casa di accoglienza
BEATAVERGINE
DELLEGRAZIE

BILANCIO SOCIALE

anno 2020

Bilancio sociale ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs 117/2017

INFORMAZIONI GENERALI

NOME DELL'IMPRESA SOCIALE: Beata Vergine Delle Grazie – s.c. A r.l. Onlus

P.IVA – C.F. 04036430371

SETTORE: Servizi socio-assistenziali

SEDE LEGALE: Via B. Gigli, 26 – Bologna

AREA TERRITORIALE DI ATTIVITA': Bologna

ANNO DI RIFERIMENTO: 2020

SITO INTERNET: www.beataverginedellegrazie.it

casa di accoglienza
BEATA VERGINE
DELLE GRAZIE

INDICE

1. PARTE PRIMA – LE CARATTERISTICHE DEL BILANCIO SOCIALE

1. 1 Introduzione

1.2 Contenuto e finalità

1.2 Principi di redazione

2. PARTE SECONDA – INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

2.1 Identità dell'Impresa Sociale

2.2 Mission

3. PARTE TERZA – STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

3.1 Mappa e coinvolgimento degli stakeholders

3.2 Assetto istituzionale

4. PARTE QUARTA – PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

4.1 Personale retribuito e organigramma funzionale

4.2 Ricorso a contratti di outsourcing

4.3 Volontari

5. PARTE QUINTA –ATTIVITA' E OBIETTIVI

5.1 I destinatari dei servizi

5.2 Le attività

5.3 I servizi "accessori"

5.4 Progetti di miglioramento

5.5 Indicatori di qualità dei servizi erogati

5.6 Indagine della qualità percepita: il questionario valutativo

6. PARTE SESTA – SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

6.1 Gestione patrimoniale e prospetti di bilancio: Stato Patrimoniale e Rendiconto Finanziario

6.2 Conto economico, ricavi e proventi

6.3 Aspetti fiscali

7. PARTE SETTIMA – ALTRE INFORMAZIONI

7.1 Relazioni contrattuali con la PA

7.2 Informazioni relative all'attività degli organi sociali

7.3 Contenziosi e controversie

7.4 Risultati ambientali

8. CONCLUSIONI

casa di accoglienza
BEATAVERGINE
DELLEGRAZIE

1. PARTE PRIMA – LE CARATTERISTICHE DEL BILANCIO SOCIALE

1. 1 Introduzione

Il presente documento si sostanzia in una sintesi di altri documenti predisposti già da tempo dal nostro Direttore e dai nostri operatori dell'area amministrativa interna, particolarmente sensibili ad aspetti solo di recente declinati da norme e da altri documenti ufficiali, che hanno introdotto l'obbligo di redazione del Bilancio Sociale per le imprese sociali e gli Enti del Terzo Settore, a partire dal 2020.
Con questo documento, oltre che adempiere ad un obbligo, si intende dare visibilità alle attività svolte all'interno della Casa, al fine di accrescerne la legittimazione nella comunità locale di riferimento e il consenso a livello sociale.
La nostra attività, infatti, si prefigge lo scopo di fornire un valore aggiunto per la comunità e per questo, il nostro auspicio è che tale documento consenta ai lettori di comprenderne appieno il ruolo che la nostra realtà svolge nella società civile e di percepirne il valore generato.
La sua elaborazione ha coinvolto il dott. Antonio Curti, direttore e responsabile amministrativo della Casa, il dott. Eugenio Venturelli, presidente del Consiglio di amministrazione, gli addetti dell'ufficio amministrativo Monia Michelini, Patrizia Urbinati e Vincenzo Servidio.
I dati in esso riportati si riferiscono al periodo dall'1/1/2020 al 31/12/2020.
Contatti ed indirizzi utili per richiedere informazioni:
e-mail: info@beataverginedellegrazie.it – Tel. 051/441188

1.2 Contenuto e finalità

Il Bilancio Sociale è uno strumento di accountability, ovvero di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione. Tale documento ha il fine di offrire un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati, non ottenibile con la sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio. E' altresì, un importantissimo strumento di comunicazione, un mezzo fondamentale per svolgere un'attività di relazioni pubbliche, per migliorare le relazioni sociali.
Il Bilancio sociale, infatti, si propone di:

- fornire a tutti gli stakeholders un quadro complessivo delle attività, della loro natura e dei risultati dell'ente;
- aprire un processo interattivo di comunicazione sociale;
- favorire processi partecipativi interni ed esterni all'organizzazione;
- fornire informazioni utili sulla qualità delle attività dell'ente per ampliare e migliorare le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta degli stakeholders;
- dare conto dell'identità e del sistema di valori di riferimento assunti dall'ente e della loro declinazione nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali, nei loro risultati ed effetti;
- fornire informazioni sul bilanciamento tra le aspettative degli stakeholders e indicare gli impegni assunti nei loro confronti;

- rendere conto del grado di adempimento degli impegni in questione;
- esporre gli obiettivi di miglioramento che l'ente si impegna a perseguire;
- fornire indicazioni sulle interazioni tra l'ente e l'ambiente nel quale esso opera;
- rappresentare il «valore aggiunto» creato nell'esercizio e la sua ripartizione.

1.3 Principi di redazione

Il Bilancio Sociale è stato predisposto in applicazione dell'art. 14 del decreto Legislativo 117/2017 e nel rispetto dei principi previsti dalle nuove linee guida per la redazione del Bilancio Sociale, preparate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e pubblicate in Gazzetta Ufficiale il 9 agosto 2019.

I principi richiamati nelle linee guida e a cui ci si è attenuti per la redazione del presente documento sono i principi di:

- **RILEVANZA**: sono state riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell'andamento dell'ente e degli impatti economici, sociali e ambientali della sua attività;
- **COMPLETEZZA**: sono stati identificati i principali stakeholders collegati all'organizzazione e inserite le informazioni reputate utili per le valutazioni dei risultati sociali, economici e ambientali dell'ente;
- **TRASPARENZA**: le informazioni sono state esposte in modo da rendere chiaro il procedimento logico seguito per la rilevazione e la classificazione delle stesse;
- **NEUTRALITÀ**: le informazioni sono rappresentate in modo imparziale e indipendente da interessi di parte;
- **COMPETENZA DI PERIODO**: le attività e i risultati illustrati sono relativi all'anno 2020;
- **COMPARABILITÀ**: le informazioni sono esposte in modo che siano confrontabili nel tempo e nello spazio, ovvero con quelli di realtà simili;
- **CHIAREZZA**: il criterio e il linguaggio utilizzati sono estremamente semplici, affinché siano comprensibili anche a lettori non esperti;
- **VERIDICITÀ E VERIFICABILITÀ**: i dati utilizzati fanno riferimento alle fonti informative utilizzate;
- **ATTENDIBILITÀ**: i dati positivi non sono stati sovrastimati, quelli negativi non sono stati sottostimati, i fatti incerti non sono stati documentati come certi;

2. PARTE SECONDA – INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

2.1 Identità dell'Impresa Sociale

La Casa di Accoglienza BEATA VERGINE DELLE GRAZIE ha la sua sede in Bologna Via Beniamino Gigli n.26 ed è stata inaugurata nel mese di maggio del 1993. Vi trovano ospitalità 59 anziani, prevalentemente in stato di non autosufficienza.
La gestione della Casa sotto il profilo giuridico e amministrativo è stata affidata ad una Cooperativa sociale ONLUS, senza fini di lucro, iscritta nell'apposita sezione speciale del Registro Imprese in qualità di Impresa sociale dal 30/7/2018; è stata appositamente costituita dai soci fondatori, da coloro che, secondo le loro competenze, hanno collaborato con Don Giancarlo alla realizzazione dell'opera, della quale facevano parte anche il Parroco, ora Don Raffaele Guerrini, ed un rappresentante della Curia Arcivescovile.
Ciò ha consentito l'attuazione della piena autonomia, dal punto di vista amministrativo contabile e finanziario, della Casa dalla Parrocchia ed ha permesso, altresì, al Parroco di continuare a dedicarsi essenzialmente alla sua attività pastorale.
L'attività è svolta nell'edificio, di proprietà della Parrocchia di San Severino, costruito nei primi anni '60 e adibito per oltre 20 anni a sede della Scuola Media Morandi, trasformato in una Casa per anziani grazie alla ferma volontà e determinazione dell'allora Parroco Mons. Giancarlo Cevenini, il quale, constatato che con l'avanzare del tempo anche in ambito parrocchiale venivano ad essere confermati il decremento delle nascite e l'aumento della popolazione in età avanzata, una volta liberato l'immobile dall'affittanza della scuola, diede inizio alla completa modifica strutturale interna dello stabile.
Per l'esecuzione di tali opere determinanti, dal punto di vista finanziario, furono i contributi dati dai parrocchiani, da Enti Pubblici (Regione) ed Istituti bancari (principalmente la Fondazione della Cassa di Risparmio in Bologna).
Così dove erano aule sorsero accoglienti stanze da letto, servizi, cucina, sale da pranzo e sale per l'intrattenimento degli ospiti; il tutto servito da due moderni ascensori e montacarichi. Un ponte, coperto e riscaldato, collega fisicamente al primo piano la Casa al matroneo della Chiesa di S. Severino, quasi a volere chiaramente esplicitare il segno di carità rappresentato dall'opera. Negli ormai ventotto anni di vita della Casa numerosi sono stati gli anziani ospitati in quanto soli o bisognosi di aiuto, provenienti principalmente dal territorio della Parrocchia o da zone limitrofe. Si è, infatti, ritenuta molto importante la centralità della comunità parrocchiale e si è cercato di non sradicare l'anziano dall'ambito nel quale era vissuto insieme a parenti e vicino a conoscenti ed amici. Si è privilegiato altresì il riavvicinamento degli anziani ai figli o a parenti residenti nel territorio parrocchiale.
Gli anziani sono accuditi ed assistiti da un congruo numero di personale dipendente che si è cercato di selezionare fra quello maggiormente motivato, mentre assai viva e preziosa è la collaborazione fornita da un buon numero di volontari, parrocchiani e non, che contribuiscono in modo determinante a rendere il clima nella Casa più accogliente e fraterno.

Essenziale dal punto di vista spirituale è stato fin dall'apertura, l'ausilio dato dalle Suore (prima indiane dell'ordine di S. Luigi Gonzaga ed ora da diversi anni da quelle dell'ordine di S. Giuseppe). Don Giancarlo, fondatore e promotore di tutta l'opera, è stato ospite della Casa per oltre tre anni in quanto colpito da grave ed inesorabile morbo, ed è deceduto nell'aprile del 2002; ma la sofferenza offerta al Signore e vissuta fra gli anziani che ha voluto assistere e sostenere è lo stimolo che aiuta tutti coloro che operano per la buona conduzione della Casa a proseguire sulla strada da lui segnata.

2.2 Mission

La nostra realtà si prefigge l'obiettivo di dare alle persone anziane un'ospitalità che dia serenità in un ambiente accogliente nel massimo rispetto della persona, della libertà e della dignità cristiana e umana e far sì che gli ospiti trovino nell'ambiente, strettamente collegato alla Chiesa ed alle opere parrocchiali, quegli stimoli che li portino a continuare a vivere con interesse la loro vita, conservando le loro relazioni familiari e sociali, le loro amicizie e le loro abitudini nell'ambito della comunità parrocchiale.

Accoglie anziani che non possono o non desiderano rimanere in famiglia o nella propria casa. All'interno della Casa si presta assistenza sia sociale che sanitaria a tutti gli ospiti per migliorare la loro condizione di vita, promuovendo il benessere psico-fisico, cercando di offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante.

Si cerca di sviluppare la convivenza in modo che venga rispettata l'eguaglianza, senza distinzione o discriminazione in base a sesso, razza, lingua, religione, appartenenza politica o ceto sociale. Ad ogni ospite è garantita la libertà di scegliere le attività e i servizi di cui fruire fra tutte le alternative proposte.

Il lavoro di ogni operatore viene svolto con equità ed imparzialità e considerando l'ospite al centro del proprio impegno. La fragilità dell'anziano è grande, per questo ogni ospite, a maggior ragione se afflitto da malattie e da difficoltà psico-fisiche, ha diritto di ricevere un trattamento che non sia lesivo della sua dignità. Il personale opera sempre con tale consapevolezza, anche spronato dalla direzione che controlla che tale linea di comportamento sia pienamente attuata.

Il raggiungimento di tali obiettivi è reso possibile anche grazie al lavoro svolto dal gruppo di volontariato della parrocchia di San Severino, che presta un preziosissimo servizio presso la Casa.

A tali attività, che rappresentano il *"core business"* della nostra struttura, se ne affiancano altre, propedeutiche a quella principale di costante attenzione agli anziani e appagamento delle loro esigenze; la direzione e l'organo amministrativo della Casa si dedicano, infatti, in modo incessante alla cura dei rapporti con Enti e Istituzioni, al fine di realizzare una sempre maggiore integrazione e al fine di reperire e gestire al meglio le risorse economico finanziarie necessarie al miglioramento dei servizi offerti o alla creazione di nuovi.

Abbiamo continuato a curare i rapporti di collaborazione con altri enti dello stesso nostro settore, sia per quanto riguarda l'efficienza ed economicità per servizi e forniture, che per quello che concerne la formazione del personale, promuovendo un tavolo di lavoro per lo sviluppo di un modello gestionale innovativo e condiviso tra enti gestori di servizi socio-sanitari.

Inoltre la Casa s'impegna affinché ogni operatore possa trovare piena espressione della propria attitudine professionale, nella consapevolezza che la costruzione di ambienti non conflittuali e basati sulla collaborazione garantisca performance adeguate e standard sempre più elevati.

L'attività svolta è in linea con quanto previsto dallo Statuto.

La Cooperativa, basando la propria attività sui principi della libera e spontanea cooperazione alla cui diffusione ed affermazione è impegnata, si propone con spirito mutualistico e senza fine speculativo, gli scopi di cui all'art. 1 della legge 8 novembre 1991 n. 381, punto a), in particolare:

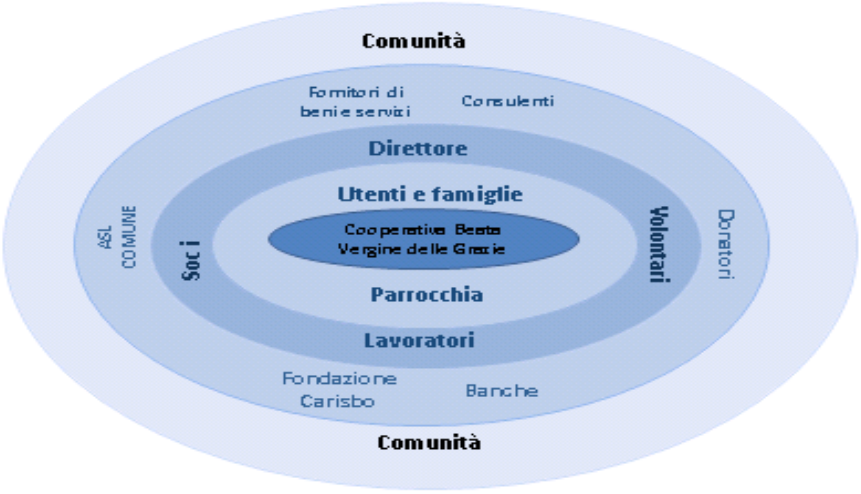
1) promuovere e intraprendere iniziative di carattere socio - assistenziale nei confronti degli anziani, dei portatori di handicap e di tutte le categorie di soggetti emarginati e bisognosi;
2) contribuire, attraverso la propria attività, al superamento di ogni situazione di emarginazione ed alla maturazione della coscienza sociale su tali fenomeni.

3. PARTE TERZA – STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

3.1 Mappa e coinvolgimento degli stakeholders

Gli stakeholders sono gli interlocutori della cooperativa, coloro che con il loro apporto e il loro contributo hanno permesso e permettono alla struttura di realizzare il suo ambizioso progetto sociale. La rosa dei portatori di interessi e di valori è molto variegata e la si può rappresentare tenendo presente che ciascun organismo, ente o persona instaura con la cooperativa una relazione diretta o indiretta e può essere interno o esterno all'organizzazione.
Abbiamo ritenuto opportuno proporre un elenco degli stakeholders e successivamente una rappresentazione grafica che evidenzi il legame professionale o relazionale con la cooperativa e la maggiore o minore vicinanza con la quotidianità della stessa.
I SOCI, *tra i quali risalta la presenza della Parrocchia di San Severino e della Curia Arcivescovile di Bologna*
GLI UTENTI, *ovvero i fruitori dei servizi, gli anziani*
I CLIENTI, *Enti committenti (Comune di Bologna e azienda AUSL) e utenti privati (dei servizi a retta)*
IL DIRETTORE, *Colui che vive appieno la realtà della casa, supervisionando l'operato di coloro che vi lavorano all'interno, curando i rapporti con tutti gli stakeholders e costituendo parte attiva nella realtà della Casa*
I DIPENDENTI, *personale, assunto con contratto a tempo indeterminato e a tempo determinato*
I FORNITORI, *Coloro che forniscono beni e servizi necessari allo svolgimento dell'attività*
I VOLONTARI, *Persone estremamente cattoliche e caritatevoli che prestano servizio volontario a favore degli utenti*
GLI ENTI LOCALI, *Comune, azienda AUSL, Regione, Quartieri, ovvero gli enti di governo nel territorio in cui si opera*
I DONATORI, *Coloro che elargiscono beni o somme di denaro a titolo di liberalità*
IL SISTEMA BANCARIO, *Banche e istituti finanziari*
LA COMUNITA', *il tessuto sociale nell'ambito del quale la nostra realtà opera ed è riconosciuta*

La Mappa degli Stakeholders



3.2 Assetto istituzionale

Lo Statuto prevede che il **numero dei soci** possa essere illimitato, ma non inferiore al minimo stabilito dalla legge (ovvero nove). Possono essere soci coloro che abbiano compiuto il 18° anno di età, siano in pieno godimento dei diritti civili e si riconoscano negli scopi sociali e possano contribuire alla realizzazione. Possono divenire soci della cooperativa anche Società e persone giuridiche nei limiti e secondo quanto previsto dalle leggi vigenti.
Chi desidera diventare socio deve presentare domanda al Consiglio di Amministrazione, che, entro 60 giorni deve motivare l'eventuale deliberazione di rigetto e comunicarla agli interessati.
Il numero dei soci della cooperativa al 31.12.2020 era di 9, di cui due persone giuridiche (Parrocchia di San Severino e Arcidiocesi di Bologna) e 7 persone fisiche, due femmine e 5 maschi.
La compagine sociale a tale data risultava composta prevalentemente da soci fondatori (7 su 10); l'età dei soci persone fisiche era compresa tra i 64 e gli 85 anni.

L'**organo di amministrazione** al 31.12.2020 è composto da 3 membri.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è il dott. Eugenio Venturelli, legale rappresentante della cooperativa. Gli altri due membri del CDA sono:
Fortunati Lia Varia, vice-Presidente e consigliere delegato;
Teresa Marzocchi, rappresentante dell'Arcodiocesi di Bologna;
Guerrini Don Raffaele, rappresentante della Parrocchia di San Severino, socia della cooperativa.
Gli amministratori Venturelli e Fortunati rivestono tale carica praticamente dalla nascita della cooperativa, mentre don Raffaele Guerrini da gennaio 2013 e Teresa Marzocchi dal 2018.
Gli amministratori sono eletti tra i soci dall'assemblea, che ne determina il numero e durano in carica tre esercizi, fino alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della carica. Sono sempre rieleggibili e non hanno diritto ad alcuna retribuzione, salvo l'eventuale rimborso delle spese sostenute in relazione al loro incarico.
Lo Statuto stabilisce che quando obbligatorio per legge, l'assemblea nomina il collegio sindacale e i soci posso, altresì, nominare, un Revisore unico incaricato del controllo contabile.
Quando non obbligatorio ai sensi dell'art. 2477 c.c., l'assemblea può nominare un collegio sindacale composto da tre membri o in alternativa un Revisore Unico iscritto nel Registro istituito presso il Ministero della Giustizia.
In ossequio a quanto previsto dallo Statuto e dalla normativa vigente, l'assemblea dei soci ha nominato un **Revisore Unico**; in data 23/5/2018 ha confermato tale incarico, al Rag. Enzo Castelvetri, dimessosi e sostituito in data 31/1/2020 dal Rag. Luigi Nasuti, nato l'1/12/1948 a Bologna, ed ivi residente, via Degli Orti, 7, – CF NSTLGU48T01A944H, P.Iva 03108910373, Iscritto all'Albo dei Dott. Comm. N. 1486° e all'Albo dei Revisori dei Conti al n. 76367, fino alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2020.
Svolge i controlli periodici, a norma di legge, e redige la relazione al bilancio d'esercizio: le relazioni al bilancio finora prodotte sono prive di rilevazioni critiche.
Il bilancio d'esercizio è conforme a quanto previsto dagli artt. 2424, 2425, e seguenti del codice civile. Anche per il 2020 è stato redatto in forma abbreviata in quanto non sono stati superati i limiti di cui all'art. 2435 bis del c.c. Viene regolarmente depositato presso l'ufficio del Registro delle Imprese, così come pure il verbale dell'assemblea dei soci che lo approva.
La cooperativa non è soggetta alla certificazione del bilancio da parte di alcun attestatore esterno.
È sottoposta alla revisione annuale da parte del Ministero dello sviluppo economico, dalla quale non è mai emersa alcuna irregolarità e non è stato effettuato alcun rilievo neanche ai dati di bilancio. Nel 2020, a causa delle restrizioni legate all'emergenza epidemiologica da COVID-19, la revisione annuale non è stata effettuata.
Tutta la documentazione relativa agli anni precedenti è conservata presso la sede della cooperativa, in via Beniamino Gigli, 26 - Bologna.

4. PARTE QUARTA – PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

4.1 Personale retribuito e organigramma funzionale

Le diversi figure professionali che operano nella Casa di Accoglienza concorrono, ognuna secondo le proprie competenze, all'assistenza e alla cura degli anziani ospiti. Vi è una attenta selezione dei nuovi operatori che una volta assunti si affiancano per un periodo iniziale al personale più esperto per apprendere la metodologia del lavoro e conoscere al meglio gli ospiti della struttura.
Ciò che caratterizza il personale impegnato nella struttura è l'abnegazione, la passione per il proprio lavoro e la particolare attenzione verso gli ospiti, doti emerse in particolare nel corso del 2020, quando,

nel periodo clou dell'emergenza epidemiologica, una consistente fetta di operatori si è stabilita per 10 giorni nei locali della Parrocchia, collegati internamente alla Casa, per isolare e proteggere gli anziani ospiti da possibili contagi.
Il personale è assunto con contratto collettivo nazionale di lavoro delle cooperative sociali ed è chiaramente identificabile tramite il tesserino di riconoscimento che riporta, oltre al nominativo, anche la foto e la qualifica professionale svolta.
Ogni anno vengono programmate iniziative formative sia interne che esterne a cui partecipano tutti gli operatori della struttura.
Il numero complessivo dei lavoratori dipendenti al 31 dicembre 2020 era pari a 53, di cui 41 donne e 12 uomini. Il numero è leggermente aumentato rispetto agli anni precedenti, in quanto sono stati potenziati i servizi assistenziali.
Il tasso di turn over anche per l'anno 2020 è stato molto contenuto e non abbiamo alcun contenzioso in essere con i lavoratori. Anche in ambito salute e sicurezza sul lavoro non si sono verificati contenziosi, né sono state comminate sanzioni alla nostra realtà
Nel corso del 2020 hanno lavorato complessivamente 69 persone, compresi 4 liberi professionisti, alcune di queste per periodi limitati in sostituzione del personale assente temporaneamente per ferie o altri motivi.
Il 94% del personale è assunto con contratto di lavoro subordinato, mentre per il restante 6% sono stati sottoscritti contratti di prestazione libero professionale.
L'età dei lavoratori è compresa tra i 21 e i 62 anni, così suddivisi per fasce di età:

n. 7 21-30 anni
n.12 31-40
n.17 41-50
n.31 51-60
n. 2 oltre 60

Particolare attenzione è riservata alla formazione del personale, che verte non solo sui più importanti aspetti dell'attività lavorativa ma, da diversi anni, anche sulla prevenzione dello stress e sulla creazione di un ambiente di lavoro fondato sulla collaborazione e il lavoro di squadra. Le giornate di assenza per malattia risultano anche per questo molto ridotte.

Il coordinamento e la responsabilità sono affidate come segue:

Direttore responsabile di struttura:	Dott. Antonio Curti
Vicedirettore di struttura:	Dott.ssa Sabrina Martena
Responsabile Sanitario Casa Residenza:	Dott. Michele Balletta

Casa di Riposo: l'assistenza medica è affidata al medico di medicina generale

Altri operatori:

2 Terapisti della Riabilitazione	1 Addetto alla portineria

21 Operatori Socio Sanitari

1 Capo Cuoco

3 Addetti alla Cucina

4 Addetti alle Pulizie-Lavanderia

1 Addetto alla manutenzione

7 Infermieri professionali

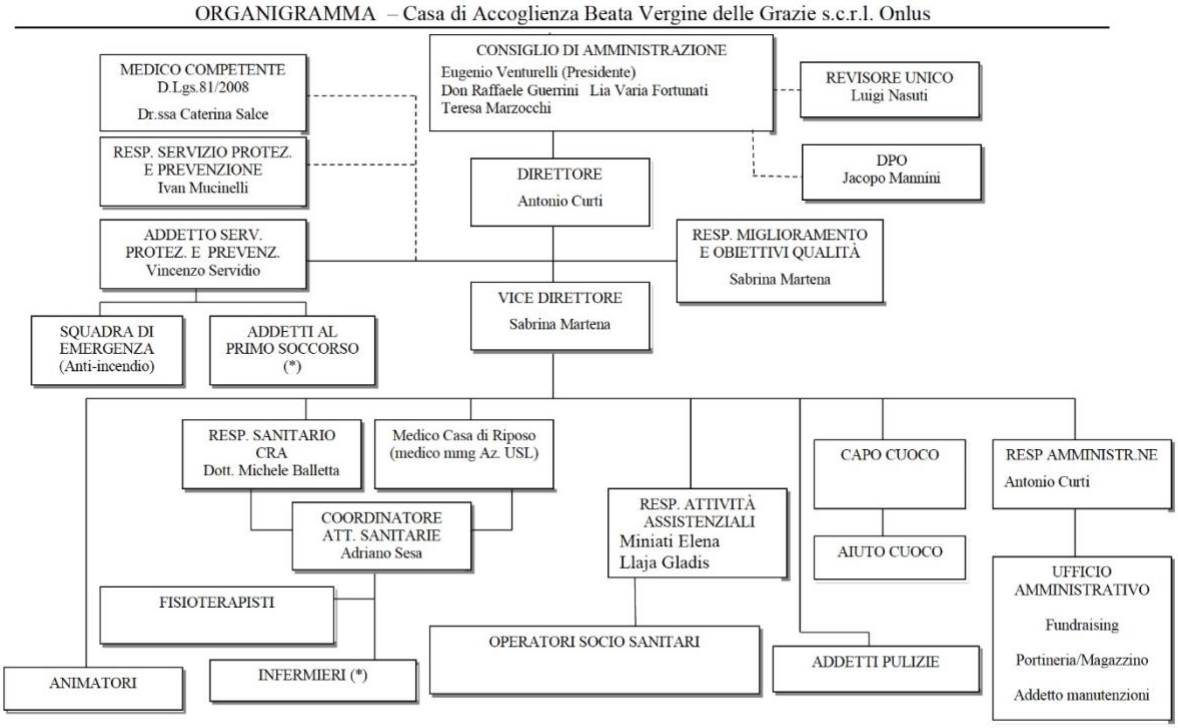
4 Impiegati

2 Animatrici

2 Responsabili Attività Assistenziali

1 Coordinatore attività sanitarie

Si presenta di seguito il nostro organigramma funzionale, così come risultante al 31.12.2020.



4.2 Ricorso a contratti di outsourcing

I principali servizi sono realizzati internamente senza avvalersi di soggetti esterni, tranne che per alcune attività non strategiche; a titolo di esempio si segnala che è affidato in esterno il servizio alberghiero di lavaggio della biancheria da letto e delle divise del personale.

4.3 Volontari

È presente nella nostra Casa un buon numero di volontari, in particolare della parrocchia di San Severino. I volontari, circa 20, hanno prevalentemente un'età superiore ai 60 anni e collaborano soprattutto alle attività ludico-ricreative organizzate dal nostro servizio di animazione.
Nel corso del 2020, a causa dell'emergenza epidemiologica, i volontari hanno collaborato con la Casa solo nella prima parte dell'anno, fino alle chiusure imposte dal Governo.
Non sono previste forme di rimborso spese per le attività svolte dai volontari
Non si sono verificati contenziosi, né sono state comminate sanzioni in materia di salute e sicurezza per quanto riguarda i volontari.

5. PARTE QUINTA –ATTIVITA' E OBIETTIVI

5.1 I destinatari dei servizi

Le persone accolte nella nostra Casa sono tutte di età anziana, superiore ai 65 anni, e in larga prevalenza di sesso femminile.
Gli anziani presenti, fatta eccezione per rarissimi casi, sono in condizione di non autosufficienza e affetti da patologie varie, sia per quanto riguarda lo stato cognitivo che per le capacità motorie.
I nostri servizi garantiscono il soddisfacimento dei bisogni degli anziani ospiti, non solo per quanto riguarda la mobilizzazione, ma anche per tutte le altre attività della vita quotidiana e per la cura delle diverse patologie. I principali e più diffusi bisogni sono dovuti ai deficit motori, in molti casi però sono rilevanti anche l'assistenza e la cura delle persone che convivono con la demenza.
Per quanto riguarda la provenienza, si segnala che 38 dei nostri 59 posti letto sono accreditati secondo la normativa regionale in materia. L'ingresso in questo caso è regolamentato dagli Enti pubblici e riservato alle persone residenti nel Comune di Bologna; le relative richieste devono essere presentate ai Servizi Sociali territoriali.
Per gli altri posti letto non vi è alcun vincolo di provenienza, ma le richieste sono di norma presentate da persone che risiedono a Bologna o nei comuni limitrofi.
Riceviamo continuamente richieste di ingresso per i nostri posti letto privati (Casa di Riposo) e per questa ragione la capienza è sempre completa; a volte le richieste vengono presentate verbalmente e non attraverso l'apposito modulo, ma purtroppo non si riescono ad accogliere tutte.
In particolare nel 2020 non è stato possibile dar seguito alle richieste pervenute anche a causa delle disposizioni imposte dalle autorità sanitarie, a causa del COVID, che ci hanno costretti a lasciare liberi alcuni posti, al fine di creare le condizioni per l'eventuale gestione di situazioni di quarantena e di isolamento.
Sono molte, quindi, le richieste in lista d'attesa, anche in considerazione della assenza di vincoli o impegni per la presentazione della richiesta di ingresso. Alcune, purtroppo, rimangono inevase poiché non riusciamo a dare risposte in tempi conciliabili con le esigenze delle persone interessate all'ingresso.

5.2 Le attività

La Casa di Accoglienza "Beata Vergine delle Grazie" si articola su due reparti:
a. **Casa di Riposo**
b. **Casa Residenza per Anziani non autosufficienti (ex Casa Protetta)**
La **Casa di Riposo** è una struttura socio-assistenziale a carattere residenziale, destinata ad anziani autosufficienti e non autosufficienti prevalentemente di grado lieve.
La **Casa Residenza per Anziani non autosufficienti** è una struttura residenziale socio-sanitaria, destinata ad anziani non autosufficienti con bisogni assistenziali di diversa intensità (disturbi comportamentali, bisogni sanitari correlati ad elevati bisogni assistenziali, disabilità severe e moderate) che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.
La disposizione della Casa di Accoglienza nei due reparti, Casa di Riposo e Casa Residenza per Anziani non autosufficienti, consente di fornire tutti i servizi in misura adeguata al bisogno dell'anziano.
L'assistenza fornita nel pieno rispetto della dignità e dei bisogni dell'anziano è organizzata in base a un Piano di Assistenza Personalizzato (PAI), alla cui formulazione e realizzazione concorrono tutti gli operatori direttamente e indirettamente coinvolti nel caso secondo le loro specifiche professionalità. Il PAI viene redatto per tutti gli ospiti e aggiornato almeno ogni 6 mesi. In tutti i casi in cui è possibile l'anziano ospite, o il tutore legale, viene consultato per fornire indicazioni utili alla elaborazione del PAI.
I familiari degli ospiti vengono informati riguardo al contenuto del PAI e possono offrire indicazioni e suggerimenti.

IL NOSTRO PROGETTO ASSISTENZIALE

DIARI INTEGRATI

BIOGRAFIA

AUTOBIOGRAFIA

SCHEDA ASSISTENZIALE

PIANI DI LAVORO

MOMENTO DI BENESSERE 7,00 - 14.00

CONSEGNA CONDIVISA 7.10 - 14,10

INCONTRO SETTIMANALE STAFF
Direzione, Raa e Coord. att. sanitarie

INCONTRO SETTIMANALE EQUIPE PAI

RIUNIONE MENSILE OSS il mercoledì alle 14.00

RIUNIONE MENSILE INFERMIERI 1° lunedì del mese

INCONTRO BIMESTRALE FAST
Animatori, Fisioterapisti e Staff 3°giovedì mesi dispari

RIUNIONE TRIMESTRALE CUCINA E PULIZIE

INCONTRI CON I FAMILIARI

Assistenza tutelare

La nostra assistenza tutelare consiste:

- nel provvedere alla cura e igiene dell'ospite, degli oggetti e degli indumenti personali. Gli operatori provvedono a questo con la massima professionalità coscienti di quanto ciò influisca sulla condizione di benessere degli anziani. A tal fine si occupano del loro abbigliamento (che sia pulito, comodo ecc…), che vengano rispettate le scadenze programmate per la pulizia della persona, tramite il bagno completo settimanale e le cure d'igiene quotidiane. Eseguono tutte le cure agli ospiti in modo da prevenire e limitare l'insorgenza di piaghe da decubito, cause di disagio e sofferenza; provvedono ad alzare gli ospiti al mattino e dopo il riposo pomeridiano (fatte salvo diverse prescrizioni di carattere sanitario); si occupano di garantire la corretta alimentazione degli ospiti anche di quelli non autonomi;
- nel mettere in atto, secondo programmazione specialistica, interventi volti a stimolare l'ospite ad un corretto e costante impiego delle proprie capacità;
- nel promuovere la socializzazione e le relazioni interpersonali tra gli ospiti;

- nell'applicare i protocolli e le procedure operative definite internamente e nella convenzione (contratto di servizio) in essere con l'Az. USL di Bologna e il Comune di Bologna.

Sono presenti all'interno della struttura i servizi a pagamento aggiuntivo di parrucchiere/barbiere e podologo cui si può usufruire su richiesta nelle giornate programmate di presenza, solitamente una volta alla settimana.
Per gli Ospiti accolti nei posti letto accreditati regolati dal contratto di servizio sono incluse nella retta una prestazione standard di parrucchiere/barbiere e una di podologo, di norma ogni tre mesi.

Assistenza sanitaria

L'Assistenza Sanitaria fornita viene integrata con l'attività socio-assistenziale ed è resa:
dal **personale medico di Casa Residenza per Anziani non autosufficienti e di Casa di Riposo** presente in struttura in fasce orarie predeterminate e portate a conoscenza degli ospiti e dei visitatori con avvisi affissi all'ingresso dell'infermeria;
dagli **Infermieri Professionali** che sono tenuti a:

- chiamare, in caso di necessità, il medico dell'ospite o il responsabile sanitario di riferimento;
- prestare all'ammalato, su prescrizione del medico, le cure necessarie;
- interessarsi per l'approvvigionamento, la corretta conservazione e la somministrazione dei farmaci prescritti dai medici;
- organizzare, su prescrizione medica o in caso di urgenza, il trasporto in ospedale dell'ospite malato;
- avvisare i parenti o chi è indicato nella scheda personale come referente in caso di pericolo di vita o di gravi infermità che richiedano provvedimenti urgenti;
- verificare e controllare che vengano rispettate le diete prescritte dal medico;
- applicare i protocolli e le procedure operative definite internamente e nella convenzione (contratto di servizio) in essere con l'Az. USL di Bologna e il Comune di Bologna;

dai **Terapisti della riabilitazione**:
l'attività svolta dai Terapisti della Riabilitazione ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psicofisiche dell'anziano attraverso interventi diretti o interventi di altri operatori concordati con il Terapista. I trattamenti individuali vengono attivati anche in accordo e su richiesta del personale medico della struttura o di medici specialisti esterni.
I Terapisti in collaborazione con il personale di Animazione svolgono settimanalmente un'attività motoria riabilitativa di gruppo.
Ci si avvale inoltre della consulenza di personale medico esterno in particolare dell'Az. USL di Bologna per l'assistenza medica specialistica che viene attivata su richiesta del proprio medico curante o del personale medico della struttura.

Attività di Animazione

Nella nostra Casa di Accoglienza viene data grande importanza a tutte le attività occupazionali, ricreative e culturali, nonché a feste, concerti e cori, uscite per gite o spettacoli teatrali.
Le attività di Animazione vengono programmate e svolte da personale qualificato, presente in struttura dal lunedì al sabato per tre ore alla mattina e tre ore al pomeriggio (fatta eccezione per il venerdì pomeriggio poiché si tiene alle 16,30 la S. Messa), in collaborazione con i volontari della parrocchia di San Severino e con il coinvolgimento dei familiari.
Lo scopo delle attività, individuali e di gruppo, è quello di stimolare l'espressione individuale, mantenere le abilità psicologiche e fisiche dell'anziano nel rispetto dell'identità individuale, facilitare

il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona all'interno della struttura.
Le principali attività proposte secondo un calendario affisso nella sala comune tengono conto delle richieste, capacità e bisogni degli ospiti e sono perciò diversificate, quali per esempio: laboratori per attività artistiche e manuali, laboratori di ascolto musicale, giochi di gruppo, proiezione di film, lettura di quotidiani o di testi di attualità.
Vengono creati interventi rivolti alla singola persona che per patologie o scelte personali non viene coinvolta nelle attività di gruppo, come per esempio il massaggio alla mano e dialoghi individuali mirati a soddisfare i desideri personali.
In occasione di feste, uscite o altri eventi particolari il personale di Animazione è presente anche in orario serale o in giornate festive.
Attualmente sono state inserite alcune attività mirate a coinvolgere un piccolo gruppo di persone, attività definite con le espressioni "I colori della vita" e "la risata incondizionata", che ne sintetizzano i contenuti.
Il gioco "I colori della vita" ha preso spunto dal modello presentato nel libro di Duccio Demetrio, anche se il servizio di animazione è stato rielaborato nel rispetto delle esigenze specifiche della struttura e dei propri ospiti.
Utilizzando un grande cartellone, realizzato con l'aiuto di alcuni nonni, composto da caselle numerate e diversificate con disegni e/o scritte, il gioco procede come il più famoso "gioco dell'oca", ma cercando di esplorare le varie tappe della vita, i tanti colori e sfumature che hanno caratterizzato la vita delle persone che partecipano all'attività.
Gli obiettivi sono quelli di favorire la socializzazione fra gli ospiti, di conoscere meglio le storie di vita delle persone che ci sono affidate e di rievocare in loro emozioni e ricordi.
La risata incondizionata è un'attività che prende spunto dallo Yoga della risata creata nel 1995 da un medico indiano di nome Madan Kataria, secondo cui la risata, anche se indotta, ha effetti positivi sia sulla psiche sia sul corpo delle persone che la praticano.
La risata incondizionata si propone di lavorare su varie patologie quali il grave deterioramento cognitivo, la depressione e di agire positivamente sullo stress, la frustrazione e la gestione dei conflitti relazionali, utilizzando i 4 elementi della gioia: canto, ballo, gioco e risata.
Durante l'attività, proponiamo al nostro piccolo gruppo di anziani "sente-mente" canzoni, movimento dolce attraverso la musica con utilizzo di palla e foulard, esercizi di risata.
In questo ambito desideriamo creare per i nostri residenti un momento di benessere, serenità stimolando il loro corpo e le loro emozioni.

5.3 I Servizi "accessori"

La Casa di Accoglienza è dotata di una cucina interna, di una lavanderia interna per il lavaggio degli indumenti degli ospiti e di propri addetti che garantiscono la pulizia quotidiana degli ambienti.
Il servizio di ristorazione interna permette di accogliere qualsiasi richiesta di dieta personalizzata, in linea con le prescrizioni mediche, e consente ad ogni pasto diverse alternative rispetto al menù proposto quotidianamente.
Il vitto è di carattere familiare. Il menù giornaliero viene predisposto dalla cucina con la consulenza del medico o di un dietologo. Esso viene reso noto a tutti gli ospiti con sufficiente anticipo, mediante esposizione in bacheca nella sala da pranzo della Casa.

Il servizio di lavanderia interna provvede al lavaggio e alla stiratura degli indumenti personali degli ospiti, appositamente numerati al momento dell'ingresso. Il costo del servizio è compreso nella retta per i posti letto convenzionati con l'Az.Usl di Bologna e il Comune di Bologna.
Il servizio alberghiero comprende inoltre la messa a disposizione, oltre che degli spazi e degli arredi rispondenti alle prescrizioni di legge, anche di telefono personale in camera su richiesta, TV in ogni soggiorno, biancheria da letto e da tavola. Il cambio di biancheria da letto avviene almeno una volta alla settimana.
Il servizio amministrativo è a disposizione di tutti gli ospiti nell'aiutare a svolgere le pratiche amministrative quali, per esempio, il trasferimento di residenza, pratiche previdenziali e pensionistiche.
I trasporti sanitari degli ospiti dei posti letto accreditati e ricompresi nel contratto di servizio di Casa Residenza per anziani non autosufficienti, in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati sono a carico dell'Az. USL Città di Bologna. Per questi ospiti i trasporti relativi a visite specialistiche sono a carico della Casa di Accoglienza nei casi in cui siano stati organizzati dalla struttura.
I costi relativi ai trasporti sanitari per gli altri ospiti sono a carico degli stessi o di chi concorre al pagamento della retta e possono essere organizzati dalla struttura su richiesta.

5.4 Progetti di miglioramento

All'interno della nostra struttura si dà molta importanza alla adeguatezza dei servizi offerti e al benessere degli anziani Ospiti. Obiettivo della Casa è il miglioramento continuo del servizio offerto, attraverso l'impegno diretto al raggiungimento di standard qualitativi sempre più elevati.
Per tale motivo, la nostra organizzazione prevede che vengano periodicamente predisposti progetti mirati al costante miglioramento dei servizi offerti agli anziani ospiti.
Nel 2020 abbiamo consolidato alcuni progetti già in essere, come per esempio il sostegno agli anziani al loro domicilio, e avviato nuove iniziative interne e in collaborazione con altri partner.
Il progetto "Liberi dalla Contenzione" si è ulteriormente sviluppato coinvolgendo tutte le Case Residenza per Anziani dell'area metropolitana di Bologna.

Nel corso dell'anno , in accordo con Letizia Espanoli, fondatrice del modello Sente-mente, abbiamo proseguito le attività formative insieme ad altri enti gestori per costruire un modello condiviso organizzativo- socio-sanitario.
Questo progetto coinvolge 5 diversi Enti per un totale di circa 500 posti letto e di circa 450 operatori.

L'impegno assunto è di durata triennale e porterà anche tutto il personale delle diverse Case a incontrarsi e confrontarsi periodicamente. Ci unisce la voglia di sviluppare e diffondere un modello che garantisca alle persone anziane accolte, in particolare a coloro che convivono con la demenza, progetti assistenziali e di cura costruiti in collaborazione con le famiglie, nel rispetto dell'unicità di ogni persona. Il progetto è stato già presentato ai vertici dell'azienda Usl e del Comune.
È stata, infine, ulteriormente potenziata l'attività che prevede l'uso di speciali cargo-bike attraverso il progetto "**portami in centro**", sostenuto anche dalla Fondazione Carisbo", che ha in parte finanziato l'acquisto di una seconda bici. Grazie a particolari biciclette attrezzate, appunto le cargo-bike, gli anziani vengono accompagnati in centro città o in altri luoghi legati ai loro ricordi, combattendo, così, l'isolamento e cercando di appagare il desiderio degli anziani di rivedere le strade, i parchi, la casa dove hanno vissuto.

Il progetto di prossimità per anziani fragili Al Tuo Fianco è nato nel 2019, strutturato nel 2020 e sostenuto dall'Archidiocesi di Bologna.
Lo scopo è costruire una rete di comunità in città, per rispondere ai bisogni dei più fragili, utilizzando le risorse già presenti ed attive sul territorio.
Gli obiettivi sono stati:

1. orientare e accompagnare le persone anziane verso il servizio più adeguato già presente sul territorio,
2. rispondere direttamente ai bisogni concreti del quotidiano. (aiuto per la spesa, compagnia, piccole commissioni, informazioni necessarie per le relazioni con la pubblica amministrazione, etc.),
3. costruire una rete di comunità tra i volontari, gli anziani e i loro caregiver, valorizzando le potenzialità di tutti.

Sono così state supportate oltre 40 persone anziane con problemi di comunicazione, di accompagnamento, di relazione, di competenze informatiche per l'accesso ai servizi essenziali, di ricerca di prestazioni disponibili nel territorio.

Il progetto era nato ipotizzando uno sportello fisico presso la casa Beata Vergine delle Grazie. La situazione della pandemia ha modificato profondamente la situazione, obbligando Al tuo Fianco a

realizzare uno sportello virtuale che si è attivato in tempo reale, in base alle richieste che di giorno in giorno pervenivano. Nonostante il periodo pandemico, l'offerta dei volontari è stata costante e grazie ad una organizzazione continuativa, alle capacità della psicologa, regista dell'intera operazione, e ad un percorso di formazione continua per i volontari, gli scopi prefissati per il primo anni sono stati raggiunti.
Alcuni di questi progetti innovativi vengono sviluppati in accordo con l'Az. Usl Città di Bologna, prendendo spunto prevalentemente dai risultati derivanti dalle indagini della qualità percepita e dal progetto sulla valutazione della qualità attraverso appositi indicatori di cui sopra.
La documentazione relativa ai progetti di miglioramento e le relazioni conclusive contenenti le indicazioni relative al conseguimento degli obiettivi prefissati sono conservate presso l'ufficio amministrativo della struttura.

5.5 Indicatori di qualità dei servizi erogati

Non sempre è possibile individuare indicatori di qualità misurabili nell'erogazione di servizi socio assistenziali, ma da alcuni anni sono stati introdotti due sistemi di rilevazione utili al fine di verificare se le prestazioni erogate rispondono agli effettivi bisogni degli anziani ospiti: un set di indicatori di rilevazione della qualità erogata e la distribuzione di questionari per rilevazione della qualità percepita.
A partire dall'anno 2002 la nostra struttura ha aderito a un gruppo di lavoro in ambito cittadino che comprende referenti delle strutture accreditate e dirigenti dell'Az.USL di Bologna.
Il progetto del gruppo di lavoro tuttora in corso, denominato "la Valutazione della qualità e il monitoraggio dei servizi alla persona nelle strutture protette", ha come obiettivo la creazione di un sistema utile per valutare, monitorare e migliorare la qualità dei servizi alla persona nelle strutture protette per anziani.
Nel corso degli anni è stato elaborato un sistema completo di indicatori che prende in esame i diversi processi assistenziali erogati, comprendendo le attività tutelari, sanitarie, riabilitative e di animazione.
La documentazione relativa a questo progetto, gli indicatori attualmente in uso e i relativi dati sono consultabili presso l'ufficio amministrativo della struttura.

5.6 Indagine della qualità percepita: il questionario valutativo

Ogni due anni viene distribuito ai familiari/tutori degli ospiti, ed eventualmente a quegli ospiti che sono in grado di procedere alla compilazione, un questionario finalizzato alla rilevazione della soddisfazione dei servizi offerti.
Questa indagine, introdotta da alcuni anni aderendo a un progetto dell'Az. USL Città di Bologna in collaborazione con le strutture accreditate, prevede che i questionari compilati in forma anonima vengano elaborati da referenti della stessa Az. USL che provvedono anche alla diffusione dei risultati alle singole strutture. La direzione della Casa informa tutti i familiari, negli incontri organizzati con una apposita comunicazione, sui risultati dell'indagine svolta.

6. PARTE SESTA – SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

6.1 Gestione patrimoniale e prospetti di bilancio: Stato Patrimoniale e Rendiconto Finanziario

Al 31.12.2020 la cooperativa non è titolare di alcun immobile; quello devoluto per testamento olografo alla Casa di Accoglienza da un'ospite, la signora Berlogi Pia, deceduta in data 6 giugno 2007, è stato venduto in data 19/12/2014 al prezzo di Euro 120.000.

Per quanto riguarda gli investimenti mobiliari, parte delle risorse liquide della cooperativa risultano investite in fondi comuni di investimento e in investimenti "funzionalmente" destinati ad essere mantenuti durevolmente nel patrimonio, sino alla loro naturale scadenza, per un costo storico totale pari a euro 80.194.
Sono state, in particolare, sottoscritte due polizze assicurative, per un ammontare totale di euro 220.000, gestite dalla compagnia come investimento finanziario, in quanto i capitali versati vengono investiti in titoli a basso rischio, ma con rendimenti stabili e sicuri.

Il **patrimonio netto** esprime la consistenza del patrimonio della Cooperativa ed è costituito:

- dal Capitale sociale: dato dalla somma delle quote versate dai soci al momento della sottoscrizione, che varia al variare del numero dei soci;
- dalle Riserve: trattasi delle riserve create accantonando utili non distribuiti ai soci e versamenti in conto capitale dei soci, che, quindi, rappresentano una forma di autofinanziamento. In particolare la riserva legale si è formata destinando ad accantonamento non meno del 30% degli utili. Nel rispetto delle peculiarità delle cooperative, le riserve accumulate non possono essere distribuite tra i soci, nemmeno in caso di scioglimento della Cooperativa, nel qual caso sarebbero devolute al Fondo per lo sviluppo e la promozione della cooperazione.

Si riportano di seguito i due prospetti: Stato Patrimoniale e Rendiconto Finanziario.

Stato patrimoniale sintetico

Descrizione	Esercizio al 31/12/2020	Esercizio al 31/12/2019
	Totali	Totali
ATTIVO	1.432.155	1.153.502
IMMOBILIZZAZIONI	509.776	509.298
IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	165.006	174,154
IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	44.576	35.514
IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	300.194	299.628
ATTIVO CIRCOLANTE	911.831	618.979
RIMANENZE	16.150	16.071
CREDITI	449.118	275.294
DISPONIBILITA' LIQUIDE	446.563	327.614
PASSIVO	1.432.155	1.153.502
PATRIMONIO NETTO	431.388	255.038
FONDI PER RISCHI E ONERI	155	72
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO	509.599	507.456
DEBITI	449.561	390.126
RATEI E RISCONTI	41.452	810

Rendiconto finanziario

	Importo al 31/12/2020	Importo al 31/12/2019
A) Flussi finanziari derivanti dall'attività operativa (metodo indiretto)	0	0
Utile (perdita) dell'esercizio	176.350	-12.111
Imposte sul reddito	12.680	5.696
Interessi passivi/(attivi)	-171	-101
(Dividendi)	0	-174
(Plusvalenze)/Minusvalenze derivanti dalla cessione di attività	0	0
1) Utile (perdita) dell'esercizio prima d'imposte sul reddito, interessi, dividendi e plus/minusvalenze da cessione	**188.859**	**-6.516**
Rettifiche per elementi non monetari che non hanno avuto contropartita nel capitale circolante netto	0	0
Accantonamenti ai fondi	83	0
Ammortamenti delle immobilizzazioni	72.231	57.063

Svalutazioni per perdite durevoli di valore	0	0
Rettifiche di valore di attività e passività finanziarie di strumenti finanziari derivati che non comportano movimentazione monetarie	0	0
Altre rettifiche in aumento/(in diminuzione) per elementi non monetari	73.337	70.590
Totale rettifiche per elementi non monetari che non hanno avuto contropartita nel capitale circolante netto	*145.651*	*127.653*
2) Flusso finanziario prima delle variazioni del capitale circolante netto	**334.510**	**121.137**
Variazioni del capitale circolante netto	0	0
Decremento/(Incremento) delle rimanenze	-79	-67
Decremento/(Incremento) dei crediti verso clienti	-23.875	16.739
Incremento/(Decremento) dei debiti verso fornitori	24.636	-26.611
Decremento/(Incremento) dei ratei e risconti attivi	14.679	-15.603
Incremento/(Decremento) dei ratei e risconti passivi	40.642	408
Altri decrementi/(Altri Incrementi) del capitale circolante netto	-115.150	12.969
Totale variazioni del capitale circolante netto	-59.147	-12.165
3) Flusso finanziario dopo le variazioni del capitale circolante netto	**275.363**	**108.972**
Altre rettifiche		
Interessi incassati/(pagati)	171	101
(Imposte sul reddito pagate)	-12.680	-5.696
Dividendi incassati	0	0
(Utilizzo dei fondi)	0	-61
Altri incassi/(pagamenti)	-71.194	-47.396
Totale altre rettifiche	-83.703	-53.052
Flusso finanziario dell'attività operativa (A)	**191.660**	**55.920**
B) Flussi finanziari derivanti dall'attività d'investimento	0	0
Immobilizzazioni materiali	0	0
(Investimenti)	-30.234	-3.924
Disinvestimenti	747	0
Immobilizzazioni immateriali	0	0
(Investimenti)	-46.368	-37.308
Disinvestimenti	3.710	17.271
Immobilizzazioni finanziarie	0	0
(Investimenti)	-2.168	-43.307
Disinvestimenti	1.602	42.906
Flusso finanziario dell'attività di investimento (B)	*-72.711*	*-24.362*
C) Flussi finanziari derivanti dall'attività di finanziamento	0	0
Flusso finanziario dell'attività di finanziamento (C)	0	0
Incremento (decremento) delle disponibilità liquide (A ± B ± C)	**118.949**	**31.558**
Totale disponibilità liquide a inizio esercizio	327.614	296.056
Totale disponibilità liquide a fine esercizio	446.563	327.614

6.2 Conto economico, ricavi e proventi

La cooperativa chiude di norma i bilanci in sostanziale pareggio; infatti, oltre a fornire un servizio sociale per la comunità, è in grado di mantenere un rapporto equilibrato tra rette e spese.
Dispone, comunque, di riserve indivisibili sufficienti a far fronte ad eventuali perdite, che possono scaturire da eventi straordinari, imprevisti.
Il risultato economico del 2020 ha risentito degli eventi straordinari che lo hanno caratterizzato, ma che hanno consentito di chiudere l'esercizio con un risultato positivo, malgrado le difficoltà legate all'emergenza epidemiologica: infatti, la perdita provocata dai maggiori costi sostenuti per l'acquisto di dispositivi e presidi e per il potenziamento di alcuni servizi prestati per garantire un benessere sia sanitario che ricreativo e relazionale degli ospiti da una parte, e dalla riduzione dei ricavi dall'altra, conseguenti alla pandemia, è stata, provvidenzialmente assorbita dal ricavo straordinario generato dall'eredità lasciata da un'ospite deceduta nel 2020, che ha nominato la Beata Vergine delle grazie come suo erede universale.
I principali ricavi delle prestazioni conseguiti nel 2020 sono di seguito riportati, distinti per tipologia di cliente e per tipologia di servizio:

Tipologia Cliente/Ricavo	tipologia servizio/struttura	Importo 2020	%
Azienda USL di Bologna	Casa residenza convenzionata	693.560,37	33,98%
Azienda USL di Bologna	Posti vuoti per emergenza COVID	15.196,90	0,74%
Privati	Casa residenza convenzionata	670.811,00	32,87%
Privati	Posti letto privati	661.344,68	32,40%
Totale		**2.040.912,95**	**100,00%**

Nella tabella di seguito riportata, si elencano i ricavi relativi ai contributi e alle donazioni di competenza dell'esercizio 2020, confrontati con quelli dell'esercizio precedente:

Soggetto	importo 2020	Importo 2019
Enti pubblici	29.752,21	0,00
Privati	409.617,20	16.750,00
Imprese	8.390,80	0,00
Arcidiocesi	18.000,00	0,00
5 x 1000	6.004,02	5947,44
Totale	**471.764,23**	**22.697,44**

Si riporta di seguito il Conto Economico, riclassificato a Valore Aggiunto.

Conto economico

	2020	2019	Var.	Var. %
FATTURATO LORDO				
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	2.025.716	2.009.885	15.831	0,79%
Rimborsi	16.975	500	16.475	3294,97%
FATTURATO NETTO	**2.042.691**	**2.010.385**	32.306	1,61%
VALORE DELLA PRODUZIONE	**2.042.691**	**2.010.385**	32.306	1,61%
COSTI				
Costo per materie prime sussidiarie e di consumo	317.661	275.183	42.478	15,44%
Variazione delle rimanenze	-79	-67	-12	17,91%
Costo per servizi (compresa iva ind.le)	315.979	267.695	48.284	18,04%
Costo per godimento di beni di terzi	0	0	0	
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	**1.409.130**	**1.467.574**	-58.444	-3,98%
Costo del personale	1.613.766	1.426.613	187.153	13,12%
MARGINE OPERATIVO LORDO	**-204.636**	**40.961**	-245.597	-599,59%
Ammortamenti e accantonamenti	72.231	57.063	15.168	26,58%
MARGINE OPERATIVO NETTO	**-276.867**	**-16.102**	-260.765	1619,44%
GESTIONE ACCESSORIA				
Altri ricavi e proventi	491.457	30.790	460.667	1496,16%
oneri diversi di gestione	25.731	21.204	4.527	21,35%
RISULTATO OPERATIVO GLOBALE	**188.859**	**-6.516**	195.375	-2998,39%
+/- GESTIONE FINANZIARIA				
Proventi finanziari	171	286	-115	-40,21%
Oneri finanziari		185	-185	-100,00%
RISULTATO ORDINARIO	**189.030**	**-6.415**	195.445	-3046,69%
+/- GESTIONE STRAORDINARIA				
Proventi straordinari	0	0		
Oneri straordinari	0	0		
Rivalutazioni	0	0		
Svalutazioni	0	0		
RISULTATO ANTE IMPOSTE	**189.030**	**-6.415**	195.445	-3046,69%
Imposte	12.680	5.696	6.984	122,61%
RISULTATO NETTO	**176.350**	**-12.111**	188.461	-1556,11%

6.3 Aspetti fiscali

Alle cooperative sociali di cui alla legge 8 novembre 1991, n. 381, benché acquisiscano di diritto la qualifica di imprese sociali, si applicano le disposizioni in materia di impesa sociale, ma solo se compatibili con quelle previste dalla normativa specifica delle cooperative.
Ai fini fiscali, dunque, nessuna differenza per le cooperative in virtù dell'applicazione del principio della gerarchia delle fonti normative, che assegna prevalenza all'applicazione delle disposizioni di legge che sono state introdotte nell'ordinamento in modo specifico per il comparto cooperativo. La normativa fiscale applicabile alle cooperative viene richiamata di seguito.

AI FINI IRES:
Ai sensi dell'art. 111 septies c.c. poiché la Cooperativa rispetta le disposizioni di cui alla Legge 8 novembre 1991 n. 381, essa è iscritta "di diritto" fra le cooperative a mutualità prevalente. La Finanziaria 2005 prevede al comma 463 che alle cooperative sociali non si applichino le limitazioni previste per le altre cooperative, ferma restando la disciplina fiscale più favorevole già in vigore. Pertanto continuerà ad essere applicabile l'art. 12 della L. 904/77 in base al quale non concorrono a formare il reddito imponibile delle società cooperative e loro consorzi le somme destinate a riserve indivisibili, a condizione che sia esclusa la possibilità di distribuirle ai soci sotto qualsiasi forma, sia durante la vita dell'ente che all'atto del suo scioglimento.
Si fa presente che il comma 36-ter del D.L. n. 138/2011, convertito con modificazioni in legge 148/2011 ha introdotto una limitazione all'esenzione del reddito delle cooperative delle somme destinate alla riserva minima obbligatoria prevista dall'art. 2545 – quater del codice civile, il quale impone l'attribuzione alla riserva legale di un importo pari almeno al 30% degli utili netti annuali. Il citato art. 36-ter ha ridotto dal 100% al 90% la quota di utili accantonati a riserva obbligatoria esente ai fini IRES, in altri termini ha previsto che, a partire dall'esercizio 2012, il 10% degli utili netti annuali destinati alla riserva minima obbligatoria concorrerà a formare il reddito complessivo della cooperativa. Ne consegue che detti utili, benché destinati alla riserva minima obbligatoria, restano tassabili in misura pari al 3% del loro ammontare (10% del 30%, se l'accantonamento a riserva legale è pari a quello minimo per legge); pertanto il 3% degli utili rappresenta una variazione in aumento ai fini Ires.

AI FINI IRAP:
Si dà atto che la Regione Emilia Romagna anche per il 2020 ha stabilito che alle cooperative sociali si applichi l'aliquota agevolata IRAP del 3,21%, aliquota di cui si è tenuto conto nel calcolo dell'Irap di competenza che ammonta a euro 12.324.
L'importo relativo all'IRAP corrente stanziato in bilancio è stato determinato alla luce di quanto stabilito dal D.L. rilancio emanato a seguito dell'emergenza post COVID-19, che ha escluso le imprese dal versamento del I acconto Irap 2020.
L'importo stanziato in bilancio è al netto del I acconto 2020 "figurativo" di euro 3.229.

AI FINI IVA
Anche nel 2020 i ricavi sono stati fatturati in parte in regime di esenzione, ex. art. 10, comma 1, punto n. 19 del dpr 633/72 e in parte con aliquota del 5%, come obbligatorio per i contratti stipulati ex novo, in applicazione della novità introdotti a far data dall'1/1/2016 dalla Legge di Stabilità 2016 (Legge 208/2015).

AI FINI DELL'IMPOSTA DI BOLLO
La cooperativa beneficia dell'esenzione dall'imposta di bollo, che , a partire dall'1/1/2018 è stata estesa anche alle fatture emesse e agli estratti conto, dall'art. 82 del nuovo codice del terzo settore (D.lgs. 117/17).

7. PARTE SETTIMA – ALTRE INFORMAZIONI

Si riportano di seguito altre informazioni utili e pertinenti.

7.1 Relazioni contrattuali con la PA

L'ente è in possesso del certificato di accreditamento definitivo per i 38 posti di Casa Residenza Anziani, rilasciato dal Comune di Bologna Area Benessere di Comunità. L'accreditamento prevede la definizione delle modalità operative attraverso un apposito contratto di servizio tra la nostra società, il Comune di Bologna e l'Az. Usl di Bologna.
Per i 21 posti di Casa di Riposo, per il cui funzionamento è stata ottenuta autorizzazione definitiva, è in corso una convenzione con il Comune di Bologna, avente ad oggetto il sostegno per il pagamento della retta a favore degli Ospiti che non riescono a farvi fronte con i propri redditi. La convenzione ha scadenza in luglio 2021.
La pubblica Amministrazione rispetta i tempi di pagamento concordati per i servizi da noi erogati, mediamente di 90 giorni.

7.2 Informazioni relative all'attività degli organi sociali

I due organi sociali, l'assemblea dei soci e il Consiglio di Amministrazione, svolgono attività regolare, nel rispetto delle disposizioni statutarie e della norma che ne regolano il funzionamento.
L'assemblea dei soci si riunisce, in particolare per l'approvazione del bilancio, per la conferma/revoca degli amministratori e per la nomina/conferma dell'organo di controllo. La partecipazione dei soci è praticamente unanime.
Il Consiglio di Amministrazione nel corso del 2020 si è riunito solo due volte, anche a causa degli eventi che hanno caratterizzato il 2020.
I verbali dell'organo amministrativo e dell'organo assembleare per i quali è prevista tale tipologia di pubblicità, sono depositati presso l'ufficio del Registro delle Imprese.

7.3 Contenziosi e controversie

L'ente non ha in corso alcun contenzioso, né controversia.

7.4 Risultati ambientali

Si segnala la particolare attenzione prestata al rispetto e alla tutela dell'ambiente.
Tra le scelte principali per ridurre l'impatto ambientale della nostra attività è utile evidenziare che ci si avvale di fornitura di energia proveniente da fonti rinnovabili per il totale dei consumi.
Inoltre, degno di nota è il processo di informatizzazione e digitalizzazione che la nostra organizzazione ha avviato e che nei prossimi anni coinvolgerà tutto il personale e tutta la

documentazione inerente la cartella socio sanitaria degli Ospiti, processo finalizzato alla velocizzazione di alcune attività, ma anche alla riduzione del consumo di carta.

8. CONCLUSIONI

La nostra è una realtà dinamica, in evoluzione anche per effetto del continuo invecchiamento della popolazione; sempre attenta alle esigenze dei fruitori dei suoi servizi, si pone l'obiettivo di ridurre le sue piccole criticità e rafforzare i suoi punti di forza, con un unico precipuo fine: quello di garantire il benessere degli ospiti e di creare un clima sereno per gli anziani e per tutti coloro che per essi si adoperano, consapevoli della "unicità dei nostri ospiti".

Bologna, 20 maggio 2021