE	ATTIVITA'	DATI AL 30/06/2018	DATI AL 31/12/2018	TOTALE 2018
	Coppie per primi colloqui informativi	40	31	71
	Coppie che hanno partecipato ai corso formativo informativi	21	7	28
	Bambini arrivati	3	8	11
POST ADOZIONE	Nuclei adottivi seguiti dopo il secondo anno nei gruppi			82
	Nuclei adottivi seguiti dopo il secondo anno individualmente			12

MEDIAZIONE	ATTIVITA'	DATI AL 30/06/2018	DATI AL 31/12/2018	TOTALE 2018
	Percorsi di mediazione familiare	57	43	100
	Accessi nuovi al servizio di mediazione familiare			64
GRUPPI	Partecipanti ai Gruppi di parola per figli con genitori separati			12
SOSTEGNO ALLA	ATTIVITA'	DATI AL 30/06/2018	DATI AL 31/12/2018	TOTALE 2018

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

GENITORIALITA'				
	Percorsi per genitori di counseling genitoriale	37	12	49
	Accessi nuovi al servizio di counseling genitoriale			35
GRUPPI	Partecipanti al gruppo di auto mutuo aiuto per genitori cin figli adolescenti	18	5	24

BEN ARRIVATO TRA NOI PICCOLINO	ATTIVITA'	TOTALE 2018
	Nuclei seguiti	15

ASSEGNI	ATTIVITA'	DATI AL 30/06/2018	DATI AL 31/12/2018	TOTALE 2018
MATERNITA'	Accolti	323	334	657
	Istruiti ed inviati all'Inps	635	289	924
NUCLEO FAMILIARE	Accolti	403	788	1191
	Istruiti ed inviati all'Inps	600	637	1237
	Assegni accolti			1848
	Assegni istruiti ed inviati all'Inps			2161

3.3 Protezioni internazionali

Il nuovo progetto di SPRAR Metropolitano per assicurare la seconda accoglienza superando il sistema dei Centri di Accoglienza Straordinari (CAS), si è avviato il 1° settembre 2017. Coinvolti sono 43 Comuni dell'Area Metropolitana con capofila il Comune di Bologna.

Il progetto prevede una serie di azioni coordinate da ASP Città di Bologna e realizzate da un insieme di partner del privato sociale attraverso l'innovativa forma della co-progettazione. Nello specifico, i servizi trasversali sono: servizi per l'accoglienza, inserimento abitativo e sociale, formazione e riqualificazione professionale, orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo, mediazione linguistico culturale, orientamento e accompagnamento legale, comunicazione ed eventi.

Sono state individuate nella comunità importanti strategie per affrontare l'impegno nei confronti dei minori stranieri non accompagnati e dei giovani adulti: **progetto VESTA**, corsi per **tutori volontari** e più in generale diverse ed importanti forme di vicinanza solidale promosse e coordinate sempre da ASP Città di Bologna. Tutto ciò si muove nelle direzioni indicate dalla Legislazione italiana 2017 (Decreto Minniti e Legge Zampa).

Nel corso del 2018 il Servizio, in fase di strutturazione e consolidamento, ha dovuto sostenere l'impatto della modifica del quadro normativo di riferimento, con l'adozione del DL 113 (*Disposizioni urgenti in materia di protezione internazionale e immigrazione, sicurezza pubblica nonché per la funzionalità del Ministero dell'Interno e l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia nazionale per l'amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata*) che ha abrogato la norma che

consentiva il rilascio del permesso di soggiorno per motivi umanitari ed ha diversamente disciplinato le categorie di utenza che possono essere accolte nel progetto SPRAR (ora rinominato SIPROIMI), ora riservato ai titolari di protezione internazionale e di alcune specifiche tipologie di permesso di soggiorno.

Il processo di conversione dei CAS in SPRAR e di implementazione complessiva dei posti fino a raggiungere gli obiettivi fissati per la triennalità 2017-2019 ha riguardato da subito il progetto SPRAR ordinari e SPRAR vulnerabili, mentre per il progetto SPRAR MSNA (Minori Stranieri non Accompagnati) l'implementazione più significativa avverrà nel 2019, vista la contemporanea conclusione di alcune progettualità quali l'HUB MSNA ed il progetto FAMI seconda accoglienza.

Lo SPRAR³ metropolitano ha quindi visto un deciso aumento dei posti dedicati per l'accoglienza di adulti e minori rispetto al 2016. Progetto adulti: nr. 883 posti realmente attivati al 31/12/2018 a fronte dei nr. 1350 posti autorizzati con ampliamento SPRAR 2017/2020. L'ampliamento dei posti è stato graduale e nonostante tutto procede, con alcuni rallentamenti dovute alle novità normative introdotte dalla legge 132/18, cosiddetto Decreto sicurezza.

SPRAR Minori Stranieri non Accompagnati: nr. 141 posti realmente attivati al 31/12/2018, a cui vanno aggiunti i posti in accoglienza familiare tramite il progetto Vesta, a fronte dei nr. 350 posti autorizzati con ampliamento SPRAR 2017/2020. L'ampliamento proseguirà nel corso dell'annualità 2019 andando a ricondurre nell'ambito dello SPRAR MSNA le altre progettualità precedentemente attive (HUB MSNA e FAMI seconda accoglienza) per i quali il finanziamento va a terminare.

Servizio Sociale Protezioni Internazionali: accesso e presa in carico

All'Unità Operativa Servizio Sociale afferisce la presa in carico di adulti singoli e nuclei di recente immigrazione, richiedenti asilo politico, titolari di protezione internazionale o permesso di soggiorno per motivi umanitari/casi speciali, per il periodo corrispondente all'iter procedurale e alla costruzione di un percorso di integrazione sul territorio. (convenzionalmente dato in tre anni dal primo riconoscimento della protezione).

Nell'ambito dell'accordo metropolitano SPRAR al servizio afferisce la presa in carico di tutti i beneficiari del sistema di accoglienza SPRAR-SIPROIMI, per i quali viene garantita uniformità di opportunità e trattamento nonché omogeneità delle procedure e qualificazione degli interventi in raccordo con i coordinamenti delle diverse aree trasversali (legale, formazione/lavoro, mediazione).

È possibile inoltre l'accesso diretto di persone non beneficiarie SPRAR nelle modalità sotto descritte.

Il servizio:

- Eroga funzioni di segretariato sociale e orientamento ai servizi ad accesso diretto e garantisce la presa in carico individualizzata per tutti gli utenti afferenti alla casistica sopra citata.
- Offre orientamento e accompagnamento sull'iter procedurale per la presentazione della domanda di protezione internazionale o per la valutazione di ulteriori percorsi di regolarizzazione in raccordo con l'area legale.
- L'area legale garantisce: consulenze per gli interventi di orientamento rivolti agli utenti che accedono al servizio nella condizione di richiedenti protezione internazionale o beneficiari della stessa nonché titolari di protezione umanitaria.
Detta attività si sostanzia in: preventiva informativa legale, prenotazione degli appuntamenti presso

³ SPRAR = sistema di protezione richiedenti asilo e rifugiati

la competente Questura, raccolta di memorie in vista dell'audizione presso le Commissioni Territoriali, preparazione all'audizione, verifica e controllo della documentazione necessaria ai fini del rinnovo e rilascio dei permessi di soggiorno; informativa e primo orientamento in tema di ricorsi avverso provvedimenti di diniego; informative legali in materia di conversione dei permessi di soggiorno, pratiche di ricongiungimento familiare, ricorsi ex art. 31 co. 3 Dlgs 286/98.

- Inoltre, in raccordo con l'Ufficio Tutela del Comune di Bologna, garantisce la presa in carico legale dei MSNA (apertura, trasferimento, chiusura ed esonero delle tutele in capo al Comune di Bologna; rilascio e conversione dei permessi di soggiorno per minore età; orientamento ed assistenza nei confronti del MSNA richiedenti protezione internazionale).
- Assicura altresì la formazione e la consulenza agli operatori sociali in materia di diritto dell'immigrazione, nonché di altri rami del diritto ad esso correlati.
- L'attività dell'area legale si concretizza, inoltre, nell'accompagnamento e supporto dell'utenza presso la Questura di Bologna; nella cura dei rapporti con le Istituzioni coinvolte nelle diverse procedure di regolarizzazione sul territorio nazionale (Commissioni Territoriali, Autorità Giudiziarie, Prefettura, Questura).

Cura altresì i rapporti con UNHCR e altre organizzazioni internazionali. L'area legale si interessa del monitoraggio e dell'analisi delle principali pronunce giurisdizionali in materia di diritto dell'immigrazione, finalizzati ad informare ed aggiornare il personale del Servizio Protezioni e del progetto territoriale SPRAR.

Da ultimo il coordinamento legale svolge l'attività di notifica degli atti provenienti dalle Commissioni Territoriali nei confronti dei beneficiari del progetto SPRAR-SIPROIMI.

- Cura l'accesso alle misure d'accoglienza in base alla valutazione sociale e alla condizione giuridica segnalando l'utente al coordinamento SPRAR o alla Prefettura di Bologna, nell'ambito del Coordinamento Inter-istituzionale, ai sensi della L-142/2015.
- Gestisce il raccordo con i Servizi Sociali territoriali e specialistici attraverso incontri di monitoraggio periodici e attraverso la partecipazione alle ETI (Equipe Territoriali Integrate) e presentazione in UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare) di casi complessi. In particolare, nell'ambito della tutela minorile, viene attuata una presa in carico congiunta con i servizi di tutela minori quando necessaria.
- Il servizio opera inoltre in stretto raccordo con la rete dei servizi di contrasto alla Grave Emarginazione Adulta di ASP città di Bologna e partecipa all'Equipe Adulti del Comune di Bologna e all'Equipe Casa del Comune di Bologna.
- Cura il raccordo con l'Anagrafe Sanitaria dell'AUSL di Bologna e con le associazioni del territorio (SOKOS, Biavati) per iscrizione e presa in carico degli utenti ed è attivamente coinvolto nella costruzione di un modello di presa in carico socio-sanitaria specifica sul target nell'ambito dello SPRAR DM e della progettualità StarER2.

Gestione dell'utenza ad accesso diretto

Dalla seconda metà del 2018 il servizio ha voluto qualificare il momento dell'accoglienza e valutazione dei bisogni dell'utenza in accesso strutturando un modello specifico di azione in collaborazione con l'equipe delle assistenti sociali afferenti al Pronto Intervento Sociale Cittadino. Due assistenti sociali del servizio protezioni internazionali (una afferente al target adulti e nuclei e una per i MSNA) garantiscono quotidianamente reperibilità per la gestione immediata dell'utenza in condizioni di indifferibilità e urgenza o con bisogno immediato di tutela.

Dalla valutazione dei bisogni in accesso (contabilizzata attraverso i contatti a sportello) l'avvio della presa in carico passa attraverso un colloquio congiunto con assistente sociale e operatore legale per la strutturazione di un percorso di regolarizzazione e inserimento.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

Contatti di accesso diretto 2018	
Numero contatti allo Sportello	1770

Prese in carico 2018	
Beneficiari SPRAR	1106
Utenti extra-SPRAR	484
Totale utenti in carico Adulti / Nuclei	1590
Beneficiari SPRAR in carico all'area lavoro adulti	596
Beneficiari Utenti extra-SPRAR in carico all'area lavoro adulti	8

Centro Mattei - Tipologia di ingressi /provenienza [Dati Prefettura di Bologna] - ARRIVI 2018

Tipologia ingresso	N° ingressi												TOT
	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	
Da ASP Città di Bologna	7	0	10	10	24	15	19	15	15	4	6		125
Da PRIS- rintraccio FFOO	0	0	2	0	18	29	17	25	24	27	22	18	180

Prese in carico MSNA 2018	
MSNA in carico nel 2018	404
Casi complessi discussi in ETI	50
Casi compartecipati in UVM	3

L'U.O. Servizio Sociale collabora con il coordinamento SPRAR SIPROIMI per la gestione del sistema di accoglienza e presa in carico dei MSNA rintracciati sul territorio metropolitano. (ad esclusione del Circondario Imolese).

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

Coordina l' ETI (Equipe Tecnica Integrata) quindicinale con personale dell'U.O. di Neuropsichiatria dell'Infanzia e Adolescenza dell'AUSL di Bologna per la discussione e presa in carico congiunta di casi complessi.

Qualora venga valutata necessità di prosecuzione della presa in carico al compimento della maggiore età viene valutata la possibilità di inserimento all'interno del sistema SPRAR-SIPROIMI adulti. Se la condizione giuridica del neomaggiorenne non permette l'accesso al SIPROIMI il servizio mantiene la presa in carico per le pratiche legali, in raccordo con la rete del Servizio Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta.

Il 2018 ha visto la strutturazione del modello metropolitano di accoglienza in merito alla possibilità di collocamento dei minori presso HUB Mattei al rintraccio e trasferimento in circuito di prima accoglienza FAMI HUB (Protocollo Piantedosi) oltre alla strutturazione del sistema di seconda accoglienza tramite progetti SPRAR e FAMI SAMB.

Ad oggi si sta lavorando per ricondurre tutte le diverse forme di accoglienza allo SPRAR- SIPROIMI, con possibilità di modulare interventi a diversa intensità educativa grazie alla progettualità specifiche (es. FAMI Roots).

Valutazione in ETI e eventuale discussione in UVM relativamente alla compartecipazione degli oneri relativi all'inserimento dei casi complessi in strutture autorizzate ai sensi della Dgr. 1904/2011.

Da dati condivisi con il servizio di NPIA dell'Azienda AUSL di Bologna:

Nel corso delle ETI sono stati segnalati al Servizio di NPIA 50 MSNA, , prese in carico 42, mentre per le altre 8 non si è proceduto ad una valutazione clinica per rifiuto del minore o perché, dopo discussione clinica in ETI, non è stata ritenuta opportuna una presa in carico sanitaria.

Di questi 42, 18 sono prosecuzioni di prese in carico degli anni precedenti, mentre vi sono 24 nuovi accessi al servizio nel corso del 2018 per valutazione psicodiagnostica ed eventuale presa in carico. La maggioranza delle prese in carico proviene da quattro paesi: 10 MSNA sono di origine albanese (24,4%), 10 nigeriani (24,4%), 8 gambiani (19,5%), 4 marocchini (9,85), mentre gli altri 9 MSNA (21,9%) valutati dall'equipe provengono da: Tunisia, Sierra Leone, Repubblica Centro Africana, Guinea, Senegal, Somalia e Ghana (grafico 1). All'interno di questa popolazione vi sono solo 8 femmine, di cui sei sono "Vittime di Tratta" provenienti dalla Nigeria; l'80,5% del campione è di genere maschile.

Servizio Sociale Protezioni internazionali e Minori Stranieri non Accompagnati

	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
Nr. minori stranieri non accompagnati	726	797	404
Nr. prese in carico di persone adulte richiedenti protezioni internazionali		1520(Adulti in carico), di cui 347 beneficiari progetto SPRAR	1590 di cui 1106 beneficiari progetto SPRAR
Nr.contatti a Sportello		2.229	1770

Equipe vicinanza solidale

Implementazione di un'equipe dedicata alla formazione di volontari auto candidati a forme di vicinanza solidale, accoglienza familiare, tutela volontaria in collaborazione con la Cooperativa CIDAS, nell'ambito dei progetti SPRAR MSNA e FAMI Roots.

Tutori Volontari, formazione primavera 2018: formati 54 tutori, 22 in attesa di nuova formazione, 4 in attesa di completare il percorso.

53 già iscritti nell'elenco al Tribunale per i Minorenni, (a cui si aggiungono 12 Tutori formati nelle precedenti edizioni), 28 proposte di abbinamento realizzate, 11 tutele deferite.

Formazioni Vesta/Vicinanza solidale: 2 formazioni da 5 incontri ciascuno.

Primavera 2018: 10 famiglie e autunno 12 famiglie per un totale di 22 famiglie coinvolte.

Nel 2018 partiti 4 percorsi di accoglienza in famiglia di cui uno di minori.

Affiancamento familiare in comunità per minori stranieri non accompagnati:

Murri: 3 risorse affiancanti

Sguincio - CSAPSA: 2 risorse affiancanti

Saragozza - Cidas: 1 risorsa affiancante

Cignani - Cidas: 2 risorse affiancanti

Casa delle fragole: 1 risorsa affiancante

Villaggio del Fanciullo - CEIS Arte: 2 risorse affiancanti

In sintesi:

n. 11 risorse affiancanti attive

n. 3 risorse affiancanti in attivazione con comunità non ancora assegnate

Progetto Vesta accoglienza in famiglia per Neomaggiorenni e affido Vesta MSNA:

Accoglienze attive n. 4

In corso di attivazione al 31/12/2018 accoglienze Vesta neo maggiorenni e una accoglienza Vesta minori.

Formazioni 2018:

- Maggio 2018: 6 famiglie

- Ottobre 2018: 10 famiglie

Sistema di protezione rifugiati e richiedenti asilo - SPRAR

	Anno 2018
Nr posti SPRAR Adulti	883
Nr posti SPRAR Minori	141 (più Vesta)

Lo SPRAR, Servizio di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati, accoglie 883 adulti e 141 minori.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

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

	1° sem.2018	2°sem.2018	Totale 2018
Nr progetti di integrazione lavorativa (tirocinanti e volontari)	290	673	963

Sempre all'interno dello SPRAR sono stati attivati 963 progetti di integrazione lavorativa, quali attività di volontariato e tirocini professionalizzanti, la finalità è quella di favorire la futura integrazione nel mondo del lavoro della persona.

3.4 Servizio contrasto grave emarginazione adulta

Nel 2018 si sono messi a sistema i servizi facenti capo la grave emarginazione adulta, attraverso l'espletamento della procedura di gara volta all'affidamento della gestione dei servizi alla persona in condizioni di fragilità.

Nel corso del 2018 si sono consolidati i servizi e gli interventi di accoglienza e integrazione delle persone che versano in condizione di estremo disagio sociale, e sono proseguite positivamente le attività finanziate dai programmi PON Metro, PON Inclusione, PO I Fead; contemporaneamente, si è assistito al potenziamento di alcuni servizi esistenti e alla progettazione di nuovi servizi attraverso le risorse del Fondo Povertà. Fra le nuove progettualità avviate con tale risorsa vi sono tre progetti di incubazione di Start Up sociali e di comunità, due progetti finalizzati all'inserimento lavorativo ed un impianto di valutazione del sistema di servizi di Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta.

Gli obiettivi, le azioni realizzate, i risultati conseguiti

L'obiettivo che guida il servizio è di mettere a disposizione di persone adulte in situazione di estrema fragilità un ventaglio di risorse per favorirne l'inclusione sociale. Ad oggi gli interventi sono molteplici e caratterizzati da un approccio capacitante. Nel 2017 tale ambito di intervento si è ampliato alle **Aree sosta Sinti** e all'accoglienza dedicata **all'indifferibilità ed urgenza** (LR 2/2003).

I dati evidenziano un **assestamento degli accessi** nel sistema dedicato al contrasto alla grave emarginazione adulta. Complessivamente sono state 3.610 le persone che hanno afferrito ai servizi dedicati. Sono persone italiane e straniere, multiproblematiche e con cronicizzazione dell'esclusione; persone dimissibili dagli ospedali che necessitano di accoglienze temporanee e di interventi intensivi sul piano sociale; persone con problemi di dipendenza patologica e/o disturbi di tipo psichico, spesso immigrati; persone con vulnerabilità sociale e disturbi di personalità, che necessitano di azioni di supporto per evitare fasi di peggioramento; coppie di persone senza dimora (eterosessuali, omosessuali, genitore-figlio/a, amica/o-amica/o) che hanno come unica relazione quella formata dalla coppia stessa; persone LGBT; persone in uscita dalla Casa Circondariale; anziani senza dimora per i quali è necessario intervenire per evitare gravi peggioramenti.

L'orientamento del servizio è verso l'implementazione e valorizzazione di luoghi ibridi, che svolgano una funzione di ponte e cardine tra persone senza fissa dimora e coloro che sono proprietari di una casa, è l'obiettivo fondante di questo servizio, il quale dovrà sempre maggiormente adattarsi alle diverse esigenze degli utenti sensibili.

Le richieste provenienti dai Servizi Sociali Territoriali e dall'AUSL città di Bologna, evidenziano anche bisogni afferenti a target diversi da quelli dei senza tetto e senza casa, quali:

- Persone con basso reddito, anche legato a vari disagi legati ad abilità individuali;
- Persone con difficoltà a trovare soluzioni abitative nel mercato privato;
- Persone in collocazioni improprie;
- Persone con bisogni sanitari e di assistenza H24;
- Persone a rischio sfratto.

Servizi di prossimità

I servizi di prossimità hanno svolto funzioni di prossimità sul territorio con diverse modalità (mobile e stanziale); Obiettivo generale dei servizi è stato, pertanto, la lotta alla povertà e all'esclusione sociale,

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

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.

	1° sem. 2018	2° sem. 2018	totale 2018
ToT. Nr. di persone in carico servizi di prossimità - dato di flusso (1)	1.554	n.d	2.307
di cui Unità di strada (UDS)	178	n.d	287
di cui Servizio mobile di sostegno (SMS)	308	n.d	482
di cui Città Imvisibile (CIN)	321	n.d	636
di cui Help Center (HC)	894	n.d	1.425
% nuovi utenti sul tot. utenti servizi di prossimità	63,71	n.d	76,18
Nr. persone inserite in laboratorio socio-occupazionale per persone fragili (Abba)	52	n.d	78

Ospitalità Piano freddo

Durante i mesi invernali è stato attivato il cosiddetto Piano Freddo, una forma di recettività per l'ospitalità notturna per utenti in bassa soglia. E' stato esteso il numero di posti-letto dedicati (273).

455 sono stati i senza fissa dimora che, nel 2017, hanno usufruito del Piano Freddo, accoglienza nelle notti invernali in apposite strutture; i dati relativi al trimestre 1/1/2018 – 31/03/2018 riferiscono un afflusso di 455 persone.

	Anno 2017	Anno 2018
Nr. persone accolte	455	459

Servizio Sociale a bassa soglia

	totale 2018
Nr. di persone che accedono al servizio sociale a bassa soglia (SBS)	736
<i>di cui nr. utenti con Inserimento in struttura di accoglienza</i>	266
<i>di cui nr. utenti con contributo economico</i>	255
<i>di cui nr. utenti servizio ascolto/valutazione/istruttoria</i>	662
% nuovi utenti SBS nel 2018	46,06

Il Servizio Sociale Bassa Soglia svolge il ruolo di servizio sociale professionale per persone non residenti e temporaneamente presenti sul territorio. La finalità del Servizio è pertanto la presa in carico di questo target d'utenza promuovendo processi di gestione dei bisogni indifferibili e urgenti nonché percorsi per l'autonomia e inclusione sociale.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

I “Servizi di accoglienza temporanea” o a bassa soglia di accesso, hanno avuto diversi obiettivi specifici: (1) costruire relazioni significative con i beneficiari del servizio, (2) dare risposta ai bisogni primari, in particolare offrendo un luogo di riparo temporaneo e di riposo, per prendersi cura dell’igiene personale, e (3) garantire un mirato orientamento sociale e sanitario, in sinergia ai servizi di prossimità e ad altri servizi inviati.

Servizio Sociale a bassa soglia - servizio dimittendi

	2018
Nr. di persone che accedono al servizio dimittendi - dettaglio tipologia intervento/servizio	88
<i>di cui nr. utenti con inserimenti in strutture</i>	22
<i>di cui nr. utenti con PAI attivati</i>	88
<i>di cui nr. utenti con contributo economico</i>	19

Servizi dell'area dell'esecuzione penale

	1° sem. 2018	2° sem. 2018	totale 2018
Nr. persone che accedono allo sportello mediazione culturale in carcere	383		n.d.

I servizi dell’area esecuzione penale hanno attuato 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. Particolare rilievo ha avuto il “Progetto dimittendi”, dedicato ai detenuti in uscita dal carcere, garantendone la parte educativa.

Area Sosta Sinti

	totale 2018
Tot. Nr. Persone presenti nelle aree sosta sinti	195
di cui nr. Persone presenti nell'area sosta Persicetana-Borgo	153
di cui nr. Persone presenti nell'area sosta Savena-Dozza	
di cui nr. Persone presenti nell'area sosta Erbosa-Navile	42

I servizi per l'accoglienza e gli interventi educativi rivolti ai nuclei e agli adulti singoli di etnia sinta presenti all’interno delle tre aree sosta autorizzate del Comune di Bologna hanno avuto il focus sulla conoscenza dei nuclei finalizzato alla ridefinizione del modello di accoglienza e all’accompagnamento dei nuclei verso il superamento di una delle tre aree sosta .

Servizi Semiresidenziali – Laboratori di comunità

	1° semestre 2018	2° sem. 2018	totale 2018
Laboratorio Happy center	110	n.d.	110
Laboratorio E20	99	n.d.	140
laboratorio belle Trame	68	n.d.	100
laboratorio gomito a gomito	35	n.d.	41

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

laboratorio scalo 051	2 (hanno iniziato le attività il 01/04/2018 in seguito a gara)	n.d.	24
Totale (1)	n.d.	n.d.	345

I Laboratori di Comunità e la creazione di azioni di innovazione sociale hanno come obiettivo principale quello di promuovere l'inclusione e la coesione sociale. Si intendono così offrire risposte diversificate ed innovative attraverso interventi che coinvolgono pubblico, privato, comunità locale e terzo settore.

Le azioni messe in campo rispondono ai bisogni sempre più complessi espressi dalla società attraverso una co-progettazione personalizzata costruita con la persona che sia coinvolgente, attiva, che miri al recupero delle risorse individuali e favorisca l'integrazione nel tessuto sociale.

I Laboratori di Comunità si pongono come punto di aggregazione ed incontro per la cittadinanza con e senza dimora, nei territori dei Quartieri della Città. La forte apertura alla cittadinanza nel suo insieme e lo slancio volto al coinvolgimento degli abitanti tanto nella fase di programmazione quanto in quella di attuazione delle attività, va di pari passo con il lavoro fortemente orientato ai percorsi individuali delle persone e all'attenzione nei confronti delle esigenze e fragilità di ciascuno.

I beneficiari principali dei servizi sono stati le persone residenti e i gruppi sociali presenti nell'area di interesse dei laboratori, includendo anche quelle provenienti dalle aree degradate e dalle persone in condizione di marginalità e a rischio di esclusione sociale. I destinatari indiretti sono stati individui (volontari), associazioni e altri soggetti del terzo settore disponibili al lavoro sinergico e portatori di idee progettuali meritevoli. I servizi hanno sintetizzato azioni congiunte rivolte alla cittadinanza con dimora presente sul territorio in cui i laboratori sono situati e azioni rivolte alla popolazione senza dimora.

A partire dal 2018 tutti e 5 i laboratori di Comunità possono usufruire del finanziamento PON Metro (Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014-2020", linea di progetto BO 3.3.1a "Attività culturali, di animazione territoriale e collaborazione civica con particolare riferimento ai giovani e al fenomeno delle nuove povertà"); inoltre, con l'affidamento del Fondo Povertà (Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà estrema e senza dimora) è stato possibile l'avvio di 3 ulteriori Laboratori, portando così il numero totale di questa tipologia di servizi a 8, disseminati sul territorio della città.

Grazie alle risorse del Fondo Povertà, inoltre, è stato avviato un percorso di incubazione per tre progetti di Start Up sociali e di comunità, nate nel contesto di tre Laboratori di Comunità. Tali progetti mirano, da un lato, alla creazione di forme di reddito per persone senza dimora e, in generale, in condizioni di fragilità, attraverso la valorizzazione delle competenze e dei desideri personali di queste; dall'altro, vogliono offrire una nuova tipologia di risposta ai bisogni espressi dalla società. Le Start Up nascenti sono, nello specifico: la creazione di un portierato di quartiere; la produzione e la vendita di pasta fresca fatta a mano; l'offerta di itinerari turistici alternativi in città da parte di guide turistiche informali.

Significativa è la presenza di un laboratorio a carattere socio-occupazionale, un contesto protetto nel quale, attraverso la mediazione degli operatori, le persone si sono cimentate in una esperienza lavorativa anche dal punto di vista relazionale ed emotivo.

Servizi Residenziali

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

	1° semestre 2018	2° sem. 2018	totale 2018
Struttura bisogni indifferibili e urgenti Rostom	73		129
Struttura a bassa soglia di accesso Casa Willy	243		418
Struttura di accoglienza notturna Rifugio della solidarietà	35		41
Struttura di accoglienza notturna Madre Teresa di Calcutta	35		35
Struttura di accoglienza notturna Beltrame	113		227
La Locomotiva	22		41
Scalo 051	14		16
Struttura di accoglienza notturna Zaccarelli	15		15
Totale (1)	508		762

Il “Centro d’accoglienza Rostom” ha dato risposta a chi si trovava in una “situazione connotata da indifferibilità e urgenza del bisogno; ciò in quanto, come è noto, l’esposizione prolungata alla vita in strada o in sistemazioni alloggiative inadeguate, comporta conseguenze gravi e difficilmente reversibili nella vita delle persone, con un forte impatto anche in termini di costi sociali. Tra le persone senza dimora si registrano infatti tassi di malattia più elevati che tra la popolazione ordinaria, una speranza di vita più bassa, maggior frequenza di vittimizzazione, maggiori tassi di incarcerazione.” (punto 1.4 – Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia). Questo servizio ha pertanto avuto come obiettivo generale quello di contenere il periodo di acuzie, indipendentemente dalla situazione di regolarità sul territorio della persona e/o della sua residenza nel Comune di Bologna, garantendo un’accoglienza in protezione dalla strada per il tempo necessario alla risoluzione della situazione emergenziale. Il sollievo dalla vita in strada per un periodo contenuto di giorni è stato garantito dalla situazione di accoglienza, di sicurezza, di facilitazione alla relazione, grazie anche ad iniziative di animazione, nonché dalla forte connessione con gli altri servizi sanitari e sociali presenti sul territorio.

Rispetto alle strutture di accoglienza ordinarie, obiettivo generale è stato quello di garantire un’accoglienza prolungata e un lavoro di comunità svolto negli stessi luoghi. Gli obiettivi specifici sono stati: (a) 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; (b) 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.

Servizio Housing First

	1° sem. 2018	2° sem. 2018	totale 2018
Nr. persone inserite	73		91

Il servizio di Housing First si è concentrato principalmente sulla Casa come diritto fondamentale, sostenendo che le politiche per le persone senza dimora devono innanzitutto rispondere a questo bisogno. Esso ha proposto un’abitazione alle persone che vivono in strada e la relazione di aiuto nei confronti della persona è stata centrale ma senza imporre alcun trattamento specialistico per patologie rilevate, ai fini dell’ingresso e della permanenza nel programma. Nell’Housing First infatti la persona è concepita come un soggetto capace di decidere autonomamente. L’accento è posto sulla libertà di scelta della persona permette di favorire l’assunzione di responsabilità, la fiducia e la stima di sé della persona coinvolta nella relazione di aiuto. Gli interventi sono stati a favore di adulti inseriti in strutture di accoglienza, in carico al servizio sociale bassa

soglia, ai servizi sociali territoriali e/o servizi sanitari del DSM-DP, ai servizi di prossimità, con piccole fonti di reddito o con l'autonomia necessaria a sostenere il percorso. Il progetto è stato altresì rivolto a persone che da lungo tempo vivono in strada, che hanno presentato problematiche molteplici e complesse. La metodologia dell'intervento ha avuto connotati fortemente terapeutici e utilizza approcci diversi che vanno dalla psicologia di comunità, agli ambiti del lavoro con la persone multiproblematiche, agendo azioni anche di riduzione del danno.

3.5 Servizi di Transizione abitativa

I servizi di transizione abitativa e di pronta accoglienza rappresentano una risposta all'emergenza abitativa proponendo un sostegno all'abitare contemplando il più alto coinvolgimento dei soggetti pubblici e privati presenti sul territorio. L'accoglienza consiste nella messa a disposizione di appartamenti o di posti letto adibiti allo svolgimento di servizi abitativi temporanei in regime di concessione d'uso a favore di nuclei con minori o singoli adulti che vivono una condizione di fragilità e povertà economica ma che vivono anche compromissioni più strutturali che richiedono oltre alle accoglienze diversificate anche interventi multidisciplinari che si esprimono con il servizio di accompagnamento educativo all'autonomia, svolto da **educatori professionali** oltre che da figure specialistiche quali **pedagogista** e operatore **dell'agenzia sociale per l'affitto**.

Gli obiettivi, le azioni realizzate, i risultati conseguiti

L'obiettivo del servizio è quello di offrire ai nuclei con minori o singoli una soluzione alloggiativa adeguata all'autonomia posseduta e un progetto individuale che vede un lavoro di co- progettazione tra servizio sociale del comune di Bologna Asp /gestore e nucleo. Obiettivo finale è quello di agire sulla condizione o sulle condizioni che hanno generato l'emergenza, avviando un processo di modifica anche dello stile di vita.

I dati raccolti evidenziano che negli anni la crisi economica ha indubbiamente aumentato il fenomeno dell'emergenza abitativa, la perdita del lavoro ha accresciuto l'incapacità delle famiglie e dei singoli di mantenere un standard di vita sostenibile e far fronte alle spese di un alloggio.

Nel 2018 abbiamo accolto nel servizio di Transizione abitativa e di Pronta Accoglienza 466 nuclei, di cui 95 usciti nell'anno. Al 31 .12.2018 erano ancora 36 nuclei con un punteggio utile per l'accesso alla transizione abitativa mentre risultavano 47 i nuclei esclusi per mancanza di requisiti. Questi dati hanno portato ad un confronto tra Area welfare, Politiche abitative del Comune di Bologna e ASP dal quale è emersa la necessità di aumentare i posti di pronta accoglienza per accogliere quei nuclei ancora privi dei requisiti necessari per avviare un percorso di autonomia.

Al contempo abbiamo osservato anche come spesso coloro che sono in transizione abitativa o pronta accoglienza e che hanno i requisiti economici in quanto inclusi nel mondo del lavoro, non riuscivano a reperire un alloggio a causa delle nuove respingenti condizioni imposte dal mercato privato degli affitti. Nel corso del 2018 sono state 88 i nuclei inviati all'agenzia per l'abitare dai servizio sociali, per la ricerca di un alloggio nel mercato privato. Di questi 58 avevano il requisito economico per la ricerca su Bologna e provincia ma solo 15 sono riusciti a reperire un alloggio.

Nel corso del 2018 è stato fondamentale per l'uscita anche il fondo ex microcredito Delibera di Giunta comunale P.G.N:225765/2017 che ha ridestinato i fondi residui del ex progetto microcredito per la casa, per contributi in favore di nuclei a supporto delle prime spese quali mensilità di affitto, spese di registrazione del contratto di affitto deposito cauzionale, volturazione utenze e acquisto mobilio essenziale. Nel corso del 2018 abbiamo accolto 32 richieste ed erogato 32 contributi .

Con riferimento al Piano programmatico 2018 si riportano gli obiettivi prioritari individuati rispetto alle linee strategiche definite dall'Assemblea dei soci. Per ciascuno di essi le azioni realizzate, i risultati raggiunti e le eventuali criticità ed opportunità rilevate.

Macro obiettivo dell'Assemblea dei soci e sua declinazione da parte di Amministratore unico

I Servizi alla persona tra sviluppo ed innovazione

Innovare i servizi alla persona per garantire una maggiore risposta ai bisogni e a nuove opportunità di accoglienza

Obiettivi operativi individuati dalla Direttrice Generale

Miglioramento delle esperienze di accoglienza abitativa e per favorire l'autonomia

Azioni prioritarie previste

- Consolidamento del modello di servizio sulla transizione abitativa e pronta accoglienza che favoriscano il raggiungimento di un numero maggiore di utenti
- Sviluppo ulteriore e consolidamento del modello dell'agenzia per l'abitare

Azioni realizzate e risultati conseguiti

Nel corso del 2018 abbiamo chiuso la pronta accoglienza Battistelli e contestualmente abbiamo avviato il servizio di accompagnamento educativo presso le strutture alberghiere che accoglievano i nuclei inviati dai servizi sociali con l'intento di raggiungere la maggior parte dei nuclei in emergenza abitativa e di farlo in tempi brevi, per aumentare le possibilità di trovare soluzioni abitative alternativa evitando il passaggio dal servizio di transizione abitativa o di pronta accoglienza.

Nel corso del 2018 abbiamo consolidato l'esperienza dell'agenzia sociale per l'affitto dedicata ai nuclei in transizione abitativa o pronta accoglienza, aprendo a segnalazioni anche di nuclei non provenienti dal canale della transizione abitativa ma in procinto di perdere l'alloggio. Questa esperienza ci ha permesso di aumentare la nostra conoscenza sul fenomeno dell'emergenza abitativa, di comprendere maggiormente le condizioni che la causano, di monitorare le rigide regole imposte dal mercato privato orientando i nuclei nella scelta degli alloggi dando priorità alla sostenibilità economica.

L'esperienza inoltre ci ha permesso di conoscere numerose esperienze e progetti legati all'abitare. Questo percorso ci ha portato a condividere l'esigenza della creazione di una rete territoriale tra pubblico e privato che dovrà avere necessariamente un soggetto che farà da regia.

Strutture di Transizione Abitativa

	Anno 2018
Nr. Alloggi utilizzati per l'accoglienza	232
Nr. nuclei presenti alla data del 31.12.2018	280
di cui nuovi ingressi	44
Nr. nuclei dimessi	62
Nr. uscite vs alloggi pubblici	30
Nr. uscite vs alloggi privato Bologna	10
Nr. uscite verso alloggi privati fuori dal Comune di Bologna	9
Nr. Uscite verso alloggi o strutture assistenziali (alloggi protetti, comunità mamma –bambino etc..)	8
Nr. Uscite senza dato	5

Pronte accoglienze

	Anno 2018
Nr. Alloggi o camere utilizzate per l'accoglienza	51
Nr. Nuclei presenti al 31.12.2018	62
di cui nuovi ingressi	35
Nr. Nuclei presenti presso le strutture alberghiere	29
Nr. nuclei dimessi	33
Nr. Uscite verso alloggi pubblici	5
Nr. Uscite verso alloggi dle privato Bologna e fuori	7
Nr. nuclei usciti verso transizione abitativa	8
Nr. Uscite nei tempi previsti e indicati nel progetto individuale	23

Capitolo 4 – Il patrimonio

Il nostro **patrimonio** immobiliare, artistico ed agrario, è espressione di centinaia di anni di storia della **Città di Bologna**.

L'ottica con la quale gestiamo il nostro patrimonio 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 posizioni di credito che abbiamo preso a carico sono 526 , di queste 149 son state chiuse durante l'anno.

La **sostenibilità energetica** è al centro del progetto **Green ASP** volto a migliorare la riduzione dei consumi giornalieri di energia; il progetto è in corso d'opera e si registrano significative riduzioni ma non ancora con i risultati sperati. Riduzione dei consumi significa per noi minor impatto ambientale e restituzione alla Città di una qualità di vita migliore.

Mettiamo il nostro **patrimonio artistico** a completa disposizione dei cittadini e della comunità sviluppando cultura, condivisione e **coscienza civica**.

La Quadreria di Via Marsala, inaugurata il 24 novembre 2016, è stata inserita all'interno della rete dei Musei Cittadini, questo permette di restituire alla città il valore aggiunto che queste 50 opere possiedono. Alcuni dati : 302 le giornate di apertura alla città, 5664 visitatori totali, 7 eventi temporanei realizzati nel corso del 2017.

Il nostro patrimonio viene messo in parte al servizio di **progetti sociali**. Accoglienza diurna di persone con handicap 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.

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.

Gli obiettivi, le azioni realizzate, i risultati conseguiti

Con riferimento al Piano programmatico 2017 si riportano gli obiettivi prioritari individuati rispetto alle linee strategiche definite dall'Assemblea dei soci. Per ciascuno di essi le azioni realizzate, i risultati raggiunti e le eventuali criticità ed opportunità rilevate.

Macro obiettivo dell'Assemblea dei soci e sua declinazione da parte di Amministratore unico

Le opportunità del patrimonio immobiliare e del patrimonio artistico

Gestione del patrimonio disponibile e indisponibile nell'ottica della valorizzazione, dell'efficacia, della maggiore redditività e della sicurezza

Portare all'attenzione della Città la storia di ASP attraverso la valorizzazione del Patrimonio artistico

Obiettivi operativi individuati dalla Direttrice Generale e azioni prioritarie previste

Favorire una gestione più redditizia del patrimonio disponibile

- Studio di fattibilità per la gestione del patrimonio immobiliare
- Azioni per la riduzione delle morosità corrente, considerando anche le spese condominiali
- Favorire processi sempre più trasparenti nell'assegnazione degli alloggi
- Realizzazione delle opere presenti nel Piano degli Investimenti
- Realizzazione del Piano delle Vendite
- Azioni per la riduzione dei tempi tra riconsegna alloggi e ri-locazione

Favorire una gestione più sicura del patrimonio indisponibile

- Azioni per la messa in sicurezza degli edifici ed il conseguimento del certificato di prevenzione incendi
- Azioni per la manutenzione ordinaria e straordinaria tempestiva
- Azioni di risparmio energetico

Valorizzazione del patrimonio artistico

- Valorizzazione della Quadreria in Via Marsala e altre iniziative nella Città per la diffusione della storia di ASP
- Implementazione del Progetto Baraccano

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

Azioni realizzate e risultati conseguiti

Redditività lorda: ricavi da gestione immobili di patrimonio disponibile

	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018
Fitti attivi da fondi e terreni	€ 655.133	€ 1.478.973	€ 1.467.816	€ 1.477.985
Fitti attivi da fabbricati urbani	€ 6.688.874	€ 6.764.832	€ 6.712.107	€ 6.591.412
Altri fitti istituzionali attivi	€ 215.923	€ 216.298	€ 101.094	€ 75.922
Totale	€ 7.559.931	€ 8.460.102	€ 8.281.017	€ 8.145.319

Tempi di rilocalizzazione immobili: giorni medi di rilocalizzazione

	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
Unità Abitative			
Che necessitano di manutenzione ordinaria	146	173	342
Che necessitano di manutenzione straordinaria	419	143	516
Unità Commerciali			
Che necessitano di manutenzione ordinaria	210	344	506
Che necessitano di manutenzione straordinaria	n.d	471	853

Le unità abitative e commerciali rilasciate nell'anno 2018 o ancora libere da periodi precedenti hanno generato minori risorse per circa per € 461.328. I giorni medi di rilocalizzazione sono superiori al parametro di riferimento per gli immobili che necessitano di manutenzione ordinaria (abitative 342 > 122; commerciali 506 > 122). Per le unità abitative, la motivazione di tale scostamento in aumento è data, in parte, al cambio di strategia aziendale che ha previsto un maggior grado di standard manutentivo prima della nuova locazione al fine di rendere maggiormente appetibili gli immobili.

Per quanto riguarda le unità commerciali la motivazione è data dalla difficile condizione del mercato delle locazioni inerenti tali tipologie di immobili. Nel 2018 tutte le aste sono andate deserte. Il parametro relativo alla manutenzione straordinaria non è stato raggiunto: per gli immobili ad uso abitativo gg 516 < 250 gg, per gli immobili commerciali gg 853 > 250 gg, sempre per le motivazioni sopra indicate. Per gli immobili a "diversa destinazione" non è quantificabile il mancato introito perchè non è valutato il canone teorico.

Recupero morosità sugli immobili locati: Nel corso dell'anno 2018 sono state prese in carico n. 20 nuove posizioni per morosità rilevate nel corso dell'anno (posizioni in carico al 31/12/2017 = 526). Si registra una diminuzione del credito complessivo in sofferenza riferito a n. 546 posizioni gestite; tale riduzione è in parte il risultato dell'attività di recupero crediti e in parte dalla chiusura contabile delle posizioni per dichiarata inesigibilità.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

Patrimonio artistico: la Quadreria di via Marsala

	24 nov-31 dic 2016	2017	1° sem. 2018	2° sem. 2018	Totale 2018
N. giornate di apertura / anno alla città	dal 24/11 al 31/12 =gg 27	302	152	152	304
N. visitatori	nr. 748	5.664	2.489	1.960	4.449
N. eventi temporanei	nr. 1	7	8 + Visita guidata "A Zonzo per i Musei" ogni terzo venerdì del mese	16 + Visita guidata "A Zonzo per i Musei" ogni terzo venerdì del mese	//
Prestiti di beni artistici di proprietà di Asp: n. contratti stipulati					n.1 comodato di prestito

La quadreria è stata inaugurata il 24/11/2016.

Capitolo 5 – ASP e la comunità

5.1 Gli Stakeholder e il sistema di relazioni di ASP Città di Bologna

Essere in rete, essere collegati e sentirsi parte integrante di un sistema, quello del welfare e dei servizi alla persona, è il denominatore comune del nostro agire. Siamo in relazione con il territorio, ci evolviamo insieme ad esso e plasmiamo le nostre azioni per rispondere in modo ottimale ai bisogni che si delineano.

ASP ha un ruolo rilevante nel sistema cittadino di welfare, si pone come gestore unico del Comune di Bologna dei servizi socio-assistenziali e socio sanitari integrati.

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.

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 ovvero tutti coloro che vengono coinvolti, in modo diretto o indiretto, nelle attività o progettualità di ASP Città di Bologna.

Una corretta e lungimirante visione di ASP è conseguente a questo scambio comune, non possiamo infatti non crescere insieme ai nostri stakeholder.



Le relazioni di ASP

ASP Città di Bologna lavora e collabora per e con il Comune di Bologna. In questo rapporto diventa parte attiva nella programmazione cittadina dei servizi di assistenza alla persona; ASP infatti partecipa in modo attivo al Piano per la Salute e Benessere Sociale comunale proponendo idee, progettualità e innovazioni.

Il Contratto di Servizio che regola il rapporto tra Comune di Bologna ed ASP rappresenta lo strumento attraverso il quale un Ente pubblico affida ad un gestore (ASP) lo svolgimento di determinati servizi pubblici, con contestuale trasferimento di pubbliche funzioni, nonché di beni pubblici strumentali allo svolgimento del servizio affidato.

ASP invia relazioni periodiche al Comune di Bologna al fine di rendicontare l'attività svolta, le prestazioni e le peculiarità degli assistiti. Le attività sono orientate alla risposta dei bisogni mutevoli del target di riferimento di ASP, spostandosi progressivamente verso sostegno alla domiciliarità, supporto minori ed anziani, integrazione sociale, transizione abitativa.

Per creare una Cultura della Comunicazione

Informazione e trasparenza

Le relazioni all'interno di ASP sono basate sulla trasparenza dei flussi informativi, su una comunicazione chiara ed estesa a tutti, per favorire l'integrazione tra le parti e con l'esterno.

Le attività di ASP si basano su trasparenza ed informazione, proprie di ogni Pubblica Amministrazione, declinandosi in due categorie:

Diritto di informazione degli utenti:

I nostri utenti hanno il diritto di essere informati riguardo ai servizi offerti delineando e spiegando loro tutte le peculiarità e caratteristiche tramite le Carte dei Servizi, sito web, visite alle strutture e al Centro Servizi.

L'informazione che forniamo loro è sia di carattere generale che specifica mediante incontri informativi aperti a tutti, gruppi di lavoro e discussione come i CCSA, Comitato Consultivo dei Servizi per Anziani.

Diritto di espressione:

I nostri utenti e i loro familiari hanno il diritto di esprimere i loro pareri, le loro opinioni riguardo i servizi che offriamo e le relative qualità; per tale motivo abbiamo creato focus group, gruppi di lavoro e il CCSA (Comitato Consultivo dei Servizi per Anziani) appositamente per realizzare questa finalità. La loro espressione, la nostra comunicazione è il volano verso lo sviluppo comune.

Il CCSA è un chiaro esempio della partecipazione attiva alla quale miriamo e alla condivisione delle informazioni; sono uno strumento di partecipazione attiva delle parti, familiari, caregiver e professionisti di struttura, con la finalità di produrre un miglioramento percepibile da parte di tutti i soggetti interessati

Relazionarsi con le persone

ASP è una realtà che eroga servizi alla persona, il capitale umano è dunque il nostro cuore pulsante. Valorizzare il nostro personale si traduce in qualità dei servizi resi.

L'obiettivo di valorizzazione delle risorse umane, in linea con quello dell'informazione, si declina mediante lo sviluppo di una rete di comunicazione interna che permette continue relazioni. Instaurare un clima di lavoro basato sul benessere e nel quale la persona sia integrata con tutta la struttura, è per noi fondamentale.

Lavoriamo per una migliore comunicazione interna per permettere un collegamento costante e veloce di tutti i lavoratori di ASP; l'intranet aziendale ne è un esempio, essa non è solo un mezzo di comunicazione e di informazione ma anche uno strumento di condivisione di documenti in modo razionale e preciso.

In linea con la volontà di migliorare il sistema delle relazioni e di creare una cultura dell'informazione, abbiamo creato delle figure di redattori per il sito internet, essi oltre a sviluppare il flusso informativo del sito web sono anche il nodo di giunzione delle diverse realtà aziendali. La finalità è quella di informare i nostri portatori di interesse ma anche tutti i nostri dipendenti per una maggiore integrazione comune.

Le relazioni con i Fornitori

ASP collabora da tempo con diversi fornitori di servizi socio-sanitari, le direzioni che perseguiamo sono quella del consolidamento e dello sviluppo di nuovi rapporti, nell'ottica di creare vantaggi reciproci.

5.2 Il nostro sistema di welfare

ASP Città di Bologna si inserisce in **un processo di consolidamento**, miglioramento della rete di Welfare cittadino, erogando servizi incentrati sulla persone in difficoltà; transazione abitativa, emarginazione adulta, assistenza minori, servizi residenziali e per la domiciliarità degli anziani sono alcune delle aree di rilievo su cui Asp opera.

La creazione di una rete di Welfare che permetta a tutti gli utenti di ricavare **beneficio e benessere**, si articola nello sviluppo di **progettualità differenti**, lo scopo è quello di cogliere le opportunità per tutti i **target di utenza** che, a causa del mutare delle condizioni economiche, sono sempre più diversificati.

La complessità di saper rispondere alle più differenti necessità degli utenti, ha portato a collaborazioni con il terzo settore ed altre realtà istituzionali:

- Sviluppo, insieme all'AUSL di Bologna, di progetti di vita autonoma per disabili adulti volti alla loro educazione per una maggiore autonomia abitativa.
- Creazione della campagna "A braccia aperte" volta all'affido ed accoglienza di minori.
- Progetto del Centro di incontro Margherita, in collaborazione con Azienda USL, ARAD, Unibo, per anziani e loro familiari con problemi di demenza.
- Progetto Salus Space, presentato e finanziato successivamente dall'Unione Europea, volto all'accoglienza di profughi.
- Implementazione di progetti di innovazione sociale per l'utilizzo delle nuove tecnologie per la popolazione anziana.

La concezione che ASP città di Bologna, ha di rete di Welfare, è dunque quello di saper creare ed implementare **differenti progettualità**, le quali sappiano rispondere e risolvere tutte le necessità dei diversi utenti; la difficoltà consiste nel riuscire, a fronte di un sempre maggiore e vario target di utenza, a sviluppare progetti che sappiano cogliere anche le più piccole sfumature di bisogno.

Assume primaria importanza, come espressione del Welfare, **la coscienza civica** che viene promossa attraverso la costante cura e disponibilità del patrimonio artistico e culturale; centinaia di anni di storia

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

consegnati alla collettività come arricchimento civico mediante La Quadreria di Via Marsala, che è parte della rete dei Musei Cittadini.

Innovazione, cultura, coscienza civica, confronto, ascolto e risposta a bisogni effettivi sono le diverse declinazioni attraverso le quali, il sistema di Welfare, viene esteso, non solo all'interno delle proprie strutture ma soprattutto verso la comunità.

Sviluppo di progettualità e innovazione

Nella tabella vengono presentati i dati relativi ai progetti attivi in ASP Città di Bologna, per un totale di 38 progetti. Al 31/12/2018, sono 17 i progetti gestiti direttamente dalla Direzione Generale (che ne cura progettazione, management e rendicontazione, in collaborazione con i servizi) per un finanziamento totale per ASP di € 315.715. A questi si aggiungono 21 progetti gestiti autonomamente dai Servizi alla persona di ASP, alcuni dei quali tramite Contratto di servizio con il Comune di Bologna.

Progetti gestiti dalla Direzione Generale di ASP (presentazione, management e rendicontazione)

Anno di presentazione	Nr. progetti presentati			di cui nr. progetti approvati tra quelli presentati	Finanziamenti totali previsti dai progetti approvati	Finanziamenti totali previsti per ASP dai progetti approvati	Co-finanziamento totale di ASP per i progetti approvati
	di cui come Capofila*	di cui come Partner	totale				
2015	2	1	3	1	€ 3.226.840	€ 63.125	€ 0
2016	1	16	17	9	€ 7.126.473	€ 103.205	€ 9.514
2017	3	9	12	5	€ 150.000	€ 18.050	€ 0
2018	1	22	23	13	€ 104.479	€ 296.648	€ 0
Totale complessivo	7	48	55	28	€ 10.607.792	€ 481.028	€ 9.514

Il 2018 ha visto 23 progetti presentati, per alcuni dei quali si attende ancora l'esito. Nel secondo semestre 2018 è stata data comunicazione dell'esito positivo di 5 progetti presentati nei mesi precedenti: MICADO, Rebuild, Progetto Cicogna, School for Job e Cantiere Futuro. Tutti i progetti che hanno ricevuto un esito positivo sono quindi stati avviati in collaborazione con i Servizi. In data 22/01/2019 è stato comunicato l'esito positivo del progetto INTEGRAS, con un finanziamento previsto per ASP di 192.170€, che figurerà nell'anno 2019. Tutti i progetti approvati sono anche avviati.

5.3 Alternanza scuola lavoro

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.

ASP ha azzerato i confini con il territorio permettendo a tutte le scuole del Comune e Città Metropolitana di effettuare il periodo di alternanza scuola-lavoro previsto dalla legge 107/2015.

I percorsi sono differenti : 400 ore per gli studenti delle scuole professionalizzanti suddivisi in tre anni, 200 ore per gli altri ordini di scuola

Il ruolo che ASP si pone è quello di diventare un luogo di crescita personale e professionale per creare quelle figure di cui la nostra Comunità ha bisogno.

Progetti per ogni attitudine

Le diverse attitudini e caratteristiche degli studenti devono essere valorizzate e trovare attuazione, per questo motivo creiamo sempre nuovi progetti da realizzare insieme a loro.

I ragazzi accolti in ASP hanno realizzato progetti vari e diversificati:

- I servizi alla persona da vedere ed ascoltare
- Progetto “Luci della città”
- Progettazione europea
- Tutor informatici
- Crowdfunding
- Alla scoperta delle attività amministrative
- La gestione del patrimonio immobiliare
- Alla scoperta delle attività di supporto ai servizi
- Orientamento alle professioni socio-sanitarie
- Una Quadreria per la Città di Bologna
- La Carta dei servizi in lingua

ASP è riuscita e riesce ad allineare le proprie esigenze con quelle degli studenti, i progetti che vengono messi in campo sono infatti l'espressione della ricerca di un equilibrio tra ragazzi ed azienda; la collaborazione reciproca, insieme a quella dei professori, porta alla realizzazione di un percorso finalizzato all'acquisizione di competenze specifiche e pratiche.

ASP, diventando un luogo di formazione, costruisce relazioni e come ogni relazione richiede uno scambio da entrambe le parti; durante il percorso 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.

Svolgere un percorso di questo tipo in una realtà come ASP, impegnata in un miglioramento del benessere cittadino e della persona, ha sicuramente un valore aggiunto: il poter vedere e toccare con mano le realtà che ci circondano, realtà spesso difficili da accettare ma che fanno parte del percorso della vita. Lavorare e formarsi in ASP significa vedere anziani, vedere le persone nelle loro difficoltà, significa toccare e partecipare alle storie di chi, giorno dopo giorno, si batte per rendere la vita degli altri migliore.

Coscienza civica, educazione e rispetto insieme alla consapevolezza di una realtà diversa da quella che ci si aspetta, è il bagaglio culturale che vogliamo trasmettere ai nostri ragazzi.

	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
Tirocini attivati	261	397	733	748

Il numero di tirocini attivati, comprendono anche l'alternanza scuola lavoro e sono in aumento dal 2015.

Capitolo 6 – L’Azienda

6.1 La nostra Governance

ASP Città di Bologna, azienda pubblica dei servizi alla persona, è un soggetto innovativo e molto importante nell’ambito della gestione dei servizi alla persona.

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.

Le ASP sono Aziende di diritto pubblico, dotate di personalità giuridica, di autonomia statutaria, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria; non hanno fini di lucro. I criteri ai quali si ispirano sono quelli di efficienza, efficacia ed economicità nell’ottica di pareggio di bilancio.

Si riportano le partecipazioni in ASP del Comune di Bologna, Città Metropolitana e Fondazione Carisbo, indicando le relative quote come definito in data 19 novembre 2013 ai sensi dell’art.6, comma 3 dello Statuto.

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

Assemblea dei Soci

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

Amministratore Unico

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

Organo di Revisione

- 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, qualora il volume di bilancio dell'ASP sia 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.

6.2 La Comunicazione in ASP

Comunicare significa informarsi e mettersi in relazione, significa sviluppare una rete collaborativa ottimale che unifichi tutta la realtà aziendale.

La Comunicazione in ASP è divenuta fondamentale, un processo di primaria importanza, non solo per mettere in evidenza le attività effettuate verso l'esterno, ma anche per informare, coinvolgere i nostri dipendenti.

Informazione, trasparenza e diritto di espressione sono il filo rosso che congiunge il processo di comunicazione ed informazione all'interno di ASP, vogliamo giungere allo sviluppo di una vera e propria cultura della comunicazione che ci colleghi tra di noi e con la Comunità.

In questa ottica informiamo i nostri utenti, sia a livello generale, sui servizi offerti, sia a livello specifico mediante appositi incontri con i responsabili dei servizi; permettiamo loro, insieme ai loro familiari e rappresentanti, di esprimersi e di essere coinvolti per sviluppare insieme servizi migliori.

Il CCSA, Comitato Consultivi dei Servizi per Anziani, è un chiaro esempio di questa nostra volontà ed impegno, coinvolgiamo infatti, tutti intorno ad un unico tavolo, dipendenti, familiari, utenti e responsabili per dialogare, costruire e sviluppare le migliorie dei servizi del futuro.

La comunicazione deve essere trasparente, chiara ed aperta a tutti. Aggiorniamo per tale motivo quotidianamente il nostro sito internet ed abbiamo creato una intranet aziendale, utile sia per una gestione condivisa dei documenti, ma soprattutto come strumento di dialogo, tutti i nostri dipendenti possono infatti scrivere articoli visibili a tutti; un semplice modo per aprire l'azienda e le sue attività a tutti coloro che ne fanno parte.

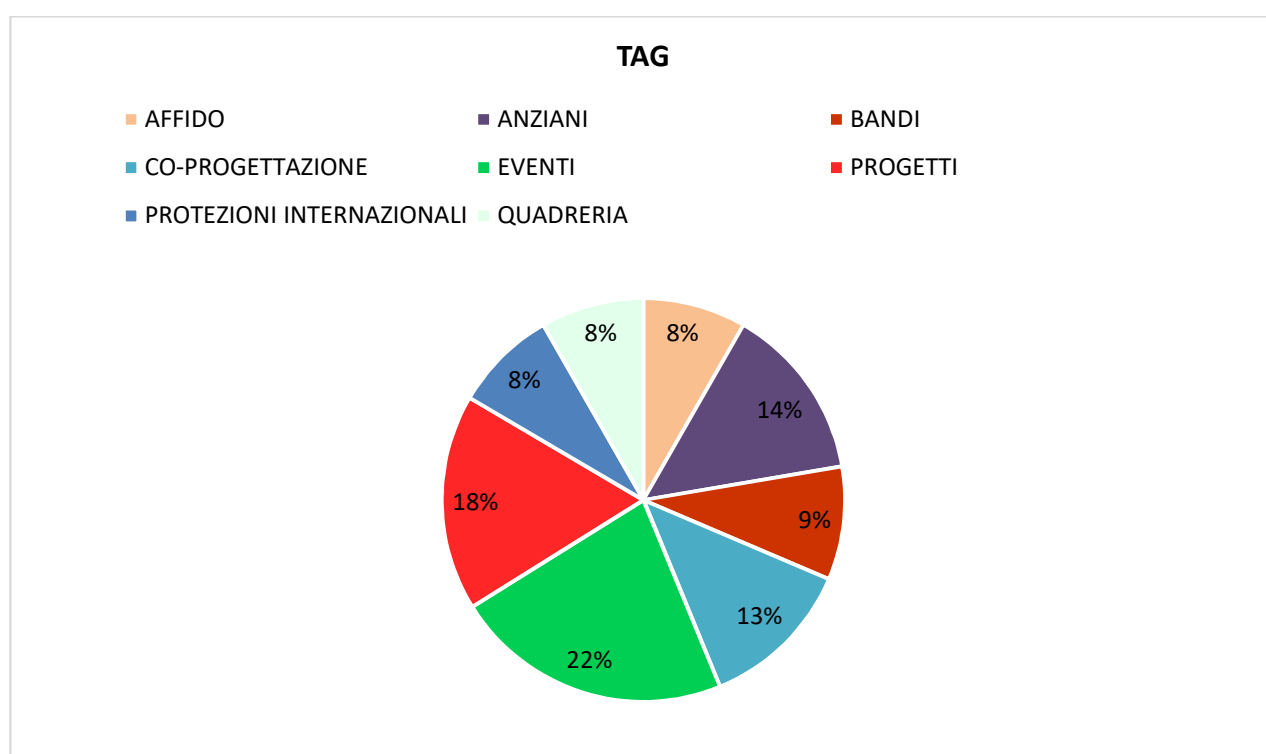


Figura 1 Tag delle newsletter

Una newsletter periodica, redatta dal nostro ufficio di comunicazione, mette in evidenza il nostro operato mostrando a tutti l'attività di ASP all'interno della Comunità.

ASP Città di Bologna ha anche un lato social, profili Facebook e Twitter e YouTube, sono aggiornati costantemente per comunicare il nostro operato insieme ai nostri valori; vogliamo che i nostri servizi e il nostro agire quotidiano possa essere toccato dalle persone respirando i nostri valori.

Alcuni dati

Eventi e iniziative istituzionali, iniziative del terzo settore organizzate da altri soggetti

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

	Anno 2017	1° sem. 2018	2° sem. 2018	Totale 2018
N. eventi/iniziativa istituzionali promossi da ASP	61	9	6	15
N. partecipazioni di ASP a eventi/iniziativa terzo settore e altri		25	16	41
Totale eventi	61	34	22	56
<i>di cui relativi al patrimonio artistico</i>	13	7	2	9
<i>di cui nr. eventi in cui sono coinvolti studenti in alternanza scuola -lavoro</i>	7	9	4	13

Informazioni sul notiziario "ASP news", sul sito internet istituzionale www.aspbologna.it e su Facebook Asp

	Anno 2017	1° sem. 2018	2° sem. 2018	Totale 2018
N. uscite notiziario ASP NEWS	4	2	2	4
N. News intranet	139	153	119	272
N. Newsletter inviate	11	6	6	12
N. news sito internet	364	163	139	302
<i>di cui sul Baraccano</i>	7	4	2	6
N. "mi piace" alla pagina Facebook	1.815	2.120	2383 - dato progressivo	2.383
N. persone che seguono la pagina Facebook	1.856	2.188	2467 - dato progressivo	2.467

Informazioni su conferenze stampa e comunicati stampa inviati a redazioni

	Anno 2017	1° sem. 2018	2° sem. 2018	Totale 2018
N. conferenze stampa	11	7	6	13
N. comunicati stampa	16	13	16	29
N. depliant e pubblicazioni	12	6	12	18

Reclami ed elogi ricevuti

	Anno 2016	Anno 2017	1° sem. 2018	2° sem. 2018	Totale 2018
N. reclami	10	11	4	7	11
N. elogi	23	27	14	15	29

Capitolo 7 - 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	59.000.717		85,61%
+ proventi della gestione immobiliare (fitti attivi)	8.609.086		12,49%
+ proventi e ricavi diversi della gestione caratteristica	1.134.095		1,65%
+ contributi in conto esercizio	170.693		0,25%
+/- 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)		68.914.591	100,00%
- Costi per acquisizione di beni sanitari e tecnico economici	598.672		0,87%
+/- variazione delle rimanenze di beni sanitari e tecnico economici	7.458		0,01%
"-costi per acquisizione di lavori e servizi (ivi inclusa Irap su Collaborazioni e Lavoro autonomo occasionale)	48.816.364		70,84%
- Ammortamenti:	759.121		1,10%
- delle immobilizzazioni materiali ed immateriali	5.677.647		
- rettifica per quota utilizzo contributi in conto capitale	-4.918.526		
- Accantonamenti, perdite e svalutazione crediti	754.563		1,09%
-Retribuzioni e relativi oneri (ivi inclusa Irap e I costi complessivi per lavoro accessorio e interinale)	15.599.635		22,64%
Risultato Operativo Caratteristico (ROC)		2.378.778	3,45%
+ proventi della gestione accessoria:	1.506.142		2,19%
- proventi finanziari	76.124		
- altri proventi accessori ordinari (ivi incluse sopravvenienze/insussistenze ordinarie)	1.430.018		
- oneri della gestione accessoria:	2.949.556		4,28%
- oneri finanziari	23.202		
- altri costi accessori ordinari (ivi incluse sopravvenienze/insussistenze ordinarie)	2.926.354		
Risultato Ordinario (RO)		935.364	1,36%
+/- proventi oneri straordinari:	-1.106		-0,16%
Risultato prima delle imposte		934.258	1,36%
- imposte sul "reddito":	774.855		1,12%
- IRES	774.855		
- IRAP (ad esclusione di quella determinata col Sistema retributivo già allocata nelle voci precedenti)			
Risultato Netto (RN)		159.403	0,23%

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

B) Stato patrimoniale riclassificato secondo lo schema destinativo-finanziario con valori assoluti e percentuali.

STATO PATRIMONIALE "DESTINATIVO-FINANZIARIO"

ATTIVITA' – INVESTIMENTI	PARZIALI		TOTALI	VALORI %	
CAPITALE CIRCOLANTE			29.138.925		15,15%
<i>Liquidità immediate</i>		7.450.407		3,86%	
. Cassa	12.546			0,01%	
. Banche c/c attivi	7.395.603			3,85%	
. c/c postali	42.258				
.					
<i>Liquidità differite</i>		21.590.488		11,24%	
. 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	266.444			0,14%	
. Crediti a breve termine verso l'Azienda Sanitaria	3.169.087			1,65%	
. Crediti a breve termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici	149.168			0,08%	
. Crediti a breve termine verso l'Erario	6.302			0,00%	
. Crediti a breve termine verso Soggetti partecipati	0			0,00%	
. Crediti a breve termine verso gli Utenti	2.090.583			1,09%	
. Crediti a breve termine verso altri Soggetti privati	3.986.389			2,08%	
. Altri crediti con scadenza a breve termine	12.795.320			6,66%	
(-) Fondo svalutazione crediti	-2.948.408			-1,53%	
. Ratei e risconti attivi	531.387			0,28%	
. Titoli disponibili	1.544.217			0,80%	
<i>Rimanenze</i>		98.030		0,05%	
. rimanenze di beni socio-sanitari	33.670			0,02%	
. rimanenze di beni tecnico-economici	64.360			0,03%	
. Attività in corso	0				
. Acconti	0				
CAPITALE FISSO			162.944.573		84,83%
<i>Immobilizzazioni tecniche materiali</i>		162.727.833		84,72%	
. Terreni e fabbricati del patrimonio indisponibile	66.966.966			34,86%	
. Terreni e Fabbricati del patrimonio disponibile	129.790.898			67,57%	
. Impianti e macchinari	2.399.323			1,25%	
. Attrezzature socio-assistenziali, sanitarie o "istituzionali"	1.349.932			0,70%	
. Mobili, arredi, macchine per ufficio, pc,	4.885.177			2,54%	
. Mobili e arredi di pregio artistico	10.888.951			5,67%	
. Automezzi	590.269			0,31%	
. Altre immobilizzazioni tecniche materiali	1.246.678			0,65%	
(-) Fondi ammortamento	-58.319.883			-30,36%	
(-) Fondi svalutazione	0			0,00%	
. Immobilizzazioni in corso e acconti	2.929.522			1,53%	
<i>Immobilizzazioni immateriali</i>		209.485		0,11%	
. 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	722.991			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	-1.183.058			-0,62%	
. Altre immobilizzazioni immateriali	0			0,00%	
(-) Fondi ammortamento	537.759			0,28%	
(-) 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			192.083.498		100,00%

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

PASSIVITA' – FINANZIAMENTI	PARZIALI	TOTALI	VALORI %
CAPITALE DI TERZI		32.643.898	16,99%
<i>Finanziamenti di breve termine</i>	25.454.696		13,25%
. Debiti vs Istituto Tesoriere	0		0,00%
. Debiti vs fornitori	8.395.149		4,37%
. Debiti a breve termine verso la Regione	52.013		0,03%
. Debiti a breve termine verso la Provincia	0		0,00%
. Debiti a breve termine verso i Comuni dell'ambito distrettuale	1.265.503		0,66%
. Debiti a breve termine verso l'Azienda Sanitaria	23		0,00%
. Debiti a breve termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici	14.686		0,01%
. Debiti a breve termine verso l'Erario	761.355		0,40%
. 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	648.126		0,34%
. Debiti a breve termine verso personale dipendente	647.178		0,34%
. Altri debiti a breve termine verso soggetti privati	2.159.664		1,12%
. Quota corrente dei mutui passivi	193.767		0,10%
. Quota corrente di altri debiti a breve termine	11.155.442		5,81%
. 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	161.790		0,08%
<i>Finanziamenti di medio-lungo termine</i>	7.189.202		3,74%
. 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'Az.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	2.871.737		1,50%
. Altri debiti a medio-lungo termine	0		0,00%
. Fondo imposte	124.521		0,06%
. Fondi per oneri futuri a medio-lungo termine	3.108.620		1,62%
. Fondi rischi a medio-lungo termine	1.084.324		0,56%
CAPITALE PROPRIO		159.439.599	83,01%
<i>Finanziamenti permanenti</i>	159.439.599		83,01%
. Fondo di dotazione	37.210.732		19,37%
(-) crediti per fondo di dotazione	-798.694		-0,42%
. Contributi in c/capitale	122.253.102		63,65%
(-) crediti per contributi in c/capitale	0		0,00%
(-) altri crediti per incremento del Patrimonio Netto	0		0,00%
. Donazioni vincolate ad investimenti	1.341.686		0,70%
. Donazioni di immobilizzazioni	679.062		0,35%
. Riserve statutarie	-1		0,00%
. Utili di esercizi precedenti	-1.405.691		-0,73%
(-) Perdite di esercizi precedenti	159.403		0,08%
. Utile dell'esercizio	0		0,00%
(-) Perdita dell'esercizio			0,00%
TOTALE CAPITALE ACQUISITO		192.083.498	100,00%

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

RENDICONTO DI LIQUIDITÀ/CASH FLOW	
+UTILE/-PERDITA D'ESERCIZIO	159.402,63
+Ammortamenti	5.677.647,01
+ svalutazioni	353.860,66
+ accantonamenti ai fondi per rischi e oneri	400.702,46
+Minusvalenze	10.850,37
-Plusvalenze alienazione	- 1.452,34
-Costi capitalizzati (sterilizzazioni ammortamenti)	- 4.918.526,23
FLUSSO CASSA POTENZIALE	1.682.484,56
-Incremento/+decremento Crediti (al lordo eventuale svalutazione)	- 4.529.341,62
-Incremento/+decremento Attività finanziarie non immobilizzate	276.613,13
-Incremento/+decremento Ratei e Risconti attivi	- 26.110,95
-Incremento/+decremento Rimanenze	7.457,92
+Incremento/-decremento Fondi (al lordo accantonamenti)	- 1.109.127,64
+Incremento/-decremento Debiti (al netto dei mutui mutui)	1.889.874,08
+Incremento/-decremento Ratei e Risconti passivi	- 88.344,09
+Incremento/-decremento patrimonio netto (al lordo variazione contributi)	- 66.259,78
-Incremento/+decremento Crediti inerenti il patrimonio netto	- 798.694,18
FLUSSO DI CASSA NETTO DELL'ESERCIZIO	- 2.761.448,57
-Decrementi/+incrementi Mutui	- 239.457,72
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni immateriali (al lordo ammortamenti)	- 46.034,36
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni materiali (al lordo ammortamenti e sterilizzazioni)	1.873.556,04
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni finanziarie	2.928,87
FABBISOGNO FINANZIARIO	- 1.170.455,74
+Incremento/-decremento Contributi in c/capitale dell'esercizio	- 2.830.760,23
SALDO DI CASSA GENERATOSI NELL'ESERCIZIO	- 4.001.215,97
Fondo di cassa iniziale	11.451.623,05
SALDO DI CASSA NETTO FINALE	7.450.407,08

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

II. Indici

A) Indici di liquidità

Indici di liquidità generale o "Current Ratio"

Attività correnti	29.138.925		=	
Finanziamenti di terzi a breve termine	25.454.696			1,14

Indici di liquidità primaria o "Quick Ratio"

Liquidità immediate e differite	29.040.895		=	
Finanziamenti di terzi a breve termine	25.454.696			1,14

Tempi medi di pagamento dei debiti commerciali

Debiti medi vs fornitori	8.395.149		360	
Acquisti totali	48.800.017			61,93

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

Crediti medi da attività istituzionale	5.519.148		360	
Ricavi per attività istituzionale	59.000.717			33,68

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

Crediti medi da attività istituzionale	8.727.483		360	
Ricavi per attività istituzionale	67.609.802			46,47

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

B) Indici di redditività

Indice di incidenza della gestione extracaratteristica

Risultato netto	159.403		=	
Risultato Operativo Caratteristico (Roc)	2.378.778			0,07

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	23.202		=	
				0,73%

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2018

Capitale di terzi medio 3.185.233

Indice di redditività lorda del patrimonio disponibile

Proventi canonici di locazione da fabbricati (abitativo e commerciale) e terreni*	6.019.858	=	4,64%
Valore fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale	129.790.898		

* 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*	2.377.709	=	1,83%
Valore fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale	129.790.898		

* 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	166.628.801	=	1,02
Immobilizzazioni	162.944.573		

Indici di autocopertura delle immobilizzazioni

Capitale proprio	159.439.599	=	0,98
Capitale fisso (Immobilizzazioni)	162.944.573		

Capitolo 8 - Nota metodologica

Il presente Bilancio sociale è il risultato di una conciliazione tra le molteplici richieste normative cui ASP deve sottostare e il processo di pianificazione strategica che ASP Città di Bologna sta consolidando a valle della sua costituzione.

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. ASP Città di Bologna sta cercando di ottemperare a tali richieste affrontando, contemporaneamente, la sfida della semplificazione e di un congruo utilizzo di risorse a cui sono chiamate tutte le pubbliche amministrazioni.

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, anche attraverso gli organismi previsti dallo Statuto⁴.

Ciò con la duplice finalità di individuare strategie che siano solide e accrescere le competenze gestionali del proprio gruppo direttivo attraverso l'apertura e la lettura del contesto in cui opera ASP.

8.1 Processo di predisposizione del Bilancio sociale

Il Bilancio consuntivo ed il presente Bilancio sociale sono il risultato di un percorso con i seguenti passaggi principali:

- A. Condivisione con il gruppo direttivo del percorso di predisposizione del bilancio consuntivo, dei passaggi, del contributo richiesto a ciascun responsabile, della tempistica;
- B. Predisposizione di note metodologiche e fac-simili; supporto uno-a-uno ai responsabili che ne hanno fatto richiesta;
- C. Stesura da parte di ciascun Dirigente/responsabile di una relazione contenente, come minimo,
 - gli obiettivi assegnati per il 2017 e le azioni previste
 - i risultati raggiunti e le criticità ed opportunità rilevate
- D. Misurazione e valutazione da parte dell'OIV (organismo indipendente di valutazione) del raggiungimento dei risultati attesi
- E. Condivisione di una bozza di Bilancio sociale con il Comitato scientifico

Il tutto con una logica incrementale che riteniamo porti ASP Città di Bologna a implementare un modello di pianificazione e rendicontazione che sia significativo per gli attori coinvolti ed efficiente.

⁴ Comitato scientifico ex art. 9 Statuto; Organismo di partecipazione e rappresentanza degli interessi degli utenti ex art. 9 Statuto; Comitato consultivo dei servizi per anziani.

8.2 Note su alcuni capitoli del Bilancio sociale

I **capitoli dal 2 al 6** rendicontano l’attuazione delle politiche e degli indirizzi gestionali 2018. Il riferimento è al **Documento di budget 2018**, l’allegato al Bilancio preventivo 2018 che individua gli obiettivi gestionali e le risorse economiche.

8.3 Linee guida regionali

La Regione Emilia Romagna predispone una linea guida per la stesura del Bilancio Sociale, dividendo il documento in tre sezioni, sotto riportate; la finalità è quella di rendere più semplice la stesura dello stesso Bilancio e di creare una maggiore chiarezza espositiva.

Noi di ASP seguiamo la linea guida ma proponiamo, per distinguerci, una nostra versione rivisitata del Bilancio Sociale, riportiamo di seguito una tabella utile per la comprensione del nostro documento: riportiamo nella prima colonna le tre aree volute dalla direttiva regionale, riportiamo nella colonna di destra i nostri capitoli corrispondenti.

Il nostro modo per rispettare le normative cercando comunque di mantenere le peculiarità di ASP Città di Bologna.

Linee guida Bilancio Sociale Regione Emilia-Romagna	Il Bilancio Sociale di ASP
Parte I - “Principali scelte politiche e indirizzi strategici”	<p>Capitolo 1 Valori</p> <ul style="list-style-type: none"> • La nostra Mission • La nostra idea di Responsabilità Sociale • Le nostre idee guida • I nostri valori • Il benessere in ASP • Matrice di Materialità <p>Capitolo 6 - L’Azienda</p> <ul style="list-style-type: none"> • La nostra governance • La comunicazione in ASP
Parte II - “Rendicontazione degli esiti delle politiche e dei servizi resi”	<p>Capitolo 3 - Servizi alla Persona</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anziani • Servizi per la domiciliarità • Minori • Protezioni internazionali • Servizio contrasto grave emarginazione adulta • Transizione abitativa <p>Capitolo 4 - Il Patrimonio</p> <p>Capitolo 5 - ASP e la Comunità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gli Stakeholder e il sistema di relazioni dell’ASP • Il nostro sistema di welfare • Alternanza scuola lavoro
Parte III - “Rendicontazione delle risorse utilizzate”	<p>Capitolo 2 - Il Capitale Umano</p> <p>Capitolo 7 – Indicatori relativi alle risorse economico-finanziarie</p>
	Capitolo 8 – Nota metodologica