

ASP Parma

Azienda di Servizi alla Persona del Distretto di Parma

BILANCIO SOCIALE 2021

Sommario

PRESENTAZIONE.....	4
PARTE PRIMA.....	5
VALORI DI RIFERIMENTO, VISIONE E INDIRIZZI	5
1.1 L'IDENTITÀ AZIENDALE	5
1.2 GLI STAKEHOLDER ED IL SISTEMA DELLE RELAZIONI DELL'ASP	5
1.3 IL SISTEMA DI GOVERNANCE	6
1.4 LA MISSION.....	6
1.5 GLI OBIETTIVI E LE STRATEGIE	7
1.6 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	8
PARTE SECONDA	9
RENDICONTAZIONE DELLE POLITICHE E DEI SERVIZI RESI	9
2.1 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO–ASP NEL DISTRETTO DI PARMA	9
2.2 ATTIVITÀ ISTITUZIONALI	13
2.3 MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI:COORDINAMENTO CONGLI ALTRI ENTI DEL TERRITORIO.....	15
2.4 DATI RELATIVI AI SINGOLI SERVIZI	16
2.4.1 CASE RESIDENZA ANZIANI	16
2.4.2 CENTRI DIURNI ANZIANI	19
2.4.3. CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO PASUBIO	20
2.4.4. HOUSING SOCIALE E SPAZI COLLETTIVI	20
2.4.5. FONDO CAREGIVER	22
2.4.6 SERVIZI PER FAMIGLIE VULNERABILI	22
2.4.7 CASA DEL QUARTIERE VILLA ESTER	23
2.4.8 SPORTELLO CLISSA	27
2.4.9 AREA DISABILITA'	28
2.5. LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA.....	29
2.6 I PRINCIPALI INVESTIMENTI	32
2.7 IL PATRIMONIO STORICO-ARTISTICO.....	33
2.8 FORMAZIONE.....	34
PARTE TERZA.....	38
RENDICONTAZIONE DELLE RISORSE DISPONIBILI ED UTILIZZATE.....	38
3.1 IL BILANCIO RICLASSIFICATO	38
3.1.1 CONTO ECONOMICO A "PIL E ROC"	38
3.1.2 STATO PATRIMONIALE "DESTINATIVO-FINANZIARIO"	39
3.2 RENDICONTO FINANZIARIO DI LIQUIDITA'	42
3.3 GLI INDICI.....	43

3.4 RISORSE UMANE	47
3.5 PREVENZIONE ALLA CORRUZIONE E TRASPARENZA	51
3.6 SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO.....	53

PRESENTAZIONE

ASP Parma è l'Azienda pubblica che sviluppa la propria attività sul territorio distrettuale (Distretto di Parma) nell'ambito dei servizi per anziani, con l'inserimento recente di progetti innovativi in altre aree di bisogno sociale (disabili, minori, famiglie, migranti).

Nel corso del 2021 l'Azienda ha sviluppato le proprie attività perseguendo gli obiettivi individuati dal Piano della Performance 2021-2023 (approvato con Delibera dell'Au n. 3 dell'01.02.2022):

1. Sostenibilità economico-finanziaria;
2. Efficacia dei processi e degli strumenti di lavoro;
3. Ampliamento e differenziazione dei servizi forniti,
4. Organizzazione, trasparenza e comunicazione.

Il Bilancio Sociale offre l'occasione per rendicontare le attività realizzate nell'esercizio di riferimento, il 2021, nella logica di rendere conoscibili le modalità di gestione dei servizi da parte di ASP Parma, oltre che i principali risultati. Si rivolge pertanto a tutti i soggetti pubblici e privati che direttamente o indirettamente sono interlocutori di ASP o che sono comunque interessati alla sua azione, affinché possano valutare l'attività svolta e proporre/suggerire azioni di miglioramento possibili e sostenibili. In primis, questo documento è rivolto alle/ai nostri ospiti e ai loro famigliari.

PARTE PRIMA

VALORI DI RIFERIMENTO, VISIONE E INDIRIZZI

1.1 L'IDENTITÀ AZIENDALE

Come noto, la storia di ASP Parma nasce nei primissimi anni del XVI secolo; lo scopo è rimasto nel tempo quello *"di contribuire alla tutela e valorizzazione delle persone anziane ed in particolare di quelle in stato di non autosufficienza fisica e/o psichica, nonché persone adulte in condizioni di difficoltà"*.

In linea con lo Statuto, l'ASP ha la finalità di organizzare ed erogare servizi sociali, socio-assistenziali, socio-sanitari ed educativi rivolti a minori, adulti, disabili ed anziani, perseguendo le indicazioni date dalla pianificazione locale (Piano di zona per la Salute ed il Benessere Sociale) e nel rispetto degli indirizzi definiti dall'Assemblea dei Soci, nella logica di:

1. mantenere adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie;
2. garantire il rispetto della dignità della persona, della diversità delle opinioni e del credo religioso;
3. assicurare lo svolgimento delle proprie attività secondo criteri di efficacia, di efficienza, di economicità e di imparzialità, mantenendo alta la qualità dei servizi resi;
4. valorizzare le professionalità e le competenze, favorendo un contesto lavorativo positivo e stimolante;
5. perseguire la valorizzazione del proprio patrimonio.

L'ASP riconosce determinanti per la qualità dei servizi alla persona:

- l'apporto professionale degli operatori, e a tal fine promuove la formazione come strumento di qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi, per favorirne l'integrazione professionale e per garantire lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale;
- l'apporto delle Organizzazioni Sindacali, e a tal fine individua il confronto con le stesse, nelle loro diverse articolazioni, come pratica quotidiana.

1.2 GLI STAKEHOLDER ED IL SISTEMA DELLE RELAZIONI DELL'ASP

La politica e gli obiettivi di ASP sono fortemente connessi alle scelte espresse dai soggetti istituzionali coinvolti nella definizione delle politiche sociali e socio-sanitarie, e da tutti i portatori di interesse coinvolti, ossia:

- l'Assemblea dei Soci;
- soggetti istituzionali del territorio (Comune di Parma, Comuni del Distretto di Parma, AUSL di Parma, Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria, Provincia di Parma, Comitato di Distretto, Ufficio di Piano, S.A.A.);
- soggetti istituzionali del territorio più vasto (altre ASP della provincia di Parma; CISPEL; Regione Emilia-Romagna);
- utenti, familiari e loro rappresentanze, anche sindacali;
- medici di medicina generale e specialisti;
- fornitori di beni e servizi;
- organizzazioni di volontariato e singoli volontari;
- associazioni del territorio impegnate in attività affini o integrative di quelle di ASP;
- l'intera comunità locale.

In particolare, con AUSL di Parma nel 2021 le tematiche di interesse hanno riguardato, oltre all'emergenza sanitaria: il tema del reperimento degli infermieri professionali; il medico di struttura, laddove si è passati dalla gestione sanitaria degli ospiti dai medici di medicina generale ai due medici di struttura contrattualizzati da ASP Parma; l'apertura dell'OSCO presso i Tigli (il 17 maggio us) ed il rafforzamento dell'OSCO di Colorno. Sull'esperienza dell'OSCO di Colorno permane una criticità, anche all'inizio del 2022, su un utilizzo scarso da parte della rete dei servizi sanitari.

Il sistema di relazioni in cui l'ASP è inserita è veramente complesso: sono pertanto molteplici i rapporti che essa intrattiene, ed è necessario dar conto della propria azione a tutti gli interlocutori.

ASP ricerca costantemente il dialogo con i familiari e/o tutori/amministratori di sostegno, attraverso verifiche periodiche, così come incontra regolarmente enti, istituzioni scolastiche, associazioni e volontari coinvolti in varie forme nella cura e socializzazione degli ospiti o nelle politiche di comunità che rappresentano l'ambito verso il quale ASP Parma ha ampliato il proprio operato in particolare negli ultimi anni.

1.3 IL SISTEMA DI GOVERNANCE

Il sistema di governo di ASP è articolato su tre livelli, definiti oltre che dalla normativa regionale di riferimento, anche dallo Statuto dell'Azienda e dai Regolamenti di funzionamento.

L'Assemblea dei Soci è l'organo di indirizzo e di vigilanza sull'attività dell'Azienda ed è presieduta dal Sindaco del Comune di Parma o suo delegato.

Le attuali quote di rappresentanza sono:

Comune di Parma	91,23%
Comune di Colorno	3,53%
Comune di Sorbolo Mezzani	2,34%
Comune di Torrile	1,89%
Curia Vescovile di Parma	0,5%
Parrocchia di Colorno	0,5%

L'Assemblea dei Soci di ASP si è riunita n. 5 volte nel corso dell'anno 2021, assumendo n. 6 Deliberazioni.

L'Amministratore Unico è l'organo che dà attuazione agli indirizzi generali definiti dall'Assemblea dei Soci, individuando le strategie e gli obiettivi della gestione; ha la rappresentanza legale dell'Azienda.

L'Amministratore unico di ASP Parma è oggi Gianluca Borghi, insediato il 30/01/2020; è stato nominato dall'Assemblea dei Soci con Delibera n. 1/2020.

Nel corso del 2021 l'Amministratore unico ha adottato n. 28 Deliberazioni.

L'Organo di revisione contabile (Revisore Unico) esercita il controllo sulla regolarità contabile, vigila sulla correttezza della gestione economico finanziaria dell'ASP e svolge ogni altra funzione prevista dagli articoli 2403, 2409 bis e 2409 ter del Codice civile. Il Revisore in carica è il Dr. Gianni Angelo Pigoni, nominato con Delibera di Giunta Regionale della Regione Emilia-Romagna n. 923 del 21/06/2021.

Il Direttore, poi, è responsabile della gestione aziendale e del raggiungimento degli obiettivi definiti dall'Amministratore unico anche attraverso l'utilizzo delle risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate; propone all'Amministratore unico i provvedimenti necessari a garantire il funzionamento delle strutture e dei servizi e lo svolgimento dei compiti amministrativi dell'Ente.

La Direttrice Generale di ASP Parma è Elisabetta Scoccati nominata con Delibera dell'Amministratore unico n. 4 del 10 marzo 2021 si è insediata in data 19.04.2021.

1.4 LA MISSION

In base a quanto previsto dalla Legge n. 328/2000 e dalla Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n. 2/2003, il principio fondamentale su cui si basa l'azione di ASP è quello di sviluppare la propria azione proponendosi come punto di riferimento per la gestione di servizi socio-assistenziali per tutto il territorio distrettuale e partecipando attivamente anche ai momenti della programmazione per apportare anche in quella sede l'esperienza di chi ogni giorno eroga servizi alla cittadinanza più fragile, ed è quindi in contatto con i bisogni della cittadinanza.

Il nostro lavoro si è sviluppato, in particolare negli ultimi anni, e così vuole continuare ad essere, ampliando la sfera di azione dai soli servizi residenziali e semiresidenziali per anziani ai servizi rivolti ad altri target, con un'attenzione alle politiche di comunità; riteniamo infatti di avere le competenze e le caratteristiche per gestire processi di innovazione sociale, quali interventi di domiciliarità, housing sociale, prima accoglienza.

I **valori** assunti e condivisi come riferimento irrinunciabile dell'Azienda sono:

1. La centralità della persona
2. La flessibilità e l'efficacia
3. L'efficienza e l'economicità
4. L'equità e la trasparenza
5. L'informazione, la comunicazione e la partecipazione.

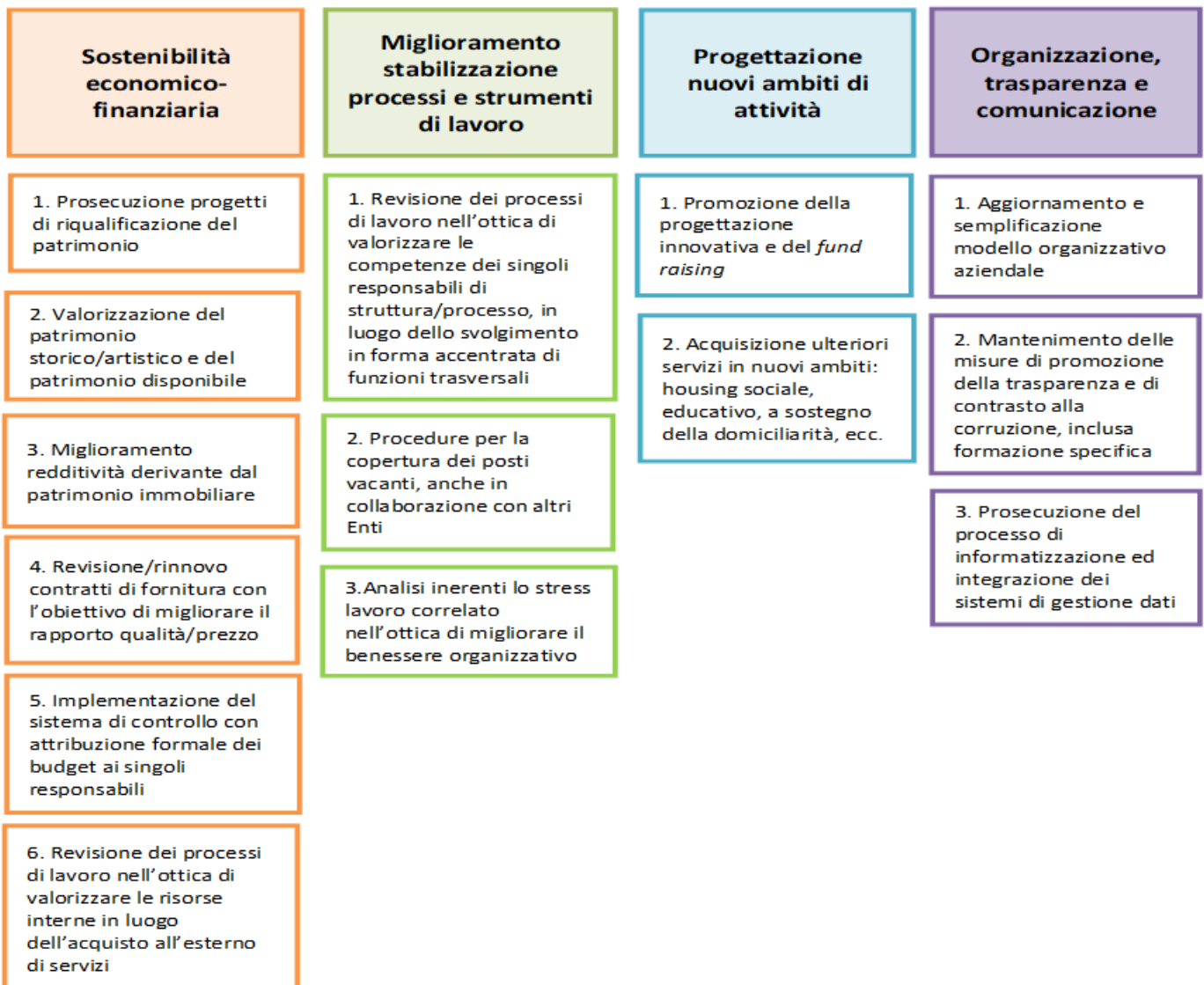
1.5 GLI OBIETTIVI E LE STRATEGIE

La programmazione e l'azione di ASP Parma si sono sviluppate anche per l'anno 2021 all'interno del quadro generale dalle scelte strategiche operate dal Comitato di Distretto, che svolge il ruolo di governo delle politiche sociali, sociosanitarie e sanitarie territoriali dell'ambito distrettuale, tramite l'esercizio delle funzioni di programmazione, regolazione e verifica, garantendo uno stretto raccordo con la Conferenza territoriale sociale e sanitaria e avvalendosi dell'Ufficio di piano per quanto attiene la funzione tecnica istruttoria delle decisioni.

Con Delibera dell'Amministratore Unico n.24_del 31/12/2020 sono stati adottati i documenti di programmazione e contabili per il triennio 2021-2023; tali documenti di programmazione sono stati definitivamente approvati dall'Assemblea dei Soci in data 02/02/2021 con delibera n. 1.

Gli obiettivi strategici sono individuati nell'Albero della Performance, approvato con Delibera n. 9 dell'01/06/2021, di seguito riportato:

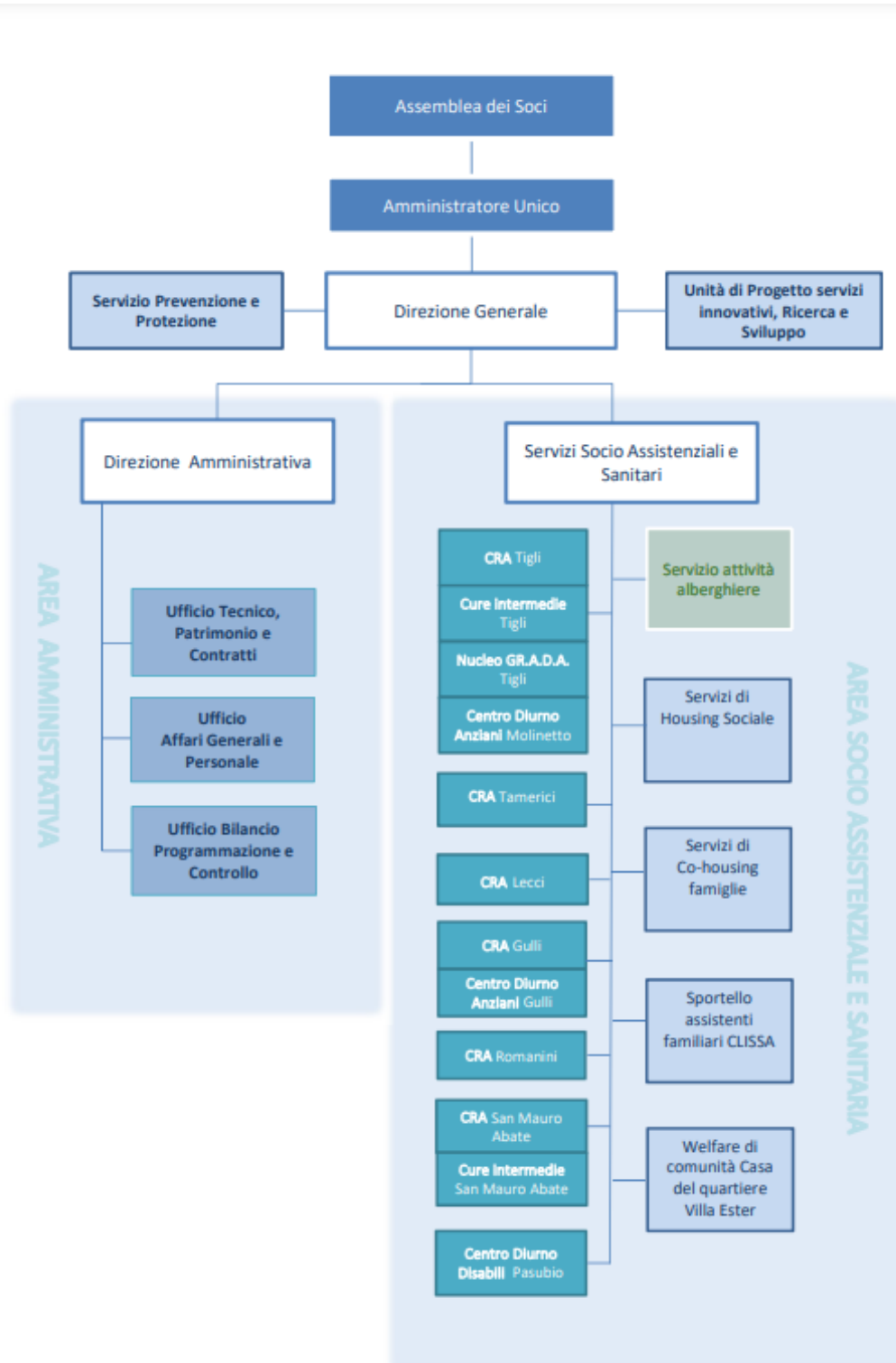
Fig. 1.5.1. Obiettivi strategici individuati nell'Albero della Performance



1.6 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa dell'ASP è schematizzata nell'organigramma come segue, approvato con delibera n. 20 del 30.12.2020 e tutt'ora vigente.

Fig. 1.6.1. Struttura organizzativa di ASP



PARTE SECONDA

RENDICONTAZIONE DELLE POLITICHE E DEI SERVIZI RESI

2.1 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO – ASP NEL DISTRETTO DI PARMA

Con Delibera di Giunta n. 924 del 21/06/2021, la Regione Emilia-Romagna ha approvato la modifica statutaria dell’Azienda con la quale, tra le altre cose, è stata modificata la denominazione da “Ad Personam – Azienda dei Servizi alla Persona del Comune di Parma” in “Azienda di Servizi alla Persona del Distretto di Parma” (ASP Parma), anche per sottolineare che l’ambito di intervento è riferito all’intero Distretto. Contestualmente, i Soci dell’Azienda hanno modificato la convenzione che regola i rapporti societari e che definisce le quote di compartecipazione, anche in relazione all’utilizzo dei servizi da parte dei singoli comuni.

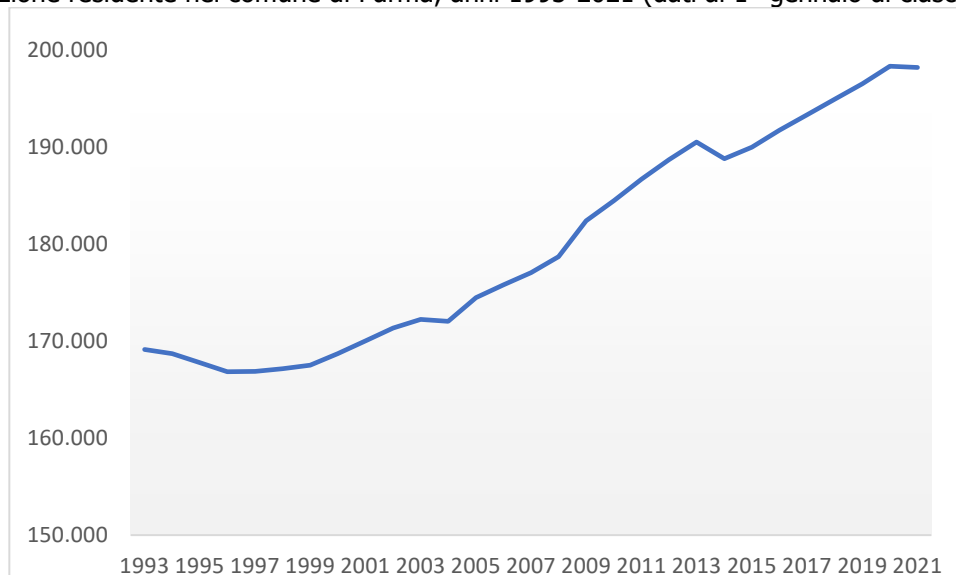
ASP Parma gestisce servizi accreditati per anziani e disabili, servizi non accreditati rivolti a famiglie e minori e politiche di comunità.

Le necessità emergenti di caratterizzazione sociale, già evidenziate anche nel corso degli esercizi precedenti, sono tutt’ora valide. Ci si riferisce principalmente a:

- invecchiamento della popolazione con incremento delle necessità dei caregivers familiari, oltre alla presenza di molti anziani soli;
- aumento della gravità delle condizioni socio-sanitarie degli anziani (in particolare con Demenza/Alzheimer), sia in strutture che a domicilio; aumento dei casi di pazienti con problematiche di natura psichiatrica per i quali la CRA viene ritenuta come idonea;
- aumento della povertà e presenza di criticità nelle relazioni intra-familiari/genitoriali oltre che di integrazione multiculturale.

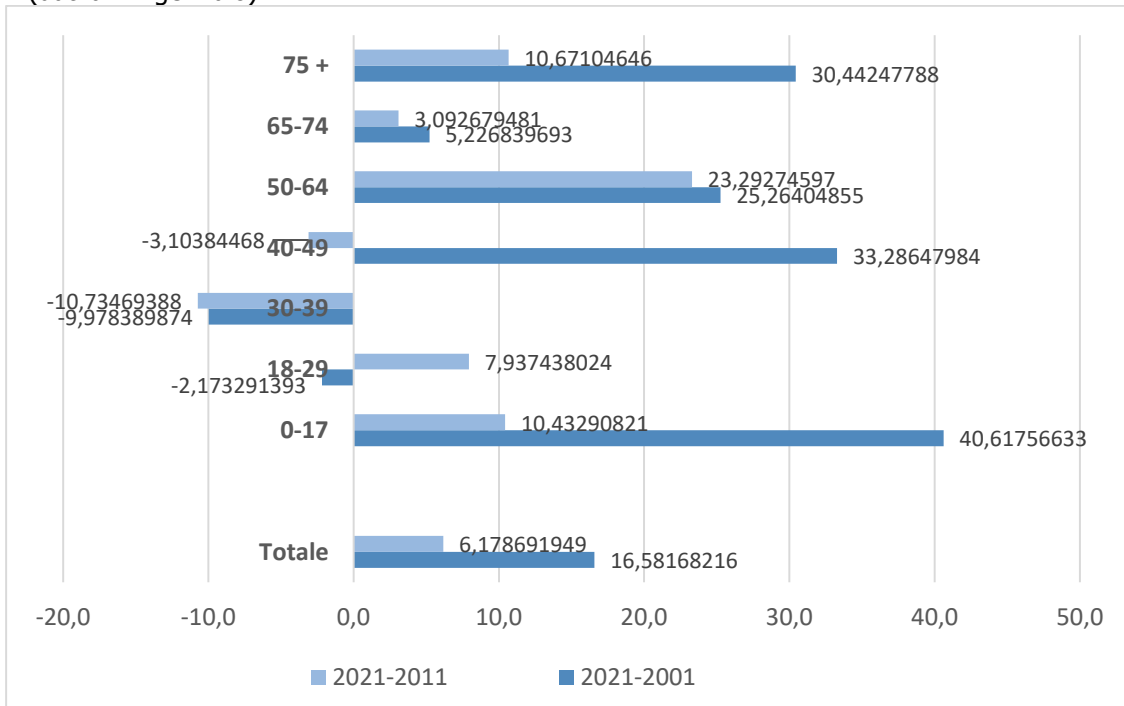
La figura indica **l’andamento della popolazione residente** nel Comune di Parma, da cui emerge un trend perlopiù in crescita. Lo stesso andamento si registra a livello provinciale: nel confronto tra il 1993 e il 2021 si è registrato un aumento della popolazione residente del 15,66%.

Fig. 2.1.1. Popolazione residente nel comune di Parma, anni 1993-2021 (dati al 1° gennaio di ciascun anno)



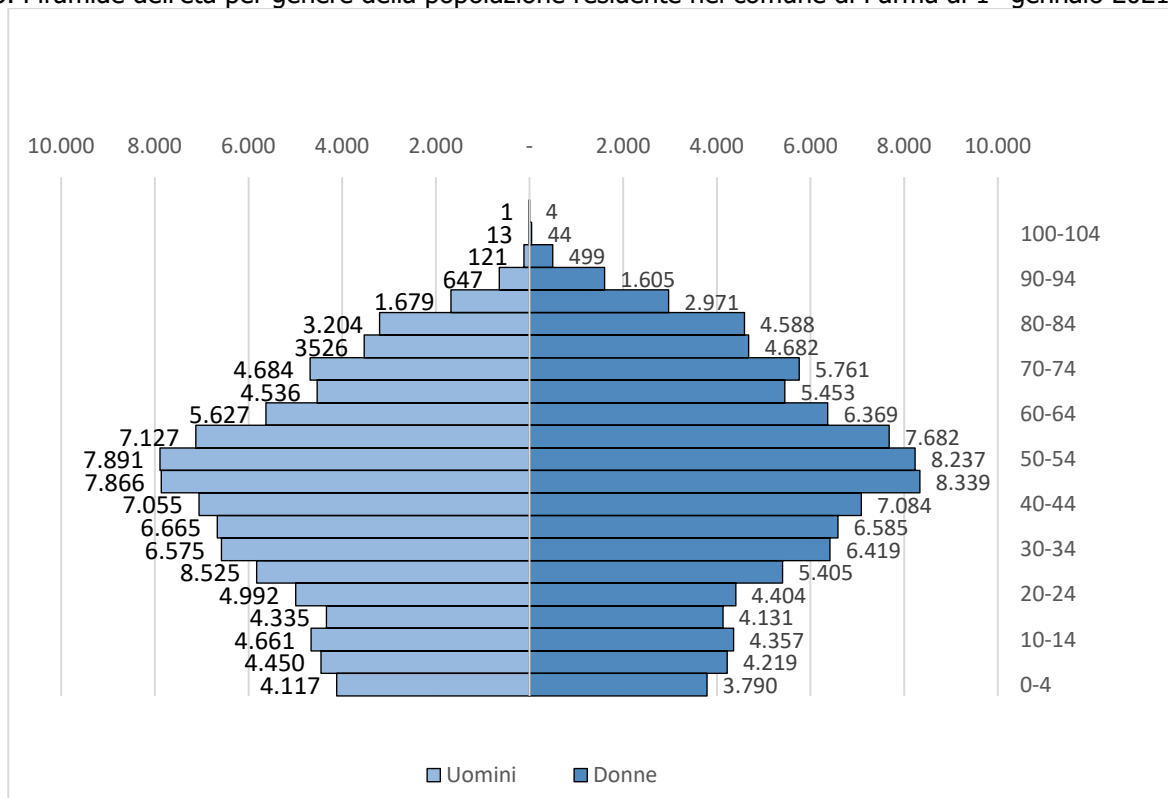
La figura evidenzia il trend di aumento nel confronto tra gli anni 2001, 2011, 2021; in particolare tra il 2011 e il 2021 crescono soprattutto le seguenti fasce d’età: 50-64 anni (+23,3%), 0-17 anni (+10,4%), over 75 anni (+10,7%).

Fig. 2.1.2. Popolazione residente nel comune di Parma per classi di età, variazioni percentuali fra 2001 e 2021 e fra 2011 e 2021 (dati al 1° gennaio)



Per un maggiore dettaglio, nella figura si mostra la cosiddetta *piramide delle età*, ossia la distribuzione della popolazione residente a Parma per età e sesso al 1° gennaio 2021. La popolazione è riportata per classi quinquennali di età sull'asse Y, mentre sull'asse X sono riportati due grafici a barre a specchio con i maschi (a sinistra) e le femmine (a destra). Si evidenzia il peso delle fasce più anziane della popolazione (over 64 anni), e, al loro interno, la forte prevalenza delle donne.

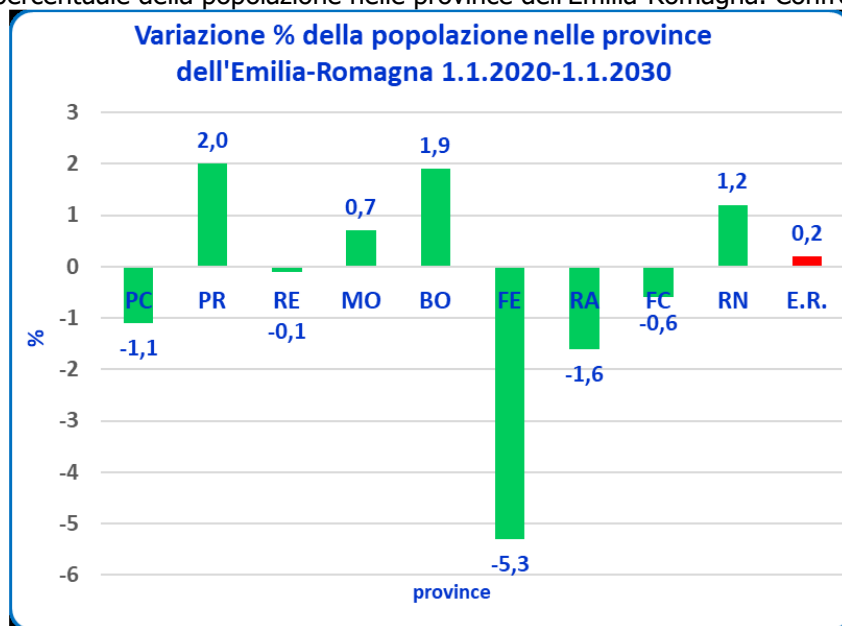
Fig. 2.1.3. Piramide dell'età per genere della popolazione residente nel comune di Parma al 1° gennaio 2021



Infine, si riportano alcuni dati pubblicati nel report "Gli emiliani e i romagnoli del futuro. Come cambieranno la popolazione e le famiglie in Emilia-Romagna nei prossimi decenni secondo le previsioni demografiche Istat" (nota a cura di Gianluigi Bovini e Franco Chiarini, marzo 2022), con riferimento al periodo 2020-2030; il documento presenta i dati demografici della Regione Emilia-Romagna e delle singole province elaborati attraverso un nuovo modello previsionale realizzato da Istat.

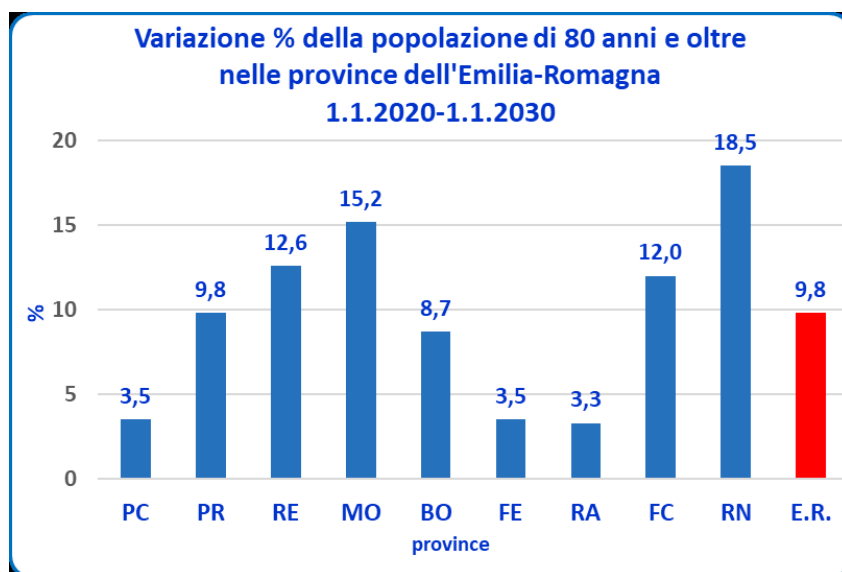
Secondo tali dati previsionali, nel periodo 2020-2030 la provincia di Parma avrà il maggiore incremento della popolazione residente (+2%) rispetto al resto del territorio regionale (fig. 4); avrà un incremento delle fasce più anziane della popolazione, ma con valori inferiori al resto delle province (fig. 5), al contempo avrà una diminuzione della popolazione 0-14 anni, ma con valori inferiori rispetto ad altre province (fig. 6).

Fig. 2.1.4. Variazione percentuale della popolazione nelle province dell'Emilia-Romagna. Confronto 2020-2030



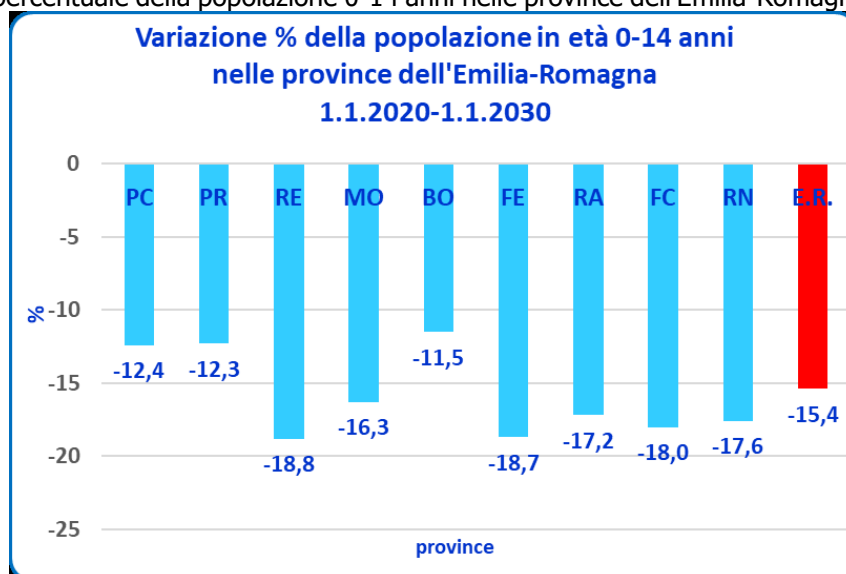
Fonte: "Gli emiliani e i romagnoli del futuro. Come cambieranno la popolazione e le famiglie in Emilia-Romagna nei prossimi decenni secondo le previsioni demografiche Istat" (nota a cura di Gianluigi Bovini e Franco Chiarini, marzo 2022)

Fig. 2.1.5. Variazione percentuale della popolazione over 80 anni nelle province dell'Emilia-Romagna. Confronto 2020-2030



Fonte: "Gli emiliani e i romagnoli del futuro. Come cambieranno la popolazione e le famiglie in Emilia-Romagna nei prossimi decenni secondo le previsioni demografiche Istat" (nota a cura di Gianluigi Bovini e Franco Chiarini, marzo 2022)

Fig. 2.1.6. Variazione percentuale della popolazione 0-14 anni nelle province dell'Emilia-Romagna. Confronto 2020-2030



Fonte: "Gli emiliani e i romagnoli del futuro. Come cambieranno la popolazione e le famiglie in Emilia-Romagna nei prossimi decenni secondo le previsioni demografiche Istat" (nota a cura di Gianluigi Bovini e Franco Chiarini, marzo 2022)

Tali dati previsionali sono importanti per valutare i possibili impatti sul sistema sociale e sanitario.

Le azioni dell'Ente nel 2021, in linea con la programmazione distrettuale che tiene conto, in sede di programmazione, del contesto demografico ed economico, si sono articolate sulle seguenti principali tematiche:

- sviluppo di interventi di integrazione socio-sanitaria dentro le strutture di ASP per gli anziani (Progetto OSCO presso la struttura de I Tigli e di Colorno; consolidamento del nucleo GRA.D.A) o sulle disabilità (gestione Centro Socio-Riabilitativo Diurno Pasubio, dall'1.1.2021);
- potenziamento di interventi mirati a specifiche problematiche (es.: demenza; psichiatria), con l'utilizzo della formazione e del lavoro di gruppo come strumento di supporto e di crescita all'interno di tutti i nostri servizi per creare scambi virtuosi e contaminazione di buone prassi, anche con uno sguardo ad altre esperienze europee. Ma anche attraverso investimenti specifici (Guardino Alzheimer; Stanza Snoezelen) mirati;
- supporto alla domiciliarità a favore dell'anziano, della persona disabile, di giovani, adulti e famiglie anche attraverso sperimentazioni di co-housing, in rete con i punti di comunità e con altri attori del territorio, nella logica di rispondere efficacemente ai nuovi bisogni di intervento sociale;
- azioni di prevenzione delle patologie legate all'invecchiamento attraverso percorsi di *Active Aging*.

2.2 ATTIVITÀ ISTITUZIONALI

Nel corso del 2021 ASP ha consolidato i servizi già avviati nei periodi precedenti, predisponendo le azioni necessarie a rafforzare ulteriormente le proprie aree di intervento, ma anche allargando la propria sfera di azione negli ambiti dei servizi per le famiglie, i minori e le persone disabili. Nel corso del 2021, poi, sono stati progettati altri ambiti di intervento, la cui realizzazione è stata avviata nel 2022: progetto Home visiting; interventi a sostegno dei caregivers; albo delle assistenti familiari per agevolare le famiglie nella ricerca e nella gestione delle assistenti familiari. La tabella che segue riporta i servizi accreditati gestiti da ASP.

Tab.2.2.1 Servizi accreditati gestiti da ASP

Struttura	Tipologia servizio erogato	N. Posti
Residenza Romanini	Casa Residenza Anziani	18
Residenza Gulli	Casa Residenza Anziani	40
	Centro Diurno Anziani Gulli	20
Residenza dei Tigli	Casa Residenza Anziani (ex R.S.A.)	46
	Inserimenti individuali GRADA	7
	Casa Residenza Anziani (ex Casa protetta)	17
	Cure intermedie – OSCO	20
	Centro Diurno Anziani Molinetto	15
Residenza delle Tamerici	Casa Residenza Anziani	99
Residenza dei Lecci	Casa Residenza Anziani	71
Residenza San Mauro Abate	Casa Residenza Anziani (ex Casa protetta)	77
	Casa Residenza Anziani (ex R.S.A.)	16
	Cure intermedie – OSCO	6
Centro Pasubio	Centro diurno per disabili	8
Totale posti CRA		391
Totale posti Centro Diurno Anziani		35
Totale posti Centro Diurno Disabili		8

Di seguito si riporta una sintetica tabella sui servizi non accreditati gestiti da ASP, che rappresentano l'ambito di intervento in espansione, data la rilevanza di politiche di inclusione e di comunità sempre più attive, necessarie per garantire una risposta ai bisogni emergenti. Si tratta di servizi ed interventi negli ambiti degli interventi a favore di adulti in condizione di disagio, di minori e famiglie e della domiciliarità.

Tab 2.2.2. Servizi non accreditati gestiti da ASP

Servizio	Tipologia Servizio Erogato	Posti/Utenti
SPAZI COLLETTIVI	Pontirol Battisti, aperto da lun. a dom. Via Olivieri, aperto da lun. a sab.	20 posti 20 posti
HOUSING SOCIALE	Pontirol Battisti - Alloggi con servizi Via Firenze – Alloggi con servizi e appartamenti per famiglie fragili XXV Aprile – Alloggi con servizi (struttura in dismissione per ristrutturazione)	20 appartamenti + famiglia con funzioni di portierato 8 appartamenti 44 appartamenti
CO-HOUSING FAMIGLIE e GIOVANI ADULTI	Via Scola – progetto «All'ombra della Certosa» Cà Pescina-Mora	5 adulte e 5 minori; 2 giovani adulte, 3 adulte e 4 minori + famiglia con funzioni di custode
VILLA ESTER La CASA del QUARTIERE	Spazio di welfare di comunità aperto alla cittadinanza, allo scopo di promuovere il benessere delle persone e della comunità favorendo il mutuo aiuto.	
SPORTELLO «CLISSA» per ASSISTENTI FAMILIARI	Attivo presso Villa Ester, sportello per consulenza, formazione e tutoraggio per famiglie e assistenti familiari	Nel 2021: 58 assistenti familiari formate con corso base 267 accessi da parte di famiglie 200 monitoraggi domiciliari 5 corsi formativi svolti
PAIS Fondo Povertà	Sportello di accoglienza per l'adozione di azioni di contrasto alla povertà, integrato con le attività di competenza degli Enti Locali del Distretto	

La gestione di centri estivi dedicati a ragazzi disabili, affidata ad ASP dal Comune di Parma per il periodo giugno-settembre 2020, e ulteriormente sviluppata nell'estate del 2021, è stata il primo passo nella assunzione di servizi per le disabilità; infatti, dal 1.1.2021 ASP ha assunto la gestione del Centro diurno disabili "Pasubio".

2.3 MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI: COORDINAMENTO CONGLI ALTRI ENTI DEL TERRITORIO

ASP ha mantenuto anche nel 2021 una stretta interlocuzione con le altre ASP regionali, anche attraverso la partecipazione a **CISPEL**, organizzazione associativa dei soggetti gestori di Servizi Pubblici Locali a carattere sociale. In quest'ultima direzione si è consolidato il lavoro avviato in questi ultimi anni, come canale privilegiato di dialogo con la Regione Emilia-Romagna, da cui è scaturito poi l'importante provvedimento di cui alla LEGGE REGIONALE 29 luglio 2021, n. 11 "DISPOSIZIONI PER LA VALORIZZAZIONE DELLE FORME PUBBLICHE DI GESTIONE DEI SERVIZI SOCIALI E SOCIO-SANITARI" a seguito della quale la Regione (Con Delibera della G.R. n. 1747 del 2.11.2021 "RIPARTO PER L'ESERCIZIO 2021 DEI CONTRIBUTI DI CUI ALL'ART. 2 L.R. N. 11/2021") ha provveduto a finanziare un contributo economico alle ASP, per gli anni 2021, 2022, 2023, anche in relazione al divario competitivo con altri soggetti gestori del privato sociale; ASP ha partecipato a tavoli di lavoro e di confronto in questa direzione, e tra questi era presente all'audizione da parte della IV Commissione regionale "Politiche per la Salute e Politiche Sociali" di venerdì 9 luglio 2021.

Su altro fronte, la pandemia ha portato ad un rafforzamento delle relazioni tra **ASP ed Aziende Sanitarie**, che hanno garantito un indispensabile supporto sia nei momenti più critici dell'emergenza, sia nell'organizzazione delle vaccinazioni e dei controlli periodici su ospiti e personale, ed ancora come supporto nella omogeneizzazione dell'interpretazione delle norme nelle diverse situazioni che sono venute a crearsi di isolamento degli ospiti, di ingresso dei parenti nelle strutture.

Determinante la collaborazione con AUSL di Parma per l'apertura dell'Ospedale di Comunità presso la struttura I Tigli (avviato il 17 maggio 2021) e per il rafforzamento dell'OSCO di Colorno. L'OSCO è una struttura definita di "cure intermedie" che vede prevalentemente una utenza dimessa dall'ospedale, che ha necessità di interventi post-ospedalieri, o una utenza che ha necessità di un ricovero temporaneo, proveniente dal domicilio, per la stabilizzazione delle condizioni di salute. Il progetto è coerente con il percorso già da tempo intrapreso dalla Regione Emilia-Romagna per la ridefinizione dei servizi territoriali e della rete ospedaliera, volto a garantire la presa in carico complessiva delle persone, anche attraverso la prossimità delle cure, la continuità assistenziale, la facilitazione dell'accesso ai servizi sanitari e sociosanitari, e il coinvolgimento delle comunità nei processi di programmazione, monitoraggio e valutazione dei risultati, anche attraverso l'individuazione di strumenti di continuità delle cure e di integrazione ospedale - territorio, quali appunto l'attivazione di posti letto intermedi sanitari territoriali. Nel corso del 2022 la sperimentazione viene attentamente monitorata in relazione ai tassi di copertura del servizio.

Di fondamentale importanza è stata anche la stretta collaborazione con gli **enti locali soci**, insieme ai quali si è mantenuto nel corso di tutto l'anno un attento monitoraggio dell'andamento delle attività sotto il profilo qualitativo ma anche economico, grazie al quale si è potuto raggiungere un buon equilibrio nella gestione, nonostante le difficoltà affrontate a causa dell'emergenza sanitaria. Con il **Comune di Parma** si è mantenuta una interlocuzione costante in relazione alle diverse progettazioni avviate anche nell'ambito dei servizi non accreditati.

Rilevante anche la collaborazione con **l'Università**, sia rispetto alla individuazione di alcuni alloggi di ASP per l'accoglienza di studenti fuori sede, sia rispetto a progetti di tirocinio curricolari ed extracurricolari.

E sempre nella logica di agevolare i giovani, nell'ingresso al mondo del lavoro ma anche rispetto all'apprendimento, anche civico, ASP Parma collabora con diversi **istituti scolastici** del territorio per tirocini, progetti di alternanza scuola-lavoro, ma anche per progetti di supporto intergenerazionale.

2.4 DATI RELATIVI AI SINGOLI SERVIZI

2.4.1 CASE RESIDENZA ANZIANI

Nell'anno 2021 il grado di utilizzo dei servizi è stato condizionato dall'emergenza pandemica, che ha ridotto i tassi di ingresso.

Il tasso di occupazione (tab. 2.4.1.1) è pertanto inferiore al medesimo indice riferito al 2019, ma superiore all'anno più difficile della pandemia che rimane per ora il 2020.

Tab. 2.4.1.1 Ospiti entrati, dimessi, deceduti e tasso occupazioni posti di accoglienza per gli anni 2019, 2020, 2021

	N. OSPITI ENTRATI	N. OSPITI DIMESSI	N. OSPITI DECEDUTI	TASSO OCCUPAZIONE POSTI DI ACCOGLIENZA
2021	242	60 di cui: 39 auto-dimissioni 1 cambio servizio 5 trasferimenti a CRA di altri gestori 15 trasferimenti presso strutture ASP Parma	179 di cui: 79 in ospedale 100 in struttura	96,78%
2020	130	26	201	80,09%
2019	239	90	146	99,14%

Fonte: elaborazione dati da cartella clinica informatizzata e Ufficio contabilità e bilancio

Nella tabella 2.4.1.2 è esplicitato il raffronto tra capienza complessiva e numero di posti effettivamente utilizzabili, in relazione alla necessità di mantenere sempre disponibili un adeguato numero di posti da dedicare ad isolamenti cautelari o preventivi per quanto riguarda le CRA.

Tab. 2.4.1.2. Capienza, posti occupabili e differenza per singola CRA nell'anno 2021

CRA	CAPIENZA	POSTI OCCUPABILI	DIFFERENZA*
CRA ROMANINI	18	16	2
CRA GULLI	40	39	1
CRA TIGLI	70	68	2
CRA TAMERICI	99	95	4
CRA LECCI	71	67	4
CRA SAN MAURO	99	87	6
TOTALE	397	372	19

* Posti da dedicare ad isolamenti cautelari o preventivi

Annualmente la gravità ed il carico assistenziale degli ospiti di Casa Residenza vengono valutati dall'Unità di Valutazione Geriatrica attraverso un sistema di classificazione che determina il Case-Mix, indicatore in base al quale viene definito il numero di OSS (operatori sociosanitari) da garantire secondo parametri prefissati.

Per l'anno 2020, data l'eccezionalità della situazione, tale valutazione non è stata effettuata. Nel 2021 il risultato è riportato in tab. 2.4.1.3.

Tab. 2.4.1.3. Percentuali di Case-Mix per singola CRA

	TOTALE AZIENDA	GULLI	ROMANINI	TIGLI	TAMERICI	LECCI*	SAN MAURO
A	%	48,72%	43,75%	26,47%	33,68%	57,58%	48%
B	%	17,95%	18,75%	50%	28,42%	16,66%	38%
C	%	30,79%	37,50%	13,24%	37,90%	21,21%	14%
D	%	2,56%	0%	0%	0%	4,55%	0%
Tot		100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota: *CRA Lecci e San Mauro: la valutazione annuale è stata effettuata tra novembre e dicembre 2021. Per le restanti strutture la valutazione annuale è stata effettuata nei primi mesi del 2022.

Tipologia	Caratteristica
Classificati in A	soggetti con grave disturbo comportamentale
Classificati in B	soggetti con elevato bisogno sanitario e correlato elevato bisogno assistenziale
Classificati in C	soggetti con disabilità di grado severo
Classificati in D	soggetti con disabilità di grado moderato

È evidente l'importanza di aggiornare le rilevazioni, considerando che anche l'esperienza del COVID ha portato ad un generale aggravamento dei carichi assistenziali.

Nella tab. 2.4.1.4 sono riportati i dati maggiormente rappresentativi dei livelli di complessità assistenziale dei servizi accreditati:

Tab. 2.4.1.4. Principali dati rappresentativi dei livelli di complessità assistenziale per singola CRA – Anno 2021

CASE RESIDENZA ANZIANI	TIGLI	LECCI	TAMERICI	ROMANIN I	GULLI	SAN MAURO
N° MEDIO VALUTAZIONI P.A.I. PRO- CAPITE	3,3	2	2	2	2	2,4
N° MEDIO BAGNI PRO-CAPITE	4	3	3,91	50	50	4,21
N° COMPLESSIVO PASTI CON AIUTO (5 pasti al giorno)	244.550	71.175	104.025	6.300	10.950	125.925
N° EVENTI ANIMAZIONE	10	26	15	6	10	43
N° OSPITI CADUTI	18	28	43	9	15	40
N° COMPLESSIVO VISITE SPECIALISTICHE ESTERNE	107	273	140	2	28	59
N° COMPLESSIVO VISITE SPECIALISTICHE DOMICILIARI	39	35	18	20	89	243

Note

- Per n. di valutazioni PAI: oltre a quanto indicato in tabella, sono effettuati a cadenza semestrale gli aggiornamenti della BINA FAR, che sono almeno 2 per ospite.
- Per n. medio incontri con i familiari si intendono sia quelli assembleari o su preciso appuntamento, ma anche quelli non formalizzati ma che abbiano avuto una durata di almeno 10/15 minuti.
- Nel n. complessivo pasti con aiuto si intendono 4 pasti (colazione, pranzo, merenda, cena) e l'idratazione effettuata a metà mattina. Per aiuto ai pasti si intende non solo l'imboccare, ma anche la supervisione/stimolazione/facilitazione all'assunzione autonoma dei pasti.
- Per eventi di animazione si intendono gli eventi di un certo rilievo (feste stagionali, uscite multiple, partecipazione ad iniziative esterne, feste di compleanno ecc.), non le attività di animazione normalmente programmate.
- Per quanto riguarda gli incontri con i familiari, causa emergenza COVID si sono tenuti in remoto, anche in occasione degli aggiornamenti PAI, oltre a circa due mail mensili di aggiornamento.

Sul fronte della **comunicazione**, sono state numerose le iniziative avviate nel 2021, nella logica di diffondere informazioni sulle iniziative avviate da ASP Parma, sensibilizzare la cittadinanza su alcuni temi di interesse, proporre riflessioni alle istituzioni e alla cittadinanza. Riviste integralmente le pagine social di ASP e il sito istituzionale, anche per un dialogo diverso con i familiari degli ospiti delle strutture, e cambiata la strategia sulla comunicazione, non più affidata all'esterno, ma organizzata all'interno attraverso iniziative di formazione. Nelle schede allegate le iniziative cui ASP ha aderito, organizzate da altri, o promesse in proprio.

Nella logica di favorire il *dialogo con i familiari degli ospiti*, con i quali sono stati sempre tenuti contatti frequenti durante tutto l'anno, anche attraverso call con la direzione generale e con la direzione di struttura, a fine anno sono stati somministrati questionari di gradimento (in corso di elaborazione) le cui risultanze verranno pubblicate in occasione della diffusione del Bilancio sociale 2021.

Riviste nel corso dell'anno le Carte dei Servizi, che verranno costantemente aggiornate.

Presso le CRA sono stati sempre garantiti i **servizi alberghieri e di cura e supporto alla persona**, pur in un contesto di maggiore complessità a causa dall'emergenza COVID:

- SERVIZIO BARBIERE E PARRUCCHIERE

L'ottica progettuale di questo servizio, pur avendo come obiettivo il soddisfacimento del bisogno pratico della cura dei capelli e della barba, mira a creare un clima socialmente coinvolgente, dove la pratica operativa deve essere strettamente legata alla costruzione di una relazione di senso con gli ospiti.

Questo servizio è svolto dal 2012 da personale dipendente, a seguito della riconversione di operatori con ridotte abilità lavorative e adeguatamente formate al riguardo.

I dati riferiti alle prestazioni erogate nel 2021:

uomini n. 534

donne n. 1621

Totale n. 2155

- SERVIZIO TRASPORTI E COMMISSIONI

Il Servizio Trasporti e Commissioni è un servizio di supporto che ha la funzione di:

- prenotare visite specialistiche ed esami strumentali e di laboratorio;
- consegnare campioni organici ai Poli sanitari e ritirare i referti; inoltrare richieste di visite domiciliari, cambi medici, autorizzazioni per ambulanze, ecc.;
- accompagnare gli ospiti a visite specialistiche presso i presidi sanitari esterni;
- eseguire commissioni varie in favore degli ospiti (acquisto farmaci, piccole necessità quali ricariche telefoniche, sigarette ecc.);
- accompagnare gli ospiti a gite, pranzi, concerti, uscite ricreative in città sia di gruppo che individuali.

È attivo un calendario condiviso per i trasporti esterni e per la programmazione delle attività sopraportate, in modo tale che presso ogni struttura sia possibile consultare e verificare le attività programmate.

Le attività sono svolte da personale dipendente; progressivamente nel 2021 sono stati inseriti interventi svolti da una Associazione di volontariato del territorio (Intercral).

Tab 2.4.1.5. Attività svolte da Intercral – Anno 2021

Tipologia intervento	Numero interventi
Ambulanza	344
Accompagnamento a visite con personale interno	716
Associazione di volontariato	79
Attività varie*	799

* acquisto farmaci, consegna cartelle in ospedale, uscite per acquisti e commissioni personali per gli utenti, socializzazione.

- SERVIZIO LAVANDERIA PER OSPITI

Il servizio è stato gradualmente internalizzato e dal 1/1/2020 viene interamente svolto con personale dipendente presso due lavanderie, una attiva presso la CRA di Colorno e l'altra attiva all'interno del comparto di Villa Parma.

Il servizio internalizzato ha portato ad un miglioramento qualitativo che si prevede di poter implementare ulteriormente negli esercizi futuri. Inoltre, rappresenta una opportunità per reimpiegare in modo proficuo personale dipendente a ridotte capacità lavorative.

- ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

L'animazione costituisce una delle attività principali per ottimizzare la qualità di vita dell'anziano all'interno di strutture e servizi, soprattutto per la duplice valenza di favorire autonomia e integrazione, ma anche perché le attività di animazione offrono la possibilità di rinforzare il legame tra la persona anziana ed il contesto sociale di riferimento.

Il Servizio è svolto da animatrici già in possesso della qualifica di OSS e appositamente formate, che sono presenti quotidianamente nelle strutture/servizi per attività programmate. Le figure, in collaborazione con l'OSS presente in turno, supportano i nuclei di residenza e di centro diurno attraverso il coinvolgimento in specifiche attività dedicate, intervenendo in vari momenti della giornata per concorrere all'attività di stimolazione individuale e di piccolo gruppo all'interno del piano di lavoro giornaliero. Ogni animatore, inoltre, interviene e facilita la partecipazione delle persone accolte anche nelle iniziative organizzate a favore dell'intero comparto.

I programmi di animazione mirano alla riabilitazione ed al mantenimento delle capacità psico-fisiche e sociali di ogni singolo anziano e sono strutturati a partire dalle sue capacità/risorse e dal suo stato di salute.

Nello sviluppo del programma di animazione viene posta l'attenzione su tre aspetti fondamentali:

- animazione con il singolo anziano;
- animazione di gruppo;
- animazione aziendale;
- animazione in rete con il territorio.

Durante tutto l'anno l'attività di animazione è stata rivolta a mantenere la relazione tra ospiti e familiari, attraverso l'organizzazione delle videochiamate, ma anche di incontri organizzati prevalentemente all'aperto. Ma non sono mancate le occasioni di socializzazione più tradizionali, quali feste nei diversi giardini o quando è stato possibile nonostante la pandemia, anche gite all'esterno, incontri conviviali, organizzati anche nella collaborazione con diverse realtà dell'associazionismo e del volontariato.

È stata inoltre assicurata la consulenza psicologica per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti e familiari, in relazione a quanto previsto dai P.A.I., nonché per gli interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn-out degli operatori, secondo quanto previsto da specifico programma di struttura. Il servizio di psicologia è attivo dal 1° novembre 2017.

2.4.2 CENTRI DIURNI ANZIANI

L'emergenza pandemica ha imposto la riduzione dei servizi semiresidenziali durante tutto l'anno e quando sono state riattivate le attività si è determinato un calo importante degli ingressi.

Nella tabella che segue è esposto il raffronto tra capienza (posti accreditati) e posti occupabili alla luce delle limitazioni dovute all'emergenza sanitaria

Tab. 2.4.2.1. Capienza, posti occupabili e differenza per singolo Centro Diurno nell'anno 2021

Centro Diurno	Capienza	Posti occupabili	Differenza
Molinetto	15	10	5
Gulli	20	14	6
TOTALE	35	24	11

Di seguito i dati maggiormente rappresentativi dei livelli assistenziali garantiti.

Tab. 2.4.2.2. Principali dati rappresentativi dei livelli di complessità assistenziale per singolo Centro Diurno – Anno 2021

	CD GULLI	CD MOLINETTO
N° medie valutazioni P.A.I. Pro-capite	2	2
N° eventi animazione	12	10
N° giornate di accoglienza	2580	1633
N° ospiti entrati	17	10
N° ospiti usciti	17	3
N° ospiti per gravità (sul n° medio di os dell'anno)	A:2	A: 4

2.4.3. CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO PASUBIO

Il servizio è in gestione ad ASP Parma a partire dal 1° gennaio 2021.

L'emergenza pandemica ha imposto una rimodulazione del servizio e una riduzione dei posti.

Nel progetto di rimodulazione sono stati anche proposti interventi a domicilio, intervento che è stato richiesto da una famiglia per circa 3 mesi.

Tab. 2.4.3.1 Capienza, posti occupabili e differenza Centro Diurno per disabili Pasubio anno 2021

Centro diurno	Capienza	Posti occupabili	Differenza
Pasubio	n. 8	n. 6	n. 2

N° MEDIO VALUTAZIONI P.A.I. PRO-CAPITE	1
N° GIORNATE DI ACCOGLIENZA	1250
N° LABORATORI (ARTETERAPIA, IPPOTERAPIA, MUSICOTERAPIA, ATTIVITA' ASSISTITA CON ANIMALI)	60
N° OSPITI ENTRATI	1
N° OSPITI USCITI	2
N° OSPITI PER GRAVITA' (sul n° medio di ospiti dell'anno)	Livello A Livello B Livello C

2.4.4. HOUSING SOCIALE E SPAZI COLLETTIVI

Nell'anno 2021 le attività relative all'housing sociale e agli spazi collettivi sono proseguite con le modalità previste dalla convenzione e dalle normative Covid 19:

Residenza Pontiroli Battisti

Nell'anno 2021 sono stati inseriti due nuovi residenti; gli alloggi sono tutti occupati.

A seguito dell'emergenza sanitaria, che ha comportato una riduzione delle opportunità di socializzazione (i residenti hanno potuto frequentare lo spazio collettivo solo al mattino) e quindi un maggior rischio di isolamento sociale, nelle ore pomeridiane si sono organizzati, alla presenza di un operatore, attività ricreative nel salottino del 3° piano.

I residenti sono stati seguiti e accompagnati al fine del percorso vaccinale.

Spazio collettivo Pontiroli Battisti

il centro è stato aperto, come da co-progettazione, al mattino per i residenti e nel pomeriggio per utenti provenienti dal territorio. Il numero di persone previste era di n. 7 per gruppo.

Inoltre, sono stati attivati, per gli anziani che hanno ritenuto di non riprendere la frequenza in presenza, interventi a domicilio (almeno 6 ore alla settimana). Sono stati anche attivati interventi aggiuntivi (sabato/domenica) in base al PAI redatto dal servizio sociale del Comune di Parma.

Nel mese di novembre 2021 il centro ha ampliato la capienza, prevedendo la presenza di n. 10 persone per gruppo.

In specifico in novembre sono stati inseriti nel gruppo del mattino n. 1 residente e n. 2 dal domicilio, arrivando così a saturare la capienza massima prevista.

Per quanto riguarda il gruppo del pomeriggio non ci sono stati nuovi invii da parte del servizio sociale del Comune di Parma.

Causa emergenza sanitaria i gruppi degli anziani e gli operatori sono stati inseriti in gruppi separati e dedicati, le c.d. "bolle"; questo ha comportato l'utilizzo di operatori dedicati a ciascun gruppo, senza la possibilità di scambio tra uno e l'altro, con conseguente maggiore rigidità organizzativa e conseguente incremento di risorse in caso di assenze.

Sono continuati, anche nel mese di novembre e dicembre, gli interventi a domicilio per le persone che hanno deciso di non riprendere la frequenza del centro.

Spazio collettivo Olivieri

Al centro, come da co-progettazione, sono stati inseriti, a tempo pieno n. 7 persone. Una persona ha scelto le attività a domicilio svolte in 3 accessi settimanali.

Da novembre 2021 è stata deciso di aumentare la capienza fino a n.10 persone e si è mantenuto l'intervento al domicilio. Come per lo spazio collettivo Pontirolo Battisti, per l'emergenza sanitaria il personale è stato dedicato in via esclusiva al gruppo, per limitare le possibilità di contagio. Questo ha comportato l'utilizzo di operatori dedicati a ciascun gruppo, senza la possibilità di scambio tra uno e l'altro, con conseguente maggiore rigidità organizzativa e conseguente incremento di risorse in caso di assenze.

Residenza Via Firenze

Nel corso del 2021 è stata inserito un nuovo residente.

Nel 2021 erano presenti nel condominio due nuclei familiari con minori, che, come noto al servizio sociale, presentano una problematicità sociale che impatta direttamente sul clima complessivo del condominio e ha impegnato le RAA e gli operatori di ASP nella mediazione dei conflitti tra le persone residenti.

Nel corso dell'anno 2021 si è iniziata una collaborazione strutturata con i volontari di Punti di Comunità San Leonardo. I volontari hanno svolto, con la supervisione degli operatori di ASP Parma, interventi individuali (socializzazione e spesa) e interventi di gruppo nel periodo estivo. Nei momenti in cui i volontari non sono stati disponibili per le attività di socializzazione, gli operatori di ASP hanno garantito due interventi settimanali al pomeriggio (martedì e sabato) che hanno coinvolto non solo i residenti del condominio ma anche anziani del quartiere già conosciuti dal servizio in quanto ex residenti del XXV Aprile.

Residenza XXV Aprile

Nel corso dell'anno vi sono stati numerosi trasferimenti dei residenti verso case Acer o altri servizi. Le persone trasferite sono state accompagnate nei nuovi contesti di vita

Sono stati effettuati n. 5 ingressi di nuclei familiari in emergenza.

Interventi attivati per emergenza sanitaria

Nel corso di tutto il 2021 è stata data disponibilità per effettuare interventi di emergenza (in particolare, consegna pasti a domicilio): da gennaio sono stati consegnati circa 100 pasti.

Organizzazione

L'equipe degli operatori dedicati al servizio di housing sociale è rimasta sostanzialmente invariata, garantendo continuità assistenziale.

Si ricorda che alle ore erogate di assistenza diretta all'utente erogate, e rendicontate nelle tabelle che seguono, devono essere aggiunte ore di presenza continuativa nelle ore diurne, come previsto da convenzione, presso la residenza XXV Aprile e il Pontirolo Battisti, le ore di equipe, le ore di formazione e le sostituzioni per ferie e malattie.

Mantenere, per tutto l'anno 2021, operatori dedicati ai diversi gruppi di persone accolte negli spazi collettivi ha determinato una rigidità dell'organizzazione e minore possibilità di flessibilità.

Tab. 2.4.4.1. Numero alloggi con servizi Pontirolo Battisti

Alloggi con servizi Pontirolo Battisti	Ore Totali
Assistenza tutelare	2460

Tab. 2.4.4.2. Interventi Spazio collettivo Pontirolo Battisti

Spazio collettivo Pontirolo Battisti	Ore Totali
Gruppo mattino (8/13.30)	1694
Gruppo pomeriggio (14.30/19.30)	1210
Interventi a domicilio	264

Tab. 2.4.4.3. Interventi Spazio collettivo Olivieri

Spazio collettivo Olivieri	Ore Totali
Gruppo (8-18)	2640
Interventi a domicilio	264

Monte ore operatori spazi collettivi: **n. 6072**

Tab. 2.4.4.4. Interventi Residenza via Firenze

Residenza via Firenze	Ore Totali
Assistenza tutelare	122.5
Sostegno alla domiciliarità	354
Prossimità: nella residenza vive una signora adulta, per cui non sono stati attivati buoni di servizio, ma per la quale nel PAI sono previsti gli accompagnamenti per visite e altre esigenze	26

Tab. 2.4.4.5. Interventi Residenza XXV Aprile

Residenza XXV Aprile	Ore Totali
Sostegno alla domiciliarità (residenti XXV Aprile)	1952
Prossimità: n.4 nuclei familiari trasferiti da XXV Aprile ad alloggi Acer	548
Prossimità: n. 12 persone seguite sul territorio	401

2.4.5. FONDO CAREGIVER

ASP Parma partecipa alla realizzazione delle attività previste dal Progetto "Misure a sostegno del Caregiver Distretto di Parma", in base a quanto stabilito dal programma di interventi di sostegno al caregiver della Regione Emilia-Romagna Delibera di Giunta n. 2318 del 22.11.2019, avente ad oggetto "Misure a sostegno dei Caregiver".

La convenzione con l'AUSL è stata sottoscritta nell'ultimo trimestre dell'anno 2021.

Le attività previste sono prestazioni di supporto assistenziale tramite la figura dell'OSS, mediante pacchetti di intervento di n. 12 ore mensili.

n. 6 i progetti attivati da ottobre a dicembre 2021.

2.4.6 SERVIZI PER FAMIGLIE VULNERABILI

ASP Parma gestisce direttamente l'accoglienza di famiglie monogenitoriali e di persone neomaggiorenni nei due immobili di Via Scuola e di Via Martinella (progetti "All'ombra della Certosa e Cà Pescina Mora"), garantendo l'accompagnamento sociale delle famiglie accolte, la cura e la manutenzione ordinaria della struttura, oltre alla pulizia delle parti comuni.

Fin dal suo avvio, il progetto di accoglienza si è orientato allo sviluppo dell'autonomia della donna accolta, sia come persona che come nucleo monogenitoriale, con la necessità di creare un clima e una relazione fiduciaria con il team di lavoro che permettesse alle adulte di "mostrare le loro fragilità", per poi poter ripensare le strategie di sopravvivenza che spesso hanno segnato le loro storie di vita, per accompagnarle verso una reale autonomia sociale e personale.

L'affiancamento alla persona accolta avviene con "intensità" variabile, in base alle fasi del progetto individualizzato, focalizzandosi su diversi aspetti: sanitario per la cura di sé e dei propri figli, burocratico e nei rapporti con le diverse agenzie educative, finanziarie e del lavoro.

La relazione individuale tra l'operatore e il nucleo accolto si basa su un aiuto attivo, quindi su un accompagnamento nelle azioni, soprattutto di relazione con la comunità sociale e istituzionale, nella quale la persona viene sostenuta nell'esprimere il bisogno e nell'attivarsi per trovare le risorse.

Nel servizio, durante la fase dell'emergenza sanitaria, sono stati elaborati protocolli per la convivenza in sicurezza delle famiglie; le operatrici dedicate hanno supportato, in presenza, le famiglie e i minori con un importante intervento educativo e relazionale che ha consentito di mantenere un buon clima all'interno delle case, oltre ad un contatto costante con le scuole anche per il reperimento del materiale informatico necessario alla continuità scolastica dei minori accolti.

Di seguito le tabelle riepilogative delle attività svolte nei due immobili.

Tab. 2.4.6.1. Attività svolte in alloggi via Scola

VIA SCOLA	N° Nuclei Familiari	Adulti	Minori	N° Persone
Ingressi	3	3	5	11
Ingressi giovani donne	0			
Dimissioni	3	4	4	11
Incontri con Comunità	2			
Equipe organizzative ASP	4			
Equipe organizzative con donne	6			
Incontri con mediatori culturali	4			
Gruppi supporto alla convivenza	2			
Incontri con ASS Sociali (in presenza e on-line)	45			
Incontri RAA ASP/Coord. Comunità	3			
Laboratori/momenti con Comunità	0			
Feste ed eventi con Comunità	0			
Equipe ASP/Comune di Parma (ASRC)	2			

Tab. 2.4.1.2. Attività svolte in alloggi via Martinella

VIA MARTINELLA	N° nuclei familiari	Adulti	minori	n° persone
Ingressi	3	3	4	10
Dimissioni	1	1	3	4
Equipe organizzative ASP	3			
Equipe organizzative con donne (per pulizie case parte comuni...)	9			
con mediatori culturali	3			
Gruppi supporto alla convivenza	2			
Incontri con A. Sociali (in presenza e on line)	25			
Equipe ASP/Comune Di Parma (ASRC)	2			

2.4.7 CASA DEL QUARTIERE VILLA ESTER

L'obiettivo di rigenerare "Villa Ester", immobile di ASP Parma, sito nell'Oltretorrente come "Casa di quartiere", capace di promuovere la salute e il benessere delle persone e della comunità nelle varie età della vita, è stato, a distanza di due anni dalla sua apertura, raggiunto.

Oltre ai soggetti già individuati in fase progettuale dal Comune di Parma (Progetto Parma WELFARE, Coop. Gruppo Scuola, AIMA), hanno da subito partecipato in qualità di partner il Liceo Marconi e l'Associazione culturale Manifattura Urbana e l'Associazione di promozione sportiva Tuttimondi.

Il percorso di implementazione, che è stato compiuto con i partner del progetto e con le tante associazioni, gruppi spontanei e singoli cittadini, ha evidenziato le potenzialità insite nello spazio, così come è stato pensato e realizzato, e nel modello gestionale adottato che ha aperto a numerose collaborazioni ed opportunità. Un elemento che si è rivelato determinante per la riuscita del progetto è stata la presenza, all'interno del gruppo di progettazione, della responsabile dell'Ufficio Tecnico di ASP e dei volontari dell'associazione Manifattura Urbana che con le loro competenze e orientamenti hanno consentito di trasferire negli spazi e negli arredi la visione di condivisione, di apertura e di partecipazione che via via stava emergendo. La multidisciplinarietà ha consentito quindi di costruire "un modo di essere" della Casa, già a partire dalla riqualificazione degli spazi e, successivamente, della loro fruibilità condivisa.

La metodologia e l'emergenza sanitaria

La metodologia di intervento e il carattere sperimentale del progetto hanno inoltre consentito di affrontare gli eventi imprevisti, ed avversi, quali la pandemia da Covid 19, e di assumere i bisogni che via via si sono manifestati, modificando e riprogettando le azioni e gli interventi. Il gruppo di lavoro si è riunito periodicamente e ha condiviso i bisogni che si sono andati evidenziando, le modalità di gestione degli spazi e la riflessività sulle attività e sull'operatività. Questo processo continuo di riflessività e confronto ha consentito di mantenere attenzione agli orientamenti e agli obiettivi, generato nuove azioni, e consentito di sperimentare la logica di alta integrazione tra pubblico, privato sociale, volontariato organizzato e singolo. Con questa ottica è stato elaborato il progetto condiviso per la partecipazione al bando di fondazione Cariparma, nel febbraio 2020, "Casa del Quartiere: Villa Ester. Prospettive di rigenerazione comunitaria", che ha ottenuto un significativo contributo da parte della Fondazione e ha consentito di completare la predisposizione degli spazi della Casa in particolare gli spazi esterni (giardino e terrazza) e potenziare alcune azioni (sviluppo di comunità). L'emergenza sanitaria, di fatto "stravolgendo" la quotidianità della Casa, ha fatto emergere nuove conoscenze e opportunità ed ha consentito di mantenere un presidio sociale aperto ad uno spontaneo ascolto di prossimità.

Obiettivi generali	Risultati attesi	Indicatori di risultato	Risultati conseguiti
Rigenerare uno spazio pubblico in Oltretorre come "casa di quartiere" capace di promuovere la salute e il benessere delle persone e della comunità nelle varie età della vita, intercettando la domanda che non si esprime e favorendo l'empowerment e il mutuo-aiuto	Inaugurazione della "casa quartiere" dopo 3 mesi dalla firma dell'accordo di partnership fra i partner promotori del progetto	Evidenza di avvenuto evento inaugurale con accesso consentito al pubblico dopo 3 mesi dalla firma dell'accordo fra i partner promotori del progetto	L'inaugurazione è avvenuta contestualmente alla stipula della convenzione con l'amministrazione comunale e nelle settimane successive con i primi partner (AIMA, Gruppo scuola, Associazione Manifattura Urbana)
	Creazione di un riferimento continuativo per anziani con demenza e loro caregivers capace di fornire supporti leggeri innovativi e in integrazione con i servizi istituzionali	N. 40 ore di servizi/attività rivolti ad anziani con demenza e loro caregivers	AIMA ha organizzato n. 17 gruppi di socializzazione che si riuniscono settimanalmente per una media di 45 ore settimanali. Da segnalare, all'interno della Casa, la presenza degli operatori del Centro disturbi cognitivi dell'AUSL che svolgono sia l'attività prevista dai LEA di stimolazione cognitiva sia in gruppo che interventi individuali, per un monte ore complessivo di 26 ore.

			<p>caregiver-modalità a distanza nel momento dell'emergenza sanitaria). È stato attivato uno spazio per i caregiver e attualmente anche consulenze individuali con specialisti. Ogni corso ha avuto un impegno medio di 5 ore.</p> <p>Altre attività sono state svolte (laboratorio artistico, eventi pubblici informativi, ecc.)</p>
		Creazione di un database di almeno 50 nuovi nominativi di anziani con demenza seguiti a un anno dall'inaugurazione della "casa quartiere"	Hanno partecipato alle attività di AIMA circa 150 anziani
	Creazione di un riferimento continuativo per giovani di 12-20 anni, capace di fornire spazi aggregativi protetti e supporti educativi innovativi e in integrazione con i servizi istituzionali	N.30 ore di servizi/attività rivolti a giovani 11-20 anni	<p>Un gruppo spontaneo di ragazzi/e adolescenti ha frequentato a partire da ottobre 2020. Il gruppo di ragazzi ha trovato nella Casa nel periodo scolastico 2020/2021 un punto di riferimento molto importante in quanto tutte le altre attività extrascolastiche e sportive erano chiuse.</p> <p>A partire da ottobre 2021 sono stati organizzati 1-2 pomeriggi alla settimana laboratori con artisti, artigiani e insegnanti che vedono la partecipazione di un media di 10 ragazzi/e.</p>
		Creazione di un database di almeno 20 nominativi di giovani agganciati a un anno dall'inaugurazione della "casa quartiere"	Sono circa 30 i ragazzi agganciati (gruppo scuola)
	Creazione di un riferimento continuativo per adulti e famiglie vulnerabili capace di fornire supporti leggeri innovativi e in integrazione con i servizi istituzionali;	N. 10 di ore di servizi/attività rivolti ad adulti e famiglie vulnerabili	I volontari di Punti di Comunità svolgono settimanalmente circa 7.5 ore/ settimanali di sportello/pratiche burocratiche. Nei periodi in cui vi sono bandi (ad esempio ERP) o iscrizione a scuola questa attività è

			stata ulteriormente incrementata
		Creazione di un database di almeno 30 nominativi di adulti agganciati a un anno dall'inaugurazione della "casa quartiere"	N. 380 gli adulti agganciati
	Creazione di un riferimento continuativo per assistenti familiari, in particolare straniere, capace di stimolare l'auto-mutuo aiuto e l'integrazione sociale	Attivazione di almeno 1 gruppo di auto-mutuo aiuto di assistenti familiari a un anno dall'inaugurazione della "casa quartiere"	Attualmente si riunisce 1 volta al mese un gruppo di assistenti famigliari che hanno frequentato i corsi dedicati all'area della disabilità
	Attrarre la popolazione attiva in quartiere in qualità di agente di sviluppo della "casa di quartiere"	A un anno dall'inaugurazione della "casa quartiere", creazione di un database di 20 cittadini volontari attivi nel mantenimento dell'immobile e delle proposte socio- culturali in esse contenute	L'attrattiva della Casa del Quartiere è dimostrata dalle innumerevoli attività che si svolgono, di tipo sociale (dal supporto compiti ai bambini delle scuole primarie, ai laboratori scientifici per i ragazzi delle scuole secondarie di primo grado, a corsi di acquarello, scrittura creativa, mindfulness, ecc.). N. 30 i volontari attivi Si è costituita inoltre una associazione, Ester Aps, da un gruppo di persone che hanno iniziato a frequentare la Casa e si sono rese disponibili a portare avanti alcune attività organizzative (la comunicazione social ad esempio) e nuove progettualità di sviluppo di comunità.
Consolidare una partnership progettuale che garantisca la governance e la sostenibilità del progetto nel lungo periodo	Stipula di convenzioni con ulteriori soggetti per lo svolgimento di attività sinergiche e complementari per il consolidamento del progetto	Inserimento di ulteriori tre partner nell'arco del primo anno di attività	Sono state stipulate convenzioni con AIMA, Gruppo Scuola e Liceo Scientifico Marconi, Centro Aiuto alla Vita, Consorzio di Solidarietà Sociale. Sono stati stipulati n. 10 accordi di collaborazione con enti terzo settore.

Oltre agli obiettivi ed attività sopra esposti previsti dalla convenzione con il Comune di Parma, molto importante è stata l'implementazione dell'area promozione culturale e sociale.

Le attività di promozione culturale e sociale sono iniziate immediatamente dopo l'inaugurazione di Villa Ester. Solo per fare alcuni esempi: letture per bambini organizzati nell'ambito del progetto di bilancio partecipativo del Consiglio dei cittadini volontari del quartiere Oltretorrente.

Numerosi eventi artistici e culturali sono stati ospitati negli spazi aperti di Villa Ester, tra gli altri lo spettacolo del Verdi Off, la rassegna "Dedlàdistè", corsi, aperti alla cittadinanza, di diverse discipline e materie (mindfulness, Qi Cong, fumetto per ragazzi, sartoria, ecc. ecc.).

Queste attività sono un elemento fondamentale del progetto della Casa del Quartiere perché la caratterizza non come sede esclusiva di servizi sociali ma come sede di attività e che può essere frequentata senza pregiudizi e vivendo la fragilità come condizione di vita che necessita di un supporto della comunità.

Altre attività sono in essere:

- il "Filo del rasoio", gruppo di auto mutuo aiuto sul tema delle dipendenze affettive, si riunisce ogni due settimane con una partecipazione di circa 25 persone e un facilitatore volontario;
- Il Consiglio dei Cittadini Volontari ha richiesto di utilizzare lo spazio di Villa Ester per poter effettuare la propria attività istituzionale e ha organizzato, nell'ambito dei fondi messi a disposizione dal bilancio partecipativo del Comune di Parma, nel periodo estivo 2020, eventi culturali aperti alla cittadinanza;
- con l'Associazione di promozione culturale Panes, ad esempio, si è stipulata una convenzione finalizzata a promuovere e collaborare alla realizzazione di iniziative aperte alla cittadinanza, ai soci dell'associazione PANES-APS e ai partner del progetto Casa del Quartiere Villa Ester per consentire l'integrazione e la relazione tra culture in un dialogo che possa trovare nel cibo un potente mezzo di condivisione e favorire la riflessione riguardo tematiche centrali per il benessere dell'individuo e della collettività quali la salute, la corretta alimentazione e le pratiche di sviluppo sostenibile previste dall'Agenda 2030;
- l'associazione Vertical Farming Education, Vertical Farming Education è un laboratorio di educazione ambientale nato grazie al supporto di Think Big Parma, Fondazione Cariparma e LUDÉ Il progetto prevede lo sviluppo e la realizzazione di laboratori scolastici innovativi sull'impronta idrica degli alimenti. Gli studenti coltiveranno su vere Vertical Farm, scoprendo l'acqua virtuale necessaria a produrre il nostro cibo.

2.4.8 SPORTELLO CLISSA

Il Comune di Parma, in qualità di capofila del Distretto socio sanitario, ha rinnovato fino al 30 novembre 2023 la convenzione con ASP Parma per la realizzazione di Servizi integrati per la domiciliarità, a partire dallo Sportello Assistenti Familiari CLISSA.

Lo Sportello CLISSA, servizio avviato nel 2017, interviene su due ambiti:

- la formazione e qualificazione del lavoro di cura delle assistenti familiari;
- il supporto ai caregiver nella costruzione dei progetti di cura dei loro famigliari.

Rispetto all'ambito delle assistenti famigliari il corso base di formazione è stato arricchito da percorsi specifici sia rispetto alla cura delle persone con demenza, in collaborazione con l'Associazione Italiana Malattia di Alzheimer (AIMA) e con il Centro per i disturbi cognitivi dell'AUSL-Distretto di Parma, sia rispetto all'assistenza delle persone con disabilità, insieme alla Coop. Insieme e al Consorzio di Solidarietà Sociale.

Nell'anno 2021 sono stati effettuati:

- n. 3 i corsi di base e n. 2 i corsi relativi all'ambito della disabilità intellettiva,**
- sono state formate **n. 56 assistenti familiari** di base e **n. 20 persone qualificate per l'area della disabilità.**
- n. 267 le famiglie** che si sono rivolte allo Sportello per avere una consulenza
- n. 165 famiglie che hanno richiesto di individuare una assistente familiare**
- n. 220 i monitoraggi** degli inserimenti delle badanti sia telefonici che a domicilio.

Per quanto riguarda il supporto ai caregiver, le operatrici di ASP svolgono un ruolo di orientamento, informazione e consulenza, facilitando alla famiglia la comprensione delle necessità di cura e dei raccordi con i servizi sociali del territorio, connesse al progetto di domiciliarità del proprio congiunto.

Negli anni, infatti, si è consolidata la collaborazione tra gli operatori dei poli territoriali e lo Sportello, realizzando sinergie che permettono un maggiore sostegno alle famiglie, facilitando percorsi all'interno della rete dei servizi e accompagnandole sempre di più nella ricomposizione della valutazione dei bisogni, delle necessità assistenziali e dei possibili sostegni.

Inoltre, da novembre 2021, lo sportello Clissa ha potenziato il proprio intervento sul territorio essendo presente, una volta alla settimana, presso il punto Unico ospedaliero (PUD), con l'obiettivo di essere vicino ai cittadini nel momento della dimissione ospedaliera che rappresenta un evento molto delicato per le famiglie, che a volte si ritrovano improvvisamente a dover ripensare la propria organizzazione; il confronto con personale qualificato rappresenta un aiuto importante per orientarsi all'interno del "mondo assistenziale" e poter dare continuità al progetto domiciliare in sicurezza, con una presa in carico complessiva dei bisogni della quotidianità.

2.4.9 AREA DISABILITA'

Centri Estivi per ragazzi e ragazze con disabilità over 14

ASP Parma, in continuità con l'esperienza estiva effettuata nell'estate 2020, ha co-progettato con il Consorzio Solidarietà Sociale (CSS), le attività "S-PAZZI per l'estate 2021" per accompagnare il/le ragazzi/e e le loro famiglie per poter vivere esperienze creative e di socializzazione.

I luoghi individuati sono stati:

- Struttura con parco di via Scola, 48 (Parma), gestita da ASP Parma; capacità di accoglienza di un gruppo
- Appartamento di via Provesi, 12 (Parma), di proprietà di ASP; capacità di accoglienza di un gruppo di 3 ragazzi/e più educatori.
- Struttura la Casa del Parco, presso il Parco di Marano, di proprietà del Comune di Parma; capacità di accoglienza di 2 gruppi.
- Casa del Quartiere Villa Ester, di proprietà del Comune di Parma. Capacità di accoglienza di un gruppo.

I centri sono stati aperti per 12 settimane, dal 14 giugno al 3 settembre 2021.

Il Target

Ragazzi con disabilità in carico al Servizio d'integrazione scolastica del Comune di Parma che compiono il quindicesimo anno d'età entro il 31 dicembre 2021 e che ancora frequentano la scuola o che escono dal percorso scolastico a giugno 2021.

Nel corso dell'estate hanno frequentato n. **38 ragazzi e ragazze** residenti nel Comune di Parma e **1 ragazzo** residente nel Comune di Sorbolo.

La frequenza è stata concordata, in base alle richieste delle famiglie, con il servizio integrazione scolastica del Comune di Parma.

La giornata nei Centri è stata organizzata con attività strutturate, ovvero spazi pensati per nutrire o sollecitare interessi, per favorire esperienze condivise (anche con dinamiche relazionali che possono essere minime), sicuramente per creare un setting di benessere.

Riportiamo alcuni dati sulle attività effettuate:

Tab. 2.4.9.1. Attività realizzate nei centri estivi

22 laboratori artistici
15 laboratori musicali
6 laboratori sull'immagine video
5 incontri di attività assistita con animali
9 laboratori di piantumazione e cura del verde
12 laboratori di giocoleria
9 laboratori teatrali
11 incontri di attività motoria

Nel corso dell'estate i ragazzi e le ragazze dei diversi spazi hanno esplorato il centro della città e visitato mostre e musei (Museo Cinese, Duomo e Battistero, ecc.); sono state effettuate gite e visite in provincia, ad esempio il Castello di Torrechiara e il Labirinto del Masone.

Molto apprezzato il laboratorio di fumetti con Gianluca Foglia e, dalle ragazze, quello di tatuaggi con l'hennè.

Importante la collaborazione con il **Centro Alpino Italiano (CAI)** che ha consentito di svolgere escursioni nei sentieri della provincia anche per ragazzi e ragazze in carrozzina.

La gestione dei Centri estivi ha ottenuto un risultato positivo in termini di gradimento del servizio da parte della committenza e delle famiglie.

2.5. LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

In linea con quanto richiesto dagli adempimenti regionali (area 9. Verifica dei risultati; area 10. Miglioramento) e coerentemente con quanto indicato nella Carta dei servizi, ASP ha realizzato nel 2021 la rilevazione della soddisfazione dell'utenza con l'obiettivo di individuare aree di miglioramento della qualità dei servizi e della comunicazione. Si tratta di azioni che rientrano nel campo della 'customer satisfaction' che può anche essere interpretata come una disciplina di gestione ed uno stile di comportamento che caratterizza un'impresa (quindi anche una Azienda pubblica) attenta a ciò che genera per il benessere dei propri utenti o, secondo la cultura del customer, clienti. Nei servizi di welfare le analisi di soddisfazione del 'cliente' sono frequenti e si vanno ad aggiungere ad altre azioni per valutare la qualità di un servizio: tali analisi sono il segno dell'interesse progressivo sviluppatosi nel tempo verso il beneficiario. A ciò si aggiunga che il diffondersi di alcuni strumenti anche nel mondo dei servizi alla persona – quali il bilancio sociale, le certificazioni sulla responsabilità sociale di impresa – hanno nuovamente rilanciato l'attenzione alla cultura della qualità del servizio offerto, dei clienti interni-esterni/stakeholder.

Con il gruppo di lavoro dei coordinatori e la Direzione, in autunno 2021, si sono pertanto co-costruiti gli strumenti quali-quantitativi di rilevazione (uno per le CRA, uno per i Centri diurni) a partire da precedenti strumenti (così da poter fare eventuali confronti), aggiornati tuttavia con apposite domande, ad esempio, relative alla situazione causata dalla pandemia. I questionari hanno previsto numerose batterie di domande nelle quali si è chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione in una scala da 1 – Per niente a 4 – Molto. Si è scelto di elaborare questi dati in indicatori di sintesi: punteggio medio – in una scala da 1 a 4 e somma dei valori percentuali dei giudizi più alti della scala (molto + abbastanza). I questionari semi-strutturati (con domande a risposta chiusa e a risposta aperta per consentire una maggiore libertà di espressione) sono stati compilati (on line e cartacei) a dicembre 2021 da famigliari e amministratori di sostegno. Si è scelta la doppia modalità nell'intento di rendere il più accessibile possibile la compilazione.

Le caratteristiche degli intervistati, il loro 'rapporto con la struttura'

I questionari compilati relativi alle CRA sono stati **163**, quelli dei Centri diurni sono stati **15**. La quasi totalità degli intervistati per le CRA (e anche per i CD) sono famigliari. Data la bassa numerosità dei questionari dei Centri diurni, si propongono di seguito solamente i dati relativi alle CRA. In generale, comunque, le evidenze rilevate sono analoghe) Interessante il dato del tempo di permanenza in struttura: oltre quattro intervistati su dieci hanno famigliari in CRA da meno di un anno e circa un terzo da almeno due anni prima del momento dell'intervista.

Insomma: una quota significativa dei rispondenti ha cominciato a fruire dei servizi in epoca pandemica.

Si osserva una prevalenza di donne (**62,1%**), ma è comunque significativa anche la percentuale di uomini rispondenti. Diverse sono le fasce d'età rappresentate, anche se prevalgono le persone adulte e anziane. Questa distribuzione si riflette in quella per condizione occupazionale, con quasi il **60%** degli intervistati che risulta occupato e quasi un terzo, invece, costituito da pensionati (lievemente maggiore la quota di pensionati che hanno risposto per i CD). Prevalgono i diplomati, seguiti dalle persone in possesso al massimo della licenza media o di una qualifica professionale. Tutti di cittadinanza italiana.

Insomma: una platea differenziata per genere, età, condizione occupazionale.

Si tratta di famigliari che frequentano la struttura in modo piuttosto assiduo: **più del 51%** dei casi si reca dal proprio famigliare/assistito almeno una o due volte a settimana e un **6,9% di casi lo fa più spesso** (dato di non poco conto, in epoca Covid).

Si è indagata anche la **soddisfazione per gli orari e modalità di visita**. Essa risulta decisamente elevata, oltre il **90%**, con **punteggi medi superiori a 3,50**. Gli intervistati riferiscono di trovare disponibilità e flessibilità, nonostante le difficoltà derivanti dalla fase pandemica e le conseguenti restrizioni imposte dal contrasto ai contagi da Covid-19.

Ulteriori elaborazioni hanno consentito di osservare che la soddisfazione per gli orari di visita diminuisce al passare del tempo di ricovero: fra coloro che hanno un famigliare ricoverato da meno di un anno, **la quota di soddisfatti supera il 98%** dei casi, quota percentuale che scende al **97%** laddove il ricovero sia di uno-due anni fino ad attestarsi infine **all'89,6%** per ricoveri superiori ai due anni. Tale dato va probabilmente messo in relazione al fatto che coloro che hanno potuto sperimentare le modalità di visita-ante Covid (libere, senza restrizioni se non quelle degli orari giornalieri) ovviamente risentono maggiormente della difficoltà dovuta alle minori possibilità e libertà del passato. Tale relazione non si rileva invece con riferimento alle modalità di visita, rispetto alle quali il giudizio non sembra influenzato dai tempi di ricovero.

Insomma: i famigliari non hanno/non hanno più un ruolo attivo come caregiver (secondo la definizione istituzionale), ma comunque sono partecipi alla 'nuova vita in struttura' del proprio caro. In larga maggioranza vogliono/possono far parte della vita del proprio caro e utilizzano i canali che la struttura mette a disposizione. Da rilevare il fatto che chi ha inserito da poco il proprio famigliare è molto soddisfatto delle modalità di visita. Ciò significa che si è riusciti a creare una relazione proficua con i famigliari, fatta di fiducia e reciproca comprensione, anche in un periodo così difficile come quello pandemico, funestato da interruzioni dei rapporti interno-esterno e di continui stop-and-go dovuti alla presenza di positivi in struttura.

L'analisi della qualità percepita

Il questionario ha indagato le seguenti **dimensioni: accoglienza, informazioni, attività e spazi, le citate modalità di visita (di cui si è già trattato), cura della persona e degli spazi), la ristorazione; personale; partecipazione.** Di seguito si propongono alcuni dati significativi.

Accoglienza e tempestività comunicazioni

Si registra un'elevata e generalizzata soddisfazione da parte degli intervistati assai soddisfatti ("Molto" e "Abbastanza") dell'accoglienza ricevuta nei primi sei mesi: il punteggio medio sulla scala 1 (Per niente) – 4 (Molto) è infatti assai elevato, pari a **3,57** (valore che nei CD arriva al massimo, **4**). Altrettanto elevato è il punteggio medio per la soddisfazione sulle informazioni ricevute (**3,65**). Anche sugli altri aspetti legati all'informazione e alla comunicazione – consegna della Carta dei servizi, indicazione delle figure di riferimento a cui rivolgersi, ecc. – la valutazione è decisamente positiva: sono più **dell'80%** i famigliari che dichiarano di essere stati informati tempestivamente di eventuali problemi relativi al proprio congiunto in CRA. Anche la comunicazione di cambiamenti organizzativi dovuti all'emergenza Covid è avvenuta tempestivamente per quasi **l'85%** dei rispondenti. Da evidenziare infine poco meno di un quarto di rispondenti che dichiara di non avere ricevuto la Carta dei servizi. Chi invece l'ha ricevuta – il 76% dei rispondenti – dichiara nel 93% dei casi di averla letta.

Insomma: i famigliari si sentono generalmente accolti e informati, nella grande maggioranza dei casi.

Efficienza dell'organizzazione di fronte a disservizi

Il punteggio medio relativo alla valutazione di quanto la struttura sarebbe in grado di fare fronte a eventuali imprevisti e disservizi è **3,23**. Sono poi l'89,5% coloro che ritengono (molto e abbastanza) adeguate le attrezzature come carrozzine, deambulatori, ecc.

Soddisfazione per le cure ricevute

Una dimensione indubbiamente fondamentale per la valutazione complessiva della struttura e del servizio offerto è quella relativa alle cure ricevute dall'assistito. I giudizi favorevoli sono **oltre il 93% del totale**, con più del **57% degli intervistati che si posiziona su "Molto"** e un conseguente punteggio medio sulla scala 1-4 pari a **3,48**, quindi assai vicino al valore massimo. Rispetto al tempo di permanenza, chi ha il proprio caro in struttura da meno di un anno risulta in percentuale più soddisfatto (valore 'molto' pari al **61,2%**) da chi ha il proprio caro da oltre due anni (valore 'molto' soddisfatto pari al **55,6%**).

Attività di socializzazione ordinarie e straordinarie

Per quanto concerne le attività di animazione e socializzazione – ordinarie come le letture, i laboratori e straordinarie come feste, pranzi, ecc. – c'è una quasi assoluta soddisfazione da parte degli intervistati. Tali attività sono percepite come molto-abbastanza **utili** dalla quasi totalità dei rispondenti (precisamente dal **94,6%**, con un punteggio medio pari a **3,64**).

Igiene e cura della persona

Sull'igiene e la cura della persona dalle risposte degli intervistati non sembra emergere alcun problema, con livelli di soddisfazione decisamente elevati degli intervistati (quasi il **63% si dichiara molto soddisfatto** di questo aspetto!), in circa nove casi su dieci posizionati su giudizi favorevoli e un punteggio medio attestato per ogni singola struttura intorno a **3,5**. Analoga tendenza si rileva per quanto riguarda i CD, che totalizza il punteggio medio massimo, **4**.

Vitto e ristorazione

Il livello di soddisfazione, pur elevato, si riduce rispetto alle dimensioni precedenti con riferimento alla ristorazione e al vitto, non tanto per la quantità, ma per la qualità (freschezza, adeguatezza degli alimenti): esprimono un giudizio molto o abbastanza favorevole meno di tre quarti degli intervistati (**73,9%**), con **il punteggio medio attestato a 3,00**. Va sottolineato, tuttavia, che come per altre dimensioni esaminate (ad esempio la camera) sono numerose le mancate risposte da parte degli intervistati che non si sentono in grado di esprimere un giudizio (perché, ovviamente, non hanno potuto presenziare durante il pasto o visitare le camere).

Spazi

Si è chiesto di esprimere una valutazione in merito alla stanza, agli spazi comuni, ai servizi igienici, agli spazi esterni. Tutte le valutazioni sono risultate positive, con un **punteggio medio fra il 3,28 e il 3,36**. Un po' più favorevoli sono le valutazioni in merito agli ambienti, in particolare gli spazi comuni e quelli all'esterno (che sono i soli spazi di cui i famigliari hanno potuto fruire in questo anno, date l'impossibilità di entrare in reparto). Per quanto riguarda i CD, gli spazi esterni risultano invece quelli con valutazione inferiore rispetto a quelli interni, registrando un punteggio medio di **2,88**.

Anche gli spazi ad hoc predisposti per fare fronte all'emergenza sanitaria da Covid-19 risultano graditi dagli intervistati: **quasi il 100%** li ritiene molto e abbastanza adeguati alla sicurezza sanitaria e puliti. Poco meno del 20% ritiene gli

spazi non pienamente confortevoli.

Guardaroba e lavanderia

Rispetto al guardaroba, si sono indagati il grado di soddisfazione per la qualità del lavaggio, la cura dei capi di abbigliamento e i tempi di rientro. In generale, sul **lavaggio** non si rilevano problemi **l'86,2%** è molto e abbastanza soddisfatto (con **punteggio medio di 3,19**). Più problematico risulta essere la **cura dei capi d'abbigliamento**, con una valutazione positiva da parte del **72,2%** degli intervistati e, ancor più marcatamente, quello dei **tempi di rientro** dei capi di abbigliamento: in questo caso la valutazione positiva scende al **64,7%** dei casi, con un punteggio medio pari a **2,74** (quindi comunque superiore al midrange della scala 1-4). È interessante notare come risulti in questo caso assai rilevante la variabile relativa al tempo di ricovero. Infatti, su tutte tre le dimensioni la quota percentuale di soddisfatti ("Molto" e "Abbastanza") diminuisce all'aumentare del tempo da cui l'assistito è ricoverato. Per la qualità del lavaggio – su cui la soddisfazione è attestata, si è detto, su livelli più alti – si passa dal 100% per i ricoveri inferiori all'anno al 74,5% per quelli superiori ai due anni. Per la cura dei capi d'abbigliamento si scende dall'85,4% al 62,7% e per i tempi di rientro dal 74,1% al 51,5%.

Il **servizio di lavanderia** della biancheria piana registra giudizi molto favorevoli (in termini di qualità del lavaggio e qualità della biancheria): il **90,4%** è soddisfatto (molto e abbastanza) della qualità del lavaggio e **l'88,6%** della qualità della biancheria stessa. In questo caso da elaborazioni condotte ad hoc non è emerso un peso rilevante dei tempi di ricovero come risultava invece per il servizio di guardaroba poc'anzi preso in esame.

Data l'importanza del servizio di guardaroba/lavanderia, può essere interessante confrontare il dato della rilevazione del 2021 con quello del 2018 (i questionari raccolti allora sono stati 164, di cui 22 compilati da ospiti). Occorre segnalare anche che nel 2018 il quesito chiedeva la soddisfazione per guardaroba e lavanderia insieme. Pur non essendo completamente sovrapponibili per le ragioni evidenziate, si ritiene comunque possibile e anche utile confrontare gli esiti delle due rilevazioni che mostrano un netto miglioramento della soddisfazione per questo servizio. Nel 2018, infatti, la soddisfazione per la qualità del lavaggio di guardaroba e lavanderia (valori molto+abbastanza) si attestava al 48,7% mentre la soddisfazione per il solo guardaroba del 2021 registra, come si è visto, un 86,2%, con un **aumento di oltre 37 punti percentuali**, dunque, della massima soddisfazione. Significativo aumento, seppur più contenuto, si evidenzia anche per cura dei capi di guardaroba/lavanderia, che nel 2018 registrava una percentuale di molto e abbastanza soddisfatti di 45,5%. Nel 2021, i molto soddisfatti della cura dei capi del solo guardaroba si attesta al 72,2%, con un **aumento di quasi 27 punti percentuali di massima soddisfazione**. Infine, anche per i tempi di rientro si rileva un miglioramento netto: nel 2018 i molto e abbastanza soddisfatti erano il 38,5%, nel 2021 (sempre per il solo guardaroba) tale valore si attesta al 64,7%, **con un aumento di poco più di 26 punti percentuali**.

Personale

Rispetto al personale, la soddisfazione è pressoché generalizzata con riferimento al **coordinatore/coordinatrice del servizio**: relativamente a competenza, gentilezza e riservatezza, praticamente il **99%** degli intervistati esprime un giudizio positivo ("Molto" o "Abbastanza" soddisfatto), con un punteggio medio sempre **prossimo o superiore a 3,70**. Stesso commento si può avanzare rispetto al responsabile delle attività assistenziali (**RAA**), al responsabile dell'assistenza sanitaria (**RAS**), del **personale medico**, di quello **infermieristico**, degli **OSS**, dei/delle **fisioterapisti** (a parte un leggero calo con riferimento in particolare alla competenza) e degli/**degli animatori/animatrici**.

Partecipazione

La grande maggioranza degli intervistati – **82,2%** – si si sente coinvolta (molto e abbastanza) dal personale della struttura nelle decisioni relative alle cure e all'assistenza del proprio familiare. Percentuale che sale al 100 nel caso dei CD. In generale, comunque, gli intervistati delle CRA avrebbero piacere di essere maggiormente coinvolti (**74,5%**). Anche se va aggiunto che la maggioranza afferma di non partecipare regolarmente con il proprio assistito alle attività ricreative e di socializzazione con buona probabilità anche perché tali attività sono state in buona parte sospese a causa della pandemia. Nei casi in cui siano state svolte e gli intervistati abbiano partecipato, c'è una quasi assoluta soddisfazione da parte di questi ultimi.

Insomma: nonostante i profondi cambiamenti organizzativi richiesti dall'emergenza sanitaria e nonostante i momenti – non rari nell'arco del 2021 – in cui le strutture hanno dovuto chiudere ai familiari per la presenza di positività al Covid 19, si può dire che, in generale, la soddisfazione per la qualità percepita dai familiari delle CRA e dei CD di Asp Parma è assai elevata. La quasi totalità delle dimensioni esaminate, infatti, totalizza valori assai elevati di soddisfazione. Tantissime sono, infatti, le dimensioni per le quali il grado di soddisfazione (molto e abbastanza) è superiore al 90%: personale, visite, spazi allestiti durante il Covid 19, spazi comuni ed esterni, igiene e cura della persona, cure ricevute dall'assistito, qualità del lavaggio della biancheria piana. Come molte sono altresì le dimensioni la cui soddisfazione si attesta su valori percentuali fra il 70% e 90% e dunque assai elevati: attività di animazione, attrezzature, qualità del lavaggio del guardaroba e cura dei capi di abbigliamento. Uniche due dimensioni a totalizzare percentuali di soddisfazione (molto e abbastanza) fra il 60 e il 70% sono i tempi di rientro del guardaroba e la gradevolezza della

camera.

Occorre ricordare che i dati qui rappresentati in percentuale e i relativi punteggi medi si riferiscono a tutte le strutture di ASP considerate nella loro totalità: l'analisi è stata poi fatta anche per singola struttura ed è stata oggetto di analisi del gruppo di lavoro composto da coordinatrici/tori delle strutture stesse ragionare sugli scostamenti (in positivo e in negativo) dal dato medio di ciascuna CRA e CD. Così come è opportuno ricordare che per una successiva rilevazione occorrerà cercare di migliorare il tasso di copertura (totale rispondenti/totale posti occupati). Il numero di questionari raccolti ha una sua significatività statistica considerato nella sua totalità, ma è quantitativamente diverso il contributo dato al totale da ciascun servizio. Infine, è bene sottolineare che i dati relativi a ciascun singolo servizio sono stati/saranno presentati anche ai famigliari stessi (in forma di slide preparate ad hoc con i dati delle singole strutture confrontati con il dato generale) come segnale del fatto che il loro parere è tenuto in considerazione, viene ascoltato e diventa così occasione di miglioramento continuo per l'organizzazione.

2.6 I PRINCIPALI INVESTIMENTI

Nel 2021 gli investimenti sono stati rivolti principalmente al miglioramento strutturale ed abitativo degli edifici ad uso istituzionale. Sono stati pertanto attuati diversi interventi di manutenzione straordinaria e di miglioria su tutte le strutture. Particolare attenzione è stata rivolta alla riqualificazione degli spazi sia interni che delle aree esterne, prevedendo investimenti significativi, che hanno visto:

- proseguimento della riqualificazione del parco di Villa Parma e la realizzazione del giardino Alzheimer dei Lecci per un investimento di **€ 190.000**,
- realizzazione di un sistema di allarme fuga ospiti dei varchi del parco di Villa Parma per **€ 15.000**,
- rinnovo degli arredi per esterni delle strutture Lecci, Tamerici, Tigli e S. Mauro Abate per **€ 25.000**
- riqualificazione del giardino Alzheimer della CRA S. Mauro Abate e la realizzazione di recinzione e cancelli per creazione area di pertinenza esterna protetta per complessivi **€ 65.000**
- realizzazione degli interventi per l'apertura OSCO al piano terzo dei Tigli **€ 15.000**
- ulteriori interventi di messa a decoro CRA Tigli **€ 25.000**
- realizzazione stanza Snoezelen CRA Lecci **€ 8.000** (solo per le opere edili)
- interventi edili ed impiantistici per le infrastrutture e sottoservizi delle strutture, fibra ottica, fognature, cancelli elettrici, per **€ 50.000**
- interventi di messa a decoro CRA Gulli **€ 15.000**
- interventi di messa a decoro CRA Lecci **€ 30.000**
- interventi di messa a decoro CRA Tamerici **€ 25.000**
- interventi di messa a decoro CRA S. Mauro Abate **€ 25.000**.

Dal punto di vista del miglioramento e adeguamento normativo sono stati realizzati I seguenti interventi:

- adeguamento antincendio del corpo E del S. Mauro Abate di Colorno per **€ 120.000**
- un nuovo impianto di chiamata infermieri al piano 1° dei Tigli per **€ 20.000**
- interventi di manutenzione straordinaria di natura impiantistica (riscaldamento, condizionamento, idrico-sanitario, antincendio, ascensori) su tutte le strutture assistenziali attuati con interventi extra-canone del contratto di PPP per **euro 70.000**.

Sono stati inoltre avviati gli interventi di efficientamento energetico degli immobili della fase 1 previsti nell'ambito del contratto di Partenariato Pubblico Privato correlato alla concessione dei servizi fornitura e gestione energia e di manutenzione degli impianti tecnologici, che nel 2021 hanno preso avvio dalla CRA S. Mauro Abate, con la sostituzione delle UTA del corpo E la realizzazione del cappotto esterno sui corpi B e D, attualmente in fase di completamento. L'importo del canone a contributo di tali investimenti è pari a circa **€ 100.000**.

Si sono inoltre attuati ulteriori interventi volti alla manutenzione straordinaria e al recupero del patrimonio disponibile dell'ente al fine di ottimizzarne l'uso e/o generare redditività, per un importo complessivo di **€ 35.000** e gli interventi di messa a decoro dell'archivio storico per **€ 17.000**.

Per quanto attiene lo stato di attuazione dell'intervento di realizzazione delle "Nuove Tamerici" nel parco di Villa Parma, nel giugno 2021 sono stati avviati i lavori, con previsione di ultimazione nel primo semestre 2023.

Nel 2021 sono inoltre stati investiti **€ 50.000** per incarichi tecnici volti alla redazione dello studio di fattibilità della ristrutturazione delle vecchie Tamerici e l'adesione al programma di interventi ministeriali PINQuA, per il quale è stato ottenuto un importante finanziamento PNRR a fondo perduto di circa € 9.120.000 per i soli interventi di cui ASP sarà soggetto attuatore e riguardanti la realizzazione di alloggi di senior housing in sostituzione della vecchia CRA Tamerici, il completamento della riqualificazione del parco e la realizzazione di un nuovo polo tecnologico avanzato a servizio del comparto di Villa Parma.

2.7 IL PATRIMONIO STORICO-ARTISTICO

L'ASP dispone di uno straordinario patrimonio storico artistico con elementi di grandissimo interesse, quali l'Oratorio San Tiburzio e l'Antica Farmacia San Filippo Neri, che tuttavia sono rimasti chiusi al pubblico per molti anni. Riuscire restituire a questi luoghi la loro dimensione culturale fruibile a tutti è un modo per far conoscere la storia secolare ed i valori di ASP, e contribuisce a realizzare la sua *mission* istituzionale, ritenendo che il benessere sociale passi anche attraverso la promozione del bello e la conservazione della memoria della comunità locale. Tali edifici costituiscono infatti una ricchezza per la collettività e devono poter essere fruiti come risorsa culturale cittadina.

Dopo un periodo in cui sono state realizzate diverse attività volte al recupero ed alla diffusione della conoscenza della storia di ASP, il 2020, sempre a causa dell'emergenza sanitaria, ha visto necessariamente un momento di sospensione. Sono state comunque condotte azioni per favorire le visite guidate, ritenuta la modalità più idonea anche alla luce della necessità di contingentare gli accessi per ragioni precauzionali. Nel 2021 l'attività è ripresa regolarmente. Non è mai stata attivata una rilevazione puntuale sulle presenze ai diversi avvenimenti/eventi organizzati.

Oratorio San Tiburzio

L'oratorio San Tiburzio è un esempio significativo di barocco parmense, realizzato dall'architetto Adalberto Dalla Nave nel 1722 e completato con aggiunte dell'architetto Pancrazio Soncini un secolo e mezzo più tardi. Secondo la tradizione, in questo luogo nel V secolo era stata edificata la prima chiesa cristiana di Parma, intitolata a Maria Santissima, al posto di un ancor più antico tempio pagano dedicato a Marte o a Giunone. Alcuni storici locali identificavano San Tiburzio con la prima cattedrale di Parma.

Dal 2020 è luogo dell'installazione artistica "Florilegium", ad opera dell'artista britannica Roberta Louise Law, la quale ne ha fatto dono ad ASP Parma nel 2021.

Dal 2021 l'Oratorio è diventato sede ufficialmente riconosciuta dal Comune di Parma per la celebrazione di matrimoni civili.

Sempre a partire dal 2021, insieme all'Antica Farmacia San Filippo Neri, l'Oratorio ha aperto le porte alla cittadinanza per l'organizzazione di visite guidate.

Come ulteriore prova della rinomanza del luogo nell'iter culturale e artistico cittadino, l'Oratorio è stato scelto come uno dei siti da visitare in occasione della fine dell'esperienza di Parma Capitale della Cultura.

Antica Farmacia San Filippo Neri

L'Antica Farmacia San Filippo Neri rappresenta un laboratorio galenico che si è conservato integro nella struttura originale del 1789. Il segno distintivo di Antica Farmacia San Filippo Neri è un pellicano che nutre i suoi piccoli, poiché anticamente si riteneva che per nutrire i piccoli il pellicano si strappasse la propria carne dal petto, proprio a simboleggiare l'amore materno e verso il prossimo, ovvero l'altruismo, la carità e il sacrificio, da sempre i valori della Congregazione e dell'Antica Farmacia. Proprio fra gli scaffali di legno scuro, gli strumenti chimici e medici, le vetrerie e i barattoli con sostanze e preparati antichi, i ricettari a stampa e manoscritti, che si può ripercorrere passo-passo lo sviluppo dell'assistenza e della farmaceutica dal XVII al XX secolo.

Anche l'Antica Farmacia, insieme all'Oratorio, è stata aperta al pubblico dal 2021 per visite guidate.

Archivio Storico della Congregazione di Carità

L'Archivio Storico della Congregazione di Carità occupa per intero il primo piano dell'ala est di Palazzo San Tiburzio. L'archivio in questione è frutto di un'attività ininterrottamente proseguita nel corso di oltre 500 anni dalla Congregazione di Carità, divenuta poi Congregazione di San Filippo Neri, quindi IRAIA ed oggi ASP di Parma. Questo è luogo di un ricchissimo patrimonio documentale che ripercorre cinque secoli non solo dell'organizzazione della Congregazione, ma anche della città di Parma e l'evoluzione del settore dell'assistenza.

Dopo un'importante operazione di restauro, riordino e riorganizzazione, che è stata possibile grazie ad una donazione di un imprenditore locale, questo sito è stato riaperto al pubblico, con l'inaugurazione avvenuta in data 08/04/2022. In tal modo si aggiunge all'Oratorio e l'Antica Farmacia nell'attività di valorizzazione storica, artistica e culturale che ASP Parma porta avanti da anni a favore della cittadinanza.

2.8 FORMAZIONE

Le organizzazioni socio-sanitarie, a fronte dei cambiamenti continui che si verificano (normativi, tecnico-scientifici, socio-culturali e organizzativi), hanno la necessità di mantenere costantemente aggiornate le conoscenze e le competenze degli operatori che operano al loro interno.

La formazione permanente ha quindi la funzione prioritaria di contribuire da una parte ai cambiamenti organizzativi e dall'altra di rispondere alle innovazioni esterne.

Il piano formativo triennale prevede formazione interna ed esterna, in base alle tematiche affrontate e alla necessità di far perseguire al personale i crediti formativi previsti dagli ordini professionali (personale sanitario, psicologi, assistenti sociali ed educatori) e rispondere ai requisiti previsti dall'accreditamento.

La formazione interna è uno strumento efficace (spesso l'unico) per lo sviluppo di competenze specifiche, cioè utilizzabili solo nel proprio contesto lavorativo, e soprattutto per la diffusione e l'implementazione di procedure, protocolli operativi e/o percorsi clinico-assistenziali.

La letteratura, a tal proposito, suggerisce una diffusione capillare attraverso incontri formativi (e non solo informativi) al fine di produrre il massimo della condivisione, necessaria per la loro efficace realizzazione nella pratica lavorativa. Il coinvolgimento attivo dei destinatari è opportuno sin dalla costruzione dei protocolli, attraverso la costituzione di gruppi multiprofessionali formati e auto formati. In questa direzione già nei precedenti piani formativi aziendali ha già raggiunto importanti risultati.

La formazione non può prescindere da un coinvolgimento attivo dei destinatari; essa deve stimolare negli operatori la messa in discussione del proprio sapere, del proprio modo di essere e la ricerca di soluzioni del problema con l'ausilio delle tecniche proposte per la buona pratica. I contenuti devono essere immediatamente fruibili nella pratica lavorativa dagli operatori, partendo dalla loro esperienza, pena una serie di resistenze che mettono a rischio non solo l'efficacia dell'intervento formativo ma anche il clima organizzativo.

L'elaborazione del piano di formazione 2021-2023, è derivato da una serie di fasi, quali:

- definizione degli obiettivi generali
- analisi del fabbisogno formativo
- definizione dei contenuti generali della formazione
- pianificazione degli interventi formativi.

L'analisi è derivata dalle osservazioni espresse, attraverso un focus group, dai coordinatori di struttura, dalla direzione, dai responsabili di servizio/ufficio e dai risultati della soddisfazione percepita dagli ospiti/familiari, oltre che dalla verifica di alcuni indicatori clinico-assistenziali. L'analisi dei bisogni formativi del personale assistenziale, effettuata attraverso un questionario, permette di individuare le aree che gli operatori ritenevano di dover approfondire con la formazione. In coerenza con gli obiettivi generali proposti e l'integrazione dei bisogni individuali ed organizzativi, nel 2021 sono stati pianificati una serie di interventi formativi, tra i quali:

- Corsi di aggiornamento per con l'obiettivo specifico di migliorare le capacità tecnico-relazionali degli operatori.
- Discussione di casi clinico-assistenziali.
- Gruppi di studio per l'elaborazione di percorsi clinico-assistenziali e successiva diffusione attraverso seminari.

L'emergenza sanitaria causata dal contagio da Covid 19 ha avuto tuttavia, almeno nel 2021, così come è stato nel 2020, un impatto anche sul piano formativo aziendale, sia per quanto riguarda i contenuti che le modalità di attivazione dei percorsi.

Nel 2021, si sono conclusi i progetti europei, rimandati a causa dell'emergenza sanitaria da COVID-19: Progetto Erasmus Plus Demetra (in collaborazione con altri 5 paesi europei, oltre all'Italia, all'Università di Parma e al SERN), che ha come obiettivo la costituzione di un percorso formativo dedicato ai caregivers formali; Progetto Erasmus Plus "Imparare ad occuparsi: migliorare le competenze trasversali dei famigliari e la cura degli anziani".

Nel 2021, inoltre, sono stati realizzati i seguenti corsi di formazione:

Titolo corso	Num Partecipanti	Ore	Ore totali formazione
Accessibilità e usabilità dei siti web	1	8	8
Approcci non convenzionali nelle RSA	1	24	24
Approccio integrato alla salute dell'osso. Update 2021	1	7	7
Formazione Asphi	20	42	840
Assistenza di persone con gravissime disabilità acquisite	1	3	3
Attività attribuibili all'OSS dall'infermiere	5	2,5	12,5
Ausili e movimentazione nei servizi domiciliari	3	1,5	4,5
Autobiografia: raccogliere i paesaggi dell'anima	1	8	8
Campagna vaccinale antinfluenzale nell'adulto e nel bambino ai tempi di Covid 19	1	3	3
Competenze umanistiche nella cura agli anziani	1	2,5	2,5
Corso BLS per Operatori sanitari	24	8	192
Progetto di formazione DEMETRA: Aumentare le abilità dei caregiver nella relazione con la persona anziana e con demenza"	33	3	99
Corso di Formazione Operatori Pasubio	6	15	90
Formazione GRADA: assistenza a persone con gravissima disabilità acquisita	12	3	36
Cur-arti le arti che curano	8	3	24
Formazione CUW	13	2,5	32,5
Dirigere i servizi alla persona	6	59,5	357
Formazione ESSETY: demenza, relazione e comunicazione	74	4	296
FABBISOGNO FORMATIVO LECCI	8	1	8
Formazione distributori bevande Lecci	26	1	26
formazione interna	8	4	32
Formazione Tena Lecci	16	1	16
Grada	5	3	15
HACCP	26	2	52
Health Literacy	1	4	4
Il bilancio sociale per gli enti	1	3,5	3,5
Insieme, per il futuro delle persone con demenza	38	2	76
La corretta gestione della Piattaforma Certificazione dei Crediti e le misure di garanzia	1	6,25	6,25

L'ambiente come elemento di cura: a supporto delle persone con demenza e dei loro caregiver	26	4	104
L'anziano fra invecchiamento sano e patologico	1	4	4
L'autobiografia della persona accolta in RSA	3	10	30
L'autobiografia dell'anziano: viaggio nei paesi dell'anima	18	1,5	27
lavori in quota: DPI III CATEGORIA	10	4	40
Leadership e gestione efficace dei collaboratori	35	7	245
Leadership personale - Le chiavi del successo	2	12	24
Malattia di Huntington attualità e prospettive	9	2	18
Movimentazione carichi Guldman	8	1,5	12
prevenzione degli abusi agli anziani	104	4	416
Prevenzione degli abusi sulle persone fragili	23	16	368
Prevenzione del maltrattamento nei servizi per le persone non autosufficienti	1	3	3
Prevenzione e controllo dell'infezione da SARS-COV 2	66	2	132
Formazione sulla privacy	123	2	246
PROGETTO A.B.C.D.E. Attenzione, Burnout, Compassion Fatigue, Disturbo Post Traumatico da Stress ...E oltre	1	8	8
quando la deontologia si fa dubbio, quesito e costruzione	1	4	4
Salute mentale negli adolescenti e nei giovani adulti durante e dopo l'emergenza sanitaria: sfide e opportunità per i servizi	1	13	13
Smart Working VeLA – Lavorare Smart	18	4	72
Stress lavoro correlato	27	3	81
Formazione Supervisione Pasubio	4	2	8
Webinar: Vivere il tempo ultimo	28	1,5	42
Corso Archivist	31	2	62
GESTIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI: COSA FARE ENTRO IL 31 DICEMBRE 2021	6	6	36
	887	343,75	4272,75

Va infine rilevato che l'Azienda, malgrado l'emergenza sanitaria, ha mantenute attive le collaborazioni con gli Enti di formazione e l'Università per l'inserimento di tirocinanti nelle proprie strutture.

Tirocini curriculari/formativi

99 tirocinanti di cui:

- 51 OSS
- 24 infermieri
- 16 fisioterapisti
- psicologi
- figure di programmazione e gestione dei servizi sociali
- figure di coordinamento delle professioni sanitarie

Tirocini extracurriculari/inserimento lavorativo

14 tirocinanti di cui:

- 8 operatori delle pulizie
- operatori addetti alla lavanderia
- 1 addetto alla segreteria
- 1 addetto all'inserimento dei dati

PARTE TERZA

RENDICONTAZIONE DELLE RISORSE DISPONIBILI ED UTILIZZATE

3.1 IL BILANCIO RICLASSIFICATO

3.1.1 CONTO ECONOMICO A "PIL E ROC"

DESCRIZIONE	PARZIALI	TOTALI	VALORI %
+ ricavi da attività di servizi alla persona	17.816.980		92,22%
+ proventi della gestione immobiliare (fitti attivi)	734.169		3,80%
+ proventi e ricavi diversi della gestione caratteristica	83.815		0,43%
+ contributi in conto esercizio	684.776		3,54%
+/- variazione delle rimanenze di attività in corso	0		0,00%
+ costi capitalizzati (al netto della quota per utilizzo contributi in conto capitale)	0		0,00%
Prodotto Interno Lordo caratteristico (PIL)		19.319.740	100,00%
- costi per acquisizione di beni sanitari e tecnico economici	-746.474		-3,86%
+/- variazione delle rimanenze di beni sanitari e tecnico economici	-10.854		-0,06%
- costi per acquisizione di lavori e servizi (ivi inclusa Irap su collaborazioni e lavoro autonomo occasionale)	-4.383.177		-22,69%
- <i>Ammortamenti:</i>	-98.197		-0,51%
- delle immobilizzazioni materiali ed immateriali	1.425.162		
- rettifica per quota utilizzo contributi in conto capitale	1.326.965		
- <i>Accantonamenti, perdite e svalutazione crediti</i>	-830.164		-4,30%
- <i>Retribuzioni e relativi oneri (ivi inclusa Irap e i costi complessivi per lavoro accessorio e interinale)</i>	13.023.070		-67,41%
Risultato Operativo Caratteristico (ROC)		227.804	1,18%
+ <i>proventi della gestione accessoria:</i>	44.343		0,23%
- proventi finanziari	1.281		
- altri proventi accessori ordinari (ivi incluse sopravvenienze/insussistenze ordinarie)	43.062		
- <i>oneri della gestione accessoria:</i>	-124.404		-0,64%
- <i>oneri finanziari</i>	-54.308		
- altri costi accessori ordinari (ivi incluse sopravvenienze/insussistenze ordinarie)	-70.096		
Risultato Ordinario (RO)		147.744	0,76%
+/- <i>proventi ed oneri straordinari</i>	6.392		3,31%
Risultato prima delle imposte		154.135	0,80%
- <i>imposte sul "reddito":</i>	-100.000		-51,76%
- IRES	-100.000		
- IRAP (ad esclusione di quella determinata col sistema retributivo già allocata nelle voci precedenti)	0		
Risultato Netto (RN)		54.135	0,28%

3.1.2 STATO PATRIMONIALE "DESTINATIVO-FINANZIARIO"

ATTIVITA' – INVESTIMENTI	PARZIALI		TOTALI	VALORI %	
CAPITALE CIRCOLANTE			9.014.741		23,41%
<i>Liquidità immediate</i>		2.472		0,01%	
. Cassa	2.472			0,01%	
. Banche c/c attivi	0			0,00%	
. c/c postali	0			0,00%	
<i>Liquidità differite</i>		8.912.989		23,15%	
. Crediti a breve termine verso la Regione	0			0,00%	
. Crediti a breve termine verso la Provincia	0			0,00%	
. Crediti a breve termine verso i Comuni dell'ambito distrettuale	4.142.982			10,76%	
. Crediti a breve termine verso l'Azienda Sanitaria	1.006.341			2,61%	
. Crediti a breve termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici	269.583			0,70%	
. Crediti a breve termine verso l'Erario	186			0,00%	
. Crediti a breve termine verso Soggetti partecipati	3.271			0,01%	
. Crediti a breve termine verso gli Utenti	1.705.615			4,43%	
. Crediti a breve termine verso altri Soggetti privati	595.826			1,55%	
. Altri crediti con scadenza a breve termine	1.803.444			4,68%	
(-) Fondo svalutazione crediti	-680.180			-1,77%	
. Ratei e risconti attivi	65.921			0,17%	
. Titoli disponibili	0			0,00%	
<i>Rimanenze</i>		99.280		0,26%	
. rimanenze di beni socio-sanitari	78.915			0,20%	
. rimanenze di beni tecnico-economici	20.365			0,05%	
. Attività in corso	0			0,00%	
. Acconti	0			0,00%	
CAPITALE FISSO			29.489.312		76,59%
<i>Immobilizzazioni tecniche materiali</i>		28.842.392		74,91%	
. Terreni e fabbricati del patrimonio indisponibile	17.824.489			46,29%	
. Terreni e fabbricati del patrimonio disponibile	13.683.068			35,54%	
. Impianti e macchinari	385.232			1,00%	
. Attrezzature socio-assistenziali, sanitarie o "istituzionali"	1.156.792			3,00%	
. Mobili, arredi, macchine per ufficio, pc,	1.669.997			4,34%	
. Mobili e arredi di pregio artistico	7.658.723			19,89%	
. Automezzi	442.134			1,15%	
. Altre immobilizzazioni tecniche materiali	114.468			0,30%	
(-) Fondi ammortamento	-14.996.235			-38,95%	
(-) Fondi svalutazione immobilizzazioni	0			0,00%	
. Immobilizzazioni in corso e acconti	903.724			2,35%	
<i>Immobilizzazioni immateriali</i>		644.870		1,67%	
. Costi di impianto e di ampliamento	12.776			0,03%	
. Costi di ricerca, di sviluppo e di pubblicità ad utilità pluriennale	0			0,00%	
. Software e altri diritti di utilizzazione delle opere d'ingegno	42.091			0,11%	
. Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	181.424			0,47%	
. Migliorie su beni di terzi	2.117.805			5,50%	

. Altre immobilizzazioni immateriali	883.264		2,29%	
(-) Fondi ammortamento	-2.603.732		-6,76%	
. Immobilizzazioni in corso e acconti	11.242		0,03%	
<i>Immobilizzazioni finanziarie e varie</i>		2.050		0,01%
. Crediti a medio-lungo termine verso soggetti pubblici	0		0,00%	
. Crediti a medio-lungo termine verso soggetti privati	1.050		0,00%	
. Partecipazioni strumentali	1.000		0,00%	
. Altri titoli	0		0,00%	
TOTALE CAPITALE INVESTITO		38.504.053		100,00%
PASSIVITA' – FINANZIAMENTI		PARZIALI	TOTALI	VALORI %
CAPITALE DI TERZI			12.912.166	33,53%
<i>Finanziamenti di breve termine</i>		10.657.730		27,68%
. Debiti vs Istituto Tesoriere	2.498.091		6,49%	
. Debiti vs fornitori	1.960.977		5,09%	
. Debiti a breve termine verso la Regione	0		0,00%	
. Debiti a breve termine verso la Provincia	0		0,00%	
. Debiti a breve termine verso i Comuni dell'ambito distrettuale	0		0,00%	
. Debiti a breve termine verso l'Azienda Sanitaria	106.900		0,28%	
. Debiti a breve termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici	705		0,00%	
. Debiti a breve termine verso l'Erario	397.310		1,03%	
. Debiti a breve termine verso Soggetti partecipati	0		0,00%	
. Debiti a breve termine verso soci per finanziamenti	0		0,00%	
. Debiti a breve termine verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	440.769		1,14%	
. Debiti a breve termine verso personale dipendente	432.003		1,12%	
. Altri debiti a breve termine verso soggetti privati	680.967		1,77%	
. Quota corrente dei mutui passivi	203.459		0,53%	
. Quota corrente di altri debiti a breve termine	2.644.869		6,87%	
. Fondo imposte (quota di breve termine)	0		0,00%	
. Fondi per oneri futuri di breve termine	949.712		2,47%	
. Fondi rischi di breve termine	267.977		0,70%	
. Ratei e risconti passivi	73.991		0,19%	
<i>Finanziamenti di medio-lungo termine</i>		2.254.436		5,86%
. Debiti a medio-lungo termine verso fornitori	0		0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso la Regione	0		0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso la Provincia	0		0,00%	
. Debiti a medio- lungo termine verso i Comuni dell'ambito distrettuale	0		0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso l'Azienda Sanitaria	0		0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici	0		0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso l'Erario	0		0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso Soggetti partecipati	0		0,00%	
. Debiti a medio-lungo termine verso soci per finanziamenti	0		0,00%	

. Mutui passivi	2.246.109		5,83%	
. Altri debiti a medio-lungo termine	0		0,00%	
. Fondo imposte	8.327		0,02%	
. Fondi per oneri futuri a medio-lungo termine	0		0,00%	
. Fondi rischi a medio-lungo termine	0		0,00%	
CAPITALE PROPRIO		25.591.887		66,47%
<i>Finanziamenti permanenti</i>		25.591.887		66,47%
. Fondo di dotazione	2.962.754		7,69%	
(-) crediti per fondo di dotazione	0		0,00%	
. Contributi in c/capitale	23.369.440		60,69%	
(-) crediti per contributi in c/capitale	-913.374		-2,37%	
. Donazioni vincolate ad investimenti	262.543		0,68%	
. Donazioni di immobilizzazioni	484		0,00%	
. Riserve statutarie	3		0,00%	
. Utili di esercizi precedenti			0,00%	
(-) Perdite di esercizi precedenti	-144.098		-0,37%	
. Utile dell'esercizio	54.135		0,14%	
(-) Perdita dell'esercizio	0		0,00%	
TOTALE CAPITALE ACQUISITO		38.504.053		100,00%

3.2 RENDICONTO FINANZIARIO DI LIQUIDITA'

+UTILE/-PERDITA D'ESERCIZIO	54.135
+Ammortamenti e svalutazioni	1.695.161
+Minusvalenze	0
-Plusvalenze	0
+Accantonamenti per rischi ed oneri	560.164
-Costi capitalizzati (sterilizzazioni e costruzioni in economia)	-1.326.965
FLUSSO CASSA "POTENZIALE"	982.495
-Incremento/+ decremento Crediti (al netto delle svalutazioni)	256.887
-Incremento/+ decremento Ratei e Risconti attivi	43.121
-Incremento/+ decremento Rimanenze	10.853
-Incremento/+ decremento Altre attività finanziarie che non costituiscono immobilizz	497
+Incremento/-decremento Fondi per rischi ed oneri (al netto della quota di accantonamento)	-54.273
+Incremento/-decremento Debiti (al netto mutui)	499.913
+Incremento/-decremento Ratei e Risconti passivi	-60.517
+Incremento/-decremento Fondo di Dotazione	3.610
FLUSSO DI CASSA NETTO DELL'ESERCIZIO (Cash flow operativo)	1.682.586
-Decrementi/+ incrementi Mutui	-201.499
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni immateriali (al netto della quota di ammortamenti dell'esercizio, delle costruzioni in economia e delle sterilizzazioni)	-6.077
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni materiali (al netto della quota di ammortamenti dell'esercizio, delle costruzioni in economia e delle sterilizzazioni)	-153.167
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni finanziarie	-1.050
FABBISOGNO FINANZIARIO	1.320.793
+Incremento/-decremento contributi in c/capitale	-1.092.220
+Incremento/-decremento riserve o utili a nuovo	8
SALDO DI CASSA GENERATOSI NELL'ESERCIZIO	228.581
Disponibilità liquide all'1/1	-2.724.200
DISPONIBILITA' LIQUIDE FINALI	-2.495.619

3.3 GLI INDICI

A) INDICI DI LIQUIDITA'

Gli Indici di liquidità hanno lo scopo di verificare se l'azienda ha una soddisfacente situazione finanziaria.

Indice di liquidità generale (current ratio)

Tale indice esprime la capacità dell'Asp di coprire le uscite a breve termine, generate dalle passività correnti, con le entrate a breve generate dalle attività correnti.

$$\frac{\text{Attività correnti (capitale circolante)}}{\text{Finanziamenti di terzi a breve termine}} = \frac{\text{€ } 9.014.741}{\text{€ } 10.657.730} = \mathbf{0,85}$$

Valore dell'indice 2020: 0,97

Essendo tale indice inferiore a 1 (le attività correnti sono inferiori alle passività correnti), la situazione di liquidità dell'Asp alla fine dell'esercizio 2021 è al di sotto del valore minimo di riferimento poiché le entrate future provenienti dal realizzo delle attività correnti non sono sufficienti a coprire le uscite future derivanti dall'estinzione delle passività a breve.

Lo scostamento peggiorativo rispetto all'esercizio precedente, durante il quale si era verificata l'eccezionale condizione di ripiano delle perdite pregresse da parte degli Enti soci, è imputabile soprattutto alla riduzione complessiva dei crediti e all'aumento dei debiti a breve termine e dei fondi per rischi e oneri.

Indice di liquidità primaria (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 di 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.

$$\frac{\text{Liquidità immediate e differite}}{\text{Finanziamenti di terzi a breve termine}} = \frac{\text{€ } 8.915.461}{\text{€ } 10.657.730} = \mathbf{0,84}$$

Valore dell'indice 2020: 0,95

Tale indice risulta inferiore a 1 (le liquidità immediate e differite sono inferiori alle passività correnti). Le entrate future provenienti dal realizzo delle poste più liquide delle attività correnti non sono del tutto sufficienti a coprire le uscite future derivanti dall'estinzione delle passività a breve.

Si precisa che i due indici sopra menzionati presentano leggera differenza in quanto le rimanenze, comprese nel capitale circolante, per il 2019 sono di importo tale da incidere sul totale delle poste di liquidità.

Tempi medi di pagamento dei debiti commerciali:

$$\frac{\text{Debiti medi vs fornitori}}{\text{Acquisti totali}} \times 360 = \frac{\text{€ } 3.739.758}{\text{€ } 10.354.896} \times 360 = \mathbf{130,02}$$

Valore dell'indice 2020: 173,23

Tale indice, che comprende anche gli acquisti di beni pluriennali, 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 anche significativamente diversi.

Il miglioramento rispetto al 2020 è dovuto al fatto che i debiti sono diminuiti, in misura maggiore rispetto all'aumento degli acquisti.

Si ritiene utile segnalare in questo contesto che l'art. 33 c. 1 del D. Lgs. n. 33/13, come modificato dal D. L. 66/14, convertito con modificazioni dalla Legge n. 89 del 23/6/14, e dal D. Lgs. 97/16, ha stabilito che "Fermo restando quanto previsto dall'articolo 9-bis, le pubbliche amministrazioni pubblicano, con cadenza annuale, un indicatore dei propri tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi, prestazioni professionali e forniture, denominato 'indicatore annuale di tempestività dei pagamenti'...".

Tale indicatore per il 2021, calcolato secondo i criteri definiti dall'art. 9 del DPCM 22/9/14 e già pubblicato nei termini previsti, è pari a 86,19 e rappresenta il ritardo medio rispetto alle scadenze risultanti dal sistema di contabilità generale dell'Azienda. L'indicatore è migliorato in quanto, a seguito del miglioramento della situazione di liquidità, si è potuto

procedere al pagamento di debiti verso fornitori in modo più regolare e si è altresì ridotto il ricorso all'anticipazione di cassa, riducendo anche gli interessi passivi bancari.

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

$$\frac{\text{Crediti medi da attività istituzionale}}{\text{Ricavi per attività istituzionale}} \times 360 = \frac{\text{€ } 8.063.371}{\text{€ } 18.950.037} \times 360 = \mathbf{153,18}$$

Valore dell'indice 2020: 143,52

Tale indice esprime il tempo medio di incasso delle prestazioni erogate dall'Azienda.

B) INDICI DI REDDITIVITA'

In via generale esprimono il livello complessivo di redditività dell'Azienda ed il contributo alla determinazione del risultato economico delle diverse aree della gestione.

Trattandosi di analisi effettuate nell'ambito di Enti non profit a Patrimonio netto variabile (in conseguenza dell'utilizzo dei Contributi in c/capitale per la sterilizzazione delle quote di ammortamento) tale categoria di indici si ritiene scarsamente significativa se non quale potenziale indicatore di mantenimento del Patrimonio Netto aziendale. A tal proposito si rinvia all'Indice di conservazione del Patrimonio Netto analizzato più avanti.

Indice di incidenza della gestione extra caratteristica:

$$\frac{\text{Risultato netto}}{\text{Risultato Operativo Caratteristico (ROC)}} = \frac{\text{€ } 54.135}{\text{€ } 227.804} = \mathbf{0,24}$$

Valore dell'indice 2020: 0,04

Tale dato rappresenta l'incidenza del risultato netto sul risultato operativo caratteristico e, di conseguenza, da evidenza dell'effetto negativo delle componenti non tipiche della gestione (finanziaria e straordinaria) e delle imposte sul risultato economico complessivo.

Indici di incidenza del costo dei fattori produttivi sul PILc:

Esprimono l'incidenza delle tipologie di fattori produttivi impiegati (beni e servizi) e del costo del lavoro sul P.I.L. (Prodotto Interno Lordo) della gestione caratteristica aziendale. Sono indici anche desumibili nell'ambito della riclassificazione del Conto economico, nella sua rappresentazione a valori percentuali.

Indice di onerosità finanziaria:

$$\frac{\text{Oneri finanziari}}{\text{Capitale di terzi medio}} = \frac{\text{€ } 52.784}{\text{€ } 5.235.773} = \mathbf{1,01\%}$$

Valore dell'indice 2020: 1,36%

Mette in relazione gli oneri sostenuti per i finanziamenti ottenuti dall'Asp con il valore medio dei correlati importi di debito. Tale indice, se espresso in percentuale, rappresenta una sorta di tasso di interesse medio che l'Azienda corrisponde per l'utilizzo dei finanziamenti ottenuti da terzi.

L'indice è diminuito rispetto allo scorso anno in quanto gli oneri finanziari si sono ridotti in misura maggiore rispetto alla riduzione dei debiti medi.

Indice di redditività lorda del patrimonio disponibile:

$$\frac{\text{Proventi canoni locazione fabbricati (abitativo e commerciale) e terreni}}{\text{Valore fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale}} \times 100 = \frac{\text{€ } 527.825}{\text{€ } 12.861.872} = \mathbf{4,10\%}$$

Valore dell'indice 2020: 4,39%

Indice di redditività netta del patrimonio disponibile:

$$\frac{\text{Risultato analitico netto della gestione del patrimonio immobiliare disponibile}}{\text{Valore fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale}} \times 100 = \frac{- \text{€ } 304.630}{\text{€ } 12.861.872} = \mathbf{-2,37\%}$$

Valore dell'indice 2020: -1,07%

Come da indicazione regionale ai fini di una confrontabilità dei dati fra gli Enti, per la determinazione del valore dei fabbricati e terreni presenti al denominatore di tali indici, si è considerato il valore catastale ai fini IMU.

Il risultato analitico netto della gestione del patrimonio immobiliare disponibile è stato calcolato al netto della quota di contributi in conto capitale utilizzata per la sterilizzazione degli ammortamenti che, se considerata, porterebbe l'indice ad un valore positivo di 1,53%. Sono stati altresì considerati tutti i costi diretti e indiretti inclusi quelli per il personale dipendente amministrativo/tecnico che svolge le attività ordinarie di gestione del patrimonio immobiliare.

Non sono stati considerati al denominatore di entrambi gli indici quegli immobili che pur essendo stati trasformati da indisponibili a disponibili ai fini della loro vendita o utilizzo futuro diverso, sono tuttora a disposizione dell'Ente per lo svolgimento dell'attività istituzionale.

C) INDICI DI SOLIDITA' PATRIMONIALE

L'analisi della solidità patrimoniale esamina la struttura del patrimonio, al fine di accertarne le condizioni di equilibrio nella composizione degli impieghi e delle fonti di finanziamento. Gli indici di struttura (solidità patrimoniale) consentono di controllare il grado di autonomia finanziaria e l'equilibrio della struttura finanziaria e patrimoniale dell'Azienda.

Indice di copertura delle immobilizzazioni:

Capitale proprio e finanziamenti di terzi a medio e lungo termine	€ 27.846.323	=	0,94
<hr/> Immobilizzazioni	€ 29.489.312		

Valore dell'indice 2020: 0,99

L'indice mette in relazione le risorse durevoli dell'Azienda (Patrimonio Netto e Debiti a medio/lungo termine) con gli impieghi in immobilizzazioni.

Indice di autocopertura delle immobilizzazioni:

Capitale proprio	€ 25.591.887	=	0,87
<hr/> Capitale fisso (Immobilizzazioni)	€ 29.489.312		

Valore dell'indice 2020: 0,90

L'indice esprime il grado di copertura degli impieghi in attività immobilizzate mediante finanziamenti a titolo di capitale proprio.

Stante che il valore base di riferimento di questi indici è l'unità, l'Azienda presenta valori prossimi a tale standard.

3.4 RISORSE UMANE

Nelle strutture a gestione diretta l'attività assistenziale e di cura degli ospiti è stata assicurata da personale dipendente, integrato da personale in somministrazione per far fronte a carenze d'organico e alla sostituzione degli operatori assenti dal servizio a vario titolo.

Per quanto riguarda l'erogazione delle prestazioni sanitarie e socio-assistenziali a rilievo sanitario a favore degli ospiti delle CRA accreditate, l'Azienda USL ha assicurato il rimborso degli oneri sostenuti per l'assistenza infermieristica, riabilitativa e per l'attività di coordinamento delle attività sanitarie.

L'assistenza medica di base, di norma assicurata con personale medico contrattualizzato con AUSL, è stata integrata con personale medico in rapporto di libera professione direttamente con ASP. Quest'ultima modalità è stata applicata a partire dall'estate 2021, dopo confronto con l'AUSL di Parma, per le CRA Tamerici e Gulli-Romanini.

Nel corso dell'anno, infine, si è proceduto alla predisposizione di varie convenzioni di stage con soggetti esterni (Università, Istituti scolastici, Enti Formatori...) al fine di realizzare momenti di alternanza tra studio e lavoro e di agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro.

L'organico dell'ASP al 31/12/2021 era pari a complessive 261 unità distribuite per categorie secondo il sistema di classificazione del personale introdotto con il CCNL Comparto Funzioni Locali del 21.05.2018. La distribuzione del personale nelle diverse categorie giuridiche è la seguente:

Tab. 3.4.1. Distribuzione del personale nelle diverse categorie giuridiche

Profilo	Inquadramento giuridico	N° unità al 31/12/2021	N° unità al 31/12/2020
Direttore Generale	Dirigente	1	1
Direttore Amministrativo	Dirigente	1	1
Funzionario amministrativo contabile	D	6	7
Funzionario tecnico	D	2	1
Funzionario tecnico socio-sanitario	D	6	6
Fisioterapista	D	5	3
Fisioterapista part-time	D	5	7
Infermiere	D	40	19
Psicologo	D	1	1
Psicologo part-time	D	1	1
Istruttore amministrativo/contabile	C	8	9
Istruttore amministrativo/contabile part-time	C	1	1
Istruttore tecnico	C	3	3
Collaboratore amministrativo	B	1	1
Collaboratore socio assistenziale	B	24	18
Operatore socio sanitario	B	76	84
Operatore socio sanitario part-time	B	2	2
Esecutore tecnico specializzato	B	7	5
Esecutore attività animazione	B	5	7
Esecutore amministrativo	B	4	4
Esecutore assistenza integrata	B	13	13
Esecutore assistenza integrata part-time	B	1	2

Esecutore tecnico socio assistenziale	B	8	0
Esecutore tecnico socio assistenziale part time	B	1	0
Operatore socio assistenziale	B	35	64
Operatore socio assistenziale part-time	B	4	7
Ausiliario	A	0	1
TOTALE GENERALE		261	268

I grafici che seguono riportano il personale al 31/12/2021 suddiviso per fasce di età e per genere

Fig. 3.4.1. Percentuale di dipendenti per età

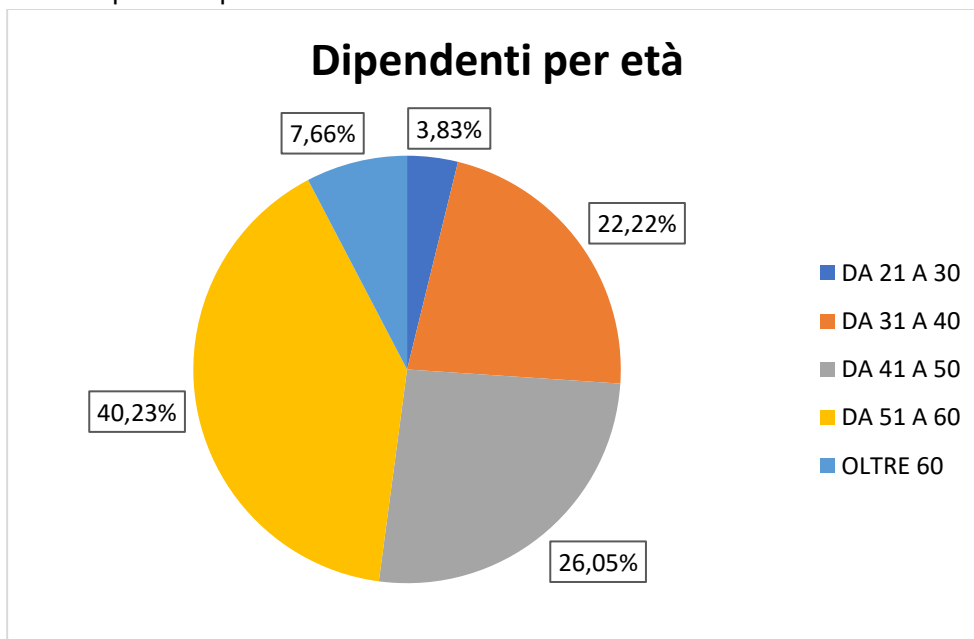
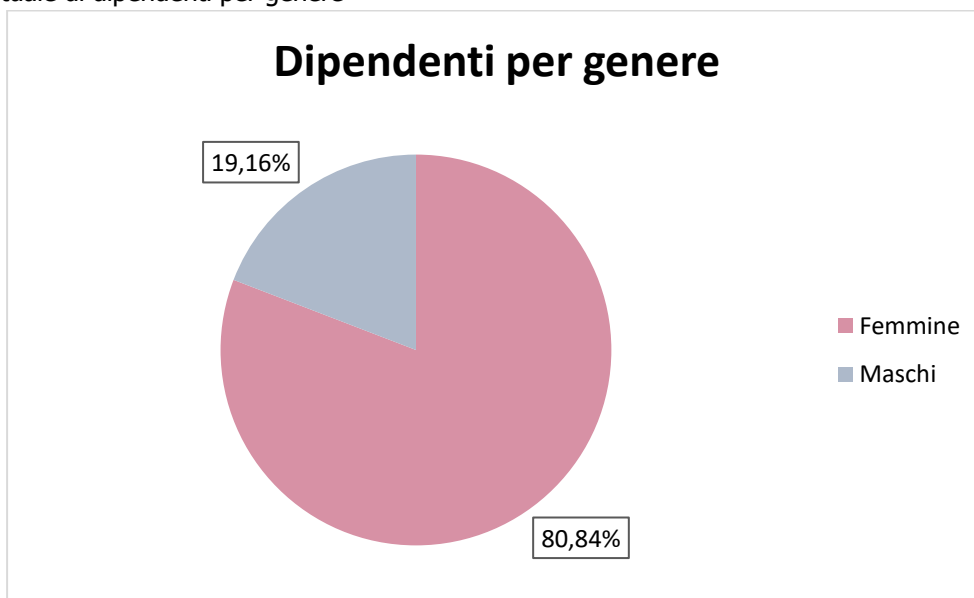


Fig. 3.4.2. Percentuale di dipendenti per genere



Il numero medio di unità operanti nel corso del 2021, ottenuto ragguagliando il numero di dipendenti ai periodi di servizio ed ai part time, è stato pari a 286,88.

I movimenti di personale (assunzioni e cessazioni) avvenuti nel 2021 sono i seguenti:

Dipendenti in forza al 31/12/2020	268
Cessazioni aventi decorrenza 1/1/2021	9
Assunzioni 2021	40
Dimissioni 2021	26
Pensionamenti	10
Trasferimenti in mobilità	2
Dipendenti in forza al 31/12/2021	261

Tab. 3.4.2. Movimenti del personale nel corso del 2021

Si conferma pertanto la tendenza, già registrata con particolare rilevanza nel 2020, ad un turn over significativo per dimissioni di personale dovute a chiamate da graduatorie del comparto Sanità.

Nella seconda metà del 2020 si è avviato un percorso per l'indizione di concorso in forma congiunta con altre 10 ASP della Regione Emilia-Romagna, per la copertura di 148 posti di Infermiere.

La graduatoria formata a conclusione della procedura è stata però rapidamente scorsa e subito esaurita, per l'elevato assorbimento di tale profilo professionale da parte delle aziende sanitarie ed ospedaliere, in relazione all'emergenza pandemica da COVID-19; anche per questa ragione, oltre che per la necessità di sostituire personale socio-assistenziale e sanitario assente per malattia, infortunio, maternità, ecc., il ricorso a personale somministrato è stato molto significativo.

Per quanto attiene l'andamento delle assenze, la tabella che segue espone le principali tipologie di assenza dal servizio, con il numero medio di giornate fruito pro capite:

TIPOLOGIA	GG/anno 2020	Assenze pro capite	GG/anno 2021	Assenze pro capite	Differenza gg pro capite
Maternità e congedo parentale	2.291	8,44	3.274	11,41	2,97
Malattia	8.330	30,69	4.218	14,70	-15,99
Infortuni e malattie professionali	1.282	4,72	426	1,48	-3,24
Aspettativa non retribuita	1.957	7,21	1.219	4,25	-2,96
Aspettativa sindacale	366	1,35	402	1,40	0,05
Altro (congedi straordinari, permessi vari, matrimonio, malattia figlio, lutto ,etc.)	3.628	13,37	2.472	8,62	-4,75

Tab. 3.4.3. Tipologie di assenza dei dipendenti dal servizio

Si nota una generale riduzione dei tassi di assenza, legata all'andamento della pandemia da COVID-19, che ha portato nell'anno 2020 ad un incremento molto significativo sia delle malattie che degli infortuni, e che è andato diminuendo nell'anno 2021.

Nel corso del 2020 sono stati comunicati all'organo assicurativo competente (INAIL) 46 eventi di infortunio (37 nel 2019); circa la metà degli eventi denunciati sono nati come malattie e successivamente riconosciuti come infortuni COVID-19. METTERE DATO 2021.

Ai sensi del D.lgs. 81/2008, l'Amministrazione ha provveduto a sottoporre i propri dipendenti ed il personale somministrato, esposti a rischi tabellati (movimentazione carichi, uso prolungato del videoterminale ecc.), ad apposita visita medica periodica presso il proprio Medico Competente, al fine di prevenire l'insorgenza di malattie professionali, mediante un'accurata calendarizzazione delle visite a seconda delle diverse scadenze previste dal protocollo sanitario e all'occorrenza.

Nelle tabelle che seguono sono riassunte il numero di visite effettuate nel 2021 a cura del Medico Competente, Dott.ssa Luciana Morandi, con dettaglio rispetto all'esito e al profilo del personale visitato, e al motivo della visita.

Tab. 3.4.4. Numero di visite effettuate dai medici ASP

MANSIONE	Idoneo	Idoneo con prescrizioni	Idoneo con limitazioni	Idoneo con prescriz. e limitazioni	Non idoneo tempor.	Non idoneo perman.	Non previsto	TOT.
Animatrice	0	1	0	0	0	0	0	1
Assistente sociale	1	0	0	0	0	0	0	1
Fisioterapista	6	0	0	0	0	0	0	6
Impiegato	6	9	0	0	0	0	0	15
Infermiere	25	3	2	0	0	0	0	30
Magazziniere	0	0	1	0	0	0	0	1
Manutentore	4	2	0	0	0	0	0	6
Operatore servizi vari	1	5	2	0	0	0	0	8
Osa	0	1	1	0	0	0	0	2
Oss	1	0	0	0	0	0	0	1
Operatrice socio - assistenziale	100	22	8	5	0	0	0	135
Operatrice socio-sanitaria	48	14	6	2	0	0	0	70
Psicologo	1	0	0	0	0	0	0	1
Resp. attività assistenziali	4	0	0	0	0	0	0	4
Totale visite	197	57	20	7	0	0	0	281

Tab. 3.4.5. Tipologia di visite mediche effettuate dai dipendenti

TIPOLOGIA VISITE MEDICHE	Idoneo	Idoneo con prescrizioni	Idoneo con limitazioni	Idoneo con prescriz. e limitazioni	TOT.
Cambio mansione	1	0	0	0	1
Richiesta lavoratore	0	2	3	0	5
Ripresa lavoro dopo 60 gg - infortunio	0	0	0	1	1
Ripresa lavoro dopo 60 gg - malattia	0	4	0	1	5

Visita periodica	129	40	16	5	190
Visita preventiva	67	11	1	0	79
Totale visite	197	57	20	7	281

3.5 PREVENZIONE ALLA CORRUZIONE E TRASPARENZA

Ai sensi della Legge 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" ASP ha adottato, con Delibera dell'Amministratore Unico n. 6 del 29.03.2021, il Piano triennale per la Prevenzione della Corruzione completo della sezione destinata alla Trasparenza per il triennio 2021- 2023 al fine di fornire una strategia di prevenzione e contrasto della corruzione, nonché garantire un elevato livello di trasparenza.

In generale, gestire un rischio significa ridurre l'incertezza rispetto ad un evento che potrebbe accadere e che potrebbe causare un danno. Per lungo tempo il rischio di corruzione è stato associato all'adozione di comportamenti penalmente rilevanti e quindi è stato gestito con politiche di repressione da parte dell'autorità giudiziaria. Più di recente, si è fatta strada la consapevolezza che le politiche di repressione non possono essere totalmente efficaci, se non sono affiancate da strategie di prevenzione, in grado di ridurre la probabilità di commissione dei reati. Questa nuova visione ha chiamato in causa le organizzazioni pubbliche e private che devono adottare sistemi di gestione, modelli organizzativi e piani di prevenzione in grado di ridurre il rischio di fallimento etico e di cattiva gestione dei processi. Il focus sui processi è caratteristico della Legge n. 190/2012 ed ha influenzato il contenuto dei Piani triennali delle organizzazioni pubbliche, che prevengono la corruzione attraverso il controllo sulla gestione dei procedimenti amministrativi.

All'interno della cornice giuridica e metodologica posta dalla normativa di settore e dal Piano Nazionale Anticorruzione, il Piano di ASP Parma descrive con riferimento al triennio 2021/2022/2023 la strategia di prevenzione e contrasto della corruzione elaborata di ASP.

Dunque, il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione è un documento programmatico che risponde alla funzione di: fornire una valutazione del diverso livello di esposizione degli uffici e Servizi al rischio corruzione e stabilire interventi organizzativi volti a prevenire il rischio medesimo;

creare un collegamento tra Linee strategiche dell'Azienda, Corruzione – trasparenza e Performance nell'ottica di una più ampia gestione del rischio istituzionale;

Il Piano può essere considerata un'occasione per l'affermazione della "buona amministrazione" e per la diffusione dei principi della cultura della legalità e integrità nel settore pubblico.

Il Presente piano risponde alla necessità di adeguare in modo continuo la valutazione del rischio dei processi organizzativi dell'Ente alla realtà in costante cambiamento.

Ai sensi dell'art. 1 comma 9, lett. a) della legge 190/2012 il Piano di Prevenzione della Corruzione deve individuare le attività, tra le quali quelle di cui al comma 16, nell'ambito delle quali è più elevato il rischio di corruzione all'interno dell'Ente.

Per la redazione del Piano è stata seguita una procedura aperta alla partecipazione di interlocutori interni ed esterni all'amministrazione.

Un Avviso pubblico per raccogliere contributi per la redazione del presente Piano è stato pubblicato, come ogni anno, sul sito web istituzionale, al fine di consentire la partecipazione e il coinvolgimento di cittadini e Associazioni portatrici di interessi diffusi. Non sono al riguardo pervenuti suggerimenti o richieste di integrazioni/modifiche alle azioni proposte lo scorso anno. In una prima fase si è proceduto ogni anno alla consultazione dei Responsabili di Servizi/Uffici mediante colloqui condotti sulla base di domande formulate con specifico riferimento agli adempimenti indicati dalla legge n. 190 del 2012. Questa fase ha consentito, sulla base anche di quanto già definito nel Piano adottato per gli anni precedenti di confermare l'analisi delle aree considerate a rischio dalla normativa e, nell'ambito delle stesse, anche l'individuazione dei processi sensibili dal punto di vista della gestione del rischio, per le attività di competenza dell'Ente, ovvero di natura sociale e assistenziale. Tale confronto ha consentito quindi un'analisi dei rischi connessi ai vari processi e l'individuazione di misure di mitigazione e contrasto anche alla luce dell'assetto e del nuovo modello organizzativo dell'Azienda.

Ancora una volta una parte importante del lavoro è stata dedicata alla definizione del processo di gestione del rischio specifico, legato alla particolare attività dell'Ente, trattato nell'apposita sezione del Piano, alla quale si rimanda per illustrazione della metodologia utilizzata.

Dopo l'approvazione il P.T.P.C. è stato diffuso mediante pubblicazione nel sito istituzionale dell'Ente (Sezione "Amministrazione Trasparente") e messo a disposizione di ciascun dipendente sui luoghi di lavoro. Al Piano di prevenzione della corruzione 2021/2022/2023 è allegata la relazione del Responsabile della prevenzione della Corruzione elaborata per l'anno 2020 secondo il modello standard dell'ANAC.

La medesima relazione è stata predisposta anche per l'anno 2021, pubblicata nell'apposita sezione dell'Amministrazione

trasparente, verrà allegata al PTPC 2022-2023-2024, di prossima approvazione.

Fig. 3.5.1 Fasi della gestione del rischio



Una fase fondamentale del processo di risk management consiste nell'individuazione (sotto forma di check list) del catalogo dei rischi. Per "rischio" si intende il rischio che si verifichino eventi corruttivi intesi sia come condotta penalmente rilevante sia, più in generale, come comportamenti scorretti in cui le funzioni pubbliche sono usate per favorire interessi privati. A tal fine si rimanda la Piano adottato.

Ai sensi dell'articolo 43 del Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "All'interno di ogni amministrazione il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione, di cui all'articolo 1, comma 7, della legge 6 novembre 2012, n. 190, svolge, di norma, le funzioni di Responsabile per la Trasparenza..." e la nostra ASP ha da subito previsto la coincidenza tra le due figure nominando un soggetto deputato a tale incarico.

L'Azienda ha rilevato le modifiche al Decreto 33/2013 introdotte con il Decreto 97/2016 per quanto gli obblighi di pubblicazione.

Sinteticamente si segnalano le seguenti misure adottate in materia:

1. Adozione della sezione sulla home page del sito internet aziendale dedicata alla trasparenza "amministrazione trasparente", da questo è possibile accedere velocemente alle diverse categorie di dati pubblicati secondo l'ordine stabilito dalla vigente normativa
2. Attività di monitoraggio interno rispetto all'adempimento degli obblighi di pubblicazione previsti;
3. previsione di un nuovo programma gestionale per la pubblicazione più funzionale ed efficiente dei dati e documenti previsti dalla nuova normativa sul link "Amministrazione trasparente";
4. Adeguamento ai nuovi obblighi previsti dal Decreto 97/2016;
5. Definizione delle procedure per l'accesso civico (ex Decreto 33/2013), e per l'accesso civico generalizzato (ex decreto 97/2016).

I dati oggetto di pubblicazione da parte di ASP sono, nell'ambito di quelli riportati dalla normativa di riferimento, quelli coerenti con la natura giuridica dell'Azienda e con le funzioni che essa svolge nell'ambito dei servizi rivolti alla popolazione anziana.

Nell'anno 2021 sono state infatti poste in essere le iniziative previste nel Programma per la Trasparenza e l'Integrità di cui si evidenzia lo stato di attuazione:

- Continuo aggiornamento dei dati pubblicati rispetto ai contenuti previsti dalla normativa di riferimento d.lgs. 33/2013 e secondo le modalità previste dal presente Programma;
- Monitoraggio delle azioni e misure previste dal Piano per la Prevenzione della Corruzione e dal Programma triennale per la Trasparenza ed Integrità;
- Potenziamento strumenti di comunicazione e forme di coinvolgimento dei cittadini (es. notizie, comunicati ed informazioni on line);
- Avvio passaggio a nuovo sito internet aziendale con verifica tecnica del passaggio documentale, anche con riferimento all'amministrazione trasparente;
- Verifiche ed integrazioni necessarie.

Nella fase attuale di adeguamento alle disposizioni cogenti in materia di trasparenza, è confermato l'obiettivo dell'Azienda di sensibilizzare i cittadini all'utilizzo del sito istituzionale dell'Ente, ora rinnovato, al fine di sfruttarne tutte le potenzialità, in particolare dal punto di vista informativo e comunicativo.

3.6 SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

Gli infortuni per l'anno 2021 sono risultati complessivamente 26, per un totale di 478 giorni di assenza, in forte calo rispetto ai 77 registrati nel 2020, con un totale di 1162 giorni di assenza.

Il dato relativo alle infezioni COVID-19 per il 2021 risulta essere di 4 casi riconosciuti come infortunio, mentre nell'anno 2020 i casi riconosciuti sono stati 55.

Risultano pertanto 22 gli infortuni causati da cause esterne al COVID-19, in linea con l'anno precedente.

Nell'arco del 2021 la Dott.ssa Morandi, Medico Competente aziendale, ha visitato 281 lavoratrici/lavoratori, rilevando 197 idoneità complete, 20 idoneità con limitazioni, 57 idoneità con prescrizioni e 7 idoneità con prescrizioni e limitazioni.

Il programma di miglioramento per l'anno 2022 prevede i seguenti interventi:

- l'Azienda, in collaborazione con il Medico Competente Dott.ssa Morandi, prevede di adottare strategie per favorire il miglioramento dei fattori determinanti della salute;
- vista la tipologia di alcuni infortuni, riconducibili a reazioni violente da parte di ospiti con compromissione delle facoltà psicomotorie, si ritiene opportuno predisporre una formazione mirata alla preparazione dei lavoratori ad affrontare al meglio questa tipologia di ospiti;
- inizio della revisione e dell'aggiornamento delle valutazioni MAPO;
- revisione della valutazione del rischio rumore con inclusione della nuova lavanderia unica dell'azienda.