



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

Bilancio Sociale 2020

Allegato E) alla deliberazione n. 1

del 30/04/2021

Indice	
Presentazione	3
Parte I: Valori di riferimento, visione e indirizzi	4
1. L'identità aziendale	4
2. Gli stakeholder ed il sistema delle relazioni di ASP Città di Bologna	4
3. Il sistema di governance dell'ASP	5
4. La Mission	6
5. Gli obiettivi strategici e le strategie	6
6. La struttura organizzativa	7
Parte II: Rendicontazione delle politiche e dei servizi resi	9
1. L'azione istituzionale e le attività istituzionali	9
2. Le "schede" relative alle singole attività.....	10
Servizi agli anziani, caregiver, disabili	10
Servizio Minori e Famiglie.....	14
Servizi Abitativi	18
Servizi di contrasto alla Grave Emarginazione adulta.....	21
Servizi di Protezione Internazionale	24
Patrimonio immobiliare, artistico e agrario.....	26
Parte III: Rendicontazione delle risorse disponibili e utilizzate	30
1. Risorse economico-finanziarie.....	30
2. Risorse umane	36
3. Infrastrutture e tecnologie	41
Nota metodologica	43

Presentazione

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

L'anno 2020 è iniziato con lo spirito di forte slancio verso il cambiamento e con la chiara consapevolezza di quali dimensioni strategiche sarebbero state da presidiare e da promuovere. Questo spirito positivo non è mai venuto meno, ma ha dovuto fare i conti con criticità impreviste e imprevedibili.

Infatti, anche la vita di ASP Città di Bologna nel corso del 2020 è stata profondamente segnata dalla gravosa gestione della pandemia. L'emergenza epidemiologica da Covid-19 ha infatti imposto ad ASP una modifica delle modalità di erogazione dei servizi coinvolgendo tutto l'assetto aziendale, toccando trasversalmente ogni area strategica descritta e rendendo necessaria un'importante riorganizzazione delle attività socio-sanitarie, socio-assistenziali, educative, amministrative e tecniche. Molte sono state le energie che le persone e i servizi hanno profuso per continuare a garantire il proprio operato nonostante le pesanti limitazioni e le numerose azioni poste in atto per contenere il diffondersi del contagio.

L'area che maggiormente ha vissuto l'impatto dell'emergenza pandemica è certamente stata quella dei servizi a gestione diretta per anziani e in particolare i centri residenziali. L'attivazione delle misure preventive, l'introduzione di DPI e di nuove procedure a tutela di ospiti e lavoratori, la gestione dei casi di contagio, le misure di isolamento sono state alcune delle numerose linee di lavoro che hanno sostanzialmente impegnato le persone di ASP di fronte al Covid.

Il periodo marzo-giugno 2020 è stata una prolungata fase di crisi durante la quale ogni misura possibile è stata attivata, in molti casi, anche prima di ottenere chiare disposizioni dal livello regionale o dalle autorità sanitarie.

In questo periodo gli operatori di ASP nei servizi per gli anziani hanno espresso un grande attaccamento ai servizi, un impegno costante e gravoso, nonostante i rischi e i disagi, garantendo, pur con grande fatica, la regolarità e la continuità dei livelli minimi assistenziali. È stato un periodo carico di preoccupazioni e di sofferenza. Da un lato molti nostri operatori si sono ammalati e sono stati costretti a vivere l'esperienza dell'isolamento. Inoltre abbiamo registrato il decesso di nostri ospiti, condividendo con i familiari la sofferenza, il senso di impotenza e di debolezza di fronte a un virus che ha colpito in primo luogo le persone più fragili.

Anche in questa occasione, l'Azienda esprime riconoscimento e apprezzamento per il lavoro svolto da parte di tutte le persone che direttamente e indirettamente hanno concorso ad affrontare la gestione dell'emergenza, lontano dai riflettori della cronaca che non li ha mai indicati come eroi, anzi a volte ingiustamente trascinati in una narrazione pubblica non fedele alle dimensioni di cura, di vicinanza e di legame con gli ospiti assistiti.

Nonostante le molte energie concentrate sulla gestione delle molte problematiche connesse al periodo pandemico, il 2020 ci ha comunque visti impegnati in un lavoro sugli assetti organizzativi di base e sui luoghi di coordinamento essenziali per una rinnovata circolarità delle informazioni e di una ritrovata dimensione partecipativa.

Il 2020 è stato un anno intenso, dove insieme Dirigenti e Posizioni Organizzative hanno posto le basi per un processo di cambiamento, nonostante la definizione degli assetti sia solo un primo passo. Si tratta ora di riuscire a fare un salto di qualità verso un'identità organizzativa aziendale che potrà essere tale solo nella misura in cui saremo capaci di fare i conti con alcune radicate e diffuse resistenze per trasformare in opportunità e temi da affrontare.

Rosanna Favato - Amministratrice unica

Angelo Stanghellini - Direttore generale

Parte I: Valori di riferimento, visione e indirizzi

1. L'identità aziendale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

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

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

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

3. Il sistema di governance dell'ASP

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Direttore Generale

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

4. La Mission

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

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

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

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

5. Gli obiettivi strategici e le strategie

La programmazione e l'azione di ASP Città di Bologna si sono sviluppate, per l'anno 2020, all'interno del quadro generale dalle scelte strategiche operate dal Comune di Bologna in materia sociale e sanitaria, formalizzate nel Piano di zona per la salute e il benessere sociale del distretto Città di Bologna per il triennio 2018-2020.

I Piani di zona distrettuali per la salute e per il benessere sociale, essendo strumento della programmazione integrata, individuano gli obiettivi generali e settoriali per la pianificazione locale in un'ottica di integrazione degli interventi nelle diverse aree: sociale, socio-sanitaria, compresa l'area della non autosufficienza e sanitaria relativa ai servizi territoriali, ricercando l'integrazione delle politiche sociali con le politiche sanitarie e, allo stesso tempo, di queste con le politiche ambientali, urbanistiche, abitative, formative, occupazionali e culturali, così come previsto dall'articolo 29 della legge 2/2003 e successive modifiche.

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

Il Piano di Zona del Distretto Città di Bologna, seguendo a sua volta il sentiero tracciato dagli obiettivi strategici comuni individuati dalla Regione, riconosce la centralità del Distretto come ambito territoriale sul quale orientare la lettura dei bisogni e la programmazione degli interventi e l'implementazione di nuovi strumenti e servizi sempre più vicini ai cittadini. In particolare, il contrasto alla povertà e all'impoverimento rappresenta l'impegno centrale e di prospettiva del Piano di Zona 2018-2020, in coerenza con le linee di mandato della Giunta comunale.

La programmazione regionale prima e distrettuale comunale poi, è stata successivamente contestualizzata nella realtà aziendale tramite delibera dell'Assemblea dei Soci di ASP del 04/09/2019 nella quale sono stati deliberati i macro-obiettivi per l'anno 2020 e a seguire l'Amministratrice Unica ha declinato tali obiettivi in obiettivi strategici per l'anno 2020:

1. Consolidamento, sviluppo e qualificazione del sistema di offerta dei servizi alla persona di ASP Città di Bologna attraverso la riformulazione dei Servizi per la Domiciliarità, il rinforzo delle competenze di tutto il personale di front – office e dei responsabili dei centri servizi, l'investimento sulla qualità dei processi di lavoro dentro le strutture, l'avvio di gare di appalto per lavori di costruzione e ristrutturazione di immobili che accoglieranno i nuovi appartamenti protetti per gli anziani, la partecipazione a progetti di ricerca locali, nazionali e Internazionali.
2. Sviluppo organizzativo e gestionale: interventi su Struttura e su Cultura dell'Organizzazione attraverso l'investimento sulle competenze, il miglioramento del clima organizzativo e il rinforzo delle relazioni sindacali.
3. La gestione patrimoniale e la sostenibilità economica. Il Patrimonio di ASP quale asset strategico, a) per la garanzia di sostenibilità di ASP, b) per la sua capacità di essere funzionale alla risposta dei bisogni sociali.
4. Consolidare il posizionamento di ASP in ottica di sussidiarietà e di integrazioni con gli altri attori del *Welfare* locale

Successivamente tali obiettivi sono stati trasformati in obiettivi organizzativi annuali per i servizi, gli uffici e per i responsabili.

6. La struttura organizzativa

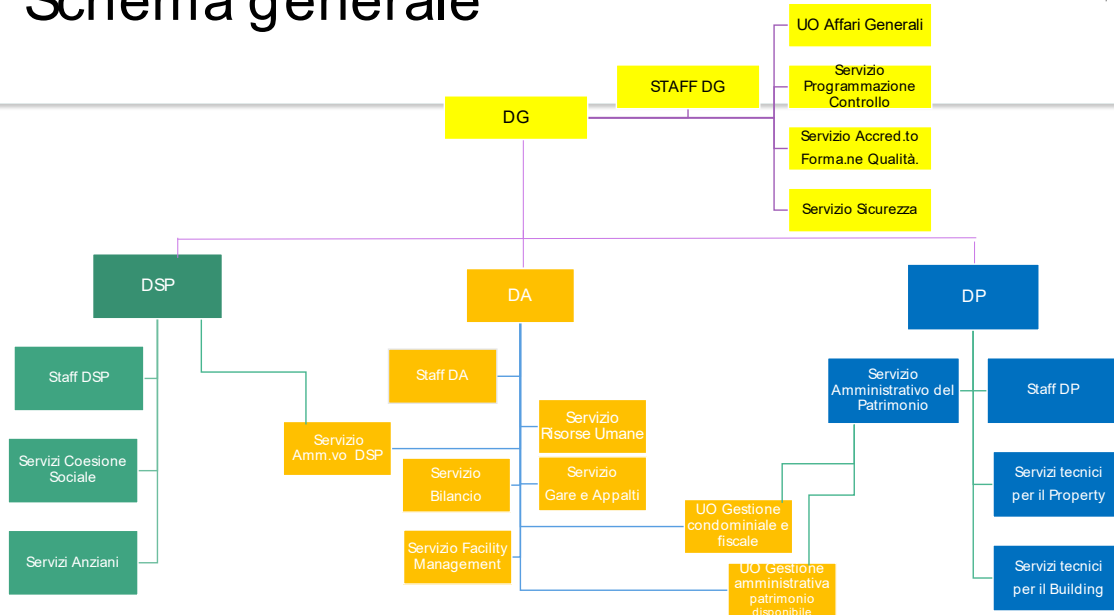
Il percorso di revisione organizzativa, nonostante le fatiche connesse al particolare momento storico, ha cercato di mantenere una dimensione di apertura al confronto per un'ampia condivisione e in tale linea è stata agita una prima fase di attuazione dei contenuti della revisione organizzativa -approvata con Delibera dell'Amministratrice n. 16 del 20/05/2020-, mediante una sperimentazione di 6 mesi nel periodo giugno-novembre 2020. Al termine del periodo di sperimentazione è stato aggiornato il modello organizzativo, con Deliberazione dell'Amministratrice unica n. 31 del 28 dicembre 2020.

La struttura organizzativa di cui ASP si è dotata, persegue i seguenti principi:

- costante e dinamico adeguamento degli assetti organizzativi e direzionali alle concrete esigenze d'attuazione del programma di governo e dei relativi obiettivi, al fine di accrescere le capacità di innovazione e competitività dell'organizzazione;
- valorizzazione delle professionalità e favorendo la miglior utilizzazione delle risorse umane, anche mediante processi di razionalizzazione delle procedure e modalità operative, al fine di accrescere le capacità di innovazione e competitività dell'organizzazione;
- unitarietà aziendale intesa come consolidamento della dimensione unitaria di ASP, crescita di una cultura aziendale unitaria e coesa ed engagement aziendale;
- responsabilizzazione, attraverso la definizione di un modello a responsabilità diffusa e condivisa nonché mediante progettualità caratterizzate dall'approccio alla gestione delle risorse umane basato sulle competenze, con valorizzazione delle professionalità ed empowerment orizzontale;



Schema generale



[Organigramma](#) approvato con Delibera dell'Amministratrice unica [n. 31 del 28 dicembre 2020](#)

Parte II: Rendicontazione delle politiche e dei servizi resi

1. L'azione istituzionale e le attività istituzionali

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

- a. ASP si affianca alla persona anziana per accompagnarla in ogni situazione di fragilità o non autosufficienza, anche coinvolgendo i suoi caregiver. I servizi rivolti agli anziani si dividono in Servizi residenziali; Servizi per la domiciliarità; Centro diurno; Centro d'Incontro Margherita; Caffè Alzheimer.
- b. I servizi dedicati ai Minori riguardano l'accoglienza residenziale e semiresidenziale per minori e madri con bambini. Gestisce inoltre il Centro per le famiglie, uno spazio di ascolto, orientamento e accompagnamento per affrontare situazioni come l'adolescenza dei figli, la nascita di un bambino, la separazione e per accedere ad alcune forme di sostegno economico specifiche per le famiglie.
- c. ASP gestisce il Servizio di Protezione Internazionale, rivolto alle persone richiedenti asilo e ai titolari di protezione internazionale e umanitaria e del sistema di accoglienza di Minori Stranieri non Accompagnati (MSNA). Coordina inoltre il progetto SAI a livello metropolitano assicurando la presa in carico sociale di tutte le persone inserite.
- d. ASP gestisce i servizi destinati alla Grave Emarginazione Adulta: accoglienza, servizi di prossimità, interventi di integrazione e "Piano freddo". Sviluppa progettualità relative al superamento delle Aree sosta Nomadi, accompagnamento educativo, disagio psichico e progetti all'interno del carcere.
- e. ASP gestisce i Servizi Abitativi e di pronta accoglienza: gestione immobili e monitoraggio dell'andamento di progetti di inserimento di persone adulte o nuclei familiari con l'obiettivo di avviare progetti di autonomia abitativa nei tempi previsti per l'accoglienza.
- f. Inoltre ASP tutela la gestione del Patrimonio immobiliare e agricolo e a supporto della gestione dei servizi sociali e sociosanitari. Possiede un significativo Patrimonio storico ed artistico, che testimonia le antiche origini delle Istituzioni di provenienza e che l'ente tutela, valorizza e mette a disposizione della città anche attraverso La Quadreria di Palazzo Rossi Poggi Marsili, museo gratuito nel centro città.

Si evidenzia che nei mesi trascorsi durante l'anno 2020, e nell'attuale presente, la vita dei servizi di ASP Città di Bologna è stata inevitabilmente condizionata e orientata ad affrontare le criticità ed i cambiamenti legati alla pandemia da Covid-19.

2. Le “schede” relative alle singole attività

Servizi agli anziani, caregiver, disabili

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

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

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

I servizi sociali per la domiciliarità hanno lo scopo di sviluppare un sistema di supporto e sostegno domiciliare, garantendo la continuità assistenziale, mediante la possibilità di attivare servizi di assistenza domiciliare, interventi semi-residenziali e ricoveri residenziali di sollievo, fornitura pasti e servizi alberghieri. I servizi operano mediante nuclei per la domiciliarità, composti da assistenti sociali e responsabili delle attività assistenziali, che agiscono per individuare interventi mirati alle singole condizioni dell’utente anziano.

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

Misurazione soddisfazione utenza (customer satisfaction)

Struttura ASP / punteggio da 1 a 10	CRA	Centri Diurni
Albertoni	8,57	9,5
Pepoli	8,51	
Roma - In cammino	8,7	
Saliceto	8,67	
Lercaro	8,61	9,17
Madre Teresa di Calcutta	8,94	9
Roma	8,28	9,63
S. Nicolò		9,24
Savioli		9,21
Media ASP	8,61	9,29
<i>Media distretti rilevati Città metropolitana*</i>	8,67	9,23

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

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

Tasso di occupazione per ciascuna tipologia di servizio

Struttura	Posti letto anno*	giornate totali di apertura	tasso di copertura 2020	tasso di copertura a budget 2020	scostamento tasso copertura effettivo/budget
CASA RESIDENZA ANZIANI (DEFINITIVI)	330	120.780	82,1%	99,9%	-17,7%
CASA RESIDENZA ANZIANI (PRIVATI)	18	6.588	75,3%	98,1%	-22,8%
CASA RESIDENZA ANZIANI (Gravi Disabilità Lercaro+ Saliceto)	9	3.294	97,8%	99,8%	-2,0%
CASA RESIDENZA ANZIANI (CEMPA)	9	3.294	18,4%	89,2%	-70,8%
CASA RESIDENZA ANZIANI (SOLLIEVO)	9	3.294	35,6%	96,5%	-60,9%
TOTALE CRA	375	137.250	79,5%		
CASA DI RIPOSO	63	23.058	94,9%	94,6%	0,3%
COMUNITA' ALLOGGIO	12	4.392	100,0%	100,0%	0,0%
GRUPPO APPARTAMENTO VIALE ROMA	6	2.196	51,2%	100,0%	-48,8%
CENTRI DIURNI	108	7.316	24,8%	95,3%	-70,5%
CENTRI DIURNI (Posti Privati)	3	97	10,9%	95,3%	-84,4%
TOTALE CENTRI DIURNI	111	7.413	24,4%	95,3%	-70,9%

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

Si registrano tassi di copertura effettivi 2020 inferiori alla programmazione per effetto della pandemia.

I Centri Diurni sono rimasti chiusi durante il mese di marzo 2020 per emergenza Covid19 e la graduale riapertura da settembre 2020 è avvenuta con la presenza di max 7 ospiti. Il Centro Diurno del CS Viale Roma è rimasto chiuso fino a dicembre.

Scostamento Budget/Consuntivo sui ricavi da rette e oneri

RICAVI ISTITUZIONALI	Consuntivo 2019	BUDGET 2020	Consuntivo 2020	Tasso raggiungimento Budget (parametro di periodo 12/12 = 100%)*
Rette alberghiere residenziali - Conto 30010101	€ 8.364.067	€ 8.452.970	€ 6.930.213	82,0%
Rette alberghiere semiresidenziali - Conto 30010102	€ 930.941	€ 933.445	€ 217.963	23,4%
Rette per appartamenti protetti - conto 30010103	€ 889.642	€ 906.562	€ 891.710	98,4%
Rette gruppo appartamento multiutenza - conto 30010106	€ 100.494	€ 153.720	€ 100.276	65,2%
Rette comunità alloggi anziani - conto 30010107	€ 296.030	€ 307.440	€ 307.440	100,0%
Rimborso oneri a rilievo sanitario - Conto 30010201	€ 7.141.691	€ 7.233.827	€ 6.442.362	89,1%
Rimborsi spese sanitarie (compreso oneri personale sanitario) - Conto 30010301	€ 3.349.081	€ 3.366.105	€ 3.305.843	98,2%
Altri rimborsi socio-sanitari - conto 30010388 (rimborsi CD periodi chiusi)	€ 234.779	€ 13.791	€ 1.271.460	9219,5%
Totale complessivo	€ 21.306.725	€ 21.367.859	€ 19.467.268	91,1%

Il tasso globale di raggiungimento del budget è inferiore al 100%. Le variazioni tra i conti su esposti dipendono anche dal mix occupazionale dei posti CRA ordinari / private / cempa / sollievo.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

Attività Meeting Center (Centro di Incontro) e Caffè Alzheimer

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

Centro di Incontro Margherita

Viale Roma	Totale 2019	1° sem. 2020	Totale 2020
Nr. posti teorici *	30	30	30
Nr. utenti transitati	79	64	52
Giornate apertura	171	31**	41***
media giornaliera utenti transitati	14,05	16,0	7,6

*Da condivisione con Comitato Guida del 19/06/2017 si è concordato che il numero massimo di utenti è di 30 coppie inserite e che la frequenza non può superare le 30 persone ogni giornata di apertura (si intende "mezza" giornata poichè il mercoledì apertura doppia).

** L'emergenza Covid 19 ha portato alla chiusura del CI Margherita dal 9 marzo, dopo chiusura effettuate nel primo semestre 453 chiamate per 64 utenti.

*** Alle 31 giornate del primo semestre si aggiungono 10 giornate di attività (8 a settembre e 2 a dicembre), dopo chiusura effettuata nel secondo semestre 607 chiamate effettuate per 64 utenti.

Caffè Alzheimer

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

	anno 2019	1° semestre 2020			anno 2020
	Media utenti/gg - anno 2019	Nr .utenti transitati*	Nr. giornate apertura**	Media utenti/gg - anno 2020	Media utenti/gg - anno 2020
Caffè Alzheimer 1 "Vita Alè caffè"	14,6	88	6	14,7	14,7
Caffè Alzheimer 2 " Partot caffè "	20,0	203	9	22,5	22,5
Caffè Alzheimer 3 " Un, due, tre,..caffè"	20,4	98	7	14,0	14,0
Caffè Alzheimer 4 " Beverara caffè"	11,7	51	4	12,8	12,8
Totale		440	26	16,9	16,9

* Si intendono le presenze effettive.

**L'emergenza Covid 19 ha portato alla chiusura dei caffè alzheimer dal 9 marzo.

Servizi per la domiciliarità

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

Utenti in carico

	Anno 2019	Anno 2020	Variazione 2020/2019
Servizio di assistenza domiciliare (SAD)	1.110	1.151	4%
Centri Diurni (CD)	825	499	- 40%
Dimissioni protette	938	952	1%
Assegni di cura	402	398	- 1%

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

Totale utenti	3.275	3.000	- 8%
accessi complessivi a domicilio/verifiche a distanza per tutti i servizi	3.616	6.904	91%
Nr. medio visite/accessi a domicilio per utente	1,10	2,30	109%

Dimissioni protette

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

Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti

L'impatto della pandemia ha determinato il delinarsi dell'obiettivo aziendale prioritario "Continuità socio-assistenziale in situazione di emergenza pandemica" che ha portato all'attivazione di misure urgenti sia nell'ambito dei Servizi agli anziani che nei servizi di Coesione Sociale. Si è assistito ad attività legate all'adeguamento degli spazi, delle movimentazioni e delle modalità operative, al fine di far fronte ai nuovi e molteplici bisogni delle persone fragili, unitamente ad iniziative per il benessere psico-fisico sia degli utenti che degli operatori socio-assistenziali.

Particolare attenzione è stata rivolta a nuove forme di comunicazione e contatti tra anziani e familiari (es. videochiamate, stanza degli abbracci, ...) e di supporto per fronteggiare la situazione di grande stress e di sofferenza (es. potenziamento servizio psicologico).

Nel corso del 2020 le dimensioni di sviluppo e di qualificazione dei servizi indicate dalla linea strategica hanno subito una necessaria ridefinizione e sono state tradotte nelle seguenti azioni:

Macro-obiettivo 1. "I Servizi alla Persona tra sviluppo e innovazione" - consolidamento, sviluppo e qualificazione del sistema di offerta dei servizi alla persona di ASP Città di Bologna.

- Realizzazione di un primo percorso progettuale per la raccolta fondi mediante la costituzione di un gruppo di lavoro dedicato e la realizzazione di prime esperienze di raccolta fondi mirate, la cui rendicontazione delle attività svolte è sia di carattere qualitativo (promozione della cultura del dono e dell'immagine aziendale e "comunitaria" di ASP) sia di valore economico (entità delle risorse raccolte).
- Il rafforzamento delle relazioni di ASP con istituzioni esterne e organizzazioni di rappresentanza dei servizi socio-sanitari mediante la partecipazione attiva a tavoli regionali e metropolitani, la promozione e l'attuazione di forme di coordinamento con altre Asp pubbliche per la condivisione di linee comuni e di soluzioni integrate per una migliore gestione di proposte a favore dell'utenza *target*.
- La progettazione, lo sviluppo e l'implementazione dei processi di informatizzazione in uso nei Centri Servizi Anziani attraverso l'avvio della procedura per l'acquisizione di un *software* dedicato alla cartella socio-sanitaria.

Macro-obiettivo 2. "Sviluppo organizzativo e gestionale: interventi su struttura e cultura dell'organizzazione"

- Si è costituito il nuovo Servizio Sicurezza e Qualità del Lavoro che ha dato un prezioso supporto ai Servizi per gli anziani per la gestione della pandemia. Ha altresì predisposto e realizzato una ricerca-monitoraggio sull'applicazione del D.Lgs. 81/2008 per la gestione dell'Emergenza Covid-19 negli ambienti di lavoro, stilando una serie di misure a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori dal possibile contagio da

coronavirus e per garantire la salubrità dell'ambiente di lavoro. Dette misure sono state adottate da ASP in attuazione del "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus". E' stata anche costituita una "Unità di crisi aziendale Covid-19" il cui coordinamento è affidato alla Direzione Servizi alla persona e avente scopo primario di contenimento del contagio da Covid-19 nei servizi alle persone anziane, ma anche di intervenire per la protezione dei lavoratori e di terzi in presenza.

Gli impegni e le azioni previste per il future

In base all'esperienza della situazione pandemica che sta caratterizzando il nostro tempo, per i Servizi Anziani di ASP si prevede il ripensamento degli spazi (numero di posti, tipologie di camere, disponibilità di servizi igienici, uso degli spazi comuni, ecc.), l'implementazione dell'uso delle tecnologie, degli strumenti e delle reti fisse e wifi, la valorizzazione e individuazione di nuove forme di utilizzo degli spazi esterni (orti, giardini d'inverno) ma anche diversificazione dei servizi ad esempio creando piccole nicchie di alta specializzazione, la programmazione di interventi, progetti, iniziative, risorse trasversali tra servizi e territorio, - gruppi di auto-mutuo aiuto, corsi di formazione, occasioni di socializzazione per costruire una rete in appoggio e a sostegno degli anziani e delle loro famiglie.

Servizi quali le comunità alloggio, gli appartamenti protetti, i Condomini solidali costituiscono forme di residenzialità che vanno nella direzione di offrire maggiore attenzione alla privacy e al confort delle soluzioni abitative e nel contempo opportunità di socializzazione, e sono in grado di accogliere anziani già con limitazioni nelle autonomie. Queste strutture possono creare ed offrire la flessibilità necessaria per rispondere ad esigenze articolate e complesse, anche rivolgendosi a persone non autosufficienti, aumentando e diminuendo l'intensità assistenziale/sanitaria/riabilitativa al bisogno contingente.

Rispetto ai Servizi sociali per la domiciliarità, si intende promuovere l'ampliamento del protagonismo di ASP nel mondo delle Assistenti Familiari – somministrazione, incrocio domanda/offerta, formazione – in collaborazione con gli attori privati del settore e con eventuale gestione diretta di alcune fasi delle attività.

Servizio Minori e Famiglie

Servizio Minori

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

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

Servizi per l'accoglienza alloggiativa e supporto educativo domiciliare

Monitoraggio supporto educativo domiciliare

	Totale 2019	Totale 2020
Interventi totali ATTIVI	1010	961
Totale nuovi interventi attivati	370	390
<i>di cui:</i>		
<i>1.1 Osservazione</i>	44	94
<i>1.2 Supporto attività quotidiane di cura</i>	8	3
<i>1.3 Sostegno allo svolgimento delle funzioni genitoriali</i>	109	108
<i>1.4 Sostegno a percorsi di dimissioni di nuclei da struttura</i>	8	7

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

1.5 Progetti riconducibili a Pippi	2	1
2.1 Sostegno al minore	28	27
2.2 Progetti prevenzione comportamenti a rischio	39	28
2.3 Sostegno a percorsi di dimissioni da struttura/ conclusione affido	1	6
2.4 Supporto esterno alla struttura per minori accolti in situazione di vulnerabilità	4	2
2.5 Preparazione ad inserimento in struttura/progetti di affido	2	2
3.1 Incontri vigilati	38	11
3.2 Incontri protetti	59	69
4.1 Supporto domiciliare per situazioni urgenti ed indefferibili	28	32

Inserimenti di minori in struttura

	Totale 2019	Totale 2020
N. minori inseriti	54	66
Flusso Informativo accessi	233	178

Inserimenti di coppie monogenitoriali (MD/BM) in struttura

	Totale 2019	Totale 2020
N. MD inserite	62	73
Flusso Informativo accessi MD	205	171
N. BM inseriti	107	127
Flusso Informativo accessi BM	368	260

Inserimenti fuori territorio Area Metropolitana

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

Accoglienza minori

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

Centro per le Famiglie

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

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

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

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

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

Attività di mediazione

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

Progetti di auto-mutuo aiuto

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

Genitori coinvolti nel sostegno alla genitorialità

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

Accoglienza in famiglia

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

Attività di affido familiare

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

Attività adozione

	Totale 2019	Totale 2020
N. coppie per primi colloqui adozione	56	54

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

N. coppie nei corsi adozione	21	21
N. istruttorie iniziate	35	39
N. bambini arrivati	18	4

Attività post-adozione

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

Assegni nucleo familiare

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

Nuovi progetti

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

Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti

L'impatto della pandemia ha determinato il delinarsi dell'obiettivo aziendale prioritario "Continuità socio-assistenziale in situazione di emergenza pandemica" che ha portato all'attivazione di misure urgenti sia nell'ambito dei Servizi agli anziani che nei servizi di Coesione Sociale.

Nel corso del 2020 le dimensioni di sviluppo e di qualificazione dei servizi indicate dalla linea strategica hanno subito una necessaria ridefinizione e sono state tradotte nelle seguenti azioni:

Macro-obiettivo 1. "I Servizi alla Persona tra sviluppo e innovazione" - consolidamento, sviluppo e qualificazione del sistema di offerta dei servizi alla persona di ASP Città di Bologna.

- Lo sviluppo di attività del servizio Centro per le famiglie in sinergia con il Servizio Minori a sostegno delle future coppie adottive ed affidatarie con una procedura condivisa di partecipazione al progetto di "vicinanza solidale" tra transizione abitativa, centro famiglie e servizio sociale territoriale.

Macro-obiettivo 2. "Sviluppo organizzativo e gestionale: interventi su struttura e cultura dell'organizzazione"

- Il Servizio Minori alla luce della revisione organizzativa e nella prospettiva dell'assetto previsto dall'Accordo Quadro Minori ha dato avvio ad azioni propedeutiche alla definizione della procedura per l'avviso di gara che ha visto la pubblicazione del bando nel mese di dicembre 2020.

Gli impegni e le azioni previste per il futuro

Promozione di un approccio unitario ed integrato negli interventi a favore di “minori e famiglie”, condiviso con tutti i Servizi che in ambito aziendale abbiano il target fra i propri beneficiari diretti.

Il sostegno alla creazione di una cultura condivisa e alla implementazione di prassi specialistiche relative al sostegno dei nuclei con minori, in primo luogo in ottica promozionale e preventiva nel solco di quanto previsto dalla Linee di indirizzo nazionali “L’intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità.

Promozione della genitorialità positiva”, rappresenta un obiettivo qualificante per l’intera azienda. L’assunzione della modalità progettuale, attraverso la definizione e condivisione di prassi e obiettivi, può consentire lo sviluppo graduale di un diverso modus operandi e favorirne il radicamento all’interno dei Servizi.

Qualificazione dell’attività svolta per Comune di Bologna e Ausl nell’ambito della tutela minori, attraverso l’accordo quadro previsto dal dlgs 50/2016 nell’ambito del quale inquadrare il rapporto con i gestori di servizi a favore di minori presso strutture ex Dgr 1904/2011. Tale scelta si configura come un radicale cambiamento di prospettiva e di azione, precursore dello stesso accreditamento che, per tali servizi, è ancora allo studio in ambito regionale.

Servizi Abitativi

I servizi nell’ambito dell’abitare rappresentano una risposta al problema abitativo che va dalla gestione delle situazioni di emergenza abitativa alla gestione di servizi di informazione e orientamento rivolti a coloro che si trovano in una condizione di fragilità ma non ancora di emergenza. Tutti questi interventi hanno come obiettivo l’acquisizione di una vita autonoma e contemplano un pieno coinvolgimento dei soggetti pubblici e privati presenti sul territorio. Per dare risposte diversificate rispetto alla situazione del nucleo familiare beneficiario, gli interventi si articolano in: servizi residenziali e alberghi, e l’agenzia per l’abitare comprensiva dell’ erogazione del contributo a favore di nuclei in transizione abitativa.

Servizi residenziali: servizi residenziali di pronta accoglienza e di transizione abitativa quali risposte all’emergenza abitativa proponendo un sostegno all’abitare anche e soprattutto attraverso il servizio di accompagnamento all’autonomia svolto da educatori professionali assistenti sociali e pedagogisti. Il servizio di accompagnamento all’autonomia è previsto per tutto il periodo di accoglienza e si integra con il lavoro svolto dall’agenzia sociale per l’affitto che ha come mandato quello di aiutare i nuclei che hanno riacquisito le autonomie necessarie, prima fra tutti quella economica, per una ricerca di alloggio nel libero mercato.

Punto di accesso accoglienza abitativa (alberghi) e accompagnamento educativo: servizio di accompagnamento all'autonomia per i nuclei collocati provvisoriamente nelle strutture ricettive a Bologna e Provincia. Il servizio ha lo scopo di intercettare e individuare precocemente il problema specifico che ha portato la famiglia a vivere una condizione di precarietà abitativa, avviando azioni volte all'autonomia per evitare impropri passaggi dagli altri servizi del sistema di accoglienza.

Agenzia per l’abitare: svolge azioni di accompagnamento alla ricerca attiva di un alloggio nel mercato privato, per quei nuclei che se pur in possesso dei requisiti, necessitano di un supporto attraverso una figura specifica con il compito di mappare i progetti di contrasto all’emergenza abitativa e le risorse alloggiative già presenti agevolando l’uscita verso il mercato privato. L’agenzia deve seguire i cambiamenti del mercato degli immobili, le esigenze e i bisogni dei singoli, famiglie, lavoratori, studenti in cerca di un alloggio e di chi desidera affittarlo. Per la sua efficacia, riveste fondamentale importanza la costruzione della rete territoriale con altri soggetti del territorio con i quali collaborare unendo le diverse competenze, come ad esempio, altri soggetti pubblici e del privato sociale, ditte edili/cooperative sociali edili, istituti bancari, assicurativi e di credito, associazioni di categoria dei proprietari immobiliari e degli inquilini, università, etc.

Nuclei che nell’anno hanno usufruito dei servizi abitativi e di Pronta accoglienza

	Totale 2019	Totale 2020
N. nuclei annuali (utenti singoli o con minori)	622	382

Presenti alla data e dimessi entro la data

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

Alloggi di Transizione Abitativa

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

Nel primo semestre sono riprese le assegnazioni degli alloggi che a causa del Covid-19 erano state sospese e molti alloggi sono rimasti vuoti.

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

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

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

Pronte Accoglienze

	al 31/12/2019	al 31/12/2020
N. Alloggi o camere utilizzate per l'accoglienza alla data	51	86*
N. nuclei accolti presenti al 31.12	65	132
N. Nuclei in alberghi (seguiti con educativa da settembre 2018 dopo la chiusura di Via Battistelli)**	23	0
N. nuovi ingressi	37	44
N. nuclei dimessi	36	43
<i>di cui n. nuclei usciti verso transizione abitativa</i>	1	9
<i>di cui n. nuclei usciti verso alloggi di edilizia pubblica</i>	10	7
<i>di cui n. nuclei usciti verso alloggi del privato Bologna e fuori Bologna</i>	9	7
<i>dato non riferito</i>	2	8
<i>di cui n. usciti verso alloggi /strutture assistenziali (alloggi protetti, comunità mamma bambini, etc...)</i>	14	11
N. nuclei usciti nei tempi previsti dal progetto individuale (24 mesi)	26	29

*l'aumento è dovuto a n. 25 camere circa della nuova struttura Il Pallone

** Servizio chiuso nell'anno 2020.

Progetto "Agenzia sociale"

Il progetto "Agenzia per l'abitare" (agenzia sociale) è nato in forma sperimentale a luglio 2017 e svolge attività di valutazione dell'autonomia del nucleo e l'individuazione della migliore soluzione alloggiativa in autonomia, la mappatura delle risorse e dei

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

progetti sull'abitare presenti a livello locale, la mappatura della disponibilità alloggiativa su Bologna e provincia. E' in atto un confronto con il Comune di Bologna per strutturare maggiormente il servizio. Da settembre 2020 il servizio ha avviato un percorso di revisione dei requisiti di accesso oltre che organizzativo .

Progetto agenzia sociale

	Totale 2019	Totale 2020
N. segnalazioni pervenute alla data 31/12	147	92
N.nuclei colloquiati	99	92
N. nuclei risultati idonei per la ricerca alloggio	69	73
N. nuclei risultati non idonei	28	19
N. soluzioni alloggiative reperite (libero mercato, cohousing etc..)	17	8
N. agenzie immobiliari contattate	49	45

Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti

L'impatto della pandemia ha determinato il delinarsi dell'obiettivo aziendale prioritario "Continuità socio-assistenziale in situazione di emergenza pandemica" che ha portato all'attivazione di misure urgenti sia nell'ambito dei Servizi agli anziani che nei servizi di Coesione Sociale.

Nel corso del 2020 le dimensioni di sviluppo e di qualificazione dei servizi indicate dalla linea strategica hanno subito una necessaria ridefinizione e sono state tradotte nelle seguenti azioni:

Macro-obiettivo 1. "I Servizi alla Persona tra sviluppo e innovazione" - consolidamento, sviluppo e qualificazione del sistema di offerta dei servizi alla persona di ASP Città di Bologna.

- Avvio di un percorso di sviluppo dei servizi abitativi e per l'autonomia dell'area anziani e disabili attraverso:
 - valutazioni delle liste di attesa per i bisogni esistenti;
 - verifica della realtà patrimoniale di ASP per l'individuazione e la possibile destinazione di immobili disponibili ad attività sociali;
 - valorizzazione e piena finalizzazione progettuale degli alloggi, inseriti nel contratto di servizio e destinati ai Servizi abitativi, ubicati in via Barozzi, via Bovi Campeggi, Via Campana, via del Miliario, via Landi (Anzola dell'Emilia), via del Pilastro;
 - azione di incontro, ascolto e confronto con Enti del Terzo Settore impegnati in progettualità e servizi afferenti al tema dell'abitare a favore di persone con disabilità, per una lettura del contesto sia in chiave di analisi dei bisogni sia per rilevare risorse, competenze e spazi di potenziale collaborazione.

Gli impegni e le azioni previste per il futuro

Attraverso l'Agenzia per l'abitare ulteriore sviluppo e consolidamento della trasversalità tra servizi abitativi e protezioni internazionali sul tema casa e lavoro attraverso i due tavoli avviati che apriranno la strada per ulteriori confronti anche con gli altri soggetti che si occupano del tema abitativo, lavoro e formazione. L'intento inoltre è quello di restituire una fotografia complessiva del fenomeno abitativo evidenziando non solo le fragilità soggettive ma anche quelle del sistema locale.

Avvio del punto unico prenotazione alberghiera per garantire una regia sulle emergenze abitative che accedono al Servizio Sociale Territoriale, al Servizio Protezioni Internazionali (per coloro che non hanno i requisiti per accedere al sistema di accoglienza dedicato) con un'apertura anche sul pronto intervento sociale; avvio di un confronto interno e con il Comune di Bologna per strutturare e consolidare il sistema di raccolta dati dell'accoglienza , sistema utile alla raccolta quantitativa ma anche qualitativa che guida da anni i confronti interni ed esterni; avvio di un confronto con il comune di Bologna sul tema disabilità e accoglienza per analizzare il fabbisogno attraverso la costruzione di un confronto permanente con associazioni e terzo settore facilitando l'accesso ai servizi già esistenti e sperimentandone altri anche attraverso la messa a disposizione del patrimonio immobiliare di ASP.

Servizi di contrasto alla Grave Emarginazione adulta

Si pone a livello cittadino come interlocutore in tema di esclusione sociale, garantendo la collaborazione con le diverse Istituzioni coinvolte. L'obiettivo principale del Servizio è mettere a disposizione le risorse idonee a favorire la riabilitazione e il re-inserimento all'interno del tessuto sociale di persone senza dimora in condizione di povertà e marginalità estrema, presenti stabilmente o temporaneamente sul territorio della città di Bologna.

Gli interventi sono caratterizzati da una specifica tipologia di approccio, basato sulla centralità della persona, sulla sua "capacitazione" attraverso il coinvolgimento delle stesse persone senza dimora e l'attivazione della comunità sociale.

Il Servizio si articola in: servizi di prossimità, Servizio Sociale Bassa Soglia, servizi per l'accoglienza alloggiativa, strutture Housing led, Programma Housing First, Laboratori di Comunità, interventi per il reinserimento lavorativo, Programma "Piano Freddo". Il Servizio garantisce una funzione di intercettazione, ascolto, orientamento, presa in carico, accoglienza ed accompagnamento all'autonomia, per le persone senza dimora residenti nella via fittizia istituita dal Comune di Bologna e non residenti ma stanziali sul territorio del Comune di Bologna.

Il Servizio contempla, inoltre, la gestione dei servizi dell'area esecuzione penale e la gestione delle Aree Sosta per nuclei sinti.

Utenti complessivi che hanno usufruito del Servizio Contrasto Grave Emarginazione Adulta

	totale 2019	totale 2020
Totale utenti SERVIZIO CONTRASTO GRAVE EMARGINAZIONE ADULTA	2.378	2.194
Totale utenti SERVIZIO BASSA SOGLIA	1.860	1.559
TOTALE UTENTI	3.753	3.753

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

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

Servizi di prossimità

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

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

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

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

	1/12/2018 - 03/04/2019	01/12/2019-31/05/2020	01/12/2020 - 31/03/2021
Nr. persone inserite	451	446	315

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

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

	totale 2019	totale 2020
Nr. di persone che accedono al servizio sociale a bassa soglia (SBS)	1860	1559
Nr. di persone in carico con piani assistenziali al servizio sociale a bassa soglia (SBS)(1)	448	542
<i>di cui nr. utenti con Inserimento in struttura di accoglienza</i>	91	567
<i>di cui nr. utenti con contributo economico</i>	208	221

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

Servizio Sociale a bassa soglia - servizio dimittendi

	totale 2019	totale 2020
Nr. di persone che accedono al servizio dimittendi	91	35

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

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

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

	totale 2019	totale 2020
Tot. nr. Persone presenti nelle aree sosta sinti	210	177
di cui nr. Persone presenti nell'area sosta Persicetana-Borgo	108	87
di cui nr. Persone presenti nell'area sosta Savena-Dozza	64	56
di cui nr. Persone presenti nell'area sosta Erbosca-Navile	38	34

Servizi Semiresidenziali

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

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

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

Servizi Residenziali

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

	totale 2019	totale 2020
Struttura bisogni indifferibili e urgenti Rostom	83	93
Struttura a bassa soglia di accesso Casa Willy	350	139
Struttura di accoglienza notturna Rifugio della solidarietà	51	52
Struttura di accoglienza notturna Madre Teresa di Calcutta	49	56
Struttura di accoglienza notturna Beltrame	322	233
La Locomotiva	40	63
Scalo 051	26	33
Struttura di accoglienza notturna Zaccarelli	32	33
Totale (1)	378	432

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

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

	totale 2019	totale 2020
Nr. persone inserite	79	77

Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti

L’impatto della pandemia ha determinato il delinarsi dell’obiettivo aziendale prioritario "Continuità socio-assistenziale in situazione di emergenza pandemica" che ha portato all’attivazione di misure urgenti sia nell’ambito dei Servizi agli anziani che nei servizi di Coesione Sociale.

Nel corso del 2020 le dimensioni di sviluppo e di qualificazione dei servizi indicate dalla linea strategica hanno subito una necessaria ridefinizione e sono state tradotte nelle seguenti azioni:

Macro-obiettivo 4. “La Sussidiarietà” che si traduce nel consolidamento del posizionamento di ASP in ottica di sussidiarietà e di integrazioni con gli altri attori del *Welfare* locale. L’azione di confronto progettuale ha visto attuazione all’interno dell’area Coesione Sociale e in particolar modo in relazione ai Servizi di contrasto alla Grave Emarginazione Adulta, Protezione internazionale e Servizi Abitativi.

- Nello specifico Il Servizio Grave Emarginazione Adulta, nell’ambito delle relazioni connesse al Piano Freddo, ha attivato e condotto un lavoro di costruzione di rete con molte realtà cittadine impegnate sul tema, anche al di fuori dei perimetri contrattuali definiti.
- Significativo punto di sintesi del lavoro svolto e passaggio di rilancio del ruolo di Asp in relazione al proprio contesto di riferimento è stato il percorso preparatorio e la realizzazione nel mese di dicembre del convegno nazionale promosso in collaborazione con il Comune di Bologna dal titolo “Abitare i confini” che ha visto un’ampia partecipazione di realtà e operatori locali e che ha avuto una rilevanza di natura nazionale.

Gli impegni e le azioni previste per il futuro

Sviluppo di strategie comunicative innovative, orientate a stimolare una maggior conoscenza dei servizi e un confronto proficuo intorno ad essi.

Qualificazione del “Servizio Sociale Bassa Soglia” ed “Help Center” nell’accoglienza e presa in carico di cittadini di paesi terzi, al fine di giungere ad un’ottimizzazione della filiera di accesso in accordo con il Comune di Bologna e gli altri servizi dell’area.

Più puntuale definizione, congiuntamente con il Comune di Bologna, di nuovi criteri per la competenza sociale nella presa in carico di persone senza dimora.

Consolidamento dell’integrazione con il territorio in cui i servizi della rete Grave Emarginazione Adulta sono insediati al fine di favorire la nascita di collaborazioni e progettualità condivise tra cittadini con e senza dimora.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

Sviluppo di strategie collaborative tra il Servizio Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta e l'Azienda AUSL di Bologna, in particolare con il programma vulnerabilità di AUSL.

Individuazione di modalità operative e tipologie di accoglienza dedicate a persone adulte con patologie organiche e/o psichiatriche che presentano un quadro diagnostico di non autosufficienza.

Predisposizione di azioni di assistenza domiciliare per persone accolte nelle strutture del Servizio Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta.

Sviluppo di azioni rivolte alle persone senza dimora tossicodipendenti in strada basate sulla metodologia e sull'approccio tipico della Riduzione del Danno.

Servizi di Protezione Internazionale

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

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

Servizio sociale protezione internazionale e minori stranieri non accompagnati

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

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

	Totale 2019	Totale 2020
N. prese in carico minori stranieri non accompagnati	784	492
N. prese in carico di persone adulte richiedenti protezioni internazionali	1.518	925
N. prese in carico di persone che hanno ottenuto il riconoscimento	1.551	1.307
N. contatti accesso diretto servizio protezioni internazionali	1.242	742

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

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

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

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

Tipo progetto Sprar	dato puntuale al 31/12/2019	dato medio al 31/12/2019	dato puntuale al 31/12/2020	dato medio al 31/12/2020	posti autorizzati dal progetto
Nr. posti SPRAR Adulti	986	961	960	960	1000
Nr. posti SPRAR Minori*	226	202	220	220	350

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

Nr. posti SPRAR Vulnerabili	60	60	60	60	60
Totale	1.272	1.223	1.240	1.240	1.410
<i>* di cui nr. Vesta Sprar (accoglienza familiare)</i>		10		15	

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

Contributo richiesto + cofinanziamento progetti SPRAR/SIPROIMI	Rendiconto Finale 2019	Rendiconto Finale 2020*
Ordinari	€ 12.816.384	€ 12.579.946
Minori Stranieri non accompagnati (MSNA)	€ 4.220.858	€ 4.860.280
Vulnerabili	€ 2.020.858	€ 1.932.669
Totale	€ 19.058.100	€ 19.372.895

* i dati vengono aggiornati alla chiusura della rendicontazione dei progetti

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

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

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

Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti

L'impatto della pandemia ha determinato il delinarsi dell'obiettivo aziendale prioritario "Continuità socio-assistenziale in situazione di emergenza pandemica" che ha portato all'attivazione di misure urgenti sia nell'ambito dei Servizi agli anziani che nei servizi di Coesione Sociale.

Nel corso del 2020 le dimensioni di sviluppo e di qualificazione dei servizi indicate dalla linea strategica hanno subito una necessaria ridefinizione e sono state tradotte nelle seguenti azioni.

Macro-obiettivo 4. "La Sussidiarietà" che si traduce nel consolidamento del posizionamento di ASP in ottica di sussidiarietà e di integrazioni con gli altri attori del *Welfare* locale. L'azione di confronto progettuale ha visto attuazione all'interno dell'area Coesione Sociale e in particolar modo in relazione ai Servizi di contrasto alla Grave Emarginazione Adulta, Protezione internazionale e Servizi Abitativi.

- Il Servizio Protezioni Internazionali nell'ambito del consolidamento del sistema di co-progettazione con il terzo settore ha dato avvio alla nuova progettazione Fami-Siproimi istituendo un tavolo progettuale con il Comune di Bologna e i distretti coinvolti per il coordinamento strutturato e con azioni di valutazione volte alla verifica di appropriatezza complessiva.

Gli impegni e le azioni previste per il futuro

Promuovere momenti di conoscenza e scambio all'interno dell'Azienda per una reale integrazione del servizio in ASP.

Consolidamento progettualità SIPROIMI e FAMI, con ruolo di regia da parte di ASP; promozione e sperimentazione servizio legale unitario di secondo livello a disposizione dei servizi sociali aziendali e Comunali; definizione, congiuntamente con il Comune di Bologna e con i Distretti socio-sanitari attivi sul progetto SIPROIMI il ruolo di ASP e la presa in carico dell'utenza, in particolare successivamente alla dimissione dal progetto finanziato di accoglienza; progettazione nuovi interventi nell'ambito MSNA; definizione modello unitario di intervento per i servizi cittadini di mediazione interculturale

Promozione di forme di integrazione nell'ambito della presa in carico dell'utenza adulta in carico al servizio (sperimentazione ETI dedicata); definizione del ruolo e funzioni del Servizio di consultazione culturale in collaborazione con il Dipartimento Salute Mentale (DSM).

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

Collaborazione con Patrimonio: attivazione centro diurno MSNA e mappatura possibili appartamenti da asservire al progetto. Sperimentazione forme innovative di housing per consolidare i progetti di autonomia sul territorio in una logica di sostenibilità sociale ed economica.

ASP sarà ingaggiata nel coordinamento di progettualità afferenti ad altri canali di finanziamento ma sempre finalizzate a progettare servizi in favore di cittadini di paesi terzi, mantenendo una conduzione e logica unitaria di intervento collegata alla progettualità SIPROIMI.

Patrimonio immobiliare, artistico e agrario

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

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

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

Redditività lorda: ricavi da gestione immobili del patrimonio disponibile

Voce di ricavo	Consuntivo 2019	Consuntivo 2020
Fitti attivi da fondi e terreni	€ 1.501.036	€ 1.491.424
Fitti attivi da fabbricati urbani	€ 6.372.384	€ 6.119.850
Altri fitti attivi istituzionali (parte)	€ 77.250	€ 74.404
Totale fitti	€ 7.950.669	€ 7.685.677

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

Si rileva un andamento complessivo di flessione, rispetto all'anno precedente, dei proventi e ricavi derivante da utilizzo del patrimonio immobiliare con dato di maggiore impatto derivante da fitti da fabbricati urbani per € -252.534 dovuto a numerosi recessi, ma l'attività svolta relativamente ai bandi di rilocazione ha compensato in parte le cessazioni avvenute. Lo scostamento deriva anche dallo sconto del 10% concesso da ASP, in linea con il Comune di Bologna, a inquilini titolari di contratti di locazioni commerciali che hanno optato per saldare in una unica soluzione le morosità maturate nel periodo Covid19.

Morosità Inquilini

Sono di seguito esposte le posizioni prese in carico, fino al 31/12/2020, con l'attuale sistema di recupero crediti.

Andamento storico posizioni prese in carico per morosità

	posizioni al 31/12/2019		posizioni al 31/12/2020	
	n.	Valore crediti scaduti e non incassati al 31/12/2019	n.	Valore crediti scaduti e non incassati al 31/12/2020
Prese in carico Totali	578	€ 2.937.802	602	€ 3.729.817
<i>di cui posizioni chiuse</i>	302	€ 131.392	296	€ 186.653
<i>di cui posizioni aperte</i>	276	€ 2.806.410	306	€ 3.543.164

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

Morosità inquilini: dettaglio per soggetto di presa in carico

	n. posizioni	Valore crediti scaduti e non incassati al 31/12/2019 sulle posizioni in carico al 31/12/2020	Valore crediti scaduti e non incassati al 31/12/2020
Prese in carico fino al 31/12/2020	602	3.192.814	3.729.817
di cui affidati a Legale (interno ed esterno)	74	€ 949.626	€ 893.156
di cui Ingiunzione fiscale (Municipia)	64	€ 425.796	€ 401.444
di cui Serv. Rec. Crediti Asp	381	€ 597.588	€ 1.305.848
di cui pignoramenti	19	€ 143.159	€ 119.012
di cui sfratti in corso/da avviare ingiunzione fiscale	64	€ 1.076.646	€ 1.010.356

*Si rileva un drastico aumento degli insoluti relativi a posizioni commerciali a causa dell'emergenza Covid: di 381 posizioni si specifica che n. 30 posizioni detengono un insoluto complessivo pari ad € 857.103,48

Patrimonio di ASP in uso al Terzo Settore

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

	Al 31/12/2019	Al 31/12/2020
N. unità immobiliari in uso a soggetti del terzo settore	53	70

Il dato al 31/12/2020 comprende anche gli immobili in uso per progetti educativi.

La Quadreria di ASP e patrimonio artistico

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

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

*Causa emergenza Covid, la Quadreria ha sospeso la sua attività da marzo 2020

Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti

Con riferimento al Piano programmatico 2020 si riportano gli obiettivi prioritari individuati rispetto alle linee strategiche definite dall'Assemblea dei soci:

Macro-obiettivo 2. “Sviluppo organizzativo e gestionale: interventi su struttura e cultura dell’organizzazione”

- La Direzione del Patrimonio ha dato concreta attuazione della revisione del proprio perimetro organizzativo secondo le direttrici previste di Asset, Property e Building management.
ASP città di Bologna ha concentrato molte energie per consolidare e innovare le modalità di gestione del patrimonio per la sostenibilità aziendale e per la valorizzazione dello stesso a fini sociali.

Macro-obiettivo 3. “La gestione e la sostenibilità economica”

La Direzione Patrimonio ha intrapreso una serie di azioni finalizzate alla costruzione di percorsi di valorizzazione del patrimonio. In particolare:

- una relazione istruttoria contenente una analisi delle caratteristiche tecniche e patrimoniali degli immobili del patrimonio disponibile con l’elaborazione di un elenco di immobili da destinarsi a possibili interventi di innovazione sociale.
- la procedura di autorizzazione ai lavori sui beni culturali;
- lo studio di fattibilità economico-finanziaria per il complesso denominato “Quadrilatero”;
- lo studio di fattibilità architettonico per il complesso denominato “Quadrilatero”;
- l’avvio di un percorso per la valorizzazione mediante locazione del complesso denominato “Tolè Vergato”.

Resta consolidata la tensione di ASP verso azioni atte ad incrementare la redditività del patrimonio immobiliare con particolare attenzione alle procedure locative e agli standard manutentivi. In tal senso sono state implementate le pubblicazioni di bandi per la locazione ed è stato aumentato il numero complessivo di alloggi posti a bando.

- Il Servizio legale ha definito le procedure di convalida locativa per la consegna/rilascio degli immobili e l’Unità Operativa Gestione Amministrazione Patrimonio disponibile monitora costantemente le morosità inquilini per attivare tempestivamente le procedure di recupero dei crediti in sofferenza.
- Il Servizio Manutenzione non incrementativa ha garantito la manutenzione ordinaria di impianti elettrici e speciali nonché idro-termo-sanitari-gas sugli immobili patrimonio di ASP attraverso la predisposizione di documenti, dati tecnici e la redazione del Capitolato Speciale Impianti elettrici.
- L’Unità Operativa *Energy Management* ha perfezionato nel 2020 l’accordo quadro per l’affidamento dei servizi tecnici per la certificazione energetica delle unità immobiliari patrimonio di ASP.
- Infine, nel quadro della riorganizzazione del settore patrimonio è stato sottoscritto un accordo di collaborazione con Acer Bologna per la gestione manutentiva di una parte del patrimonio di ASP (*Building management*).
- I Servizi Amministrativi del Patrimonio hanno effettuato una analisi della struttura organizzativa dell’area a livello di micro processi e procedure interne.

Gli impegni e le azioni previste per il futuro

Il patrimonio di ASP Città di Bologna, oltre a rappresentare una fondamentale risorsa che consente di perseguire gli obiettivi caratterizzanti dell’Azienda, ne costituisce un asse identitario.

La valorizzazione del patrimonio si configura come una linea strategica direttamente connessa alla *mission* aziendale, sia quando esso viene direttamente impiegato a scopi sociali a favore di specifici target, sia quando la sua redditività consente di sostenere piani di sviluppo e la costruzione di servizi per l’intera comunità locale.

In tale prospettiva, ASP si propone di estendere l’applicazione di strumenti e strategie di intervento già sperimentati nel corso del 2020 ad altre porzioni del proprio patrimonio e di introdurre nuove azioni, anche innovative.

A questo scopo, diventa fondamentale avanzare in una duplice direzione, perseguendo un investimento rivolto sia all’interno che all’esterno dell’ente, sostenendo l’obiettivo aziendale del consolidamento di un’identità fondata sulla missione di servizio per la comunità, a fianco dell’ente locale e in piena integrazione con gli altri attori del sistema di welfare del territorio.

In riferimento al patrimonio culturale e storico-artistico che ASP ha ereditato dagli enti che oggi la costituiscono, sostenendo l’orientamento aziendale, sono stati intrapresi dei percorsi di tutela e valorizzazione, con una molteplicità di obiettivi che concorrono all’alimentazione di processi virtuosi che coinvolgono i beni culturali, l’Ente e il territorio di riferimento: la tutela di tale patrimonio, obiettivo in sé, costituisce la base per una sua valorizzazione che, da una parte, getta luce sulla storia di ASP e sulla sua collocazione nel contesto del welfare cittadino e, dall’altra, incide sul contesto

urbano, con il duplice obiettivo di restituire alla cittadinanza tale patrimonio, e di promuovere in modo sostenibile l'industria culturale e il turismo.

Per quanto concerne i beni di tipo agricolo, si è rafforzata la presenza di ASP sul territorio, garantendo un presidio e un controllo di qualità di gestione del patrimonio rurale, e sono stati intrapresi degli interventi di recupero e rigenerazione dei fabbricati rurali dismessi o non utilizzabili. L'obiettivo è di aderire all'indirizzo aziendale, destinando porzioni di tale patrimonio al sostegno del ricambio generazionale nel settore e all'agevolazione dell'imprenditorialità giovanile, o a beneficio di soggetti senza scopo di lucro che svolgano finalità di recupero sociale e assistenza di soggetti deboli.

Tra gli obiettivi perseguiti dalla Direzione Patrimonio, vi è quello della realizzazione di interventi di riqualificazione energetica, allo scopo di avviare un processo che coinvolge sia l'accresciuta sensibilità nei confronti del risparmio di energia e della difesa dell'ambiente, sia i riflessi fortemente penalizzanti della dispersione termica (in termini sia economici che di confort ambientale). Attualmente, l'intervento programmato riguarda l'edificio sito in via Bigari 3 (occupato da vari Enti di Formazione), e si intende estendere tale progetto ad ulteriori porzioni del patrimonio immobiliare dell'Azienda.

È costantemente curata la gestione delle locazioni e delle alienazioni, nell'ambito della quale si intende efficientare le procedure che consentono la reimmissione sul mercato degli alloggi sfitti, attraverso un incremento dei bandi per la locazione degli immobili.

In questo processo, sono coinvolti gli immobili che, in considerazione delle loro caratteristiche di pregio, di tipo commerciale o in quanto suscettibili di utilizzazione imprenditoriale o agricola, vengono destinati a reddito in modo da garantire sostegno economico-finanziario all'azienda, all'attuazione del piano degli investimenti, e alla gestione dei servizi o al sostegno di altre iniziative sociali, alimentando il circuito di un welfare generativo che, beneficiando dei proventi delle locazioni, alimenta il sistema cittadino di erogazione dei servizi.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

Parte III: Rendicontazione delle risorse disponibili e utilizzate

1. Risorse economico-finanziarie

Di seguito si illustrano le modalità di acquisizione e di impiego delle risorse economiche e finanziarie relative alla gestione caratteristica, attraverso la rielaborazione dei dati relativi al Bilancio consuntivo 2020, al fine di rendere con maggior chiarezza il quadro economico-finanziario e patrimoniale dell'ASP.

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

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

I. Prospetti

CONTO ECONOMICO A "PIL E ROC"

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

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

STATO PATRIMONIALE "DESTINATIVO-FINANZIARIO"

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

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

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

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

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

II. Indici

A) Indici di liquidità

Indici di liquidità generale o "Current Ratio"

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

Indici di liquidità primaria o "Quick Ratio"

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

Tempi medi di pagamento dei debiti commerciali

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

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

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

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

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

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

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

B) Indici di redditività

Indice di incidenza della gestione extracaratteristica

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

Indici di incidenza del costo di fattori produttivi sul Pilc

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

Indice di onerosità finanziaria

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

Indice di redditività lorda del patrimonio disponibile

Proventi canoni di locazione da fabbricati (abitativo e commerciale) e terreni*	2.258.399	=	0,02
Valore fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale	131.067.927		

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

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

Indice di redditività netta del patrimonio disponibile

Risultato analitico netto della gestione del patrimonio immobiliare disponibile*	1.266.919	=	0,01
Valore fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale	131.067.927		

* Al numeratore si utilizza un dato di contabilità analitica e non derivante dalla riclassificazione degli schemi di bilancio: è rappresentato dagli affitti attivi di cui al numeratore dell'indice precedente, al netto dei costi diretti quali: Ires, Imu, manutenzioni ordinarie, ammortamenti (al lordo della sterilizzazione). Il valore dei fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale è qui inteso come valore storico incrementato del valore delle migliorie e di eventuali acquisizioni

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

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

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

C) Indici di solidità patrimoniale

Indici di copertura delle immobilizzazioni

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

Indici di autocopertura delle immobilizzazioni

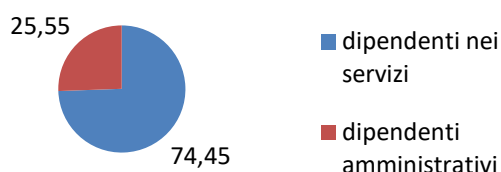
Capitale proprio	150.389.458	=	0,98
Capitale fisso (Immobilizzazioni)	154.107.964		

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

2. Risorse umane

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

L'organizzazione aziendale, pertanto, continua a prevedere la prevalente presenza di personale che per tipo di attività svolge un servizio alle persone a diretto contatto con l'utenza, affiancato e sostenuto da personale amministrativo e tecnico; anche per l'anno 2020 infatti si rileva che, su un totale di 458 dipendenti, la percentuale maggiore di dipendenti ASP opera nell'area dei servizi alle persone



La tabella sottostante riporta i dati riferiti al personale dipendente a tempo determinato ed indeterminato al 31 dicembre (compreso il personale in comando)

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

Suddivisione per categoria al 31/12/2020

L'organizzazione aziendale continua a prevedere la prevalente presenza di personale che svolge un servizio alle persone e/o a diretto contatto con l'utenza, affiancato e sostenuto da figure amministrative di staff. Si rileva che la percentuale di dipendenti ASP che opera nell'area dei servizi alle persone è pari al 74,45 (di cui 60,26% per attività diretta nei servizi e 14,19 per attività di support – Servizio Facility management). La parte restante dei dipendenti opera nei servizi amministrativi e tecnici (25,55%).

Categoria	Anno 2019		Anno 2020	
	Totale	%	Totale	%
B	262	54,8	236	51,53
C	112	23,4	104	22,7
D	76	15,9	84	18,34
Posizioni organizzative	21	4,4	26	5,64
Dirigenti/Direttore Generale	7	1,5	8	1,75
TOTALE	478	100%	458	100%

Assunzioni e cessazioni

L'emergenza legata al Covid-19 ha di fatto sospeso per tutto il 2020 le selezioni pubbliche già avviate nell'area amministrativa e tecnica, previste in attuazione al Piano occupazionale; prevalgono infatti le assunzioni in tali aree di 19 unità di personale a tempo determinato, attraverso lo scorrimento della graduatoria in essere per assunzioni a termine. Si è provveduto altresì a potenziare l'organico con assunzioni di n. 11 OSS a tempo determinato legati all'emergenza pandemica e che sono stati inseriti nei diversi Centri Servizio sia in sostituzione del personale assente per malattia sia per rafforzare reparti in "zona rossa". È proseguita inoltre la copertura dei posti vacanti di OSS attingendo dalla graduatoria in essere che ha visto 12 nuovi inserimenti nel corso dell'anno. Di rilevante importanza la conclusione della procedura di stabilizzazione di n. 3 "Educatori" nell'area della Coesione Sociale e l'assunzione di 1 tecnico e di 1 amministrativo ad esaurimento delle graduatorie in essere. Le cessazioni del rapporto di lavoro sono state 65 di cui: 37 per dimissioni volontarie (pari al 56,9%); 12 per pensionamenti (pari al 18,5%); 16 per mobilità verso altre

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

amministrazioni (pari al 24,6%). Nella maggior parte dei casi le dimissioni volontarie si riferiscono ad Operatori socio sanitari, mentre le mobilità coinvolgono nella quasi totalità dei casi figure con profilo amministrativo.

Età media

I dati aziendali sull'età del personale dipendente, in particolare quello a tempo indeterminato, sono coerenti con quelli rilevati a livello nazionale.

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

La suddivisione dei dipendenti per genere

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

	uomini	%	donne	%	Totale
Anno 2019	133	27,8%	345	72,2%	478
Anno 2020	128	27,95%	330	72,05	458

Tutela e garanzie dei diritti contrattuali: maternità, aspettativa

Nel corso dell'anno 2020 ASP ha garantito al proprio personale dipendente l'applicazione e la piena fruizione di tutti gli istituti contrattuali di tutela miranti a conciliare le esigenze lavorative con quelle di cura familiare.

Nel prospetto a seguire si evidenziano le giornate di astensione dal lavoro per maternità usufruite dal personale di ASP nel corso del 2020.

Giorni di astensione per maternità	Anno 2019	Anno 2020
interdizione anticipata	338	3
astensione obbligatoria	1.291	405
astensione facoltativa	802	1.415
malattia figlio retribuita (al 100%)	232	244
totale	2.663	2.067

A seguito dell'emergenza coronavirus e dei vari decreti che si sono susseguiti nel 2020, l'azienda ha riconosciuto nell'ambito dei congedi parentali ulteriori 652,50 giornate retribuite al 50%.

La determinazione delle assenze medie retribuite di ogni dipendente

	nr. dip. medi	Totale assenze retribuite	gg medi
Anno 2019	454,48	13.679	30,10
Anno 2020	444,43	18.322	41,23

Il dato di raffronto con l'anno 2019 sconta le assenze del periodo pandemico che ha coinvolto in modo particolare i Servizi Anziani. Gli stessi intatti registrano 10.392 giorni di assenze a rilevanza economica e 50,29 giorni medi di assenza.

La valorizzazione delle risorse umane: azioni ed interventi

Nel corso dell'anno 2020, ASP ha proseguito nel solco iniziato nell'anno precedente e proposto percorsi di valorizzazione delle proprie risorse umane, realizzati principalmente mediante:

- la conclusione del processo di riorganizzazione che ha portato all'approvazione di un nuovo modello organizzativo. La struttura organizzativa di cui si è dotata ASP, per perseguire le proprie finalità, è stata oggetto di importanti revisioni, con l'obiettivo generale di giungere ad una "fisionomia" che definisse una linea di lavoro per il medio periodo, che valorizzasse la gradualità dell'attuazione, il prezioso contributo delle persone coinvolte e l'arricchimento di elementi di dettaglio aggiuntivi.
- la delega di responsabilità diffusa attraverso la nuova regolamentazione delle Posizioni Organizzative, la loro pesatura ed il conferimento dei relativi incarichi e la ridefinizione delle specifiche responsabilità;
- il consolidamento del proprio sistema interno di gestione della *performance*, sia per il personale del comparto che per il personale con qualifica di dirigente.

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

Sistema retributivo e premiante

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

Contratto integrativo decentrato 2020 ed utilizzo del Fondo incentivante

Le relazioni sindacali che si sono tenute nel corso dell'anno 2020, hanno visto, per tutto il perdurare del periodo di emergenza, coinvolgimento, partecipazione e informazione continua da parte dell'Azienda nei confronti delle organizzazioni sindacali e della RSU, sui temi relativi allo stato di evoluzione della situazione aziendale e di adozione ed implementazione dei Protocolli di sicurezza per la prevenzione della diffusione del contagio negli ambienti di lavoro.

L'Accordo sulla distribuzione delle risorse del Fondo risorse decentrate relativo all'anno 2020, sottoscritto in forma di pre-intesa alla fine dell'anno, ha confermato una modalità che prevede quali criteri determinanti per l'erogazione dell'incentivo di produttività, il merito e la valutazione della performance organizzativa ed individuale. Il sistema prevede che alla performance organizzativa venga destinato il 45% dei premi complessivi, mentre a quella individuale il 55% dei premi complessivi, ivi compresa la quota da destinare al differenziale del premio individuale, elemento introdotto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Funzioni Locali 2016-2018.

Per quanto concerne le assenze con incidenza sulla produttività, oltre alla conferma del criterio che non considera come assenza le giornate di riposo o giornate festive non lavorative all'interno del periodo di malattia, per la peculiarità legata all'emergenza epidemiologica nazionale del 2020, le Parti hanno condiviso di esentare dal computo dei giorni di assenza considerati validi per il conteggio del premio incentivante anche i giorni di isolamento fiduciario e di quarantena per Covid, i periodi di assenza dei "lavoratori fragili" come individuati dalla normativa e per i periodi previsti dalla stessa.

Attività di formazione e sviluppo del capitale umano

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

Formazione del personale dipendente

Qualifica	Ore di formazione anno 2019	Ore di formazione anno 2020	% ore formazione per qualifica	% Dipendenti coinvolti al 31/12/2020 (dip coinv/tot dip)	Personale dipendente al 31/12/2020	Dipendenti coinvolti al 31/12/2020*
ADB/OSS	3.451	1.285	22,1%	102,9%	175	180
AMMINISTRATIVO	2.125	2.259	38,8%	91,7%	109	100
ANIMAZIONE E CURA PERSONA	102	19	0,3%	50,0%	4	2
ASSISTENTE SOCIALE	1.353	858	14,7%	92,5%	40	37
DIRIGENTI	41	309	5,3%	75,0%	8	6
EDUCATORE	147	157	2,7%	100,0%	6	6
INFERMIERI	771	127	2,2%	88,5%	26	23
MANUTENZIONE	24	3	0,1%	18,2%	11	2
MEDIATORE	15	7	0,1%	100,0%	1	1
RAA	688	236	4,1%	75,0%	28	21
RESP.CENTRO SERVIZI E RESP.SERV.SUPPORTO	417	373	6,4%	100,0%	8	8
SERVIZI SUPPORTO	104	173	3,0%	34,1%	41	14
TERAPISTI RIABILITAZIONE	68	16	0,3%	50,0%	2	1
totale	9.308	5.824	100,0%	87,4%	459	401

*il dato comprende tutti i lavoratori coinvolti alla data del report, inclusi quelli non più in forza in tale data.

Nel 2020 si rileva la riduzione delle ore di formazione a causa della pandemia

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

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

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

Promozione e monitoraggio della sicurezza sul posto di lavoro

Nel corso del 2020 le attività del Servizio si sono modificate sia per la revisione organizzativa (conclusa a maggio 2020) sia per l'emergenza da Covid-19. In particolare nei periodi marzo-maggio e ottobre-novembre le attività svolte hanno riguardato tra l'80 e il 90% le misure di contrasto alla diffusione del virus nei luoghi di lavoro e nei centri servizi anziani. Le attività formative sono state sospese a febbraio 2020 e sono riprese ove possibile nel periodo settembre-ottobre o a distanza nei casi in cui la tipologia di formazione sulla sicurezza lo consentono.

N. Incontri/Corsi di formazione Sicurezza

	Totale 2019	Totale 2020
Nr. incontri RSPP con Rappresentanti dei lavoratori (RLS)	2	4*
Nr. corsi di formazione obbligatori svolti (dipendenti/altri)	438 partecipazioni	102 partecipazioni a corsi di varie tipologie (**)

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

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

Informazioni su infortuni e inidoneità

	Totale 2019	Totale 2020
N. infortuni lavoratori dipendenti	18	73
N. giorni assenza per infortuni lav. dip.	273	2302
	al 31/12/2019	al 31/12/2020
N. lavoratori inidonei alla mansione	2	0
% lavoratori inidonei alla mansione	0,42%	0,00%
N. lavoratori con prescrizioni per MAPO (Movimentazione Assistita Pazienti Ospedalizzati)	7	2
% lavoratori con prescrizioni per MAPO	1,48%	0,45%
<i>N. dipendenti (dato puntuale al 31/12 esclusi comandi)</i>	472	446

Aspetti connessi con la razionalizzazione ed innovazione organizzativa

L'emergenza epidemiologica da Covid-19 ha avuto importanti ricadute in termini di reclutamento del personale socio sanitario. Sono state utilizzate procedure straordinarie di reclutamento del personale anche attraverso la stipulazione di contratti di lavoro autonomo con personale medico ed infermieristico a seguito della pubblicazione di una manifestazione di interesse. Sono inoltre stati avviati contratti di collaborazione con Fisioterapisti e Psicologi.

Ma soprattutto è stata svolta una forte attività di scouting di servizi infermieristici ed agenzie di somministrazione per la ricerca di Infermieri e ai quali, grazie ad un accordo sottoscritto con Federalberghi, è stato individuato un alloggio, provenendo nella maggior parte dei casi, da fuori Regione.

L'Azienda inoltre, in relazione al progressivo evolversi e mutare dell'emergenza sanitaria da Covid-19 in risposta alla quale il Ministero della Pubblica Amministrazione ha adottato numerose direttive, ha implementato il ricorso allo

ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2020

smart-working nei servizi, per lo svolgimento delle attività e dei processi eseguibili in tale modalità. E' stata introdotta la prima policy relativa al lavoro in smart-working "semplificato", documento che sintetizza in modo organico gli interventi attuativi dello stesso, e l'individuazione delle tipologie di attività delocalizzabili in tutto o in parte, la cui individuazione è stata demandata ai Responsabili nel rispetto di taluni criteri indicativi forniti dall'Azienda, unitamente alle modalità di organizzazione della rotazione del personale, con priorità ai lavoratori "fragili" ed ai genitori di figli minori di 16 anni e garantendo un'equilibrata calibratura tra giornate "in presenza" e giornate rese in modalità smart. L'elaborazione dell'Informativa sulla salute e sicurezza nel lavoro agile e delle Misure tecniche e organizzative minime per la protezione dei dati di attività, a presidio della riservatezza e del corretto trattamento dei dati dell'Azienda hanno poi implementato la documentazione di riferimento.

Per quanto riguarda le modalità concrete di organizzazione del lavoro, l'Azienda ha inteso privilegiare una modalità flessibile di organizzazione da parte del lavoratore, al quale è garantita un'ampia flessibilità di tempo di resa della prestazione ed il diritto alla disconnessione.

Si riporta a seguire una sintetica fotografia dell'attuale livello di attuazione dello smart-working su un totale di 228 presenti nella fase immediatamente successiva al rientro post-emergenza di cui alla cosiddetta "Fase 1"

Direzione	Totale dipendenti presenti	Dipendenti che hanno attivato lo smart working in emergenza	% Smart-workers rispetto ai presenti
Direzione Generale	13	13	100%
Direzione Amministrativa	128**	62	48,44%
Direzione Patrimonio	18	15	83,33%
Direzione Servizi alla Persona	69*	65	94,20%
Totale	228	155	67,98%

* È escluso il personale socio-assistenziale e socio-sanitario Area Anziani – servizi solo in presenza

** È escluso il personale Facility management e tecnico manutentivo– servizi solo in presenza

Aspetti connessi con il sistema delle relazioni sindacali

Le relazioni sindacali che si sono tenute nel corso dell'anno 2020, hanno visto, per tutto il perdurare del periodo di emergenza, coinvolgimento, partecipazione e informazione continua da parte dell'Azienda nei confronti delle organizzazioni sindacali e della RSU, sui temi relativi allo stato di evoluzione della situazione aziendale e di adozione ed implementazione dei Protocolli di sicurezza per la prevenzione della diffusione del contagio negli ambienti di lavoro.

L'Accordo sulla distribuzione delle risorse del Fondo risorse decentrate relativo all'anno 2020, sottoscritto in forma di pre-intesa alla fine dell'anno, ha confermato una modalità che prevede quali criteri determinanti per l'erogazione dell'incentivo di produttività, il merito e la valutazione della performance organizzativa ed individuale. Il sistema prevede che alla performance organizzativa venga destinato il 45% dei premi complessivi, mentre a quella individuale il 55% dei premi complessivi, ivi compresa la quota da destinare al differenziale del premio individuale, elemento introdotto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Funzioni Locali 2016-2018.

Per quanto concerne le assenze con incidenza sulla produttività, oltre alla conferma del criterio che non considera come assenza le giornate di riposo o giornate festive non lavorative all'interno del periodo di malattia, per la peculiarità legata all'emergenza epidemiologica nazionale del 2020, le Parti hanno condiviso di esentare dal computo dei giorni di assenza considerati validi per il conteggio del premio incentivante anche i giorni di isolamento fiduciario e di quarantena per Covid, i periodi di assenza dei "lavoratori fragili" come individuati dalla normativa e per i periodi previsti dalla stessa.

3. Infrastrutture e tecnologie

Il 2020 è l'anno che ha visto il primo consolidamento delle attività avviate da ASP Città di Bologna, in seguito all'avvicendamento ai vertici che ha avuto luogo nell'anno precedente. La nuova direzione ha dedicato particolare attenzione al tema dell'innovazione, con particolare riferimento all'informatizzazione, avviando un'approfondita analisi dello stato di fatto del sistema informativo aziendale. Tale lavoro approfondito ha prodotto un piano di sviluppo di valenza triennale in grado di avviare in Azienda un virtuoso processo di digitalizzazione dei suoi principali processi nel triennio 2020-2022.

Con determinazione n. 526/2020 è stato individuato il Direttore Amministrativo quale Responsabile per inserimento delle persone con disabilità.

In merito al sito Internet dell'Azienda, eseguite le opportune verifiche, anche in relazione alle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici, questo ha richiesto un discreto lavoro di revisione al fine di essere adeguato in modo sufficiente per assolvere alle indicazioni di cui alla dichiarazione di accessibilità, che, in virtù di questa attività di revisione, è stata infatti pubblicata sul sito nei termini previsti dalla normativa. La medesima analisi così condotta, tuttavia, ha evidenziato un livello irreversibile di obsolescenza dell'infrastruttura tecnologica che soggiace al sito.

Con determinazione n° 121 del 22/02/2021, pertanto, l'Azienda ha insediato un gruppo di lavoro con l'obiettivo di presiedere lo sviluppo del nuovo sito web anche in adempimento a quanto previsto dal D.Lgs. 7/03/2002, n° 82 e s.m.i., nonché alle linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici dell'Agenzia per l'Italia Digitale del 23/07/2020, con l'obiettivo di operare il censimento dei servizi di ASP Città di Bologna candidabili a essere trasformati in servizi digitali e di presentare il progetto preliminare del nuovo sito web aziendale.

In merito agli strumenti, nella scorsa dichiarazione degli obiettivi l'Azienda si era impegnata a rivedere ampiamente il regolamento per l'utilizzo dei sistemi informatici, cosa che è stata fatta e sarà completata entro la data di pubblicazione di questo documento assieme a una rinnovata edizione del Documento Programmatico sulla Sicurezza., come previsto. In merito alla dotazione di postazioni informatiche, per i dipendenti che presentano disabilità e ipofunzionalità, in passato, anche se non in modo sistematizzato e programmato, si è dedicata una parte del piano investimenti per la dotazione di strumenti adeguati a garantire la massima integrazione nell'ambiente lavorativo, anche se non in modo formale e documentato. Nel corso del 2020 si era avviata un'analisi approfondita dell'esistente, purtroppo sospesa causa emergenza sanitaria e che sarà ripresa nel 2021, anche in ottica di evoluzione del sistema complessivo con speciale attenzione al tema dell'accessibilità. L'help desk aziendale è stato già sensibilizzato rispetto alla promozione in particolare del formato pdf accessibile. Tuttavia si ritiene opportuno proseguire con ulteriore attività formativa e comunicativa maggiormente strutturata e formalizzata anche nel 2021 tenendo conto del rinnovo del contratto attualmente in vigore.

Rinviate al 2021, causa emergenza sanitaria, sia la formazione e la diffusione della cultura dell'accessibilità.

Nell'anno 2020 i costi correnti della Gestione dei sistemi informatici ammontano ad **€ 289.319** (consulenze informatiche, canoni manutenzione hardware e software, macchine d'ufficio, costi per la formazione e aggiornamento), a cui si aggiungono i costi di utilità pluriennale per investimenti sui sistemi informatici e informativi pari ad **€ 52.187**.

Nota metodologica

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

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

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

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

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

Per la raccolta ed elaborazione dei dati del Bilancio Sociale sono stati utilizzati principalmente i contenuti disponibili nel Bilancio Consuntivo 2020 e nel Monitoraggio - *Reporting* al 31.12.2020, basato sulla Struttura Organizzativa dell'ASP (Organigramma e Centri di Responsabilità) integrata alle Attività/Processi trasversali (responsabilità condivise), finalizzato a fornire informazioni rilevanti per il monitoraggio sia di macro obiettivi strategici che di obiettivi gestionali assegnati annualmente, sotto l'aspetto di:

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

Hanno collaborato alla redazione del Bilancio Sociale 2020:

Cristina Boschini (Servizio Bilanci), Elisabetta Calzolari (Servizio Risorse Umane), Katia Canesso (Controllo di Gestione), Francesca Farolfi (Staff Direzione Generale), Fabrizio Tugnoli (Gestione Tecnica del Patrimonio).