# BILANCIO SOCIALE
## e RELAZIONE ANNO 2017

Prot. 550 del 26/02/2018
(Atto preparatorio Assemblea Soci 2017)

**ENTE CERTIFICATO**
**ISO 9001 "Sistemi di gestione applicati alla qualità"**
**UNI 10881 "Qualità dei servizi di assistenza residenziale anziani"**
**ISO 27001 "Sicurezza delle Informazioni"**
**BS OHSAS 18001 "Salute e Sicurezza sul lavoro"**
**UNI ISO 37001 "Sistema Anticorruzione"**

**Istituto LA PROVVIDENZA Onlus**

fondato in Busto Arsizio nel 1879,

Ente morale di diritto privato (R.D. del 1881)

Associazione privata con 136 Soci (al 31/12/2017)

qualificata ONLUS con Dlgs nr 460 del 1997

presente sul territorio attraverso i servizi di

**RSA (RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE) e RSA APERTA**

(nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 856/13 e dalla DGR 2942/14)

attraverso le Unità Gestionali 1, 2 e 3

(come da decreto Regione Lombardia Nr. 3148 del 21/04/2015),

di **CASA ALBERGO**,

di **CENTRO DIURNO INTEGRATO**

attraverso l'Unità Gestionale 4

(come da decreto Regione Lombardia Nr. 4939 del 15/06/2015)

e di **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

come Centrale Operativa in convenzione con Ente Accreditato e contrattualizzato

***

Riconosciuto

**ENTE UNICO**

con Decreto Regione Lombardia Nr. 6606 del 04/08/2015

***

Riconosciuto

**ENTE GESTORE** ed **ENTE EROGATORE**

ovvero soggetto idoneo per la gestione della

*"presa in carico dei pazienti Cronici e/o fragili"*

in attuazione della Legge Regionale 23/2015

con Deliberazione N. 554/2017 del Direttore Generale ATS INSUBRIA

*“La vecchiaia è la vita al rallentatore.*
*Per questo, gli anziani vedono meglio”*

*(Theodor Codreanu)*

# Sommario

## PARTE PRIMA


**1. Premessa** ..... 5
- *1.1 Lettera del Presidente* ..... 5
- *1.2 Motivazioni e Metodologia di elaborazione del documento* ..... 6
- *1.3 Modalità di comunicazione* ..... 6
- *1.4 Riferimenti normativi* ..... 6

**2. Identità dell'organizzazione** ..... 7
- *2.1 Statuto e oggetto Sociale* ..... 8
- *2.2 L'Attività Istituzionale* ..... 9
  - *2.2.1 La "Casa" della Città di Busto* ..... 9
  - *2.2.2 RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale Unità Gestionale 1, 2 e 3)* ..... 9
  - *2.2.3 Il Centro Diurno Integrato (Unità Gestionale 4)* ..... 12
  - *2.2.4 Il Servizio di RSA Aperta* ..... 13
  - *2.2.5 Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata* ..... 13
  - *2.2.6 La Casa Albergo Borri* ..... 14
  - *2.2.7 Il servizio informazione Anziani* ..... 15
- *2.3 Ente Gestore ed Ente Erogatore* ..... 15

**3. Governo e strategie** ..... 16
- *3.1 Composizione e base Sociale* ..... 16
- *3.2 L'Organizzazione* ..... 17
- *3.3 Efficienza, trasparenza e tracciabilità dei processi* ..... 18
- *3.4 La Certificazione UNI Iso 37001 e il Sistema Anticorruzione* ..... 18
- *3.5 I Lavoratori* ..... 19

**4. Al Passo con i Tempi** ..... 24
- *4.1 La Comunicazione* ..... 24

**5. Cosa abbiamo fatto nel 2017** ..... 26
- *5.1 L'anno in sintesi* ..... 26

**6. Dimensione Economica e Patrimoniale nell'anno 2017** ..... 36
- *6.1 Il Conto Economico* ..... 36
- *6.2 Il Conto Patrimoniale* ..... 40

**7. Prospettive Future** ..... 41
- *7.1 Uno sguardo al futuro* ..... 41


## PARTE SECONDA


**1. legge di riforma del terzo settore** ..... 42
- *1.1 Legge 06 giugno 2016 n.106 "Delega al governo per la riforma del Terzo settore" e successivi decreti attuativi - Abrogazione delle ONLUS* ..... 42

# Parte Prima

## 1. Premessa

### 1.1 Lettera del Presidente

*Cari Soci,*

*Vi ringrazio per avermi rinnovato la fiducia per il secondo mandato di Presidente del Consiglio di Amministrazione della Provvidenza.*

*Vi segnalo che attualmente sono in corso due riforme che riguardano rispettivamente la Sanità e il Terzo Settore e che hanno influenze sul futuro della Provvidenza.*

*Alla riforma sanitaria in atto il CDA ha risposto positivamente, aprendosi al territorio operando all'esterno meritandosi il riconoscimento di Ente Gestore di malati cronici.*

*Alla riforma del Terzo Settore il CDA si è attivato per valutare attentamente quale percorso intraprendere tenendo ben presente che la nuova normativa andrà ad abrogare la figura delle Onlus con conseguenti modifiche statutarie.*

*È iniziato l'anno di grazia 2018, ogni giorno è un nuovo giorno e si può, volendo, tener presente al termine di ogni giorno una frase di Platone*

*"Ha disposto ogni cosa con misura, calcolo e peso".*

*Cordialità.*

*Ambrogio*

## *1.2 Motivazioni e Metodologia di elaborazione del documento*

Il documento è stato redatto sia per adempiere in modo più completo a quanto previsto dall'Art.9 c.2 dello Statuto sia ai fini di una maggiore trasparenza e comunicazione istituzionale. Si è ritenuto opportuno lasciare traccia di quanto realizzato nell'anno 2017 attraverso tale documento, realizzato da un gruppo di lavoro guidato dal Presidente, che al fine di assicurare al suo interno competenze multidisciplinari, ha visto coinvolti il Direttore Generale, i Responsabili di Area ed i Referenti degli uffici amministrativi, tecnici e sanitari.

## *1.3 Modalità di comunicazione*

Il presente documento sarà diffuso attraverso i seguenti canali:

- Consegna del documento cartaceo a mezzo posta a tutti i Soci in occasione dell'invio del tradizionale giornalino in prossimità dell'Assemblea dell'Aprile 2018.
- Documento depositato tra gli atti preparatori in visione ai membri del CDA per approvazione Bilancio/Rendiconto 2017.
- Documento a disposizione dei lavoratori presso gli Uffici Amministrativi.
- Disponibilità del documento per Ospiti, Famigliari e Volontari presso gli Uffici di Accoglienza al Pubblico.
- Sito web: www.laprovvidenzaonlus.it.
- Consegna del documento cartaceo ai principali donatori e ai membri dell'OdV e al Collegio dei Revisori Legali.

## *1.4 Riferimenti normativi*

Il presente documento, che vuole essere inteso non come una semplice informativa ma come un "Bilancio Sociale", è stato redatto ispirandosi liberamente, ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2001, agli Standard Internazionali del GRI (Global Reporting Initiative) oltre che a tenere conto delle Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit della Agenzia per le Organizzazioni non Lucrative di Utilità Sociale proposte con ATTO DI INDIRIZZO dell'Agenzia nr.11 del 15/04/2011 ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del D.P.C.M. 21 marzo 2001 n. 329.

# 2. Identità dell'organizzazione

Dalla nostra Costituzione sono ormai passati più di 138 anni e tra due anni raggiungeremo il traguardo dei 140 anni! Un arco temporale immenso nel quale sono state introdotte innumerevoli normative e riforme che hanno profondamente mutato il contesto nel quale ha da sempre operato l'Istituto. Mai però tali cambiamenti hanno modificato il nostro primo impegno ed i "***principi ispiratori di Mons. Tettamanti***", ancora oggi sanciti nel nostro Statuto, rivolti ai nostri Ospiti e ad un'assistenza sempre attenta e affettuosa a chiunque alberghi sotto il nostro tetto.

Alla Riforma Sanitaria approvata lo scorso anno, l'Istituto ha risposto con celerità e voglia di mettersi in gioco. Con Deliberazione N. 554/2017 del Direttore Generale ATS INSUBRIA, ai sensi della Legge Regionale 23/2015 e dei successivi Decreti attuativi, l'Istituto è stato riconosciuto **ENTE GESTORE** ed **ENTE EROGATORE**, ovvero soggetto idoneo per la gestione della "*presa in carico dei pazienti Cronici e/o fragili*". Questo significa che l'Istituto si integrerà ancor di più con il territorio e ne diverrà punto di riferimento importante.

Continua ed è incessante il percorso di miglioramento dei servizi offerti agli Ospiti che vengono accolti nella ns. Struttura. Importanti soddisfazioni ci stanno dando anche i Servizi di RSA Aperta e di Centro Diurno Integrato. Altrettante ce ne aspettiamo dal nuovo Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e dal Servizio Informazione Anziani.

Il Consiglio di Amministrazione si è fin da subito attivato per valutare i cambiamenti che ci impone un'altra importante riforma quella del "Terzo Settore" (in applicazione Legge 06 giugno 2016 n.106 e dei successivi decreti attuativi). Tale Riforma spinge gli Amministratori degli Enti come "Provvidenza" di fronte ad una enorme responsabilità che a breve ci porterà a prendere una decisione che influirà non poco sul futuro dell'Ente. La nuova normativa infatti andrà ad abrogare la figura fiscale delle ONLUS con conseguenti modifiche Statutarie.

Come da sempre, ogni scelta compiuta, ogni decisione ed ogni progetto dovrà essere coerente, in primo luogo, ai tratti originari e persistenti della nostra storia, ed in secondo luogo alle esigenze ed ai bisogni espressi dalla comunità. È stato doveroso per il CDA oggi in carica, effettuare un'attenta valutazione ed analisi per capire quale sarà il percorso da intraprendere e per questo, nell'Assemblea in cui siete invitati a partecipare, sarà dedicato un apposito punto di discussione.

È necessario continuare questo cammino di rinnovamento e miglioramento, solo così saremo sempre pronti ad affrontare nuove sfide contribuendo così a soddisfare le necessità presenti e future del territorio.

## *2.1 Statuto e oggetto Sociale*

"***Quasi 140 anni, ma non li dimostra***" è uno degli slogan che in varie occasioni oggi ripetiamo più spesso quando ci capita di rievocare quel 7 dicembre dell'anno 1879 quando, sotto lo sprone di Monsignor Tettamanti, un gruppo di benemeriti Bustesi diede ufficialmente vita a quella che è ormai diventata un'Istituzione della Città di Busto Arsizio, costituendosi nell'"Opera Pia" di cui oggi si prosegue l'impegno.

Ancora oggi, a distanza di quasi un secolo e mezzo, immutati e ripresi "quasi testualmente" i principi e i dettami del primo Statuto Organico del Ricovero di Mendicità della "PROVVIDENZA", deliberato dall'Assemblea generale dei Soci il 7 dicembre 1879.

Invariato e ancora oggi nel vigente Statuto il principio per cui nessuno dei membri della direzione percepiva assegni o remunerazioni dal ricovero di mendicità.

Come allora, anche oggi, lo Statuto prevede la possibilità di diventare Soci attraverso un sostegno dell'Istituto sia a livello economico che di servizio.

Praticamente immutato se non adeguato ai tempi l'Articolo del nostro Statuto che determina "Oggetto e scopo" della nostra Associazione:

1. *L'associazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel campo dell'assistenza sociale e socio-sanitaria. La sua attività consiste principalmente nella realizzazione e gestione di strutture residenziali-assistenziali idonee ad assicurare mantenimento e assistenza a persone di ambo i sessi, prevalentemente anziani autosufficienti e non, con particolare attenzione ai residenti in Busto Arsizio e suo territorio storico. Non possono essere ricoverate o mantenute in Istituto persone affette da malattie contagiose o mentali o comunque incompatibili con la struttura.*
2. *L'associazione non può svolgere attività diverse da quelle sopra indicate, ad eccezione di quelle a essa direttamente connesse o di quelle accessorie per natura a quelle statutarie in quanto strumentali alle stesse, purché non incompatibili con la sua natura di associazione e realizzate nei limiti consentiti dalla legge.*

## *2.2 L'Attività Istituzionale*

### *2.2.1 La "Casa" della Città di Busto*

L'Istituto "La Provvidenza" è presente a Busto Arsizio dal 1879. L'Istituto, nato per la volontà e la generosità dei cittadini di Busto, sollecitato dall'allora Prevosto Monsignor Giuseppe Tettamanti, continuando ancora oggi a essere ispirato ai valori della carità cristiana, mantiene fede anche oggi all'impegno assunto in quegli anni e vuol privilegiare una utenza locale con una assistenza attenta e umana, sostenuta da un servizio a carattere socio - assistenziale puntuale e preciso.
Ad oggi l'Istituto LA PROVVIDENZA è presente sul territorio attraverso i servizi di RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) e RSA APERTA (nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 856/13 e dalla DGR 2942/14) attraverso le Unità Gestionali 1, 2 e 3 (come da decreto Regione Lombardia Nr. 3148 del 21/04/2015), di CENTRO DIURNO INTEGRATO attraverso l'Unità Gestionale 4 (come da decreto Regione Lombardia Nr. 4939 del 15/06/2015) e di CASA ALBERGO.
Attraverso una convenzione con un Ente accreditato e contrattualizzato siamo Centrale Operativa per effettuare Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata sul territorio. È ormai attivo e operativo presso gli Uffici di Accoglienza al Pubblico il "Servizio Informazione Anziani".
La normativa regionale in materia di accreditamento e lo svolgimento di nuovi servizi, ci ha obbligato a modificare la nostra organizzazione prevedendo la divisione in diverse Unità Gestionali che fanno comunque capo all"ENTE UNICO" Istituto LA PROVVIDENZA. Tale importante riconoscimento (ottenuto con Decreto 6606 del 04/08/2015) ha dato l'occasione di operare in modo uniforme attraverso l'adozione di protocolli assistenziali e procedure operative omogenee (come ad esempio la gestione dei reclami, la rilevazione della qualità percepita, i contratti d'ingresso con gli utenti, la progettazione e l'erogazione dell'attività formativa, ecc.).

### *2.2.2 RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale Unità Gestionale 1, 2 e 3)*

L' Istituto La Provvidenza Onlus è prioritariamente una RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) accreditata e contrattualizzata per 347 posti letto per Ospiti non autosufficienti divisi nell'Unità Gestionale 1 per 311 posti letto, nella Unità Gestionale 2 per 24 posti letto e nella Unità Gestionale 3 per 12 posti letto. L'Unità Gestionale 3 (inaugurata solo nell'aprile 2014), oggi conta oltre ai 12 posti letto contrattualizzati anche 28 posti letto per ora solo accreditati per un totale di 40 posti letto. Il principale obiettivo della RSA, da cui poi discendono le politiche complessive e le scelte strategiche ed organizzative dettate dall'Assemblea e dal CDA dell'Istituto, è quello di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita dell'Ospite il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni fisici, psichici e sociali attraverso un'assistenza qualificata e continuativa in collaborazione con la famiglia. All'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale vengono garantiti, seppur con livelli differenziati in rapporto alla tipologia degli Ospiti, i seguenti servizi:

1. il servizio alberghiero;
2. l'assistenza socio sanitaria;
3. le attività di riabilitazione;
4. le attività ricreative, culturali ed occupazionali;
5. l'assistenza Medica;
6. l'assistenza Infermieristica;
7. l'assistenza Medica specialistica;
8. l'assistenza religiosa;
9. la cura della persona.

| RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA) - 3 Unità Gestionali | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Unità Gestionale 1 (Numero Posti Letto)** | **al 31/12/2014** | **al 31/12/2015** | **al 31/12/2016** | **al 31/12/2017** | **Note** |
| Padiglione Giovanni XXIII | 218 | 218 | 218 | 218 | |
| Pad. Mons. Tettamanti | 93 | 93 | 93 | 93 | |
| Totale | 311 | 311 | 311 | 311 | Con contributo Regionale |

| **Unità Gestionale 2 (Numero Posti Letto)** | **al 31/12/2014** | **al 31/12/2015** | **al 31/12/2016** | **al 31/12/2017** | **Note** |
|---|---|---|---|---|---|
| Padiglione Mons. Borroni | 24 | 24 | 24 | 24 | Con contributo Regionale |

| **Unità Gestionale 3 (Numero Posti Letto)** | **al 31/12/2014** | **al 31/12/2015** | **al 31/12/2016** | **al 31/12/2017** | **Note** |
|---|---|---|---|---|---|
| Padiglione Mons. Galimberti | 40 | 40 (12+28) | 40 (12+28) | 40 (12+28) | Dal 30/10/2015 Numero 12 posti letto con contributo Regionale |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **TOTALE POSTI LETTO RSA** | **375** 335 contrattualizzati 40 solo accreditati | **375** 347 contrattualizzati 28 solo accreditati | **375** 347 contrattualizzati 28 solo accreditati | **375** 347 contrattualizzati 28 solo accreditati |
| **Presenza Media** | **355,46** Reparto UG3 operativo dal 30/04/2014 | **373,22** | **372,81** | **373,69** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Uomini** | **78** | **74** | **71** | **66** |
| **Donne** | **297** | **301** | **304** | **309** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Uomini età media** | **79** | **80** | **81** | **82** |
| **Donne età media** | **87** | **87** | **87** | **88** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Uomini n. centenari** | **1** | **0** | **0** | **0** |
| **Donne n. centenarie** | **7** | **6** | **10** | **9** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Degenza media** | **3 anni e 10 mesi** | **1 anno e 8 mesi** | **1 anno e 7 mesi** | **2 anni e 1 mese** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **LISTA DI ATTESA** | **206** | **191** | **311** | **354** |
| **Uomini** | **57** | **65** | **80** | **87** |
| **Donne** | **149** | **126** | **231** | **267** |

ANIMAZIONE

FISIOTERAPIA

TRASPORTI

ASSISTENZA SANITARIA

SERVIZIO SOCIO SANITARIO

### *2.2.3 Il Centro Diurno Integrato (Unità Gestionale 4)*

Il Centro Diurno Integrato, il 15 giugno 2017, ha spento la seconda candelina. Attualmente il Centro Diurno Integrato è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30, e accoglie anziani parzialmente autosufficienti per permettergli di trascorrere la giornata in compagnia, impegnati in attività finalizzate alla stimolazione delle abilità cognitive e motorie, potendo contare su un'assistenza globale di alto livello. La coordinatrice infermieristica, responsabile del CDI, è presente quotidianamente e ha instaurato con gli Ospiti un rapporto di fiducia e di stima, così come il personale assistenziale che provvede alla cura della persona, e che con le proprie competenze permette agli anziani di sentirsi quasi a casa propria; stesso discorso vale per l'educatrice e la fisioterapista che, con il loro entusiasmo e la professionalità, motivano gli utenti a mettersi in gioco partecipando alle diverse attività proposte evitando l'isolamento. Sempre continuo il percorso di miglioramento dei servizi offerti, quotidianamente si analizzano i bisogni degli utenti e del CDI, questo per permetterci di offrire sempre un servizio efficiente e di qualità. Come per gli anni scorsi, è attivo un rapporto di collaborazione con la Croce Rossa, Sezione di Busto Arsizio, grazie alla quale riusciamo a garantire il trasporto degli Utenti che sono tutelati anche durante il tragitto domicilio-centro, avendo persone formate e qualificate pronte ad intervenire in caso di malore con competenza e professionalità. Le richieste di accesso a tale Servizio sono sempre numerose e hanno permesso di accogliere un maggior numero di utenti rispetto agli anni scorsi. Il CDI attualmente accoglie anche gli utenti della RSA Aperta a cui è stato riconosciuto un voucher che prevede accessi in semiresidenzialità. Questa collaborazione permette una maggiore apertura verso il territorio e favorisce la conoscenza della Struttura e dei suoi servizi.

### *2.2.4 Il Servizio di RSA Aperta (la nostra professionalità direttamente al domicilio)*

Da ormai due anni, nella nostra struttura, è stato attivato il progetto sperimentale "RSA Aperta" con voucher socio sanitario, previsto dalla DGR 856/13 e dalla DGR 2942/14. L'RSA Aperta è un progetto a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili, promosso dalla Regione Lombardia, con l'obiettivo di tutela dei diritti di fragilità, consentendo anche alle persone non autosufficienti di rimanere presso il proprio domicilio e nel proprio contesto di vita, evitando istituzionalizzazioni precoci o inappropriate, in un'ottica di mantenimento e miglioramento del benessere. Il servizio prevede interventi di natura sociosanitaria erogabili dall'RSA, sia presso il domicilio che nella struttura stessa, tramite Voucher assegnati in base al livello di intensità del bisogno. Le prestazioni offerte possono essere variamente combinate ed erogate nell'arco temporale previsto dal Progetto Individuale, in base ai singoli bisogni della persona e/o della famiglia. I destinatari di questo servizio sono le persone, residenti in Regione Lombardia e iscritte al SSN, non autosufficienti, che abbiano compiuto i 75 anni di età e a cui sono state riconosciute l'indennità di Invalidità e di accompagnamento, e alle persone affette da Malattia di Alzheimer o da altra forma di demenza, anche precoce, o da patologie di natura psicogeriatrica certificata e caratterizzate da una documentata situazione di fragilità della rete di supporto familiare e sociale. Per il 2017 i costi legati al servizio sono stati interamente coperti dai relativi incassi.

Novità nel 2017 è stato l'acquisto di 3 autovetture, Fiat Panda, date in dotazione alle operatrici afferenti a tale Servizio.

**Nel corso del 2017 gli utenti in carico al nostro Ente Erogatore sono stati 49. A tali utenti, si aggiungono 5 utenti che hanno usufruito dei nostri servizi a titolo privato. Pertanto sono stati soddisfatti i bisogni di 54 utenti in totale.**

### *2.2.5 Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata*

Siamo pronti (in attesa che vengano riaperti gli accreditamenti Regionali per le singole Unità di Offerta fermi ormai da molti anni), ad operare come Centrale Operativa attraverso un'Ente accreditato e convenzionato per il servizio di Assistenza Domicialire Integrata.

COSA È l'ADI: è l'insieme delle prestazioni che vengono assicurate direttamente nel domicilio dell'assistito e che riguardano sia bisogni sanitari (punture, flebo, nutrizione artificiale, visite) sia sociali (aiuto domestico, assistenza alla persona….) in una logica – appunto – integrata. È diretta a favorire il mantenimento della persona, soprattutto se anziana, nel proprio domicilio evitando ricoveri ospedalieri o ricoveri in strutture residenziali assistite.

PER CHI: è diretta a persone di tutte le età: con patologie non in fase acuta che richiedono interventi da parte di più figure professionali e con un domicilio e un contesto familiare compatibili con il trattamento assistenziale determinato.

COME: si richiede tramite il proprio medico di Medicina Generale al Distretto Sanitario di appartenenza.

Come il Servizio di RSA APERTA interamente finanziato da Regione e quindi gratuito per il Cittadino che ne ha diritto.

### *2.2.6 La Casa Albergo Borri*

Nella Casa Albergo "BORRI", viene svolto un servizio esclusivamente dedicato a persone Anziane Autosufficienti. Una struttura unica sul territorio, ovvero una struttura che propone ai propri Ospiti, oltre a vitto e alloggio, ed ai servizi ad essi collegati (lavanderia, stireria), anche quelli di interventi di natura socio-assistenziali a supporto delle attività di vita quotidiana, che favoriscano il mantenimento dell'autonomia fisica e psicologica residua. La Struttura offre infatti, momenti di animazione e attività ricreative, al fine di valorizzare e stimolare le capacità personali (affettive, intellettive, espressive, manuali) e di favorire la socializzazione e la vita di relazione degli Ospiti assistiti. È bene precisare che la Casa Albergo non è un ospedale, né una clinica, né, comunque, una casa di cura o simili, e non è, quindi, abilitata e obbligata ad effettuare prestazioni sanitarie. La Struttura comunque in caso di urgenza, a mezzo di suo personale qualificato, ha in qualsiasi momento ogni più ampia facoltà di richiedere e disporre l'immediato ricovero dell'Ospite presso una struttura Ospedaliera. La responsabilità di decidere e/o prescrivere/variare eventuali cure o terapie di cui l'Ospite necessitasse è rimessa alla decisione e responsabilità del MMG dell'Ospite stesso.
È un servizio quello della Casa Albergo che, dal punto di vista gestionale, non ha mai consentito di raggiungere e sfruttare le sue massime potenzialità soprattutto dal punto di vista economico. Negli ultimi anni le domande e le richieste si sono ulteriormente ridotte. È purtroppo una realtà che colpisce noi, come le poche altre Case Albergo sul territorio.
È anche vero che la Casa Albergo è l'unica nel suo genere nel territorio di Busto Arsizio ed è inquantificabile, da un punto di vista economico, il suo valore sociale.
Il Cda ha creduto e crede ancora nelle potenzialità della struttura e per questo, dopo numerosi confronti e valutazioni di diversi progetti, ha deliberato nell'anno 2015 all'unanimità l'opportunità di avviare una manutenzione straordinaria della Casa Albergo Borri, mantenendo la finalità per la quale essa è stata realizzata. I lavori, la cui ultimazione è prevista per ottobre 2018, interessano tutta la struttura e prevedono sia interventi edili che agli impianti. Le camere saranno più grandi e accoglienti avranno una superficie superiore ai 18 mq. Ogni camera sarà dotata di bagno privato, di raffrescamento e di televisore. Sarà attivo anche un impianto di videosorveglianza come previsto dalla Legge Regionale 02/2017. Tutti gli impianti e l'involucro edilizio saranno concepiti per il massimo risparmio di energia. I lavori termineranno nell'anno 2018. La potenzialità della Casa Albergo sarà la modularità della struttura.

### *2.2.7 Il servizio informazione Anziani (La nostra professionalità per la famiglia)*

È ormai operativo il nuovo servizio rivolto alle persone non autosufficienti di Busto Arsizio e ai Loro familiari, che ha l'obiettivo di facilitare l'accesso del cittadino al sistema dei servizi sociali, sanitari e socio-sanitari. L'Istituto La Provvidenza Onlus si è attivato per realizzare tra le nostre mura uno "Sportello" al fine di dare alla Città un servizio utile ad orientare le famiglie nelle numerose possibilità di servizi sociali e socio/sanitari che il sistema welfare offre. È attiva anche una mail **servizioanziani@laprovvidenzaonlus.it** per facilitare il passaggio di informazioni. I riferimenti sono i nostri due Uffici di accoglienza al pubblico. Il servizio, nel rispetto della riforma sanitaria, vuole lavorare in rete cooperando con il Comune, i servizi sociali, l'ATS-INSUBRIA e soprattutto i Medici di Famiglia. Il Servizio Informazione Anziani si limita a dare informazioni specifiche sui servizi offerti e non fornisce in alcun modo informazioni di carattere sanitario e si intende completamente gratuito. Tale servizio, darà informazioni circa i servizi domiciliari (come ADI, SAD, RSA APERTA) e servizi diurni (come CDI) e darà indicazioni per la compilazione delle pratiche di AdS e di Indennità di accompagnamento, aiutando passo passo l'utente che lo richiede.

## *2.3 Ente Gestore ed Ente Erogatore*

Alla Riforma Sanitaria approvata lo scorso anno l'Istituto ha risposto con celerità e voglia di mettersi in gioco. Con Deliberazione N. 554/2017 del Direttore Generale ATS INSUBRIA, ai sensi della Legge Regionale 23/2015 e dei successivi Decreti attuativi l'Istituto è stato riconosciuto **ENTE GESTORE** ed **ENTE EROGATORE**, ovvero soggetto idoneo per la gestione della "*presa in carico dei pazienti Cronici e/o fragili*". Questo significa che l'Istituto si integrerà ancor di più con il territorio e ne diverrà punto di riferimento importante.

# 3. Governo e strategie

## *3.1 Composizione e base Sociale*

Dal 23/07/2015 esiste un libro Soci che viene costantemente aggiornato come previsto dallo Statuto con specifiche delibere Consiliari. Alla data del 31/12/2017 si contano numero 136 Soci.

| PERSONE AL SERVIZIO DI PERSONE | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Nr/Anno** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** |
| **Nr. Soci al 31/12** | **196** | **143** | **142** | **136** |

*Art.5 Statuto Fondatori-Soci*

1. *Sono soci fondatori dell'associazione gli Oblatori dell'Istituto "La Provvidenza".*
2. *Sono soci dell'associazione coloro che vi aderiscono nel corso della sua esistenza. Possono far parte dell'associazione persone fisiche, persone giuridiche o enti collettivi che diano pieno affidamento per l'attuazione dei programmi statutari e che condividano le ispirazioni di fondo che animano l'associazione. Per la puntuale determinazione di tali caratteristiche, e quindi per l'individuazione di specifici requisiti soggettivi o incompatibilità ovvero di particolari vincoli o limitazioni, anche quantitative, si rinvia al regolamento la cui adozione e modificazione compete al Consiglio di Amministrazione dell'Istituto. L'adesione all'associazione è a tempo indeterminato e non può essere disposta per un periodo di tempo temporaneo. Acquistano la qualità di soci a titolo perpetuo i consiglieri di amministrazione e i revisori legali effettivi che abbiano rivestito tale carica per un intero mandato.*
3. *Chi intende aderire all'associazione deve rivolgere espressa domanda al consiglio di amministrazione recante la dichiarazione di condividere le finalità che l'associazione si propone. Il consiglio di amministrazione deve procedere in ordine alle domande di ammissione entro sessanta giorni dal loro ricevimento, domande che nel numero non potranno essere superiori a cinque all'anno solare, salvo il reintegro dei soci deceduti nell'anno precedente, o volontariamente receduti. In assenza di un provvedimento di accoglimento della domanda entro il termine predetto, si intende che essa è stata non accolta. In caso di diniego espresso il consiglio di amministrazione non è tenuto a esplicitare la motivazione di tale comportamento.*
4. *Non possono essere socie le persone fisiche, le aziende, i professionisti, ad esclusione di coloro che prestano la loro opera gratuitamente, che al momento della domanda siano fornitori o collaboratori dell'Istituto.*
   *Non possono essere soci i dipendenti dell'Associazione in attività e ne potranno fare domanda solo dopo il pensionamento o cambio di attività lavorativa.*
5. *Gli aderenti all'associazione possono in qualsiasi momento comunicare la volontà di recedere: il recesso avrà efficacia dall'inizio del secondo mese successivo a quello nel quale il consiglio di amministrazione ha ricevuto la comunicazione della volontà di recesso.*

6. *In presenza di gravi motivi, chiunque partecipi all'associazione può essere escluso con deliberazione del consiglio di amministrazione. L'esclusione ha effetto dal trentesimo giorno successivo alla comunicazione del provvedimento di esclusione, il quale deve contenere le motivazioni per le quali l'esclusione stessa sia stata deliberata. Nel caso in cui l'escluso non condivida le ragioni dell'esclusione potrà adire l'arbitro di cui al presente statuto, in tal caso l'efficacia della deliberazione di esclusione rimarrà sospesa fino alla pronuncia arbitrale.*

## *3.2 L'Organizzazione*

Nel rispetto di quanto previsto dall'Art.8 dello Statuto il CDA si compone di 9 membri. Le cariche dei membri eletti sono svolte a titolo gratuito in quanto nessun compenso è corrisposto per la funzione di Amministratori dell'Associazione. La struttura organizzativa dell'Istituto LA PROVVIDENZA è articolata in una serie di ruoli e responsabilità che sono state delegate dal Consiglio diAmministrazione al Presidente e distribuite alle figure di vertice tramite appositi mansionari e Job description.
La riforma Sanitaria approvata da Regione Lombardia con la Legge 23/2015 "*Evoluzione del Sistema Socio Sanitario Lombardo*", che ci ha spinto a rinnovare e rivedere le modalità di erogazione dei nostri servizi e ampliandoli con dei nuovi, ci ha obbligato a rivedere la nostra organizzazione interna. Il Cda appena insediato infatti, si è fin da subito attivato per predisporre un nuovo organigramma dove è stata messa in evidenza la distinzione tra la primaria attività di RSA con gli altri servizi rivolti al territorio. Sono state previste due distinte "Divisioni". La prima dedicata all'Istituzionale Servizio di RSA diviso per Presidi, la seconda dedicato ad altri servizi sia tra le nostre mura come la Casa Albergo e il CDI o all'esterno come il Servizio di RSA APERTA, A.D.I. e il Servizio Informazione Anziani. La seconda divisione è già pronta per ottemperare alle nuove sfide e impegni in carico all'ENTE GESTORE come previsto dalla riforma sanitaria e sarà quindi dedicato come prevede la Riforma alla "***presa in carico del paziente cronico fragile***"

| CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE | |
|---|---|
| **Maggio 2017 / Maggio 2021** | |
| 1) GOBBI Ambrogio | Presidente |
| 2) MAZZUCCHELLI Romeo | Vice Presidente |
| 3) PAGANI Mons. Severino | Consigliere |
| 4) BELLONI Angelo Guido | Consigliere |
| 5) BERTOLINA Tiziana | Consigliere |
| 6) BORRI Renato | Consigliere |
| 7) CHIERICHETTI Luigi | Consigliere |
| 8) FARONI Giorgio | Consigliere |
| 9) ROSANNA Umberto | Consigliere |

| REVISORI LEGALI |
|---|
| **Maggio 2017 / Maggio 2021** |
| 1) MAZZUCCHELLI Alberto |
| 2) ANTONELLI Roberto |
| 3) BOTTINI Roberto |

| ORGANISMO DI VIGILANZA |
|---|
| **Nominati con Delibera 89 del 05/12/2012** |
| 1) ANZINI Piero |
| 2) LONGO Michela |

### *3.3 Efficienza, trasparenza, tracciabilità e verifica dei processi*

Oltre alle verifiche da parte dei competenti Organi di Vigilanza, l'Istituto si è dotato di un sistema di internal audit, cioè un costante controllo interno dei processi e delle decisioni. Attraverso queste verifiche l'Istituto cerca di garantire efficienza, trasparenza e verifica dei suoi atti autocertificando e tracciando ogni singola decisione. Ogni processo a tutti livelli viene deciso in base a specifici protocolli e procedure. Sono queste le regole, che il CDA ha voluto fortemente introdurre ai fini di una maggiore trasparenza del proprio operato. È stato innanzitutto ritenuto fondamentale per garantire la trasparenza dell'attività svolta, introdurre un'apposita procedura che detta precise disposizioni per la redazione del Bilancio/Rendiconto dell'Istituto. Di particolare rilevanza inoltre, e per questo per ogni loro modifica è prevista una specifica deliberazione, sono: il **Protocollo Appalti**; il **Protocollo Acquisizione Beni/Servizi**; il **Protocollo Lista di attesa ingresso**; il **Protocollo Consulenze e prestazioni professionali**; il **Protocollo Inserimento personale di nuova assunzione**. In particolare per quanto riguarda il **Protocollo Appalti**, pur ribadendo con forza la nostra natura privata il CDA, si è voluto dettare delle regole e procedure molto simili a quelle previste dalle Amministrazioni Pubbliche e quindi dal Codice degli appalti, affinché sia garantita trasparenza e tracciabilità nel proprio operato soprattutto nell'attribuzione di importanti appalti e lavori. Le Imprese prima di essere invitate a presentare la propria offerta, devono obbligatoriamente iscriversi ad un Albo Fornitori appositamente istituito. L'iscrizione può essere effettuata solo dopo la presentazione di documentazione specifica che contribuisce a garantire l'affidabilità del fornitore. Per quanto riguarda il Protocollo Assunzioni sono previste due commissioni per la valutazione dei candidati. Prima della eventuale conferma il nuovo collaboratore sarà soggetto ad almeno due periodi di prova.

**Relativamente alla gestione facciamo presente che l'Istituto è stato oggetto di molteplici visite Ispettive nell'anno 2017 ottenendo il positivo risultato di NESSUNA PRESCRIZIONE. 20 AUDIT ESTERNI: 14 da parte di ATS-Insubria, 1 Ispettorato del lavoro, 1 dei NAS e 4 dell'Organismo di Vigilanza.**

### *3.4 La Certificazione UNI ISO 37001 e il Sistema Anticorruzione*

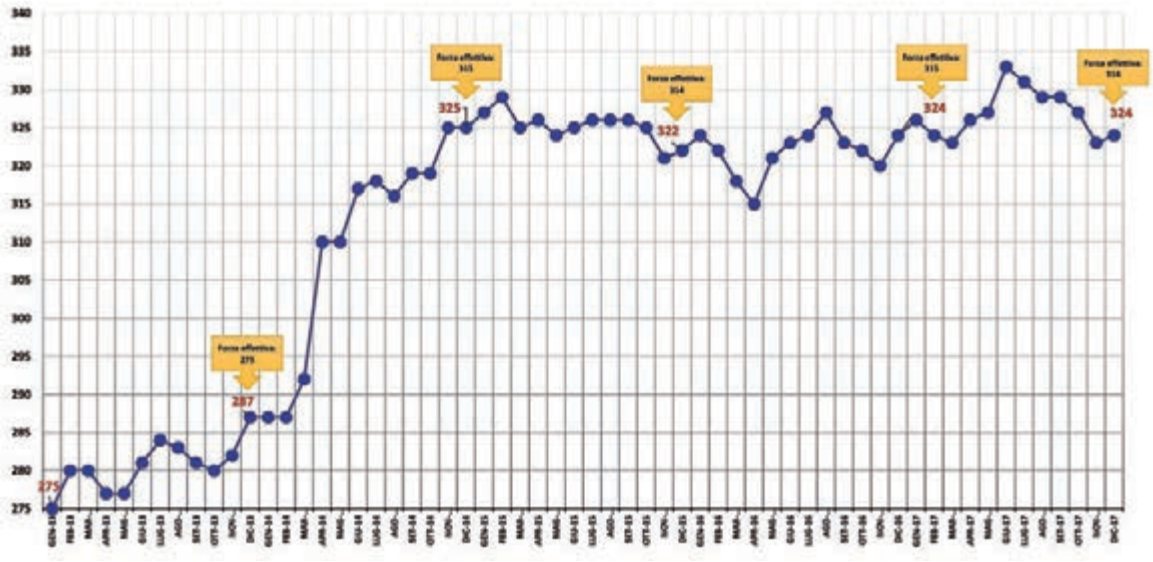
Con Delibera N. 27/17 il CDA ha approvato all'unanimità di iniziare un nuovo importante e significativo percorso per arrivare ad una Certificazione UNI ISO 37001 relativa all'introduzione nell'Ente di un SISTEMA DI ANTICORRUZIONE. Per inserire tale sistema è stato necessario aggiornare e integrare Modello 231 con gli esistenti e già certificati sistemi di gestione applicati alla Qualità (ISO 9001), Servizi di assistenza residenziale per anziani (UNI 10881), Salute e Sicurezza del Lavoro (BS OHSAS 18001) e Sicurezza delle Informazioni (ISO 27001). È utile sottolineare quanto l'adozione e la certificazione di un SISTEMA ANTICORRUZIONE sia fondamentale e funzionale al contenimento dei rischi/reato associati a fenomeni corruttivi in un Ente, che come LA PROVVIDENZA, riceve importanti contribuzioni pubbliche. Il percorso è già iniziato ed essendo la norma di recente introduzione l'Istituto potrà essere nel primo gruppo di entità certificate (forse l'unica RSA) nel corso dell'anno 2018. Con un sistema di gestione integrato così vengono di fatto quasi interamente applicati nelle nostre procedure i principi previsti dalla normativa del codice degli appalti (L.163/06) e in particolare l'applicazione della legge 190/2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e successivi aggiornamenti.
La certificazione UNI ISO 37001 va ad aggiungersi alle altre Certificazioni riconosciute alla Struttura già dal 2015.

Attraverso il suo percorso di certificazione l'Istituto vuole raggiungere:

- Con la UNI 10881 e la ISO 9001 il "massimo stato di benessere raggiungibile in relazione alle condizioni di autonomia funzionale esistente, rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e sociali "nei confronti dell'Ospite;
- Con la BS OHSAS 18001 il massimo grado di sicurezza sul posto di lavoro per i propri collaboratori prevenendo e proteggendo il personale che presta le proprie attività all'interno o per conto della nostra struttura.
- Con la ISO 27001 il massimo grado di sicurezza delle importanti informazioni e dati societari con particolare attenzione ai dati sanitari.
- Con la UNI ISO 37001 la massima trasparenza e tracciabilità dei processi e delle decisioni.

## *3.5 I Lavoratori*

I lavoratori rappresentano la vera forza dell'Istituto LA PROVVIDENZA Onlus. Il lavoro dell'ASA/OSS, Infermiere, Medico e Fisioterapista come quello di altre professioni di aiuto, è un lavoro difficile e faticoso, perché comporta il confronto continuo con la malattia, il dolore fisico, la sofferenza psicologica, l'handicap, il limite, la non autonomia: aspetti propri della vita, connaturati all'esistenza umana, presenti in ogni tempo e in ogni luogo, nell'esperienza delle persone e le famiglie, ed anche purtroppo di amici e conoscenti.
Per stare al solo dato qualitativo, l'attenzione all'Ospite è erogata da personale numericamente maggiore rispetto a quanto obbligati dagli standard previsti per l'accreditamento regionale. Il numero dei dipendenti è passato da 275 dal 01/01/2013 a 324 del 31/12/2017. Mantenuta la politica di migliorare la qualità dell'Assistenza rivolgendoci esclusivamente a personale nostro dipendente, perché obbligati normativamente, perché economicamente più vantaggioso e perché sicuramente di qualità differente.




L'Istituto ha promosso in questi anni l'opportunità di qualificazioni e di sviluppo professionale, nella consapevolezza che i livelli delle prestazioni socio-assistenziali, proprio per i motivi di cui sopra, dipendono soprattutto dalle qualità umane e professionali dei propri Operatori. Continuano, e sono stati anche per il 2017, molteplici e impegnativi i corsi formativi rivolti a tutto il personale. La Formazione continua ad essere quindi lo strumento per la valorizzazione della Qualità e dei servizi resi dai nostri Operatori e per questo l'Amministrazione dell'Istituto ha voluto fortemente investire in questo ambito. I numerosi corsi formativi sono stati finanziati o con Fondi Regionali o con Fondi di Categoria. Formare significa far apprendere concetti, metodologie, strumenti e abilità nel fare, stimolare cambiamenti per migliorare la struttura. Come da sempre particolare importanza hanno rivestito i corsi teorici e pratici sulla movimentazione degli Ospiti, quelli sulla Comunicazione, sulla gestione dei Conflitti e sulla Sicurezza.

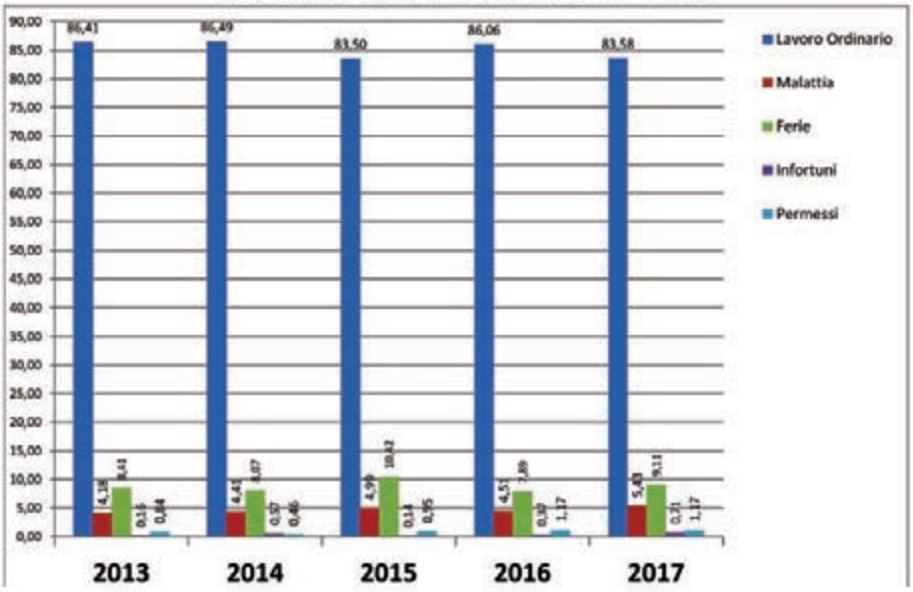
**Il giorno 10 ottobre 2017**, l'Istituto ha organizzato in collaborazione con l'Università LIUC di Castellanza sponsorizzato dal nostro fornitore Tena, un corso di formazione, accreditato ECM, per il personale, sanitario e socio sanitario, interno: il corso, molto intenso e ricco di contenuti, ha fornito a ciascun partecipante degli spunti importanti sul delicato tema del "Fine Vita e dell'accompagnamento alla Morte".

| CORSI FORMATIVI | Anno 2014 | | Anno 2015 | | Anno 2016 | | Anno 2017 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SICUREZZA SUL LAVORO ex Dlgs 81/08 | NR. ORE TOTALI SVOLTE | NR. OPERATORI | NR. ORE TOTALI SVOLTE | NR. OPERATORI | NR. ORE TOTALI SVOLTE | NR. OPERATORI | NR. ORE TOTALI SVOLTE | NR. OPERATORI |
| Formazione generale | 232 | 58 | 100 | 25 | 72 | 18 | 132 | 33 |
| Formazione specifica | 236 | 59 | 660 | 160 | 60 | 15 | 132 | 33 |
| Movim. manuale dei carichi (PARTE TEORICA) | 176 | 44 | | | 128 | 32 | 124 | 31 |
| Movim. manuale dei carichi (PARTE PRATICA) | 96 | 48 | | | 200 | 200 | 36 | 36 |
| Stress lavoro correlato | 204 | 54 | | | 176 | 44 | 124 | 31 |
| Corso D. Lgs 231/2001 | 96 | 48 | | | 110 | 55 | 54 | 27 |
| Corso Preposti | | | 72 | 9 | | | | |
| Corso ASPP – Modulo A | | | 240 | 12 | | | | |
| Corso ASPP – Modulo B | | | | | 192 | 12 | | |
| Corso addetto squadra antincendio rischio elevato | 416 | 26 | | | 416 | 26 | | |
| Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza | | | 44 | 3 | 12 | 3 | 24 | 3 |
| Addestramento antincendio e piano evacuazione | | | | | 630 | 315 | 18 | 9 |
| Aggiornamento formazione sicurezza lav. D.Lgs 81/08 | | | | | | | 456 | 76 |
| TOTALE | **1456** | **337** | **1116** | **209** | **1996** | **720** | **1100** | **279** |
| CERTIFICAZIONE QUALITÀ | | | | | | | | |
| Certificazione ISO 27001 | | | 57 | 2 | 12 | 1 | | |
| Corso su Sistema Gestione qualità | 240 | 10 | | | | | | |
| Sistema Gestione Sicurezza OHSAS 18001:2007 | 168 | 6 | | | | | | |
| Auditor Interno ISO 9001UNI 10881- OHSAS 18001 | 96 | 6 | | | | | | |
| TOTALE | **504** | **22** | **57** | **2** | **12** | **1** | **0** | **0** |
| FORMAZIONE PROFESSIONALE | | | | | | | | |
| Il ruolo del coordinatore in RSA | 720 | 18 | | | | | | |
| Gestione e organizzazione servizio mensa | | | 36 | 9 | | | | |
| Aggiornamento HACCP | | | | | 14 | 14 | | |
| Patologie neurologiche e motorie per fisioterapisti | | | | | 23 | 23 | | |
| Corso teorico di primo soccorso BLS | | | 78 | 39 | | | | |
| Corso base di Wound Care | | | | | 114 | 38 | | |
| Comunicazione e relazione con i familiari | | | 280 | 20 | | | | |
| La comunicazione sanitaria in RSA | | | | | 160 | 40 | | |
| Comunicazione e gestione dei conflitti | | | | | 156 | 52 | | |
| Gestione dati sensibili D.Lgs 196/03 | | | 284 | 14 | | | | |
| Legislazione in materia di allergeni e diete speciali | | | 11 | 11 | | | | |
| Il tocco nella relazione di cura dell'anziano | | | 200 | 25 | | | | |
| Accompagnamento a fine vita | | | 72 | 9 | | | 272 | 93 |
| Sentiamoci bene… L'ipoacusia in RSA | | | 80 | 20 | | | | |
| Master – Formazione amministrativa | | | 102 | 1 | | | 240 | 3 |
| Leadership e Management nei servizi alla persona | | | 64 | 1 | | | | |
| Gestione delle assenze negli Enti Privati | | | | | | | 8 | 2 |
| Piani formativi nelle Strutture per Anziani | | | | | | | 8 | 2 |
| Corso avanzato stipendi/contributi: Agg.to normativo | | | | | | | 8 | 2 |
| La fisioterapia nella cronicità e nella fragilità | | | | | | | 5 | 1 |
| Confezionamento di tutori termoplastici polso/mano | | | | | | | 8 | 1 |
| L'umanizzazione delle cure in RSA | | | | | | | 8 | 2 |
| Giornata mondiale dell'Alzheimer | | | | | | | 36 | 12 |
| TOTALE | **720** | **18** | **1207** | **149** | **467** | **167** | **593** | **118** |
| ADDESTRAMENTO/AFFIANCAMENTO | | | | | | | | |
| Figura professionale ASA/OSS | 714 | 34 | 147 | 7 | 315 | 15 | 483 | 23 |
| Figura professionale INFERMIERI | 370 | 10 | 259 | 7 | 370 | 10 | 629 | 17 |
| Altre figure professionali | 54 | 3 | 193 | 8 | 18 | 3 | 54 | 3 |
| TOTALE | **1138** | **47** | **599** | **22** | **703** | **28** | **1166** | **43** |
| TOTALI GENERALI | **3818** | **424** | **2979** | **382** | **3178** | **916** | **2859** | **440** |

**Formazione anche per i nostri parenti.**
Abbiamo voluto continuare il cammino di ascolto dialogo partecipazione e coinvolgimento dei Parenti. Nel 2017 l'Istituto ha voluto dedicare dei corsi Formativi specifici anche ai Familiari dei nostri Ospiti. Non è facile per un figlio o una figlia accompagnare il proprio Papà o la propria Mamma in una Residenza Sanitaria. Il giorno 28 settembre, in occasione della XXIV Giornata Mondiale dell'Alzheimer, è stato organizzato un incontro per Parenti, Operatori e Volontari proprio su questo tema. È stato un momento di ascolto e confronto sugli aspetti della malattia e sull'assistenza alle persone affette da Alzheimer. All'evento hanno partecipato in molti e grazie ai suggerimenti raccolti durante la serata l'Istituto organizzerà altri momenti formativi e informativi sulle tematiche a noi più vicine.

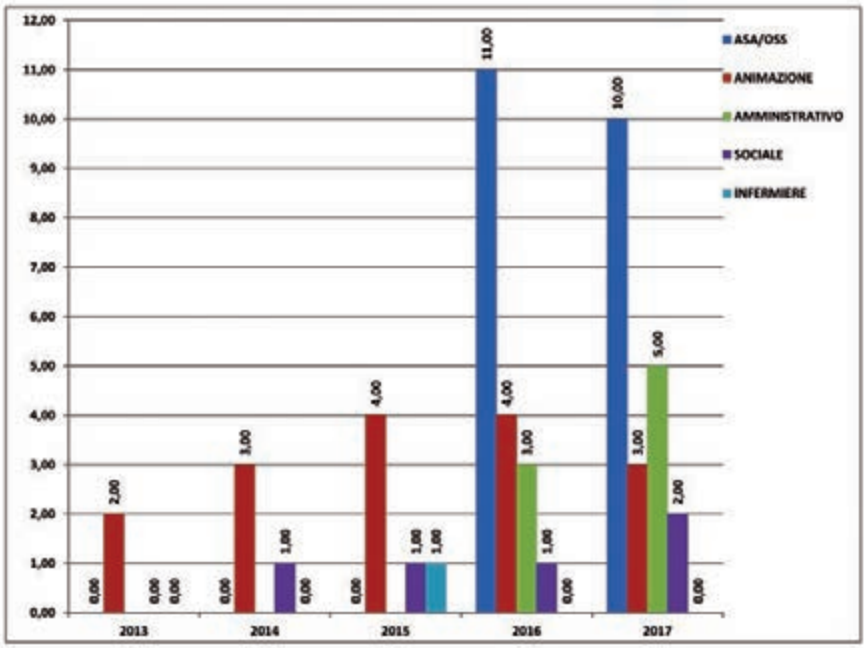
**La presenza del personale.**
Una attenta politica di gestione del personale attraverso anche una stretta sulle malattie intensificando i controlli e le verifiche consentite dalla normativa ha consentito di monitorare il tasso di assenteismo che è rimasto negli anni sempre costante e ancora oggi in una fascia tollerabile.

**PRESENZA - ASSENZA ANNI 2013 - 2017**



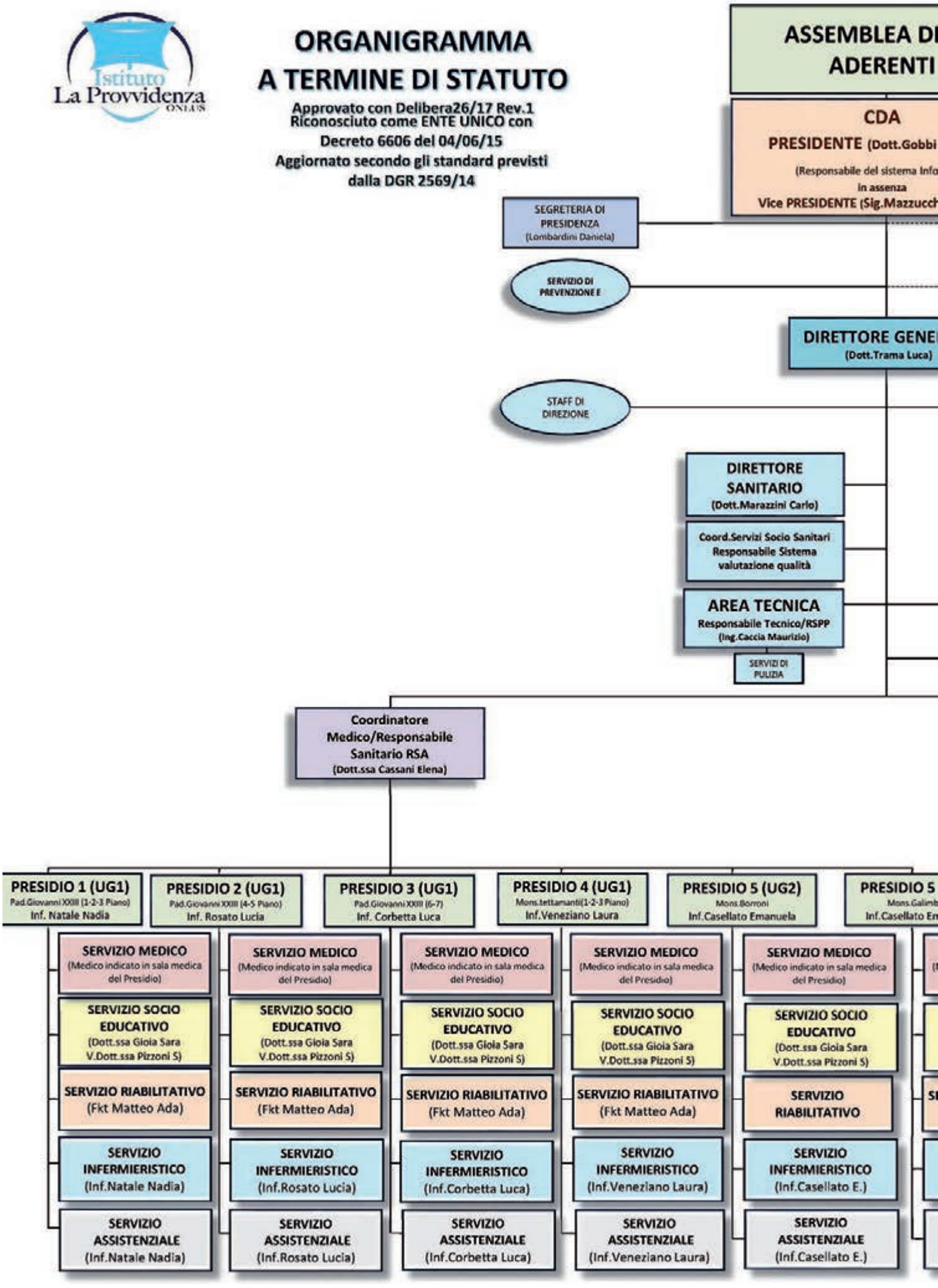

Importanti i rapporti di collaborazione (alla luce di una sempre maggiore apertura sul territorio) per il tramite di tirocini formativi con Università e Enti di Livello come: l'Università Bicocca e Università del Sacro Cuore Cattolica di Milano, con I.T.E. TOSI di Busto Arsizio e scuole di formazione ASA OSS della Provincia di Varese.

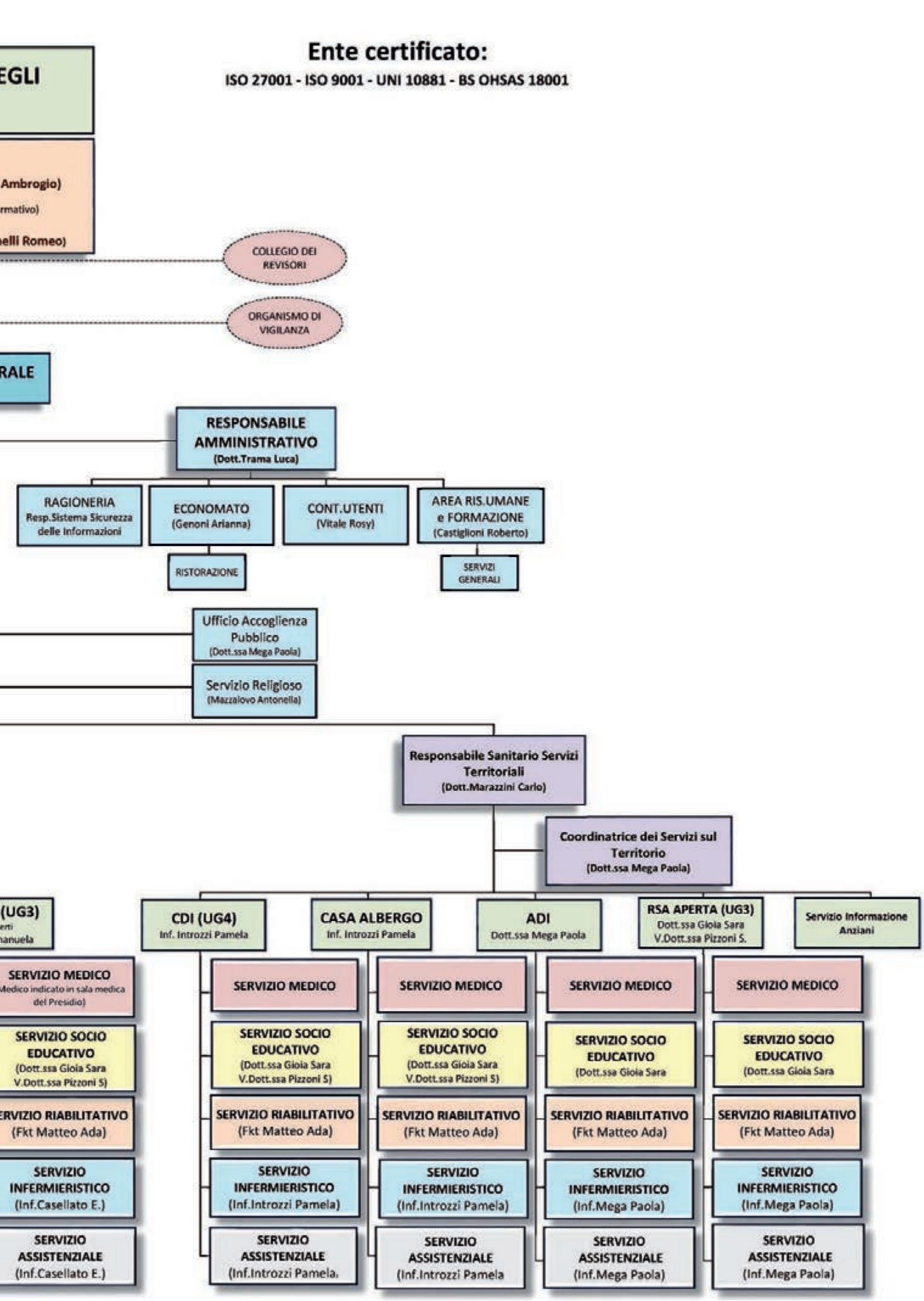
**TIROCINIO FORMATIVO ANNI 2013 - 2017**



# ORGANIGRAMMA
# A TERMINE DI STATUTO

Approvato con Delibera26/17 Rev.1
Riconosciuto come ENTE UNICO con
Decreto 6606 del 04/06/15
Aggiornato secondo gli standard previsti
dalla DGR 2569/14




Ente certificato:
ISO 27001 - ISO 9001 - UNI 10881 - BS OHSAS 18001
EGLI
Ambrogio)
rmativo)
elli Romeo)
COLLEGIO DEI REVISORI
ORGANISMO DI VIGILANZA
RALE
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO
(Dott.Trama Luca)
RAGIONERIA
Resp.Sistema Sicurezza delle Informazioni
ECONOMATO
(Genoni Arianna)
CONT.UTENTI
(Vitale Rosy)
AREA RIS.UMANE e FORMAZIONE
(Castiglioni Roberto)
RISTORAZIONE
SERVIZI GENERALI
Ufficio Accoglienza Pubblico
(Dott.ssa Mega Paola)
Servizio Religioso
(Mazzalovo Antonella)
Responsabile Sanitario Servizi Territoriali
(Dott.Marazzini Carlo)
Coordinatrice dei Servizi sul Territorio
(Dott.ssa Mega Paola)
(UG3)
erti
anuela
CDI (UG4)
Inf. Introzzi Pamela
CASA ALBERGO
Inf. Introzzi Pamela
ADI
Dott.ssa Mega Paola
RSA APERTA (UG3)
Dott.ssa Gioia Sara
V.Dott.ssa Pizzoni S.
Servizio Informazione Anziani
SERVIZIO MEDICO
Medico indicato in sala medica del Presidio)
SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO
(Dott.ssa Gioia Sara V.Dott.ssa Pizzoni S)
ERVIZIO RIABILITATIVO
(Fkt Matteo Ada)
SERVIZIO INFERMIERISTICO
(Inf.Casellato E.)
SERVIZIO ASSISTENZIALE
(Inf.Casellato E.)
SERVIZIO MEDICO
SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO
(Dott.ssa Gioia Sara V.Dott.ssa Pizzoni S)
SERVIZIO RIABILITATIVO
(Fkt Matteo Ada)
SERVIZIO INFERMIERISTICO
(Inf.Introzzi Pamela)
SERVIZIO ASSISTENZIALE
(Inf.Introzzi Pamela.
SERVIZIO MEDICO
SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO
(Dott.ssa Gioia Sara V.Dott.ssa Pizzoni S)
SERVIZIO RIABILITATIVO
(Fkt Matteo Ada)
SERVIZIO INFERMIERISTICO
(Inf.Introzzi Pamela)
SERVIZIO ASSISTENZIALE
(Inf.Introzzi Pamela
SERVIZIO MEDICO
SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO
(Dott.ssa Gioia Sara
SERVIZIO RIABILITATIVO
(Fkt Matteo Ada)
SERVIZIO INFERMIERISTICO
(Inf.Mega Paola)
SERVIZIO ASSISTENZIALE
(Inf.Mega Paola)
SERVIZIO MEDICO
SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO
(Dott.ssa Gioia Sara
SERVIZIO RIABILITATIVO
(Fkt Matteo Ada)
SERVIZIO INFERMIERISTICO
(Inf.Mega Paola)
SERVIZIO ASSISTENZIALE
(Inf.Mega Paola)

# 4. Al passo con i tempi

## *4.1 La Comunicazione*

La Comunicazione non è vanto, la comunicazione è raccontare i fatti. Mantenendo il profilo basso che ci ha sempre contraddistinto sono innumerevoli i canali di Comunicazione utilizzati dall'Istituto LA PROVVIDENZA per ascoltare dialogare comunicare.
Nelle organizzazioni la Comunicazione ha assunto un ruolo sempre più importante e, anche per l'Istituto La Provvidenza ONLUS, è fondamentale mettersi in relazione sia con l'ambiente interno che con l'ambiente esterno per il raggiungimento dei propri obiettivi.
Per l'Istituto è importante coltivare e mantenere i rapporti con i propri portatori d'interesse, i propri dipendenti, tutti gli Ospiti e i loro parenti, cercando di farlo con tutti i mezzi a disposizione e con nuovi progetti, grazie anche alla collaborazione di Enti esterni.
Tramite la comunicazione d'impresa, che comprende la comunicazione funzionale, strategica, formativa e creativa, l'Istituto La Provvidenza cerca, con tutti i mezzi a disposizione, di fare del suo meglio per interagire con tutte le figure che ne fanno parte.
La comunicazione d'impresa viene divisa a sua volta in due grandi rami:

- La comunicazione interna, dove l'organizzazione attua un insieme di azioni ed agisce all'interno della stessa (con dipendenti e collaboratori);
- La comunicazione esterna, dove l'organizzazione interagisce con i suoi stakeholder, costruendo e migliorando costantemente le relazioni in essere.

La comunicazione integrata è l'insieme delle due comunicazioni precedentemente elencate, e mira, attraverso un piano di comunicazione predefinito, alla qualità del servizio.
La comunicazione serve per dare una visione moderna e reale di come si sta evolvendo l'Istituto, che, negli ultimi anni ha vissuto un cambiamento radicale.
Comunichiamo anche attraverso specifiche iniziative, giornate tematiche e workshop con il coinvolgimento di attività con altre associazioni, potenziando così l'immagine della Struttura nei confronti degli stakeholder, sia attivi (gli operatori interni, gli Ospiti e i loro familiari) che potenziali (gli anziani e le persone fragili, i cittadini del Comune di Busto Arsizio e dei Comuni limitrofi, le associazioni del territorio, le scuole di formazione professionale e gli Organi d'informazione).
L'Istituto vuole raggiungere i propri obiettivi e dare più dinamicità all'immagine della Struttura anche attraverso nuovi canali comunicativi: il sito web, la Pagina Facebook, il Servizio NEWS (newsletter e WhatsApp), stampa e televisione.
La comunicazione è anche "apertura verso il territorio". Molteplici le iniziative e i rapporti di collaborazione che l'Istituto ha con le Scuole, le Associazioni di Volontariato e con gli organi di stampa.
È anche questo un modo per dire:

**"CHI SIAMO, COSA FACCIAMO E COME LO FACCIAMO".**

| RAPPORTI CON LE SCUOLE | |
|---|---|
| ITC TOSI | Annualmente accogliamo dai 4 ai 6 studenti per l'alternanza scuola lavoro, alternanza che si sviluppa sia nell'ambito dell'area socio educativa sia nell'ambito dell'area economica finanziaria e delle risorse umane. Inoltre, nel periodo natalizio e nel periodo di carnevale, ogni anno la classe quarta dell'ITC Tosi si rende disponibile a recarsi presso la nostra struttura per animare le nostre feste. |
| ISTITUTO BARBARA MELZI LEGNANO | Annualmente accogliamo, in più periodi dell'anno, dai 4 ai 6 studenti dell'Istituto Professionale Socio Sanitario per l'esperienza di alternanza scuola lavoro che permette loro di conoscere le attività delle diverse aree: infermieristica, assistenziale, fisioterapica e socio educativa. Da quest'anno è stato inserito anche uno studente del Liceo Economico Sociale che svolge l'alternanza negli uffici amministrativi e nello specifico nell'area economico finanziaria e nell'area risorse umane.<br>La collaborazione tra l'Istituto Melzi e "La Provvidenza" ha permesso di ospitare in struttura un'intera classe dell'Istituto Professionale Socio Sanitario, per presentare loro e per far conoscere una RSA. Grazie a questa collaborazione sono stati realizzati incontri di scambio intergenerazionale tra i nostri Ospiti e gli alunni dell'Istituto Melzi. |
| ENGLISH SCHOOL | Realizzazione di attività socio educative e di scambio intergenerazionale, prima con i soli Ospiti del CDI, ed attualmente anche con gli altri Ospiti della Struttura. |
| TSS TARGET SOLUTION | Accoglienza di studenti dei corsi di formazione ASA-OSS per tirocini formativi, in diversi periodi dell'anno, sia in RSA che in CDI. |
| ENAIP | Accoglienza di studenti dei corsi di formazione ASA-OSS per tirocini formativi, in diversi periodi dell'anno, sia in RSA che in CDI.<br>Presentazione, ad una classe dell'Istituto Professionale, della Struttura e dei Servizi Territoriali con un incontro informativo di mezza giornata e con annessa la visita della Struttura. |
| IL MELO | Accoglienza di studenti dei corsi di formazione OSS per tirocini formativi, in diversi periodi dell'anno, sia in RSA che in CDI. |
| TOP STYLE SCHOOL | Accoglienza di studenti dei corsi di formazione ASA-OSS per tirocini formativi, in diversi periodi dell'anno, sia in RSA che in CDI. |
| UNIVERSITÀ DEGLI STUDI BICOCCA MILANO | Accoglienza periodica di studenti universitari per il tirocinio formativo relativo al corso di laurea in Assistenti Sociali. |
| UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA | Accoglienza periodica di studenti universitari per il tirocinio formativo relativo al corso di laurea in Educatori Professionali. |
| IISS TORNO di Castano Primo | Accoglienza di studenti della scuola superiore per tirocini formativi negli uffici amministrativi e nello specifico nell'area economico finanziaria e nell'area risorse umane e per tirocini nell'area socio educativa. |
| AGENFOR Lombardia Sede di Milano | Accoglienza di studenti dei corsi di formazione per tirocini formativi personale ASA/OSS. |
| Associazione PAOLO MARUTI ONLUS di Saronno | Accoglienza di studenti dei corsi di formazione per tirocini formativi personale ASA/OSS. |
| **RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI** | |
| ONLUS CAROLINA | Progetto socio educativo di pet-therapy realizzato più volte all'anno, che permette la partecipazione di tutti gli Ospiti dei diversi reparti dell'Istituto. |
| AS.P.I. ONLUS | Creazione di una collaborazione che mette a disposizione dell'Associazione due spazi in cui realizzare l'attività motoria e l'attività di psicomotricità per i loro associati e per nostri Ospiti e contestualmente all'attività motoria, attivazione di un gruppo di auto mutuo aiuto ("SOS Caregiver") gestito da una psicologa e dai volontari, aperto ai loro associati e ai parenti dei nostri Ospiti. Collaborazione nella creazione di eventi formativi/informativi aperti sia ai loro associati che ai familiari degli Ospiti dell'Istituto. |
| ASSOCIAZIONE IL PICCOLO PRINCIPE | Collaborazione al fine di favorire il contatto tra i nostri Ospiti e i ragazzi/adolescenti con problematiche di relazione seguiti dalla loro associazione. Creazione di eventi c/o la nostra Struttura per favorire l'incontro e lo scambio intergenerazionale. |
| ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO | Possiamo contare su numerosi volontari che dedicano il loro tempo libero a favore di nostri Ospiti dando la loro disponibilità per accompagnarli in visite guidate organizzate dalla nostra Struttura accompagnandoli nelle varie gite sul territorio o garantendo il trasporto e l'accompagnamento in caso di visita mediche. I volontari affiancano l'animazione nelle diverse attività e in generale cercano di rendere più piacevole e stimolante il soggiorno dei nostri Ospiti. (A.V.U.L.S.S., AMICI DELLA PROVVIDENZA, U.N.I.T.A.L.S.I., O.F.T.A.L., 1945-UL CUARANTACENCHI) |
| COOPERATIVA SOCIALE "TOTEM ONLUS" E CONSORZIO PARCO ALTO MILANESE | Progetto realizzato con la Cooperativa Sociale "Totem Onlus" e il Consorzio, che permette agli Ospiti di recarsi due volte a settimana, nel periodo estivo, presso il Parco Alto Milanese per svolgere esercizi fisici all'aria aperta. |
| UNIVERSITÀ DELLA TERZA ETÀ DI CASTELLANZA | Stiamo valutando la partenza di corsi di formazione, gestiti dall' università della Terza Età ed aperti ai nostri Ospiti. A questi corsi i nostri Ospiti possono partecipare con collegamento Skype. È in corso di analisi anche la possibilità di fornire all'Università di nostri spazi per realizzare i corsi direttamente in Struttura. |
| **RAPPORTI CON ORGANI DI STAMPA** | |
| Quotidiani Locali e reti televisive | Fornitura giornaliera di quotidiani, invito e promozione eventi. |

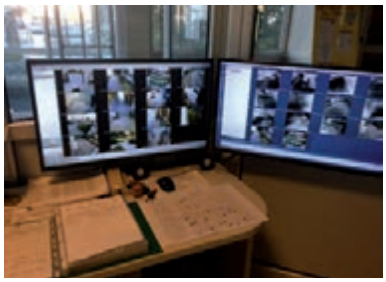
# Cosa abbiamo fatto nel 2017

5.

## *5.1 L'anno in sintesi*

Il CDA appena insediato con le prime sedute consiliari ha ritenuto necessario elaborare un piano programmatorio per il prossimo quadriennio 2017-2021 che viene ora in gran parte condiviso. Prima di elaborare un piano specifico è stato indispensabile approfondire, da un punto di vista Sanitario Tecnico e Organizzativo, i possibili scenari, le opportunità e le necessità dei prossimi anni.
Per quanto riguarda la nostra primaria attività di assistenza socio sanitaria ci siamo già da tempo adeguati a quanto previsto dalla Riforma Sanitaria e come già ampliamente spiegato anche nel precedente documento rivolto ai Soci, abbiamo richiesto e con orgoglio ottenuto, il riconoscimento di ENTE GESTORE ed ENTE EROGATORE.
Continua ed è incessante il percorso di miglioramento del nostro primario servizio di RSA così come continua lo sviluppo dei nuovi servizi svolti sia internamente come il Centro Diurno sia esternamente come la RSA Aperta. Continuano i lavori di Manutenzione straordinaria della Casa Albergo Borri che vede già ultimato e abitato il secondo piano del Padiglione. La sua ultimazione, come da programma, è prevista per l'autunno 2018.

**AREA MANUTENTIVA e TECNICA**
Da un punto di vista più strettamente Tecnico, possiamo dire di non essere mai fermi. Un Ente come l'Istituto LA PROVVIDENZA che fra due anni festeggerà 140 anni di vita necessita di continui lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria.



**Impianto di videosorveglianza.** Ormai operativo il nuovo impianto di videosorveglianza nelle zone perimetrali e nei sotterranei.

**Videosorveglianza anche nei reparti.** Valutata l'opportunità in una specifica seduta consiliare, nel rispetto di quanto previsto dalla Legge Regionale 22 febbraio 2017 n.2, in accordo con le rappresentanze Sindacali l'Istituto si è attivato e sarà presto dotato di videosorveglianza nelle parti comuni dei presidi Operativi, negli ascensori e nel piano terra di tutti i padiglioni. Nella Legge viene chiarito che a tutela della privacy, le immagini raccolte saranno criptate e l'accesso alle registrazioni sarà possibile solo su autorizzazione dell'Autorità giudiziaria competente, in caso di avviso e notizia di reato. L'installazione delle telecamere non è obbligatoria ma il CDA attualmente in carica ha fortemente voluto tale nuovo impianto che va a completare quello già esistente installato lo scorso anno nei sotterranei, nei cortili e nelle zone perimetrali. Tutto questo solo ed esclusivamente a tutela dei nostri Ospiti e dei nostri operatori.

**Nuova Caldaia.** Da un controllo periodico in centrale termica sul corretto funzionamento dei macchinari ci si è accorti del malfunzionamento del motore della vecchia caldaia (che aveva più di 20 anni). Si è provveduto alla sua sostituzione. Si ricorda che l'Istituto dispone di due caldaie e che solo due anni fa abbiamo sostituito la gemella per le medesime motivazioni.

**EVAC (Impianto di evacuazione audio).** Durante l'anno 2017 ci siamo attivati per sostituire il vecchio "impianto Audio" che oltre ad essere obsoleto e non del tutto funzionante non era rispondente alle norme in materia di sicurezza. Anche in questo caso il vecchio impianto, aveva oltre 20 anni e presentava malfunzionamenti anche come filodiffusione. Il nuovo impianto sarà all'avanguardia e conforme alle Norme sulla sicurezza UNI ISO 7420 ed EN 54-1.

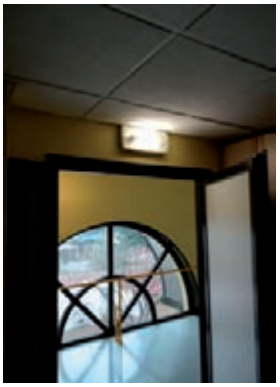
**Ampliamento spogliatoi personale.** Gli spogliatoi del personale (maschile e femminile) erano ormai insufficienti a garantire gli standard richiesti dal Regolamento di Igiene della Regione Lombardia e dal D.lgs. 81/08. Visto l'aumento del personale, nel 2017 abbiamo ampliato la superficie degli stessi adeguandoli anche con ulteriori servizi igienici.

**Nuovo ingresso nel locale pompe e liquami Pad. Giovanni XXIII.** Ai fini di una maggiore sicurezza è stato necessario dotare il locale pompe, ubicato sotto i giardini adiacenti il Padiglione Giovanni XXIII e nel quale era possibile accedere solo tramite una botola, di un collegamento esterno diretto a eliminare e ridurre al minimo i rischi propri delle attività in ambienti chiusi come era il locale "spurgo" dove frequenti erano diventati i lavori di sanificazione e pulizia delle vasche liquami.

**Domotica e Automazione degli edifici.** La continua richiesta di aumento di confort per gli Ospiti, il conseguente aumento di impianti (condizionamento, videosorveglianza, connessioni ad internet, reti di computer, interconnessione campanelli, antievasione, Evac ed Irai, interconnessioni telefoniche, generatori di emergenza, pompe di emergenza, alimentazioni elettriche di emergenza, etc.) e la costante ricerca di efficientemente energetico (cogeneratore, inverter, illuminazione intelligente, pompe modulanti etc.) hanno richiesto un sicuro ed efficiente "sistema" di comando, controllo, monitoraggio ed allarmi. Per questo l'Istituto prioritariamente, per risparmio di gestione e aumento di sicurezza e confort, si è attivato per un sistema di "Domotica" che si svilupperà negli anni e che consentirà di:

- Centralizzare il controllo della temperatura ambiente e degli attuatori estate-inverno nei reparti;
- Monitorare il cogeneratore, i frigoriferi dell'impianto di raffrescamento e la Centrale Climatizzazione (ex Centrale Termica);
- Monitorare carichi elettrici attrezzature/macchinari della Cucina centrale;
- Monitorare i carichi elettrici delle Cucinette dei reparti;
- Allarmare, per quanto possibile, i malfunzionamenti degli impianti.

Questo sistema già operativo per alcune delle funzioni sopra descritte, potrà essere progressivamente ampliato per il controllo e la gestione di ulteriori scenari pre-programmati (illuminazione variabile, azionamento sistemi di ingresso e uscita, gestione di apparecchiature, irrigazioni, comunicazioni ed informazioni quali accesso a internet, trasmissione dati impianti audio- video etc.).



**Illuminazione di emergenza.** Nel 2017 ci si è attivati per il completamento dell'illuminazione di emergenza nelle camere e nei bagni del Padiglione Papa Giovanni XXIII, come già avvenuto in questi anni negli altri padiglioni.

**Dotazione Padiglione Giovanni XXIII di ascensore antincendio.** Nel 2017 si è provveduto a sostituire l'ascensore "Torre Centrale" del Padiglione Giovanni XXIII con un nuovo ascensore di tipo antincendio avente motore a corrente continua con bassi consumi di esercizio e con una propria autonomia. Dei 15 impianti elevatori funzionanti in Istituto, 12 sono di ultima generazione come quello sopra descritto. I lavori di manutenzione straordinaria della Casa Albergo hanno consentito di inserire un nuovo ascensore e di

sostituire il vecchio e già presente e ormai obsoleto. Tappa successiva sarà la sostituzione dei due ascensori "idraulici" all'ingresso del padiglione Papa Giovanni XXIII, che anche se non vecchissimi (1995), sono - per tecnica costruttiva - energivori e non certo sicuri dal punto di vista antincendio.

**Efficientamento energetico.** Negli ultimi 4 anni abbiamo eseguito 3 differenti studi sull'efficientamento energetico, l'ultimo totalmente gratuito patrocinato dalla nostra Associazione di categoria UNEBA e Università LIUC. Gli studi hanno confermato quanto già previsto nei precedenti. L'Istituto è da sempre molto attento al risparmio energetico oltre che da un punto di vista economico anche da un punto di vista ambientale, tanto è che per gli ultimi investimenti in materia di risparmio energetico, come il cogeneratore, abbiamo ottenuto oltre che sgravi fiscali anche dei "certificati bianchi".

**Razionalizzazione servizi interrati.** Nel 2017 ci siamo attivati per una migliore sicurezza, razionalizzazione di spazi e organizzazione del lavoro:

- *Siamo intervenuti sul locale deposito farmacia spostandolo in un locale più ampio e di più facile accesso ai fornitori;*
- *Ci siamo attivati per sistemare il magazzino economale, che si trova sotto il cortile tra il Pad. Papa Giovanni XXIII e il Pad. Mons. Tettamanti ampliandolo e dotandolo di ufficio riscaldato per la magazziniera oltre che adeguandolo alla normativa antincendio;*
- *Abbiamo riqualificato e razionalizzato ai sensi della normativa antincendio, i depositi biancheria sporca e pulita del pad. Papa Giovanni XXIII.*
- *I lavori di manutenzione di Casa Albergo Borri sono stata l'occasione per il rifacimento dei locali di deposito al fine di aumentarne gli spazi creando nuovi depositi (mai sufficienti).*

**Collegamento Padiglioni Papa Giovanni XXIII e Mons. Tettamanti.** Nel 2017 ci siamo attivati per studiare la soluzione più opportuna per un miglior confort degli Ospiti, dei Dipendenti e dei Visitatori per un collegamento coperto al piano terreno fra i due padiglioni che prossimamente sarà realizzato.

**Rifacimento Facciate Padiglione Giovanni XXIII.** Nel mese di giugno del 2017 dalla parete lato Est del Padiglione Giovanni si sono staccati dei pezzi di "tipologia fulget". Prontamente ci si è attivati per la messa in sicurezza di tutte le aree interessate. Tutti gli studi di efficientamento energetico effettuati dall'Istituto segnalavano il rifacimento delle facciate del Padiglione Giovanni XXIII non come una priorità ma come tra i lavori da eseguire ai fini di un maggiore risparmio energetico. Tale improvvisa emergenza ha costretto il CDA ad anticipare i lavori. Si ricorda che i terrazzi del Padiglione fino agli anni 2000 erano dotati di tende verticali. Tali tende si sono logorate in pochi anni dal loro acquisto. Per questo è stato ritenuto opportuno e necessario dotare tali terrazzi di oscuramenti idonei valutando alternative alle tende in tessuto. I lavori che inizieranno nel 2018 prevedono oltre che la realizzazione di cappotto termico sulle facciate Sud e Nord e la realizzazione di facciata ventilata sulle facciate Est e Ovest che comporterà un importante risparmio energetico, anche la posa di frangisole in alluminio che renderebbero utilizzabili gli ampi terrazzi oggi scarsamente usati perché non protetti dai raggi solari.

**Acquisto di tre autovetture per il Servizio di RSA APERTA.** Il successo del servizio della RSA Aperta sul territorio ha convinto il CDA di dotare le Operatrici, che portano sul territorio la nostra professionalità, di tre auto di piccola cilindrata.

**Donazione di un FIAT DOBLÒ attrezzato per disabili.** Nell'anno 2017 è stato donato all'Istituto, oltre che una serie di ausili, anche un FIAT DOBLO in ottime condizioni e già con dotazioni per disabili. La donazione del nuovo mezzo è andata ad ampliare il parco macchine dell'Istituto oggi importantissimo per i nostri servizi sul territorio.

## AREA SOCIO EDUCATIVA

Anche per il 2017 importanti iniziative hanno caratterizzato l'intensa attività di Animazione. La sfera personale, della relazione e della socialità dell'Ospite, sono aspetti fondamentali della vita degli Ospiti. Il tempo libero dell'Ospite non deve trasformarsi in tempo vuoto, ma deve essere riempito di occasioni e opportunità che diano senso alle giornate. Diverse sono state le iniziative volte a favorire la personale attivazione fisica, mentale e psico-relazionale, nella consapevolezza che l'Ospite, in quanto persona, non ha soltanto bisogni fisiologici ma anche bisogni psicologici e sociali che influiscono, se non soddisfatti parimenti agli altri, sul decadimento psico-fisico.
Nel 2017 l'equipe di animazione ha diviso i propri interventi distinguendoli per macro aree di attività per ognuna delle quali sono stati attivati e realizzati progetti specifici:

1) Attività di stimolazione cognitiva
2) Attività ludiche
3) Attività di socializzazione e festa con supporto musicale
4) Laboratori creativi e manualità
5) Attività di stimolazione sensoriale
6) Progetti straordinari
7) Progetti di gruppo
8) Interventi individuali
9) Attività sul territorio
10) Attività religiose

In particolare le nuove attività e i progetti proposti nel 2017 sono stati i seguenti:

**Attività di giardinaggio.** La letteratura mostra come l'attività di giardinaggio sia un vero e proprio antidoto contro la depressione. Stare in mezzo alla natura, vedere i frutti del proprio lavoro, utilizzare le mani, tornare a sentire tra le dita la terra fresca sono davvero un toccasana per la vita. L'attività di giardinaggio ha ottenuto un magnifico successo. L'educatrice non ha dovuto spiegare praticamente nulla: appoggiato il materiale sul tavolo, gli Ospiti si sono rimboccati le maniche, hanno preso la terra, riempito il vaso, fatto il buco, immerso la piantina, l'hanno coperta e annaffiata con disinvoltura e incredibile precisione. L'attività di giardinaggio non rimane fine a se stessa, ma bisogna avere cura di ciò che si ha seminato, bisogna avere attenzione e passione. Si tratta di un laboratorio apparentemente leggero ma molto impegnativo che porta frutti sia a breve che a lungo termine.

**Laboratorio di falegnameria.** Anche se è noto che in Provvidenza il numero di Ospiti sia prevalentemente femminile ci siamo proposti volutamente di ritagliare uno spazio anche per i nostri Ospiti uomini. Iniziato quasi per gioco, oggi il laboratorio è diventato un appuntamento fisso: tutti i martedì mattina, infatti, un gruppetto di nostri Ospiti si ritrova nel salone animazione per portare avanti progetti di ogni tipo: abbiamo fino ad oggi creato oggetti utilizzando diversi tipi di materiale, soprattutto di scarto, privilegiando il legno. L'attività di falegnameria infatti può essere impiegata come attività innovativa di benessere che agisce sui processi motori, sensoriali e cognitivi dell'Ospite. L'obiettivo principale è quello di offrire un'occasione per esprimere la propria creatività e la propria manualità.

**Arte terapia.** L'attività viene condotta da un'arte-terapista che guida gli Ospiti in un viaggio immaginario in cui è possibile scegliere la destinazione e descriverla in modo artistico. Gli "artisti", grazie all'utilizzo di materiali diversi quali stoffe, cartoncini, riviste, fotografie, oggetti di vario tipo, colori, colla, forbici e con un sottofondo musicale rilassante e talvolta profumi e spezie, possono arricchire di dettagli il luogo da descrivere. Si tratta di un progetto trimestrale che coinvolge circa 15 Ospiti per volta e viene riproposto grazie al supporto dei volontari con gruppi di persone diverse.

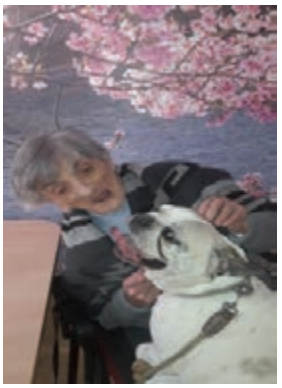
**Uscite con gli Ospiti.** Circa due volte a settimana, l'animazione organizza una piccola gita di mezza giornata. Le destinazioni variano a seconda della stagione e degli Ospiti che vengono accompagnati all'esterno dell'Istituto. Se nel periodo primaverile/estivo si prediligono posti come il Ticino, Tornavento e le sagre organizzate nelle diverse parrocchie, nel periodo autunnale/invernale ci si reca al supermercato o in centri anziani della zona. Le uscite speciali, invece, si verificano nel weekend o di sera in occasione di eventi particolari o per andare a teatro. Continua l'annuale e tradizionale gita giornaliera "fuori porta". Nel periodo che va da giugno a settembre, partecipiamo all'iniziativa "PALESTRA A CIELO APERTO". Due mattine a settimana ci rechiamo presso il Parco Alto Milanese a praticare una sana ginnastica in mezzo alla natura.

**Incontri con le scuole del territorio.** Diverse sono le collaborazione con gli Istituti scolastici del territorio dagli asili alle scuole superiori.
**Progetto intergenerazionale con "English School" di Busto Arsizio.** Questa preziosa collaborazione dà ai nostri piccoli e grandi Ospiti l'opportunità di vivere nuove esperienze e permette loro di sperimentare attraverso laboratori di pittura e di disegno. Gli Ospiti trovano nella relazione con i bambini uno stimolo che genera benessere, tornano a sentirsi "nonni" e anche chi non lo è mai stato ha la possibilità di sentirsi utile. Gli anziani e i bambini stanno bene insieme e sono ricchezze gli uni per gli altri.

**Progetto intergenerazionale con l'Istituto Canossiano "Barbara Melzi" di Legnano.** L'Istituto "La Provvidenza" ONLUS ha instaurato, per il secondo anno consecutivo, un ottimo rapporto di collaborazione con l'Istituto Canossiano "Barbara Melzi" di Legnano. I ragazzi delle classi terze hanno la possibilità di svolgere il loro periodo di alternanza scuola-lavoro presso il nostro Istituto, per conoscere da vicino quello che le diverse figure professionali socio sanitarie ed educative svolgono a favore degli anziani. Quest'anno nell'ambito dell'alternanza è stato realizzato un progetto più ampio che prevedeva una visita guidata c/o la nostra Struttura da parte della classe terza dell'Istituto Professionale

Socio Sanitario e una successiva visita da parte dei nostri Ospiti presso l'Istituto Canossiano "Barbara Melzi". Il primo incontro, ha dato l'opportunità ai ragazzi di conoscere da vicino la realtà di una RSA e di avere una visione generale delle dinamiche interne. Gli studenti hanno potuto osservare le varie figure professionali svolgere il proprio lavoro e hanno avuto modo di rapportarsi direttamente con i nostri Ospiti. Durante la nostra visita c/o la scuola, siamo stati accolti dai ragazzi che a piccoli gruppi si sono presi cura di ciascun Ospite presente. Durante la mattina gli studenti hanno organizzato e gestito tre laboratori interamente dedicati ai nostri Ospiti e una visita guidata di tutta la scuola.

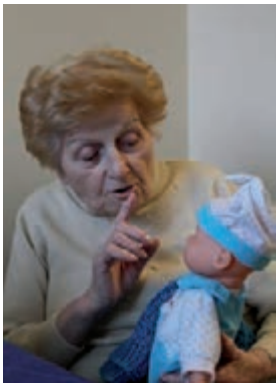
**Collaborazione con l'Istituto Tecnico Economico Enrico Tosi.** Annualmente accogliamo 4/6 studenti per l'alternanza scuola lavoro sia nell'ambito dell'area socio educativa siano nell'ambito dell'area economica finanziaria e delle risorse umane. Inoltre, nel periodo natalizio e nel periodo di carnevale, ogni anno la classe quarta si rende disponibile ad animare le nostre feste.



**Pet therapy.** Ormai è appurato che la compagnia di altri soggetti, anche di specie differenti, ha effetti positivi in quanto riduce lo stress e l'insorgenza di malattie psicosomatiche e dona sicurezza e tranquillità. Abbiamo potuto osservare direttamente, tramite la nostra esperienza, che instaurare un legame con un animale e giocare con lui migliora l'umore e produce un effetto tranquillante. Allo stesso tempo questo progetto è indicato in quei casi in cui vi è una difficoltà di socializzazione. Gli animali, infatti, sono dei catalizzatori sociali cioè favoriscono i contatti e la comunicazione tra le persone. Ormai sono tre anni che la Provvidenza ha deciso di intraprendere questo viaggio insieme alla Delegazione bustocca dell'Associazione "Onlus Carolina". Non possiamo che rinnovare il nostro entusiasmo verso questa terapia e affermare con determinazione e gioia che ad Aprile saremo pronti per ricominciare.

**Progetto Alzheimer.** Nelle malattie neurodegenerative e soprattutto nei pazienti affetti da Alzheimer, oltre ai problemi cognitivi, possono manifestarsi difficoltà nell'attenzione, nella memoria, nell'orientamento e nel linguaggio. In questi casi, accanto alla terapia farmacologica si dispone oggi di metodologie educative (riabilitazione cognitiva, emotivo-affettiva, comportamentale e motoria) in grado di controllare la sintomatologia del paziente e di migliorare la qualità di vita della famiglia. L'intervento da parte dell'équipe socio-educativa può prevenire il rischio di isolamento e rafforzare l'autostima del paziente. Si interviene al fine di organizzare le giornate dei nostri Ospiti, offrendo stimoli e favorendo le relazioni interpersonali.
Riportiamo di seguito alcune attività ad hoc che stiamo sperimentando:
***1) Terapia occupazionale.*** Prevede il coinvolgimento dell'Ospite nell'esecuzione di attività manuali riconducibili alla quotidianità casalinga come la pulizia degli ambienti, il lavaggio delle stoviglie, la piegatura e la stesura dei panni.

***2) Laboratorio di cucina.*** Prevede il coinvolgimento degli Ospiti in un'attività una volta abituale come quella del cucinare, facendo in modo che tutti contribuiscano secondo le proprie capacità ed abilità residue.



***3) Doll therapy (Terapia della bambola).*** Una nuova terapia non farmacologica a cui il nostro Istituto si è avvicinato quest'anno, e per questo sta formando i suoi operatori, è la Doll Therapy o Terapia della Bambola. La bambola in questo caso si trasforma da semplice giocattolo a strumento terapeutico: grazie alle sue caratteristiche particolari (distribuzione del peso, dimensioni, tessuto morbido, sguardo, capelli sbarazzini, posizione di braccia e gambe, dimensioni e tratti somatici) favorisce l'accudimento attivo da parte dell'anziano con grave decadimento cognitivo e la diminuzione di alcuni disturbi comportamentali (agitazione, irritabilità, ansia, aggressività, wandering, depressione e apatia), diventando così una risorsa nell'affrontare alcune situazioni problematiche che possono presentarsi durante il decorso della malattia.
L'anziano che riconosce la bambola come bambino, avvia quel procedimento di maternage che infonde serenità: a questo punto l'anziano stimola il suo linguaggio cantilenando ninne nanne, si riposa dal cammino continuo perché il bambino è al sicuro se la persona che lo accudisce si siede, non può agitarsi quando si reca a letto perché il compito non è addormentare se stesso ma il bambino. Tutto ciò porta ad importanti condizioni di benessere.

***4) Ginnastica Dolce.*** Prevede il coinvolgimento dell'Ospite nel piccolo gruppo con l'esecuzione di semplici esercizi fisici e di rilassamento.

***5) Laboratorio delle fiabe.*** Le storie che si raccontano ad un anziano stimolano l'identificazione e permettono di ripercorrere il filo della propria vita, magari recuperando pezzi o frammenti confusi. Non si tratta di un ritorno all'infanzia, le esperienze cliniche dimostrano che le persone anziane rispondono meglio alle proprie rappresentazioni rispetto alla realtà che li circonda.

Tutte le nostre attività sono sempre supportate da numerose Associazioni di Volontariato (A.V.U.L.S.S., AMICI DELLA PROVVIDENZA, U.N.I.T.A.L.S.I., O.F.T.A.L., 1945-UL CUARANTACENCHI). Possiamo contare su numerosi volontari che dedicano il loro tempo libero ad esempio offrendo un servizio di trasporto per visite e appuntamenti ma anche per viaggi organizzati e gite sul territorio, affiancando l'animazione nelle diverse attività e più in generale cercando di rendere più piacevole e stimolante il soggiorno dei nostri Ospiti.

## AREA SOCIO FISIOTERAPICA

La fisioterapia è una branca della medicina che interviene sulla prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita o acquisita. Anche in questo settore abbiamo investito nel 2017 forze e risorse.
Nel 2017 l'equipe di Fisioterapia ha diviso i propri interventi distinguendoli per macro aree di attività per ognuna delle quali sono stati attivati e realizzati progetti specifici:

**Attività Preventiva.** Nell'attività preventiva ci avvaliamo della fattiva collaborazione di una fisioterapista per la formazione sulla Movimentazione manuale dei carichi ai sensi del D.Lgs 81/08. La stessa ha un ruolo importante anche per la formazione del personale nursing, onde evitare azioni di mobilizzazione degli Ospiti con gesti ergonomicamente errati. Facciamo informazione, formazione e addestramento.

**Attività motoria individuale.** Nell'attività motoria individuale prediligiamo un contatto diretto con l'Ospite dove ne riscontriamo necessità, soprattutto verso Ospiti con patologie vedi esiti di ictus, esiti di frattura, sindromi da allettamento, demenze complicate, ecc.

**Attività motoria di gruppo.** L'attività motoria di gruppo, svolta da una fisioterapista, è finalizzata al miglioramento della coordinazione ed equilibrio, rinforzo e stretching muscolare mediante attività fisiche adattate al target di utenza. Fino ad ora eseguita in CDI, ma ci siamo attivati per ampliarla in tutti gli altri reparti dell'Istituto.

**Attività progettuale.** Per l'attività progettuale abbiamo iniziato, con la collaborazione di una fisioterapista adeguatamente formata, il confezionamento dei tutori con materiale termoplastico, questo fa sì che operiamo autonomamente e prontamente alle esigenze dei nostri Ospiti, **senza più rivolgerci a fornitori esterni di tutori**.

*Esempio 1.*
*Interveniamo direttamente in caso di "Paralisi estensori polso e dita" con tutore* ***da noi direttamente confezionato****.*

*Esempio 2.*
*Interveniamo direttamente in caso di "Piede equino supinato" con tutore* ***da noi direttamente confezionato****.*

**Musicoterapia e danzamovimentoterapia.** Negli ultimi anni, molte istituzioni sanitarie, accanto al trattamento farmacologico, raccomandano lo sviluppo di interventi non farmacologici, compreso un interesse crescente nella musicoterapia e nella stimolazione basata su input musicali.
La musica ottiene facilmente il movimento, stimolando interazioni tra percezione e azione. Il progetto per il quale ci siamo attivati serve ad alleviare lo stato di sofferenza o disagio, sia fisico che psicologico, causato dal M. di Parkinson in persone adulte o anziani mediante la musica e l'uso della voce e del corpo. Gli obiettivi di tale progetto si possono elencare in tre punti:

- Consolidare le relazioni interpersonali
- Migliorare il controllo muscolare e la consapevolezza respiratoria e vocale.
- Migliorare la cenestesi (la percezione di sé in uno stato di benessere).

Il metodo consiste nel proporre esercizi di logopedia, ginnastica dolce, canti popolari, classici, canzoni di musica leggera, ritmica con strumenti a percussione e danza. Gli strumenti utilizzati sono: voce, tastiera (con aiuto del reparto di animazione), strumenti a percussione, testi scritti di canti, impianto Hi-Fi, eventuali foto e video sono attività che consentono con il coinvolgimento, inizialmente, degli Ospiti con M. di Parkinson e parkinsonismo e la certezza di annoverare altre utenze della struttura.

**Attività di studio didattica e consulenza professionale.** L'attività di studio si basa sulla costante formazione che siamo tenuti a compiere ma alla quale partecipiamo volentieri sia all'interno che all'esterno dell'Istituto. Siamo in grado di fornire consulenze specialistiche su richiesta e di contribuire alla formazione del personale.
Attività di controllo e verifica. L'attività di controllo e verifica viene effettuata dagli operatori di reparto di fisioterapia soprattutto sugli ausili e il loro utilizzo. Gli ausili che arrivano in struttura tramite ASL vengono presi in carico, registrati, consegnati al reparto di appartenenza con indicazione dell'Ospite, in giornata l'Ospite utilizza il nuovo ausilio, se ne verifica l'effettiva efficacia e si convalida con un collaudo da parte della fisiatra. Tali ausili vengono costantemente monitorati per valutarne nel tempo l'adeguatezza.

Nell'anno 2017 ci siamo anche attivati per collaborare con l'Associazione Parkinson di Busto Arsizio coinvolgendo nel gruppo nostri Ospiti che desiderano partecipare alle attività di psicomotricità e attività fisica adattata organizzate dall'Associazione tra le nostre mura.
Ci siamo inoltre attivati tramite contatti diretti con eventuali fornitori di materiale elettromedicale per adottare Tecarterapia/Onde d'urto chiedendo anche una formazione specifica per il personale inserita nel pacchetto d'acquisto.

**Dal nord Europa al Giappone**
**Visita delegazioni Estere.**

La Provvidenza si fa apprezzare anche all'estero. Nel 2017 abbiamo ricevuto la visita di tre delegazioni, la prima arrivata addirittura dal lontano oriente. Il 31/01/2017 abbiamo ricevuto visita di una Delegazione Giapponese della ditta SCA. La compagnia svedese, che con il marchio TENA e con la quale collaboriamo da oltre un ventennio, ha sperimentato una nuova tipologia di pannoloni innovativi in due reparti della nostra struttura. È stato davvero gratificante e un onore poter accogliere una delegazione proveniente direttamente da Tokio che ha voluto vedere i risultati di una sperimentazione di un proprio prodotto che sarà poi commercializzato a livello mondiale. Per quanto ci riguarda abbiamo sperimentato un Presidio innovativo e di qualità che consente di portare importanti benefici per i nostri Ospiti. Benefici anche in termini di costi. La delegazione Giapponese, accompagnata dal Presidente Dott.Ambrogio Gobbi, ha visitato alcuni reparti immergendoci di domande relative ai nostri servizi non solo a quello tipico di RSA ma anche sul Centro Diurno Integrato e sulla RSA APERTA. La delegazione Nipponica è rimasta particolarmente colpita da come LA PROVVIDENZA si sia integrata sul territorio. Il giorno 07/11/2017 altre due delegazioni una dalla Germania e l'altra dalla Svezia, per le stesse motivazioni, hanno visitato la struttura.

**Padiglione Papa Giovanni XXIII**
**50 Anni e non sentirli**

All'Istituto La Provvidenza non sono solo gli Ospiti a festeggiare il compleanno. L'Istituto LA PROVVIDENZA è nato nel 1879 e tra due anni raggiungerà il traguardo dei 140 anni!
Intanto nel mese di novembre è stato il Padiglione Papa Giovanni a "soffiare", sicuramente in modo figurativo, le candeline sulla torta. E di candeline ce n'erano ben 50.
Anche se solo il giorno 11 gennaio 1968 l'allora Presidente de "La Provvidenza", Comm. Ettore Rossi, annunciava la definitiva apertura del modernissimo Padiglione geriatrico "Papa Giovanni XXIII", è alla data del 26 novembre 1967 (quando in realtà erano operativi solo i primi due piani del Padiglione Giovanni) che si fa risalire la sua inaugurazione e il taglio del nastro di apertura.
Il Consiglio di Amministrazione, ha deciso di ricordare l'evento allestendo una mostra fotografica.
L'apertura della mostra è stata anticipata da una storica rievocazione del taglio del nastro inaugurale da parte del Senatore Rossi Gianpietro anche allora presente in veste di Sindaco.
Il taglio fu fatto in quell'occasione, dalla zia del Senatore Ospite dell'Istituto. La mostra è stata poi trasferita, il giorno successivo, nella "Sala dei Ricordi" fino al giorno 2 dicembre 2017.
Numerose le visite da parte di Ospiti, Parenti e Visitatori esterni appositamente venuti. Il Padiglione "Papa Giovanni XXIII" negli anni è sempre stato oggetto di importanti attenti e mirati lavori di manutenzione e ristrutturazione grazie ai quali ancora oggi può essere considerata una struttura all'avanguardia. Lo era anche nel 1968 quando in ogni piano del Padiglione vi erano camere singole oppure a due, tre, sei e otto letti. 300 posti letto fatti costruire appositamente con gli accorgimenti necessari per agevolare i movimenti degli infermi. Un'opera imponente realizzata con l'intervento del Comune e grazie alla immancabile generosità dei bustocchi, che aveva così potuto offrire la propria capacità di assistenza non solo alla nostra Città, ma a tutto il territorio. L'opera si presentava totalmente aperta a coloro che, sia di questa zona che di altre Province d'Italia, avevano urgente bisogno di una "casa", nella quale avere la più ampia e completa assistenza ai propri mali fisici e morali.
Quindi in attesa dei grandi festeggiamenti per i 140 anni dell'Istituto, incominciamo con i "tanti auguri" per i primi 50 anni del Padiglione dedicato a Papa Giovanni XXIII.

# 6. Dimensione Economica e Patrimoniale nell'anno 2017

## L'ECCELLENZA SI FONDA ANCHE SUL DIALOGO E SULLA TRASPARENZA

I dati che seguono sono relativi al Bilancio/Rendiconto anno 2017 approvato con Delibera 8/2018 nel CDA del 26/02/2018. Ai fini di una maggiore trasparenza e Responsabile Partecipazione alla vita dell'Istituto si è voluto anticipare i dati accompagnati da una breve relazione esplicativa che saranno oggetto come da Statuto di apposita Deliberazione Assembleare nel mese di Aprile.

Segue progetto di Bilancio da sottoporre ad approvazione Assemblea*.

### CONTO ECONOMICO
### (Solo gestione ordinaria esclusi proventi finanziari)

| Euro | *Progetto CONSUNTIVO ANNO 2017 | CONSUNTIVO ANNO 2016 |
|---|---|---|
| A) GESTIONE DIRETTA RSA, CDI RSA APERTA e CASA ALBERGO | | |
| A) RICAVI DELLA GESTIONE (Valore della Produzione) | | |
| 1) RICAVI DELLE PRESTAZIONI EROGATE (rette) | 8.785.238 | 8.761.078 |
| a) Rette RSA | 8.494.169 | 8.511.699 |
| b) Quote Ingresso RSA (forfetizzazione servizi nel tempo) | 120.150 | 101.925 |
| c) Altri Ricavi e Proventi RSA (CDI e Varie) | 170.919 | 147.454 |
| 5) ALTRI RICAVI e PROVENTI (Contr. regionali e altri) | 5.315.929 | 5.298.603 |
| a) Rimborsi Regione per accreditamento | 4.856.168 | 4.854.627 |
| b) Diversi da Attività Connesse (Gestione della Casa Albergo) | 247.309 | 340.637 |
| c) Proventi altre attività connesse | 212.452 | 103.339 |
| TOTALE RICAVI DELLA GESTIONE (A) | 14.101.167 | 14.059.681 |
| B) COSTI DELLA GESTIONE (Costi della Produzione) | | |
| 6) PER MATERIE PRIME, SUSSID, DI CONSUMO | 1.081.871 | 1.067.601 |
| 7) PER SERVIZI | 2.301.296 | 2.343.932 |
| 8) VARIAZIONI DELLE RIMANENZE | -15.751 | 18.216 |
| 9) PER IL PERSONALE DIPENDENTE | 9.210.321 | 9.205.034 |
| 10) AMMORTAMENTI | 1.014.919 | 987.315 |
| 11) ACCANTONAMENTI PER RISCHI | 190.000 | 200.000 |
| 14) ONERI DIVERSI DELLA GESTIONE | 288.339 | 184.364 |
| TOTALE COSTI DELLA GESTIONE (B) | 14.070.995 | 14.006.462 |
| RISULTATO DELLA GESTIONE CARATTERISTICA (A-B) | 30.172 | 53.219 |

**Analisi dei Ricavi**
Il Consuntivo anno 2017 chiude con un totale dei ricavi di euro 14.101.167 contro un Consuntivo 2016 che chiudeva con un totale di ricavi per euro 14.059.681. Praticamente in linea nei totali finali con i risultati dello scorso anno. Significativa ma prevista la riduzione delle entrate relative alla gestione della Casa Albergo Borri, i cui lavori di ristrutturazione ci hanno obbligato a dimezzare i posti disponibili di accoglienza. Ad aumentare i ricavi hanno contribuito i nuovi servizi come il Centro Diurno Integrato e il servizio di RSA Aperta che in entrambe i casi hanno portato all'Istituto maggiori benefici in termini economici rispetto lo scorso anno a contributi e rette invariate. Rilevante anche la differenza sui proventi per attività connesse dove in particolare modo ha influito positivamente la vendita dei "Certificati Bianchi" relativi all'anno precedente per un importo maggiore di quello previsto di circa 19.000,00 e l'ottenimento di un credito di imposta per dei lavori di manutenzione straordinaria effettuati nell'anno 2016 per circa 18.000,00. Importante la chiusura di contenziosi per i quali a titolo prudenziale negli anni precedenti avevamo accantonato delle quote e per i quali non abbiamo avuto alcun esborso.

**Analisi dei Costi**
Il Consuntivo anno 2017 chiude con un totale dei costi di euro 14.070.995 contro un Consuntivo 2016 che chiudeva con un totale di costi per euro 14.006.462. Praticamente in linea nei totali finali con i risultati dello scorso anno.
Per quanto riguarda i costi di beni e servizi si è cercato di limitare al massimo l'impatto sulla gestione caratteristica continuando come negli anni precedenti:

1. un'attenta spending review per ogni capitolo di spesa, garantendo anche grazie a economie di scala, una qualità dei servizi alberghieri elevata;
2. nuovi investimenti mirati in particolare al risparmio energetico (si ricorda come l'impianto di cogenerazione e l'impianto ossigeno abbiano diminuito i costi in maniera considerevole relativi ai capitoli di spesa assegnati come l'energia elettrica e l'ossigeno).

***Costi per acquisto di materie prime e sussidiarie***
Il Consuntivo anno 2017 chiude con un totale di costi per Materie prime sussidiarie e di consumo di euro 1.081.871 contro un Consuntivo 2016 che chiudeva con un totale di costi per acquisto di materie prime e sussidiarie per euro 1.067.601. Anche per il 2017 si è registrato un aumento dovuto in particolare modo ai macro capitoli di spesa dei Medicinali e Farmacia dovuto ad un piccolo ripristino di scorte di magazzino e ad un aumento del costo dei farmaci in particolare quelli tumorali. Un dato rilevante che comunque da un confronto con il gruppo di acquisto UNEBA siamo tra le strutture che riescono a ottenere i prezzi più bassi comprando direttamente dalle imprese farmaceutiche.

***Costi per servizi***
Il Consuntivo anno 2017 chiude con un totale di costi euro 2.301.296 contro un Consuntivo 2016 che chiudeva con un totale di costi per servizi per 2.343.932. Praticamente in linea con gli ultimi due anni. In evidenza anche i costi legati all'attivazione del servizio di guardiania notturna ormai a regime. L'Istituto già dallo scorso anno è presidiato 24 ore su 24 sia per il tramite di una postazione fissa di portineria sia per l'attivazione del nuovo impianto di videosorveglianza. Confermati i risparmi in alcuni capitoli di spesa come per l'energia elettrica e il servizio gas metano riscaldamento dovuti in particolare al funzionamento a regime del nuovo cogeneratore. Durante l'anno 2017 in collaborazione con LIUC e UNEBA è stato effettuato un nuovo studio sull'efficientamento energetico nell'Ente che ha confermato i due precedenti fatti nel 2014 e 2016.

***L'investimento nell'efficientamento energetico***
Importantissimi risultati in termini di risparmio di consumi, quindi anche di costi sono legati agli investimenti mirati al risparmio energetico come l'impianto di cogenerazione, la centrale ossigeno e le nuove caldaie.

## ENERGIA ELETTRICA

| Anno 2014 | | Anno 2015 | | Anno 2016 | | Anno 2017 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Consumi KWh | Costi | Consumi KWh | Costi | Consumi KWh | Costi | Consumi KWh | Costi |
| 991.434 | € 192.000,00 | 1.023.084 | € 181.000,00 | 513.695 | € 110.011,00 | 480.126 | € 82.504,90 |

## GAS / RISCALDAMENTO / ACQUA CALDA

| Anno 2014 | | Anno 2015 | | Anno 2016 | | Anno 2017 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Consumi $m^3$ | Costi | Consumi $m^3$ | Costi | Consumi $m^3$ | Costi | Consumi $m^3$ | Costi |
| 429.080 | € 234.000,00 | 455.876 | € 235.000,00 | 430.181 | € 179.001,50 | 457.383 | € 194.394,50 |

***I costi del personale***

Un discorso a parte riguarda il costo del personale aumentato in maniera importante nell'ultimo quadriennio e ormai a regime non a caso in linea con lo scorso anno.
Continuiamo ad operare esclusivamente con nostro personale dipendente, e al fine di migliorare il Servizio di Assistenza ai nostri Ospiti avendo appaltato totalmente le pulizie dei reparti operative e non, le nostre ASA si occupano ESCLUSIVAMENTE dell'assistenza diretta dell'Ospite.
Il Consuntivo 2017 si chiude con un totale costo del personale per euro 9.210.321 contro un Consuntivo 2016 per euro 9.205.034. La riorganizzazione Sanitaria e gestionale ha ormai portato il personale ad un numero costante nonostante l'attivazione di nuovi servizi. Alla fine dell'anno 2016 avevamo in carico numero 324 operatori di cui in realtà in forza 315 visti i congedi ordinari e straordinari dei dipendenti. L'anno 2017 si è concluso sempre con 324 operatori di cui forza lavoro effettiva 315. Possiamo dire che ormai abbiamo raggiunto una stabilità di presenze in organico. Ciò è considerato un risultato molto positivo in quanto si ricorda che l'apertura dei nuovi servizi del CDI e della RSA aperta non hanno richiesto nuovo personale ma si sono utilizzate nostre risorse interne. Un'attenta politica di gestione del personale e l'aumento di organico, ha consentito di intervenire (garantendo sempre la migliore assistenza ai nostri Ospiti) affinchè tutti i nostri dipendenti possano godere delle ferie di legge a loro spettanti. Importante evidenziare che le ferie maturate e non godute dal nostro personale relative agli anni precedenti (i cui residui sono registrati e contabilizzati nel conto a debito del Patrimonio "Dipendenti c/competenze per ferie maturate e non godute") sono stati interamente azzerati. Nel Passivo del patrimonio 2016 a debito saranno indicati solo i residui relativi all'anno 2017 pari a euro 81.211,76. Da sottolineare l'importante risultato ottenuto che ha ridotto in pochi anni il debito nei confronti del personale per ferie e banca ore maturate e non godute passato da 355.737,49 euro del 31/12/2014 a 81.211,76 euro al 31/12/2017. Una riduzione del debito di euro 274.525,73.

***Accantonamenti per rischi***

Purtroppo anche per questo anno abbiamo dovuto in via prudenziale accantonare a bilancio una quota specifica per insolvenze relative a tre Ospiti. Dopo aver valutato l'opportunità e la reale situazione economica dei garanti del pagamento, ci si è attivati per un recupero attraverso vie legali chiedendo noi, in almeno due casi, direttamente in Procura la nomina di un Amministratore di sostegno che tuteli in primis i nostri Ospiti. Non si registrano altre importanti insolvenze per l'anno 2017. Come per l'anno 2016, nel rispetto di quanto previsto

dal Protocollo interno adottato dall'Istituto e approvato all'unanimità e nel rispetto dei principi contabili, si è ritenuto opportuno accantonare in via prudenziale una quota in un Fondo per Manutenzioni straordinarie Impreviste sugli immobili e sugli impianti per un importo di euro 140.000,00 non previsto a budget e regolarmente indicato nel patrimonio tra i Fondi rischi.

***Conclusioni sull'andamento economico dell'anno 2017***

Il risultato economico della gestione dell'anno 2017 ha confermato che "la riorganizzazione sanitaria e gestionale" iniziata dalla precedente Amministrazione e continuata da quella attuale è ormai entrata a regime e ha portato ai risultati attesi.
In particolare l'attenta spending review per ogni capitolo di spesa, gli investimenti in innovazioni (cogeneratore, serbatoi ossigeno, nuove caldaie), l'aumento del numero di personale e una sua corretta gestione con una revisione dei turni di lavoro, e una corretta gestione dei magazzini, hanno consentito di ridurre per alcuni capitoli di spesa i costi.
Certamente un contributo importante lo ha dato la contrattualizzazione dei 12 posti in più del reparto Galimberti e l'attivazione di nuovi servizi che hanno generato dei lievi margini.
La capacità ricettiva dell'Ente, tra RSA, Casa Albergo e CDI raggiunge più di 430 Ospiti/Utenti. Abbiamo una lista di attesa che conta ancora più di 350 domande, numeri mai raggiunti nella storia dell'Istituto nonostante l'aumento della capacità ricettiva. Tante sono domande cautelative ma tante sono le domande di persone già ospitate presso altre strutture. Questo siamo certi non solo per le rette, che restano ancora molto più concorrenziali delle altre strutture a noi vicine, ma anche per la qualità dei nostri servizi. I risultati della gestione caratteristica RSA, CDI, RSA APERTA e CASA ALBERGO 2017 pari a euro 30.172 non si discostano molto dai risultati dell'anno 2016 pari a euro 53.219. L'utile finale di esercizio comprensivo dei proventi finanziari al netto delle imposte risulta essere di euro 68.488 contro i 65.697 euro dell'anno 2016.

| PATRIMONIO<br>Euro | CONSUNTIVO<br>31/12/2017 | CONSUNTIVO<br>31/12/2016 |
|---|---|---|
| ATTIVO | | |
| B) IMMOBILIZZAZIONI | | |
| I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI | 423.730 | 450.418 |
| II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI | 16.716.164 | 16.513.757 |
| TOTALE IMMOBILIZZAZIONI | 17.139.894 | 16.964.175 |
| C) ATTIVO CIRCOLANTE | | |
| I) RIMANENZE | 60.518 | 44.767 |
| II) CREDITI | 333.574 | 282.379 |
| III) ATTIVITÀ FINANZIARIE | 3.002.000 | 4.802.000 |
| IV) DISPONIBILITÀ LIQUIDE | 4.131.782 | 2.429.019 |
| TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE | 7.527.874 | 7.558.165 |
| TOTALE RATEI e RISCONTI | 3.693 | 3.024 |
| TOTALE ATTIVO | 24.671.461 | 24.525.364 |
| | | |
| PASSIVO | | |
| TOTALE FONDO RISCHI e ONERI | 1.567.761 | 1.547.866 |
| TOTALE TFR | 42.746 | 54.975 |
| 7) Debiti verso fornitori | 585.854 | 533.362 |
| 12) Debiti Tributari | 168.341 | 159.526 |
| 13) Debiti verso Istituti di Previdenza | 372.764 | 367.029 |
| 14) Altri Debiti | 904.033 | 902.629 |
| TOTALE DEBITI | 2.030.992 | 1.962.546 |
| TOTALE RATEI e RISCONTI | 4.563 | 3.066 |
| TOTALE PASSIVO | 3.646.062 | 3.568.453 |
| A) PATRIMONIO NETTO (ATTIVO-PASSIVO) | 21.025.399 | 20.956.911 |

***Immobilizzazioni.*** Il totale delle immobilizzazioni è passato da 16.964.175 a 17.139.894. Proseguono come da programma i lavori di manutenzione straordinaria della Casa Albergo Borri. Sono terminati i lavori per la sostituzione dell'ascensore torre centrale del Padiglione Giovanni XXIII. Operativo ormai l'impianto di Videosorveglianza nelle zone perimetrali e nei seminterrati. Operative già da più di un anno con importanti risparmi l'impianto di cogenerazione, le nuove caldaie, la cabina ossigeno e i nuovi serbatoi acqua.

***Rimanenze.*** Le rimanenze sono leggermente aumentate e passate da un totale del 2016 per euro 44.767 a un totale di euro 60.518.

***Crediti.*** I crediti ammontano complessivamente ad euro 333.574 contro il Consuntivo del 2016 per euro 282.379. Sono stati iscritti al valore nominale e rappresentano principalmente gli importi a credito dalla Regione per il saldo contributi del IV trimestre, i saldi delle rette a carico dei Comuni ed i diversi depositi cauzionali specificati nell'inventario.

***Attività finanziarie.*** La consistenza del portafoglio titoli al 31/12/2017 è per un totale quantificato al valore nominale di euro 3.002.000,00. Le disponibilità "liquide" ammontano a euro 4.131.782. Le condizioni del mercato finanziario non ci consentono assumerci rischi per investimenti non garantiti e le condizioni sui c/c ad oggi sono più convenienti dei titoli garantiti dallo Stato.

***Fondi per rischi ed oneri.*** I fondi per rischi ed oneri ammontanti ad euro 1.567.761 sono stati stanziati per coprire debiti di esistenza certa o probabile, per i quali, alla data di chiusura dell'esercizio, non era determinabile l'ammontare. Gli stanziamenti riflettono la miglior stima possibile sulla base degli elementi a disposizione.

**Crediti e liquidità della stessa gestione RSA CASA ALBERGO CDI e RSA APERTA coprono interamente i debiti in esame**

# Prospettive future

7.

## *7.1 Uno sguardo al futuro*

*L'attuale Consiglio di Amministrazione avrà, nel 2019, durante il nostro mandato, l'onore di festeggiare i 140 anni della Provvidenza.*

*In questo arco di tempo il contesto nel quale Essa operava è andato via via cambiando assistendo ad un mutamento dello scenario politico, sociale ed economico e affrontando le sfide del futuro.*

*Ha sempre avuto come obiettivo l'assistenza e le cure del paziente anziano fragile e non autosufficiente.*

*Nostro impegno per il futuro è quello di continuare il percorso fin qui seguito confidando sulla capacità del nostro personale ed operando con equilibrio nell'utilizzo delle nostre risorse finanziarie.*

*Ambrogio*

# Parte Seconda

# 1. Legge di riforma del terzo settore

## *1.1 Legge 06 giugno 2016 n.106 "Delega al governo per la riforma del Terzo Settore" e successivi decreti attuativi Abrogazione delle ONLUS*

Gentilissimi Soci,
la Legge di Riforma del Terzo Settore porta il nostro Istituto di fronte ad un cambiamento di rilevanza storica, paragonabile al percorso che nel 1992, ha portato gli allora Amministratori a scegliere per la "depubblicizzazione" dell'Istituto. Abbiamo avuto occasione nell'elaborare tale informativa a Voi destinata e preparatoria alla prossima Assemblea, di recuperare presso l'archivio storico dell'Istituto un documento datato 08/04/1991 a firma dell'Avv.Gerardo Ambrosetti che insieme agli allora Consiglieri dell'Istituto Avv.Giancarlo Tovaglieri e Avv.Aldo Travi erano stati incaricati di valutare l'opportunità o meno di quella che si rivelò una travagliata ma giusta decisione.

Le parole di "ieri" devono farci riflettere sul percorso che insieme dovremo prendere "oggi".

*"Ogni scelta umana è frutto di ponderazione. E la ponderazione è tanto più proficua, quanto più è consapevole e libera da condizionamenti esterni che non siano le norme dell'ordinamento giuridico rispettose del dettato costituzionale. Questa affermazione ha valenza universale, così come quella che colloca la persona, prescindendo da qualsiasi connotato discriminatorio, al vertice dei valori umani. Il bivio fra il pubblico ed il privato ha dato frequentissimi spunti di riflessione non sempre costruttivi ed anzi spesso fra loro configgenti soprattutto nel nostro Paese travagliato dapprima dalla disputa fra lo Stato e la Chiesa, poi da una parentesi dittatoriale, ora dalla partitocrazia. In nome del popolo l'Italia purtroppo si porta con se da sempre il peso di una demagogia che con il popolo, inteso nel senso del bene comune, poco o spesso nulla ha a che fare. Una scelta ponderata esige anzitutto chiarezza storica circa il problema che l'assemblea sarà chiamata ad affrontare".*

Evidenti erano allora le difficoltà degli Amministratori della Provvidenza di valutare l'opportunità o meno della privatizzazione. Molti i dubbi e le incertezze in quanto non era certamente facile cercare di individuare e di considerare gli aspetti significativi che portassero a complete e responsabili decisioni che avrebbero cambiato il futuro della Provvidenza.
**La Riforma del Terzo Settore** spinge, **oggi come allora**, gli Amministratori degli Enti come la Provvidenza di fronte a una enorme responsabilità.
La posizione degli Amministratori di un Ente come la Provvidenza è di per se una funzione servente, nel senso che gli stessi, nell'esercizio del mandato amministrativo, sono chiamati a cogliere, in termini rigorosi, le ragioni intrinseche ed obiettive degli Enti amministrati ed a coerentemente operare in funzione al servizio e per il bene delle stesse.
Ogni scelta compiuta, ogni decisione e progetto che realizzeremo dovranno essere pertanto coerenti, in primo luogo ai tratti originari e persistenti della nostra storia, e in secondo alle esigenze e ai bisogni espressi dalla comunità.
Prima di prendere ogni decisione è necessario quindi effettuare un'attenta analisi per capire se, la scelta cui saremo chiamati, corrisponde ad effettive e rilevanti ragioni di opportunità e di doverosità.
**Una scelta di una posizione che influirà non poco sul futuro dell'Ente.**
Da rilevare le penalizzazioni (di seguito esposte) agli Enti che decideranno di non adeguarsi alla normativa con pesanti ricadute di costi a livello fiscale.
**È in particolare che ci si deve soffermare sull' Art. 102 (Abrogazioni) Comma 2 del CTS che va ad eliminare la figura fiscale delle ONLUS.**

Enti come LA PROVVIDENZA hanno davanti a sé tre strade:

1. Diventare Enti del Terzo Settore (ETS)
2. Diventare Impresa Sociale
3. Uscire dall'ambito del Codice del Terzo Settore e restare Associazione ai sensi del dettame del Codice Civile.

Indipendentemente dal percorso che si vuole intraprendere saremo comunque obbligati a rivedere lo Statuto e abbandonare la definizione di natura fiscale di ONLUS. La norma già obbliga gli Enti come LA PROVVIDENZA ad aggiornare lo Statuto entro 18 mesi dalla data di pubblicazione del relativo decreto (03/07/2017) quindi entro Gennaio 2019 salvo proroghe.
Evidente che nella sede Assembleare certamente non potremo deliberare nell'immediato quale strada seguire, ma al contrario dovremo insieme comprendere quale potrebbe essere la nostra scelta.
A chiarire lo scenario e la nuova normativa sarà utile l'intervento del Dott.Marco Petrillo Commercialista Presidente Provinciale e Vice Presidente Regionale della nostra Associazione di Categoria UNEBA che presiede la Commissione Fiscale Nazionale di UNEBA e che ha seguito i lavori parlamentari nell'ultimo biennio.
Il Cda si è fin da subito attivato nominando una Commissione interna formata da Consiglieri delegati, il Direttore Generale e il Dott.Petrillo per un lavoro di analisi e approfondimento al fine di individuare e proporre ai Soci la scelta migliore per il Nostro Ente. A tal proposito è importatnte ricordare che La Provvidenza è stata al centro e presa come punto di riferimento per l'importante convegno organizzato da Uneba Regionale il giorno 28/02/2018 proprio su questo tema.

*Persone al servizio di Persone*

Realizzazione grafica, impaginazione e stampa a cura di
www.casbot.com

***Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale***
***(Delibera Regionale n° 38449 del 18 Settembre 1998)***

Via San Giovanni Bosco, 3 - 21052 Busto Arsizio
Tel. 0331 358111 - Fax 0331 321246
C.F 81002690121 - PARTITA IVA 01279730129

**www.laprovvidenzaonlus.it**
**info@laprovvidenzaonlus.it - provvidenzaonlus@legalmail.it**