

ASP

centro servizi alla persona

CONTRATTO DI SERVIZIO
2012-2016



COMUNE DI FERRARA



COMUNE DI MASÌ TORELLO



COMUNE DI VOGHIERA



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara

APPROVAZIONE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO TRA ASSOCIAZIONE DEI COMUNI DI FERRARA, VOGHIERA E MASI TORELLO, ASP "CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA", AZIENDA USL DI FERRARA, PER LA REALIZZAZIONE DI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI E SOCIO-SANITARI.

IL CONSIGLIO COMUNALE

VISTO:

- La Legge 08/11/2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- La Legge Regionale 12/03/2003, n. 2, "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- La delibera n. 98706 del 17 Dicembre 2007 del Consiglio Comunale di Ferrara che approvava la convenzione tra i Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera per la partecipazione, in qualità di soci, all'ASP "Centro Servizi alla Persona";
- La delibera del Consiglio Comunale di Masi Torello n. 57 del 12/12/2007 con la quale veniva approvata la convenzione tra i Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera per la partecipazione, in qualità di soci, all'ASP "Centro Servizi alla Persona" di Ferrara;
- La delibera del Consiglio Comunale di Voghiera n. 79 del 13/12/2007 con la quale veniva approvata la convenzione tra i Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera per la partecipazione, in qualità di soci all'ASP "Centro Servizi alla Persona" di Ferrara;
- La delibera della Giunta della Regione Emilia Romagna n. 2189 del 27 dicembre 2007 che approvava la costituzione dell'ASP "Centro Servizi alla Persona" di Ferrara con decorrenza 1 Gennaio 2008;
- Le delibere Consiliari n. 22 32929 del 28/5/2007, n. 23 del 29/6/2007 e n. 42 dell'11/7/2007, rispettivamente dei Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera con cui veniva approvata la costituzione dell'Associazione Intercomunale tra i Comuni medesimi per la gestione in forma associata dei servizi e delle funzioni in materia di: Servizi Statistici, Sportello Unico Attività Produttive, Difesa Civica, Servizi di gestione del Piano di Zona Sociale e Sanitario con contestuale approvazione dell'Atto Costitutivo e del regolamento;
- La delibera del Consiglio Comunale di Ferrara n. 21632 del 31/03/2008, di approvazione del contratto di servizio tra i Comuni di Ferrara, Masi Torello, Voghiera, l'Azienda USL di Ferrara e l'ASP "Centro Servizi alla Persona" di Ferrara;
- La delibera del Consiglio Comunale di Ferrara n. 98054 del 13 dicembre 2011 che approva le convenzioni tra i Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera per la gestione in forma associata dei servizi relativi alle funzioni del settore sociale;

CONSIDERATO:

- che il Contratto di Servizio, anche ai sensi del DCR 624/2004, regola i rapporti tra Associazione dei Comuni di Ferrara, Voghiera e Masi Torello e l'ASP "Centro Servizi alla Persona" nell'ambito della realizzazione di interventi e servizi sociali e con l'Azienda USL di Ferrara per i servizi e le attività che presentano aspetti di integrazione socio-sanitaria;
- che il Contratto di Servizio definisce ogni altro aspetto relativo alle modalità di gestione dei servizi e/o delle attività conferite, ivi compresa l'individuazione degli standard qualitativi e quantitativi del servizio;
- che il Contratto di servizio avrà durata quinquennale;
- che il Contratto di servizio sarà approvato dai Consigli Comunali degli enti pubblici territoriali soci;

PRESO ATTO CHE:

- in applicazione della normativa sull'accreditamento sono stati sottoscritti i contratti di servizio relativi ai servizi sociosanitari accreditati, più precisamente:
 - Accredimento transitorio, con scadenza al 31/12/2013, per
 - Servizio di Casa Residenza per Anziani non autosufficienti (gestori: ASP e RTI - Raggruppamento Temporaneo di Imprese - Coop. CIDAS, Coop. SERENA, Coop. L'isola)
 - Servizio di Assistenza Domiciliare (gestori: ASP, Coop. SERENA)

- Accreditamento provvisorio, con scadenza al 31/12/2012, per
 - Servizio Centro Diurno Anziani (gestore: ASP)
- l'ASP "Centro Servizi alla Persona" opera nel rispetto:
 - della legislazione nazionale e delle leggi e direttive regionali in materia,
 - del proprio Statuto e dei propri Regolamenti,
 - delle deliberazioni dei Consigli Comunali di Ferrara, Masi Torello e Voghiera che fissano indirizzi sullo sviluppo delle politiche sociali e che determinano i sistemi tariffari dei servizi sociali,
 - dei Piani di zona e dei relativi Accordi di programma,
 - del presente Contratto di servizio.

VISTO l'art. 42 del D.Lgs 18/08/2000 n. 267;

VISTO l'art. 107 del D.Lgs 18/08/2000 n. 267;

VISTI i pareri favorevoli espressi rispettivamente dal Dirigente del Servizio Salute e Politiche socio sanitarie alla Persona in ordine alla regolarità tecnica e del Responsabile di Ragioneria in ordine alla regolarità contabile (art. 49, comma 1°, del dlgs n. 267/2000) attestante la copertura finanziaria (art. 153, comma 5°, del dlgs n. 267/2000);

SENTITE la Giunta Comunale e la 4^a Commissione Consiliare;

DELIBERA

1. Di approvare il Contratto di Servizio tra Associazione dei Comuni di Ferrara, Voghiera e Masi Torello, ASP "Centro Servizi alla Persona", Azienda USL (Allegato A, parte sostanziale e integrante del presente provvedimento) comprese le schede tecniche (Allegato B, parte sostanziale e integrante del presente provvedimento) a far data dal 01/01/2012 e con scadenza al 31/12/2016.
2. Di prendere atto che i Comuni di Voghiera e Masi Torello si adegueranno a quanto deliberato con l'atto del Consiglio Comunale di Ferrara n. 98054 del 13/12/2011.
3. Di dare atto che il responsabile del procedimento è la Dott.ssa Lucia Bergamini Dirigente del Servizio Salute e Politiche Socio Sanitarie.

ALLEGATO A**CONTRATTO DI SERVIZIO TRA ASSOCIAZIONE DEI COMUNI DI FERRARA, VOGHIERA E MASI TORELLO, ASP "CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA", AZIENDA USL DI FERRARA, PER LA REALIZZAZIONE DI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI E SOCIO-SANITARI**

L'anno, il giorno del mese di,
presso il Comune di Ferrara, con la presente scrittura privata da valersi per ogni conseguente effetto di legge,

TRA

- **Comune di Ferrara** capofila dell'Associazione dei Comuni di Ferrara, Voghiera e Masi Torello, rappresentata da domiciliato per la carica presso la sede Municipale del Comune di Ferrara, in Piazza Municipio n. 2.
- **Azienda USL di Ferrara**, C.F., rappresentata dal Direttore Generale, dott. domiciliato per la carica a Ferrara, in Via
- **ASP "Centro Servizi Alla Persona"**, C.F., rappresentata dal Direttore Generale, rag. Pesci Maurizio, domiciliato per la carica a Ferrara, in Via Ripagrande n. 5, d'ora in poi denominata "ASP";

PREMESSO

- La Legge 08/11/2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- La Legge Regionale 12/03/2003, n. 2, "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- La delibera n. 98706 del 17 Dicembre 2007 del Consiglio Comunale di Ferrara che approvava la convenzione tra i Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera per la partecipazione, in qualità di soci, all'ASP "Centro Servizi alla Persona";
- La delibera del Consiglio Comunale di Masi Torello n. 57 del 12/12/2007 con la quale veniva approvata la convenzione tra i Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera per la partecipazione, in qualità di soci, all'ASP "Centro Servizi alla Persona" di Ferrara;
- La delibera del Consiglio Comunale di Voghiera n. 79 del 13/12/2007 con la quale veniva approvata la convenzione tra i Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera per la partecipazione, in qualità di soci all'ASP "Centro Servizi alla Persona" di Ferrara;
- La delibera della Giunta della Regione Emilia Romagna n. 2189 del 27 dicembre 2007 che approvava la costituzione dell'ASP "Centro Servizi alla Persona" di Ferrara con decorrenza 1 Gennaio 2008;
- Le delibere Consiliari n. 22 32929 del 28/5/2007, n. 23 del 29/6/2007 e n. 42 dell'11/7/2007, rispettivamente dei Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera con cui veniva approvata la costituzione dell'Associazione Intercomunale tra i Comuni medesimi per la gestione in forma associata dei servizi e delle funzioni in materia di: Servizi Statistici, Sportello Unico Attività Produttive, Difesa Civica, Servizi di gestione del Piano di Zona Sociale e Sanitario con contestuale approvazione dell'Atto Costitutivo e del regolamento;
- La delibera n. 98054 del 13 dicembre 2011 che approva le convenzioni tra i Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera per la gestione in forma associata dei servizi relativi alle funzioni del settore sociale

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

TITOLO I**PRINCIPI GENERALI****ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO DI SERVIZIO**

1. Il presente Contratto di servizio regola i rapporti tra l'Associazione dei Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera e l'ASP "Centro Servizi alla Persona" nell'ambito della realizzazione di interventi e servizi sociali e con l'Azienda USL di Ferrara per i servizi e le attività che presentano aspetti di integrazione socio-sanitaria. Oggetto del Contratto di servizio è la realizzazione da parte dell'ASP degli interventi e servizi sociali e socio-sanitari individuati

nelle schede tecniche allegate (Allegato B).

2. Oltre agli interventi e servizi di cui al comma 1, l'ASP si attiverà per realizzare gli ulteriori interventi e servizi sociali coerenti con le proprie finalità istituzionali che le venissero eventualmente attribuiti successivamente. In ogni caso l'attribuzione all'ASP della gestione di nuovi e/o ulteriori attività e servizi può essere programmata nel Piano Sociale di Zona della salute e del benessere sociale del Distretto Centro-Nord, al fine di assicurare la stretta coerenza della sua azione allo sviluppo delle politiche distrettuali.

ART. 2 – DURATA

1. Il presente Contratto di Servizio decorre dalla data del 1/1/2012 fino al 31/12/2016

2. È escluso il tacito rinnovo. Entro 3 mesi dalla scadenza le Parti, prima di procedere al rinnovo, si ritroveranno per valutare una eventuale revisione dei contenuti. In ogni caso, al fine di dare attuazione a nuove normative o di rispondere in maniera più adeguata all'evoluzione della domanda sociale, le parti potranno consensualmente e in qualunque momento modificare il contenuto del presente Contratto. Di norma le modifiche saranno formalizzate prima dell'approvazione dei Bilanci preventivi e diverranno attuative il primo giorno dell'anno di riferimento. In ogni caso ne verrà data comunicazione ai Consigli Comunali in sede di approvazione del Bilancio di Previsione.

3. Le parti non possono recedere dal Contratto di Servizio. È fatta salva la possibilità di revoca da parte del Comune con un preavviso almeno semestrale esclusivamente per motivi di pubblico interesse. Il Contratto di servizio si risolve automaticamente in caso di estinzione dell'ASP.

TITOLO II

PROGRAMMAZIONE E SERVIZI SOCIOASSISTENZIALI CONFERITI DAI COMUNI ALL'ASP

ART. 3 – PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ

1. La gestione delle attività e dei servizi dovrà seguire gli indirizzi degli Enti Soci, del comitato di distretto e degli strumenti di programmazione socio sanitaria, di cui gli stessi si doteranno in linea col Piano Socio Sanitario Regionale per la salute e per il benessere sociale. I principi su cui gli Enti Soci, basano la propria azione di Governance in tale contesto sono:

- a) la centralità dell'ente locale nella programmazione, regolazione, gestione della committenza e realizzazione del sistema locale dei servizi sociali e socio sanitari a rete, individuando l'ambito distrettuale come ambito ottimale;
- b) l'acquisizione del metodo della programmazione partecipata e concertata per lo sviluppo e la gestione del sistema integrato, mediante lo strumento del Piano sociale di zona per la salute e il benessere sociale che valorizza i soggetti pubblici e privati;
- c) la valorizzazione del Comitato di Distretto come strumento di governo e dell'Ufficio di Piano come organo tecnico per la gestione dell'integrazione socio sanitaria e l'attuazione delle procedure per l'accreditamento dei servizi.

2. La programmazione degli interventi e dei servizi sociali, nell'ambito del territorio dei Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera, avviene attraverso il Comitato di Distretto che utilizzerà gli strumenti del Piano di Zona per la salute e il benessere sociale.

3. L'ASP partecipa attivamente al processo di programmazione del Piano di Zona per la salute e il benessere sociale; sottoscrive l'Accordo di programma triennale e gli accordi integrativi annuali.

4. Riguardo ai progetti di rete di cui è responsabile l'Assessorato alle Politiche sociali del Comune di Ferrara e che prevedono un ruolo per il Servizio Sociale territoriale dell'ASP, le parti si impegnano a individuare modalità formali e stabili di lavoro comune nella fase di progettazione, nel corso della realizzazione e nelle fasi di riprogettazione degli interventi.

5. L'ASP collabora con l'Istituzione Scolastica del Comune di Ferrara partecipando attivamente alle sperimentazioni e alle progettualità, allo scopo di promuovere percorsi che mirino all'integrazione sociale e al miglioramento della qualità della vita dei minori con problemi sia di disabilità, sia di disagio-pregiudizio, implementando le attività qualificate e mirate soprattutto nei contesti extrascolastici.

ART. 4 – PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI

1. Il Piano di zona triennale e i Piani attuativi annuali, conterranno anche il Piano degli interventi, che l'ASP dovrà assicurare, necessari allo sviluppo dei servizi sociali nell'ambito territoriale di riferimento.

2. I Comuni si impegnano a supportare l'ASP nell'acquisizione di finanziamenti e a trasferire all'ASP eventuali contributi regionali e/o nazionali destinati al finanziamento degli interventi di cui al presente articolo.

3. Nell'ambito della valutazione degli interventi in atto, il Comune, in accordo con l'ASP, individua le progettualità sociali che, raggiunto un adeguato livello di consolidamento operativo, possono essere trasferite all'ASP. Ciò

avverrà con provvedimenti adottati dalla Giunta Comunale senza che ciò comporti modifiche al presente Contratto di Servizio.

TITOLO III

ASPETTI GESTIONALI

ART. 5 – LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. Oltre quanto indicato nelle schede tecniche (Allegato B) i livelli di qualità dei servizi sono determinati:
 - dalle normative regionali sull'autorizzazione al funzionamento e sull'accreditamento;
 - dagli Accordi di programma e convenzioni sottoscritti dall'ASP con i Comuni e possono essere ulteriormente elevati dall'ASP nell'ambito della propria attività di programmazione e gestione per obiettivi.
2. Al fine di garantire il monitoraggio dei servizi e dei processi di produzione dei servizi stessi e il loro continuo miglioramento, l'ASP consolida il proprio Sistema di Gestione per la Qualità anche in vista di specifiche forme di certificazione.
3. Sarà cura dell'ASP produrre la documentazione necessaria per la verifica dell'attività dal punto di vista quantitativo, qualitativo ed economico. A tal fine si allega al presente contratto la versione più aggiornata della Balanced Scorecard Aziendale.
4. L'ASP, attraverso i tre Settori del Servizio Sociale territoriale, e il Comune di Ferrara attraverso il Servizio Salute e Politiche Socio-Sanitarie, si impegnano ad effettuare un percorso di lavoro con l'obiettivo di costruire insieme criteri qualitativi e quantitativi in ordine alla gestione dei casi presi in carico.

ART. 6 – CARTA DEI SERVIZI

1. L'ASP si impegna ad aggiornare la propria Carta dei servizi, nella quale, in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente, saranno descritti i livelli qualitativi e quantitativi del servizio erogato, le caratteristiche organizzative e qualitative delle prestazioni, i diritti e i doveri degli utenti.
2. La Carta dei servizi sarà utilizzata quale strumento di informazione degli utenti, ma anche per esplicitare gli impegni dell'ASP nei confronti degli utenti stessi.

ART. 7 – AMMISSIONE DEGLI UTENTI AI SERVIZI

Nell'ambito di quanto previsto all'Art. 3 – Programmazione dei servizi e delle attività:

1. l'ammissione degli utenti ai servizi sociali oggetto del presente Contratto, è determinata dal Servizio Sociale territoriale dell'ASP. La presa in carico conterrà il Piano di Assistenza Individualizzato, la tariffa dovuta dall'utente, nonché ogni utile informazione ai fini del percorso socio-assistenziale.

ART. 8 – COMUNICAZIONE NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI E PORTATORI DI INTERESSE

Al fine di soddisfare le necessarie esigenze informative degli utenti e dei loro famigliari, l'ASP attuerà idonei Piani di comunicazione assicurando in particolare:

- che tutti gli utenti, i familiari o chi agisce per essi sia a conoscenza delle caratteristiche e dei livelli qualitativi delle prestazioni, attraverso la Carta dei servizi ed altri strumenti in grado di raggiungere efficacemente l'obiettivo;
- che ogni singolo utente, i familiari o chi agisce per esso sia a conoscenza del piano assistenziale individualizzato, dei suoi aggiornamenti e dei risultati conseguiti;
- che ai portatori di interessi sia resa disponibile una documentazione adeguata sull'attività dell'ASP, quale il bilancio sociale, una pubblicazione periodica, un sito Internet.

ART. 9 – CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

1. L'erogazione del servizio non può essere interrotta o sospesa se non per gravissime cause di forza maggiore.
2. In caso di interruzione o sospensione degli interventi e servizi, per cause indipendenti sia dalla volontà dei Comuni che dell'ASP, quest'ultima dovrà adottare tutte le iniziative opportune per informare gli utenti, contenere i disagi per i medesimi, ripristinare nel più breve tempo possibile le prestazioni. L'ASP avrà cura di informare tempestivamente i Comuni sulla dinamica dell'evento.
3. In caso di interruzione o sospensione degli interventi e servizi derivanti da volontà dell'ASP, la stessa dovrà acquisire il preventivo assenso dei Comuni soci, avvisare con un congruo anticipo l'utenza e predisporre attività sostitutive idonee a contenere i disagi per gli utenti.
4. Qualora per esigenze di pubblico interesse o per difficoltà finanziarie i Comuni decidano l'interruzione o sospensione di interventi e servizi, gli stessi Comuni si impegnano a darne congruo preavviso all'ASP per consentire l'opportuna informazione dell'utenza.

ART. 10 – MODALITÀ DI GESTIONE DEI SERVIZI

1. L'Azienda, considerata la sua natura pubblica, può stipulare contratti per l'acquisizione di beni e servizi nel rispetto delle norme poste a garanzia dell'imparzialità, trasparenza ed efficienza dell'azione amministrativa.
2. L'Azienda può perciò, nel rispetto del principio di responsabilità ed autonomia gestionale e degli standard di qualità e quantità fissati, utilizzare le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il conseguimento di più elevati livelli di efficienza ed economicità nella gestione dei servizi e degli interventi ferma restando l'attività di coordinamento, di pianificazione, di verifica dei servizi erogati e di controllo dell'attività e nella consapevolezza che la stessa rimane l'unica responsabile nei confronti dei Comuni. La gestione operativa dei servizi accreditati è regolata dall'apposito Contratto di Servizio sottoscritto dalle parti in applicazione della normativa regionale sull'accreditamento. Eventuali servizi non soggetti ad accreditamento saranno regolati da specifici accordi fra le parti.

ART. 11 – RISORSE UMANE

1. Per l'attuazione del presente contratto di servizio l'ASP può avvalersi di personale dipendente, di collaboratori e di professionisti dipendenti di terzi oltre che di tutte le forme contrattuali e delle procedure previste dall'ordinamento vigente.
2. Il personale dovrà essere fornito delle qualifiche professionali prescritte dalle normative nazionali e regionali ed essere costantemente aggiornato per potere efficacemente gestire le evoluzioni professionali, organizzative ed operative e garantire che i servizi dell'ASP siano dotati del più elevato livello qualitativo professionale possibile.
3. L'ASP si impegna ad osservare le vigenti norme di garanzia per il funzionamento dei servizi pubblici essenziali di cui alla legge 146/90 e successive modifiche ed integrazioni. A tal fine garantisce la continuità dei servizi e le prestazioni indispensabili.
4. L'assunzione di nuovo personale dipendente dell'ASP "Centro Servizi alla Persona" sarà regolata dal contratto degli enti locali.
5. Per le assunzioni di cui al comma 4 l'ASP potrà utilizzare le graduatorie concorsuali dei Comuni ed eventuali forme di mobilità del personale tra Enti per le qualifiche professionali richieste. È facoltà dei Comuni e dell'ASP poter utilizzare reciprocamente personale dei rispettivi Enti, nel rispetto delle norme contrattuali.

TITOLO IV**MONITORAGGIO E CONTROLLI****ART. 12 – RENDICONTAZIONE SULLA GESTIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ**

1. L'ASP si impegna ad inviare ai Comuni i seguenti documenti:
 - a) il piano programmatico triennale, nel quale vengono fissati in termini quali-quantitativi le strategie e gli obiettivi aziendali articolati in programmi e progetti;
 - b) il bilancio annuale economico preventivo corredato della relazione illustrativa con allegato il documento di budget;
 - c) il bilancio consuntivo corredato di tutti i documenti allegati e in particolare il bilancio sociale relativo alle attività e servizi erogati alla collettività nell'anno precedente;
 - d) una analisi annuale dello stato del Sistema di Gestione della Qualità aziendale e del livello di soddisfazione degli utenti nonché le azioni correttive e preventive attivate per limitare o rimuovere le eventuali insoddisfazioni e criticità;
 - e) relazioni informative semestrali sull'andamento dell'Azienda contenenti i dati significativi della gestione relativi ai principali indicatori economici e di performance gestionale individuati.
2. Le parti dovranno stabilire momenti di verifica congiunta dell'andamento dei servizi sotto il profilo della qualità, dell'efficacia, dell'economicità e della soddisfazione dell'utenza, anche in applicazione di quanto previsto dal punto 5 "Regia e monitoraggio" dell'Allegato B.

TITOLO V**ASPETTI ECONOMICI****ART. 13 – FINANZIAMENTO DELLA GESTIONE**

1. L'ASP presenterà entro il 30 Novembre di ogni anno l'aggiornamento al bilancio triennale.
2. Per garantire i servizi standard previsti nel seguente contratto i Comuni ridefiniranno annualmente gli emolumenti da versare. Il contributo dei Comuni soci per la gestione dell'Azienda sarà rappresentativo di tutti i costi sostenuti per l'erogazione dei servizi comprensivi delle spese generali e dei costi del personale.

- 3.** Il finanziamento degli interventi e dei servizi sociali di cui al presente Contratto di servizio proviene da:
- Contributi di Enti Pubblici;
 - Corresponsione da parte dell'Azienda USL di oneri sociali a rilievo sanitario;
 - Tariffe pagate dagli utenti;
 - Ricavi derivanti dalla gestione del patrimonio da reddito dell'ASP;
 - Contributi da soggetti privati;
 - Donazioni.
- 4.** I Comuni partecipano al finanziamento della gestione degli interventi e servizi di cui trattasi, di norma, nelle seguenti forme:
- Pagamento della gestione dei servizi sociali ed assistenziali in oggetto in funzione dei cittadini residenti nei Comuni soci che hanno usufruito delle prestazioni.
 - Pagamento di un corrispettivo per specifici progetti, iniziative, servizi richiesti espressamente dalle stesse Amministrazioni comunali.
 - Pagamento, in toto o in parte, delle tariffe previste per i servizi in relazione alle condizioni economiche degli assistiti.
- 5.** I Comuni si impegnano inoltre a sostenere economicamente l'ASP trasferendo alla stessa eventuali contributi regionali e/o nazionali o provenienti da enti e privati destinati al finanziamento dei servizi oggetto del presente contratto.
- 6.** Nel caso di perdite di esercizio dell'ASP, deve essere in primo luogo verificata la possibilità di un autonomo piano di rientro, anche pluriennale, da deliberarsi dall'Assemblea dei Soci su proposta del Consiglio di Amministrazione. Qualora ciò non sia possibile, l'Assemblea dei Soci approva, su proposta del Consiglio di Amministrazione e previa deliberazione dei Consigli Comunali degli Enti pubblici territoriali soci, un piano di rientro a carico degli Enti pubblici territoriali che conferiscono servizi ed attività all'ASP (Ferrara, Masi Torello, Voghiera), utilizzando quale criterio di ripartizione la quota di rappresentanza dell'Ente Pubblico Territoriale nell'Assemblea dei Soci.

ART. 14 – TARIFFE

Il sistema tariffario sarà adottato in coerenza con le linee guida regionali sulla compartecipazione dei cittadini ai costi dei servizi. Le tariffe relative alla quota a carico del cittadino per i servizi e le prestazioni sociali, oggetto del presente Contratto di servizio, sono stabilite dai Comuni nell'ambito della programmazione di cui all'art.3, in tempo utile a consentire all'ASP l'approvazione del bilancio annuale economico preventivo. Tali tariffe devono essere remunerative dei costi di produzione sostenuti dall'Azienda per i servizi e le prestazioni.

ART. 15 – RISCOSSIONE DELLE TARIFFE

1. L'ASP provvederà alla riscossione delle tariffe attraverso il proprio Servizio di tesoreria.
2. Per agevolare il pagamento delle tariffe da parte degli utenti, l'ASP prevederà le forme di riscossione più comuni, nell'ottica di favorire la massima accessibilità.

ART. 16 – OBBLIGHI DELL'AZIENDA

1. L'Azienda si impegna al rispetto del D. Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e, in particolare, si obbliga a trattare esclusivamente i dati sensibili indispensabili per le proprie attività istituzionali.
2. L'ASP si obbliga inoltre al rispetto delle norme in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro secondo la normativa vigente.
3. L'Azienda mantiene sollevati ed indenni i Comuni da ogni danno di qualunque natura che possa derivare a terzi dallo svolgimento dei servizi ed attività oggetto del presente Contratto. A tal fine l'ASP stipula apposite polizze assicurative.
4. L'ASP avrà cura di adeguare i processi, le procedure in base alle leggi e normative che dovessero essere emanate durante il periodo di vigenza del Contratto di servizio, nei tempi e con le modalità previste dalla normativa medesima.
5. L'ASP comunica ai Comuni, per tutti i servizi, gli interventi e le attività oggetto del presente e i corrispondenti referenti.
6. L'ASP si dovrà conformare al Sistema di Gestione Ambientale (SGA) di cui alla norma ISO 14001:2004 già certificato per il Comune di Ferrara e ulteriormente specificato nella "Politica Ambientale" dello stesso.

Art. 17 – OBBLIGHI DEI COMUNI

1. Affinché l'ASP possa erogare i servizi e gli interventi oggetto del presente Contratto, i Comuni garantiscono alla stessa il necessario supporto sul piano informativo e gestionale.
2. I Comuni comunicano all'ASP il nominativo dei Responsabili e/o dei referenti con i quali devono essere tenuti i rapporti operativi che dovessero rendersi necessari.

3. I Comuni garantiscono le risorse finanziarie necessarie alla gestione delle attività e dei servizi oggetto del presente Contratto garantendo la sostenibilità economica dell’Azienda, comprese eventuali partite di esoneri ed agevolazioni per particolari categorie di utenze e/o utenti singoli indicati dai committenti medesimi. I pagamenti della Commitenza devono essere effettuati entro 90 giorni dal ricevimento della fattura riscontrata regolare e previo esperimento delle verifiche di legge, ai sensi della normativa vigente. È fatta salva in ogni caso l’ipotesi di causa di forza maggiore ovvero per cause di ritardo riconducibili a fatto dello stesso soggetto produttore. In caso di superamento del termine sono dovuti interessi di mora nella misura prevista dal Decreto legislativo 9 ottobre 2002 n. 231 e s.m.i.

TITOLO VI

SERVIZI SOCIO-SANITARI INTEGRATI TRA AZIENDA USL ED ASP

ART. 18 – LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Oltre quanto indicato nel precedente Articolo 5 i livelli di qualità dei servizi sono determinati dagli Accordi di programma e convenzioni sottoscritti dall’ASP e/o dai Comuni con l’Azienda USL.

ART. 19 – AMMISSIONE DEGLI UTENTI AI SERVIZI

Oltre quanto indicato nel precedente Articolo 7 l’ammissione degli utenti ad attività integrate socio-sanitarie è determinata, ove necessario, da appositi regolamenti e convenzioni sottoscritti con l’Azienda USL.

ART. 20 – MODALITÀ DI GESTIONE DEI SERVIZI

Oltre quanto indicato nel precedente Articolo 10, eventuali servizi non soggetti ad accreditamento saranno regolati da specifici accordi fra ASP e/o dai Comuni ed Azienda USL.

ART. 21 – RISORSE UMANE

Per le assunzioni di cui al comma 4 del precedente Articolo 11, tramite specifiche convenzioni, l’ASP potrà utilizzare le graduatorie concorsuali dell’Azienda USL per le qualifiche professionali richieste, insieme ad eventuali forme di mobilità del personale tra Enti.

ART. 22 – FINANZIAMENTO DELLA GESTIONE

Per garantire i servizi standard previsti nel presente contratto l’Azienda USL ridefinirà annualmente gli emolumenti da versare, con particolare riferimento alla corresponsione di oneri sociali a rilievo sanitario.

L’Azienda USL partecipa al finanziamento della gestione degli interventi e servizi di propria competenza, di norma, nelle seguenti forme:

- Pagamento della gestione dei servizi sociosanitari in funzione dei cittadini che hanno usufruito delle prestazioni.
- Pagamento di un corrispettivo per specifici progetti, iniziative, servizi richiesti espressamente dalla stessa Azienda USL.
- Pagamento, in toto o in parte, delle tariffe previste per i servizi in relazione a specifici piani assistenziali.

L’Azienda USL si impegna a trasferire all’ASP eventuali contributi regionali e/o nazionali o provenienti da enti e privati destinati al finanziamento dei servizi oggetto del presente contratto.

Art. 23 – OBBLIGHI DELL’AZIENDA USL

1. Affinché l’ASP possa erogare i servizi e gli interventi oggetto del presente Contratto, l’Azienda USL fornisce alla stessa il necessario supporto sul piano informativo e gestionale.

2. L’Azienda USL fornisce le necessarie risorse finanziarie relative ad eventuali partite di esoneri ed agevolazioni per particolari categorie di utenze e/o utenti singoli indicati dai Servizi della stessa.

I pagamenti devono essere effettuati entro 90 giorni dal ricevimento della fattura riscontrata regolare e previo esperimento delle verifiche di legge, ai sensi della normativa vigente. È fatta salva in ogni caso l’ipotesi di causa di forza maggiore ovvero per cause di ritardo riconducibili a fatto dello stesso soggetto produttore. In caso di superamento del termine sono dovuti interessi di mora nella misura prevista dal Decreto legislativo 9 ottobre 2002 n. 231 e s.m.i.

TITOLO VII
NORME FINALI E NORME TRANSITORIE

ART. 24 – RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE ED INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO - ELEZIONE DEL FORO

1. In caso di lite le Parti si sforzano di trovare una soluzione comune impegnandosi ad adottarla direttamente senza alcuna imposizione esterna di giudici o arbitri. Qualora non vi sia esito positivo sarà competente esclusivamente il Foro di Ferrara.

2. In caso di dubbia interpretazione di norme contenute nel Contratto di servizio, si sceglierà sempre l'interpretazione più favorevole agli utenti, purché ciò non conduca ad un aggravamento degli oneri economici a carico dell'ASP.

3. Tutte le controversie che potessero insorgere tra le parti anche in ordine all'interpretazione e all'esecuzione del Contratto di Servizio, che non fosse possibile comporre attraverso le procedure previste dal comma 1, saranno di competenza esclusiva del Foro di Ferrara

ART. 25 – REGISTRAZIONE

Il presente Contratto di servizio sarà soggetto a registrazione solo in caso d'uso ai sensi dell'art. 5 – comma 2° DPR 131/1986 e s.m.i.

ART. 26 – NORME FINALI

Per tutto ciò che non è espressamente previsto nel presente Contratto di servizio, si applicano le norme del Codice Civile e le altre normative vigenti che regolano la materia, in quanto applicabili e compatibili con la natura dell'atto.

Per Comune di Ferrara capofila dell'Associazione dei Comuni di Ferrara, Voghiera e Masi Torello,

Per ASP “Centro Servizi Alla Persona”

Per Azienda USL

ALLEGATO B

Linee strategiche, orientamenti e relative azioni del Contratto di Servizio tra Comuni, Azienda USL e ASP

<p><i>Il documento è articolato nei seguenti livelli:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Linee strategiche dell'Assessorato, 2. Orientamenti comuni ai tre Settori del Servizio Sociale dell'ASP, 3. Azioni relative agli Orientamenti indicati, 4. Risorse umane ed economiche, 5. Regia e monitoraggio. 		5.2 Modi e strumenti
<p>1. Linee strategiche dell'Assessorato volte al consolidamento del ruolo del Distretto Centro-Nord: Governance</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ della programmazione sociosanitaria, secondo le indicazioni normative della Regione Emilia Romagna, con particolare riferimento alla costituzione dell'Ufficio di Piano per supportare più efficacemente i lavori del Comitato di Distretto. ▪ della Gestione con particolare riferimento a: ▪ a) integrazione dei due sistemi sociali del distretto (Ferrara e Copparese) continuando il lavoro volto a sintonizzare i criteri per l'accesso, la presa in carico e l'erogazione dei servizi; ▪ b) integrazione e collaborazione tra il sociale e il sanitario del distretto; ▪ c) promozione e attivazione di reti maggiormente integrate tra il Servizio pubblico e le realtà del Terzo Settore e qualificazione di quelle già esistenti; 	Gruppo di regia Servizio Salute e Politiche Sociosanitarie (SSPS) - ASP	
<p>2. Orientamenti comuni ai tre Settori del Servizio Sociale dell'ASP e relative azioni</p> <ol style="list-style-type: none"> A) Accesso e presa in carico delle persone che si rivolgono ai tre Settori del Servizio Sociale dell'ASP B) Integrazione con il Terzo settore C) Integrazione tra Servizio Sociale e Istituzione Scuola Comunale per la gestione di progetti regionali per minori e famiglie D) Nuova Convenzione per l'Ufficio di Piano, conduzione delle Aree del Piano di Zona, partecipazione a Tavoli istituzionali e Gruppi tecnici, progetti conferiti dall'Assessorato all'ASP 	Gruppo di regia allargato ai responsabili di settore dell'ASP e del Comune.	
<p>3. Risorse umane e economiche</p>	Gruppo amministrativo	
<p>4. Linee per l'integrazione socio sanitaria tra Servizio Sociale e Azienda USL</p>	Azienda USL, SSPS - ASP	
<p>5. Regia e monitoraggio</p>	Azienda USL, SSPS - ASP	
<p>Allegati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schede descrittive dei tre Settori del Servizio Sociale: personale interno, tipologie d'utenza prese in carico, servizi erogati - Scheda descrittiva della Casa protetta e del Centro Diurno 		

1. Linee strategiche dell'Assessorato volte al consolidamento del ruolo del Distretto Centro-Nord

Le linee strategiche entro le quali si colloca il presente Contratto di servizio sono orientate a completare la costruzione dell'architettura e del funzionamento della dimensione distrettuale legata alla governance della programmazione e della gestione dei servizi e degli interventi.

Governance

• **Della programmazione sociosanitaria**, secondo le indicazioni normative della Regione Emilia Romagna, con particolare riferimento alla nuova convenzione per l'Ufficio di Piano per supportare più efficacemente i lavori del Comitato di Distretto. Un Ufficio di Piano meno orientato che in passato a rappresentare la gran parte dei soggetti sociali e sanitari operanti nel Distretto e più caratterizzato sul piano della governance, ossia della capacità:

- di raccogliere e trattare i problemi e le questioni cruciali presenti nel Distretto, sostenendo lo scambio e la collaborazione tra le diverse parti, direttamente come Ufficio di Piano o attraverso commissioni tecniche apposite.
- di pervenire alla produzione di ipotesi e materiali sufficientemente condivisi sulla cui base possa essere avviato e condotto il lavoro del Comitato di Distretto.

• **Della gestione** con particolare riferimento a:

- a) prosecuzione dell'integrazione dei due sistemi sociali del distretto (Ferrara e Copparese) continuando il lavoro volto a sintonizzare i criteri per l'accesso, la presa in carico e l'erogazione dei servizi;
- b) promozione di percorsi finalizzati a migliorare l'integrazione e la collaborazione tra il sociale e il sanitario del Distretto a partire da un particolare investimento sull'attività delle unità di valutazione multiprofessionali;
- c) promozione e attivazione di reti maggiormente integrate tra il Servizio pubblico e le realtà del Terzo Settore e qualificazione di quelle già esistenti;

2. Orientamenti comuni ai tre Settori del Servizio Sociale dell'ASP e relative azioni

A – Accesso e presa in carico delle persone che si rivolgono ai tre Settori del Servizio Sociale dell'ASP

1. Orientamenti di fondo:

- a) **accesso**: assicurare gratuitamente a tutti i cittadini che si rivolgono ai tre Settori del Servizio Sociale un tempestivo ascolto professionale e una prima valutazione della richiesta e, se necessario, un'attività di orientamento e accompagnamento ai servizi del territorio o un approfondimento valutativo in vista di una presa in carico da parte dei Settori del Servizio Sociale;
- b) **criteri di presa in carico**: nella valutazione di quali situazioni prendere in carico, orientarsi alla presa in carico delle situazioni complesse, dove la complessità è data non solo dalla presenza di problemi di tipo sanitario ma da una valutazione della loro interazione con problemi relativi alla tenuta della rete familiare, economici e abitativi;
- c) **cosa comporta il lavoro di presa in carico**: la presa in carico significa – assieme agli utenti, alle loro famiglie e ricercando l'apporto di altri servizi della rete territoriale – analizzare la situazione di disagio, costruire un progetto di aiuto e monitorarne la realizzazione. Ai fini di assicurare una presa in carico di qualità vanno individuati – in relazione alle diverse tipologie d'utenza – i livelli essenziali di attività dell'assistente sociale responsabile del caso e i relativi tempi medi di lavoro, da cui poter trarre elementi di valutazione circa l'adeguatezza degli organici dei tre Settori del Servizio Sociale. La presa in carico può prevedere l'erogazione di servizi pubblici, per i quali va garantito un accesso trasparente ed equo, in relazione alle risorse disponibili;
- d) **coloro che non sono presi in carico**: le situazioni che non sono prese in carico sono quelle che, per una condizione personale e della rete familiare di sufficiente adeguatezza o di sostenibile compensazione, non richiedono la costruzione di un progetto di aiuto e quindi la presa in carico da parte dell'assistente sociale: queste situazioni vengono orientate alla rete dei servizi del Terzo settore, che il Servizio Sociale si preoccupa di sostenere e qualificare, nell'ambito degli indirizzi forniti dall'Assessorato, attraverso la costruzione di accordi che indichino alcuni livelli essenziali di qualità dei servizi erogati dal Terzo settore e le forme di collaborazione con i servizi pubblici.

2. Azioni (da realizzare nell'anno 2012) corrispondenti agli orientamenti indicati:

- a) **accesso**:
 - avvio del Segretariato Sociale presso il Settore Adulti del Servizio Sociale (già presente negli altri due Settori);
 - per quelle situazioni che richiedono solo una certificazione di tipo amministrativo dei requisiti per l'accesso ad alcune prestazioni, l'Amministrazione comunale si impegna a individuare percorsi di tipo amministrativo esterni al Servizio Sociale, che consentano alle assistenti sociali di circoscrivere il lavoro meramente amministrativo e di concentrarsi maggiormente sulle attività di segretariato sociale e di presa in carico: è il caso per il Settore Minori della fornitura dei testi scolastici e per il Settore Anziani dei cosiddetti casi di "integrata lieve";
- b) **criteri di presa in carico**:

- si confermano i criteri di presa in carico condivisi nell'ambito del percorso di lavoro tra Assessorato e ASP che si è svolto tra maggio e ottobre 2011 (riportati nelle schede allegate relative a ciascun Settore del Servizio Sociale). Ci si impegna a costruire regolamenti per la presa in carico che recepiscano quei criteri e – poiché le situazioni di bisogno sono sempre in movimento e non facilmente inquadrabili – ogni 6 mesi i tecnici dell'Assessorato e dell'ASP si incontrano per fare il punto sul tipo di utenza che si rivolge al Servizio Sociale e ad altri sportelli e punti di ascolto del territorio, sulle novità che possono emergere e sul tipo di risposte che si possono costruire;

c) cosa comporta il lavoro di presa in carico:

- si conferma l'utilità della nuova impostazione del lavoro del Servizio Sociale per tipologie d'utenza (e cioè per tipologie di bisogno/problema sociale), in relazione alle quali ci si impegna ad indicare le prestazioni erogate e le risorse economiche investite: questo permetterà di mettere meglio in rapporto le risorse impiegate ai bisogni cui sono rivolte e di valutarne nel tempo l'efficacia;

- si continuerà a tenere monitorata l'adeguatezza degli organici dei Settori, adottando il metodo sperimentato dal Servizio Sociale nel corso del 2011 ossia tenendo conto dei livelli essenziali di lavoro dell'assistente sociale rispetto alle diverse tipologie d'utenza e di come questi possono essere influenzati dall'evoluzione dei rapporti con altri soggetti della rete coinvolti nella gestione dei casi;

- riguardo all'erogazione di servizi pubblici a favore degli utenti in carico, riesaminare le questioni della tariffazione e della partecipazione alla spesa da parte dei parenti in una logica di maggiore equità;

- inoltre, riguardo all'erogazione dei sussidi economici i tre Settori del Servizio Sociale si impegnano – di concerto con l'Assessorato – a mettere a punto un regolamento per l'erogazione di tali contributi.

d) coloro che non sono presi in carico:

- le azioni riguardano le collaborazioni dei tre Settori del Servizio Sociale con il Terzo settore che sono indicate al paragrafo "Integrazione con il Terzo Settore".

B – Integrazione con il Terzo settore

1. Orientamenti di fondo:

Sostenere e qualificare gli interventi del Terzo settore attraverso la costruzione di accordi formali che indichino alcuni livelli essenziali di qualità dei servizi erogati dal Terzo settore e le forme di collaborazione con i servizi pubblici: in riferimento sia alle persone prese in carico dal Servizio Sociale sia a coloro che si rivolgono al Servizio Sociale e da qui sono indirizzati alle realtà del Terzo settore. Le azioni dei tre settori (Minori, Adulti, Anziani) afferenti a questo orientamento sono da perseguire, nell'ambito delle linee guida dell'Assessorato.

2. Ulteriori azioni corrispondenti agli orientamenti indicati:

• Settore Minori:

- con la collaborazione del Centro Servizi per il Volontariato, il Settore si impegna a istituire formali momenti di raccordo con le Associazioni di volontariato del territorio, per riflettere insieme sul tipo di servizi che vengono forniti e sulle modalità di collaborazione, in riferimento sia ai cittadini non presi in carico e sia a coloro che sono presi in carico dal Settore;

- rapporti con le strutture di accoglienza:

° verificare le "caratteristiche di minima" delle Comunità per la collocazione in emergenza, al di fuori di specifiche "contingenze" con percorsi già definiti (Es: emergenza Nord Africa);

° ripensare, sulla base dell'attuale casistica, a quali e quanti interventi devono essere garantiti dalle strutture presenti sul territorio e/o fuori provincia, per un proficuo inserimento di minori su base progettuale (rapporto costi/prestazioni).

• Settore Adulti:

Area Disagio:

- avvio di un lavoro congiunto ASP-SSPS finalizzato a ponderare e quindi a proporre una riformulazione/riduzione dell'alto numero degli organismi misti (Tavoli, Commissioni, Gruppi...) operanti su questo terreno, prospettando – se del caso – eventuali accorpamenti di compiti;

- avvio di una Commissione tecnica composta da ASP, SSPS e i responsabili del terzo Settore sui criteri e le modalità di accoglienza, promozione dell'autonomia, inserimenti lavorativi e lotta alla povertà.

• Settore Anziani:

- il Settore si impegna a coinvolgere agenzie e cooperative private che si occupano di assistenza domiciliare, con l'obiettivo di mettere a punto un protocollo di buone prassi che faccia sentire questi soggetti parte del welfare locale e che delinea le modalità di collaborazione con il servizio pubblico;

- in questa direzione si sta operando anche con le Case famiglia (per arricchire le opportunità di risposta per quelle persone che, pur conservando parte delle autonomie, non possono rimanere al proprio domicilio): tale percorso andrà portato a termine nel corso del 2012;

- coinvolgere Centri Sociali e Associazioni del territorio, in continuità con le azioni progettuali sperimentate dall'Assessorato nell'ambito della fragilità, per stimolare la comunità ad esperienze di contatto verso le persone sole sia attraverso rapporti individuali sia attraverso momenti di aggregazione organizzati.

C – Integrazione tra Servizio Sociale e Istituzione Scuola Comunale per la gestione di progetti per minori e famiglie

In coerenza con le linee di indirizzo regionali che prevedono una crescente collaborazione e integrazione operativa tra gli interventi di tutela minori del Servizio Sociale e le azioni di sostegno della genitorialità dei Centri per le Famiglie, nonché della collaborazione da tempo in atto a Ferrara tra Area Minori dell'Asp e Centro per le Famiglie di Ferrara, nel triennio 2012-2014 si realizzerà la gestione condivisa, fra le altre, di quattro progetti innovativi di informazione, prevenzione e sostegno delle fragilità genitoriali e delle famiglie con bambini affidati dalla Regione Emilia-Romagna al Centro per le Famiglie di Ferrara e inseriti nella programmazione sociale. Si tratta dei progetti "Informazione e vita quotidiana" – "Una rete amica delle Famiglie" (Regionali) – "Dare una Famiglia a una Famiglia" – "Punto d'ascolto e sostegno" – "Ben arrivato... piccolo mio!" (locali).

D) La nuova Convenzione per l'Ufficio di Piano, la conduzione delle Aree del Piano di Zona, la partecipazione a Tavoli istituzionali e Gruppi tecnici

1. Orientamento di fondo:

Un particolare investimento sugli organismi di regia e di programmazione del distretto in modo da renderli realmente capaci di raccogliere e trattare adeguatamente le principali questioni nevralgiche legate alla realizzazione dell'integrazione distrettuale.

2. Azioni corrispondenti all'orientamento indicato:

- a) l'azione più importante al riguardo è quella rappresentata dalla Convenzione per l'Ufficio di Piano e dalle modalità di lavoro con il Comitato di Distretto;
- b) la conduzione delle Aree del Piano di Zona è affidata ai tecnici del Comune di Ferrara che per la preparazione degli incontri di Area collaboreranno in modo stretto con i tecnici dell'ASP;
- c) i referenti dell'ASP partecipano ai Tavoli istituzionali e possono assumere la conduzione dei Gruppi tecnici attivati dall'Ufficio di Piano e dalle Aree del Piano di Zona.

3. Risorse umane e economiche:

Preso atto del lavoro congiunto di analisi e di concertazione fra le parti e della situazione attuale connessa all'attività professionale del Servizio Sociale

- l'ASP si impegna per il periodo di validità del presente Contratto di servizio a garantire – con lo stesso organico operante nel 2011 all'interno dei tre Settori del Servizio Sociale – la gestione dei casi avuti in carico nell'anno 2011: inserire i dati

Settore Minori: 817 casi in libero accesso – 356 casi su mandato istituzionale.

Settore Adulti: 451 casi Area Disagio – 432 casi Area Disabilità.

Settore Anziani: 2.220 casi Area Non Autosufficienza – 302 casi Area Demenze.

- Se di concerto con l'Assessorato si valuterà necessaria la presa in carico di nuove tipologie d'utenza o di un numero più alto di utenti delle attuali tipologie, Assessorato e ASP si impegnano a valutare ipotesi di potenziamento degli organici nell'ambito delle normative vigenti.

4. Linee per l'integrazione socio sanitaria tra Servizio Sociale e Azienda USL:

Integrazione tra Servizio Sociale e Azienda USL nella valutazione e nella gestione dei casi

1. Orientamenti di fondo:

- Valorizzare e sviluppare gli strumenti per la valutazione multiprofessionale in una logica integrata e distrettuale.
- Applicare gli strumenti di valutazione della non autosufficienza favorendo l'operatività e l'eventuale rafforzamento delle unità di valutazione multiprofessionale.

2. Azioni (da portare a compimento nel biennio 2012-2013) corrispondenti agli orientamenti.

Potranno essere attivati gruppi di lavoro che risponderanno all'Ufficio di Piano, in merito alle seguenti azioni:

- Settore Minori: verifica dell'applicazione del protocollo PUAPS (Protocollo unificato attività psicosociali ri guardanti minori seguiti dai servizi socio-sanitari della Provincia di Ferrara approvato dall'Azienda USL con delibera n. 430/2011);

- Settore Adulti (Area Disabilità): sostegno all'avvio dell'UVM per le persone disabili adulte del Distretto Centro-Nord, continuità del protocollo per il passaggio dalla minore alla maggiore età, e adozione della nuova procedura di orientamento scolastico propedeutica alla corretta applicazione del protocollo stesso.
- Settore Anziani sulla scorta degli esiti di gruppi integrati già istituiti (domiciliarità) approfondire il percorso di prevenzione e sostegno della non autosufficienza sia attraverso la domiciliarità che la residenzialità;
- per i tre Settori: su mandato del Comitato di Distretto e dell'Ufficio di Piano avviare un percorso di lavoro con il DSM e con il SerT con l'obiettivo di far sì che i tre Settori del Servizio Sociale possano usufruire di una collaborazione stabile da parte di DSM e SerT nella valutazione e nella gestione dei casi che il Sociale ha in carico.

<i>Livelli:</i>	4.1 Luoghi di regia	4.2 Modi e strumenti
1. Linee strategiche dell'Assessorato	Gruppo di regia SSSPS-ASP, livello politico e dirigenziale	<i>Modi:</i> <u>un incontro ogni 4 mesi</u> . Convocato da SSSPS <i>Strumenti:</i> relazioni scritte in riferimento al perseguimento delle 4 Linee strategiche
2. Orientamenti comuni ai tre Settori del Servizio Sociale dell'ASP e relative azioni: <i>A) Accesso e presa in carico delle persone che si rivolgono ai tre Settori del Servizio Sociale dell'ASP</i> <i>B) L'integrazione con il Terzo settore</i> <i>C) Ufficio di Piano, conduzione delle Aree del Piano di Zona, partecipazione a Tavoli istituzionali e Gruppi tecnici.</i>	Gruppo di regia allargato ai responsabili di settore dell'ASP e del Comune.	<i>Modi:</i> i responsabili di settore dell'ASP e del Comune si incontrano <u>una volta ogni 3 mesi</u> e predispongono materiale di valutazione per il Gruppo di regia. <i>Strumenti:</i> tabelle, relazioni, schede
3. Risorse umane e economiche	Gruppo amministrativo composto da personale dell'ASP e del SSSPS	<i>Modi:</i> <u>un incontro ogni 6 mesi</u> . Convocato da SSSPS <i>Strumenti:</i> tabelle
4. Linee per l'integrazione socio sanitaria tra Servizio Sociale e Azienda USL	Gruppo di regia USL - SSSPS-ASP, livello politico e dirigenziale	<i>Un incontro preliminare all'avvio della programmazione socio sanitaria.</i> <i>Prosecuzione attraverso gli organismi distrettuali e l'Ufficio di piano.</i> Convocato da SSSPS <i>Strumenti:</i> accordi di programma, protocolli

Allegati

- Schede descrittive dei tre Settori del Servizio Sociale: personale interno, tipologie d'utenza prese in carico, servizi erogati.
- Scheda descrittiva della Casa protetta e del Centro Diurno.

Schede descrittive dei tre Settori del Servizio Sociale: personale interno, tipologie d'utenza prese in carico, servizi erogati

1. IL SETTORE MINORI

1.1 – Il personale del Settore Minori

• Il Settore si compone di due Aree:

- a) Area Tutela Infanzia e Adolescenza
- b) Area Sostegno Minori e Genitorialità

• Elenco del personale che opera nel Settore:

- 1 Responsabile del Settore;
 - 1 Coordinatrice dell'Area Tutela Infanzia e Adolescenza, 1 Coordinatrice dell'Area Sostegno Minori e Genitorialità;
 - Operatori dell'intero Settore: 11 Responsabili del caso, 1 Educatore professionale.
- Inoltre, alla Coordinatrice dell'Area Tutela Infanzia e Adolescenza compete l'attività di coordinamento dell'équipe provinciale Abuso, mentre alla Coordinatrice dell'Area Sostegno Minori e Genitorialità spetta il coordinamento dell'équipe provinciale Adozioni e dell'équipe provinciale Affidato.

1.2 – Le tipologie d'utenza prese in carico

Le tipologie d'utenza che il Settore prende in carico sono:

- nell'ambito dell'utenza in libero accesso (in carico alle Responsabili del caso di entrambe le Aree del Settore):
 - nuclei in cui gli adulti sono privi di occupazione e che presentano problemi di tipo abitativo;
 - nuclei in cui gli adulti presentano problematiche di tipo sanitario o disabilità certificate e sono già seguiti da altri servizi sanitari (SerT, Psichiatria Adulti del DSM, ...);
 - nuclei che presentano problematiche di tipo relazionale (conflittualità familiare, recenti separazioni, ...) e di tipo socio-educativo;
- nell'ambito dell'utenza su mandato istituzionale (in carico alle Responsabili del caso dell'Area Tutela Infanzia e Adolescenza):
 - minori in situazioni di abuso, maltrattamento, grave trascuratezza e violenza assistita;
 - minori che vivono in situazioni di separazione con alta conflittualità tra genitori;
 - adolescenti con gravi problemi comportamentali e di condotta;
 - minori stranieri non accompagnati;
 - figli di donne che aderiscono ai progetti per uscire dalla prostituzione e ragazze minorenni che aderiscono agli stessi progetti;
 - minori seguiti per adozione (rientranti nell'Area Sostegno Minori e Genitorialità).

I nuclei familiari con figli disabili sono in carico all'Area Sostegno Minori e Genitorialità.

Riguardo ai criteri di presa in carico dell'utenza in libero accesso il Settore:

- privilegia le situazioni che, oltre a difficoltà determinate dal basso reddito, presentano criteri di fragilità quali la monogenitorialità, la presenza di bambini in tenera età, l'assenza di reti parentali e sociali di supporto
- e si orienta a non prendere in carico nuclei con entrambi i genitori presenti, giovani, sani, con figli in età scolare, con almeno un reddito anche se basso, e nuclei con basso reddito, senza problematiche sanitarie ma con reti di supporto.

1.3 – Le tipologie di servizi erogati

Si individuano macro aree di intervento che racchiudono le seguenti tipologie di servizi. I progetti personalizzati volti a migliorare la cura e la tutela di minori, vengono attuati in base al bisogno e nell'ottica dell'accompagnamento verso l'autonomia consapevole dei nuclei famigliari.

Personae che hanno figli minorenni e si trovano in situazione di grave disagio e con difficoltà di integrazione sociale

- Agevolazioni per l'accesso agli alloggi di edilizia pubblica;
- Agevolazione per le spese relative ai servizi scolastici;
- Agevolazioni nell'accesso alle scuole d'infanzia, ai centri ricreativi estivi e nella fruizione dei servizi scolastici in base "all'accordo interistituzionale in materia di prevenzione del disagio minorile attraverso l'inserimento precoce

- nei servizi educativi comunali per la prima infanzia”;
- Accesso ai centri educativi extra scolastici convenzionati;
 - Trasporti scolastici per minori in situazioni di grave disagio;
 - Appoggi ed affidi familiari.
 - Contributi economici secondo regolamento ISEE;

Ragazzi e minori disabili e alle loro famiglie

- Agevolazioni per l’accesso alle scuole d’infanzia, ai centri ricreativi estivi e per la fruizione dei servizi e trasporti scolastici;
- Sostegno nella frequenza di attività educative extra scolastiche e nei processi di integrazione sociale anche dopo la scuola dell’obbligo;
- Contributi economici.

Adolescenti e bambini in situazioni di disagio psicologico e relazionale per i quali esiste il rischio o sia accertata la condizione di maltrattamento e di abbandono o che siano a rischio di comportamenti devianti

- Valutazione della condizione di rischio o di danno subito;
- Progetti di tutela, di protezione, di recupero delle risorse familiari;
- Applicazione di provvedimenti di tutela, protezione e recupero delle risorse genitoriali su mandato della Magistratura;
- Valutazione, sostegno e recupero delle risorse genitoriali;
- Sostegno e recupero del danno subito dal minore.

Ragazze minorenni e donne, vittime di sfruttamento, con figli minorenni

- Progetti di protezione per ragazze minorenni attraverso l’accoglimento in una comunità o in una famiglia affidataria.
- Progetti di protezione per donne e/o ragazze che hanno figli minorenni attraverso l’accoglimento in comunità o in una famiglia affidataria;
- Aiuto e sostegno per il recupero e/o il consolidamento del ruolo genitoriale e per raggiungere l’autonomia.

Persone singole o coppie interessate all’affido familiare

- Ricevere informazioni sul percorso di affido;
- Partecipare a corsi di preparazione all’affido;
- Percorso di conoscenza e valutazione della risorsa familiare;
- Abbinamento tra bambino e coppia;
- Sostegno dopo l’affidamento di un minore.

Coppie che desiderano adottare un bambino

- Ricevere informazioni sul percorso adottivo;
- Partecipare a corsi di informazione e preparazione all’adozione;
- Svolgimento degli accertamenti attitudinali psicologici e sociali per l’adozione nazionale e internazionale;
- Sostegno all’arrivo del bambino.

2. IL SETTORE ADULTI

2.1 – Il personale del Settore Adulti

- Il Settore si compone di tre Aree:

c) Area Disabilità

d) Area Disagio

e) Area SIL (Servizio Inserimento Lavorativo) che promuove attività formative, socializzanti e lavorative rivolte sia a persone disabili sia a persone nel disagio prese in carico dalle assistenti sociali delle altre due Aree.

- Elenco del personale che opera nel Settore:

- 1 Responsabile del Settore;
- 1 Coordinatrice dell’Area Disabilità, 1 Coordinatrice dell’Area Disagio, 1 Coordinatrice dell’Area SIL;
- Operatori dell’Area Disabilità: 3 Responsabili del caso, 1 Educatore professionale;

- Operatori dell'Area Disagio: 3 Responsabili del caso, 1 Educatore professionale, 1 Psicologa a ... ore/settimana;
- Operatori dell'Area SIL: 1 Educatrice professionale; 2 tutor a ... ore/settimana; 1 Psicologa a ... ore/settimana.

2.2 – Le tipologie d'utenza prese in carico

Le tipologie d'utenza che l'Area Disagio prende in carico sono così definite:

- Nuove povertà, a causa di improvvisa perdita del lavoro o di problemi economici legati a separazioni o a disgregazioni familiari.
- Povertà consolidate, a causa di ritardo intellettuale, condizioni familiari di deprivazione, che conducono a forme di esclusione sociale. In questa tipologia vi sono anche persone con patologie alcoolcorrelate.
- Persone immigrate con problemi di integrazione socio-lavorativa (comprende persone richiedenti asilo politico e persone vittime di tratta e sfruttamento lavorativo).
- Persone con problemi di disagio psichico (certificato e non).
- Persone senza fissa dimora, prive di rete primaria e secondaria, che necessitano di presa in carico globale.
- Nomadi.
- Detenuti e post detenuti.

Le fasce di persone appartenenti alla tipologia delle nuove povertà nei confronti delle quali si propone di svolgere solo funzioni di ascolto e di orientamento e non di presa in carico sono: persone giovani, dotate di risorse personali, con supporti formativi, senza pendenze economiche.

Le tipologie d'utenza che l'Area Disabilità prende in carico sono definite invece in ragione del loro contesto di vita (mentre all'interno di ciascuna tipologia vengono distinte le tipologie di patologia presenti: congenite, acquisite, psichiatriche, alcoolcorrelate):

- Persone disabili ricoverate presso strutture residenziali;
- Persone disabili che vivono sole;
- Persone disabili che convivono solo con assistenti familiari;
- Persone disabili che convivono con familiari.

Inoltre, le persone con un grado di invalidità superiore al 74% rientrano in questa Area. Persone invece che presentano un grado di invalidità inferiore vengono prese in carico dall'Area Disagio.

L'Area SIL si rivolge a

- Persone in carico all'Area Disabilità del Settore Adulti;
- Persone in carico all'Area Disagio del Settore Adulti;
- Persone con problemi di disagio psichico in carico al DSM dell'Az. USL;
- Minori e genitori di minori in carico al Settore Minori dell'ASP.

2.3 – Le tipologie di servizi erogati

I progetti personalizzati volti al miglioramento delle condizioni di vita degli utenti vengono agiti coerentemente alla filosofia dell'accompagnamento verso l'autonomia consapevole dei singoli e delle famiglie.

Si elencano le prestazioni fornite per le diverse aree del servizio

• **Area Disagio**, prestazioni fornite:

- Servizio di Assistenza Domiciliare
- Pasti a domicilio
- Sussidi economici
- Telesoccorso
- Trasporti
- Buoni taxi
- Inserimenti in strutture di accoglienza
- Progetto accoglienza profughi
- Progetto io lo so che non sono solo

Area Disabilità

- Inserimenti in Strutture Socio Riabilitative Residenziali
- Inserimenti in Strutture Socio Riabilitative Diurne
- Assegno di cura
- Servizio di Assistenza Domiciliare
- Pasti a domicilio

- Sussidi economici
 - Teleseoccorso
 - Servizi del Centro Adattamento Ambienti Domestici
 - Trasporti
 - Buoni taxi
 - Assegno di cura a fondo sanitario
 - Inserimenti in Laboratori socio riabilitativi
 - Sostegno all'integrazione scolastica (media superiore)
- **Area SIL**, prestazioni fornite:
 - Stage socializzanti formativi in aziende
 - Inserimenti in laboratori protetti
 - Progetti e collaborazioni per l'accompagnamento nei processi di autonomia professionale

3. IL SETTORE ANZIANI

3.1 – Il personale del Settore Anziani

- Il Settore si compone di due Aree:
 - a) *Area Non Autosufficienza-Fragilità Sociale*
 - b) *Area Demenze*
- Elenco del personale che opera nel Settore:
 - 1 Responsabile del Settore;
 - 1 Coordinatrice dell'Area Non Autosufficienza-Fragilità Sociale, 1 Coordinatrice dell'Area Demenze;
 - Operatori dell'Area Non Autosufficienza-Fragilità Sociale: 6 Responsabili del caso, 1 Psicologa a ... ore/settimana;
 - Operatori dell'Area Demenze: 2 Responsabili del caso.

Inoltre, all'Area Non Autosufficienza-Fragilità Sociale fa riferimento il coordinamento del SAD accreditato e gestito dal privato sociale, mentre per la parte pubblica del SAD e la gestione del Centro diurno per le demenze, operano le OSS dell'ASP.

Il personale del gruppo di OSS dell'ASP si compone di 1 Coordinatrice e 12 OSS .

2.4 – Le tipologie d'utenza prese in carico

Per quanto riguarda l'Area Non Autosufficienza-Fragilità Sociale le tipologie d'utenza che vengono prese in carico sono state così individuate:

- Due tipologie di "casi lievi": si tratta di situazioni che, per la condizione personale e di rete di sufficiente adeguatezza o di sostenibile compensazione, non richiedono la costruzione di un progetto di aiuto e quindi una vera e propria presa in carico da parte dell'assistente sociale. Sono situazioni che si possono articolare in due differenti tipologie: domiciliare lieve e integrata lieve;
- Cinque tipologie di "casi complessi": qui si collocano le situazioni che comportano la presa in carico e cioè che richiedono la costruzione di un progetto di aiuto e che necessitano di attenzione e di accompagnamento continuo da parte dell'assistente sociale. Tali situazioni possono essere articolate secondo le seguenti tipologie d'utenza:

Tipologia 1: Anziani semiautosufficienti o non autosufficienti (dal punto di vista funzionale, ma non cognitivo) che vivono soli, ma che ancora riescono ad organizzare almeno in parte la propria vita domestica, privi di rete familiare o con familiari impossibilitati o inadeguati.

Tipologia 2: Anziani non autosufficienti (dal punto di vista sia funzionale che cognitivo) che convivono solo con assistenti familiari e con rete parentale impossibilitata o inadeguata.

Tipologia 3: Anziani non autosufficienti che convivono con familiari impossibilitati o inadeguati, rispetto ai quali l'intervento assistenziale è tendenzialmente mirato al sostegno e sollievo del familiare referente assistenziale significativo (ad es. caregiver anziano o disabile in buon contesto affettivo relazionale, ma logorato dal prolungato impegno di cura; elevato stress familiare; ecc.).

Tipologia 4: Anziani non autosufficienti ricoverati definitivamente in casa protetta, privi di rete familiare o con rete familiare inadeguata.

Tipologia 5: Anziani non autosufficienti a causa di elementi di fragilità socio-economica e familiare più che di condizione sanitaria, rispetto ai quali l'intervento assistenziale assume anche valenza educativa e/o di riduzione del danno (ad es. basso reddito; contesto familiare complesso, multiproblematico, disgregato, culturalmente

povero; isolamento socio-ambientale ed emergenza abitativa; problematiche comportamentali e disadattamento sociale – vedi anche anziani ospitati in centri di accoglienza –; ecc.).

Per quanto riguarda l'Area Demenze le tipologie d'utenza che vengono prese in carico sono state così individuate:

1. Persone che presentano il disturbo del comportamento e sono prive di rete familiare.
2. Persone che presentano il disturbo del comportamento e sono in famiglie che mostrano forti problemi di tenuta.
3. Persone che presentano il disturbo del comportamento e sono in famiglie che dimostrano una buona tenuta.
4. Persone che vivono a domicilio e hanno superato la fase acuta del disturbo del comportamento.
5. Familiari di persone anziane che sono nella fase iniziale della demenza, si rivolgono al Settore per chiedere informazioni generali e vengono ricontattati periodicamente.

Le tipologie di servizi erogati

- Sportello Aspasia
- Servizio di Assistenza Domiciliare
- Pasti a Domicilio
- Telesoccorso
- Trasporto
- Buoni Taxi
- Contributi Economici
- Assegno di Cura
- Centro Diurno per Anziani
- Centro Diurno per persone affette da patologie dementigene
- Residenza Sanitaria Assistenziale
- Casa Residenza
- Nucleo Speciale Demenze di tipo residenziale temporaneo

CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno rientra nella programmazione del distretto Centro-Nord ed è autorizzato per 20 posti di cui 10 accreditati.

Il Centro Diurno dell'ASP è un nuovo servizio che va ad implementare e migliorare la rete dei servizi per le demenze qualificando ulteriormente l'offerta. È un'area di intervento dedicata a sostegno del cittadino e della sua famiglia che, affiancata al Servizio di Assistenza Domiciliare, costituisce un importante supporto alla domiciliarità e un fondamentale raccordo con il nucleo speciale demenze quando la malattia non è più gestibile in ambiente domestico.

Costituisce pertanto uno snodo importante tra la domiciliarità e la residenzialità: per questa ragione si è impostata una gestione del servizio che cerca di garantire il più possibile una continuità nelle figure di riferimento necessaria per instaurare un rapporto di fiducia con familiari, spesso molto provati dalla malattia e per assicurare una coerenza nella predisposizione del Pai della persona malata, a mano a mano che la malattia evolve.

Ciò è reso possibile da un'organizzazione che vede centrale la figura dell'Assistente Sociale nel percorso di accompagnamento della famiglia verso tutta la rete dei servizi, dagli OSS impegnati nel centro diurno che si alternano anche nel Servizio di Assistenza Domiciliare e dalle figure sanitarie (infermiere, psicologa, ecc...) presenti anche nel nucleo speciale.

L'attività svolta, le caratteristiche dell'utenza, gli standard quanti-qualitativi relativi al personale e gli aspetti relativi all'integrazione socio sanitaria seguono le indicazioni regionali in tema di accreditamento e sono declinati nel contratto di servizio in quanto il Centro Diurno ASP è in fase di accreditamento provvisorio.

Il Centro Diurno ha come prima finalità quella di favorire e di prolungare il più possibile la domiciliarità della persona affetta da demenza, è il luogo in cui attraverso attività mirate alle esigenze dell'individuo, che tengano conto della sua storia, delle sue abitudini e dei possibili disturbi comportamentali che la malattia può provocare, vengono sollecitate abilità cognitive, fisiche e relazionali per rallentare o contenerne il deterioramento.

L'impostazione delle attività si avvale della terapia non farmacologica e si rifà al metodo "Gentle Care", un modello di cura protesica caratterizzato da interventi di sostegno e di compensazione delle perdite causate dalla malattia e da supporti delle abilità residue attraverso: attività di stimolazione cognitiva, attività occupazionali, ludico ricreative, di sollievo (interventi che favoriscono il rilassamento delle persone).

L'attenzione al rapporto con i familiari è un fondamentale aspetto che caratterizza la metodologia di lavoro di tutti gli operatori interessati.

SERVIZIO RESIDENZIALE DELL'ASP

La Casa Residenza ospita anziani non autosufficienti con bisogni d'assistenza di diversa intensità, (disturbi comportamentali, elevati bisogni sanitari correlati a elevati bisogni d'assistenza, disabilità severe e moderate).

Assicura, inoltre, occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, garantisce stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione. Fornisce altresì assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato.

La Casa Residenza è in fase di accreditamento transitorio, ed è già in essere il contratto di servizio con il Comune di Ferrara e con l'Azienda USL come previsto dalla deliberazione G.R. 514/2009 e 309/2011.

La gestione, a seguito di accreditamento, ha ridisegnato la struttura organizzativa/gestionale: infatti, al momento della sottoscrizione del Contratto di Servizio, l'Azienda gestisce 65 posti destinati a un'utenza distinta per target. Un Nucleo speciale temporaneo per persone affette da demenza, due nuclei di alta intensità assistenziale determinata da complessità clinica, un posto di gravissima disabilità acquisita e 4 posti di casa Residenza cui sono erogati servizi adeguati.

Struttura di via Ripagrande 5

Casa Residenza: posti autorizzati 4; posti accreditati 4

Alta intensità assistenziale: posti autorizzati 40; posti accreditati 40

Alzheimer: posti autorizzati 20; posti accreditati 20

Gravissima disabilità: posti autorizzati 1; posti accreditati 1

Totale posti: 65

Gli standard quantitativi e qualitativi relativi al personale impiegato e la disciplina degli aspetti specifici d'integrazione socio-sanitaria sono declinati nel contratto di servizio per l'accreditamento transitorio.

La responsabilità della gestione unitaria nell'erogazione del servizio sarà raggiunta compiutamente entro la naturale scadenza dell'accreditamento transitorio 31/12/2013. Per arrivare all'accreditamento definitivo è necessario raggiungere gli obiettivi prefissati dal "programma di adeguamento dell'organizzazione e della gestione del servizio" allegato al contratto di servizio siglato il 23 Maggio 2011, con n. 42969 di Protocollo Generale del Comune di Ferrara.

Vi sarà la necessità di modulare le competenze tecniche, gestionali, professionali di un servizio per introdurre processi strutturati, definiti e verificabili, come la certificazione iniziata nel 2011 e che seguirà anche nei prossimi anni per il mantenimento degli standard previsti.

Il Nucleo speciale demenza, per l'accreditamento definitivo, dovrà completare lo sviluppo del servizio che ancora non ha raggiunto la sua compiutezza. Parallelamente perfezionare il percorso d'integrazione tra i servizi interni all'azienda arricchendo così, con la specializzazione, l'offerta della continuità dell'assistenza nel territorio.

Elemento fondamentale del welfare informale è costituito dallo sviluppo delle organizzazioni di volontariato e dell'associazionismo in formule individuali e di unità sociale.

Anche all'interno della Residenza potrà costituire un valore aggiunto, così come il riconoscimento della funzione dinamica degli stessi familiari, e del Comitato utenti, per contributi al perfezionamento della qualità del servizio e al mantenimento del benessere dei propri cari.

FLUSSI INFORMATIVI ANNUALI DALL'ASP AL COMUNE

Dati di struttura

I principali dati di struttura riguardano gli ospiti presenti in struttura per nucleo. Contenuto del report:

A) Nella prima parte è presentata la situazione dei nuclei in termini di presenze, decessi, dimissioni, ricoveri ed età media.

- Presenza effettiva con e senza ricoveri
- Presenza effettiva / disponibilità posti
- Giorni di presenza
- Numero giorni posti letto vuoti
- Numero ricoveri durata complessiva (in giorni) e durata media.
- Utenti entrati (n. nuovi accoglimenti e n. trasferimenti da altri nuclei)
- Utenti usciti (n. uscite per decessi, n. per trasferimenti e n. per dimissioni)
- Età media
- Minutaggio servizio d'assistenza
- Minutaggio servizio d'assistenza/presenza effettiva ospiti.

Rilevazione della Qualità percepita

La misurazione della customer satisfaction avviene tramite la somministrazione annuale di un questionario strutturato a ospiti e familiari.

Report mensile di valutazione della qualità

Il report sarà gestito mensilmente e sarà la base per le relazioni informative almeno semestrali sull'andamento della Casa Protetta e conterrà i dati significativi relativi alle più importanti performance della gestione.

B) La seconda parte del lavoro presenta l'analisi rispetto a 16 indicatori qualitativi (sia d'assistenza che sanitari.)

Elenco item monitorati:

1. n. bagni completi compiuti mensilmente per ospite
2. n. delle alzate differenziate mensili per nucleo
3. n. delle prestazioni di parrucchiere/barbiere una volta il mese
4. n. delle cadute mensili per nucleo
5. n. degli ospiti che presentano ulcere da pressioni
6. n. ospiti con catetere vescicale
7. n. ospiti con perdita di peso superiore al 5% negli ultimi 30giorni
8. n. ospiti con infezioni urinarie
9. n. ospiti con infezioni polmonari
10. n. ospiti con agitazione psicomotoria e con disorientamento spazio-tempo
11. n. eventi aggressivi tra ospiti
12. n. chiamate al 118 e alla guardia medica (con e senza ricovero)
13. n. ospiti con contenzione con spondine, con fascia pelvica, con fascia addominale e con farmaci
14. Verifica della qualità del cibo (n. giudizi positivi espressi dalla commissione mensa / totale dei giudizi espressi), della pulizia di ambienti e arredi, della pulizia dei carrelli termici, della corrispondenza del pasto con menù, dell'apertura dei contenitori del cibo immediatamente precedente alla distribuzione, della durata del pasto.
15. n. anziani attivati nell'animazione
16. n. ore animazione

CONTI	Proiezione 2012	Sett.
VALORE DELLA PRODUZIONE		
Az. USL per fondo non autosuff.	808.521,61	ADU
Comune FE per gestione ordinaria	1.386.490,87	ADU
Comune FE per prog. vincolati	359.000,00	ADU
Comune Masi Torello per gestione ordinaria	47.800,00	ADU
Comune Voghiera per gestione ordinaria	51.392,33	ADU
Contrib. per assegni di cura		ADU
Entrate da enti diversi	-	ADU
Entrate da provincia	68.200,00	ADU
Plusvalenza		ADU
Ricavi per sussidi non incass.		ADU
Rimborsi assicurativi		ADU
Utenti CSR disabili	-	ADU
Utenti per assistenza domiciliare	3.162,75	ADU
Utenti per pasti	16.877,16	ADU
Utenti per serv. trasporto	-	ADU
	2.741.444,72	
Az. USL per fondo non autosuff.	755.593,50	ANZ
Centro Diurno	149.640,00	ANZ
Comune FE per gestione ordinaria	1.848.130,90	ANZ
Comune FE per prog. vincolati		ANZ
Comune Masi Torello per gestione ordinaria	32.956,51	ANZ
Comune Voghiera per gestione ordinaria	64.500,00	ANZ
Contrib. per assegni di cura		ANZ
Plusvalenza		ANZ
Ricavi per sussidi non incass.		ANZ
Rimborsi vari		ANZ
Rimborso spese condominiali ed altre	6.000,00	ANZ
Rimborsi assicurativi		ANZ
Utenti integrazioni rette	149.899,03	ANZ
Utenti in istituti	30.000,00	ANZ
Utenti per assistenza domiciliare	16.837,25	ANZ
Utenti per pasti	183.122,84	ANZ
Utenti per serv. trasporto	-	ANZ
Utenti per telesoccorso	2.500,00	ANZ
	3.239.180,03	

Altri contributi Regione Emilia Romagna		MIN
Altri fitti attivi istituzionali		MIN
Az. USL per fondo non autosuff.	30.000,00	MIN
Comune FE per gestione ordinaria	2.466.096,14	MIN
Comune FE per prog. vincolati	55.000,00	MIN
Comune Masi Torello per gestione ordinar	-	MIN
Comune Voghiera per gestione ordnaria	6.734,40	MIN
Contrib. prog. minori e sisa		MIN
Entrate da provincia	80.000,00	MIN
Plusvalenza		MIN
Ricavi per sussidi non incass.		MIN
Rimborsi vari		MIN
Utenti per serv. trasporto		MIN
	2.637.830,54	
Affitto cooperativa	513.073,99	STR
Altri contributi Regione Emilia Romagna		STR
Altri contributi da privati		STR
Az. USL per fondo non autosuff.	10.000,00	STR
Comune FE per prog. vincolati	-	STR
Contr. stato ed altri enti pubblici		STR
Contributo da fondaz. ed enti vari		STR
Integrazione onere 0,75	-	STR
Oneri a rilievo sanitario	1.092.642,10	STR
Oneri a rilievo sanit. Alzheimer	-	STR
Plusvalenza		STR
Retta globale ospiti fuori convenzione	-	STR
Retta nuovo nucleo	-	STR
Retta sociale ospiti a totale carico	1.134.328,75	STR
Rimb. coordinatore infermieristico	14.400,00	STR
Rimb. inferm. da cooperativa	-	STR
Rimb. infermieri	400.000,00	STR
Rimb. infortuni INAIL	2.000,00	STR
Rimb.tdr	76.000,00	STR
Rimb. tdr da cooperativa	-	STR
Rimb. trasporto ospiti	1.000,00	STR
	3.243.444,84	

Altri ricavi	900,00	GEN
Affitto cooperativa	127.705,21	GEN
Az. USL per fondo non autosuff.	-	GEN
Comune FE bonus utenti	95.000,00	GEN
Comune FE per gestione ordinaria	1.697.624,09	GEN
Comune FE per prog. vincolati	20.000,00	GEN
Comune FE rimborso Alzheimer	-	GEN
Entrate da enti diversi		GEN
Fitti attivi e concessioni		GEN
	28.500,00	
Fitti attivi fabbricati urb orfanotrofi	255.000,00	GEN
Fitti attivi fabbricati urbani	81.345,45	GEN
Plusvalenza		GEN
Proventi vari	500,00	GEN
Quota per utili. Contr c/cap e donazioni		GEN
Ribassi abb. e sconti attivi su acquisti istit.		GEN
Ricavi da sponsorizzazione	3.333,00	GEN
Rimb. assicurativi		GEN
Rimborsi vari		GEN
Rimborso progetto giuseppina	195.000,00	GEN
Sopravv.attive ordinarie da attiv. tipica	-	GEN
Sussidi e oblazioni		GEN
Vendita materiale fuori uso	100,00	GEN
	2.505.007,75	
TOTALE	14.366.907,88	

CONTI		
COSTO DELLA PRODUZIONE		
Acq. abbonamenti e riviste	160,00	ADU
Acq. cancelleria stampati e varie	1.800,00	ADU
Acq. carburanti e lubrificanti automezzi		ADU
Acq. materiale pulizia e detergenti	240,00	ADU
Acq. mobili macchine ed attrezzature	-	ADU
Adulti in struttura convenzionata	26.801,38	ADU
Adulti in struttura non convenzionata	348.701,88	ADU
Ammortamenti	-	ADU
Assegni di cura	230.020,19	ADU
Buoni pasto	5.115,60	ADU
Buoni taxi		ADU
Consulenze amministrative		ADU
Consulenze socio-sanitarie	-	ADU
Disabili in struttura	600.000,00	ADU
Disabili in struttura quota sanitaria	-	ADU
Fitti passivi		ADU
Inserimenti c/o azienda	141.889,62	ADU
Inserimenti c/o istituti e cooperative	340.000,00	ADU
Inserimenti lavorativi - tutoraggio	68.200,00	ADU
Manut. appar.e programmi inform.	1.000,00	ADU
Manut. automezzi		ADU
Manut. immobile istituto	10.000,00	ADU
Manut. impianti macchinari ed attrezz.	1.500,00	ADU
Noleggio e canoni leasing		ADU
Pers. az. USL comand. ASP		ADU
Pers. competenze fisse		ADU
Pers. competenze variabili e produttività		ADU
Pers. INAIL		ADU
Pers. IRAP dipendente		ADU
Pers. lavoro interinale ASS SOC		ADU
Pers. lavoro interinale EDUCAT		ADU
Pers. oneri competenze fisse e variabili		ADU
Personale dipendente e interinale	549.975,75	ADU
Progetto io lo so che non solo	-	ADU
Riabili. linguistica e progetto carcere	49.000,00	ADU
Rimb. assistiti e volontari		ADU
Serv. assist. domiciliare	110.000,00	ADU
Serv. elaborazione stipendi	1.592,66	ADU
Serv. manutenzione e 626	2.447,64	ADU
Serv. pulizie appalto	15.000,00	ADU
Serv. ristorazione domiciliare	170.000,00	ADU
Serv. trasporti territoriale		ADU
Sopravvenienze passive ordinarie		ADU
Spese adeguam. legisl. sicurezza		ADU
Spese assicurazioni	-	ADU
Sussidi a tossicodipendenti	20.000,00	ADU
Sussidi ad adulti	24.800,00	ADU

Sussidi ad adulti stranieri	5.000,00	ADU
Sussidi ad invalidi del lavoro	4.000,00	ADU
Tassa di proprietà automezzi	-	ADU
Tutoraggio all'inserimento lavorativo	-	ADU
Utenze acqua	700,00	ADU
Utenze energia elettrica	1.500,00	ADU
Utenze gas e riscaldamento	3.000,00	ADU
Utenze telefoniche ed internet	9.000,00	ADU
	2.741.444,72	
Acq. abbonamenti e riviste	160,00	ANZ
Acq. altri beni e attrezz. modico valore	8.000,00	ANZ
Acq. cancelleria stampati e varie	3.200,00	ANZ
Acq. carburanti e lubrificanti automezzi		ANZ
Acq. materiale pulizia e detersivi	240,00	ANZ
Acq. mobili macchine ed attrezzature	-	ANZ
Ammortamenti	-	ANZ
Anziani in Centro Diurno	12.000,00	ANZ
Anziani in struttura convenzionata	760.000,00	ANZ
Anziani in struttura non convenzionata	539.899,03	ANZ
Assegni di cura	97.979,81	ANZ
Buoni pasto	9.684,00	ANZ
Buoni taxi	12.000,00	ANZ
Consulenze amministrative		ANZ
Consulenze socio-sanitarie	43.000,00	ANZ
fitti passivi	-	ANZ
Manut. appar. e programmi inform.	1.000,00	ANZ
Manut. automezzi		ANZ
Manut. immobile istituto	10.000,00	ANZ
Manut. impianti macchinari ed attrezz.	1.500,00	ANZ
Noleggio e canoni leasing		ANZ
Pers. az. USL comand. ASP		ANZ
Pers. competenze fisse		ANZ
Pers. competenze variabili e produttività		ANZ
Pers. INAIL		ANZ
Pers. IRAP dipendente		ANZ
Pers. lavoro interinale OSS Territ.		ANZ
Pers. oneri competenze fisse e variabili		ANZ
Personale dipendente e interinale	888.330,76	ANZ
Progetto sostiene	10.000,00	ANZ
Rimb. assistiti e volontari		ANZ
Serv. assist. domiciliare	210.000,00	ANZ
Serv. elaborazione stipendi	2.733,99	ANZ
Serv. manutenzione e 626	2.447,64	ANZ
Serv. pulizie appalto	15.000,00	ANZ
Serv. ristorazione domiciliare	550.000,00	ANZ
Serv. telesoccorso	12.000,00	ANZ
Serv. trasporti territoriale		ANZ
Sopravvenienze passive ordinarie		ANZ
Spese adeguam. legisl. sicurezza		ANZ
Spese assicurazioni	-	ANZ
Spese condominiali	-	ANZ

Spese facchinaggio	4.000,00	ANZ
Sussidi ad anziani	27.604,80	ANZ
Tassa di proprietà automezzi	1.800,00	ANZ
Utenze acqua	700,00	ANZ
Utenze energia elettrica	1.500,00	ANZ
Utenze gas e riscaldamento	3.000,00	ANZ
Utenze telefoniche ed internet	11.400,00	ANZ
	3.239.180,03	
Acq. abbonamenti e riviste	160,00	MIN
Acq. cancelleria stampati e varie	3.200,00	MIN
Acq. carburanti e lubrificanti automezzi		MIN
Acq. materiale pulizia e detergenti	240,00	MIN
Acq. mobili macchine ed attrezzature	-	MIN
Altre tasse	-	MIN
Ammortamenti	-	MIN
Buoni pasto	5.878,80	MIN
Consulenze amministrative		MIN
Consulenze amministrative sisam		MIN
Consulenze legali	6.000,00	MIN
Consulenze socio-sanitarie	-	MIN
Fitti passivi	60.000,00	MIN
Inserimenti c/o azienda	20.000,00	MIN
Manut. appar.e programmi inform.	1.000,00	MIN
Manut. automezzi		MIN
Manut. immobile istituto	10.000,00	MIN
Manut. impianti macchinari ed attrezz.	1.500,00	MIN
Minori in centri educativi	401.656,00	MIN
Minori in istituti GAM	1.100.000,00	MIN
Noleggio e canoni leasing	-	MIN
Pers. az. USL comand. ASP		MIN
Pers. competenze fisse		MIN
Pers. competenze variabili e produttività		MIN
Pers. INAIL		MIN
Pers. IRAP dipendente		MIN
Pers. lavoro interinale ASS SOC		MIN
Pers. lavoro interinale EDUCAT		MIN
Pers. oneri competenze fisse e variabili		MIN
Personale dipendente e interinale	651.075,60	MIN
Rimb. assistiti e volontari	-	MIN
Serv. elaborazione stipendi	1.890,90	MIN
Serv. manutenzione e 626	2.447,64	MIN
Serv. pulizie appalto	15.000,00	MIN
Serv. trasporti territoriale		MIN
Sopravvenienze passive ordinarie		MIN
Spese adeguam. legisl. sicurezza		MIN
Spese assicurazioni	-	MIN
Spese condominiali	-	MIN
Spese per trasporti	5.000,00	MIN
Sussidi a famiglie affidatarie	194.381,60	MIN
Sussidi a minori	40.000,00	MIN
Sussidi a minori stranieri	100.000,00	MIN
Tassa di proprietà automezzi	-	MIN

Utenze acqua	700,00	MIN
Utenze energia elettrica	1.500,00	MIN
Utenze gas e riscaldamento	3.000,00	MIN
Utenze telefoniche ed internet	13.200,00	MIN
	2.637.830,54	
Acq. abbonamenti e riviste	2.240,00	STR
Acq. altri beni e attrezz. modico valore	4.000,00	STR
Acq. beni per att. animazione	1.500,00	STR
Acq. biancheria piana	200,00	STR
Acq. cancelleria stampati e varie	2.600,00	STR
Acq. generi alimentari	500,00	STR
Acq. massa vestiario dipendenti	2.000,00	STR
Acq. mat. elett. ferr. casalinghi	7.549,82	STR
Acq. materiale di guard. vestiario ospiti	200,00	STR
Acq. materiale incontinenti	31.200,00	STR
Acq. materiale pulizia e detergenti	23.280,00	STR
Acq. mobili macchine ed attrezzature	3.720,00	STR
Acq. prodotti di medicazione	12.000,00	STR
Ammortamenti	-	STR
Cons. infermieristiche		STR
Consulenze amministrative		STR
Consulenze socio-sanitarie	6.500,00	STR
Contr. INPS pers. a tempo determinato	500,00	STR
Interessi passivi mutuo ristruttur. Alzheimer	-	STR
Interessi passivi su mutui ENTE	-	STR
Interessi passivi su mutuo climatizz.	5.000,00	STR
Manut. appar. e programmi inform.	1.000,00	STR
Manut. immobile istituto	160.000,00	STR
Manut. impianti macchinari ed attrezz.	25.500,00	STR
Noleggio e canoni leasing	-	STR
Pers. attività di animazione	45.000,00	STR
Pers. competenze fisse		STR
Pers. competenze variabili e produttività		STR
Pers. coordinatore infermieristico	30.951,96	STR
Pers. INAIL		STR
Pers. infermieristico dipendente	409.443,38	STR
Pers. IRAP dipendente		STR
Pers. lavoro interinale INF		STR
Pers. lavoro interinale OSS		STR
Pers. lavoro interinale TDR		STR
Pers. oneri competenze fisse e variabili		STR
Pers. tdr dipendente	97.887,99	STR
Personale dipendente e interinale	1.443.561,45	STR
Serv. assistenziale esternalizzato	-	STR
Serv. att. infermieristiche	-	STR
Serv. elaborazione stipendi	4.555,26	STR
Serv. lavanderia e lavanolo	75.300,00	STR
Serv. lavanderia indumenti ospiti	46.000,00	STR
Serv. pulizia trasp. interni lavanderia	-	STR
Serv. pulizie appalto	240.000,00	STR

Serv. pulizie lavaggio piatti	79.276,89	STR
Serv. pulizie trasp interni ristorazione	6.909,30	STR
Serv. ristorazione strutt. protetta	172.800,00	STR
Sopravvenienze passive ordinarie		STR
Spese adeguam. legisl. sicurezza		STR
Spese assicurazioni	-	STR
Spese culto	2.500,00	STR
Spese derattizzazioni	4.653,60	STR
Spese mortuarie	4.134,30	STR
Spese parrucchiera e pedicure ospiti	15.000,00	STR
Spese raccolta rifiuti speciali	12.956,21	STR
Spese svuotamento vasche biologiche	3.696,00	STR
Spese trasporti ospiti	4.718,80	STR
Tassa e smaltimento rifiuti	-	STR
Utenze acqua	5.200,00	STR
Utenze energia elettrica	145.000,00	STR
Utenze gas e riscaldamento	61.000,00	STR
Utenze telefoniche ed internet	1.800,00	STR
Serv. manutenzione e 626	41.609,88	STR
	3.243.444,84	
Accantonamenti		GEN
Acq. beni comunicazione	20.000,00	GEN
Acq. abbonamenti e riviste	1.280,00	GEN
Acq. cancelleria stampati e varie	9.200,00	GEN
Acq. carburanti e lubrificanti automezzi	10.000,00	GEN
Acq. mobili macchine ed attrezzature	2.280,00	GEN
Altre tasse	-	GEN
Ammortamenti	200.000,00	GEN
Bolli passivi	2.400,00	GEN
Buoni pasto	15.321,60	GEN
Collegio dei revisori	8.000,00	GEN
Consiglio di amministrazione	53.000,00	GEN
Consulenze amministrative	20.000,00	GEN
Consulenze legali	20.000,00	GEN
Consulenze socio-sanitarie	1.000,00	GEN
Consulenze tecniche	12.000,00	GEN
Contributi erogati ad aziende non profit	-	GEN
Fitti passivi aziendali	-	GEN
Formaz. e agg. pers. dip. iscriz. e docenze	20.000,00	GEN
Formaz. pers. dip. e trasferta	3.600,00	GEN
ICI	17.000,00	GEN
Imposta di registro	15.000,00	GEN
Imposte e tasse	2.000,00	GEN
Insuss attivo ordinario	500,00	GEN
Interessi attivi bancarie postali	-	GEN
Interessi attivi da clienti		GEN
Interessi attivi s. titoli att. circ.	- 5.057,13	GEN
Interessi passivi bancari	33.000,00	GEN
Interessi passivi verso fornitori	-	GEN
IRAP altri soggetti	25.000,00	GEN
IRES	50.000,00	GEN
Manut. appar. e programmi inform.	26.000,00	GEN
Manut. automezzi	25.000,00	GEN

Manut. immobile istituto	10.000,00	GEN
Manut. immobili locati	23.000,00	GEN
Manut. impianti macchinari ed attrezz.	-	GEN
Minori in istituti GAM		GEN
Minusvalenze ordinarie		GEN
Noleggio e canoni leasing	6.000,00	GEN
Nuclei di valutazione	5.000,00	GEN
Pers. competenze fisse		GEN
Pers. competenze variabili e produttività		GEN
Pers. INAIL		GEN
Pers. IRAP dipendente		GEN
Pers. oneri competenze fisse e variabili		GEN
Pers. produttività personale dip.		GEN
Personale dipendente e interinale	1.352.056,44	GEN
Plusvalenza		GEN
Pubblicità istituzionale	3.200,00	GEN
Quote associative (iscrizioni)	2.500,00	GEN
Rimb. assistiti e volontari	95.000,00	GEN
Serv. elaborazione stipendi	4.561,41	GEN
Serv. pulizie appalto	15.000,00	GEN
Serv. trasporti territoriale	60.000,00	GEN
Serv. trasporto Muoversi Giuseppina	195.000,00	GEN
Sopravvenienze passive ordinarie	-	GEN
Sopravvenienze passive straordinarie	-	GEN
Spese adeguam. legisl. sicurezza	2.500,00	GEN
Spese assicurazioni	50.000,00	GEN
Spese bancarie	14.000,00	GEN
Spese commissioni concorsi e pubblicità		GEN
Spese condominiali	18.000,00	GEN
Spese gare d'appalto e pubblicità	-	GEN
Spese postali e minute	8.487,94	GEN
Spese rappresentanza	540,00	GEN
Tassa di proprietà automezzi	1.485,39	GEN
Tassa e smaltimento rifiuti	15.000,00	GEN
Tributi a consorzi di bonifica	1.352,10	GEN
Utenze acqua	700,00	GEN
Utenze energia elettrica	5.500,00	GEN
Utenze gas e riscaldamento	5.000,00	GEN
Utenze telefoniche ed internet	24.600,00	GEN
Variazioni mat. prime e beni cons.		GEN
	2.505.007,75	
TOTALE	14.366.907,88	

SETTORE	PREV. 2012
SETTORE ADULTI	
Valore della Produzione	1.354.953,85
Contr. Comune di Ferrara	1.386.490,87
Costo della Produzione	2.741.444,72
Risultato d'esercizio	0,00
SETTORE ANZIANI	
Valore della Produzione	1.391.049,13
Contr. Comune di Ferrara	1.848.130,90
Costo della Produzione	3.239.180,03
Risultato d'esercizio	0,00
SETTORE MINORI	
Valore della Produzione	171.734,40
Contr. Comune di Ferrara	2.466.096,14
Costo della Produzione	2.637.830,54
Risultato d'esercizio	0,00
STRUTTURA PROTETTA	
Valore della Produzione	3.243.444,84
Costo della Produzione	3.243.444,84
Risultato d'esercizio	0,00
GENERALI	
Valore della Produzione	807.383,66
Contr. Comune di Ferrara	1.697.624,09
Costo della Produzione	2.505.007,75
Risultato d'esercizio	0,00
TOTALE	
Valore della Produzione	14.366.907,88
Costo della Produzione	14.366.907,88
Risultato d'esercizio	-

BILANCIO ECONOMICO FERRARA – PREVENTIVO 2012

CONTI	Previsione 2012
VALORE DELLA PRODUZIONE	
RICAVI DA ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE	
RETTE	
Retta globale ospiti fuori convenzione	0,00
Retta nuovo nucleo	0,00
Centro Diurno	149.640,00
Retta sociale ospiti	1.134.328,75
ONERI A RILIEVO SANITARIO	
Oneri a rilievo sanitario CP	1.033.512,10
Oneri a rilievo sanit. Alzheimer	59.130,00
Integrazione onere 0,75	0,00
CONCORSI RIMBORSI E RECUPERI	
Rimb. infermieri	400.000,00
Rimb. tdr	76.000,00
Rimb. coordinatore infermieristico	14.400,00
Rimb. trasporto ospiti	1.000,00
ALTRI RICAVI	
Utenti per assistenza domiciliare	13.008,00
Utenti per pasti	191.150,00
Utenti per telesoccorso	2.500,00
Utenti CSR handicap	
Utenti in istituti	179.899,03
Utenti per serv. trasporto	0,00
PROVENTI E RICAVI DIVERSI	
PROVENTI UTILIZZO PATRIMONIO IMMOBILIARE	
Fitti attivi fabbricati urbani	81.345,45
Fitti attivi fabbricati urbani orfanotrofi	255.000,00
CONCORSI RIMB. E RECUPERI ATT. DIVERSE	
Vendita materiale fuori uso	100,00
Rimborso spese condominiali ed altre	6.000,00
Rimb. infortuni INAIL	2.000,00
Proventi vari	500,00
RICAVI DA ATTIVITÀ COMMERCIALI	
Ricavi da sponsorizzazione	3.333,00
Fitti attivi e concessioni	28.500,00
Affitto struttura	410.625,00
Altri ricavi (ricavi da service amm.vo Rti)	83.950,00
Altri ricavi (ricavi da service manutenz. Rti)	18.454,20
Altri ricavi (ricavi da rimb. utenze Rti)	127.750,00
Altri ricavi commerciali	900,00

CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO	
CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO DALLA REGIONE EMILIA ROMAGNA	
Altri contributi Regione Emilia Romagna	
Contributi per assegni di cura	
Contributi progetto minori e sisa	
CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO DELLA PROVINCIA	
Entrate da provincia	148.200,00
CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO DEL DISTRETTO	
Comune FE rimborso Alzheimer	
Comune FE per progetti vincolati	724.000,00
Comune FE per gestione ordinaria	7.398.342,00
Comune Masi Torello per gestione ordinaria	
Comune Voghiera per gestione ordinaria	
CONTRIBUTI DALL'AZIENDA SANITARIA	
Az. USL per attività integrata	0,00
Az. USL per quota sanitaria CSR	0,00
Az. USL per fondo non autosuff.	1.604.115,11
CONTRIBUTI DALLO STATO E DA ALTRI ENTI PUBBLICI	
Entrate da enti diversi	0,00
Totale	

CONTI	Previsione 2012
COSTO DELLA PRODUZIONE	
ACQUISTI DI BENI	
ACQUISTI BENI SOCIO-SANITARI	
Acq. prodotti di medicazione	12.000,00
Acq. materiale incontinenti	31.200,00
Acq. mobili macchine ed attrezzature	6.000,00
Acq. beni per att. animazione	1.500,00
Acq. biancheria piana	200,00
Acq. beni comunicazione	20.000,00
ACQUISTI BENI TECNICO-ECONOMALI	
Acq. generi alimentari	500,00
Acq. materiale pulizia e detergenti	24.000,00
Acq. mat. elett. ferr. casalinghi	7.549,82
Acq. cancelleria stampati e varie	20.000,00
Acq. materiale di guard. vestiario ospiti	200,00
Acq. massa vestiario dipendenti	2.000,00
Acq. carburanti e lubrificanti automezzi	10.000,00
Acq. altri beni e attrezz.modico valore	12.000,00
ACQUISTI DI SERVIZI	
SERVIZI PER ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE ASSISTENZIALI	
Serv. assistenziale esternalizzato	0,00
Anziani in struttura convenzionata	749.324,00
Anziani in struttura non convenzionata	539.899,03
Minori in istituti GAM	1.100.000,00
Anziani in centro diurno	12.000,00
Disabili in struttura	550.700,00
Adulti in struttura non convenzionata	348.701,88
Disabili in struttura quota sanit.	0,00
Adulti in struttura convenzionata	26.801,38
Minori in centri educativi	401.656,00
Serv. att. infermieristiche	0,00
Inserimenti c/o azienda	155.489,62
Inserimenti c/o istituti e cooperative	331.651,44
Tutoraggio all'inserimento lavorativo	68.200,00
Riabilitazione linguistica e progetto carcere	49.000,00
SERVIZI ESTERNALIZZATI	
Spese raccolta rifiuti speciali	12.956,21
Serv. lavanderia e lavanolo	75.300,00
Serv. lavanderia indumenti ospiti	46.000,00
Serv. pulizia trasp interni lavanderia	0,00
Serv. pulizie appalto	300.000,00
Serv. pulizie lavaggio piatti	79.276,89
Spese derattizzazioni	4.653,60

Spese svuotamento vasche biologiche	3.696,00
Serv. ristorazione strutt. protetta	172.800,00
Serv. ristorazione domiciliare	702.217,06
Serv. pulizie trasp interni ristorazione	6.909,30
Pers. attività di animazione	55.000,00
Serv. assist. domiciliare	279.600,00
Serv. telesoccorso	12.000,00
Spese facchinaggio	4.000,00
Spese culto	2.500,00
Spese mortuarie	4.134,30
Spese parrucchiera e pedicure ospiti	15.000,00
Serv. elaborazione stipendi	15.334,22
Serv. manutenzione e 626	48.952,80
TRASPORTI	
Spese per trasporti	5.000,00
Buoni taxi	12.000,00
Spese trasporti ospiti	4.718,80
Serv. trasporti territoriale	60.000,00
Serv. trasporti "Muoversi Giuseppina"	195.000,00
CONSULENZE SOCIO SANITARIE ASSISTENZIALI	
consulenze socio-sanitarie	50.500,00
ALTRE CONSULENZE	
Consulenze amministrative	20.000,00
Consulenze tecniche	12.000,00
Consulenze legali	26.000,00
LAVORO INERINALE E ALTRE FORME DI COLLABORAZ	
Pers. lavoro interinale assistenziale struttura	173.000,00
Pers. lavoro interinale assistenti sociali	53.750,00
Pers. lavoro interinale educatori	129.000,00
Pers. lavoro interinale assistenti sociali	43.000,00
UTENZE	
Utenze telefoniche ed internet	60.000,00
Utenze energia elettrica	155.000,00
Utenze gas e riscaldamento	75.000,00
Utenze acqua	8.000,00
MANUTENZIONI E RIPARAZIONI ORDINARIE E CICLICHE	
Manut. immobile istituto	200.000,00
Manut. immobili orfanotrofi	23.000,00
Manut. impianti macchinari ed attrez.	30.000,00
Manut. appar. e programmi inform.	30.000,00
Manut. automezzi	25.000,00
COSTI PER ORGANI ISTITUZIONALI	
Consiglio di amministrazione	53.000,00
Nuclei di valutazione	5.000,00
Collegio dei revisori	8.000,00

ASSICURAZIONI	
spese assicurazioni	50.000,00
ALTRI SERVIZI	
Pubblicità istituzionale	3.200,00
Sussidi a minori	140.000,00
Sussidi a famiglie affidatarie	187.647,20
Sussidi a tossicodipendenti	20.000,00
Sussidi ad anziani	27.604,80
Assegni di cura	328.000,00
Sussidi ad adulti	29.800,00
Sussidi ad invalidi del lavoro	3.799,25
Sussidi a minori stranieri	0,00
Formaz. e agg. pers. dip. iscriz. e docenza	20.000,00
Spese adeguam. legisl. sicurezza	2.500,00
Rimb. assistiti e volontari	87.211,15
GODIMENTO BENI DI TERZI	
AFFITTI	
Fitti passivi aziendali	
Fitti passivi	60.000,00
SERVICE	
Noleggio e canoni leasing	6.000,00
COSTO DEL PERSONALE DIPENDENTE	
SALARI E STIPENDI	
Pers. competenze fisse	3.174.906,26
ONERI SOCIALI	
Pers. oneri competenze fisse e variabili	931.250,00
INAIL	
Pers. INAIL	32.500,00
ALTRI COSTI DEL PERSONALE DIPENDENTE	
Formaz. pers. dip. e trasferta	3.600,00
Buoni pasto	36.000,00
Contr. INPS pers. a tempo determinato	500,00
Pers. tdr dipendente	97.887,99
Pers. infermieristico dipendente	409.443,39
Pers. coordinatore infermieristico	30.951,96
AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	
Ammortamenti	200.000,00
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	
COSTI AMMINISTRATIVI	
Spese postali e minute	8.487,94
Spese rappresentanza	540,00
Spese condominiali	18.000,00
Quote associative (iscrizioni)	2.500,00
Spese bancarie	14.000,00
Acq. abbonamenti e riviste	4.000,00

Spese gare d'appalto e pubblicità	
IMPOSTE NON SUL REDDITO	
ICI	17.000,00
Tributi a consorzi di bonifica	1.352,10
Imposta di registro	15.000,00
Bolli passivi	2.400,00
Imposte e tasse	2.000,00
TASSE	
Tassa e smaltimento rifiuti	15.000,00
Tassa di proprietà automezzi	3.285,38
Insussistenze attivo ordinarie	500,00
CONTRIBUTI EROGATI AD AZIENDE NON PROFIT	
Contributi erogati ad aziende non profit	0,00
PROVENTI E ONERI FINANZIARI	
ALTRI PROVENTI FINANZIARI	
Interessi attivi s. titoli att. circ.	-5.057,13
Interessi attivi bancarie postali	0,00
INTERESSI E ALTRI ONERI FINANZIARI	
Interessi passivi su mutui ENTE	0,00
Interessi passivi su mutuo climatizz.	5.000,00
Interessi passivi mutuo ristruttur. Alzheimer	0,00
Interessi passivi bancari	33.000,00
IMPOSTE SUL REDDITO	
Pers. IRAP dipendente	276.000,00
IRAP altri soggetti	25.000,00
IRES	50.000,00
Totale	14.147.682,64

BILANCIO ECONOMICO MASI TORELLO PREVENTIVO 2012

CONTI	Previsione 2012
VALORE DELLA PRODUZIONE	
RICAVI DA ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE	
RETTE	
Retta globale ospiti fuori convenzione	0,00
Retta nuovo nucleo	0,00
Centro diurno	
Retta sociale ospiti	
ONERI A RILIEVO SANITARIO	
Oneri a rilievo sanitario CP	
Oneri a rilievo sanit. Alzheimer	
Integrazione onere 0,75	
CONCORSI RIMBORSI E RECUPERI	
Rimb. infermieri	
Rimb. tdr	
Rimb. coordinatore infermieristico	
Rimb. trasporto ospiti	
ALTRI RICAVI	
Utenti per assistenza domiciliare	1.632,00
Utenti per pasti	
Utenti per telesoccorso	
Utenti CSR handicap	
Utenti in istituti	
Utenti per serv. trasporto	
PROVENTI E RICAVI DIVERSI	
PROVENTI UTILIZZO PATRIMONIO IMMOBILIARE	
Fitti attivi fabbricati urbani	
Fitti attivi fabbricati urbani orfanotrofi	
CONCORSI RIMB. E RECUPERI ATT. DIVERSE	
Vendita materiale fuori uso	
Rimborso spese condominiali ed altre	
Rimb. infortuni INAIL	
Proventi vari	
RICAVI DA ATTIVITÀ COMMERCIALI	
ricavi da sponsorizzazione	
Fitti attivi e concessioni	
Affitto struttura	
Altri ricavi (ricavi da service amm.vo Rti)	
Altri ricavi (ricavi da service manutenz.Rti)	
Altri ricavi (ricavi da rimb.utenze Rti)	
Altri ricavi commerciali	

CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO	
CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO DALLA REGIONE EMILIA ROMAGNA	
Altri contributi Regione Emilia Romagna	
Contributi per assegni di cura	
Contributi progetto minori e sisa	
CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO DELLA PROVINCIA	
Entrate da Provincia	
CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO DEL DISTRETTO	
Comune FE rimborso Alzheimer	
Comune FE per progetti vincolati	
Comune FE per gestione ordinaria	
Comune Masi Torello per gestione ordinaria	80.756,51
Comune Voghiera per gestione ordinaria	
CONTRIBUTI DALL'AZIENDA SANITARIA	
Az. USL per attività integrata	0,00
Az. USL per quota sanitaria CSR	0,00
Az. USL per fondo non autosuff.	
CONTRIBUTI DALLO STATO E DA ALTRI ENTI PUBBLICI	
Entrate da enti diversi	0,00
Totale	82.388,51

CONTI	Previsione 2012
COSTO DELLA PRODUZIONE	
ACQUISTI DI BENI	
ACQUISTI BENI SOCIO-SANITARI	
Acq. prodotti di medicazione	
Acq. materiale incontinenti	
Acq. mobili macchine ed attrezzature	
Acq. beni per att. animazione	
Acq. biancheria piana	
Acq. beni comunicazione	
ACQUISTI BENI TECNICO-ECONOMALI	
Acq. generi alimentari	
Acq. materiale pulizia e detergenti	
Acq. mat. elett. ferr. casalinghi	
Acq. cancelleria stampati e varie	
Acq. materiale di guard. vestiario ospiti	
Acq. massa vestiario dipendenti	
Acq. carburanti e lubrificanti automezzi	
Acq. altri beni e attrezz. modico valore	
ACQUISTI DI SERVIZI	
SERVIZI PER ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE ASSISTENZIALI	
Serv. assistenziale esternalizzato	0,00
Anziani in struttura convenzionata	10.676,00
Anziani in struttura non convenzionata	
Minori in istituti GAM	
Anziani in centro diurno	
Disabili in struttura	27.500,00
Adulti in struttura non convenzionata	
Disabili in struttura quota sanit.	
Adulti in struttura convenzionata	
Minori in centri educativi	
Serv. att. infermieristiche	0,00
Inserimenti c/o azienda	
Inserimenti c/o istituti e cooperative	8.348,56
Tutoraggio all'inserimento lavorativo	
Riabilitazione linguistica e progetto carcere	
SERVIZI ESTERNALIZZATI	
Spese raccolta rifiuti speciali	
Serv. lavanderia e lvanolo	
Serv. lavanderia indumenti ospiti	
Serv. pulizia trasp. interni lavanderia	0,00
Serv. pulizie appalto	
Serv. pulizie lavaggio piatti	
Spese derattizzazioni	

Spese svuotamento vasche biologiche	
Serv. ristorazione strutt. protetta	
Serv. ristorazione domiciliare	782,94
Serv. pulizie trasp. interni ristorazione	
Pers. attività di animazione	
Serv. assist. domiciliare	7.000,00
Serv. telesoccorso	
Spese facchinaggio	
Spese culto	
Spese mortuarie	
Spese parrucchiera e pedicure ospiti	
Serv. elaborazione stipendi	
Serv. manutenzione e 626	
TRASPORTI	
Spese per trasporti	
Buoni taxi	
Spese trasporti ospiti	
Serv. trasporti territoriale	
Serv. trasporti "Muoversi Giuseppina"	
CONSULENZE SOCIO SANITARIE ASSISTENZIALI	
Consulenze socio-sanitarie	
ALTRE CONSULENZE	
Consulenze amministrative	
Consulenze tecniche	
Consulenze legali	
LAVORO INERINALE E ALTRE FORME DI COLLABORAZ	
Pers. lavoro interinale assistenziale struttura	
Pers. lavoro interinale assistenti sociali	
Pers. lavoro interinale educatori	
Pers. lavoro interinale assistenti sociali	
UTENZE	
Utenze telefoniche ed internet	
Utenze energia elettrica	
Utenze gas e riscaldamento	
Utenze acqua	
MANUTENZIONI E RIPARAZIONI ORDINARIE E CICLICHE	
Manut. immobile istituto	
Manut. immobili orfanotrofi	
Manut. impianti macchinari ed atrezz.	
Manut. appar.e programmi inform.	
Manut. automezzi	
COSTI PER ORGANI ISTITUZIONALI	
Consiglio di amministrazione	
Nuclei di valutazione	
Collegio dei revisori	

ASSICURAZIONI	
Spese assicurazioni	
ALTRI SERVIZI	
Pubblicità istituzionale	
Sussidi a minori	
Sussidi a famiglie affidatarie	
Sussidi a tossicodipendenti	
Sussidi ad anziani	
Assegni di cura	
Sussidi ad adulti	
Sussidi ad invalidi del lavoro	200,75
Sussidi a minori stranieri	0,00
Formaz. e agg. pers. dip. iscriz. e docenze	
Spese adeguam. legisl. sicurezza	
Rimb. assistiti e volontari	
GODIMENTO BENI DI TERZI	
AFFITTI	
Fitti passivi aziendali	
Fitti passivi	
SERVICE	
Noleggio e canoni leasing	
COSTO DEL PERSONALE DIPENDENTE	
SALARI E STIPENDI	
Pers. competenze fisse	27.880,26
ONERI SOCIALI	
Pers. oneri competenze fisse e variabili	
INAIL	
Pers. INAIL	
ALTRI COSTI DEL PERSONALE DIPENDENTE	
Formaz. pers. dip. e trasferta	
Buoni pasto	
Contr. INPS pers. a tempo determinato	
Pers. tdr dipendente	
Pers. infermieristico dipendente	
Pers. coordinatore infermieristico	
AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	
Ammortamenti	
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	
COSTI AMMINISTRATIVI	
Spese postali e minute	
Spese rappresentanza	
Spese condominiali	
Quote associative (iscrizioni)	
Spese bancarie	
Acq. abbonamenti e riviste	

Spese gare d'appalto e pubblicità	
IMPOSTE NON SUL REDDITO	
ICI	
Tributi a consorzi di bonifica	
Imposta di registro	
Bolli passivi	
Imposte e tasse	
TASSE	
Tassa e smaltimento rifiuti	
Tassa di proprietà automezzi	
Insussistenze attivo ordinarie	
CONTRIBUTI EROGATI AD AZIENDE NON PROFIT	
Contributi erogati ad aziende non profit	
PROVENTI E ONERI FINANZIARI	
ALTRI PROVENTI FINANZIARI	
Interessi attivi s. titoli att. circ	
Interessi attivi bancarie postali	
INTERESSI E ALTRI ONERI FINANZIARI	
Interessi passivi su mutui ENTE	
Interessi passivi su mutuo climatizz.	
Interessi passivi mutuo ristruttur. Alzheimer	
Interessi passivi bancari	
IMPOSTE SUL REDDITO	
Pers. IRAP dipendente	
IRAP altri soggetti	
IRES	
Totale	82.388,51

BILANCIO ECONOMICO VOGHIERA – PREVENTIVO 2012

CONTI	Previsione 2012
VALORE DELLA PRODUZIONE	
RICAVI DA ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE	
RETTE	
Retta globale ospiti fuori convenzione	0,00
Retta nuovo nucleo	0,00
Centro diurno	
Retta sociale ospiti	
ONERI A RILIEVO SANITARIO	
Oneri a rilievo sanitario CP	
Oneri a rilievo sanit. Alzheimer	
Integrazione onere 0,75	
CONCORSI RIMBORSI E RECUPERI	
Rimb. infermieri	
Rimb. tdr	
Rimb. coordinatore infermieristico	
Rimb. trasporto ospiti	
ALTRI RICAVI	
Utenti per assistenza domiciliare	5.360,00
Utenti per pasti	8.850,00
Utenti per telesoccorso	
Utenti CSR handicap	
Utenti in istituti	
Utenti per serv. trasporto	
PROVENTI E RICAVI DIVERSI	
PROVENTI UTILIZZO PATRIMONIO IMMOBILIARE	
Fitti attivi fabbricati urbani	
Fitti attivi fabbricati urbani orfanotrofi	
CONCORSI RIMB. E RECUPERI ATT. DIVERSE	
Vendita materiale fuori uso	
Rimborso spese condominiali ed altre	
Rimb. infortuni INAIL	
Proventi vari	
RICAVI DA ATTIVITÀ COMMERCIALI	
Ricavi da sponsorizzazione	
Fitti attivi e concessioni	
Affitto struttura	
Altri ricavi (ricavi da service amm.vo Rti)	
Altri ricavi (ricavi da service manutenz.Rti)	
Altri ricavi (ricavi da rimb. utenze Rti)	
Altri ricavi commerciali	

CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO	
CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO DALLA REGIONE EMILIA ROMAGNA	
Altri contributi Regione Emilia Romagna	
Contributi perassegni di cura	
Contributi progetto minori e sisa	
CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO DELLA PROVINCIA	
Entrate da provincia	
CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO DEL DISTRETTO	
Comune FE rimborso Alzheimer	
Comune FE per progetti vincolati	
Comune FE per gestione ordinaria	
Comune Masi Torello per gestione ordinaria	
Comune Voghiera per gestione ordinaria	122.626,73
CONTRIBUTI DALL'AZIENDA SANITARIA	
Az. USL per attività integrata	0,00
Az. USL per quota sanitaria CSR	0,00
Az. USL per fondo non autosuff.	
CONTRIBUTI DALLO STATO E DA ALTRI ENTI PUBBLICI	
Entrate da enti diversi	0,00
Totale	136.836,73

CONTI	
COSTO DELLA PRODUZIONE	
ACQUISTI DI BENI	
ACQUISTI BENI SOCIO-SANITARI	
Acq. prodotti di medicazione	
Acq. materiale incontinenti	
Acq. mobili macchine ed attrezzature	
Acq. beni per att. animazione	
Acq. biancheria piana	
Acq. beni comunicazione	
ACQUISTI BENI TECNICO-ECONOMALI	
Acq. generi alimentari	
Acq. materiale pulizia e detergenti	
Acq. mat. elett. ferr. casalinghi	
Acq. cancelleria stampati e varie	
Acq. materiale di guard. vestiario ospiti	
Acq. massa vestiario dipendenti	
Acq. carburanti e lubrificanti automezzi	
acq. altri beni e attrezz. modico valore	
ACQUISTI DI SERVIZI	
SERVIZI PER ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE ASSISTENZIALI	
Serv. assistenziale esternalizzato	0,00
Anziani in struttura convenzionata	
Anziani in struttura non convenzionata	
Minori in istituti GAM	
Anziani in centro diurno	
Disabili in struttura	21.800,00
Adulti in struttura non convenzionata	
Disabili in struttura quota sanit.	
Adulti in struttura convenzionata	
Minori in centri educativi	
Serv. att. infermieristiche	0,00
Inserimenti c/o azienda	6.400,00
Inserimenti c/o istituti e cooperative	
Tutoraggio all'inserimento lavorativo	
Riabilitazione linguistica e progetto carcere	
SERVIZI ESTERNALIZZATI	
Spese raccolta rifiuti speciali	
Serv. lavanderia e lvanolo	
Serv. lavanderia indumenti ospiti	
Serv. pulizia trasp interni lavanderia	0,00
Serv. pulizie appalto	
Serv. pulizie lavaggio piatti	
Spese derattizzazioni	

Spese svuotamento vasche biologiche	
Serv. ristorazione strutt. protetta	
Serv. ristorazione domiciliare	17.000,00
Serv. pulizie trasp. interni ristorazione	
Pers. attività di animazione	
Serv. assist. domiciliare	33.400,00
Serv. telesoccorso	
Spese facchinaggio	
Spese culto	
Spese mortuarie	
Spese parrucchiera e pedicure ospiti	
Serv. elaborazione stipendi	
Serv. manutenzione e 626	
TRASPORTI	
Spese per trasporti	
Buoni taxi	
Spese trasporti ospiti	
Serv. trasporti territoriale	
Serv. trasporti "Muoversi Giuseppina"	
CONSULENZE SOCIO SANITARIE ASSISTENZIALI	
Consulenze socio-sanitarie	
ALTRE CONSULENZE	
Consulenze amministrative	
Consulenze tecniche	
Consulenze legali	
LAVORO INERINALE E ALTRE FORME DI COLLABORAZIONE	
Pers. lavoro interinale assistenziale struttura	
Pers. lavoro interinale assistenti sociali	
Pers. lavoro interinale educatori	
Pers. lavoro interinale assistenti sociali	
UTENZE	
Utenze telefoniche ed internet	
Utenze energia elettrica	
Utenze gas e riscaldamento	
Utenze acqua	
MANUTENZIONI E RIPARAZIONI ORDINARIE E CICLICHE	
Manut. immobile istituto	
Manut. immobili orfanotrofi	
Manut. impianti macchinari ed attrezz.	
Manut. appar. e programmi inform.	
Manut. automezzi	
COSTI PER ORGANI ISTITUZIONALI	
Consiglio di amministrazione	
Nuclei di valutazione	
Collegio dei revisori	

ASSICURAZIONI	
Spese assicurazioni	
ALTRI SERVIZI	
Pubblicità istituzionale	
Sussidi a minori	
Sussidi a famiglie affidatarie	6.734,40
Sussidi a tossicodipendenti	
Sussidi ad anziani	
Assegni di cura	
Sussidi ad adulti	
Sussidi ad invalidi del lavoro	
Sussidi a minori stranieri	0,00
Formaz. e agg. pers. dip. iscriz. e docenz	
Spese adeguam. legisl. sicurezza	
Rimb. assistiti e volontari	7.788,85
GODIMENTO BENI DI TERZI	
AFFITTI	
Fitti passivi aziendali	
Fitti passivi	
SERVICE	
Noleggio e canoni leasing	
COSTO DEL PERSONALE DIPENDENTE	
SALARI E STIPENDI	
Pers. competenze fisse	43.713,48
ONERI SOCIALI	
Pers. oneri competenze fisse e variabili	
INAIL	
Pers. INAIL	
ALTRI COSTI DEL PERSONALE DIPENDENTE	
Formaz.pers.dip. e trasferta	
Buoni pasto	
Contr.inps pers. a tempo determinato	
Pers. tdr dipendente	
Pers. infermieristico dipendente	
Pers. coordinatore infermieristico	
AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	
Ammortamenti	
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	
COSTI AMMINISTRATIVI	
Spese postali e minute	
Spese rappresentanza	
Spese condominiali	
Quote associative (iscrizioni)	
Spese bancarie	
Acq. abbonamenti e riviste	

Spese gare d'appalto e pubblicità	
IMPOSTE NON SUL REDDITO	
ICI	
Tributi a consorzi di bonifica	
Imposta di registro	
Bolli passivi	
Imposte e tasse	
TASSE	
Tassa e smaltimento rifiuti	
Tassa di proprietà automezzi	
Insussistenze attivo ordinarie	
CONTRIBUTI EROGATI AD AZIENDE NON PROFIT	
Contributi erogati ad aziende non profit	
PROVENTI E ONERI FINANZIARI	
ALTRI PROVENTI FINANZIARI	
Interessi attivi s. titoli att. circ	
Interessi attivi bancarie postali	
INTERESSI E ALTRI ONERI FINANZIARI	
Interessi passivi su mutui ENTE	
Interessi passivi su mutuo climatizz.	
Interessi passivi mutuo ristruttur. Alzheimer	
Interessi passivi bancari	
IMPOSTE SUL REDDITO	
Pers. IRAP dipendente	
IRAP altri soggetti	
IRES	
Totale	

DATI SETTORE ADULTI			
UTENTI IN CARICO AL SETTORE ADULTI	2009	2010	2011
Totale utenti	862	717	545*
% Casi "Lievi"	nd	nd	40%
% Casi "Medi"	nd	nd	33%
% Casi "Complessi"	nd	nd	27%
SUSSIDI ECONOMICI	2009	2010	2011
Sussidi erogati utenti adulti	339	157	147
% Casi "Lievi"	nd	nd	41%
% Casi "Medi"	nd	nd	31%
% Casi "Complessi"	nd	nd	28%
Importo erogato	€ 219.337,00	€ 82.448,86	€ 50.267,29
Sussidi erogati per dipendenze	€ 20.000,00	€ 18.400,00	€ 18.549,20
DISABILI IN CENTRI SOCIO RIABILITATIVI DIURNI	2009	2010	2011
Disabili adulti di Ferrara	60	66	62
Disabili adulti distretto di Cento	8	8	8
Disabili minori di Ferrara	4	1	0
TOTALE UTENTI	72	75	70
Costo sostenuto	€ 450.043,24	€ 486.665,17	€ 490.000,00
DISABILI IN CENTRI SOCIO RIABILITATIVI RESID.	2009	2010	2011
N° Utenti	47	49	50
Costo sostenuto	€ 438.624,41	€ 455.746,52	€ 510.000,00
ASSEGNI DI CURA	2009	2010	2011
Assegni di cura ad Adulti	63	61	54
Assegni di cura a Minori	2	0	4
TOTALE UTENTI	65	61	58
Costo sostenuto	€ 228.815,15	€ 223.307,67	€ 202.347,00
INTEGRAZ. RETTA UTENTI IN STRUTTURE CONV.	2009	2010	2011
Struttura Protetta "Residence Service"	3	2	2
RSA S. Chiara	2	2	1
Residenza Paradiso	0	1	0
Casa Protetta Centro Servizi alla Persona	1	1	1
TOTALE	6	6	4
Costo Sostenuto	€ 37.379,99	€ 37.211,98	€ 22.333,00
SERVIZI A DOMICILIO (SAD)	2009	2010	2011
N° Utenti SAD	53	48	40
Tot. Costo Sostenuto SAD	€ 442.010,84	€ 360.649,97	€ 330.000,00
SERVIZIO PASTI A DOMICILIO	2009	2010	2011
N° Utenti Pasti a domicilio	95	74	64
Tot. Costo Sostenuto Pasti	€ 216.882,73	€ 211.947,14	€ 186.300,00
UTENTI SIL (con borse lavoro minori)	2009	2010	2011
Persone con disagio economico	34	46	
Persone con problemi di disabilità	85	53	
Genitori di Minori in carico Serv. Soc. Minori	6	25	
Utenti del DSM - Asl di Ferrara	8	9	
Nomadi	3	0	
% Casi "Lievi"	nd	nd	50%
% Casi "Medi"	nd	nd	38%
% Casi "Complessi"	nd	nd	13%
TOTALE	136	133	137
Totale borse lavoro	€ 134.802,00	€ 136.929,03	€ 150.690,00
CARICHI DI LAVORO SETTORE ADULTI	2009	2010	2011
Totale Ore Annuali	nd	nd	8.872
Ore lavorabili (1548 x 4 AS)	nd	nd	6.192
Scostamento	nd	nd	2.680
AS equivalenti allo scostamento	nd	nd	2

DATI SETTORE ANZIANI			
UTENTI IN CARICO AL SETTORE ANZIANI	2009	2010	2011
N° Anziani in carico	1.495	1.441	1141 *al 15/12
ACCESSI AL SEGRETARIATO SOCIALE	2009	2010	2011
Dimessi in fase di segretariato	445	378	nd
Trasferiti al livello resp del caso	1.054	1.061	nd
TOTALE ACCESSI AL SEGRETARIATO	1.499	1.439	nd
SERVIZI A DOMICILIO (SAD)	2009	2010	2011
N° Utenti SAD	222	209	160
% Casi "Lievi"	nd	nd	28%
% Casi "Complessi"	nd	nd	67%
% Casi "Demenze"	nd	nd	5%
Tot. Costo Sostenuto SAD	€ 645.633,00	€ 609.142,00	€ 570.000,00
SERVIZIO PASTI A DOMICILIO	2009	2010	2011
N° Utenti Pasti a domicilio	343	265	204
% Casi "Lievi"	nd	nd	54%
% Casi "Complessi"	nd	nd	44%
% Casi "Demenze"	nd	nd	2%
Tot. Costo Sostenuto Pasti	€ 817.887,50	€ 682.259,50	€ 540.000,00
SUSSIDI ECONOMICI	2009	2010	2011
Sussidi	70	54	32
% Casi "Lievi"	nd	nd	7%
% Casi "Complessi"	nd	nd	93%
Sussidi - Importo erogato	€ 53.793,00	€ 36.786,50	€ 31.938,26
TELESCORSO, BUONI TAXI, TRASPORTI	2009	2010	2011
Telesoccorso	39	42	
% Casi "Lievi"	nd	nd	67%
% Casi "Complessi"	nd	nd	33%
Buoni Taxi	44	31	36
Trasporti	121	138	
% Casi "Lievi"	nd	nd	55%
% Casi "Complessi"	nd	nd	35%
% Casi "Demenze"	nd	nd	10%
INTEGRAZIONE RETTE UTENTI	2009	2010	2011
N. Utenti Centro Diurno	7	5	4
Costo Sostenuto Centro Diurno	€ 16.143,59	€ 8.181,41	€ 7.500,00
N. Utenti RSA	61	24	30
Costo Sostenuto RSA	€ 91.982,37	€ 48.939,63	€ 55.800,00
N. Utenti Str. Protette Conv.	209	188	168
Costo Sostenuto Str. Protette Conv.	€ 990.595,24	€ 790.927,53	€ 633.300,00
N. Utenti Str. Protette non Conv.	65	74	69
Costo Sostenuto Str. Protette non Conv.	€ 423.004,87	€ 496.290,27	€ 449.915,00
TOTALE UTENTI INTEGRAZIONI RETTE	342	291	271
TOTALE COSTO SOSTENUTO	€ 1.521.726,07	€ 1.344.338,84	€ 1.146.515,00
% Casi "Lievi"	nd	nd	24%
% Casi "Complessi"	nd	nd	76%
SERVIZI AREA DEMENZA	2009	2010	2011
Servizio Sociale Professionale	nd	nd	120
Ingressi in Centro Diurno	nd	nd	23
Inserimenti in Casa Residenza	nd	nd	50
CARICHI DI LAVORO SETTORE ANZIANI	2009	2010	2011
Totale Ore Annuali	nd	nd	17.549 sett fragilità
Ore lavorabili (1548 x 8 AS)	nd	nd	12.384
Scostamento	nd	nd	5.165
AS equivalenti allo scostamento	nd	nd	3

DATI SETTORE MINORI			
ACCESSI ED UTENTI IN CARICO			
	2009	2010	2011
N. Minori residenti (Ferrara, Masi Torello, Voghiera)	17.212	16.672	
Accessi al Segretariato	1.028	638	
Nuclei in carico con minori	974	962	985
Minori in carico	1.681	1.747	1423
% dei minori in carico su popolazione minorile residente	9,77%	10,48%	
Minori stranieri non accompagnati	13	24	
% minori libero accesso	nd	nd	25%
% minori tutela	nd	nd	75%
SUSSIDI ECONOMICI			
	2009	2010	2011
N° Nuclei	479	372	254
N° Minori	779	596	415
Totale erogato	€ 292.489,45	€ 182.722,88	€ 178.047,00
PROGETTI ED EMERGENZE ALLOGGI			
	2009	2010	2011
N° Nuclei	16	17	
Importo erogato	€ 78.374,33	€ 69.000,00	
CENTRI EDUCATIVI			
	2009	2010	2011
N° Utenti Centro "Il Germoglio"	65	62	57
Costo sostenuto Centro "Il Germoglio"	€ 133.762,39	€ 155.628,92	€ 120.000,00
N° Utenti Centro "Arcobaleno"	40	34	26
Costo sostenuto Centro "Arcobaleno"	€ 102.599,97	€ 101.237,92	€ 77.000,00
TOTALE UTENTI	105	96	83
TOTALE COSTO SOSTENUTO	€ 236.632,36	€ 256.866,84	€ 197.000,00
INTERVENTI EDUCATIVI DOMICILIARE			
	2009	2010	2011
N. Minori	24	25	28
Importo	€ 103.349,93	€ 146.968,38	€ 134.000,00
MINORI IN AFFIDAMENTO FAMILIARE			
	2009	2010	2011
Minori in Carico	46	45	37
di cui stranieri	10	7	5
Spesa	€ 222.883,62	€ 202.840,26	€ 191.353,00
INCONTRI PROTETTI			
	2009	2010	2011
N° Progetti	26	15	16
Totale Ore	388	374	228
MINORI IN STRUTTURE			
	2009	2010	2011
N. Minori in strutture	63	85	59
N. Minori con Madri	20	26	11
Costo	€ 1.449.398,75	€ 1.304.756,34	€ 1.088.138,00
CARICHI DI LAVORO SETTORE MINORI			
	2009	2010	2011
Totale ore dedicate utenti "libero accesso"			8.734
Totale ore dedicate utenti "mandato istituzionale"			11.282
TOTALE ORE			20.016
Ore lavorabili (1148* x 10 AS)			11.480
Scostamento			8.536
AS equivalenti allo scostamento			7

*1548 al netto di 400 ore di segretariato e riunioni			
--	--	--	--

Ai sensi del comma 3 dell'articolo 5 *“la documentazione necessaria per la verifica dell'attività dal punto di vista quantitativo, qualitativo ed economico”* trova particolare riscontro nella Balanced Scorecard che si prefigura principalmente come uno strumento:

1. Per l'analisi organizzativa da più punti di vista
2. Per la rendicontazione dei processi
3. Per la valutazione dell'impatto delle scelte strategiche.

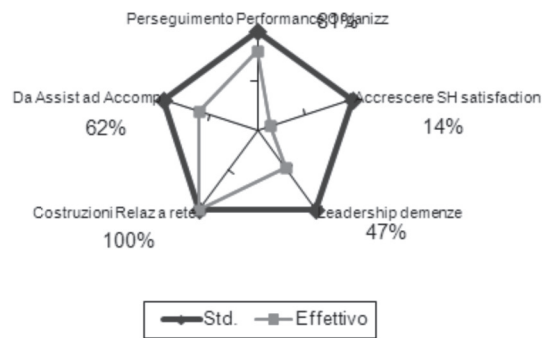
La prima versione disponibile di tale documento rappresenta, pertanto, un elemento significativo all'interno del Contratto di Servizio.



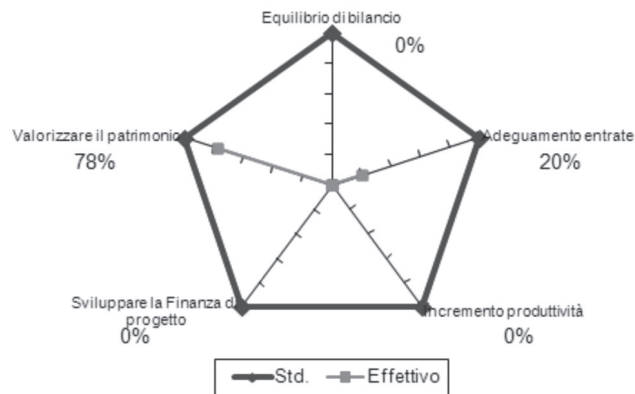
BALANCED SCORECARD
Gennaio-Dicembre 2011

RADAR DI CONTROLLO DELLA BALANCED SCORECARD

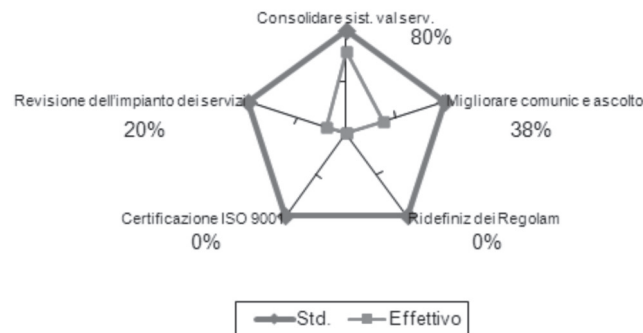
BSC - Prospettiva COMUNITA'/UTENTI



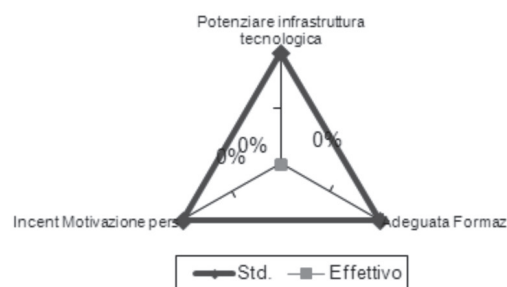
BSC - Prospettiva ECONOMICA



BSC - Prospettiva PROCESSI



BSC - Prospettiva APPRENDIMENTO



BSC 2011 – PROSPETTIVA COMUNITÀ/UTENTI

OBIETTIVO STRATEGICO	%	INDICATORE	2010	2011	Mig se	TARGET 2011	SCOSTAM	% Raggiung Target	Note
Perseguimento delle performance dell'Organizzazione	81%	Rispetto indici contratto di servizio:	95,8%		>	100%			
		STR - N° Medio Bagni al Mese (minimo 4)	4,48	4,40	>	4	0,4	100%	novembre
		STR - PAI aggiornati / (Tot Ospiti dell'anno)	1,68	nd	>	2	0	0%	
		STR - % Utenti attivati nell'animazione	82,86%	81,00%	>	80,00%	1,00%	100%	gen-ago considerando tutti nuclei 84%
		STR - % Ospiti caduti a terra	2,82%	2,37%	<	3,00%	0,63%	100%	gen-nov considerati solo nuclei ASP
		STR - ospiti con obiettivi del pai raggiunti / n. ospiti monitorati		nd	>		0	0%	
		STR - ospiti con valutazioni oggettive migliorate / n. ospiti monitorati		nd	>		0	0%	
		MIN - N° Minori in Affidato	45	37	>	46	-9	80%	
		MIN - N° Minori in Strutt e Centri Educativi	181	142	<	175	33	100%	
		ADU - N° Adulti in Strutture	31	nd	>	28	0	0%	
		ADU - N° Adulti Disabili in CSR	124	120	>	105	15	100%	
		ADU - N° Utenti Pasti	74	64	>	61	3	100%	
		ADU - N° Utenti SAD	48	40	>	29	11	100%	
		ANZ - N° PAI aggiornati CD		nd	>		0	0%	
ANZ - N° Utenti in Strutture	286	271	>	276	-5	98%			
ANZ - N° Utenti Pasti	265	204	>	249	-45	82%			
ANZ - N° Utenti SAD	209	160	>	110	50	100%			
Dall'Assistenza all'Accompagnamento degli Utenti	62%	MIN - N° Ore in Interventi Individuali	7119	nd	>	6885	0	0%	
		MIN - N° Ore Incontri Protetti	374,6	228	>	361	-133	63%	
		MIN - N° Minori Sussidiati	596	415	>	535	-120	78%	
		MIN - utenti con obiettivi del pai raggiunti / n. utenti monitorati		nd	>		0	0%	
		MIN - utenti con valutazioni oggettive migliorate / n. utenti monitorati		nd	>		0	0%	
		ADU - N° Utenti Sussidiati	157	147	<	95	-52	65%	
		ADU - utenti con obiettivi del pai raggiunti / n. utenti monitorati		nd	>		0	0%	
		ADU - utenti con valutazioni oggettive migliorate / n. utenti monitorati		nd	>		0	0%	
		ANZ - N° Utenti Sussidiati	54	32	<	61	29	100%	
		ANZ - utenti con obiettivi del pai raggiunti / n. utenti monitorati		nd	>		0	0%	
		ANZ - utenti con valutazioni oggettive migliorate / n. utenti monitorati		nd	>		0	0%	
ADU - N° Utenti SIL	133	137	>	107	30	100%			
Accrescere la Stakeholder satisfaction	14%	indagini di customer sia per struttura che per servizi territoriali	Effettuata con esito positivo per serv SAD	NO		Effettuata con esito positivo per serv SAD e casa protetta	100	0%	
		monitoraggio risultanze commissione mensa (indice di gradimento)	91,9%	91,8%	>	100%	-0,1	92%	gen-sett
		N. Reclami Formalizzati ricevuti	ND	Assente procedura reclami		Avvio procedura reclami	100	0%	
Leadership nelle demenze	47%	N° posti per demenze/N° posti totali	11,1%	31,8%	>	47,1%	-0,15294118	68%	
		Turnover nucleo demenza	105%	45%	>	100%	-55%	45%	
		N° posti per demenze ASP/N° posti per demenze nel Distretto	100%	100%	>	100%	0	100%	
		N° Utenti ANZ affetti da demenza / N° Utenti ANZ in Carico	nd	nd		nd	0	0%	
		N° Utenti SAD Pubblico affetti da demenza / N° Utenti SAD Pubblico	18,1%	19,5%	>	30%	-10%	65%	
Costruzioni di Relazioni a rete	100%	N° tavoli attivi	32	32	>	32	0	100%	
		N° protocolli/collaborazione con No-profit	6	6	>	6	0	100%	
		N° protocolli/collaborazione con altri soggetti	8	8	>	8	0	100%	

BSC 2011 – PROSPETTIVA ECONOMICA

OBIETTIVO STRATEGICO	%	INDICATORE	2010	2011	Mig se	TARGET 2011	SCOSTAM	% Raggiung Target	Note
Equilibrio di bilancio	0%	Rispetto degli obiettivi di Budget ASP	97	0	>	97	-97	0%	
		Rispetto budget "costi controllabili" MIN		nd			0	0%	Min in centri educ; min in istituti GAM; BL min; suss a fam affidatarie; suss a minori; suss a minori str; serv tras territoriale
		Rispetto budget "costi controllabili" ADU		nd			0	0%	disabili in strutt; adu in strutt non conv; adu in strutt conv; assegr di cura; ins c/o azienda; ins c/o azienda progetto; ins c/o aziend Baura; ins c/o ist e coop; serv ass domic; serv ristoraz domic; suss a tossicodip; suss adu; suss adu povertà; spese per tras
		Rispetto budget "costi controllabili" ANZ		nd			0	0%	anz in strutt conv; anz in strutt non conv; centro diurno; serv assist domic; serv ristoraz domic; sussidi anziani; trasporti anziani
		Rispetto budget "costi controllabili" CP		nd			0	0%	acq materiale incontin; acq materiale pulizia e deterg; acq prodotti medicaz; pers att anima serv assist esternaliz; serv lavanderia e lavanolo; serv lavand indum ospiti; serv ristora strut prot; spesa parruc e pedicure ospiti
		Indice di indebitamento	0,60	nd	<	0,17	0	0%	
Indice di liquidità	0,89	nd	>	1,28	0	0%			
Adeguamento entrate	20%	Adeguamento rette	Effettuata richiesta: attualmente approvata, pratica nel	Adeguamento SAD a normativa Regionale e Nazionale		Per pasti e SAD	0	100%	
		% rapporto entrate da Rette / Totale costi gestione caratteristica (costi del core business)	16,8%	nd	>	20%	0	0%	
		% rapporto FRNA / costo gest caratt	9,7%	nd	>	10%	0	0%	
Incremento produttività	0%	% costo personale / costi gestione caratteristica	27,6%	nd	>	27%	0	0%	
		valore aggiunto / N° personale	€ 36.276,05	nd	>	€ 36.531,51	0	0%	
Sviluppare la Finanza di progetto	0%	Investimenti complessivi di project-finance	0	0	>	1	-1	0%	
Valorizzare il patrimonio	78%	% entrate da affitti / valore patrimonio disponibile	4,42%	4,31%	>	4,50%	0,004	100%	
		giorni locali sfitti	1491	1920	<	1000	-920	52%	
		entrate da affitti / N° locali in affitto	€ 9.172,96	€ 9.248,70	>	€ 9.500,00	-251,30	97%	
		% proprietà immobile istituzionale	25%	25%	>	100%	-0,75	25%	
		aggiornamento regolare inventario	completata la ricognizione dei beni presenti e regolare aggiornamento	Regolare aggiornamento		Regolare aggiornamento	0	100%	

BSC 2011 – PROSPETTIVA PROCESSI

OBIETTIVO STRATEGICO	%	INDICATORE	2010	2011	Mig se	TARGET 2011	SCOSTAM	% Raggiung Target	Note
Consolidare sistema Valutazione servizi	80%	N° di servizi ASP sottoposti a sistema di valutazione nell'anno	2	nd	>	12		0%	attesa chiusura obiettivi 2011
		implementazione BSC per verifica della strategia aziendale	Implementazione BSC	continuamente aggiornata e revisionata		BSC continuamente e aggiornata e revisionata	0	100%	
Migliorare la Comunicazione e ascolto	38%	presenza di una procedura standardizzata e semplice per i reclami	Regolamento terminato ma ancora da presentare ed implementare	Regolamento terminato ma ancora da presentare ed implementare		SI	100	0%	
		aggiornamento carta dei servizi	NO	solo da pubblicare		SI	50	50%	
		Redigere Pubblicazioni	NO	NO		SI	100	0%	
		esistenza aggiornamento sito internet	sito continuamente e aggiornato	sito continuamente e aggiornato		sito continuamente e aggiornato	0	100%	
Ridefinizione dei regolamenti	0%	N° regolamenti approvati o revisionati nell'anno	4	nd		13	100	0%	attesa chiusura obiettivi 2011
Revisione dell'impianto dei servizi	20%	N° processi interni revisionati nell'anno	7	nd		21	100	0%	attesa chiusura obiettivi 2011
		adeguamento normativa accreditamento	Tempi regolari	Tempi regolari		Tempi regolari	0	100%	
		creazione indicatori nei servizi accreditati	NO	Obiettivo spostato 2012		SI	100	0%	
Certificazione ISO 9001	0%	Azienda Certificata	NO	analisi ispettiva il 21-22 dicembre		SI		0%	
		Modelli Organizzativi nel rispetto dei Criteri ISO	0	0		2		0%	

BSC 2011 – PROSPETTIVA APPRENDIMENTO

OBIETTIVO STRATEGICO	%	INDICATORE	2010	2011	Mig se	TARGET 2011	SCOSTAM	% Raggiung Target	Note
Potenziare infrastruttura tecnologica	0%	N. Servizi messi in rete aziendale nel corso dell'anno	6	2		3		0%	attesa chiusura obiettivi 2011
		N servizi gestiti informaticamente nel corso dell'anno						0%	attesa chiusura obiettivi 2011
		€ di investimenti in nuove tecnologie	€ 39.525,00	nd	>	€ 40.000,00		0%	attesa chiusura bilancio
Garantire adeguata Formazione al personale	0%	N° partecipanti ai corsi / totale personale	94%	nd		100%		0%	attesa chiusura anno
		Ore di formazione / totale personale	15,78	nd	>	>15		0%	attesa chiusura anno
		Costo formazione / totale personale	€ 780,34	nd		>700		0%	attesa chiusura anno
		Costo formazione / totale personale formato	€ 832,75	nd		>700		0%	attesa chiusura anno
Incentivare la Motivazione del personale	0%	Indagine dell'Analisi Clima Organizzativo	Non effettuata nel 2010	0		0	100	0%	
		Tasso di Assenteismo	4,71%	nd	<	<5%		0%	tot giornate di assenza esclusi ricoveri / (tot giornate di assenza esclusi ricoveri + tot giornate lavorate)
		% risorse umane con contratti atipici / totale personale	6,53%	nd	<	<7%		0%	considerato anche il pers interinale
		% risorse umane che ricevono una parte del salario accessorio sulla base degli obiettivi realizzati	8,39%	nd	>	8,39%		0%	



Corso Porta Reno 86 – 44121 Ferrara – Tel. 0532 799511 – Fax 0532 765501
www.aspfe.it – info@aspfe.it
Cod. Fisc. 80006330387 – Part. IVA 01083580389
