



ASP

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
dei Comuni Modenesi Area Nord

Allegato A

alla Delibera di Assemblea dei Soci n. 3 del 23/05/2017

PIANO PROGRAMMATICO

ANNO 2017-2019

- 1 **EVOLUZIONE E SVILUPPO DEI SERVIZI**
 - 1.1 *I contratti di servizio: un nuovo assetto da governare.*
 - 1.2. *Sviluppo dei nuovi servizi a sostegno del domicilio*
 - 1.2.1 *Il centro socio-educativo per disabili "il girasole" di San Felice sul Panaro*
 - 1.2.2. *Attivazione delle microresidenze CasaInsieme "Il Melograno " di San Prospero e "La Magnolia" di Finale Emilia*
 - 1.2.3 *Attivazione 8 posti letto, camere ardenti e locali di servizio presso la casa residenza "A. Modena"*
 - 1.2.4. *Avvio alla costituzione di una fondazione per la realizzazione di un Hospice*
- 2 **CARATTERISTICHE E REQUISITI DELLE PRESTAZIONI DA EROGARE**
 - 2.1 *Descrizione dei servizi in gestione all'ASP*
 - 2.1.1. *I Servizi rivolti ad anziani e disabili sottoposti ad accreditamento*
 - 2.1.2. *I Servizi rivolti ad anziani e disabili non sottoposti ad accreditamento*
 - 2.1.3 *I Servizi rivolti ai minori*
 - 2.2 *Elenco dei servizi gestiti*
 - 2.2.1 *Elenco dei Servizi rivolti ad anziani e disabili sottoposti ad accreditamento*
 - 2.2.2 *Elenco dei Servizi rivolti ad anziani e disabili NON sottoposti ad accreditamento*
 - 2.2.3 *Elenco dei Servizi rivolti ai minori*
 - 2.2.4. *Evoluzione della composizione dei posti accreditati nei servizi residenziali e semi-residenziali nel corso degli anni*
- 3 **OBIETTIVI AZIENDALI**
- 4 **PROGETTI IN VIA DI REALIZZAZIONE**
 - 4.1 *Microresidenze "Casahinsieme"*
- 5 **RISORSE FINANZIARIE ED ECONOMICHE NECESSARIE ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI**
- 6 **MODALITA' DI ATTUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI E DI COORDINAMENTO CON ALTRI ENTI DEL TERRITORIO**
 - 6.1 *Descrizione modalità di attuazione dei servizi erogati*
 - 6.2 *Descrizione delle modalità di coordinamento con gli altri enti del territorio*
 - 6.3 *Ruolo della comunicazione*
- 7 **PROGRAMMAZIONE DEI FABBISOGNI DELLE RISORSE UMANE E MODALITA' DI REPERIMENTO DELLE STESSE**
 - 7.1 *Politica delle Risorse Umane*
 - 7.2 *Piano triennale della formazione*
- 8 **INDICATORI E PARAMETRI PER LA VERIFICA**
- 9 **PROGRAMMA DEGLI INVESTIMENTI DA REALIZZARE**
- 10 **PIANO DI VALORIZZAZIONE E GESTIONE DEL PATRIMONIO**

EVOLUZIONE E SVILUPPO DEI SERVIZI

Il bilancio preventivo 2017 si caratterizza per una significativa riduzione delle entrate di Asp causato da diversi fattori conseguenti alle decisioni prese in sede politica con deliberazione del Comitato di Distretto n°67 dell'8/11/2016 e alla stipula dei nuovi contratti di servizio.

Contestualmente continua l'attività di sviluppo aziendale con l'attivazione di nuovi servizi e il completamento di progetti già in essere. Di seguito si mettono in evidenza gli aspetti che maggiormente definiscono il bilancio 2017.

La manovra dell'Unione dei Comuni agisce su diversi elementi con ricadute sul bilancio dirette ed indirette:

- riduzione nelle case residenza e nei centri diurni dei posti coperti con oneri a rilievo sanitario, trasformandoli in posti ad accesso privato da parte dei cittadini;
- eliminazione del contributo posto a carico dei comuni per ridurre il costo del posto letto non convenzionato per i cittadini;
- gestione diretta dei posti privati a partire dalla raccolta della domanda, all'elaborazione del progetto assistenziale, alla contrattazione del costo del servizio con conseguente individuazione di un responsabile.

La sottoscrizione dei nuovi contratti di servizio comporta:

- diversa modalità di rimborso del costo del personale sanitario (infermieri e fisioterapisti) con conseguenti maggiori oneri a carico dell'azienda; inoltre l'aumento del numero dei posti privati comporta l'individuazione di personale sanitario dedicato agli stessi a carico totale di ASP;
- diversa modalità di erogazione degli oneri previsti per i pasti forniti alle comunità alloggio.

ASP, d'intesa con l'Unione dei Comuni, per qualificare l'offerta di servizi alla persona a beneficio dell'intero territorio del distretto, ha continuato la fase di costruzione post terremoto. Nel corso del 2017 attiverà nuovi servizi che richiedono pertanto il contributo da parte dei Comuni soci, determinando un ulteriore aggravio nel bilancio in corso di approvazione.

1.1 I contratti di servizio: un nuovo assetto da governare.

L'anno 2017 è caratterizzato dalla sottoscrizione dei nuovi contratti di servizio per la regolamentazione del rapporto tra Unione Comuni Modenesi Area Nord, AUSL Distretto di Mirandola ed ASP per la gestione dei servizi accreditati.

I nuovi contratti, che hanno durata triennale, modificano in modo significativo l'assetto dei servizi sia in relazione ai posti convenzionati sia alle risorse assegnate.

Il documento che traccia le scelte politiche alla base dei contratti di servizio è la Deliberazione di Giunta dell'Unione, con funzione di comitato di distretto, n° 67 del 8/11/2016 in cui si è definito il fabbisogno di posti anziani e disabili nelle strutture/servizi accreditati per la sostenibilità del fondo per la non autosufficienza distrettuale.

Gli obiettivi del comitato di distretto volti ad un contenimento della spesa per l'anno 2017 sono così delineati:

1. Definire le priorità dentro la disponibilità delle risorse assegnate: è stata rimarcata la necessità di dare priorità agli interventi a bassa soglia e di presa in carico degli anziani, disabili e dei loro familiari e caregivers.
2. Qualificare l'attività dei gestori verso la migliore compatibilità possibile tra risorse e bisogni, attraverso:

- accreditamento del nucleo a gravissima disabilità della CRA A. Modena di San Felice sul Panaro;
 - assicurare i parametri assistenziali standard di accreditamento nei servizi CRA e CD valutando un piano di contenimento tra costi/livello dei servizi erogati e corrispettiva contribuzione aggiuntiva degli utenti;
 - garantire l'apertura di nuovi servizi.
3. Offrire a tutti i cittadini un sistema di welfare equo:
 - estendere agli utenti disabili la compartecipazione al costo dei servizi in rapporto al reddito dell'utente e della sua famiglia;
 - allineare le rette delle case residenze e dei centri diurni attraverso un graduale passaggio verso la retta unica in tutte le residenze del territorio. Per ASP questa decisione ha comportato dal 1 gennaio 2017 un aumento della retta di casa residenza CISA di Mirandola da € 51,91 a € 52,75, di Finale Emilia da € 49,50 a € 50,05, per i centri diurni un aumento pari a 0,35 €;
 - aumentare la disponibilità dei posti privati a disposizione del gestore dando loro piena autonomia di gestione.
 4. Riportare la spesa nei limiti della disponibilità del fondo regionale e nazionale riducendo la spesa dell'accoglienza di anziani nelle case residenze e nei centri diurni sui posti coperti da oneri a rilievo sanitario e un contestuale aumento dei posti a libero mercato.

E' altresì importante sottolineare che il contratto di servizio, così come è stato concepito, oltre a tradurre gli indirizzi del comitato di distretto sopra elencati, si pone da un lato la priorità di equilibrare i servizi sul territorio provinciale omogeneizzando e riducendo le peculiarità distrettuali e dall'altro l'obiettivo di abbattere e contenere il più possibile i costi della sanità.

Gli obiettivi del Comitato di distretto hanno inevitabilmente pesato in modo significativo sulle entrate aziendali che verranno ampiamente trattate nella relazione allegata al Budget 2017. Rispetto ai contratti di servizio è evidente che a fronte di una riduzione dei posti convenzionati, che ha interessato tutti i servizi accreditati di ASP, ne è disceso un adeguamento dei parametri del personale sanitario (infermieri, fisioterapisti) e socio assistenziale.

In questo contesto si apre per ASP una importante sfida operativa volta prevalentemente a salvaguardare la qualità dei propri servizi, su cui tanto ha investito negli anni e a trovare soluzioni organizzative in grado di impattare il cambiamento.

1.2 Sviluppo dei nuovi servizi

1.2.1 Attivazione del centro socio-educativo per disabili "il girasole" di San Felice sul Panaro

L'idea di creare il centro socio-educativo per disabili "Il girasole" nasce dalla volontà di offrire uno spazio di incontro, di benessere, di valorizzazione individuale a persone disabili per le quali non sia possibile l'inserimento in un contesto lavorativo. Caratteristica basilare del progetto è la flessibilità intesa sia come variabilità dell'offerta, sia come coabitazione di interventi di socializzazione ed educativi molto diversi tra loro, per valorizzare al massimo le potenzialità strutturali del centro.

Il Girasole vuole essere centro che accoglie persone, ma anche che si muove e agisce sul territorio concretamente creando occasioni di incontro, di scambio, di dialogo con le molteplici associazioni di volontariato che operano sul territorio.

Il progetto è rivolto a persone disabili dai 25 ai 55 anni che presentano un livello minimo di autonomie personali sia nella gestione dell'igiene che nell'alimentazione, che non presentano gravi disturbi del comportamento e non necessitano di prestazioni sanitarie rilevanti.

La metodologia di lavoro che sarà utilizzata si basa sulla realizzazione di un Progetto Educativo Individualizzato per ogni utente. Il P.E.I. rappresenta lo strumento indispensabile all'attivazione di percorsi differenziati per l'autonomia e la socializzazione all'interno del complessivo progetto del centro.

Gli operatori del Centro avranno come obiettivo quello di favorire la partecipazione dei diversi attori quali istituzioni, servizi, agenzie ecc. per utilizzare ed integrare al meglio tutte le risorse disponibili sul territorio.

Si promuoverà l'idea della disabilità come risorsa favorendo l'incontro con studenti e giovani e ricercando la collaborazione della scuola alla programmazione e realizzazione di alcuni laboratori.

Il Centro "Il Girasole", che inizierà la propria attività nel corso del mese di giugno, destina uno spazio nelle ore pomeridiane al Centro di socializzazione "Ancora".

1.2.2. Attivazione delle microresidenze CasaInsieme "Il Melograno" di San Prospero e "La Magnolia" di Finale Emilia

Nel corso dell'anno saranno conclusi i lavori di realizzazione delle due strutture realizzate grazie alle donazioni liberali avvenute subito dopo gli eventi sismici del 2012.

La scelta della tipologia di utenza a cui destinare tali servizi sarà frutto di un lavoro congiunto con i servizi sociali dell'unione, con l'obiettivo di ampliare maggiormente l'offerta del distretto.

1.2.3. Attivazione 8 posti letto, camere ardenti e locali di servizio presso la casa residenza "A. Modena"

L'edificio dell'Ex ospedale di San Felice sul Panaro che ospita il servizio di casa residenza per anziani è da diversi anni oggetto di un intervento di ristrutturazione volto ad adeguarne gli ambienti alle normative che regolano il funzionamento sia dal punto di vista degli spazi che della sicurezza.

Il processo di attivazione di questa nuova ala prevede diverse azioni:

- definizione degli arredi e delle attrezzature necessarie allo svolgimento del servizio di casa residenza per anziani non autosufficienti, espletamento delle procedure per la realizzazione della gara nel rispetto delle regole definite dal Codice degli appalti per gli enti pubblici
- Raccolta della documentazione da presentare al Comune per ottenere l'autorizzazione al funzionamento quali planimetrie dei locali, certificato di agibilità, SCIA presentata ai VVFF.
- Stesura della domanda con descrizione del servizio che verrà gestito, definizione del numero di personale minimo che verrà garantito con le relative qualifiche.
- Gruppi di lavoro con il personale che opera all'interno della struttura per definire la nuova organizzazione delle attività, rivedere i piani di lavoro e la distribuzione degli orari dell'attività di assistenza.
- Definizione di una convenzione con il Comune di San Felice attraverso la quale definire gli impegni reciproci nella gestione dei locali della camera ardente rispetto all'utilizzo da parte dei cittadini del comune, delle diverse agenzie di onoranze funebri e le attività di pulizia e manutenzione in capo ad Asp.
- Ampliamento o attivazione dei contratti di manutenzione per i nuovi impianti che sono stati realizzati in quest'ala come ad esempio l'unità di trattamento dell'aria (UTA), ampliamento del centralino telefonico dell'impianto di chiamata dalle stanze ecc.

Si amplierà l'offerta di posti letti a valenza distrettuale rivolti ad anziani e porterà la struttura secondo quanto definito nel nuovo contratto di servizio (in fase di sottoscrizione) a 71 posti di cui: 53 posti convenzionati e accreditati, 10 posti per la gravissima disabilità acquisita e 8 posti privati non accreditati ma direttamente gestiti da Asp.

Gli 8 posti si sviluppano al primo piano della nuova ala e vanno a collegarsi con un nucleo già esistente di 23 posti letto portandolo a 31 totali. Inoltre verranno realizzati i locali di lavanderia e guardaroba liberando diversi spazi all'interno dell'attuale struttura favorendo così il benessere degli ospiti e il conseguente lavoro del personale.

1.2.4. Avvio alla costituzione di una fondazione per la realizzazione di un Hospice

Il Piano Attuativo Locale (PAL) 2011 – 2013, approvato dalla Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria della Provincia di Modena in data 14/10/2011, tra gli obiettivi di programmazione strategica nell'ambito della sanità provinciale, individua la necessità di attivare un Hospice territoriale anche nell'Area Nord – Distretti di Carpi e Mirandola - per dare una risposta clinica ed assistenziale adeguata a quei soggetti che, affetti da malattie oncologiche e non, sono in una fase di progressivo peggioramento delle proprie condizioni o al termine della propria vita, come risposta complementare ed integrativa alla rete di servizi assistenziali nell'ambito territoriale dell'Area Nord.

L'obiettivo è di realizzare una struttura a sostegno dei malati oncologici e non, attraverso la costituzione di una Fondazione di partecipazione, strumento giuridico ritenuto più adeguato e funzionale alle finalità da realizzare.

Nel corso del 2017 si procederà all'avvio dell'istruttoria amministrativa per la predisposizione della documentazione necessaria (statuto, atto costitutivo, piano finanziario) alla adozione dei provvedimenti per la costituzione della sopracitata Fondazione, alla sua registrazione e quindi al successivo avvio delle attività.

2. CARATTERISTICHE E REQUISITI DELLE PRESTAZIONI DA EROGARE

Dalla sua costituzione ASP ha sempre operato per offrire servizi e strutture necessari per la copertura del fabbisogno espresso dalla programmazione territoriale. Ha riqualificato, da un lato, le strutture esistenti, puntando verso la loro crescita ed omogenizzazione, dall'altro ha realizzato nuovi servizi, cercando di rispondere alle richieste del territorio dell'Area Nord, sensibilmente modificate a seguito dagli eventi sismici del 2012.

La prevalenza dei servizi che gestisce è in convenzione e gode, pertanto, di un contributo regionale volto a calmierare il costo del servizio e a ridurre, conseguentemente, l'importo della retta a carico del cittadino. Attualmente il modello organizzativo adottato prevede che l'accesso ai servizi sui posti convenzionati avvenga attraverso il responsabile del caso, presente in ogni Comune, che valuta, sentita la famiglia, il bisogno dell'utente, decidendo il tipo di servizio di cui lo stesso necessita.

La domanda di ingresso viene inviata dai responsabili del caso direttamente ad ASP per la realizzazione del progetto di assistenza domiciliare ed al Servizio Assistenza Anziani per l'accesso ai servizi residenziali e semiresidenziali. Il SAA opera attraverso lo strumento della graduatoria unica, formata in base agli appositi regolamenti approvati dalla Giunta dell'Unione dei Comuni del Distretto.

Dal 1 gennaio 2017 i posti non convenzionati delle case residenze e dei centri diurni sono gestiti in regime di libero mercato cosiddetti "posti privati". Tale cambiamento, che ha visto il trasferimento ad ASP di competenze prima in carico ai comuni e all'unione, è disciplinato dalla delibera della Giunta dell'Unione n° 67/2016 che stabilisce che ogni singolo gestore ha piena autonomia nella scelta dei criteri di accesso e delle tariffe da applicare ai posti in oggetto.

Questo nuovo indirizzo ha comportato un'importante riorganizzazione che ha portato all'individuazione di un responsabile dedicato con il compito di raccogliere le domande che i

cittadini presentano direttamente all'azienda e costituire le graduatorie in ogni servizio interessato sulla base dei criteri e modalità definiti dal Consiglio di Amministrazione.

Per l'anno 2017 il Consiglio di Amministrazione ha definito una retta per le case residenza di € 88,00 e per i centri diurni di € 29,35.

2.1 Descrizione dei servizi in gestione ad ASP

L'offerta aziendale di servizi garantita da ASP è rivolta a tre ambiti di intervento: anziani, disabili e minori. Nell'ambito dei servizi rivolti agli anziani e disabili si distinguono quelli che sono soggetti ad accreditamento, le cui caratteristiche devono rispondere al dettato normativo della direttiva regionale 715/2015 s.m.e i., e quelli che, svincolati da tale normativa, completano l'offerta dei servizi socio sanitari. I servizi educativi rivolti ai minori costituiscono un nuovo ambito di intervento, attribuito ad ASP nel corso del 2015.

2.1.1. I Servizi rivolti ad anziani e disabili sottoposti ad accreditamento

I Servizi rivolti ad anziani e disabili, sottoposti ad accreditamento, che ASP gestisce sono:

➤ Casa Residenza di Mirandola, di San Felice sul Panaro e di Finale Emilia

Le case residenza accolgono anziani non autosufficienti di grado medio o elevato con bisogni assistenziali di diversa intensità, sia fisica che cognitiva, la cui permanenza a domicilio non è più possibile. L'accoglienza in casa residenza può essere definitiva o temporanea. Delle tre residenze gestite da ASP, due, CISA di Mirandola ed A. Modena di San Felice sul Panaro, offrono a livello distrettuale un servizio ad alta intensità sanitaria che garantisce la presenza infermieristica sulle 24 ore.

➤ Nucleo dedicato alle demenze per assistenza residenziale temporanea del CISA di Mirandola

Si tratta di un nucleo socio-sanitario a ospitalità temporanea finalizzato al trattamento intensivo di persone dementi con grave disturbo del comportamento. Il servizio fornisce risposte sia a persone provenienti dal distretto di Mirandola sia a casi fuori distretto (Castelfranco, Carpi, Bologna e Ravenna ecc.) Il nucleo, collocato all'interno della struttura CISA di Mirandola, da anni utilizza tecniche di stimolazione sensoriale e conduce ricerche di questa metodica anche in collaborazione con l'università di Bologna.

➤ Nucleo a Gravissima Disabilità Acquista di San Felice sul Panaro

E' un nucleo socio-sanitario per l'accoglienza, permanente o temporanea, di persone in situazione di handicap gravissimo a seguito di cerebrolesioni, mielolesioni o patologie neurologiche involutive, che abbiano concluso il percorso riabilitativo, con età eguale o superiore a 18 anni. Il servizio ha come finalità quello di: a) garantire un programma assistenziale a lungo termine a conclusione del percorso riabilitativo (continuità assistenziale), b) promuovere e tutelare lo stato di benessere psicofisico, c) mantenere le condizioni sanitarie soggettive, d) sostenere la famiglia dell'ospite, e) mantenere la relazione con l'ambiente sociale di provenienza e favorire l'integrazione sociale nel nucleo, valorizzando il ruolo delle reti informali e delle associazioni. Il nucleo è stato realizzato all'interno della struttura Augusto Modena di San Felice sul Panaro.

➤ *Servizio di Centro Diurno anziani di Mirandola, Concordia, Massa Finalese e Medolla*

I centri diurni anziani offrono ospitalità ad anziani durante la giornata. Sono rivolti prevalentemente a persone che possiedono ancora una discreta autonomia, anche se il numero delle persone cognitivamente disturbate è in forte crescita. Il servizio si prefigge: a) di sostenere la famiglia dando a queste la possibilità di mantenere l'anziano il più a lungo possibile al suo domicilio, b) di aiutare l'anziano sul piano socio sanitario, stimolandolo sia sul piano psichico che motorio, c) di creare per lui occasioni di incontro per evitare condizioni di solitudine e abbandono.

➤ *Servizio Assistenza Domiciliare distrettuale*

Risponde a bisogni di assistenza a carattere temporaneo o prolungato, con lo scopo di promuovere o mantenere le condizioni di vita indipendente presso il luogo di domicilio abituale, sostenendo l'autonomia e la libertà di scelta delle persone.

Il servizio garantisce: assistenza tutelare, interventi igienico sanitari di semplice attuazione, addestramento/formazione di assistenti familiari, servizio pasti, segretariato sociale ed attività di socializzazione.

➤ *Centro Diurno socio-riabilitativo "Tandem" di Finale Emilia*

Il Centro Diurno socio riabilitativo "Tandem" con sede a Finale Emilia è una struttura a valenza distrettuale dedicata all'accoglienza di persone adulte affette da disabilità psico-fisica e/o sensoriale di grave entità, di norma di età compresa tra i 18 e i 64 anni, residenti nei Comuni dell'Unione. E' previsto l'accesso di minori di 14 anni in particolari situazioni di gravità ed in relazione alle difficoltà dei familiari a gestirli in autonomia.

Ha una forte valenza socio riabilitativa nell'ottica dell'integrazione socio-sanitaria e di una prospettiva di contenimento dei processi di aggravamento psico-fisico dell'utenza, attraverso interventi educativo-riabilitativi-assistenziali, orientati alla valorizzazione e al consolidamento delle autonomie residue della persona nel suo complesso e nel contesto sociale.

2.1.2. I Servizi rivolti ad anziani e disabili non sottoposti ad accreditamento

I Servizi, anziani e disabili, non sottoposti ad accreditamento che ASP gestisce sono:

➤ *Comunità Alloggio di Mirandola, San Possidonio, Camposanto*

Si tratta di strutture di dimensioni ridotte, con spazi comuni a tutti gli ospiti (cucina, soggiorno) e spazi personali (camere da letto, bagno), destinate ad anziani autonomi o parzialmente non autosufficienti, con eventuali problemi abitativi e bisognosi di ambiente tutelato, di sicurezza e relazioni sociali.

➤ *Alloggi con servizi di Concordia e San Felice sul Panaro*

Si tratta di unità abitative autonome, ammobiliate, che possono essere inserite in una residenza comunitaria, eventualmente integrate da spazi comuni oppure adiacenti ad altri servizi socio assistenziali.

Hanno come obiettivo quello di conciliare il bisogno di privacy ed autonomia dell'ospite, offrendo un ambiente adeguato e funzionale anche per le persone che necessitano dell'assistenza continuativa di un assistente familiare. A richiesta, gli ospiti possono usufruire delle prestazioni del servizio di assistenza domiciliare.

➤ *Appartamento Protetto per disabili di Finale Emilia*

L'appartamento protetto offre ospitalità, anche temporanea, a persone disabili adulte prive di famiglia o che non possono vivere nella propria. Garantiscono accoglienza, vita comunitaria e di relazione all'interno di un piccolo gruppo, con l'appoggio e il supporto di operatori e di volontari.

➤ *Centro socio-educativo "Il Girasole" di San Felice sul Panaro*

Il centro socio-educativo per disabili "Il girasole" è uno spazio di incontro, di benessere, di valorizzazione individuale per persone disabili per le quali non sia possibile l'inserimento in un contesto lavorativo. Caratteristica basilare del servizio è la "flessibilità" intesa sia come variabilità dell'offerta, sia come coabitazione di interventi di socializzazione ed educativi molto diversi tra loro.

Il servizio è rivolto a persone disabili dai 25 ai 55 anni che presentano un livello minimo di autonomie personali sia nell'utilizzo del bagno che nell'alimentazione, che non presentano gravi disturbi del comportamento e non necessitano di prestazioni sanitarie rilevanti.

Il centro al mattino offre attività di laboratorio, mentre durante il pomeriggio può svolgere attività specifiche nel settore della gravissima disabilità acquisita e dell'autismo, in collaborazione con i servizi dell'AUSL.

Durante le ore pomeridiane un laboratorio è destinato al centro di socializzazione "Ancora".

➤ *Microresidenze di Medolla, Mirandola, San Felice sul Panaro, Finale e San Prospero*

Si tratta di un unico complesso abitativo formato da diverse unità (monolocali e bilocali) collegate tra loro da spazi condivisi.

Ogni complesso di microresidenze dispone di un alloggio da assegnare ad uso assistenza/portierato sociale, attraverso il quale si dà accesso controllato agli altri spazi abitabili.

Queste soluzioni consentono agli ospiti di rimanere in un contesto domiciliare controllato e protetto che assicuri sia interventi assistenziali programmati che di pronto intervento.

➤ *Servizio di Trasporto distrettuale*

ASP mette a disposizione dei propri utenti, gestiti nell'ambito del servizio assistenza domiciliare e presso i centri diurni, il servizio di trasporto, che consente il raggiungimento dei servizi sanitari e/o di aggregazione sociale senza gravare sulle famiglie, costituendo una ulteriore facilitazione per i cittadini anziani.

Tra i suoi obiettivi annoveriamo quello di:

- Agevolare gli spostamenti degli anziani soli che vivono in frazioni o case sparse di campagna, tenuto conto dell'estensione del territorio servito dall'ASP;
- Dare sollievo alle famiglie impegnate nell'assistenza;
- Facilitare l'accesso ai servizi socio sanitari esistenti;
- Consentire la partecipazione a momenti ricreativi o culturali;
- Promuovere programmi di vita indipendente per contrastare l'isolamento e la solitudine.

ASP svolge in ambito distrettuale il ruolo di soggetto unificatore degli interventi di trasporto per superare la polverizzazione degli interventi attuali, determinando una maggiore omogeneità di trattamento dei cittadini, garantendo una presa in carico su tutto il territorio e una uniformità di costi e tariffe.

➤ *Servizio di Telesoccorso*

Con il termine di Telesoccorso si intendono una serie di prestazioni di aiuto offerte tramite l'apparecchio telefonico di casa che viene collegato ad una centrale operativa che riceve messaggi inviati dall'utente attraverso un pulsante di chiamata sempre a disposizione dell'interessato.

Il servizio è rivolto prioritariamente a persone anziane o adulte con patologie tipiche dell'età anziana ed in generale a disabili a rischio di istituzionalizzazione per cause sociali e/o sanitarie; in generale può essere utilizzato da tutti coloro per i quali, gli operatori sociali e sanitari, concordino un progetto personalizzato di assistenza domiciliare nel quale sia prevista l'utilità dei servizi di teleassistenza. L'obiettivo del Telesoccorso è di favorire il permanere al proprio domicilio delle persone a rischio di istituzionalizzazione per cause sociali e/o sanitarie.

2.1.3 I Servizi rivolti ai minori

➤ *Servizio per l'infanzia di Medolla*

Il nido d'infanzia è un servizio dedicato ai bambini dai 6 mesi ai 3 anni, che si inserisce nella rete dei servizi educativi per la prima infanzia accolti nella struttura "Polo per l'infanzia Rock No War". Il nido segue le norme in materia di servizi educativi per la prima infanzia, definite dalla L.R. n. 19/2016 e ss.mm.ii., ovvero è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini e le bambine.

Si presenta come luogo accogliente, relazionalmente ricco, in grado di sostenere le risorse affettive dei piccoli e di promuovere la crescita sociale e cognitiva, in collaborazione con le famiglie. Nel nido, caratterizzato dall'affidamento continuativo del bambino a figure diverse da quelle parentali, i bambini sono i protagonisti del contesto relazionale e soggetti principali della progettualità e delle azioni conseguenti di educatori che promuovono, accompagnano, sorreggono e guidano processi di crescita individuali e collettivi. L'organizzazione dello spazio fisico, dello spazio sociale e dei tempi di vita, la possibilità di sperimentarsi in attività di gioco, costituiscono i percorsi privilegiati lungo i quali i bambini trovano occasioni per conoscersi, acquisire coscienza di sé.

La progettazione educativa sulle sezioni tiene presente l'età, i bisogni e le competenze dei bambini. Si lavora su progetti individualizzati per sezioni e per progetti di intersezione e trasversali alle quattro sezioni, nonché progetti di continuità nido/scuole dell'infanzia e con altre agenzie educative e servizi del territorio.

L'accoglienza massima del nido "Panda" è di 60 bambini di età compresa tra 6 e 36 mesi; è articolato in sezioni omogenee ed eterogenee e funziona da settembre a luglio, per cinque giorni alla settimana, da lunedì a venerdì, con sospensione nei periodi natalizi e pasquali e nelle altre festività, secondo il calendario annuale.

L'attuale orario giornaliero di apertura è il seguente:

1. per i posti di nido a tempo pieno: dalle 7.30 alle 16.30; e sino alle 18.00 per chi usufruisce del prolungamento;
2. per i posti di nido a tempo parziale: dalle 7.30 alle 13.00.

Il nido apre di norma la prima settimana di settembre sino a luglio.

Il nido è un servizio a domanda individuale che prevede il pagamento di una retta di frequenza mensile, variabile secondo l'ISEE presentato.

➤ *Centro produzione pasti di Medolla*

Il pranzo alla mensa rappresenta un importante momento di socializzazione: mangiando insieme, i

bambini possono continuare il processo di aggregazione iniziato durante le ore di scuola. In alcuni casi è proprio il momento del pranzo a favorire l'integrazione della classe. Il pasto collettivo è un'importante occasione di educazione alimentare, durante la quale i bambini imparano a nutrirsi correttamente e a comportarsi adeguatamente a tavola.

Il Comune di Medolla ha affidato ad ASP il servizio di gestione della Refezione Scolastica per il nido, la scuola dell'infanzia statale, la scuola primaria "Iqbal Mash" ed i centri ricreativi estivi.

Il servizio di mensa scolastica ha esigenze particolari:

- per i tempi di produzione, in quanto, per massimizzare la qualità, l'attività si concentra totalmente nelle prime ore della mattina;
- per la tipologia dei menù, che sono stagionali e variano a seconda della fascia di età.

Sono garantiti tre diversi menù stagionali (estivo: maggio – ottobre ed invernale : novembre – aprile) , uno per il nido, uno per la scuola dell'infanzia ed uno per la scuola primaria, che ruotano su quattro settimane.

Viene effettuato anche il trasporto dei pasti dalla cucina al plesso della primaria e la distribuzione pasti alla scuola primaria. Il servizio di distribuzione alla scuola primaria è organizzato con proprio personale e con un mezzo adeguato alle norme d'igiene per il trasporto dei prodotti alimentari.

Il servizio in tale forma di organizzazione consente:

- controllo dei cibi dal momento in cui escono dal centro produzione fino alla consegna;
- rapidità nella consegna;
- preparazione adeguata del refettorio prima del consumo dei pasti;
- controllo della qualità dei pasti, rispondenza delle quantità ordinate dei pasti normali e delle diete particolari, scarto del cibo da parte dei bambini;
- informazione diretta giornaliera sulle eventuali anomalie o mancanze che consente di intervenire immediatamente per la soluzione delle stesse.

➤ *Servizio prolungamento di orario della scuola per l'infanzia di Medolla*

Il Servizio di prolungamento di orario si configura come servizio socio-educativo finalizzato all'assistenza ai bambini ad integrazione del normale orario di funzionamento del nido e della scuola dell'infanzia statale e rappresenta una risposta ai bisogni educativi e di assistenza espressi e richiesti dalle famiglie.

Il servizio di prolungamento d'orario si articola in:

1. Prolungamento d'orario per i bambini frequentanti il nido d'infanzia destinato a bambini tra i 12 e i 36 mesi e frequentanti il servizio gestito da A.S.P.. Il servizio funziona seguendo il calendario del nido, quindi da settembre sino al mese di luglio. Il servizio è attivo dalle ore 16.30 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì;
2. prolungamento d'orario per i bambini frequentanti la scuola dell'infanzia statale destinato a bambini tra i 3 e i 6 anni e frequentanti la scuola dell'infanzia statale. Il servizio funziona seguendo il calendario scolastico, quindi da metà settembre sino al 30/06 di ciascun anno. Il servizio funziona dalle ore 16.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì.

2.2 Elenco dei servizi gestiti

ASP gestisce, in forma unitaria, diversi servizi, alcuni dei quali sono assoggettati ad accreditamento.

Di seguito sono rappresentate le tabelle che raggruppano i servizi secondo tre diverse tipologie: servizi accreditati, servizi non accreditati, servizi educativi per minori.

2.2.1 Elenco dei Servizi rivolti ad anziani e disabili **sottoposti ad accreditamento**

I SERVIZI RIVOLTI AD ANZIANI E DISABILI SOTTOPOSTI AD ACCREDITAMENTO			
SERVIZIO	POSTI		
	ACCREDITATI/AUTORIZZATI	CONVENZIONATI	PRIVATI
Casa Residenza A. Modena di San Felice	61 + 10 (nucleo GdA)	49 anziani 2 disabili gravi 1 adulto Multiprobl. 1 ricovero di sollievo 10 GdA	8
Casa Residenza C.I.S.A. di Mirandola	104	74 anziani 8 demenze distretto Mirandola 1 demenze Distretto (Castelfranco, Bologna ecc.) 6 disabili gravi 2 disabili GdA 1 adulto Multiprobl. 1 ricovero sollievo	10
Casa Residenza Finale Emilia	65	54 anziani 1 disabili gravi 1 adulto multi probl. 1 ricovero di sollievo	8
TOTALE CASE RESIDENZE	240	214	26
Centro Diurno di Mirandola	20	20	5
Centro Diurno di Concordia	12	10	2
Centro Diurno di Finale Emilia	25	20	5
Centro Diurno di Medolla	12	10	2
Centro Diurno per disabili "Tandem"	20	20	
TOTALE CENTRI DIURNI	89	80	14
Servizio Assistenza Domiciliare Distrettuale (9 Comuni)	449		
TOTALE SAD	449		

2.2.2 Elenco dei Servizi rivolti ad anziani e disabili **NON sottoposti ad accreditamento**

I SERVIZI RIVOLTI AD ANZIANI E DISABILI <u>NON</u> SOTTOPOSTI AD ACCREDITAMENTO	
SERVIZIO	POSTI
Comunità Alloggio di Camposanto	12
Comunità Alloggio di Mirandola	8
Comunità Alloggio di San Possidonio	6
Alloggi con servizi S.Felice s/P	4
Alloggi con servizi Concordia s/S	12
Microresidenza Medolla	12
Microresidenza San Felice s/P	12
Microresidenza Mirandola	12
Microresidenza Finale	12
Microresidenza San Prospero	12
Appartamenti Protetti "Le case di Odette"	3
Centro socio educativo "Il Girasole"	25
TOTALE	130
Servizio di telesoccorso	41
TOTALE	41

2.2.3 Elenco dei Servizi educativi rivolti ai minori

I SERVIZI RIVOLTI AI MINORI		
SERVIZIO	NUMERO UTENTI	MEDIA DEI PASTI FORNITI
Nido	60	/
Prolungamento di orario e servizio mensa scuola di infanzia	15 prolungamento nido 15 prolungamento d'orario scuola dell'infanzia statale	45
Servizio mensa scuola primaria	185	170

2.2.4. Evoluzione della composizione dei posti accreditati nei servizi residenziali e semi-residenziali.

Nel corso degli anni, a partire dalla sottoscrizione dei contratti di servizio siglati nel 2011, si nota che i posti dei servizi residenziali e semi-residenziali di ASP hanno subito variazioni nel numero e nella tipologia. In particolare si evidenzia un aumento sostanziale dei posti privati nelle case residenza che passano da 11 a 26.

Inoltre sono stati introdotti, a partire dal 1 gennaio 2017, i posti privati anche nei centri diurni anziani di Massa Finalese, Concordia e Medolla pari a 9 posti, che si aggiungono ai 5 già esistenti del centro diurno di Mirandola, per un totale di 14 posti privati.

EVOLUZIONE DELLA COMPOSIZIONE DEI POSTI ACCREDITATI NEI SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI A CONFRONTO NEGLI ANNI

SERVIZIO	POSTI ANNO 2011			POSTI ANNO 2016			POSTI ANNO 2017		
	ACCREDITATI/AUTORIZZATI	CONVENZIONATI	PRIVATI	ACCREDITATI/AUTORIZZATI	CONVENZIONATI	PRIVATI	ACCREDITATI/AUTORIZZATI	CONVENZIONATI	PRIVATI
Casa Residenza A. Modena di San Felice	53	46 anziani 1 disabile grave 3 disabili GdA 1 ricovero di sollievo	2	53 + 10 (nucleo GdA) in attesa di accreditamento	46 anziani 4 disabili gravi 4 disabili GdA 1 ricovero di sollievo	8	61 + 10 (nucleo GdA)	49 anziani 2 disabili gravi 1 adulto Multiprobl. 1 ricovero di sollievo 10 GdA	8
Casa Residenza C.I.S.A. di Mirandola	104	77 anziani 9 demenze distretto Mirandola 1 demenze Distretto Castelfranco 4 disabili gravi 5 disabili GdA Mirandola 1 disabili GdA Modena 1 adulto multiproblematico 1 ricovero di sollievo	5	104	77 anziani 9 demenze distretto Mirandola 1 demenze Distretto (Castelfranco, Carpi, Bologna ecc.) 3 disabili gravi 2 disabili GdA 1 adulto multiproblematico 1 ricovero sollievo	10	104	74 anziani 8 demenze distretto Mirandola 1 demenze Distretto (Castelfranco, Bologna ecc.) 6 disabili gravi 2 disabili GdA 1 adulto Multiprobl. 1 ricovero sollievo	10
Casa Residenza Finale Emilia	65	58 anziani 1 disabile grave 1 adulto multiproblematico 1 ricovero di sollievo	4	65	58 anziani 2 disabili gravi 1 ricovero di sollievo	4	65	54 anziani 1 disabili gravi 1 adulto multi probl. 1 ricovero di sollievo	8
TOTALE CRA	222	211	11	232	210	22	240	214	26
Centro Diurno di Mirandola	20	20		20	20	5	20	20	5
Centro Diurno di Concordia	12	12		12	12		12	10	2
Centro Diurno di Finale Emilia	25	25		25	25		25	20	5
Centro Diurno di Medolla	12	12		12	12		12	10	2
Centro Diurno per disabili "Tandem"	20	20		20	20		20	20	
TOTALE CD	89	89	0	89	89	5	89	80	14

3. OBIETTIVI AZIENDALI

Gli obiettivi principali che ASP intende raggiungere nel prossimo triennio sono:

- a) Mantenere e consolidare i servizi conferiti, nel rispetto delle modalità previste dai contratti di servizio stipulati con i comuni soci e l'Azienda USL, secondo le logiche dell'accreditamento definitivo.
- b) Progettare la fattibilità di conferimento di ulteriori servizi sulla base di quanto previsto dai Comuni soci nel piano di riordino dei servizi pubblici, così come disposto dalla Legge Regionale n° 12 /2013, a partire dai Servizi Educativi, come previsto dall'articolo 4 dello Statuto aziendale.
- c) Rafforzare il sistema di cure domiciliari attraverso l'aiuto alle famiglie, la formazione ed il supporto ai care-giver formali ed informali.
- d) Efficientamento e messa a regime dei nuovi software gestionali per gli Uffici Amministrativi: (contabilità, bilancio, gestione del personale, paghe e protocollo) con conseguente: formazione dei dipendenti, migrazione dei dati, controllo degli stessi e contestuale rinnovamento delle procedure di gestione dei flussi documentali.
- e) Attivare il nuovo Centro socio-educativo per disabili "Il Girasole" nel Comune di San Felice s/P per ampliare l'offerta diurna rivolta alla disabilità medio-lieve.
- f) Attivare le microresidenze CasaInsieme "Il Melograno" di San Prospero e "La Magnolia" di Finale Emilia.
- g) Proseguire il progetto di realizzazione delle microresidenze "Casainsieme" nei Comuni di: Camposanto, Cavezzo, Concordia s/S e attivare le microresidenze di Finale Emilia e San Prospero.
- h) Allestire ed attivare la nuova ala della CRA di San Felice s/P (ulteriori 8 posti letto e camera ardente) a seguito dei lavori di ampliamento/ristrutturazione ad opera dell'AUSL.
- i) Costruire sul piano organizzativo, informativo e gestionale l'attività inerente ai posti a libero mercato nelle CRA e nei Centri Diurni Anziani.
- j) Completare la ristrutturazione del primo piano del Centro Diurno di Massa Finalese.
- k) Ristrutturare la sede del Centro Diurno di Medolla lesionata dal sisma del 2012.
- l) Realizzare interventi per l'efficientamento energetico degli immobili, sede dei servizi, meno performanti.
- m) Partecipare come socio fondatore, su mandato dei Comuni Soci, alla costituzione di una Fondazione per la realizzazione di un Hospice distrettuale, prevista dal documento PAL dell'AUSL.
- n) Individuare, in accordo col comune di San Felice, la sede amministrativa definitiva aziendale.

4. PROGETTI IN VIA DI REALIZZAZIONE

4.1 Microresidenze “Casainsieme”

ASP, dopo l’attivazione di microresidenze “Casainsieme” nei comuni di Medolla, San Felice sul Panaro, Mirandola, Finale Emilia e San Prospero proseguirà nel prossimo triennio con la realizzazione di altre analoghe strutture nei comuni di Camposanto, Cavezzo, Concordia s/S.

Nel comune di San Possidonio il progetto verrà realizzato in collaborazione con ASP, a completamento del disegno distrettuale delle microresidenze “casainsieme”, nell’ambito del recupero del patrimonio dei beni pubblici danneggiati dal sisma.

5. RISORSE FINANZIARIE ED ECONOMICHE NECESSARIE ALLA REALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI

Le risorse economiche necessarie per la realizzazione degli obiettivi triennali di attività sono state quantificate facendo riferimento ai seguenti criteri:

costi della produzione

- risorse umane destinate all’assistenza secondo i parametri indicati dalla Regione ed in rapporto al case-mix di struttura e alla diversificazione dei servizi offerti e relativa retribuzione;
- tariffe appalti di servizi e forniture con adeguamenti contenuti all’interno del tasso di inflazione programmato;
- risorse umane, affitto della nuova sede, formazione, consulenze ecc.. relativi alla gestione della struttura amministrativa.

valori della produzione

- adeguamento della remunerazione dei servizi socio-sanitari accreditati ai sensi della deliberazione della Giunta Regionale 273/2016;
- introduzione delle tariffe dei servizi residenziali di intensità intermedia (microresidenze ed alloggi con servizi) ed aumento delle rette delle comunità alloggio;
- contributi a carico dei Comuni soci, come previsto dai contratti di servizio.

6. MODALITA' DI ATTUAZIONE DEI SERVIZI EROGATI E DI COORDINAMENTO CON ALTRI ENTI DEL TERRITORIO

6.1 Descrizione della modalità di attuazione dei servizi erogati

ASP è l'Azienda Pubblica che, nell'ambito dell'Unione dei Comuni Modenesi Area Nord, eroga i servizi socio-assistenziali-sanitari per gli anziani non autosufficienti e per i disabili e i servizi educativi per i minori.

L'organizzazione dei servizi nel distretto prevede tre livelli di responsabilità:

- il Comune, punto di ingresso del cittadino al sistema, sede della prima lettura del bisogno e della progettazione individualizzata dell'intervento sociale tramite l'Assistente Sociale responsabile del caso;
- l'Unione di Comuni, livello di lettura organizzata dei bisogni, di programmazione delle risposte omogenee sul territorio, di regia degli interventi integrati;
- ASP sede di erogazione di un insieme definito di servizi e prestazioni specifiche, ente strumentale dei comuni e dell'Unione su base contrattuale di piani triennali ed annuali di intervento.

Attualmente i servizi per anziani e disabili erogati da ASP seguono un modello assistenziale – professionale di qualità, condiviso dalle varie figure professionali, in una logica di multidisciplinarietà degli interventi che mettono la persona al centro del Servizio.

Ogni Servizio dispone di piani, programmi, strumenti di coordinamento e progetti di lavoro, rappresentativi di tutte le aree professionali chiamate ad intervenire in modo efficace. I programmi assistenziali/educativi, individuali ed integrati (PAI e PEI), rappresentano lo strumento operativo che consente di realizzare un intervento di raccordo tra le parti.

Il lavoro di équipe è il sistema operativo attraverso cui si realizza l'integrazione e dove viene costruito il PAI/PEI ed il progetto socio/sanitario/educativo con l'anziano/disabile e con il familiare a partire dal quale, si dispiegano le azioni di tutti i ruoli coinvolti nella definizione degli obiettivi di quei progetti.

L'area dei servizi educativi è stata articolata in un'organizzazione che vede nel comune di Medolla il punto di accesso delle famiglie per l'iscrizione ai servizi di nido, prolungamento d'orario e mensa scolastica. ASP eroga e gestisce direttamente i servizi, in un lavoro di rete con il coordinamento pedagogico distrettuale, seguendone le linee di indirizzo dei servizi per l'infanzia dell'Area Nord, ed attenendosi, per quanto riguarda la mensa scolastica alle linee di indirizzo regionali per la ristorazione scolastica dell'Emilia Romagna ed alla consulenza del SIAN per quanto riguarda i menù del nido, materna e scuola primaria.

L'attività educativa del nido "PANDA" si basa su un progetto pedagogico elaborato sulla base delle linee del coordinamento pedagogico dell'area nord, i cui principi sono :

- il riconoscimento e il sostegno dell'identità delle bambine e dei bambini;
- l'attenzione alla crescita individuale all'interno di un percorso di gruppo;
- il rapporto con le famiglie, caratterizzato da uno stile di accoglienza, di ascolto e di collaborazione;
- l'attenzione allo sviluppo di relazioni costruttive ed alla loro integrazione;
- l'osservazione intesa come strumento di lettura ed ascolto dei bisogni delle bambine e dei bambini;
- il gruppo di lavoro come strumento fondamentale per la qualità educativa;
- la documentazione delle attività educative, rivolta prioritariamente alle famiglie.

Il servizio di refezione scolastica invece è finalizzato a concorrere alla effettiva attuazione del Diritto allo Studio oltreché ad assicurare lo svolgimento dell'attività scolastica anche in orario pomeridiano. Nell'ambito del servizio sono anche perseguiti obiettivi di educazione alimentare e sanitaria al fine di diffondere corretti criteri nutrizionali e di prevenzione.

6.2 Descrizione delle modalità di coordinamento con gli altri enti del territorio

ASP, che è inserita a tutti gli effetti nel sistema locale integrato di interventi e servizi sociali, concorre all'attuazione ed alla gestione dei servizi socio-assistenziali, socio-sanitari ed educativi nel proprio ambito territoriale.

ASP può realizzare con altre Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona, enti locali e altri enti pubblici e privati, forme di collaborazione e cooperazione previste dalla legislazione statale e regionale in materia di ordinamento degli enti locali, anche allo scopo di associare la gestione di uno o più servizi o di gestire servizi in affidamento.

Le forme di collaborazione e cooperazione per la gestione dei servizi sono disciplinate, di norma, mediante convenzione.

L'attività di ASP si integra e si coordina con gli interventi e le politiche socio assistenziali e socio-sanitarie della Regione e degli Enti locali territoriali.

ASP inoltre si confronta periodicamente con altre Aziende di Servizi alla Persona per uno scambio di "buone prassi gestionali" e per un confronto di esperienze con l'obiettivo di una crescita reciproca.

ASP si coordina prevalentemente con i seguenti soggetti:

- Comuni;
- UCMAN;
- Azienda USL;
- Provincia di Modena;
- Regione Emilia Romagna;
- Università;
- Istituti di istruzione Secondaria
- Altre ASP;
- Associazioni di categoria/Sindacati;
- Associazioni di Volontariato;
- Centro per l'impiego;
- Centro di formazione professionale;
- Osservatorio gare d'appalti pubblici;
- Associazioni / Fondazioni;
- Altri.

Le attività su cui ASP si relaziona sono:

- Controllo strategico e di governo dei Contratti di Servizio da parte dei Comuni del Distretto e dall'AUSL;
- Rapporti informativi nell'ambito del Controllo di Gestione nonché di recepimento normativo verso la Regione Emilia Romagna e la Provincia di Modena;
- Supporto operativo e organizzativo da parte di Associazioni di Volontariato del territorio, disciplinato nell'ambito delle Convenzioni (Auser, Croce Blu, Polisportive, Consulta del Volontariato, ASDAM, Parrocchie, ecc...);
- Proposte di progetti innovativi per l'utenza del Distretto, cofinanziati da privati e/o associazioni/ fondazioni;
- Collaborazione con ricercatori universitari per ricerche empiriche ed applicate relative agli ospiti;

- Convenzioni con istituti scolastici e centri di formazione professionale per stage/tirocini formativi.

6.3 Ruolo della comunicazione

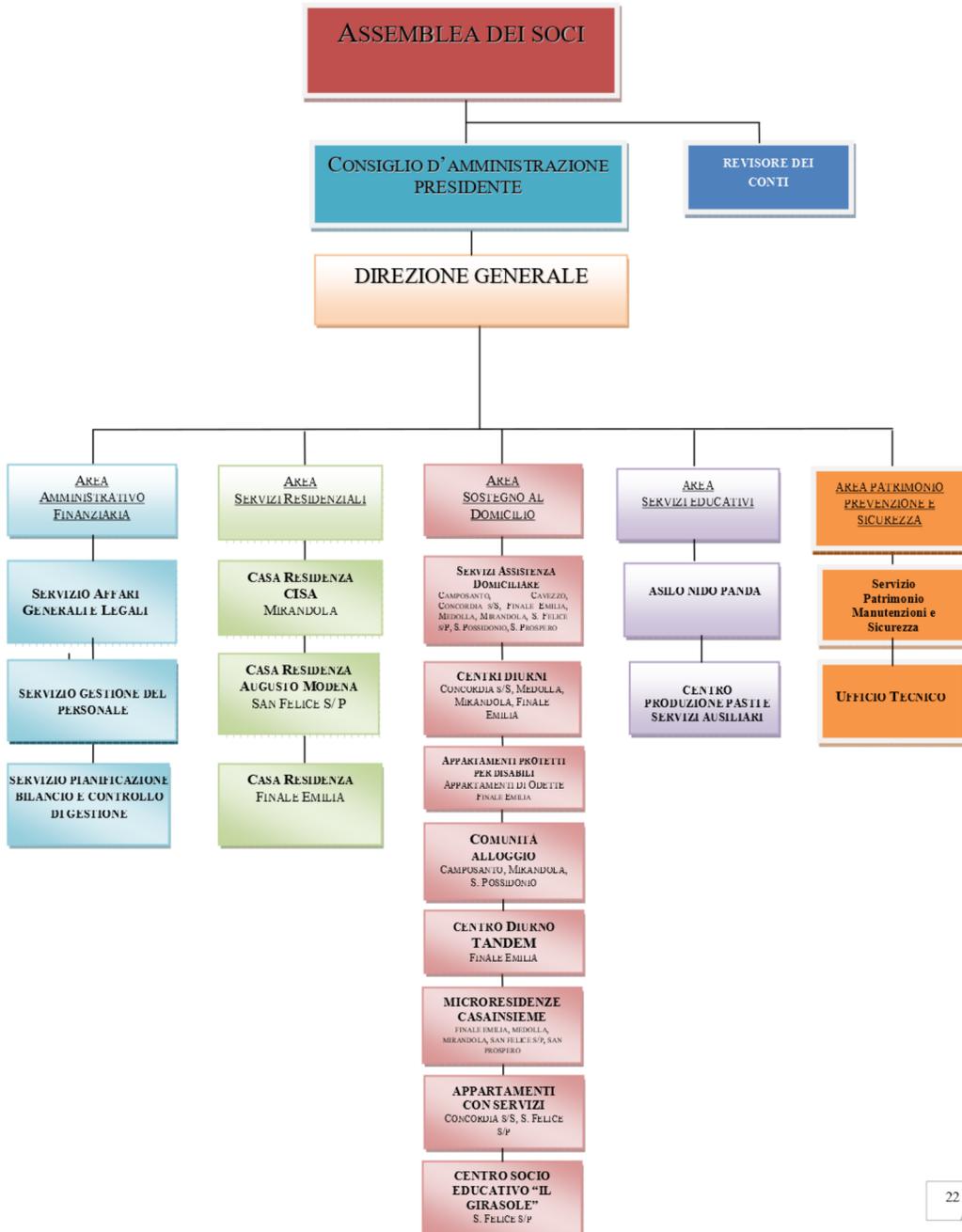
Particolare attenzione dovrà essere posta nel triennio alle attività di informazione e comunicazione, che permettono il perseguimento di obiettivi strategici.

Gli obiettivi su cui incanalare le attività di comunicazione possono essere così sintetizzati:

- promuovere, presso i principali portatori di interesse, suddivisi in fruitori del servizio (utenti e famigliari) e in erogatori (dipendenti), la conoscenza degli standard dei servizi offerti da ASP. L'Azienda ha messo a punto strumenti di comunicazione (carta dei servizi, protocolli operativi, riunioni ecc.) per facilitare la comunicazione con l'utente, rendere trasparenti ed espliciti i contenuti dei servizi offerti, aumentare la fiducia verso l'azienda e favorire la consapevolezza dei dipendenti, dare spazio ad eventuali reclami e segnalazioni per misurare la customer satisfaction. A tale scopo ogni servizio è stato dotato di un'apposita teca per la raccolta di suggerimenti, attraverso opportuna modulistica ed è stato predisposto un questionario di gradimento che sarà proposto annualmente ad ospiti e famigliari;
- facilitare la conoscenza del ruolo aziendale e dei risultati conseguiti presso interlocutori privilegiati: Enti pubblici, istituzioni, fornitori, aziende private e pubbliche, istituti scolastici, attraverso la promozione di strumenti informativi quali ad esempio il bilancio sociale;
- divulgare i nuovi progetti e l'eventuale gestione di nuovi servizi in corso di realizzazione per pubblicizzare e rendere trasparenti le scelte di sviluppo promosse dall'Azienda. A tal proposito ASP, nel corso del 2015, ha aggiornato il sito aziendale consentendo di dare maggiore visibilità alle sezioni quali le donazioni e la trasparenza.

7. PROGRAMMAZIONE DEI FABBISOGNI DELLE RISORSE UMANE E MODALITA' DI REPERIMENTO DELLE STESSE

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



7.1 Politica delle Risorse Umane

Il personale dipendente di ASP Comuni Modenesi Area Nord, in servizio alla data del 31/12/2016, era pari a complessive n. 313 unità, distribuite per categorie secondo il sistema di classificazione del personale, introdotto con il CCNL comparto Regioni ed Autonomie Locali del 31/3/1999. (vedi tabella relativa alla dotazione organica dell'Azienda).

Pertanto alla data di riferimento le risorse umane in carico ad ASP sono così suddivise :

- personale dipendente a tempo indeterminato n. 218 unità,
- personale dipendente a tempo determinato n. 4 unità,
- somministrazione lavoro n. 99 unità.

Tabella dotazione organica al 31/12/2016:

AREA	PERSONALE ASSEGNATO IN SERVIZIO AL 31/12/2016	N.
Direzione Generale	Direttore Generale	1
	D.ssa Loreta Gigante	
Area Amministrativo Finanziaria	Responsabile di Area	1
	D.ssa Elena Benatti	
	Personale in servizio	19
Totale Area		20
Area Servizi Residenziali	Responsabile di Area	1
	D.ssa Flavia Orsi	
	Personale in servizio	174
Totale Area		175
Area Servizi Domiciliari	Responsabile d'Area	1
	D.ssa Roberta Gatti	
	Personale in servizio	88
Totale Area		89
Area Servizi Educativi	Responsabile d'Area	1
	D.ssa Francesca Cavrini	
	Personale in servizio	22
Totale Area		23
Area Patrimonio	Responsabile d'Area	

Prevenzione e Sicurezza	vacante	
	Personale in servizio	5
Totale Area		5
Totale Generale		313

Il piano occupazionale per l'anno 2017 fa riferimento ai seguenti obiettivi:

- riorganizzazioni aziendali, nell'ottica di dare omogeneità alle prestazioni rese, migliorare il livello qualitativo generale di tutti i servizi attraverso l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse umane e dei beni strumentali a disposizione, perseguendo efficienza, efficacia ed economicità degli stessi;
- avvio nuovi servizi, quali Microresidenze per anziani e disabili sul territorio distrettuale ed eventuali nuovi servizi compatibili con quanto previsto dalla LR 12/2013;
- Completamento organico aziendale nel rispetto dei parametri fissati dalla normativa sull'accREDITamento dei servizi.

Nel triennio 2017/2019 si prevede l'attivazione delle seguenti procedure per la copertura a tempo indeterminato di posti attualmente vacanti e coperti con diverse modalità previste dal vigente CCNL Comparto Regioni ed Enti Locali, mediante procedure prioritariamente di mobilità interna, mobilità esterna o concorso pubblico, a copertura dei seguenti posti in dotazione organica:

ANNO 2017

Area Servizi al Domicilio

n. 3 categoria D1 profilo Educatore Professionale (espletamento della selezione già autorizzata col piano occupazionale 2016).

Area Servizi Residenziali e Area Servizi al Domicilio:

n. 19 posti categoria B3 profilo professionale di Operatore Socio Sanitario, su vari servizi ASP, di cui 10 con concorso da espletare in convenzione con Asp Bologna e 9 da scorrimento graduatoria 2016.

Area Amministrativo Finanziaria:

n. 2 posti cat. C1, profilo professionale di Istruttore Amministrativo Contabile.

Area Patrimonio Prevenzione e Sicurezza:

n. 1 posto categoria D3 profilo professionale di Ingegnere.

Area Servizi Residenziali:

n. 20 posti categoria D1 profilo professionale di Infermiere Professionale, su vari servizi ASP.

ANNO 2018

Area Servizi Residenziali:

n. 1 posto categoria D1 profilo professionale di Coordinatore struttura, CRA Finale Emilia.

Area Servizi Residenziali e Area Servizi al Domicilio:

n. 20 posti categoria B3 profilo professionale di Operatore Socio Sanitario, su vari servizi ASP.

Area Servizi Residenziali:

n. 3 posti categoria C1 profilo professionale di Animatore di cui 1 part time 18/36 e 2 tempo pieno, su vari servizi ASP.

ANNO 2019

Area Amministrativo Finanziaria:

n. 1 posti cat. C1, profilo professionale di Istruttore Amministrativo Contabile.

Area Servizi Residenziali:

n. 3 posti categoria B3 profilo professionale di Cuoco, su vari servizi ASP

n. 1 posto categoria B1 profilo professionale di Aiuto Cuoco, su vari servizi ASP.

Il primo semestre 2017 vedrà la conclusione delle selezioni avviate nel 2016 per le figure di Educatore Professionale, con conseguente avvio delle procedure di inserimento in organico dei vincitori.

Nella seconda parte dell'anno si prevede di poter avviare l'iter per i concorsi inseriti nella programmazione 2017.

Resta come costante il processo di riorganizzazione e razionalizzazione del personale in dotazione, nell'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni e della qualità dei servizi erogati, oltre che di perseguimento dell'efficienza e delle economie di scala.

Nel corso del 2017 si completerà quanto concordato con l'accordo stragiudiziale sottoscritto da UCMAN, Coop. Gulliver ed ASP, a seguito dell'affidamento della gestione unitaria della CRA di Finale Emilia ad ASP, con riassetto complessivo del servizio.

Rispetto al personale infermieristico, lo svolgimento del concorso per l'assunzione a tempo indeterminato del personale viene inserito nel programma 2017, prevedendo di avviare la procedura negli ultimi mesi dell'anno, con espletamento delle selezioni ad inizio 2018, in quanto sono ancora in corso confronti a livello provinciale per la definizione delle tariffe di riferimento.

La collaborazione con il medico competente, come già nel passato, permetterà la valutazione delle idoneità parziali alle mansioni e delle idoneità con prescrizioni del personale addetto all'assistenza.

La pluralità di servizi aziendali e la differente intensità assistenziale degli stessi, unitamente alle attrezzature all'avanguardia per la movimentazione degli ospiti, permette di programmare una diversa assegnazione del personale parzialmente idoneo mantenendo elevati livelli di efficienza.

L'uniformità degli standard di erogazione dei servizi è da sempre un target aziendale, così come la crescita costante dell'Azienda mediante la ricerca di metodologie efficienti e la messa in campo di tutte le competenze presenti all'interno dell'organizzazione, in un'ottica di servizio distrettuale.

L'impegno per il 2017 sarà soprattutto focalizzato sulla messa a regime dei nuovi software gestionali, che permetteranno a breve di migliorare la gestione informatizzata del personale.

L'effettuazione delle selezioni pubbliche, sia con riferimento al completamento del piano occupazionale 2016, che per l'avvio dei concorsi inseriti nella programmazione per il prossimo triennio, ha come obiettivo il progressivo contenimento del ricorso alla somministrazione lavoro.

Un ulteriore obiettivo aziendale è costituito dal consolidamento dell'Area Educativa, con riorganizzazione dei servizi già conferiti in un'ottica di armonizzazione progressiva delle norme che regolamentano la gestione del personale, oltre alla produzione di studi di fattibilità per verificare la possibile implementazione dell'Area, con ulteriori conferimenti.

7.2 Piano triennale della formazione

La Formazione del personale dipendente assume un ruolo particolarmente strategico nei servizi alla persona, oltre ad essere un obbligo per il datore di lavoro, rispetto alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Il progetto formativo di ASP può essere suddiviso in due livelli:

- Livello distrettuale: ASP aderisce al programma formativo dell'Azienda USL, rivolto a tutti i servizi del distretto;
- Livello aziendale: ASP promuoverà nei vari servizi, a partire dalle singole specializzazioni, un programma formativo dedicato.

Formazione anno 2017

Il programma formativo parte dall'analisi dei bisogni dei vari settori operativi e dalla condivisione con i lavoratori rispetto alle tematiche da approfondire.

Il piano intende fornire ai dipendenti strumenti atti a renderli più competenti nelle materie proprie del ruolo e coinvolge tutte le aree di attività; in tale programma si cerca di tradurre in percorsi formativi gli obiettivi strategici aziendali ed i parametri dettati dalle norme sull'accreditamento.

Gli ambiti di intervento per l'anno 2017 riguarderanno i seguenti argomenti:

AREA SOCIO - SANITARIA

- Corsi di aggiornamento per personale Socio-Assistenziale su tematiche relative ai nuovi bisogni della popolazione anziana (Demenza, Fragilità, Fase terminale di malattia, Gravissima disabilità, Gestione dell'aggressività verbale e fisica nelle persone affette da demenza);
- Formazione specifica per personale assegnato ai Centri Diurni
- Formazione specifica per personale assegnato al nucleo demenze per le temporaneità del CISA (servizio dedicato ad anziani affetti da patologie dementigene con disturbo del comportamento);
- Formazione specifica per personale assegnato ai Servizi di Assistenza Domiciliare
- Formazione rivolta a Coordinatori, Responsabili della Attività Assistenziale e Animatori sulla capacità di progettare e gestire le complessità organizzative dei nuclei (tecnologia applicata alle disabilità);
- Formazione/aggiornamento per i responsabili delle attività assistenziali;
- Formazione specifica in materia di utilizzo della rete informatica aziendale (progetto ABC Margotta);
- Corso per alimentaristi rivolto al personale OSS;
- Formazione specifica rivolta al personale infermieristico alle dipendenze dirette dell'Azienda.

PERSONALE DELLA CUCINA CRA CISA E CENTRO PRODUZIONE PASTI DI MEDOLLA

- Formazione specifica procedure HACCP;
- Corsi di formazione per alimentaristi;
- Corso di formazione sull'organizzazione delle procedure di conservazione e confezionamento dei cibi;
- Corso sulla celiachia
- Corsi specifici di sicurezza sul lavoro ed antincendio.

AREA SERVIZI EDUCATIVI

- Formazione specifica prevista dalla pianificazione predisposta dai referenti dell'Unione Comuni Modenesi Area Nord;
- Corsi specifici di sicurezza sul lavoro ed antincendio;
- Aggiornamento primo soccorso.

AREA AMMINISTRATIVO FINANZIARIA

- Corsi specifici sull'utilizzo dei nuovi gestionali informatici;
- Corsi di affinamento delle abilità informatiche al fine di migliorare l'efficienza del personale nell'utilizzo delle strumentazioni messe a disposizione;
- Corsi di formazione relativi a specifiche tematiche afferenti alla gestione delle risorse umane;
- Formazione "sul campo" relativa alle nuove procedure amministrative e contabili da adottare da parte della Azienda;
- Formazione specifica in materia di utilizzo della rete informatica aziendale;
- Aggiornamento sulla normativa degli appalti;
- Contabilità e Bilancio delle ASP
- Contabilità analitica e controllo di gestione.

AREA DELLA SICUREZZA

- Formazione obbligatoria ai sensi dell'Accordo Stato Regioni siglato nel 2011;
- Formazione obbligatoria per quanto riguarda normativa e pratica di prevenzione incendi.
- Formazione obbligatoria relativa al D.Lgs. 81/2008;
- Formazione obbligatoria relativa al D.Lgs. 196/2003 (Privacy).

TUTTO IL PERSONALE:

- Condivisione di obiettivi e mission aziendale;
- Formazione in materia di accreditamento dei servizi;
- Formazione in materia di codice di comportamento dei dipendenti pubblici, incompatibilità e normativa specifica aziendale (ad es.: Regolamento di gestione del personale).

8. INDICATORI E PARAMETRI PER LA VERIFICA

Gli indicatori sotto elencati sono attualmente considerati in modo non strutturato ma saranno affinati, integrati ed affiancati da ulteriori strumenti di verifica dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità dell'attività al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi di correzione, il rapporto costi – risultati.

Gli indicatori sono rappresentati da quozienti tra valori e/o quantità. Grazie a tali indicatori si rendono possibili i confronti nello spazio (tra diverse strutture) e nel tempo (nel succedersi di periodi). Sono istituiti nell'ambito delle attività di “controllo qualità” nell'area socio-sanitaria-assistenziale e “controllo di gestione” nell'area amministrativa.

Quest'ultima è già stata prevista e strutturata con la predisposizione di una “contabilità analitica” in ossequio a quanto previsto dal D. Lgs. 207/2001, per cui il piano dei conti si configura in combinazione con i relativi Centri di Costo (o Centri di Attività).

INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Reclami e suggerimenti	Valutazione della qualità percepita mediante la rilevazione dei reclami e dei suggerimenti provenienti da familiari, utenti e altri portatori di interessi suddivisi per tipologia, con un confronto con lo stesso periodo dell'anno precedente.
Esiti questionario per la rilevazione della soddisfazione degli utenti	Misurazione della Customer Satisfaction tramite la somministrazione periodica di un questionario strutturato a ospiti e familiari.
Copertura posti letto	Determinazione della percentuale di copertura dei posti letto
Giornate vuote	Determinazione del numero di giornate in cui il posto letto non è coperto, con un confronto con lo stesso periodo dell'anno precedente
Livello di assenze	Determinazione dei giorni medi di assenza per dipendente
Ferie godute	Determinazione dei giorni di ferie goduti rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente
Costo del personale	Determinazione (in %) del costo di personale assistenziale sul totale del costo del personale.
Costi generali	Rappresentazione dell'incidenza (in %) dei costi generali amministrativi sul totale dei costi aziendali.
Liquidità disponibile	Valore medio liquidità nell'anno
Indice di tempestività dei pagamenti	Misurazione dei giorni di anticipo/ritardo del pagamento dei fornitori rispetto alla scadenza delle fatture/richieste di pagamento

Un nuovo indicatore è presente nei documenti e sul sito dell'Azienda, si tratta dell'indicatore di tempestività dei pagamenti. Infatti, unito al bilancio consuntivo, a partire dal 2014, vi è l'allegato C, ovvero il prospetto dei pagamenti effettuati dopo la scadenza dei termini previsti dal D.Lgs

231/2002 e l'indicatore di tempestività dei pagamenti, adempimento richiesto dal D.L. 66/2014 art. 41 come convertito in L. 89/2014.

Tale allegato dà la misura di quanti pagamenti sono stati mediamente effettuati prima e dopo la scadenza dei termini imposti dal D.Lgs 231/2002 e il numero medio dei giorni di ritardo/anticipo.

Per quel che riguarda l'anno 2016, (ultimo indicatore calcolato) l'Azienda ha pagato con 15 giorni di anticipo rispetto alla scadenza media di 60 giorni (tra tutti i fornitori).

Questo indicatore mette in luce come i pagamenti effettuati nel corso dell'anno 2016 siano stati mediamente di 45 giorni, quindi con un'ottima tempistica.

9. PROGRAMMA DEGLI INVESTIMENTI DA REALIZZARE

Il piano degli investimenti 2017/2019 deve considerarsi ancora straordinario in quanto influenzato da:

- 1) le molteplici donazioni avvenute a seguito del sisma 2012;
- 2) l'indennizzo assicurativo liquidatoci dalla Reale Mutua Assicurazioni a seguito dello stesso;
- 3) i Fondi Regionali legati al terremoto;

che vedranno tutte le aree impegnate in un lavoro di ricostruzione/ampliamento dei servizi.

I progetti relativi agli immobili che prenderanno corpo in questo triennio sono:

- a. Realizzazione e/o relativo allestimento di microresidenze per anziani e disabili nei comuni di Camposanto, Cavezzo, Concordia s/S.
- b. Completamento della ristrutturazione del primo piano del Centro Diurno di Massa Finalese.
- c. Ristrutturazione della Chiesetta "Oratorio della Madonna delle Grazie" di Mirandola.
- d. Ristrutturazione del Centro Diurno di Medolla.
- e. Nuovi spogliatoi della Casa Residenza Augusto Modena.

Attraverso il partenariato con i donatori Confindustria e Confederazione sindacati nazionali, ASP riceverà in donazione l'immobile che ospiterà il nuovo centro residenziale per disabili gravi di San Felice sul Panaro, in modo che tale struttura sia coerente con le esigenze espresse dal territorio nel rispetto delle scelte del Comitato di Distretto. L'opera sarà realizzata direttamente dai donatori su area di proprietà di ASP e donata successivamente al suo completamento.

L'Azienda dovrà inoltre attivarsi per realizzare interventi straordinari sul patrimonio già esistente ponendo un'attenzione particolare a sviluppare azioni mirate al risparmio energetico, come ad esempio alcuni interventi previsti nella Casa Residenza CISA di Mirandola.

Nel prossimo triennio è in previsione il rifacimento delle linee idriche e di riscaldamento presso la Casa Residenza CISA di Mirandola. E' già stato redatto uno studio di fattibilità tecnico economica con individuazione di un'ipotesi progettuale per il rifacimento delle varie reti di distribuzione e di ricircolo e, contestualmente, è stata effettuata una stima dei costi dell'intervento.

L'ammontare delle risorse necessarie per il prossimo triennio per il piano degli investimenti è legato sia alle risorse reperite al di fuori della gestione ordinaria (donazioni), sia alla

volontà/disponibilità dei soci di investire nella costruzione di strutture da adibire a nuovi servizi destinando le proprie quote di utili formatesi negli anni passati.

Rispetto agli investimenti citati, le lettere "c. Ristrutturazione della Chiesetta "Oratorio della Madonna delle Grazie" di Mirandola" ed "d. Ristrutturazione del Centro Diurno di Medolla" sono realizzabili grazie ai fondi dell'indennizzo assicurativo e ai finanziamenti regionali relativi al sisma.

10. PIANO DI VALORIZZAZIONE E GESTIONE DEL PATRIMONIO

Attualmente, ASP ha la proprietà di una struttura protetta e di un centro diurno nel Comune di Mirandola e dell'area su cui sorgeva la casa residenza abbattuta in seguito agli eventi sismici del maggio 2012 nel Comune di San Felice.

La casa residenza CISA e il centro diurno "I Gelsi" di Mirandola sono utilizzati completamente per fini istituzionali legati alla prestazione del servizio, quindi risultano totalmente indisponibili e non utilizzabili per altre finalità.

L'edificio dove era ubicata la struttura Augusto Modena di San Felice sul Panaro fino al trasloco nella sede dell'Ex-Ospedale, è stato demolito a causa dei danni provocati dal sisma; la struttura danneggiata verrà ricostruita, attraverso il contributo di diversi donatori, realizzando un centro residenziale per disabili gravi congeniti (20 posti letto) che amplierà il valore del patrimonio di ASP di circa € 2.500.000,00.

Il patrimonio di ASP viene ulteriormente incrementato dal valore delle microresidenze "Casainsieme" e del centro socioeducativo per disabili, costruiti sui terreni concessi dai Comuni in diritto di superficie.

Ad oggi sono già stati acquisiti in diritto di superficie:

- le microresidenze di San Felice sul Panaro, Finale Emilia e San Prospero,
- il centro socioeducativo per disabili di San Felice.

Sono concesse in comodato d'uso gratuito le microresidenze di Medolla e Mirandola.

Tutte queste strutture sono completamente utilizzate per l'erogazione dei servizi, quindi risultano totalmente indisponibili e non utilizzabili per altre finalità.