



Bilancio Sociale

Anno 2021



**Ogni giorno siamo al fianco delle
persone anziane con calore e sorriso,
ponendo attenzione e soluzione
ai loro bisogni e desideri.**

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 – 40137 Bologna

Area territoriale di attività: Bologna

Anno di riferimento: 2021

Sito internet: www.beataverginedellegrazie.it

Bilancio sociale ai sensi dell'art. 14 Del d. Lgs 117/2017

Indice dei Contenuti

1. LE CARATTERISTICHE DEL BILANCIO SOCIALE	5
1.1 Introduzione	5
1.2 Contenuto e finalità	5
1.3 Principi di redazione	6
2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	7
2.1 Identità dell'Impresa Sociale	7
2.2 Mission	8
3. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	9
3.1 Mappa e coinvolgimento degli stakeholders	9
3.2 Assetto istituzionale	10
4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	11
4.1 Personale retribuito e organigramma funzionale	11
4.2 Ricorso a contratti di outsourcing	13
4.3 Volontari	13
5. ATTIVITÀ E OBIETTIVI	14
5.1 I destinatari dei servizi	14
5.2 Le attività	14
5.3 I servizi "accessori"	18
5.4 Progetti di miglioramento	19
5.5 Indicatori di qualità dei servizi erogati	21
5.6 Indagine della qualità percepita: il questionario valutativo	21
6. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA	22
6.1 Gestione patrimoniale e prospetti di bilancio: Stato Patrimoniale e Rendiconto Finanziario	22
6.2 Conto economico, ricavi e proventi	25
6.3 Aspetti fiscali	26
7. ALTRE INFORMAZIONI	28
7.1 Relazioni contrattuali con la PA	28
7.2 Informazioni relative all'attività degli organi sociali	28
7.3 Contenziosi e controversie	28
7.4 Risultati ambientali	28
8. CONCLUSIONI	29

1. 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 Antonio Curti, direttore e responsabile amministrativo della Casa, Eugenio Venturelli, presidente del Consiglio di amministrazione, gli addetti dell'ufficio amministrativo Monia Michellini, Patrizia Urbinati, Vincenzo Servidio e Lucia Becca.

I dati in esso riportati si riferiscono al periodo dall'1/1/2021 al 31/12/2021.

Contatti ed indirizzi utili per richiedere informazioni:

E-mail: info@beataverginedellegrazie.it

Telefono: 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. È, 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 espone 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 2021;

COMPARABILITÀ: le informazioni sono espone 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. 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 ON-LUS, 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 furono determinanti, dal punto di vista finanziario, 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, coadiuvato da un buon numero di volontari, parrocchiani e non che, con la loro viva e preziosa collaborazione, 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.

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. 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 evidenzii il legame professionale o relazionale con la cooperativa e la maggiore o minore vicinanza con la quotidianità della stessa.

ISOCI, tra i quali risalta la presenza della Parrocchia di San Severino e della Curia Arcivescovile di Bologna.

IClienti, Enti committenti (Comune di Bologna e azienda AUSL) e utenti privati (dei servizi a retta).

GLI UTENTI, ovvero i fruitori dei servizi, gli anziani.

IFAMILIARI, coloro che affidano i propri cari alle cure del personale della Casa.

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.

IDIPENDENTI, personale, assunto con contratto a tempo indeterminato e a tempo determinato.

IFORNITORI, Coloro che forniscono beni e servizi necessari allo svolgimento dell'attività.

IVOLONTARI, Persone estremamente cattoliche e caritatevoli che prestano servizio volontario a favore degli utenti.

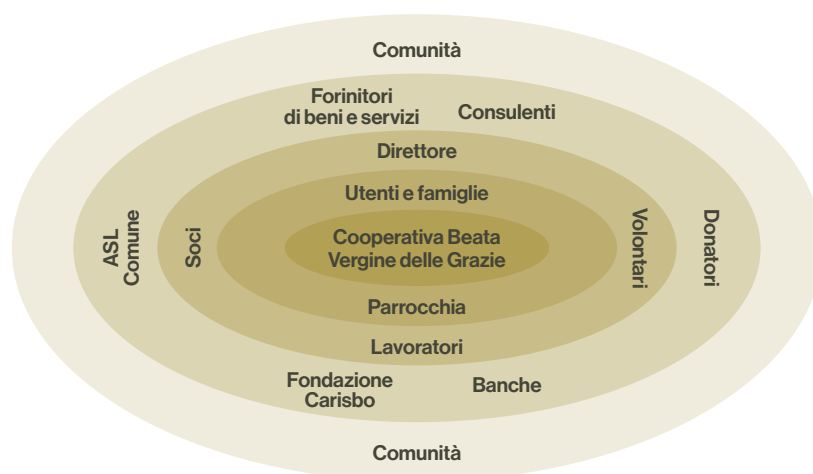
GLIENTI LOCALI, Comune, azienda AUSL, Regione, Quartieri, ovvero gli enti di governo nel territorio in cui si opera.

IDONATORI, Coloro che elargiscono beni o somme di denaro a titolo di liberalità.

IL SISTEMA BANCARIO, Banche e istituti finanziari.

LA COMUNITÀ, 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 31.12.2021 era di 8, di cui 2 persone giuridiche (Parrocchia di San Severino e Arcidiocesi di Bologna) e 6 persone fisiche.

La compagine sociale a tale data risultava composta prevalentemente da soci fondatori; l'età dei soci persone fisiche era compresa tra i 64 e gli 85 anni.

L'**organo di amministrazione** al 31.12.2021 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:

- Teresa Marzocchi, rappresentante dell'Arcidiocesi di Bologna;
- Guerrini Don Raffaele, rappresentante della Parrocchia di San Severino, socia della cooperativa.

Il dott. Venturelli riveste 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 possono, 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 7/07/2021 ha confermato tale incarico al 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 2023.

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 2021 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 2021, 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. Persone che operano per l'ente

4.1 Personale retribuito e organigramma funzionale

Le diverse 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.

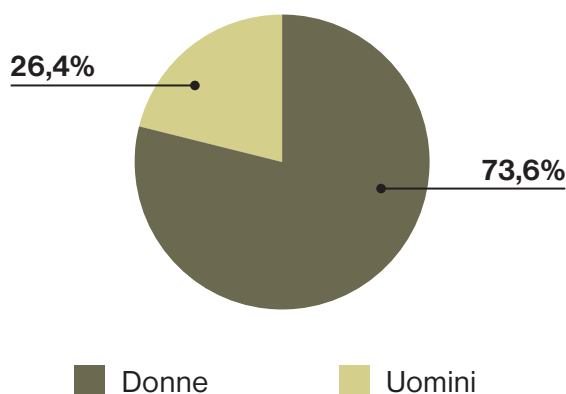
Ciò che caratterizza il personale impegnato nella struttura è l'abnegazione, la passione per il proprio lavoro e la particolare attenzione verso gli ospiti, doti emerse in particolare nel corso del 2020 e 2021, nel periodo dell'emergenza epidemiologica, durante il quale tutto il personale ha offerto la massima collaborazione nei momenti in cui si sono verificati casi di positività al Covid, fortunatamente senza gravi sintomi per gli anziani ospiti e il personale stesso. La serietà di tutti gli operatori ha trovato conferma anche dalla totale adesione alla campagna vaccinale.

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 2021 era pari a 53, di cui 39 donne e 14 uomini.

Lavoratori dipendenti al 31.12.2021



Il numero a partire dall'anno 2020 è leggermente aumentato rispetto agli anni precedenti, in quanto sono stati potenziati i servizi assistenziali.

A partire dal 2021, attraverso un rapporto di consulenza professionale stabile, è stato introdotto il servizio di consulenza psicologica. Il servizio è attivo, innanzitutto, al fine di contribuire alla promozione del benessere e della qualità di vita delle persone anziane residenti in Casa d'accoglienza, è destinato inoltre ai famigliari (care-giver) delle persone anziane e agli operatori per offrire momenti di supporto e formazione.

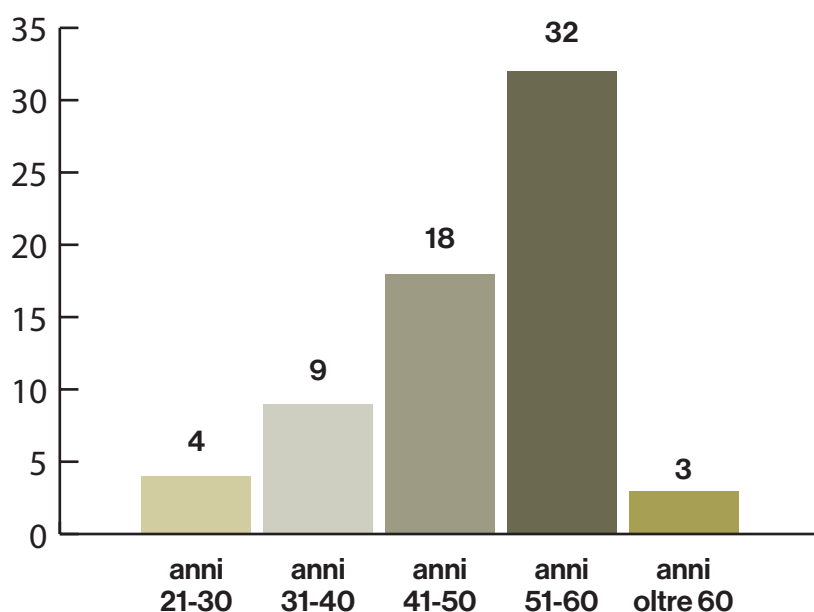
Il tasso di turn over anche per l'anno 2021 è stato molto contenuto e non abbiamo alcun contenzioso in essere con i lavoratori. Anche in ambito salute e sicurezza sul lavoro non si sono verificati contenziosi, né sono state comminate sanzioni alla nostra realtà

Nel corso del 2021 hanno lavorato complessivamente 66 persone, compresi 3 liberi professionisti, alcune di queste per periodi limitati in sostituzione del personale assente temporaneamente per ferie o altri motivi.

Il 95,5 % del personale è assunto con contratto di lavoro subordinato, mentre per il restante 4,5% sono stati sottoscritti contratti di prestazione libero professionale.

L'età dei lavoratori è compresa tra i 21 e i 64 anni, così suddivisi per fasce di età:

Età dei lavoratori



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 affidati 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

7 Infermieri professionali

1 Capo Cuoco

4 Impiegati

3 Addetti alla Cucina

2 Animatrici

4 Addetti alle Pulizie-Lavanderia

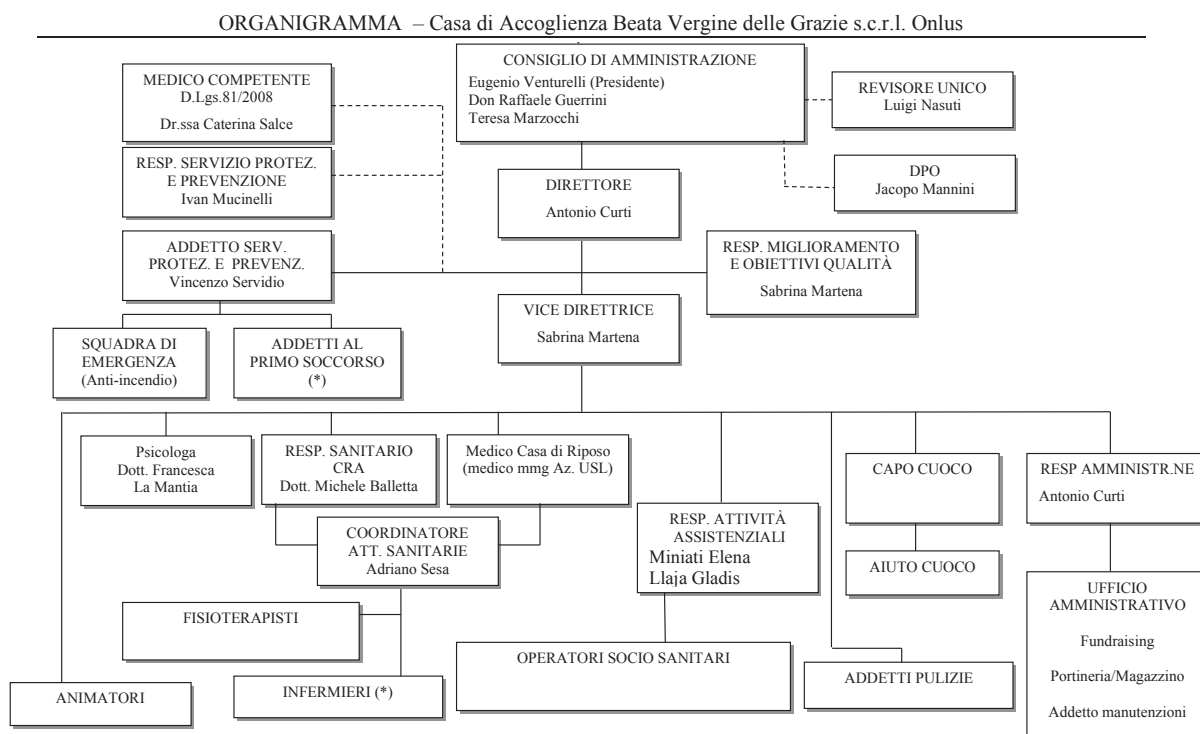
2 Responsabili Attività Assistenziali

1 Addetto alla manutenzione

1 Coordinatore attività sanitarie

1 Psicologa

Si presenta di seguito il nostro **organigramma funzionale**, così come risultante al 31.12.2021.



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 2021, a causa dell'emergenza epidemiologica, i volontari hanno collaborato con la Casa solo in alcuni periodi dell'anno, in ottemperanza alle disposizioni delle autorità competenti.

Nel corso del 2021 è stata molto importante l'attività svolta dai volontari a favore delle persone anziane fragili della comunità di riferimento, realizzate soprattutto nell'ambito del progetto *Al Tuo Fianco* che la Casa ha avviato grazie a un contributo della diocesi di Bologna.

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. Attività 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 mobilitazione, 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 e nel 2021 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

INCONTRI BIMESTRALI FISIOTERAPISTI e ANIMATRICI

Direzione e fisioterapisti 1° mercoledì mesi dispari

Direzione e Animatrici 1° mercoledì mesi pari

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 per gli Ospiti accolti nei posti letto regolati dal contratto di servizio, dal proprio medico curante per gli Ospiti accolti in Casa di Riposo.

Il personale medico è presente in struttura in fasce orarie predeterminate e portate a conoscenza degli ospiti e dei visitatori con avvisi affissi all'ingresso dell'infermeria.

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.

Dagli **Infermieri** che sono tenuti a:

- chiamare, in caso di necessità, il medico dell'ospite o il medico di guardia medica negli orari previsti;
- 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 **Fisioterapisti**: il servizio di Fisioterapia nella nostra Casa ha come obiettivo il benessere fisico ed emozionale sia degli anziani residenti sia del personale che collabora all'interno della Casa.

Al momento dell'accoglienza, il Fisioterapista inizia la valutazione delle competenze motorie della persona, fornendo subito indicazioni al personale su come affiancare ed aiutare la persona nel movimento di tutti i giorni. Valuta gli ausili che la persona ha già in uso e si attiva per fornirne di più adeguati in caso di bisogno.

Valuta l'adeguatezza delle calzature in uso e in caso di bisogno, in accordo con i Responsabili Assistenziali, fornisce indicazioni per procurarne di più consone.

Durante la prima settimana di vita del residente in Casa, il Fisioterapista conclude la sua valutazione iniziale, somministrando le scale gerontologiche per la valutazione delle competenze motorie, dell'equilibrio e del rischio di caduta dell'anziano accolto, valutando in palestra le funzionalità presenti e rilevando il peso corporeo. Conclusa la fase di valutazione il Servizio, in collaborazione con i Responsabili Assistenziali, registra nella scheda assistenziale tutte le informazioni relative al movimento.

Al primo PAI il Fisioterapista condivide la valutazione e gli eventuali e possibili obiettivi riabilitativi con tutta l'equipe.

Il Fisioterapista è sempre presente durante i PAI.

Nel caso si verificassero cambiamenti funzionali dello stato di salute della persona residente, il Fisioterapista effettuerà una nuova valutazione/progettazione che poi condividerà con l'equipe di PAI.

In seguito alla valutazione, per raggiungere gli obiettivi riabilitativi individuati, il Fisioterapista mette in atto gli interventi riabilitativi condivisi nel PAI.

Il Fisioterapista è responsabile del monitoraggio del peso corporeo, normalmente bimestrale, fatta eccezione per persone individuate dall'equipe per le quali si ritiene utile un monitoraggio personalizzato.

La nostra Casa partecipa costantemente a percorsi di crescita e miglioramento, spesso integrati e condivisi con altri Enti del territorio Bolognese. Sia questi percorsi che quello di cui ci siamo resi promotori insieme all'Azienda Usl di Bologna, *Liberi dalla Contenzione*, hanno come obiettivo anche il superamento della Contenzione Fisica, che nelle Strutture residenziali è ancora molto utilizzata.

Contenere una persona non deve essere mai una scelta di "comodità" o di superficialità, ma un'attenta valutazione che periodicamente va ripresa in mano e rivalutata.

Il Fisioterapista è coinvolto in tutte le decisioni e le azioni che sono messe in atto nell'ambito della contenzione. Ogni settimana, il Fisioterapista e l'Animatore di turno guidano un'attività ludico-motoria di gruppo, a cui possono partecipare tutte le persone residenti.

Nella nostra casa il Fisioterapista si prende cura anche del benessere fisico del personale. Programma azioni formative individuali e di gruppo sia per fornire loro le migliori competenze nel movimento con le persone residenti, che per la promozione del proprio benessere.

Il Fisioterapista è responsabile della manutenzione degli strumenti riabilitativi presenti in struttura e del loro corretto utilizzo.

Il Fisioterapista cura la propria formazione professionale per mettere in campo sempre le migliori e più innovative competenze anche in materia di ausili per il movimento.

Attività di Animazione

Animazione è dare un senso al tempo e alla vita degli anziani che vivono nella Casa, è dare loro la possibilità di scoprire cose nuove e di farli sentire ancora attivi e coinvolti, è la ricerca costante di soddisfare i loro desideri.

Nella nostra Casa di Accoglienza grande importanza viene data 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 dal lunedì al sabato per tre ore alla mattina e tre ore al pomeriggio, in collaborazione con i volontari, in particolare della parrocchia di San Severino, e con il coinvolgimento dei familiari.

Al momento dell'accoglienza in Casa di un nuovo residente, l'animatrice illustrerà a lui e ai suoi cari le varie attività a cui potrà prendere parte. Soprattutto nei primi giorni l'obiettivo del servizio di animazione sarà quello di preoccuparsi che la persona anziana possa sentirsi a proprio agio e che si possa lentamente integrare alla vita della struttura. Inoltre l'animatore, in base alle condizioni emotive e cognitive dell'ospite, ha il compito di raccogliere il racconto della sua vita per dare la possibilità al personale di poterlo conoscere meglio e quindi offrirgli un'accoglienza ed un servizio migliore e personalizzato.

Lo scopo delle attività, individuali e di gruppo, è quello di dar voce alle emozioni stimolando l'espressione e la memoria, valorizzare le capacità manuali, facilitare il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona.

Per ogni giorno della settimana sono programmate delle attività e una o due volte al mese, di solito il sabato pomeriggio, vengono organizzate delle feste di vario tipo.

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 dedicati momenti rivolti alla singola persona soprattutto per coloro che per patologie o scelte personali non sono coinvolti nelle attività di gruppo, come per esempio il massaggio alla mano e dialoghi individuali mirati a soddisfare i desideri personali. Con la bella stagione, grazie a speciali cargo-bike accompagniamo gli ospiti per le vie e i parchi di Bologna, combattendo l'isolamento e cercando di accontentare i desideri degli anziani, che spesso hanno piacere di rivedere le strade, i posti, la casa dove hanno vissuto. In occasione di feste, uscite o altri eventi particolari il personale di Animazione è presente anche in orario serale o in giornate festive. Oltre alle attività programmate in via continuativa, sono periodicamente definiti progetti specifici mirati a coinvolgere un piccolo gruppo di persone sulla base degli interessi e dei desideri espressi.

Assistenza psicologica

Il servizio di consulenza psicologica è attivo, innanzitutto, al fine di contribuire alla promozione del benessere e della qualità di vita delle persone anziane residenti in Casa d'accoglienza. In particolare, attraverso la programmazione di colloqui individuali, garantisce loro uno spazio d'ascolto in cui possano sentire accolti i propri bisogni emotivi e relazionali. Il servizio, inoltre, è destinato ai familiari (caregiver) delle persone anziane al fine di fornire loro supporto rispetto a pensieri e contenuti emotivi legati alla scelta di affidare il proprio caro alle cure degli operatori, o a qualsiasi aspetto inerente la relazione con il proprio familiare e la sua situazione clinica. Lo Psicologo, infine, interagisce con l'equipe contribuendo, attraverso la valorizzazione delle capacità e delle risorse individuali della persona anziana, all'elaborazione del PAI e alla costruzione del suo progetto di vita. L'attività di consulenza psicologica è molto preziosa anche per tutti gli operatori per offrire momenti di supporto e formazione.

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 Casa si dà molta importanza alla qualità 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 finalizzati al costante miglioramento dei servizi offerti agli anziani ospiti, accompagnati da percorsi formativi mirati.

I progetti di miglioramento si rivolgono anche alle persone anziane della comunità e sono spesso realizzati in accordo e collaborazione con le Istituzioni pubbliche, in particolare con i servizi sociali e sanitari territoriali.

È molto importante per la attuazione delle iniziative e azioni di miglioramento che costantemente promuoviamo l'attività di fundraising. Grazie infatti alle campagne di raccolto fondi e alla attenzione ai bandi promossi in particolare dalle fondazioni bancarie, riusciamo sostenere parte dei costi per la realizzazione dei progetti.



Nel corso del 2021 abbiamo consolidato alcune iniziative già in essere, come per esempio il progetto *Al Tuo fianco*, per il sostegno agli anziani al loro domicilio, e avviato nuove collaborazioni con altri partner per l'allargamento dei servizi al domicilio delle persone anziane.

L'emergenza sanitaria iniziata a marzo 2020 ha portato necessariamente a cambiamenti che hanno coinvolto anziani, operatori e familiari. In questo periodo abbiamo assistito alla sofferenza e al disagio dei caregiver familiari legati alla rarefazione dei contatti: la vicinanza considerata fattore di cura e di protezione, con la pandemia è diventata un luogo possibile di contagio e malattia.

In questa cornice è nata l'idea del progetto *Training autogeno per caregiver familiari* con l'intento principale di prendersi cura della sofferenza di chi ha subito per lunghi periodi un distacco forzato ed emotivamente molto faticoso.

Il progetto voleva, innanzitutto, favorire una maggiore consapevolezza rispetto al proprio ruolo di caregiver e, nello stesso tempo, dare l'opportunità di avere uno spazio per sé così difficile da autorizzarsi; un contenitore che potesse accogliere il vissuto emotivo dei partecipanti in una loro particolare fase di vita; un tempo di confronto e condivisione con altre persone che vivono un'esperienza simile. In questa cornice si è lavorato primariamente con il fine di apprendere una tecnica, quella del Training Autogeno, che al termine del percorso è divenuta una competenza della persona.

Il progetto di Training Autogeno, in tutte le sue fasi, è stato condotto da una psicologa psicoterapeuta adeguatamente formata alla tecnica specifica oggetto del progetto.

Nel corso dell'anno 2021 abbiamo proseguito le attività formative con Letizia Espanoli fondatrice del modello Sente-mente. Considerate le difficoltà del periodo anche per tutti gli operatori soprattutto dal punto di vista emotivo, abbiamo potenziato il progetto *BVG giorni felici*. L'obiettivo del progetto era promuovere azioni per il benessere dell'operatore e del team: sperimentare strumenti per aver cura di sé stessi nella non sempre facile relazione con i residenti e le famiglie; allenare l'intelligenza emotiva per migliorare il ben-essere personale, le relazioni interpersonali e per ridurre lo stress lavorativo; costruire un team di persone ogni giorno più affiatate e in sintonia per capaci di rispondere ai bisogni e desideri degli anziani e dei loro familiari.

Sempre in considerazione delle difficoltà nell'affrontare il lungo periodo della pandemia abbiamo promosso il progetto *Ti ascolto*, nato per aiutare e supportare chi ha sofferto di più durante questa lunga pandemia.

Il Coronavirus, oltre a minacciare la nostra salute fisica, ha avuto un grande impatto sociale e psicologico nelle strutture come la nostra, soprattutto per le persone anziane che stanno già vivendo un momento delicato della loro vita. Per questo abbiamo deciso di attivare, in collaborazione con una psicologa psicoterapeuta, un servizio gratuito di supporto emotivo e psicologico per coloro che manifestano malessere, disagio o fragilità a seguito di questo periodo.

Obiettivo del progetto è promuovere il benessere psicologico di tutte le persone che abitano la Casa: gli anziani ospiti, gli operatori e i familiari.

Nei primi mesi del 2021 abbiamo anche realizzato il progetto ***Vediamoci a Casa***, nato in sinergia ad una serie di iniziative attivate durante questi mesi per gestire l'emergenza covid-19 nella nostra Casa.

Nell'ambito di questo progetto abbiamo deciso di ristrutturare completamente una stanza della Casa di Accoglienza allestendo un luogo "sicuro" dove gli anziani ospiti potesse finalmente incontrare con continuità i propri cari. Abbiamo inoltre acquistato moderni dispositivi *Jonix Air* per la sanificazione dell'aria negli ambienti più frequentati della Casa. Queste apparecchiature, certificate da vari enti, tra cui il laboratorio analisi dell'Università di Padova diretto dal prof. Crisanti, utilizzano la tecnologia a plasma freddo, considerata la più efficace e sicura nell'eliminare e abbattere i microrganismi e virus, compreso il Covid-19, presenti nell'aria negli ambienti chiusi. (<https://jonixair.com/certificazioni>). Con questo progetto abbiamo voluto continuare a fare tutto il possibile per proteggere gli anziani ospiti della Casa, tutelando il loro benessere fisico ma anche emotivo, accogliendo il loro grande desiderio di rivedere vis-à-vis gli affetti più cari.



È proseguita infine l'attività che prevede l'uso di speciali cargo-bike attraverso il progetto ***Riportami in centro***, sostenuto anche dalla Fondazione Carisbo". 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.



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. Situazione economico-finanziaria

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

Al 31.12.2021 la cooperativa non è titolare di alcun immobile.

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 206.236.

Sono state, inoltre, sottoscritte quattro polizze assicurative, per un ammontare totale di euro 270.000, 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 31/12/2021	Esercizio al 31/12/2020
	Totali	Totali
ATTIVO	1.429.725	1.432.155
IMMOBILIZZAZIONI	704.274	509.776
IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	151.458	165.006
IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	76.580	44.576
IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	476.236	300.194
ATTIVO CIRCOLANTE	712.652	911.831
RIMANENZE	18.104	16.150
CREDITI	427.986	449.118

DISPONIBILITÀ LIQUIDE	266.562	446.563
RATEI E RISCONTI	12.799	10.548
PASSIVO	1.429.725	1.432.155
PATRIMONIO NETTO	427.775	431.388
FONDI PER RISCHI E ONERI	154	155
TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO	547.788	509.599
DEBITI	453.769	449.561
RATEI E RISCONTI	239	41.452

Rendiconto Finanziario

	Importo al 31/12/2021	Importo al 31/12/2020
A) Flussi finanziari derivanti dall'attività operativa (metodo indiretto)	0	0
Utile (perdita) dell'esercizio	1.678	176.350
Imposte sul reddito	6.819	12.680
Interessi passivi/(attivi)	-16.672	-171
(Dividendi)	0	0
(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	188.859
Rettifiche per elementi non monetari che non hanno avuto contropartita nel capitale circolante netto	0	0
Accantonamenti ai fondi	0	83
Ammortamenti delle immobilizzazioni	39.126	72.231
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	87.354	73.337
Totale rettifiche per elementi non monetari che non hanno avuto contropartita nel capitale circolante netto	126.480	145.651
2) Flusso finanziario prima delle variazioni del capitale circolante netto	118.305	334.510

Variazioni del capitale circolante netto	0	0
Decremento/(Incremento) delle rimanenze	-1.954	-79
Decremento/(Incremento) dei crediti verso clienti	-109.632	-23.875
Incremento/(Decremento) dei debiti verso fornitori	-6.192	24.636
Decremento/(Incremento) dei ratei e risconti attivi	-2.251	14.679
Incremento/(Decremento) dei ratei e risconti passivi	-41.213	40.642
Altri decrementi/(Altri incrementi) del capitale circolante netto	135.873	-115.150
Totale variazioni del capitale circolante netto	-25.369	-59.147
3) Flusso finanziario dopo le variazioni del capitale circolante netto	92.936	275.363
Altre rettifiche		
Interessi incassati/(pagati)	16.672	171
(Imposte sul reddito pagate)	-6.819	-12.680
Dividendi incassati	0	0
(Utilizzo dei fondi)	-1	0
Altri incassi/(pagamenti)	-49.164	-71.194
Totale altre rettifiche	-39.312	-83.703
Flusso finanziario dell'attività operativa (A)	52.624	191.660
B) Flussi finanziari derivanti dall'attività d'investimento	0	0
Immobilizzazioni materiali	0	0
(Investimenti)	-48.567	-30.234
Disinvestimenti	1.654	747
Immobilizzazioni immateriali	0	0
(Investimenti)	-15.072	-46.368
Disinvestimenti	4.402	3.710
Immobilizzazioni finanziarie	0	0
(Investimenti)	-395.715	-2.168
Disinvestimenti	219.673	1.602
Flusso finanziario dell'attività di investimento (B)	-233.625	-72.711
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)	-180.001	118.949
Totale disponibilità liquide a inizio esercizio	446.322	327.614
Totale disponibilità liquide a fine esercizio	266.562	446.563

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 2021 è alquanto modesto, anche a causa dell'aumento dei costi delle utenze, che già nel 2021 hanno subito un incremento di circa il 50% e dell'aumento dei costi di gestione causato dalla pandemia. 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 2021	%
Azienda USL di Bologna	Casa residenza convenzionata	981.023,76	48,56%
Azienda USL di Bologna	Posti vuoti per emergenza COVID	90.034,74	4,46%
Privati	Casa residenza convenzionata	294.126,34	14,56%
Privati	Posti letto privati	655.117,12	32,43%
Totale		2.020.301,96	100%

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 2021	importo 2020
Enti pubblici	56.136,91	29.752,21
Privati	25.980,94	409.617,20
Imprese	19.600,00	8.390,80
Arcidiocesi	60.000,00	18.000,00
5 x 1000	6.444,67	6.004,02
Totale	168.162,52	471.764,23

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

Conto economico				
	2021	2020	Var.	Var. %
FATTURATO LORDO				
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.930.267	2.025.716	-95.449	-4,71%
Rimborsi	90.035	16.975	73.060	430,40%
FATTURATO NETTO	2.020.302	2.042.691	-22.389	-1,10%
VALORE DELLA PRODUZIONE	2.020.302	2.042.691	-22.389	-1,10%

COSTI				
Costo per materie prime sussidiarie e di consumo	298.999	317.661	-18.662	-5,87%
Variazione delle rimanenze	-1.954	-79	-1.875	2373,42%
Costo per servizi (compresa iva ind.le)	315.214	315.979	-765	-0,24%
Costo per godimento di beni di terzi	0	0	0	
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	1.408.043	1.409.130	-1.087	-0,08%
Costo del personale	1.548.055	1.613.766	-65.711	-4,07%
MARGINE OPERATIVO LORDO	-140.012	-204.636	64.624	-31,58%
Ammortamenti e accantonamenti	39.126	72.231	-33.105	-45,83%
MARGINE OPERATIVO NETTO	-179.138	-276.867	97.729	-35,30%
GESTIONE ACCESSORIA				
Altri ricavi e proventi	190.182	491.457	-301.275	-61,30%
oneri diversi di gestione	19.219	25.731	-6.512	-25,31%
RISULTATO OPERATIVO GLOBALE	-8.175	188.859	-197.034	-104,33%
+/- GESTIONE FINANZIARIA				
Proventi finanziari	16.672	171	16.501	9649,71%
Oneri finanziari	0	0	0	
RISULTATO ORDINARIO	8.497	189.030	-180.533	-95,50%
+/- GESTIONE STRAORDINARIA				
Proventi straordinari	0	0		
Oneri straordinari	0	0		
Rivalutazioni	0	0		
Svalutazioni	0	0		
RISULTATO ANTE IMPOSTE	8.497	189.030	-180.533	-95,50%
Imposte	6.819	12.680	-5.861	-46,22%
RISULTATO NETTO	1.678	176.350	-174.672	-99,05%

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 impresa 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. Non è stata stanziata Ires corrente per il 2021, per la tassazione agevolata di cui beneficia la cooperativa e in quanto le variazioni in diminuzione per il 2021 sono più elevate delle variazioni in aumento.

AI FINI IRAP

Si dà atto che la Regione Emilia Romagna anche per il 2021 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 6.819.

AI FINI IVA

Anche nel 2021 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. 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 il 31 marzo 2027. 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 delle norme 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 2021 si è riunito due volte, anche a causa degli eventi che hanno caratterizzato il 2021.

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 coinvolgendo tutto il personale. Tutta la documentazione inerente la cartella socio sanitaria degli Ospiti è ad oggi completamente informatizzata, questo processo oltre a migliorare l'organizzazione delle attività ha ridotto in misura molto sensibile i consumi di carta.

8. CONCLUSIONI

La nostra realtà accoglie le persone anziane con calore, sorriso, ponendo attenzione e soluzione ai problemi, bisogni e desideri, attraverso la valorizzazione delle loro potenzialità interiori, favorisce il benessere di tutti e per tutti (anziani, operatori e familiari) con armonia e collaborazione.

Promuovere la creazione di un ambiente capace di cura e assistenza ispirato alla Bellezza, accogliere le persone che con-vivono con la demenza diventando giorno dopo giorno capaci di leggere i loro comportamenti come linguaggio e ricordandoci che la vita non finisce con la diagnosi, questo il nostro credo.

Costruiamo così, in collaborazione con la famiglia, progetti e percorsi assistenziali nel rispetto dell'unicità di ogni persona accolta.

Nessuno è tanto vecchio da non poter sperare in un altro giorno di vita.

E un solo giorno è un momento della vita.

Seneca

Bologna, 24 marzo 2022