BILANCIO SOCIALE E RELAZIONE ANNO 2019

Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 29/06/2020
Atto Preparatorio Assemblea Soci

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

RESPONSABILE PROGETTO
Dott. Luca Edoardo Trama

EDITING
Michela Galmarini

PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE
Marco Binelli

STAMPA
Arti Grafiche Alpine – Busto Arsizio (VA)

TIRATURA
500 copie

Finito di stampare a luglio 2020

Uno sguardo al futuro

Il nostro sguardo verso il futuro parte da un grazie, perché non c'è domani senza la consapevolezza di tutto quello che è stato fatto fino al momento presente.

Questo Bilancio Sociale è stato presentato al CdA e all'Assemblea dei soci in un momento estremamente delicato per Provvidenza: l'epidemia da Coronavirus che, in pochissimo tempo, ha messo il nostro Istituto di fronte alla difficilissima sfida di tutelare la salute di chi vive e di chi lavora all'interno delle nostre mura da un virus sconosciuto.

Ce l'abbiamo messa tutta e abbiamo fatto il meglio con i mezzi che avevamo a disposizione e con quelli che abbiamo cercato ex-novo, anche grazie all'aiuto di chi ci sostiene, per non fermare il nostro lavoro.

Per tutti questi motivi il nostro grazie, in questo particolare momento, è davvero grandissimo ed è dedicato a tutte le persone che hanno dato a Provvidenza tempo e lavoro ma non solo. Hanno dato impegno, energie, dedizione, passione, attenzione, coraggio e voglia di fare, anche di fronte ad una pandemia che ha sconvolto la vita delle persone in ogni angolo del mondo.

A chi non è più con noi va la nostra più grande commozione e agli anziani che continuano a vivere qui, condividendo con noi gioie e fragilità, va un ringraziamento pieno di rispettoso affetto.

Il futuro ci vede uniti per rispondere sempre meglio alle sfide che verranno. La prima è quella di riaprire le visite ai famigliari e permettere i nuovi ingressi nella nostra RSA.

Mai come ora i valori che da sempre ispirano il nostro operato, l'aiuto reciproco, la responsabilità verso chi è più fragile e la vicinanza umana, ci appaiono in tutta la loro straordinaria grandezza.

Guardiamo al futuro uniti nel loro nome.

Il Consiglio di Amministrazione

Lettera del Presidente

Carissimi,

in queste pagine troverete il racconto di tutto quello che è stato fatto nel corso del 2019, nel nome di quelle parole che danno onore da sempre al mio mandato all'interno della Provvidenza: ***"valorizzare, ascoltare, condividere".***

Ogni servizio ed ogni intervento rivolti alla cura del prossimo rispondono a quel ***senso di responsabilità umana che permea il nostro agire quotidiano.*** *Una missione, la nostra, che mai si esaurisce e che trova in ogni incontro con la Persona nuova linfa per progredire.*

Sono certo che anche chi ha fatto grande La Provvidenza nel passato, troverebbe in queste pagine motivo di orgoglio, perché ***la passione, la dedizione e lo spirito di servizio sono rimasti saldi e integri.***

È proprio grazie a questi principi che ***abbiamo affrontato l'epidemia di COVID-19*** *che ha sconvolto la vita delle persone in ogni angolo del mondo e* ***che ha completamente trasformato anche la quotidianità del nostro istituto*** *nel giro di pochissimi giorni.*

Il futuro di questo si nutre, di valori irrinunciabili e del desiderio profondo di ***continuare ad operare per assicurare il diritto di stare bene, proprio di ogni Persona.***

Il Presidente
Gobbi Dott. Ambrogio

Lettera del Direttore Generale

Carissimi,

è con orgoglio che vi presento il Bilancio Sociale 2019 della Provvidenza, uno strumento che nasce per informare, comunicare e condividere con tutti Voi le tappe di un cammino lungo 140 anni che ha portato il nostro Istituto a crescere per rispondere sempre meglio ai bisogni delle Persone anziane della nostra comunità.

L'ultimo traguardo che ci rende particolarmente fieri è ***l'incremento della capacità ricettiva della RSA di 10 posti, operativi dal 1/1/2020,*** *conseguente ai lavori di ristrutturazione del Padiglione Borri e a quelli di manutenzione del Padiglione Borroni.*

Questo è per noi il segno tangibile della volontà di tradurre in progetti concreti e misurabili i valori umani, sociali ed economici che ispirano il nostro agire fin dalle origini, primo fra tutti quello dell'accoglienza.

Questi valori sono stati messi a dura prova nei primi mesi del 2020 dal- ***la pandemia di Coronavirus*** *che* ***ha avuto sulle RSA italiane un impatto drammatico.*** *Anche la nostra struttura ha vissuto giorni di grandissima emergenza, sanitaria, umana ed emotiva perché proteggere i nostri ospiti e i nostri operatori da un virus sconosciuto ha richiesto risorse importanti, misure rigide e grande lucidità di intervento. Ogni gesto è stato modificato, anche il più spontaneo come l'abbraccio, ogni abitudine quotidiana è stata riadattata in un'ottica di sicurezza.* ***Abbiamo lavorato senza sosta per trovare il miglior equilibrio possibile fra la necessità di proteggere dal virus e i molteplici bisogni dei nostri anziani.*** *Non ci siamo mai fermati.*

Oggi siamo qui sempre al vostro fianco ***con questo documento ricco e dettagliato che ci racconta in ogni aspetto,*** *andando ben al di là della sola dimensione economica e patrimoniale. Da queste pagine emergono anche importanti indicazioni per il futuro, una spinta preziosa a* ***continuare questo cammino di rinnovamento e miglioramento, rispettando i principi di umana responsabilità che ci guidano e restando sempre vigili per affrontare le sfide che verranno.***

Buona lettura.

Il Direttore Generale
Trama Dott. Luca Edoardo

INDICE

CAPITOLO 01
***Persone al servizio delle Persone* - "La Provvidenza" Onlus** **4**
1.1 / 1879-2019: "140 anni, ma non li dimostra" 5
1.2 / La mission e i valori che ci ispirano 10
1.3 / Uno statuto senza tempo 12
1.4 / Certificazioni e controlli 14
1.5 / Comunicazione e raccolta fondi 15
1.6 / Struttura di governo e amministrazione 18

CAPITOLO 02
***Il cuore della missione* - Migliorare la qualità della vita delle Persone anziane** **24**
2.1 / La nostra città: Busto Arsizio e i suoi Anziani 25
2.2 / Strategia ed obiettivi 28
2.3 / La RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) 29
2.4 / IL CDI (Centro Diurno Integrato) 38
2.5 / La Casa Albergo 40
2.6 / L'Hospice 42
2.7 / La RSA Aperta 45
2.8 / ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) 48
2.9 / Servizio Informazione Anziani 49

CAPITOLO 03
***Crescere insieme* - Le Persone che operano per e con "La Provvidenza" Onlus** **50**
3.1 / Il Personale dipendente 51
3.2 / La formazione 56
3.3 / I tirocini 60
3.4 / Il Volontariato 62
3.5 / I fornitori 65

CAPITOLO 04
***Focus sul 2019* - Una vicinanza che cresce** **66**
4.1 / Assistenza sanitaria 67
4.2 / Area socio-fisioterapica 70
4.3 / Area socio-educativa 74
4.4 / Altri progetti e attività 79
4.5 / Uscite insieme 80
4.6 / Manutenzione e interventi tecnici 82

CAPITOLO 05
***Situazione economica e finanziaria* - Dialogo e trasparenza** **84**
5.1 / Conto Economico 85
5.2 / Patrimonio 87

CAPITOLO 06
***Nota metodologica* - Perché e come abbiamo redatto il nostro Bilancio Sociale** **89**
6.1 / Motivazioni e metodologia 90
6.2 / Modalità di comunicazione 91
6.3 / Riferimenti normativi 92

Dona per l'Hospice della Provvidenza **94**

01

Persone al servizio delle Persone

“La Provvidenza” Onlus

1.1 / 1879-2019: "140 ANNI, MA NON LI DIMOSTRA"

7 DICEMBRE 1879
LA MISSIONE HA INIZIO

Sotto la benevola guida di Monsignor Giuseppe Tettamanti, grande osservatore della sua amata Busto Arsizio e maestro di sensibilità verso i più bisognosi, un gruppo di benemeriti Bustesi progetta un Ricovero di Mendicità per accogliere le Persone povere, vittime dell'alcolismo o della denutrizione, che vagavano per le vie della città mendicando e sostenendosi con offerte occasionali.

LE ORIGINI
IL "RICOVERO DEI VECCHI"

Il Ricovero offre gratuitamente vitto e alloggio, ma in cambio chiede, a chi può, di lavorare nei laboratori appositamente creati all'interno dell'Istituto. Il lavoro viene vissuto come strumento nobilitante, in grado di riscattare e ridare dignità alla Persona.

17 LUGLIO 1890
UNA NUOVA FORMA SOCIALE

In seguito alla "Legge Crispi" n. 6972, secondo la quale l'assistenza doveva essere una funzione esclusivamente pubblica, l'Istituto "La Provvidenza" Onlus viene trasformato da Libero Ente Benefico in IPAB (Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza).

1900
IL PRIMO SECOLO DELLA CRESCITA

Mattone dopo mattone, La Provvidenza si amplia, trasformandosi in una realtà sempre più solida e affidabile: un autentico punto di riferimento per la città di Busto Arsizio. Sfidando ostacoli e problemi, la struttura si ingrandisce e si specializza sempre più nella cura delle Persone anziane.

4 OTTOBRE 1956
LA CASA DI RIPOSO "GIUSEPPE BORRI"

Per accogliere le Persone anziane che stanno bene di salute ma sono sole, accanto al "Ricovero dei Vecchi" viene aperto un apposito reparto, la Casa di Riposo "Giuseppe Borri". Un luogo speciale pensato per offrire il meritato riposo, la serenità e la compagnia a chi ha lavorato per una vita intera e desidera trovare un ambiente accogliente e una seconda Famiglia per sentirsi "come a casa".

GENNAIO 1992
LA VIA DELLA PRIVATIZZAZIONE

La Provvidenza viene riconosciuta quale Ente Morale di Diritto Privato, riacquistando così la sua naturale autonomia iniziale, lontana dalle ingerenze e dal controllo politico, spesso poco competente, che mira più ad una politica di consenso che ad una di vero sviluppo.

1997
NUOVE AGEVOLAZIONI PER IL TERZO SETTORE

Dopo un iter lungo e complesso è stato approvato il D.Lgs. n. 460/97 che prevede l'introduzione nell'ordinamento fiscale della figura delle Organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale (ONLUS), alla quale sono state riconosciute importanti agevolazioni fiscali. Una grande spinta alla promozione ed allo sviluppo di un settore, quello del non profit, decisivo per lo sviluppo sociale del paese.

SETTEMBRE 1998
LA PROVVIDENZA DIVENTA ONLUS

Provvidenza acquista l'attuale qualificazione di Onlus, ai sensi e per gli effetti, di cui all'art.10 e seguenti del D.Lgs 04/12/1997 n.460.

5 APRILE 2014
INAUGURAZIONE DELL'UNITÀ GESTIONALE 3

Viene inaugurata l'Unità Gestionale 3 grazie alla quale la capacità ricettiva aumenta da 335 a 375 posti.

15 GIUGNO 2015
NASCE IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Collocato nell'Unità Gestionale 4, offre prestazioni sanitarie, socio-assistenziali e riabilitative Personalizzate ad Anziani che continuano a vivere nelle loro case.

4 AGOSTO 2015
ENTE UNICO

"La Provvidenza" Onlus viene riconosciuta Ente Unico con Decreto della Regione Lombardia Nr. 6606.

SETTEMBRE 2015
LA RSA APERTA

La Provvidenza amplia ancora i propri servizi per sostenere gli Anziani e i loro Caregivers anche a domicilio, offrendo interventi qualificati di natura prioritariamente sociosanitaria nel proprio contesto di vita per evitare istituzionalizzazioni precoci o inappropriate.

2017
PIÙ VICINI AI PAZIENTI CRONICI E/O FRAGILI

"La Provvidenza" Onlus viene riconosciuta Ente Gestore ed Erogatore, ovvero soggetto idoneo per la gestione della "presa in carico dei Pazienti cronici e/o fragili", con Deliberazione N. 554/2017 del Direttore Generale ATS INSUBRIA.

GIUGNO 2019
PRONTI PER LA RIFORMA DEL TERZO SETTORE

L'Assemblea Ordinaria dei Soci delibera l'approvazione di un nuovo statuto, in linea con la normativa prevista dal Codice del Terzo Settore. Con questa modifica, Provvidenza abbandonerà il mondo delle onlus non appena sarà iscritta nell'apposita sezione del Registro Unico Nazionale, riqualificandosi come ETS.

LUGLIO 2019
NASCE L'HOSPICE

L'Hospice nasce per rispondere ai bisogni clinici, assistenziali, psicologici e spirituali del Paziente non guaribile, in fase progressiva della malattia. In un ambiente caldo e accogliente lavoriamo per sostenere la vita fino all'ultimo istante.

NOVEMBRE 2019
IL TRASLOCO DELLA CASA ALBERGO

Dalla storica sede del Padiglione Borri, la Casa Albergo viene trasferita al Padiglione Borroni (ex Unità Gestionale 2). La decisione è stata presa sia in seguito al drastico calo della domanda degli Ospiti alloggiati in quest'area, ovvero Anziani con residue capacità di movimento autonome, sia in virtù dell'aumento degli Ospiti che necessitano di essere trasferiti nei moderni reparti operativi di RSA. Il Reparto Monsignor Borroni per com'è strutturato è risultato invece ottimale per diventare la sede della Casa Albergo.

DICEMBRE 2019
AMPLIAMENTO DELL'UNITÀ GESTIONALE 3

Il termine dei lavori al Padiglione Borri porta con sé la riorganizzazione degli spazi e l'ampliamento dell'Unità Gestionale 3, generando un ulteriore incremento della capacità ricettiva della RSA pari a 10 posti letto.

Desideri leggere di più sulla nostra storia?

Approfondimenti e curiosità ti aspettano in questi libri:

Volume I
"Dalle prime esperienze benefiche e assistenziali alla Fondazione dell'Istituto"
a cura di Alberto Brambilla, Greta Bienati e Chiara Cavelli

Volume II
"Dalla nascita dell'Istituto alla prova della grande guerra"
a cura di Alberto Brambilla e Giuseppe Magini

Volume III
"Fra tradizione e rinnovamento"
a cura di Alberto Brambilla, Giuseppe Magini,
Cesare Gallazzi e Carlo Magni

Libro IV
"Contributi dell'Istituto "La Provvidenza" Onlus di Busto Arsizio all'affermarsi di nuove realtà socio politiche 1943-1992"
a cura di Cesare Gallazzi

Volume dedicato al 140° anniversario
"La Provvidenza 1879-2019", Una storia per immagini
a cura di Alberto Brambilla

La scelta della depubblicizzazione dell'Istituto fu una decisione lunga e travagliata per gli Amministratori di allora, poiché avrebbe condizionato l'intero sviluppo futuro dell'Ente.

Le affermazioni tratte da un documento recuperato presso l'archivio storico dell'Istituto ci aiutano a comprendere la grande cura che venne messa nel valutare questo passaggio. Tali parole restano una guida ispiratrice anche per gli Amministratori di oggi... e di domani.

"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 confliggenti 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 sé 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."

cit. Avvocato Giancarlo Tovaglieri, 8 aprile 1991

1879

Fra i principi ispiratori insegnati dal nostro padre fondatore, Monsignor Giuseppe Tettamanti, che ancora oggi sono sanciti nel nostro statuto, amiamo ricordare sempre

> *"la volontà di offrire una assistenza sempre attenta, prodigata ed affettuosa a chiunque alberghi sotto il nostro tetto."*

2019

Il giorno 12 ottobre l'Arcivescovo Monsignor Mario Enrico Delpini ha fatto visita alla Provvidenza e ai suoi Anziani, tenendo un momento di preghiera nella Cappella del Padiglione Papa Giovanni in compagnia dei Pazienti, dei Dirigenti e del Personale medico dell'Istituto. La sua visita si è poi conclusa con la benedizione del nuovo reparto Hospice al quale Monsignor Delpini ha dedicato parole illuminanti:

> *"Chi è vecchio non si senta inutile. Nessuno può sentirsi superiore ad un altro e proprio nella cura di chi si avvicina al tramonto si acquisisce la consapevolezza dell'empatia e della restituzione all'Anziano di ciò che ha costruito, donato, seminato lungo il cammino."*

1.2 / LA MISSION E I VALORI CHE CI ISPIRANO

PERSONE AL SERVIZIO DI PERSONE

La nostra organizzazione e il nostro lavoro quotidiano si basano sulla consapevolezza che ogni Persona è un individuo unico e speciale e, in quanto tale, meritevole di ricevere attenzioni altrettanto uniche e speciali.

La cura del prossimo

Attraverso ambienti qualificati e Persone preparate e amorevolmente attente, noi della Provvidenza lavoriamo per prenderci cura dei nostri Ospiti e per accompagnarli al meglio nella fase conclusiva della vita, animati dal desiderio di scrivere insieme un pezzo di storia ancora ricco di significato.

Questo perché la nostra lunga esperienza ci ha insegnato che ognuno di noi sviluppa la propria identità umana e sociale grazie alle relazioni interpersonali e grazie anche alla creazione di nuovi rapporti. L'ambiente che ci circonda, inoltre, se strutturato sulla base dei nostri bisogni specifici, diventa un altro elemento cardine che contribuisce a costruire la dignità e la serenità della nostra esistenza.

La cura delle Persone che lavorano con noi

Allo stesso modo ci impegnamo verso i lavoratori, "le Persone al servizio di", perché sono loro la vera forza dell'organizzazione.

Garantiamo ai nostri lavoratori opportunità di promozione, crescita, qualificazione e sviluppo professionale perché siamo consapevoli che la qualità delle prestazioni socio assistenziali dipende soprattutto dalle qualità umane e professionali degli Operatori.

"Curare significa anche nutrire grande rispetto per la ricchezza custodita nella storia di vita di ogni individuo."

I NOSTRI VALORI DI IERI, OGGI E DOMANI

È dovere morale di tutti gli Operatori tenere sempre presente la nostra **ispirazione cristiana**, intesa soprattutto come "Cura verso il Prossimo".

Ogni Persona Anziana Ospite delle nostre strutture o beneficiaria dei nostri servizi sul territorio è **al centro di ogni pensiero e di ogni azione**.

Ogni scelta compiuta, ogni progetto realizzato, deve essere frutto di un'**attenta analisi dei bisogni** espressi dalla comunità e deve essere motivato dalla volontà di migliorare continuamente i servizi storici del nostro Istituto e di attivarne di nuovi.

Ogni azione deve essere guidata dalla **trasparenza** e dalla tracciabilità, sia verso l'organizzazione interna, sia nei rapporti con soggetti esterni.

L'organizzazione del lavoro e delle procedure deve essere improntata all'**efficienza** e all'ottimizzazione, per raggiungere risultati sani ed efficaci.

Ogni scelta ed ogni nuovo progetto devono essere **valutati rigorosamente** anche in termini di costi e benefici.

Per offrire un'assistenza sempre più qualificata ed attenta non si può prescindere dall'investire costantemente in **attività di formazione e specializzazione** rivolte a tutto il Personale.

Ogni iniziativa per migliorare e sviluppare i servizi di accoglienza e di assistenza sanitaria e sociale deve essere finalizzata a **garantire il massimo livello nella qualità della vita** e della salute, cercando di mantenere, dove possibile, le capacità funzionali residue della Persona Anziana non autosufficiente.

I familiari devono essere **coinvolti con riguardo e informati con professionalità**, così da poter contribuire attivamente a interventi mirati e Personalizzati (P.A.I.).

Bisogna lavorare per creare e gestire una rete di servizi intermedi tra ospedale, domicilio e R.S.A., perché solo così è possibile offrire alle Persone anziane del territorio con fragilità croniche un'**adeguata continuità assistenziale** nelle diverse fasi di recupero e mantenimento delle funzioni residue.

1.3 / UNO STATUTO SENZA TEMPO

POCHE PAROLE E TANTI FATTI

Fin da subito, in perfetto spirito bustocco orientato alla concretezza e all'operosità, venne steso lo Statuto Organico del Ricovero di Mendicità, deliberato dall'Assemblea generale dei Soci il 7 dicembre 1879 ed approvato il 27 febbraio 1881 con un Decreto firmato da Re Umberto I e da Agostino Depretis, allora Presidente del Consiglio.

I principi di ieri come quelli di oggi

Sono molti gli articoli dello Statuto che, a distanza di quasi un secolo e mezzo, sono rimasti immutati, salvo qualche necessario adeguamento allo spirito del tempo. Riprendiamo qui per voi i pricipali.

Oggetto e scopo dell'Associazione

ART. 3/1. *"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 ed 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."*

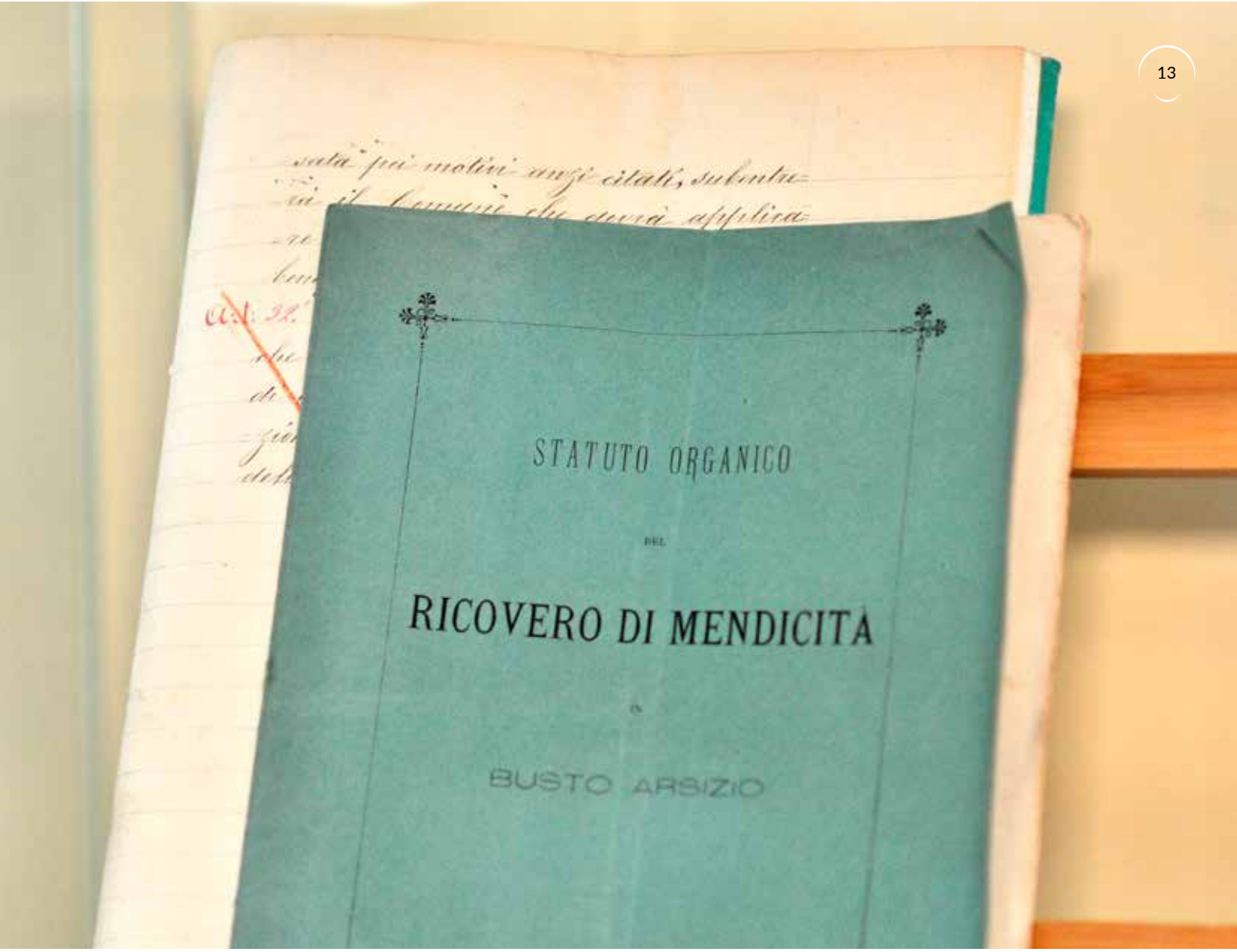
Per leggere altri articoli dello Statuto vai a pag 19

ART. 3/2. *"L'Associazione non può svolgere attività diverse da quelle sopra indicate, ad eccezione di quelle ad 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."*

Direzione, Amministrazione e compensi

Lo statuto originario della Provvidenza stabiliva che: ART.9. *"L'Amministrazione del Ricovero di Mendicità è affidata ad una Commissione, che prende titolo di Direzione, costituita da sette membri, compreso il Presidente. Dei sette membri della Direzione uno è eletto dal Consiglio Municipale e uno dalla Congregazione di Carità; gli altri cinque sono nominati dai solo oblatori, in adunanza generale, e a maggioranza di voti tra i sottoscrittori."*

Ancora oggi è stabilito che i Consiglieri (art. 8/4 Statuto) e gli appartenenti al Collegio dei Revisori Legali (art. 10/2 Statuto) prestano gratuitamente



la propria attività. Sempre statutariamente (art. 12/1 Statuto) vige il divieto di distribuire, anche in modo indiretto, utili, avanzi di gestione o simili che, in quanto si verifichino, sono obbligatoriamente (art. 12/2 Statuto) reimpiegati nella realizzazione delle attività istituzionali ed a quelle direttamente connesse, in primis la ristrutturazione delle sedi/ammodernamento delle strutture cui in questi tempi tutte le RSA sono pesantemente chiamate in relazione al D.g.R. n° 7/7435 del 2001 e al D.g.R. n° 2569 del 2014.

I Soci

Oltre alle Persone che già facevano parte dell'Amministrazione dell'Istituto, tutti coloro che potevano permetterselo e ne avevano la possibilità, potevano diventare Soci del "Ricovero di Mendicità". Per diventare Socio bisognava sostenere l'Istituto a livello economico, guadagnandosi così il diritto di poter eleggere o essere eletti a membri del Comitato Direttivo.

Lo statuto attuale in merito alla questione soci, stabilisce che: ART.5/1. *"Sono Soci fondatori dell'associazione gli Oblatori dell'Istituto "La Provvidenza".*

ART.5/2. *"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 puo' 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."*

1.4 / CERTIFICAZIONI E CONTROLLI

LA QUALITÀ PRIMA DI TUTTO

Tutte le attività e i servizi svolti dalla Provvidenza rispondono alle prescrizioni di qualità indicate dalla Regione Lombardia e sono certificate secondo le principali normative nazionali ed europee.

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**
ISO 37001	**Sistema Anticorruzione**

Controllare per crescere nella trasparenza

L'intero operato della Provvidenza è oggetto sia di verifiche da parte dei competenti Organi di Vigilanza, sia di un costante monitoraggio effettuato direttamente dall'Istituto, attraverso un internal audit, cioè un controllo interno dei processi e delle decisioni.

Grazie a questi continui accertamenti ci impegnamo a garantire l'efficienza e la trasparenza del nostro agire, autocertificando e tracciando tutte le decisioni. Ogni processo, a tutti livelli, viene deciso ed attuato in base a specifici protocolli e procedure. Sono queste le regole che il CDA ha voluto fortemente introdurre ai fini di offrire una maggiore chiarezza ed efficacia dell'operato della Provvidenza.

Felici di essere stati promossi

Nell'anno 2019 La Provvidenza è stata oggetto di molteplici visite ispettive, per un totale di 18 audit esterni contro i 13 dell'anno 2018 (14 da parte di ATS-Insubria, 1 dei NAS e 3 dell'Organismo di Vigilanza). L'esito è stato "NESSUNA PRESCRIZIONE", un risultato che ci ha riempiti di orgoglio e determinazione a continuare lungo la strada dell'eccellenza.

1.5 / COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI

COMUNICARE PER FARE CULTURA

Comunicare quello che facciamo all'interno delle nostre mura è un dovere, considerata la nostra missione di promuovere la cura e il sostegno delle Persone anziane, spesso portatrici di fragilità e sofferenze importanti.

Il nostro magazine

Con la nostra rivista trimestrale "Il Bottone Giallo" cerchiamo di promuovere una cultura umana e responsabile di attenzione ai bisogni delle Persone anziane. Lo facciamo attraverso il racconto dei nostri principi, della nostra visione dell'assistenza e della vita all'interno dei nostri reparti.
Nel 2019 abbiamo iniziato un lavoro di restyling nella grafica e nei contenuti, per renderlo sempre più uno strumento in linea con l'evoluzione della Provvidenza.

Il nuovo sito internet

Offrire al territorio una vasta gamma di servizi dedicati alla cura e all'assistenza delle Persone anziane che lo abitano è un obiettivo che deve portare con sé una comunicazione il più possibile chiara ed efficace. Il nostro sito è stato protagonista di un'attività di restyling con l'intento di diversificare e spiegare meglio i vari servizi offerti, permettendo anche di scaricare la relativa modulistica di approfondimento e di iscrizione alle numerose prestazioni erogate.

La Carta dei Servizi e i leaflet

Anche la Carta dei Servizi e i 6 leaflet monotematici dei nostri servizi vanno nella direzione della completezza e della trasparenza. In questi strumenti abbiamo raccolto tutte le informazioni necessarie per conoscere e valutare le prestazioni offerte dal nostro Istituto, sia dal punto di vista della qualità che dei costi e delle procedure di ingresso.

I Social Network

Per raggiungere sempre più Persone, per informarle, emozionarle e coinvolgerle in quello che facciamo ogni giorno, abbiamo aperto una pagina Facebook e da quest'anno anche una pagina Instagram. I Social Network rappresentano un'importante vetrina per raccontare tutte le sfumature dell'assistenza volta a migliorare la qualità di vita dei nostri Anziani.

L'ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI

A partire da settembre 2019, La Provvidenza ha intrapreso un processo strutturato di raccolta fondi che vede come destinatario finale il neonato servizio dell'Hospice.

Un progetto ambizioso che coinvolgerà diverse aziende e realtà del territorio per raggiungere insieme un traguardo di incredibile dignità umana: continuare a garantire la gratuità del soggiorno presso l'Hospice ai malati terminali.

TABELLA 1
DONAZIONI RACCOLTE NEL 2019

72.040,00 €	**Donazioni da privati**
70.888,54 €	**Aziende, Associazioni e Fondazioni**
12.343,83 €	**5x1000**

COME SOSTENERE LA PROVVIDENZA

CON BONIFICO BANCARIO
IBAN **IT41D0569622800000021001X29**

CON IL 5X1000
Nella dichiarazione dei redditi, nel riquadro dedicato al sostegno delle Onlus, basta indicare il **Codice Fiscale 81002690121**

Una cena per l'Hospice

Sabato 23 novembre Carolina OdV e Unitalsi, insieme a Busto-Scopello e Mai Paura, Farmacia – Oncologica, hanno organizzato una cena di beneficenza per raccogliere **fondi a sostegno dell'Hospice della Provvidenza**, il nuovo reparto dedicato ai malati terminali.

Presenti in sala anche molte autorità, fra le quali il sindaco Emanuele Antonelli, la vicesindaco Manuela Maffioli e l'europarlamentare Isabella Tovaglieri.

Grazie alla generosità dimostrata dai cittadini di Busto Arsizio, i vertici della Provvidenza potranno portare avanti la coraggiosa decisione di concedere l'**accesso gratuito alle cure dell'Hospice.**

1.6 / STRUTTURA DI GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

1.6.1 / COMPOSIZIONE E BASE SOCIALE

Come previsto dallo Statuto, esiste un libro Soci che, dal 23/07/2015, viene costantemente aggiornato con specifiche delibere Consiliari. Al 31/12/2019 si contano 134 Soci.

TABELLA 2
NUMERO DEI SOCI

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Soci	196	143	142	136	135	134

1.6.2 / 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 viene corrisposto per la funzione di Amministratori dell'Associazione.

La struttura organizzativa dell'Istituto "La Provvidenza" Onlus è articolata in una serie di ruoli e responsabilità che sono state delegate dal Consiglio di Amministrazione al Presidente e distribuite alle figure di vertice tramite appositi mansionari e job description.

Importantissimo è anche il contributo attivo dei membri del Consiglio di Amministrazione, ognuno dei quali (a volte con specifiche deleghe) mette a disposizione le proprie competenze per limitare il ricorso a consulenti esterni, fatta eccezione per particolari obblighi normativi o incarichi specifici.

L'organizzazione può contare sul supporto di Personale interno altamente qualificato, con elevata professionalità e specifica formazione nel settore. 9 tra i nostri principali collaboratori hanno conseguito un Master in Management delle RSA.

La nostra organizzazione e la nostra programmazione sono state oggetto di apprezzamenti sia in Regione che in ATS. Questo ci permette di sviluppare i molteplici servizi richiesti dal territorio in un'atmosfera di fiducia, professionalità, competenza ed entusiasmo.

ART. 8 DELLO STATUTO
IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

1. Il Consiglio di Amministrazione si compone di nove membri.

2. Sono membri di diritto del Consiglio di Amministrazione: il Prevosto pro tempore della Parrocchia di San Giovanni di Busto Arsizio, ovvero un rappresentante da Lui nominato; un rappresentante o delegato dalla Famiglia del fu Cav. Giuseppe Borri; un rappresentante nominato dal Sindaco della Città di Busto Arsizio che sia espressione della Società Civile Bustese. Gli altri sei membri sono nominati a maggioranza dei voti dell'Assemblea dell'Associazione, anche fra i non Soci. Qualora il rappresentante della Famiglia Borri ed il nominato dal Sindaco della Città di Busto Arsizio non venissero designati entro trenta giorni dalla data dell'Assemblea, al loro posto subentrerà il primo o i primi dei non eletti in occasione del rinnovo del Consiglio. Analogamente si procederà se per qualsiasi motivo venisse a mancare qualche Consigliere.

3. I Consiglieri restano in carica quattro anni e sono rieleggibili. Nel caso di dimissioni contemporanee di cinque Consiglieri decade l'intero Consiglio di Amministrazione.

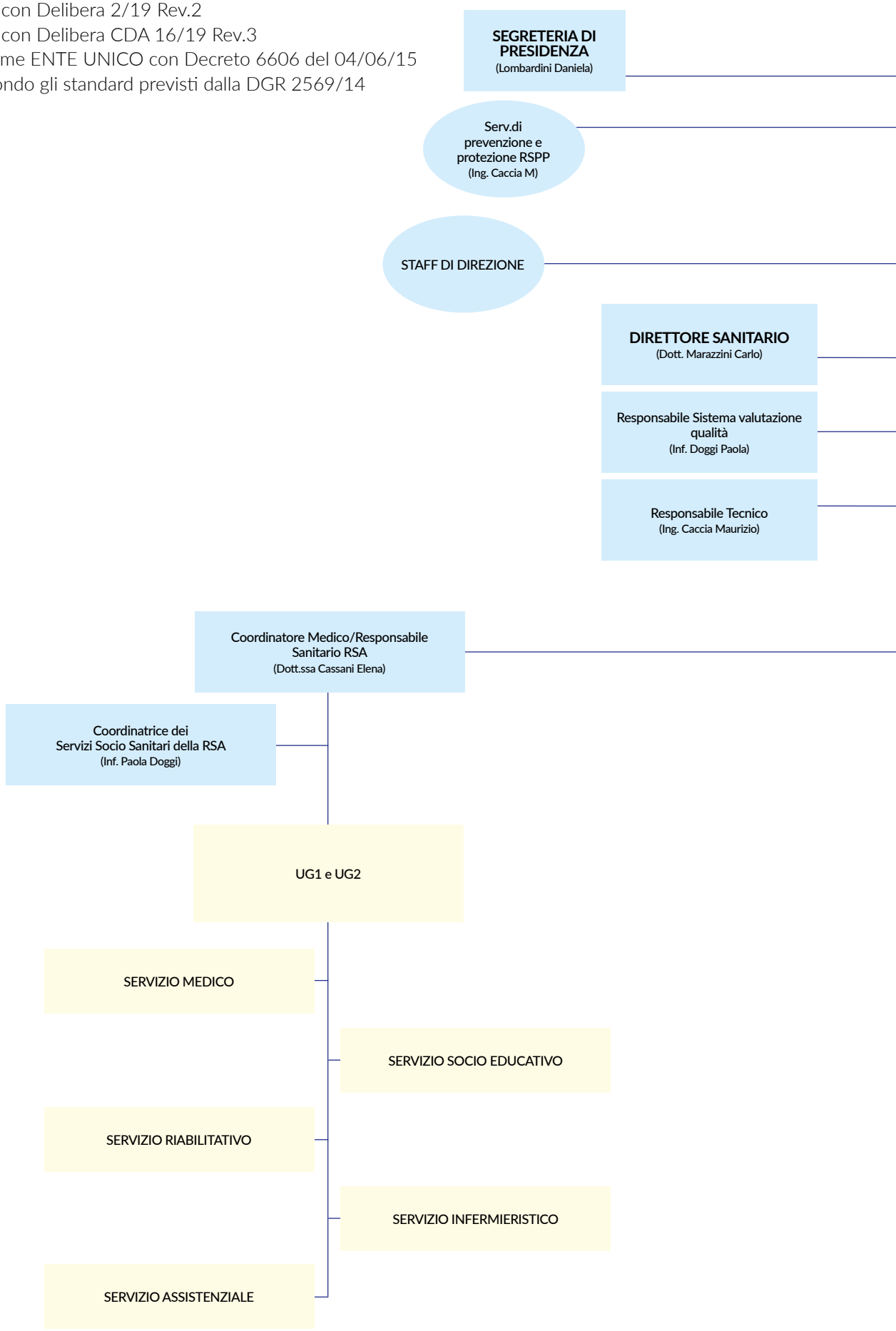
4. I Consiglieri non hanno diritto a compenso, salvo il rimborso delle spese documentate sostenute per ragioni dell'ufficio ricoperto.

TABELLA 3
LA COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

maggio 2017 - aprile 2021	
Gobbi Ambrogio	Presidente
Mazzucchelli Romeo	Vice Presidente
Pagani Mons. Severino	Consigliere
Belloni Angelo Guido	Consigliere
Bertolina Tiziana	Consigliere
Borri Renato	Consigliere
Chierichetti Luigi	Consigliere
Faroni Giorgio	Consigliere
Rosanna Umberto	Consigliere

ORGANIGRAMMA A TERMINE DI STATUTO

Approvato con Delibera 26/17
Aggiornamento con Delibera 2/19 Rev.2
Aggiornamento con Delibera CDA 16/19 Rev.3
Riconosciuto come ENTE UNICO con Decreto 6606 del 04/06/15
Aggiornato secondo gli standard previsti dalla DGR 2569/14



ASSEMBLEA DEGLI ADERENTI

CDA
PRESIDENTE (Dott. Gobbi Ambrogio)
(Responsabile del sistema Informativo)
in assenza
Vice PRESIDENTE (Sig. Mazzucchelli Romeo)

COLLEGIO DEI REVISORI

ORGANISMO DI VIGILANZA

DIRETTORE GENERALE
(Dott. Trama Luca)

DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(Dott. Trama Luca)

RAGIONERIA
Resp.Sistema Sicurezza delle Informazioni - Responsabile Sistema Anticorruzione
(Ref. Mischiatti Michele)

AREA TECNICO ECONOMALE
(Resp. Genoni Arianna)

CONT.UTENTI
(Ref. Castiglioni Sonia)

AREA RIS.UMANE e FORMAZIONE
(Resp. Castiglioni Roberto)

Ufficio Accoglienza Pubblico
(Dott.ssa Cassani Elena)

Servizio Religioso
(Mazzalovo Antonella)

Responsabile Sanitario Servizi Territoriali
(Dott. Marazzini Carlo)

Coordinatrice dei Servizi sul Territorio Comunicazione
(Dott.ssa Mega Paola)

CDI (UG4), CASA ALBERGO, ADI, RSA APERTA (UG3)

- SERVIZIO MEDICO
- SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO
- SERVIZIO RIABILITATIVO
- SERVIZIO INFERMIERISTICO
- SERVIZIO ASSISTENZIALE

HOSPICE

- SERVIZIO MEDICO
- ASSISTENTE SOCIALE e PSICOLOGA
- COORDINATORE e CARE MANAGER
- SERVIZIO INFERMIERISTICO
- SERVIZIO ASSISTENZIALE

Servizio Informazione Anziani

1.6.3 / L'ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza ha il compito di controllare il funzionamento e l'osservanza dei modelli di organizzazione, gestione e controllo e di curarne il relativo aggiornamento.

I membri sono nominati secondo specifica delibera Consiliare. L'ODV composto da 3 membri rispetta i requisiti di autonomia, indipendenza e continuità previsti dalla giurisprudenza in materia.

TABELLA 4
ORGANISMO DI VIGILANZA

Confermati con delibera 29 del 11/11/2019
Longo Michela
Anzini Piero
Sebastiano Antonio

1.6.4 / I REVISORI LEGALI

Il Collegio dei Revisori Legali vigila sulla regolarità amministrativa e contabile delle azioni dell'Istituto "La Provvidenza" Onlus.

L'incarico ha durata di quattro anni ed è a titolo gratuito. L'Organo è rappresentato da Dottori e Ragionieri Commercialisti nominati dall'Assemblea dei Soci.

TABELLA 5
REVISORI LEGALI

maggio 2017 - aprile 2021
Mazzucchelli Alberto
Antonelli Roberto
Bottini Roberto

02

Il cuore della missione

Migliorare la qualità della vita delle Persone anziane

2.1 / LA NOSTRA CITTÀ: BUSTO ARSIZIO E I SUOI ANZIANI

UN LEGAME INDISSOLUBILE

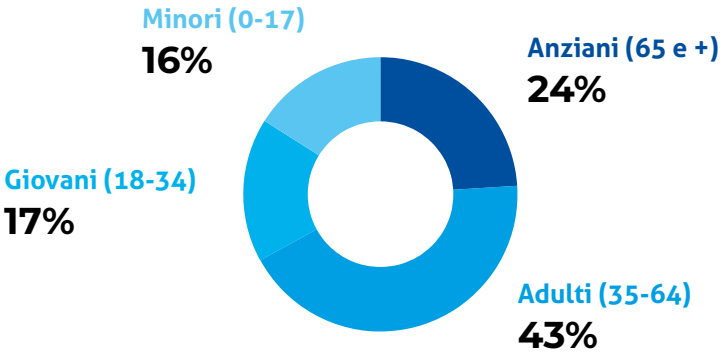
La nostra storia è profondamente legata a quella del territorio nel quale siamo nati e cresciuti. Da 140 anni lavoriamo per sostenere con efficacia e rispetto la vita dei "nostri Anziani" e per portare sollievo alle loro specifiche fragilità.

Gli abitanti di Busto Arsizio

Al 31 dicembre 2019, secondo i dati Istat, Busto Arsizio ha 83.628 abitanti. Si tratta di dati che devono essere ancora convalidati ma che confermano il continuo trend di crescita della popolazione residente in città. Rispetto ad un anno fa la popolazione ha avuto un aumento netto di 223 residenti, passando dai 83.405 residenti del 31 dicembre 2018 a quelli di oggi. Tra i bustocchi di oggi ci sono più femmine che maschi. Le donne in città sono infatti 43.477, mentre gli uomini si fermano a quota 40.151.

TABELLA 6
POPOLAZIONE RESIDENTE PER FASCE D'ETÀ E GENERE

	Totale maschi	Totale femmine	Totale maschi + femmine
Minori (0-17)	6.761	6.535	13.296
Giovani (18-34)	7.125	6.895	14.020
Adulti (35-64)	17.696	18.341	36.037
Anziani (65 e +)	8.569	11.706	20.275
TOTALE POPOLAZIONE	**40.151**	**43.477**	**83.628**



La percentuale di Persone anziane del Comune Bustocco è particolarmente elevata: si tratta del 24% della popolazione complessiva. Fra gli Anziani, i più numerosi sono i cosiddetti "Young old", ovvero le Persone con un'età compresa tra i 65 e i 74 anni, una presenza che, secondo le tendenze, è destinata ad aumentare sensibilmente nel tempo.

TABELLA 7
NUMERO DI ANZIANI PER FASCE D'ETÀ E GENERE

	Totale maschi	Totale femmine	Totale maschi + femmine
Young old (65-74)	4.413	5.132	9.545
Old (75-84)	3.169	4.320	7.489
Old old (85 e +)	987	2.254	3.241
TOTALE POPOLAZIONE	**8.569**	**11.706**	**20.275**

I bisogni delle Persone anziane

Una popolazione che invecchia porta con sé esigenze e criticità particolari. Fra le prime di cui facciamo esperienza ogni giorno, segnaliamo l'aumento delle situazioni croniche e di quelle legate alla non autosufficienza.
Oggi il ricovero all'interno delle nostre strutture residenziali riguarda principalmente Persone anziane che presentano ormai decadimenti cognitivi e disabilità fisiche importanti.

Nuove esigenze emergenti

Allo stesso tempo, si sono sviluppate nuove situazioni che hanno cambiato le richieste ed i bisogni del territorio. In particolare ci capita di confrontarci sempre più spesso con problematiche legate a due aspetti:

1. le richieste di assistenza provengono da figli unici che devono farsi carico di entrambi i genitori invalidi o sempre più vecchi. Questa situazione è resa ancora più complessa dall'età particolarmente avanzata di questi stessi figli;
2. l'assottigliamento dei risparmi causato dall'allungamento della vita media si va a sommare alla scarsità delle risorse familiari, generata dalla presenza di reti parentali particolarmente anziane.

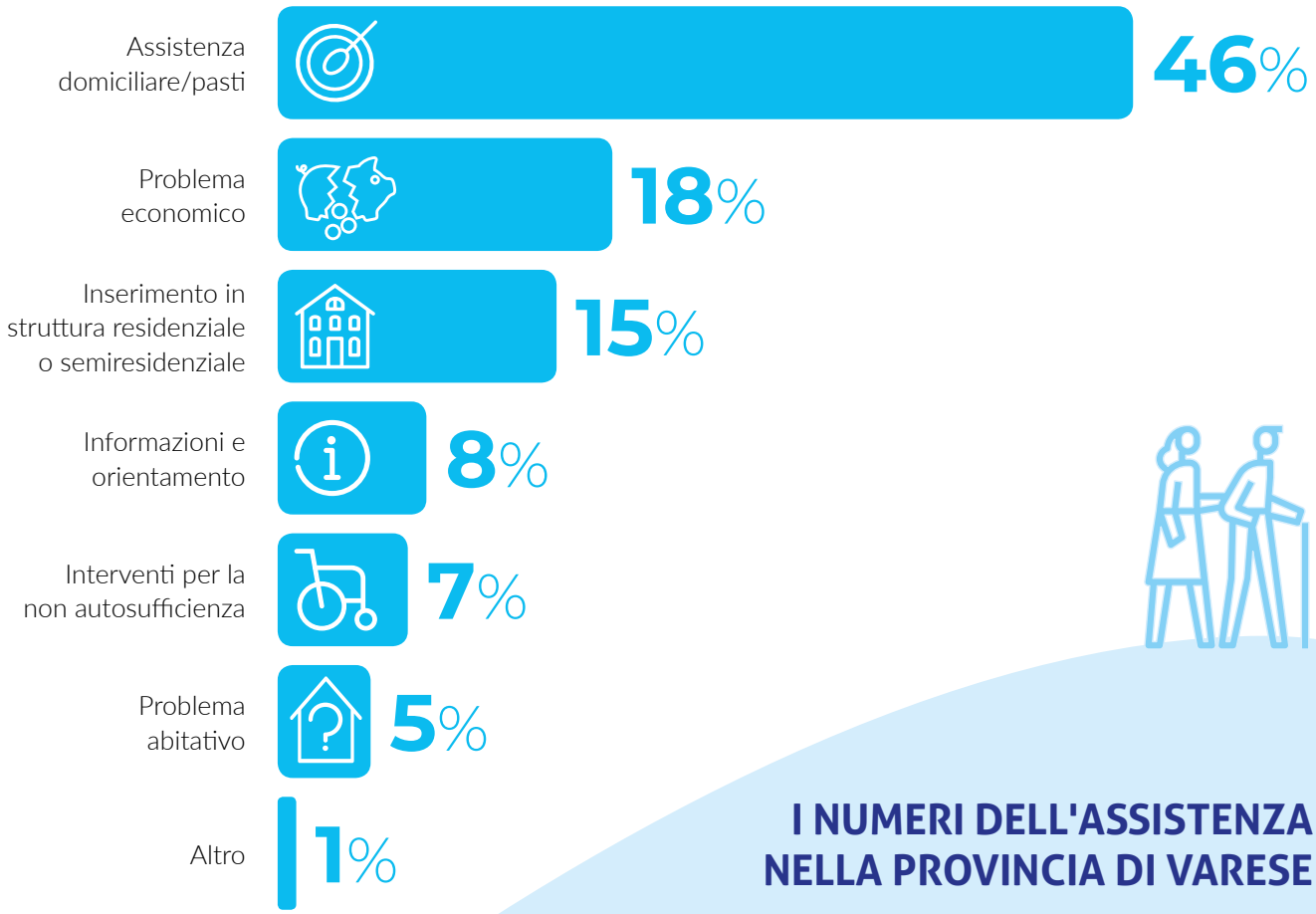
Come illustra il grafico seguente, gli Anziani (non solo) del Comune di Busto Arsizio hanno problematicità nuove ed estremamente diversificate fra loro che richiedono forme di aiuto differenti: i sostegni di assistenza domiciliare sono in progressivo aumento (46%) , così come le richieste di inserimento in strutture residenziali (15%).

Il futuro dell'assistenza è anche a domicilio

Il futuro ci vedrà sempre costantemente impegnati su due fronti: migliorare il nostro servizio istituzionale di RSA e ampliare la nostra presenza sul territorio, portando professionalità, assistenza ed ascolto direttamente nelle case delle Persone anziane e delle loro Famiglie. Una via, quella dell'assistenza a domicilio, verso la quale la stessa normativa regionale ci sta guidando già da tempo.

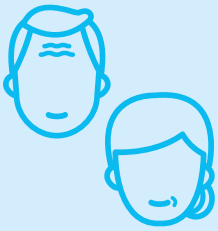
TABELLA 8
RICHIESTE E PROBLEMATICITÀ DEGLI ANZIANI

Fonte: Piano di Zona ambito Busto Arsizio



I NUMERI DELL'ASSISTENZA NELLA PROVINCIA DI VARESE

95.000
di età superiore a
75 anni



2.2 / STRATEGIA ED OBIETTIVI

UNA STRATEGIA DEL CUORE

Usare la parola strategia in una materia così intrisa di umanità come quella della cura delle Persone anziane, spesso sole, fragili e con difficoltà fisiche, stride un po'. Ma abbiamo imparato che per raggiungere un traguardo così ambizioso e importante, serve necessariamente una strategia di lavoro strutturata.

Dal 1879 la nostra strategia sta nell'operare quotidianamente per trasformare in fatti concreti i valori della carità cristiana che ispirano il nostro Istituto, così come era nei desideri del fondatore, il Prevosto Monsignor Giuseppe Tettamanti.
Mettiamo qualità, attenzione e rispetto al servizio delle Persone anziane che vivono nella città di Busto Arsizio e nei suoi dintorni, così da diventare, giorno dopo giorno, il punto di riferimento cittadino nella cura e nell'accompagnamento delle fragilità legate alla vecchiaia.

Conoscere per risolvere

L'elemento cardine della nostra strategia d'intervento è la profonda conoscenza delle Persone alle quali rivolgiamo i nostri servizi. Solo così possiamo essere certi di offrire, il più possibile, risposte concrete a bisogni concreti, integrando prestazioni sanitarie, assistenziali e sociali.
Al centro della nostra strategia d'intervento c'è la viva comprensione delle necessità delle Persone anziane, autosufficienti e non. C'è il contatto reale con il loro bisogno di essere accuditi, accolti, curati e supportati. Un bisogno che non è mai uguale, perché custodito da individui differenti...in una parola irripetibili.

Programmare per giocare d'anticipo

Programmando e dandoci obiettivi precisi siamo riusciti, negli anni, a sviluppare e razionalizzare la nostra organizzazione, così da rispondere sempre più adeguatamente ai bisogni delle Persone anziane e, a volte, anche ad anticiparli. Grazie ad una pianificazione lungimirante riusciamo ad adattarci anche ai continui mutamenti legati all'evoluzione dei bisogni Personali e delle politiche socio-assistenziali e sanitarie.

Essere umanamente responsabili

Questo è il primo obiettivo che ci guida. Un obiettivo che si colora poi d'infinite sfumature che lo rendono, ogni giorno, più affascinante, stimolante e coinvolgente.
Da qui discendono tutti i nostri importantissimi obiettivi:

1. garantire assistenza, sollievo e dignità alle Persone anziane che necessitano di cure
2. dare sostegno alle loro Famiglie
3. offrire un ambiente caldo, sicuro e qualificato
4. continuare a migliorare il servizio di RSA
5. intervenire direttamente a domicilio, attraverso i servizi già attivati o la sperimentazione di nuovi
6. promuovere attività ed avvenimenti per diffondere la conoscenza della Provvidenza, della sua storia e del suo operato
7. investire nelle capacità del nostro Personale, attraverso attività di formazione e continuo aggiornamento
8. utilizzare con equilibrio e razionalità le nostre risorse finanziarie, valutando sempre costi e benefici
9. aprirci al territorio, facendo rete con altre Associazioni, con gli ospedali e i medici di base ed essere riconosciuti come punto di riferimento locale.

2.3 / LA RSA *(Residenza Sanitaria Assistenziale)*

LO SPAZIO PER CHI HA BISOGNO DI SOSTEGNO CONTINUO

Il cuore delle attività della Provvidenza è rappresentato dalla RSA, la Residenza Sanitaria Assistenziale. Un luogo dedicato all'assistenza delle Persone anziane che hanno perso la loro autosufficienza o che sono fortemente svantaggiate nelle condizioni fisiche, psichiche e/o sociali.

Abbiamo sviluppato nel tempo una capacità ricettiva di 385 posti di letto, di cui 347 accreditati e contrattualizzati e 38 solo accreditati. Per noi rappresentano 385 opportunità di accompagnare, sostenere e "rendere bella" la vita anche quando non si è più in grado di fare molte cose da soli.

I nostri Anziani

Nella RSA ci prendiamo cura di Persone fragili con un'età generalmente superiore ai 65 anni, con compromissione dell'autosufficienza o affette da pluripatologie cronico-degenerative, a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o sociale dove l'assistenza domiciliare è insufficiente o troppo onerosa.

Al fianco della vita

L'impegno quotidiano è orientato a garantire ad ogni Persona una qualità di vita il più possibile elevata. Per raggiungere questo importantissimo obiettivo abbiamo consolidato un mix di differenti ingredienti: uno staff qualificato e attento, il rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della Persona, la collaborazione continua con la Famiglia e la profonda conoscenza dei bisogni fisici, psichici e sociali di ogni Persona che decide di affidarsi alle nostre cure.

I servizi della RSA

All'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale garantiamo diverse prestazioni, con livelli diversi in rapporto ai bisogni dei singoli individui:

- servizio alberghiero
- assistenza socio sanitaria
- attività di riabilitazione
- attività socio-educative/animative

Il piano di assistenza individuale ed il sistema SOSIA

Per ogni Persona accolta viene redatto dall'équipe multidisciplinare un piano di assi-

LE LEGGI REGIONALI

Con Deliberazione N. 554/2017 del Direttore Generale ATS INSUBRIA, 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" in attuazione della Legge Regionale 23/2015.
La normativa regionale in materia di accreditamento e lo svolgimento di nuovi servizi ha obbligato l'Ente a modificare l'organizzazione, prevedendo la divisione in diverse Unità Gestionali che fanno comunque capo all"ENTE UNICO" Istituto "La Provvidenza" Onlus, riconosciuto con Decreto Regione Lombardia Nr. 6606 del 04/08/2015.
Le diverse Unità Gestionali operano in modo uniforme attraverso l'adozione di protocolli assistenziali e procedure operative omogenee e condivise.

stenza individuale mirato alla presa in carico globale della Persona e dei suoi bisogni. Da questa valutazione, si genera una periodica classificazione della fragilità mediante il sistema SOSIA (Scheda OSservazione Intermedia Assistenza). Grazie a questo continuo monitoraggio, possiamo individuare il grado di complessità assistenziale della Persona, così da poter formulare le risposte più appropriate alle sue specifiche necessità. Il sistema SOSIA prevede otto classi di compromissione di cui la prima rappresenta lo stato di maggior gravità.

Sempre attenti all'ottimizzazione

I costi dell'assistenza sanitaria di base (medica e farmaceutica) sono rimborsati dalla Regione Lombardia tramite e mediante "accreditamento" (v. per anno 2003 stralcio Bollettino ufficiale Leggi Regione Lombardia n°7/13633 del 14/7/2003 allegato).

Grazie ad una continua ricerca di nuove opportunità di razionalizzazione dei servizi, i costi per la residenzialità sono contenuti nei limiti minimi. Le rette a carico degli Ospiti sono stabilite in modo tale da coprire i puri costi del ricovero e dell'assistenza.

NUMERI E DATI DELLA NOSTRA RSA: UN ANNO INSIEME

385 Ospiti per 385 posti letto suddivisi in 2 Unità Gestionali e una lista di attesa di oltre 500 domande, seppur molte a titolo cautelativo o a carico di Persone già presenti in altre strutture. Si chiude così il 2019 della nostra Residenza Sanitaria Assistenziale dedicata alle Persone anziane completamente non autosufficienti.

Dal 30/10/2015 i posti contrattualizzati sono passati da 335 a 347 a cui aggiungere 38 posti solo autorizzati e accreditati per un totale di 385 posti letto.

TABELLA 9
POSTI LETTO UNITÀ GESTIONALI RSA

UG1	2016	2017	2018	2019	note
Padiglione Giovanni XXIII	218	218	218	218	
Pad. Mons. Tettamanti	93	93	93	93	
TOTALE	311	311	311	311	con contributo Regionale

UG2	2016	2017	2018	2019	note
Padiglione Mons. Borroni	24	24	24	oggi Casa Albergo	

UG3	2016	2017	2018	2019	note
Padiglione Mons. Galimberti	40 (12+28)	40 (12+28)	40 (36+4)	74 (38+36)	dal 1/11/2018 36 posti letto con Contributo regionale

UG1 UG3	2016	2017	2018	2019	note
TOTALE posti letto RSA	**375**	**375**	**375**	**385**	**347 contrattualizzati 38 solo accreditati**

L'ampliamento della capacità ricettiva

A partire dal 2001, l'Unità Gestionale 2, chiamata Padiglione Mons. Borroni, grazie ad un'autorizzazione con specifica deroga, ha funzionato come RSA per 26 posti letto per Ospiti con residue capacità di movimento autonome. Negli anni la situazione è cambiata perché Ospiti con tali caratteristiche sono nettamente diminuiti, tanto che l'Unità Gestionale 2 non ha ricevuto più richieste. Ad ogni decesso avvenuto in questo reparto conseguiva una ricerca estremamente difficoltosa di Persone adatte ad essere ospitate, mentre, dall'altra parte, cresceva significativamente il numero degli Ospiti non autosufficienti che necessitavano delle prestazioni offerte dai moderni reparti operativi di RSA dell'Istituto.

Questa criticità ha portato La Provvidenza a decidere di trasformare il Padiglione Mons. Borroni nella nuova sede della Casa Albergo, considerato che disponeva già di tutti i requisiti strutturali necessari per poter operare come tale. Per fare questo sono stati intrapresi importanti lavori di manutenzione che hanno coinvolto il rifacimento dei bagni, degli arredi e parte dei pavimenti.
Il termine dei lavori del Padiglione Borri ha consentito di trasferire la Casa Albergo nel ristrutturato Padiglione Mons. Borroni. Questa soluzione si è rivelata la più opportuna, sia perché ci ha permesso di tutelare al meglio i nostri Ospiti non autosufficienti, sia perché ha eliminato la deroga sul Padiglione Borroni, liberando La Provvidenza da importanti responsabilità a suo carico.

I lavori di ristrutturazione del Padiglione Borri e, successivamente, quelli di manutenzione del Padiglione Borroni hanno consentito una riorganizzazione interna degli spazi e dei posti letto che ha permesso di raggiungere un traguardo molto importante: l'incremento della capacità ricettiva della RSA di 10 posti, operativi dal 1/1/2020.

L'attenzione per gli Ospiti

Per lo svolgimento delle attività istituzionali, La Provvidenza deve rispettare i requisiti cogenti previsti dalle disposizioni regionali. Gli standard Regionali previsti per il funzionamento di ogni singola unità di offerta sono contenuti in specifiche normative regionali. In questi anni il nostro Istituto ha scelto di assicurare un servizio che va oltre il rispetto dei parametri regionali, sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo, per meglio rispondere alle necessità delle Persone che si affidano alle nostre cure. I nostri Ospiti sono seguiti dal punto di vista igienico-sanitario da un Personale che è aumentato numericamente in relazione all'incremento dei posti occupati. Anche la qualità dell'assistenza è particolarmente elevata, grazie alla professionalità degli addetti ed ai continui programmi di formazione e aggiornamento. Il minutaggio previsto dalla normativa in materia di accreditamento è ampiamente superato all'interno di tutte le Unità Gestionali.

TABELLA 10
MINUTI DI ASSISTENZA MEDIA PER OSPITE

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Minuti per Ospite	1.262	1.428	1.361	1.379	1.380	1.385 stimati
Media Regionale	1.169	1.154	1.136	1.146	1.159	N.P.

La mortalità

L'uscita dalla RSA è stata di n. 134 Persone, di cui 126 per decesso e 8 per dimissione. La mortalità ha interessato il 24,9% della nostra utenza.
Il tasso di mortalità è cresciuto negli anni a causa del cambiamento della tipologia degli Ospiti: in Provvidenza arrivano, infatti, sempre più Anziani non autosufficienti, con un'età già avanzata e con un quadro clinico già compromesso.

TABELLA 11
TASSO DI MORTALITÀ

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Mortalità	18%	20%	18,38%	22,18%	29%	24,9%

TABELLA 12
TASSO DI MORTALITÀ NEI PRIMI 30 GIORNI DI RICOVERO

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Mortalità nei primi 30 giorni di ricovero	3%	5%	3,05%	6,15%	13%	5,92%

Il sistema SOSIA

Il sistema SOSIA (Scheda OSservazione Intermedia Assistenza) permette di individuare il grado di complessità assistenziale di ogni Persona assistita per mettere in campo le risposte più appropriate ai suoi bisogni. Il sistema SOSIA prevede otto classi di compromissione, di cui la prima rappresenta lo stato di maggior gravità.

TABELLA 13
DISTINZIONI PER CLASSI SECONDO IL SISTEMA SOSIA

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Classe 1	63	60	46	53	42	46
Classe 2	8	5	8	9	10	13
Classe 3	139	154	152	164	164	150
Classe 4	14	20	27	20	31	25
Classe 5	4	2	4	3	4	5
Classe 6	5	4	3	4	3	4
Classe 7	62	62	70	58	56	66
Classe 8	40	40	37	36	37	38
TOTALI	335	347	347	347	347	347

Alcuni dati

TABELLA 14
LISTA DI ATTESA

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Uomini	57	65	80	93	117	162
Donne	149	126	231	260	294	410
TOTALE	206	191	311	353	411	572

TABELLA 15
DOMANDE PRESENTATE

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Uomini	62	104	93	75	109	119
Donne	141	218	234	206	249	242
TOTALE	203	322	327	281	358	361

TABELLA 16
TEMPO MEDIO DI ATTESA ALL'INGRESSO *(in mesi)*

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Tempo medio di attesa all'ingresso	3	2	7	6	7,5	10

TABELLA 17
TASSO DI RINUNCE ALL'INGRESSO

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Tasso di rinunce all'ingresso	23%	33%	2,96%	2,99%	2,70%	5,30%

Le nuove domande

Le liste di attesa per nuove domande (sempre con prelazione ai residenti del nostro territorio storico) si sono sensibilmente allungate, sia perché l'alta qualità del servizio che noi offriamo è molto apprezzata e richiesta, sia perché applichiamo rette molto concorrenziali rispetto alle altre strutture della provincia e non solo. Infatti i rapporti economici con gli Ospiti non hanno fatto registrare nessun sospeso ma solo pagamenti regolari. L'avvicendamento di nuovi Ospiti ha avuto un'accelerazione. Dal 2016 abbiamo inserito la modalità di presentazione della domanda in forma "cautelativa": in pratica la domanda fa il suo iter all'interno della lista di attesa ma l'Ospite viene chiamato solo su esplicita riattivazione da parte del familiare della domanda. Questo evita di chiamare Persone "non realmente" pronte e disponibili all'ingresso, favorendo lo snellimento delle pratiche burocratiche e la velocizzazione dei tempi di ingresso.

TABELLA 18
DEGENZA MEDIA

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Degenza media	3 anni e 10 mesi	1 anno e 8 mesi	1 anno e 7 mesi	2 anni e 1 mese	3 anni e 2 mesi	3 anni e 1 mese

TABELLA 19
ETÀ MEDIA ALL'INGRESSO

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Età media all'ingresso	84	85	85	86	85	86

TABELLA 20
OSPITI PROVENIENTI DA OSPEDALE

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ospiti provenienti da ospedale	10%	10%	1%	2,18%	14%	15%

TABELLA 21
OSPITI PROVENIENTI DA ALTRE RSA

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ospiti provenienti da altre RSA	50%	45%	51,15%	31,54%	39%	40%

TABELLA 22
DISTINZIONE UOMINI E DONNE OSPITI PRESENTI

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Uomini	78	74	71	66	63	68
Donne	297	301	304	309	312	304

TABELLA 23
ETÀ MEDIA OSPITI PRESENTI

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Uomini	79	80	81	82	82	83
Donne	87	87	87	88	87	87

TABELLA 24
I CENTENARI

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Uomini	1	0	0	0	0	0
Donne	7	6	10	9	7	6

TABELLA 25
NUMERO MEDIO DI CAMBI CLASSE PER MIGLIORAMENTI

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Numero medio di cambi classe per miglioramento	19%	26%	29,76%	15,46%	36%	27%

TABELLA 26
NUMERO MEDIO DI CAMBI CLASSE PER PEGGIORAMENTI

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Numero medio di cambi classe per peggioramenti	81%	74%	70,24%	84,54%	74%	73%

TABELLA 27
CADUTE CON INVIO IN PRONTO SOCCORSO

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Cadute con invio in pronto soccorso	13%	10%	10,25%	9,78%	5%	8,9%

TABELLA 28
RAPPORTO TRA ENCOMI E RECLAMI

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Numero encomi	28	41	31	40	50	54
Numero reclami	29	25	34	22	11	9

2.4 / IL CDI *(Centro Diurno Integrato)*

IN COMPAGNIA È MEGLIO

Il Centro Diurno Integrato nasce dalla volontà di offrire alle Persone anziane non autosufficienti uno spazio dove poter trascorrere una giornata in compagnia, ricevendo attenzioni e partecipando ad attività terapeutiche. Il tutto con la consapevolezza che ascolto, calore umano e vicinanza rappresentano già di per sé una potente forma di terapia.

Perché il nostro CDI

Per prevenire l'isolamento sociale e garantire alle Famiglie supporto e sollievo nell'assistenza degli Anziani che mantengono le loro abitudini e il loro domicilio. Per risolvere tutte quelle situazioni "a metà" in cui gli interventi domiciliari non riescono a garantire la giusta assistenza all'Anziano che, al tempo stesso, non è ancora ricoverabile in modo definitivo all'interno della RSA.
Il Centro Diurno Integrato è in grado di accogliere, nel rispetto della DGR 7/8494/02, 30 Anziani che possono scegliere, in base al loro bisogno, tra diversi pacchetti di frequenza. Il nostro CDI è abilitato per 30 posti, a partire da settembre 2019 Regione Lombardia ha riconosciuto la contrattualizzazione di un posto.

A chi si rivolge

Anziani con lieve compromissione dell'autosufficienza, affetti da pluripatologie cronico-degenerative, di norma di età superiore ai 65 anni e/o soli, con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inseriti in un contesto familiare o sociale nel quale l'assistenza domiciliare è insufficiente o troppo onerosa. Il CDI non ammette Persone non autosufficienti, né con elevate esigenze clinico-assistenziali, Persone con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali, o Persone in età giovane o giovane-adulta con disabilità.

Ogni giornata ha la sua storia

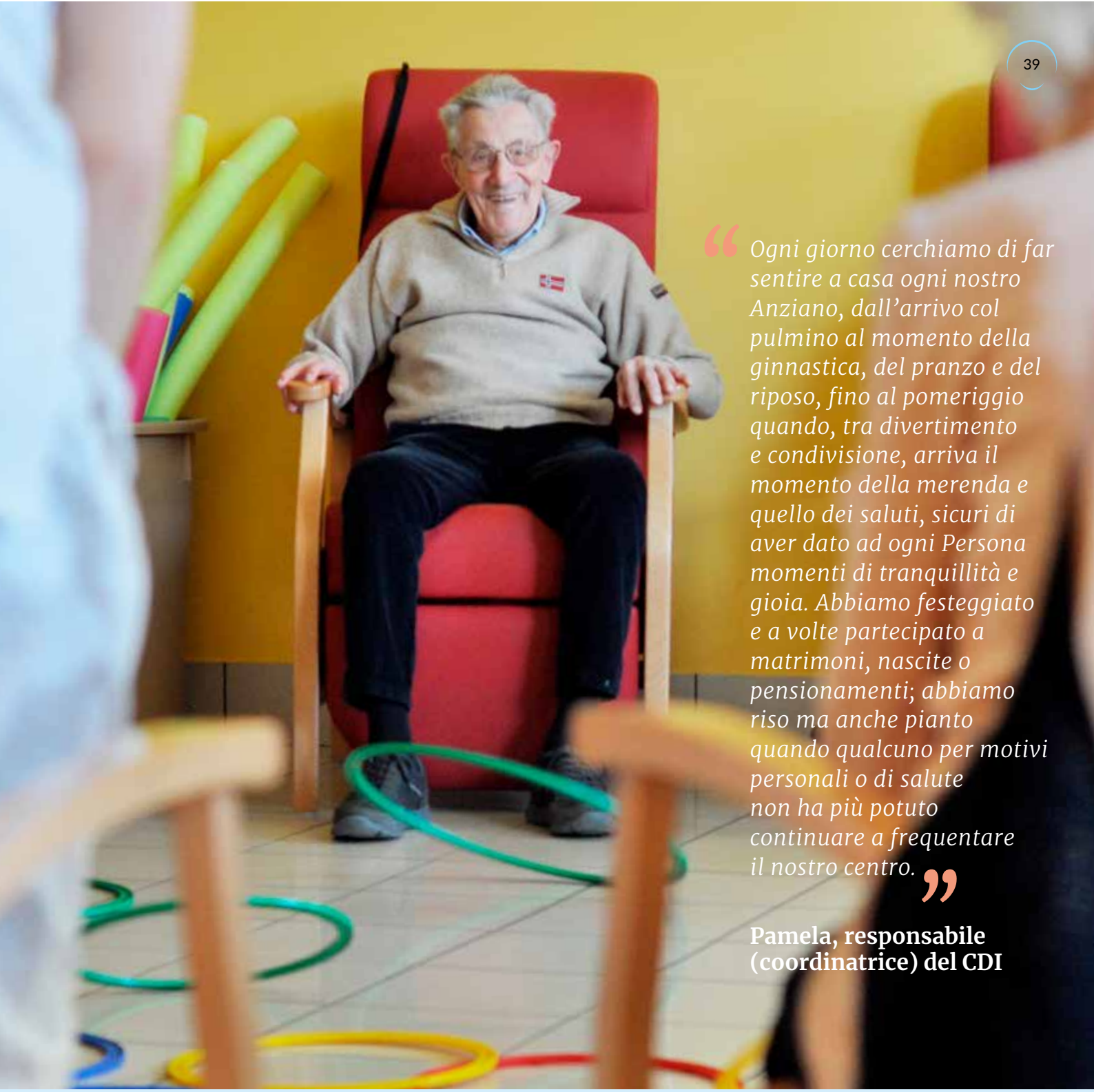
Ogni giorno lo staff analizza i bisogni delle Persone presenti nel centro, così da poter offrire sempre un'assistenza in linea con le necessità e con la sensibilità di ognuno.
Come previsto dalla normativa di riferimento, sono presenti quotidianamente un medico, un'infermiera, il personale socio-assistenziale, educatori professionali e fisioterapisti.

La struttura

Il Centro Diurno Integrato è situato al piano terra dell'Istituto "La Provvidenza" Onlus, con ingresso dal Viale Duca D'Aosta. È aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30 ed è chiuso nei giorni di sabato e domenica e nelle festività infrasettimanali.
La struttura è suddivisa in diverse aree destinate all'accoglienza, all'attività di animazione e fisioterapia, al riposo, ai servizi di ristorazione, all'assistenza medica, all'assistenza infermieristica e all'igiene.
Abbiamo anche un campo da bocce per le attività socio-educative. Gli Anziani che frequentano il CDI possono usufruire di tutti gli spazi comuni della RSA, sia interni che esterni.

I servizi

All'interno del nostro CDI offriamo:
- Servizio Sanitario (medico e infermieristico)
- Servizio Socio Assistenziale
- Servizi Fisioterapici
- Servizio Socio Educativo
- Servizio religioso di fede cattolica
- Servizio di ristorazione
- Servizio di cura della Persona (parrucchiera, estetista e barbiere)
- Servizio di trasporto (per i soli Anziani residenti a Busto Arsizio)



Ogni giorno cerchiamo di far sentire a casa ogni nostro Anziano, dall'arrivo col pulmino al momento della ginnastica, del pranzo e del riposo, fino al pomeriggio quando, tra divertimento e condivisione, arriva il momento della merenda e quello dei saluti, sicuri di aver dato ad ogni Persona momenti di tranquillità e gioia. Abbiamo festeggiato e a volte partecipato a matrimoni, nascite o pensionamenti; abbiamo riso ma anche pianto quando qualcuno per motivi personali o di salute non ha più potuto continuare a frequentare il nostro centro.

Pamela, responsabile (coordinatrice) del CDI

COSA ABBIAMO FATTO NEL 2019

- Abbiamo raggiunto un risultato importante: la contrattualizzazione da parte di Regione Lombardia di un posto;
- abbiamo portato avanti il progetto di scambio intergenerazionale con i bambini dell'English School di Busto Arsizio;
- abbiamo nuovamente coinvolto gli Anziani del CDI nel Pellegrinaggio a Lourdes;
- abbiamo migliorato la nostra risposta alle numerose richieste di accesso al servizio (il tasso di saturazione del CDI è costante e la lista di attesa lunga) grazie alla diversificazione dei pacchetti di frequenza messi a disposizione degli Anziani e delle loro Famiglie.

2.5 / LA CASA ALBERGO

SERVITI E ACCUDITI

Per le Persone anziane autosufficienti ma con altri aspetti di fragilità, abbiamo creato un luogo dove sentirsi a casa e protetti. All'interno del territorio di Busto Arsizio la nostra Casa Albergo è unica nel suo genere ed il suo valore sociale è inquantificabile da un punto di vista economico.

Gli Anziani della Casa Albergo sono Persone che hanno mantenuto un pieno livello di autonomia ma che presentano criticità in relazione alle condizioni psico-fisiche, oppure sociali e/o familiari.

Un albergo con servizi extra

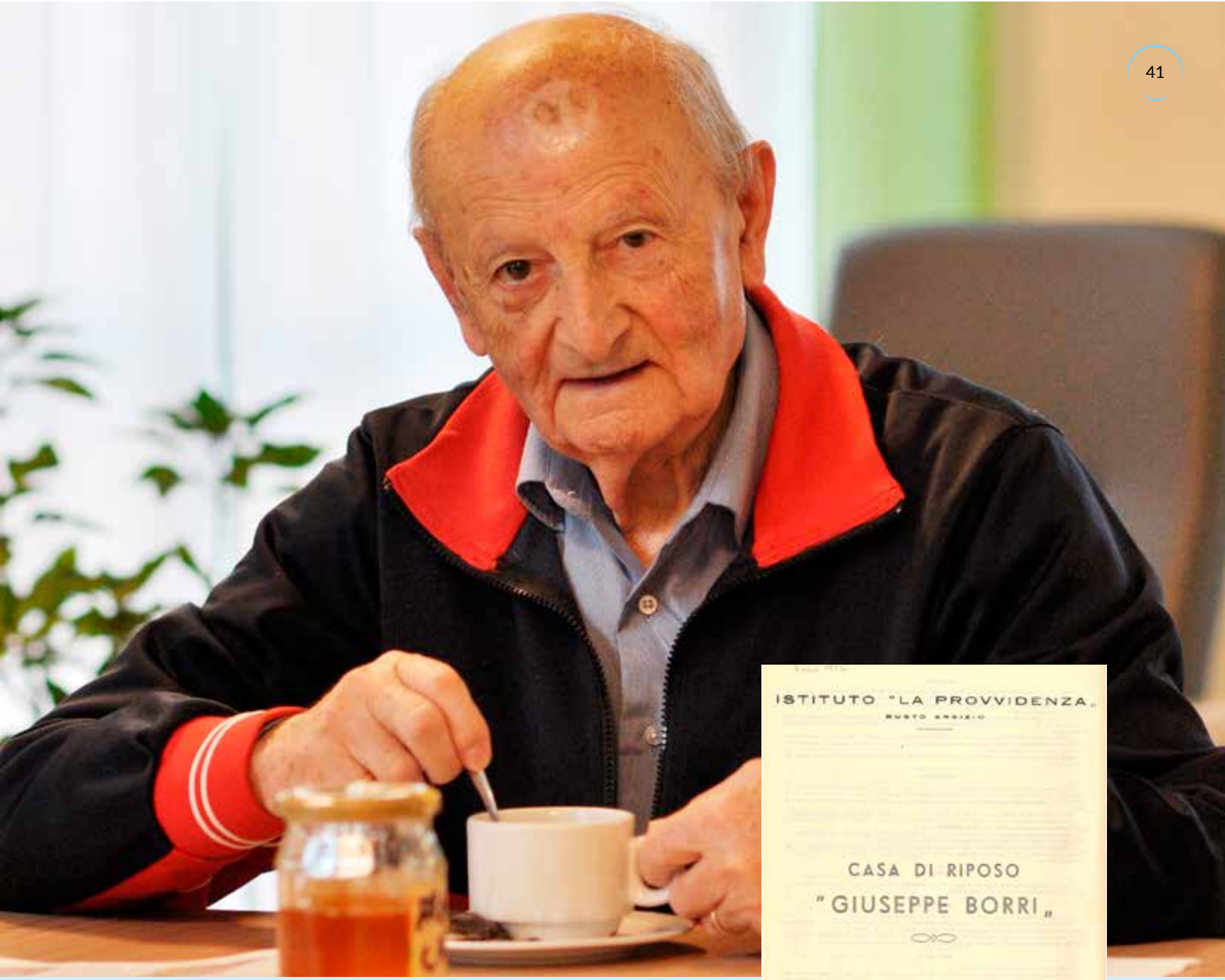
La nostra Casa Albergo offre i servizi tipici di un hotel: vitto, alloggio e lavanderia. Ma non finisce qui: pur non essendo un ospedale, né una clinica, né una casa di cura, fra le sue mura è possibile beneficiare anche di interventi di natura socio-assistenziale a supporto delle attività della vita quotidiana. Queste attività sono un importante contributo per favorire il mantenimento dell'autonomia fisica e psicologica residua degli Anziani ospitati.

Stare bene e scoprire nuove risorse

Agli Anziani viene data la possibilità di partecipare alle attività di gruppo organizzate dall'area socio-educativa all'interno della Struttura. Momenti importanti che facilitano la vita di relazione e vanno a stimolare e valorizzare le capacità personali e relazionali delle singole Persone. Un modo per rendere la giornata più interessante e piacevole.

ACCADE NEL 2019: IL TRASLOCO DELLA CASA ALBERGO

Nel 2019 la Casa Albergo è stata trasferita dalla sua storica sede del Padiglione Borri all'Unità Gestionale 2, ovvero il Padiglione Borroni. Quest'ultimo si è rivelato negli anni non più adatto ad ospitare Anziani non autosufficienti per i quali si è resa necessaria una struttura in grado di offrire servizi all'avanguardia con attrezzature classiche della RSA.
Al contrario la struttura dell'Unità Gestionale 2 è risultata ottimale per diventare la nuova sede della Casa Albergo: grazie agli interventi di ristrutturazione è stato creato un ambiente accogliente, idoneo e funzionale per ospitare gli Anziani autosufficienti. Il piano terra, riservato alla vita diurna, prevede spazi dedicati al momento dei pasti e alla socializzazione, è dotato di un accesso indipendente per gli Anziani e le loro Famiglie ed è, al tempo stesso, in collegamento diretto con la RSA. Al primo e al secondo piano sono disponibili camere completamente rinnovate e spazi comuni per la socializzazione. L'importante intervento di ristrutturazione ha portato al rifacimento dei bagni, alla sostituzione degli arredi e alla sistemazione delle persiane. Attualmente la nostra Casa Albergo può ospitare 24 Anziani.



ISTITUTO "LA PROVVIDENZA"

CASA DI RIPOSO

"GIUSEPPE BORRI"

REGOLAMENTO

LA CASA ALBERGO TRA LEGGI E NUOVE NORMATIVE

Il servizio di Casa Albergo non ha mai avuto una normativa specifica di riferimento se non la Legge 564/2000.
Con la recente Delibera Regionale N° X/7776 del 17/01/2018 sono andate ufficialmente in pensione tutte le regole per le strutture di assistenza sociale non sanitaria non previste dall'offerta sociale Regionale, tra le quali anche la nostra. La deliberazione n. X/7776 non consente più di aprire delle nuove Case Albergo e le esistenti dovranno al più presto adeguarsi alla nuova normativa.

Il futuro si chiama C.A.S.A., "Comunità Alloggio Sociale Anziani", un'unità d'offerta residenziale, di tipo sociale, in grado di garantire tutela e protezione abitativa a Persone anziane fragili e socialmente vulnerabili, autosufficienti, o con una parziale compromissione nelle attività strumentali della vita quotidiana e/o nella vita di relazione. Anche se disciplinata da nuove normative, la Casa Albergo continuerà ad esistere e rimarrà, anche per il futuro, un importante servizio prestato dall'Istituto.

2.6 / L'HOSPICE

ATTENZIONE ALLA VITA

Per garantire assistenza, sollievo e dignità alle Persone che necessitano di Cure Palliative e per dare sostegno alle Famiglie, l'Istituto La Provvidenza dedica attenzione e professionalità in un ambiente caldo e sicuro ad ogni Persona che nel suo essere unica e irripetibile merita premura.

Perché l'Hospice

La creazione di questo nuovo servizio risponde a richieste specifiche provenienti dal nostro territorio, avvalorate anche da specifiche normative regionali che sottolineano la cronica carenza di posti letto per Pazienti affetti da patologia inguaribile. Negli ultimi anni, ad esempio, nella nostra RSA, si sono verificati frequentemente ingressi molto brevi di Anziani già gravemente e irreversibilmente malati, per i quali il servizio di Hospice sarebbe stato più idoneo.

I nostri Pazienti

L'Hospice, situato nell'Unità Gestionale 5, è attivo dall'8 luglio 2019. È una struttura residenziale dedicata alla cura e all'assistenza dei malati che necessitano di Cure Palliative e comprende 8 camere singole riservate ai Pazienti che hanno bisogno di cure e assistenze che non possono più essere erogate al domicilio, o perché la sintomatologia correlata alla malattia si è acuita rendendone difficile la gestione a casa, oppure perchè il malato vive solo o in condizioni abitative inadeguate. A queste Persone garantiamo il diritto di ricevere le adeguate Cure Palliative all'interno di un ambiente accogliente, in un luogo dove si vive con dignità e in pienezza proprio perché si è riconosciuti come Persone uniche e irripetibili.

Le Cure Palliative

Nel 2002 l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha definito le Cure Palliative come un approccio che migliora la qualità di vita dei malati e delle Famiglie che si confrontano con i problemi associati alle malattie inguaribili. Migliorare la vita di queste Persone significa fondamentalmente agire sui sintomi che irrimediabilmente accompagnano la fase conclusiva dell'esistenza terrena, una sofferenza che colpisce la Persona non solo nel corpo.

Curiamo tutta la Persona

Le Cure Palliative quindi non si limitano all'astensione da provvedimenti inutili o sproporzionati, ma affrontano tutte le problematiche della Persona, cercando di donare un sollievo concreto. Gli interventi multidisciplinari che le diverse figure professionali attuano sono indirizzati non solo ai bisogni sanitari ma anche a quelli psicologici, sociali e spirituali.

Il malato al centro

L'Hospice è un luogo prezioso in cui la Persona è al centro di tutto e si avvicina alla morte in modo dignitoso, è il luogo in cui alla vita viene garantita l'attenzione, il rispetto, il valore e la dignità che merita. Qui i professionisti sanno stare al fianco della Persona e della sua Famiglia, accompagnandola con competenza e delicatezza momento dopo momento.

Inguaribile non significa incurabile. Un Paziente che non può guarire ancora di più ha bisogno di essere curato, anzi, quando non rimane più nulla da fare è li che bisogna fare il lavoro più grosso che non solo allevi il dolore del Paziente, ma che prenda per mano e accompagni la Persona nel cammino più difficile della propria vita.

Cicely Saunders

Ogni volta che trascorro del tempo con una Persona che sta morendo trovo in effetti una Persona che vive. Morire è il processo che inizia pochi minuti prima della morte, quando il cervello viene privato dell'ossigeno; tutto il resto è vivere.

Hunter Doherty "Patch" Adams

Un importante riconoscimento per il nostro Hospice

Per garantire la gratuità della degenza, il Consiglio di Amministrazione dell'Istituto La Provvidenza ha attivato un nuovo percorso di fundraising

All'inizio la scelta della gratuità riguardava i primi 10 giorni di degenza, poi è stata estesa alla durata totale della degenza. Un ulteriore passo che testimonia la volontà di aiutare concretamente le Persone e le Famiglie che si trovano in un momento molto particolare della loro vita e un'ulteriore prova della mission dell'Istituto La Provvidenza: Persone al servizio di Persone.
Questa scelta è stata riconosciuta anche "dall'alto": il 30 ottobre 2019 il Presidente Dott. Ambrogio Gobbi, il Direttore Generale Dott. Luca Edoardo Trama e la Coordinatrice dei Servizi Territoriali Dott.ssa Paola Mega sono stati ricevuti a Palazzo Pirelli dal Dott. Emanuele Monti, Presidente della III Commissione Sanità e Politiche Sociali di Regione Lombardia, che ha voluto tributare un riconoscimento formale all'Istituto La Provvidenza per la lodevole iniziativa di apertura dell'Hospice gratuito per tutti i Pazienti, una scelta che, come detto da Emanuele Monti, conferma il ruolo fondamentale che l'Istituto svolge nel tessuto sociale della comunità nella quale opera.

COSA ABBIAMO FATTO NEL 2019

- Abbiamo accompagnato 52 Persone nella fase finale della loro vita, per circa 557 giornate di degenza;
- abbiamo costruito un rapporto importante e significativo, basato sulla disponibilità all'ascolto e sull'accoglienza, sia con la Persona nella fase terminale della propria vita, sia con i familiari;
- abbiamo ricevuto con orgoglio e commozione un ritorno molto positivo da parte delle Famiglie delle Persone di cui ci siamo presi cura: numerosi i ringraziamenti e gli encomi per l'assistenza erogata e per la professionalità dell'equipe;
- abbiamo avviato un corso di formazione specifico sull'Hospice per il Personale dell'Istituto tenuto dal Dott. Riccardo Valente, medico palliatore, nonché responsabile medico dell'Hospice. Il corso ha formato un gruppo di lavoro forte, affiatato, motivato e soprattutto adeguatamente preparato per assistere questi Pazienti che ci insegnano quanto la morte non sia altro che un'occasione per vivere la vita con un intensità mai provata prima. I temi affrontati sono stati molteplici e hanno riguardato non solo i bisogni sanitari ma anche quelli psicologici, sociali e di comunicazione.

2.7 / LA RSA APERTA

VICINI A CHI PIÙ NE HA BISOGNO

Per accudire le Persone anziane non autosufficienti e le Persone affette da demenza, portiamo gli interventi di natura sociosanitaria erogabili dalla nostra RSA, direttamente a casa del Paziente.

L'assistenza arriva a casa

Ci sono patologie che rendono i nostri cari Anziani a volte irriconoscibili e difficilissimi da assistere, seppur amati con grande intensità. A queste Persone e ai loro familiari dedichiamo il nostro servizio di RSA aperta.
La RSA Aperta è una misura innovativa introdotta nel 2013 dalla Regione Lombardia a sostegno della Famiglia e dei suoi componenti fragili. Il servizio ha permesso a molte Persone di essere assistite da Personale qualificato a casa propria, evitando così istituzionalizzazioni precoci o inappropriate che potrebbero comprometterne il benessere. Importante è il sostegno che questa misura vuole dare alla Famiglia e nello specifico al *Caregiver* che svolge l'importante compito di assistere il proprio familiare.

Chi ne può beneficiare

La misura si rivolge a Persone con demenza certificata rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo appartenente a strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD oppure ad Anziani non autosufficienti d'età superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% e che riportano un punteggio < 24 nella Scala Barthel. Le Persone devono essere residenti in Lombardia e devono avere almeno un Caregiver (familiare e/o professionale) che presti assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Interventi "su misura"

In base alla valutazione multidimensionale effettuata dall'equipe della nostra Struttura, possiamo offrire prestazioni "su misura" che si inseriscono con coerenza ed efficacia nel Progetto Individuale e nel Piano di Assistenza Individualizzato. In base alle singole necessità della Persona che abbiamo di fronte, combiniamo vari tipi di prestazioni e ne moduliamo l'erogazione nel tempo. Tutti gli interventi sono realizzati da Personale appositamente formato con almeno due anni di esperienza in ambito di RSA.

Servizi

I diversi interventi, previsti dalla DGR 7769/2018, riguardano le seguenti aree:
- Area Medica
- Area Infermieristica
- Area Assistenziale
- Area Riabilitativa
- Area Socio Educativa
- Supporto al Caregiver.

LA PAROLA ALLE NOSTRE OPERATRICI

Curiamo una Famiglia, non una malattia

Assistere a domicilio significa entrare in punta di piedi nelle case e guadagnarsi la fiducia dell'Anziano e dei suoi cari.

La RSA Aperta per me è un'esperienza unica! Mi dà l'opportunità di instaurare rapporti umani non solo con l'ammalato ma con tutta la Famiglia e le Persone che si occupano di lui.

Stefania

RSA Aperta vuol dire prendere a cuore un'intera Famiglia. Per questo credo che il mio, più che un lavoro vero e proprio, sia una vocazione. Certo è importante la conoscenza delle tecniche, dei protocolli e delle procedure ma ciò che davvero fa la differenza è il fattore umano.

Cinzia

Svolgendo questo lavoro ho capito l'importanza dell'ascolto e del racconto, perché avere storie da raccontare permette alle Persone anziane di sentirsi ancora vive, migliorandone l'autostima. Allo stesso modo, ascoltare le loro esperienze di vita aiuta me a diventare una Persona migliore.

Silvi

Riuscire a costruire un rapporto di fiducia ed essere di aiuto alla Persona ed alla sua Famiglia è ciò che mi appaga di più dal punto di vista professionale e personale.

Sara

COSA ABBIAMO FATTO NEL 2019

- Abbiamo affrontato e gestito l'aumento del 60% delle prese in carico nel Servizio di RSA Aperta rispetto al 2018;
- abbiamo raccolto feedback positivi da parte delle Famiglie in merito alla capacità delle Operatrici di dare una risposta efficace ai bisogni della Persona ma, soprattutto di supportare in modo positivo le Famiglie e, nello specifico, i Caregiver;
- abbiamo applicato le normative regionali relative alla differenziazione delle prestazioni ero-

gate attraverso la Misura RSA Aperta in base alla tipologia dei beneficiari: Persone ultra settantacinquenni con il riconoscimento dell'invalidità e con un punteggio della scala Barthel minore o uguale a 24, oppure Persone con diagnosi di demenza certificata. Tali prestazioni si dividono in interventi di igiene Personale, stimolazione motoria, stimolazione/mantenimento delle capacità motorie o riabilitazione motoria, stimolazione cognitiva e interventi di sostituzione Caregiver;

- abbiamo fatto investimenti nella struttura per far fronte all'aumento delle richieste, incrementando il Personale dedicato al Servizio e acquistando una nuova autovettura utilizzata per gli spostamenti delle Operatrici sul territorio.

2.8 / ADI *(Assistenza Domiciliare Integrata)*

I PROFESSIONISTI DELLA SALUTE DIRETTAMENTE A CASA TUA

L'Istituto La Provvidenza opera come Punto Informazioni per il Servizio di Cura e Assistenza Domiciliare Integrata attraverso un Ente Accreditato e Convenzionato. L'ADI è un servizio socio sanitario volto a garantire alle Persone in condizioni di fragilità, prestazioni socio sanitarie a domicilio con l'invio di Personale qualificato all'erogazione di specifiche prestazioni.

Come funziona l'ADI?

L'attivazione ADI viene richiesta attraverso prescrizioni dal Medico di Medicina Generale, dal Medico ospedaliero o della struttura riabilitativa (dimissione protetta) o dal Medico specialista.

Il servizio viene attivato a seguito della valutazione multidisciplinare del Personale dell'ASST che, attraverso un'analisi dei bisogni socio sanitari, assegna un voucher corrispondente ad un profilo assistenziale/prestazionale.

Al termine della valutazione il cittadino può scegliere FINISTERRE dall'elenco degli Enti accreditati. Le attività saranno assicurate sulla base della prescrizione medica e del Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Professionisti a domicilio

In accordo con il Medico di Medicina Generale dell'Assistito, possono intervenire al domicilio:

- l'Infermiere;
- i Terapisti della Riabilitazione (Fisioterapista e/o Logopedista);
- il Medico esperto in terapia del dolore e Cure Palliative;
- i Medici Specialisti (Chirurgo, Fisiatra, Anestesista Rianimatore);
- lo Psicologo;
- l'Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o l'Operatore Socio Sanitario (OSS).

2.9 / SERVIZIO INFORMAZIONE ANZIANI

UNA BUSSOLA IN CITTÀ

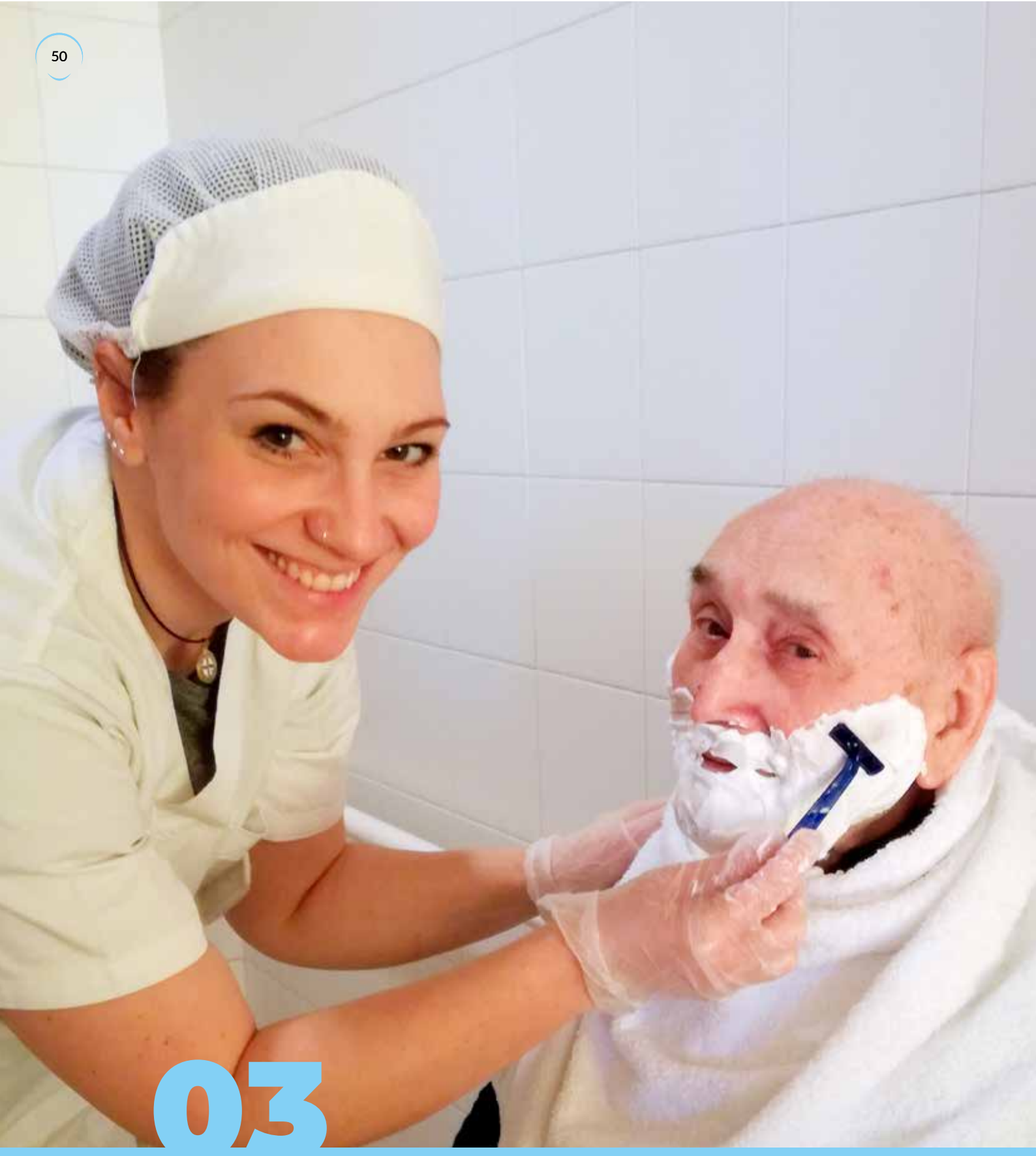
Presso La Provvidenza è attivo il "Servizio Informazione Anziani", un supporto concreto per tutta la popolazione Anziana e i loro familiari, creato per orientare le Famiglie fra le numerose possibilità di servizi sociali e socio sanitari offerti dal sistema di welfare territoriale.

Informare per aiutare

Il servizio è nato per dare la migliore risposta possibile ai bisogni della Persona Anziana e della sua Famiglia. Migliore significa "una risposta dinamica e modulata" perché basata sulle effettive necessità che la Persona ha in quel momento e perché capace di evolversi adattandosi al mutare delle esigenze.
Nel rispetto della riforma socio sanitaria, il servizio lavora in rete cooperando con il Comune, i Servizi Sociali, l'ATS INSUBRIA e con i Medici di Medicina Generale.

Accedere al servizio è semplice

L'accesso al Servizio Informazione Anziani è completamente gratuito. Si può accedere tramite l'indirizzo e-mail *servizioanziani@laprovvidenzaonlus.it*, oppure contattando direttamente gli Operatori nei giorni di apertura, il martedì e il giovedì, dalle ore 14:30 alle ore 16:30.



03

Crescere insieme

Le Persone che operano *per* e *con* “La Provvidenza” Onlus

3.1 / IL PERSONALE DIPENDENTE

LA NOSTRA RISORSA PIÙ GRANDE

La professionalità, il coinvolgimento e l'attenzione del nostro Personale sono la "conditio sine qua non" per rendere reale la nostra mission, quella di essere un'organizzazione di Persone al servizio di Persone che hanno criticità e fragilità da accudire.

Non ci stancheremo mai di dirlo: i lavoratori rappresentano la vera forza della Provvidenza. Il lavoro dell'ASA/OSS, infermiere, medico e fisioterapista, così come tutti quelli legati ad altre professioni di aiuto, è difficile e faticoso, perché comporta il confronto continuo con la malattia, il dolore fisico, la sofferenza psicologica, la disabilità, il limite, la non autonomia. Tutti questi aspetti, seppur propri della vita e connaturati all'esistenza umana, in ogni tempo ed in ogni luogo, richiedono un investimento di energie professionali ed umane davvero molto importante. Un investimento che, a parer nostro, rende molto sottile il confine fra lavoro e vocazione.

Oltre gli standard

Il Personale dipendente impiegato nello svolgimento delle nostre attività istituzionali rispetta gli standard e le normative regionali previste per il funzionamento di ogni singola unità di offerta.

Ma non ci siamo fermati qui. Oltre al pieno adempimento dei parametri regionali, abbiamo voluto aggiungere un altro pezzo di qualità, un pezzo firmato La Provvidenza, che si basa su continui investimenti nella formazione e nella fornitura di mezzi e strumenti adeguati per poter svolgere al meglio e con serenità il lavoro. Solo così possiamo davvero assicurare un servizio quantitativo e qualitativo superiore, solo così possiamo rispondere al meglio alle necessità delle Persone che si affidano alle nostre cure.

LE PERSONE CHE LAVORANO PER NOI

Il numero dei dipendenti è passato da 275 del 01/01/2013 a 330 del 31/12/2019, di cui 319 operativi.

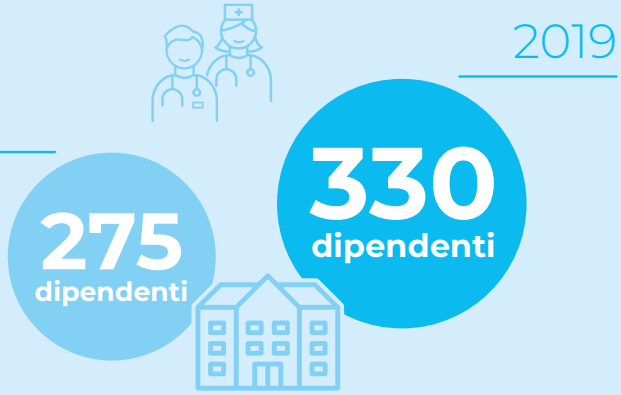


TABELLA 29
FORZA LAVORO TOTALE ED EFFETTIVA

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
In forza	325	322	324	324	330	330
Effettivi	321	314	315	316	317	319

SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER GENERE
(anno 2019)

43

287

TABELLA 30
SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER GENERE

	2018	2019
Uomini	45	43
Donne	285	287
Totale Operatori	330	330

TABELLA 31
PERSONALE DIVISO PER FASCE D'ETÀ

	2018	2019
20-29 anni	16%	15,45%
30-39 anni	16%	17,58%
40-49 anni	29%	24,55%
50-60 anni	33%	36,97%
Oltre i 60 anni	6%	5,45%

La tipologia contrattuale

La scelta di creare un organico lavorativo alle nostre dipendenze è la diretta conseguenza della volontà di attuare una politica volta al miglioramento continuo della qualità dell'Assistenza fornita.

Allo stesso tempo ci permette di rispettare gli obblighi imposti dalle normative vigenti e di generare anche vantaggi sul fronte economico.

TABELLA 32
TIPOLOGIE CONTRATTUALI

Operatori		2017	2018	2019
DIPENDENTI				
Tempo Indeterminato	Full time Part time	255 29	268 28	274 27
Tempo Determinato	Full time Part time	28 2	32 2	24 5
TOTALE		324	330	330
di cui operativi		316	317	319
ALTRI CONTRATTI				
Liberi Professionisti	Direzione Sanitaria	1	1	1
	Medici di reparto	5	7	12
	Fisiatra	1	1	1
	Responsabile Tecnico	1	1	1
	Hccp	1	1	1
	ODV	2	3	3
	Segretario CDA	0	0	0
Convenzioni	ASST	2	2	3

L'impiego delle risorse

Il Personale interno dedicato ai processi di erogazione dei servizi diretti agli Ospiti ed agli Utenti esterni è composto da ASA, infermieri, fisioterapisti, animatori, medici ed educatori, ed è pari all'87% del totale dei dipendenti. Il rimanente 13% svolge la sua attività nei preziosi servizi di supporto: amministrazione, magazzini, cucina, manutenzione, portineria, etc.

TABELLA 33
PRESENZA E COMPOSIZIONE DEGLI OPERATORI

Famiglia Professionale	Organico Anno 2018		Organico Anno 2019	
	Dipendenti	Contratti diversi	Dipendenti	Contratti diversi
Personale Sanitario	1	11	1	13
Personale Assistenziale	214	0	218	0
Personale Infermieristico	42	0	43	0
Personale di Animazione ed Educativo	15	0	13	0
Personale di Fisioterapia e Psicomotricità	14	1	13	1
Totale Personale Assistenza Diretta	**286**	**12**	**288**	**14**
Personale Amministrativo	15	0	15	0
Personale Servizi Generali	29	0	27	0
Totale Personale di Supporto	**44**	**0**	**42**	**0**
TOTALE	**330**	**12**	**330**	**14**
di cui operativi	**317**	**12**	**319**	**14**

Riorganizzare per lavorare meglio

La riorganizzazione dei servizi ha avuto ripercussioni positive anche sul Personale dipendente presente nella nostra struttura. Avendo rilevato un'età media del Personale operativo, in maggioranza femminile, superiore ai 50 anni, siamo intervenuti per riequilibrare la forza lavoro presente nei vari reparti, tenendo conto dei diversi carichi assistenziali. Abbiamo coinvolto le Coordinatrici di Presidio in un percorso finalizzato a valorizzare e sostenere il Personale con età anagrafica più avanzata, ricollocandolo in reparti con carichi di lavoro possibilmente più leggeri.

La riorganizzazione dei servizi ci ha permesso inoltre di occupare le risorse in maniera più razionale: l'organico dell'Istituto si aggira in media intorno ai 325 Operatori, ma in realtà la vera forza lavoro necessaria al corretto funzionamento della struttura e all'erogazione dei servizi assistenziali, è di circa 320 addetti.

Un'attenta politica di gestione del Personale

L'intensificazione dei controlli e delle verifiche consentite dalle normative di legge ci hanno anche permesso di portare più disciplina nella regolamentazione delle malattie Personali, monitorando il tasso di assenteismo che, negli anni, è rimasto sempre costante e collocato in una fascia di tollerabilità.

TABELLA 34
FORZA LAVORO TOTALE ED EFFETTIVA

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Lavoro ordinario	86,49%	83,50%	86,06%	83,58%	83,46%	84,06%
Malattia	4,41%	4,99%	4,51%	5,43%	5,61%	5,14%
Ferie	8,07%	10,42%	7,89%	9,11%	8,93%	8,68%
Infortuni	0,57%	0,14%	0,37%	0,71%	0,43%	0,31%
Permessi	0,46%	0,95%	1,17%	1,17%	1,57%	1,81%

3.2 / LA FORMAZIONE

IMPARARE PER EVOLVERSI

Partendo dall'assunto che la qualità delle prestazioni socio-assistenziali dipende strettamente dalle qualità umane e professionali degli Operatori che le forniscono, ci impegnamo per dare alla formazione il ruolo centrale di strumento chiave per la crescita.

In questi anni La Provvidenza si è fatta portatrice di numerose opportunità di qualificazione e sviluppo professionale, investendo tempo e risorse nella promozione di corsi di formazione rivolti a tutto il Personale e non solo. Formare significa far apprendere concetti, metodologie, strumenti ed abilità, ma anche stimolare cambiamenti per migliorare continuamente la struttura e la comprensione delle Persone alle quali rivolgiamo le nostre cure.

Il piano formativo del Personale

Il piano della formazione è stato sviluppato partendo dall'analisi dei bisogni emersi nei vari centri di responsabilità, dalle indicazioni che abbiamo estrapolato dai questionari sul benessere organizzativo somministrati al Personale e anche dalle schede di valutazione annuale dei dipendenti. I numerosi corsi formativi sono stati finanziati con Fondi Regionali o con Fondi di Categoria. Particolare importanza hanno rivestito i corsi teorici e pratici sulla movimentazione degli Ospiti, sulla comunicazione, sulla gestione dei conflitti e sulla sicurezza.

TABELLA 35
PRINCIPALI AREE DI FORMAZIONE NEL 2019

Rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza
Potenziamento delle abilità comunicative tra colleghi, tra Personale ed Ospiti e tra Personale e parenti
Approfondimento di tematiche socio-sanitarie-assistenziali-educative specifiche per categoria professionale
Realizzazione di un protocollo operativo relativo alla gestione dell'Ospite e dei suoi familiari, rispetto al tema dell'accompagnamento verso il fine vita

TABELLA 36
CORSI FORMATIVI 2014-2019

SICUREZZA SUL LAVORO ex D.Lgs 81/08

- Formazione generale
- Formazione specifica
- Movim. manuale dei carichi (PARTE TEORICA)
- Movim. manuale dei carichi (PARTE PRATICA)
- Stress lavoro correlato
- Corso D. Lgs 231/2001
- Aggiornamento modello D.Lgs 231/2001
- Corso Preposti
- Corso ASPP – Modulo A
- Corso ASPP – Modulo B
- Corso addetto squadra antincendio rischio elevato
- Aggiornamento addetti antincendio rischio elevato
- Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
- Addestramento antincendio e piano evacuazione
- Aggiornamento formazione sicurezza lav. D.Lgs 81/08
- Dirigente per la Sicurezza
- Aggiornamento Dirigente Sicurezza

CERTIFICAZIONE QUALITÀ

- Certificazione ISO 27001
- Corso su Sistema Gestione qualità
- Sistema Gestione Sicurezza OHSAS 18001:2007
- Auditor Interno ISO 9001 UNI 10881 - OHSAS 18001
- Auditor ISO 37001

ADDESTRAMENTO/AFFIANCAMENTO

- Figura professionale ASA/OSS
- Figura professionale INFERMIERI
- Altre figure professionali

FORMAZIONE PROFESSIONALE

- Il ruolo del coordinatore in RSA
- La figura del coordinatore in RSA tra management e organizzazione
- Gestione e organizzazione servizio mensa
- Aggiornamento HACCP
- Patologie neurologiche e motorie per fisioterapisti
- Corso teorico di primo soccorso BLS
- Corso base di Wound Care
- Comunicazione e relazione con i familiari
- La comunicazione sanitaria in RSA
- Comunicazione e gestione dei conflitti / Team building
- Gestione dati sensibili D.Lgs 196/03
- Legislazione in materia di allergeni e diete speciali
- Il tocco nella relazione di cura dell'Anziano
- Accompagnamento a fine vita
- Sentiamoci bene... L'ipoacusia in RSA
- Master – Formazione amministrativa
- Leadership e Management nei servizi alla Persona
- Gestione delle assenze negli Enti Privati
- Piani formativi nelle Strutture per Anziani
- Corso avanzato stipendi/contributi: Agg.to normativo
- La fisioterapia nella cronicità e nella fragilità
- Confezionamento di tutori termoplastici polso/mano
- Umanizzazione delle cure in RSA
- Giornata mondiale dell'Alzheimer
- Nuovo management della movimentazione in RSA
- Linea Igiene e gestione presidi per Incontinenza
- Processi e procedure organizzative in ambito socio-sanitario
- Corso di alta Formazione in Vulnologia
- Corso Formazione Personale Hospice
- La gestione di utenti con Alzheimer, dementi e psichiatrici in RSA
- Benessere, Animazione e terapie non farmacologiche in RSA
- Carrozzine manuali e elettriche, sistemi postura, cuscini antidecubito
- La PNL come strumento per una comunicazione efficace in RSA
- Maltrattamento e sistemi maltrattanti. Analisi del fenomeno in RSA
- Formazione su trattamento fine servizio telematico
- Corsi vari su Cure Palliative
- Formazione su programma Turni di Lavoro
- Musicoterapia e sua efficacia
- La disfagia nell'Anziano
- Contenzione: uso e abuso
- Demenze e strategie relazionali
- L'utilizzo della Doll Therapy

FOCUS FORMAZIONE

IL NOSTRO CORSO O.S.S.

Imparare la "Passione di assistere" da un team di professionisti della Provvidenza specializzati nell'assistenza alla Persona Anziana con fragilità

Ci sono moltissimi corsi per O.S.S. ma noi abbiamo voluto creare il nostro per offrire una formazione specifica, mirata all'assistenza all'Anziano fragile. Questo perché, a differenza dell'Operatore Socio Sanitario ospedaliero che conosce e assiste i Pazienti solo durante i pochi giorni del ricovero e opera un ruolo prevalentemente tecnico, l'OSS in RSA assiste le Persone anziane per lunghi periodi. Ma non solo, condivide con loro una parte di vita, affronta insieme a loro stati d'animo ed emozioni profonde e fragilità che richiedono "tecnica" ma soprattutto capacità di relazione ed empatia. La scelta di avviare una Scuola per OSS mira anche a "fidelizzare" il Personale all'Istituto e a diffondere la nostra visione della cultura dell'assistenza.

I docenti: in collaborazione con ACOF Busto Arsizio, abbiamo messo "in cattedra" i nostri Medici e altri Operatori che lavorano nel nostro Istituto. Le figure professionali coinvolte sono gli infermieri, la fisioterapista, l'educatrice professionale e la terapista occupazionale, l'assistente sociale, la psicologa, il geriatra, il responsabile in materia di sicurezza, il referente in materia di autocontrollo per le cucine e per l'igiene degli alimenti. Per i moduli inerenti l'assistenza ospedaliera e la gestione informatica, le lezioni sono affidate a collaboratori esterni.

Gli studenti: sono coinvolti 25 studenti, di varia estrazione culturale e sociale, con differenti profili curriculari. Le fasi di recruiting e di prima selezione sono state svolte dalle Responsabili HR ACOF. Una seconda fase di selezione è stata curata dalla Dott.ssa Cassani Elena e dalla Sig.ra Paola Doggi, Coordinatrice dei Servizi Socio-Sanitari.

La struttura del corso: la Scuola dura circa un anno e ha un costo agevolato rispetto ai corsi formativi abituali; le lezioni d'aula sono affiancate da un periodo di tirocinio presso l'Ospedale di Busto Arsizio e il nostro Istituto. Al termine del percorso formativo, gli Operatori OSS che si sono distinti per competenze tecnico-operative e comportamentali, avranno concrete possibilità di poter svolgere la loro professione presso il nostro Ente.

IMPARIAMO LA COMUNICAZIONE UTILE

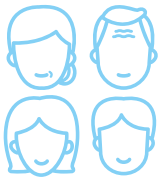
Quando la malattia avanza e ruba i ricordi e le parole delle Persone anziane, possiamo ancora comunicare

Quando: settembre/ottobre 2019
Dove: "La Provvidenza" Onlus
Docenti: Dott.ssa Cassani Elena, Responsabile e Coordinatore Medico della RSA e Dott.ssa Sara Gioia, Responsabile del Servizio Socio-Educativo.
Titolo del corso: "La comunicazione utile. Come sviluppare una comunicazione significativa con la Persona Anziana smemorata e disorientata".
Partecipanti: figure professionali ASA/OSS.
Obiettivi: dare valore al lavoro quotidiano svolto da queste preziose risorse umane e "rispolverare" strumenti appropriati per entrare in relazione con le Persone anziane particolarmente fragili.

Abbiamo imparato a:

- tener viva la parola negli Anziani smemorati e disorientati anche quando le parole sono malate, perdono la loro funzione comunicativa e tendono a scomparire;
- entrare in relazione rivolgendo l'attenzione al momento presente, il qui e ora, per far emergere l'io sano che ancora c'è dietro i sintomi di malattia e per lasciarlo esprimere così come si riesce;
- usare il linguaggio verbale e non verbale, riconoscere l'importanza del contesto e dell'intenzione a comunicare;
- ascoltare, entrare in empatia, riconoscere le emozioni.

Risultati: al termine del percorso formativo, gli Operatori hanno sviluppato la consapevolezza che riuscire a costruire "un gancio" tra il mondo reale ed il mondo parallelo degli Anziani smemorati e disorientati è la via più percorribile per salvaguardare la qualità della loro vita ed il benessere degli Operatori.



FORMIAMO ANCHE I PARENTI

Anche nel 2019 abbiamo continuato il cammino di ascolto, dialogo, partecipazione e coinvolgimento dei familiari dei "nostri" Anziani, perché sappiamo bene quanto non sia facile per un figlio o una figlia accompagnare il proprio papà o la propria mamma in una Residenza Sanitaria.

IL CORSO DEDICATO A CHI CURA: SOS Caregiver

Il Caregiver è quella Persona, molto spesso un familiare, che si prende cura del proprio caro in maniera "globale". Il carico fisico ed emotivo associato a questo genere di assistenza è molto elevato e porta con sé sensazioni contrastanti che rischiano, spesso, di compromettere il benessere psicofisico e sociale dell"accuditore".

Sono tantissime le Persone che si sentono in colpa o che scelgono di isolarsi perché non si ritengono capaci di esternare i propri sentimenti in modo corretto, rischiando di venire giudicati o allontanati.

Alla più che umana fatica di questi Caregivers abbiamo dedicato un ciclo di incontri di auto mutuo aiuto, in collaborazione con il nostro Istituto e l'As.PI (Associazione Parkinson Insubria Onlus).

Gli incontri mirano a creare il giusto spazio temporale ed emotivo per supportare i Caregivers, condividendo le sensazioni e le problematiche che nel quotidiano faticano ad esprimere.

In questa sorta di "nido protettivo" la Persona viene accolta, ascoltata e aiutata a ritrovare uno spazio per la cura di sé e per stimolare il recupero della forza e della consapevolezza necessarie per gestire al meglio la propria Persona e anche la malattia del proprio caro.

3.3 / I TIROCINI

L'ESPERIENZA SUL CAMPO

Lo stage di tirocinio si è rivelato, anno dopo anno, uno strumento molto utile, sia per l'allievo che vive un'esperienza di formazione diretta sul campo, sia per l'azienda che può concedersi una fase di osservazione ed orientamento al lavoro di potenziali nuovi collaboratori, soprattutto per quanto riguarda la scelta del Personale di assistenza di base (ASA – OSS).

Per la scelta delle figure professionali con qualifiche superiori (come i Medici, ad esempio), La Provvidenza ha da anni avviato un intenso scambio culturale con il mondo universitario che rappresenta il bacino elettivo dove ricercare competenze e *skills* qualificate.

I nostri tirocinanti

> *"Tra le sensazioni più belle che si possano provare, secondo me la felicità che viene trasmessa dalla relazione con l'Anziano è una delle più appaganti: quando ti guarda con quegli occhi stanchi, pesanti che portano all'interno così tanta esperienza da condividere, quando ti sorridono mostrando il meglio di loro, quando ti toccano con le loro mani calde che ti trasmettono amore e positività, sento il cuore pieno di soddisfazione... Ho imparato che l'Anziano è una risorsa unica per la società e va valorizzato sempre di più."*
>
> **Miky**

TABELLA 37
RAPPORTI CON LE SCUOLE

IPC VERRI	Annualmente accogliamo dai 4 ai 6 studenti per l'alternanza scuola lavoro nell'ambito dell'area socio educativa.
ISTITUTO BARBARA MELZI LEGNANO	Annualmente accogliamo, in più periodi, 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. La collaborazione tra l'Istituto Melzi e l'Istituto La Provvidenza ha permesso di realizzare incontri di scambio intergenerazionale tra i nostri Anziani e gli alunni dell'Istituto Melzi.
ITE TOSI	Tirocini nell'area amministrativa e in particolare nell'area Risorse Umane di studenti delle classi terze e quarte.
ENGLISH SCHOOL	Realizzazione di attività socio educative e di scambio intergenerazionale, sia con gli Utenti del CDI sia con gli Anziani 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.
IL MELO	Accoglienza di studenti dei corsi di formazione OSS per tirocini formativi, in diversi periodi dell'anno, sia in RSA che in CDI.
FORMAPROF SRL	Accoglienza di studenti dei corsi di formazione ASA-OSS per tirocini formativi, in diversi periodi dell'anno, sia in RSA che in CDI.
ATSS COOP. SOCIALE	Accoglienza di studenti dei corsi di formazione ASA-OSS per tirocini formativi, in diversi periodi dell'anno, sia in RSA che in CDI.
FONDAZIONE LUIGI CLERICI	Accoglienza di studenti dei corsi di formazione ASA-OSS per tirocini formativi, in diversi periodi dell'anno, sia in RSA che in CDI.
ACOF	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 DELL'INSUBRIA	Accoglienza periodica di studenti universitari per il tirocinio formativo relativo al corso di laurea in Educatori Professionali.
LICEO DANIELE CRESPI	Accoglienza di studenti per l'esperienza di alternanza scuola lavoro nell'area socio educativa.
CIOFS SP LOMBARDIA	Accoglienza di uno studente per lo svolgimento dell'alternanza scuola lavoro in area amministrativa (400 ore annue).
IST. PSICOLOGICO EUROPEO	Accoglienza di una allieva della scuola di formazione triennale in psicomotricità per lo svolgimento di un tirocinio curriculare.
AGENFOR Lombardia 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.

3.4 / IL VOLONTARIATO

DONARSI PER DARE SIGNIFICATO

Il Volontariato rappresenta per noi una grande ed inestimabile ricchezza, umana e "pratica". Sono più di 120 i Volontari che oggi operano con passione e dedizione all'interno della nostra struttura, nel rispetto dei parametri previsti dalla normativa regionale.

Il contributo offerto Volontariamente da queste Persone ci permette di aggiungere più significato alle giornate dei nostri Ospiti, sotto forma di compagnia, vicinanza, simpatia, sostegno, coinvolgimento, stimolo e presenza.

Il nostro grazie

Con alcune delle Associazioni di Volontariato che operano dentro il nostro Istituto abbiamo un rapporto che dura da molti anni, in particolare con l'Associazione "Amici della Provvidenza", nata proprio all'interno delle nostre mura, e anche con AVULSS, UNITALSI, OFTAL, 1945-UL CUARANTACENCHI. Importanti collaborazioni sono state sviluppate anche con altre Associazioni: Carolina OdV, As.P.I. ONLUS, Associazione T'Immagini, la Cooperativa Sociale "Totem Onlus" e Consorzio Parco Alto Milanese.

Ci sembra doveroso dedicare a tutte queste realtà ogni anno un momento per far sentire il nostro caloroso "Grazie!". Abbiamo scelto di farlo nel giorno in cui la liturgia ricorda San Vincenzo de' Paoli, il Santo della carità e della solidarietà.

Diventare un "amico della Provvidenza"

Nel 2019 il gruppo di volontari dell'Associazione "Amici della Provvidenza" ha continuato ad essere attivo grazie al prezioso contributo dei 27 volontari diventati amici nel corso dell'anno precedente, al termine della partecipazione al corso di formazione per operare nelle RSA, obbligatoriamente richiesto dalla normativa regionale. Molti sono stati i temi affrontati durante il corso, tutti importantissimi per chi desidera fare volontariato a diretto contatto con i nostri anziani e diventare così una nuova recluta degli "Amici della Provvidenza".

TABELLA 38
RAPPORTI E PROGETTI CON LE ASSOCIAZIONI

CAROLINA OdV	Progetto socio educativo di pet-therapy realizzato più volte all'anno, a cicli periodici, che permette la partecipazione di tutti gli Anziani dei diversi reparti dell'Istituto.
CRI	Accoglienza infermiere crocerossine per tirocinio.
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 Anziani 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 Anziani.
ASSOCIAZIONE T'IMMAGINI	Un progetto di falegnameria per la creazione di orti sospesi fatto con gli Ospiti uomini della struttura
ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	Possiamo contare su numerosi Volontari che dedicano il loro tempo libero a favore dei nostri Anziani, accompagnandoli nelle visite guidate e nelle varie gite sul territorio organizzate dalla nostra Struttura, garantendo il trasporto e l'accompagnamento in caso di visite 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, O.F.T.A.L., 1945-UL CUARANTACENCHI)
COOPERATIVA SOCIALE "TOTEM ONLUS" E CONSORZIO PARCO ALTO MILANESE	Progetto realizzato per permettere ai nostri Anziani di recarsi due volte a settimana, nel periodo estivo, presso il Parco Alto Milanese per svolgere esercizi fisici all'aria aperta.
UNITALSI ***Sotto Sezione di Busto Arsizio***	Collaborazione importante per l'organizzazione del pellegrinaggio internazionale a Lourdes, realizzato nel mese di Ottobre 2019, a cui hanno partecipato i nostri Anziani insieme ai nostri Operatori.
ASSOCIAZIONE ILFILOVERDE	Collaborazione mirata alla formazione del Personale Volontario con formazione specifica in Cure Palliative (Rif. DGR 5918/2016)

LA PAROLA AI VOLONTARI

Lo faccio perchè quello che ricevo è più di quello che do

Frequento La Provvidenza da sette anni e ogni volta rivivo la stessa sensazione. Entro in Istituto e subito mi si apre un mondo: l'Anziano che mi abbraccia, il familiare che mi stringe le mani, chi mi racconta con tenerezza dei figli che sono venuti a trovarlo, chi si scioglie in pianto perché si sente inutile. Ed io ascolto le loro parole, accolgo le loro emozioni.
Mi è stato insegnato ad essere Volontaria attraverso l'arte dell'ascolto, il vero ascolto che mi permette di entrare in sintonia con la Persona che avvicino, di comunicare attraverso sguardi che si incrociano, mani che si sfiorano o anche nel silenzio.
L'ascolto è una disciplina impegnativa che richiede umiltà, attenzione e fiducia nell'altro, al quale facciamo dono del nostro tempo, senza fretta, col solo desiderio di trasmettere comprensione.
Se prestiamo attenzione alla storia delle Persone anziane, diamo dignità al loro passato. Una stretta di mano, una carezza sulla fronte, un caldo abbraccio possono essere terapeutici.

Renata, Volontaria AVULSS

3.5 / I FORNITORI

CONVENIENZA SÌ MA SOSTENIBILE

Le nostre politiche di acquisto puntano all'approvvigionamento di prodotti, materiali, opere e servizi alle condizioni più vantaggiose in termini di rapporto qualità/ prezzo. Questo obiettivo non deve, però, essere fine a se stesso ma deve coniugarsi con la necessità di costruire con i fornitori relazioni improntate al rispetto dei diritti della Persona e dell'ambiente, sia in termini di fruibilità che di salubrità.

L'Istituto "La Provvidenza" Onlus ha un albo fornitori al quale è necessario iscriversi per poter instaurare un rapporto di fornitura.

Il sistema anticorruzione

Nel 2017 abbiamo iniziato un nuovo importante percorso per arrivare ad una Certificazione ISO 37001 relativa all'introduzione nell'Ente di un SISTEMA DI ANTICORRUZIONE.

L'adozione e la certificazione di un tale sistema è fondamentale per contenere i rischi/reati associati a fenomeni corruttivi all'interno di un Ente che riceve importanti contributi pubblici come il nostro.

Il percorso si è concluso con successo nel febbraio del 2018, permettendo alla Provvidenza di entrare nel primo gruppo di entità certificate.

Con questa certificazione vengono di fatto quasi interamente applicati 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.

04

Focus sul 2019

Una vicinanza che cresce

4.1 / ASSISTENZA SANITARIA

UN LAVORO DI SQUADRA

Fra i traguardi più importati raggiunti in termini di riconciliazione terapeutica, ci piace sottolineare in apertura del capitolo dedicato all'assistenza sanitaria il dimezzamento delle prescrizioni farmacologiche che ha portato con sé un significativo alleggerimento delle terapie dei Pazienti cronici, nonché numerosi vantaggi in termini di farmacoeconomia.

APPROPRIATEZZA PRESCRITTIVA E FARMACOECONOMIA

Farmaci e Pazienti Anziani

Negli ultimi due decenni numerose evidenze scientifiche hanno mostrato un'aumentata prevalenza di prescrizione di farmaci considerati potenzialmente inappropriati nei pazienti anziani. Fra le cause principali di questa tendenza c'è la multimorbilità (presenza di più patologie ad andamento cronico) che espone l'Anziano ad una politerapia, ovvero alla contemporanea presenza di più specialisti che seguono lo stesso paziente, senza nessuna interazione tra loro, prescrivendo separatamente farmaci che aumentano il rischio di interazioni e reazioni avverse e che incidono anche sui costi di cura ed assistenza di queste Persone.

L'inappropriatezza prescrittiva

Un farmaco viene considerato potenzialmente inappropriato quando il rischio di sviluppare eventi avversi supera il beneficio atteso dal trattamento. L'inappropriatezza prescrittiva può includere anche un inadeguato impiego del farmaco e può essere la conseguenza dell'uso contemporaneo di più farmaci che agiscono tra di loro (interazione farmaco-farmaco) e/o con le patologie di cui il paziente geriatrico è affetto (interazione farmaco-malattia).

La scelta della Provvidenza

In virtù di quanto sopra descritto, la Direzione Sanitaria dell'Istituto ha ritenuto opportuno migliorare l'appropriatezza prescrittiva e l'allocazione delle risorse, applicando i principi della farmacoeconomia che fornisce gli elementi necessari per stabilire quale sia la terapia maggiormente costo/efficace tra le alternative disponibili.

L'attività si è concretizzata in due fasi:

A. Fase di avviamento del Servizio:

1. Revisione del prontuario terapeutico interno in collaborazione con la Direzione Sanitaria.
2. Analisi dei farmaci e dei dispositivi medico-chirurgici presenti nel magazzino e relativi inventari.
3. Controllo e riordino degli armadi farmaceutici nei vari reparti.
4. Affiancamento alla Coordinatrice del Servizio farmaceutico per impostare il nuovo metodo di lavoro.
5. Informatizzazione del magazzino farmaceutico interno mediante l'introduzione di un apposito software.
6. Formazione degli addetti e del Personale all'utilizzo del software.
7. Analisi e verifica delle giacenze e delle scadenze dei farmaci e dei dispositivi medico-chirurgici.

B. Fase della gestione ordinaria del Servizio:

1. Programmazione degli ordini dei prodotti farmaceutici e dei presidi medico-chirurgici in base ai consumi comunicati.
2. Approvvigionamento dei farmaci.
3. Gestione informatica di carico / scarico farmaci.
4. Ordine di presidi, materiale monouso, detergenti per igiene della Persona e, dove necessario, qualsiasi attrezzatura elettromedicale.
5. Monitoraggio della spesa farmaceutica e del materiale sanitario.

IL FASCICOLO SOCIO-SANITARIO INFORMATIZZATO

Gestire il percorso di cura a livello digitale

L'utilizzo dei sistemi informatici per la gestione e la consultazione delle informazioni relative alla storia di una Persona Anziana accolta in RSA si sta diffondendo molto rapidamente. Il trend è dovuto sia al contesto normativo che spinge verso la dematerializzazione, sia alle necessità organizzative delle strutture, che stanno diventando sempre più complesse e con standard qualitativi sempre più elevati da rispettare.

I vantaggi degli strumenti digitali per la gestione del percorso di cura

- Rilevazioni uniche senza il rischio di ridondanza delle informazioni.
- Condivisione tra le varie figure professionali
- Supporto al processo decisionale e all'organizzazione.
- Rispetto della privacy secondo le normative vigenti.
- Sicurezza dei dati trattati.
- Risparmio di tempo.
- Razionalizzazione dei processi nella gestione del percorso di cura.

Tutto questo si traduce nel miglioramento dell'efficienza delle prestazioni erogate alla Persona.

Come si è mossa La Provvidenza

L'esigenza della Direzione Sanitaria di riportare in modo automatico i dati contenuti nel Fascicolo Socio-sanitario di ogni Paziente direttamente nelle SOSIA, secondo quanto richiesto in termini normativi dalla Dgr 1765/2014, ha portato l'Istituto a scegliere una società con un forte approccio innovativo e capace di diminuire i tempi della rendicontazione del flusso informativo, oltre che di garantire la congruenza dei dati registrati.

IL NOSTRO SOFTWARE

Il software gestionale ci ha permesso di:

- gestire al meglio il fascicolo socio-sanitario;
- creare efficienza nei flussi di lavoro;
- agevolare la cura del paziente;
- gestire il tempo anche in considerazione di una veloce attività formativa degli Operatori.

Funziona come:

- strumento di comunicazione dello stato di salute della Persona;
- guida per gli Operatori nelle attività da svolgere;
- strumento che semplifica e snellisce la rendicontazione;
- vettore per la crescita delle qualità delle prestazioni.

PIANO FORMATIVO E SCUOLA PROFESSIONALE OSS

L'evoluzione del nostro modello assistenziale

Nel corso del 2019, l'équipe di Coordinamento ha portato a compimento due importanti progetti sui quali stava lavorando da tempo: un corso di formazione interno rivolto alle figure professionali ASA/OSS, secondo quanto stabilito nell'annuale piano formativo, e la Scuola per OSS promossa dal nostro Ente in partnership con il Centro di Formazione ACOF.

Per scoprire nel dettaglio questi corsi vai al capitolo 3.2 "La formazione", pag 56

Queste iniziative rientrano in un progetto di più ampio respiro, orientato a proporre un modello assistenziale che si avvicini il più possibile ai bisogni delle Persone anziane, con l'obiettivo ultimo di sostenere al meglio il compimento del progetto esistenziale di ognuno di loro.

4.2 / AREA SOCIO-FISIOTERAPICA

ULTIMISSIME PER VOI DALL'EQUIPE DI FISIOTERAPIA

Anche nel 2019 abbiamo investito nelle prestazioni di fisioterapia molte forze e risorse. Questo perché numerosi Ospiti della nostra struttura necessitano di interventi qualificati di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali.

ATTIVITÀ PREVENTIVA

Muovere correttamente

Muovere le nostre Persone anziane richiede professionalità ed esperienza. Il loro corpo è spesso delicato e fragile e gesti scorretti possono risultare dannosi.

Nell'attività preventiva ci occupiamo proprio di questo aspetto: formare il Personale assistenziale ASA/OSS ad una corretta Movimentazione Manuale dei Carichi (ai sensi del D.Lgs 81/08), così da evitare azioni di mobilizzazione degli Ospiti effettuate con gesti ergonomicamente errati.

ATTIVITÀ MOTORIA INDIVIDUALE

Conoscere per aiutare

È il momento in cui entriamo in contatto diretto con la Persona, la ascoltiamo e sperimentiamo insieme a lei dal vivo le sue necessità e le sue difficoltà, spesso legate agli esiti di patologie come ictus, fratture, sindromi da allettamento o demenze complicate.

ATTIVITÀ MOTORIA DI GRUPPO

Migliorare insieme

A qualunque età è possibile migliorare la coordinazione e l'equilibrio. In compagnia di un fisioterapista si eseguono esercizi di rinforzo e stretching muscolare, attraverso attività fisiche delicate e rispettose delle specificità del nostro target.

Un'esperienza iniziata al Centro Diurno Integrato e poi estesa con successo in tutti gli altri reparti dell'Istituto.

ATTIVITÀ DI CONTROLLO E VERIFICA DEGLI AUSILI

Usare gli strumenti giusti

Gli Operatori del reparto di fisioterapia controllano tutti gli ausili per valutarne nel tempo l'idoneità rispetto alle esigenze degli Ospiti.

Gli ausili che arrivano tramite ASL vengono presi in carico, registrati e consegnati al reparto di appartenenza, dove l'Ospite collauda il suo ausilio con un fisiatra che ne verifica l'effettiva efficacia.

ATTIVITÀ DI PSICOMOTRICITÀ

Stimolare corpo e mente

All'interno della Provvidenza opera una psicomotricista validata con l'obiettivo di aiutare il mantenimento del benessere psico-fisico "globale" dei nostri Anziani, stimolandoli ad esplorare in modo graduale e cosciente le potenzialità di movimento nella dimensione affettiva, cognitiva ed espressiva.

Cerchiamo anche di coinvolgere i nostri Ospiti nell'attività fisica e di psicomotricità che viene organizzata all'interno del nostro Istituto dall'Associazione Parkinson di Busto Arsizio.

ATTIVITÀ DI STUDIO DIDATTICA E CONSULENZA PROFESSIONALE

Imparare, crescere e condividere

Tutti i fisioterapisti sono tenuti ad una formazione di studio continua, sia all'interno che all'esterno dell'Istituto. Siamo in grado di fornire consulenze specialistiche su richiesta e di contribuire alla formazione del Personale OSS/ASA e IP.

Ci siamo inoltre attivati tramite contatti diretti con fornitori di materiale elettromedicale per adottare la Tecarterapia e le Onde d'urto, richiedendo anche una formazione specifica per il Personale da effettuare nel corso del 2020.

I NOSTRI PROGETTI SPECIALI

Progetto "Tutori termoplastici"

Continua anche nel 2019 la collaborazione con una fisioterapista formata nel confezionamento dei tutori in materiale termoplastico. Questo ci permette di essere autonomi e pronti nel rispondere alle esigenze dei nostri Ospiti, senza più dipendere da fornitori esterni di tutori.

Progetto "La supervisione al pasto dell'Ospite"

Molti dei nostri Ospiti hanno difficoltà nell'alimentazione. A loro abbiamo dedicato un progetto che cerca di individuare i fattori che possono favorire la nutrizione e che andranno, entro la fine del 2020, a costituire una vera e propria linea guida per gli Operatori sanitari.

Progetto "Siamo fatti così"

Nel 2020 riprenderà un progetto al quale siamo molto affezionati e che vede interessata l'area fisioterapica, volto a contrastare i molteplici problemi che derivano dalle inevitabili modificazioni del corpo umano.
Ci avvicineremo, piano piano, ad una attività strutturata capace di aiutare le nostre Persone anziane a limitare l'ipocinesia, a recuperare lo schema corporeo ma anche a ristabilire quell'equilibrio che permette una comunicazione, anche non verbale, capace di farle sentire partecipi, incluse ed integrate.

Progetto "Censimento degli ausili"

Recentemente abbiamo iniziato un'attività di registrazione dei codici ASL degli ausili presenti in tutto l'istituto, con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro svolto con le operatrici ASL e con i fornitori. Nel 2020 introdurremo anche il progetto "Ausili OK" che prevede un tot di ore dedicate alla manutenzione degli ausili da parte di un fisioterapista adeguatamente formato.

MUOVERSI CON LA MUSICA

UNA SCINTILLA CHE ACCENDE IL BENESSERE

Sono sempre di più le istituzioni sanitarie che, negli ultimi anni, raccomandano di integrare il trattamento farmacologico con altre forme di terapia, fra le quali desta un interesse crescente la stimolazione basata su input musicali.

La musica genera facilmente il movimento, perché stimola le interazioni tra percezione e azione.
Da questa consapevolezza è nata la scintilla che ci ha portati a introdurre la musica come strumento per alleviare lo stato di sofferenza o disagio, sia fisico che psicologico, delle Persone che curiamo ogni giorno.

Il nostro metodo consiste nel proporre esercizi di logopedia, ginnastica dolce, canti popolari o classici, canzoni di musica leggera e ritmica con strumenti a percussione e danza. Il progetto è nato per gli Ospiti con Morbo di Parkinson e parkinsonismo e si è poi evoluto in un'attività vera e propria che coinvolge, con buoni risultati, anche Ospiti con altre patologie. Da qui il desiderio di portare i benefici di questa attività musicale in tutti i reparti dell'Istituto.

GLI OBIETTIVI DELL'ATTIVITÀ

1. Consolidare le relazioni interpersonali

2. Migliorare il controllo muscolare e la consapevolezza respiratoria e vocale

3. Migliorare la cenestesi (la percezione di sé in uno stato di benessere)

4.3 / AREA SOCIO-EDUCATIVA

L'EVOLUZIONE DEL CONCETTO DI ANIMAZIONE

In questi anni i bisogni dei nostri Anziani sono cambiati. Questo ci ha spinti a sviluppare un nuovo concetto di animazione, affiancando alle attività di intrattenimento tradizionali, un'area socio-educativa basata su terapie non farmacologiche e interventi individuali. Questo passaggio da animazione ad area socio-educativa è stato possibile grazie alla formazione di competenze specifiche e alla continua volontà di migliorarci.

Ieri: dal Volontariato all'animazione

Era il 1° marzo 1984 quando ad un operatore dell'Istituto venne affidato l'incarico a tempo pieno di dare inizio ad un servizio di animazione: si trattava per quegli anni di una rarissima eccezione per le case di riposo di tutta la provincia ed anche oltre. Fino ad allora le esperienze animative erano state condotte dai Volontari di "Amici della Provvidenza" e A.V.U.L.S.S." ma la volontà della Provvidenza era quella di dare maggiore continuità e sistematicità all'attività e di sviluppare nuovi progetti per gli Ospiti di tutti i reparti.
Una scelta all'avanguarda che solo 4 anni più tardi, nel 1988, trovò riscontro nel piano regionale Socio-Assistenziale (attuativo della legge regionale 1 del 1986 "Riorganizzazione e Programmazione dei servizi socio-assistenziali della Regione Lombardia) che, per la prima volta, parlava della figura dell'animatore: *"si ritiene necessario che all'interno della struttura vengano garantite le prestazioni dell'animatore anche mediante l'utilizzo di organizzate forme di Volontariato".*

Oggi: esperienze e competenze specifiche, dall'animazione all'area socio educativa

Sono passati più di 30 anni e quella che si chiamava "Animazione" oggi incominciamo a chiamarla Area Socio Educativa. Negli ultimi 10 anni abbiamo investito molto in numeri (raddoppiando il Personale dedicato) e in professionalità (inserendo nell'organico Personale con titolo specifico o equipollente di Educatore Professionale). Un passaggio di crescita che mira a valorizzare sempre di più un servizio nato tra le nostra mura, nel quale crediamo molto e nel quale abbiamo investito energie e risorse importanti, perché siamo convinti che l'Animazione sia una modalità riconosciuta per "fare assistenza".

I compiti dell'Educatore Professionale/ Animatore

- Partecipa alle riunioni PAI e compila la documentazione prevista dalla normativa regionale;
- programma, gestisce e verifica gli interventi educativi a favore degli Ospiti, finalizzati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà;
- contribuisce a realizzare il progetto educativo integrato di ogni Ospite;
- programma i vari momenti di vita comunitaria e le attività di gruppo in favore degli Ospiti, osservando e registrando i comportamenti individuali e di gruppo;
- progetta, organizza ed attiva interventi ricreativi, di impegno del tempo libero, di animazione e promozione educativo-culturale a favore degli Ospiti, anche all'esterno (es. gite, escursioni e soggiorni);
- progetta, organizza ed attiva interventi ricreativi come compleanni e feste tradizionali, nonchè eventi con soggetti esterni, per i quali è prevista la partecipazione degli Ospiti;
- con la collaborazione della Responsabile del Servizio Religioso progetta ed organizza attività di carattere religioso all'interno dell'Istituto.

Le attività religiose

L'Istituto La Provvidenza è sempre stato un Ente profondamente religioso, all'interno del quale i principi e i valori Cristiani guidano ogni attività. L'esperienza religiosa, per molti Ospiti, costituisce un forte ed importante sostegno nella vita quotidiana. Partendo da questa consapevolezza, Provvidenza si è voluta distinguere, ancora una volta, inserendo nell'organigramma la figura dedicata della Responsabile del Servizio Religioso che, con il supporto dei nostri Operatori dell'Area Socio Educativa, si occupa di soddisfare questo importante bisogno.

UN ANNO DECISAMENTE ANIMATO

- Feste, tombolate e giochi vari.
- Ricorrenze della cultura popolare e date significative.
- Visione di film, letture e ascolto della musica.
- Disegno e ritaglio, pittura e creazione di pannelli per ricorrenze.
- Lavori di sartoria e maglia.
- Uscite per mostre, momenti religiosi, culturali, folcloristici e di svago in città e nei paesi limitrofi.

IL MANIFESTO DELL'ANIMAZIONE "MADE IN PROVVIDENZA"

Movimenti dell'anima

"Animazione" letteralmente significa "azione dell'anima". È un intervento che vede in gioco la Personalità, la sensibilità, l'umanità dell'operatore: viene attivato tutto il suo "animus", tutto se stesso.

Relazioni e affetti

L'animazione è presenza, relazione, legame. È creare relazioni significative, costruire canali affettivamente importanti, gettare ponti interpersonali intensi e caldi.

Presenza e accoglienza

L'animazione è presenza solidale e Paziente, in ricerca e in ascolto dei bisogni e dei desideri dell'Anziano; è relazione progettuale e dinamica in cui la Persona si sente autenticamente accolta e libera di esprimere pienamente se stessa.

Dare anima a una nuova stagione della vita

La vecchiaia è una diversa condizione di vita, un'ulteriore esperienza umana, una stagione della vita, una realtà da vivere. Allora "animare" diventa "dare anima", dare significato, sapore e spessore a questa vita, offrendo motivi e stimoli che la rendano interessante e luminosa.

La cultura delle piccole cose

L'animazione tiene in grande considerazione le piccole cose, i fatti, gli avvenimenti, gli incontri proprio perché, anche in un Istituto, sono la vita, niente di meno. "Dare anima" a tutto ciò significa "riqualificare" la vita e migliorarne la qualità.

Valore al singolo

L'animazione dà importanza alla Persona, al suo "mondo", al suo patrimonio umano e culturale, apprezzando la ricchezza della sua esperienza, dei suoi ricordi e sentimenti, in poche parole della sua vita.

La forza della novità

L'animazione mantiene vivi gli interessi della Persona, rinnovando quelli avuti in passato e offrendo stimolazioni per offrirne di nuovi. È una forza "prorompente" di novità, di fantasia e di proposte. È una ventata di vitalità che coinvolge e invita alla vita.

LE TERAPIE NON FARMACOLOGICHE: LA PERSONA AL CENTRO

Per garantire ai nostri Ospiti il più alto livello di qualità di vita possibile, abbiamo integrato il team di animatori con educatori professionisti, così da inserire nuove attività i cui effetti sono scientificamente riconosciuti. Si tratta delle terapie non farmacologiche, una serie di interventi studiati sulla base delle risorse, dei deficit e della storia di vita di ciascun Anziano ospite della Provvidenza.

Le TNF sono efficaci perché:

- coinvolgono attivamente la Persona in attività terapeutiche finalizzate a mantenere la massima autonomia possibile,
- aiutano a rallentare la progressione del decadimento,
- sono un sostegno che può contribuire a diminuire il dosaggio farmacologico come contenimento dei disturbi comportamentali.

LE ATTIVITÀ DOMESTICHE: mantenere vivi i gesti di casa

Prendersi cura della casa, lavare i piatti, stendere e piegare i panni, spolverare... gli Anziani purtroppo perdono l'abitudine a svolgere queste faccende quotidiane quando entrano in un contesto di assistenza socio-sanitaria. Riprendere le attività domestiche permette loro di sentirsi capaci e utili all'interno del nuovo contesto di vita in cui si trovano. Ogni gesto aiuta a mantenere abilità che andrebbero perse per sempre, andando incontro ad una deflessione timica che comprometterebbe il benessere dell'anziano.

IL LABORATORIO DI CUCINA: il benessere è servito

Piccoli gruppi composti da massimo 8 Persone s'impegnano in una serie di preparazioni, più o meno complesse, con l'obiettivo di stimolare le abilità di motricità fine e arginare i disturbi del comportamento (agitazione psicomotoria e affacendamento afinalistico). Creare un piatto con le proprie mani regala grande soddisfazione, partecipare e condividere con gli altri la propria esperienza ai fornelli fa sentire utili e parte di una comunità. Tutto questo genera calore, felicità e sorrisi e fa rivivere tradizioni ed emozioni.

DOLL THERAPY: abbracciare, coccolare, accudire.

I risultati positivi sulla valenza terapeutica dell'utilizzo delle bambole ottenuti grazie a diverse sperimentazioni attivate in 25 strutture Alzheimer in Italia, ci hanno spinti a intraprendere uno specifico percorso di formazione in Doll-therapy che ha coinvolto parte del personale fisioterapico e socio-educativo.
I nostri anziani possono così beneficiare di questa innovativa forma di aiuto che si basa sull'utilizzo di una Empathy Doll, una bambola terapeutica che aiuta ad attivare stati d'animo che hanno a che fare con il *maternage*, comportamento culturale radicato.

ROT (terapia di orientamento alla realtà): io, oggi, qui

La ROT è un intervento finalizzato a riorientare l'Anziano rispetto al sé, al tempo e allo spazio, per cercare di arginare il più possibile "il distacco dalla realtà".
Ogni mattina educatrici e animatori augurano il buongiorno a tutti, svolgendo una ROT informale: stimolano il ricordo del giorno della settimana, del mese, dell'anno e dell'eventuale festività, poi passano al luogo e alla città in cui ci si trova e, infine, il ricordo del proprio nome e delle Persone che fanno parte del quotidiano.

INTERVENTI INDIVIDUALI: IO E TE PER STARE MEGLIO

Gli interventi individuali sono dei momenti terapeutici nei quali si ha una relazione singola tra l'educatore o il terapista occupazionale e l'Anziano. Questi interventi sono Personalizzati sulla base della storia di vita della Persona, della sua emotività, delle sue risorse, dei suoi deficit e dei suoi specifici bisogni.

È importante scegliere e predisporre il setting a seconda dell'attività terapeutica da svolgere, così da offrire alla Persona le migliori condizioni possibili per vivere un'esperienza positiva. Altro elemento imprescindibile è la relazione terapeutica che si instaura tra l'Anziano e l'educatore o il terapista occupazionale, grazie alla quale si condividono le emozioni che scaturiscono dal "fare". Gli interventi individuali costruiscono, con il tempo, una relazione di fiducia che permette di aumentare la motivazione e il senso di soddisfazione dell'Anziano.

La Terapia Occupazionale negli interventi individuali

La Terapia Occupazionale è una professione sanitaria della riabilitazione che promuove la salute e il benessere attraverso l'occupazione. In pratica, il Terapista Occupazionale utilizza le attività della vita quotidiana come mezzo riabilitativo, lavorando sulle competenze motorie, cognitive e relazionali e sull'adattamento dell'ambiente, al fine di garantire alla Persona un soddisfacente livello di qualità della vita. Nel nostro team socio educativo opera una Terapista Occupazionale che usa le sue competenze specifiche durante gli interventi individuali per sostenere quelle Persone che mostrano una scarsa partecipazione alle attività di gruppo o che hanno particolari problemi comportamentali o limitazioni funzionali. La scelta dell'attività legata alla vita quotidiana che possa avere una valenza terapeutica per la specifica Persona dipende dalla storia e dalle attitudini della Persona stessa. Tutte le attività vengono studiate, adattate e trasformate per compensare i deficit della Persona e valorizzare le sue risorse.

LA MUSICA CON VALENZA TERAPEUTICA: la Vie en Rose di C.

La Signora C. ha 91 anni, ha origini francesi e ha lavorato prima come sarta e poi come contabile a Losanna. Amava fare shopping, parlare francese, ascoltare musica e ballare il liscio. Ha un grave deterioramento cognitivo che le rende difficile relazionarsi con l'ambiente sociale. Conoscendo i suoi gusti e il suo passato abbiamo pensato che la musica potesse aiutarla a ricevere con fiducia degli stimoli ma anche e soprattutto ad esprimere i suoi sentimenti. Negli interventi individuali a lei dedicati la Signora C. è riuscita a manifestare molti stati emotivi, dalla commozione alla gioia nel riconoscere, ascoltare e perfino cantare la sua canzone preferita.

ATTIVITÀ DI STIMOLAZIONE COGNITIVA: il Puzzle di L.

Il Signor L. ha 86 anni, è vedovo, ex impiegato in officina meccanica e appassionato di bricolage e lettura. Attualmente L. presenta una patologia terminale, deterioramento cognitivo e frequenti disturbi comportamentali. Ha un carattere introverso, fatica a relazionarsi con l'ambiente sociale e ha difficoltà nell'attivarsi spontaneamente durante qualunque attività. Abbiamo deciso di proporgli un'attività capace di stimolare le capacità acquisite attraverso la sua esperienza lavorativa passata: il puzzle. Grazie a quest'attività, L. è riuscito a focalizzare l'attenzione su un'attività piacevole, si è impegnato nel suo "fare", ritrovando momenti di tranquillità.

ATTIVITÀ DI GIARDINAGGIO: i fiori di M.

La Signora M. ha 97 anni, è vedova, ha due figli, è un'ex sarta e ama le gite all'aria aperta. Attualmente presente un grave deterioramento cognitivo, incapacità di relazionarsi spontaneamente con l'ambiente circostante e frequenti momenti di agitazione.Dopo diversi tentativi con differenti tipologie di attività, abbiamo deciso di focalizzare gli interventi individuali sulla cura delle piante, intravedendo un potenziale sviluppo positivo.
Intervento dopo intervento, la Signora M. ha iniziato a partecipare attivamente all'attività, facendo emergere competenze motorie, cognitive e relazionali inaspettate. Ha perfino condiviso diversi stati emotivi con la terapista, come il senso di non competenza, la paura ma anche la soddisfazione e la voglia di ripetere il suo giardinaggio.

4.4 / ALTRI PROGETTI E ATTIVITÀ

L'OSSERVATORIO SETTORIALE SULLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI DELLA LIUC

Da oltre 10 anni siamo un punto di riferimento per l'Università LIUC di Castellanza che trova nella nostra esperienza e nel nostro ricco bagaglio di dati e informazioni un bacino insostituibile per le varie attività di ricerca. In particolare, partecipiamo ai progetti dell'Osservatorio RSA – CREMS che studiano l'appropriatezza dei servizi erogati nelle RSA, attraverso l'analisi di indicatori e parametri, anche sul fronte della qualità.

IL GRUPPO DI ACQUISTO

Acquistare in gruppo per risparmiare? Sì! Anche nel 2019 è continuata la nostra partecipazione al "gruppo di acquisto" tra RSA promosso dall'Osservatorio Settoriale sulle RSA della Liuc e sostenuto da Uneba. Un'iniziativa che è diventata una best practice nel settore socio-sanitario a livello nazionale.

RESIDENZE IN MUSICA

Sabato 18 maggio 2019 si è svolta la grande festa annuale che ha regalato momenti di grande coinvolgimento e benessere ai nostri Ospiti grazie alla suggestiva esibizione di Classic Clarinet Swing degli allievi del Maestro Edoardo Piazzoli.
Il progetto "Residenze in Musica" è patrocinato dal Comune di Busto Arsizio e realizzato grazie al contributo della Fondazione Comunitaria del Varesotto, sotto la direzione artistica ed organizzativa della Maestra Livia Rigano.
Questa grande occasione di festa è stata anche la cornice perfetta per celebrare il senso di appartenenza che lega La Provvidenza ai suoi collaboratori, dipendenti e volontari.

4.5 / USCITE INSIEME

L'ESPERIENZA IN PIÙ

Trascorrere una giornata diversa dalle altre, prendersi una pausa dalla realtà, dimenticare per un po' le fatiche di tutti i giorni, concentrarsi su cose mai viste o mai fatte prima. Le uscite insieme servono a questo, a ricordarci che non si smette mai di provare cose nuove.

13 settembre
VOLANDIA (Somma Lombardo, VA): Tutti insieme in modalità "on air"!

Programma:
- visita guidata degli aerei, passando dal primo aeroplano all'ultimo modello che sfida le leggi della fisica, fino allo spazio;
- pranzo all'aria aperta;
- chiacchiere e visita delle altre zone del museo.

7 ottobre
BIRRIFICIO SERRA STORTA (Buscate, MI): una mattinata a tutta birra!

Programma:
- visita allo stabilimento e scoperta delle diverse fasi di produzone della birra;
- assaggi dei vari tipi di malto;
- slalom tra le cisterne;
- degustazione di tre tipi di birra;
- aperitivo organizzato dalla casa.

giugno
INCONTRO CON I RAGAZZI DELL'ISTITUTO MELZI DI LEGNANO: giovani gambe insieme a sagge menti

Il viaggio a Lourdes di quest'anno ha una novità rispetto alle edizioni precedenti: i nostri venti Anziani verranno accompagnati in questa fantastica avventura da una trentina di ragazzi dell'Istituto Melzi di Legnano. Per favorire la nascita di rapporti intergenerazionali di fiducia, abbiamo creato degli incontri con gli studenti che hanno fatto registrare, in particolare, due momenti indimenticabili:
- cantata insieme di un inedito mix fra una canzone di Ultimo, il cantante del momento, intonata dai ragazzi e una versione di "Romagna mia", cantata dai nostri Anziani!
- sfida all'ultimo birillo: coppie formate da un Anziano e un Ragazzo si sono scontrate in una fantastica ed emozionante partita di bowling!

Lourdes nel cuore, con Unitalsi e i ragazzi dell'Istituto Barbara Melzi
Il racconto degli Operatori

"Il pellegrinaggio a Lourdes è stato accolto dai nostri Ospiti con entusiasmo e devozione fin da subito. I loro sguardi carichi di emozione al momento dell'imbarco sull'aereo sono rimasti impressi nella nostra mente: sembravano dei bimbi felici di aver ricevuto un nuovo giocattolo."

"Inizialmente noi Operatori eravamo preoccupati per come sarebbe andato il viaggio, visto che alcuni di loro non avevano mai preso l'aereo, ma frasi di stupore come "uh come siamo alti", oppure "oh mamma siamo sulle nuvole", hanno spazzato via le nostre iniziali perplessità."

"I giorni di permanenza a Lourdes sono stati molto sereni, i nostri Anziani si sono adeguati subito alla nuova situazione: nuovi compagni, nuovi alloggi, nuovi orari. Erano sempre pronti ad affrontare i vari percorsi di condivisione e di fede."

"Dopo ogni funzione religiosa, ci ritrovavamo nella hall dell'albergo condividendo a turno gli episodi piacevoli che erano rimasti impressi nel cuore. In queste situazioni alcuni dei nostri Ospiti si sono riscoperti degli ottimi oratori ed intrattenitori."

"Le giornate erano molto impegnative ma mai nessuno si lamentava per la stanchezza o si rifiutava di partecipare a tutte le funzioni che ci venivano proposte, anzi al contrario si affrontavano con la gioia nei cuori e la felicità nei loro occhi.

"Ogni pomeriggio ci ritrovavamo sul terrazzo dell'albergo e mentre consumavamo una piacevole merenda, ascoltavamo le loro impressioni: chi era rimasto colpito dalla grotta di Bernadette, chi dalla maestosità della Basilica di San Pio X, chi dalla bellezza del Santuario. Tutti si sentivano più vicini a Dio."

L'emozione di aver accompagnato i nostri Anziani, Persone fragili e sensibili, in questo cammino di fede ha reso questo percorso "SPECIALE" e indimenticabile.

Laura, Lucia, Patrizia, Mario, Cinzia, Adjim, Rosaria.

4.6 / MANUTENZIONE E INTERVENTI TECNICI

NON CI FERMIAMO MAI

Anche nel 2019 La Provvidenza ha continuato ad investire nel miglioramento della struttura e delle strumentazioni presenti al suo interno. Un Ente come il nostro, che ha appena festeggiato i 140 anni di vita, necessita di continui lavori di carattere sia ordinario che straordinario e di piccoli e grandi interventi volti a migliorare la qualità.

ISTITUTO

Impianto di evacuazione audio
Nuovo impianto EVAC conforme alle Norme sulla sicurezza UNI ISO 7420 ed EN 54-1 posizionato e collaudato anche in Portineria, Ufficio Tecnico e Ufficio Presidenza.

Nuovo impianto di videosorveglianza delle parti comuni
Al momento della sua installazione, l'impianto non era un obbligo di Legge, ma il C.d.A. ha voluto inserirlo a garanzia di maggiore tutela per Ospiti, Personale e Visitatori.

Sostituzione del quadro elettrico della centrale termica
Grazie a questo intervento La Provvidenza può verificare tramite domotica interna i consumi e gli andamenti delle caldaie.

PADIGLIONE BORRI

Manutenzione straordinaria dei piani 1° e 2°
I reparti sono ora tutti operativi e ben collegati con il confinante Padiglione Galimberti. Abbiamo anche ampliato i posti letto e realizzato un nuovo ascensore.

Manutenzione straordinaria del piano terra Hospice
Il Reparto è entrato in funzione nel mese di luglio ed è composto da 8 camere singole dotate di ogni comfort, così come previsto dalle normative vigenti.

Manutenzione straordinaria del giardino d'inverno
È stato ingrandito, arredato e collegato al reparto Hospice. L'impianto d'illuminazione e riscaldamento e la copertura sono stati realizzati a norma.

CORTILI INTERNI

Predisposizione delle aree pedonali
Le zone verdi fra il Pad. Borroni, il Pad. Tettamanti e il Pad. Galimberti sono state dotate di aree pedonali e di un nuovo impianto d'illuminazione.

PADIGLIONE PAPA GIOVANNI XXIII

Rifacimento delle facciate e delle schermature orientabili
Gli Ospiti potranno così beneficiare di nuovi spazi godibili anche nelle stagioni calde. Dal suo canto, La Provvidenza ha così raggiunto migliori risultati in materia di efficientamento energetico.

Sostituzione dei tubi a vapore dei macchinari della cucina
Questo intervento si è reso necessario sia a causa dello stato di compromissione della vecchia linea di tubature, sia per rispettare l'obbligo di adeguamento alle normative vigenti.

Tunnel della vasca dei liquami e impianto elettrico
Abbiamo concluso i lavori di realizzazione del tunnel pedonale che porta al locale adibito a vasca dei liquami e rifatto l'impianto elettrico di funzionamento e illuminazione.

PADIGLIONE BORRONI

Manutenzione straordinaria
Anche la manutenzione straordinaria del Padiglione Borroni è stata ultimata, rendendolo perfetto per trasformarsi nella nuova sede della Casa Albergo.

TABELLA 39
I NOSTRI LAVORI IN SINTESI

Generale Istituto	EVAC	**COMPLETATO**
Generale Istituto	Impianto Videosorveglianza parti comuni	**COMPLETATO**
Generale Istituto	Sostituzione QE Centrale Termica	**COMPLETATO**
Pad. Borri (piani 1 e 2)	Manutenzione Straordinaria	**COMPLETATO**
Pad. Borri (piano terra Hospice)	Manutenzione Straordinaria	**COMPLETATO**
Pad. Borri Giardino Inverno	Manutenzione Straordinaria	**COMPLETATO**
Cortili interni	Predisposizione Aree Pedonali	**COMPLETATO**
Pad. Papa Giovanni XXIII	Rifacimento Facciate e Schermature Orientabili	**COMPLETATO**
Pad. Papa Giovanni XXIII	Sostituzione Tubi Vapore Macchinari Cucina	**COMPLETATO**
Pad. Papa Giovanni XXIII	Tunnel Vasca Liquami e Impianto Elettrico	**COMPLETATO**
Pad. Papa Giovanni XXIII	Adeguamento Spazi Deposito Biancheria Sporca/ Pulita "Vecchia" Lavanderia	**COMPLETATO**
Pad. Borroni	Manutenzione Straordinaria	**COMPLETATO**
Generale Istituto	Sostituzione Letti con Letti Elettrici	**IN FASE DI ESECUZIONE**

TABELLA 40
OBIETTIVI TECNICI E DI SICUREZZA PER IL 2020

Pad. Papa Giovanni XXIII	Lampade emergenza bagni
Pad. Papa Giovanni XXIII	Lampade emergenza camere
Pad. Papa Giovanni XXIII	Sostituzione porte REI cucine di reparto
Pad. Papa Giovanni XXIII	Tinteggiatura generale piano rialzato
Pad. Papa Giovanni XXIII	Tinteggiatura generale vano scala da portineria
Pad. Papa Giovanni XXIII	Rifacimento quadro elettrico cucina e sostituzione 4 macchinari a vapore con elettrici
Pad. Papa Giovanni XXIII	Impianto a gas per estinzione incendi locale tecnologico
Pad. Papa Giovanni XXIII	Serramenti e vetrate artistiche salone pluriuso
Pad. Papa Giovanni XXIII	Linea vita terrazzo salone pluriuso
Pad. Casa Albergo Borroni	Sostituzione generale serramenti
Pad. Borri	Linea vita tetto
Pad. Tettamanti	Tinteggiatura generale vano scala Ala Est
Centro Diurno	Tettoia cortile interno
Generale Istituto	Razionalizzazione/sistemazione depositi e magazzini con adeguamento norme antincendio
Generale Istituto	Efficientamento energetico (monitoraggio consumi e automazione controlli)
Generale Istituto	Collegamenti coperti Padiglioni (Papa Giovanni con Mons. Tettamanti)
Generale Istituto	Manutenzione ordinaria intonaci e verniciature cunicoli e magazzini interrati
Generale Istituto	Nuovo impianto anti allontanamento

05

Situazione economica e finanziaria

Dialogo e trasparenza

5.1 / CONTO ECONOMICO

L'ECCELLENZA SI FONDA ANCHE SUL DIALOGO E SULLA TRASPARENZA

Nella redazione del Bilancio abbiamo osservato, in particolare, i principi della comprensibilità, imparzialità, chiarezza, significatività, prudenza, prevalenza della sostanza sulla forma, comparabilità e coerenza, verificabilità dell'informazione, annualità. Ci preme evidenziare che la situazione economico-patrimoniale della Provvidenza permette di affrontare con serenità le nuove sfide future, rispondendo con la nostra organizzazione alle variazioni normative che la Regione Lombardia imporrà nella gestione delle singole Unità di Offerta.

Premessa

In data 25/06/2019 l'Assemblea Ordinaria dei Soci ha deliberato l'approvazione di un nuovo statuto associativo aggiornato alla normativa del Codice del Terzo Settore, modifica a seguito della quale La Provvidenza ha abbandonato il mondo delle Onlus.

Come da normativa vigente, le modifiche statutarie sono state deliberate con efficacia subordinata alla decorrenza del termine previsto per l'abrogazione della normativa che regolamenta le ONLUS (D.Lgs. 460/97) ed in particolare con l'iscrizione nell'apposita sezione ETS del registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

Fino all'entrata in vigore del nuovo Statuto rimane pertanto valido il Protocollo/Procedura interna per la Predisposizione del Bilancio/Rendiconto Rev.1 del 20/01/2016 nr.167 che stabilisce precise regole per la redazione del Bilancio, richiamando in toto tutti i principi contabili previsti.

Il Bilancio chiuso al 31 Dicembre 2019, corrisponde infatti alle risultanze delle scritture contabili ed è redatto nel rispetto del protocollo sopra menzionato. Il Bilancio è stato formato nel rispetto del criterio di competenza, pertanto tutte le voci indicate nel Rendiconto Economico di Gestione sono di competenza dell'esercizio 2019, mentre nello Stato Patrimoniale (Patrimonio) sono indicate tutte le poste del patrimonio al 31 dicembre 2019 con l'introduzione dei conti di raccordo. Tutte le spese sono riconducibili all'attività tipica istituzionale (non esistono attività commerciali).

I dati che seguono sono relativi al Bilancio/Rendiconto anno 2019 approvato con Delibera 13/2020 nel CDA del 29/06/2020 e proposto in Assemblea dei Soci. Ai fini di una maggiore trasparenza e responsabile partecipazione alla vita dell'Istituto, tale documento è stato infatti anticipato ai Soci prima della prevista Assemblea.

TABELLA 41
ANDAMENTO GESTIONE RENDICONTO ECONOMICO ANNO 2019 (SINTESI)

Redatto come da Protocollo Identificativo 07 RENDICONTO REV 1 "Procedura di predisposizione del Bilancio/Rendiconto dell'Istituto "La Provvidenza" Onlus"

GESTIONE DIRETTA RSA, CDI, RSA APERTA, HOSPICE e CASA ALBERGO

RICAVI DELLA GESTIONE (A)	31/12/2018	31/12/2019
RICAVI DELLE PRESTAZIONI EROGATE (rette)	9.069.160,70	9.103.271,28
Rette RSA	8.714.634,35	8.728.183,28
Quote Ingresso RSA (forfetizzazione servizi nel tempo)	164.700,00	154.575,00
Altri Ricavi e Proventi RSA (Rette CDI)	189.826,35	220.513,00
ALTRI RICAVI e PROVENTI (Contr regionali e altri)	5.356.724,41	5.595.734,00
Rimborsi Regione per accreditamento	4.826.654,00	4.853.882,00
Diversi da Attività Connesse (Gestione della Casa albergo)	230.820,03	245.248,00
Proventi attività connesse	299.250,38	496.604,00
TOTALE RICAVI DELLA GESTIONE (A)	14.425.885,11	14.699.005,28
COSTI DELLA GESTIONE (Costi della Produzione) (B)		
PER MATERIE PRIME, SUSSID., DI CONSUMO	1.130.142,77	1.198.439,59
PER SERVIZI	2.471.676,47	2.451.101,05
VARIAZIONI DELLE RIMANENZE	5.978,73	-12.895,42
PER Il PERSONALE DIPENDENTE	9.294.652,40	9.341.368,86
AMMORTAMENTI (e RIVALUTAZIONI relative)	1.074.071,79	1.188.724,37
ACCANTONAMENTI PER RISCHI	190.000,00	220.000,00
ONERI DIVERSI DELLA GESTIONE	225.858,12	284.899,76
TOTALE COSTI DELLA GESTIONE (B)	14.392.380,28	14.671.638,21
DIFFERENZA (A-B Risultato della Gestione Caratteristica)	33.504,83	27.367,07

PROVENTI E ONERI

PROVENTI e ONERI FINANZIARI (C)	10.552,61	9.454,18
RISULTATO GENERALE PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B+/- C+/-E)	44.057,44	36.821,25
IMPOSTE DI ESERCIZIO	-8.083,56	-7.954,00
RISULTANZE PER L'ANNO	35.973,88	28.867,25

5.2 / PATRIMONIO

TABELLA 45
RENDICONTO PATRIMONIALE CONSUNTIVO ANNO 2019

Redatto come da Protocollo Identificativo 07 RENDICONTO REV 1 "Procedura di predisposizione del Bilancio/Rendiconto dell'Istituto "La Provvidenza" Onlus"

ATTIVO

	31/12/2018	31/12/2019
IMMOBILIZZAZIONI		
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	399.367,92	436.013,16
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	17.360.888,49	17.572.934,27
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	102,00	102,00
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	17.760.358,41	18.009.049,43
ATTIVO CIRCOLANTE		
I) RIMANENZE	54.539,51	67.434,93
II) CREDITI	340.184,44	386.079,88
III) ATTIVITÀ FINANZIARIE	3.000.000,00	3.000.000,00
IV) DISPONIBILITÀ LIQUIDE	2.524.739,75	1.849.845,01
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	5.919.463,70	5.303.359,82
TOTALE RATEI E RISCONTI	2.636,51	8.655,38
TOTALE ATTIVO	23.682.458,62	23.321.064,63

PASSIVO

	31/12/2018	31/12/2019
TOTALE FONDI RISCHI e ONERI	1.436.380,26	1.300.154,56
TOTALE TFR	43.647,95	34.688,84
DEBITI	2.104.566,92	2.093.335,71
Debiti verso fornitori	647.479,01	623.568,32
Debiti Tributari	158.514,96	168.136,85
Debiti verso Istituti di Previdenza e Sicurezza Sociale	389.400,32	372.044,16
Altri Debiti	909.172,63	929.586,38
TOTALE DEBITI A BREVE	2.104.566,92	2.093.335,71
TOTALE RATEI E RISCONTI	5.678,25	5.079,94
TOTALE PASSIVO	3.590.273,38	3.433.259,05

PATRIMONIO NETTO (ATTIVO - PASSIVO)	20.092.185,24	19.887.805,58
CAPITALE	20.056.211,36	19.858.938,33
UTILE DI ESERCIZIO	35.973,88	28.867,25
TOTALE PATRIMONIO NETTO	20.092.185,24	19.887.805,58

Conclusioni

Il risultato economico della gestione dell'anno 2019 ha confermato che "la riorganizzazione sanitaria e dei servizi" 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 i costi per alcuni capitoli di spesa.

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 400 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. Siamo certi che questo sia dovuto alle rette, che restano ancora molto più concorrenziali rispetto alle altre strutture a noi vicine, ma anche e soprattutto alla qualità dei nostri servizi.

I risultati della gestione caratteristica RSA, CDI, RSA APERTA e CASA ALBERGO 2019, pari a Euro 27.367,07, sono in linea con i risultati dell'anno precedente, pari a Euro 33.504,83. L'utile finale di esercizio comprensivo dei proventi finanziari al netto delle imposte risulta essere di Euro 28.867,25.

06

Nota metodologica

Perché e come abbiamo redatto il nostro Bilancio Sociale

6.1 / MOTIVAZIONI E METODOLOGIA

PERCHÉ IL NOSTRO BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale dell'Istituto La Provvidenza è stato redatto per rispettare quanto previsto dall'Art.9 c.2 dello Statuto e per rispondere a obiettivi di trasparenza e comunicazione istituzionale. Ma c'è un'altra verità: sebbene il nostro ente non sia ancora obbligato a redigere un Bilancio Sociale, abbiamo deciso di farlo ugualmente perché è cresciuta in noi la volontà di raccontare ai nostri interlocutore interni ed esterni chi siamo e cosa facciamo e perché il nostro obiettivo non è più solo quello, seppur doveroso, di informare ma anche di coinvolgere ed appassionare chi segue il nostro operato.

Le linee guida

Il principale riferimento normativo per l'elaborazione del Bilancio Sociale dell'Istituto La Provvidenza per l'anno 2019 è il Decreto del 04 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali Decreto (GU .189 del 09/08/2019) Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore ai sensi dell'Art.14 c.1 del Decreto Legislativo 117/2017.

Metodologia di lavoro

Per rendere il Bilancio Sociale il più possibile uno specchio fedele della nostra realtà abbiamo costruito un gruppo di lavoro multidisciplinare guidato dal Presidente e dal Direttore Generale, che ha visto coinvolti anche i Responsabili di Area ed i Referenti degli uffici amministrativi, tecnici e sanitari.

IL BILANCIO SOCIALE SI PROPONE DI:

- fornire a tutti gli stakeholders un quadro complessivo delle attività, della loro natura e dei risultati dell'ente;
- aprire un processo interattivo di comunicazione sociale;
- favorire processi partecipativi interni ed esterni all'organizzazione;
- fornire informazioni sul bilanciamento tra le aspettative degli stakeholders e indicare gli impegni assunti nei loro confronti;
- dare conto dell'identità e del sistema di valori di riferimento assunti dall'ente e della loro declinazione nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali, nei loro risultati ed effetti;
- fornire informazioni utili sulla qualità delle attività dell'ente per ampliare e migliorare le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta degli stakeholders;
- rendere conto del grado di adempimento degli impegni in questione;
- esporre gli obiettivi di miglioramento che l'ente si impegna a perseguire;
- fornire indicazioni sulle interazioni tra l'ente e l'ambiente nel quale esso opera;
- rappresentare il "valore aggiunto" creato nell'esercizio e la sua ripartizione.

6.2 / MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

A CHI PARLA IL NOSTRO BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale di Provvidenza prevede tra i principali destinatari i "decisori", ovvero gli Amministratori e i Soci, coloro che all'interno dell'ente decidono e pongono in essere le strategie, approvano il bilancio annuale e sono chiamati a condividere una visione di lungo periodo. Il documento è anche destinato alle Istituzioni e ai potenziali donatori.

Il Bilancio Sociale è per sua natura *"un documento pubblico, rivolto a tutti gli stakeholders interessati a reperire informazioni sull'Ente del Terzo Settore che lo ha redatto, attraverso il quale i lettori devono essere messi nelle condizioni di valutare il grado di attenzione e considerazione che l'Organizzazione riserva nella propria gestione rispetto alle esigenze degli stakeholders"* (Agenzia per il Terzo Settore, Linee Guida e schemi per la redazione del Bilancio Sociale delle organizzazioni non profit, 2011, pag. 12).

LA LETTURA DEL NOSTRO BILANCIO SOCIALE PERMETTE:

1. **agli associati** di comprendere se le strategie sono state formulate correttamente, di adattarle ad un cambio del contesto esterno, di verificare l'operato degli amministratori;
2. **agli amministratori** di correggere/riprogrammare le attività a breve/medio termine, di rispondere a chi ha loro conferito l'incarico, evidenziando i risultati positivi conseguiti, di confrontare i risultati nel tempo (relativamente ai risultati precedenti) e nello spazio (con le attività di enti analoghi), di verificare l'efficacia delle azioni intraprese in relazione ai destinatari di riferimento;
3. **alle istituzioni** di acquisire informazioni sulla platea degli enti in vista di eventuali finanziamenti, convenzioni, collaborazioni e di verificarne le modalità di impiego dei fondi pubblici;
4. **ai potenziali donatori** di individuare in maniera attendibile e trasparente un ente meritevole cui devolvere risorse a determinati fini e verificare ex post in che modo le risorse donate sono state utilizzate e con quale grado di efficienza e coerenza nei confronti delle finalità istituzionali.

IL BILANCIO SOCIALE SARÀ DIFFUSO ATTRAVERSO I SEGUENTI CANALI

VIA POSTA
Il documento cartaceo verrà spedito a tutti i Soci in prossimità dell'Assemblea prevista dallo Statuto.

CONSEGNA A MANO
Il documento cartaceo verrà consegnato ai principali donatori e ai membri dell'OdV e al Collegio dei Revisori Legali.

SUL WEB
Il Bilancio Sociale verrà pubblicato all'interno del sito **www.laprovvidenzaonlus.it**

INTERNAMENTE ALLA PROVVIDENZA
Il documento sarà anche disponibile per tutti i lavoratori presso gli Uffici Amministrativi.
Ospiti, Famigliari e Volontari potranno richiedere visione del documento presso gli Uffici di Accoglienza al Pubblico.

6.3 / RIFERIMENTI NORMATIVI

IL BILANCIO SOCIALE DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE

La modifica Statutaria approvata nell'Assemblea del 25/06/2019 che ha previsto la trasformazione dell'Istituto in ETS, seppur non ancora operativa in quanto efficace solo al termine di cui all'Art.104 c.2 Decreto Legislativo 117/17, rende opportuna la scelta di anticipare i tempi ed elaborare un Bilancio Sociale già redatto secondo i principi e le normative specifiche previste per gli Enti del Terzo Settore.

Il principale riferimento normativo per l'elaborazione del nostro Bilancio Sociale per l'anno 2019 è quindi il Decreto del 04 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (GU .189 del 09/08/2019) in merito alle Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore, ai sensi dell'Art.14 c.1 del Decreto Legislativo 117/2017.

Le leggi relative alla riforma del Terzo Settore

La legge 6 giugno 2016, n. 106, "Delega al Governo per la riforma del Terzo Settore, dell'Impresa Sociale e per la disciplina del servizio civile universale" ha assoggettato gli Enti del Terzo Settore, (art. 3, comma 1, lettera a) a "obblighi di trasparenza e di informazione, anche verso i terzi, attraverso forme di pubblicità dei bilanci e degli altri atti fondamentali dell'ente anche mediante la pubblicazione nel suo sito internet istituzionale".

All'Art.7 comma 3 ha inoltre previsto che "il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, sentito l'organismo di cui all'art. 5, comma 1, lettera g), predispone linee guida in materia di Bilancio Sociale e di sistemi di valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte dagli enti del Terzo Settore, anche in attuazione di quanto previsto dall'art. 4, comma 1, lettera o)".

In attuazione di quanto sopra, il decreto legislativo 3 luglio 2017 n. 117 (codice del Terzo Settore, a norma dell'art. 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106) ha previsto all'art. 14, comma 1 che"Gli Enti del Terzo Settore con ricavi, rendite, proventi o entrate comunque denominate superiori ad 1 milione di euro devono depositare presso il registro unico nazionale del Terzo Settore, e pubblicare nel proprio sito internet, il Bilancio Sociale redatto secondo linee guida adottate con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali".

La via verso la trasparenza

In linea di massima quindi il legislatore delegato dei decreti 112 e 117 del 2017 individua nel Bilancio Sociale, attraverso i connessi obblighi di redazione e successivo deposito presso il registro unico del Terzo Settore o presso il registro delle imprese, nonché di diffusione attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale da parte degli Enti del Terzo Settore, lo strumento attraverso il quale gli enti stessi possono dare attuazione ai numerosi richiami alla trasparenza, all'informazione, alla rendicontazione nei confronti degli associati, dei lavoratori e dei terzi presenti nella legge delega.

La redazione del Bilancio Sociale deve attenersi ai principi di: rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità, autonomia delle terze parti.

Informare e rendicontare

Attraverso “linee guida” uniche il Legislatore ha definito contenuti comuni e anche modalità comuni di redazione del Bilancio Sociale per tutti gli Enti del Terzo Settore, consentendo loro di adempiere all'obbligo normativo, e anche di mettere a disposizione degli associati, dei lavoratori e dei terzi (ivi incluse le pubbliche amministrazioni) elementi informativi sull'operato degli enti e dei loro amministratori, nonché sui risultati conseguiti nel tempo.

Proprio in virtù di queste ultime considerazioni, il Bilancio Sociale può essere definito come uno “strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione. Ciò al fine di offrire un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati, non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio” (da Agenzia per il Terzo Settore, Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale delle organizzazioni no profit, 2011).

Accountability e Compliance

La locuzione “rendicontazione delle responsabilità dei comportamenti e dei risultati sociali ambientali ed economici” può essere sintetizzata utilizzando il termine anglosassone di “Accountability”. Tale termine comprende e presuppone, oltre ai concetti di responsabilità, quelli di “trasparenza”, intesa come accesso alle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione e “compliance”, che si riferisce al rispetto delle norme.

Il Bilancio Sociale diventa quindi lo strumento attraverso il quale l'ente ha modo di rendere visibili i risultati raggiunti nel corso del tempo.

L'impatto sociale delle attività

Ulteriore riferimento normativo è il decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 23 luglio 2019, pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 12 settembre 2019, che approva le Linee Guida per la realizzazione di sistemi di valutazione dell’impatto sociale delle attività svolte dagli Enti del Terzo Settore. Quest’ultimo è uno degli atti previsti dalla Riforma del Terzo Settore, che definisce (legge 106/2016, articolo 3) la valutazione dell’impatto sociale come “la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all’obiettivo individuato”. Le Linee Guida sono state adottate sentito il Consiglio Nazionale del Terzo Settore, in cui è rappresentata anche Uneba.

Noi di Provvidenza abbiamo scelto di adempiere all'obbligo di comunicare l'impatto sociale generato, attraverso una raccolta attenta e continua di dati che sono stati poi analizzati e sintetizzati nelle tabelle di questo documento che permettono di far emergere e far conoscere:

- il valore aggiunto sociale generato;
- i cambiamenti sociali prodotti grazie alle attività del progetto;
- la sostenibilità dell’azione sociale.

DONA per l'HOSPICE della Provvidenza

Aiutaci a mantenere la gratuità della degenza per chi ha bisogno di Cure Palliative.

L'Hospice è un luogo caldo e accogliente dove il malato e i suoi familiari vengono accompagnati con sensibilità momento dopo momento.

IBAN: IT41D0569622800000021001X29

Istituto La Provvidenza Onlus
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale
(Delibera Regionale n° 38449 del 18 Settembre 1998)

C.F 81002690121
PARTITA IVA 01279730129

Via San Giovanni Bosco, 3
21052 Busto Arsizio

Tel. 0331 358111 - Fax 0331 321246

info@laprovvidenzaonlus.it
provvidenzaonlus@legalmail.it

www.laprovvidenzaonlus.it