

ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

ASP Città di Bologna

Bilancio Sociale 2017

Allegato E) al Bilancio consuntivo 2017

Approvato con deliberazione Assemblea dei soci n. del 27/06/2018

Indice

Uno sguardo sul 2017	3
Capitolo 1 - Valori	7
1.1 La nostra Mission.....	7
1.2 La nostra idea di Responsabilità sociale	7
1.3 Le nostre idee guida	8
1.4 I nostri valori.....	8
1.5 Il Benessere in ASP.....	10
1.6 Matrice di materialità.....	11
Capitolo 2 - Il Capitale umano	13
2.1 Le caratteristiche del personale e le azioni conseguenti.....	13
2.2 La valorizzazione delle risorse umane	14
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.....	28
3.4 Servizio contrasto grave emarginazione adulta	31
3.5 Servizi di Transizione abitativa	35
Capitolo 4 – Il patrimonio	37
Capitolo 5 – ASP e la comunità.....	40
5.1 Gli Stakeholder e il sistema di relazioni di ASP Città di Bologna	40
5.2 Il nostro sistema di welfare	42
5.3 Alternanza scuola lavoro	43
Capitolo 6 – L’Azienda	45
6.1 La nostra Governance.....	45
6.2 La Comunicazione in ASP.....	46
Capitolo 7 - Indicatori relativi alle risorse economico-finanziarie.....	49
Capitolo 8 - Nota metodologica.....	54
8.1 Processo di predisposizione del Bilancio sociale.....	54
8.2 Note su alcuni capitoli del Bilancio sociale.....	55
8.3 Linee guida regionali.....	55

Uno sguardo sul 2017

Anche il 2017 è stato per ASP un anno dinamico; abbiamo orientato la nostra attività in molteplici direzioni per rispondere alle esigenze di servizi alla persona, per favorire una sempre maggiore redditività dell'Azienda a beneficio del sistema di welfare cittadino e per agire la nostra responsabilità sociale nel contesto territoriale in cui operiamo.

Sul fronte dei **Servizi alla Persona**, con l'inizio dell'anno abbiamo dato avvio, su specifico mandato del Comune di Bologna, alla realizzazione di un sistema SPRAR di accoglienza metropolitano, realizzato nei mesi successivi a partire da una co-progettazione con il privato sociale che ha portato ad individuare numerosi soggetti gestori. Si è trattato anche di un percorso amministrativo innovativo, che ha cercato di coniugare la normativa sugli appalti dei servizi a livello europeo con quella riferita ai servizi socio-assistenziali.

Le attività si sono incentrate sulle aperture, nei diversi distretti della provincia, delle strutture di accoglienza, talvolta osteggiate dai contesti territoriali e nell'organizzazione delle attività trasversali alla residenzialità: orientamento ed accompagnamento legale; formazione; mediazione interculturale; 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 (3 anni, finanziati per il primo anno: 1350 posti di adulti; 350 posti per minori; 60 posti per persone con vulnerabilità sociale).

Avviato, in stretto raccordo con la Prefettura, anche il cosiddetto processo di "sparizzazione dei CAS" che puntava, e orienta ancora oggi la nostra attività, verso la trasformazione dei CAS¹ esistenti in strutture SPRAR, maggiormente vocate a processi e progetti di integrazione sui territori. In questa direzione, al termine dell'anno, ASP ha abbandonato la gestione della struttura di via del Milliaro (CAS per profughi) anche per problemi strutturali e di sicurezza.

La struttura organizzativa ha dedicato una specifica attenzione al tema dei minori stranieri non accompagnati che nel corso dell'anno vedevano un incremento numerico importante e la necessità di ripensare il sistema di accoglienza diversificando la prima accoglienza rispetto alla seconda e quindi allo SPRAR. Si sono così individuate opportunità di finanziamenti e si è rafforzata la collaborazione con la Prefettura per una maggiore suddivisione delle competenze, così come individuate dal D.Lgs. 142/2015.

L'approccio al tema delle protezioni internazionali si è modificato anche sulla scia delle modifiche legislative intervenute nel corso dell'anno. Basti pensare al cd Decreto Minniti e alla "Legge Zampa", quest'ultima specificamente dedicata ai minori stranieri non accompagnati. Ciò ha portato a rivolgere l'attenzione su processi e progettazioni centrati sulla comunità e sulla responsabilità sociale. Ne sono esempi: il progetto Vesta, orientato all'accoglienza dei minori quasi adulti in contesti familiari, i tutori volontari.

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

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. Questo ha portato all'organizzazione di 4 percorsi in/formativi cui hanno aderito 104 cittadini e di una festa del Centro per le Famiglie che si è tenuta il 28 settembre e che ha viste coinvolte numerose persone.

Le restanti 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.

La struttura resta sovraccaricata, però, dell'istruttoria delle pratica di erogazione dei contributi "assegno nuclei familiari" e "nuclei di maternità" che dovrebbero essere collocate nell'ambito degli sportelli sociali cittadini; questo impedisce di fatto l'utilizzo del personale per progetti maggiormente orientati alle famiglie e di valenza tecnica più specifica.

Nell'ambito dei **servizi rivolti alla popolazione anziana**, l'anno si è caratterizzato per l'avvio di progettazioni innovative: alcune hanno visto la nascita solo al termine dell'anno (gruppo appartamento per adulti con disagio sociale) e altre sono ancora in corso (appartamenti protetti presso le strutture di viale Roma, vi Saliceto, Madre Teresa di Calcutta; Santa Marta; avvio della comunità alloggio).

E' stato inaugurato anche il primo Caffè Alzheimer organizzato presso una Parrocchia cittadina (Parrocchia della Beverara), nella logica della collaborazione tra volontariato ed istituzioni, e la struttura di viale Roma ha visto la nascita del Giardino Alzheimer (anche grazie ad un contributo specificamente dedicato da parte della Fondazione Carisbo).

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 tangoterapia e pet therapy; progetto per il maquillage delle signore ospiti.

Sul fronte dei **servizi per la domiciliarità** si è ulteriormente sviluppato il progetto di ampliamento delle funzioni attribuite alle assistenti sociali, e di maggiore raccordo con i servizi svolti dai Quartieri, tanto che al termine dell'anno era già quasi completamente concluso il processo di trasferimento dei nuclei per la domiciliarità di ASP presso le sedi dei Quartieri cittadini.

Nel corso dell'anno si è concluso anche il processo di trasferimento ad ASP dei **servizi di contrasto alla grave emarginazione adulta**, e tra questi la gestione delle azioni orientate da un lato al superamento dei campi sosta e dall'altro alla gestione dei servizi socio-educativi sempre rivolti alla popolazione dei campi.

Nello stesso ambito di intervento, rispetto ai servizi tradizionalmente erogati è stata avviata una riflessione che ha portato alla riformulazione della gara di appalto per tutti i servizi. Riformulazione caratterizzata da una logica di innovazione dei processi, ma anche delle realtà che oggi possono dare adeguate risposte a livello di lavoro di comunità, come ad esempio i laboratori. Questi si caratterizzano come luoghi di confine tra il disagio sociale che trova accoglienza nelle strutture e la realtà delle persone che abitano nei quartieri e che possono usufruire delle attività dei laboratori. Nella stessa direzione anche iniziative di sensibilizzazione e di lavoro di comunità ("Gomito a Gomito", "Estate Regazz") nate per favorire lo scambio con i cittadini.

Sono proseguiti quindi anche i confronti con altre realtà che sono da tempo impegnate in progetti fortemente centrati sull'empowerment delle persone, come può essere l'Housing First, in una logica di scambio delle diverse esperienze; avviate anche le progettazioni PON Metro e PON Inclusione su specifico

input e mandato del Comune di Bologna, che hanno apportato al sistema cittadino una iniezione di fondi, ma anche di idee per il progressivo miglioramento 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. Nel corso dell'anno è stata chiusa la struttura del Galaxy e avviata la gestione della struttura di S. Sisto. Riprogettato quindi il modello di servizio più complessivo, che è stato poi messo a gara al termine dell'anno (affidamento da maggio 2018).

Quella dei servizi alla persona, quindi, una gestione orientata allo svolgimento di servizi, anche innovativi, ma anche al lavoro di forte interrelazione con diverse realtà cittadine, alla ricerca continua di ambiti di lavoro comune e di sinergie, nella forte convinzione che *fare servizi sociali oggi significa aprirsi alle possibilità offerte dalle diverse occasioni di progetti e processi di crescita personale, di lavoro insieme, ma anche di cultura*. Interessante in questa ultima direzione l'esperienza di fare visitare ai minori in condizione di disagio sociale, agli adulti in condizione di grave emarginazione, agli anziani seguiti dai nostri servizi la mostra "Bologna experience" che si è tenuta a Bologna, grazie alla disponibilità dell'ente che ha curato la mostra.

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.

Nel corso dell'anno sono state realizzate, in questo ambito, le attività di routine volte alla gestione degli appartamenti e dei condomini, della manutenzione ordinaria e straordinaria, delle aste di affitto e delle morosità (con azioni legali conseguenti).

A settembre, con una festa che ha interessato il quartiere, è stato inaugurato Porto 15, il primo co-housing pubblico per giovani under 35, in collaborazione con il Comune di Bologna e con Acer.

Durante tutto l'anno è stata rivolta attenzione costante alla gestione del **patrimonio artistico**. Diversi gli eventi che si sono succeduti, nella collaborazione costante e proficua con le altre istituzioni cittadine: allestimento e apertura della sala Mappe in Quadreria; iniziativa pubblica sui Cabrei; mostra-evento sulla ruota dei bambini esposti; apertura serale e notturna in occasione di Art city white night; partecipazione della Quadreria al calendario "A zozzo per i Musei".

Sul fronte della **gestione delle risorse umane**, preme ricordare:

- avvio 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);
- assunzioni di: Dirigente Servizi Anziani; Dirigente Servizio Protezioni internazionali;
- acquisizione in comando della Responsabile del Servizio contrasto alla grave emarginazione adulta;
- percorso sulle progressioni orizzontali del personale;
- formazione di tutto il personale sul processo di valutazione;
- formazioni significative avviate: uso del sociodramma per la prevenzione degli abusi verso gli anziani residenti; self-empowerment e proattività; azioni per favorire l'empatia degli operatori verso gli anziani;
- avvio del Comitato Unico di Garanzia.

Abbiamo poi sviluppato alcune **progettazioni europee**, in partnership 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:

- adesione al protocollo di intesa per dire basta alla violenza sulle donne (istituzioni cittadine e realtà del privato sociale) e messa a disposizione di locali di proprietà per l'implementazione di un centro per uomini "senza violenza";
- avvio di oltre 300 esperienze di alternanza scuola-lavoro di studenti delle scuole superiori cittadine in diversi ambiti aziendali; esperienze di tirocinio universitario; progetti di falegnameria sociale in collaborazione con un Istituto comprensivo cittadino;
- strutturazione di esperienze più consolidate di collaborazione con le ASP della regione Emilia-Romagna per favorire lo scambio ed il confronto su temi che ci accomunano. Nel 2017, tra queste, la presentazione alla Regione Emilia-Romagna di un documento condiviso sull'applicazione della normativa sull'accreditamento.

Sempre nella direzione della responsabilità sociale, con la presentazione del Bilancio sociale 2016 (a settembre 2017) abbiamo condiviso con il Comune di Bologna la necessità di una riflessione più strutturata sulla **valutazione di impatto sui nostri servizi** che stiamo implementando nel corso del 2018, come percorso di affiancamento alle esperienze dell'Organismo di partecipazione e rappresentanza e del Comitato consultivo dei servizi per anziani che hanno visto la nascita nel 2017 proprio per facilitare il dialogo tra l'Azienda e i rappresentanti dell'utenza.

Riteniamo anche che il ricordo dei benefattori che hanno consentito nei secoli di apportare risorse finanziarie al welfare cittadino faccia parte della nostra responsabilità sociale. Per questo il 2 novembre 2017, in accordo con la Curia, abbiamo inteso commemorare le centinaia di benefattori che hanno donato immobili o risorse finanziarie. Alla commemorazione celebrata dall'Arcivescovo Zuppi in Certosa hanno partecipato alcuni dei nostri anziani ospiti; a seguire abbiamo deposto mazzi di fiori su alcune delle tombe che cerchiamo di conservare in buono stato, a ricordo.

E ancora, lo scambio ed il confronto con delegazione di altri paesi (nel 2017: delegazione slovena e delegazione libanese).

Responsabilità sociale manifestata anche attraverso il nuovo **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. Sono state quindi concluse e affidate, tra le altre:

- gara SPRAR;
- gara sulla ristorazione;
- gara relativa al supporto tecnico e specialistico per la gestione, la configurazione e l'aggiornamento dei sistemi informativi di reti, di postazioni di lavoro e di apparati di rete ed help desk utenti su tutte le sedi aziendali;
- gara relativa al supporto sistemistico, assistenza informatica ed attività di progettazione avanzata di sistemi informativi.

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 delinearci 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.

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 delinarsi 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

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

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, curriculari 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 "Ben-essere", 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 è la persona che si adegua al metodo, ma il metodo 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 che deriva dalla nostra storia.

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

1.6 Matrice di materialità

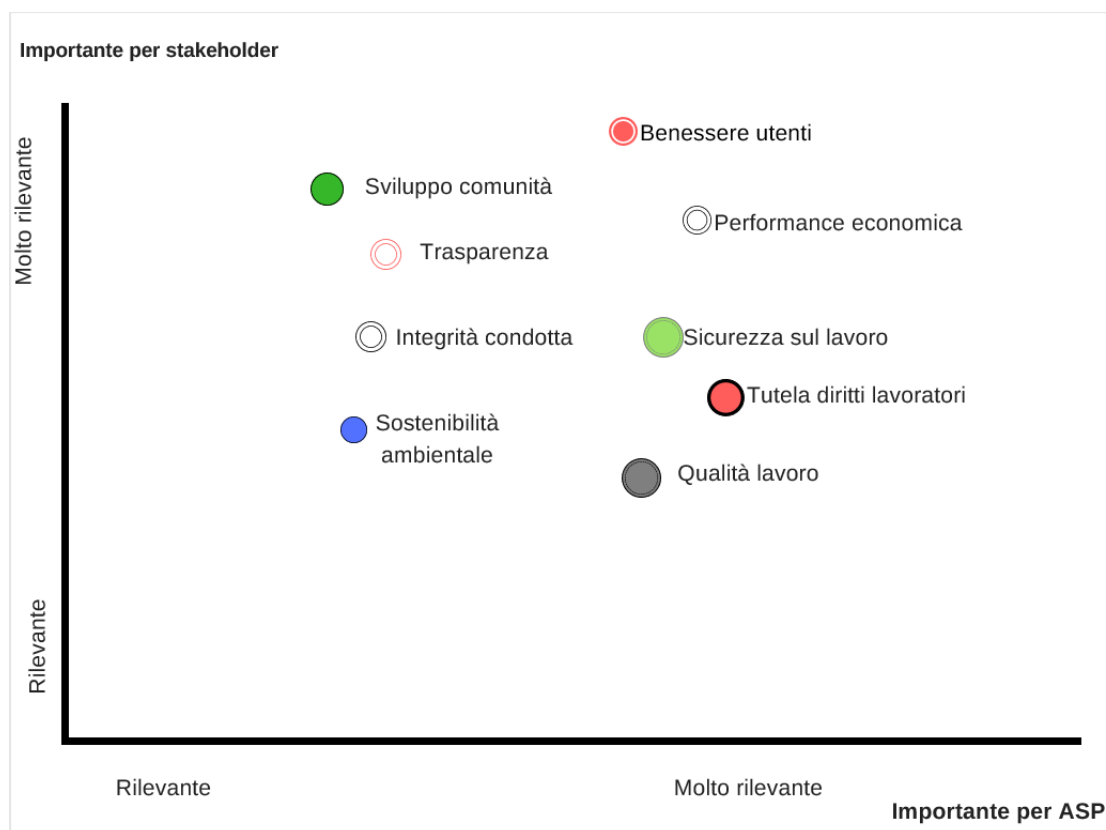
La matrice di materialità è uno strumento utile per delineare l'allineamento e la corrispondenza tra gli indirizzi strategici e le aspettative dei portatori di interesse.

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
Adeguamento 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	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

Sostenibilità ambientale	dei dipendenti. Sviluppo progettualità di smart working e di welfare aziendale.	<ul style="list-style-type: none"> • Utenti
	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 2017 i dipendenti ASP erano 439, il **77%** 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 338 presenti in ASP, a fronte di 101 uomini, 5 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 5.551 ore annue di formazione che hanno coinvolto l'**81%** 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 ma gli sviluppi futuri porteranno all'inserimento di personale di giovane età. Già nel 2017 sono state effettuate 44 assunzioni di cui 25 a tempo indeterminate e 19 a tempo determinato, oltre a 2 assunzioni di figure dirigenziali.

Il **79%** delle nostre **risorse umane** sono impiegate nei servizi alla persona, la restante parte nell'area amministrativa.

I dipendenti di ASP sono anche **genitori**, 216 di loro, pari al 49,5% 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 abbiamo avviato un progetto di "Smart working" e uno 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 1.075 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.

Il percorso che ha portato alla sottoscrizione del **Contratto decentrato per il biennio 2017/2018** ha confermato l'importanza in azienda dell'elemento della valutazione individuale ed ha pertanto riproposto le medesime modalità e criteri di attribuzione dell'incentivo di produttività individuate nel contratto precedente. Il **55%** dell'importo complessivo è stata destinata alla valutazione individuale del dipendente; il restante **45%** è invece legato al raggiungimento degli obiettivi gestionali.

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 2017
- 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 2017 sono proseguite o avviate le seguenti azioni.

Iniziative/azioni messe in atto	Nr dipendenti che ne hanno fruito nel 2017
Abbonamenti Tper scontati	128
Asilo nido aziendale Giovannino	3
Adesione alla iniziativa "Bella mossa" e fruizione di premi (buoni spesa/sconto)	34

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

Politiche delle pari opportunità	1° sem. 2017	2° sem. 2017	Totale 2017
nr.incontri Comitato unico di garanzia(CUG)	-	1	1
nr.azioni avviate nell'anno	-	2	2

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 2017 ha avuto una lieve flessione, pur rimanendo 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
2017	16,8	15,2	31,9
2016	16,6	16,7	33,4
2015	18,8	16,5	35,3

Di seguito il dettaglio per la figura professionale di OSS, impiegata nei servizi per anziani e che incide per oltre il 35% 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
2017	22,9	18,6	41,6
2016	22,6	20,7	43,2
2015	23,6	18,5	42,1

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 2017 si è inoltre proseguita la sensibilizzazione alla **fruizione delle ferie** annuali ed il progressivo smaltimento delle ferie degli anni precedenti. A fine 2017 il monte ferie annuo è stato fruito al 97%, leggermente inferiore al risultato atteso del 100%. Di conseguenza si rileva un aumento del fondo ferie degli anni precedenti anziché la sua erosione come atteso. Ne deriva la necessità di mantenere la tensione a tale risultato anche nei prossimi anni.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

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	78,3%	97,1%	32,0	8,9
<i>Fonte parametro di riferimento di periodo: dato storico 12/2016 calcolato sulla base della mensilizzazione "stagionalizzata" del 2016</i>		98,4%		
<i>Dato storico 12_2015</i>		102,4%		
<i>Dato storico 12_2016</i>		98,4%		

A fine 2016 i giorni medi di ferie residue erano 8,6

Formazione e aggiornamento professionale del personale dipendente

Qualifica	Ore (cent) di formazione per qualifica 1° semestre	Ore di formazione per qualifica 2° semestre	Ore di formazione per qualifica ANNO 2017	% ore formazione per qualifica ANNO 2017	% Dipendenti coinvolti ANNO 2017 (dip coinv/tot dip)
AMMINISTRATIVO	868	763	1.631	29,4%	73,2%
ADB/OSS	564	516	1.080	19,5%	87,9%
RAA	191	539	730	13,2%	100,0%
INFERMIERI	337	338	675	12,2%	100,0%
RESP.CENTRO SERVIZI E RESP.SERV.SUPPORTO	158	414	572	10,3%	100,0%
ASSISTENTE SOCIALE	117	340	457	8,2%	91,4%
DIRIGENTI	84	45	129	2,3%	87,5%
ANIMAZIONE E CURA PERSONA	52	26	78	1,4%	83,3%
MANUTENZIONE	28	38	66	1,2%	100,0%
TERAPISTI RIABILITAZIONE	5	52	57	1,0%	100,0%
SERVIZI SUPPORTO	19	21	40	0,7%	26,8%
MEDIATORE	19	-	19	0,3%	100,0%
EDUCATORE	4	13	17	0,3%	30,0%
totale	2.446	3.105	5.551	100,0%	81%

Si confrontano quindi i dati complessivi 2017 con quelli relativi all'anno 2016 e 2015:

Anno	numero dipendenti presenti in servizio al 31 dic.	numero dipendenti in formazione	percentuale di dipendenti coinvolti	ore di formazione (centesimi)	media di ore di formazione per dipendente coinvolto
2017	439	355	81	5.551	14,5
2016	448	408	91	5.522	13,53
2015	429	338	78,79	7.995	23,65

Inoltre nel 2017 si è elaborato un **questionario** standard di rilevazione del gradimento della formazione erogata che è stato distribuito al termine dei corsi organizzati internamente, sia con docenti interni che esterni.

Azioni per la sicurezza dei lavoratori

La scelta di un RSPP interno ha conseguito il risultato di 11 corsi di formazione sulla sicurezza per un totale di 267 giorni/uomo. Si sono svolte 2 verifiche con gli RLS e ulteriori azioni. In dettaglio.

	1° sem. 2017	2° sem. 2017	Totale 2017
Nr. di misure preventive degli infortuni	n.d.	n.d.	n.d.
Nr. incontri RSPP con Rappresentanti dei lavoratori (RLS)	31/01/2017 Riunione periodica annuale per la sicurezza sul lavoro.	12/07/2017 Riunione periodica intermedia per la sicurezza sul lavoro	2
Nr. corsi di formazione svolti (dipendenti/altri)	7	4	11
Descrizione corso	Totale Partecipanti		
<i>Corso di aggiorn. Antincendio Rischio Elevato</i>	52		
<i>Corso di aggiornamento primo soccorso</i>	22		
<i>Modulo generale ore 4</i>	11		
<i>Modulo specifico ore 4</i>	11		
<i>Modulo generale ore 4</i>	35		
<i>Modulo specifico ore 4</i>	35		
<i>Modulo generale ore 4</i>	20		
<i>Modulo specifico ore 4</i>	20		
<i>Modulo specifico</i>	14		
<i>Incontro formativo</i>	9		
<i>Incontro formativo</i>	14		
<i>Incontro formativo - nuove assunzioni/inserimenti</i>	90		

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.

Per la riduzione dei rischi derivanti dall'ingresso di soggetti non autorizzati, per tutelare la sicurezza delle persone, degli edifici e delle attrezzature, oltre che per garantire una migliore organizzazione del lavoro è stato redatto un **"Piano Operativo Accessi"** alla sede di Viale Roma 21.

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 caregiver³ vengono coinvolti per sviluppare un servizio 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. In tale direzione il 2017 si è caratterizzato per l'avvio di **progettazioni innovative**: alcune hanno visto la nascita solo al termine dell'anno e altre sono ancora in corso (appartamenti protetti presso le strutture di Viale Roma, Saliceto, Madre Teresa di Calcutta; S. Marta; avvio della comunità alloggio).

La non autosufficienza, inoltre, assume differenti forme e in tale direzione a fine anno ha avuto avvio, presso il centro servizi di viale Roma, un **gruppo appartamento per adulti con disagio sociale** nato dalla collaborazione con l'Azienda USL.

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 attraverso l'attivazione di servizi di assistenza domiciliare, interventi semi-residenziali e ricoveri residenziali di sollievo. 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 2017 si è disegnato un ampliamento dei nuclei, da implementare nel 2018, per consentire una adeguata personalizzazione del servizio agli anziani in carico ai servizi sociali ed il conseguente congruo utilizzo delle risorse. Nel 2017 complessivamente sono stati seguiti circa 2.800 anziani, tra i quali 1.175 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**, 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 centro di incontro 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 risorse presenti sul territorio. Ricordiamo al riguardo il Beverara Caffè, nato dalla collaborazione con la Curia.

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, a fine 2017 erano 5 i nuclei in questa nuova esperienza di co-housing.

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.

³ 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.

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:** avvio progetto Barozzi
- **Ascoltare istanze dell'utenza:** avvio dell'organismo di partecipazione e rappresentanza degli utenti
- **Favorire maggiori opportunità di domiciliarità:** ampliamento del modello di domiciliarità
- **Favorire il benessere degli anziani nelle strutture:** avvio di progetti di sviluppo e azioni di miglioramento della soddisfazione dell'utente

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); Sviluppo di soluzioni di continuità assistenziale con risorse private, per gli utenti delle dimissioni protette
- Azioni per il recupero delle morosità pregresse area anziani

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 positivi: l'indice di gradimento è, dell'88% nelle case residenza per non autosufficienti (CRA) e del 92% nei centri diurni.

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

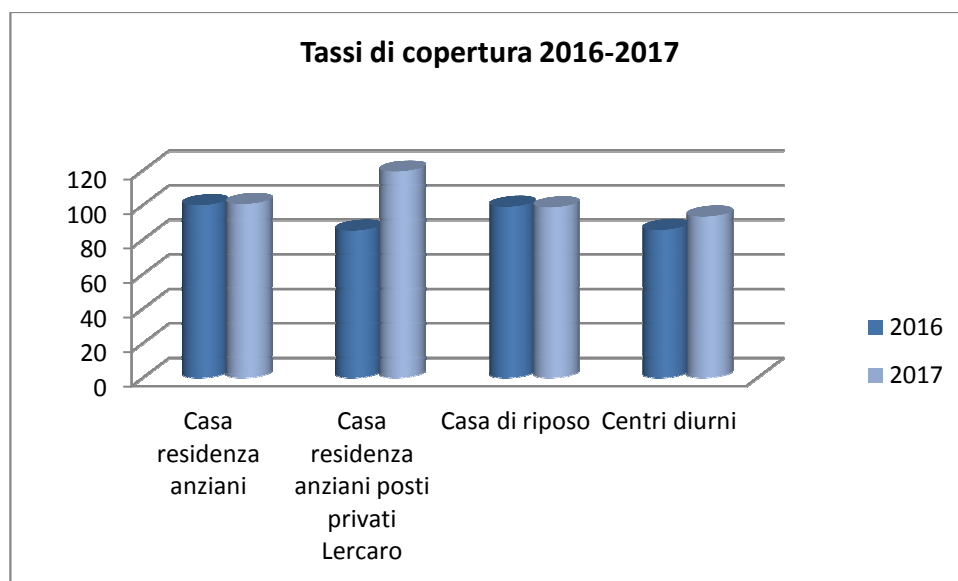
Nel 2017 ha preso avvio l'**Organismo di partecipazione e rappresentanza degli interessi degli utenti** di ASP. Costituito a fine 2016 si è riunito nel corso dell'anno per una conoscenza dei diversi servizi gestiti da ASP. Quindi si sono tenuti incontri con l'Amministratore unico per informare l'Organismo delle priorità cui è indirizzata la gestione di ASP. Infine si sono realizzate due iniziative di collaborazione.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

Nel corso del 2017 si è inoltre concluso il percorso, avviato nella seconda metà del 2016, per l'istituzione del nuovo **Comitato consultivo dei servizi per anziani (CCSA)**.

Al riguardo si evidenzia l'opportunità di **valutare l'impatto sulla collettività dei servizi e le innovazioni** prodotte da ASP Città di Bologna. Su questo aspetto già a fine 2017 si è avviato un percorso per individuare metodologie adeguate.

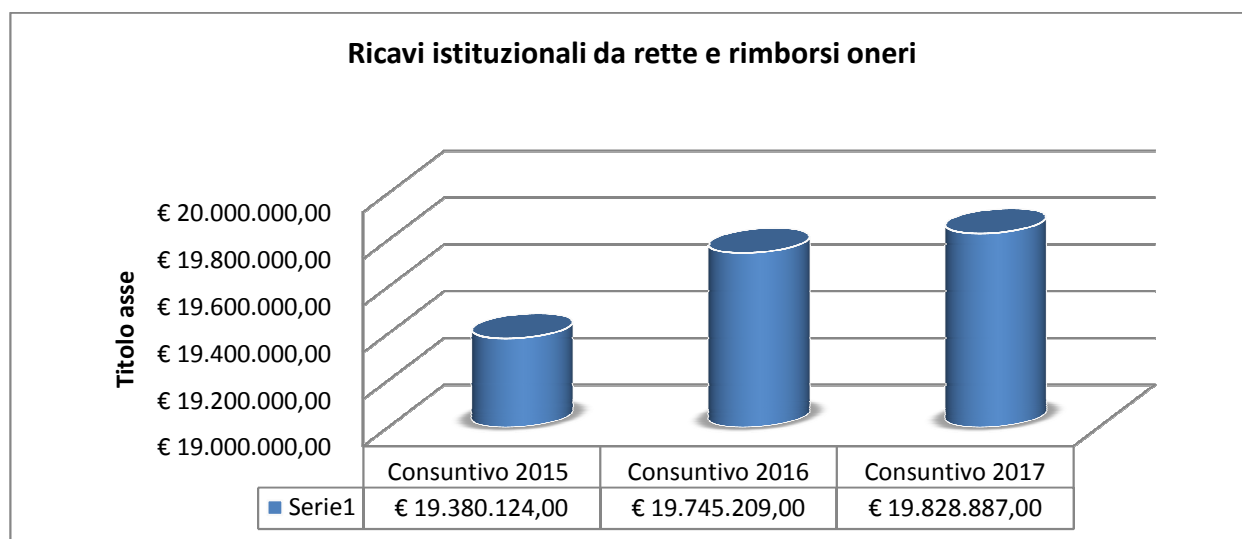
Tasso di occupazione per ciascuna tipologia di servizio



	Anno 2016	Anno 2017	Variazione 2016-2017
Casa residenza anziani	99.68%	100.4%	+0.72%
Casa residenza anziani posti privati (Lercaro)	85%	119.2%	+34%
Casa di riposo	98.82%	98.5%	-0.32%
Centri diurni	85.40%	93.2%	-7.8%

Il tasso di copertura della Cra e Cra Lercaro posti privati vedono un aumento del tasso di copertura, si nota come il tasso sia superiore al 100%, questo è dovuto ad una maggiore occupazione di tali posti a fronte di una minore copertura dei posti Cra Cempa e Sollievo. Il tasso di copertura sui posti privati è > 100% perché occupati da privati posti accreditati.

Ricavi rette/oneri



Ricavi istituzionali derivanti da rette e rimborsi oneri; sono esclusi gli appartamenti protetti. Si nota un trend positivo dei ricavi istituzionali confrontati dal 2015 al 2017 (+ 448.763 Euro).

Ricavi istituzionali	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017
Rette rimborsi oneri esclusi gli appartamenti	19.380.124	19.745.209	19.828.887

Attività animazione e socializzazione

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

	1 sem. 2017	2 sem. 2017	Totale 2017
Nr. eventi proposti per tipologia	72	94	83
Nr. eventi proposti complessivi	4.393	2.891	7284
Utenti coinvolti almeno in una attività	152	148	150
Utenti medi coinvolti negli eventi complessivi proposti	29	19.5	24.2

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, nel corso del 2017 nel centro servizi Saliceto sono state proposte 7284 iniziative complessive suddivise in 83 tipologie.

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 tangoterapia e pet therapy; progetto per il maquillage delle signore ospiti.

Da rilevare i due percorsi di sviluppo sulla **s-contenzione** e il sociodramma. Il primo, 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, mentre è entrata nel vivo la fase di coinvolgimento dell'opinione pubblica attraverso al realizzazione del video e di una iniziativa pubblica.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

Mentre il **sociodramma** riguarda il tema del rischio di abuso nelle strutture per anziani. La tematica di grande impatto ed attualità è stata oggetto di un percorso che ha visto coinvolti diversi operatori ed infermieri, appartenenti a diverse strutture. Attraverso laboratori esperienziali e l'utilizzo del metodo del sociodramma i professionisti sono stati guidati a riflettere sui temi della tutela dei diritti, della dignità e del rispetto, al fine di una prevenzione del rischio di abuso. Momento finale è stata una presentazione pubblica del percorso svolto.

Infine la struttura di viale Roma ha visto la nascita del **Giardino Alzheimer** anche grazie ad un contributo specificamente dedicato da parte della Fondazione Carisbo.

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.

	Anno 2016	Anno 2017
Nr. posti teorici	38	40 ma 30 posti disponibili
Nr. utenti transitati		122
Giornate apertura		190
Media giornaliera utenti transitati		17.8

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; 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 coppie. Si nota come le richieste siano maggiori rispetto ai posti disponibili.

Caffè Alzheimer

	Nr. utenti transitati	Nr. giornate apertura	Media utenti/gg
Vita Alè Caffè	605	44	13.8
Partot Caffè	895	43	20.8
Un, due, tre Caffè	616	43	14.3
Beverara Caffè	679	39	17.4
Totale	2.795	169	

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 ludiche ed espressive al fine di stimolare la memoria e il benessere psico-fisico dei partecipanti. Sono 2.795 i partecipanti, composti sia da anziani che da propri familiari, 169 sono le giornate di apertura di questo servizio alla Città.

Nel 2017 è stato inaugurato anche il **primo Caffè Alzheimer organizzato presso una Parrocchia** cittadina (Parrocchia della Beverara), nella logica della collaborazione tra volontariato ed istituzioni.

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, crea le precondizioni per realizzare tale obiettivo.

Accessi a domicilio

	Nr. utenti	Nr. visite domiciliari
Totale	1.178	1.975

Dimissioni protette

	1° sem. 2017	2° sem. 2017	Totale 2017
Nr. dimissioni protette			980
<i>Di cui con assistenza domiciliare</i>	374	354	
<i>Di cui con assistenti familiari</i>	105	88	
<i>Nr. dimissioni protette in continuità assistenziale</i>	26	33	59

Sono 1.975 le visite a domicilio effettuate nel 2017 per i nostri 1.178 utenti; registriamo 980 dimissioni protette di cui 728 con assistenza domiciliare e 193 con assistenti familiari. **I tempi medi di attivazione** sono di 3,6 giorni per l'assistenza domiciliare e 2,61 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

	1 sem. 2017	2° sem. 2017	Totale 2017
Profili attivati	137	324	461
Osservazione	8	14	22
Supporto attività quotidiane di cura	5	9	14
Sostegno allo svolgimento delle funzioni genitoriali	17	70	87
Sostegno a percorsi di dimissioni di nuclei da struttura	1	0	1
Progetti riconducibili a Pippi	1	1	2
Sostegno al minore	21	53	74
Progetti prevenzione comportamenti a rischio	23	96	119
Sostegno a percorsi di dimissioni da struttura/conclusione affido	0	0	0
Supporto esterno alla struttura per minori accolti in situazione di vulnerabilità	2	7	9
Preparazione ad inserimento in struttura/progetti di affido	0	0	0
Incontri vigilati	26	40	66
Incontri protetti	5	26	31

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

Supporto domiciliare per situazioni urgenti ed indefferibili	1	5	6

Minori inseriti in strutture fuori Bologna: nel 2017 sono stati il 43,46% del totale degli inserimenti

Progetti di affido familiare/accoglienza e nr. di inserimenti in struttura

	1°sem. 2017	2° sem. 2017	Totale 2017
Nr. di minori soli accolti in struttura	135	156	198
Nr. di MSNA in struttura	270	212	328
Nr. di minori accolti in struttura con uno o entrambi i genitori	119	152	199
Nr. minori accolti in affidamento familiare(a tempo pieno o part-time, compresi non riconosciuti alla nascita e stranieri non accompagnati)	80	81	81
Nr. progetti di affiancamento familiare a sostegno di minori e delle loro famiglie che presentano fragilità	26	25	25

Nel 2017 sono stati accolti in struttura 198 minori soli e 328 minori stranieri non accompagnati; 81 sono i minori accolti in situazione di affidamento familiare, considerato sia a tempo pieno che part-time mentre 25 i progetti relativi all'affiancamento familiare.

Sono state avviate, sempre nell'ambito del supporto ai minori, progetti di mediazione con le coppie, registrando un totale di 62 accessi.

	1° sem.2017	2° sem.2017	Totale 2017
Attività di mediazione			
<i>Nr. coppie mediazione familiare</i>	62	50	62 accessi
Genitori in progetti auto-mutuo aiuto			
<i>Nr. partecipanti al gruppo di auto-mutuo aiuto</i>	21	22	22

Genitori coinvolti nel sostegno alla genitorialità

	1° sem.2017	2° sem.2017	Totale 2017
Nr. genitori utenti del servizio di counseling genitoriale	53	29	82
Nr.progetti di affiancamento familiare a sostegno di famiglie fragili	26 di cui 6 nuovi	25 di cui 11 nuovi	

Centro per le Famiglie

Con l'avvio del progetto affido e accoglienza e con il trasferimento della sede da via del Pratello a via De' Carracci (dicembre 2017) il Centro per le famiglie ha iniziato a ridefinire la propria mission. Di fatto solo all'inizio del 2018 viene di fatto ridefinita la mission del servizio anche se non ancora con un documento organico.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

Nel corso del 2017 è stato avviato un percorso di maggiore integrazione con i Servizi Sociali Comunali anche attraverso la presenza del CpF alle UVM e si sono ipotizzati ulteriori incontri per strutturare meglio il raccordo istituzionale rispetto alle competenze.

Il Centro per le famiglie resta però 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.

Sono state definite azioni significative per favorire l'affido e l'accoglienza di bambini presso famiglie.

Si sono tenuti **percorsi di formazione e sensibilizzazione**.

	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Variazione anno 2015-2017	Variazione Anno 2016-2017
Nr persone formate per l'accoglienza di minori e famiglie	30	104	119	89	+15
Nr persone coinvolte in incontri di sensibilizzazione		100	268		+168

I dati vanno letti tenendo conto del progetto "Bologna a braccia aperte" messo in campo per sensibilizzare e rendere più accessibile il processo di accoglienza di un minore. In quest'ottica si nota come rispetto al 2016, si abbiano 168 persone in più che si mostrano propense al partecipare all'accoglienza di un bambino.

Famiglie seguite nella post adozione(2°anno)

	1° sem.2017	2° sem.2017	Totale 2017
Famiglie adottive seguite individualmente	16	23	39
Famiglie adottive seguite in gruppo	49	47	49
Totale			88

Gruppi di risorse accoglienti

	1° sem.2017	2° sem.2017	Totale 2017
Risorse accoglienti sostenute nei progetti di accoglienza familiare	43	27	70

Le famiglie seguite in seguito all'adozione, considerando dal 2° anno in avanti, sono 88, di queste 49 vengono supportate in gruppo mentre le restanti 39 in forma individuale. Il 2° semestre del 2017 ha visto una diminuzione delle risorse accoglienti sostenute nei progetti di accoglienza familiare, nel corso dell'anno si è comunque giunti a 70 unità.

3.3 Protezioni internazionali

Con la definizione del nuovo modello di welfare cittadino si è ridefinita la mission del Servizio protezioni internazionali. Si è quindi istituito una apposita unità organizzativa in ASP che si occupa sia di minori sia di adulti.

È stata condotta la gara di co-progettazione per la gestione dello SPRAR metropolitano, anche nell'ottica di innovazione amministrativa e non solo tecnica (con l'avvio del processo cosiddetta "sprarizzazione dei cas"); è stata avviata di conseguenza la gestione del servizio a livello metropolitano, affrontando le problematiche connesse alle aperture delle strutture di accoglienza sui diversi territori.

Si è riorganizzato di conseguenza il Servizio Protezioni Internazionali, anche per assumere la dimensione metropolitana dell'intervento ed individuare soluzioni innovative per arginare il fenomeno dell'aumento esponenziale dei **minori stranieri non accompagnati**.

Sono state individuate nella comunità importanti strategie per affrontare l'impegno nei confronti dei minori stranieri non accompagnati: **progetto VESTA**; corsi per **tutori volontari**. Anche nelle direzioni indicate dalla Legislazione italiana 2017 (Decreto Minniti e Legge Zampa).

Lo SPRAR⁴, che ha visto un deciso aumento dei posti dedicati per l'accoglienza di adulti e minori rispetto al 2016. Progetto adulti: nr. 193 posti autorizzati e attivati al 31/12/2016, nr. 363 posti attivati al 31/12/2017, nr. 1350 posti autorizzati con ampliamento Sprar 2017/2020. L'ampliamento dei posti è graduale e dipende dall'apertura di nuove strutture e dalla trasformazione dei posti dei centri di accoglienza(CAS).

Sprar Minori stranieri non accompagnati: nr. 152 posti autorizzati e attivati al 31/12/2016, nr. 145 posti attivati al 31/12/2017, nr. 350 posti autorizzati con ampliamento Sprar 2017/2020.

Nel corso del 2017 si è infine chiusa la struttura CAS Milliaro.

Nel corso del 2017, nella prospettiva di superamento dei CAS e per problemi di inadeguatezza strutturale si è valutato di procedere al trasferimento dei beneficiari accolti presso il CAS di via Del Milliaro in altre strutture cittadine. Il trasferimento si è concluso a settembre 2017.

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

Gestire i servizi accoglienza profughi per favorire l'integrazione sociale dei profughi

⁴ SPRAR = sistema di protezione richiedenti asilo e rifugiati

Favorire l'accoglienza dei profughi adulti e minori

Azioni prioritarie previste

- Avvio dei progetti di integrazione in collaborazione con il privato sociale
- Iniziative di integrazione degli ospiti del CAS Milliaro e della Cittadinanza del Quartiere
- Azioni per un adeguato comfort della struttura e delle aree esterne
- Avvio nuove soluzioni di accoglienza residenziale con efficientamento della spesa
- Affidamento dei servizi SPRAR

Azioni realizzate e risultati conseguiti

Nel corso dell'anno il servizio ha visto una suddivisione che ha distinto le attività garantite per i minori segnalati dal SST⁵ di cui si occupa ora il SERVIZIO RISORSE MINORI, mentre l'accoglienza dei MSNA fa capo al coordinamento accoglienza MSNA-SPRAR. L'obiettivo della riduzione dei costi è stato raggiunto a partire da questo ultimo ambito, nel quale è stata possibile una minor spesa rispetto alle previsioni di circa 500mila euro, per un costo medio che si aggira sul 78 euro pro capite pro die, contro una media dell'anno precedente che superava gli 80 euro. Il progressivo trasferimento dei minori all'interno di circuiti di accoglienza finanziati (sprar e FAMI), ha poi consentito, a fronte di flussi di MSNA elevati, di ottenere comunque un contenimento dei costi.

Accoglienza minori non accompagnati

	1°sem. 2017	2° sem. 2017	Totale 2017
Nr. ricerche strutture effettuate	38	117	155
Nr. incontri con Servizio Sociale/Eti per definizione e monitoraggio dei progetti	28	33	61
Nr. dei casi trattati in collaborazione U.O Accoglienza e U.O Centro per le Famiglie	16	2	18
Nr. sedute UVM	6	5	11
Nr. dei casi presentati in UVM e numero dei casi considerati complessi	22 di cui 13 complessi	24 di cui 15 complessi	46 di cui 28 complessi

Servizio sociale protezione internazionale e minori stranieri non accompagnati

	Anno 2016	Anno 2017
Nr minori stranieri non accompagnati	726	797
Nr. prese in carico di persone adulte richiedenti protezioni internazionali		1520(Adulti in carico), di cui 347 beneficiari progetto SPRAR
Nr.prese in carico di persone che hanno ottenuto il riconoscimento		555 protezioni riconosciute su 2.229 prese in carico attive extra SPRAR, includendo le richieste di Protezione avviate nel 2016
Nr.contatti in carico persone adulte richiedenti protezione internazionale		2.229
Nr. Contatti in carico persone che hanno ottenuto il riconoscimento		2.229

⁵ SST = servizio sociale territorial -- MSNA = minori stranieri non accompagnati

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

Il servizio di Protezioni Internazionali si rivolge ed interviene riguardo alla popolazione migrante che viene accolta nel Comune di Bologna e limitrofi; ASP ha aderito allo SPRAR, Sistema di protezione richiedenti asilo e rifugiati, e allo Sportello Protezioni internazionali, servizio cittadino rivolto ai richiedenti e beneficiari di protezione. Lo sportello svolge funzione di ascolto, orientamento e coordinamento del progetto SPRAR.

Sono 797 i minori stranieri non accompagnati accolti nelle nostre strutture, +71 rispetto all'anno precedente; 2229 sono i contatti presi in carico richiedenti protezione internazionale e che hanno visto la propria situazione come riconosciuta.

Sistema di protezione rifugiati e richiedenti asilo - SPRAR

	Anno 2017	Ampliamento 31/08 – 31/12/2017
Nr posti SPRAR Adulti	363	170
Nr posti SPRAR Minori	150	

Lo SPRAR, Servizio di protezione richiedenti asilo e rifugiati, accoglie 363 adulti e 150 minori; si stanno effettuando ampliamenti di posti in modo graduale in relazione all'apertura di nuove strutture e alla trasformazione dei posti dei centri di accoglienza straordinari (CAS).

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

	1° sem.2017	2°sem.2017	Totale 2017
Nr progetti di integrazione lavorativa (tirocinanti e volontari)	35	24	59

Sempre all'interno dello SPRAR sono stati attivati 59 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 2017 si è concluso il passaggio ad ASP dei servizi per la grave emarginazione adulta e, tra questi, dei servizi per le aree sosta (nel momento in cui le norme, dall'Europa alla Regione individuano nel superamento dei campi la strada per conseguire la reale integrazione dei cittadini rom e sinti). Sono stati inoltre riprogettati servizi ed interventi per favorire sempre maggiori possibilità di accoglienza ed integrazione delle persone che versano in condizione di estremo disagio sociale, anche sulla base delle progettazioni PON Metro e PON Inclusione cui ASP ha collaborato, a fianco del Comune di Bologna. Queste riprogettazioni hanno di fatto portato alla riformulazione della gara per l'affidamento di tutti i servizi in questo ambito di intervento (i nuovi affidamenti sono dal 1 maggio 2018);

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 **aumento degli accessi** nel sistema dedicato al contrasto alla grave emarginazione adulta. Complessivamente sono state 3.724 le persone che hanno afferrito ai servizi dedicati, con un incremento del 25%. 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.

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, 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.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

	al 1° sem. 2017	al 2° sem. 2017	totale 2017 dato di flusso
Totale nr. persone in carico servizi di prossimità (dato di flusso)	1620	2233	2233
<i>di cui Unità Di Strada</i>	284	351	351
<i>di cui Servizio Mobile di Sostegno</i>	192	n.d.	n.d.
<i>di cui Città invisibili</i>	214	n.d.	n.d.
<i>di cui Help Center</i>	930	1651	1651
% nuovi utenti sul tot. utenti servizi di prossimità	40%	n.d.	
% persone in carico con almeno due servizi sul totale delle persone in carico servizi di prossimità	40%	n.d.	
% attività proposte nei laboratori in rapporto ai partecipanti	85%	85%	85%
Nr. persone in laboratorio socio-occupazionale per persone fragili (Abba) che transitano nei tirocini formativi o percorsi di inserimento			9 sui complessivi 70 persone inserite
% percorsi di autonomia (tirocinio, laboratori) rispetto ad inserimenti in Housing First	30%	15 su 72 = 20,8%	media 25%

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 (278) ed è stato ampliato l'orario di uscita del Servizio mobile di sostegno e dell'unità di strada.

559 sono stati i senza fissa dimora che, nel 2016, hanno usufruito del Piano Freddo, accoglienza nelle notti invernali in apposite strutture; i dati relativi al trimestre 1/1/2017 – 31/03/2017 riferiscono un afflusso di 455 persone.

	Anno 2016	Anno 2017	Variazione 2016-2017
Nr. persone accolte	559	455	

Servizio Sociale a bassa soglia

	1° sem. 2017	2° sem. 2017	totale 2017
Nr. di persone che accedono al servizio sociale a bassa soglia (SBS) - dettaglio tipologia intervento/servizio	522	269	791
<i>di cui nr. utenti con Inserimento in struttura di accoglienza</i>	149	n.d.	n.d.
<i>di cui nr. utenti con contributo economico</i>	113	n.d.	n.d.
<i>di cui nr. utenti servizio ascolto/valutazione/istruttoria</i>	522	n.d.	n.d.
% nuovi utenti SBS rispetto agli utenti del disagio adulto	49%	%	%

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.

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.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

Servizio Sociale a bassa soglia - servizio dimittendi

	al 1° sem. 2017	al 2° sem. 2017	totale 2017
Nr. di persone che accedono al servizio dimittendi - dettaglio tipologia intervento/servizio			69
<i>di cui nr. utenti con inserimenti in strutture</i>			15
<i>di cui nr. utenti con PAI attivati</i>			52
<i>di cui nr. utenti con contributo economico</i>			5

Servizi dell'area dell'esecuzione penale

	al 1° sem. 2017	al 2° sem. 2017	totale 2017
Nr. persone che accedono allo sportello mediazione culturale in carcere	744	2050	2050

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 2017
Nr. persone presenti nelle aree sosta Sinti	223
<i>di cui nr. Persone presenti nell'area sosta Persicetata - Borgo</i>	111
<i>di cui nr. Persone presenti nell'area sosta Savena - Dozza</i>	66
<i>di cui nr. Persone presenti nell'area sosta Erbosa - Navile</i>	46

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

nr. utenti frequentanti laboratori	al 1° sem. 2017	al 2° sem. 2017	totale 2017
Laboratorio Happy center	74	153	153
Laboratorio E20	n.d.	138	138
Laboratorio Gomito a Gomito	attivato 2°sem	29	29
Laboratorio Scalo 051	attivato 2°sem	15	15
Laboratorio BelleTrame	attivato 2°sem	80	80
Totale			415

I 5 laboratori di Comunità , di cui 3 aperti attraverso il finanziamento del 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"), hanno accolto persone adulte in condizione di grave marginalità ed esclusione mettendo a disposizione uno spazio "sociale" in cui costruire una rete relazionale per il superamento della condizione di marginalità e di esclusione sociale. L'obiettivo generale dei servizi è stato quello di rigenerare e rinsaldare i

legami sociali e territoriali, per promuovere inclusione e coesione sociale attraverso il rilancio ed il rinnovamento del lavoro di comunità e uno studio per la creazione di start-up di innovazione sociale che potranno contribuire al recupero in chiave socio-economica delle aree nelle quali i laboratori insistono geograficamente. 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.

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

nr. utenti accolti	al 1° sem. 2017	al 2° sem. 2017	totale 2017
Struttura bisogni indifferibili e urgenti Rostom	107	n.d.	n.d.
Struttura a bassa soglia di accesso Casa Willy	256	n.d.	n.d.
Struttura di accoglienza notturna Rifugio della solidarietà	54	n.d.	n.d.
Struttura di accoglienza notturna Madre Teresa di Calcutta	23	n.d.	n.d.
Struttura di accoglienza notturna Beltrame	120	n.d.	n.d.
Struttura di accoglienza notturna Zaccarelli	22	n.d.	n.d.
Totale	582	n.d.	n.d.

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. 2017	2° sem. 2017	totale 2017
Nr. persone inserite	73		73

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 cittadini in condizione di disabilità, marginalità e fragilità.

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

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

Azioni prioritarie previste

- Individuazione modello di servizio (Transazione abitativa) da portare a gara
- Sviluppo e continuazione del progetto Porto 15

Azioni realizzate e risultati conseguiti

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. Nel corso dell'anno è stata chiusa la struttura del Galaxy e avviata la gestione della struttura di S. Sisto. Riprogettato quindi il modello di servizio più complessivo, che è stato poi messo a gara al termine dell'anno (affidamento da maggio 2018).

A settembre, con una festa che ha interessato il quartiere, è stato **inaugurato Porto 15**, il primo co-housing pubblico per giovani under 35, in collaborazione con il Comune di Bologna e con Acer. La fase delle assegnazioni è stata lungamente preparata attraverso un percorso di autoselezione delle candidature a partire da un bando ad evidenza pubblica.

Servizi per l'accoglienza alloggiativa

	Anno 2017
Nr. strutture utilizzate per l'accoglienza	5
Nr. nuclei accolti	186
Nr. nuclei dimessi	47
Nr. uscite vs alloggi pubblici	16
Nr. uscite vs alloggi privato	8
Nr. uscite verso alloggi privati fuori dal Comune di Bologna	10
Nr. fine progetti non andati a buon fine	34
Nr. realtà associative di volontariato coinvolte in attività a supporto dei nuclei	7

Pronte accoglienze

	Anno 2016	Anno 2017	Variazione 2016-2017
Nr. strutture utilizzate per l'accoglienza	3	3	
Nr. nuclei accolti	33	49	+16
Nr. nuclei dimessi	12	22	+10
Nr. nuclei accolti non residenti	0	0	
Nr. nuclei usciti nei tempi previsti dal progetto individuale		17	
Nr. nuclei usciti verso transizione abitativa		4	
Nr. nuclei usciti verso alloggi del privato		2	

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 sono 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

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

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

Azioni realizzate e risultati conseguiti

Redditività lorda: ricavi da gestione immobili di patrimonio disponibile

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

Tempi di rilocalizzazione immobili: giorni medi di rilocalizzazione

	Anno 2016	Anno 2017	Variazione giorni rilocalizzazione
Unità Abitative			
Che necessitano di manutenzione ordinaria	146	173	+27
Che necessitano di manutenzione straordinaria	419	143	- 276
Unità Commerciali			
Che necessitano di manutenzione ordinaria	210	344	+134
Che necessitano di manutenzione straordinaria	n.d	471	

Le tempistiche di rilocalizzazione, calcolate da quando un immobile viene lasciato libero a quando viene occupato nuovamente, sono superiori al parametro di riferimento; si ha 173 giornate per le unità ad uso abitativo e 344 per quelle ad uso commerciale, il parametro suddetto è di 122 giornate.

Rispetto al 2016, si nota come le giornate medie di rilocalizzazione degli immobili, sia per uso abitativo che commerciale, sono aumentate, da 146 per quelle ad uso abitativo si è passati a 173, da 210 per quelle ad

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

uso commerciale si è passati a 344. Le risorse perse per il ritardo di locazione sono, nel 2017, pari a 284.662 Euro, nel 2016 erano di 195.873,51 Euro. Si registra un incremento di + 88.788,49 Euro.

La motivazione principale di questa situazione è delineata da una nuova strategia aziendale per avere standard qualitativi superiori, atti a rendere più appetibili gli immobili sul mercato.

Recupero morosità sugli immobili locati: Nel 2017 è stato avviato un processo di informatizzazione per il recupero dei crediti, questo ha consentito di prendere a carico 526 posizioni di cui 220 chiuse.

Dopo la fusione delle ASP cittadine, ASP Città di Bologna ha attivato al suo interno un processo strutturato per monitorare e ridurre i crediti in sofferenza.

Le 228 posizioni prese in carico nel primo anno successivo alla fusione (292 iniziali, 520 finali), si riferiscono non solo a nuove morosità post-fusione, ma soprattutto a morosità non rilevate nelle gestioni delle tre ASP precedenti l'unificazione.

L'attività di recupero dei crediti è stata avviata progressivamente pertanto la riduzione dei medesimi è riscontrabile in un periodo pluriennale. Durante l'anno 2016 sono state risolte nr. 171 posizioni di morosità con un recupero di 417.651 euro nonché attivata la procedura di recupero anche attraverso ingiunzione fiscale. L'attività di sollecito sui "nuovi casi" ha trovato una buona risposta da parte dell'inquilinato in quanto si rilevano pressoché invariati i casi di in carico al 31/12/2017 (in numero di 526 totali) rispetto ai casi presi in carico al 31/12/2016 (in numero di 520). Si rileva un buon risultato sulle posizioni chiuse nel corso dell'anno 2017 pari a n. 49 (passate da 171 a 220).

Nel corso dell'anno 2017 si è verificato un minor recupero dei crediti in sofferenza, rispetto al 2016, poiché:

- delle posizioni aperte al 31/12/2017 (nr. 306), nr. 126 per euro 1.855.650 sono in carico agli uffici legali e nr. 44 per euro 303.066 sono in carico a Municipia per l'ingiunzione fiscale. Trattasi di situazioni che, per natura del procedimento e complessità, necessitano di tempi medio-lunghi per la risoluzione e l'effetto si potrà riscontrare solo nei prossimi anni;

- il buon accoglimento del piano di rientro come soluzione per il risanamento della morosità (i piani sono aumentati di 11 unità passando da 268 del 31/12/2016 a n. 279 alla data del 31/12/2017) genera comunque l'effetto del recupero nel corso dei 2/3 anni successivi.

Patrimonio artistico: la Quadreria di via Marsala

	24 nov-31 dic 2016	1° sem. 2017	2° sem. 2017	Totale 2017
Nr. gg aperture / anno alla città	dal 24/11 al 31/12 =gg 27	150	152	302
Nr. visitatori	nr. 748	3.950	1.714	5.664
Nr. eventi temporanei	nr. 1	6	Nr. 1 (28/10 Festa internazionale della Storia)	

La quadreria è stata inaugurata il 24 novembre 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.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

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 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

Nel 2017 Asp ha posto la propria attenzione sullo sviluppo di nuove progettualità che, insieme ai propri interlocutori istituzionali, le hanno permesso di riuscire a dare risposte ad un più ampio ventaglio di riferimento

Sviluppo di progettualità e innovazione

Periodo di attività	Nr. progetti presentati			Nr. progetti finanziati	Nr. progetti avviati	Nr. progetti conclusi	Valore finanziamento introitato in Asp (+ ricavi Asp)	Valore servizi beneficiati dall'utente (- costi Asp)
	di cui come Capofila*	di cui come Partner	totale					
2015	2	1	3	1	0	0	€ 63.125	
2016	1	16	17	4	4	0	€ 104.650	
2017 1° sem	3	8	11	5	6	0	€ 18.791	€ 31.000
2017 2° sem		1	1	3	2	3	€ 25.770	
Totale 2017	3	9	12	8	8	3	€ 44.561	€ 31.000
Totale complessivo	6	26	32	13	12	3	€ 212.336	€ 31.000
% progetti finanziati su totale progetti presentati				40,6%				
% progetti avviati/conclusi su totale progetti finanziati					92,3%	23,1%		

Asp nel triennio 2015-2017 ha presentato nr. 6 progetti come Capofila.

A dicembre 2017 si sono formalmente conclusi 3 progetti (GRD, INTERSPECIE e PORTO15) in corso di rendicontazione.

Il valore dei servizi beneficiati da utenti ASP (- costi) è composto da 6.000 euro del progetto Interspecie dedicato agli utenti anziani e da 25.000 euro del progetto Italia-Lavoro dedicato all'inserimento lavorativo di MSNA.

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	Variazione 2015-2017	Variazione 2016-2017
Tirocini attivati	261	397	733	+472	+336

Il numero di tirocini attivati, comprendenti anche l’alternanza scuola lavoro, sono in aumento dal 2015, si nota come l’incremento sia di + 472 tirocini nel periodo dal 2015 al 2017 e di + 336 dal 2016 al 2017.

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.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

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 miglorie 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.

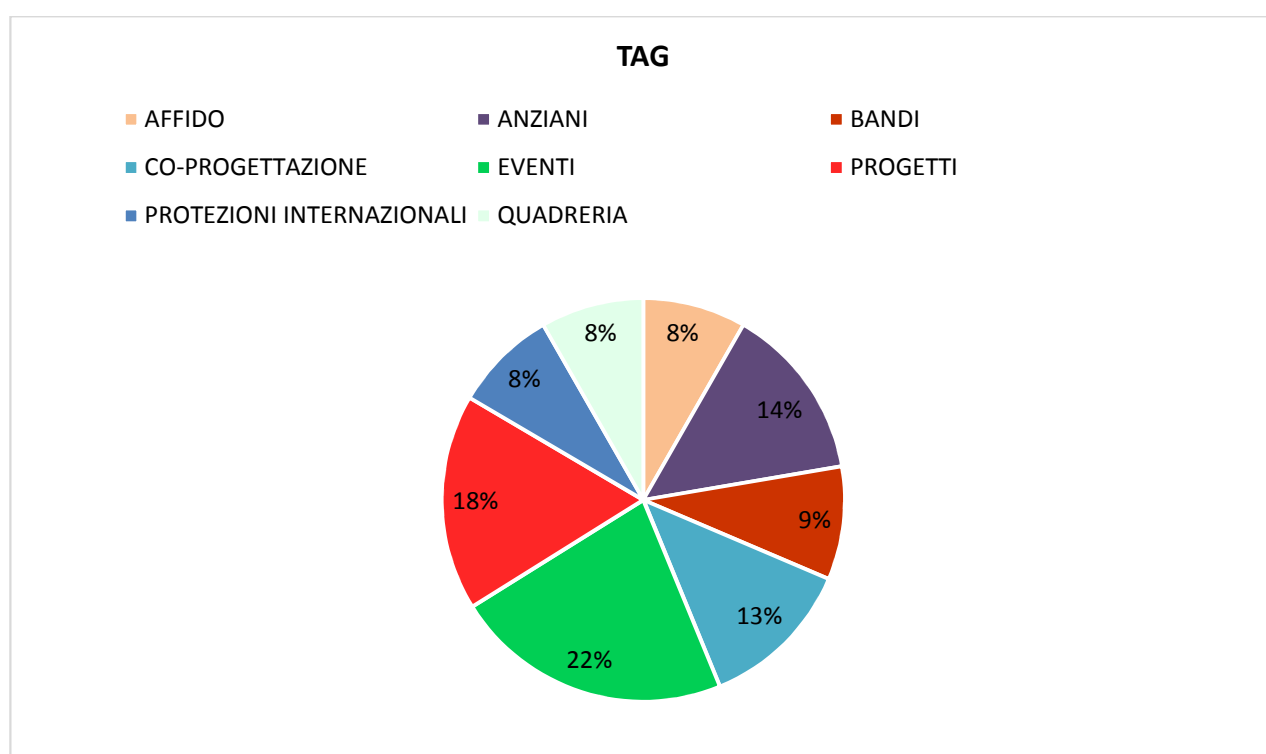


Figura 1 Tag delle newsletter

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, 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

2 profili Social: Facebook e Twitter. 2936 likes

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

Eventi e iniziative organizzate da altri soggetti

	1° sem. 2017	2° sem. 2017	Totale 2017
Nr. partecipazioni ad eventi/iniziative istituzionali e del terzo settore	38	23	61

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

	1° sem. 2017	2° sem. 2017	Totale 2017
Nr. uscite notiziario	2	2	4
Nr. news sito internet	245	119	364
Nr. "mi piace" su Facebook	1.121	1.815	2.936

Informazioni su conferenze stampa e comunicati stampa inviati a redazioni

	1° sem. 2017	2° sem. 2017	Totale 2017
Nr. conferenze stampa	5	6	11
Nr. comunicati stampa	8	8	16

Reclami ed elogi ricevuti

	Anno 2016	1° sem. 2017	2° sem. 2017	Totale 2017
Nr. reclami	10	8	3	11
Nr. elogi	23	12	15	27

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	52.585.776		84,09%
+ proventi della gestione immobiliare (fitti attivi)	8.747.672		13,99%
+ proventi e ricavi diversi della gestione caratteristica	1.162.442		1,86%
+ contributi in conto esercizio	38.013		0,06%
+/- variazione delle rimanenze di attività in corso:			0,00%
+ costi capitalizzati (al netto della quota per utilizzo contributi in conto capitale)			0,00%
Prodotto Interno Lordo caratteristico (PIL)		62.533.903	100,00%
- Costi per acquisizione di beni sanitari e tecnico economici	625.810		1,00%
+/- variazione delle rimanenze di beni sanitari e tecnico economici	-2.330		0,00%
"-costi per acquisizione di lavori e servizi (ivi inclusa Irap su Collaborazioni e Lavoro autonomo occasionale)	42.143.860		67,39%
- <i>Ammortamenti:</i>	842.643		1,35%
- delle immobilizzazioni materiali ed immateriali	5.637.239		
- rettifica per quota utilizzo contributi in conto capitale	-4.794.596		
- <i>Accantonamenti, perdite e svalutazione crediti</i>	1.192.481		1,91%
- <i>Retribuzioni e relativi oneri (ivi inclusa Irap e I costi complessivi per lavoro accessorio e interinale)</i>	15.074.369		24,11%
Risultato Operativo Caratteristico (ROC)		2.657.070	4,25%
+ <i>proventi della gestione accessoria:</i>	1.317.923		2,11%
- proventi finanziari	76.558		
- altri proventi accessori ordinari (ivi incluse sopravvenienze/insussistenze ordinarie)	1.241.365		
- <i>oneri della gestione accessoria:</i>	2.763.804		4,42%
- <i>oneri finanziari</i>	25.880		
- altri costi accessori ordinari (ivi incluse sopravvenienze/insussistenze ordinarie)	2.737.924		
Risultato Ordinario (RO)		1.211.189	1,94%
+/- <i>proventi ed oneri straordinari:</i>	7.838		1,25%
Risultato prima delle imposte		1.219.027	1,95%
- <i>imposte sul "reddito":</i>	920.718		147,24%
- IRES	920.718		
- IRAP (ad esclusione di quella determinata col Sistema retributivo già allocata nelle voci precedenti)			
Risultato Netto (RN)		298.309	0,48%

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

STATO PATRIMONIALE "DESTINATIVO-FINANZIARIO"				
ATTIVITA' – INVESTIMENTI	PARZIALI	TOTALI	VALORI %	
CAPITALE CIRCOLANTE		29.222.619		15,00%
<i>Liquidità immediate</i>	11.451.624		5,87%	
. Cassa	16.477		0,01%	
. Banche c/c attivi	11.420.882		5,86%	
. c/c postali	14.265			
.				
<i>Liquidità differite</i>	17.665.508		9,07%	
. 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	244.697		0,13%	
. Crediti a breve termine verso l'Azienda Sanitaria	2.316.221		1,19%	
. Crediti a breve termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici	485.899		0,25%	
. Crediti a breve termine verso l'Erario	6.443		0,00%	
. Crediti a breve termine verso Soggetti partecipati	0		0,00%	
. Crediti a breve termine verso gli Utenti	2.001.741		1,03%	
. Crediti a breve termine verso altri Soggetti privati	4.262.705		2,19%	
. Altri crediti con scadenza a breve termine	8.953.631		4,60%	
(-) Fondo svalutazione crediti	-2.931.933		-1,51%	
. Ratei e risconti attivi	505.275		0,26%	
. Titoli disponibili	1.820.830		0,93%	
<i>Rimanenze</i>	105.487		0,05%	
. rimanenze di beni socio-sanitari	30.437		0,02%	
. rimanenze di beni tecnico-economici	75.050		0,04%	
. Attività in corso	0			
. Acconti	0			
CAPITALE FISSO		165.543.543		85,00%
<i>Immobilizzazioni tecniche materiali</i>	165.242.952		84,84%	
. Terreni e fabbricati del patrimonio indisponibile	63.212.211		32,46%	
. Terreni e Fabbricati del patrimonio disponibile	127.300.423		65,36%	
. Impianti e macchinari	2.227.060		1,14%	
. Attrezzature socio-assistenziali, sanitarie o "istituzionali"	1.296.101		0,67%	
. Mobili, arredi, macchine per ufficio, pc,	4.777.794		2,45%	
. Mobili e arredi di pregio artistico	10.888.951		5,59%	
. Automezzi	546.478		0,28%	
. Altre immobilizzazioni tecniche materiali	1.228.860		0,63%	
(-) Fondi ammortamento	-52.931.088		-27,18%	
(-) Fondi svalutazione			0,00%	
. Immobilizzazioni in corso e acconti	6.696.162		3,44%	
<i>Immobilizzazioni immateriali</i>	290.407		0,15%	
. 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	684.321		0,35%	
. Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	0		0,00%	
. Migliorie su beni di terzi	8.387		0,00%	
. Immobilizzazioni in corso e acconti	1.081		0,00%	
. Altre immobilizzazioni immateriali	529.314		0,27%	
(-) Fondi ammortamento	-1.056.102		-0,54%	
(-) Fondi svalutazione			0,00%	
<i>Immobilizzazioni finanziarie e varie</i>	10.184		0,01%	
. Crediti a medio-lungo termine verso soggetti pubblici	0		0,00%	
. Crediti a medio-lungo termine verso soggetti privati	6.956		0,00%	
. Partecipazioni strumentali	1.000		0,00%	
. Altri titoli	2.228		0,00%	
TOTALE CAPITALE INVESTITO		194.766.162		100,00%

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

PASSIVITA' – FINANZIAMENTI	PARZIALI	TOTALI	VALORI %	
CAPITALE DI TERZI		31.790.251		16,32%
<i>Finanziamenti di breve termine</i>	23.697.987		12,17%	
. Debiti vs Istituto Tesoriere	0		0,00%	
. Debiti vs fornitori	9.569.874		4,91%	
. Debiti a breve termine verso la Regione	0		0,00%	
. Debiti a breve termine verso la Provincia	0		0,00%	
. Debiti a breve termine verso i Comuni dell'ambito distrettuale	1.029.328		0,53%	
. Debiti a breve termine verso l'Azienda Sanitaria	86.693		0,04%	
. Debiti a breve termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici	14.306		0,01%	
. Debiti a breve termine verso l'Erario	610.363		0,31%	
. 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	581.806		0,30%	
. Debiti a breve termine verso personale dipendente	725.531		0,37%	
. Altri debiti a breve termine verso soggetti privati	2.104.927		1,08%	
. Quota corrente dei mutui passivi	238.589		0,12%	
. Quota corrente di altri debiti a breve termine	8.486.436		4,36%	
. 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			0,00%	
. Quota corrente di fondi rischi a medio-lungo termine			0,00%	
. Ratei e risconti passivi	250.134		0,13%	
<i>Finanziamenti di medio-lungo termine</i>	8.092.264		4,15%	
. Debiti a medio-lungo termine verso fornitori	0		0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso la Regione	0		0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso la Provincia	0		0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso i Comuni dell'ambito distrettuale	0		0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso l'Azienda Sanitaria	0		0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici	0		0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso Soggetti partecipati	0		0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso soci per finanziamenti	0		0,00%	
. Mutui passivi	3.066.373		1,57%	
. Altri debiti a medio-lungo termine	0		0,00%	
. Fondo imposte	110.199		0,06%	
. Fondi per oneri futuri a medio-lungo termine	3.774.725		1,94%	
. Fondi rischi a medio-lungo termine	1.140.967		0,59%	
CAPITALE PROPRIO		162.975.911		83,68%
<i>Finanziamenti permanenti</i>	162.975.911		83,68%	
. Fondo di dotazione	37.028.684		19,01%	
(-) crediti per fondo di dotazione	0		0,00%	
. Contributi in c/capitale	125.621.901		64,50%	
(-) crediti per contributi in c/capitale	0		0,00%	
(-) altri crediti per incremento del Patrimonio Netto	0		0,00%	
. Donazioni vincolate ad investimenti	1.357.033		0,70%	
. Donazioni di immobilizzazioni	125.675		0,06%	
. Riserve statutarie	0		0,00%	
. Utili di esercizi precedenti	0		0,00%	
(-) Perdite di esercizi precedenti	-1.455.691		-0,75%	
. Utile dell'esercizio	298.309		0,15%	
(-) Perdita dell'esercizio			0,00%	
TOTALE CAPITALE ACQUISITO		194.766.162		100,00%

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

RENDICONTO FINANZIARIO DI LIQUIDITA'	
+UTILE/-PERDITA D'ESERCIZIO	298.309
+Ammortamenti e svalutazioni	5.637.239
+Minusvalenze	12.238
-Plusvalenze	-277.197
+ Accantonamenti per rischi ed oneri	-1.077.958
-Costi capitalizzati (sterilizzazioni e costruzioni in economia)	-4.794.596
FLUSSO CASSA "POTENZIALE"	-201.965
-Incremento/+ decremento Crediti (al netto delle svalutazioni)	2.147.520
-Incremento/+ decremento Ratei e Risconti attivi	11.066
-Incremento/+ decremento Rimanenze	-2.328
+Incremento/-decremento Fondi per rischi ed oneri (al netto della quota di accantonamento)	0
+Incremento/-decremento Debiti (al netto mutui)	3.641.170
+Incremento/-decremento Ratei e Risconti passivi	-17.906
+Incremento/-decremento Fondo di Dotazione	-43.369
FLUSSO DI CASSA NETTO DELL'ESERCIZIO (Cash flow operativo)	5.534.187
-Decrementi/+ incrementi Mutui	-234.676
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni immateriali (al netto della quota di ammortamenti dell'esercizio e delle sterilizzazioni)	-119.568
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni materiali (al netto della quota di ammortamenti dell'esercizio e delle sterilizzazioni)	-3.041.196
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni finanziarie	50.009
FABBISOGNO FINANZIARIO	2.188.756
+Incremento/-decremento contributi in c/capitale	928.684
+Incremento/-decremento riserve o utili a nuovo	0
SALDO DI CASSA GENERATOSI NELL'ESERCIZIO	3.117.440
Disponibilità liquide all'1/1	8.334.183
DISPONIBILITA' LIQUIDE FINALI	11.451.623

II. Indici

A) Indici di liquidità			
<i>Indici di liquidità generale o "Current Ratio"</i>			
Attività correnti	29.222.619	=	1,23
Finanziamenti di terzi a breve termine	23.697.987		
<i>Indici di liquidità primaria o "Quick Ratio"</i>			
Liquidità immediate e differite	29.117.132	=	1,23
Finanziamenti di terzi a breve termine	23.697.987		
<i>Tempi medi di pagamento dei debiti commerciali</i>			
Debiti medi vs fornitori	9.569.874	360	81,88
Acquisti totali	42.077.716		
<i>Tempi medi di pagamento di incasso dei crediti per ricavi relativi ai servizi istituzionali resi:</i>			
Crediti medi da attività istituzionale	4.562.659	360	31,24
Ricavi per attività istituzionale	52.585.775		
L'indice è costruito facendo riferimento ai soli crediti e ricavi per attività di servizi alla persona			
Crediti medi da attività istituzionale	7.712.571	360	45,27
Ricavi per attività istituzionale	61.333.448		
L'indice è costruito facendo riferimento ai crediti e ricavi per attività di servizi alla persona e da utilizzo patrimonio immobiliare			

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2017

B) Indici di redditività			
<i>Indice di incidenza della gestione extracaratteristica</i>			
Risultato netto	298.309	=	0,11
Risultato Operativo Caratteristico (Roc)	2.657.070		
<i>Indici di incidenza del costo di fattori produttivi sul Pilc</i>			
Sono indici già presenti e determinati nelle colonne contenenti i valori percentuali nel conto economico			
<i>Indice di onerosità finanziaria</i>			
Oneri finanziari	25.880	=	10,85%
Capitale di terzi medio	238.589		
<i>Indice di redditività lorda del patrimonio disponibile</i>			
Proventi canonici di locazione da fabbricati (abitativo e commerciale) e terreni*	2.258.399	=	1,77%
Valore fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale	127.300.423		
* 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 migliorie e di eventuali acquisizioni			
<i>Indice di redditività netta del patrimonio disponibile</i>			
Risultato analitico netto della gestione del patrimonio immobiliare disponibile*	1.266.919	=	1,00%
Valore fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale	127.300.423		
* 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 migliorie e di eventuali acquisizioni			

C) Indici di solidità patrimoniale			
<i>Indici di copertura delle immobilizzazioni</i>			
Capitale proprio e finanziamenti di terzi a medio e lungo termine	171.068.175	=	1,03
Immobilizzazioni	165.543.543		
<i>Indici di autocopertura delle immobilizzazioni</i>			
Capitale proprio	162.975.911	=	0,98
Capitale fisso (Immobilizzazioni)	165.543.543		

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 Statuto⁶.

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.

⁶ 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 2017. Il riferimento è al **Documento di budget 2017**, l'allegato al Bilancio preventivo 2017 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"	Capitolo 1 Valori <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 Capitolo 6 - L'Azienda <ul style="list-style-type: none"> • La nostra governance • La comunicazione in ASP
Parte II - "Rendicontazione degli esiti delle politiche e dei servizi resi"	Capitolo 3 - Servizi alla Persona <ul style="list-style-type: none"> • Anziani • Servizi per la domiciliarità • Minori • Protezioni internazionali • Servizio contrasto grave emarginazione adulta • Transizione abitativa Capitolo 4 - Il Patrimonio Capitolo 5 - ASP e la Comunità <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"	Capitolo 2 - Il Capitale Umano Capitolo 7 – Indicatori relativi alle risorse economico-finanziarie
	Capitolo 8 – Nota metodologica

