

# Bilancio Sociale 2016

con dati aggregati di 11  
Strutture residenziali per la terza età  
dell'Emilia Romagna



### **Il Bilancio Sociale ANASTE 2016**

Per la realizzazione di questo Bilancio Sociale, ANASTE Emilia Romagna ha coinvolto 11 aziende associate: una struttura, per motivi organizzativi interni, quest'anno non ha partecipato al progetto, pertanto il perimetro di rendiconto è stato ridimensionato rispetto alla precedente edizione.

Per permettere una corrispondenza più completa e al fine di rendere comparabili i dati 2016 con quelli 2015, questi ultimi sono stati rielaborati sulle 11 Strutture presentate nell'allegato: pertanto i dati presenti in questo Bilancio non corrispondono a quelli pubblicati negli scorsi anni.

# Bilancio Sociale 2016

con dati aggregati di 11  
Strutture residenziali per la terza età  
dell'Emilia Romagna



## Introduzione

- p. 6 Lettera del Presidente
- p. 7 Nota metodologica
- p. 8 Gruppo di lavoro

## 1. Identità del settore

- p. 11 Storia del settore
- p. 12 Valori e mission
- p. 13 Scenario e contesto
- p. 15 Orientamento strategico
- p. 16 Elementi di gestione
- p. 17 Stakeholder

## 2. Sostenibilità economico-finanziaria

- p. 19 Performance economiche
- p. 20 Valore aggiunto
- p. 22 Fornitori

## 3. Sostenibilità sociale

- p. 24 Risorse umane
- p. 28 Ospiti e servizi
- p. 35 Istituzioni pubbliche
- p. 36 Collettività e comunità

## 4. Sostenibilità ambientale

- p. 40 Performance ambientali

## Allegato:

- p. 43 Le Strutture coinvolte



# Introduzione

---

- Lettera del Presidente
- Nota metodologica
- Gruppo di lavoro
- Sguardo d'insieme



Carissimi Associati,

Siamo giunti a questo quarto appuntamento che ci vede ancora una volta protagonisti nel dimostrare la nostra chiarezza e trasparenza.

In questo 2006 abbiamo fatto tante cose, la quarta edizione dell'Open Day, un importante convegno sul Welfare nella prestigiosa cornice di Exposanità e tante altre iniziative interessanti e meritevoli, senza dimenticare l'assistenza continua ai soci per novità legislative come il nuovo 730 precompilato.

Mi piace citare il nuovo contratto ANASTE sottoscritto ad aprile 2017. Anche questo documento è una piena dimostrazione di quanto la nostra Associazione sia lungimirante ed attenta alle evoluzioni della società. Lo scopo principale è stato dare ai lavoratori un contratto più remunerativo che fosse sostenibile, applicabile e che garantisse continuità dei posti di lavoro.

Il nostro compito è e sarà sempre quello di tutelare i nostri lavoratori ed i nostri Residenti, affinché gli ambienti di lavoro siano sereni e propedeutici ad una buona assistenza.

Come sempre, fra queste tutele, spicca l'aggiornamento della formazione dei nostri operatori, a tutti i livelli, per potere affrontare in maniera seria e professionale le sfide sempre più impegnative che ci richiedono i nostri Residenti, intese come qualità della vita, dignità della

persona, mantenimento/recupero delle capacità cognitive e fisiche.

Questo ci impegna sempre di più anche dal punto di vista economico, fronte sul quale, purtroppo, non abbiamo sempre risposte da parte delle Istituzioni Pubbliche, impegnate come sono su più fronti, senza potere contare su risorse sufficienti.

Questo ci preoccupa sul futuro del nostro settore e ci stimola a cercare costantemente, sempre in collaborazione con Regione, Comune e Ausl, strategie utili ad abbattere i costi, pur mantenendo alto il livello di qualità dei servizi.

Non mi resta che ringraziare sentitamente, anche a nome di tutti i Consiglieri Regionali ANASTE, tutti coloro che hanno lavorato e reso possibile questo documento, a partire dalle strutture, che ringrazio di cuore, che hanno deciso di aderire ancora una volta affinché ANASTE Emilia Romagna faccia conoscere la sua forza.

Cordiali saluti a tutti,

Il Presidente Regionale ANASTE

**Dott. Gianluigi Pirazzoli**

## PROCESSO DI REDAZIONE E STANDARD DI RIFERIMENTO

La quarta edizione del **Bilancio Sociale** ANASTE Emilia Romagna costituisce un importante momento di condivisione degli obiettivi raggiunti nell'assistenza agli anziani sul territorio regionale emiliano. Questo documento è una fotografia, completa e trasparente, di come **11 Strutture** hanno lavorato nel corso del 2016 nei diversi ambiti in cui sono impegnate, dall'offerta residenziale agli ambiti più specificatamente sociali specializzati nella Terza Età.

Allo stesso tempo, questo Bilancio Sociale rappresenta l'opportunità di mostrare quanto le Strutture hanno avviato da tempo attraverso l'innovazione del servizio ai cittadini e agli utenti.

La struttura del documento si apre con una breve panoramica del contesto di riferimento, una prima presentazione delle Strutture, contestualizzandone le attività, l'impiego di particolari sistemi di gestione, le best practices.

Il secondo capitolo, Sostenibilità economico – finanziaria, analizza i principali risultati delle Strutture, analizzandole a livello aggregato, evidenziando quali tipi di attività producono risultati e come questi vengono distribuiti sugli stakeholder e il territorio. Gli aspetti prettamente sociali vengono affrontati nel terzo capitolo, Sostenibilità Sociale, dove viene approfondito il contesto in cui gli operatori svolgono le proprie mansioni, quali interazioni le tali imprese vivono con i propri stakeholder: Ospiti, Risorse Umane, Istituzioni Pubbliche e Collettività.

Da ultima viene analizzata la Sostenibilità Ambientale, mostrando quali sono gli impatti che le Strutture generano sull'ambiente, evidenziando il loro impegno costante per la protezione e salvaguardia del territorio.

Per la redazione del Bilancio Sociale 2016 sono state adottate le **Linee Guida per il Bilancio Sociale delle Strutture per la Terza Età** presentate da ANASTE NAZIONALE il 21 maggio 2014 e le **Social Reporting Guidelines for Nursing Homes in Elderly Care Sector** presentate da E.C.H.O. presso il Parlamento Europeo il 19 marzo 2014.

Inoltre, rimangono un fondamentale riferimento i **Principi per la redazione del Bilancio Sociale del GBS** (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) e lo **standard Global Reporting Initiative**.

Per la realizzazione di questo Bilancio Sociale, ANASTE Emilia Romagna ha coinvolto 11 aziende associate, una in meno rispetto allo scorso anno, ridimensionando quindi il perimetro rispetto alla precedente edizione. Al fine di rendere comparabili i dati 2016 con quelli del 2015, questi ultimi sono stati rielaborati sulle 11 Strutture presentate nell'allegato, ovvero le società ricomprese nel nuovo perimetro di rendicontazione.

I dati inseriti nel documento, dove non diversamente specificato, sono riferiti al 31 dicembre 2016.

**LE STRUTTURE E I REFERENTI**

Le Strutture che hanno preso parte alla redazione del quarto Bilancio Sociale Aggregato, provengono da tutto il territorio regionale e, in termini numerici, rappresentano il 27% delle strutture aderenti ad ANASTE E.R.

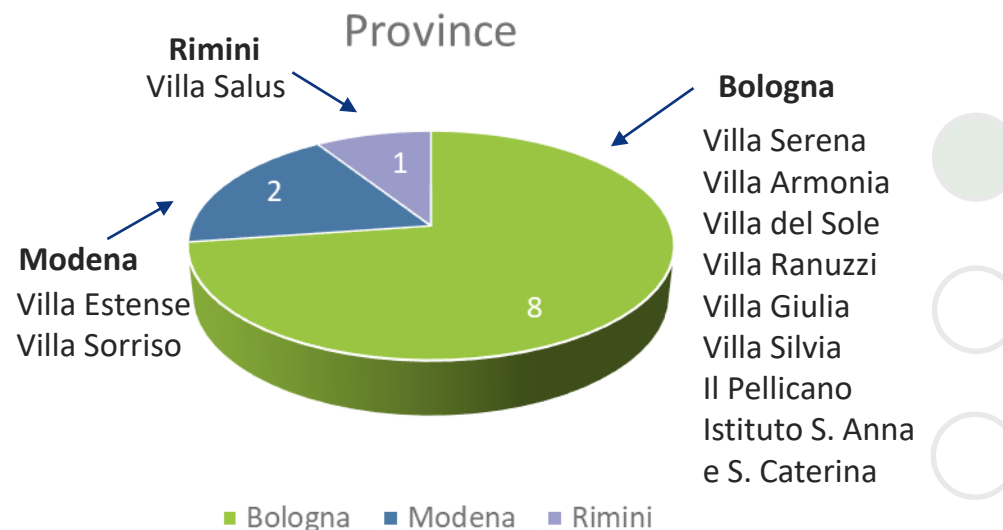
Le Strutture hanno aderito al progetto su base volontaria e hanno agito sotto la supervisione ed il coordinamento del Presidente di ANASTE EMILIA ROMAGNA Gianluigi Pirazzoli

Hanno partecipato:

- Associazione **Il Pellicano**: Silvia Bertini
- **Istituto S. Anna e S. Caterina**: Dorianò Dondi, Simona Scorza
- **Villa Giulia**: Ivonne Capelli
- **Villa Ranuzzi** e **Villa Serena**: Luca Boschiero, Enrico Branzanti, Patrizia Vitalbi, Luca Alberghi
- **Villa Silvia**: Lorena Baldazzi
- **Villa del Sole** e **Villa Salus**: Roberto Muccinelli
- **Villa Sorriso**: Roberto Secchi
- **Villa Estense**: Andrea Po
- **Villa Armonia**: Sofia Castellari

Per maggiori informazioni sulle strutture partecipanti, si rimanda all'allegato a pag. 43

Il supporto metodologico la redazione ed il progetto grafico sono a cura di [BDO Italia S.p.A.](#)



**Rappresentatività rispetto ad ANASTE Emilia-Romagna**



**27 %**  
11 strutture aderenti su 41



**723**  
posti letto accreditati su un totale di **1.250**



2016 IN CIFRE



**1.151 ospiti**  
al 31/12/16



**2.197 ospiti**  
nel 2016



**379.579 giornate**  
di degenza nel 2016



**630 camere totali**  
di cui **190 singole**



**1.250 posti letto**  
di cui 723 accreditati



**23.000 ore**  
di animazione



**799 occupati**  
di cui 638 dipendenti



**15.000 ore**  
di formazione



**15.000 m<sup>2</sup> di verde**  
per gli ospiti



**71 mln €**  
Patrimonio Netto



**25 mln €**  
per il personale



**124 occupati**  
di ditte terze  
(stima)



**44,6 mln €**  
Valore della  
Produzione



**15,9 mln €**  
Acquisti  
locali



# Identità del settore

---

- Storia del settore
- Valori e mission
- Scenario e contesto
- Orientamento strategico
- Elementi di gestione
- Stakeholder



### ANASTE EMILIA ROMAGNA

ANASTE Emilia Romagna viene costituita con atto notarile nel 1991 ed è tra le prime ad aderire all'associazione nazionale. Rappresenta, nel 2016, 41 strutture residenziali per la terza età, distribuite sul territorio della Regione Emilia Romagna (Case di Riposo, ex Rsa, Ex Casa Protetta e CRA - Casa Residenza per Anziani). Rappresenta un'offerta che si rivolge principalmente agli utenti privati, ma alcune Strutture sono accreditate presso il Servizio Sanitario Nazionale, e consta di un totale di 2568 posti letto e circa 1000 operatori specializzati.

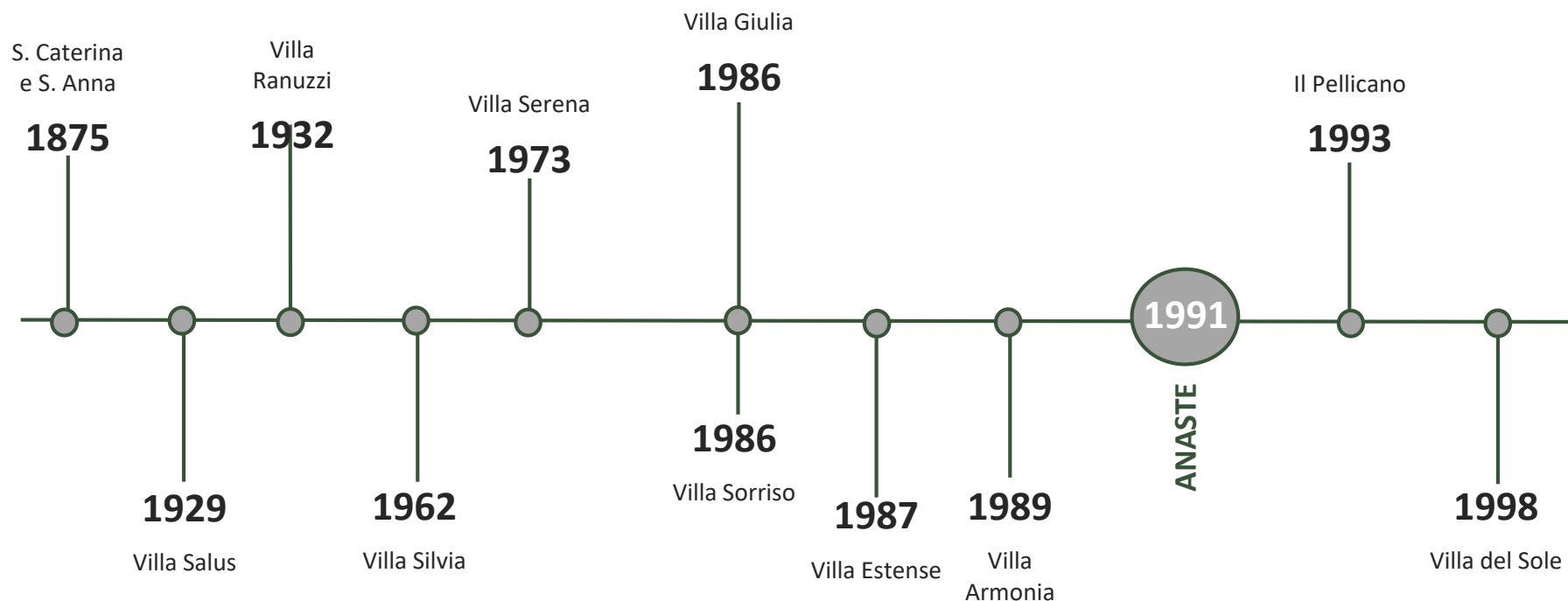
Le finalità dell'Associazione sono l'affermazione della cultura

d'impresa e la crescita professionale degli operatori del settore, la formazione e riqualificazione del personale attraverso accordi con la Regione, le Province e le OOSS per le rispettive competenze istituzionali, la tutela degli associati, degli anziani ospitati e dell'immagine della categoria.

ANASTE collabora con la Regione Emilia Romagna su diversi aspetti: la programmazione degli interventi, la politica per la Promozione della qualità, la definizione dei criteri per le autorizzazioni e l'accreditamento, la politica tariffaria e la formazione professionale



### Anno di fondazione delle Strutture partecipanti al presente Bilancio Sociale



**MISSION, OBIETTIVI E PROGRAMMI**



**Mission**

ANASTE rappresenta le imprese private di assistenza residenziale agli anziani, e riunisce in un'unica grande Associazione di categoria tutti imprenditori che vogliono affermare la necessità e l'efficacia della gestione imprenditoriale nella qualificazione dell'offerta di servizi e prestazioni socio-sanitarie residenziali. ANASTE è membro dell'ECHO (European Confederation of Care Home Organisations), la Confederazione Europea delle Residenze private per anziani, con sede a Bruxelles.

**Qualità**



Certificazione della qualità dei servizi, in termini di efficienza, di efficacia e appropriatezza dell'intervento assistenziale, in collaborazione con l'UNI, Ente Nazionale Italiano per la normazione dei sistemi di qualità aziendale.



**Sviluppo delle imprese**

Sviluppo dell'imprenditoria privata attraverso la riqualificazione degli operatori e la rimozione degli ostacoli che si frappongono al definitivo riconoscimento del suo ruolo ed alla piena affermazione dei principi di libertà d'impresa, in una visione ampia, condivisa e pluralista della società italiana.

**Responsabilità Sociale**



Impegno costante verso la qualità totale e la gestione responsabile e trasparente, attraverso l'autovalutazione professionale e continua delle risorse umane impegnate e del proprio modello gestionale.



### LA POPOLAZIONE ANZIANA (OVER 65) IN EMILIA ROMAGNA

Gli anziani residenti in Emilia-Romagna al 1° gennaio 2017 sono 1.056.900, pari al 23,7% del totale della popolazione regionale.

In Emilia Romagna si registra una **longevità tra le più elevate in Italia e in Europa**, che è in costante aumento: nel 2015, l'aspettativa di vita si attesta attorno agli 81 anni per i maschi e 85 per le femmine.

Nel 2013 in Emilia-Romagna a fronte del 6,7% di persone con 14 anni o più che ha dichiarato un cattivo stato di salute, si sale all'11,2% per gli individui nella classe di età 65-74 anni e al 21,9% per gli ultra settantacinquenni. A tutte le età le donne tendono a dichiarare più frequentemente degli uomini di avere un cattivo stato di salute.

*Popolazione residente in Emilia-Romagna per provincia di residenza e grandi classi di età al 01/01/2017. Fonte RER*

Provincia di residenza	0-14 anni	15-64 anni	≥65 anni	Totale
Piacenza	36.652	179.403	71.191	287.246
Parma	59.820	284.474	103.913	448.207
Reggio Emilia	79.439	341.124	112.829	533.392
Modena	99.466	445.609	157.874	702.949
Bologna	131.540	632.737	246.140	1.010.417
Ferrara	38.815	214.556	96.321	349.692
Ravenna	50.416	243.827	98.274	392.517
Forlì-Cesena	53.138	247.326	94.510	394.974
Rimini	46.020	216.056	75.848	337.924
Totale	595.306	2.805.112	1.056.900	4.457.318



**553.017 Over 75**

53% popolazione anziana



**Donne over 75** rappresentano il **64%** del totale della popolazione con più di 74 anni



**173,4 Indice di vecchiaia** al 1/1/2015



**Indice di carico demografico**  
**58** non attivi ogni 100 attivi



**58,5 Indice di dipendenza**



**62% uomini over 65**  
**42% donne over 65**  
praticano attività fisica



Fonte: Regione Emilia Romagna - Rapporto sociale Anziani, aggiornamento 2015 – ultimo disponibile

## L'OFFERTA DEI SERVIZI RESIDENZIALI PER GLI ANZIANI IN EMILIA ROMAGNA

Secondo l'ultimo *Censimento delle strutture per anziani* a cura del Ministero dell'Interno\* in Emilia Romagna a fine 2012 sono presenti **675 strutture residenziali** per anziani con **30.379 posti letto**. L'Emilia Romagna presenta le seguenti caratteristiche:

- è tra le prime 7 Regioni relativamente al rapporto posti letto/1000 anziani: 31 rispetto ai 25 posti letto come media italiana;
- presenta una percentuale di strutture per anziani non autosufficienti superiore al 75% (tra le prime in Italia);
- è tra le Regioni in cui l'incidenza delle strutture private sul totale dell'offerta è maggiore con il 62% (421 su 675);
- Bologna è tra le prime 6 province in Italia con maggiore disponibilità di posti letto con 7.357 posti e 160 strutture (prima di Bologna si collocano Torino, Milano, Cuneo, Brescia e Vicenza).

Emilia Romagna (dati 2012)*	Numero strutture	N. strutture con anziani non autosufficienti	Posti Letto totali (accr. + non accr.)
Bologna	160	138	7.357
Ferrara	50	37	2.465
Forlì	49	36	2.431
Modena	84	66	3.550
Parma	75	65	3.379
Piacenza	70	39	3.626
Ravenna	52	36	2.243
Reggio Emilia	75	66	3.571
Rimini	60	40	1.757
<b>Totale</b>	<b>675</b>	<b>523</b>	<b>30.379</b>

\* Fonte: Quaderni di documentazione della Scuola Superiore dell'Amministrazione dell'Interno, n.2/2013 (Ministero dell'Interno)

In Regione Emilia Romagna, al 31/12/2015, ci sono 335 servizi di casa-residenza per anziani non autosufficienti (CRA) accreditati, per complessivi 16.077 posti letto (p.l.), più circa 6 servizi di CRA residuali convenzionati per circa 400 p.l.

Complessivamente, da quanto risulta dal monitoraggio annuo dei dati di attività inerenti FRNA, nel 2015 sono stati sostenuti con FRNA, 15.626 p.l. che corrispondono a un indice programmatico del 3% sulla popolazione ultra settantacinquenne residente.

Nel 2015, sono stati utilizzati per l'assistenza residenziale anziani 214,6 Mln di Euro (FRNA).

Il costo medio a carico FRNA per giornata di accoglienza in CRA è di circa 38,7 euro (incluso tutte le tipologie di accoglienza).

Gli ospiti delle strutture residenziali hanno un'età media 85 anni.

### *Assistenza residenziale in casa residenza per anziani non autosufficienti*

Distretto di residenza (dati 2015)	N. posti letto accreditati	Ospiti	Giornate annue
AUSL Bologna	3.015	5.025	1.004.965
AUSL Ferrara	1.480	2.277	490.905
AUSL Imola	513	835	180.814
AUSL Modena	2.248	4.030	811.983
AUSL Parma	1.812	2.350	598.479
AUSL Piacenza	1.225	1.841	422.638
AUSL Reggio Emilia	1.961	3.248	640.046
<b>TOTALE</b>	<b>16.077</b>	<b>26.474</b>	<b>5.587.672</b>

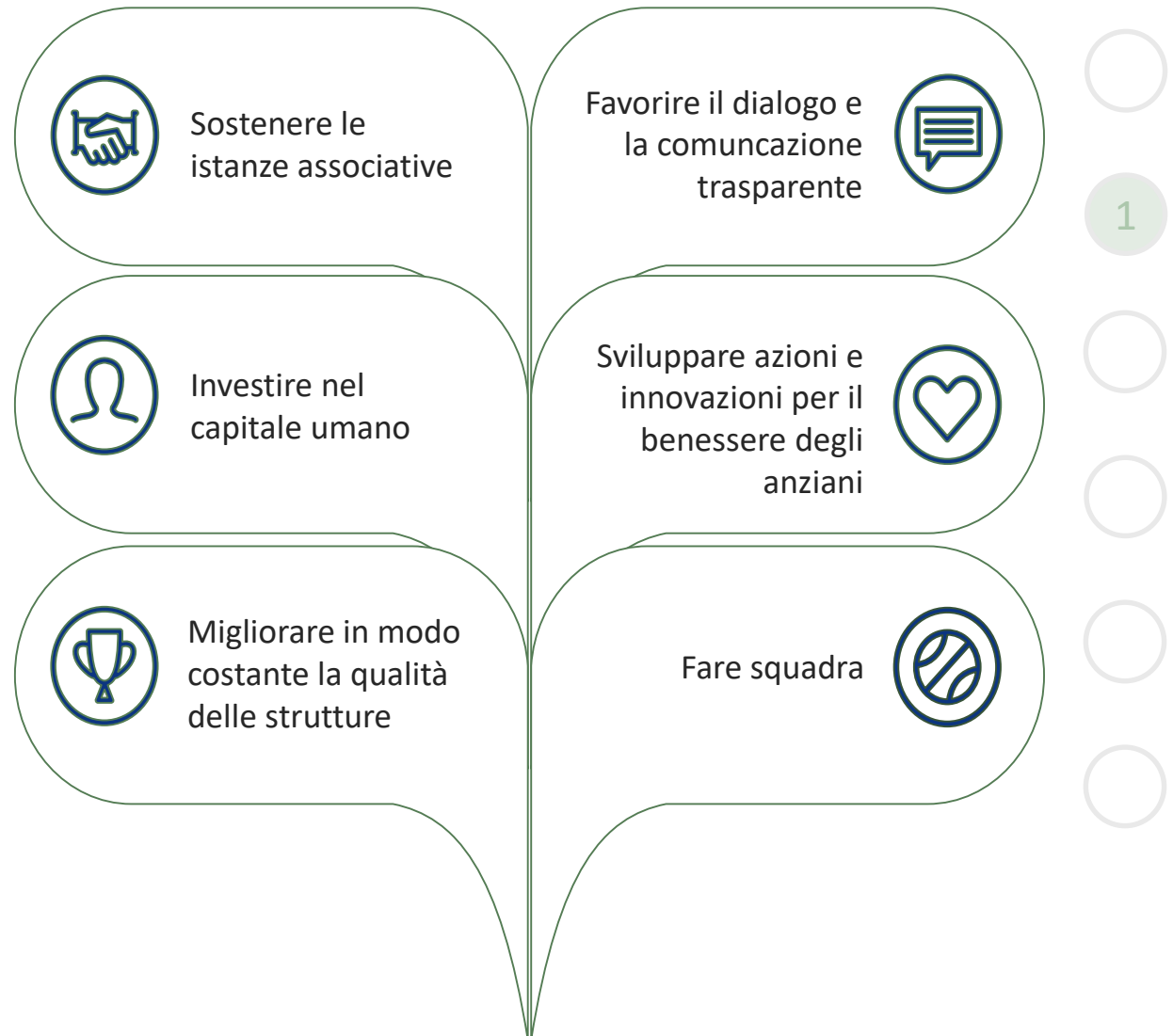
Fonte: Regione Emilia Romagna - Direzione Generale Cura della Persona, Salute e Welfare. Rapporto FAR 2015



## OBIETTIVI

Le Strutture facenti capo ad ANASTE E.R. considerano il Bilancio sociale come uno strumento importante per condividere le proprie direzioni strategiche, dal punto di vista economico, ambientale e sociale. Tra gli obiettivi comuni alle organizzazioni ANASTE E.R., si segnalano i seguenti:

- **fare squadra**, collaborando con le altre Associazioni, le Strutture, gli Operatori e i partner, contribuendo pertanto allo sviluppo del benessere della comunità e del territorio;
- sviluppare le **azioni e le innovazioni** per l'invecchiamento attivo e il benessere delle persone anziane;
- **dialogare** con tutti gli Attori del sistema (Pubblico, Privato, privato sociale) ed operare in maniera integrata, al fine di diventare coprotagonisti di un nuovo sistema di welfare più equo e più sostenibile;
- accrescere e migliorare la **qualità** e l'ospitalità delle strutture
- **comunicare** in modo **trasparente** per valorizzare i comportamenti responsabili e l'etica professionale
- investire nel **capitale umano**, dal punto di vista professionale, comportamentale e relazionale;
- sostenere le **istanze associative** a tutti i livelli (europeo, nazionale, regionale, locale).



**ELEMENTI QUALIFICANTI DELLA GESTIONE**

L'aumento della richiesta di assistenza residenziale, le accresciute aspettative dell'utenza e la maggior attenzione rivolta ai problemi degli anziani hanno fatto nascere la necessità di **migliorare la qualità dei servizi**, ottenendo altresì certificazioni a testimonianza dell'efficienza, dell'efficacia e dell'appropriatezza dell'intervento assistenziale fornito.

Tutte le Strutture ANASTE rispettano le norme del Settore, che prevedono l'adozione obbligatoria di alcuni sistemi di gestione, a garanzia della qualità dei servizi erogati, della tutela dell'utente e della buona gestione aziendale.

Le Strutture coinvolte in questo Bilancio sociale sono dotate di:

- AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO
- ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE della Regione Emilia Romagna per le strutture che ne hanno fatto richiesta, per tutti o parte dei propri posti letto
- CARTE DEI SERVIZI
- piano di autocontrollo ai sensi della normativa HACCP
- documento di valutazione dei rischi D.LGS. 81/2008 - SICUREZZA SUL LAVORO
- documento programmatico sulla sicurezza dei dati D.LGS. 196/2003 – CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – PRIVACY

Le strutture adempiono, inoltre, a molte altre normative di rilievo del settore, ad esempio in materia di smaltimento rifiuti, gestione dei farmaci stupefacenti, rilevazione e trattamento del dolore, modalità di utilizzo dei mezzi di contenzione, ecc.

Il Comparto Socio-sanitario privato delle Strutture per la Terza Età dell'Emilia Romagna ha scelto inoltre di adottare, su base volontaria, **ulteriori elementi qualificanti della gestione:**

<b>Ulteriori sistemi di gestione volontari</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Sistema di Gestione Qualità ISO 9001</b>	5	5
<b>Modello Organizzativo D.Lgs. 231/01</b>	2	2
<b>Codice Etico Aziendale</b>	2	2



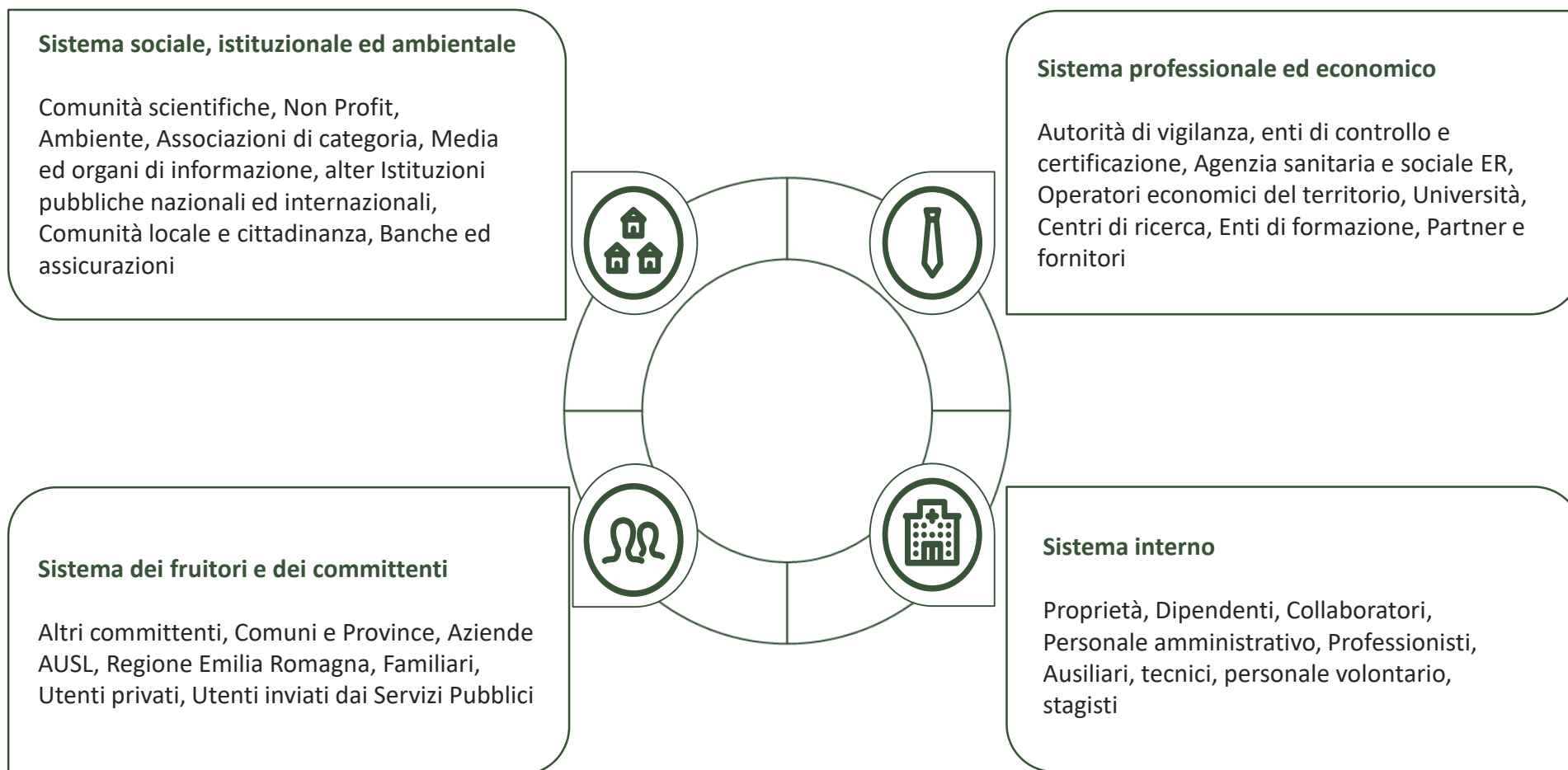


## GLI STAKEHOLDER DEL SETTORE

Gli stakeholder primari delle Strutture ANASTE sono tutti quegli individui e gruppi ben identificabili che consentono la sopravvivenza delle Strutture stesse: soci e azionisti, ospiti e familiari, dipendenti e professionisti, clienti e committenti, fornitori, Regione e AUSL.

Tra essi rientrano anche gruppi d'interesse pubblico, movimenti

di consumatori, comunità locali, enti di governo, altri operatori del settore, mondo scientifico e della ricerca, associazioni di categoria, concorrenti, sindacati e stampa. Le Strutture associate perseguono un orientamento strategico alla responsabilità sociale e si concentrano sulle esigenze e sulle aspettative dei propri **stakeholder**.



# Sostenibilità economico - finanziaria

---

- Performance economiche
- Valore aggiunto
- Fornitori



## INFORMAZIONI ECONOMICHE E PATRIMONIALI

Il Settore socio-sanitario dei servizi residenziali per Anziani associato ad ANASTE E.R. ha effetti di breve e medio termine sul sistema economico provinciale e regionale. Realizzando un proprio valore aggiunto e immettendo risorse nel sistema economico locale, il Comparto attiva numerosi settori economici, finendo per incrementare il reddito regionale e, di conseguenza, quello nazionale. Le Strutture producono e mantengono, all'interno del territorio di riferimento, gran parte della ricchezza economica generata, combinando efficacemente le risorse e valorizzando al contempo la specificità della propria offerta, in un'ottica di sviluppo sostenibile.

Nel corso del 2016 le 11 Strutture ANASTE hanno realizzato, a livello aggregato, **44,6 milioni di euro (+2,5% sul 2015) di valore della produzione (il 31% dei quali da utenti privati)**.

Per mantenere costanti gli elevati standard qualitativi, le aziende hanno investito nel mantenimento e nel miglioramento delle strutture, delle attrezzature e della tecnologia, sostenendo, complessivamente, nel 2016, costi per **4,6 milioni di euro (+35% sul 2015)**.

## Indici sintetici patrimoniali ed economici al 31/12/2016



44,6 milioni € di **valore della produzione** di cui il 31% ricavi da utenti privati



**Patrimonio netto: 71 milioni €**



4,6 milioni di € di **investimenti** nelle strutture

Gli investimenti riguardano il mantenimento e il miglioramento delle strutture, delle attrezzature e della tecnologia (manutenzioni ordinarie e straordinarie e investimenti)

Tipologia di investimento (milioni di €)	2015	2016
Costi per manutenzione ordinaria e straordinaria	1,1	1,4
Investimenti per miglioramenti ambientali e strutturali	2,3	3,2
<b>Totale (milioni di €)</b>	<b>3,4</b>	<b>4,6</b>

**VALORE AGGIUNTO CREATO E DISTRIBUITO**

Uno dei parametri più significativi che emerge dalla rendicontazione sociale è il **Valore Aggiunto**: esso rappresenta la ricchezza generata dalle Strutture nell'attività produttiva e utilizzata per remunerare alcune importanti categorie di interlocutori (stakeholder) che, nel caso delle aziende socio-sanitarie e assistenziali sono principalmente le risorse umane, gli azionisti, il sistema impresa, le banche e i finanziatori e la pubblica amministrazione.

Il valore aggiunto può essere definito come la ricchezza creata da un'azienda nello svolgimento della sua attività, per il solo fatto di esistere e operare con profitto nel territorio.

Nel 2016, il valore aggiunto è stato pari a **29,8 milioni di euro**, con un **decremento del 7,4%** rispetto all'anno precedente per effetto dei maggiori costi di produzione.

<b>Calcolo del valore aggiunto (migliaia di €)</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
A) Valore della produzione	43.554	44.681
B) Costi intermedi di produzione	12.136	15.895
(A-B) Valore aggiunto caratteristico lordo	31.168	28.785
C) Componenti accessori e straordinari	789	1.051
<b>Valore aggiunto globale lordo (A – B + C)</b>	<b>32.210</b>	<b>29.837</b>

Il prospetto di distribuzione del valore aggiunto serve per comprendere in che misura la ricchezza generata dal Settore ricada verso sulle categorie di stakeholder elencate di seguito, che beneficiano del contributo economico derivante dall'operatività delle Strutture nel territorio di riferimento.

La quota più rilevante spetta al **personale**, al quale è stato destinato il 79% (pari a 25 milioni di euro) del **valore aggiunto**: in questa cifra rientrano i salari, stipendi, oneri sociali e remunerazioni per dipendenti sia le remunerazioni per il personale professionista e i collaboratori.

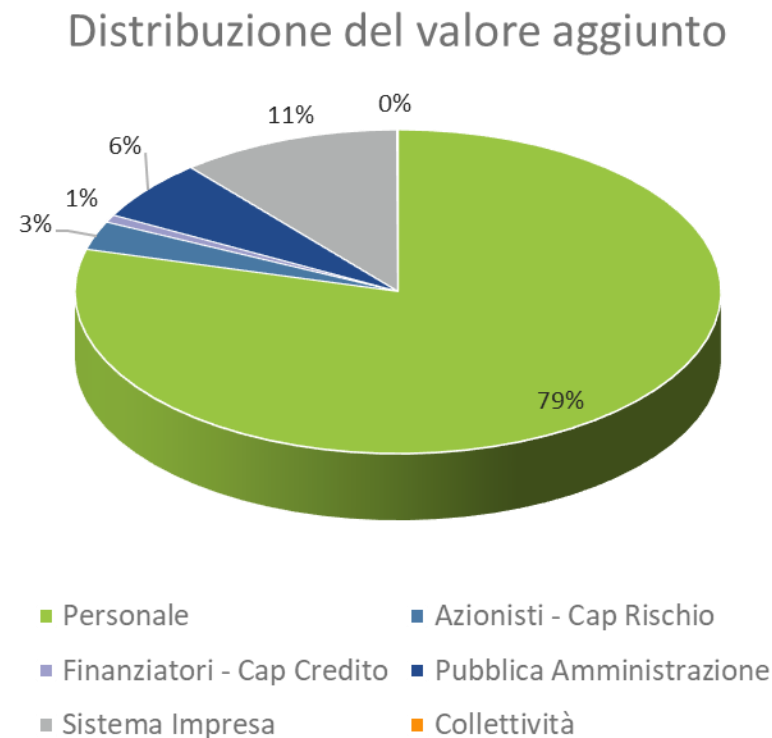
La **Pubblica Amministrazione** ha ricevuto il **6%** sotto forma di imposte e tasse (1,9 milioni di euro).

Al **sistema impresa** sono state destinati 3,5 milioni di euro, l'**11 %** del valore aggiunto.

A remunerazione del **capitale di credito** è stato complessivamente destinato meno dell'**1%** del valore aggiunto (pari a **241** mila euro) sotto forma di interessi passivi corrisposti per finanziamenti ottenuti a vario titolo da Istituti di Credito.

Al **capitale di rischio** sono destinati **910 mila euro**.

Alla **collettività** sono destinati circa **16,6 mila euro** sotto forma di sostegno alle iniziative della comunità.



## INDOTTO ECONOMICO DEI FORNITORI

I rapporti di fornitura sono strategici per la crescita sostenibile. Gli acquisti delle Strutture di ANASTE E.R. rimangono in prevalenza concentrati all'interno del territorio regionale: circa 15,9 milioni di euro (+ 29% rispetto al 2015) sono destinati a ditte fornitrici con sede legale in regione.

La ricaduta sul territorio è rappresentata anche dagli ulteriori 124 posti di lavoro (dato frutto di stime interne ad ogni Struttura) che derivano dai servizi dati in appalto o outsourcing a società fornitrici di servizi. A queste società, le 11 strutture ANASTE trasferiscono 7,6 milioni euro (dato in diminuzione rispetto agli 8,6 del 2015).

I rapporti di fornitura delle Strutture ANASTE ER sono destinati per il 86% a ditte fornitrici con sede legale in regione:



**18,5 milioni di euro** per approvvigionamenti di beni e servizi. Di questi, 15,9 restano in ambito regionale

La ricaduta sul territorio è rappresentata anche dagli ulteriori **124** posti di lavoro (stime interne ad ogni Struttura) che derivano dai servizi dati in appalto o outsourcing.

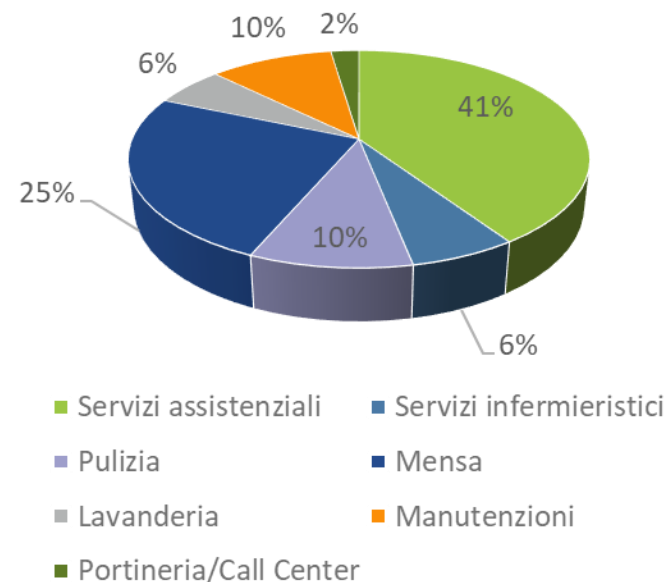


**7,6 milioni** di euro (stima) spesi per l'esternalizzazione di servizi a società del territorio



**124 dipendenti** (stima) di imprese terze impiegati stabilmente per i servizi in appalto

## Ripartizione servizi esternalizzati



# Sostenibilità sociale

---

- Risorse umane
- Ospiti e servizi
- Istituzioni pubbliche
- Collettività e comunità



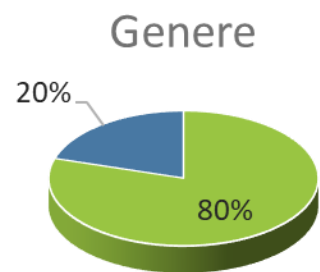
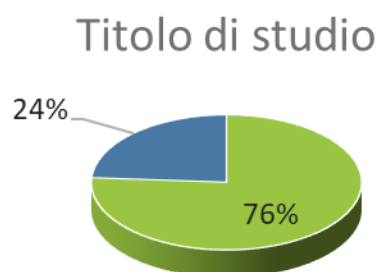
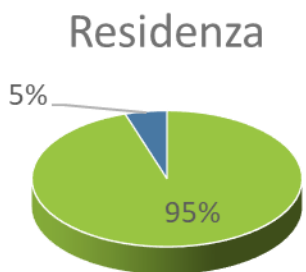
**COMPOSIZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE**

Le Strutture del Comparto considerano le risorse umane un patrimonio essenziale per il proprio sviluppo e l'erogazione di servizi di alta qualità e si basano, nella gestione dei rapporti di lavoro e collaborazione, sul pieno rispetto dei diritti dei lavoratori. Applicano compiutamente i contratti di lavoro e seguono gli orientamenti associativi (ANASTE) nelle relazioni

sindacali. In termini di occupazione, le 11 strutture impiegano al 31/12/2016 **799 persone** : 638 sono dipendenti e 161 professionisti. Dei 638 dipendenti, **433** sono assunti con **contratto a tempo indeterminato** (+4,5% rispetto al 2015).

**NEL 2016**      **638**      Dipendenti  
                          **161**      Collaboratori non dipendenti

**106**      Dipendenti in entrata ( -11% rispetto al 2015)  
**89**      Dipendenti in uscita ( -2% rispetto al 2015)



■ In provincia ■ Fuori provincia

■ Diplomati e altro ■ Laureati

■ Donne ■ Uomini

■ Italia ■ Estero



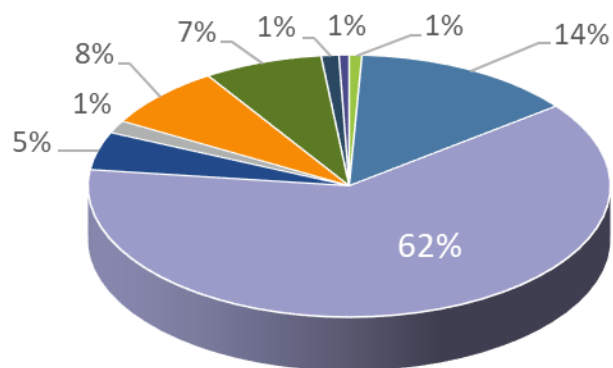


**ASPETTI CONTRATTUALI**

Il CCNL scelto da ANASTE è divenuto riferimento del settore per l'individuazione dei costi del personale (tradizionalmente la spesa più rilevante per le Strutture private). Per questa ragione l'analisi dei costi di gestione dei servizi residenziali per anziani è facilmente estraibile e questo permette l'aggiornamento del sistema di remunerazione per tariffe omogenee regionali, previste dall'istituto

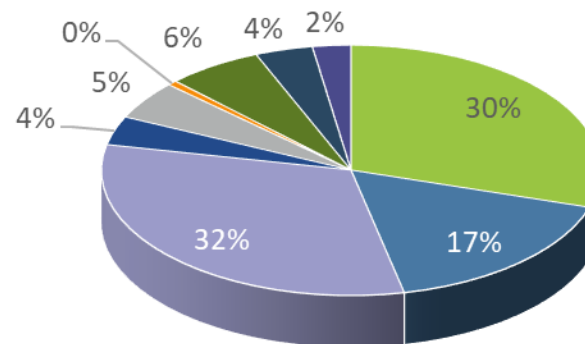
dell'accREDITAMENTO, rappresentando di fatto un vantaggio per tutti gli associati. Tutte le Strutture afferenti ad ANASTE E.R. stipulano CCNL con i propri dipendenti. Anche nel corso del 2016 nessuna Struttura ha dovuto fare ricorso alla cassa integrazione. I costi per il personale sono ammontati a 25 milioni di Euro, il 74,5% dei quali, per i lavoratori dipendenti.

Figure professionali dipendenti



- Medici
- Op. Socio Sanitario
- Fisioterapisti
- Ausiliari
- Altro
- Infermieri
- Animatori
- Amministrativi
- Manutentori

Figure professionali non dipendenti



- Medici
- Op. Socio Sanitari
- Fisioterapisti
- Ausiliari
- Altro
- Infermieri
- Animatori
- Amministrativi
- Manutentori



## FORMAZIONE

ANASTE predispone tutte le misure necessarie per permettere e promuovere la piena valorizzazione e lo sviluppo professionale del personale, fornendo percorsi formativi atti ad aumentare la qualità complessiva del servizio e migliorare pertanto l'accoglienza e l'ospitalità. Il personale impiegato è in possesso di tutti i requisiti richiesti dalle normative regionali in tema di accreditamento istituzionale: le competenze del personale vengono mantenute e incrementate attraverso le attività di **formazione e aggiornamento professionale** che, per il 2016, sono arrivate a **15.200** ore complessive (aumentate rispetto all'anno precedente nonostante nel 2015 l'impegno formativo fu già particolarmente elevato, superando le 14.000 ore).

Nel 2016 inoltre le collaborazioni con Scuola e Università, che rappresentano una fondamentale modalità di formazione e sviluppo di nuovo Capitale intellettuale, sono diminuite passando dai 79 (nel 2015) ai **77 stagisti e tirocinanti**.

<b>15.200</b>	ORE DI FORMAZIONE (+4% rispetto al 2015)
<b>77</b>	STAGISTI E TIROCINANTI (-2,5% rispetto al 2015)
<b>23</b>	DIPENDENTI CHE HANNO ACQUISITO LA QUALIFICA DI OSS NEL 2015

## SALUTE E SICUREZZA

Di fondamentale importanza sono inoltre le misure necessarie per proteggere la salute e la sicurezza dei lavoratori che esercitano qualsiasi attività all'interno delle Strutture. Nel corso del 2016, sono state realizzate diverse iniziative per garantire ambienti di lavoro di elevata qualità, sicuri e salubri tra le quali:

- Formazione sulla sicurezza: circa **2.640 ore, 308** lavoratori formati (424 nel 2014, per un totale di 1.597 ore)
- **184.800 €** di spese per la sicurezza, in diminuzione rispetto al 2015, per attrezzature, dispositivi individuali, impianti, ed investimenti
- Progetto **STRESS** lavoro correlato e burnout
- Corsi sulla formazione assistenziale del personale delle Strutture
- **Collettivi interni** con varie figure sull'utilizzo di prodotti per la pulizia e disinfezione, procedure di igiene e sicurezza e prevenzione delle infezioni
- **Valutazione dei rischi** da movimentazione manuale dei carichi in base all'indice MAPO (Movimentazione e Assistenza Pazienti Ospedalizzati)

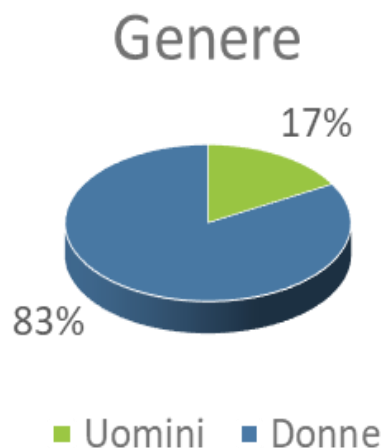
<b>1.015.060</b>	ORE LAVORATE NELL'ANNO (+11,3% rispetto al 2015)
<b>70</b>	INFORTUNI (+7,6% rispetto al 2016)
Di cui <b>11</b>	senza assenze o con assenza dal lavoro inferiore o uguale a 3 gg
<b>1.150</b>	GIORNI PERSI IN TOTALE



## PARI OPPORTUNITÀ

La composizione del personale delle Strutture ANASTE comporta una attenzione particolare per le questioni di genere (e diversità) che sono tenute in forte considerazione: a livello complessivo, le **donne** sono il **83% del personale** (84% nel 2015).

Anche il dato relativo alla **nazionalità** dei dipendenti è importante: il 29% sono infatti lavoratori stranieri, in linea con i dati del biennio precedente. Tutto il **personale straniero** dipendente parla correttamente la lingua italiana.



# 21.418

ORE DI MATERNITÀ USUFRUITE  
(-3,7% rispetto al 2015)

## COMUNICAZIONE INTERNA

Le Strutture ANASTE pongono particolare attenzione allo sviluppo delle relazioni interne allo scopo di aumentare il benessere dei dipendenti e dei collaboratori, facilitare la collaborazione tra le persone, aumentare il senso di appartenenza, incrementare la diffusione dei valori e della cultura aziendale.

Gli strumenti e le iniziative utilizzate per il coinvolgimento e dialogo con la comunità interno sono diversi:

- **Collettivi** di reparto
- Tavoli tecnici settimanali
- Incontri mensili delle varie **figure professionali**
- Indagine sul **clima organizzativo** e sulla **soddisfazione del personale**
- **Carta dei servizi** con mission aziendale messa a disposizione del personale
- **Informazioni** ai lavoratori nelle riunioni di nucleo
- **Riunioni di coordinamento**
- Pagina **Facebook**

Tra le iniziative realizzate dalle varie strutture per migliorare il clima organizzativo si segnala la prosecuzione del **Progetto di valutazione della qualità**, condotto all'interno di una Struttura da una ricercatrice in pedagogia: il progetto si prefigge di insegnare al personale a valutare le azioni del gruppo di lavoro in cui opera e di partecipare consapevolmente e in modo propositivo ai compiti di assistenza, permettendo così di **migliorare il livello motivazionale e il clima organizzativo**.



### IL RAPPORTO CON GLI OSPITI

Le strutture ANASTE, tutte inserite da tempo nella rete dei servizi socio sanitari regionali, operano per accogliere persone anziane soprattutto non autosufficienti in un ambiente confortevole, offrendo la professionalità di un servizio multidisciplinare erogato da equipe di operatori con competenze diversificate e per realizzare una qualificata assistenza tutelare e sanitaria.

Il rapporto con gli Ospiti è ispirato ai principi elencati nel DPCM del 27/01/1994 e che tutte le Strutture condividono e pongono a fondamento del proprio operato:

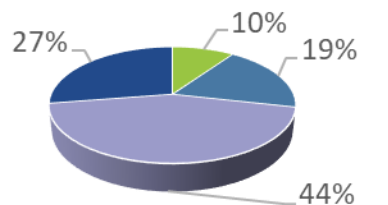
- **Eguaglianza:** non viene compiuta nessuna distinzione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- **Imparzialità:** i comportamenti, nei confronti degli utenti, sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità:** l'erogazione del servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. Sono adottate tutte le misure necessarie per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **Diritto di scelta:** l'utente ha sempre diritto di scegliere tra le strutture che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda inoltre le scelte assistenziali operate nei suoi confronti.
- **Partecipazione:** la partecipazione dell'utente (tutore, amministratore di sostegno, delegato) alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dei soggetti nei confronti dell'organizzazione.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.



### Caratteristiche degli ospiti presenti al 31/12/2016

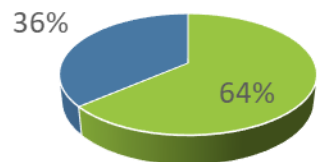
Età



- Fino a 70 anni
- 71-80 anni
- 81-90 anni
- più di 90 anni



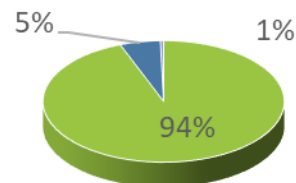
Genere



- Donne
- Uomini



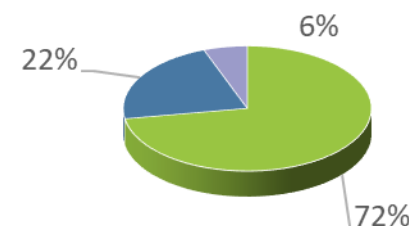
Provenienza



- Provincia
- Fuori Provincia
- Fuori Regione



Permanenza in struttura



- Meno di 5 anni
- 6-10 anni
- Oltre 10 anni



### I SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti dalle Strutture ANASTE si differenziano per tipologia e intensità di prestazione, a seconda delle condizioni di salute e del grado di autonomia degli ospiti; le attività ricreative e occupazionali, invece, sono generalmente rivolte a tutti.

#### Servizi prestati con intensità rapportata al diverso grado di autonomia e di bisogno dell'anziano:

- assistenza tutelare diurna e notturna (aiuto nello svolgimento delle attività della vita quotidiana e nella cura della persona)
- attività di mobilizzazione e di recupero psico-fisico
- assistenza sanitaria comprendente prestazioni mediche (generiche, geriatriche, psichiatriche, fisiatriche; ecc.), infermieristiche, riabilitative, farmaceutiche;
- trasporti in ambulanza per e da presidi ospedalieri;
- assistenza protesica e ausili per il nursing (letti articolati, materassi e cuscini antidecubito, sollevatori e carrozzine); ecc.

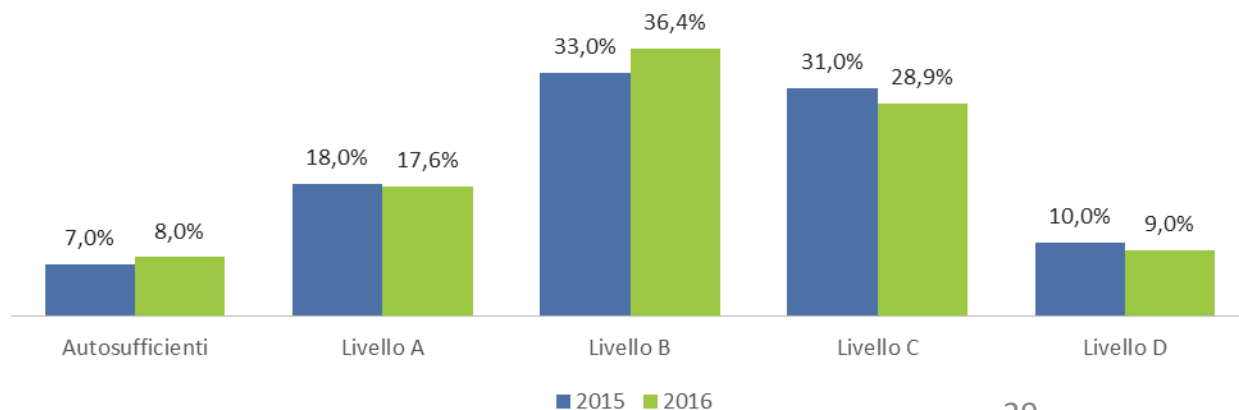
L'obiettivo dell'assistenza è quello di assicurare agli Ospiti la possibilità di accoglienza in strutture con personale qualificato che garantiscano flessibilità, personalizzazione e intensità differenziata dell'assistenza.

In media, le Strutture ANASTE offrono:

#### Servizi di base mediamente garantiti a tutti gli ospiti:

- servizio alberghiero
- igiene della persona
- lavaggio indumenti degli ospiti
- lavaggio biancheria alberghiera
- attività occupazionali, ricreative e culturali
- assistenza religiosa, se richiesta
- assistenza nelle pratiche burocratiche e amministrative

### Andamento delle condizioni di salute



#### Legenda livelli di gravità

- A** soggetti con grave disturbo comportamentale
- B** soggetti con elevato bisogno sanitario e correlato elevato bisogno assistenziale
- C** soggetti con disabilità di grado severo
- D** soggetti con disabilità di grado moderato



## INDICATORI DI STRUTTURA E PRESA IN CARICO



**2.197 utenti ospitati** durante tutto il 2016 dei quali **929 privati**



**1.151 ospiti** presenti al 31/12/2016



**1.250 posti letto autorizzati** (+1,6% rispetto al 2015), dei quali **723 accreditati** (702 nel 2015)



**630 camere totali** (+4,8% rispetto al 2015) delle quali **190 singole** (+6%)



**379.579 giornate di presa in carico nel 2016** (-12,6% rispetto al 2015)

## INDICATORI DI ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIA



**27 ore** alla settimana di **presenza di un medico in struttura** (valore medio delle 11 strutture). 3 strutture hanno assicurato la presenza di un medico durante i fine settimana e i giorni festivi. Negli altri casi si fa regolarmente ricorso alla Guardia Medica.



La **presenza quotidiana del personale infermieristico** è assicurata da tutte le strutture secondo le disposizioni vigenti. Nel 2016, 8 Strutture hanno segnalato la presenza di un infermiere 24 ore al giorno, 7 giorni su 7.



**494** invii al **Pronto Soccorso** e **426** ricoveri.



**274 cadute** pari allo **0,07%** sul totale delle giornate di presa in carico



**1.260** persone sottoposte a **visite specialistiche** a domicilio oppure esterne con trasporto a carico dell'ente gestore



Il **trattamento fisioterapico** è garantito in tutte le Strutture a tutti gli ospiti. Nel 2016 ne hanno usufruito **1.912** pazienti.



## INDICATORI SERVIZI ASSISTENZIALI E ALBERGHIERI



Tutte le Strutture aderiscono al «**progetto dolore**» delle RSA italiane coinvolgendo **1.509** pazienti nella rilevazione del dolore (+25% rispetto al 2015)



**1.583** ospiti coinvolti con attività di animazione



**23.751** ore di animazione



Tutte le Strutture offrono menu personalizzati



**500 m<sup>2</sup>** in media di spazi per la socializzazione



**86 m<sup>2</sup>** medi di palestre per struttura



**53 m<sup>2</sup>** medi di ambulatori per struttura

## ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

In aggiunta alle attività e ai progetti già citati, le strutture offrono anche attività particolari e momenti di animazione ai loro ospiti:

- Progetto interattivo di uso del computer
- Yoga per la terza età
- Shatzu
- Laboratorio teatrale di ascolto consapevole della musica
- Progetto di apprendimento e conversazione in lingua inglese
- Rot Therapy
- Laboratori di cucina, artistici, manuali, di cura della persona, etc.
- Laboratorio di lettura e di giornalismo, visione di film e documentari
- Stimolazione cognitiva di gruppo con il supporto di un fisioterapista
- Progetto “Chiacchiere al caffè «Mattinata al Mare»: bagno al mare o momenti di animazione in spiaggia
- Ginnastica di gruppo e yoga
- Giochi di gruppo, ascolto di musica e canti di gruppo
- Feste, uscite/gite
- Laboratorio teatrale
- Pet Therapy Psicomotoria
- Doll therapy e dog therapy
- Progetto Montessori



## INIZIATIVE PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ E DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Le Strutture hanno investito nel corso degli ultimi anni diverse risorse ai fini di sviluppare, ampliare e migliorare dal punto di vista funzionale e strutturale la propria organizzazione e garantire sempre la massima qualità agli Ospiti, anche nel rispetto dei requisiti regionali dell'accreditamento istituzionale.

Tra le varie misure adottate, complessivamente, si ricordano:

- Miglioramento della condivisione del PAI con utenti e familiari, avvalendosi dell'aiuto di una psicologa
- Introduzione di psicologi in struttura
- Qualifica di tutti gli operatori di assistenza
- Gestione unitaria con superamento appalti relativi al personale di assistenza e infermieristico
- Identificazione unico soggetto responsabile della gestione del servizio
- Riunioni di équipe
- Maggiore continuità nella gestione e maggiore qualità Costanti attività di aggiornamento professionale
- Espressione di eventuali reclami ed adeguamento delle risposte
- Partecipazione più attiva dei familiari e Ospiti alla organizzazione del servizio, attraverso l'espressione del gradimento; coinvolgimento nella definizione del PAI e nella valutazione del servizio
- Inserimento dell'educatore full-time
- Aumento posti letto contrattualizzati

Nel 2016, 9 strutture hanno svolto specifiche attività di **customer satisfaction**:



525 Ospiti e familiari coinvolti



80% soddisfatti o molto soddisfatti

## STRUMENTI DI ASCOLTO E DIALOGO

- Sito internet e social media
- Rivista interna
- Condivisione PAI con familiari
- Collaborazione con associazioni di volontariato
- Bacheche informative
- Riunioni e attività formative
- Partecipazione alle attività di animazione attraverso l'organizzazione di eventi
- Comitato familiari
- Incontri con familiari su loro richiesta e su convocazione della struttura con registrazione documentale degli stessi
- Collaborazioni con i comitati dei familiari per la formulazione del questionario e i criteri da seguire per la stesura della carta servizi
- Attività di animazione "aperte" ai familiari
- Incontri di nucleo con familiari
- Stesura di relazioni periodiche





**ATTREZZATURE, SPECIALIZZAZIONI, STRUTTURE**

Con riferimento alle attrezzature, alle strutture e ai laboratori che fanno parte della dotazione delle Strutture ANASTE, si segnalano i seguenti elementi di qualità:

- Una struttura ha introdotto nuovi materassi antidecubito
- Una struttura ha una palestra riabilitativa con vasca idroterapica
- Una struttura vanta un edificio composto da 3 edifici, che consente di offrire agli Ospiti un servizio flessibile e personalizzato
- Una struttura ha dei reparti interamente dedicati ai pazienti affetti da Alzheimer e Wandering
- Una struttura è provvista di Apparecchio radiologico, Coagucheck, Emogasnalizzatore, Pompe a siringa, CPAP, ECG.
- Una struttura ospita il reparto sperimentale - unico nella provincia di Bologna - di «Ricoveri temporanei

da dimissione diretta ospedaliera», con 18 posti letto

- Nella maggior parte delle strutture sono presenti spazi per la socializzazione, quali sala cinema, biblioteca, ambulatorio medico, optometrico, ortodontico, fisioterapico, palestra e vasca idroterapica per riabilitazione in acqua e giardini adibiti alla deambulazione degli Ospiti



## PROGETTI DI RICERCA E/O SPERIMENTAZIONE

Le strutture afferenti ad ANASTE si distinguono per alcune eccellenze e buone pratiche, frutto degli investimenti e testimoniate dalle collaborazioni scientifiche attivate e dalla partecipazione ad alcuni importanti **progetti di ricerca**, di respiro nazionale ed internazionale tra i quali si ricordano:

- Progetto di codifica del **protocollo di valutazione del trattamento delle demenze**
- **Progetto IMPACT** (in collaborazione con il Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna) diretto ad implementare strategie ottimali per migliorare le cure palliative in ambito oncologico e nelle demenze
- **EIP on AHA** (European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing): progetto di ricerca europeo sulle cadute
- **HALT** (Healthcare Associated Infections in European Long Term Facilities): progetto europeo sul monitoraggio delle infezioni insorte nelle strutture residenziali per anziani
- **Progetto Audit** nutrizione e demenze (in collaborazione con l'Ausl di Bologna)
- Studio europeo sulla **prevenzione delle infezioni**, in collaborazione con AUSL Rimini
- **Progetto con ASPHI** per l'applicazione delle nuove tecnologie alle disabilità
- **Progetto di applicazione del metodo Montessori** per rieducare i pazienti con Alzheimer
- **Formazione specifica per OSS** dedicata alla gestione di pazienti affetti da Alzheimer (in collaborazione con Seneca)
- **Progetto Pet Therapy**
- **Progetto «Rot Therapy»** per la stimolazione cognitiva e l'orientamento spazio-temporale, in collaborazione con lo Psicologo Dott. Brighenti, con redazione di tesi di laurea sperimentale al Dipartimento di Psicologia Sociale dell'Università di Urbino
- **Progetto Dolore nelle RSA Italiane**, una collaborazione tra il Policlinico Umberto I a Roma, e ANASTE
- **Progetto «Dolore Inutile»**, in collaborazione con la AUSL di Bologna e ANASTE

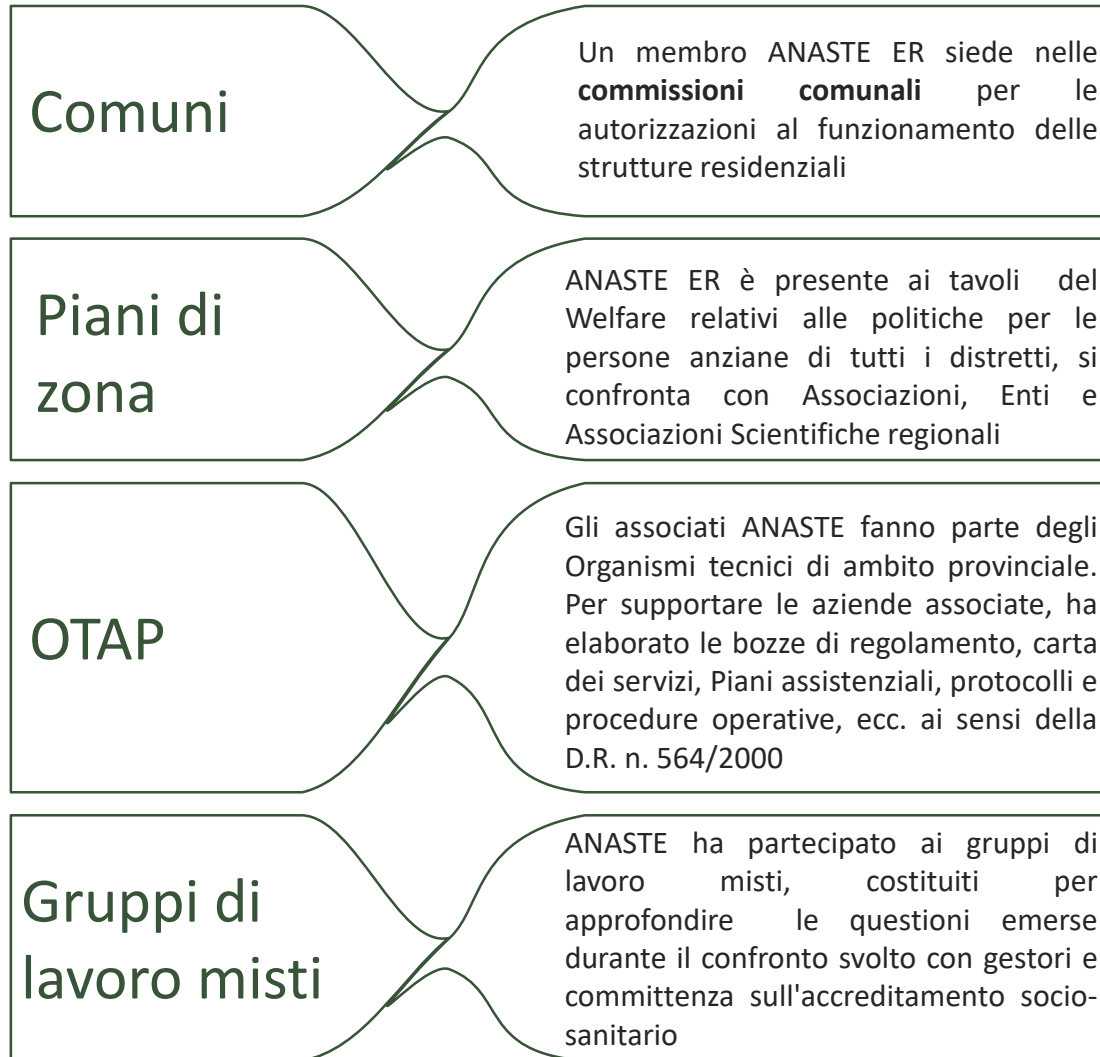


**RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI, LA REGIONE EMILIA ROMAGNA, GLI ENTI LOCALI E GLI ALTRI OPERATORI DEL SETTORE**

ANASTE E.R. crede fortemente nella collaborazione con le istituzioni e con le strutture pubbliche e private della rete dei servizi socio-sanitari: il confronto e la concorrenza sono il più efficace stimolo per il miglioramento della qualità dei servizi erogati ed il contenimento delle rette nell'interesse degli utenti.

In forma associata, **ANASTE** si occupa di curare i rapporti con Istituzioni quali il Ministero della Sanità, degli Affari Sociali, del Lavoro e Previdenza Sociale, dell'Interno; i N.A.S., i Sindacati, i partiti politici e il Parlamento. ANASTE Emilia-Romagna partecipa a numerose assemblee regionali, durante le quali vengono illustrate le novità legislative e normative, dibattute le problematiche del settore ed elaborate le politiche dell'associazione. ANASTE fornisce quindi un valido contributo all'elaborazione della programmazione socio-sanitaria.

Anche le **singole strutture** sono impegnate in diverse attività di dialogo con le istituzioni territoriali e di settore. Dal Bilancio Sociale emerge come tutte collaborino stabilmente con altri operatori del sistema socio-sanitario e partecipino a raccolte dati, indagini, osservatori, statistiche.



ANASTE E LE ATTIVITÀ DI NETWORKING PER L'INNOVAZIONE E LA QUALITÀ

ANASTE ha partecipato all'ExpoSanità 2016, una Fiera biennale che ha come fine la diffusione di prodotti, servizi e soluzioni di ultima generazione per le aziende e gli operatori del settore.

Nel 2016 si è tenuta presso la Facoltà di Economia dell'Università di Bologna la presentazione del libro «Un senso ad ogni momento», il libro che racconta la storia e il presente di una delle strutture storiche della provincia di Bologna, Villa Giulia.



## NETWORKING

Il 2 ottobre 2016, in occasione della Festa dei Nonni, le residenze emiliane convenzionate ANASTE hanno organizzato una giornata di **Open Day**. Si è trattato di un progetto pilota, che ha visto la partecipazione di una quarantina di strutture ed ha avuto come obiettivo quello di promuovere le residenze assistite e coinvolgere il grande pubblico, dai bambini agli anziani stessi.

L'iniziativa, che riscuote ogni anno una buona partecipazione, ha rappresentato un'occasione di socialità ed apertura verso il mondo esterno, in un'ottica di trasparenza.

Musica, giochi e buffet hanno fatto da padroni all'evento, che è stato un vero e proprio successo per le strutture ANASTE.



## IMPOSTE E TASSE VERSATE

La tabella che segue evidenzia il livello di risorse che le aziende del Settore hanno destinato agli Enti Locali e allo Stato, sotto forma di imposte e tributi. Nel 2016 le Strutture ANASTE hanno contribuito significativamente alla spesa pubblica, versando agli Enti Locali e alle Stato imposte e tasse per un valore di **1,9 milioni di Euro** (-13% sul 2015).

Imposte e Tasse (migliaia di euro)	2015	2016
Tasse e Imposte Locali (IRAP, IMU, Tassa Smaltimento Rifiuti, altri oneri tributari locali, ecc.)	936	1.034
Tasse e imposte Statali (IRES, IVA Indetraibile, Oneri tributari diversi, ecc.)	1.243	896
<b>Totale</b>	<b>2.179</b>	<b>1.930</b>

## LE INIZIATIVE A FAVORE DELLA COMUNITÀ

**Beneficenza e volontariato**

- Collaborazione con **CARITAS** Parrocchiale
- **Pacchi Viveri** settimanali
- Progetto **Unicef**: adozione delle Pigotte
- Sostegno a distanza di un orfanotrofio del Kenya, attraverso l'**Associazione Chincerini**
- Collaborazione con l'Associazione di Associazioni per il Volontariato (**AVULSS**)
- Collaborazione con l'Associazione Nazionale **Banche del Tempo**
- Collaborazione con **Centri Diurni** locali
- Sostegno all'**AUSER** di Imola per l'acquisto di un automezzo per disabili
- Incontri con l'**ANFFAS** di Sassuolo
- Collaborazione con SERT per inserimento socio lavorativo per percorsi di recupero

**Scuole e giovani**

- **Progetto Scuola**: sostegno agli allievi nello svolgimento dei compiti
- **Collaborazione** con le **scuole** del territorio e con gruppi **Scout**

**Arte e creatività**

- Creazione e vendita delle bambole **Pigotte** da parte degli ospiti, il cui ricavato sostiene la vaccinazione di bambini nel Terzo Mondo, in collaborazione con Unicef (Sede Provinciale Bologna)
- Collaborazione con l'**Associazione Leggio** per la lettura espressiva
- **Mostra permanente** di opere di pittori riminesi

**Eventi e intrattenimento**

- Collaborazione con l'**Associazione VIP** (Viviamo in Positivo): progetto **Clown in Corsia**, con medici che si travestono da clown e intrattengono gli ospiti in corsia ed in reparto
- Evento «**Festa dei Nonni**» in collaborazione con altre strutture residenziali del distretto



# Sostenibilità ambientale

---

- Performance ambientale



### IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

Le strutture ANASTE riconoscono l'importanza del rispetto e della tutela dell'ambiente e promuovono la valutazione dell'impatto ambientale nelle proprie decisioni, al fine di minimizzarne gli eventuali effetti negativi.



**15.000 mq**

circa di verde a disposizione degli ospiti



**20 tonnellate**

Rifiuti speciali prodotti e smaltiti a norma di legge



**- 78.000 Euro**

di costi per lo smaltimento rifiuti sostenuti rispetto al 2015



**72.455 mc**

Acqua consumata



**3.054.407 KWh**

di energia elettrica

<b>Consumi energetici ed ambientali</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Energia elettrica (KWh)	2.490.601	3.054.407
Gas/metano (mc)	583.925	798.769
Acqua (mc)	62.776	72.455

<b>Costi sostenuti (migliaia di €)</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Raccolta e smaltimento rifiuti	173,8	95,4
Energia elettrica	531,6	613,5
Gas/metano	385,6	433,9
Acqua	242,7	296,5
Altro	25,0	3,0
<b>Totale (migliaia di euro)</b>	<b>1.358,7</b>	<b>1.442,3</b>





## INIZIATIVE PER RIDURRE L'IMPATTO AMBIENTALE DEI SERVIZI E DELLE STRUTTURE

Diverse Strutture hanno avviato progetti ed interventi in campo ambientale, tra i quali:

- Installazione di **Impianti fotovoltaici**
- Sostituzione progressiva dell'illuminazione interna e esterna con **led a basso consumo**
- Verifica dei **consumi di acqua**
- Installazione di impianto di **climatizzazione a split**
- Sostituzione degli **infissi**
- Implementazione della **raccolta differenziata**.



# Allegato

---

- Le Strutture





**“IL PELLICANO”**  
BAZZANO - BO

## IL PELLICANO

Via Borghetto di Sopra, 9 - Bazzano (BO) - Tel. 051.833050

[info@ilpellicano.eu](mailto:info@ilpellicano.eu); [www.ilpellicanobazzano.it](http://www.ilpellicanobazzano.it)

L'Associazione Il Pellicano vanta una ventennale tradizione di accoglienza, cortesia e professionalità a cui si aggiunge il continuo sforzo dell'organizzazione volto all'eccellenza qualitativa.

L'Associazione Il Pellicano è sorta nell'ambito della comunità parrocchiale di Bazzano ed intende dare testimonianza dell'impegno della chiesa a favore delle persone bisognose ed è guidata da scopi di solidarietà sociale. Vuole offrire un'atmosfera di serenità ed accoglienza, oltre a dare un'adeguata continuità assistenziale.

La struttura è articolata su 4 piani ed è composta da 60 posti letto di cui 44 accreditati con l'AUSL di Bologna e 16 privati e vanta anche la presenza di 6 mini appartamenti per anziani autosufficienti.

Il servizio offerto dalla CRA si caratterizza per alcune peculiarità:

- Approccio e valutazione multidisciplinare con lavoro in equipe
- Accreditamento Regione Emilia Romagna
- Presenza di una Direzione sanitaria e di un Coordinamento sanitario
- Presenza 24 ore al giorno di infermieri, oss e medico sempre reperibile
- Servizio di riabilitazione
- Servizio di animazione
- Servizio religioso
- Servizio di lavanderia e cucina
- Servizi di supporto



## ISTITUTO S. ANNA E S. CATERINA

Via Pizzardi, 30 - Bologna (BO) - Tel. 051.343993

[sannacaterina@pec.ascom.bo.it](mailto:sannacaterina@pec.ascom.bo.it); [www.sannacaterina.net](http://www.sannacaterina.net)

L'Ente Morale Case di Riposo Istituto S. Anna e S. Caterina è tra le più antiche (1875) istituzioni dedicate all'assistenza degli anziani, esistenti nella città. Oggi è una grande, moderna e accogliente struttura situata nell'immediata vicinanza del centro storico e dotata di un grande parco.

L'Istituto dispone di 316 posti letto, dei quali 140 convenzionati con l'ASL come Casa Residenza Anziani, 16 per Disabili Anziani convenzionati con l'ASL, 72 convenzionati con il Comune e 88 per privati paganti in proprio. L'Istituto è certificato ai sensi della norma UNI-EN-ISO 9001/2008.

Questo testimonia la missione dell'Ente che si basa sulla centralità dell'Ospite, il cui benessere psico-fisico è perseguito mediante una premurosa e qualificata assistenza tutelare e sanitaria, in un ambiente ricco di stimoli e di occasioni ricreative e relazionali.

Aspetto fondamentale è l'elevata intensità dell'Assistenza Sanitaria, che trova ragione nell'età sempre più avanzata dell'Ospite, che comporta inabilità e co-mobilità talvolta molto serie.

L'Istituto vanta un Equipe sanitaria di alto livello professionale costituita da medici di medicina generale, un geriatra, una fisiatra, una consulente psichiatra, completata da fisioterapisti e infermieri. Stare al passo con i tempi significa perseguire il miglioramento continuo del servizio offerto, attraverso la condivisione dei valori culturali fondanti, la formazione permanente, l'integrazione e il collegamento con il territorio.



## VILLA ARMONIA

Via Selice, 31 – Imola (BO) - Tel. 0542.22592  
e-mail: [villarmonia.imola@lamiarete.com](mailto:villarmonia.imola@lamiarete.com)

Villa Armonia nasce nel 1989 come residenza per anziani nel centro storico di Imola. Dispone di 38 posti letto di cui 27 accreditati con il SSR.

La finalità del servizio è improntato fortemente su azioni di promozione umana che vedono nella centralità dell'Ospite il valore primario dell'intera organizzazione. Il servizio non si limita alla mera erogazione di prestazioni assistenziali, ma è orientato al "benessere globale della persona".

La struttura, pur mantenendo un'atmosfera familiare, eroga assistenza altamente professionale attraverso una costante attenzione alla qualità.

I punti di forza sono:

- presenza di personale qualificato e continuamente aggiornato
- coinvolgimento dei familiari per condividere il progetto di cura
- integrazione tra le diverse figure professionali
- apertura del servizio alla comunità locale
- ricerca degli indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato



## VILLA GIULIA

Via F.lli Dall'Olio, 2 - Pianoro Vecchio (BO) - Tel. 051.777308  
[villa.giulia.srl@alice.it](mailto:villa.giulia.srl@alice.it), [www.villagiulia.bo.it](http://www.villagiulia.bo.it)

A Pianoro, nel verde delle colline bolognesi, si trova Villa Giulia, una struttura in grado di accogliere persone sia autosufficienti che non, offrendo servizi differenziati in base alle esigenze del singolo ospite. La struttura è organizzata per nuclei, in modo da offrire il meglio in termini di professionalità, efficienza e qualità. Sono offerti i servizi alberghieri, assistenziali, medici, infermieristici, fisioterapici, di cura della persona, ricreativi e di animazione, farmaceutici e di assistenza fiscale e amministrativa.

Villa Giulia offre 109 posti letto per casa residenza per anziani, casa protetta e casa di riposo e ulteriori 10 posti letto per centro diurno. È accreditata con il servizio sanitario regionale per 6 posti letto.

Ampi spazi sono a disposizione degli ospiti: sala lettura, sala cinema, cappella, palestra con vasca idroterapica per ginnastica in acqua, sala parrucchiera, sala podologo, sala per odontotecnico ed ottico ed ambulatori medici.



## VILLA RANUZZI

Via Casteldebole, 12 - Bologna - Tel. 051.6137611

[www.villaranuzzi.it](http://www.villaranuzzi.it) - [info@villaranuzzi.it](mailto:info@villaranuzzi.it)

Villa Ranuzzi vanta una lunga tradizione di professionalità, cortesia e accoglienza, a cui si aggiungono una volontà innovativa ed un costante impegno al miglioramento continuo.

Il complesso Villa Ranuzzi è articolato in 3 padiglioni ed è complessivamente autorizzato per 241 posti letto di Casa Protetta, RSA e Casa Residenza per anziani (CRA), è accreditato per 178 posti letto e si rivolge anche ad utenti "privati". L'organizzazione è in grado di garantire un servizio di assistenza moderno, flessibile e personalizzato, a beneficio di persone anziane non autosufficienti.

Il servizio offerto si caratterizza per alcune peculiarità, quali:

- Approccio (valutazione, progettazione e controllo) multidisciplinare e lavoro in equipe
- Certificazione ISO 9001:2008
- Presenza di una Direzione sanitaria e di un Coordinamento sanitario
- Presenza 24 ore al giorno di medici, infermieri ed assistenti (OSS),
- Presenza di reparti dedicati a differenti patologie
- Utilizzo evoluto di tecnologie e apparecchiature elettromedicali per diagnosi e cura
- Utilizzo di un laboratorio analisi interno
- Servizio animazione svolto da professionisti qualificati con esperienza decennale



## VILLA SERENA

Via Toscana, 219 - Bologna (BO) - Tel. 051.477001

[www.villaserena-bo.it](http://www.villaserena-bo.it) - [info@villaserena-bo.it](mailto:info@villaserena-bo.it)

Villa Serena, nata nel 1973, affianca al servizio di assistenza a persone anziane non autosufficienti (CRA), la presenza di 5 mini appartamenti protetti. Offre ai propri ospiti attenzione, cura e considerazione, con una intensità ed una continuità non sempre raggiungibili in famiglia.

Il servizio offerto nella CRA si caratterizza per alcune peculiarità, quali:

- approccio (valutazione, progettazione e controllo) multidisciplinare e lavoro in equipe;
- certificazione ISO 9001:2008;
- presenza di una Direzione sanitaria e di un Coordinamento sanitario;
- presenza 24 ore al giorno di medici, infermieri ed assistenti (OSS);
- presenza di un reparto sperimentale di 18 pl per temporanei da dimissione diretta ospedaliera (unica esperienza in tutta la provincia di Bologna);
- utilizzo evoluto di tecnologie e apparecchiature elettromedicali per diagnosi e cura;
- utilizzo di un laboratorio analisi interno;
- servizio animazione svolto da professionisti qualificati con esperienza decennale.



## VILLA SILVIA

Via Ugo Mezzini, 9 - San Lazzaro di Savena (BO) – Tel. 051.460126  
[mail@villasilvia.net](mailto:mail@villasilvia.net); [www.villasilvia.net](http://www.villasilvia.net)

Accoglienza, cura e rispetto. Queste sono le dimensioni principali del servizio offerto dal personale di Villa Silvia. Il nostro principale successo è riuscire a ridare agli ospiti gli strumenti necessari per tornare a stare bene a casa propria. Gli ospiti sono assistiti da personale dipendente qualificato e professionalmente preparato, grazie anche ai continui aggiornamenti.

*Villa Silvia*, fondata nel 1962, è una residenza attrezzata per accogliere ospiti con varie esigenze socio assistenziali, anche gravi. Disposta su quattro piani, *Villa Silvia* dispone di 25 camere doppie e 18 singole - per un totale di 68 posti. Le attività di *Villa Silvia* sono focalizzate sul benessere dell'ospite che è al centro delle attenzioni di tutti. Il personale è specializzato ed altamente qualificato: in organico sono pienamente diffuse competenze mediche, paramediche, infermieristiche e sanitarie.

La casa è circondata da un ampio e confortevole giardino, che si raggiunge e si percorre con l'ausilio di un corrimano, seguendo un percorso simbolico composto di piccole tappe e ristori quali la vasca verde, l'orto, la serra e diversi salottini verdi. Gli spazi all'aperto sono attrezzati secondo un progetto rivolto specificatamente alle esigenze dei nostri ospiti e sono pensati per le attività riabilitative; per questo motivo, l'orto e la serra sono a disposizione di chiunque voglia divertirsi e cimentarsi in attività di botanica.



## VILLA DEL SOLE

Via del Casello 7, - Castiglione dei Pepoli (BO) – Tel. 0534.97590  
[www.casariposovilladelsole.com](http://www.casariposovilladelsole.com)

Villa del Sole è una struttura socio-sanitaria residenziale dotata di 57 posti letto suddivisi in 35 camere, tutte dotate di bagno privato. Nella suddetta dotazione è compreso anche un nucleo di Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti consistente in 12 posti letto, alcuni dei quali sono accreditati con il Servizio Sanitario Regionale.

La struttura è provvista di ascensore per disabili, sale di soggiorno per il tempo libero, sale ristorante, ambulatorio medico, palestra riabilitativa, sala di estetica, cappella per il rito cattolico, ampio giardino e parcheggio.

Situata a Castiglione dei Pepoli, comune nell'appennino bolognese, la struttura sorge in un ambiente salubre, tranquillo e facilmente raggiungibile, essendo nelle immediate vicinanze del casello di Roncobilaccio dell'autostrada A1 Bologna-Firenze.

Le tipologie di soggiorno prevedono ricoveri permanenti, temporanei e di sollievo per la famiglia, anche come integrazione di continuità assistenziale tra il ricovero acuto in ospedale e i servizi a domicilio.

Ogni attività sull'ospite è effettuata da personale qualificato, composto da medici, infermieri professionali, fisioterapista, podologa, animatrice, operatori socio-sanitari e assistenti di base.

Il servizio di ristorazione è assicurato dalla cucina interna gestita in forma diretta nel totale rispetto delle normative sanitarie, con possibilità di programmare diete individuali e personalizzate su indicazione medica.



## VILLA SALUS

Via Porto Palos, 93 - Viserbella Rimini (RN) - Tel. 0541/720315;  
[info@villasalus.rn.it](mailto:info@villasalus.rn.it)

La Casa Residenza Villa Salus si affaccia direttamente sul mare. È una struttura socio-sanitaria residenziale autorizzata e accreditata con il Sistema Sanitario Regionale per tutti i 108 posti letto di cui è dotata. Accoglie anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio, ai quali viene erogata un'assistenza sanitaria e sociale volta a migliorare o mantenere lo stato di salute ed il livello di autonomia. Rappresenta circa il 20% dei posti letto accreditati presenti nei Comuni del Distretto Nord di Rimini ed eroga i suoi servizi prevalentemente agli utenti di questo territorio.



## VILLA ESTENSE

Via Montina, 3 – Torre Maina di Maranello (MO) - Tel. 0536/943132;  
[info@villaestense.org](mailto:info@villaestense.org)

La Casa Residenza Villa Estense è ubicata a Torre Maina –Maranello, è un'accogliente villa circondata da un parco dotato di un percorso pedonale per la deambulazione dei disabili adulti e degli anziani.

Villa Estense è una residenza che si occupa della gestione di un servizio alla persona (socio-educativo, assistenziale e sanitario).

La consapevolezza dell'importanza di essere una Struttura inserita nella rete dei servizi e la necessità di realizzare e sviluppare un servizio alla persona in grado di incrementare l'efficacia e la qualità dell'intervento permette, come struttura privata, di instaurare legami con i servizi sociali per la gestione del servizio.



## VILLA SORRISO

Via Gramsci, 149 - Marano sul Panaro (MO) - Tel. 059.793222  
 e-mail: [villasorriso@villasorriso.net](mailto:villasorriso@villasorriso.net)

Villa Sorriso sorge nel centro storico di Marano s. P., un paese della valle del Panaro. Fondata nel 1986 da Don Mauro Cavaliere, ha trovato una prima collocazione in una villa padronale d'inizio secolo, ristrutturata allo scopo e, proseguendo nel suo impegno sociale, ha realizzato nel 1992 una nuova struttura, più idonea ad offrire ospitalità alle persone non autosufficienti.

Ben inserita nel contesto urbano, Villa Sorriso permette agli ospiti ed ai loro parenti di usufruire agevolmente dell'ampio giardino privato, dei numerosi servizi pubblici (biblioteca, museo, parco ecologico, chiesa, negozi, bar) e delle iniziative organizzate per la cittadinanza. Villa Sorriso è in grado di accogliere persone autosufficienti o con diverso grado di non autosufficienza per brevi e lunghi periodi, offrendo i servizi di:

- CRA non autosufficienti, con 53 posti accreditati
- Casa di Riposo, con 25 posti privati
- Comunità Alloggio, con 20 posti privati.

La qualità dei trattamenti è garantita dall'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità UNI ISO 9001: Vision 2008 che recepisce gli aspetti più innovativi nel management delle case-residenza e promuove gli standard più elevati di professionalità ed organizzazione.

Tutto il personale di assistenza è qualificato: OSS, infermieri, 2 medici, 2 fisioterapisti, 1 psicologo e 2 animatori. La cucina interna consente flessibilità e diversificazione dei menù secondo le esigenze degli ospiti. I servizi sono svolti da personale dipendente, con la sola eccezione delle pulizie. Gli spazi comuni e tutte le stanze, a uno, due o tre letti, sono climatizzate per garantire condizioni climatiche ottimali anche durante il periodo estivo.

Il Bilancio Sociale di ANASTE EMILIA ROMAGNA è migliorabile anche grazie alla valutazione e ai suggerimenti dei suoi lettori. Invitiamo le Istituzioni e i Cittadini a farci pervenire feedback, giudizi od opinioni: saranno per noi la base su cui riflettere e migliorare.

**[info@anaste-er.com](mailto:info@anaste-er.com)**





**ANASTE Emilia Romagna**

Sede presso **Confcommercio Ascom Bologna**

Strada Maggiore 23 – 40125 Bologna

**Tel:** 051.6487524

**Fax:** 051.6487673

**Email:** [info@anaste-er.com](mailto:info@anaste-er.com)

**Sito web:** [www.anaste-er.com](http://www.anaste-er.com)