

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

**Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. del Rubicone**

Prot. n.1474 del 15/06/2015

Bilancio Sociale 2014

allegato al “Bilancio consuntivo 2014”

Bilancio Sociale 2014

Indice

PREMESSA	3
1. NOTA METODOLOGICA	5
2. IDENTITÀ E GOVERNANCE AZIENDALE	6
I principi e i valori dell’Azienda	7
Il sistema di Governance	10
L’assetto istituzionale	11
Il modello organizzativo	13
Organigramma dell’ A.S.P. del Rubicone	14
3. GLI OBIETTIVI PER IL 2015	15
Le linee strategiche 2015-2017	15
Equilibrio economico	16
Servizi per l’ospite e per la comunità	16
Benessere	16
Strategie aziendali ed obiettivi	17
Adeguamento normativo, riorganizzazione dei processi ed innovazione organizzativa	17
Sviluppo, crescita e apprendimento	18
4. IL CONTESTO LOCALE DELL’ A.S.P. DEL RUBICONE NEL TERRITORIO CESENATE	18
Il contesto geografico	18
Il contesto sociale – l’invecchiamento della popolazione	21
Prospettive per la popolazione anziana	25
L’avvio del nuovo sistema di accreditamento	26
Priorità di intervento	27
5. GLI OSPITI E I SERVIZI DI RIFERIMENTO	28
Modalità di attuazione dei servizi erogati e coordinamento con gli altri enti del Territorio	29
Caratteristiche demografiche della popolazione anziana ospitata	36
Diversificazione dei servizi assistenziali offerti	37
Utenti per patologie prevalenti	38
Dati relativi alle prestazioni erogate nelle strutture socio-assistenziali	39
Servizio ristorazione	41
Servizio di pulizia dei locali e spazi verdi	42
Volontariato	43
Contenimento della retta	44
Ospiti – rapporti economico - contrattuali	44

6. INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	45
Commenti sul riepilogo dei questionari delle strutture dell' A.S.P. del Rubicone	46
Conclusioni	48
Riepilogo questionari valutazione qualità percepita per il servizio di Pasti a Domicilio	49
Riepilogo questionari valutazione qualità percepita per il servizio di Telesoccorso	52
Riepilogo questionari valutazione qualità percepita per le attività del Caffè Alzheimer	56
Rendiconto anno 2014 del progetto Il Caffè al Rubicone si fa in 4 (Corsi)	57
7. LE RISORSE UMANE	59
Composizione e consistenza del personale	59
Il godimento di diritti contrattuali	62
La valorizzazione delle risorse	62
Il riconoscimento della professionalità	62
Correttezza nel rapporto di lavoro	63
Il sistema contrattuale	63
I rapporti con le rappresentanze sindacali	64
La sicurezza negli ambienti di lavoro	64
La sorveglianza sanitaria	64
Adeguamento normativo e tecnologico degli immobili istituzionali	64
Il personale esterno suddiviso per struttura: composizione e suddivisione per ruoli	65
8. ALTRE ATTIVITÀ E PROCESSI QUALIFICANTI	69
Semplificazione e razionalizzazione dell' attività amministrativa	69
Tutela della privacy	69
Soddisfacenti relazioni in ambito lavorativo	69
Partecipazione alla vita aziendale	70
9. STATO PATRIMONIALE E FINANZIARIO - RISULTATI ECONOMICI	70
Stato patrimoniale e risultati economici considerazioni	70
Interventi sul patrimonio	87
La redditività del patrimonio	89
10. RAPPORTI ECONOMICO-CONTRATTUALI	89
Chiarezza e trasparenza nei rapporti economico-contrattuali	90
Certezza giuridica	90
Collaborazioni con i fornitori	90

Bilancio Sociale 2014

allegato al “Bilancio consuntivo 2014”

PREMESSA

LA RESPONSABILITA' SOCIALE E LE STRATEGIE ADOTTATE

Nella continuità con le precedenti edizioni ritengo che anche quest'anno il Bilancio sociale costituisca un atto della buona pratica manageriale.

Gli organi di governo e la direzione sono chiamati a rendere operativo il loro saper fare sistema con i diversi portatori di interessi (stakeholders) nella più assoluta trasparenza rispondendo in tal modo alle attese degli ospiti, dei fruitori dei servizi, dei familiari, dei cittadini e del personale.

Il Bilancio sociale 2014 è il settimo dalla costituzione dell'A.S.P. del RUBICONE. Presentato quale allegato al Bilancio Consuntivo dell'esercizio 2014, risponde all'esigenza di realizzare una sinergia tra i diversi soggetti interessati e coinvolti a vario titolo nella realtà aziendale e nella produzione dei servizi gestiti dall'ASP del Rubicone e rivolti alla persona, alla famiglia e alla comunità del proprio distretto di appartenenza.

L'azienda ha affrontato i nuovi scenari nell'ambito normativo che la riguardano con spirito innovativo, solidità, impegno ed efficienza, consolidando un'identità aziendale estremamente stabile e definita, grazie ad un "agire" che le ha permesso di mantenere e rafforzare il proprio ruolo di attore sostanziale del sistema integrato di interventi e servizi nel settore anziani e minori, partecipando altresì alle fasi di programmazione, progettazione, realizzazione e sperimentazione di ulteriori servizi a livello distrettuale nell'ambito dell'area immigrazione.

L'anno 2014 ha visto, con la revisione dei contratti di servizio con la committenza, in applicazione della normativa sull'accreditamento transitorio, una forte motivazione a coinvolgere e collaborare sempre di più e in modo concreto con i soggetti della rete locale, in modo che anche il Bilancio Sociale rappresenti la sintesi di un lavoro comune, in cui sempre di più gli stakeholders si sentano rappresentati.

Inoltre è proseguito l'iter istruttorio per addivenire con le diverse società erogatrici dei servizi socio-assistenziale e sanitari, alla costituzione di una o più società miste pubblico privato ai fini della gestione unitaria dei servizi nell'accreditamento definitivo. Questo è sicuramente un compito impegnativo che ha coinvolto l'Azienda nell'anno di riferimento e che continuerà fino alla realizzazione dell'importante obiettivo.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona **A.S.P. DEL RUBICONE**

Si ribadisce che la responsabilità sociale d'impresa si fonda sul dialogo delle parti interessate, perchè solo una visione d'insieme delle esigenze di tutti i soggetti coinvolti può fornire all'azienda una chiave di lettura delle sfide, dei rischi e delle opportunità, diventando fattore di sostenibilità sul mercato.

L'impegno è quello di qualificarsi come un'impresa capace di coniugare il valore della solidarietà con quello di essere un soggetto protagonista dello sviluppo territoriale.

Benchè allegato ad un atto contabile, il Bilancio sociale cerca di dare visibilità e verificabilità all'attività organizzativa e gestionale dell'azienda in rapporto al contesto territoriale in cui opera.

In questo contesto la responsabilità etica da parte di chi gestisce e dirige l'A.S.P. va assunta delineando una strategia di produzione dei servizi alla persona e alla famiglia fortemente orientata alla verifica e al controllo del grado di soddisfazione raggiunto e/o percepito.

Bilancio Sociale 2014

Il Bilancio Sociale 2014 è un'occasione ulteriore per presentare alla comunità i risultati del lavoro dell'ASP DEL RUBICONE con l'obiettivo di migliorare sempre più le sue performance, sia sotto il profilo della qualità dei servizi erogati di concerto con le attuali coop.ve/ditte concessionarie dei medesimi, che come soggetto che crea benessere alla comunità locale.

Lo sforzo è orientato verso il poter essere un esempio di Azienda Pubblica, che svolgendo la sua funzione nel Distretto Rubicone Costa, sappia ben interpretare l'integrazione tra il sistema economico, sociale, ambientale, valorizzando le proprie relazioni con i beneficiari dei servizi, i lavoratori, le parti sociali, le istituzioni, i cittadini, le coop.ve concessionarie, i fornitori e tutti gli altri soggetti portatori d'interesse.

Funzione informativa specifica è, dunque, consentire di disporre di un quadro complessivo circa le risorse strutturali, umane ed economico-finanziarie a disposizione dell'ASP in rapporto all'aspetto qualitativo e quantitativo dei servizi erogati.

Dott. Ettore Stacchini
Presidente A.S.P. DEL RUBICONE

Azienda pubblica di Servizi alla Persona **A.S.P. DEL RUBICONE**

1. NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio Sociale è uno strumento straordinario, rappresenta infatti la certificazione di un profilo etico, l'elemento che legittima il ruolo di un soggetto, non solo in termini strutturali ma soprattutto morali, agli occhi della comunità di riferimento, un momento per enfatizzare il proprio legame con il territorio, un'occasione per affermare il concetto di Ente come buon cittadino, cioè un soggetto economico che perseguendo il proprio interesse prevalente contribuisce a migliorare la qualità della vita dei membri della società in cui è inserito. La missione aziendale e la sua condivisione sono elementi importanti per ottenere il consenso dei cittadini utenti, del proprio personale, degli operatori, dei collaboratori, dell'opinione pubblica".

La metodologia di rendicontazione sociale adottata dall'A.S.P. si basa su un modello formalmente riconosciuto, fornito dal Dipartimento della Funzione pubblica con la Direttiva del marzo 2006 e, per quanto possibile, dalla direttiva della regione Emilia Romagna n. 741/2010 (Linee guida per il bilancio sociale), avente ad oggetto nello specifico la rendicontazione sociale nell'ambito delle pubbliche amministrazioni con particolare riferimento alle ASP.

Il processo di rendicontazione sociale persegue inoltre l'intento di osservare e leggere l'operato aziendale sia in termini di impegni assunti che di attività svolte, con una prospettiva diversa da quella strettamente aziendale, cioè nell'ottica particolare di coloro che sono i destinatari ultimi dell'azione aziendale. Da ciò deriva una maggiore responsabilizzazione dell'Ente sul raggiungimento dei propri scopi istituzionali e sociali, nei confronti di tutti i portatori di interesse, interni ed esterni.

In continuità con le precedenti edizioni, il documento è concepito quale strumento di trasparenza per rendere visibile e controllabile da parte dello stakeholders l'attività aziendale socialmente rilevante.

L'azione e gli interventi dell'ASP sono orientati nella prospettiva del perfezionamento degli incarichi di committenza ricevuti (contratto di servizio sottoscritto con i Comuni del Distretto Rubicone Costa e l'Azienda USL) con l'obiettivo dell'integrazione dei processi di gestione delle risorse e di realizzazione dei servizi, della certificazione e sviluppo di standard di qualità e di sinergie con il terzo settore.

Portatori di interesse sono gli interlocutori dell'ASP, individui, gruppi sociali o organizzazioni che sono influenzati dalle azioni messe in campo dall'Azienda e/o possono influenzare la stessa nel raggiungimento degli obiettivi strategici.

La natura articolata del gruppo di portatori di interesse implica la necessità di operare una semplificazione, necessaria a mettere in evidenza le relazioni esistenti e ad operare una differenziazione tra soggetti in campo.

Le linee strategiche aziendali per il triennio sono state definite tenendo conto proprio della capacità del governo aziendale di impattare sull'utente e sulla comunità di riferimento, oltre che della possibilità che l'Azienda ne sia a sua volta influenzata. Poi, nella definizione dei singoli obiettivi aziendali, sono stati

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

individuati appositi indicatori, che, in termini di efficacia sociale, indicano appunto il raggiungimento o meno degli obiettivi stessi. Inoltre, sono stati definiti gli stakeholders, distinti per impatto o influenza, coinvolti a vario titolo nel perseguimento operativo degli obiettivi stessi. Sono state altresì evidenziate e riformulate in termini di efficacia sociale singole azioni contenute in altrettanti obiettivi che di per sé non potevano essere considerati di piena rilevanza per gli stakeholders.

Consapevoli dell'importanza di assumere un ruolo socialmente responsabile nei confronti dei propri portatori d'interesse, l'A.S.P. ha inteso potenziare, seppur per gradi, il ruolo del bilancio sociale come mezzo per valorizzare la centralità dello stakeholders quale diretto destinatario delle politiche aziendali, secondo le aspettative di un autentico sistema di monitoraggio.

Da parte dell'Azienda esiste l'impegno ad una rendicontazione sociale concepita principalmente come opportunità per creare e consolidare il legame di fiducia con gli stakeholders, mediante il progressivo coinvolgimento di talune categorie di stakeholders. In particolare, le attuali società titolari del provvedimento di accreditamento transitorio congiunto con l'ASP del Rubicone, con il fine di addivenire alla gestione unitaria dei servizi mediante la costituzione di una società mista pubblico privato di tipo consortile nell'accREDITAMENTO definitivo.

Il bilancio sociale viene dunque definito come: "il documento, da realizzare con cadenza periodica, nel quale l'amministrazione riferisce, a beneficio di tutti i suoi interlocutori privati e pubblici, le scelte operate, le attività svolte e i servizi resi, dando conto delle risorse a tal fine utilizzate, descrivendo i suoi processi decisionali ed operativi".

Il bilancio sociale serve a rendere conto ai cittadini in modo trasparente e chiaro di cosa fa l'amministrazione per loro e del grado di soddisfazione raggiunto.

Rispetto al bilancio tradizionale, che riporta dati economico-finanziari difficilmente comprensibili al cittadino, il bilancio sociale deve dunque rendere trasparenti e comprensibili:

- le priorità e gli obiettivi dell'amministrazione e l'ambito territoriale in cui opera;
- gli interventi realizzati e programmati;
- i risultati raggiunti e il grado di soddisfazione percepito.

Il bilancio Sociale è rivolto a tutti quei soggetti, pubblici e privati, che direttamente o indirettamente sono interlocutori dell'ASP o che concorrono alla realizzazione degli obiettivi dell'ASP.

2. IDENTITÀ E GOVERNANCE AZIENDALE

L'Azienda persegue finalità sociali, socio sanitarie, educative in continuità con quelle delle Istituzioni da cui deriva, con particolare riferimento agli anziani e ai soggetti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile, in special modo a coloro che versano in condizioni di non autosufficienza.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

L'Azienda è disciplinata dalla Legge Regionale 12 marzo 2003 n. 2, dalle deliberazioni del Consiglio Regionale n. 623/04, n. 624/04, dalle successive Direttive regionali e dallo Statuto.

Come stabilito dalla normativa sopra richiamata, l'Azienda Pubblica di Servizi alla persona ASP del Rubicone ha personalità giuridica di diritto pubblico e non ha fini di lucro, opera con fini esclusivamente sociali, di promozione e tutela del benessere dei cittadini, in particolare dei soggetti maggiormente deboli. L'Azienda intende perseguire il proprio compito primario in riferimento al sistema dei bisogni, delle aspettative e dei diritti dei cittadini e attraverso una politica di gestione delle risorse umane orientata allo sviluppo di una professionalità qualificata, consapevole e responsabile.

I principi e i valori dell'Azienda

I principi che ispirano l'A.S.P. del RUBICONE nella propria condotta quotidiana le derivano dallo Statuto, dalla Legge Regionale 2/2003 e dalle normativa regionale sulle ASP. Si riferiscono al rispetto della dignità della persona e alla garanzia di riservatezza; all'adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto della volontà dei fruitori di servizi, degli ospiti e delle loro famiglie.

L'Azienda riconosce nella professionalità delle risorse umane il fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona.

L'Azienda informa la propria attività organizzativa e di gestione a criteri di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto del pareggio di bilancio da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi.

L'Azienda inoltre ha compiti di collaborazione ed informazione con soggetti quali Comuni, Azienda USL territoriale ed altri soggetti impiegati nel sociale con il fine di:

- migliorare la qualità delle prestazioni rese con riferimento al livello di efficacia ed efficienza;
- aumentare la produttività e la qualità dei servizi erogati;
- elaborare nuovi modelli gestionali in sinergia con il nuovo welfare;
- sviluppare comportamenti coerenti con i cambiamenti sociali ed organizzativi in atto.

Si propone, inoltre, il raggiungimento di alcuni obiettivi che cerca di fare propri traducendo le finalità in scelte operative, indirizzando i programmi, l'attività dei propri operatori, i rapporti con l'utenza e la gestione verso i seguenti traguardi:

- soddisfare i bisogni assistenziali, la cura della persona e la riabilitazione, per favorire e mantenere le capacità personali;
- operare nel rispetto della autonomia, dignità ed identità personale, nel rispetto dei diritti relativi all'esercizio delle libertà individuali, quali libertà di opinione, di professione religiosa, di pensiero;

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

- garantire un clima familiare che favorisca la partecipazione degli utenti e dei loro parenti alla vita comunitaria;
- favorire i rapporti con la realtà territoriale, attivando momenti e occasioni di incontro;
- favorire una migliore qualità della vita attraverso la personalizzazione e la flessibilità dei servizi:

I principi fondamentali cui si ispira la conduzione dei servizi sono:

Principio dell'uguaglianza e del rispetto

Dall'art.3 della Costituzione discende la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano e/o utente, la sua uguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della realtà delle strutture e dei servizi questo principio si configura come un'uguale considerazione per ogni singola persona, che non significa uniformità negli interventi, ma personalizzazione, considerando l'unicità di ciascuno.

Principio dell'imparzialità e obiettività

Ogni persona che presta servizio presso l'ASP del Rubicone a qualsiasi titolo ha l'obbligo di operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire adeguate prestazioni.

Diritto di scelta

Ogni persona, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia. Con questo termine si vuol esprimere il concetto di spazio di autodeterminazione e auto decisione all'interno di una relazione tra persone in condizione di bisogno e servizi erogati.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte;

Principio di partecipazione

La persona è il protagonista del servizio, alla stessa e ai suoi familiari sono offerti gli strumenti per una partecipazione attiva favorendo l'accessibilità e migliorando la capacità di ascolto dei bisogni espressi ed inespressi dell'utente.

Principio di efficienza ed efficacia

L'ASP del Rubicone si impegna a ricercare un continuo miglioramento, in direzione dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, ed allo scopo adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali idonee, ritenendo l'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, punti fondamentali nel processo di erogazione dei servizi alle persone assistite

Principio di trasparenza e comunicazione

L'ASP del Rubicone utilizza una pluralità di strumenti e mezzi di comunicazione al fine di garantire agli anziani e alle famiglie l'adeguata informazione:

Azienda pubblica di Servizi alla Persona **A.S.P. DEL RUBICONE**

Riguardo all'istituzione di nuovi servizi, attraverso la divulgazione tramite le assistenti sociali dei comuni nonché locandine di diffusione delle iniziative.

- in merito alle procedure che regolano l'erogazione dei servizi attraverso la Carta dei Servizi
- sullo stato di salute dell'assistito attraverso colloquio con i professionisti socio-sanitari e condivisione del percorso assistenziale (PAI)
- sui costi dei servizi erogati tramite comunicazione diretta e/o postale del materiale informativo
- in merito al gradimento dei servizi tramite indagine di customer satisfaction e restituzione dei dati. Inoltre compiti di collaborazione e informazione con soggetti quali Comuni ed Azienda USL territoriale ed altri soggetti impiegati nel sociale con il fine di:
 - migliorare la qualità delle prestazioni rese con riferimento al livello di efficacia, efficienza ed adeguatezza ;
 - aumentare la produttività e la qualità dei servizi erogati;
 - elaborare nuovi modelli gestionali conformi alla normativa sull'accreditamento;
 - sviluppare comportamenti coerenti con i cambiamenti sociali ed organizzativi in atto.

Ecco in sintesi i principali obiettivi dell'ASP del Rubicone in rapporto alle proprie finalità:

Al servizio dell'utenza e della comunità	<i>Adeguamento della politica della qualità, partendo in primo luogo dagli input provenienti dagli ospiti e/o dai loro famigliari</i>	<i>Adeguamento dei servizi erogati, in coerenza con i bisogni espressi nel piano per il benessere sociale, anche coinvolgendo altri soggetti del territorio</i>	<i>Programmazione di investimenti e interventi strutturali tesi al miglioramento della qualità dei servizi e delle strutture assistenziali</i>	<i>Promozione di innovazione e conoscenza da "restituire alla comunità" per contribuire all'evoluzione della cultura sociale</i>
Adeguamento normativo, riorganizzazione dei processi ed innovazione organizzativa	<i>Adeguamento del modello organizzativo -gestionale e dei meccanismi operativi agli input provenienti dall'ambiente interno ed esterno con particolare riferimento agli adempimenti richiesti dalla trasformazione in ASP</i>	<i>Ricerca di più efficienti e flessibili modalità di utilizzo delle Risorse Umane</i>	<i>Tensione alla sburocratizzazione e alla semplificazione/razionalizzazione dell'attività amministrativa e gestionale, anche avvalendosi dell'utilizzo dell'informatica</i>	<i>Programmazione di investimenti ed interventi strutturali tesi all'adeguamento normativo dei servizi e delle strutture assistenziali.</i>
Equilibrio economico	<i>Tensione alla massimizzazione dei ricavi e al recupero dei crediti</i>	<i>Ricerca di altre/nuove fonti di entrata e finanziamento</i>	<i>Promozione di azioni e interventi volti alla razionalizzazione /riduzione dei costi</i>	

Azienda pubblica di Servizi alla Persona **A.S.P. DEL RUBICONE**

Sviluppo, crescita e apprendimento	<i>Promozione di interventi tesi alla valorizzazione e sviluppo delle Risorse Umane e alla loro responsabilizzazione e partecipazione alla vita aziendale.</i>	<i>Promozione della sicurezza, del benessere organizzativo, delle pari opportunità e di interventi rivolti al miglioramento del clima aziendale.</i>		
Diversificazione dei servizi rivolti alla popolazione in accordo con il Distretto del Rubicone	<i>Promozione di interventi tesi all'informazione dei servizi e alla promozione del volontariato</i>			

Il sistema di Governance

La Legge regionale 2/2003 ha inserito le A.S.P. a pieno titolo nel sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali e ha ripartito a più livelli istituzionali le funzioni di governo, coordinamento, indirizzo e controllo.

In particolare, assegna un ruolo di primo piano ai Comuni, titolari delle funzioni amministrative di Programmazione, Progettazione e Realizzazione del sistema locale dei servizi sociali a rete.

Si tratta di un ruolo "strategico", sia nella fase di trasformazione in A.S.P. che in quella successiva di controllo sull'attività e sul funzionamento dell'Azienda.

Regione	Comuni	Conferenza Territoriale Sociale Sanitaria	Province
Costituisce le Aziende e ne approva gli Statuti	Nominano i propri rappresentanti nell'assemblea dei Soci dell'Azienda	Esprime parere sulle trasformazioni del patrimonio da indisponibile a disponibile approvate dall'Assemblea dei soci, previa acquisizione del parere obbligatorio e vincolante del soggetto che ha effettuato il conferimento del bene	Svolgono un ruolo di coordinamento del processo di aziendalizzazione nell'ambito del complessivo ruolo di coordinamento del processo di programmazione zonale
Definisce norme e principi di regolazione dell'attività dell'Azienda	Possono avvalersi delle Aziende per la gestione di servizi/attività previsti dal Piano Sociale di Zona, stipulando contratti di servizio, contratti stipulati congiuntamente alla Azienda USL per le prestazioni socio-sanitarie	Esprime parere sulle alienazioni del patrimonio disponibile approvate dall'Assemblea dei soci, previa acquisizione del parere obbligatorio del soggetto che ha effettuato il conferimento del bene	

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

Esercita funzioni di monitoraggio e di controllo generale sui risultati della gestione patrimoniale	Svolgono funzioni di indirizzo controllo e vigilanza sull'attività delle Aziende	Esprime parere sul Piano Programmatico approvato dall'Assemblea dei soci su proposta del CdA	
Nomina il Presidente del Collegio dei Revisori dell'Azienda			

L'ASP del RUBICONE è inoltre governata da un sistema di normazione interna costituito da:

- lo Statuto, che disciplina i principi fondamentali, le regole basilari di funzionamento, la composizione degli organi di governo e le loro attribuzioni, nel rispetto delle norme generali statali e della Legge regionale di riferimento;
- il Regolamento di organizzazione, che disciplina l'articolazione interna della struttura organizzativa, requisiti e modalità di reclutamento del personale, funzioni e ruoli organizzativi in generale;
- il Regolamento di contabilità, che disciplina i metodi di tenuta della contabilità economico-patrimoniale, organizzata per centri di costo e di responsabilità;
- Il Regolamento per il funzionamento dell'Assemblea dei Soci;
- Il Regolamento per il funzionamento del Consiglio di Amministrazione.

L'assetto istituzionale

Sulla base di quanto stabilito dalla disciplina regionale in materia di Aziende pubbliche di Servizio alla persona e di quanto previsto dal vigente Statuto, sono organi dell'Azienda:

- l'Assemblea dei soci,
- il Consiglio di amministrazione;
- il Presidente del Consiglio di amministrazione;
- l'Organo di revisione contabile.

L'Assemblea dei soci è composta dai seguenti enti pubblici territoriali:

Comune di Borghi
Comune di Cesenatico
Comune di Gambettola
Comune di Gatteo
Comune di Longiano
Comune di Roncofreddo
Comune di San Mauro Pascoli
Comune di Savignano Sul Rubicone
Comune di Sogliano Al Rubicone

Attraverso specifica convenzione i comuni Soci hanno individuato le seguenti quote di partecipazione tutt'ora valide:

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

COMUNE	% DI PARTECIPAZIONE
Comune di Borghi	0,01%
Comune di Cesenatico	0,01%
Comune di Gambettola	0,01%
Comune di Gatteo	0,01%
Comune di Longiano	0,01%
Comune di Roncofreddo	13,64%
Comune di San Mauro Pascoli	50,97%
Comune di Savignano sul Rubicone	28,96%
Comune di Sogliano al Rubicone	6,38%
TOTALE	100%

L'Assemblea dei soci è l'organo di indirizzo e di vigilanza sull'attività dell'Azienda e svolge in particolare le seguenti funzioni:

- definisce gli indirizzi generali dell'Azienda;
- nomina i componenti del Consiglio di Amministrazione;
- indica alla Regione una terna per la nomina del revisore unico oppure nomina 2 revisori nel caso in cui il bilancio dell'Azienda sia pari o superiore ad € 30.000.000,00;
- approva, su proposta del Consiglio di amministrazione, il piano programmatico, il bilancio pluriennale di previsione, il bilancio economico preventivo e il bilancio consuntivo;
- approva le trasformazioni del patrimonio da indisponibile a disponibile, nonché le alienazioni del patrimonio disponibile;
- delibera le modifiche statutarie da sottoporre all'approvazione della Regione;
- delibera l'ammissione di nuovi soci.

Dalla nascita dell'ASP del Rubicone ad oggi il Sindaco di Sogliano al Rubicone, è Presidente dell'Assemblea dei Soci.

Il Consiglio di amministrazione è nominato dall'Assemblea dei Soci.

E' composto da 5 componenti, compreso il Presidente.

Il Presidente del Consiglio di amministrazione ha la rappresentanza legale dell'Azienda.

E' l'organo che dà attuazione agli indirizzi generali definiti dall'Assemblea dei soci, individuando le strategie e gli obiettivi della gestione. In particolare adotta, i seguenti atti:

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

- proposta di piano-programma, bilancio pluriennale di previsione, bilancio economico preventivo, bilancio consuntivo, da sottoporre alla approvazione dell'Assemblea dei soci;
- proposta di modifica statutaria;
- regolamento di organizzazione;
- nomina del direttore generale.

L'attuale Consiglio di Amministrazione è composto dai signori:

- Stacchini Ettore Presidente
- Bagnolini Tiziano consigliere
- Cola Alfredo consigliere
- Fioroni Eros consigliere
- Magnani Noemi Vicepresidente

L'Organo di revisione contabile è costituito da un componente, nominato dalla Regione Emilia Romagna su proposta dall'Assemblea dei soci.

Esercita il controllo sulla regolarità contabile e vigila sulla correttezza della gestione economico finanziaria dell'Azienda.

Attuale revisore contabile è il Rag. Marco Silvagni residente a San Mauro Pascoli.

Il modello organizzativo

L'organizzazione aziendale prevede una distinzione tra le funzioni di indirizzo e quelle gestionali: le prime sono in capo all'Assemblea dei Soci e al Consiglio di Amministrazione e le seconde sono riservate alla struttura organizzativa guidata dal Direttore Generale e dai responsabili di area.

La struttura organizzativa adottata dall'Azienda è articolata in:

- Direzione generale
- Aree con attribuzione di specifiche responsabilità
- Aree per Servizi funzionali
- Settori operativi

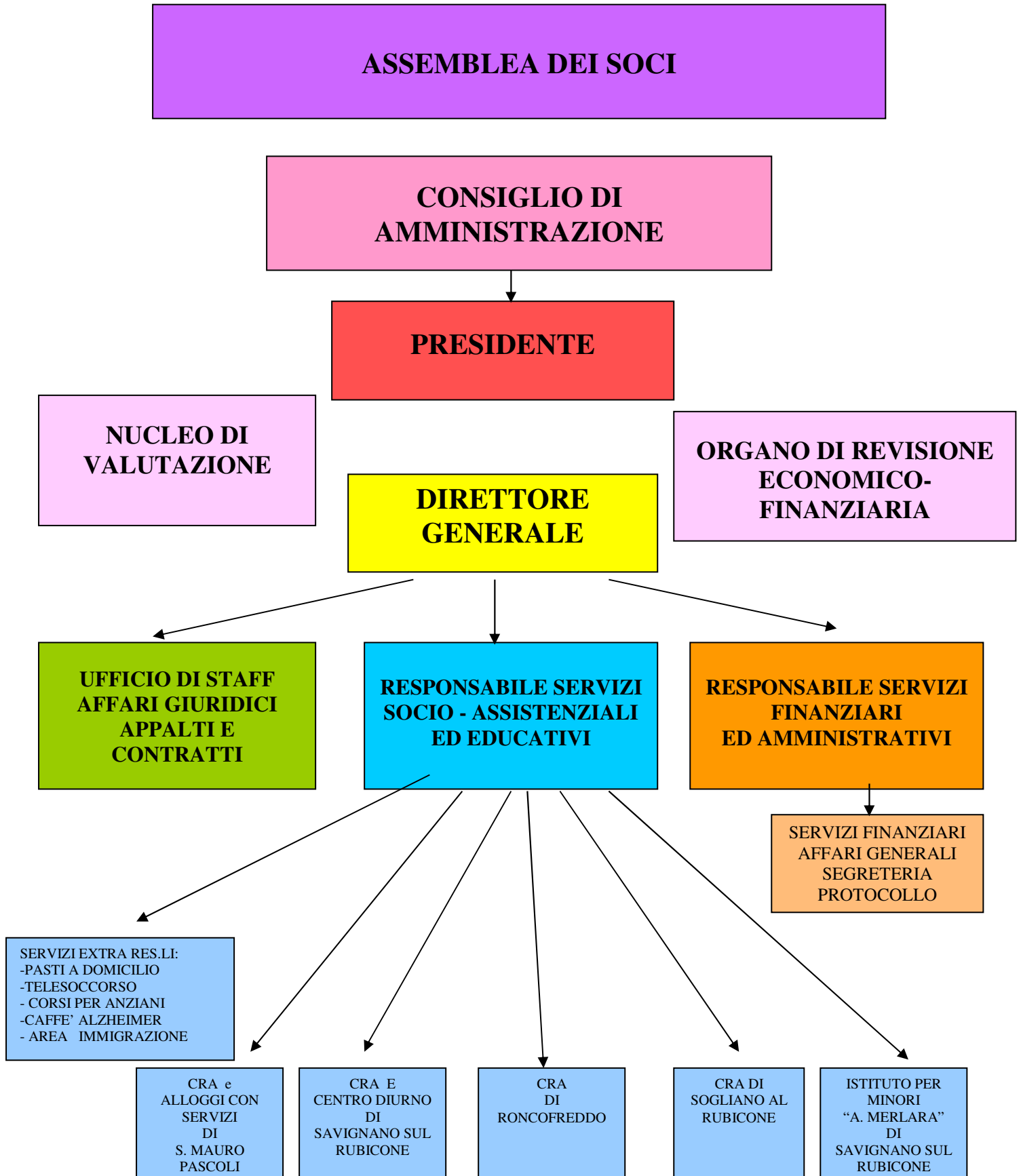
Nel rispetto di indirizzi ed obiettivi strategici e dei regolamenti, il Direttore Generale ha la responsabilità gestionale dell'Azienda, per realizzare la quale si avvale:

- a) del Responsabile di Area dei servizi "*in staff*" alla Direzione: servizi affari giuridici, appalti e contratti (che si può avvalere della collaborazione del personale assegnato agli uffici amministrativi e finanziari);
- b) del Responsabile di Area dei servizi finanziari, amministrativi e controllo di gestione: Ufficio servizi finanziari e controllo di gestione, affari generali, segreteria e protocollo;
- c) del Responsabile dell'Area dei servizi socio assistenziali ed educativi: che si articola nelle strutture, educative ed assistenziali, dislocate nel territorio, presenti al momento della costituzione dell'A.S.P. o che entreranno a far parte dell'Azienda in tempi successivi.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

ORGANIGRAMMA DELL' "A.S.P. DEL RUBICONE"

al 31/12/2014



Azienda pubblica di Servizi alla Persona **A.S.P. DEL RUBICONE**

Le attività di programmazione e controllo spettano alla Direzione Generale che, mediante il sistema di gestione per budget, assegna le risorse ai diversi centri di responsabilità. I vari responsabili rispondono dell'attività svolta dalle Aree e/o Servizi ai quali sono preposti, della realizzazione e raggiungimento degli obiettivi oltre che della gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali loro assegnate.

2. GLI OBIETTIVI PER IL 2015

Le linee strategiche 2015-2017

Con l'approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci del Piano Programmatico 2015-2017, allegato al Bilancio Pluriennale di Previsione e a quello Annuale Economico Preventivo 2014, in corso di elaborazione, vengono definite le linee strategiche aziendali per il triennio. Da esse scaturiscono gli obiettivi gestionali inseriti nel Documento di Budget. Dall'insieme dei documenti di programmazione è possibile esplicitare la responsabilità sociale che contraddistingue l'A.S.P..

Quale azienda pubblica di servizi resi alla persona, l'A.S.P. del RUBICONE riafferma la propria natura di attore sociale e di istituzione finalizzata alla salvaguardia e alla tutela della persona e del bene dei singoli e della comunità. Si tratta di una responsabilità sociale resa nei confronti principalmente dei propri committenti e portatori d'interesse, ma anche nei confronti dell'intera comunità locale.

Per comunità locale viene sempre di più intesa quella del Distretto di appartenenza, con l'istituzione di nuovi servizi dislocati sul territorio dei Comuni soci, per soddisfare i crescenti bisogni della Comunità, nella salvaguardia dei valori e del fine che ha portato alla Costituzione dell'ASP del Rubicone.

Le strategie adottate in relazione ai vincoli posti dall'attuale contesto territoriale che segnano una diminuzione sostanziale delle risorse dedicate al welfare consistono nel:

- recuperare inefficienze per ridurre i costi di gestione conseguenti alla riduzione delle risorse pubbliche;
- sviluppare le attività formative, informative e di sviluppo delle competenze delle risorse umane per affrontare i futuri cambiamenti;
- svolgere un'analisi critica dell'attuale operatività dei servizi anche avvalendosi di analisi sul loro gradimento presso le famiglie e gli utenti;
- pianificare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria del proprio patrimonio con l'intento di mantenerlo in buono stato di conservazione;

La ricerca della qualità nell'ASP del Rubicone è infatti orientata all'identificazione ed eliminazione degli sprechi, al miglioramento continuo delle attività che producono un valore aggiunto per il nostro utente e al controllo sui processi operativi sia interni che affidati a fornitori esterni e alle coop.ve congiuntamente accreditate concessionarie dei servizi.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

Equilibrio economico

L'equilibrio economico è senz'altro una delle principali finalità cui tende la gestione dell'ASP che è volta al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. Gestione dei servizi e delle competenze amministrative secondo criteri di efficienza, economicità ed efficacia;
2. Tensione alla massimizzazione dei ricavi e al recupero dei crediti pur cercando di contenere il costo dei servizi;
2. Promozione di azioni volte alla razionalizzazione/riduzione dei costi.
3. Ricerca di altre/nuove fonti di entrata e finanziamento ricorrendo ove possibile a contributi pubblici e privati;
4. Programmazione di investimenti e modalità tese alla valorizzazione e all'incremento del patrimonio immobiliare.

Tali obiettivi si possono raggiungere solo se c'è una equilibrata gestione del Bilancio dal punto di vista economico che garantisca le necessarie risorse.

Servizi per l'ospite e per la comunità

L'ASP del Rubicone ha l'obiettivo della completa soddisfazione dei propri utenti in termini di qualità dei servizi erogati nella continua ricerca di efficienza, efficacia ed economicità.

L'Amministrazione si impegna fortemente nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità dei propri servizi ed al contempo al raggiungimento di standard di efficienza, in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dalle parti interessate col fine ultimo di tendere a livelli di eccellenza nella qualità e nel rispetto della persona.

A tal fine, la Direzione intende assicurare il perseguimento di tali direttive attraverso:

- l'attenzione continua alla soddisfazione del cliente – utente e/o dei loro familiari con ascolto del suo gradimento;
- il rispetto delle leggi, prescrizioni e norme applicabili ai propri servizi;
- la cura della crescita professionale e motivazionale per il personale aziendale e per gli altri operatori che a vario titolo lavorano presso l'ASP al fine di migliorare con continuità le proprie prestazioni qualitative;
- la coerenza etica e morale in ogni azione aziendale operando nel rispetto dei ruoli, delle regole, delle persone e delle professionalità con buon senso e partecipazione attiva.

Benessere

E' un concetto a cui tendere inteso come:

- prodotto del nostro agire nei confronti degli ospiti,
- misura dello stato di salute dell'organizzazione, inteso come benessere percepito dal personale dell'Azienda.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

In continuità con quanto previsto nella Carta dei Servizi l'Azienda ha definito un modus operandi come riferimento per gli operatori che operano in Azienda nella traduzione dei valori in modi di agire adeguati.

L'individuazione di tali contenuti è avvenuta perseguendo un percorso che ha coinvolto tutto il personale dell'Azienda, gli utenti ed i loro rappresentanti.

Le strategie Aziendali sono inoltre volte al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. Adeguamento della politica della qualità, partendo in primo luogo dagli input provenienti dagli ospiti e/o utenti e dalle loro rappresentanze;
2. Adeguamento dei servizi erogati e sviluppo di nuovi ed innovativi servizi, in coerenza con i bisogni espressi nel Piano per la salute e il benessere sociale di Zona, anche coinvolgendo altri soggetti del territorio;
3. Programmazione di investimenti ed interventi strutturali tesi al miglioramento della qualità dei servizi e delle strutture assistenziali;
4. Ricerca della massima trasparenza nei processi decisionali e promozione del coinvolgimento degli ospiti, dei loro rappresentanti e degli altri portatori di interessi;
5. Promozione di innovazione e conoscenza da "restituire" alla comunità per contribuire all'evoluzione della cultura sociale;
6. Promozione di una cultura della "sostenibilità ambientale attenta all'impatto ambientale delle proprie attività.

Adeguamento normativo, riorganizzazione dei processi ed innovazione organizzativa

1. Adeguamento del modello organizzativo-gestionale e dei meccanismi operativi agli input provenienti dall'ambiente interno ed esterno con particolare riferimento agli adempimenti richiesti dalle normative sulle ASP ed in materia di accreditamento per i servizi soggetti a tale processo.
2. Ricerca sempre di più efficiente e flessibile modalità di utilizzo delle Risorse umane a disposizione.
3. Tensione alla sburocratizzazione ed alla semplificazione/razionalizzazione dell'attività amministrativa, soprattutto avvalendosi dell'utilizzo dell'informatica.
4. Programmazione di investimenti ed interventi strutturali tesi all'adeguamento normativo dei servizi e delle strutture assistenziali;
I principali investimenti previsti all'interno del Piano degli Investimenti sugli immobili (indisponibili) di servizio nel triennio 2015-2017 riguarderanno principalmente la ristrutturazione e il consolidamento della Casa Residenza Anziani di Savignano sul Rubicone;

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

Sviluppo, crescita ed apprendimento

1. Promozione di interventi tesi alla valorizzazione e sviluppo delle Risorse umane e alla loro responsabilizzazione e partecipazione alla vita aziendale;
2. Promozione della sicurezza, del benessere organizzativo, delle pari opportunità e di interventi volti al miglioramento del clima aziendale;
3. Promozione di una cultura aziendale e comportamentale tesa alla comunicazione, al dialogo, all'ascolto e al rispetto del patto siglato con gli ospiti, i loro famigliari e i cittadini;
4. Diversificazione dei servizi con attivazione ed acquisizione di nuovi servizi di pertinenza del territorio

4. IL CONTESTO LOCALE DELL' A.S.P. DEL RUBICONE NEL TERRITORIO CESENATE

Il contesto geografico

Il territorio Cesenate è un'ampia area in cui vivono oltre 209.600 abitanti suddivisa in due grandi Zone Sociali:

Il Distretto Cesena Valle Savio composto dai Comuni di Cesena, Mercato Saraceno, Montiano, Bagno di Romagna, Sarsina e Verghereto, in cui è nata l' A.S.P. del Distretto Cesena Valle Savio

e

Il Distretto Rubicone Costa composto dai Comuni di Savignano s/R, S.Mauro Pascoli, Roncofreddo, Sogliano a/R, Cesenatico, Gatteo, Gambettola, Borghi e Longiano, in cui si è costituita l' **A.S.P. del Rubicone.**

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE



Area del territorio Cesenate suddivisa nei Distretti Cesena Valle Savio (verde) e Rubicone Costa (bianco).

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

Distribuzione della popolazione residente al 01.01.2012				
Comune	Residenti	%	Superficie in kmq	Densità popolazione (residenti/kmq)
Bagno di Romagna	6.201	3,0%	233,4	27
Verghereto	1.971	0,9%	117,7	17
Montagna	8.172	3,9%	351,1	23
Borghi	2.814	1,3%	30,1	93
Mercato Saraceno	7.076	3,4%	99,8	71
Montiano	1.714	0,8%	9,3	184
Roncofreddo	3.385	1,6%	51,7	65
Sarsina	3.665	1,7%	100,9	36
Sogliano al Rubicone	3.325	1,6%	93,4	36
Collina	21.979	10,5%	385,1	57
Cesena	97.484	46,5%	249,3	391
Cesenatico	25.944	12,4%	45,1	575
Gambettola	10.645	5,1%	7,8	1.365
Gatteo	9.107	4,3%	14,2	641
Longiano	7.005	3,3%	23,6	297
San Mauro Pascoli	11.463	5,5%	17,3	663
Savignano sul Rubicone	17.823	8,5%	23,2	768
Pianura	179.471	85,6%	380,5	472
Ausl Cesena	209.622	100,0%	1.117	188
Distretto Cesena-Valle Savio	118.111	56,3%	811	113
Distretto Rubicone	91.511	43,7%	306	386
Emilia Romagna	4.459.256		22.446	199
Italia	60.626.442		301.338	201

fonte: Provincia Forlì Cesena

La fascia collinare-pianeggiante del Comune di Cesena è la più popolosa con 97.484 abitanti, la rimanente popolazione è suddivisa nel resto del territorio, caratterizzato da comuni più piccoli con zone pianeggianti, collinari, di montagna e rurali.

Il Distretto Rubicone Costa è composto da 9 comuni e il suo territorio comprende zone collinari (in cui si collocano i comuni di Borghi, Roncofreddo e Sogliano al Rubicone), zone pianeggianti (comuni di Gambettola, Longiano, Savignano sul Rubicone, San Mauro Pascoli e Gatteo) e zone costiere (comuni di Cesenatico, San Mauro Pascoli e Gatteo). Il comune di Savignano ha nel suo territorio un tratto di costa molto breve di qualche centinaio di metri).

Azienda pubblica di Servizi alla Persona **A.S.P. DEL RUBICONE**

All'interno di questo territorio è presente un **Ente Locale sovracomunale: l'Unione Rubicone e Mare**, nata in data 01 aprile 2014 e composta dai comuni dei nove Comuni del Distretto Rubicone Costa, nel rispetto di quanto previsto dalla L.R Emilia Romagna n. 21/2012 e successive modificazioni.

Nel Distretto Rubicone vivono complessivamente 91.511 persone, con significative differenze di distribuzione territoriale. La popolazione residente si infatti si concentra per l'89,5% nei comuni di pianura. Inoltre la densità demografica varia in maniera significativa sul territorio: dai 36 abitanti per Km² di Sogliano al Rubicone a 1.365 per Km² di Gambettola

La superficie territoriale complessiva è suddivisa in maniera equilibrata fra le aree altimetriche (pianura e collina) però con notevoli variazioni per quanto riguarda i singoli Comuni: dai 93,4 Km² di Sogliano al Rubicone ai 7,8 Km² di Gambettola.

Attraverso l'Unione Rubicone Mare quale ente capofila i Comuni del Distretto gestiscono in forma associata la progettazione e gestione del sistema locale dei servizi sociali ed erogazione delle relative prestazioni ai cittadini, le attività di pianificazione di protezione civile e di coordinamento dei primi soccorsi, la gestione del personale e i sistemi informatici.

È in capo all'Unione Rubicone e Mare anche l'Ufficio di Piano distrettuale, strumento tecnico di natura integrata socio-sanitaria per il supporto all'attività di programmazione del Comitato di Distretto e per lo svolgimento di determinate funzioni strategiche distrettuali.

Il contesto sociale - l' invecchiamento della popolazione

1.1 Popolazione

Al 1/1/2012 sul territorio dell'Ausl di Cesena risultano residenti 209.622 persone: nel Comune di Cesena risiede quasi il 50% della popolazione (97.484 abitanti), seguono i Comuni di Cesenatico (25.944) e Savignano sul Rubicone (17.823).

Negli ultimi 10 anni la popolazione è cresciuta del 12%: i Comuni del Rubicone hanno visto la crescita di popolazione più consistente (Borghesi +37%, Gatteo +33%, Longiano +26%).

Nel 2011 sono nati 1.952 bambini: il tasso di natalità è pari a 9.3 nati vivi ogni 1.000 abitanti, in linea con il dato regionale (9.3 nel 2010) e nazionale (9.1 nel 2010), e in lieve diminuzione rispetto al 2010. Complessivamente nell'ultimo decennio il numero dei bambini è in aumento, fenomeno correlato all'aumento dell'immigrazione; le previsioni per i prossimi 20 anni a livello regionale confermano un aumento della popolazione nella fascia 0-14 anni.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona **A.S.P. DEL RUBICONE**

1.2 Aspetti demografici

L'invecchiamento della popolazione

L'invecchiamento della popolazione è fenomeno demografico evidente a livello locale come regionale, in particolare per la componente femminile.

Le persone sopra i 65 anni (n.44.500) rappresentano il 22% della popolazione, quella sopra i 75 anni l'11% (n.22.187) e quelle sopra gli 85 il 3% (n.6.125).

La distribuzione degli anziani non è uniforme sul territorio: su tre anziani, due risiedono nel distretto di Cesena-Valle Savio (circa 27.000 anziani rispetto ai circa 17.000 del distretto Rubicone). In particolare le persone sopra i 75 anni residenti nel Rubicone sono 8.187 e 14.000 nel distretto Cesena-Valle Savio.

Comune Popolazione residente per Comune e fasce d'età (1.1.2012)				
	0-14 aa	15-64 aa	65-74 aa	+ 75 aa
Bagno di Romagna	747	3.994	651	809
Borghi	448	1.901	248	217
Cesena	12.594	62.259	11.217	11.414
Cesenatico	3.544	16.988	2.787	2.625
Gambettola	1.522	7.111	1.085	927
Gatteo	1.489	6.173	785	660
Longiano	1.122	4.642	643	598
Mercato Saraceno	962	4.746	635	733
Montiano	227	1.096	185	206
Roncofreddo	470	2.283	330	302
San Mauro Pascoli	1.892	7.545	1.115	911
Sarsina	427	2.350	390	498
Savignano sul Rubicone	2.784	11.773	1.697	1.569
Sogliano al Rubicone	454	2.165	328	378
Verghereto	195	1.219	217	340
Ausl Cesena	28.877	136.245	22.313	22.187
Distretto Cesena-Valle Savio	15.152	75.664	13.295	14.000
Distretto Rubicone	13.725	60.581	9.018	8.187

fonte: Provincia Forlì Cesena

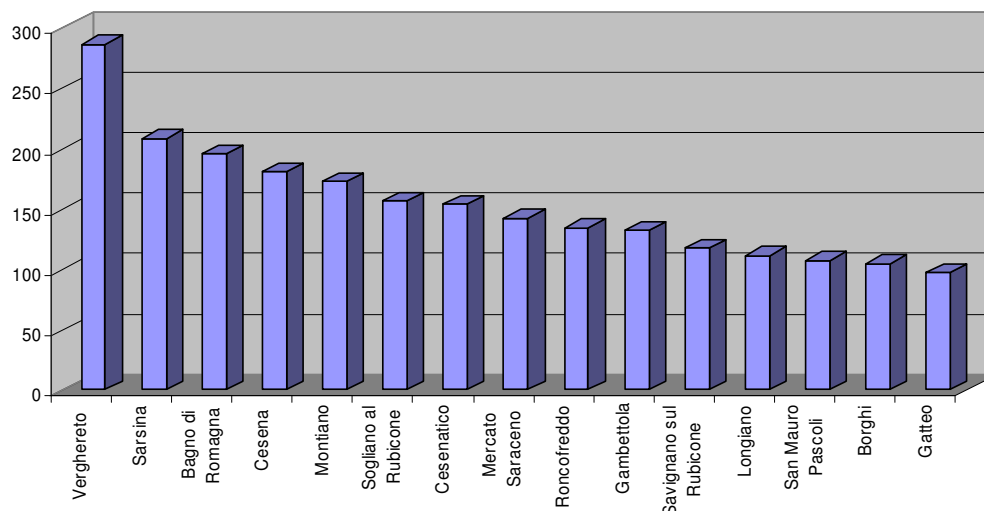
I Comuni del Distretto di Rubicone presentano indici di vecchiaia più ridotti rispetto a quelli del distretto Cesena-Valle Savio: ad esempio a Verghereto gli anziani sono il triplo dei bambini, mentre a Gatteo la popolazione 0-14 anni è ormai equivalente a quella sopra ai 65 anni.

L'invecchiamento della popolazione ha comportato modifiche anche nelle strutture familiari:

- il 30% delle famiglie è unipersonale
- circa i 2/3 delle famiglie unipersonali sono composte da persone con età superiore a 60 anni
- aumentano gli anziani che vivono soli, soprattutto le donne ultraottantenni.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona A.S.P. DEL RUBICONE

Indice di vecchiaia per comune Ausl Cesena 01.01.2012



Fonte : Provincia Forlì-Cesena

L'immigrazione

Al 1/1/2012 gli stranieri residenti nei Comuni del territorio dell'Ausl Cesenate sono 22.152, pari al 10.6% della popolazione complessiva; la percentuale è lievemente inferiore al dato regionale (11.9%) ed è superiore a quello nazionale (7.5% al 1/1/2011).

La presenza di immigrati è in crescita, con incrementi consistenti dal 2003 agli anni successivi.

La distribuzione nel territorio non è uniforme: nel distretto Rubicone risiedono 10.848 stranieri (11.9% della popolazione), mentre nel distretto di Cesena-Valle Savio 11.304 (9.6%); il Rubicone mostra una presenza di immigrati pari alla media regionale.

Popolazione straniera residente (01.01.2012)		
	Nr. stranieri	% stranieri
Distretto Cesena-Valle Savio	11.304	9,6 %
Distretto Rubicone	11.848	11,9 %
Ausl Cesena	22.152	10,6 %
Emilia-Romagna	530.015	11,9 %

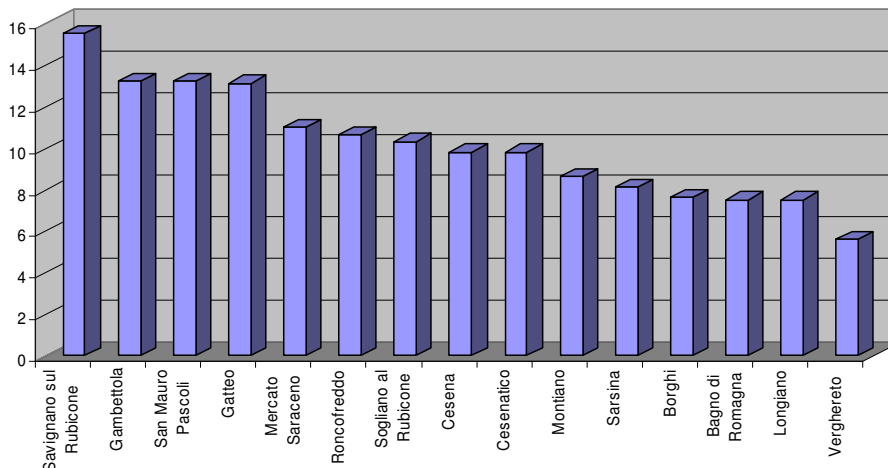
fonte: Provincia Forlì Cesena

Gli stranieri residenti sono una popolazione giovane rispetto a quella locale, equamente distribuita per sesso e con presenza di minori pari al 22%.

I Comuni con percentuale più elevata di residenti stranieri sono Savignano sul Rubicone (15,5%), Gambettola (13,2%), San Mauro (13,2%) e Gatteo (13,1%).

Azienda pubblica di Servizi alla Persona A.S.P. DEL RUBICONE

Percentuale residenti stranieri per Comune al 31.12.2011

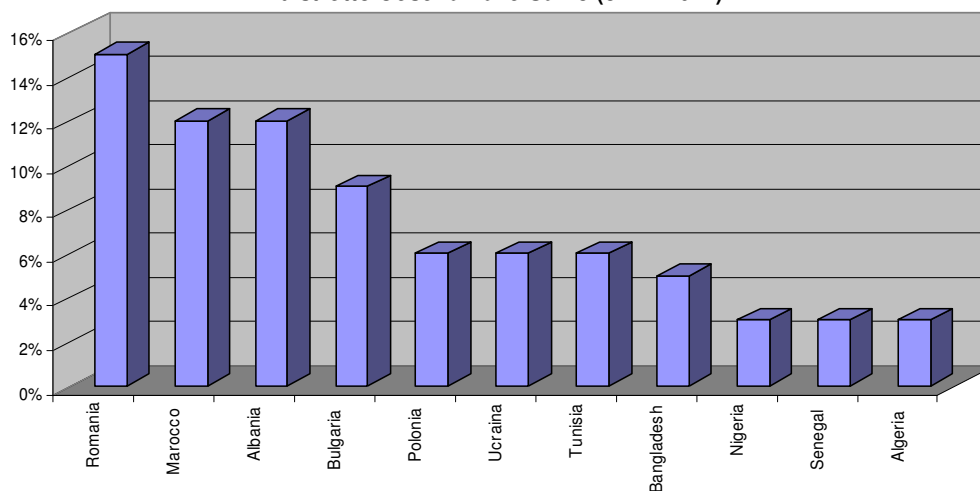


Fonte : Provincia Forlì-Cesena

Le comunità più numerose sono quella albanese con 4.158 persone (19%), seguita dalla marocchina (n.3.291, 15%), dalla rumena (n.3.100, 14%), dalla bulgara (n.1.737, 8%) e dalla cinese (n.1.148, 5%).

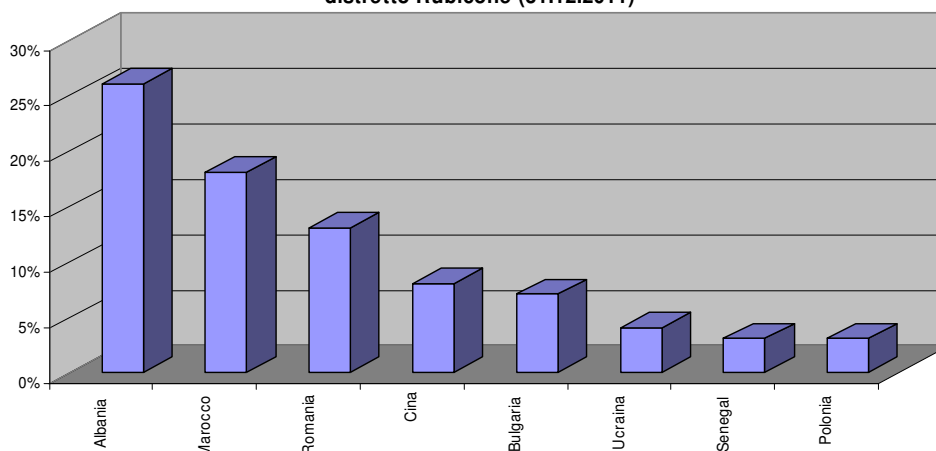
L'analisi per distretto evidenzia interessanti distinzioni relativamente alla provenienza degli immigrati: nel distretto di Cesena-Valle Savio prevalgono rumeni (15%), albanesi (12%) e marocchini (12%). Nel Rubicone è ancora più forte la presenza di albanesi (26%) e marocchini (18%), seguiti da rumeni (13%) e cinesi (8%), la cui presenza si concentra in questo distretto (qui risiedono il 79% del totale dei cinesi residenti nel territorio cesenate).

Percentuale stranieri residenti per le cittadinanze
distretto Cesena-Valle Savio (31.12.2011)



Azienda pubblica di Servizi alla Persona **A.S.P. DEL RUBICONE**

Percentuale stranieri residenti per le cittadinanze
distretto Rubicone (31.12.2011)



Fonte : Provincia Forlì-Cesena

I permessi di soggiorno rilasciati dalla Questura di Forlì-Cesena al 31/12/2010 risultano 14.234, in diminuzione rispetto agli anni precedenti; il 63% di questi è legato al lavoro, il 31% ai ricongiungimenti familiari. Va ricordato che il flusso dei permessi di soggiorno non considera i minori.

Prospettive per la popolazione anziana

Nei prossimi anni si accentuerà il processo di invecchiamento: le previsioni nel territorio cesenate sono in costante crescita e indicano per il 2013 una proporzione di anziani che va oltre al 23% della popolazione.

Nella provincia di Forlì-Cesena si stima che la speranza di vita alla nascita è arrivata a 85 anni per le donne e 80 anni per gli uomini. La speranza di vita all'età di 65 anni è di 22 anni e di 18 anni per gli uomini, con una tendenza al progressivo aumento.

La possibilità di giungere alla longevità è ormai accessibile ad un numero crescente di persone per cui gli anni di vita vissuti senza problemi di salute invalidanti assumono sempre maggiore importanza.

In particolare la condizione di "non-autosufficienza" appare la determinante principale nell'influenzare sia la qualità della vita dell'anziano sia la domanda socio-assistenziale.

La maggior parte della popolazione anziana è costituita da coppie di coniugi anziani (44%) o da anziani soli (22%); si tratta quindi di un elevato numero di anziani cosiddetti "fragili", cioè ad alto rischio di perdita della propria autonomia personale.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

IL SISTEMA DI ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER ANZIANI E DISABILI.

Con delibera di Giunta Regionale n. 514 del 20/04/2009 è stato approvato l'accREDITamento dei servizi sociosanitari, primo provvedimento di attuazione dell'art. 23, legge 4/2008. Nel dicembre 2009 con la delibera 2110/2009 la Giunta Regionale ha inoltre approvato il sistema omogeneo di tariffazione per i servizi sociosanitari per anziani valevole per l'accREDITamento transitorio.

L'accREDITamento è finalizzato ad individuare i servizi e le strutture necessari per la copertura del fabbisogno espresso nella programmazione territoriale. Il provvedimento consente (a seguito dell'espletamento di procedure nelle quali dovranno essere dimostrati da parte dei soggetti gestori i requisiti di qualità nella conduzione e nell'erogazione del servizio) l'instaurazione dei rapporti di servizio pubblico tra soggetti titolari della committenza dei servizi ed i soggetti gestori/erogatori, le cui relazioni vengono disciplinate attraverso un apposito contratto di servizio. Tale Istituto, che ha avuto decorrenza dal 1/08/2011 ha riguardato rapporti di servizio pubblico, per quanto concerne L'ASP del Rubicone relativi a:

case-residenze per anziani (che ricomprendono le tipologie Casa protetta e RSA);

centri diurni assistenziali per anziani;

Entro il termine del settembre 2010, l'Azienda, congiuntamente alle cooperative che prestano servizi presso le strutture, ha formalmente chiesto all'Unione dei Comuni del Rubicone il rilascio dell'accREDITamento transitorio per i servizi residenziali e semiresidenziali.

Con determinazioni del 21/12/2010 il Responsabile del Settore socio assistenziale ed educativo per l'infanzia dell'Unione dei Comuni del Rubicone ha concesso all'ASP, congiuntamente alle cooperative erogatrici delle attività socio assistenziali e sanitarie, l'accREDITamento transitorio dei servizi residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti, con decorrenza dal 27 dicembre 2010 fino al 31 dicembre 2013 (termine prorogato al 31/12/2014 con determina del Responsabile del Settore socio assistenziale ed educativo per l'infanzia dell'Unione dei Comuni del Rubicone n.280 del 19/12/2012)

Nel mese di giugno 2014 sono state presentate le seguenti domande di accREDITamento definitivo all'Unione Rubicone Mare dall'ASP del Rubicone congiuntamente alle diverse ditte affidatarie dei servizi assistenziali e sanitari:

- prot. n.1611 del 28/06/2014, servizio C.R.A. di Savignano Sul R.;
- prot. n.1614 del 28/06/2014, servizio C.R.A. di Sogliano al Rubicone;
- prot. n.1613 del 28/06/2014, servizio C.R.A. di Roncofreddo;
- prot. n.1612 del 28/06/2014, servizio C.R.A. di San Mauro Pascoli;
- prot. n.1610 del 28/06/2014, servizio C.Diurno anziani di Savignano sul Rubicone;

all'interno delle quali si dava atto che i modi, le azioni ed i tempi per il raggiungimento della responsabilità gestionale unitaria sarebbero stati successivamente indicati dall'Assemblea dei Soci dell'ASP nel rispetto di quanto

Azienda pubblica di Servizi alla Persona **A.S.P. DEL RUBICONE**

previsto dalla DGR n.514/2009 e delle linee di indirizzo indicate dal Comitato di Distretto;

Il Comitato di Distretto Rubicone Costa nella seduta del 17 settembre 2014 ha deliberato le nuove linee di indirizzo per il raggiungimento della responsabilità gestionale unitaria per la gestione dei servizi di Casa Residenza Anziani e Centro Diurno accreditati transitoriamente all'ASP congiuntamente alle diverse ditte affidatarie dei servizi assistenziali e sanitari, con le quali ha stabilito che l'accredimento definitivo doveva essere rilasciato ai soli soggetti privati, i quali dovevano dimostrare di possedere tutti i requisiti per garantire la responsabilità gestionale unitaria, escludendo di fatto la società consortile all'uopo costituita e l'Asp del Rubicone dalla futura attività gestionale dei servizi accreditati.

L'assemblea dei Soci dell'ASP n.4/2014 del giorno 8 ottobre 2014 ha recepito e fatte proprie le linee di indirizzo deliberate dal Comitato di Distretto nella seduta del 17 settembre 2014 stabilendo che l'accredimento definitivo per la gestione dei servizi di Casa Residenza Anziani e Centro Diurno accreditati transitoriamente all'ASP congiuntamente alle diverse ditte affidatarie dei servizi assistenziali e sanitari, dovesse essere rilasciato ai soli soggetti privati, escludendo di fatto l'Asp del Rubicone.

Pertanto con decorrenza 01 gennaio 2015 tutti i servizi residenziali e semiresidenziali per anziani che erano stati transitoriamente accreditati all'ASP all'ASP congiuntamente alle diverse ditte affidatarie dei servizi assistenziali e sanitari, sono passati in gestione diretta ai soli soggetti privati lasciando all'Asp il solo ruolo di concedente, dietro pagamento di corrispettivo, degli immobili di sua proprietà.

Priorità di intervento, anche attraverso l'individuazione di appositi progetti

Le linee di indirizzo e gli obiettivi strategici che orienteranno la gestione nei prossimi tre anni si basano su alcuni fondamentali presupposti:

- mantenere in essere le unità di offerta dei servizi esistenti al momento della trasformazione nelle rispettive sedi organizzative aumentandone la qualità;
- attivare nuovi servizi in ambito distrettuale rivolti alla popolazione anziana e non, favorendone la domiciliarità;
- trasferimento da parte dei Comuni di servizi ad utilità sociale;

Gli indirizzi definiti per il prossimo triennio impegneranno il Direttore Generale e, quindi, il gruppo dirigente dell'Azienda e tutta la struttura organizzativa, a tragguardare verso obiettivi gestionali che consentano di perseguire la solidità economica del bilancio e contestualmente a non rinunciare allo sviluppo a servizi ed interventi.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

Gli ambiti di riferimento individuati quali linee di indirizzo sono:

- a) obiettivi relativi all'utenza e, in generale, alla comunità, espressivi di fatto, della mission Aziendale;
- b) obiettivi relativi ai processi interni organizzativi e gestionali, espressivi delle condizioni di funzionamento operativo;
- c) obiettivi relativi ai risultati economico-finanziari e/o monetari, il cui necessario presidio è il prerequisito del perseguimento della missione;
- d) obiettivi relativi all'apprendimento e allo sviluppo, espressivi delle principali determinanti delle prestazioni conseguibili in prospettiva;
- e) obiettivi relativi alla diversificazione dei servizi rivolti alla popolazione in accordo con il Distretto Rubicone Costa e con l'Unione Rubicone e mare;

Le linee di indirizzo e gli obiettivi strategici individuati per il prossimo triennio, rappresentano sostanzialmente una conferma dei presupposti sopra illustrati e della missione dell'Azienda.

Per realizzare tale missione l'A.S.P. nei prossimi anni dovrà orientare la propria azione al perseguimento dei suddetti fondamentali obiettivi strategici.

Per ogni esercizio, tali macro-obiettivi, rappresentano linee guida per la definizione degli obiettivi gestionali per il Direttore Generale e per i Direttori di Unità Operative.

5. GLI OSPITI E I SERVIZI DI RIFERIMENTO

L'A.S.P. del RUBICONE espone in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard in tema di qualità dell'assistenza fornita all'interno della Carta dei Servizi di ogni singola Struttura e/o servizio che l'Azienda eroga.

Questo impegno di trasparenza nei confronti degli ospiti è stato tradotto in alcune azioni che hanno caratterizzato il modus operandi dell'A.S.P..

L'Azienda ha istituito una nuova carta dei servizi, personalizzata per ogni singola struttura, per quanto concerne i servizi erogati di CRA e Centro Diurno conforme a quanto previsto dalla normativa sull'accreditamento transitorio e, riguardo alle nuove attività istituite o a cui è subentrata, ha predisposto appositi regolamenti e/o carte dei servizi.

L'azienda si è dotata inoltre di diversi strumenti per verificare la qualità percepita dal lato degli utenti, tra cui le verifiche, con incontri periodici, con i fruitori di servizi e/o loro familiari e le indagini di soddisfazione degli utenti che, insieme ai dati che derivano dai report di controllo interno dei processi, rappresentano supporti fondamentali per verificare il livello di raggiungimento degli obiettivi e facilitano la strada per eventualmente modificare quanto eseguito e permettere il mantenimento degli standard di qualità.

Gli standard sui quali ci si impegna nei confronti dei cittadini e degli ospiti si riferiscono ad alcune aree specifiche del servizio:

- prestazioni assistenziali
- prestazioni sanitarie e fisioterapiche
- prestazioni di animazione
- prestazioni alberghiere

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

- prestazioni ai minori di tipo educativo
- diritto all'informazione
- personalizzazione/umanizzazione

Per ciascuna area sono definiti alcuni standard di riferimento delle prestazioni effettuate, il corrispondente indicatore e le modalità di rilevazione dell'indicatore.

L'ASP, garantisce per i servizi resi standard funzionali di riferimento in linea con la normativa regionale sull'accreditamento, recepita nei contratti di servizio con la locale azienda unità sanitaria e i comuni del Distretto Rubicone Costa e, riguardo ai nuovi servizi acquisiti/attivati dall'Ente il pieno rispetto delle prescrizioni ed oneri contenuti nei rispettivi contratti di servizio.

Modalità di attuazione dei servizi erogati e coordinamento con gli altri enti del Territorio

L'azione istituzionale dell'Azienda, che persegue le finalità definite dallo Statuto e che salvaguarda l'ispirazione fondativa delle Istituzioni da cui deriva, viene espletata con particolare riferimento al settore dell'assistenza agli anziani e ai soggetti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile, in particolare a coloro che versano in condizioni di disabilità e non autosufficienza.

Per perseguire tali finalità, l'Azienda attiva e gestisce strutture, servizi e interventi utili a rispondere ai bisogni di tale utenza, attuando modalità di cura ed assistenza diversificate a seconda delle necessità e promuovendo interventi anche a carattere innovativo e sperimentale. Essa opera costantemente per il miglioramento della qualità della vita, del benessere e della convivenza sociale e per la piena inclusione ed integrazione sociale di tutte le componenti della comunità, ivi comprese le risorse umane impiegate per l'erogazione dei servizi. Inoltre, nel corso del 2011 con la stipula dei contratti di servizio con la committenza si è entrati a pieno titolo nel processo di accreditamento transitorio.

L'avvio del processo di accreditamento ha rinforzato l'impegno ad un pieno allineamento ai requisiti previsti dalla delibera regionale 514/2009, sia quelli generali, sia quelli specifici per ciascuna tipologia di servizio soggetta a tale normativa.

Dato che l'ASP del Rubicone è entrata nel processo di accreditamento già ampiamente allineata rispetto ai requisiti richiesti, soprattutto sul versante dei processi e degli standard di assistenza definiti per ogni tipologia di servizio, le attività prioritarie individuate hanno riguardato i processi organizzativi necessari ad ottenere, al termine del periodo di accreditamento transitorio, una responsabilità gestionale unitaria.

L'A.S.P. del Rubicone è un'Azienda multiservizi e multisetto che ha come finalità l'organizzazione e l'erogazione di servizi rivolti alla popolazione anziana, ai disabili, ai bambini in età prescolare, ai bambini provenienti da famiglie multiproblematiche e a madri sole con bambini, alla popolazione immigrata, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

Zona per il benessere sociale per l'ambito territoriale dei Comuni di San Mauro Pascoli, Savignano sul Rubicone, Roncofreddo, Sogliano al Rubicone, Borghi, Gatteo, Cesenatico, Gambettola e Longiano.

Fino al 31/12/2014 l'A.S.P. ha gestito i servizi all'utenza di concerto con le ditte congiuntamente e transitoriamente accreditate per quanto concerne quelli soggetti alle disposizioni sull'accreditamento transitorio e con le consuete modalità riguardo agli altri servizi.

In particolare i servizi vengono gestiti nel seguente modo:

CASE RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

Obiettivi del servizio:

Casa Residenza per Anziani non autosufficienti è la denominazione adottata dalla DGR n°514/2009 per identificare le precedenti tipologie di "Casa Protetta" ed "RSA": si tratta di strutture residenziali socio-assistenziali a rilievo sanitario che accolgono anziani -anche affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante e richiedenti trattamenti continui - in condizioni di non autosufficienza caratterizzata da problematiche di diversa intensità, legate a bisogni di natura assistenziale, sanitaria, socio-relazionale o ad alterazioni comportamentali conseguenti a deterioramento cognitivo, tali da non consentirne un'adeguata assistenza a domicilio, ma che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

L'obiettivo che caratterizza il servizio Casa-residenza per anziani non autosufficienti può essere identificato nella realizzazione di una struttura che si qualifica per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, come sostituto funzionale credibile della casa dell'anziano e del suo contesto socio-relazionale.

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce nell'elaborazione e realizzazione per ogni anziano di un Piano di assistenza individualizzato (PAI) che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona. In tale direzione, in particolare, sono state acquisite e tradotte operativamente competenze specifiche nella cura degli anziani affetti da demenza con disturbo comportamentale, che hanno condotto all'implementazione di nuclei appositamente attrezzati e qualificati per offrire un'adeguata assistenza a tale tipologia d'utenza (presso le Case Residenza Anziani di San Mauro Pascoli, Savignano Sul Rubicone, Sogliano Al Rubicone e Roncofreddo).

CENTRO DIURNO PER ANZIANI

Obiettivi del servizio:

Il Centro diurno è un presidio socio-assistenziale ad integrazione sanitaria a carattere semiresidenziale destinato ad anziani in condizioni di autosufficienza o di non autosufficienza lieve, moderata o grave per i quali si manifesti la necessità di supervisione od aiuto programmato durante la giornata in risposta a bisogni di natura assistenziale, sanitaria e socio-relazionale.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

L'obiettivo che caratterizza il Centro diurno può essere identificato nella realizzazione di un servizio che si qualifica per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, come luogo di accoglienza, tutela ed ascolto dell'anziano in condizioni di fragilità. Il servizio è finalizzato alla valorizzazione della persona all'interno del suo contesto relazionale-familiare, promuovendo la capacità di autodeterminazione e rendendola protagonista attiva della propria giornata.

Attraverso la promozione di una "alleanza terapeutica" all'interno del triangolo sociale di cura costituito dall'anziano stesso, dalla sua famiglia e dai caregivers formali, il Centro diurno si propone inoltre di prolungare il più a lungo possibile il mantenimento dell'anziano al proprio domicilio e favorire la continuità del legame con il contesto territoriale e sociale significativo per l'identità e il benessere della persona

- CRA di San Mauro Pascoli: deriva dalla trasformazione, a seguito dell'accreditamento transitorio della Casa Protetta ed R.S.A. di San Mauro Pascoli – può ospitare complessivi 83 anziani:

Si avvale di una coordinatrice e 1 Infermiera Professionale di ruolo e servizi socio-assistenziali, di cucina, pulizia ed ausiliari interamente affidati al "Consorzio di Solidarietà Sociale Forlì – Cesena" che si avvale, per il loro espletamento della Coop.va Sociale L'Aquilone società cooperativa sociale a r.l. mentre quelli di fisioterapia ed infermieristici sono affidati alla società "La Riabilitazione S.r.l.". Dal 1° agosto 2011 a seguito della stipula dei contratti di servizio e secondo il programma di adeguamento previsto dalla normativa la Coop.va L'Aquilone è subentrata al Consorzio di Solidarietà Sociale nell'espletamento dei servizi di sua pertinenza.

La struttura di San Mauro Pascoli è la più capiente dell'intera Azienda.

La Casa Residenza Anziani ospita complessivamente, in quelle che erano le strutture di Casa Protetta ed RSA 83 anziani. Trattasi in pratica di 2 strutture collegate fra loro dall'edificio ove è ubicata, al piano terra la Presidenza e la sala riunioni Consiliare dell'ASP, e ai piani superiori n. 4 alloggi con servizi.

La struttura è circondata da ampio parco con laghetto.

- CRA e Centro Diurno di Savignano s/Rubicone:

La CRA di Savignano sul Rubicone può ospitare nr. 36 anziani mentre il Centro Diurno ha una capacità ricettiva di 15 anziani.

Le strutture si avvalgono di una coordinatrice di ruolo e servizi socio-assistenziali e ausiliari affidati a "L' Aquilone" società cooperativa sociale a r.l., servizi infermieristici affidati alla "Butterfly" società cooperativa sociale a r.l. e servizi riabilitativi affidati alla cooperativa a r.l. "Arcade".

La struttura di Savignano sul Rubicone ospita 36 anziani non autosufficienti e 15 posti di centro diurno. Situata di fronte all'Ospedale Santa Colomba è circondata da ampio parco ed è attualmente interessata da importanti lavori di ristrutturazione e consolidamento che comporteranno il trasferimento prossimo del Centro Diurno nella nuova struttura in corso di realizzazione a San Mauro Pascoli.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

- CRA di Sogliano a/Rubicone – 24 posti letto:

Si avvale di una Coordinatrice di ruolo e servizi socio-assistenziali, sanitari e ausiliari interamente affidati a "Il Cigno" società cooperativa sociale a r.l..

L'immobile, che ospita 24 anziani non autosufficienti, è di proprietà del Comune di Sogliano al Rubicone, in comodato d'uso gratuito all'ASP, ed è situato nel centro storico del comune collinare. E' in ottimo stato di conservazione nonostante non sia di recente costruzione.

- CRA di Roncofreddo – 24 posti letto:

Si avvale di un coordinatore, 1 OSS e 1 cuoco di ruolo, e servizi socio-assistenziali, sanitari e ausiliari affidati in appalto all'ATI Cooperativa Sociale "Società Dolce" società Cooperativa a r.l. (capofila), "La Riabilitazione S.r.l.", e "Gamba Service".

L'immobile ospita 24 anziani non autosufficienti ed è stato ristrutturato alla fine degli anni 90. E' ubicato al centro del paese collinare nelle vicinanze di Piazza Allende, che ospita pure un edificio dell'ASP in fase di ristrutturazione.

- Scuola dell'infanzia "ex Domus Pascoli di San Masuro Pascoli:

Dall'inizio dell'anno scolastico 2011- 2012 (1° settembre 2011) la gestione della Scuola d'Infanzia è stata affidata in concessione, previo gara di appalto, alla coop.va Il Girasole.

La Scuola è situata al Centro del paese in un contesto ove è ubicata anche la Casa Natale del Poeta Giovanni Pascoli ed è sorto il complesso denominato "Domus Pascoli" ove tutto parla di poesia. Particolare rilievo assume nel contesto ove sorge la Scuola Materna tutta l'area verde circostante che comprende il giardino d'Infanzia del Poeta Giovanni Pascoli e il Parco delle Rimembranze, polmone verde al Centro della cittadina di San Mauro Pascoli.

- Istituto A. Merlara:

a partire dal 01/10/2008 l'Asp del Rubicone ha stipulato un contratto di concessione diretta del servizio con l'Istituto Maestre Pie dell'Addolorata.

L'immobile ove ha sede l'Istituto è stato ristrutturato a metà degli anno 90 ed è ubicato nel centro di Savignano Sul Rubicone, in corso Perticari n. 75, nelle vicinanze dell'Ospedale Santa Colomba.

- Alloggi con servizi – capienza ricettiva per 9 anziani: - Obiettivi del servizio:

Gli appartamenti protetti o alloggi con servizi sono costituiti da un insieme di alloggi collocati in una medesima unità strutturale. Il servizio si rivolge ad anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti, in grado di autogestirsi nelle principali attività della vita quotidiana, ma che possono necessitare di supporto e supervisione.

L'obiettivo che caratterizza il servizio può essere identificato nella realizzazione di una struttura che si qualifica, per organizzazione, metodologia di lavoro e

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

stile professionale, come luogo di vita indipendente dell'anziano in un ambiente controllato e protetto, che consente il mantenimento dei legami affettivi e familiari, valorizza la sua identità personale, tutela la sua capacità di autodeterminazione, promuove occasioni di aggregazione ed integrazione nel contesto socio-relazionale del territorio di riferimento.

Si configura come servizio in grado di fornire risposte flessibili e differenziate secondo i bisogni espressi.

Gli alloggi con servizi gestiti dall'ASP sono quattro e destinati a persone oltre i 65 anni (due singoli e due doppi). Posti all'interno della struttura di San Mauro Pascoli, fra ex Casa Protetta ed ex RSA i relativi servizi alberghieri vengono svolti su richiesta dal personale della Coop.va Sociale L'Aquilone di San Mauro Pascoli.

L'immobile ove sono ubicati gli alloggi è di recente costruzione, è stato inaugurato nel 2008 e fa parte del complesso che ospita anche la ex Casa Protetta ed ex RSA di San Mauro Pascoli nonché la sede legale ed amministrativa dell'ASP. Gli alloggi con servizi sono funzionali ad ospitare 6 anziani in condizioni di parziale autosufficienza.

Oltre agli alloggi ubicati sul territorio del Comune di San Mauro Pascoli da mese di gennaio 2013 sono disponibili (a seguito dell'ultimazione dei lavori di ristrutturazione e restauro conservativo) n.2 alloggi siti nel comune di Roncofreddo in Piazza Allende nr.7. Gli alloggi, nelle vicinanze della Casa Residenza Anziani di Roncofreddo, possono usufruire dei servizi di supporto di tale struttura e soddisfare il bisogno di 3 persone anziane ancora autosufficienti o parzialmente autosufficienti ma con necessità di supporto e supervisione. Al piano terra dello stesso stabile sono stati realizzati degli spazi adibiti a centro di aggregazione sociale successivamente trasferiti in concessione al Comune di Roncofreddo.

- Pasti a domicilio:

a partire dal mese di maggio 2009, è stato attivato un servizio di preparazione e consegna pasti a domicilio, rivolto alla popolazione anziana e disabile dei Comuni del Distretto Rubicone Costa ad esclusione del Comune di Cesenatico e della zona costiera. Attualmente vengono preparati circa 75 pasti giornalieri che sono distribuiti alle persone segnalate dai Servizi Sociali dei singoli comuni del Distretto. La preparazione dei pasti viene effettuata presso la strutture di Roncofreddo dal cuoco di ruolo dipendente dell'Ente e da personale della Cooperativa Sociale Dolce, mentre la distribuzione a domicilio viene eseguita con tre automezzi di proprietà dell'ASP avvalendosi altresì della collaborazione dell'associazione di volontariato AUSER.

Il coordinamento viene effettuato da personale dipendente dell'ASP.

- Servizi area immigrazione

- Dal 01/01/2012 al 31/08/2012 l'Asp ha gestito direttamente con proprio personale dipendente i Centri di Animazione stranieri dislocati sui Comuni del Distretto del Rubicone. Dal 01 settembre 2012 è stata trasferita all'Asp l'intera

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

gestione dei progetti distrettuali nell'ambito dell'area immigrazione. All'interno di queste attività rientrano la Gestione dei centri stranieri, degli sportelli intercultura e degli sportelli infocarer, l'organizzazione di corsi di lingua italiana per cittadini stranieri e la mediazione culturale. La parte operativa e organizzativa è stata affidata all'associazione di promozione sociale Between.

- Telesoccorso:

Trattasi di un servizio che assicura alle persone anziane la continua assistenza giornaliera fornita da personale specializzato nella gestione degli interventi sanitari urgenti. Tale servizio fornisce una risposta alle richieste di aiuto provenienti dagli utenti e, grazie allo strumento delle telefonate, rappresenta un efficace sostegno di carattere psicologico e sociale.

Il servizio di telesoccorso si rivolge agli anziani che versano in condizioni di salute precaria, ai disabili ed ai malati cronici, ma anche a tutti coloro che vivono da soli e che nei casi di emergenza non possono ricevere aiuto. L'attività viene gestita dalla società Centro 24 ore Argentea con la supervisione di un coordinatore dipendente dell'ASP.

- Caffè Alzheimer:

Trattasi di un servizio completamente gratuito rivolto ad anziani affetti da patologie legate alla demenza per dare loro assistenza e aiuto compresi i propri nuclei familiari. E' aperto un pomeriggio la settimana presso il Centro Auser di Savignano sul Rubicone.

Il servizio ha come finalità quella di combattere l'isolamento e favorire il mantenimento ed il potenziamento dei contatti sociali sia per il malato che per i suoi familiari, migliorare la qualità dell'assistenza mediante una formazione da parte di esperti della materia, offrire sollievo ai familiari in un contesto piacevole, quale quello del consumare un caffè insieme.

Nell'anno 2011 con il patrocinio del Comune di Cesenatico, che ha messo a disposizione i locali, è stato attivato un nuovo Caffè Alzheimer "il Caffè del Mare" nella cittadina balneare che si propone gli stessi obiettivi e finalità di quello di Savignano sul Rubicone e che come questo riscuote, fra i beneficiari, notevole favore.

Aperto alcune ore un giorno alla settimana (il lunedì) risulta di notevole sollievo agli anziani affetti da demenza al fine di rallentare il deterioramento delle capacità cognitive e di memoria.

- Corsi Per Anziani

Si tratta di un servizio rivolto ad anziani affetti da demenza suddiviso in 3 specifici interventi:

- *STIMOLAZIONE COGNITIVA CENTRATA SULLA PERSONA e MEMORY TRAINING*

Attività volta al mantenimento delle abilità cognitive residue attraverso la stimolazione delle funzioni cognitive: memoria, attenzione, linguaggio, ragionamento, percezione e prassia.

- *RIATTIVAZIONE GLOBALE*

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

Attività basata su esercizi elementari di riattivazione cognitiva e su esercizi volti al mantenimento delle abilità manuali residue.

- *FISIOTERAPIA*

Cicli di incontri mirati allo svolgimento di un'attività fisica dolce.

Ciascun pacchetto prevede sessioni di una durata compresa da un'ora e mezza a due ore e mezza, con una cadenza che può andare da una volta a due volte a settimana. La durata di ciascun pacchetto copre da un mese e mezzo a due mesi e mezzo continuativi. Ciascun utente potrà ripetere ciascun intervento al massimo una volta, a meno che diversamente espresso dall'assistente sociale responsabile del caso.

L'obiettivo che caratterizza la realizzazione dei corsi può essere identificato nella realizzazione di servizi che si qualificano per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, come luogo di accoglienza, tutela ed ascolto dell'anziano in condizioni di fragilità. I corsi sono finalizzati alla valorizzazione della persona all'interno del suo contesto relazionale-familiare, promuovendo la capacità di autodeterminazione e rendendola protagonista attiva.

Attraverso la promozione di una "alleanza terapeutica" all'interno del triangolo sociale di cura costituito dall'anziano stesso, dalla sua famiglia e dai caregivers formali, i corsi di stimolazione cognitiva si propongono inoltre di prolungare il più a lungo possibile il mantenimento dell'anziano al proprio domicilio e favorire la continuità del legame con il contesto territoriale e sociale di riferimento.

I corsi sono specializzati e propedeutici all'assistenza degli anziani affetti da demenza con disturbi del comportamento e si pongono l'obiettivo peculiare di contrastare la progressione della malattia nei suoi effetti più negativi, (favorire il rallentamento del deterioramento cognitivo e la gestione dei disturbi del comportamento): ciò si realizza attraverso l'individuazione di appropriate ed equilibrate scelte terapeutiche, il ricorso ad approcci non farmacologici basati sulla relazione con l'operatore e l'ambiente di vita e l'eliminazione di ogni forma di contenzione fisica.

I corsi si sono tenuti presso e con il patrocinio di tutti i Comuni del Distretto Rubicone e hanno ottenuto un notevole favore da parte di chi ne ha beneficiato e dei rispettivi famigliari.

-Servizi Area Famiglie:

si tratta della gestione dell'erogazione dei servizi e la realizzazione dei progetti nell'ambito del Piano Finalizzato Infanzia e Famiglia, con particolare riferimento ai progetti e servizi del Centro per le Famiglie. A partire dal 01.01.2013 l'ASP ha assunto una persona destinata al coordinamento di tali servizi.

Tirocini formativi:

si tratta della gestione dell'erogazione dei progetti di tirocinio nell'ambito del Piano Finalizzato Disabili - del Piano Distrettuale per il Benessere e la salute sociale rivolto alla popolazione disabile adulta. Oggetto del servizio è la gestione di progetti di inserimento lavorativo di persone con disabilità da parte dell'Asp. Nel corso dell'anno sono stati attivati sul tutto il territorio distrettuale oltre 60 tirocini.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

Considerazioni finali:

Una delle caratteristiche principali delle A.S.P. è relativa al riconoscimento della piena titolarità e stabilità dei servizi prodotti, in quanto soggetti pubblici dotati di autonomia statutaria. I contratti di servizio, che regoleranno i rapporti tra committente e commissionario, devono avere quindi una prospettiva temporale di medio-lungo periodo per consentire all'Azienda la possibilità di fare ed ammortizzare investimenti in strutture e personale.

Valutazioni sulle attività dell'ASP:

Pur essendo i servizi residenziali per anziani, erogati presso le strutture socio assistenziali dell'Ente, quelli aventi il maggior impatto in termini economici e sicuramente di più impellenti bisogni, in quanto rivolti ad anziani in massima parte non autosufficienti con elevata valenza assistenziale e sanitaria si può senz'altro affermare che l'ASP ha esteso il suo campo di intervento ad ulteriori servizi, nel rispetto delle norme statutarie e della normativa regionale di riferimento ed è autorizzata alla stipula di contratti di servizio. I nuovi servizi attivati fanno dell'ASP del Rubicone, un'Azienda multiservizi che va incontro ai bisogni dei cittadini, della popolazione anziana in particolare, rimanendo ben presente anche nei settori della prima infanzia e con ampliamento dell'attività anche in altri ambiti di rilevante bisogno sociale. Il fatto di poter attingere ai contributi e alle risorse del F.R.N.A. oltre ad una gestione mirata al rispetto dei principi di economicità, efficienza ed efficacia le permette di offrire servizi di qualità con tariffe accessibili e fra le più contenute dell'intera regione.

Caratteristiche demografiche della popolazione anziana ospitata nelle strutture residenziali dell'Azienda

Le strutture fino al 31/12/2014 sono state transitoriamente accreditate congiuntamente con le coop.ve e/o ditte che espletano i servizi socio assistenziali e sanitari.

Dal 1° agosto dell'anno 2011 i rapporti con la committenza (Comuni del Distretto Rubicone Costa e Azienda USL) sono regolati dai contratti di servizio stipulati in base alla normativa sull'accreditamento transitorio e nel contempo sono stati adeguati i parametri assistenziali, sanitari e dei servizi accessori a quanto previsto dalla normativa medesima;

Riguardo agli utenti non autosufficienti e parzialmente autosufficienti assistiti in Azienda questi sono in prevalenza donne e, soprattutto, sono donne appartenenti alla "quarta età".

La composizione degli ospiti, suddivisi per struttura, è la seguente:

All'interno della CRA di San Mauro Pascoli sono ospitati 83 anziani tutti non autosufficienti compresi due disabili adulti.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

Le presenze per fasce di età sono state le seguenti dell'anno 2014:

fascia di età	Uomini	Donne	Totale
65 -79	13	28	41
80 -85	19	32	51
Oltre	16	56	72

La CRA di Savignano Sul Rubicone ospita 36 anziani.

I posti a tariffa di mercato non soggetti a rimborso degli oneri socio sanitari sono 3, le presenze dell'anno 2014 sono state le seguenti:

fascia di età	Uomini	Donne	Totale
65 -79	2	9	11
80 -85	2	11	13
Oltre	5	22	27

La CRA di Sogliano Al Rubicone ospita 24 anziani.

Di seguito si forniscono le presenze dell'anno 2014:

fascia di età	Uomini	Donne	Totale
65 -79	5	3	8
80 -85	3	2	5
Oltre	2	19	21

La CRA di Roncofreddo ospita 24 anziani

Le presenze 2014 sono state le seguenti:

fascia di età	Uomini	Donne	Totale
65 -79	3	5	8
80 -85	3	6	9
Oltre	5	9	14

Il Centro Diurno per anziani di San mauro Pascoli ospita 20 anziani.

Le presenze dell'anno 2014 sono state le seguenti:

fascia di età	Uomini	Donne	Totale
65 -79	2	5	7
80 -85	2	1	3
Oltre	2	12	14

Diversificazione dei servizi assistenziali offerti: Pasti a domicilio, Assistenza domiciliare, Telesoccorso, Caffè

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

Alzheimer, Corsi di stimolazione cognitiva e Animazione centri stranieri

Oltre ai servizi residenziali e semiresidenziali per anziani, nel 2014 sono proseguiti anche i servizi extraresidenziali già attivati nel corso degli anni precedenti.

E' proseguito il servizio di consegna pasti a domicilio per i cittadini residenti nel territorio Comuni del distretto Rubicone Costa ad esclusione di Cesenatico, San Mauro Mare e Gatteo Mare. Il servizio eroga attualmente circa 75 pasti giornalieri e permette anche di monitorare le condizioni di salute dell'anziano da parte dell'operatore che effettua la consegna dei pasti.

Nel mese di maggio 2010 è stato aperto il Caffè Alzheimer del Rubicone, rivolto ad anziani che vengono accompagnati presso il centro Auser di Savignano Sul Rubicone dai loro parenti un giorno la settimana. L'iniziativa ha conseguito un ottimo successo tanto che tale servizio è stato attivato nell'anno 2011 anche presso il Comune di Cesenatico con l'apertura del Caffè del Mare. Sono stati inoltre istituiti Corsi di stimolazione cognitiva nell'ambito del progetto il "Caffè del Rubicone si fa in 4" presso i comuni che ne hanno fatto richiesta. In particolare sono stati attivati corsi a vario titolo a Savignano sul Rubicone, Gatteo, Longiano, Gambettola, Borghi e Roncofreddo.

E' proseguito inoltre il servizio di Telesoccorso, Teleassistenza e Videosorveglianza per controllo assunzione di farmaci rivolto a persone anziane ed adulte disabili, avente sempre valenza distrettuale.

E' continuata inoltre la gestione del "servizio di animazione" presso centri stranieri in accordo con l'Unione dei Comuni del Rubicone, rivolto a cittadini stranieri del distretto Rubicone Costa.

Nel corso dell'anno 2011 la gestione della Scuola dell'Infanzia dell'Ente è stata data in concessione a una cooperativa esterna previo svolgimento di apposita gara di appalto.

Utenti per patologie prevalenti

Il monitoraggio delle attività rivolte agli anziani affetti da demenza ha confermato l'elevata incidenza degli ospiti affetti da tali patologie. Già da alcuni anni l'ASP del Rubicone ha intrapreso attività innovative specificamente rivolte a questi utenti, o comunque da loro usufruibili, e finalizzate a migliorarne la qualità della vita di relazione.

Annualmente vengono ulteriormente implementate quelle attività che riguardano il "segmento demenze" e che intendono offrire agli ospiti dei Centri Diurni e delle CRA dell'ASP, che presentano patologie collegate al decadimento cognitivo, una serie di attività strutturate e specialistiche, alcune delle quali già implementate da diversi anni, volte al miglioramento della gestione della patologia stessa da parte dei care-givers e alla creazione di momenti di serenità per gli utenti.

Anche riguardo ai servizi extraresidenziali per anziani la demenza risulta essere la patologia prevalente. In particolare sono affetti da questo disturbo

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

buona parte di coloro che partecipano ai corsi di stimolazione cognitiva e frequentano i Caffè Alzheimer dell'ASP, che riguardo a questa tipologia di bisogni risulta particolarmente partecipe e sensibile.

Dati relativi alle prestazioni erogate nelle strutture socio-assistenziali dell'Ente

Le prestazioni presso le strutture socio assistenziali dell'Ente in corso d'anno si sono conformate a quanto previsto dalla normativa in materia di accreditamento e agli impegni assunti al momento della stipula dei contratti di servizio con la committenza. (Comuni e Azienda USL).

In particolare preme sottolineare che le attività erogate nelle strutture socio assistenziali dell'ente sono molteplici e particolare attenzione è volta al perseguimento di una ottimale qualità percepita e al soddisfacimento dei bisogni dell'utenza.

In considerazione del rapporto convenzionale con l'AUSL, e al successivo instaurarsi, a seguito della stipula dei contratti di servizio, dei rapporti con la committenza (Azienda USL e Comuni) l'A.S.P. non si limita a soddisfare i requisiti minimi di carattere organizzativo-funzionale e relativi al personale previsti dalla Direttiva Regionale per l'autorizzazione al funzionamento (564/2000) ma, come peraltro previsto nella Carta dei Servizi, garantisce ai propri ospiti standard assistenziali più elevati anche rispetto alle prescrizioni della normativa sull'accREDITAMENTO.

Gli indicatori che analizzeremo di seguito rappresentano attività di rilevanza centrale nel qualificare l'assistenza erogata ad anziani non autosufficienti, per le evidenti correlazioni con il benessere fisico e con il mantenimento delle funzionalità residuali.

Gli indicatori sono omogenei per tutte le strutture residenziali dell'Ente.

"Tutti gli ospiti effettuano un bagno completo ogni 7 giorni"

"A tutti gli ospiti è garantita l'igiene quotidiana e al bisogno"

Se prendiamo in considerazione il dato relativo all'effettuazione del bagno assistito, notiamo, in sintonia con gli anni precedenti, come ci si sia attestati complessivamente sul livello di erogazione di un bagno completo alla settimana per ospite.

È importante sottolineare che, oltre al "bagno assistito", viene sempre effettuata l'igiene quotidiana completa e al bisogno (es. dopo ogni cambio di pannolone).

"Tutti gli anziani vengono quotidianamente alzati dal letto, salvo diversa prescrizione medica"

La percentuale di anziani allettati si aggira intorno ad una media del 12,5% al giorno per reparto, con un valore leggermente superiore nel pomeriggio (14,00%) rispetto alla mattina (11,00%). Si sottolinea che all'interno di questo dato sono compresi gli anziani rimasti a letto per malattia. Tale dato è molto confortante in quanto supporta la scelta organizzativa dell'A.S.P. di garantire

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

l'alzata quotidiana di tutti gli ospiti delle Case Residenza Anziani dell'ASP, nell'ottica di consentire a ciascuno di svolgere tutte le attività della vita quotidiana e di cercare di evitare il sorgere di piaghe da decubito.

“Per tutti gli ospiti viene elaborato il Piano Assistenziale Individualizzato e viene garantita la revisione almeno due volte l'anno”

Per quanto riguarda il numero di Piani Assistenziali Individualizzati, è importante precisare che si fa riferimento alla formale compilazione, nell'ambito dell'équipe interprofessionale, delle schede relative ai bisogni assistenziali, sociali e sanitari e alla conseguente definizione in forma scritta degli obiettivi ed interventi da attivare. In ogni caso, per ogni nuovo ospite viene sempre definito al momento dell'ingresso un Piano Assistenziale-sanitario-riabilitativo individualizzato che viene modificato ogniqualvolta vi siano cambiamenti nelle sue condizioni.

Positivo anche l'andamento della condivisione dei PAI con i familiari degli ospiti: nel 2014 si è arrivati a coinvolgere buona parte dei familiari presenti.

“Le cadute e le piaghe da decubito vengono monitorate da parte del personale delle strutture”

Si è rilevato che la maggior parte delle cadute avviene durante il pomeriggio e la mattina, e mentre l'ospite deambula. La caduta è molto più frequente per gli utenti affetti dal morbo di Alzheimer o altre demenze. Generalmente l'ospite non riporta alcun danno, possono esserci delle lesioni, ancora minori i casi di frattura. Il problema delle piaghe da decubito riguarda circa il 12% degli ospiti, e per la maggior parte sono collegate ad una permanenza nelle strutture ospedaliere. Circa il 75% dei casi viene comunque risolta presso le strutture dell'Ente. La contenzione viene applicata nei casi di prescrizione da parte del medico, con lo scopo di mettere in sicurezza l'ospite. Il numero degli utenti contenuti varia in base alle situazioni presenti ed al livello di gravità delle patologie presentate.

Non sono state registrate variazioni rilevanti rispetto ai casi presentatisi nell'anno precedente.

“L'ASP si impegna a contenere i ricoveri ospedalieri nell'ottica del mantenimento dell'anziano nel proprio contesto”

Nell'anno 2014, in linea con quanto verificatosi negli anni precedenti, i ricoveri ospedalieri sono stati contenuti solo a casi di manifesta gravità.

Infine, un altro dato interessante è quello della durata media della degenza ospedaliera: considerando il complesso della popolazione anziana non autosufficiente residente in Azienda essa si è ulteriormente ridotta nel 2014 rispetto al 2013.

Lo **sviluppo delle attività di animazione** è stato perseguito attraverso la riorganizzazione del servizio che ha tenuto conto dell'incremento dei parametri previsti dalla normativa sull'accreditamento.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

Dal confronto dei dati relativi all'animazione svolta nel 2014 nelle varie Case Residenza Anziani e Centro Diurno dell'Asp sul totale dei posti letto, si evince un incremento complessivo della partecipazione degli ospiti alle attività di animazione proposte, anche se è un dato non ancora omogeneo in tutte le strutture.

Si sono inoltre proseguite ed arricchite le attività ludiche con finalità di intrattenimento, socializzazione e stimolazione psico-sensoriale, quali le feste (tradizionali, legate al ciclo delle stagioni, compleanni, etc..), laboratori e progetti di cucina, uscite, giochi. Rimane da consolidare l'obiettivo di un incremento del numero di interventi di animazione omogeneo in tutti le strutture dell'ASP del Rubicone, che sono stati comunque implementati a partire dal 1° agosto 2011 adeguandoli a quanto previsto dalla nuova normativa in materia di accreditamento transitorio.

Ulteriori servizi accessori

In linea con quanto previsto dalla normativa regionale sull'accreditamento transitorio nelle strutture dell'Ente sono altresì garantiti quei servizi cosiddetti accessori, quali parrucchiere, barbiere, podologo, etc..

Inoltre, dal 01 agosto 2011, anche i medicinali che non fanno parte del prontuario sono compresi nella retta e pertanto i relativi costi sono totalmente a carico dell'Ente;

Dal 01 agosto 2011 sono altresì compresi nella retta i trasporti per visite e prestazioni ambulatoriali e per finalità ricreative. Sono esclusi i trasporti sanitari in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati di anziani non autosufficienti, allettati o non trasportabili con mezzi ordinari, oltreché i trasporti previsti a carico del servizio sanitario per target specifici di pazienti.

Servizio ristorazione nelle strutture dell'Ente

"La qualità e quantità dei pasti fornita ai reparti, nelle strutture dell'ASP, è tenuta sotto controllo in modo pianificato"

"L'alimentazione degli ospiti, sia nelle strutture che riguardo ai pasti forniti a domicilio è garantita da programmi alimentari definiti nei nutrienti tramite tabelle dietetiche e minimali delle grammature"

"L'Azienda garantisce pasti personalizzati secondo necessità terapeutiche e/o che richiedano prodotti dietetici"

Il servizio di ristorazione, che viene erogato attraverso le cucine delle strutture residenziali dell'ASP, anche a favore di chi usufruisce dei pasti a domicilio, pone il suo primario obiettivo nel garantire una sana alimentazione per gli anziani producendo pasti piacevoli, di qualità dal punto di vista "organolettico" nel rispetto delle regole igieniche personalizzando la risposta alle complesse **esigenze alimentari** di ogni singolo anziano. Si considerano prevalenti gli aspetti a valenza più strettamente sanitaria; questi si contraddistinguono per dover supportare la fase dell'invecchiamento che è caratterizzata dal rallentamento e cambiamento di molte attività metaboliche e cognitive determinanti in frequenti peggioramenti della qualità della vita.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

Con l'intento di migliorare la percezione della qualità del servizio fornito è stata avviata una verifica degli standard di qualità in riferimento al servizio di ristorazione.

Tutto questo si è svolto nell'ottica di valorizzare l'apporto individuale di tutti i familiari che si sono resi disponibili e fatti coinvolgere in processi complessi, approntati per dare risposte alle generali esigenze nutrizionali, in cui gli aspetti psico-affettivi del significato legato al pasto hanno certamente un peso importante.

Gli aspetti maggiormente qualificanti in questo ambito di attività hanno riguardato l'impiego e il controllo di standard qualitativi nel servizio di ristorazione: l'obiettivo è stato quello di mantenere gli strumenti ed i sistemi di controllo del servizio di ristorazione mediante una verifica degli stessi in termini di efficacia ed efficienza, oltre che di migliorare le conoscenze del sistema stesso.

La programmazione e la realizzazione delle verifiche e delle conseguenti analisi sono state effettuate in condivisione con chi operativamente testa ogni giorno la qualità del pasto nella fase di somministrazione. Il costante monitoraggio di tali standard ha garantito una costante comunicazione con le ditte fornitrici di prodotti per condividere le situazioni di criticità, analizzarle e porre in essere efficaci azioni correttive e/o di miglioramento formulando risposte sempre più affinate agli input provenienti dagli ospiti.

Effettuare in modo tangibile la verifica della qualità del servizio, comunicando direttamente con gli ospiti, da parte dei Coordinatori, dei RAA e del personale. Questo tipo di intervento continua ad essere particolarmente fruttuoso nel raccogliere immediate segnalazioni relative a tutte le fasi del servizio.

Si è cercato, nel limite delle diete consentite dalle patologie degli anziani, di salvaguardare i valori della cucina locale, se non altro periodicamente, con somministrazione di piatti in linea con la tradizione, almeno in occasione di ricorrenze.

Oltre ai pasti forniti direttamente nelle strutture anche i pasti a domicilio, prodotti dalla cucina di RONCOFREDDO sono stati oggetto delle stesse verifiche, prodotti e forniti a di norma di legge utilizzando nella consegna a domicilio, idonei contenitori che garantiscono il mantenimento di determinati livelli di temperatura e nell'integrale rispetto della normativa sull'HACCP.

Servizio di pulizia dei locali e spazi verdi

Presso ogni struttura è garantito il servizio di pulizia dei locali che ospitano gli anziani e di tutti gli altri spazi.

Il servizio offre standard di igiene ambientale ottimale per gli ospiti, per l'accoglienza dei familiari e per il personale in tutte le strutture dell'Ente.

I canoni e le modalità di esecuzione del servizio sono regolati nei rispettivi contratti di appalto, tutti pregressi all'accreditamento transitorio. Le clausole contrattuali, salvo alcune modifiche, regolano i rapporti con le coop.ve congiuntamente accreditate in attesa che anche tali servizi confluiscono nella società mista pubblico privato nell'accreditamento definitivo. I materiali

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

utilizzati sono conformi alle prescrizioni contenute nei rispettivi contratti e garantiscono elevati standard qualitativi.

Le pulizie dei locali sono eseguite quotidianamente e quelle previste ad esecuzione periodica in base ai programmi stabiliti e al bisogno.

Ogni struttura è dotata di giardino o parco circostante conservato in buono stato di manutenzione ove gli anziani e i loro familiari hanno la possibilità di passare momenti di relax e conforto.

Anche questi sono mantenuti in buono stato di conservazione e pulizia tramite accordi di volontariato o a mezzo del ricorso a prestazioni di ditte specializzate.

Si evidenzia in particolare che la struttura di San Mauro Pascoli si caratterizza per la presenza di un laghetto artificiale inserito nell'adiacente spazio verde che crea angoli veramente suggestivi mentre quella di Savignano sul Rubicone per l'ampiezza del parco circostante dotato di alberi ad alto fusto. In particolare le aree esterne di queste 2 strutture, considerate le loro ampie dimensioni, usufruiscono di un servizio di giardinaggio per la tenuta e conservazione del parco loro adiacente.

Volontariato

Un aspetto molto significativo nella modalità di supporto e gestione delle attività è rappresentato dalla valorizzazione di un principio fondamentale per i nostri ospiti, ovvero quello della Socialità.

L'Azienda è un luogo che valorizza l'interdipendenza e l'integrazione con il territorio e la comunità circostante; è un luogo "aperto" agli anziani del territorio e alle risorse di volontariato ma anche alle richieste di spazi per attività culturali e di intrattenimento provenienti dalla società civile". Tale principio è stato applicato tramite il rafforzamento della presenza del volontariato.

L'obiettivo è integrare i servizi pubblici con quelli privati a favore della popolazione anziana istituzionalizzata tramite progetti socio-assistenziali e socio-culturali che puntino alla socializzazione e alla integrazione con il territorio e con la comunità circostante".

L'A.S.P. ha definito in modo puntuale il percorso di inserimento dei volontari che accedono per la prima volta, salvaguardando le necessità ed il benessere di tutte le persone coinvolte: l'anziano, il personale di reparto, il volontario stesso, per consentire di verificare le proprie attitudini in relazione alle necessità degli anziani e garantirgli la possibilità di equilibrare l'attività di volontariato con altri interessi personali e di verificare e/o adeguare inoltre la propria motivazione all'opera di volontariato svolta.

Nel corso degli anni si è assistito ad un notevole avvicendamento di volontari sia nell'ambito dei gruppi o associazioni, così come per i singoli che prestano la propria attività di volontariato a titolo personale.

Il numero complessivo di volontari ha subito un incremento dovuto anche alle numerose richieste pervenute da volontari che svolgono lavori di pubblica utilità in sostituzione della relativa pena.

Particolare rilievo assume, nell'attuale contesto, la presenza di diverse associazioni di volontariato del territorio

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

Anche il servizio di volontariato sostitutivo civile assume particolare importanza, specie nelle strutture di pianura (San Mauro Pascoli e Savignano sul Rubicone), che sono le sedi operative dell'ASP più richieste per i ragazzi che intendono cimentarsi in questo servizio volontario.

Le attività svolte dai volontari sono di aiuto e supporto al personale assistenziale per la realizzazione di attività di svago e socializzazione per gli ospiti tendendo al miglioramento della loro qualità di vita.

Alcuni dedicano la loro attività ad ospiti senza famigliari che necessitano di una maggiore presenza di interlocutori per passeggiate, chiacchierate, scambio di idee e riflessioni, altri a supporto e integrazione dell'attività di animazione presso le strutture e servizi dell'Ente.

Contenimento della retta

Uno dei bisogni, senza dubbio più avvertiti dall'utenza, è legato al contenimento della retta.

Rispetto a ciò l'attenzione dell'Azienda è stata massima. Considerata la particolare situazione economica in cui versa il paese nel corso dell'anno 2014 le rette di tutti i servizi gestiti dall'ASP sono rimaste invariate rispetto all'anno precedente, nonostante siano stati concessi adeguamenti contrattuali alle varie ditte affidatarie dei servizi assistenziali e alberghieri.

Ospiti - rapporti economico-contrattuali

Tra le attività ed i processi qualificanti l'attività dell'Ente aventi natura non strettamente assistenziale, si segnalano quelle relative ad una corretta gestione degli aspetti economico-contrattuali nei rapporti con gli ospiti ed i loro familiari.

Sono state aggiornate le carte dei servizi, con le nuove attività gestite dall'ASP. Il Servizio finanziario ed Amministrativo dell'azienda, sulla base delle indicazioni impartite dalla vigente normativa fiscale, ha rilasciato all'ospite e/o familiare che ne ha fatto richiesta e che ha materialmente pagato la retta, la certificazione delle spese mediche e di assistenza specifica sostenute nell'anno precedente. Tale attestazione ne consente la detraibilità sulla dichiarazione dei redditi.

Nell'ambito del rilascio delle certificazioni sanitarie ai fini fiscali è stato garantito ai familiari degli ospiti il **supporto nella compilazione delle richieste**, fornendo assistenza telefonica e presso gli uffici dell'ASP.

Tenuto conto della complessità della materia pensionistica, sempre in continua evoluzione e soggetta a frequenti aggiornamenti legislativi, è stato fornito agli ospiti un supporto qualificato e, nei casi di mancanza di familiari preposti, la riscossione delle pensioni, l'incameramento delle rette e la gestione dello spillatico è stato posto in capo ai coordinatori delle varie strutture e/o del servizio economato.

6. INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Da diversi anni l'attività di **ascolto dell'utente** si concretizza nella realizzazione di indagini di soddisfazione dei fruitori di servizi, nella raccolta e gestione di segnalazioni (reclami, suggerimenti, apprezzamenti), nell'attività di organi di rappresentanza degli utenti stessi.

L'attività di ascolto è finalizzata all'acquisizione di elementi sulla qualità attesa e percepita e, quindi, alla individuazione di elementi di insoddisfazione o aspettative differenti dalle caratteristiche del servizio definite.

Oltre ai questionari sono stati svolti incontri diretti da parte dell'amministrazione con i famigliari degli ospiti in tutte le strutture dell'Ente.

L'annuale indagine di soddisfazione degli utenti è stata effettuata nei mesi di novembre 2014 e gennaio 2015 nell'ambito di un più ampio progetto di "rilevazione della soddisfazione dei familiari nelle strutture residenziali per anziani" nonché riguardo agli altri servizi attivati nel periodo di riferimento.

Questo prevede, l'utilizzo di un unico questionario in tutte le strutture dell'Azienda, la cui raccolta ed elaborazione ha portato i risultati riportati nelle pagine seguenti.

Pasti a domicilio:

Riguardo ai pasti a domicilio forniti dalle cucine di Roncofreddo sono stati predisposti appositi questionari di gradimento.

Servizio di telesoccorso e teleassistenza:

- da settembre 2010 è operativo il servizio di "telesoccorso e teleassistenza" e per i fruitori di tali servizi sono stati predisposti appositi questionari.

Caffè Alzheimer:

- Da maggio 2010 è attivo il "Caffè del Rubicone" con appuntamenti settimanali: il servizio è rivolto agli anziani affetti da Alzheimer e ai loro familiari - Nel corso dell'anno 2011 è stato attivato anche il caffè del Mare a Cesenatico: Appositi questionari sono stati predisposti per i fruitori del servizio.

Corsi:

Nell'ambito del Progetto il "Caffè del Rubicone si fa in 4" nel corso del 2014 sono proseguiti, con positiva partecipazione, i corsi rivolti a persone anziane, in particolare affette da disturbi cognitivi, richiesti da diversi Comuni del Distretto Rubicone Costa per i quali sono stati predisposti appositi questionari di soddisfazione.

Centro Diurno:

E' stato predisposto apposito questionario di gradimento per gli ospiti del Centro Diurno di San Mauro Pascoli.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

Inoltre, dal mese di febbraio 2010 è attivo il servizio di animazione presso centri stranieri per l'Unione dei Comuni del Rubicone, per il quale, invece, non è stato predisposto alcun questionario. Il riscontro ottenuto dai beneficiari del servizio è stato comunque molto elevato.

COMMENTI SUL RIEPILOGO DEI QUESTIONARI DELLE STRUTTURE DELL' A.S.P. DEL RUBICONE

Strutture residenziali e semi residenziali:

I dati riguardanti le strutture residenziali e semiresidenziali per anziani sono stati assemblati e vengono enunciati cumulativamente. Viene posta particolare attenzione ai dati, che nelle diverse strutture, si discostano dall'andamento medio della rilevazione.

Dall'analisi dei dati raccolti relativi alle **prestazioni del personale socio sanitario** emerge che l'accoglienza in struttura è considerata molto buona: più del **99%** degli intervistati (99,50%) ha dato un giudizio **eccellente/buono** sulle modalità con cui si viene ricevuti la prima volta con un incremento di oltre il 2% rispetto ai valori relativi all'anno 2013 e con il 100% di giudizi eccellente-buono sulle strutture di San Mauro, Sogliano e Roncofreddo.

Oltre il **98%** degli intervistati è **molto soddisfatto delle prestazioni dei coordinatori di struttura**.

In particolare vengono apprezzate la sensibilità, l'umanità e la professionalità che si riscontra nel personale in servizio all'interno delle strutture.

Il **98,43%** degli intervistati ha espresso un giudizio **eccellente/buono** sul **personale socio assistenziale** operante presso le strutture dell'ASP del Rubicone in relazione all'attenzione, alla premura, all'ascolto ed alla sollecitudine degli interventi.

Il **99%** degli intervistati ha espresso un giudizio **molto positivo sui RAA** e il **96,80%** degli intervistati ha dato un giudizio **più che buono sul personale infermieristico**.

Il **93,35%** degli intervistati ha formulato un giudizio **molto buono** sulle prestazioni del **personale riabilitativo**.

Il **69,22%** degli intervistati giudica **buono-eccellente il risultato della riabilitazione cui è stato sottoposto**, mentre l'**1,93%** giudica insufficiente il risultato della riabilitazione.

Il **90,39%** degli intervistati dà un giudizio **eccellente-buono** sul servizio di **Podologo – Pedicure** con un aumento di gradimento di oltre il 5% rispetto all'anno precedente.

In merito alla **riservatezza tenuta dal personale**, il **96,46%** degli intervistati ha espresso un **giudizio molto positivo** (100% di giudizi molto positivi su C.R.A. di San Mauro Pascoli e di Savignano).

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

Il **92,20%** degli intervistati ha espresso un giudizio **più che buono** in relazione **alle attività del medico di struttura**, con un incremento del 10% rispetto ai valori dell'anno precedente.

Oltre il **97%** degli intervistati (97,29%) giudica **molto buono** il **grado di igiene** offerto alla persona, con un incremento del 4% ed una percentuale molto alta di giudizio eccellente-buono su ogni struttura (il 100% su San Mauro Pascoli, Sogliano e Savignano).

In merito alle attività proposte dall'**animatore** di struttura ed al coinvolgimento del personale, il **94,52%** degli intervistati è **molto soddisfatto**.

Per quanto riguarda la **valutazione sulla percezione del miglioramento della qualità della vita** degli intervistati e dei loro famigliari rileva che l'**86,91%** è **molto soddisfatto** mentre un giudizio negativo viene manifestato dal 2,16%.

Dall'analisi dei dati relativi alla **struttura ed alle prestazioni alberghiere** si rileva che il **98,20%** degli intervistati giudica **molto buona** la **pulizia degli ambienti**.

Il **92,88%** degli intervistati ha espresso un giudizio **più che buono** sul rispetto del silenzio nelle ore di riposo.

Oltre il **94%** (94,97%) degli intervistati ha dato un giudizio **più che positivo** sulla **segnaletica**.

Il **93,96%** si ritiene **molto soddisfatto** degli **spazi** per incontrare parenti ed amici. Il **93,49%** degli intervistati si ritiene **molto soddisfatto degli orari di visita**.

L'**82,19%** dei giudizi è **più che buono** sulle prestazioni **di parrucchiera**.

Il **77,73%** dei giudizi è **più che buono** riguardo agli **arredi della struttura**.

In riferimento al **vitto** il **94,24%** degli intervistati è **molto soddisfatto** della **qualità del cibo**, con il **94,42%** di apprezzamento anche sulla **varietà del cibo** mentre una piccola percentuale considera insufficiente qualità e varietà dei cibi (3,62%); l'**80,57 %** degli intervistati risulta **molto soddisfatto dall'orario** in cui vengono serviti i pasti, mentre un 3% lo ritiene insufficiente. Per quanto riguarda il **servizio di guardaroba -lavanderia**, si rileva che il **94,66%** degli intervistati è **molto soddisfatto** con un incremento di 6 punti rispetto l'anno precedente (in particolare nelle C.R.A. di Sogliano e Roncofreddo).

In merito al rapporto qualità/prezzo del servizio erogate nelle strutture il **90,18%** degli intervistati è **molto soddisfatto**.

CONCLUSIONI

In generale i giudizi sono stati molto positivi per tutte le strutture.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

L'analisi dei punti deboli è di primaria importanza al fine di migliorare sempre di più i servizi.

Per la Casa Residenza Anziani e Centro Diurno di **San Mauro Pascoli** risultano particolarmente apprezzati la disponibilità e la collaborazione del personale e l'attenzione nei rapporti umani sia con gli ospiti che con i parenti. Si rileva qualche osservazione sul costo della retta considerato elevato.

In riferimento alla Casa Residenza Anziani di **Savignano sul Rubicone** si riscontrano apprezzamenti sulla disponibilità e gentilezza nei confronti degli ospiti e sul miglioramento della struttura (sono tutt'ora in corso lavori di ristrutturazione).

In riferimento alla struttura di **Sogliano al Rubicone** si rilevano commenti molto positivi in merito al clima familiare e cordiale e alla professionalità e disponibilità del personale.

Riguardo al **Centro Diurno** si rilevano commenti molto positivi sull'accoglienza degli ospiti e sulle attività svolte durante la giornata con gli anziani.

In merito alle osservazioni ricevute sul costo della retta (e provenienti un po' da tutte le strutture), si mette in evidenza che la tariffa applicata ai servizi **delle strutture dell'ASP dal 1 agosto 2011 è definita a livello regionale come** stabilito dalla normativa in vigore sull'accreditamento dei servizi socio-sanitari.

Dalla lettura complessiva degli indicatori emerge una buona soddisfazione, in generale, per le prestazioni erogate su tutte le strutture. Il fine che l'azienda si propone è comunque quello di un miglioramento continuo dei giudizi positivi ottenuti e una correzione di quegli aspetti in cui si è lamentata una carenza, con l'intervento tempestivo dei necessari provvedimenti.

Oltre ai dati di soddisfazione sulle strutture dell'Ente si riportano di seguito, in modo analitico, i dati relativi agli altri servizi, che permettono di rilevare gli indicatori di qualità utilizzati.

RELAZIONE QUESTIONARIO GRADIMENTO PASTI A DOMICILIO

Su 56 utenti che usufruiscono del servizio pasti a domicilio ne sono stati intervistati 42 (corrispondenti al 75% del campione). I restanti non è stato possibile raggiungerli telefonicamente. Lo strumento utilizzato è stata l'intervista telefonica.

I 56 utenti totali sono così ripartiti in base al comune di residenza:

Roncofreddo	8	(14,28%)
Longiano	8	(14,28%)
Savignano	23	(41,07%)
Gatteo	4	(7,14%)
Sogliano	6	(10,71%)
Gambettola	4	(7,14%)
Borghi	1	(1,79%)
San Mauro Pascoli	2	(3,57%)

RISULTATI

Gradimento

Il 100% è contento del servizio

Quantità

Il 100% è contento della quantità del cibo

Qualità

Primi piatti:

Il 85% è contento

Il 15% è abbastanza contento

Secondi piatti:

Il 90% è contento

Il 10% è abbastanza contento

Contorni:

Il 100% è contento

Frutta:

Il 100% è contento

Pane:

Il 100% è contento

Corrispondenza cibi con il menù distribuito:

Il 100% dice che c'è corrispondenza.

Temperatura pasti:

Il 80% è contento

Il 20% è abbastanza contento

Puntualità orario:

Il 70,00% è contento

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

Il 18,00% è abbastanza contento

Il 12,00% è scontento

Cortesìa del personale che consegna i pasti:

Il 100% è contento

Modalità di pagamento:

Il 100% dice che sono chiare

RESOCONTO SERVIZIO PASTI

I dati emersi nel questionario evidenziano come primo aspetto una distribuzione dell'utenza sui comuni interessati poco omogenea, dal momento che oltre il 41% dell'utenza risiede a Savignano sul Rubicone.

Per quanto riguarda il GRADIMENTO, si rileva che ben il 100% degli utenti è contento del servizio. La QUANTITÀ di cibo riceve parere positivo dalla totalità del campione in esame (100%)

Per quanto concerne la QUALITÀ dei cibi, l'utenza intervistata riporta l' 85% di piena soddisfazione sui primi piatti e il 90% sui secondi piatti. Una percentuale del 10-15% dichiara di essere abbastanza soddisfatta. La FRUTTA soddisfa il 100% degli utenti, e così anche il PANE è ritenuto pienamente soddisfacente dal 100% del campione.

I cibi corrispondono per il 100% degli utenti a quello proposto nel menù. I cibi arrivano CALDI per l'80% degli utenti e le consegne sono PUNTUALI per il 70% degli stessi. .

La CORTESIA dell'autista viene considerata positivamente dal 100% degli utenti.

Per quanto concerne infine le MODALITÀ DI PAGAMENTO il 100% degli intervistati afferma di aver ricevuto informazioni chiare.

RIEPILOGO QUESTIONARIO QUALITÀ PERCEPITA SERVIZIO DI TELESOCORSO

Strumenti:

Intervista telefonica a risposta multipla.

L'intervista è stata effettuata tramite telefono nel mese gennaio 2015.

Periodo:

II dati sotto riportati fanno riferimento ai mesi da gennaio a dicembre 2014.

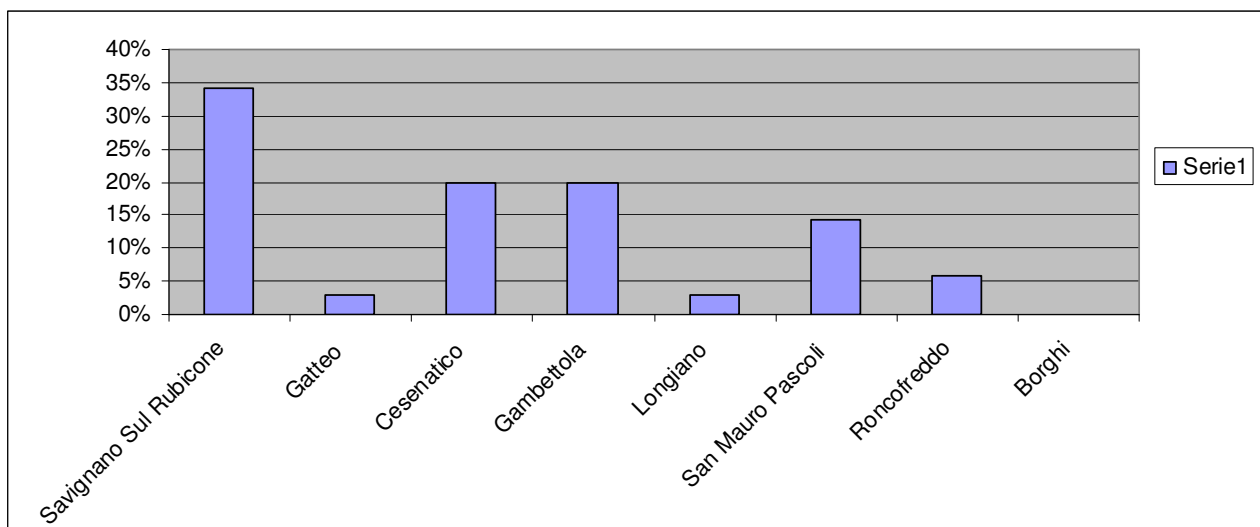
Utenti:

Gli utenti in carico al servizio alla data del 31 dicembre 2014 sono 39, di cui 35 hanno risposto alla telefonata per effettuare l'intervista.

Comune di provenienza:

Il campione intervistato è così ripartito per comune di provenienza:

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE



Di seguito sono riportate le percentuali di risposte fornite a ciascuna domanda del questionario dal campione in esame:

Gradimento

In generale è contento del servizio?

L'94% è contento del servizio

Il 6% è abbastanza contento del servizio

Gradisce le telefonate?

Il 100% gradisce ricevere le telefonate

Riceve la telefonata dalla centrale ogni settimana?

Il 100% riceve le telefonate tutte le settimane

Effettua la telefonate alla centrale ogni settimana?

Il 97% effettua le telefonate tutte le settimane

Apparecchiatura: telefono e telecomando

Trova facile utilizzare il telefono?

Il 97% trova facile utilizzare il telefono

Trova facile utilizzare il telecomando?

Il 94% trova facile utilizzare il telecomando

Tiene il telecomando sempre con sé?

Il 83% afferma di portare sempre il telecomando con sé

Il 9% dice di non portarlo mai ed il 9% riferisce di indossarlo solo alcune volte.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

Se no o non sempre, perché?

Chi ha affermato di non portare mai il telecomando con sé ha più spesso lamentato il fatto che il telecomando è ingombrante, altri che è troppo sensibile e che suona alla minima pressione.

La persona che la chiama le ricorda di portare il telecomando sempre con sé?

Il 89% afferma che l'operatore gli ricorda di indossarlo sempre

Il 3% riporta che l'operatore non gli ricorda di indossarlo sempre

Il 9% riporta che l'operatore gli ricorda a volte sì e a volte no di indossarlo sempre

La persona che la chiama le ricorda che può usare il telecomando in qualsiasi necessità, anche solo per fare due chiacchiere?

Il 100% afferma che l'operatore gli ricorda che può chiamare in qualsiasi necessità,

Utilità del servizio

Chiariscono i dubbi sui servizi presenti sul territorio:

L'94% afferma che gli operatori sanno dare informazioni sui servizi in modo totalmente soddisfacente.

Il 6% riporta di avere ricevuto solo informazioni parziali.

Ritiene utile il servizio:

L' 100% ritiene che il servizio sia utile

Ha avuto bisogno di chiamare la centrale per un'emergenza :

Il 31% afferma di aver avuto necessità di chiamare la centrale per un'emergenza

Il 69% non ha ancora avuto necessità di chiamare la centrale per un'emergenza

Se ha avuto necessità di chiamare la centrale per un'emergenza tutti gli utenti riportano di esserci riusciti con facilità.

Installazione

Il tecnico che ha fatto l'installazione è stato gentile:

Il 100% riporta che il tecnico che ha effettuato l'installazione è stato gentile con loro.

Il tecnico che ha fatto l'installazione è chiaro:

Il 100% riporta che il tecnico che ha effettuato l'installazione è stato chiaro

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

Modalità di pagamento

L'100 % afferma che le informazioni ricevute circa le modalità di pagamento sono state chiare.

RESOCONTO

I dati emersi mostrano come il servizio si inserisca bene nella realtà della maggior parte dei comuni del Distretto Rubicone, in particolare sono i comuni di Cesenatico, Savignano sul Rubicone e Gambettola a vantare il numero maggiore di utenza (rispettivamente 12, 7 e 7 utenti), mentre Borghi, al momento dell'indagine, non ha utenti.

Nel corso del 2014 sono stati serviti complessivamente 45 utenti, ed al 31 gennaio 2014 gli utenti in carico erano 35, mostrando un leggero incremento rispetto all'anno 2013.

Per quanto riguarda il GRADIMENTO l'94% del campione intervistato riporta di essere contento del servizio e di gradire le telefonate. Il 100% degli utenti riporta, inoltre, di ricevere la telefonata di telecompagnia ogni settimana, e di eseguire settimanalmente la telefonata di prova alla centrale operativa (100%). Per quanto concerne i DISPOSITIVI, il 97% degli utenti attualmente in carico riporta che l'uso del telefono è semplice, ed il 94% trova facile l'uso del telecomando. Tuttavia si evidenzia che per quanto concerne il telecomando, solo l'83% degli utenti affermano di portare sempre con sé il telecomando poiché lo trovano ingombrante, se ne dimenticano o temono di farlo suonare inavvertitamente vista l'alta sensibilità dell'apparecchio. L'89% degli intervistati afferma, inoltre, che nel corso delle telefonate di telecompagnia l'operatore ricorda loro di indossare sempre il telecomando e di usarlo in qualsiasi necessità, un 9% afferma che l'operatore lo ricorda solo alcune volte, ed un restante 9% riferisce che l'operatore non ricorda loro di indossarlo.

L'UTILITÀ DEL SERVIZIO viene rilevata altissima dagli utenti che lo ritengono utile nell' 100% dei casi. In merito alla capacità degli operatori di dar loro informazioni sui servizi presenti sul territorio un 94% riporta che gli operatori forniscono loro informazioni sui servizi totalmente soddisfacenti o soddisfacenti in parte ed il restante 6% degli utenti riporta che gli operatori sono stati in grado di soddisfare solo parzialmente i loro quesiti sui servizi territoriali.

Inoltre un 31% degli utenti ha chiamato la centrale per chiedere aiuto in una situazione di emergenza affermando di aver trovato semplice la procedura di richiesta d'emergenza.

Per quanto riguarda l'INSTALLAZIONE del dispositivo a domicilio, il 100% degli utenti riporta che il tecnico è stato gentile e chiaro nel fornire loro informazioni nel corso dell'installazione stessa. Infine, per quanto riguarda le MODALITÀ DI PAGAMENTO, l'100% degli utenti riporta che il modulo che è stato loro consegnato dall'ASP del Rubicone in merito alle modalità di pagamento risulta chiaro.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

CONSIDERAZIONI FINALI

Alla luce dei dati emersi nell'anno 2014, sebbene si stia assistendo ad un leggero incremento del numero dell'utenza, si rileva che ad oggi il servizio di telesoccorso non è pienamente sfruttato dal territorio. Il numero di utenti attualmente in carico, infatti, appare relativamente esiguo e anche in considerazione dell'utilità e delle potenzialità del servizio, riconosciute come altissime dagli utenti stessi che beneficiano, sarebbe pertanto auspicabile una maggiore diffusione del servizio stesso. Uno dei limiti delle attuali modalità di attivazione del servizio è il fatto che l'accesso al servizio è ad oggi possibile solo attraverso l'assistente sociale responsabile. Tale figura, non viene spesso riconosciuta come risorsa, in particolar modo dagli anziani che vivono in buone condizioni di salute. Una possibile proposta potrebbe essere quella di consentire l'attivazione del servizio anche ad anziani e loro familiari che fanno richiesta direttamente all'ASP del Rubicone, che dimostrano di avere necessità del servizio perché sono anziani che trascorrono la maggior parte della giornata da soli presso il proprio domicilio. Si rimettono tali proposte al vaglio del CDA dell'ASP del Rubicone.

**RELAZIONE SULLE ATTIVITA' SVOLTE NELL'ANNO 2014
NEI CAFFE' ALZHEIMER**

Il Progetto Romagna Caffè riunisce 5 caffè che dal 2011 lavorano in sinergia sul territorio che comprende il Distretto Rubicone ed il Distretto Cesena Valle Savio. I caffè coinvolti nel progetto sono il Caffè al Rubicone (Savignano sul Rubicone), Il Caffè del Mare (Cesenatico), Il Caffè Dolcini (Taibo di Mercato Saraceno), Amarcord Al Cafè Centro e Amarcod al Cafè Ronta (Cesena). Tutti e cinque i Caffè operano con l'obiettivo di continuare il lavoro di rete iniziato nel 2011 al fine di promuovere e consolidare l'esperienze dei Caffè rivolti alle persone affette da demenza ed alle loro famiglie.

I Caffè promotori del Progetto di Rete

CAFFE' DOLCINI
Data di Avvio: 21 settembre 2009
Ente gestore: Associazione Amici di Casa Insieme
Altri soggetti che collaborano al progetto: Gestione Associata Servizi sociali e sociosanitari del Distretto Cesena Valle Savio, Fondazione Cassa di Risparmio di Cesena, Consultorio per la memoria di Cesena - AUSL della Romagna, Auser, Parrocchia San Leonardo di Taibo.
Giornata di apertura: lunedì dalle 15.00 alle 17.30
Sede: locali della parrocchia San Lorenzo a Taibo di Mercato Saraceno (FC)
Utenti coinvolti complessivamente: quarantotto persone tra malati, familiari e assistenti familiari.

CAFFÈ DEL RUBICONE
Data di Avvio: 17 MAGGIO 2010
Ente gestore: ASP DEL RUBICONE
Altri soggetti che collaborano al progetto: Comuni Del Distretto Rubicone, Auser, Centro Culturale E Ricreativo Carlo Baiardi, Fondazione Cassa di Risparmio di Cesena, Fondazione Romagna Solidale, Associazione Mpa, Azienda Usi Di Cesena, Facoltà Di Psicologia
Giornate apertura: Lunedì dalle 14.30 alle 17.00
Sede: Centro Culturale e Ricreativo Auser Carlo Baiardi di Savignano S/R
Utenti coinvolti: quarantasei tra malati, familiari e assistenti familiari. In più, abitualmente frequentano il Caffè, due anziani senza deficit cognitivi.

CAFFÈ DEL MARE
Data di Avvio: 18 LUGLIO 2011
Ente gestore: ASP DEL RUBICONE
Altri soggetti che collaborano al progetto: Comune Di Cesenatico, Centro Sociale Anziani Insieme Di Cesenatico, Fondazione Cassa di Risparmio di Cesena, Fondazione Romagna Solidale, Associazione Mpa, Azienda Usi Di Cesena, Facoltà Di Psicologia
Giornate apertura: Lunedì dalle 9.00 alle 11.30
Sede: Centro Sociale Anziani Insieme di Cesenatico
Utenti coinvolti: trentasette tra malati, familiari e assistenti familiari. In più, abitualmente frequentano il Caffè, tre/quattro anziani senza deficit cognitivi.

AMARCORD AL CAFE' CENTRO
Data di Avvio: 26 marzo 2008
Ente gestore: Fondazione Opera Dona Baronio Onlus
Altri soggetti che collaborano al progetto: Comune di Cesena, Associazione Caima, Associazione Auser Volontariato di Cesena, ASP del Distretto Cesena Valle Savio, Università di Bologna, Facoltà di Psicologia, Associazione " Amici di Casa Insieme", Centro Servizi per il Volontariato Ass.I.pro.V.
Giornate apertura: Mercoledì dalle 14.30 alle 17.30
Sede : Bar Auser presso residence Don Baronio
Utenti coinvolti: quarantotto persone tra malati, familiari e assistenti familiari.

AMARCORD AL CAFE' Ronta
Data di Avvio: 24.09.2009
Ente gestore: Fondazione Opera Dona Baronio Onlus

Altri soggetti che collaborano al progetto: Comune di Cesena, Associazione Caima, Associazione Auser Volontariato di Cesena, ASP del Distretto Cesena Valle Savio, Università di Bologna, Facoltà di Psicologia, Associazione " Amici di Casa Insieme", Centro Servizi per il Volontariato Ass.I.pro.V., Circolo ACLI di Ronta.
Giornate apertura: Giovedì 14.30-17.30
Sede: Circolo ACLI Ronta
Utenti coinvolti: quarantuno persone tra malati, familiari e assistenti familiari.

A conclusione del 2014, il bilancio sull'andamento dei singoli Caffè è molto positivo.

Tra le varie realtà di Cesena, Mercato Saraceno, Savignano e Cesenatico sono state coinvolte complessivamente 220 persone, tra malati e caregivers (familiari o assistenti familiari).

Nello specifico hanno partecipato 128 malati e 92 caregivers e sono state realizzate 226 giornate di apertura, offrendo complessivamente 615 ore di servizio.

Sono stati coinvolti mediamente circa 32 volontari, presenti durante l'apertura del Caffè come prezioso supporto delle attività, che hanno donato circa 3834 ore di servizio. Tale prodotto è stato calcolato moltiplicando le ore di apertura di ciascun caffè per il numero di volontari presenti in media in ciascun incontro. Nell'allegato "Indicatori di risultato" sono dettagliati i dati di ciascuna singola realtà.

Complessivamente alta è anche la soddisfazione espressa dai partecipanti, registrata sia informalmente da operatori e volontari sul campo, sia attraverso questionari di gradimento rivolti ai familiari.

I caregivers hanno riferito senso di benessere, sollievo e riduzione del senso di isolamento, hanno messo in luce l'utilità del confronto e del sostegno reciproco fra familiari e della possibilità di imparare a gestire la malattia. Infine, hanno espresso soddisfazione nel vedere il proprio congiunto coinvolto e impegnato.

I familiari e gli assistenti hanno inoltre riferito cambiamenti nei malati conseguenti alla partecipazione al Caffè: incremento del senso di benessere; maggiore attivazione affettiva e cognitiva in relazione alla stimolazione che viene proposta dentro al Caffè; minore frequenza di disturbi del comportamento al Caffè rispetto a casa.

Nel 2014 è proseguito il percorso unitario di supervisione realizzato dalla facoltà di Psicologia dell'Università di Bologna nella persona del Prof. Chattat, apportando un supporto di qualità, con un dispendio contenuto di risorse per i costi della docenza.

In sintesi, si può affermare che gli obiettivi prefissati per il 2014 siano stati in buona misura realizzati e che, quindi, le risorse impiegate siano state bene spese.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

**RELAZIONE SULLE ATTIVITA' SVOLTE NELL' ANNO 2014
DEL PROGETTO - Il Caffè al Rubicone si fa in...4 (Corsi)**

Il Progetto "**Il caffè al Rubicone si fa...in 4**" è un pacchetto di servizi per il distretto Rubicone rivolto agli anziani che vivono in un condizione di fragilità, alle persone affette da demenza di Alzheimer e da altre forme di demenza, ed ai loro caregivers (familiari ed assistenti).

Il progetto è costituito da una serie di pacchetti rivolti a gruppi di persone anziane sane, affette da demenza e/o gruppi di familiari con l'**obiettivo** di:

1. favorire il mantenimento delle funzioni cognitive e autonomie degli anziani fragili e dei malati;
2. incrementare le capacità assistenziali dei caregivers (formali ed informali); promuovere la permanenza del malato presso il nucleo di appartenenza;
3. offrire supporto alle famiglie e agli anziani coinvolti;
4. garantire spazi e tempo di sollievo ai caregivers;
5. potenziare la distrettualità del servizio calandolo il più possibile nelle realtà locali già esistenti, lavorando in sinergie con esse.

I **CORSI PROMOSSI** sono di diversa tipologia e prevedono:

Corsi per la Memoria

Attività volta al mantenimento delle abilità cognitive attraverso la stimolazione delle funzioni cognitive: memoria, attenzione, linguaggio, ragionamento, percezione e prassia.

Laboratori Creativi

Attività che si prefigge di stimolare le abilità cognitive e manuali attraverso laboratori occupazionali e creativi (musicoterapia, arteterapia).

Ginnastica Dolce

Attività mirata a potenziare e a mantenere le abilità motorie, migliorare le abilità funzionali, la coordinazione motoria e l'equilibrio posturale.

STRUTTURA DEI CORSI:

Ciascun corso prevede sessioni di una durata compresa da un'ora e mezza a due ore, con una cadenza che può andare da una volta a due volte a settimana. La durata di ciascun pacchetto copre da un mese e mezzo a due mesi e mezzo continuativi. Ciascun utente può ripetere ciascun corso al massimo una volta, a meno che diversamente espresso dall'assistente sociale responsabile del caso. I corsi sono svolti in gruppi con un numero di partecipanti variabile a seconda della tipologia del corso attivata.

COMPARTECIPAZIONE A CARICO DELL'UTENTE

E' stata fatta la scelta di valorizzare la potenzialità degli interventi all'utenza, quantificando un costo per ogni prestazione in € 3,00 ad utente per seduta.

PERCORSI DI ATTIVAZIONE DEI CORSI

Per ciascun utente l'assistente sociale compila una scheda apposita inviata al Coordinatore del servizio, Dott. Elisa Zamagni, il quale provvederà ad invitare la persona ad un colloquio preliminare al fine di conoscere il caso, compiere una breve valutazione di screening, e proporre all'assistente sociale una proposta di intervento.

Ciascun corso viene attivato con numero minimo di 5-7 partecipanti.

SEDE DEI CORSI

Caratteristica predominante del progetto è la **territorialità** che si realizza attraverso l'organizzazione delle iniziative nei differenti comuni del Distretto al fine di facilitare l'accesso dell'utenza.

I corsi sono infatti stati dislocati nei diversi comuni del Distretto al fine di favorire l'accesso ai servizi. Anche le valutazioni possono essere svolte nel comune di appartenenza dell'utente.

Ciascun corso prevede sessioni di una durata compresa da un'ora a due ore, con una cadenza che può andare da una volta a due volte a settimana.

La durata di ciascun pacchetto copre da un mese e mezzo a due mesi continuativi. Le segnalazioni degli utenti avvengono tramite l'assistente sociale. Dopo tale segnalazione ogni utente viene invitato ad un colloquio preliminare, anche a domicilio, al fine di garantire un corretto inserimento nel corso a lui più idoneo. Ciascun utente può ripetere ciascun corso al massimo una volta, a meno che diversamente espresso dall'assistente sociale responsabile del caso.

Per gli utenti in difficoltà a raggiungere la sede del corso, previa conferma di tale necessità da parte dell'assistente sociale, è possibile organizzare un servizio di trasporto.

L'ente promotore del Progetto

Ente gestore: ASP DEL RUBICONE
Data di Avvio: GIUGNO 2011
Altri soggetti che collaborano al progetto: Comuni Unione Rubicone e Mare, Auser, Centro Culturale E Ricreativo Carlo Baiardi, Fondazione Cassa di Risparmio di Cesena, Fondazione Romagna Solidale, Associazione Mpa, Associazione CSA, Azienda Usi Di Cesena,
Durata del Progetto: Gennaio-Dicembre 2014
Sede: Tutti i 9 Comuni dell'Unione Rubicone e Mare
Utenti coinvolti: 253

A conclusione del 2014, il bilancio sull'andamento del progetto è estremamente positivo.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

Nel corso del 2014 sono stati attivati complessivamente 36 corsi, che hanno coinvolto complessivamente 253 tra anziani fragili e affetti da demenza, offrendo complessivamente 785 ore di servizio.

Sono stati coinvolti mediamente circa 4 volontari, presenti durante lo svolgimento dei corsi, come prezioso supporto delle attività.

La soddisfazione espressa sia dagli anziani che hanno direttamente frequentato il corso, sia dai loro familiari, si colloca ad alti livelli.

Si evidenzia, inoltre, che i caregivers degli anziani affetti da demenza che hanno aderito alla presente iniziativa, hanno espresso un gradimento particolare al progetto, perché oltre ad impegnare i proprio cari in attività per loro stimolanti ed utili, l'iniziativa ha permesso ai caregivers di ritagliarsi preziosi momenti di sollievo e di riposo dalla cura del proprio malato.

In sintesi, si può pertanto affermare che gli obiettivi prefissati per il 2014 siano stati complessivamente raggiunti e che, quindi, le risorse impiegate siano state utilizzate in maniera adeguata.

7. LE RISORSE UMANE

Composizione e consistenza del personale

La dotazione organica dell'Azienda al 31/12/2014 è quasi completamente coperta con personale di ruolo a tempo indeterminato, ad eccezione di due posti coperti con personale assunto a tempo determinato per la sostituzione di una dipendente cessata in seguito a mobilità volontaria e per la copertura del ruolo di coordinatrice dei servizi dell'area infanzia e famiglie (servizio legato ad un contratto di durata biennale).

In particolare, a gennaio 2013 l'ente ha provveduto (in seguito all'affidamento per gli anni 2013/2014 della gestione dei servizi dell'area infanzia e famiglie da parte dell'Unione dei Comuni del Rubicone) all'assunzione a tempo determinato di una dipendente con la qualifica di educatrice che coprisse il ruolo di coordinatrice con un posto a tempo determinato legato alla durata del contratto. Inoltre in corso d'anno è stata assunta un'altra dipendente a tempo determinato con la qualifica di Istruttore Direttivo Amministrativo-Finanziario in sostituzione di due dipendenti dell'area amministrativa in maternità.

Di seguito si fornisce una elencazione del personale dipendente al 31/12/2014 con l'indicazione dei ruoli ricoperti:

AREA	N. PERSONE IMPIEGATE
Direzione	N. 1 dipendente con ruolo di Direttore Generale, Responsabile dei Servizi Finanziari e Amministrativi e dei Servizio Socio Assitenziali
Servizi finanziari ed amministrativi	N. 4 dipendenti Amministrativi
Staff, affari giuridici, appalti e contratti	N. 1 dipendente part-time Responsabile di Area

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

Servizi socio-assistenziali ed educativi e altro personale	N. 8 dipendenti fra cui 4 Coordinatori di Struttura (di cui 1 è anche Coordinatore dei Servizi Extraresidenziali), 1 Infermiera Professionale, 1 OSS, 1 Cuoco e 1 Educatrice (Coordinatrice dell'area famiglie).
Totale	N. 14 dipendenti

La maggior parte dei servizi socio-assistenziali, sanitari e ausiliari fino al 31.12.2014 è stato appaltato a ditte esterne.

Rispetto alle risorse umane impiegate al 31 dicembre 2013 si evidenziano le seguenti variazioni:

Personale dipendente in servizio a tempo indeterminato	Al 31/12/2013	Al 31/12/2014	Variazione
Personale socio assistenziale e sanitario - dirigenza			0
Personale socio assistenziale e sanitario-comparto	6	6	0
Personale educativo- comparto			0
Personale amministrativo - dirigenza			0
Personale amministrativo - comparto	5	5	0
Altro personale - dirigenza			0
Altro personale - comparto	1	1	0
Totale personale a tempo indeterminato	12	12	0

Personale dipendente in servizio a tempo determinato	Al 31/12/2013	Al 31/12/2014	Variazione
Personale socio assistenziale e sanitario - dirigenza			0
Personale socio assistenziale e sanitario-comparto			0
Personale educativo- comparto	1	1	0
Personale amministrativo - dirigenza			0
Personale amministrativo - comparto	2	1	-1
Altro personale - dirigenza			0
Altro personale - comparto			0
Totale personale a tempo determinato	3	2	-1

Mentre il personale dipendente in servizio a tempo indeterminato non risulta variato rispetto alla situazione al 31/12/2013, il personale dipendente in servizio a tempo determinato ha visto diminuire di una unità il comparto amministrativo per effetto della conclusione del rapporto di lavoro con una dipendente assunta per sostituire due persone in astensione per maternità.

A partire dal 1° gennaio 2015, 7 delle 8 unità di personale impiegato nei servizi socio assistenziali ed educativi e il personale ausiliario (rimane esclusa la coordinatrice dell'area minori e famiglie), sono passati in comando ai soggetti

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

privati accreditati che rispettivamente hanno preso in gestione i servizi all'interno delle strutture nelle quali, fino al 31.12.2014, essi erano impiegati.

Le linee di sviluppo della programmazione dei prossimi anni sono:

- mantenimento del complesso di risorse umane;
- ottimizzazione delle risorse umane dell'Azienda, attraverso percorsi di riqualificazione specifica di alcune figure professionali, anche mediante valorizzazione delle attitudini, dell'esperienza e del potenziale professionale del personale dipendente.

Il personale Direttivo e Amministrativo è stato impegnato in incontri e convegni riguardanti la normativa regionale sull'accreditamento dei servizi per anziani e disabili e sulla nuova legge Regionale 12/2013 avente ad oggetto "DISPOSIZIONI ORDINAMENTALI E DI RIORDINO DELLE FORME PUBBLICHE DI GESTIONE NEL SISTEMA DEI SERVIZI SOCIALI E SOCIO-SANITARI. MISURE DI SVILUPPO E NORME DI INTERPRETAZIONE AUTENTICA IN MATERIA DI AZIENDE PUBBLICHE DI SERVIZI ALLA PERSONA". Tale costante e continuo aggiornamento si renderà necessario fino alla conclusione dell'intero processo. Anche per il 2015 sono già stati programmati diversi incontri con esperti e professionisti che coinvolgeranno sia il personale dipendente sia il CDA e l'Assemblea dell'Ente.

Sviluppati inoltre competenze professionali tramite Corsi Individuali specialistici per i diversi Servizi e Settori di appartenenza e partecipazioni a Convegni a tema e corsi Collettivi d'interesse d'Area Assistenza ed Amministrativa anche in funzione delle esigenze dettate dalla gestione del contratto di servizio.

Il personale infermieristico ha svolto diversi corsi E.C.M. utili al conseguimento dei Crediti Formativi così come previsto dalla normativa vigente.

In allineamento con l'anno precedente si sono svolte le attività relative a tirocini-stage, promosse da Enti notoriamente legati ad Asp da già consolidati rapporti di collaborazione.

Si cercherà inoltre, di continuare l'aggiornamento informatico per tutto il personale, amministrativo e non, coinvolto nella gestione dell'ASP.

Importante è per i prossimi anni attuare un processo formativo finalizzato ad adeguare le capacità gestionali del gruppo dirigente ai cambiamenti strutturali e organizzativi, ma soprattutto di mentalità che comporta la trasformazione in corso.

La sfida è quella di superare, pur senza tralasciarla completamente, vista la natura pubblica dell'Azienda, la fase di gestione puramente amministrativa per attuare una gestione di tipo manageriale. Ciò significa che l'attuale gruppo dirigente è atteso da un vero e proprio processo di trasformazione culturale;

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

sarà necessario accelerare ed incrementare la capacità, faticosamente acquisita negli ultimi tempi, di saper interagire per raggiungere un obiettivo comune, per mantenere il giusto equilibrio tra esigenze in conflitto, per offrire un servizio efficiente, di qualità ed a costi sostenibili.

È ben noto infine che un'organizzazione basata sulla conoscenza e sulle competenze delle persone cresce e migliora i propri risultati soprattutto con lo sviluppo della loro capacità d'interagire e quando i singoli soggetti che vi operano si percepiscono come appartenenti ad una comunità operativa. La formazione nel prossimo triennio dovrà permettere al gruppo dirigente di sviluppare proprio questa capacità.

Il godimento dei diritti contrattuali

L'Azienda assicura l'applicazione di tutti gli istituti miranti all'obiettivo della conciliazione tra esigenze lavorative ed esigenze di cura familiare. Sono in particolare riconosciuti al personale dipendente tutti i diritti stabiliti dai CCNL e dai CCDI vigenti.

La valorizzazione delle risorse

La rilevazione dei fabbisogni formativi viene svolta annualmente dai dirigenti di settore i quali segnalano le tipologie di percorsi formativi da intraprendere. L'investimento nelle attività formative ha un ruolo di particolare rilevanza nell'ambito delle politiche di sviluppo delle risorse umane. Le iniziative relative alla formazione dell'anno 2014 sono proseguite, e sono state improntate principalmente all'approfondimento della conoscenza dell'ambito normativo in cui sono inquadrati le ASP e in materia di sicurezza sul lavoro. Alcune figure professionali hanno inoltre partecipato a giornate di studio e formazione d'interesse dell'Area Assistenza e dei Servizi Amministrativi.

Il riconoscimento della professionalità

Lo sviluppo delle carriere è basato su un modello meritocratico che tiene conto dei risultati raggiunti, del livello delle competenze possedute e delle capacità individuali.

Il processo di riconoscimento della professionalità è svolto in coerenza con l'assetto organizzativo e con le esigenze di presidio sia di ruoli di responsabilità/coordinamento sia di attività specialistiche di particolare rilievo. Nel corso del 2014 è proseguito il percorso volto al riconoscimento e alla motivazione del personale dipendente, già oggetto di apposito accordo aziendale nell'anno 2009. Sono stati attribuiti specifici obiettivi al personale dipendente, coerentemente con le disposizioni contenute nel Contratto Decentrato integrativo dell'ente e con le indicazioni sul sistema premiante di cui al D.Lgs. 150/2009.

Alla fine dell'anno 2014 si è infine provveduto alla quantificazione delle risorse da portare a costituzione del Fondo delle risorse decentrate per l'anno 2014 ed

Azienda pubblica di Servizi alla Persona **A.S.P. DEL RUBICONE**

è stato raggiunto l'accordo tra delegazione trattante di parte sindacale e delegazione trattante di parte pubblica che ha portato all'intesa definitiva per l'accordo annuale dell'ASP del Rubicone per la destinazione del fondo per le risorse decentrate di cui all'art. 15 CCNL 1/4/1999 – anno 2014", che verrà siglata nel corso del 2015.

Correttezza nel rapporto di lavoro

Il rapporto con i propri collaboratori è improntato alla correttezza ed equità di trattamento in tutte le fasi del rapporto contrattuale, dalla selezione allo sviluppo di carriera, agli aspetti retributivi.

L'iter di selezione è regolamentato da norme interne che garantiscono parità di trattamento ed oggettività nella valutazione delle capacità e potenzialità del candidato. Nello svolgimento del rapporto di lavoro l'applicazione puntuale e rigorosa di tutte le norme contrattuali, sia di carattere normativo che retributivo, rappresenta una garanzia per tutti i dipendenti.

Altra faccia della medaglia nella correttezza nel rapporto di lavoro è la trasparenza nei rapporti Azienda/risorsa umana. La creazione di relazioni trasparenti e costruttive con il personale dipendente è stato il punto di arrivo cui tendere e che nel corso dell'anno ha interessato, in particolare, la definizione di un piano di comunicazione aziendale con relazioni sistematiche e coerenti, adozione di modelli organizzativo-gestionali condivisi, attraverso percorsi tra le diverse unità aziendali coinvolte.

Il sistema contrattuale

Il sistema contrattuale si articola sul Contratto collettivo nazionale di lavoro del Comparto Regioni Autonomie Locali e sulla contrattazione integrativa aziendale i cui ambiti, modalità e tempi sono previsti dal CCNL e da altre successive disposizioni di finanza pubblica.

Il CCNL è costituito da una parte normativa di durata quadriennale e da una parte economica di durata biennale.

La contrattazione decentrata integrativa aziendale ha durata annuale e concerne materie esplicitamente delegate dal CCNL. Nell'anno 2012 l'ASP del Rubicone ha fatto riferimento al CCDI approvato per l'anno 2009 (sottoscritto in data 2/07/2009) ed alla relativa appendice (sottoscritta il 22/01/2010).

La Rappresentanza Sindacale Unitaria (R.S.U.) è la struttura sindacale di base e costituisce l'organo unitario del rapporto diretto fra lavoratori e sindacati.

I rapporti con le rappresentanze sindacali

Oltre che nei confronti del singolo dipendente, l'A.S.P. opera per realizzare relazioni trasparenti e costruttive con le rappresentanze dei lavoratori alle quali attribuisce un ruolo primario nello sviluppo di un clima aziendale positivo.

Nel 2014 sono state gestite e portate a conclusione con la sigla dell'intesa avvenuta poi nel corso dell'anno 2015 la quantificazione delle risorse stabili da portare a costituzione del Fondo delle risorse decentrate per l'anno 2014 per le

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

quali si sono prese a riferimento le risorse come già definite per l'anno 2013 con l'apporto delle modifiche concordate in ottemperanza ai c.c.n.l. e alle norme di legge.

La sicurezza negli ambienti di lavoro

L'anno 2014 ha visto l'impegno per il prosieguo dell'aggiornamento dei documenti di valutazione dei rischi. Si è provveduto inoltre all'integrazione dei documenti di valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori e delle relative misure di prevenzione integrandole ai sensi della Legge 81/2008 di tutela della sicurezza.

Nell'ambito dell'impegno di maggiore informazione e diffusione della cultura della sicurezza sono stati organizzati alcuni incontri con l'ing. Mauro Massari nei quali il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) si è reso disponibile a spiegare ai lavoratori la normativa e relativa applicazione e per raccogliere segnalazioni ed informazioni in materia di sicurezza. Si è inoltre provveduto ad adempiere agli obblighi di formazione e aggiornamento annuale del RLS, Dott.ssa Zaccherini Simona, nonché all'aggiornamento dei piani di emergenza e dei piani di evacuazione esposti nelle varie strutture.

La sorveglianza sanitaria

Nell'anno 2014 è proseguito con il dott. Vincenzo Musumeci il Contratto per il "Servizio riguardanti l'attuazione degli adempimenti in materia di sorveglianza sanitaria aziendale ai sensi del D.Lgs.n.277/91 e D.Lgs.n.626/94 (e successive modifiche ed integrazioni)". Buona parte dei dipendenti sono stati sottoposti alle visite mediche previste dalla normativa vigente.

Adeguamento normativo e tecnologico degli immobili istituzionali

La sicurezza dei propri dipendenti viene garantita dall'Azienda anche attraverso il costante e puntuale adeguamento normativo degli ambienti di lavoro e dei locali in cui viene svolta l'attività lavorativa. La realizzazione di interventi strutturali è volta anche a garantire ambienti di lavoro salubri e sicuri e al più generale miglioramento della qualità della vita dei dipendenti stessi.

Nel corso dell'anno 2014 La CRA di Savignano Sul Rubicone ha visto la prosecuzione di importanti lavori di consolidamento e ristrutturazione tutt'ora in corso.

Si può senz'altro affermare che tutti gli operatori impiegati presso i diversi servizi e strutture dell'Ente, sono pienamente garantiti dal punto di vista della sicurezza degli impianti ed attrezzature e particolare attenzione alle problematiche in questione viene posta anche nella realizzazione e/o ristrutturazione di immobili per implementare o migliorare i servizi.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

Il personale esterno suddiviso per struttura: composizione e suddivisione per ruoli

L'ASP si avvale, per la fornitura dei servizi socio assistenziali e sanitari presso le diverse strutture dell'Ente, di personale esterno, salvo poche eccezioni, appartenente a Cooperative e ditte che operano in forza di contratti di appalto pregressi. Con la decorrenza della normativa sull'accreditamento, e la conseguente stipula dei contratti di servizio con la committenza, (Azienda USL e Unione dei Comuni) le Coop.ve e ditte che prestano i servizi socio assistenziali e sanitari presso le CRA e Centro Diurno dell'Ente, risultano concessionarie dei servizi congiuntamente accreditati con l'ASP, in attesa di addivenire, nell'accreditamento definitivo, alla costituzione di una o più Società miste pubblico privato, così come previsto nel programma di adeguamento allegato, quale parte integrante e sostanziale della domanda di accreditamento transitorio.

Esse sono pertanto tenute al rispetto dei parametri assistenziali previsti dalla nuova Direttiva sull'accreditamento, sotto la Direzione dei Coordinatori di struttura, responsabili di CRA e Centro Diurno. Questi ultimi sono in totale 4 (uno per ogni struttura accreditata essendo al momento il Centro Diurno ospitato presso la struttura di Savignano Sul Rubicone) tutti dipendenti dell'ASP.

L'Asp si assicura, tramite la verifica delle prescrizioni contenute nei contratti e la richiesta periodica di documenti idonei a verificare la correttezza contributiva delle ditte affidatarie dei servizi, che al personale venga garantita l'applicazione del CCNL di riferimento (che nella maggior parte dei casi quello delle Cooperative sociali).

Si fornisce di seguito l'elenco del personale impiegato nelle diverse strutture dell'Ente, dipendente delle ditte esterne appaltatrici, con la qualifica di appartenenza.

Presso la CRA di San Mauro Pascoli (ex Casa Protetta ed R.S.A.), al 31 dicembre 2014 risulta congiuntamente accreditata con l'ASP, la Cooperativa sociale L'Aquilone, subentrata al Consorzio di Solidarietà Sociale di Forlì (come da programma di adeguamento presentato in allegato alla domanda di accreditamento transitorio) per i servizi socio assistenziali.

Per quanto concerne i servizi infermieristico e di riabilitazione risulta transitoriamente accreditata la ditta La Riabilitazione.

La Cooperativa L'Aquilone fornisce altresì i servizi di allestimento pasti e di pulizia, nonché di mantenimento dello spazio verde nell'area adiacente la CRA dell'Ente (già Casa Protetta, R.S.A.) e gli Alloggi con Servizi.

In particolare riguardo ai servizi socio assistenziali la composizione numerica degli operatori è la seguente:

- nr. 3 **RAA** con qualifica **OSS**,
dipendenti della Coop.Sociale L'AQUILONE, con CCNL "COOPERATIVE SOCIALI";
- nr. 36 **Operatori Socio Sanitari** con qualifica **OSS**;

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

- nr. 4 **Operatori Socio Sanitari** con qualifica ADB/OSA; dipendenti della Cooperativa Sociale L'AQUILONE, con contratto "COOPERATIVE SOCIALI";

Riguardo al servizio infermieristico la composizione numerica degli operatori è la seguente:

- nr. 12 **Infermieri professionali**
il servizio è affidato alla RIABILITAZIONE SRL;

Riguardo al servizio di fisioterapia la composizione numerica degli operatori è la seguente:

- nr. 2 **fisioterapisti**
il servizio è affidato alla RIABILITAZIONE SRL;

Presso la CRA e Centro Diurno di Savignano sul Rubicone, al 31 dicembre 2014 risulta congiuntamente accreditata con l'ASP, la Cooperativa sociale L'Aquilone.

La ditta Butterfly di Bellaria Igea Marina risulta invece transitoriamente accreditata per quanto concerne il servizio infermieristico mentre per quello riabilitativo risulta transitoriamente accreditata la Soc. Coop.va ARCADE di Cesena.

La Cooperativa L'Aquilone fornisce altresì i servizi di allestimento pasti e di pulizia.

In particolare in relazione ai servizi socio assistenziali la composizione numerica degli operatori è la seguente:

- nr. 1 **RAA**, con qualifica OSS,
- dipendente della Coop.Sociale L'AQUILONE, con contratto "COOPERATIVE SOCIALI" a tempo pieno;
- nr. 14 **Operatori Socio Sanitari** con qualifica **OSS** + nr. 1 **Operatore Socio Sanitario** in corso di qualifica; dipendenti della Cooperativa Sociale L'AQUILONE, con contratto "COOPERATIVE SOCIALI";
- nr. 1 **Animatore** con più di 2 anni di esperienza in tale ambito,
- dipendente della Coop. Sociale L'AQUILONE, con contratto "COOPERATIVE SOCIALI" part-time per nr. 16 ore settimanali

Presso la stessa struttura è concessionaria, riguardo alla fornitura del servizio infermieristico, la cooperativa Butterfly che utilizza i seguenti operatori:

- nr. 4 **Infermieri Professionali**
Coop. Sociale BUTTERFLY, con contratto "COOPERATIVE SOCIALI" e "Libera Professione";

Risulta invece concessionaria del servizio di fisioterapia la cooperativa ARCADE che si avvale del seguente personale:

- nr. 1 **fisioterapisti**
Coop. Sociale ARCADE, con contratto "COOPERATIVE SOCIALI"

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

CENTRO DIURNO di SAVIGNANO SUL RUBICONE (TEMPORANEMENTE TRASFERTIO A SAN MAURO PASCOLI):

- nr. 3 **Operatori Socio Sanitari** con qualifica **OSS** dipendenti di Cooperativa Sociale L'AQUILONE, con contratto "COOPERATIVE SOCIALI";
- nr. 1 **Infermieri Professionali** Coop. Sociale BUTTERFLY, con contratto "COOPERATIVE SOCIALI";
- nr. 1 **fisioterapisti** ARCADE, con contratto "Contratto Collettivo Nazionale degli Studi Professionali";
- nr. 1 **Animatore**, Coop. Sociale L'AQUILONE, con contratto "COOPERATIVE SOCIALI" part-time;

Presso la CRA di Roncofreddo, al 31 dicembre 2014, è concessionaria dei servizi la cooperativa sociale DOLCE di Bologna e la Ditta LA RIABILITAZIONE di Bellaria Igea Marina, mentre un operatore socio assistenziale e un cuoco sono dipendenti dall'ASP. Per i restanti servizi ci si avvale delle Cooperative. In particolare riguardo ai servizi socio assistenziali la composizione numerica degli operatori è la seguente:

- Nr. 8 **Operatori Socio Sanitari** in possesso della qualifica di **OSS**; dipendenti della Cooperativa Sociale SOCIETA' DOLCE, in raggruppamento di impresa, con contratto CCNL "cooperative sociali";
- Nr.1 **Operatore Socio Sanitario** in possesso di qualifica **OSS**; dipendente a tempo pieno dell'ASP del Rubicone;
- nr. 1 ADB **Assistente di Base** in possesso di qualifica;
- nr. 1 Osa **Operatore Socio Assistenziale** in possesso di qualifica; dipendenti della Cooperativa Sociale SOCIETA' DOLCE, con contratto CCNL "cooperative sociali";
- NR. 4 **Infermieri Professionali**, LA RIABILITAZIONE SRL, con contratto CCNL "Anaste" a tempo pieno;
- nr. 1 **Fisioterapista** con contratto CCNL "cooperative sociali" a tempo parziale 15 ore settimanali;
- NR. 1 **Animatore** dipendente della Cooperativa Sociale SOCIETA' DOLCE arl, con contratto CCNL "cooperative sociali" part-time per nr. 16 ore settimanali

Presso la CRA di Sogliano al Rubicone risulta concessionaria dei servizi e congiuntamente accreditata con l' ASP la Coop.va sociale IL CIGNO di Cesena e il personale operante nei servizi socio-assistenziali è così composto:

- Nr. 10 **Operatori Socio Sanitari** in possesso di qualifica di **OSS**
- e nr. 1 **Operatore** non qualificato; dipendenti della Cooperativa Sociale IL CIGNO, con contratto CCNL "cooperative sociali";

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

- NR. 1 **Infermiere** professionale impiegato per 156 ore mensili dipendente della Coop. Sociale IL CIGNO, con CCNL "Cooperative Sociali";
- NR. 1 **Fisioterapista**. Il servizio di Fisioterapia viene erogato, per conto della Coo.va sociale IL GIGNO, dalla Cooperativa Arcade soc. coop.va a r.l. -Via Giovanni da Verrazzano, 217 – 47521 Cesena (FC)
- NR. 1 **Animatore con laurea in psicologia** Coop. Sociale IL CIGNO, a "libera professione";
- NR. 1 **Referente organizzativo** dipendente della Coop. Sociale IL CIGNO, con CCNL "Cooperative Sociali" che sviluppa mansioni di coordinamento delle Risorse Umane;

Oltre al personale elencato presta servizio, nelle strutture dell'Ente, personale addetto alle pulizie e al servizio di cucina e lavanderia-guardaroba.

All'infuori della cucina di Roncofreddo che si avvale di un cuoco alle dipendenze dirette dell'Ente, presso le cucine delle altre strutture dell'ASP il personale è dipendente delle medesime cooperative affidatarie dei servizi assistenziali.

Il numero degli addetti e delle ore di servizio è regolato dagli appalti preesistenti alla nascita dell'ASP, modificati in base alle intervenute esigenze dovute a nuovi servizi acquisiti, in particolare per il servizio di pasti a domicilio. Lo stesso dicasi per il servizio di pulizia ove il personale è alle dipendenze delle Coop.ve affidatarie dei servizi socio assistenziali.

8. ALTRE ATTIVITÀ E PROCESSI QUALIFICANTI

Semplificazione e razionalizzazione dell'attività amministrativa

L'obiettivo della semplificazione e razionalizzazione dell'attività amministrativa è stato perseguito nel corso dell'anno puntando principalmente su due strategie di fondo:

valorizzazione del ruolo dell'informatica nell'espletamento dell'attività amministrativa: nel 2014 è stata ulteriormente implementata ed utilizzata l'attivazione informatica della contabilità e gestione contabile degli ospiti che ha richiesto ai dipendenti coinvolti un notevole sforzo verso l'innovazione, che però è stato ripagato con un'immediata gestione meno onerosa dell'attività; Coerentemente con le disposizioni normative anche il resto dell'attività amministrativa è stato improntata ad un maggior utilizzo dell'informatica.

la revisione dei modelli organizzativo-gestionali già in uso e la creazione di nuovi modelli condivisi: è da tempo considerato decisivo per la semplificazione e razionalizzazione dell'attività amministrativa ricorrere a strumenti in grado di favorire la più ampia condivisione tra le diverse Aree, Servizi e Settori. Sono stati creati ulteriori collegamenti orizzontali e trasversali

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

tra le unità funzionali dell'azienda, mediante l'assegnazione di obiettivi strategici prediligendo la scelta di creare gruppi di lavoro e di progetto, specie riguardo alle figure apicali titolari di posizione organizzativa.

Tutela della privacy

A garanzia della riservatezza dei dati relativi al personale, in particolare per quanto concerne *informazioni e dati sensibili* anche rispetto ai rapporti economico-contrattuali derivanti dal contratto di lavoro, l'A.S.P. attua pienamente la normativa in materia.

Con delibera del Consiglio di Amministrazione Verbale n. 7 oggetto n. 1) del 1° marzo 2011, è stato aggiornato il documento programmatico sulla sicurezza dell'ASP del Rubicone elaborato ai sensi del D.Lgs. del. 30/06/2003, n. 196 con l'individuazione delle figure previste nella normativa.

Soddisfacenti relazioni in ambito lavorativo

Un aspetto che senza dubbio influenza il livello di soddisfazione del personale dipendente è legato alla possibilità di costruire positive relazioni. Da questo punto di vista l'Ente favorisce la creazione di un ambiente di lavoro in cui le prestazioni lavorative e le relazioni fra esponenti delle diverse articolazioni dell'azienda siano improntate alla semplicità, chiarezza e rapidità di espressione. I principali obiettivi dell'anno hanno riguardato, in particolare, il miglioramento della comunicazione interna, intesa quale presupposto indispensabile al cambiamento in ambito aziendale, ma anche come miglioramento della soddisfazione dei dipendenti. In particolare è stato potenziato e valorizzato il ricorso a modelli organizzativo-gestionali condivisi.

Ciò nonostante la legislazione regionale in tema di accreditamento con il fine di giungere ad una gestione unitaria di quelli che sono i principali servizi dell'ASP (CRA e Centro Diurni) con le ditte attuali concessionarie dei medesimi congiuntamente con l'ASP ha comportato, fra il personale medesimo, un senso di precarietà che ha portato in alcuni casi a chiedere il nulla osta di mobilità verso altri Enti.

Partecipazione alla vita aziendale

Nonostante il senso di precarietà percepito che deriva dall'applicazione della normativa in tema di accreditamento e l'incertezza sul futuro del posto di lavoro in Azienda, l'aspetto senza dubbio più significativo per una fattiva partecipazione alla vita dell'ASP da parte del personale dipendente è rappresentato dal costante perseguimento del senso di appartenenza. Preliminarmente a tutti i singoli obiettivi perseguiti nel corso dell'anno è stata promossa una nuova e condivisa immagine dell'Azienda, mediante il miglioramento di alcuni strumenti di comunicazione.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

9. STATO PATRIMONIALE - RISULTATI ECONOMICI

Stato Patrimoniale e finanziario - Risultati economici considerazioni

La Contabilità Analitica consente all'Azienda di rilevare dati economici di dettaglio per tipologia di attività e per singolo centro o reparto.

Il modello di Contabilità Analitica utilizzato prevede la possibilità di determinare il costo pieno (full costing) dei prodotti.

Per ottenerlo è stato necessario effettuare una serie di ribaltamenti dei costi e dei ricavi generati dai centri di costo di supporto (servizi amministrativi e logistici) e dai centri di costo comuni di struttura e/o di servizio.

Il criteri di ribaltamento (driver) utilizzato è stato dato dalla ripartizione dei costi generali aziendali (personale, servizi amministrativi, costi istituzionali, logistica etc.) utilizzando come criterio/driver di ribaltamento una percentuale derivante dall'impegno stimato su quel determinato centro di costo.

Anche la situazione patrimoniale e finanziaria dell'Azienda viene continuamente monitorata.

L'Azienda può contare su una solida situazione patrimoniale: il Patrimonio netto risulta di **Euro 18.835.459,00** con la seguente composizione:

• Fondo di dotazione	€ 2.161.446,00
• Contributi in c/capitale iniziali	€ 15.431.159,00
• Altri contributi vincolati ad investimenti	€ 341.059,00
• Donazioni di immobilizzazioni	€ 10.327,00
• Utili degli esercizi precedenti portati a nuovo	€ 779.841,00
• Utile dell'esercizio 2014	€ 111.627,00

L'andamento della gestione corrente è risultato positivo rispetto a quanto previsto nel bilancio economico preventivo.

Conto economico dell'esercizio:

Il bilancio dell'esercizio 2014 dell'ASP del Rubicone, come rilevato già alle pagine precedenti chiude con un risultato economico positivo di euro 111.627,00 che è desumibile dagli schemi riportati alle pagine successive.

I risultati economici e patrimoniali positivi consentono all'Azienda di misurarsi in un contesto sociale dove crescono e si diversificano i bisogni e pervengono sempre nuove richieste di servizi ed interventi.

L'utile di esercizio 2014 verrà portato a nuovo e nel corso degli esercizi successivi se ne stabilirà la destinazione che potrà essere individuata fra quelle di seguito indicate:

- copertura di eventuali perdite di esercizi successivi;
- utilizzo nell'ambito del budget degli investimenti.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

L'andamento della gestione corrente è risultato in linea rispetto a quanto previsto nel bilancio economico preventivo:

Di seguito si riportano lo Stato Patrimoniale e il Conto Economico comparati dell'Azienda:

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

STATO PATRIMONIALE
A.S.P. DEL RUBICONE

Attivo	2014	2013
A) CREDITI PER INCREMENTI DEL PATRIMONIO NETTO		
1) per fondo di dotazione		
2) per contributi in conto capitale		
3) altri crediti		
TOTALE CREDITI PER INCREMENTI DEL PATRIMONIO NETTO (A)		
B) IMMOBILIZZAZIONI		
I - IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		
1) costi di impianto e di ampliamento		
2) costi di ricerca, di sviluppo e di pubblicità		
3) software ed altri diritti di utilizzazione delle opere d'ingegno	6.933	382
4) concessioni, licenze, marchi e diritti simili		
5) migliorie su beni di terzi		
6) immobilizzazioni in corso ed acconti		
7) altre immobilizzazioni immateriali		188
Totale I	6.933	570
II - IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI		
1) terreni del patrimonio indisponibile		
2) terreni del patrimonio disponibile	1.261.885	1.261.885
3) fabbricati del patrimonio indisponibile	15.522.959	16.102.689
4) fabbricati del patrimonio disponibile	24.173	25.093
5) fabbricati di pregio artistico del patrimonio indisponibile		
6) fabbricati di pregio artistico del patrimonio disponibile		
7) impianti e macchinari	77.938	83.400
8) attrezzature socio-assistenziali, sanitarie o comunque specifiche dei servizi alla persona	56.899	68.120
9) mobili e arredi	68.026	81.418
10) mobili e arredi di pregio artistico	37.390	37.390
11) macchine d'ufficio elettromeccaniche ed elettroniche, computers ed altri strumenti elettronici ed informatici	2.267	1.208
12) automezzi	17.643	18.465
13) altri beni	28.910	33.862
14) immobilizzazioni in corso e acconti	1.458.948	602.866
Totale II	18.557.038	18.316.396
III - IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE		
1) partecipazioni in:		
a) società di capitali		
b) enti non profit		
c) altri soggetti		
2) crediti (con separata indicazione degli importi esigibili entro l'esercizio successivo) verso:		
a) società partecipate		
b) altri soggetti (tutti esigibili oltre l'esercizio successivo)	3.788	2.432
3) altri titoli		
Totale III	3.788	2.432
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI (B)	18.567.759	18.319.398

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

C)	<u>ATTIVO CIRCOLANTE</u>		
	I - RIMANENZE		
	1) beni socio - sanitari	8.196	8.432
	2) beni tecnico economali	42.151	7.074
	3) attività in corso		
	4) acconti		
	Totale I	50.347	15.506
	II - CREDITI (con separata indicazione per ciascuna voce, degli importi esigibili oltre l'esercizio successivo)		
	1) verso utenti	275.346	287.739
	2) verso la Regione		
	3) verso la Provincia	18.300	1.300
	4) verso Comuni dell'ambito distrettuale	86.970	82.749
	5) verso Azienda Sanitaria	856.818	1.082.241
	6) verso lo Stato ed altri Enti Pubblici	2.917	12.680
	7) verso società partecipate		
	8) verso Erario	9.369	9.433
	9) per imposte anticipate		
	10) verso altri soggetti privati	29.177	41.754
	11) per fatture da emettere e note d'accredito da ricevere	106.326	309.069
	Totale II	1.385.223	1.826.965
	III - ATTIVITA' FINANZIARIE CHE NON COSTITUISCONO IMMOBILIZZAZIONI		
	1) partecipazioni in:		
	a) società di capitali		
	b) enti non profit		
	c) altri soggetti		
	2) altri titoli		83.467
	Totale III	-	83.467
	IV - DISPONIBILITA' LIQUIDE		
	1) cassa	1.190	1.286
	2) c/c bancari	1.614.740	1.424.070
	3) c/c postali		
	Totale IV	1.615.930	1.425.356
	TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE [C]	3.051.500	3.351.294
D)	<u>RATEI E RISCONTI ATTIVI</u>		
	1) ratei	13.145	2.364
	2) risconti	872	1.838
	TOTALE RATEI E RISCONTI ATTIVI (D)	14.017	4.202
	TOTALE DELL'ATTIVO (A+B+C+D)	21.633.276	21.674.894
	CONTI D'ORDINE		
	1) per beni di terzi	1.692.000	1.717.000
	2) per beni nostri presso terzi	2.317.220	2.317.220
	3) per impegni		
	4) per garanzie prestate		
	5) per garanzie ricevute		

Azienda pubblica di Servizi alla Persona A.S.P. DEL RUBICONE

STATO PATRIMONIALE A.S.P. DEL RUBICONE

Passivo	2014	2013
A) <u>PATRIMONIO NETTO</u>		
I - Fondo di dotazione		
1) all'1/04/2008 (iniziale)	2.161.446	2.161.446
2) variazioni		
II - contributi in c/capitale iniziali	15.431.159	16.018.815
III - contributi in c/capitale vincolati ad investimenti	341.059	133.566
IV - donazioni vincolate ad investimenti		
V - donazioni di immobilizzazioni (con vincolo di destinazione)	10.327	13.228
VI - riserve statutarie (arrotondamenti Euro)		2
VII - utili (perdite) portati a nuovo	779.841	665.124
VIII - utile (perdita) dell'esercizio	111.627	114.717
TOTALE (A)	18.835.459	19.106.898
B) <u>FONDI PER RISCHI E ONERI</u>		
1) per imposte, anche differite	105.466	25.000
2) per rischi	324.045	304.045
3) altri	438.944	357.428
TOTALE (B)	868.455	686.473
C) <u>TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO</u>	-	-
D) <u>DEBITI (con separata indicazione per ciascuna voce, degli importi esigibili oltre l'esercizio successivo)</u>		
1) verso soci per finanziamenti		
2) per mutui e prestiti	244.275	262.766
<i>di cui esigibili oltre l'esercizio successivo</i>	<i>225.224</i>	<i>244.275</i>
3) verso istituto tesoriere	176	138
4) per acconti		
5) verso fornitori	1.202.560	1.081.727
6) verso società partecipate		
7) verso la Regione		
8) verso la Provincia		
9) verso Comuni dell'ambito distrettuale	26.420	26.419
10) verso Azienda Sanitaria		
11) verso lo Stato ed altri Enti Pubblici		
12) tributari	3.676	19.070
13) verso Istituti di previdenza e di sicurezza sociale	551	22.910
14) verso personale dipendente		
15) altri debiti verso privati	225.004	208.169
16) per fatture da ricevere e note d'accredito da emettere	196.618	235.109
TOTALE (D)	1.899.280	1.856.308
E) <u>RATEI E RISCOINTI PASSIVI</u>		
1) ratei	27.793	22.930
2) risconti	2.289	2.285
TOTALE (E)	30.082	25.215
TOTALE PASSIVO E NETTO (A+B+C+D+E)	21.633.276	21.674.894
CONTI D'ORDINE		
1) per beni di terzi	1.692.000	1.717.000
2) per beni nostri presso terzi	2.317.220	2.317.220
3) per impegni		
4) per garanzie prestate		
5) per garanzie ricevute		

Azienda pubblica di Servizi alla Persona **A.S.P. DEL RUBICONE**

CONTO ECONOMICO A.S.P. DEL RUBICONE

	2014	2013
A) VALORE DELLA PRODUZIONE		
1) Ricavi da attività per servizi alla persona	6.772.832	6.748.405
a) rette	3.259.326	3.260.149
b) oneri a rilievo sanitario	2.231.352	2.200.282
c) concorsi rimborsi e recuperi da attività per servizi alla persona	711.360	694.966
d) altri ricavi	570.794	593.008
2) Costi capitalizzati	602.072	624.158
a) incrementi di immobilizzazioni da lavori in corso		
b) quota per utilizzo contributi in conto capitale e donazioni vincolate ad investimenti	602.072	624.158
3) Variazioni delle rimanenze di attività in corso		
4) Proventi e ricavi diversi	127.815	134.690
a) da utilizzo del patrimonio immobiliare	2.877	2.863
b) concorsi rimborsi e recuperi per attività diverse	4.963	7.407
c) plusvalenze ordinarie		
d) sopravvenienze attive ed insussistenze del passivo ordinarie	1.307	4.337
e) altri ricavi istituzionali		
f) ricavi da attività commerciale	118.668	120.083
5) Contributi in conto esercizio	123.526	73.147
a) contributi dalla Regione		
b) contributi dalla Provincia	17.000	1.300
c) contributi dai Comuni dell'ambito distrettuale	64.585	43.500
d) contributi dall'Azienda sanitaria		
e) contributi dallo Stato e da altri Enti pubblici	26.441	10.755
f) altri contributi da privati	15.500	17.592
Totale (A)	7.626.245	7.580.400
B) COSTI DELLA PRODUZIONE		
6) Acquisti beni	473.450	444.173
a) beni socio sanitari	73.912	77.079
b) beni tecnico-economici	399.538	367.094
7) Acquisti servizi	5.553.553	5.610.868
a) per la gestione dell'attività socio sanitaria e socio assistenziale	3.549.423	3.530.099
b) servizi esternalizzati	1.094.187	1.106.780
c) trasporti	27.456	25.268
d) consulenze socio sanitarie e socio assistenziali	1.152	484
e) altre consulenze	35.953	40.571
f) lavoro interinale e altre forme di collaborazione	98.508	116.784
g) utenze	236.448	276.739
h) manutenzioni e riparazioni ordinarie e cicliche	135.510	135.665
i) costi per organi Istituzionali	26.040	27.690
j) assicurazioni	52.261	44.095
k) altri	296.615	306.693
8) Godimento di beni di terzi	7.398	6.204
a) affitti	5.700	5.700
b) canoni di locazione finanziaria		
c) service	1.698	504
9) Per il personale	522.999	508.669
a) salari e stipendi	407.750	397.448
b) oneri sociali	112.243	108.552
c) trattamento di fine rapporto		
d) altri costi	3.006	2.669
10) Ammortamenti e svalutazioni	698.418	674.693
a) ammortamenti delle immobilizzazioni immateriali	1.694	2.939
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	653.848	665.258
c) svalutazione delle immobilizzazioni		
d) svalutazione dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	42.876	6.496

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

11) Variazione delle rimanenze di materie prime e dei beni di consumo	-	34.842	4.238
a) variazioni delle rimanenze di materie prime e dei beni di consumo socio-sanitari		236	2.316
b) variazione delle rimanenze di materie prime e di beni di consumo tecnico-economici	-	35.078	6.554
12) Accantonamenti ai fondi rischi		100.466	254.045
13) Altri accantonamenti		97.749	68.721
14) Oneri diversi di gestione		64.747	52.132
a) costi amministrativi		15.495	13.157
b) imposte non sul reddito		2.688	3.607
c) tasse		16.274	17.290
d) altri		112	1.017
d) minusvalenze ordinarie			
f) sopravvenienze passive ed insussistenze dell'attivo ordinarie		15.345	2.228
g) contributi erogati ad aziende non profit		14.833	14.833
Totale (B)		7.483.938	7.623.743
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)		142.307	- 43.343
C) <u>PROVENTI ED ONERI FINANZIARI</u>			
15) Proventi da partecipazioni		-	-
a) in società partecipate			
b) da altri soggetti			
16) Altri proventi finanziari		3.482	7.266
a) interessi attivi su titoli dell'attivo circolante			
b) interessi attivi bancari e postali		2.850	2.259
c) proventi finanziari diversi		632	5.007
17) Interessi passivi ed altri oneri finanziari		7.673	8.223
a) su mutui		7.673	8.218
b) bancari			
c) oneri finanziari diversi		-	5
Totale (C)	-	4.191	- 957
D) <u>RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE</u>			
18) Rivalutazioni		-	-
a) di partecipazioni		-	-
b) di altri valori mobiliari		-	-
19) Svalutazioni		1.847	-
a) di partecipazioni		1.847	-
b) di altri valori mobiliari		-	-
Totale (D)	-	1.847	-
E) <u>PROVENTI E ONERI STRAORDINARI</u>			
20) Proventi da:		17.303	203.323
a) donazioni, lasciti ed erogazioni liberali		11.518	9.129
b) plusvalenze straordinarie			
c) sopravvenienze attive ed insussistenze del passivo straordinarie		5.785	194.194
21) Oneri da:		-	2
a) minusvalenze straordinarie			
b) sopravvenienze passive ed insussistenze dell'attivo straordinarie			2
Totale (E)		17.303	203.321
Risultato prima delle imposte (A+B+C+D+E)		153.572	159.021
22) Imposte sul reddito		41.945	44.304
a) Irap		38.714	38.526
b) Ires		3.231	5.778
23) UTILE (O PERDITA) DI ESERCIZIO		111.627	114.717

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

<i>A.S.P. del Rubicone</i>	2014		
	<i>Consuntivo</i>	<i>Preventivo</i>	<i>Scostamento</i>
A) VALORE DELLA PRODUZIONE			
1) Ricavi da attività per servizi alla persona	6.772.832	6.760.080	12.752
a) rette	3.259.326	3.244.772	14.554
b) oneri a rilievo sanitario	2.231.352	2.201.730	29.622
c) con corsi rim borsi e recuperi da attività per servizi alla persona	711.360	700.082	11.278
d) altri ricavi	570.794	613.496	- 42.702
2) Costi capitalizzati	-	-	-
a) incrementi di immobilizzazioni da lavori in corso	-	-	-
b) quota per utilizzo contributi in conto capitale e donazioni vincolate ad investimenti	-	-	-
3) Variazioni delle rimanenze di attività in corso	-	-	-
4) Proventi e ricavi diversi	127.815	122.188	5.627
a) da utilizzo del patrimonio immobiliare	2.877	2.850	27
b) con corsi rim borsi e recuperi per attività diverse	4.963	1.825	3.138
c) plusvalenze ordinarie	-	-	-
d) sopravvenienze attive ed insussistenze del passivo ordinario	1.307	-	1.307
e) altri ricavi istituzionali	-	-	-
f) ricavi da attività commerciale	118.668	117.513	1.155
5) Contributi in conto esercizio	123.526	104.321	19.205
a) contributi dalla Regione	-	-	-
b) contributi dalla Provincia	17.000	5.400	11.600
c) contributi dai Comuni dell'ambito distrettuale	64.585	43.800	20.785
d) contributi dall'Azienda sanitaria	-	-	-
e) contributi dallo Stato e da altri Enti pubblici	26.441	40.621	- 14.180
f) altri contributi da privati	15.500	14.500	1.000
Totale (A)	7.024.173	6.986.589	37.584
B) COSTI DELLA PRODUZIONE			
6) Acquisti beni	473.450	476.686	- 3.236
a) beni socio sanitari	73.912	80.484	- 6.572
b) beni tecnico-economici	399.538	396.202	3.336
7) Acquisti servizi	5.553.553	5.630.054	- 76.501
a) per la gestione dell'attività socio sanitaria e socio assistenziale	3.549.423	3.554.306	- 4.883
b) servizi esternalizzati	1.094.187	1.095.262	- 1.075
c) trasporti	27.456	26.511	945
d) consulenze socio sanitarie e socio assistenziali	1.152	1.152	-
e) altre consulenze	35.953	45.644	- 9.691
f) lavoro interinale e altre forme di collaborazione	98.508	103.118	- 4.610
g) utenze	236.448	290.933	- 54.485
h) manutenzioni e riparazioni ordinarie e cicliche	135.510	132.946	2.564
i) costi per organi Istituzionali	26.040	27.841	- 1.801
j) assicurazioni	52.261	45.855	6.406
k) altri	296.615	306.486	- 9.871
8) Godimento di beni di terzi	7.398	6.940	458
a) affitti	5.700	5.700	-
b) canoni di locazione finanziaria	-	-	-
c) service	1.698	1.240	458
9) Per il personale	522.999	518.848	4.151
a) salari e stipendi	407.750	404.080	3.670
b) oneri sociali	112.243	110.983	1.260
c) trattamento di fine rapporto	-	-	-
d) altri costi	3.006	3.785	- 779
10) Ammortamenti e svalutazioni	96.346	53.846	42.500
a) ammortamenti delle immobilizzazioni immateriali	1.635	1.234	401
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	51.835	52.612	- 777
c) svalutazione delle immobilizzazioni	-	-	-
d) svalutazione dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	42.876	-	42.876

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

11) Variazione delle rimanenze di materie prime e dei beni di consumo	- 34.842	- -	34.842
a) variazioni delle rimanenze di materie prime e dei beni di consumo socio-sanitari	236	-	245
b) variazione delle rimanenze di materie prime e di beni di consumo tecnico-economici	- 35.078	- -	35.078
12) Accantonamenti ai fondi rischi	100.466	- -	100.466
13) Altri accantonamenti	97.749	98.106	357
14) Oneri diversi di gestione	64.747	50.836	13.911
a) costi amministrativi	15.495	14.187	1.308
b) imposte non sul reddito	2.688	3.380	692
c) tasse	16.274	18.389	2.115
d) altri	112	47	65
e) minusvalenze ordinarie	-	-	-
f) sopravvenienze passive ed insussistenze dell'attivo ordinarie	15.345	-	15.345
g) contributi e rogati ad aziende non profit	14.833	14.833	-
Totale (B)	6.881.866	6.835.316	46.550
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE (A-B)	142.307	151.273	- 8.966
C) <u>PROVENTI ED ONERI FINANZIARI</u>			
15) Proventi da partecipazioni	-	-	-
a) in società partecipate	-	-	-
b) da altri soggetti	-	-	-
16) Altri proventi finanziari	3.482	3.044	438
a) interessi attivi su titoli dell'attivo circolante	-	-	-
b) interessi attivi bancari e postali	2.850	2.694	156
c) proventi finanziari diversi	632	350	282
17) Interessi passivi ed altri oneri finanziari	7.673	8.000	- 327
a) su mutui	7.673	8.000	- 327
b) bancari	-	-	-
c) oneri finanziari diversi	-	-	-
Totale (C)	- 4.191	- 4.956	765
D) <u>RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE</u>			
18) Rivalutazioni	-	-	-
a) di partecipazioni	-	-	-
b) di altri valori mobiliari	-	-	-
19) Svalutazioni	1.847	-	1.847
a) di partecipazioni	1.847	-	1.847
b) di altri valori mobiliari	-	-	-
Totale (D)	- 1.847	- -	1.847
E) <u>PROVENTI E ONERI STRAORDINARI</u>			
20) Proventi da:	17.303	8.914	8.389
a) donazioni, lasciti ed erogazioni liberali	11.518	8.914	2.604
b) plusvalenze straordinarie	-	-	-
c) sopravvenienze attive ed insussistenze del passivo straordinarie	5.785	-	5.785
21) Oneri da:	-	-	-
a) minusvalenze straordinarie	-	-	-
b) sopravvenienze passive ed insussistenze dell'attivo straordinarie	-	-	-
Totale (E)	17.303	8.914	8.389
Risultato prima delle imposte (A+B+C+D+E)	153.572	155.231	- 1.659
22) Imposte sul reddito	41.945	43.186	- 1.241
a) Irap	38.714	37.360	1.354
b) Ires	3.231	5.826	2.595
23) UTILE (O PERDITA) DI ESERCIZIO	111.627	112.045	- 418

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

STATO PATRIMONIALE "DESTINATIVO FINANZIARIO"

ATTIVITA' - INVESTIMENTI

DESCRIZIONE	PARZIALI	TOTALI	VALORI %
CAPITALE CIRCOLANTE		€ 3.065.517	14,17%
Liquidità immediate	€ 1.615.930		7,47%
. Cassa	€ 1.190		0,01%
. Banche c/c attivi	€ 1.614.740		7,46%
. C/c postali	€ -		0,00%
Liquidità differite	€ 1.399.240		6,47%
. Crediti a breve termine verso la Regione	€ -		0,00%
. Crediti a breve termine verso la Provincia	€ 18.300		0,08%
. Crediti a breve termine verso la Comuni dell'ambito distrettuale	€ 86.970		0,40%
. Crediti a breve termine verso l'Azienda Sanitaria	€ 856.818		3,96%
. Crediti a breve termine verso la Stato ed altri Enti pubblici	€ 2.917		0,01%
. Crediti a breve termine verso l'Erario	€ 9.369		0,04%
. Crediti a breve termine verso Soggetti partecipanti	€ -		0,00%
. Crediti a breve termine verso gli Utenti	€ 302.874		1,40%
. Crediti a breve termine verso altri Soggetti privati	€ 29.177		0,13%
. Altri crediti con scadenza a breve termine	€ 106.326		0,49%
- Fondo svalutazione crediti	-€ 27.528		-0,13%
. Ratei e risconti attivi	€ 14.017		0,06%
. Titoli disponibili	€ -		0,00%
Rimanenze	€ 50.347		0,23%
. Rimanenze di beni socio - sanitari	€ 8.196		0,04%
. Rimanenze di beni tecnico - economici	€ 42.151		0,19%
. Attività in corso	€ -		0,00%
. Acconti	€ -		0,00%
CAPITALE FISSO		€ 18.567.759	85,83%
Immobilizzazioni tecniche materiali	€ 18.519.648		85,61%
. Terreni e fabbricati del patrimonio indisponibile	€ 19.132.982		88,44%
. Terreni e fabbricati del patrimonio disponibile	€ 1.314.469		6,08%
. Impianti e macchinari	€ 341.888		1,58%
. Attrezzature socio-assistenziali, sanitarie o "istituzionali"	€ 575.630		2,66%
. Mobili, arredi, macchine per ufficio, pc	€ 728.212		3,37%
. Automezzi	€ 118.920		0,55%
. Altre immobilizzazioni tecniche materiali	€ 135.403		0,63%
- Fondi ammortamento	-€ 5.286.804		-24,44%
- Fondi svalutazione	€ -		0,00%
. Immobilizzazioni in corso e acconti	€ 1.458.948		6,74%
Immobilizzazioni immateriali	€ 6.933		0,03%
. Costi di impianto e di ampliamento	€ -		0,00%
. Costi di ricerca, di sviluppo e di pubblicità ad utilità pluriennale	€ -		0,00%
. Software e altri diritti di utilizzazione delle opere dell'ingegno	€ 6.933		0,03%
. Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	€ -		0,00%
. Migliorie su beni di terzi	€ -		0,00%
. Immobilizzazioni in corso e acconti	€ -		0,00%
. Altre immobilizzazioni immateriali	€ -		0,00%
Immobilizzazioni finanziarie e varie	€ 41.178		0,19%
. Crediti a medio-lungo termine verso soggetti pubblici	€ -		0,00%
. Crediti a medio-lungo termine verso soggetti privati	€ 3.788		0,02%
. Partecipazioni strumentali	€ -		0,00%
. Altri titoli	€ -		0,00%
. Mobili e arredi di pregio artistico	€ 37.390		0,17%
TOTALE CAPITALE INVESTITO		€ 21.633.276	100,00%

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

STATO PATRIMONIALE "DESTINATIVO FINANZIARIO"

PASSIVITA' - FINANZIAMENTI

DESCRIZIONE	PARZIALI	TOTALI	VALORI %
CAPITALE DI TERZI		€ 2.797.817	12,93%
Finanziamenti di breve termine	€ 2.572.593		11,89%
. Debiti vs Istituto Tesoriere	€ 176		0,00%
. Debiti vs fornitori	€ 1.202.560		5,56%
. Debiti a breve termine verso la Regione	€ -		0,00%
. Debiti a breve termine verso la Provincia	€ -		0,00%
. Debiti a breve termine verso i Comuni dell'ambito distrettuale	€ 26.420		0,12%
. Debiti a breve termine verso l'Azienda Sanitaria	€ -		0,00%
. Debiti a breve termine verso lo Stato ed altri Enti Pubblici	€ -		0,00%
. Debiti a breve termine verso l'Erario	€ 3.676		0,02%
. Debiti a breve termine verso Soggetti partecipati	€ -		0,00%
. Debiti a breve termine verso soci per finanziamenti	€ -		0,00%
. Debiti a breve termine verso istituti di previdenza e sicurezza sociale	€ 551		0,00%
. Debiti a breve termine verso personale dipendente	€ -		0,00%
. Altri debiti a breve termine verso soggetti privati	€ 421.622		1,95%
. Quota corrente dei mutui passivi	€ 19.051		0,09%
. Quota corrente di altri debiti a breve termine	€ -		0,00%
. Fondo imposte (quota di breve termine)	€ 105.466		0,49%
. Fondi per oneri futuri a breve termine	€ 438.944		2,03%
. Fondi rischi di breve termine	€ 324.045		1,50%
. 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	€ 30.082		0,14%
Finanziamenti di medio-lungo termine	€ 225.224		1,04%
. Debiti a medio-lungo termine verso fornitori	€ -		0,00%
. Debiti a medio-lungo termine verso la Regione	€ -		0,00%
. Debiti a medio-lungo termine verso la Provincia	€ -		0,00%
. Debiti a medio-lungo termine verso i Comuni dell'ambito distrettuale	€ -		0,00%
. Debiti a medio-lungo termine verso l'Azienda Sanitaria	€ -		0,00%
. Debiti a medio-lungo termine verso lo Stato ed altri Enti Pubblici	€ -		0,00%
. Debiti a medio-lungo termine verso Soggetti partecipati	€ -		0,00%
. Debiti a medio-lungo termine verso soci per finanziamenti	€ -		0,00%
. Mutui passivi	€ 225.224		1,04%
. Altri debiti a medio-lungo termine	€ -		0,00%
. Fondo imposte	€ -		0,00%
. Fondi per oneri futuri a medio-lungo termine	€ -		0,00%
. Fondi rischi a medio-lungo termine	€ -		0,00%
CAPITALE PROPRIO		€ 18.835.459	87,07%
Finanziamenti permanenti	€ 18.835.459		87,07%
. Fondo di dotazione	€ 2.161.446		9,99%
- Crediti per fondo di dotazione	€ -		0,00%
. Contributi in c/capitale	€ 15.772.218		72,91%
- Crediti per contributi in c/capitale	€ -		0,00%
. Donazioni vincolate ad investimenti	€ -		0,00%
. Donazioni di immobilizzazioni	€ 10.327		0,05%
. Riserve statutarie	€ -		0,00%
. Utili di esercizi precedenti	€ 779.841		3,60%
- Perdite di esercizi precedenti	€ -		0,00%
. Utile dell'esercizio	€ 111.627		0,52%
- Perdita dell'esercizio	€ -		0,00%
TOTALE CAPITALE ACQUISITO		€ 21.633.276	100,00%

Azienda pubblica di Servizi alla Persona **A.S.P. DEL RUBICONE**

		Attività - Investimenti	Passività - Finanziamenti		
		Liquidità immediate	Fin.ti da terzi di breve		
Rimanenze		Liquidità differite		Finanziamenti da terzi di medio-lungo	
		Immobilizzazioni tecniche materiali	Finanziamenti propri		
Immobilizzazioni finanziarie					
Immobilizzazioni finanziarie					

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

A PRODOTTO INTERNO LORDO (PIL) E RISULTATO OPERATIVO (ROC) CARATTERISTICI

DESCRIZIONE	PARZIALI	TOTALI	VALORI %
+ ricavi da attività di servizi alla persona	€ 6.772.832		96,42%
+ proventi della gestione immobiliare (fitti attivi)	€ 2.877		0,04%
+ proventi e ricavi diversi della gestione caratteristica	€ 124.938		1,78%
+ contributi in conto esercizio	€ 123.526		1,76%
+/- 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)		€ 7.024.173	100,00%
- costi per acquisizione di beni sanitari e tecnico economali	€ 473.450		6,74%
+/- variazione delle rimanenze di beni sanitari e tecnico economali	-€ 34.842		-0,50%
- costi per acquisizione di lavori e servizi (ivi inclusa Irap su Collaborazioni e Lavoro autonomo occasionale)	€ 5.564.093		79,21%
- ammortamenti	€ 53.470		0,76%
. delle immobilizzazioni materiali ed immateriali	€ 655.542		
. rettifica per quota di utilizzo contributi in conto capitale	-€ 602.072		
- accantonamenti, perdite e svalutazione crediti	€ 241.091		3,43%
- retribuzioni e relativi oneri (ivi inclusa Irap e i costi complessivi per lavoro accessorio e interinale)	€ 558.571		7,95%
Risultato operativo caratteristico (ROC)		€ 168.340	2,40%
+ proventi della gestione accessoria	€ 3.482		0,05%
. proventi finanziari	€ 3.482		
. altri proventi accessori ordinari (ivi incluse sopravvenienze/insussistenze ordinarie)	€ -		
- oneri della gestione accessoria	€ 74.267		1,06%
. oneri finanziari	€ 7.673		
. altri costi accessori ordinari (ivi incluse sopravvenienze/insussistenze ordinarie)	€ 66.594		
Risultato ordinario (RO)		€ 97.555	1,39%
+ proventi straordinari	€ 17.303		0,25%
- oneri straordinari	€ -		
Risultato prima delle imposte		€ 114.858	1,64%
- imposte sul reddito	€ 3.231		0,05%
. IRES	€ 3.231		
. IRAP (ad esclusione di quella determinata col sistema retributivo già allocata nelle voci precedenti)	€ -		
Risultato netto (RN)		€ 111.627	1,59%

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

RENDICONTO FINANZIARIO DI LIQUIDITA'

FONTI DI CASH

<i>DESCRIZIONE</i>	<i>PARZIALI</i>	<i>TOTALI</i>
+/- utile/perdita dell'esercizio	€ 111.627	
+ ammortamenti e svalutazioni	€ 698.418	
+ minusvalenze	€ -	
- plusvalenze	€ -	
+ accantonamenti per rischi ed oneri	€ 198.215	
- costi capitalizzati (sterilizzazioni e costruzioni in economia)	-€ 602.072	
+ altri componenti reddituali negativi non monetari	€ -	
- altri componenti reddituali positivi non monetari	€ -	
Flusso di cassa "potenziale"		€ 406.188
-/+ incremento/decremento Crediti (al netto delle svalutazioni)	€ 398.866	
-/+ incremento/decremento Ratei e Risconti attivi	-€ 9.815	
-/+ incremento/decremento Rimanenze	-€ 34.841	
+/- incremento/decremento Fondi per rischi e oneri (al netto della quota di accantonamento)	-€ 16.233	
+/- incremento/decremento Debiti (al netto dei mutui)	€ 61.463	
+/- incremento/decremento Ratei e Risconti passivi	€ 4.867	
+/- incremento/decremento Fondo di Dotazione	€ -	
Flusso di cassa netto dell'esercizio (CASH FLOW OPERATIVO)		€ 810.495
+/- incremento/decremento Mutui	-€ 18.491	
-/+ incremento/decremento Immobilizzazioni immateriali (al netto della quota di ammortamento dell'esercizio e delle sterilizzazioni)	-€ 7.998	
-/+ incremento/decremento Immobilizzazioni materiali (al netto della quota di ammortamento dell'esercizio e delle sterilizzazioni)	-€ 292.477	
-/+ incremento/decremento Immobilizzazioni finanziarie	-€ 1.356	
-/+ incremento/decremento Attività finanziarie non immobilizzate	€ 83.467	
Fabbisogno finanziario		€ 573.640
+/- incremento/decremento contributi in c/capitale	-€ 383.064	
+/- incremento/decremento riserve	-€ 2	
Saldo di cassa generatosi nell'esercizio		€ 190.574
Disponibilità liquide all'1/1	€ 1.425.356	
Disponibilità liquide finali		€ 1.615.930

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

INDICI DI LIQUIDITA'

Indice di liquidità generale o "current ratio"	Tale indice esprime la capacità dell'Asp di far fronte ai debiti a breve con la liquidità immediata e con le attività finanziarie ed economiche (scorte).	$\frac{\text{Attività correnti} \quad \text{€ 3.065.517}}{\text{Finanziamenti di terzi a breve termine} \quad \text{€ 2.572.593}} = \mathbf{1,19}$	Le attività correnti sono maggiori delle passività correnti; l'Asp è in grado di far fronte alle uscite future, derivanti dall'estinzione delle passività a breve, con le entrate future provenienti dal realizzo delle attività correnti.
Indice di liquidità primaria o "Quick ratio"	Tale indice esprime la capacità dell'Asp di coprire le uscite a breve termine generate dalle passività correnti con le entrate generate dalle poste maggiormente liquide delle attività correnti. Segnala quindi la capacità a far fronte alle uscite future connesse con l'esigenza di estinguere le passività a breve, con i mezzi liquidi a disposizione e con il realizzo delle attività a breve.	$\frac{\text{Liquidità immediate + liquidità differite} \quad \text{€ 3.015.170}}{\text{Finanziamenti di terzi a breve termine} \quad \text{€ 2.572.593}} = \mathbf{1,17}$	Le liquidità immediate e differite sono maggiori delle passività correnti; l'Asp è in grado di far fronte alle uscite future, derivanti dall'estinzione delle passività a breve, con le entrate provenienti dal realizzo delle poste maggiormente liquide delle attività correnti.
Tempi medi di pagamento dei debiti commerciali	Tale indice esprime il tempo medio di pagamento dei fornitori di beni e servizi e fornisce una indicazione di massima dei tempi stessi. I valori determinati per singole tipologie di fornitori potrebbero, ovviamente, risultare molto diversi.	$\frac{\text{Debiti medi vs fornitori} \quad \text{€ 1.142.144}}{\text{Acquisti totali} \quad \text{€ 6.027.003}} \times 360 = \mathbf{68,22}$	
Tempi medi di incasso dei crediti per i servizi resi	Tale indice esprime il tempo medio di incasso delle prestazioni erogate dall'Azienda.	$\frac{\text{Crediti medi da attività istituzionale} \quad \text{€ 1.343.730}}{\text{Ricavi per attività istituzionale} \quad \text{€ 6.772.832}} \times 360 = \mathbf{71,42}$	

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

INDICI DI REDDITIVITA'															
Incidenza della gestione extra caratteristica	Tale indice esprime l'incidenza della gestione extra caratteristica sul risultato finale della gestione dell'Asp e quindi il grado di dipendenza dell'equilibrio economico dalle componenti non tipiche della gestione; comprende quindi le gestioni: finanziaria, straordinaria e fiscale	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;">Risultato netto</td> <td style="text-align: right;">€ 111.627</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: right;">0,66</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Risultato operativo caratteristico (ROC)</td> <td style="text-align: right;">€ 168.340</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Risultato netto	€ 111.627					=	0,66	Risultato operativo caratteristico (ROC)	€ 168.340			La gestione extraoperativa ha un effetto negativo sul risultato netto.
Risultato netto	€ 111.627														
		=	0,66												
Risultato operativo caratteristico (ROC)	€ 168.340														
Indice di onerosità finanziaria	Mette in relazione gli oneri sostenuti per i finanziamenti ottenuti da terzi con il valore medio dei correlati importi di finanziamento. Tale indice, se espresso in percentuale, rappresenta una sorta di interesse medio che l'Azienda corrisponde per l'utilizzo dei finanziamenti ottenuti da terzi.	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;">Oneri finanziari</td> <td style="text-align: right;">€ 7.673</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="text-align: center;">x100</td> <td style="text-align: right;">= 3,03</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Capitale di terzi medio</td> <td style="text-align: right;">€ 253.521</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Oneri finanziari	€ 7.673					x100	= 3,03	Capitale di terzi medio	€ 253.521			
Oneri finanziari	€ 7.673														
		x100	= 3,03												
Capitale di terzi medio	€ 253.521														
Indice di redditività lorda del patrimonio disponibile	Tale indice mette in relazione i proventi e canoni di locazione da fabbricati (abitativo e commerciale) e terreni (al netto delle relative imposte ed inclusi i proventi relativi al risultato operativo netto delle eventuali gestioni agricole) con il valore dei fabbricati e terreni iscritti a Stato Patrimoniale (per renderli confrontabili a livello regionale, si sono utilizzati i valori catastali determinati ai fini IMU) ed esprime, in valori percentuali, la redditività del patrimonio disponibile dato in locazione a terzi.	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;">Proventi e canoni di locazione</td> <td style="text-align: right;">€ 2.877</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="text-align: center;">x100</td> <td style="text-align: right;">= 4,76</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Valore di fabbricati e terreni</td> <td style="text-align: right;">€ 60.405</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Proventi e canoni di locazione	€ 2.877					x100	= 4,76	Valore di fabbricati e terreni	€ 60.405			
Proventi e canoni di locazione	€ 2.877														
		x100	= 4,76												
Valore di fabbricati e terreni	€ 60.405														
Indice di redditività netta del patrimonio disponibile	Tale indice mette in relazione i proventi e canoni di locazione da fabbricati (abitativo e commerciale) e terreni (al netto dei costi diretti quali: Ires, Imu, manutenzioni ordinarie, ammortamenti al lordo della sterilizzazione) con il valore dei fabbricati e terreni iscritti a Stato Patrimoniale (per renderli confrontabili a livello regionale, si sono utilizzati i valori catastali determinati ai fini IMU) ed esprime, in valori percentuali, la redditività netta del patrimonio disponibile dato in locazione a terzi.	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;">Proventi e canoni di locazione netti</td> <td style="text-align: right;">€ 2.877</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="text-align: center;">x100</td> <td style="text-align: right;">= 4,76</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Valore di fabbricati e terreni</td> <td style="text-align: right;">€ 60.405</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Proventi e canoni di locazione netti	€ 2.877					x100	= 4,76	Valore di fabbricati e terreni	€ 60.405			Tale indice coincide con il precedente non essendo stati sostenuti ulteriori costi diretti sui terreni dati in locazione e non essendo gli stessi soggetti ad ammortamento.
Proventi e canoni di locazione netti	€ 2.877														
		x100	= 4,76												
Valore di fabbricati e terreni	€ 60.405														

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

INDICI DI SOLIDITA' PATRIMONIALE								
<p>Indice di copertura delle immobilizzazioni</p>	<p>Analizza la correlazione tra le fonti di finanziamento durevoli e gli impieghi durevoli (immobilizzazioni). Esprime l'esistenza o meno di un equilibrio strutturale fra fonti consolidate e impieghi in attività immobilizzate da cui deriva la porzione più cospicua del fabbisogno durevole di capitale.</p>	<table> <tr> <td>Capitale proprio + finanziamenti di terzi a m/l termine</td> <td>€ 19.060.683</td> <td rowspan="2">= 1,03</td> </tr> <tr> <td>Immobilizzazioni</td> <td>€ 18.567.759</td> </tr> </table>	Capitale proprio + finanziamenti di terzi a m/l termine	€ 19.060.683	= 1,03	Immobilizzazioni	€ 18.567.759	<p>Tutte le immobilizzazioni sono finanziate con capitale proprio e debiti a medio/lungo termine.</p>
Capitale proprio + finanziamenti di terzi a m/l termine	€ 19.060.683	= 1,03						
Immobilizzazioni	€ 18.567.759							
<p>Indice di autocopertura delle immobilizzazioni</p>	<p>Esprime il grado di copertura degli impieghi in attività immobilizzate mediante finanziamenti a titolo di capitale proprio.</p>	<table> <tr> <td>Capitale proprio</td> <td>€ 18.835.459</td> <td rowspan="2">= 1,01</td> </tr> <tr> <td>Immobilizzazioni</td> <td>€ 18.567.759</td> </tr> </table>	Capitale proprio	€ 18.835.459	= 1,01	Immobilizzazioni	€ 18.567.759	<p>Tutte le immobilizzazioni sono finanziate con capitale proprio.</p>
Capitale proprio	€ 18.835.459	= 1,01						
Immobilizzazioni	€ 18.567.759							

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

INTERVENTI SUL PATRIMONIO

Nel corso del 2014 sono stati effettuati investimenti per complessivi euro 726.185,00.

I principali interventi hanno riguardato opere necessarie all'aumento della sicurezza e al confort degli ospiti residenti e al miglioramento della disponibilità e vivibilità degli spazi.

Gli interventi realizzati su patrimonio dell'Azienda nell'anno 2014, si correlano con opere iniziate nell'anno o degli anni precedenti già completate o ancora in corso di esecuzione. In particolare, fra i principali interventi si evidenzia la prosecuzione dei lavori di ristrutturazione e ampliamento della Casa protetta di Savignano.

Infine, si segnalano gli acquisti di attrezzature nuove e sostituzione di attrezzature obsolete, presso tutte le strutture, finalizzate a garantire un migliore servizio agli ospiti oltre che al miglioramento continuo della sicurezza e della salvaguardia della salute degli operatori.

In sintesi gli investimenti effettuati possono essere ripartiti come segue:

Immobilizzazione	Quota investimenti anno 2014
Attrezzature socio-assistenziali e sanitarie o comunque specifiche dei servizi alla persona	€ 1.793
Impianti e macchinari	€ 16.079
Software	€ 8.058
Macchine d'ufficio elettromeccaniche ed elettroniche, computers ed altri strumenti elettronici ed informatici	€ 7.221
Automezzi	€ 8.500
Altri beni	€ 2.822
Immobilizzazioni in corso ed acconti (materiali)	€ 681.712
Totale	€ 726.185

Inoltre, sono in corso o sono stati conclusi i seguenti interventi:

- per la Casa Protetta di Savignano sul Rubicone nel corso dell'anno 2014 si è proceduto con lo stato di avanzamento lavori inerenti al primo stralcio del progetto di ristrutturazione dell'immobile.

Il progetto è suddiviso in quattro stralci:

1) Ristrutturazione del piano seminterrato e del piano terra ad esclusione della zona camere da letto attualmente occupate, dove sono stati realizzati, al momento, solamente gli impianti di rilevazione fumi e del sistema di chiamata. Saranno realizzati anche il collegamento del soggiorno con il giardino, il loggiato e il giardino protetto.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona
A.S.P. DEL RUBICONE

Totale investimento per realizzazione opere primo stralcio Euro 1.967.000,00 (iva e oneri compresi) oltre ad arredi per Euro 200.493,60 (Iva ed oneri compresi).

2) Ristrutturazione del primo piano con realizzazione dell'ampliamento delle camere da letto e dei servizi di nucleo. Anche in questo caso sarà escluso l'intervento nella zona camere da letto attualmente occupate, dove saranno realizzati, al momento, solamente gli impianti di rilevazione fumi e del sistema di chiamata.

Totale investimento per realizzazione secondo stralcio Euro 810.806,00 oltre Iva ed oneri

3) Ampliamento del Centro Diurno e realizzazione opere esterne (sistemazione aree verdi).

Totale investimento per realizzazione terzo stralcio Euro 390.374,00 oltre Iva ed oneri.

4) Completamento degli impianti e la manutenzione straordinaria delle zone camere da letto dei nuclei Casa Protetta al piano terra e al primo piano.

Totale investimento per realizzazione quarto stralcio € 270.800,00 oltre Iva ed oneri.

Attualmente nel piano pluriennale degli investimenti è stato destinato, per la copertura economica del primo stralcio sopra menzionato, l'importo di € 400.099,57, derivante da impegni di spesa della ex IPAB Casa per Anziani, l'importo di € 312.876,57 derivante da un contributo regionale mentre la parte restante sarà finanziata con mezzi propri (indebitamento dell'ASP).

LA REDDITIVITA' DEL PATRIMONIO

Attualmente, il patrimonio immobiliare dell'A.S.P. produce una rendita di irrilevante entità.

I beni provenienti dall'ex IPAB Fondazione Domus di San Mauro Pascoli sono quasi totalmente utilizzati per fini istituzionali e quindi indisponibili. Ad essi va aggiunto un terreno incolto sito nel comune di Gabicce Mare (PU).

Nel corso dell'anno 2009 il Comune di Savignano sul Rubicone ha conferito nell'A.S.P. l'immobile sito in via Fratelli Rosselli, 1 dove viene svolto il servizio di Casa Residenza Anziani.

Gli immobili provenienti dall'ex IPAB Istituto Merlara di Savignano sul Rubicone non producono reddito. Sono totalmente utilizzati per fini istituzionali (servizi ai Minori) e quindi indisponibili.

L'ex IPAB Opera Pia S.S. Bordone e Macario ha apportato alcuni appezzamenti di terreno siti nel comune di Sogliano al Rubicone di cui uno, denominato "Valle", è stato concesso in locazione per un importo annuale di Euro 2.150,00 (oltre a rivalutazione Istat). Tutti gli altri sono terreni incolti.

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

L'ex IPAB Opera Pia S. Antonio Abate ha apportato l'immobile sito via Trotti, 2 sede del servizio di Casa Protetta. In data 01 ottobre 2009 è stato stipulato con la "Fondazione scuola materna Giovanni XXIII" di Roncofreddo un contratto di concessione in uso non esclusivo dei locali cucina della struttura di via Trotti, per il quale viene corrisposto un affitto annuo pari ad Euro 4.415,00 (oltre a rivalutazione Istat). Tale contratto, a decorrere dal 1° Gennaio 2015, è stato trasferito alla Coop. sociale soc. Dolce, attuale gestore del servizio. Sono stati inoltre conferiti il fabbricato sito in piazza Allende, 7 sul quale è stato effettuato un intervento di restauro conservativo per adibire l'immobile a Centro anziani e realizzare due appartamenti protetti destinati sempre ad anziani; infine è di proprietà dell'ASP del Rubicone il fabbricato sito in via Paderno con relativa corte e servitù di passaggio che risulta attualmente in cattivo stato di manutenzione e quindi non utilizzato. Oltre a questi fabbricati è stato apportato il Fondo agricolo denominato "Paderno" il quale è stato dato in locazione per un importo annuo pari ad Euro 350,00 (oltre a rivalutazione Istat), il Fondo agricolo denominato "Casalino" il quale è stato dato in locazione per un importo annuo pari ad Euro 300,00 (oltre a rivalutazione Istat) e l'area edificabile denominata "Casalino" attualmente non utilizzata. Dal mese di settembre 2011, a seguito di procedura ad evidenza pubblica, vi è stata la cessione del servizio di scuola dell'infanzia a soggetto privato, il quale corrisponde un canone di affitto annuo pari ad Euro 3.000,00 (oltre a rivalutazione Istat).

10. RAPPORTI ECONOMICO-CONTRATTUALI

Nei confronti dei propri fornitori l'Azienda adotta un comportamento incentrato sui principi della massima correttezza, equità, trasparenza e non discriminazione.

I criteri di affidamento delle forniture rispettano le procedure concorsuali previste dalla normativa nazionale ed europea. In questa fase, soprattutto tenuto conto delle Direttive regionali sull'accREDITAMENTO e relativo tariffario si è fatto spesso ricorso all'istituto della proroga, almeno riguardo ai servizi alla persona, per i quali l'ASP ha ottenuto l'accREDITAMENTO transitorio congiuntamente con le altre Coop.ve e o ditte concessionarie dei servizi.

Riguardo invece alle altre forniture di altri beni e servizi, nell'anno 2014 si sono espletate gare d'appalto, conformemente con quanto previsto dalla normativa vigente.

I rapporti con i fornitori vengono tenuti dai vari uffici dell'Azienda per le rispettive aree di competenza:

- Area Direzione Generale
- Area Assistenza
- Area Finanziaria ed amministrativa

Azienda pubblica di Servizi alla Persona

A.S.P. DEL RUBICONE

- Area di Staff, affari giuridici e appalti

La rete di fornitori di beni e servizi è ampiamente radicata sul territorio ove opera l'Azienda salvo alcune eccezioni.

Chiarezza e trasparenza nei rapporti economico-contrattuali

L'Azienda ha dedicato un'attenzione speciale alla soddisfazione di un aspetto alquanto sentito da parte dei fornitori: la chiarezza e la trasparenza nei rapporti economico-contrattuali.

Lo sforzo in particolare è stato incentrato sulla promozione di una cultura aziendale e comportamentale tesa alla collaborazione, comunicazione e alla certezza giuridica.

Certezza giuridica

Innanzitutto, in merito ai principi di correttezza, equità, trasparenza e non discriminazione nei rapporti con i propri fornitori, l'Azienda in attuazione della normativa sui ritardi nei pagamenti (D.Lgs. 231/2002), opera la massima attenzione al rispetto dei termini di pagamento definiti contrattualmente o, in loro mancanza, a quanto previsto dalla normativa vigente.

In particolare nell'anno 2014 sono state pagate fatture di competenza corrente o dell'esercizio precedente con un tempo medio di pagamento inferiore ai 40 giorni dalla data di ricevimento della fattura.

I fornitori dell'Azienda dimostrano di apprezzare il rapporto instaurato, specie riguardo alla correttezza sui pagamenti, sapendo di poter contare sulla puntualità.

Collaborazioni con i fornitori

L'Azienda ha da tempo attivato processi di collaborazione con i propri principali fornitori considerandoli fattori fondamentali per la produzione di servizi di buona qualità.

I principali fornitori dei servizi socio-sanitari, ora congiuntamente accreditati con l'ASP del Rubicone nonché dei servizi alberghieri sono perciò stati informati dell'esito del questionario annuale 2014 di soddisfazione degli utenti e, nella pratica quotidiana, vengono coinvolti nel continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati e nella soluzione dei reclami.

Vengono inoltre confermati gli obiettivi di un sempre maggiore coinvolgimento dei fornitori come attori determinanti nel processo di produzione dei servizi offerti, tenendo conto che tutti gli altri aspetti qualificanti il rapporto fiduciario costituitosi con i fornitori è considerato ormai pacificamente acquisito anche da parte degli operatori degli uffici amministrativi dell'Azienda.

Anche i rapporti con i singoli coordinatori dei vari servizi, responsabili dei centri di costo, possono dirsi apprezzabili, il tutto in un contesto teso a garantire una condizione che va a beneficio dell'Azienda e in particolare, della propria utenza.