

# Bilancio Sociale 2014

con dati aggregati di 13  
Strutture residenziali per la terza età  
dell'Emilia Romagna



### **Il Bilancio Sociale ANASTE si allarga**

Per la realizzazione di questo Bilancio Sociale, ANASTE Emilia Romagna ha coinvolto 13 aziende associate: tre in più rispetto all'edizione precedente. Al fine di rendere comparabili i dati 2014 con quelli dell'anno precedente, i dati 2013 sono stati rielaborati sulle 13 società ricomprese nel nuovo perimetro di rendiconto: pertanto i dati 2013 presenti in questo Bilancio non corrispondono a quelli pubblicati lo scorso anno.

## Introduzione

- p. 3 Lettera del Presidente
- p. 4 Nota metodologica
- p. 5 Gruppo di lavoro
- p. 6 Sguardo d'insieme

## 1. Identità del settore

- p. 8 Storia del settore
- p. 9 Valori e mission
- p. 10 Scenario e contesto
- p. 13 Orientamento strategico
- p. 14 Elementi di gestione
- p. 15 Stakeholder

## 2. Sostenibilità economico-finanziaria

- p. 17 Performance economiche
- p. 18 Valore aggiunto
- p. 20 Fornitori

## 3. Sostenibilità sociale

- p. 22 Risorse umane
- p. 26 Ospiti e servizi
- p. 33 Istituzioni pubbliche
- p. 37 Collettività e comunità

## 4. Sostenibilità ambientale

- p. 40 Performance ambientali

## Allegato: Le Strutture coinvolte



# Introduzione

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

Cari lettori,

la nostra Associazione di Imprese ha da sempre fra i propri obiettivi la tutela degli anziani ospitati e dell'immagine della categoria e persegue questi scopi attraverso la crescita professionale degli operatori, la formazione e la riqualificazione del personale in accordo con la Regione, i Comuni e le Organizzazioni sindacali per le rispettive competenze istituzionali. La chiarezza e la trasparenza con cui ANASTE opera è confermata dalla pubblicazione del Bilancio Sociale 2014 che, nella sua seconda formulazione aggregata, conferma la partecipazione degli Associati del primo esercizio e si arricchisce di altre 3 strutture. ANASTE Emilia Romagna è peraltro la prima associazione regionale ANASTE in Italia che fornisce queste informazioni alle istituzioni, ai cittadini, agli Ospiti ed ai loro familiari.

Ogni soggetto economico oggi è chiamato a collaborare ai bisogni della società, soprattutto se operante nel settore socio-sanitario assistenziale; ed è responsabile degli effetti che la propria azione produce nei confronti di tutti gli interlocutori e del territorio. Il Bilancio Sociale è dunque lo strumento attraverso cui le imprese rispondono a tali esigenze: si tratta di un documento volontario e consuntivo, redatto con periodicità annuale e rivolto agli interlocutori istituzionali (stakeholder), con il quale esporre in maniera trasparente le azioni intraprese in campo sociale e ambientale, azioni che devono essere coerenti con i valori etici espressi dall'organizzazione stessa e condivisi dalla comunità in cui essa opera.

La rendicontazione sociale è un processo di responsabilità e trasparenza che ANASTE E.R. ha deciso di praticare in forma aggregata allo scopo di misurare e valutare meglio i principali effetti sociali ed economici derivanti dall'operare delle strutture sul territorio e nel contesto sociale. Il quadro che ne emerge descrive un settore in cui i livelli di servizio sono garantiti e migliorati, l'occupazione si conferma ai livelli precedenti e i professionisti sono altamente qualificati, i risultati economici sono confermati pur in un contesto difficile, il territorio beneficia dell'indotto delle strutture, il dialogo e l'apertura verso le istituzioni e la collettività sono sempre ricercati e vissuti con impegno.

Per il Settore Socio Sanitario Assistenziale dei servizi per la Terza Età il Bilancio Sociale è un modo nuovo sia di rappresentare e comunicare con dati oggettivi e verificabili la capacità del Settore di agire in modo responsabile e integrato sia di entrare in relazione con gli altri Attori del Sistema che operano con l'obiettivo comune di aumentare il benessere dei cittadini e delle comunità.

Ringrazio sinceramente il personale di tutte le strutture e le persone che hanno reso possibile la costruzione di questo secondo Bilancio sociale; l'auspicio è che, come già avvenuto quest'anno, il numero delle aziende che aderiranno in futuro cresca ancora per poter dare una testimonianza forte, sempre più autorevole e rappresentativa della nostra realtà.

A tutti Voi buona lettura,

**Il Presidente**  
**Dott. Gianluigi Pirazzoli**



## PROCESSO DI REDAZIONE E STANDARD DI RIFERIMENTO

ANASTE Emilia Romagna dà continuità agli impegni assunti nel rendicontare periodicamente le attività delle proprie aziende associate e la loro capacità di generare valore sostenibile lungo l'intera filiera della salute, dialogando in modo costruttivo con le Istituzioni e i cittadini. Il **secondo Bilancio Sociale** conferma così i risultati della prima edizione e testimonia un percorso di responsabilità che le Strutture hanno avviato da tempo attraverso l'innovazione al servizio dei cittadini e degli utenti, gli investimenti nella ricerca e nelle strutture, la tutela e valorizzazione dei lavoratori, la collaborazione e il confronto con le Istituzioni, il rispetto per l'ambiente e il sostegno alla comunità. Anche questo Bilancio Sociale si configura come una sintesi di contenuti informativi che si articolano in quattro sezioni:

1. **IDENTITÀ DEL SETTORE:** presenta le strutture, i loro Valori, il contesto socio-economico di riferimento e la diffusione dei sistemi di gestione al loro interno;
2. **SOSTENIBILITÀ ECONOMICO-FINANZIARIA:** analizza "l'effetto economico" (o economicamente esprimibile) che le attività degli Operatori producono sugli stakeholder e il territorio;
3. **SOSTENIBILITÀ SOCIALE:** approfondisce i diversi aspetti dell'interscambio tra le aziende del Settore e il contesto in cui operano; descrive le interazioni che tali imprese vivono quotidianamente con i propri stakeholder (Ospiti, Risorse Umane, Istituzioni Pubbliche e Collettività);
4. **SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE:** mostra gli impatti che le attività delle Strutture generano sull'ambiente, evidenziando il loro impegno costante per la protezione e salvaguardia del territorio.

Sono state adottate le **Linee Guida per il Bilancio Sociale delle Strutture per la Terza Età** presentate da ANASTE NAZIONALE il 21 maggio 2014 presso EXPOSANITA' (Bologna) 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, sono stati presi a riferimento i **Principi per la redazione del Bilancio Sociale del GBS** (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) e lo **standard Global Reporting Initiative**.

### PRESENTAZIONE DEL 1° BILANCIO SOCIALE di ANASTE E-R

Il 1° Bilancio sociale, con dati 2013, è stato presentato al pubblico il 19 novembre 2014 a Bologna, durante il Forum per la Non Autosufficienza. Durante l'evento le Istituzioni pubbliche e i soggetti privati coinvolti hanno potuto confrontarsi sui punti di forza e sulle sfide per il futuro nell'ambito dell'assistenza socio sanitaria agli anziani nella regione Emilia-Romagna.

#### Relatori:

- **Alberto De Santis**, Presidente Nazionale Anaste
- **Gianluigi Pirazzoli**, Presidente Regionale Anaste
- **Averado Orta**, Vice Presidente Regionale Anaste
- **Carlo Luison**, Deloitte Sustainability Services
- **Giuseppe Paruolo**, Consigliere Regionale Emilia Romagna; Presidente della Commissione assembleare V; Membro della Commissione IV – Politiche per la Salute e Politiche Sociali
- **Luca Rizzo Nervo**, Assessore alla Sanità Comune di Bologna, Presidente della Conferenza Territoriale dei Servizi Sociosanitari della Provincia di Bologna
- **Monica Minelli**, Direttore DASS Dipartimento delle Attività Sociosanitarie dell'Azienda USL Area Vasta Bologna Metropolitana



## LE STRUTTURE E I REFERENTI

Le 13 Strutture che hanno preso parte a questo Bilancio Sociale Aggregato, elencate di seguito, hanno aderito al progetto su base volontaria e provengono da tutto il territorio regionale e, in termini numerici, rappresentano il 31% delle strutture aderenti ad ANASTE E.R.

I dati inseriti nel documento, dove non diversamente specificato, sono riferiti al 31 dicembre 2014 .

Supervisione e coordinamento: ANASTE EMILIA ROMAGNA - Gianluigi Pirazzoli, Mario Bargiotti

Partecipanti:

- Associazione **Il Pellicano**: Maria Teresa Passuti
- **Istituto S. Anna e S. Caterina**: Dorianò Dondi
- **Residenza Paradiso**: Andrea Fabbri
- **Villa Giulia**: Ivonne Capelli
- **Villa Ranuzzi** e **Villa Serena**: Luca Boschiero, Enrico Branzanti, Irene Bruno, Patrizia Vitalbi
- **Villa Silvia**: Lorena Baldazzi
- **Villa del Sole** e **Villa Salus**: Roberto Muccinelli
- **Villa Sorriso**: Roberto Secchi
- **Villa Estense**: Andrea Po
- **Villa Armonia**: Sofia Castellari
- **Residenza I Platani**: Gerardo Lupi

Per maggiori informazioni sulle strutture partecipanti, si rimanda all'appendice.

Supporto metodologico, redazione, progetto grafico:  
DELOITTE ERS – Sustainability Services



## RAPPRESENTATIVITÀ RISPETTO AD ANASTE EMILIA-ROMAGNA

31%

13 strutture aderenti  
su 41

1.412

posti letto  
autorizzati su un  
totale di 2.568



## CHI SIAMO: I NUMERI 2014



**1.650 ospiti**  
presenti al 31/12



**2.600 ospiti**  
transitati nel 2014



**454.500 giornate**  
di degenza



**681 camere totali**  
di cui **181 singole**



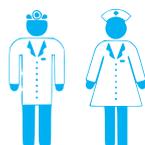
**1.400 posti letto**  
dei quali oltre 900  
accreditati



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



**25.000 ore**  
di animazione



**964 occupati**  
di cui 750 dipendenti



**14.000 ore**  
di formazione



**29,3 mln €**  
per il personale



**patrimonio netto:**  
**85,3 mln €**



**Valore della  
Produzione:**  
**49,8 mln €**



**approvvigionamenti  
locali: 11,7 mln €**



**215 occupati  
di ditte terze**  
(indotto stimato)





# 1. Identità del settore

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

## CHI È ANASTE EMILIA ROMAGNA?

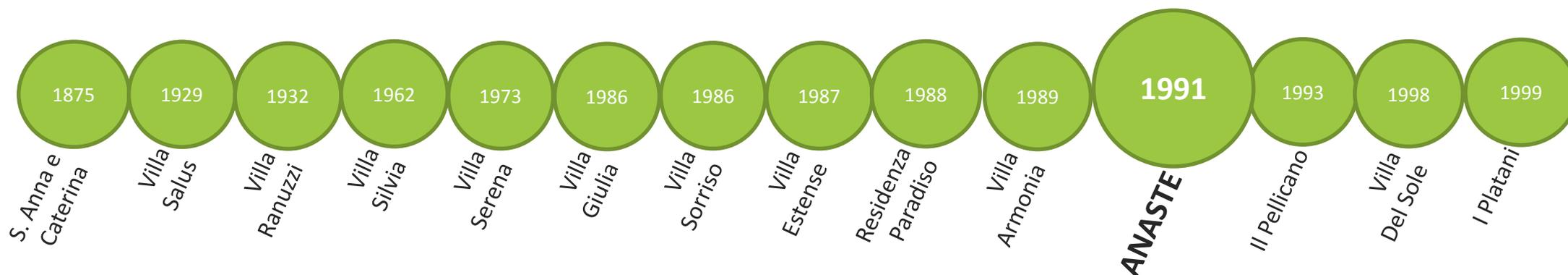
ANASTE Emilia Romagna è stata tra le prime regioni a costituirsi con atto notarile nel 1991 ed aderire all'associazione nazionale; attualmente rappresenta nella Regione Emilia Romagna 41 strutture residenziali per la terza età (Case di Riposo, ex Rsa, Ex Casa Protetta e CRA - Casa Residenza per Anziani). Alcune strutture sono accreditate con il servizio sanitario, altre solo con i comuni di competenza ed altre si rivolgono principalmente ad utenti privati, per un totale di 2.568 posti letto e circa 1.000 operatori specializzati con attestato di OSS, oltre ad infermieri, fisioterapisti, medici, animatori, ecc. La finalità di ANASTE Emilia Romagna è di applicare gli obiettivi condivisi a livello nazionale: affermare la cultura di impresa e la crescita professionale degli operatori del settore, formare e riqualificare il personale attraverso accordi con la Regione, le Province e le Organizzazioni

sindacali, tutelare gli associati, gli ospiti e l'immagine della categoria, e infine promuovere la visibilità dell'associazione, al fine di favorire l'allargamento della base associativa.

ANASTE E.R. crede fortemente nella collaborazione con le istituzioni e con le strutture pubbliche della rete dei servizi socio-sanitari regionali: partecipa alle commissioni tecniche regionali, provinciali e comunali del settore e ai tavoli del welfare dei Piani di Zona relativi alle politiche per gli anziani, si confronta con Associazioni di Categoria, Enti e Associazioni Scientifiche operanti nella regione, e organizza e partecipa a convegni, forum e seminari sulle problematiche del settore.

Nelle frequenti assemblee regionali sono illustrate le novità legislative e normative, sono dibattute le problematiche del settore e sono elaborate le politiche dell'associazione.

## Anno di fondazione delle 13 Strutture



👉 Si rimanda all'allegato per ulteriori informazioni sulle singole Strutture

## MISSION

ANASTE è l'Associazione nazionale che rappresenta le imprese private di assistenza residenziale agli anziani, sia autosufficienti che non e riunisce in un'unica grande Associazione di categoria tutti quegli imprenditori che intendono dare visibilità e spessore al proprio ruolo ed affermare la necessità e l'efficacia della gestione imprenditoriale nella qualificazione dell'offerta di servizi e prestazioni socio-sanitarie residenziali.

ANASTE ha la sede nazionale a Roma conta sedi periferiche in quasi tutte le Regioni: si configura quindi come una struttura a due livelli, in grado di affrontare sia i grandi problemi di carattere generale, che riguardano l'intera categoria, sia le problematiche locali.

ANASTE è membro dell'ECHO (European Confederation of Care Home Organisations) la Confederazione Europea delle Residenze private per anziani, con sede a Bruxelles.

## OBIETTIVI E PROGRAMMI

### 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.

### 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.

### 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

In Emilia Romagna si registra una **longevità tra le più elevate in Italia e in Europa**, che è in costante aumento: nel 2014, l'aspettativa di vita si attesta attorno agli 80 anni per i maschi e 85 per le femmine.

La **ripresa della natalità** e la dinamica del **saldo migratorio**, soprattutto estero, hanno in parte arginato il processo di invecchiamento della popolazione, che è tuttavia destinato a restare uno dei principali fenomeni dello sviluppo demografico regionale negli anni a venire. Gli anziani residenti in Emilia-Romagna al 1° gennaio 2014 sono **1.031.365**, pari al 23,2% del totale della popolazione regionale.

Gli **ultrasessantacinquenni** sono 541.762 (12,2% della popolazione complessiva) e le persone che hanno superato gli ottant'anni risultano più di 330 mila (7,4% della popolazione complessiva).

La popolazione femminile appare prevalente e rappresenta il 57,1 degli ultrasessantacinquenni e ben il 64,1 dei residenti di oltre 80 anni.

Questi andamenti si riflettono sui valori di alcuni **indici demografici**, come ad esempio l'indice di vecchiaia, che, in virtù di un aumento più consistente della popolazione giovanile rispetto a quella anziana è in miglioramento: nel 2001 si contavano circa 194 ultrasessantacinquenni ogni 100 ragazzi con meno di 15 anni mentre nel 2014 questo rapporto scende a 171,5.

Il **carico demografico** sulla popolazione attiva è aumentato e si è allontanato ancor di più da una situazione di equilibrio, identificata con un valore dell'indice pari a 50: in Emilia-Romagna si è passati da 57,6 non attivi per 100 attivi nel 2013 a 58 nel 2014; i dati risultano ancora più allarmanti, se confrontati con quelli del 2002, quando per 100 attivi si contavano 51,7 inattivi.

Fonte: Regione Emilia Romagna - Rapporto sociale Anziani, aggiornamento 2014

La popolazione anziana in Emilia Romagna presenta **caratteristiche, potenzialità e bisogni socio-sanitari molto diversi**: il 45% è in buona salute e a basso rischio di malattia, il 25% risulta in buona salute ma a rischio di malattia e fragilità, il 18% presenta segni di fragilità e il 12% è disabile.

*Popolazione residente in Emilia-Romagna per provincia di residenza e grandi classi di età al 01/01/2014*

Provincia di residenza	0-14 anni	15-64 anni	≥65	Totale
Piacenza	36.948	181.340	70.694	288.982
Parma	59.243	283.039	102.003	444.285
Reggio Emilia	81.519	343.981	109.345	534.845
Modena	101.061	449.046	152.654	702.761
Bologna	131.321	627.897	242.233	1.001.451
Ferrara	39.694	220.534	95.106	355.334
Ravenna	51.349	245.568	96.267	393.184
Forlì – Cesena	53.950	251.381	91.576	396.907
Rimini	46.707	216.076	72.250	335.033
Emilia Romagna	601.792	2.818.862	1.032.128	4.452.782

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

In Emilia Romagna, il 7,7% delle famiglie afferma di non disporre dei mezzi necessari per far fronte alle spese per i propri familiari, mentre il 50% possiede mezzi insufficienti per affrontare spese improvvise.

Sebbene questa situazione non avrà conseguenze significative a breve termine, si nota come la condizione delle famiglie nella Regione stia peggiorando. In particolare, la capacità di tenuta del territorio, il livello di benessere raggiunto negli anni e la qualità di vita delle città emiliano-romagnole – che hanno costituito negli anni un vero e proprio modello di riferimento – si stanno affievolendo.

La situazione risulta particolarmente preoccupante se si considera che, entro il 2045, la percentuale di over 65 in Italia raggiungerà il 30% della popolazione.

La maggior parte della popolazione giovane (sotto i 45 anni) non considera tuttavia l'anzianità, la disabilità e le malattie come delle problematiche immediate.

Fonte: Censis 2014

CONVEGNO

# IL BILANCIO SOCIALE

## LINEE GUIDA PER IL SETTORE SOCIO SANITARIO: creare e condividere valori per la crescita dell'Italia

**21 maggio 2014**  
dalle ore 09:30 alle ore 12:00

**EXPOSANITA' - Bologna**  
Quartiere Fieristico  
Sala VIVALDI  
Ammezzato Padd. 25/26







09:30 REGISTRAZIONE DEI PARTECIPANTI

10:00 APERTURA DEI LAVORI  
Saluto del Presidente della Anaste Emilia Romagna  
Dott. Gianluigi Pirazzoli

10:10 INTRODUZIONE  
Prof. Alberto De Santis - Presidente Nazionale Anaste

10:20 Intervento del Ministro della Salute On. Beatrice Lorenzin  
Consegna del riconoscimento dalla Anaste al Ministro della Salute

10:40 Intervento del Generale di Divisione Cosimo Piccinno  
Comandante dei Carabinieri per la tutela della salute - NAS  
Consegna del riconoscimento della Anaste al Comandante dei NAS

11:00 IDEA E PROPOSTA DEL BILANCIO SOCIALE  
Dott. Averardo Orta - Vicepresidente Anaste Emilia Romagna

11:15 LA PROSPETTIVA COMMERCIALE DEL BILANCIO SOCIALE  
Ing. Mauro Pastori - Direttore generale Punto Service

11:30 LINEE GUIDA PER IL SETTORE SOCIO SANITARIO  
Dott. Prof. Carlo Luisson - Director - Deloitte Sustainability Services

12:00 APPROFONDIMENTI SUL BILANCIO SOCIALE  
NEL SETTORE SOCIO SANITARIO  
On. Renato Balduzzi  
Presidente Commissione parlamentare per le questioni regionali  
già Ministro della Salute del Governo Monti

Moderatore:  
Dott. Paolo Moneti - Vicepresidente Vicario Anaste



21 maggio

ANASTE Sede Nazionale Via dei Gracchi, 137 - 00192 ROMA  
Tel: +39 0697840505 - +39 0645435266 Fax: +39 0645435291 email: anaste@anaste.com

## 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)

A livello pubblico, l'assistenza residenziale (accreditata) a carico della Regione Emilia Romagna ha previsto, per il 2012, oltre **204,4 milioni di euro (esclusa assistenza sanitaria 2012)** per interventi a favore della residenzialità (Fondo Regionale per la Non Autosufficienza – FRNA - Fonte: Regione Emilia Romagna - Rapporto sociale Anziani, aggiornamento 2012).

Il **numero di posti letto accreditati** in strutture residenziali è pari a circa il 52% del totale (15.774 su 30.379) e, complessivamente, al **3% della popolazione ultrasettantacinquenne**: in alcuni Distretti tale percentuale scende al 2,7% (Bologna) mentre in altri sale al 3,7% (Reggio Emilia).

*Assistenza residenziale in casa residenza per anziani non autosufficienti (tutte le tipologie di accoglienza)*

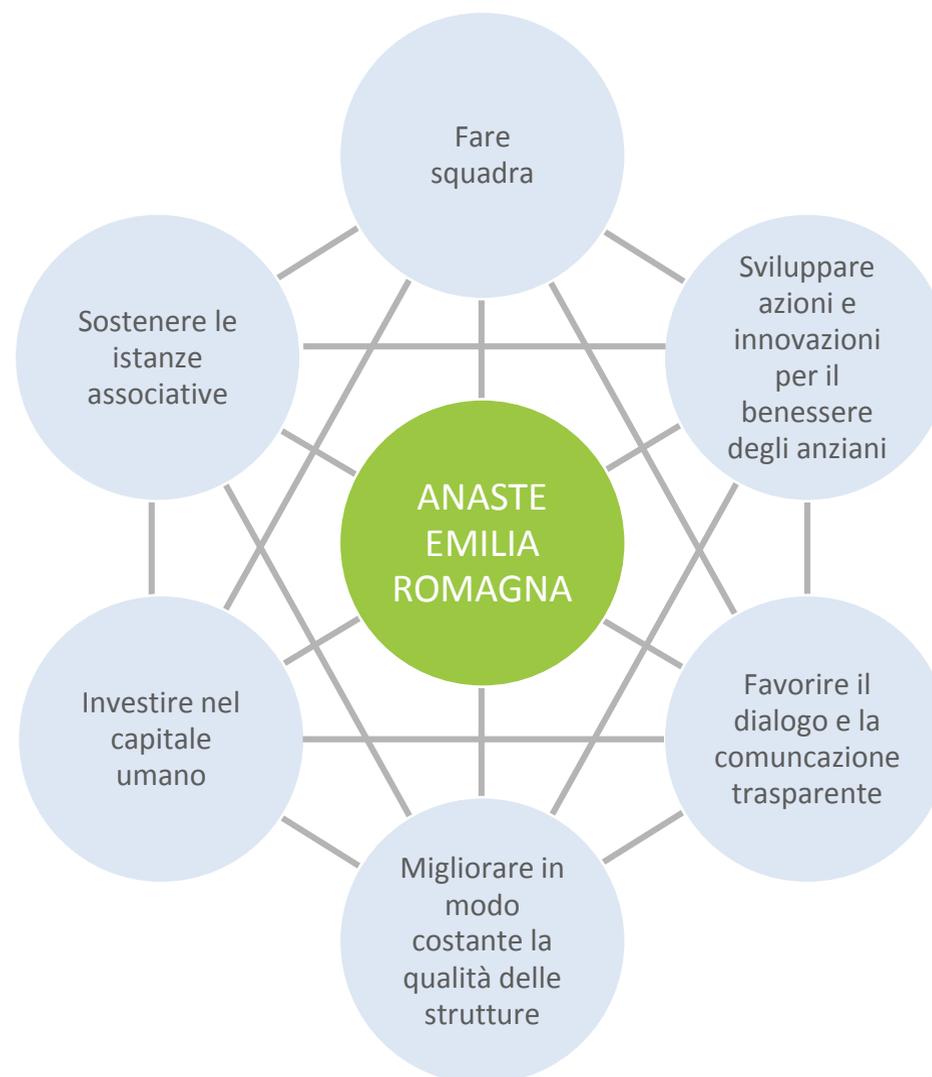
Distretto di residenza (dati 2012)	N. posti letto accreditati	Indice su popolazione ≥ 75 anni
AUSL Bologna	2.912	2,7%
AUSL Cesena	825	3,7%
AUSL Ferrara	1.488	3,1%
AUSL Forlì	625	2,7%
AUSL Imola	513	3,3%
AUSL Modena	2.347	3,1%
AUSL Parma	1.570	3,0%
AUSL Piacenza	1.236	3,4%
AUSL Ravenna	1.474	2,9%
AUSL Reggio Emilia	2.024	3,7%
AUSL Rimini	760	2,2
<b>TOTALE</b>	<b>15.774</b>	<b>3,0%</b>

Fonte: Regione Emilia Romagna - Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali servizio integrazione socio-sanitaria e politiche per la non autosufficienza.

## 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 co-protagonisti 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 al 31/12</b>	<b>N. Strutture 2013</b>	<b>N. Strutture 2014</b>
Sistema di Gestione Qualità ISO 9001	4	5
Modello Organizzativo D.Lgs. 231/01	1	2
Codice Etico Aziendale	2	3

## GLI STAKEHOLDER DEL SETTORE

Le Strutture associate perseguono un orientamento strategico alla responsabilità sociale e si concentrano sulle esigenze e sulle aspettative dei propri **stakeholder**.

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. Ampliando l'analisi, tra gli stakeholder rientrano anche quegli individui o gruppi che possono influenzare o essere influenzati dall'attività dell'organizzazione in termini di servizi, prodotti, politiche e processi lavorativi. Tra essi rientrano 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.



MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



## 2. 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 2014 le 13 Strutture ANASTE hanno realizzato, a livello aggregato, **49,8 milioni di euro (+1,3% sul 2013) di valore della produzione (il 46% 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 2014, costi per **3,3 milioni di euro (+43% sul 2013).**

### INDICI SINTETICI PATRIMONIALI ED ECONOMICI

AL 31/12/2014



**49,8 milioni € di valore della produzione di cui 46% ricavi da utenti privati**



**Patrimonio netto: 85,3 milioni €**



**3,3 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 €)	2013	2014
Costi per manutenzione ordinaria e straordinaria	1,2	1,6
Investimenti per miglioramenti ambientali e strutturali	1,1	1,7
<b>Totale</b>	<b>2,3</b>	<b>3,3</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.

#### Schema sintetico del Valore Aggiunto



Nel 2014, il valore aggiunto è stato pari a **40,6 milioni di euro**, con un **incremento del 9%** rispetto all'anno precedente.

Calcolo del valore aggiunto (MIGLIAIA di €)	2013	2014	% sul Val. Produz. (2014)
<b>A) Valore della produzione</b>	<b>49.178</b>	<b>49.828</b>	<b>100%</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	48.243	49.159	
Variazioni delle rimanenze di prodotti	12	9	
Altri ricavi e proventi	923	661	
<b>B) Costi intermedi di produzione</b>	<b>13.578</b>	<b>13.579</b>	<b>27%</b>
Consumi di materie varie	2.649	3.013	
Costi per i servizi	7.660	7.362	
Costi per il godimento beni di terzi	195	201	
Accantonamenti per rischi	647	294	
Altri accantonamenti	196	114	
Variazioni beni merce	40	6	
Oneri diversi di gestione	2.192	2.600	
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>35.600</b>	<b>36.238</b>	<b>73%</b>
<b>C) Componenti accessori e straordinari</b>	<b>1.490</b>	<b>4.194</b>	
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>37.090</b>	<b>40.431</b>	<b>81%</b>

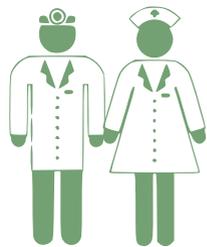
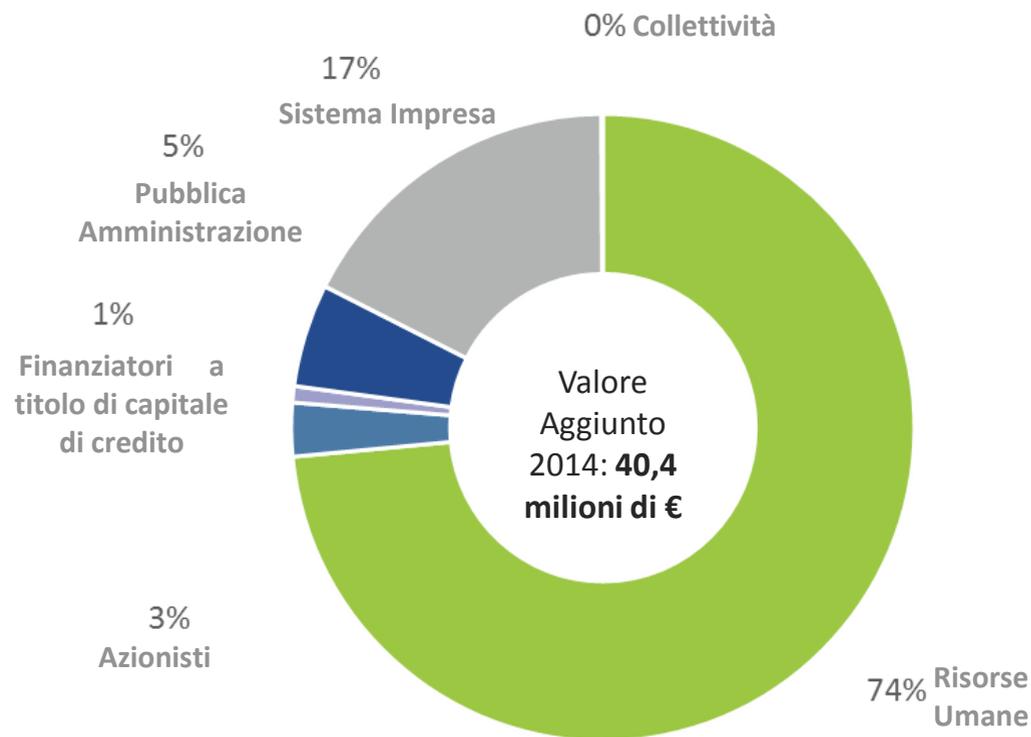
## 2. Sostenibilità economico-finanziaria

Performance  
economiche

Valore  
aggiunto

Fornitori

Attraverso il prospetto di distribuzione del valore aggiunto, si nota come gran parte della ricchezza generata dal Settore ricada verso le categorie di stakeholder elencate di seguito, che beneficiano del contributo economico derivante dall'operatività delle Strutture nel territorio di riferimento.



La quota più rilevante nella ripartizione del valore aggiunto risultante dal bilancio aggregato del 2014, come per tutte le organizzazioni che erogano servizi nelle quali il capitale umano è centrale nello svolgimento dell'attività associativa, spetta al **personale (circa il 74% del valore aggiunto)**.

Distribuzione del valore aggiunto (MIGLIAIA DI €)	2013	2014	Var. 2014-13
<b>Remunerazione Risorse Umane</b> <i>(salari e stipendi, TFR, oneri sociali)</i>	29.316	29.343	+0,1%
<b>Remunerazione Azionisti</b> <i>(dividendi distribuiti sull'utile di esercizio)*</i>	1.140	1.181	+4%
<b>Finanziatori a titolo di capitale credito</b> <i>(interessi passivi a Banche e finanziatori)</i>	773	360	-53%
<b>Pubblica Amministrazione</b> <i>(imposte, tasse e tributi)</i>	2.341	2.274	-3%
<b>Sistema Impresa</b> <i>(accantonamenti a riserve e ammortamenti)*</i>	3.637	7.245	+99%
<b>Collettività</b> <i>(sponsorizzazioni ed erogazioni liberali)</i>	46	29	-37%

\* Gli incrementi rispetto all'anno precedente sono dovuti ad operazioni straordinarie di riclassifica effettuate da alcune strutture.

### INDOTTO ECONOMICO DEI FORNITORI

Le Strutture di ANASTE E.R. considerano i propri fornitori partner strategici nel perseguimento di una crescita responsabile e sostenibile.

I rapporti di fornitura rimangono in prevalenza concentrati nell'ambito del territorio regionale: circa **11,7 milioni** di euro (+ 43% rispetto al 2013) sono destinati a ditte fornitrici con sede legale in regione.

La ricaduta sul territorio è rappresentata anche dagli ulteriori 215 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 13 strutture ANASTE trasferiscono 8,3 milioni euro (dato in linea col 2013).



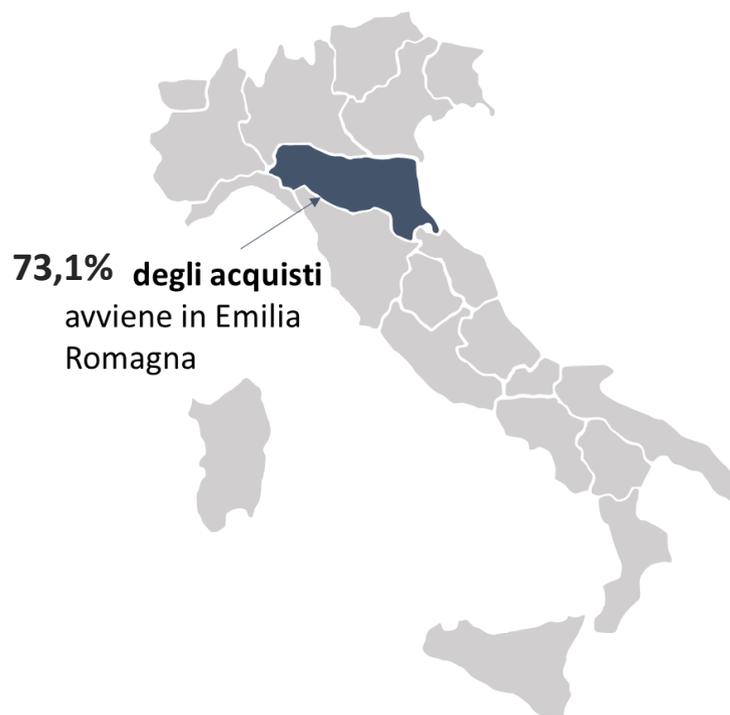
**15,9 milioni di euro** per approvvigionamenti di beni e servizi. Di questi, 11,7 restano in ambito regionale



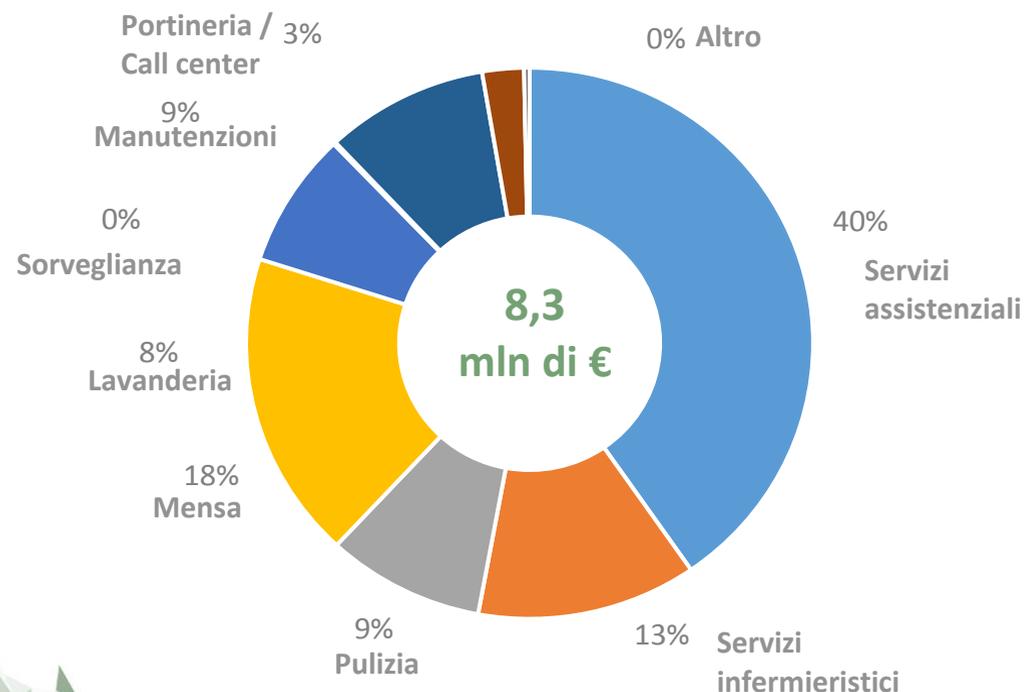
**8,3 milioni** di euro spesi per l'esternalizzazione di servizi a società del territorio



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



### Servizi esternalizzati





### 3. 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 13 strutture impiegano al 31/12/2014 **964 persone** : 750 sono dipendenti (742 nel 2013) e 214 professionisti (186 nel 2013); di questi ultimi, 35 sono medici, 61 infermieri, 118 ricoprono altri ruoli.

 **750**

DIPENDENTI

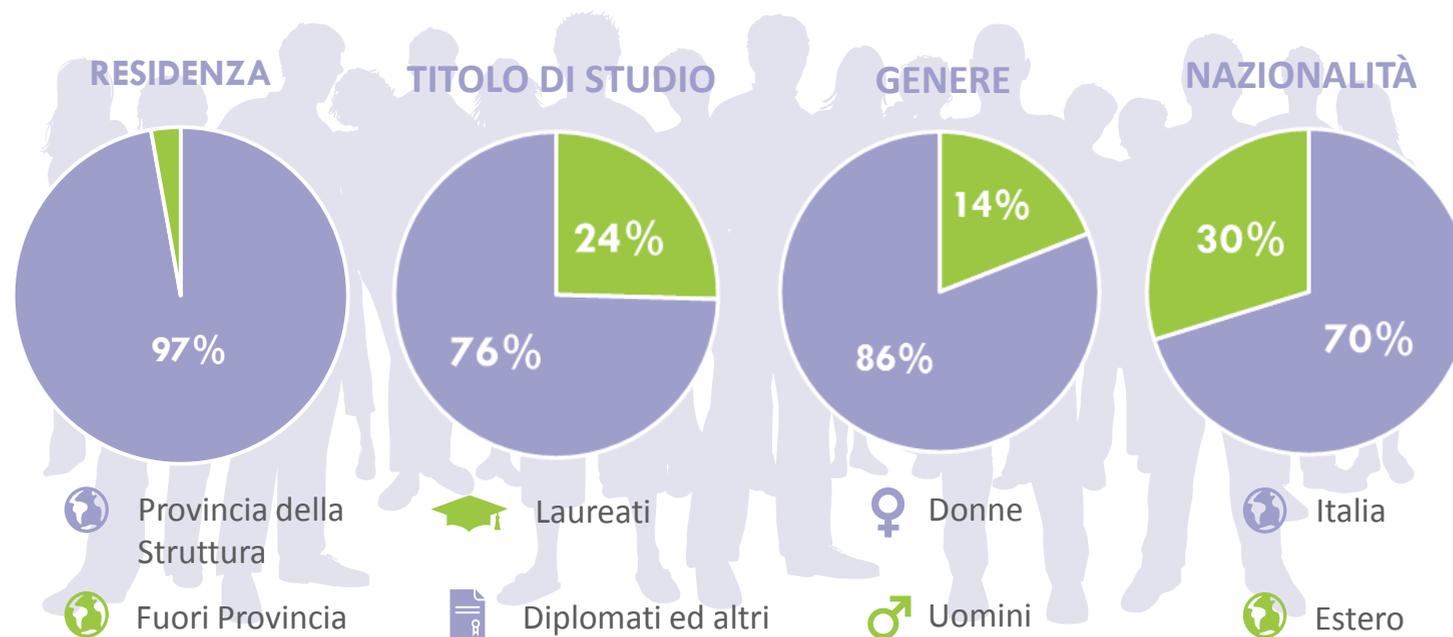
 **214**

COLLABORATORI NON  
DIPENDENTI

NEL 2014

**141** DIPENDENTI IN ENTRATA  
(+33% rispetto al 2013)

**118** DIPENDENTI IN USCITA  
(+38% rispetto al 2013)



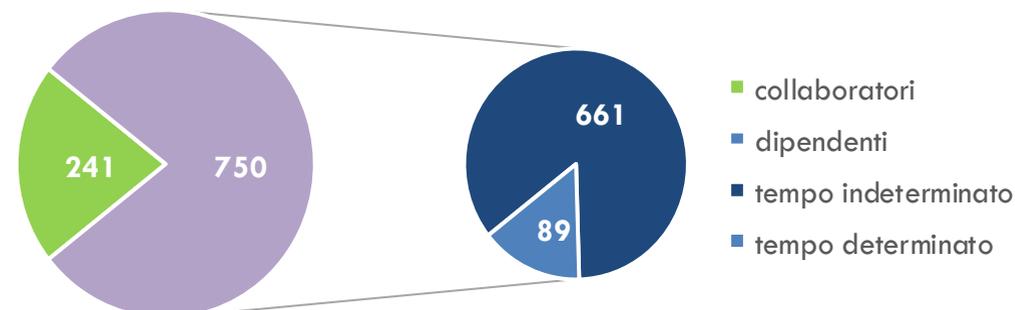
#### ASPETTI CONTRATTUALI

Il CCNL ANASTE è stato scelto dalla Regione E.R. quale contratto di riferimento del settore per l'individuazione dei costi del personale (che rappresentano la spesa più rilevante per le Strutture private). Ciò facilita i rappresentanti ANASTE nell'analisi dei costi di gestione dei servizi residenziali per anziani, propedeutico all'aggiornamento del sistema di remunerazione per tariffe omogenee regionali, previste dall'istituto dell'accreditamento, rappresentando di fatto un vantaggio per tutti gli associati.

FIGURE PROFESSIONALI	Dip. 2013	Non dip. 2013	Dip. 2014	Non dip. 2014
Medici	1	44	1	35
Infermieri	76	62	86	61
Operatori Socio-Sanitari e Responsabili Attività Assistenziali	460	44	466	50
Animatori	28	8	24	12
Fisioterapisti	16	13	20	13
Amministrativi	50	4	52	4
Ausiliari	70	15	55	13
Manutentori e altri Tecnici	16	0	14	2
Altro	27	20	32	24
<b>Totale</b>	<b>742</b>	<b>186</b>	<b>750</b>	<b>241</b>

- TUTTE LE STRUTTURE: **CONTRATTI ANASTE**
- **NESSUN RICORSO ALLA CASSA INTEGRAZIONE**

#### TIPOLOGIA CONTRATTI



## 29,3 milioni di euro nel 2014

COSTI PER IL PERSONALE (DIPENDENTI E NON DIPENDENTI):

Milioni di euro	2013	2014
Salari e stipendi	15,5	16,3
Oneri sociali (Inps, Inail)	4,6	4,3
TFR	1,1	1,1
Altri costi/benefit (es.: sanità integrativa)	0,2	0,2
Professionisti e collaboratori non dipendenti	7,9	7,4
<b>Totale</b>	<b>29,3</b>	<b>29,3</b>

#### FORMAZIONE

Le Strutture ANASTE promuovono la piena valorizzazione e lo sviluppo professionale del proprio 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 2014, sono arrivate a **14.020** ore complessive (diminuite rispetto all'anno precedente: nel 2013 l'impegno formativo fu particolarmente elevato per adeguare i profili professionali degli operatori secondo i requisiti richiesti dall'accREDITAMENTO istituzionale).

Anche le collaborazioni con Scuola e Università rappresentano un'importante modalità di formazione e sviluppo di nuovo Capitale intellettuale: nel 2014, le 13 Strutture hanno accolto complessivamente **101 stagisti e tirocinanti** (113 nel 2013).



14.020

ORE DI FORMAZIONE



7

DIPENDENTI HANNO ACQUISITO LA  
QUALIFICA DI OSS DURANTE IL 2014



101

STAGISTI E TIROCINANTI ACCOLTI

#### SALUTE E SICUREZZA

Lo sviluppo e la tutela del Capitale Umano si concretizzano anche attraverso l'attenzione per la salute e la sicurezza degli operatori. Nel corso del 2014, le Strutture hanno realizzato diverse iniziative per garantire ambienti di lavoro di elevata qualità, sicuri e salubri tra le quali:

- Formazione sulla sicurezza: circa **3.004 ore**, **436** lavoratori formati (428 nel 2013, per un totale di 8.735 ore)
- **146.000 €** di spese per la sicurezza, in calo del 36% rispetto al 2013 (attrezzature, dispositivi individuali, impianti, ecc.)
- Progetto **STRESS** lavoro correlato e burnout
- **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)
- **Corso di formazione** sull'utilizzo dei sollevatori svolto dall'azienda fornitrice

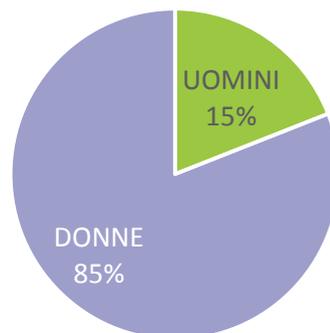
- **1.062.394 ore totali lavorate nell'anno** (-5% rispetto al 2013)
- **17 infortuni** (+3 rispetto al 2013) senza assenze o con assenza dal lavoro inferiore o uguale a 3 gg (compresi quelli *in itinere*)
- **53 Infortuni** (= 2013) con assenza dal lavoro superiore a 3gg (compresi quelli *in itinere*)
- **1.310** giorni persi in totale (-16% rispetto al 2013)

### 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 **77% del personale** (85% nel 2013).

Anche il dato relativo alla **nazionalità** dei dipendenti è importante: il 30% sono infatti lavoratori stranieri, in linea con i dati del 2013. Tutto il **personale straniero** dipendente parla correttamente la lingua italiana.

#### Presenza femminile sul totale occupati



33.000

ORE DI MATERNITÀ USUFRUITE NEL 2014  
(-48% rispetto al 2013)

### COMUNICAZIONI INTERNE

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
- 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**.

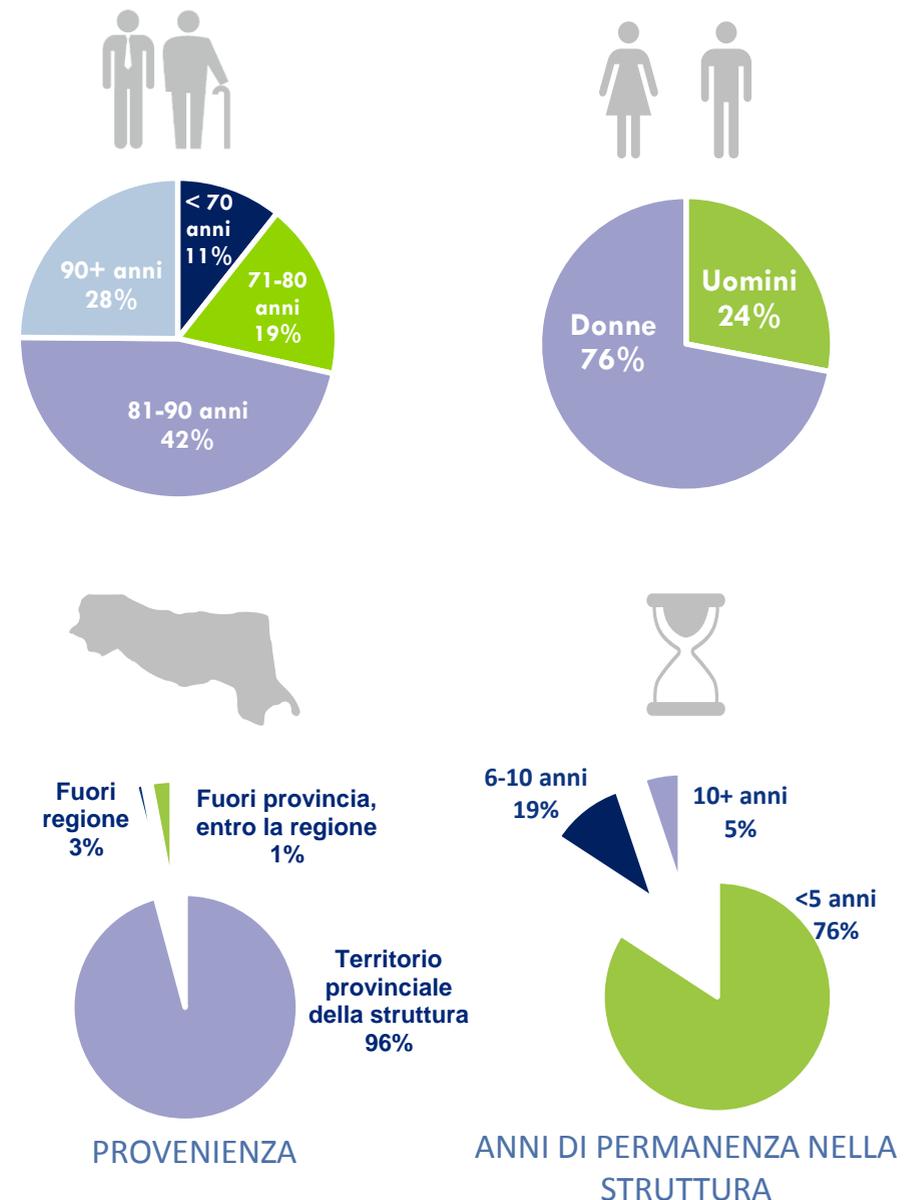
#### IL RAPPORTO CON GLI OSPITI

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 31/12/2014



#### 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.

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:

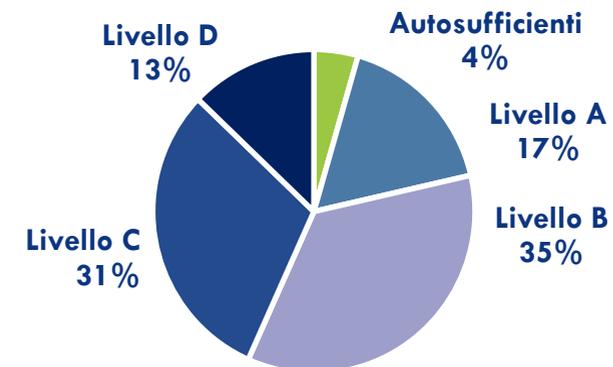
#### Servizi di base mediamente garantiti a tutti gli ospiti:

- 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

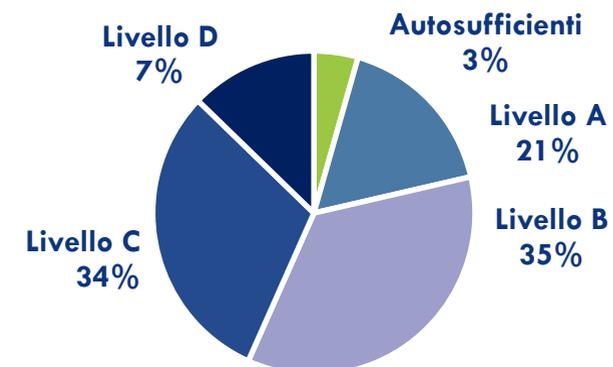
#### Servizi prestati con intensità rapportata al diverso grado di autonomia e di bisogno dell'anziano:

- 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.

#### Condizioni di salute 2013



#### Condizioni di salute 2014



#### 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



**2.612 utenti ospitati durante tutto il 2014** (+8% rispetto al 2013) dei quali 737 privati

**1.657 ospiti** presenti al 31/12/2014 (+39% rispetto al 2013)



**1.412 posti letto autorizzati** (-3% rispetto al 2013), dei quali **926 accreditati** (880 nel 2013)



**681 camere totali** (+8% rispetto al 2013) delle quali **181 singole** (27%)



**454.411 giornate di presa in carico nel 2014** (+12% rispetto al 2013)



**Tasso di occupazione** (giornate di effettiva presa in carico sul totale disponibile): **88%** (-1% sul 2013)

### INDICATORI DI ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIA



**22,4 ore** alla settimana di **presenza di un medico in struttura** (valore medio delle 13 strutture). 6 strutture hanno assicurato la presenza di un medico durante i fine settimana e i giorni festivi. Negli altri casi, nelle ore notturne e nei fine settimana si fa regolarmente ricorso al servizio di Guardia Medica, come previsto dalla normativa.



La **presenza quotidiana del personale infermieristico** è assicurata da tutte le strutture secondo le disposizioni vigenti. Nel 2014 **11 strutture** hanno segnalato la presenza di un infermiere 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.



**688 invii al Pronto Soccorso** e **575 ricoveri**, il 60% dei quali programmati



388 cadute pari allo **0,08%** sul totale delle giornate di presa in carico



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



**Il trattamento fisioterapico** è garantito a tutti gli ospiti, in base all'inquadramento contrattuale con la Committenza

### INDICATORI SERVIZI ASSISTENZIALI E ALBERGHIERI

 **1.349** persone coinvolte nel progetto di rilevazione del dolore (+77%)

 **1.988** ospiti coinvolti con attività di animazione (+10% rispetto al 2013)

 **24.984** ore di animazione (-3% rispetto al 2013)

 **40%** menu personalizzati (media)

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

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

 **45 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:

- Stimolazione cognitiva con il Pc Touch
- We Mote e Kinect per stimolazione ludico/motoria
- Lancio del progetto “il controllo” consegnando la macchina fotografica in mano all’anziano che ci regala il “suo punto di vista”
- Laboratorio teatrale in residenza “Il recupero della memoria storica” con l’attrice professionista Katia Petrobelli
- Progetto «Allenamento»
- Salotto Alzheimer
- Doll 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
- Dog Therapy Psicomotoria
- Arteterapia

### 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 2014, 12 strutture su 13 hanno svolto  
specifiche attività di

## CUSTOMER SATISFACTION

CIRCA 800 OSPITI e FAMILIARI COINVOLTI  
**>90% 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 organizza una visita fisiatrica mensile per tutti gli ospiti
- Una struttura vanta un edificio composto da 3 edifici, che consente di offrire agli Ospiti un servizio flessibile e personalizzato
- Una struttura ha destinato due reparti ai pazienti affetti da Alzheimer e Wandering
- Una struttura si è dotata di un laboratorio analisi
- Una struttura è provvista di attrezzature elettromedicali e di diagnostica per immagini (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 impianti di climatizzazione, ampi 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

#### PREMI E RICONOSCIMENTI RICEVUTI

Nel 2014 due strutture hanno ottenuto l'**Attestazione di Benemerenzza** da parte di ANASTE, a fronte di dieci anni trascorsi all'interno dell'Associazione e della qualità del servizio di assistenza offerto agli anziani.

The screenshot shows the website for ANASTE Emilia Romagna. The browser address bar displays 'www.anaste-er.com'. The page features a navigation menu with links for HOME, ANASTE ER, NAZIONALE, PARTNERS, SERVIZI E CONVENZIONI, RASSEGNA, and CONTATTI. A large banner image shows hands holding soil. Below the banner are four service icons: Anaste ER, Bilancio Sociale, Open Day, and Area Riservata. The 'ULTIME NOVITÀ' section includes articles on demographic evolution, professional meetings, and rights of the elderly. The 'CONVENZIONI NAZIONALI' section shows puzzle pieces.

*Il nuovo sito web di Anaste E-R: online dal 2014, è stato completamente rinnovato nell'aspetto grafico, nei contenuti e nelle sue potenzialità informative*

### PROGETTI DI RICERCA E/O SPERIMENTAZIONE

Le strutture associate si distinguono per alcune eccellenze e buone pratiche, frutto degli investimenti in ricerca e sviluppo e della continua tensione al miglioramento continuo della gestione, a servizio degli utenti, della cittadinanza e della Comunità medico-scientifica.

L'investimento nella **Ricerca** è testimoniato dalle collaborazioni scientifiche attivate e dalla partecipazione ad alcuni importanti progetti di ricerca, di respiro nazionale ed internazionale tra i quali si ricordano:

- **Introduzione della scheda NPI** con conseguente riduzione degli psicofarmaci in collaborazione con AUSL Bologna - progetto DOLORE INUTILE in collaborazione AUSL Bologna e Regione Emilia Romagna
- **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)
- **Progetto con ASPHI** per l'applicazione delle nuove tecnologie alle disabilità
- **Attività di ricerca-azione e formazione** nell'ambito dei servizi di cura alla terza età, in collaborazione con il dipartimento di Scienze dell'educazione dell'Università di Bologna, mirata al miglioramento della qualità nelle CRA attraverso la partecipazione consapevole e "pro-attiva" degli operatori
- **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
- **Progetto di codifica del protocollo di valutazione e trattamento delle demenze** su indicazione della Regione Emilia-Romagna

### RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI PUBBLICHE, 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.

Tra le tante iniziative realizzate, ANASTE regionale ha sottoscritto con la Regione Emilia Romagna un accordo "**Per una rete di servizi di qualità nei settori socio-assistenziale e socio-sanitario residenziali per anziani**" con la volontà di giocare un ruolo attivo nel sistema dei servizi alla terza età.

Con tale accordo si è aperta una nuova fase nei rapporti fra le istituzioni e le aziende private che operano nel settore; tale accordo, primo in Italia tra un'istituzione e un sindacato di categoria in una regione come l'Emilia Romagna da sempre attenta ai temi del Welfare ed alle problematiche della terza età, rappresenta un significativo riconoscimento della associazione, e consente ad ANASTE E.R., già presente nelle commissioni tecniche regionali, di dare il proprio contributo di esperienza e concretezza per l'elaborazione di normative che puntino alla qualità dei servizi, ma siano anche realizzabili ed a costi sostenibili dall'impresa, dalle famiglie e dalle amministrazioni comunali; in sintesi la collaborazione tra la Regione Emilia Romagna ed ANASTE ha come temi principali:

- la Programmazione degli interventi;
- la Politica per la Promozione della qualità;
- criteri per le autorizzazioni e l'accreditamento;
- la Politica Tariffaria;
- la formazione professionale.

ANASTE E.R. partecipa, inoltre, con propri rappresentanti alle **commissioni tecniche regionali, provinciali e comunali** del settore; per i **Piani di Zona** è presente ai tavoli del Welfare relativi alle politiche per le persone anziane di tutti i distretti, si confronta in modo costruttivo con Associazioni di Categoria, Enti e Associazioni Scientifiche operanti nella regione.

Ha un proprio membro nelle **commissioni comunali** per le autorizzazioni al funzionamento delle strutture residenziali; gli associati fanno parte dei **gruppi OTAP** (Organismi tecnici di ambito provinciale); inoltre per supportare le aziende associate, ha elaborato delle bozze per la stesura del regolamento di gestione, carta dei servizi, Piani assistenziali Individuali, protocolli e procedure operative, ecc. ai sensi della D.R. n. 564/2000.

Insieme ai rappresentati di ASP (ex IPAB), della Cooperazione ed Organizzazioni Sindacali, fa parte delle **Commissioni Regionali e Provinciali Tripartite** per il finanziamento e la programmazione dei corsi di prima formazione e qualifica sul lavoro per **Operatori Socio Sanitari**, e attraverso l'ISCOM, Ente di Formazione dell'Associazione Commercianti, ne organizza i corsi.

Con il **Comune di Bologna ed i comuni limitrofi** ha sottoscritto un Protocollo operativo per l'accoglienza di ospiti con contributo economico dell'amministrazione comunale ed ogni anno ne concorda le rette.

Nel 2014, Anaste ha partecipato attivamente ai **gruppi di lavoro misti** (Regione; committenza; gestori ) costituiti per approfondire le questioni emerse durante il confronto svolto con gestori e committenza sull'accREDITAMENTO socio-sanitario.

I temi approfonditi sono stati quattro:

Prestazioni sanitarie  
nei servizi per anziani  
e disabili

Trasporto ai Centri  
diurni per anziani e  
disabili

Morosità degli utenti  
nei servizi socio-  
sanitari accreditati

Gestione  
amministrativa del  
servizio di assistenza  
domiciliare

Ogni Gruppo di lavoro ha prodotto specifici documenti, i quali, dopo un'analisi delle specifiche problematiche, contengono proposte che riguardano o modifiche della normativa (DGR 514/2009) o integrazioni/precisazioni da introdurre nel nuovo sistema di remunerazione o azioni di sistema (comprendenti in alcuni caso la proposta di elaborazione e diffusione di documenti di indirizzo regionale).

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



Il 19 e il 20 novembre 2014 ANASTE ha preso parte al Forum sulla Non Autosufficienza – Strumenti, idee e soluzioni per l'innovazione sociale e il welfare di cura, che si è tenuto a Bologna, presso il centro Congressi Savoia Hotel. A partire da un'analisi dei cambiamenti demografici ed economici in atto, il forum si è focalizzato sulle nuove modalità di valutazione dei bisogni e delle prese in carico dei pazienti, nonché sulle conseguenze che questi mutamenti di scenario hanno sull'organizzazione del Sistema dei Servizi e sulla qualità delle prestazioni.

Tra i numerosi interventi che si sono succeduti durante il forum, alcuni sono stati tenuti da oratori di ANASTE. In particolare:

- «L'animatore sociale. Dalla teoria a una fantastica realtà»
- «Abusi psicologici, bullismo e mobbing...un impatto devastante per le organizzazioni socio-sanitarie»;
- «La pelle, veicolo per raggiungere il benessere. Prendersi cura della cute per ottimizzare le condizioni di vita del soggetto fragile».

### Il processo di accreditamento dei servizi socio sanitari: stato dell'arte

La Delibera di Giunta 514 del 2009 disciplina requisiti, condizioni e procedure delle tre distinte tipologie di accreditamento (**definitivo, transitorio e provvisorio**) che articolano il percorso previsto dalla legislazione regionale per assicurare un avvio graduale del nuovo sistema di committenza ed erogazione dei servizi socio-sanitari. **L'assistenza residenziale per anziani rientra nella prima fase attuativa del sistema di accreditamento** Nel territorio regionale sono state presentate complessivamente **970 domande di accreditamento transitorio**, che si sono concluse con il rilascio di 915 provvedimenti di accreditamento. La maggioranza dei servizi accreditati (49%) è gestita da soggetti privati, in gran parte rappresentati da cooperative sociali, mentre solo il 15% da un ente pubblico (ASP; Comuni; AUSL o altri soggetti). Il restante 36% dei servizi è gestito da soggetti che operano in forma congiunta pubblico/privato, con la prospettiva di superare le situazioni di frammentazione gestionale tramite una riorganizzazione complessiva.

**Il 58% delle domande riguarda servizi per anziani**, il 28% servizi per disabili ed il 14% servizi di assistenza domiciliare.

Fonte: regione Emilia Romagna – Rapporto Sociale Anziani, aggiornamento 2012 (ultimo disponibile)



**L'accREDITAMENTO definitivo** dei servizi è stato applicato a partire dal 1° gennaio 2015.

**Tutte le strutture ANASTE interessate hanno presentato domanda e ottenuto l'accREDITAMENTO definitivo**

### NETWORKING: LO STUDIO SUL DOLORE

ANASTE Emilia Romagna ha attivamente partecipato al progetto “**Dolore nelle RSA italiane: la rete assistenziale per il dolore non oncologico**”, promosso da Anaste Nazionale in collaborazione con il Coordinamento regionale Rete Terapia del Dolore Cronico non oncologico del Centro HUB Policlinico Umberto I. Il tema del dolore cronico non oncologico è centrale per chi voglia lavorare per migliorare la qualità di vita degli ospiti delle residenze per anziani.

Il progetto è stato avviato nel mese di marzo 2014 coinvolgendo, in una prima fase, le Residenze sanitarie assistenziali associate nelle regioni Emilia-Romagna, Toscana, Lazio e Calabria, per un totale di **oltre 3.000 utenti coinvolti**.

Lo studio ha individuato le problematiche legate al dolore nell’anziano ricoverato, con l’intenzione di ridurre le conseguenze del dolore non trattato sulla qualità della vita, con un approccio terapeutico-assistenziale e psico-sociale olistico.

L’obiettivo di questo protocollo è quello di valutare la prevalenza del dolore cronico utilizzando strumenti validati da somministrare ai pazienti senza e con deficit cognitivo, standardizzare metodologie di osservazione secondo le indicazioni dell’American Geriatric Society (AGS1998-2002), stilare protocolli condivisi di gestione multidisciplinare del dolore cronico e valutare l’impatto che una adeguata gestione del dolore cronico può avere sulla qualità della vita dei pazienti e sulla qualità dell’assistenza erogata.

I risultati del progetto sono stati presentati il 1 ottobre 2015 a Bruxelles, presso la sede del Parlamento Europeo in un dibattito organizzato da E.C.H.O. (European Confederation of Care Home Organisations) alla quale ANASTE aderisce.

### 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 2014 le Strutture ANASTE hanno contribuito significativamente alla spesa pubblica, versando agli Enti Locali e alle Stato imposte e tasse per un valore di **2,3 milioni di Euro** (-3% sul 2013).

Imposte e Tasse (migliaia di euro)	2013	2014
<b>Tasse e Imposte Locali</b> (IRAP, IMU, Tassa Smaltimento Rifiuti, altri oneri tributari locali, ecc.)	1.184	1.244
<b>Tasse e imposte Statali</b> (IRES, IVA Indetraibile, Oneri tributari diversi, ecc.)	1.117	1.030
<b>Totale</b>	2.341	2.274

### LE INIZIATIVE A FAVORE DELLA COMUNITÀ

Le strutture si impegnano attivamente per costruire un rapporto di dialogo e collaborazione con le comunità del territorio. Numerose sono le iniziative in ambito scolastico, artistico, filantropico, sociale organizzate dalle strutture per comunicare con la collettività e per

diffondere una conoscenza trasparente delle proprie attività. Seguono le iniziative più significative in ambito umanitario e sociale sostenute o finanziate dalle strutture nel corso del 2014:



#### 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



#### 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

## OPEN DAY ANASTE 2014

Il 2 ottobre 2014, 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 circa 40 strutture e ha avuto come obiettivo quello di promuovere le residenze assistite e coinvolgere il grande pubblico, dai bambini agli anziani stessi.

L'iniziativa 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.

**STRUTTURE CONVENZIONATE ANASTE IN EMILIA-ROMAGNA**

<b>Provincia di Piacenza</b> <b>LA COLLINA</b> Frazione Tebecco, 84 29010 Nibbiano (PC) tel. 0523 990822	<b>VILLA FELSINEA</b> via S. Mamolo, 140 40136 Bologna tel. 051 580071	<b>VILLA FATTORI</b> via Emilia Ponente, 3440 40050 Castel San Pietro (BO) tel. 051 946900	<b>VILLA DEI CEDRI</b> via I.lli Canova, 43 40068 S. Lazzaro di S. (BO) tel. 051 466304
<b>Provincia di Modena</b> <b>VILLA ESTENSE</b> via Montina, 3 41053 Maranello frazione Torre Maina (MO) tel. 0536 943132	<b>VILLA RANUZZI</b> via Casteldebole, 12 40132 Bologna tel. 051 6137611	<b>VILLA MARGHERITA</b> via Emilia Ponente, 5180 40024 Castel San Pietro (BO) tel. 051 945106	<b>VILLA SILVIA</b> via Ugo Mezzini, 9 40068 S. Lazzaro di S. (BO) tel. 051 4660126
<b>VILLA SORISO</b> via Gramsci, 149 41054 Marano sul P. (MO) tel. 059 793222	<b>VILLA SERENA</b> via Toscana, 219 40141 Bologna tel. 051 477011	<b>VILLA MARINA</b> via Filippo Turati, 28 40055 Castenaso (BO) tel. 051 786678	<b>NUOVA VILLA EMMA</b> via Porrettana, 4 40044 Sasso Marconi (BO) tel. 051 845212
<b>VILLA PINETA</b> via Galato, 127 41026 Pavullo nel F. (MO) tel. 0536 42039	<b>VILLA DEL SOLE</b> via Casello, 7 40031 Baragazza - Castiglione dei Pepoli (BO) tel. 0524 97590	<b>VILLA ARMONIA</b> via Selice, 31 40026 Imola (BO) tel. 0542 22592	<b>NUOVA OASI</b> via Guidotti, 23 40061 Vedrana di Budrio (BO) tel. 051 6929250
<b>Provincia di Bologna</b> <b>CASA DI RIPOSO LYDA BORELLI</b> via Saragozza, 236 40135 Bologna tel. 051 6150911	<b>VILLA MARIA GRAZIA</b> via Ardo Guidetti, 18 40052 Baricella (BO) tel. 0532 722581	<b>VILLA VITTORIA</b> via dei Sabbioni, 51 40050 Lottiano (BO) tel. 051 654 4560	<b>Provincia di Ferrara</b> <b>RESIDENZA AL PARCO</b> Corso Giovecca, 173 44100 Ferrara tel. 0532 202570
<b>ISTITUTO S. ANNA E S. CATERINA</b> via C.A. Pizzardi, 30 40138 Bologna tel. 051 3951311	<b>ASS. VOLONTARIA IL PELLICANO</b> via Borghetto di Sopra, 9 40053 Bazzano (BO) tel. 051 833050	<b>VILLA FRANCIA</b> via Lavino, 155 40050 Monte San Pietro (BO) tel. 051 404298	<b>RESIDENZA PARADISO</b> via Saraceno, 95 44100 Ferrara tel. 0532 600649
<b>NUOVA VILLA RANUZZI</b> via Casteldebole, 10/8 40132 Bologna tel. 051 6137611	<b>VILLA ADRIANA</b> via Persicetana Vecchia, 2 40012 Calderara di R. (BO) tel. 051 727017	<b>VILLA MARIA VITTORIA</b> via Lavino, 427/1 40050 Monte San Pietro (BO) tel. 051 6768314	<b>Provincia di Rimini</b> <b>COMUNITA S. PATRIGNANO</b> via San Patrignano, 53 47853 Coriano (RN) tel. 0541 362111
<b>RESIDENZA I PLATANI</b> via Sebastiano Serlio, 22 40128 Bologna tel. 051 4152109	<b>SENIOR HOTEL ARCADIA</b> via Bazzanese, 60 40033 Casalecchio di R. (BO) tel. 051 6130488	<b>PENSIONATO ILENIA</b> via Centrale, 14 40050 Montereenzio (BO) tel. 051 920053	<b>LA MARINA</b> via Pinzino, 251 47044 Igea Marina (RN) tel. 0541 330850
<b>VILLA DEI CILIEGI</b> via C.F. Dotti, 2/2 40135 Bologna tel. 051 6140637	<b>VILLA ANNA MARIA</b> via Tizzano, 11 40033 Casalecchio di R. (BO) tel. 051 573253	<b>PENSIONATO LUANA</b> via Idice, 210 40050 Montereenzio (BO) tel. 051 929979	<b>OASI SERENA</b> via Bartoli, 7 47922 Viserbella di Rimini (RN) tel. 0541/721051
	<b>VILLA FLORITA</b> via Porrettana, 95 40033 Casalecchio di R. (BO) tel. 051 6179500	<b>VILLA GIULIA</b> via Fratelli dell'Olio, 2 40060 Pianoro Vecchio (BO) tel. 051 777308	<b>VILLA SALUS</b> via Porto Palos, 93 47922 Viserbella di Rimini (RN) tel. 0541 720315
	<b>VILLA IRIS</b> via Sozzi, 3 40033 Casalecchio di R. (BO) tel. 051 570335	<b>CASA DI RIPOSO "VILLA DEI FIORI"</b> via dei Mullini, 1778/d 40060 Savigno (BO) tel. 051 6700084	

**Anaste**  
Sede Nazionale: Via dei Gracchi, 137 - 00192 ROMA  
Tel: +39 06978440505 / +39 0645435266 - Fax: +39 0645435291 - email: anaste@anaste.com

**Anaste**  
Associazione Nazionale Strutture Terza Età

*invito*

**Open Day 2014**

in occasione della **Festa dei Nonni**

**PORTE APERTE**  
giovedì **2**  
**ottobre**  
2014

**ANASTE ti invita a visitare le**  
*Strutture per la terza età*  
**della regione Emilia-Romagna**



## 4. Sostenibilità ambientale

- Performance ambientali

#### 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.

Il Settore si caratterizza per un basso impatto ambientale diretto, un ridottissimo inquinamento acustico, un basso impatto dovuto ai trasporti. Le strutture sono tipicamente luoghi "antidegrado" per la loro qualità architettonica e le superfici a verde che contribuiscono a valorizzare il paesaggio e il territorio.



**15.000+**

**METRI QUADRI DI VERDE A  
DISPOSIZIONE DEGLI OSPITI**



**6.770+ Kg**

**DI RIFIUTI SPECIALI PRODOTTI E  
SMALTITI A NORMA DI LEGGE**

#### Consumi energetici ed ambientali

	2013	2014
Energia elettrica (KWh)	3.177.666	3.329.953
Gas/metano (mc)	824.790	786.199
Acqua (mc)	233.707	125.626
Combustibile (l.)	14.936	86.029

#### Costi sostenuti (migliaia di €)

	2013	2014
Raccolta e smaltimento rifiuti	169,0	176,0
Energia elettrica a	706,0	686,0
Gas/metano	605,0	496,0
Acqua	368,0	288,0
Combustibile	12,0	25,0
Altro	22,0	28,0
<b>Totale (migliaia di euro)</b>	<b>1.782,0</b>	<b>1.699,0</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:

- Utilizzo di **Impianti fotovoltaici** (in 3 strutture)
- Sostituzione progressiva dell'illuminazione interna e esterna con **led a basso consumo**
- Verifica dei **consumi di acqua**
- **Sostituzione degli infissi**, al fine di evitare le dispersioni di calore e dell'impianto di raffrescamento
- Rimodulazione e verifica del **consumo di gas**
- Significativo ampliamento della **raccolta differenziata**.

Allegato: Le Strutture coinvolte



**“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.

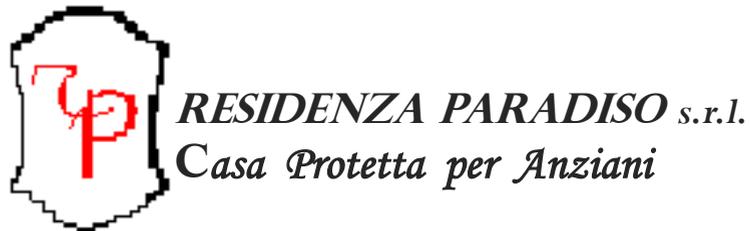
L'Istituto dispone di 316 posti letto, dei quali 140 convenzionati con l'ASL come Casa Residenza Anziani, 16 per Disabili Anziani convenzionati con l'ASL, 72 convenzionati con il Comune e 88 per privati paganti in proprio. L'Istituto è certificato ai sensi della norma UNI-EN-ISO 9001/2008.

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 comobilità 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.



## RESIDENZA PARADISO

Via Saraceno, 95 - Ferrara (FE) - Tel. 0532.760029  
[www.residenzaparadiso.net](http://www.residenzaparadiso.net); [info@residenzaparadiso.net](mailto:info@residenzaparadiso.net)

Dalla ristrutturazione di Palazzo Obizzi è sorta, nel 1988, la Residenza Paradiso, casa protetta per anziani non autosufficienti. La struttura si sviluppa su una superficie coperta di circa 4250 mq oltre a 200 mq circa di corte e pozzi luce ed è disposta su tre piani. Al piano terra si trovano i servizi comuni, la cucina, la palestra e gli uffici, mentre ai piani superiori sorgono i tre nuclei delle zone di degenza, con saloni e spazi per la socializzazione, nonché una storica cappella per i servizi religiosi; tutti gli spazi sono dotati di impianti per la climatizzazione/ventilazione. In ciascuna stanza sono presenti servizi igienici (interni alla stanza o adiacenti), oltre a un adeguato numero di sale bagno attrezzate.

La Residenza, che accoglie 106 ospiti, offre diversi servizi: attività socio-assistenziali, assistenza sanitaria, assistenza infermieristica e servizi di riabilitazione fisica e funzionale. Tutte le attività assistenziali, infermieristiche e riabilitative sono erogate da personale specializzato, in conformità alle direttive regionali in materia.

La presenza della cucina interna garantisce qualità e personalizzazione dei pasti.



## 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 Montana, 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.



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 Cavalieri, 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:

- Casa residenza per anziani 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.



## 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

RESIDENZA  
I PLATANI

## RESIDENZA I PLATANI

Via Serlio, 22 - Bologna (BO) - Tel. 0541/720315  
<http://www.seniorservice.it/i-platani-contatti>

La Residenza I Platani si trova nel centro di Bologna, alle spalle della stazione ferroviaria e a breve distanza da via Stalingrado. Una struttura che unisce alla comodità dell'integrazione nella vita cittadina del capoluogo emiliano la possibilità di rimanere ancora all'aperto e a contatto con la natura grazie al grande giardino interno. I Platani conta 100 posti letto disponibili per gli Ospiti in lungo degenza che all'interno della struttura possono usufruire di servizi assistenziali di alto livello. I piani di degenza sono suddivisi in tre nuclei abitativi da 30 posti ciascuno più uno da 10 posti.

Tutto è pensato per fare in modo che la Residenza diventi per l'anziano una seconda casa.

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)

