



**ASP CITTÀ DI BOLOGNA**

*Azienda pubblica di servizi alla persona*

---

## Bilancio Sociale 2019

Allegato E) alla deliberazione n.1

del 29/06/2020

<b>Indice</b>	
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 .....	25
Patrimonio immobiliare, artistico e agrario .....	27
Parte III: Rendicontazione delle risorse disponibili e utilizzate .....	30
1. Risorse economico-finanziarie .....	30
2. Risorse umane .....	37
3. Infrastrutture e tecnologie .....	43
Nota metodologica .....	44

## Presentazione

Oggi, più che mai, per noi che operiamo nella pubblica amministrazione e nello specifico in ASP Città di Bologna, è di fondamentale importanza connettere i contenuti del nostro lavoro con l'impatto che questi hanno sulla vita delle persone che incontriamo e alle quali ci rivolgiamo come destinatari, utenti, clienti.

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.

I diversi rami di attività che ASP ha sviluppato negli anni, a supporto delle politiche di welfare locale promosse dal Comune di Bologna, sono importanti servizi ai cittadini, non solo per la dimensione prestazionale finalizzata all'erogazione di risposte appropriate a fronte di una domanda espressa.

I servizi promossi da ASP hanno assunto nel tempo sempre più la connotazione di spazio di incontro tra persone che vivono una condizione di bisogno e operatori che si pongono accanto, in percorsi di vicinanza competente e di accompagnamento relazionale. E' in questa dimensione di prossimità e di relazione che si pongono le basi per affiancare ai parametri valutativi tipici di un ente pubblico (efficacia, efficienza, economicità) ulteriori elementi di valutazione che guardano all'impatto che i servizi hanno nella vita delle persone.

Ecco allora che un buon servizio è tale non solo perché coerente con le logiche interne all'organizzazione, ma perché significativo e riconosciuto come "di valore" per le persone a cui si rivolge. Molti sono i segni rilevati in tale direzione. Le opportunità di supporto ai caregiver nell'area anziani attraverso la strutturazione di servizi e luoghi dedicati. La valorizzazione della famiglia come risorsa capace di affiancare e supportare altre famiglie in difficoltà. L'azione di promozione all'autonomia e di affiancamento educativo per chi vive una condizione di emergenza e di disagio abitativo. La capacità di articolare interventi di accoglienza qualificata e di valore per le persone richiedenti asilo all'interno di un percorso di co-progettazione pubblico-terzo settore. La forte spinta alla prossimità, alla vicinanza e all'aggancio di persone esposte a gravi forme di emarginazione creando connessioni con la comunità che diventa accogliente e promozionale. Il valore che gli immobili di ASP assumono per enti, associazioni e comitati di cittadini quali sedi all'interno delle quali sviluppare idee, progetti, opportunità.

Nell'anno 2019 ASP ha vissuto un sostanziale consolidamento di questi servizi, agendo in modo pieno da un lato la propria funzione di ente strumentale del Comune di Bologna e dall'altro lato l'azione responsabile e autonoma quale soggetto gestore di servizi e linee di intervento.

L'insediamento in data 18 gennaio 2019 del nuovo Amministratore unico ha dato il via ad un processo di forte impatto sull'assetto organizzativo e sull'individuazione delle diverse figure dirigenziali.

L'atto di revisione organizzativa approvato nel mese di dicembre, ha fondato la proposta di revisione dell'assetto aziendale futuro proprio sul middle management, quale "intelaiatura" stabile di ASP e elemento di continuità con la storia e con il recente passato oltre che prospettiva di sviluppo e di potenziale crescita.

Lavoriamo in modo collegiale proprio in questa direzione: riconoscere e valorizzare quanto di nuovo già oggi c'è in ASP, consolidare l'approccio integrato con il Comune di Bologna per tracciare nuove linee di sviluppo e costruire le migliori condizioni per permettere la piena espressione delle tante potenzialità che possono, grazie al lavoro di tutti, trovare piena attuazione.

*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.”<sup>1</sup>

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.

<sup>1</sup> Tratto dallo Statuto di ASP, Articolo 4, comma 1.

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”<sup>2</sup>.

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 2019, 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, sociosanitaria, 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.

---

<sup>2</sup> 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 22/10/2018 nella quale sono stati deliberati i macro-obiettivi per l'anno 2019 :

1. Consolidamento dei servizi attraverso stabilizzazione delle gestioni, conseguito anche attraverso il completamento delle gare di appalto sui servizi oggetto del contratto di servizio con il Comune di Bologna, l'attento monitoraggio dei contratti vigenti e l'avvio di procedure ad evidenza pubblica per la costituzione dell'albo delle strutture per minori e degli alberghi per le situazioni di emergenza
2. Individuazione e avvio di sperimentazioni di servizi ed interventi in collaborazione con i Quartieri per rispondere ai bisogni degli specifici territori, secondo una logica orientata a collaborare nella risoluzione di problematiche specifiche di interesse locale, con riferimento a target di utenza diversa e nella trasversalità degli interventi e delle interrelazioni, a partire dall'ascolto costante dell'utenza, anche in collaborazione con il Comune di Bologna, ma anche dalle risultanze della valutazione di impatto condotta nel 2018
3. Partecipazione a progettazioni locali, nazionali ed europee, in partnership con altre realtà, nella logica di sviluppo di nuove progettualità atte a sperimentare nuove forme di servizio e di intervento; conseguente avvio delle procedure ad evidenza pubblica per la realizzazione delle azioni individuate
4. Individuazione di modelli dell'agire sociale trasversali a diversi target di intervento/ambiti di vita, anche al di fuori dei canoni tradizionali della presa in carico, con attenzione alla facilitazione di percorsi di autonomia
5. Avvio delle gare di appalto per lavori di costruzione/ristrutturazione relativi al Piano degli Investimenti che vedono importanti azioni di sviluppo, da completare nell'arco del triennio. Le azioni sono orientate prevalentemente alla domiciliarità degli anziani nell'ottica della prevenzione della istituzionalizzazione, dell'autonomia e della sicurezza, con particolare attenzione ai servizi non accreditati e a nuovi modelli di intervento a favore di altre fasce deboli della popolazione
6. Conduzione del patrimonio immobiliare efficace ed efficiente
7. Valorizzazione del patrimonio artistico
8. Valorizzazione delle risorse umane

L'Amministratore unico ha declinato tali obiettivi in obiettivi strategici per l'anno 2019, che, successivamente, sono stati trasformati in obiettivi organizzativi annuali per i servizi, gli uffici e per i responsabili.

### **6. La struttura organizzativa**

Il capitale umano è la principale risorsa di ASP. Porre attenzione al suo benessere si traduce in servizi di maggiore e migliore qualità.

La struttura organizzativa di cui si è dotata ASP per perseguire le proprie finalità istituzionali, è stata oggetto, anche nel corso dell'anno 2019, di alcune importanti revisioni, con l'obiettivo generale di giungere ad una "fisionomia" che affrontasse le criticità dell'assetto precedente e 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.

Buona parte dell'anno 2019 ha visto la forte criticità di un'assenza prolungata di figure apicali con la conseguente ricaduta di diverse aree di azione sulla sola figura del Direttore Generale ad interim.

A seguire, nel periodo settembre/dicembre, ASP Città di Bologna si è dotata di una Direzione Strategica, quale luogo di sintesi delle linee di indirizzo rappresentate dall'Amministratrice unica e delle azioni di sviluppo strategico condivise e condotte dal Direttore Generale, Direttore Amministrativo, Direttore Patrimonio e Direttrice Servizi alla Persona.

La ricomposizione dell'azienda, della complessità e della differenziazione dei campi di azione, ha trovato effettivo avvio all'interno di un perimetro di direzione unitario, dove i diversi dirigenti pur esercitando un presidio mirato su di un dato

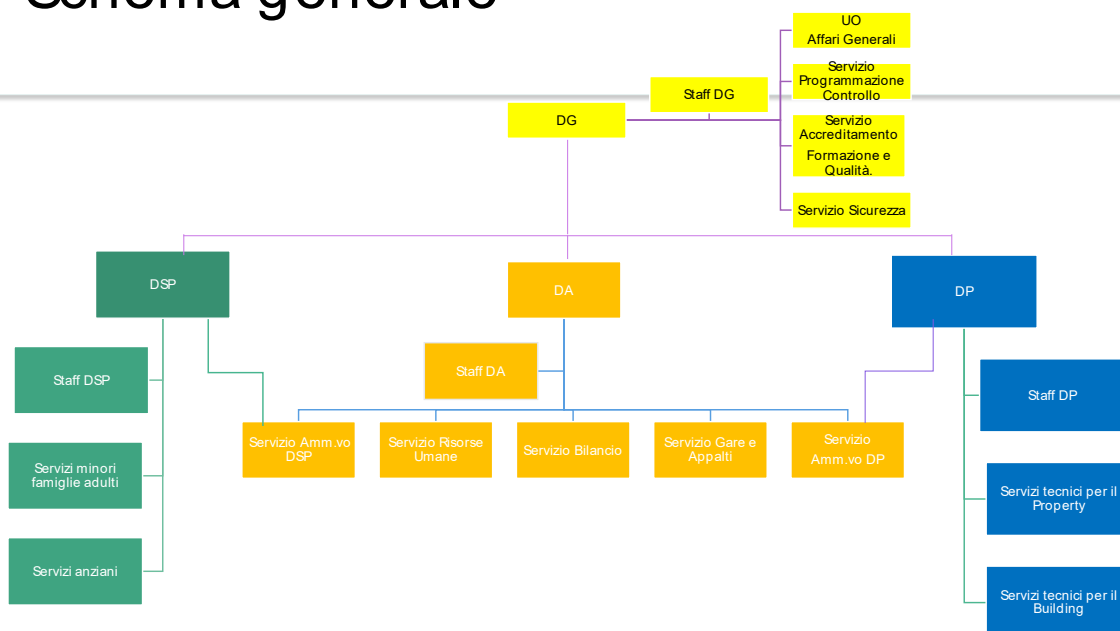
ambito di intervento, agiscono quali espressioni complementari di un'unica linea di sviluppo strategico, accentuando le integrazioni, i punti di contatto tra le diverse direzioni e di come le stesse concorrano al raggiungimento di obiettivi aziendali.

Questo nuovo assetto è diventata un'opportunità e una preconditione basilare per avviare un processo di revisione organizzativa fondata su di una redistribuzione più consona di specifiche aree di competenza e su di una forte integrazione delle figure dirigenziali all'interno di una "direzione strategica" unitaria. Tale opportunità si è tradotta nel mese di dicembre in un atto di approvazione del nuovo schema organizzativa generale.

Per una lettura della struttura organizzativa in chiave dinamico-evolutiva, si riportano le diverse fasi di lavoro che hanno portato all'attuale assetto (approvato con delibera dell'Amministratrice unica n. 16 del 20/05/2020):

- ✓ Nel mese di dicembre 2019 è stato approvato, con deliberazione dell'Amministratrice unica n. 29 del 17/12/2019, lo schema organizzativo generale che ha permesso di avviare le successive fasi di confronto e discussione a partire da una base certa.
- ✓ Nel periodo Gennaio – Febbraio 2020 è stato realizzato, con modalità differenti, un percorso di analisi e confronto con le figure di responsabilità interne ai servizi con l'obiettivo di giungere a proposte condivise di revisione a partire dalla considerazione di aree di criticità emerse e con l'obiettivo di valorizzare potenzialità e elementi di valore;
- ✓ Nel periodo Marzo – Maggio 2020, la Direzione Strategica ha agito un lavoro di sintesi attraverso un confronto interno alle diverse direzioni e tra i direttori e l'Amministratrice unica. In questa fase sono stati realizzati anche incontri e colloqui mirati con alcuni responsabili di servizio per condividere specifici punti della proposta di revisione e per raccogliere reazioni e ulteriori contributi alla riflessione.

### Schema generale



### 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 SPRAR/SIPROIMI 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 il Servizio di Transizione Abitativa e di pronta accoglienza (ora Servizi Abitativi): 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 è 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.

## 2. Le “schede” relative alle singole attività

### Servizi agli anziani, caregiver, disabili

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

Oltre al consolidamento dei servizi residenziali o diurni per anziani non autosufficienti ASP ha proseguito nella individuazione di risposte nuove ai sempre più diversificati bisogni della popolazione anziana, come l'avvio nel 2018 della Comunità Alloggio per Anziani mediamente autosufficienti che desiderano avere il loro spazio individuale in camera singola, accanto a momenti di vita comunitaria e il Gruppo appartamento per adulti con disagio sociale e fabbisogno sanitario nato dalla collaborazione con l'Azienda USL caratterizzato da assistenza lieve e un percorso educativo di reinserimento nella vita societaria.

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 consolidate si è sviluppato un servizio di Customer care per monitorare e rendere concreti i risultati ottenuti mediante l'operato di ASP.

#### Misurazione soddisfazione utenza (customer satisfaction)

Struttura ASP / punteggio da 1 a 10	CRA	Centri Diurni
Albertoni	8,57	9,5
Saliceto	8,67	
Lercaro	8,61	9,17
Roma	8,28	9,63
S. Nicolò		9,24
Savioli		9,21
<b>Media ASP</b>	<b>8,53</b>	<b>9,35</b>
<i>Media distretti rilevati Città metropolitana</i>	<i>8,67</i>	<i>9,23</i>

#### Tasso di occupazione per ciascuna tipologia di servizio

Struttura	nr. posti fino al 30/4/2019	nr. posti dal 01/05/2019	Tasso copertura budget 2019	Tasso copertura 2019 (contratti in essere)	Tasso occupazioni CD (su gg reali di presenza)	Scostamento - tasso copertura bdg_cons 2019
CASA RESIDENZA ANZIANI (DEFINITIVI)	326	331	99,8%	100,1%		0,3%
CASA RESIDENZA ANZIANI (PRIVATI)	17	17	97,8%	99,9%		2,1%
CASA RESIDENZA ANZIANI (Gravi Disabilità Lercaro)	9	9	98,7%	99,7%		1,0%
CASA RESIDENZA ANZIANI (CEMPA)	14	9	93,4%	80,9%		-12,5%
CASA RESIDENZA ANZIANI (SOLLIEVO)	9	9	96,5%	99,3%		2,8%
CASA DI RIPOSO	63	63	98,6%	96,2%		-2,4%

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

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

CENTRI DIURNI	108	108	95,3%	95,3%	88,2%	0,0%
CENTRI DIURNI (Posti Privati)	3	3	87,3%	80,0%	80,0%	-7,3%
COMUNITA' ALLOGGIO	12	12	98,0%	96,6%		-1,4%
totale	561	561				

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

Al 31/12/2019 si registra una minore copertura dei posti CRA Cempa rispetto alle previsioni di budget. La mancata occupazione di tali posti, viene coperta da una maggiore occupazione sui posti Cra di altra tipologia (definitive, private, sollievo). E' inferiore alle attese il tasso di copertura dei posti privati dei Centri diurni e della Casa di Riposo.

### Scostamento Budget/Consuntivo sui ricavi da rette e oneri

RICAVI ISTITUZIONALI	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	BUDGET 2019	Consuntivo 2019	Tasso raggiungimento Budget (parametro di periodo 12/12 = 100%)
Rette alberghiere residenziali - Conto 30010101	€ 8.409.830	€ 8.288.945	€ 8.283.769	€ 8.247.435	€ 8.364.067	101,4%
Rette alberghiere semiresidenziali - Conto 30010102	€ 913.249	€ 907.671	€ 893.461	€ 1.004.211	€ 930.941	92,7%
Rette per appartamenti protetti - conto 30010103	€ 891.714	€ 889.674	€ 878.355	€ 894.641	€ 889.642	99,4%
Rette gruppo appartamento multiutenza - conto 30010106	€ 0	€ 5.338	€ 127.378	€ 208.074	€ 100.494	48,3%
Rette comunità alloggi anziani - conto 30010107	€ 0	€ 0	€ 31.010	€ 300.468	€ 296.030	98,5%
Rimborso oneri a rilievo sanitario - Conto 30010201	€ 7.143.611	€ 7.389.778	€ 7.550.819	€ 7.415.567	€ 7.141.691	96,3%
Rimborsi spese sanitarie (compreso oneri personale sanitario) - Conto 30010301	€ 3.278.520	€ 3.092.494	€ 3.068.097	€ 3.428.846	€ 3.349.081	97,7%
<b>Totale complessivo</b>	<b>€ 20.636.923</b>	<b>€ 20.573.900</b>	<b>€ 20.832.889</b>	<b>€ 21.499.242</b>	<b>€ 21.071.946</b>	<b>98,0%</b>

Le variazioni tra i conti su esposti dipendono anche dal mix occupazionale dei posti CRA ordinari / privati / Cempa / sollievo.

### 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 rallentare 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 2018	Totale 2019
Nr. posti teorici *	30	30
Nr. utenti transitati	88	79
Giornate apertura	179	171
media giornaliera utenti transitati	14,3	14,05

\*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)

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

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.

### Caffè Alzheimer

	anno 2018	anno 2019		
	Media utenti/gg - anno 2018	Nr .utenti transitati*	Nr. giornate apertura	Media utenti/gg - anno 2019
Caffè Alzheimer 1 "Vita Alè caffè"	13,1	553	38	14,6
Caffè Alzheimer 2 " Partot caffè "	18,4	878	44	20,0
Caffè Alzheimer 3 " Un, due, tre,..caffè"	19,7	898	44	20,4
Caffè Alzheimer 4 " Beverara caffè"	16,8	444	38	11,7
<b>Totale</b>		<b>2773</b>	<b>164</b>	<b>16,9</b>

\* Si intendono le presenze effettive.

### 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

	2018	2019	Variazione 2019/2018
Servizio di assistenza domiciliare (SAD)	1.304	1.110	- 194
Centri Diurni (CD)	587	825	238
Dimissioni protette	959	938	- 21
Assegni di cura	211	402	191
<b>Totale utenti</b>	<b>3.061</b>	<b>3.275</b>	214
accessi complessivi a domicilio per tutti i servizi	3.314	3.616	302
Nr. medio visite/accessi a domicilio per utente	1,08	1,10	0,02

### Dimissioni protette

	Totale 2018	Totale 2019
N. dimissioni protette con sad e pronto attivazione assistenti familiari	769 sad 190 assistenti	771 sad 167 asstenti familiari
<i>di cui nr. dimissioni protette in continuità assistenziale</i>	116	60
Tempi medi attivazione servizio	4,5 gg sad (compresi sabato e festivi) 2,75 assistenti familiari (esclusi sabato e festivi)	3,73 gg sad (compresi sabato e festivi) 2,90 assistenti familiari (esclusi sabato e festivi)

### **Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti**

Con riferimento al Piano programmatico 2019 si riportano gli obiettivi prioritari individuati rispetto alle linee strategiche definite dall'Assemblea dei soci:

- nel corso del 2019 il CCSA (Comitato Consultivo Servizi Anziani) si è riunito diverse volte per favorire il consolidamento delle forme di ascolto attivo e partecipazione, avvalorando diversi progetti trasversali ai servizi per anziani, mirati al miglioramento del benessere organizzativo degli stessi e definiti in comunione con gli utenti e loro *caregiver*. E' stata creata una nuova commissione per la sorveglianza sull'erogazione pasti (composta da famigliari degli ospiti disponibili) con il preciso compito di analizzare l'attività sul servizio ristorazione in tutti i suoi aspetti, dalla preparazione dei piatti all'attività di somministrazione degli stessi sino ad arrivare agli ambienti e la relazione con i singoli utenti;
- in data 20/12/2019 la Direttrice Servizi alla persona ha deliberato con proprio atto la revisione delle Carte dei Servizi per Anziani. Tali documenti, proposti nella loro versione finale da ciascun Responsabile di Servizio, sono altresì il frutto di risultanze di lavoro e di studi del CCSA (Comitato Consuntivo Servizi per Anziani) e del gruppo di lavoro denominato " Carte dei Servizi";
- nel 2019 si è proceduto al consolidamento e mantenimento del modello di presa in carico utenti dell'assistenza domiciliare che ha portato ad un aumento degli utenti stessi rispetto all'anno 2018 (+7% su base annua);
- è stata posta particolare attenzione verso tutti quei servizi collaterali al Servizio anziani che influenzano la qualità del servizio offerto nel suo complesso e la conseguente soddisfazione degli utenti beneficiari. In particolare si è intervenuto affinché si attuasse una riduzione dei tempi di rientro della biancheria ospiti anziani dal servizio di lavanderia;
- continuano in ASP gli investimenti volti a favorire nuove soluzioni di residenzialità per gli anziani. Nel 2019 è stata aggiudicata la procedura aperta per l'affidamento dei lavori di restauro e recupero funzionale dell'edificio "Santa Marta" mediante la realizzazione di appartamenti per anziani autosufficienti, con l'obiettivo della sperimentazione di un nuovo modello di residenzialità che faciliti il mantenimento di un'alta qualità di vita e soddisfi l'esigenza di autonomia e socialità delle persone anziane. La progettazione degli appartamenti protetti, degli spazi privati e comuni segue le Linee guida europee per Senior, con un alto livello di comfort e domotica, sostenibilità ambientale, con soluzione flessibili per una vita sicura, indipendente, di benessere e socialità. Nasce così un centro polifunzionale con appartamenti privati e grandi spazi comuni aperti al Quartiere e alla città (biblioteca, sala polifunzionale, giardino monumentale..), con un'articolazione di servizi modulabili di tipo alberghiero, di assistenza e per il benessere e la socialità.

### **Gli impegni e le azioni previste per il futuro**

E' in atto un progetto di incremento di forme residenziali rivolte sia ad over 65 sia a persone non ancora anagraficamente nella terza età ma che necessitano di soluzioni abitative protette. A tal proposito si citano la ristrutturazione del complesso abitativo Santa Marta e il programma di costruzione di alloggi protetti in tre dei Centri servizi di proprietà di ASP. I servizi rivolti alle persone con demenza e ai loro caregiver avranno un incremento di offerta nel prossimo triennio, come risposta al progressivo invecchiamento della popolazione bolognese e alla conseguente incidenza delle patologie correlate e al contrasto della solitudine e dell'isolamento. Nel corso del 2020 si prevede l'avvio del secondo Meeting Center nella parte ovest della città, su richiesta degli Utenti e delle loro famiglie. Verrà incrementato anche il servizio domiciliare specializzato per demenze.

Il servizio domiciliare verrà qualificato ulteriormente e con riferimento ai processi di presa in carico, consulenza, orientamento, supporto e valutazione socio-sanitaria rivolte alla generalità della popolazione, a prescindere dalla effettiva ammissione ai servizi supportati da finanziamenti pubblici, valorizzando l'attività di referenza per il cittadino da parte dei nuclei per la domiciliarità. Tali sviluppi sono finalizzati alla riduzione della frammentazione dei percorsi di cura e all'integrazione socio-sanitaria.

## 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 2018	Totale 2019
Interventi totali ATTIVI	972	1010
Totale nuovi interventi attivati	213	370
<i>di cui:</i>		
1.1 Osservazione	32	44
1.2 Supporto attività quotidiane di cura	2	8
1.3 Sostegno allo svolgimento delle funzioni genitoriali	39	109
1.4 Sostegno a percorsi di dimissioni di nuclei da struttura	1	8
1.5 Progetti riconducibili a Pippi	2	2
2.1 Sostegno al minore	19	28
2.2 Progetti prevenzione comportamenti a rischio	21	39
2.3 Sostegno a percorsi di dimissioni da struttura/ conclusione affidò	10	1
2.4 Supporto esterno alla struttura per minori accolti in situazione di vulnerabilità	9	4
2.5 Preparazione ad inserimento in struttura/progetti di affidò	0	2
3.1 Incontri vigilati	12	38
3.2 Incontri protetti	53	59
4.1 Supporto domiciliare per situazioni urgenti ed indefferibili	13	28

#### Inserimenti di minori in struttura

	Totale 2018	Totale 2019
N. minori inseriti	53	54
Flusso semestrale	153	233

#### Inserimenti di coppie monogenitoriali (MD/BM) in struttura

	Totale 2018	Totale 2019
N. MD inserite	54	62
N. BM inseriti	80	107

### Inserimenti fuori territorio Area Metropolitana

	1° sem. 2018	2° sem.2019
% inserimenti fuori dall'Area Metropolitana sul totale degli inserimenti	14,7%	21,8%

### Accoglienza minori

	Totale 2018	Totale 2019
N. ricerche strutture effettuate	160	358
N. incontri con Servizio Sociale/Eti per definizione e monitoraggio dei progetti	218	192
N. sedute UVM	11	11
N. dei casi presentati in UVM	172	141
<i>di cui N. dei casi considerati complessi</i>	<i>150</i>	<i>131</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.

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 2017	Anno 2018	Anno 2019
N. percorsi di mediazione familiare	88	100	82
N. accessi nuovi al servizio di mediazione familiare	62	64	54

### Progetti di auto-mutuo aiuto

	Anno 2017	Anno 2018	Totale 2019
N. genitori partecipanti al gruppo di auto-muto aiuto per genitori con figli adolescenti	22	24	15

### Genitori coinvolti nel sostegno alla genitorialità

	Anno 2017	Anno 2018	Totale 2019
N. percorsi di <i>counseling</i> genitoriale	82	49	60
N. accessi nuovi al servizio di <i>counseling</i> genitoriale	31	35	39

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

### Accoglienza in famiglia

	Anno 2017	Anno 2018	Totale 2019
N. risorse disponibili all'affidamento/affiancamento che hanno ultimato il percorso	36	42	31
N. risorse coinvolte perché interessate all'accoglienza di minori e famiglie (primi colloqui info)	103	93	51
N. risorse partecipanti alla formazione per l'accoglienza di minori e famiglie	119	81	43
N. progetti di affiancamento familiare a sostegno di famiglie fragili	37	tot. 61 di cui n. 21 nuovi avvi e n. 4 conclusi	40
N. risorse accoglienti sostenute nel gruppo perché impegnate in progetti di accoglienza familiare	70	62	46
N. risorse accoglienti sostenute individualmente in progetti di accoglienza e affidamento familiare	77	112	75

### Attività di affido familiare

	Anno 2017	Anno 2018	Totale 2019
Minori in affido al 31/12 con e senza contributo	82	81	67
<i>di cui affidi nuovi</i>	24	10	22
<i>di cui affidi conclusi</i>	12	13	21

### Attività adozione

	Anno 2017	Anno 2018	Totale 2019
N. coppie per primi colloqui adozione	68	71	56
N. coppie nei corsi adozione	28	28	21
N. istruttorie iniziate	43	41	35
N. bambini arrivati	7	11	18

### Attività post-adozione

	Anno 2017	Anno 2018	Totale 2019
Famiglie adottive seguite individualmente nel 1° anno di post adozione	30	20	27
Famiglie adottive seguite individualmente dopo 2° anno di post adozione	39	35	21
Nuclei adottivi seguiti nel post adozione dopo il secondo anno nei gruppi dopo il 2° anno di post adozione	49	82	58

### Assegni nucleo familiare (ANF)

	Anno 2017	Anno 2018	Totale 2019
N. domande nuclei famiglie numerose accolte, istruite e inviate all'INPS	1213	1237	1252
N. domande assegni maternità accolte, istruite e inviate all'INPS	711	924	602
Totale pratiche trattate nel periodo	1924	2161	1854

### Nuovi progetti

	Anno 2017	Anno 2018	Totale 2019
N. nuclei seguiti nel progetto "Ben Arrivato tra noi piccolino" (avvio nel 2018)	//	15	6
N. minori partecipanti al progetto "gruppi di parola" (avvio nel 2018)	//	12 su 2 gruppi	9
Avvio del progetto "Vicinanza Solidale", num. inc. con servizi	//	//	5

### Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti

Con riferimento al Piano programmatico 2019 si riportano gli obiettivi prioritari individuati rispetto alle linee strategiche definite dall'Assemblea dei soci:

- vi è stato un miglioramento delle procedure amministrative per la richiesta di assegni nuclei famiglie numerose da parte dei nuclei interessati attraverso l'informatizzazione del sistema di compilazione delle domande. Gli operatori del Servizio "Centro per le famiglie" hanno collaborato con il Sistema informativo Area "Welfare e promozione del benessere di comunità" del Comune di Bologna per sviluppare il *form on-line* della domanda di assegno al nucleo nella pagina servizi *on-line* del Comune, con accesso tramite le credenziali SPID. La nuova modalità ha permesso a circa 700 utenti di presentare domanda in autonomia, mentre circa 500 utenti sono stati assistiti nella compilazione e nella richiesta delle credenziali SPID attraverso un supporto diretto allo sportello garantito dagli operatori. L'attività di gestione delle domande di assegno al nucleo e d'istruttoria è attualmente completamente digitalizzata nell'ambito del Servizio "Centro per le famiglie" di ASP;
- nell'arco dell'anno 2019 ASP ha effettuato, in vista della definizione di un Accordo Quadro per il Servizio Minori, una revisione massiva dell'intera documentazione per adeguare la stessa ad un mutato scenario normativo e giurisprudenziale. L'Accordo Quadro è stato ritenuto il più rispondente a soddisfare il bilanciamento tra l'attuale normativa e le attese del mercato di riferimento. E' seguito il coinvolgimento dei gestori che a livello cittadino contribuiscono al servizio di gestione degli affidamenti dei minori mediante lo strumento della consultazione di mercato ai sensi dell'art. 66 codice dei contratti. Dopo numerose occasioni di incontro per rappresentare ai più alti livelli lo stato di avanzamento sul tema (CTSS, Comune di Bologna, Area Welfare, etc.) si è proceduto all'estensione della procedura ai Distretti per la costruzione di un sistema non più solo riferito ad ASP e al Comune di Bologna, ma molto di più espressione dell'intero livello metropolitano. La momentanea sospensione del percorso ha inteso favorire proprio questa dimensione che, su indicazioni del Comune di Bologna, proseguirà anche per il 2020;
- il Centro per le Famiglie, unitamente agli Sportelli Sociali di Quartiere, fornisce informazioni e modalità di accesso al progetto "Vicinanza solidale". Si tratta di una forma di solidarietà che ha come obiettivo quello di sostenere famiglie con figli minori nell'organizzazione quotidiana, attraverso la solidarietà di altre famiglie o di singole persone in una logica di affiancamento e di condivisione delle risorse e delle opportunità. Nell'anno 2019 per il progetto "Ben arrivato tra noi piccolino" è stato attivato, in collaborazione con il Comune di Bologna, il servizio "Vicinanza solidale" quale sostegno alle neo-mamme.

### Gli impegni e le azioni previste per il futuro

Completamento del percorso relativo all'Accordo Quadro, tramite procedura di evidenza pubblica; coordinamento tecnico gestionale dell'attività dei soggetti gestori di strutture di accoglienza residenziale e semiresidenziale, per minori soli o per nuclei monogenitoriali; ampliamento dell'assistenza educativa domiciliare strutturato per profili di intervento, assicurando l'attivazione degli interventi, la verifica e la rendicontazione; integrazione delle attività connesse all'accoglienza in comunità educative e familiari con la promozione e la realizzazione di affidi familiari.

Prosecuzione nel raccordo tra il Centro per le famiglie e i Servizi del territorio, in particolare in relazione al lavoro di comunità attivato nei Quartieri per un impulso alle azioni per favore l'affido e l'accoglienza, il consolidamento dei progetti avviati nel 2019 ed eventuale individuazione di nuove progettualità per rispondere sempre meglio alle esigenze dei cittadini. Sono promosse forme di collaborazione con associazioni che si occupano di minori, anche mediante concessione di contributi ex L. 241/90.

### 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 2018	Totale 2019
N. nuclei (utenti singoli o con minori)	466	622

### Strutture dei Servizi Abitativi

	Totale 2018	Totale 2019
N. alloggi utilizzati per l'accoglienza *	232	201
N. nuclei presenti alla data	280	387
<i>di cui nuovi ingressi</i>	44	34

\*La diminuzione delle alloggi deriva dalla trasformazione in corso nel 2019 di Battiferro da servizio di transizione abitativa a pronta accoglienza e dalla chiusura nel 2018 di Battistelli (14 camere)

	Totale 2018	Totale 2019
N. nuclei dimessi	62	56
di cui n. uscite vs alloggi pubblici	30	34
di cui n. uscite verso alloggi del privato Bologna	10	8

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

di cui n. uscite verso alloggi privati fuori dal Comune di Bologna	9	6
di cui n. uscite verso alloggi /strutture assistenziali ( alloggi protetti, comunità mamma bambini, etc...)	8	4
rientro paese di origine		1
di cui n. uscite senza dato	5	3 (sgomberi)

	Totale 2018	Totale 2019
N. nuclei usciti nei tempi previsti dalla transizione*	27	34
N. fine progetti non andati a buon fine ( sgomberi, allontanamenti )	3	3
N. realtà associative di volontariato coinvolte in attività a supporto dei nuclei	5	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 31/12/2018	al 31/12/2019
N. Alloggi o camere utilizzate per l'accoglienza alla data**	51	51
N. nuclei accolti presenti al 31.12	62	65
N. Nuclei in alberghi (seguiti con educativa da settembre 2018 dopo la chiusura di Via Battistelli)	29	23
N. nuovi ingressi	35	37
N. nuclei dimessi	33	36
<i>di cui n. nuclei usciti verso transizione abitativa</i>	<i>8</i>	<i>1</i>
<i>di cui n. nuclei usciti verso alloggi di edilizia pubblica</i>	<i>5</i>	<i>10</i>
<i>di cui n. nuclei usciti verso alloggi del privato Bologna e fuori Bologna</i>	<i>7</i>	<i>9</i>
<i>dato non riferito</i>		<i>2</i>
<i>di cui n. usciti verso alloggi /strutture assistenziali ( alloggi protetti, comunità mamma bambini, etc...)</i>	<i>13</i>	<i>14</i>
N. nuclei usciti nei tempi previsti dal progetto individuale (24 mesi )	23	26

\*\*L'aumento delle camere deriva dalla trasformazione in corso nel 2019 di Battiferro da servizio di transizione abitativa a pronta accoglienza. Nel 2018 è stata chiusa la struttura Battistelli con 14 camere

### Progetto "Agenzia sociale"

	Totale 2018	Totale 2019
N. segnalazioni pervenute	106	147
N.nuclei colloquiati	82	99
N. nuclei risultati idonei per la ricerca alloggio	26	69
N. nuclei risultati non idonei	46	28
N. soluzioni alloggiative reperite (liberop mercato, cohousing etc..)	11	17
N. agenzie immobiliari contattate	115	49

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 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.

### **Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti**

Con riferimento al Piano programmatico 2019 si riportano gli obiettivi prioritari individuati rispetto alle linee strategiche definite dall'Assemblea dei soci:

- Anche nel 2019 è proseguito lo studio delle progettazioni nell'ambito dell'abitare, anche grazie ad un costante confronto tra ASP e Comune di Bologna, che ha permesso l'introduzione di modifiche e implementazioni al fine della ristrutturazione dell'agenzia per l'abitare che oggi risulta più che riconosciuto; questo è riscontrabile dall'aumento, rispetto all'anno precedente, di alcuni indicatori quali ad esempio il numero degli accessi, delle consulenze, ecc..

### **Gli impegni e le azioni previste per il futuro**

L'evoluzione nel triennio conferma la prosecuzione della gestione tutti i servizi descritti, con un consolidamento della nuova organizzazione riferita alle situazioni più emergenziali (alberghi e pronte accoglienze) alla luce anche della recente scelta di trasformare la struttura di via della Beverara 129 in pronta accoglienza oltre che della sperimentazione ancora in atto del servizio di accompagnamento nuclei accolti nelle strutture alberghiere.

Si prevede inoltre il consolidamento dei servizi di pronta accoglienza e la costruzione di un metodo di lavoro e di approccio al problema abitativo condiviso con i servizi, orientato anche alla prevenzione mediante il ruolo del servizio educativo alberghi. In tale contesto si darà atto all'avviso pubblico finalizzato alla individuazione di strutture ricettive per sistemazioni alloggiative di emergenza temporanee e alla predisposizione di un apposito elenco gestito da ASP città di Bologna.

### Servizi di contrasto alla Grave Emarginazione adulta

L'obiettivo che guida il servizio è di mettere a disposizione di persone adulte senza dimora e in condizione di povertà estrema, le risorse per favorirne l'inclusione sociale. Ad oggi gli interventi sono molteplici e caratterizzati da un approccio capacitante. I servizi sono in parte finanziati dal Programma Operativo relativo al Fondo di Aiuti europei agli indigenti (PO FEAD), dal Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane" 2014-2020 (PON Metro), dal Programma Operativo Nazionale Inclusione (PON Inclusione) e fino a 31 luglio del 2019 Fondo per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale.

Oltre all'accoglienza, ai servizi di prossimità, a interventi diversi per l'integrazione, il servizio gestisce il "Piano freddo" del Comune di Bologna per offrire accoglienza notturna alle persone che vivono in strada, attraverso la messa a disposizione di numerosi posti letto e il lavoro di monitoraggio e accompagnamento delle Unità di strada. Il servizio propone anche interventi dedicati ai detenuti e alla popolazione sinta e residente nelle aree sosta autorizzate.

### Utenti complessivi che hanno usufruito del Servizio Contrasto Grave Emarginazione Adulta

	totale 2018	totale 2019	note
Totale utenti SERVIZIO SOCIALE BASSA SOGLIA	736	1.860	
Totale utenti SERVIZIO CONTRASTO GRAVE EMARGINAZIONE ADULTA	3.220	2.378	escluso utenti SbS
Totale utenti SERVIZIO SOCIALE BASSA SOGLIA E SERVIZIO CONTRASTO GRAVE EMARGINAZIONE ADULTA (1)	3.610	2.524	302 utenti in comune tra SbS e Marginalità adulta

(1) 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.

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 2018	totale 2019
N. di persone in carico servizi di prossimità - dato di flusso (1)	2.441	1.594
di cui Unità di strada (UDS)	287	308
di cui Servizio mobile di sostegno (SMS)	482	690
di cui Città Imvisibile (CIN)	636	416
di cui Help Center (HC)	1.425	1.039
N. persone inserite in laboratorio socio-occupazionale per persone fragili (Abba)	78	59

(1) 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. Da dicembre a marzo questi vengono ampliati all'interno delle strutture già dedicate, ma contemporaneamente vengono aperte 3 nuove strutture.

	01/01/2017 - 31/03/2017	01/01/2018 - 30/04 2018	01/12/2018- 03/04/2019	01/01/2019- 31/12/2019
Nr. persone inserite*	455	198	451	419

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

**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 2018	totale 2019
N. di persone che accedono al servizio sociale a bassa soglia (SBS)	736	1.860
Nr. di persone in carico con piani assistenziali al servizio sociale a bassa soglia (SBS) (1)	736	448
<i>di cui nr. utenti con Inserimento in struttura di accoglienza</i>	<i>266</i>	<i>91</i>
<i>di cui nr. utenti con contributo economico</i>	<i>255</i>	<i>208</i>

(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 2018	totale 2019
Nr. di persone che accedono al servizio dimittendi	88	91

**Servizi dell'area dell'esecuzione penale:** rivolti all'accoglienza dei detenuti nuovi giunti, di quelli con pene definitive e delle persone in dimissione dal carcere.

Progetti: PON Metro "Città metropolitane 2014-2020" – Città di Bologna, Asse 3 servizi per l'inclusione (Progetto BO3.3.1°); PON Inclusione Nazionale Avviso 4;

PO I FEAD 2014-2020 "Fondo Nazionale per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale" (Fondo Povertà), ripartito sui territori, fra cui la Città di Bologna, attraverso il "Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà".

	totale 2018	totale 2019
N. persone che accedono allo sportello mediazione culturale in carcere	1389	1.165

**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 2018	totale 2019
Tot. nr. Persone presenti nelle aree sosta sinti	198	210
di cui nr. Persone presenti nell'area sosta Persicetana-Borgo	78	108
di cui nr. Persone presenti nell'area sosta Savena-Dozza	78	64
di cui nr. Persone presenti nell'area sosta Erbosca-Navile	42	38

### 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 2018	totale 2019
Tot. N. di persone in carico laboratori - dato di flusso (1)	377	359

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

Laboratorio Happy center	124	200
Laboratorio E20	147	117
laboratorio belle Trame	102	102
laboratorio gomito a gomito	44	12
laboratorio scalo 051	31	43

(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 2018	totale 2019
Struttura bisogni indifferibili e urgenti Rostom	132	83
Struttura a bassa soglia di accesso Casa Willy	431	350
Struttura di accoglienza notturna Rifugio della solidarietà	44	51
Struttura di accoglienza notturna Madre Teresa di Calcutta	42	49
Struttura di accoglienza notturna Beltrame	239	322
La Locomotiva		40
Scalo 051	23	26
Struttura di accoglienza notturna Zaccarelli	15	32
<b>Totale (1)</b>	<b>729</b>	<b>378</b>

(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 2018	totale 2019
Nr. persone inserite	73	79

### Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti

Con riferimento al Piano programmatico 2019 si riportano gli obiettivi prioritari individuati rispetto alle linee strategiche definite dall’Assemblea dei soci:

- si è provveduto al consolidamento dei modelli di servizio sulla grave emarginazione adulta volti a favorire il raggiungimento di una più ampia fascia di utenti, il loro graduale inserimento lavorativo, anche attraverso l'avvio di start-up in coerenza con i Pon Metro-Pon Inclusione e Fondo povertà;
- con l’obiettivo finale del trasferimento delle persone dell’area sosta Erbosa all’interno delle due micro-aree comunali destinate, nel 2019 si è proceduto a inserire alcuni nuclei all’interno degli appartamenti ACER o di emergenza abitativa. Contemporaneamente si è collaborato con il Comune di Bologna per la determinazione delle procedure inerenti la selezione dei nuclei inseribili all’interno delle aree stesse e per la definizione della regolamentazione della permanenza dei nuclei all’interno delle aree Sintì e delle micro-aree, nonché per la stesura dei patti di convivenza che dovranno essere poi sottoscritti dai nuclei in questione. Sono stati inoltre

supportati gli utenti dei nuclei familiari interessati nella comprensione dei nuovi adempimenti richiesti dal 2020 per chi risiede in aree e in micro-aree.

### **Gli impegni e le azioni previste per il futuro**

I servizi verranno ulteriormente consolidati.

Il servizio Città Prossima (Help Center) è stato delocalizzato all'esterno della Stazione Centrale, in un'area prossima alla Stazione stessa e ha potenziato la sinergia con il Servizio Sociale Bassa Soglia, diventando il punto unico di accesso per le persone senza dimora.

Inoltre è stata potenziata l'attività in strada con presidio per accompagnamenti, sostegno, ecc., geo-localizzazione delle segnalazioni, restituzione ai cittadini delle azioni intraprese per ciascuna segnalazione ricevuta.

Per ciò che riguarda il servizio Unità di Strada, è previsto un ampliamento degli spazi assegnati, consentendo un accesso più idoneo alla popolazione target ed un minor impatto sul territorio.

### Servizi di Protezione Internazionale

ASP Città di Bologna ha ricevuto il mandato di dare corso al progetto SIPROIMI Metropolitano, 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 2018	Totale 2019
N. prese in carico minori stranieri non accompagnati	712	784
N. prese in carico di persone adulte richiedenti protezioni internazionali	1.685	1.518
N. prese in carico di persone che hanno ottenuto il riconoscimento	728	1.551
N. contatti accesso diretto servizio protezioni internazionali	1.770	1.242

#### Sistema di protezione rifugiati e richiedenti asilo - Progetti Sprar / Siproimi 2017/2019

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 famigliari (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.

Tipo progetto Sprar	dato medio al 31/12/2018	dato puntuale al 31/12/2019	dato medio al 31/12/2019	posti autorizzati dal progetto
Nr. posti SPRAR Adulti	725	986	961	1350
Nr. posti SPRAR Minori*	127	226	202	350
Nr. posti SPRAR Vulnerabili	36	60	60	60
<b>Totale</b>	<b>888</b>	<b>1.272</b>	<b>1.223</b>	<b>1.760</b>
* di cui nr. Vesta Sprar (accoglienza familiare)	4,4		10	

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

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

<b>Contributo richiesto + cofinanziamento progetti SPRAR/SIPROIMI</b>	Rendiconto Finale 2018	Piano finanziario preventivo 2019
Ordinari	€ 9.924.137	€ 18.315.517
Minori Stranieri non accompagnati (MSNA)	€ 2.887.360	€ 6.898.500
Vulnerabili	€ 1.293.666	€ 2.061.666
<b>Totale</b>	<b>€ 14.105.163</b>	<b>€ 27.275.683</b>

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

### **Iniziative di promozione e di sensibilizzazione nelle comunità territoriali di accoglienze Sprar/Siproimi**

<b>Distretti</b>	N. iniziative anno 2018	N. iniziative al anno 2019
Casalecchio	12	2
Pianura EST	10	3
S. Lazzaro	3	-
P. Ovest (esclusi S.Giovanni in P.to e S.Agata Bolognese)	2	1
Appennino	1	3
Bologna	57	59

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

	Totale 2018	Totale 2019
Nr progetti di integrazione lavorativa attivati ( tirocinanti, volontari, ...)	797	718
Nr. progetti di integrazione lavorativa attivati fuori Asp	166	111

### **Gli obiettivi perseguiti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti**

Con riferimento al Piano programmatico 2019 si riportano gli obiettivi prioritari individuati rispetto alle linee strategiche definite dall'Assemblea dei soci:

- L'attività amministrativa legata al progetto SPRAR/SIPROIMI nell'anno 2019 ha visto un avvaloramento strutturale interno (anche grazie all'affidamento di un incarico professionale di esperto in materia di monitoraggio, coordinamento e rendicontazione per l'attuazione del progetto SIPROIMI) che ha permesso di conseguire il rispetto delle tempistiche di programmazione e di rendicontazione previste. Si è proceduto, poi, ad un maggior coinvolgimento dei soggetti gestori nel processo rendicontativo favorendo, in questo modo, un controllo puntuale e coerente delle risultanze.

### **Gli impegni e le azioni previste per il futuro**

ASP sarà impegnata nella progettazione della nuova triennalità relativamente ai progetti ordinari e minori stranieri non accompagnati, andando a definire i contenuti tecnici e procedendo altresì a definire le procedure di evidenza pubblica per individuare i partner del terzo settore con cui gestire il progetto.

ASP sarà inoltre coinvolta 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

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

### 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 2018	Consuntivo 2019
Fitti attivi da fondi e terreni	€ 1.477.985	€ 1.501.036
Fitti attivi da fabbricati urbani	€ 6.591.412	€ 6.372.384
Altri fitti attivi istituzionali	€ 75.922	€ 77.250
<b>Totale complessivo</b>	<b>€ 8.145.319</b>	<b>€ 7.950.669</b>

Le unità abitative e commerciali rilasciate al 31 Dicembre 2019 ancora libere da periodi precedenti hanno generato minori risorse per circa per € 552.139. I giorni medi di rilocalizzazione sono superiori al parametro di riferimento<sup>3</sup> per gli immobili che necessitano sia di manutenzione ordinaria (493 giorni medi di rilocalizzazione nel 2019) che straordinaria (532 giorni medi di rilocalizzazione nel 2019). Per le unità abitative, la motivazione di tale scostamento in aumento è data, in parte, al cambio di strategia aziendale che ha previsto un maggior grado di standard manutentivo prima della nuova locazione al fine di rendere maggiormente appetibili gli immobili.

Per quanto riguarda le unità commerciali la motivazione è data dalla difficile condizione del mercato delle locazioni inerenti tali tipologie di immobile.

### Morosità Inquilini

Sono di seguito esposte le posizioni prese in carico, fino al 31/12/2019, con l'attuale sistema di recupero crediti.

### Andamento storico posizioni prese in carico per morosità

	posizioni al 31/12/2018		posizioni al 31/12/2019	
	n.	Valore crediti scaduti e non incassati al 31/12/2018	n.	Valore crediti scaduti e non incassati al 31/12/2019
<b>Prese in carico Totali</b>	<b>546</b>	<b>€ 2.825.747</b>	<b>578</b>	<b>€ 2.937.802</b>
di cui posizioni chiuse	259	€ 105.105	302	€ 131.392
di cui posizioni aperte	287	€ 2.720.642	276	€ 2.806.410

<sup>3</sup> Parametri di riferimento aziendale sui tempi medi rilocalizzazione: immobili soggetti a manutenzione ordinaria gg 122, a manutenzione straordinaria gg 250.

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

### Morosità inquilini: dettaglio per soggetto di presa in carico

	n. posizioni	Valore crediti scaduti e non incassati al 31/12/2018 sulle posizioni in carico al 31/12/2019	Valore crediti scaduti e non incassati al 31/12/2019
Prese in carico fino al 31/12/2019	578	<b>€ 2.941.532</b>	<b>€ 2.937.802</b>
di cui affidati a Legale (interno ed esterno)	71	€ 727.276	€ 717.198
di cui Ingiunzione fiscale (Municipia)	64	€ 439.931	€ 425.796
di cui Serv. Rec. Crediti Asp	365	€ 512.541	€ 497.634
di cui pignoramenti	19	€ 176.482	€ 143.990
di cui sfratti in corso/da avviare ingiunzione fiscale	59	€ 1.085.302	€ 1.153.185

### 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 handicap in via del Milliaro, cohousing per adulti con disabilità in Via Barozzi, accoglienza per donne vittime di violenze e sportello di aiuto per uomini maltrattanti sono solo alcuni dei nostri progetti.

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

### 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.

	Totale 2018	Totale 2019
N. giornate di apertura / anno alla città	304	304
N. visitatori	4.449	6.526
N. eventi temporanei	24	31
Prestiti di beni artistici di proprietà di ASP n. contratti stipulati	n.1	n.1

### Gli obiettivi, le azioni realizzate, i risultati conseguiti

Con riferimento al Piano programmatico 2019 si riportano gli obiettivi prioritari individuati rispetto alle linee strategiche definite dall’Assemblea dei soci:

- per il mantenimento del valore del patrimonio pubblico del patrimonio istituzionale di ASP sono state eseguite costantemente le manutenzioni ordinarie/straordinarie resosi necessarie durante l’anno.
- tra il cospicuo patrimonio immobiliare disponibile di ASP, il cui utilizzo per definizione non è vincolato all’attività istituzionale, troviamo unità abitative, locali adibiti ad uso commerciale ed altri ancora destinati ad attività con scopo sociale. Al fine della loro valorizzazione, e quindi all’attuazione dell’incremento della loro redditività

economico-finanziaria, si è posta particolare attenzione alla loro riqualificazione tramite le opportune e necessarie manutenzioni ordinarie, straordinarie e cicliche. Il cambio di strategia aziendale ha determinato che le unità venissero rilocate con uno *standard* qualitativo più elevato rispetto agli anni precedenti, portando quindi ad effettuare interventi di manutenzione più accurati con tempi di realizzazione inevitabilmente più dilatati. E' stato altresì avviato un processo riorganizzativo del Settore Patrimonio che prosegue nell'anno 2020;

- per favorire una quanto più precisa determinazione di tutti quegli importi determinati e variabili in base a superfici e/o consumi (es. TA.RI.) nel corso del 2019 si è proceduto a svolgere una nuova ricognizione sull'occupazione degli spazi della struttura di Viale Roma. E' stato inoltre introdotto, con particolare riguardo alle unità immobiliari del patrimonio disponibile, un nuovo processo (affidato ad una nuova società di lettura contatori) per una corretta e puntuale ripartizione dei consumi relativi alle utenze di acqua e riscaldamento;
- nel quadro nazionale del perdurare della difficoltà economiche e dei numeri congiunturali sostanzialmente stabili o in lieve calo, l'azienda ha perseguito con maggior forza l'azione interna di recupero crediti riducendo, rispetto all'anno precedente, l'entità delle morosità del patrimonio immobiliare;
- l'azienda ha intensificato il numero degli eventi promossi nell'anno 2019 in Quadreria, proprio per valorizzare il museo quale fulcro partecipativo della comunità locale, e non solo, alla conoscenza del patrimonio artistico racchiuso. L'ingresso alla Quadreria è gratuito e negli orari di apertura è offerto un servizio di visite accompagnate a cura del personale del museo e a cura dei volontari del FAI.

## 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 relative al Bilancio consuntivo 2019, 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	63.683.793		86,54%	
+ proventi della gestione immobiliare (fitti attivi)	8.411.347		11,43%	
+ proventi e ricavi diversi della gestione caratteristica	1.284.594		1,75%	
+ contributi in conto esercizio	208.068		0,28%	
+/- 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%	
<b>Prodotto Interno Lordo caratteristico (PIL)</b>		<b>73.587.802</b>		<b>100,00%</b>
- Costi per acquisizione di beni sanitari e tecnico economali	583.907		0,79%	
+/- variazione delle rimanenze di beni sanitari e tecnico economali	23.168		0,03%	
"-costi per acquisizione di lavori e servizi (ivi inclusa Irap su Collaborazioni e Lavoro autonomo occasionale)	51.925.723		70,56%	
- <i>Ammortamenti:</i>	775.047		1,05%	
- delle immobilizzazioni materiali ed immateriali	<b>5.856.249</b>			
- rettifica per quota utilizzo contributi in conto capitale	<b>-5.081.202</b>			
- <i>Accantonamenti, perdite e svalutazione crediti</i>	807.422		1,10%	
- <i>Retribuzioni e relativi oneri (ivi inclusa Irap e I costi complessivi per lavoro accessorio e interinale)</i>	16.577.336		22,53%	
<b>Risultato Operativo Caratteristico (ROC)</b>		<b>2.895.198</b>		<b>3,93%</b>
+ <i>proventi della gestione accessoria:</i>	932.147		1,27%	
- proventi finanziari	<b>75.828</b>			
- altri proventi accessori ordinari (ivi incluse sopravvenienze/insussistenze ordinarie)	<b>856.319</b>			
- <i>oneri della gestione accessoria:</i>	2.865.470		3,89%	
- <i>oneri finanziari</i>	<b>24.203</b>			
- altri costi accessori ordinari (ivi incluse sopravvenienze/insussistenze ordinarie)	<b>2.841.267</b>			
<b>Risultato Ordinario (RO)</b>		<b>961.875</b>		<b>1,31%</b>
+/- <i>proventi ed oneri straordinari:</i>	5.004		0,68%	
<b>Risultato prima delle imposte</b>		<b>966.879</b>		<b>1,31%</b>
- <i>imposte sul "reddito":</i>	741.110		1,01%	

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

- IRES	741.110				
- IRAP (ad esclusione di quella determinata col Sistema retributivo già allocata nelle voci precedenti)					
<b>Risultato Netto (RN)</b>			<b>225.769</b>		<b>0,31%</b>

### STATO PATRIMONIALE "DESTINATIVO-FINANZIARIO"

ATTIVITA' – INVESTIMENTI	PARZIALI		TOTALI	VALORI %	
<b>CAPITALE CIRCOLANTE</b>			<b>34.675.394</b>		<b>17,97%</b>
<i>Liquidità immediate</i>		2.911.897		1,51%	
. Cassa	15.327			0,01%	
. Banche c/c attivi	2.810.622			1,46%	
. c/c postali	85.948			0,04%	
<i>Liquidità differite</i>		31.688.635		16,42%	
. 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	195.881			0,10%	
. Crediti a breve termine verso l'Azienda Sanitaria	2.016.819			1,05%	
. Crediti a breve termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici	242.297			0,13%	
. Crediti a breve termine verso l'Erario	9.700			0,01%	
. Crediti a breve termine verso Soggetti partecipati	0			0,00%	
. Crediti a breve termine verso gli Utenti	2.121.887			1,10%	
. Crediti a breve termine verso altri Soggetti privati	4.043.410			2,10%	
. Altri crediti con scadenza a breve termine	24.019.764			12,45%	
( - ) Fondo svalutazione crediti	-3.057.855			-1,58%	
. Ratei e risconti attivi	552.515			0,29%	
. Titoli disponibili	1.544.217			0,80%	
<i>Rimanenze</i>		74.862		0,04%	
. rimanenze di beni socio-sanitari	15.480			0,01%	
. rimanenze di beni tecnico-economici	59.382			0,03%	
. Attività in corso	0				
. Acconti	0				
<b>CAPITALE FISSO</b>			<b>158.300.316</b>		<b>82,03%</b>
<i>Immobilizzazioni tecniche materiali</i>		158.151.685		81,95%	
. Terreni e fabbricati del patrimonio indisponibile	68.075.796			35,28%	
. Terreni e Fabbricati del patrimonio disponibile	130.171.570			67,45%	
. Impianti e macchinari	2.709.771			1,40%	
. Attrezzature socio-assistenziali, sanitarie o "istituzionali"	1.343.361			0,70%	
. Mobili, arredi, macchine per ufficio, pc,	4.940.712			2,56%	
. Mobili e arredi di pregio artistico	10.888.951			5,64%	
. Automezzi	672.617			0,35%	
. Altre immobilizzazioni tecniche materiali	1.258.493			0,65%	
( - ) Fondi ammortamento	-63.998.976			-33,16%	
( - ) Fondi svalutazione	0			0,00%	
. Immobilizzazioni in corso e acconti	2.089.390			1,08%	
<i>Immobilizzazioni immateriali</i>		141.375		0,07%	
. 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	730.921			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	-1.287.645			-0,67%	
. Altre immobilizzazioni immateriali	0			0,00%	
( - ) Fondi ammortamento	566.306			0,29%	
( - ) Fondi svalutazione	0			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%	
<b>TOTALE CAPITALE INVESTITO</b>			<b>192.975.709</b>		<b>100,00%</b>

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

PASSIVITA' – FINANZIAMENTI	PARZIALI		TOTALI	VALORI %	
<b>CAPITALE DI TERZI</b>			<b>37.622.263</b>		<b>19,50%</b>
<i>Finanziamenti di breve termine</i>		31.034.249		16,08%	
. Debiti vs Istituto Tesoriere	0			0,00%	
. Debiti vs fornitori	13.073.609			6,77%	
. Debiti a breve termine verso la Regione	619			0,00%	
. Debiti a breve termine verso la Provincia	0			0,00%	
. Debiti a breve termine verso i Comuni dell'ambito distrettuale	1.379.960			0,72%	
. Debiti a breve termine verso l'Azienda Sanitaria	137			0,00%	
. Debiti a breve termine verso lo Stato ed altri Enti pubblici	18.620			0,01%	
. Debiti a breve termine verso l'Erario	854.200			0,44%	
. 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	686.403			0,36%	
. Debiti a breve termine verso personale dipendente	779.770			0,40%	
. Altri debiti a breve termine verso soggetti privati	2.283.498			1,18%	
. Quota corrente dei mutui passivi	249.277			0,13%	
. Quota corrente di altri debiti a breve termine	11.484.942			5,95%	
. 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	223.214			0,12%	
<i>Finanziamenti di medio-lungo termine</i>		6.588.014		3,41%	
. 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	2.571.889			1,33%	
. Altri debiti a medio-lungo termine	0			0,00%	
. Fondo imposte	108.013			0,06%	
. Fondi per oneri futuri a medio-lungo termine	3.146.168			1,63%	
. Fondi rischi a medio-lungo termine	761.944			0,39%	
<b>CAPITALE PROPRIO</b>			<b>155.353.444</b>		<b>80,50%</b>
<i>Finanziamenti permanenti</i>		155.353.444		80,50%	
. Fondo di dotazione	37.210.732			19,28%	
(-) crediti per fondo di dotazione	-29.415			-0,02%	
. Contributi in c/capitale	117.313.901			60,79%	
(-) crediti per contributi in c/capitale	0			0,00%	
(-) altri crediti per incremento del Patrimonio Netto	0			0,00%	
. Donazioni vincolate ad investimenti	1.298.436			0,67%	
. Donazioni di immobilizzazioni	639.713			0,33%	
. Riserve statutarie	-1			0,00%	
. Utili di esercizi precedenti	-1.305.691			-0,68%	
(-) Perdite di esercizi precedenti	225.769			0,12%	
. Utile dell'esercizio	0			0,00%	
(-) Perdita dell'esercizio				0,00%	
<b>TOTALE CAPITALE ACQUISITO</b>			<b>192.975.709</b>		<b>100,00%</b>

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

RENDICONTO FINANZIARIO DI LIQUIDITA'	2019
<b>+UTILE/-PERDITA D'ESERCIZIO</b>	<b>225.769</b>
+Ammortamenti	5.856.249
+ svalutazioni	261.284
+ accantonamenti ai fondi per rischi e oneri	546.138
+Minusvalenze	-
-Plusvalenze alienazione	-
-Costi capitalizzati (sterilizzazioni ammortamenti)	- 5.081.202
<b>FLUSSO CASSA POTENZIALE</b>	<b>1.808.238</b>
-Incremento/+decremento Crediti (al lordo eventuale svalutazione)	- 10.338.303
-Incremento/+decremento Ratei e Risconti attivi	- 21.128
-Incremento/+decremento Rimanenze	23.168
+Incremento/-decremento Fondi (al lordo accantonamenti)	- 847.478
<i>+Incremento/-decremento Debiti (al netto dei mutui mutui )</i>	5.462.619
+Incremento/-decremento Ratei e Risconti passivi	61.424
+Incremento/-decremento Patrimonio netto (al netto dell'utile)	- 5.081.203
<i>-Incremento/+decremento Crediti inerenti il patrimonio netto</i>	769.279
<b>FLUSSO DI CASSA NETTO DELL'ESERCIZIO</b>	<b>- 8.163.384</b>
-Decrementi/+incrementi Mutui	- 244.338
<i>+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni immateriali (al lordo ammortamenti)</i>	- 36.477
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni materiali (al lordo ammortamenti e sterilizzazioni)	3.905.689
+Decrementi/-incrementi Immobilizzazioni/attività finanziarie	-
<b>FABBISOGNO FINANZIARIO</b>	<b>- 4.538.510</b>
<i>+Incremento/-decremento Trasferimenti in c/capitale dell'esercizio</i>	-
<b>SALDO DI CASSA GENERATOSI NELL'ESERCIZIO</b>	<b>- 4.538.510</b>
Fondo di cassa iniziale	7.450.407
<b>SALDO DI CASSA NETTO FINALE</b>	<b>2.911.897</b>

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

---

### II. Indici

#### A) Indici di liquidità

##### *Indici di liquidità generale o "Current Ratio"*

Attività correnti	34.675.394	=	1,12
Finanziamenti di terzi a breve termine	31.034.249		

##### *Indici di liquidità primaria o "Quick Ratio"*

Liquidità immediate e differite	34.600.532	=	1,11
Finanziamenti di terzi a breve termine	31.034.249		

##### *Tempi medi di pagamento dei debiti commerciali*

Debiti medi vs fornitori	13.073.609	x 360 =	91,40
Acquisti totali	51.491.156		

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

Crediti medi da attività istituzionale	4.327.622	x 360 =	24,46
Ricavi per attività istituzionale	63.683.794		

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

Crediti medi da attività istituzionale	7.309.128	x 360 =	36,50
Ricavi per attività istituzionale	72.095.141		

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

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

### B) Indici di redditività

#### Indice di incidenza della gestione extracaratteristica

Risultato netto	225.769	=	0,08
Risultato Operativo Caratteristico (Roc)	2.895.198		

#### 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	24.203	=	0,01
Capitale di terzi medio	2.943.335		

#### Indice di redditività lorda del patrimonio disponibile

Proventi canonici di locazione da fabbricati (abitativo e commerciale) e terreni*	5.820.678	=	0,04
Valore fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale	130.171.570		

\* 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*	1.364.229	=	0,01
Valore fabbricati e terreni iscritto a Stato Patrimoniale	130.171.570		

\* 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

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

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

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

---

### ***C) Indici di solidità patrimoniale***

#### ***Indici di copertura delle immobilizzazioni***

Capitale proprio e finanziamenti di terzi a medio e lungo termine	161.941.458	=	1,02
Immobilizzazioni	158.300.316		

#### ***Indici di autocopertura delle immobilizzazioni***

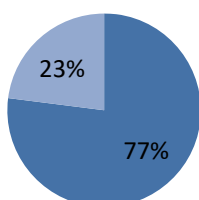
Capitale proprio	155.353.444	=	0,98
Capitale fisso (Immobilizzazioni)	158.300.316		

### 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 2019 infatti si rileva che, su un totale di 478 dipendenti, la percentuale maggiore di dipendenti ASP opera nell'area dei servizi alle persone

■ dipendenti nei servizi ■ dipendenti amministrativi



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	2018	2019
<b>TOTALE DIPENDENTI</b>	<b>475</b>	<b>478</b>
Dipendenti a tempo indeterminato	453	449
Dipendenti a tempo determinato	22	29

#### Suddivisione per categoria al 31/12/2019

L'organizzazione aziendale continua a prevedere la prevalente presenza di personale che per tipo di attività svolge un servizio alle persone e/o a diretto contatto con l'utenza, affiancato e sostenuto da figure amministrative di staff; anche per l'anno 2019 si rileva che la netta percentuale di dipendenti ASP opera nell'area dei servizi alle persone (per circa un 76,9%), la parte restante dei dipendenti opera nei servizi amministrativi e tecnici. Il personale titolare di Posizione organizzativa è pari al 4,3%. Il personale con funzioni dirigenziali è pari al 1,5%.

Categoria	Totale	%
B	262	54,8%
C	112	23,5%
D	76	15,9%
Posizioni organizzative	21	4,3%
Dirigenti/Direttore Generale	7	1,5%
<b>TOTALE</b>	<b>478</b>	<b>100%</b>

La situazione del personale dipendente ha subito le seguenti modificazioni: le cessazioni del rapporto di lavoro sono state 87: 62 per dimissioni volontarie (pari al 71,3%); 14 per pensionamenti (pari al 16,10%); 11 per mobilità verso altre amministrazioni (pari al 12,6%).

Nel corso dell'anno, in attuazione al Piano occupazionale e alle integrazioni allo stesso, sono state effettuate diverse assunzioni: 56 OSS, n. 7 assistenti sociali, n. 23 amministrativi, 4 dirigenti; l'impegno a coprire i posti di OSS nei vari Centri Servizio, attingendo dalla graduatoria vigente, ha compensato solo parzialmente le cessazioni del personale dimessosi in quanto vincitore di altre selezioni.

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

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

	Anno 2018	Al 31/12/2019
Età media dipendenti	48	47

L'assunzione di nuove unità ha contribuito ad abbassare l'età media. Per 48% del personale di assistenza e che opera nei servizi l'età media è superiore ai 49 anni. Il progredire dell'età è spesso correlato con l'incremento di prescrizioni o non idoneità alla mansione. Nel corso del 2019 l'Azienda ha attivato una selezione interna per cambio di mansioni, riservata al personale di assistenza, privilegiando i lavoratori con prescrizione e con un'età pari o superiore ai 58 anni. La mobilità interna, prevista dal Piano occupazionale, ha consentito di ricollocare proficuamente n. 5 dipendenti nel Settore Logistico. Sono altresì stati attivati e conclusi positivamente due percorsi di accompagnamento alla pensione di inabilità alla mansione.

### 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 2018	128	27%	347	73%	475
Anno 2019	133	27,8%	345	72,2%	478

### Tutela e garanzie dei diritti contrattuali: maternità, aspettativa

Nel corso dell'anno 2019 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 2019.

Giorni di astensione per maternità	Anno 2018	Anno 2019
interdizione anticipata	540	338
astensione obbligatoria	967	1.291
astensione facoltativa	1.172	802
malattia figlio retribuita (al 100%)	137	232
<b>totale</b>	<b>2.816</b>	<b>2.663</b>

### La determinazione delle assenze medie retribuite di ogni dipendente

	nr. dip. medi	Totale assenze retribuite	gg medi
Anno 2018	427,79	14.359	33,60
Anno 2019	454,48	13.679	30,10

Sulle assenze, si evidenzia un miglioramento rispetto al dato complessivo del 2018. In particolare, il dato legato alle figure socio-assistenziali passa da 44,3 giorni medi di assenza del 2018 a 32,8 giorni medi di assenza del 2019. Il dato è comprensivo di tutte le assenze a rilevanza economica.

### La valorizzazione delle risorse umane: azioni ed interventi

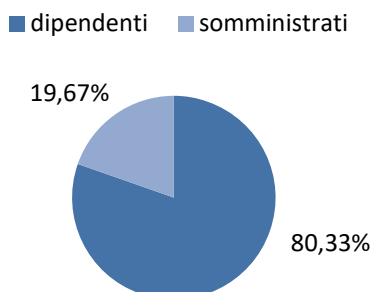
Nel corso dell'anno 2019, ASP ha intrapreso e proposto percorsi di valorizzazione delle proprie risorse umane, realizzati principalmente mediante:

- la conclusione del percorso di riorganizzazione che ha portato all'approvazione di un nuovo modello organizzativo;
- il consolidamento del proprio sistema interno di gestione della *performance*, sia per il personale del comparto che per il personale con qualifica di dirigente;
- l'attuazione del Piano Assunzionale: è stata data attuazione al Piano occupazionale relativo all'anno 2019, come approvato dall'Assemblea dei Soci e dettagliato nell'Allegato A "Documento Unico di Programmazione 2019 - 2021" alla propria Deliberazione n. 6 del 19/12/2018", attraverso l'avvio e/o la conclusione delle procedure di selezione pubblica per la necessaria copertura delle posizioni ivi previste;

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

- la realizzazione del piano di fruizione delle ferie entro l'anno di maturazione; la media delle giornate di ferie residue al 31/12/2019 è pari a 7,4 giornate e risulta inferiore rispetto al dato del 2018 (8,4 giornate): l'andamento ha evidenziato una media di giorni di ferie smaltite pari a 32,30 con un tasso di erosione del monte ferie annuo pari al 98,2% (100,2% nel 2018).

I lavoratori inseriti con contratto di somministrazione rappresentano il 19,67% della forza lavoro di ASP.



### Nr. Medio lavoratori - Unità Lavorative Annuo (ULA)\*

AREA ATTIVITA'	NR. MEDIO LAVORATORI		
	DIPENDENTI	SOMMINISTRATI	TOTALE
AMMINISTRAZIONE/PATRIMONIO	84,5	1,4	85,9
ANZIANI	275,1	107,8	382,9
COMUNI PERSONA	18,7		18,7
GRAVE EMARGINAZIONE ADULTA	4,7		4,7
SERVIZI MINORI	14,9	1,2	16,1
PROTEZIONE INTERNAZIONALE	21,8	0,9	22,7
SERVIZI SOCIALI DISABILITA'	0,6		0,6
SERVIZI SOCIALI DOMICILIARITA'	26,7		26,7
SERVIZI ABITATIVI	7,4		7,4
	<b>454,4</b>	<b>111,3</b>	<b>565,7</b>

\*ULA identifica il numero complessivo di occupati nell'anno corrispondente a quello medio mensile degli occupati durante i dodici mesi in rapporto al valore percentuale di part-time e di giorni di presenza (per dimessi e assunti).

Esempio: lavoratore part-time 50% vale 1 unità (testa) ma 0,5 come ULA, lavoratore assunto il 01/09 fino al 31/12 vale 1 unità (testa) ma 0,33 come ULA (4/12).

### Tirocini accolti nelle strutture ASP

ASP Città di Bologna permette da diversi anni l'attivazione di tirocini agli studenti che si apprestano, finito il loro percorso di studi, ad approcciarsi al mondo del lavoro. Diventando una luogo di formazione, si instaura un rapporto di crescita reciproca, da una parte i ragazzi apprendono e sedimentano competenze specifiche, dall'altra i dipendenti di ASP apprendono a loro volta competenze trasversali. I percorsi di alternanza scuola-lavoro e di tirocinio sono infatti un motivo di sviluppo di ambo le parti.

	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	1° sem. 2019	2° sem. 2019	Totale 2019
<b>Nr. tirocini</b>	<b>397</b>	<b>733</b>	<b>683</b>	<b>317</b>	<b>78</b>	<b>395</b>
<i>di cui studenti</i>	382	718	665	311	74	385
<i>di cui non studenti</i>	15	15	18	6	4	10

### 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 2019 ed utilizzo del Fondo incentivante*

L'Accordo sulla distribuzione delle risorse del Fondo delle risorse decentrate relativo all'anno 2019 ha proposto 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. Elemento di cambiamento rispetto all'anno precedente è l'introduzione del criterio che non considera come assenza le giornate di riposo o giornate festive non lavorative all'interno del periodo di malattia.

Quanto realizzato si connota quale importante obiettivo nella direzione non solo di costruire positive relazioni sindacali, ma anche di riscrivere, con la collaborazione e l'apporto del sindacato stesso e della RSU, le caratteristiche della nuova contrattazione e la regolamentazione degli istituti contrattuali, condividendo la funzione di "leva strategica" del Contratto decentrato in materia di gestione dello sviluppo delle risorse umane.

### 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.

Qualifica	Ore di formazione anno 2018	Ore di formazione 1° semestre 2019	Ore di formazione 2° semestre 2019	Ore di formazione anno 2019	% ore formazione per qualifica	% Dipendenti coinvolti al 31/12/2019 (dip coinv/tot dip)	Personale dipendente al 31/12/2019 (esclusi comandi)	Dipendenti coinvolti al 31/12/2019 *
ADB/OSS	2.617	1.724	1.727	3.451	37,1%	100,5%	203	204
AMMINISTRATIVO	3.069	951	1.174	2.125	22,8%	99,0%	100	99
ANIMAZIONE E CURA PERSONA	86	45	57	102	1,1%	75,0%	4	3
ASSISTENTE SOCIALE	1.441	657	696	1.353	14,5%	97,6%	42	41
DIRIGENTI	77	5	36	41	0,4%	57,1%	7	4
EDUCATORE	217	72	75	147	1,6%	100,0%	6	6
INFERMIERI	760	444	327	771	8,3%	112,0%	25	28
MANUTENZIONE	140	28	4	24	0,3%	8,3%	12	1
MEDIATORE	35	7	8	15	0,2%	100,0%	1	1
RAA	675	309	379	688	7,4%	108,0%	25	27
RESP.CENTRO SERVIZI E RESP.SERV.SUPPORTO	413	239	178	417	4,5%	100,0%	8	8
SERVIZI SUPPORTO	280	-	104	104	1,1%	18,9%	37	7
TERAPISTI RIABILITAZIONE	106	49	19	68	0,7%	100,0%	2	2
<b>totale</b>	<b>9.916</b>	<b>4.530</b>	<b>4.776</b>	<b>9.308</b>	<b>100,0%</b>	<b>91,3%</b>	<b>472</b>	<b>431</b>

\*il dato comprende tutti i lavoratori coinvolti in corso d'anno, inclusi quelli non più in forza al 31/12

La forte attenzione che si vuole dare al benessere dei propri dipendenti, al creare un clima di lavoro più armonico, a muoversi quindi nel più vasto campo della responsabilità sociale, trova spazio all'interno del Piano triennale delle Azioni positive in vigore anche per l'anno 2019, redatto dal **"Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni"** (CUG) e validato dall'Azienda, attraverso il quale, in un'ottica triennale, si potrà contribuire alla concreta promozione di azioni di benessere organizzativo.

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

Elenco delle azioni positive per il triennio 2017-2019	iniziative/attività anno 2019
a. miglioramento del processo di valutazione individuale	Attività svolta nel 2018 col coinvolgimento di 64 dipendenti
b. continuità al nido aziendale ed abbonamenti tper come forme di welfare aziendale	n. 165 dipendenti hanno usufruito degli abbonamenti TPER, n. 6 dipendenti hanno usufruito dell'asilo nido aziendale Giovannino per i propri figli
c. promozione di sani e corretti stili di vita (movimento e alimentazione)	Indagine alimentare su un gruppo di dipendenti con restituzione del calcolo del diario alimentare e consigli per una corretta alimentazione. Dipendenti coinvolti n. 4
d. miglioramento della situazione lavorativa delle lavoratrici e dei lavoratori over 57 (in particolare operatori socio-sanitari)	nel 2019 sono stati attivati bandi di mobilità interna rivolti a personale over 57 nell'area socio-assistenziale
e. promozione del coinvolgimento dei lavoratori nei processi decisionali	avvio processo di coinvolgimento dei responsabili dei servizi/aree nella proposta della meso organizzazione
f. miglioramento dell'informazione e comunicazione interna	Pluralità di canali di comunicazione interna: mailing list, intranet, fb e sito ASP; nuovi luoghi di condivisione del lavoro: n. 1 evento di coinvolgimento di tutto il personale ASP; n. 2 riunioni del collegio di direzione (40 persone coinvolte ca.) - ulteriori dettagli alla sezione "ASP verso l'esterno del report di monitoraggio)
g. sperimentazione di forme di smart-working	Siglata nel 2019 la pre-intesa con le organizzazioni sindacali per una prima sperimentazione di 24 dipendenti dei servizi domiciliarità. Obiettivo del 2020 è estendere la sperimentazione ad un target più ampio di lavoratori
h. insediamento del cug e relative azioni	Il cug si è insediato nel 2017, si è incontrato 3 volte nel 2018 e 1 volta nel 2019 (con ufficio progetti per politiche di genere, vedi report)

### Iniziative e attività messe in atto per il benessere organizzativo

Iniziative/azioni messe in atto	Nr. dipendenti che ne hanno fruito nel 2019	
Abbonamenti Tper a prezzo agevolato	165	
Asilo nido aziendale Giovannino	4	
Tipologia di Iniziativa/attività	n. iniziative anno 2018	n. iniziative anno 2019
Comitato scientifico	3	n. 2 incontri
Organismo partecipazione e rappresentanza	1	
Comitato consultivo servizi anziani (CCSA)	10	n. 7
Altre forme di incontro/dialogo con utenti	5	
Incontri con dipendenti per scambio informativo con la Direzione	9	vedi incontri collegi di direzione
Politiche di genere: contrasto e prevenzione violenza sulle donne e persone anziane	n.d.	n. 6 iniziative*

#### Azioni 2019 per promuovere politiche di pari opportunità:

Formazione gratuita per assistenti sociali, educatrici e educatori, mediatrici e mediatori linguisticoculturali della Città Metropolitana di Bologna per acquisire strumenti di lettura e di contrasto alla violenza sulle donne, grazie al progetto MOVE ON finanziato da Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le pari opportunità.
N.2 incontri rivolti alle figure apicali dei servizi della Città Metropolitana di Bologna, uno dei quali con il contributo della D.ssa Bruno sul tema della prevenzione della violenza sulle persone anziane e fragili, nell'ambito del progetto MOVE ON
Mostra "The consequences" sulle conseguenze del femminicidio, e eventi collegati in Quadreria
Collaborazione alla campagna di comunicazione "Senza violenza" rivolta agli uomini, grazie al progetto MOVE ON
N.1 incontro interno con Direzione Servizi, Presidente CUG aziendale e Ufficio Progetti di reciproco confronto e aggiornamento sulle azioni in essere per il benessere organizzativo e le pari opportunità

## ASP Città di Bologna – Bilancio sociale 2019

Tutte le informazioni e le opportunità formative sono state promosse sui canali Social (Facebook e twitter) e sul sito internet di ASP, che contiene anche un blog dedicato: <http://www.aspbologna.it/home-topmenu-17/asp-citta-di-bologna/contrasto-alla-violenza-di-genere>

### Promozione e monitoraggio della sicurezza sul posto di lavoro

Le azioni principali per una corretta gestione della sicurezza aziendale sono espletate dal Servizio di Prevenzione e Protezione di ASP. Sono molteplici e specifiche per tipologie di rischio/attività. Le macro attività che il servizio svolge costantemente, congiuntamente con Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP, mediante incarico esterno) e l'azienda di consulenza esterna, sono le seguenti: aggiornamento e predisposizione dei DVR necessari (documenti di valutazione dei rischi); elaborazione e/o aggiornamento dei DUVRI (doc.unico di valutazione rischio interferenza); aggiornamento delle misure preventive e protettive; aggiornamento delle procedure di sicurezza; organizzazione di attività informative e formative; supporto al Settore Patrimonio nelle fasi di analisi e definizione di lavori di adeguamento; supporto all'ufficio preposto per gli acquisti di DPI, macchine ed attrezzature di lavoro; supporto agli uffici preposti per la predisposizione di gare di appalto, Codice dei contratti pubblici", per la parte di competenza (DUVRI)

**Azioni per la sicurezza dei lavoratori** (formazione, implementazione di procedure/istruzioni, verifiche/sopralluoghi, aggiornamento valutazione rischi)

	Totale 2017	Totale 2018	1° sem. 2019	2° sem. 2019	Totale 2019
Nr. di misure preventive degli infortuni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Nr. incontri RSPP con Rappresentanti dei lavoratori (RLS)	2	2	1	1	2
Nr. corsi di formazione obbligatori svolti (dipendenti/altri)*	11	8	8 corsi per 151 partecipazioni	12 corsi per 287 partecipazioni	20 corsi per 438 partecipazioni

### Informazioni su infortuni e inidoneità

	Totale 2017	Totale 2018	Totale 2019
N. infortuni lavoratori dipendenti	21	24	18
N. giorni assenza per infortuni lav. dip.	584	608	273
	al 31/12/2017	al 31/12/2018	al 31/12/2019
N. lavoratori inidonei alla mansione	1	3	2
% lavoratori inidonei alla mansione	0,23%	0,63%	0,42%
N. lavoratori con prescrizioni per MAPO (Movimentazione Assistita Pazienti Ospedalizzati)	4	11	7
N. lavoratori con prescrizioni per MAPO	0,91%	2,32%	1,48%
<i>N. dipendenti (dato puntuale al 31/12)</i>	439	475	472

### Aspetti connessi con la razionalizzazione ed innovazione organizzativa

La Valorizzazione delle Risorse Umane, tra i macro obiettivi strategici individuati dall'Assemblea dei Soci per l'anno 2019 (v. pag. 8), è stata declinata attraverso azioni di sviluppo della partecipazione, dell'autoimprenditorialità, del benessere organizzativo, della valutazione individuale.

In particolare per favorire la partecipazione dei dipendenti ai momenti decisionali aziendali, nel corso del 2019 è stato predisposto un aggiornamento al "Piano di miglioramento in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e salute dei lavoratori" contenente le necessità per ogni sede di lavoro, l'indice di priorità, la tempistica di attuazione e il soggetto responsabile.

Inoltre, per favorire azioni del lavoro flessibile, l'anno 2019 ha visto la riorganizzazione interna delle attività riferite alla gestione amministrativa dei servizi alla persona realizzatasi attraverso la riassegnazione delle attività prima in capo ad un singolo ufficio a diversi uffici amministrativi; sono stati ridefiniti alcuni processi di lavoro e riallocate le risorse umane. Nello specifico l'attività amministrativa domiciliare è stata presa in carico dall'ufficio Bilancio, l'attività amministrativa relativa agli affidamenti di incarichi libero professionali (area servizi alla persona) e l'attività legata ai contratti di somministrazione sono state prese in carico dal Servizio Risorse Umane, mentre la parte relativa al ciclo amministrativo dell'area anziani è stata traslata all'Ufficio Appalti servizi e forniture. La conseguente evoluzione di ciò, pertanto, è stata una riorganizzazione complessiva all'interno degli uffici destinatari delle nuove mansioni poiché queste, inevitabilmente, hanno comportato una variazione negli assetti organizzativi interni a ciascun servizio.

Per individuare azioni di miglioramento discendenti dalla rilevazione sui carichi di lavoro ed avviare la rilevazione sul benessere degli operatori socio-sanitari, previa condivisione del processo, è stato dato avvio al processo di riorganizzazione dei servizi e degli uffici. La volontà dell'ente è stata quella di una condivisione del percorso di riordino e di partecipazione attiva delle parti attraverso riunioni periodiche della Direzione Strategica, del Collegio di Direzione e degli *Staff* di area. Il frutto di questo confronto continuo è contenuto nella delibera Amministratrice Unica del 17/12/2019 n. 29 "Approvazione revisione modello organizzativo di ASP città di Bologna". L'obiettivo di riorganizzazione aziendale prosegue anche nell'anno 2020.

Infine, nell'ambito della Valorizzazione delle risorse umane e del loro apporto alla performance attraverso l'applicazione degli istituti previsti dal nuovo contratto collettivo, nel 2019 è stato ideato ed avviato l'utilizzo di un *database* utile alla raccolta e all'elaborazione delle informazioni riferite agli obiettivi e ai risultati raggiunti in linea con l'attuale sistema della *performance* organizzativa ed individuale. Tale strumento rientra nell'obiettivo più generale di ASP di potenziamento dei sistemi informativi.

### **Aspetti connessi con il sistema delle relazioni sindacali**

Il sistema delle relazioni sindacali in ASP Città di Bologna risponde alle disposizioni di cui al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Comparto Funzioni Locali per il triennio 2016 - 2018 e sottende il principio del pieno riconoscimento del valore di "risorsa" del personale dipendente dell'Azienda. Viene individuata, nel sistema delle relazioni sindacali, lo strumento per costruire relazioni stabili orientate alla partecipazione consapevole, al dialogo costruttivo e trasparente, alla reciproca considerazione di rispettivi diritti ed obblighi, nonché alla prevenzione e risoluzione dei conflitti.

Nella seconda metà del 2019 si è assistito ad una forte intensificazione dei rapporti tra la delegazione trattante di parte datoriale e le rappresentanze sindacali dei lavoratori proprio al fine di attivare un dialogo e un confronto attivo e continuo con i rappresentati dei lavoratori, attuando, nella sostanza, una ridefinizione delle relazioni tra le parti. Questa nuova modalità di confronto ha portato alla sottoscrizione di numerosi accordi aziendali di particolare rilevanza, tra cui l'accordo sull'utilizzo del fondo risorse decentrate anno 2019 e l'accordo per il riconoscimento delle progressioni economiche orizzontali (P.E.O.) anno 2019.

### **3. Infrastrutture e tecnologie**

Il 2019 è stato un anno di significativi cambiamenti per ASP Città di Bologna, in primo luogo in seguito all'avvicendamento ai vertici che ha avuto luogo nell'anno. 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 con l'obiettivo di definire un piano di sviluppo di valenza triennale al fine di dotare l'azienda di un insieme di infrastrutture informatiche e telematiche in grado di sostenere lo sviluppo organizzativo e le attività dei prossimi anni a partire dal triennio 2020-2022. In merito agli strumenti informatici, il regolamento per l'utilizzo dei sistemi informatici richiede una profonda revisione che sarà portata a termine nel corso del 2020 e che terrà ampiamente conto di quanto previsto dalle stesse linee guida.

Nell'anno 2019 i costi correnti della Gestione dei sistemi informatici ammontano ad € 221.153 (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 € 51.234

### 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 2019 e nel Monitoraggio - *Reporting* al 31.12.2019, 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 *stakeholders* 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 2019:*

Cristina Boschini e Manuela Guzzinati (Servizio Bilanci), Elisabetta Calzolari (Servizio Risorse Umane), Katia Canesso e Michela Manfroni (Controllo di Gestione), Francesca Farolfi (Staff Direzione Generale), Fabrizio Tugnoli e Maurizio Berarducci (Gestione Tecnica del Patrimonio).