BILANCIO SOCIALE E RELAZIONE ANNO 2020

Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 15/03/2021
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"
ISO 37001 "Sistema Anticorruzione"

Istituto La Provvidenza

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 marzo 2021

2020

Un anno impossibile da dimenticare

ITALIA

Primi due casi di **COVID-19 in Italia**

30 gennaio

Inizio del focolaio di **Codogno**

21 febbraio

Monitoraggio dei pazienti isolati in reparti appositamente costituiti e con personale dedicato (in costante contatto con ASST Valle Olona e ATS Insubria)

Primi operatori assenti per malattia

Attivazione **sostegno psicologico** per i dipendenti

Ricerca dei **DPI** in esaurimento

1 - 7 aprile

Dialogo con le autorità competenti per effettuare i **tamponi agli operatori** e procedere con il reintegro lavorativo

Attivazione di **campagna di raccolta fondi** per coprire i costi sostenuti per l'acquisto dei DPI

Oltre **200 videochiamate** effettuate **in una sola settimana**

Apertura di canale video per rispondere a tutte le domande dei famigliari

8 - 16 aprile

IL NOSTRO ISTITUTO

Sospensione delle visite esterne per limitare la circolazione del virus in Istituto

Interruzione precauzionale dei servizi offerti dal **Centro Diurno Integrato**

6 marzo

#distantimavicini:
» videochiamate
» chiamate in reparto
» mail ai famigliari con report giornaliero su ogni anziano

Primo caso di COVID-19 in Istituto

Creazione di **reparto COVID** con personale formato e dedicato

Attuazione del **Piano di Emergenza** per contenere il contagio e tutelare la salute di ospiti e operatori

19 marzo

Nuovi casi di COVID-19 tra anziani e operatori

Ricerca dei **DPI** in esaurimento

Attivazione di **linea telefonica** dedicata **per i famigliari**

20 - 31 marzo

Sollecito degli organi competenti e dei laboratori per terminare l'esecuzione dei **tamponi su tutti gli anziani sintomatici**

Oltre **100 tamponi** effettuati

18 - 30 aprile

5 anziani positivi hanno sconfitto il virus e possono tornare nel loro reparto

17 aprile

Estensione dell'**esecuzione del tampone anche agli anziani asintomatici** per una più precisa attuazione delle misure di contenimento

Quasi **300 tamponi** effettuati

Nuova forza per continuare presa dalle **parole di sostegno** dei famigliari in tutti i canali attivati

maggio

Intensificazione del monitoraggio della salute degli ospiti **e degli screening periodici** su tutti gli operatori socio-sanitari per rispondere alla **ripresa dell'epidemia** a livello nazionale e regionale

Rinvio dell'apertura delle visite su decisione del Comitato Tecnico Multidisciplinare fino a stabilizzazione della situazione epidemiologica esterna

1 - 20 ottobre

Nuovi casi di COVID-19 in Istituto fra ospiti e operatori

Isolamento in reparto dedicato, con personale specifico

20 - 30 ottobre

Screening continuativi per individuare tempestivamente i casi positivi

Sondaggio fra i famigliari per raccogliere dubbi e domande a cui **rispondere attraverso i nostri esperti**

novembre

Grande successo della **campagna di raccolta fondi** per coprire i costi dei DPI: oltre **55 mila euro** raccolti

Dal 18 giugno **riapertura delle visite dei famigliari** secondo preciso regolamento di sicurezza

giugno

Dal 6 luglio sospensione momentanea delle visite per 15 giorni, in attesa delle decisioni di Regione Lombardia e delle valutazioni sull'andamento epidemiologico dei contagi regionali

luglio

Continua **attuazione delle precauzioni e dei protocolli di sicurezza** per contenere il rischio di una nuova circolazione del virus

agosto - settembre

Circa **40 ospiti positivi**, curati in **reparti dedicati** con personale preposto

20 ospiti negativizzati e tornati nel loro ambiente di vita

Progettazione dell'**Angolo degli Abbracci** per permettere un contatto protetto fra ospiti e famigliari e attivazione della raccolta fondi dedicata che ha superato 11.000 euro

dicembre

Lettera del Presidente

Carissimi,

ogni anno introduco il Bilancio Sociale con una lettera in cui ricordo la missione che anima La Provvidenza: ***prenderci cura con competenza e umanità delle persone anziane fragili.*** *Ma, nel dovervi parlare di questo 2020 così complesso e "mai visto", confesso di provare un'emozione nuova nel citare la nostra missione, un'emozione fatta di rinnovato orgoglio e senso di responsabilità, ma anche di gratitudine, meraviglia e commozione.*

Mai come quest'anno ci siamo adoperati per ***mettere i nostri ospiti al centro, donando loro una casa sicura anche in mezzo alla tempesta*** *e un'assistenza il più possibile calda e presente.*

È incredibile, e qui sta la mia meraviglia, pensare alle infinite risorse che sono state messe in campo per fronteggiare l'emergenza sanitaria legata al Coronavirus, risorse materiali e strutturali ma anche e soprattutto risorse umane, emotive e morali.

Quanto tempo è stato dedicato alla cura dei nostri anziani, quanti sforzi e riguardi per tutelarne la sicurezza. E quanta presenza i nostri operatori hanno dedicato per trasformarsi nel collante che teneva uniti gli ospiti con i loro cari, costruendo ponti sui quali circolavano messaggi, parole, fotografie, videochiamate per colmare, almeno in parte, una distanza così dolorosa.

La gratitudine sembra non bastare quest'anno nel ricordare ***l'impegno e la dedizione con cui il nostro personale ha lavorato ogni giorno,*** *sacrificando a volte anche la serenità della vita in famiglia pur di continuare a portare assistenza e conforto ai nostri anziani. Hanno lavorato con il cuore, senza mai risparmiarsi, dai dirigenti agli operatori socio sanitari, rappresentando* ***un esempio di umanità, rigore e impegno.***

A nome di tutto il Consiglio di Amministrazione, esprimo loro il mio riconoscimento e ***il profondo orgoglio di averli fra le mura della nostra grande casa.***

Il Presidente
Gobbi Dott. Ambrogio

Lettera del Direttore Generale

Carissimi,

questo Bilancio Sociale 2020 vuole essere ***la testimonianza concreta e sincera di un anno storico che ha sconvolto la realtà del nostro Istituto,*** *catapultandolo di fronte a difficoltà e sfide che hanno rotto gli equilibri di tutte le RSA.*

La crisi sanitaria legata alla pandemia da COVID-19 ha portato con sé una crisi economica *che, partita con sintomi lievi, oggi sta investendo il nostro Istituto in maniera importante. Le limitazioni all'accesso di nuovi ospiti, introdotte per contenere il diffondersi del contagio ne sono il motore principale, seguite dai costi sostenuti per l'acquisto dei Dispositivi di Protezione Individuale e per la messa in sicurezza degli spazi della nostra RSA.*

Il massimo è stato fatto da ogni ufficio di competenza della Provvidenza per circoscrivere il più possibile i danni sul patrimonio dell'Istituto ma l'impatto della crisi ha profondamente segnato il 2020.

La sfida che abbiamo ora di fronte è quella di ***saper riconoscere e trasformare in modo costruttivo quello che la pandemia ci ha duramente insegnato,*** *una sfida che non ci spaventa e che siamo pronti ad affrontare con l'orgoglio di appartenere ad una famiglia che opera per il bene comune delle persone.*

Abbiamo vissuto sulla nostra pelle la portata e l'intensità del nostro impegno, la forza del fare squadra davanti alle difficoltà e questa consapevolezza oggi ci aiuta a rialzarci per ***continuare ad essere un punto di riferimento fondamentale per gli anziani fragili del territorio e per le loro famiglie. Da sempre la vera forza di Provvidenza sta nel suo personale*** *e, ieri come oggi, è da questo "noi" che nasce la capacità di fare la differenza.*

Il 2021 ha già manifestato i primi segnali di una timida ripresa, *grazie alla costante riapertura degli ingressi. Le nuove persone che scelgono il nostro Istituto come casa ci spingono a studiare servizi sempre più innovativi e capaci di rispondere alle specifiche esigenze di ognuno, perché lì è custodito il vero valore dell'assistenza, sapersi plasmare per arrivare dove c'è più bisogno.*

Il Direttore Generale
Trama Dott. Luca Edoardo

INDICE

CAPITOLO 01
***Persone al servizio delle persone* - La Provvidenza** **2**
1.1 / 1879-2020: “141 anni, ma non li dimostra” 3
1.2 / La mission e i valori che ci ispirano 8
1.3 / Uno statuto senza tempo 10
1.4 / Certificazioni e controlli 12
1.5 / Comunicazione e raccolta fondi 13
1.6 / Struttura di governo e amministrazione 16

CAPITOLO 02
***Il cuore della missione* - Migliorare la qualità della vita delle persone anziane** **22**
2.1 / La nostra città: Busto Arsizio e i suoi Anziani 23
2.2 / Strategia ed obiettivi 26
2.3 / La RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) 27
2.4 / IL CDI (Centro Diurno Integrato) 34
2.5 / La Casa Albergo 36
2.6 / L'Hospice 37
2.7 / La RSA aperta 40
2.8 / ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) 42
2.9 / Servizio Informazione Anziani 43

CAPITOLO 03
***Crescere insieme* - Le persone che operano per e con La Provvidenza** **44**
3.1 / Il personale dipendente 45
3.2 / La formazione 52
3.3 / I tirocini 53
3.4 / Il Volontariato 54
3.5 / I fornitori 55

CAPITOLO 04
***Focus sul 2020* - Risorse, strategie e attività messe in campo** **56**
4.1 / Assistenza sanitaria 57
4.2 / Area socio-fisioterapica 61
4.3 / Area socio-educativa 63
4.4 / Il rapporto con i famigliari 70
4.5 / Manutenzione e interventi tecnici 72

CAPITOLO 05
***Situazione economica e finanziaria* - Dialogo e trasparenza** **74**
5.1 / Conto Economico 75
5.2 / Patrimonio 77

CAPITOLO 06
***Nota metodologica* - Perché e come abbiamo redatto il nostro Bilancio Sociale** **79**
6.1 / Motivazioni e metodologia 80
6.2 / Modalità di comunicazione 81
6.3 / Riferimenti normativi 82

Il saluto del nostro Presidente **84**

01

Persone al servizio delle persone

La Provvidenza

1.1

1879-2020: "141 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 la qualifica 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

NUOVI POSTI LETTO

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 socio-sanitaria nel proprio contesto di vita.

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".

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 nel 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, a causa del calo della domanda degli ospiti alloggiati in quest'area e dell'aumento degli ospiti che necessitano di essere trasferiti nei moderni reparti operativi di RSA. Il Reparto Monsignor Borroni è risultato ottimale per diventare la sede della Casa Albergo.

DICEMBRE 2019
AMPLIAMENTO DELL'UNITÀ GESTIONALE 3

ANCORA PIÙ POSTI LETTO

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.

FEBBRAIO – DICEMBRE 2020
UN'EMERGENZA SENZA PRECEDENTI: IL CORONAVIRUS

L'Istituto affronta importanti difficoltà organizzative ed economiche causate dall'emergenza sanitaria legata alla pandemia mondiale da COVID-19 e si confronta anche con il durissimo impatto emotivo generato dallo stravolgimento delle abitudini di vita e dalle perdite degli ospiti colpiti dal virus. Fra le attività sviluppate per contenere l'impatto psicologico del distanziamento sociale imposto dal lockdown, si ricordano le visite protette, le videochiamate e la creazione di due "Angoli degli Abbracci".

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

UN PRESIDENTE SEMPRE IN CAMPO
PER TENERE ALTA LA MISSIONE DELL'ISTITUTO

2013-oggi:

Dal primo anno del suo mandato ad oggi, il Dottor Ambrogio Gobbi ha portato in ogni suo gesto e in ogni parola i principi ispiratori insegnati dal nostro padre fondatore, Monsignor Giuseppe Tettamanti (offrire un'assistenza sempre attenta, prodigata ed affettuosa a chiunque alberghi sotto il nostro tetto), proiettandoli con vigore verso il futuro e trasformandoli nel motore di ogni decisione e azione.

> *Mettiamo le persone sempre al centro,*
> *svolgendo il nostro incarico con dedizione e spirito di servizio.*
> Dott. Ambrogio Gobbi

E nel 2020:

In una lettera ai dipendenti, il Presidente Dottor Ambrogio Gobbi ribadisce i valori che, proprio nel momento in cui la pandemia da COVID-19 ha stravolto le sorti del mondo, rappresentano la bussola che permette di tenere testa all'emergenza sanitaria in corso.

> *Sono tempi difficili quelli che stiamo vivendo. Fra tutte le parole che sentiamo rimbombarci attorno in maniera martellante, ce n'è una sola che non richiama ansie e preoccupazioni, ma che associamo al conforto: "casa". Casa intesa come il luogo a cui sentiamo di appartenere e che è reso tale dalle persone che ogni giorno ci vivono e lo fanno proprio.* ***Anche il nostro Istituto è, prima di tutto, una casa, un luogo accogliente e pieno di calore, proprio grazie all'impegno di chi quotidianamente vi svolge il lavoro più importante in assoluto: prendersi cura degli altri.*** *In momenti difficili come questo, non c'è cura migliore di quella per il prossimo.*

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.

> *“Curare significa anche nutrire grande rispetto per la ricchezza custodita nella storia di vita di ogni individuo.”*

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.

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 principali.

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."*

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.

Per leggere altri articoli dello Statuto vai a pag 17

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.

Promossi anche nel 2020

L'emergenza sanitaria legata al COVID-19 e il pesante impatto della circolazione del virus all'interno delle RSA a livello nazionale, hanno reso anche il nostro Istituto oggetto di numerosi controlli straordinari da parte degli organi preposti. NAS e ATS hanno effettuato in totale 16 visite ispettive, senza avanzare nessuna segnalazione. Un risultato che ci riempie di orgoglio e che rinnova l'esito positivo degli oltre 18 audit esterni avvenuti nel corso dell'anno precedente.

1.5

COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI

UN ANNO DA RACCONTARE: #DISTANTIMAVICINI

Essere un Istituto di assistenza agli anziani nell'anno della pandemia da Coronavirus ha reso necessaria un'apertura forte e trasparente verso l'esterno, per raccontare le strategie di prevenzione e mitigazione dell'epidemia e i cambiamenti avvenuti nella vita quotidiana. La comunicazione ha dovuto strutturarsi rapidamente in più canali per rompere quel muro che, a causa del lockdown e delle misure restrittive, ci ha separati perfino dai famigliari dei nostri ospiti.

Newsletter e Social Network

In pochissimo tempo, la nostra comunicazione è divenuta sempre più digitale, sfruttando la rapidità di divulgazione delle newsletter inviate via email e la visibilità dei canali social (Facebook e Instagram) per creare un filo diretto con le famiglie dei nostri ospiti e del nostro personale e con il territorio in generale.
Abbiamo prodotto notizie, racconti, immagini, interviste video ai nostri responsabili sanitari ed educativi per comunicare con chiarezza e continuità la situazione al nostro interno.

Le videochiamate

Abbiamo organizzato un circuito a flusso continuo di videochiamate per permettere ai nostri ospiti di entrare in contatto con i propri cari. Per una persona anziana, ascoltare, capire e parlare ad uno strumento tecnologico può essere addirittura spaesante, ma con i nostri educatori al fianco, le videochiamate sono diventate piccoli interventi educativi per stimolare la persona ad orientarsi in una realtà diversa, digitale, e a trarre gioia da questi momenti.

Filo diretto dedicato

Durante la prima ondata della pandemia, abbiamo attivato una mail dedicata e una linea diretta telefonica per dare informazioni in tempo reale su quanto stava accadendo in Istituto.

Rapporti con la stampa

Anche le relazioni con i media del territorio si sono intensificate per essere portavoci di una comunicazione, sempre e il più possibile, chiara e trasparente.

Nuovo sito web e nuova serie completa di leaflet

Nel corso del 2020 abbiamo messo on line il nuovo sito di Provvidenza. Uno spazio accogliente, fresco e moderno nello stile, facile da navigare per permettere ai nostri utenti di trovare le informazioni utili in modo più semplice, intuitivo e veloce. E anche di restare aggiornati su tutte le attività dell'Istituto. Ad ognuno dei nostri servizi abbiamo poi dedicato un leaflet dove presentiamo con trasparenza tutte le prestazioni e le caratteristiche offerte dalla nostra capacità di assistenza agli anziani a 360°.

L'ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI

Nel 2020 abbiamo ampliato le tipologie di attività di raccolta fondi, affiancando ai canali tradizionali nuovi strumenti digitali per sensibilizzare e coinvolgere il territorio.

I risultati ottenuti confermano la bontà del percorso intrapreso e stimolano a continuare questo dialogo di solidarietà e vicinanza concreta con i famigliari dei nostri ospiti, con la cittadinanza allargata, le istituzioni e le aziende locali.

Sostenitori in crescita
Il numero dei donatori è passato **da 40** del 2019 **a 356** del 2020: un successo che ci ha reso molto fieri.

I CONTRIBUTI DEL 5x1000

Nel corso del 2020, per volontà del governo di supportare gli enti del terzo settore, il 5x1000 è stato erogato due volte. Abbiamo quindi ricevuto l'anno di competenza 2018 e anche il 2019. Senza alcun costo a carico del donatore, il 5x1000 rappresenta un'entrata importante per supportare l'Hospice, uno dei progetti che più incarna la missione che da sempre anima La Provvidenza: accogliere e curare la vita quando diventa più fragile e vulnerabile.

TABELLA 1
DONAZIONI RACCOLTE NEL 2020

29.718,29 €	**5x1000**
10.542,00 €	**Angolo degli Abbracci**
57.248,00 €	**Emergenza Covid**
37.437,00 €	**Hospice**

COME SOSTENERE HOSPICE IL NIDO

per garantire ai
malati non guaribili
la gratuità del soggiorno

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**

HOSPICE
IL NIDO
Custodiamo la vita sempre
Dai valori dell'Istituto La Provvidenza

Raccolte fondi 2020

Tramite la piattaforma Rete del Dono abbiamo attivato due importanti attività di raccolta fondi che hanno generato una risposta davvero importante e sincera tra i famigliari e la cittadinanza.

Marzo 2020 - Dispositivi di protezione individuale

A marzo abbiamo lanciato la raccolta fondi dedicata a coprire i costi legati all'acquisto di tutti gli strumenti indispensabili per proteggere gli operatori e, di conseguenza, gli anziani che ricevono le loro cure (ogni giorno per fronteggiare l'emergenza Coronavirus, l'Istituto utilizza circa 250 mascherine e 3.000 guanti, per un totale di 1.000 euro di materiale).

Dicembre 2020 – L'Angolo degli Abbracci

A dicembre abbiamo coinvolto il territorio per aiutarci a realizzare "L'Angolo degli Abbracci", un progetto voluto con forza dalla Direzione dell'Istituto per consentire ai nostri anziani di tornare a riabbracciare i famigliari in totale sicurezza, protetti da un vetro.

Grazie all'entusiasta risposta dei donatori, abbiamo potuto costruire e gestire due Angoli degli Abbracci, raddoppiando la dose di conforto, serenità e calore.

All'inaugurazione era presente anche il Lions Club Castellanza Malpensa, che ha donato un importante contributo per la realizzazione di questo progetto di vicinanza umana.

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 31/12/2020 si contano 132 Soci.

TABELLA 2
NUMERO DEI SOCI

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Soci	196	143	142	136	135	134	132
Presenti alle assemblee di persona	47	I assemblea 25 II assemblea 56	27	49	29	I assemblea 40 II assemblea 18	23
Presenti alle assemblee per delega	20	I assemblea 12 II assemblea 23	15	38	10	I assemblea 6 II assemblea 8	2

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" 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.

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
CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE, COMUNICAZIONI E DELIBERE

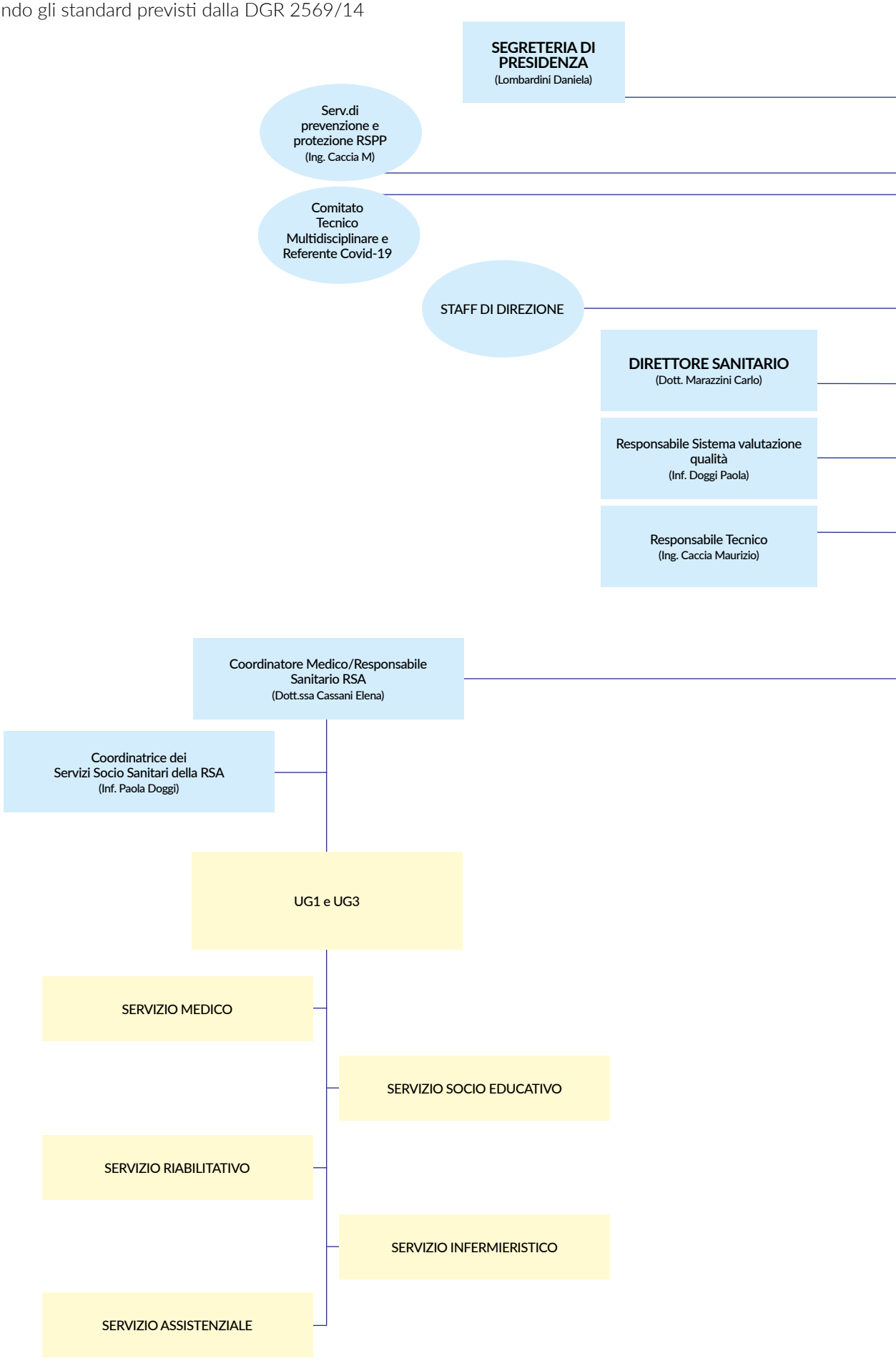
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Numero CDA	13	13	10	9	9	9	12
Comunicazioni	97	82	72	77	60	62	42
Delibere	66	39	33	40	35	32	27

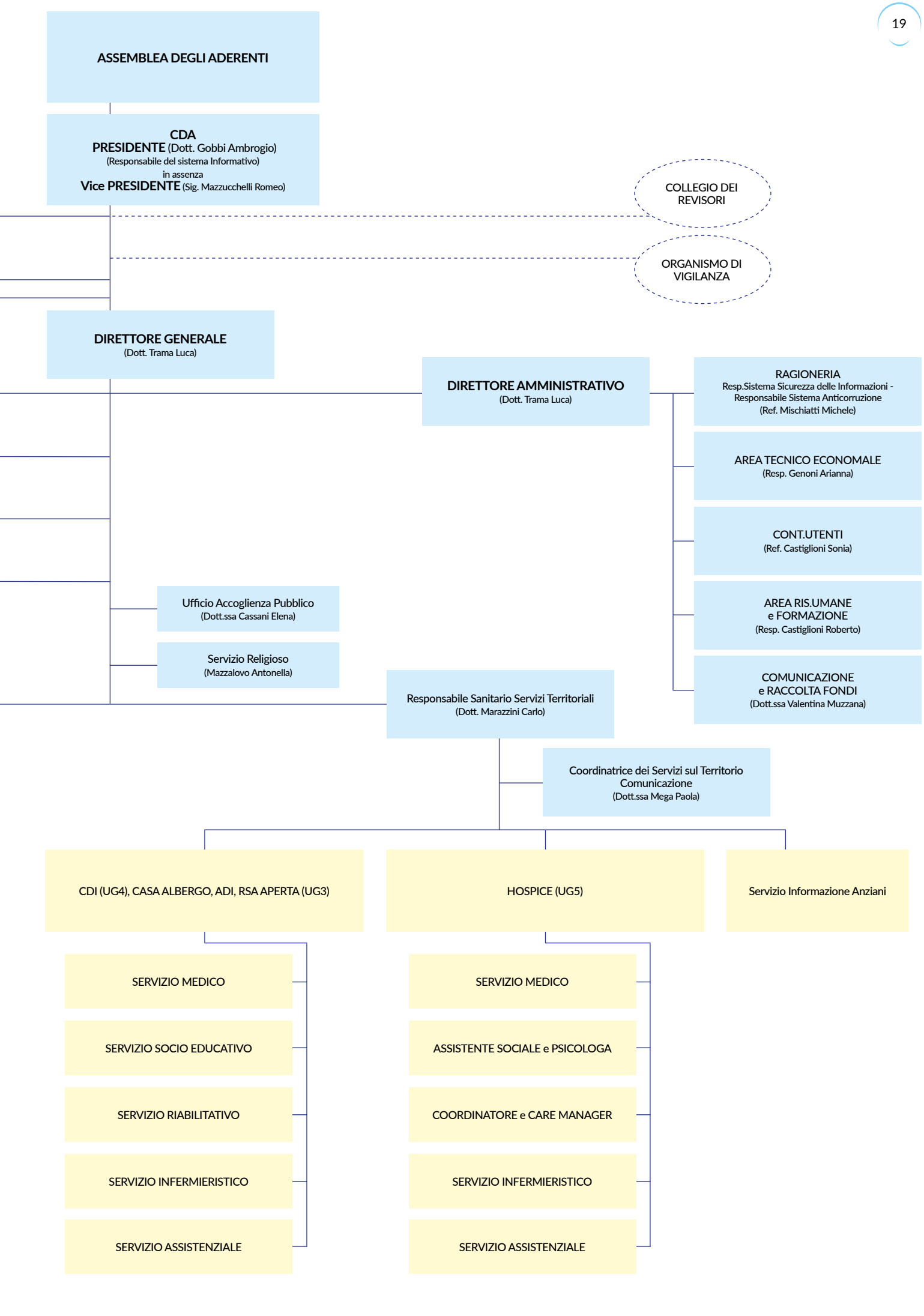
TABELLA 4
LA COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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
Piero Caccia	Consigliere

ORGANIGRAMMA A TERMINE DI STATUTO

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)
COMUNICAZIONE e RACCOLTA FONDI
(Dott.ssa Valentina Muzzana)
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)
HOSPICE (UG5)
Servizio Informazione Anziani
SERVIZIO MEDICO
SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO
SERVIZIO RIABILITATIVO
SERVIZIO INFERMIERISTICO
SERVIZIO ASSISTENZIALE
SERVIZIO MEDICO
ASSISTENTE SOCIALE e PSICOLOGA
COORDINATORE e CARE MANAGER
SERVIZIO INFERMIERISTICO
SERVIZIO ASSISTENZIALE

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 5
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 6
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

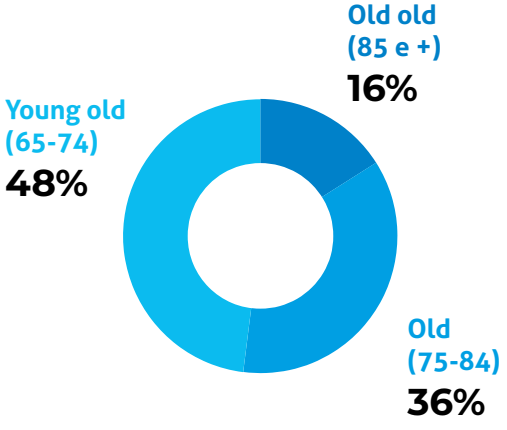
Alla data di relazione del presente documento (marzo 2021), non sono ancora stati pubblicati i dati ufficiali relativi agli abitanti di Busto Arsizio a cura dell'ISTAT. I numeri qui riportati hanno quindi solo un valore consultivo.

TABELLA 7
POPOLAZIONE RESIDENTE (DAI 15 ANNI IN SU) **PER FASCE D'ETÀ E GENERE**

	maschi	femmine	maschi + femmine
15-29 anni	6.022	5.883	11.905
30-64 anni	19.916	20.435	40.351
65 e + anni	8.701	11.790	20.491
TOTALE	**34.639**	**38.108**	**72.747**

TABELLA 8
NUMERO DI ANZIANI PER FASCE D'ETÀ E GENERE

	maschi	femmine	maschi + femmine
Young old (65-74)	4.526	5.261	9.787
Old (75-84)	3.124	4.266	7.390
Old old (85 e +)	1.051	2.263	3.314
TOTALE	**8.701**	**11.790**	**20.491**



DAL TERRITORIO NASCE UNA NUOVA VISIONE AMPLIATA DELLE RSA

Territorio è anche prossimità, ovvero vicinanza e continuità. È proprio dalla conoscenza delle fragilità e delle cronicità del territorio, che può ripartire una rinnovata sanità, capace di mettere al centro i nuovi bisogni delle persone anziane, rimodellando il ruolo delle RSA.

Nuove esigenze emergenti

Già da qualche anno, l'Italia è un paese sempre più anziano che, se da un lato, dimostra di avere a cuore l'esistenza dei più grandi, dall'altro non è in grado di pensare nei termini del loro vero benessere. Contiamo 14 milioni di anziani over 65enni, più della metà dei quali sono affetti da malattie croniche o invalidità, e molti dei quali vivono in solitudine, eppure investiamo poco nel Long Term Care.

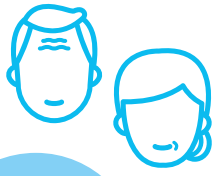
La pandemia che ha sconvolto il 2020, pur nella sua drammaticità, rappresenta un'occasione preziosa per ripensare il nostro sistema sanitario e assistenziale. In questo scenario si è inserita anche una profonda riflessione sul futuro delle RSA. Quello che è certo è il ruolo primario delle RSA all'interno della filiera dei servizi per la non autosufficienza. Delle RSA ci sarà sempre bisogno, ma in una visione completamente rinnovata che le vedrà trasformarsi in centri multiservizi territoriali in stretto collegamento con la rete ospedaliera e i Medici di Medicina Generale.

L'impegno principale per il futuro è sviluppare una rete coordinata e integrata, centrata sulla persona, fatta di servizi diversificati che si prendono cura di tutto il processo di invecchiamento e non solo delle persone sole e non autosufficienti.

In questa prospettiva le RSA possono diventare presidi territoriali fondamentali per le persone anziane, punti di riferimento aperti 24 ore al giorno, riconosciuti dalle comunità come un'insostituibile risorsa del sistema.

TABELLA 9
LO STATO ATTUALE DELLE RSA ITALIANE

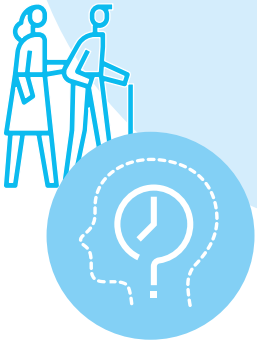
Fonti: dati dell'Osservatorio Settoriale sulle Rsa



età media
86
ANNI

GLI OSPITI DELLE RSA

Persone anziane (età media 86 anni) affette da pluri-patologie, da demenza senile e Alzheimer.
Oltre 1 anziano su 3 necessita di assistenza per alimentarsi e il 60% degli ospiti presenta una rilevante compromissione della sfera cognitiva.



LE PREVISIONI DI VITA

Gli utenti prevalenti delle Rsa sono grandi anziani non autosufficienti, contraddistinti da totale dipendenza ed elevata comorbidità, con indicatori prognostici compatibili con una ridotta speranza di vita.

LE ALTERNATIVE DI CURA

Per questa tipologia di anziani con condizioni cliniche così avanzate non è possibile un'efficace assistenza a domicilio, né un ricovero in ospedale, non essendo quest'ultimo luogo deputato a curare i casi cronici.
Le RSA rappresentano l'unica risposta strutturata.

LA DURATA DEI RICOVERI

La degenza media degli ospiti nelle RSA si accorcia progressivamente, a dimostrazione della crescente complessità assistenziale che le RSA devono gestire. Periodi di ricovero più brevi implicano una maggiore rotazione dei posti letto, con successive complessità organizzative ed economiche.

LA MORTALITÀ

La mortalità cresce gradualmente a causa del peggiorare delle condizioni cliniche degli ospiti che accedono a questa tipologia di servizio. L'ingresso in struttura avviene di norma in età estremamente avanzata, anche per difficoltà di natura economica.

2.2

STRATEGIA ED OBIETTIVI

UNA STRATEGIA DEL CUORE

Usare la parola strategia in una materia intrisa di umanità come quella della cura delle persone anziane, spesso sole e fragili, stride un po'. Ma anche le complesse necessità legate all'emergenza sanitaria del 2020 hanno dimostrato l'assoluto bisogno di una strategia di lavoro strutturata e capace di grande flessibilità.

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

Il 2020 ha visto il consolidamento della capacità ricettiva della nostra RSA raggiunta nel corso dell'anno precedente: 385 posti letto suddivisi in 2 Unità Gestionali dedicati 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 10
POSTI LETTO UNITÀ GESTIONALI RSA

UG1	2017	2018	2019	2020	note
Padiglione Giovanni XXIII	218	218	218	218	Dal 2/11/2020 21 posti letto solo accreditati
Pad. Mons. Tettamanti	93	93	93	93	
TOTALE	311	311	311	311	

UG2	2017	2018	2019	2020	note
Padiglione Mons. Borroni	24	24	oggi Casa Albergo	-	

UG3	2017	2018	2019	2020	note
Padiglione Mons. Galimberti	40 (12+28)	40 (36+4)	74 (38+36)	74 (17+57)	dal 1/11/2018 36 posti letto con Contributo regionale

UG1 UG3	2017	2018	2019	2020	note
TOTALE posti letto RSA	**375**	**375**	**385**	**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 ospiti con residue capacità di movimento autonome. Negli anni questa Unità non ha ricevuto più richieste e questa situazione di stallo ha motivato La Provvidenza a trasformarla nella nuova sede della Casa Albergo, considerato che l'Unità disponeva di tutti i requisiti strutturali necessari per poter operare come tale.

Dall'altra parte, cresceva significativamente il numero degli ospiti non autosufficienti che necessitavano delle prestazioni offerte dai moderni reparti operativi di RSA dell'Istituto. Per rispondere a questa esigenza, all'interno del Padiglione Borri, sono stati intrapresi importanti lavori di ristrutturazione, manutenzione e riorganizzazione interna degli spazi e dei posti letto, così da raggiungere un traguardo molto importante: l'incremento della capacità ricettiva della RSA di 10 posti, operativi dal 1/1/2020.

I nuovi lavori del 2020

Per rendere ancora più ospitale la nostra RSA, abbiamo avviato una serie di lavori che hanno coinvolto le pareti, i controsoffitti, i muri ed alcuni elementi di arredo del 4° piano, che è stato così uniformato a tutti gli altri reparti. Anche l'ingresso principale della RSA ha subito un restyling che ha fatto sentire ancora più "ben accolte" le numerose persone che operano all'interno della Provvidenza.

L'attenzione per gli ospiti

In questi anni il nostro Istituto, per meglio rispondere alle necessità delle persone che si affidano alle nostre cure, ha scelto di assicurare un servizio che va oltre il rispetto degli standard Regionali previsti per il funzionamento di ogni singola unità di offerta: la qualità dell'assistenza è particolarmente elevata e il minutaggio previsto dalla normativa in materia di accreditamento è ampiamente superato all'interno di tutte le Unità Gestionali.

Nel corso del 2020 questa attenzione si è ulteriormente ampliata, includendo l'inserimento e la gestione del servizio di videochiamate con i famigliari e l'invio automatico giornaliero alla famiglia, tramite la cartella sanitaria personale, di un report completo sulla giornata del proprio/a caro/a, contenente informazioni sul sonno, i pasti, le attività fisioterapiche ed educative svolte, le attività assistenziali e la rilevazione di parametri importanti, come la febbre.

Due gesti nati per cercare di colmare, almeno in parte, la distanza con i propri cari nel difficile momento della pandemia.

TABELLA 11
MINUTI DI ASSISTENZA MEDIA PER OSPITE

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Minuti per ospite	1.428	1.361	1.379	1.380	1.385	1.450
Media Regionale	1.154	1.136	1.146	1.159	N.D.	1.160

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 12
DISTINZIONI PER CLASSI SECONDO IL SISTEMA SOSIA

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Classe 1	60	46	53	42	46	30
Classe 2	5	8	9	10	13	6
Classe 3	154	152	164	164	150	110
Classe 4	20	27	20	31	25	18
Classe 5	2	4	3	4	5	3
Classe 6	4	3	4	3	4	2
Classe 7	62	70	58	56	66	48
Classe 8	40	37	36	37	38	33
TOTALI	347	347	347	347	347	250

TABELLA 13
DISTINZIONE UOMINI E DONNE OSPITI PRESENTI

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Uomini	74	71	66	63	68	43
Donne	301	304	309	312	304	207

TABELLA 14
ETÀ MEDIA OSPITI PRESENTI

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Uomini	80	81	82	82	83	78
Donne	87	87	88	87	87	87

TABELLA 15
I CENTENARI

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Uomini	0	0	0	0	0	1
Donne	6	10	9	7	6	4

TABELLA 16
NUMERO MEDIO DI CAMBI CLASSE PER MIGLIORAMENTI

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Numero medio di cambi classe per miglioramento	26%	29,76%	15,46%	36%	27%	28%

TABELLA 17
NUMERO MEDIO DI CAMBI CLASSE PER PEGGIORAMENTI

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Numero medio di cambi classe per peggioramenti	74%	70,24%	84,54%	74%	73%	72%

TABELLA 18
RAPPORTO TRA ENCOMI E RECLAMI

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Numero encomi	41	31	40	50	54	58
Numero reclami	25	34	22	11	9	36

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)

COSA ABBIAMO FATTO NEL 2020

- L'emergenza sanitaria ci ha costretti a sospendere il servizio a partire dal 6 marzo 2020. Una decisione doverosa ma molto sofferta.
- Gli operatori del centro si sono tenuti in costante collegamento con i famigliari degli ospiti e con gli ospiti stessi, per essere sempre aggiornati sul loro stato di salute e sapere come stavano affrontando il lockdown e gli importanti cambiamenti intervenuti nella vita quotidiana di tutti. A volte questo "filo rosso" è servito anche per dare consigli, sostenersi vicendevolmente e condividere il desiderio di una riapertura del centro il più possibile vicina.

Durante la chiusura del CDI, i nostri operatori hanno continuato a "tenere in pista" i nostri ospiti costretti a stare in casa, attraverso telefonate ricche di consigli pratici.

CONSIGLIO N.1

Noi ci teniamo in forma! E tu?

Ricordati di fare anche semplici esercizi in casa, utili per tenere il corpo in movimento.

CONSIGLIO N.2

Noi ci teniamo informati il giusto! E tu?

Essere informati è importante ma non bisogna esagerare, altrimenti la paura legata alla situazione di incertezza aumenta e non ci fa bene.

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.

La struttura

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. Attualmente la nostra Casa Albergo può ospitare 24 anziani.

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.

COSA ABBIAMO FATTO NEL 2020

- Nel corso dell'emergenza sanitaria da Coronavirus, la Casa Albergo è rimasta aperta. Anche qui, però, sono intervenuti cambiamenti significativi nelle abitudini quotidiane degli ospiti. Il più importante ha riguardato l'impossibilità di entrare e uscire dalla struttura.
- La Casa Albergo è diventata quindi un autentico rifugio protetto ed anche il luogo sicuro dove ricevere un'assistenza superiore. Gli ospiti, infatti, hanno potuto effettuare internamente il tampone in caso di bisogno e sono stati assistiti da un personale sottoposto agli stessi controlli sanitari riservati agli operatori della RSA.
- Le visite con i famigliari si sono svolte in modo programmato e protetto. Nei periodi in cui la Lombardia è stata decretata "zona gialla" hanno potuto riprendere la piacevole possibilità di uscire a fare... "il mio giretto".

2.6

L'HOSPICE

ATTENZIONE ALLA VITA

Per garantire Cure Palliative qualificate, assistenza, sollievo e dignità ai Pazienti con malattie non guaribili e per dare sostegno alle loro famiglie, l'Istituto La Provvidenza ha creato un ambiente caldo e sicuro dove lavora un'equipe multidisciplinare di professionisti attenti e premurosi.

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 ai malati non guaribili che necessitano di Cure Palliative e comprende 8 camere singole riservate ai pazienti che hanno bisogno di un'assistenza che non può più essere erogata 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.

Cure Palliative,
tranquillità e conforto.

HOSPICE
IL NIDO
Custodiamo la vita sempre

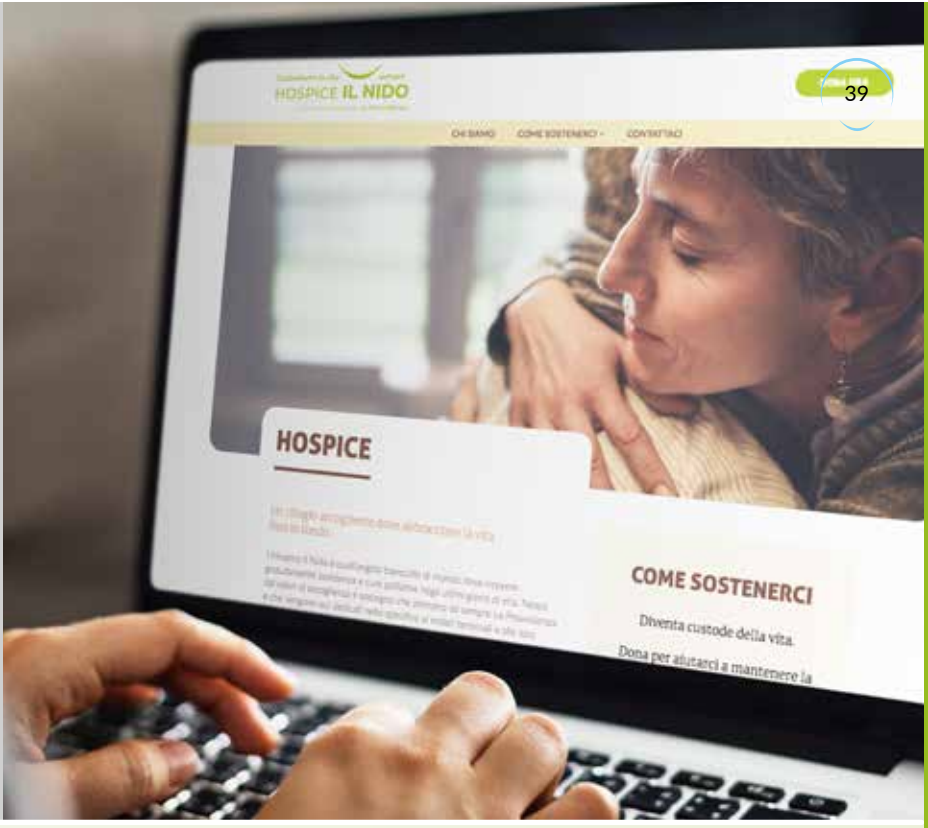
LA NUOVA IMMAGINE DELL'HOSPICE DI PROVVIDENZA

Se il 2019 ha visto la nascita di questo importantissimo servizio di assistenza alla vita, il 2020 è stato l'anno in cui abbiamo messo a fuoco la necessità di dare all'Hospice un'identità forte e autonoma. Una rinascita che segna l'inizio di una nuova fase della sua storia.

Nuovi bisogni emergono

L'**Hospice IL NIDO** rappresenta l'espressione più elevata dei valori della Provvidenza, ovvero diventare un punto di riferimento per la cura e l'accompagnamento delle fragilità legate alla vecchiaia, ed è nella missione di questo Istituto che ha le sue radici.
Ma l'aumentare della richiesta di questo genere di cure residenziali e la maggiore consapevolezza diffusa del valore delle Cure Palliative ha reso necessario presentare il servizio con più chiarezza e vigore all'esterno, verso persone, Medici di Medicina Generale, aziende e organizzazioni del territorio.
Abbiamo quindi investito tempo e risorse nella creazione di un'immagine completamente originale, moderna, capace di aumentare la riconoscibilità e la distintività dell'Hospice.

Custodiamo la vita sempre
HOSPICE **IL NIDO**
Dai valori dell'Istituto **La Provvidenza**



Nuovo nome e nuovo logo

Serenità, dignità, sostegno, umanità, qualità. Donare cura quando non c'è più cura, offrire un rifugio sicuro. Questi sono i valori che abbiamo cercato di esprimere attraverso la creazione di un nome caldo, amorevole e già di per sé accogliente. **Hospice IL NIDO** rappresenta un luogo sicuro, dimora di conforto e di momenti protetti.
Lo stile grafico e la delicata scelta dei colori rispecchiano la rassicurante e semplice grazia che caratterizza gli spazi e l'atmosfera dell'Hospice.

Nuovi materiali di comunicazione

Questa nuova personalità è stata poi declinata all'interno di tutti gli strumenti ed i canali utilizzati per comunicare la missione e i servizi offerti dall'**Hospice IL NIDO:** leaflet, carta dei servizi, comunicazione sui social network, newsletter, cartelle stampa, pagina web dedicata.

COSA ABBIAMO FATTO NEL 2020

- Abbiamo mantenuto i rapporti con il territorio, attraverso contatti con la stampa e attività di raccolta fondi.
- Abbiamo “prestato” il personale qualificato dell'Hospice alla RSA, organizzando anche momenti di formazione dedicati agli operatori impegnati nei reparti che ospitavano gli anziani malati di COVID-19.

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 socio-sanitaria 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.

“Nel 2020, nonostante le restrizioni imposte dall'emergenza sanitaria legata al COVID, la figura del Fisioterapista in RSA aperta, ha mantenuto la centralità del suo ruolo, dimostrandosi un esempio di dedizione e cura per la persona.

I trattamenti riabilitativi domiciliari sono stati eseguiti puntando, in primis, alla sicurezza dell'operatore e dell'assistito, attraverso la scrupolosa adozione dei DPI in dotazione.

Siamo riusciti ad ottenere ottimi risultati, contribuendo attivamente a sviluppare le capacità motorie e a stimolare il benessere del paziente.”

Ada Maria Matteo,
Responsabile Area Fisioterapica

COSA ABBIAMO FATTO NEL 2020

- Il servizio di RSA aperta è stato sospeso da aprile a giugno a causa dell'emergenza sanitaria in corso.
- La riattivazione del servizio ha coinciso con un'attenta attività di protezione e controllo sanitario degli operatori (dotazione dei dispositivi di protezione individuale, corsi sulla sicurezza e periodica esecuzione del tampone), per permettere loro di portare a domicilio l'assistenza nella maggior sicurezza possibile, per la persona anziana e la sua famiglia. Il servizio è stato richiesto proprio come risposta alla paura di portare i propri cari fuori da casa.

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 gratuito e 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.
Per informazioni: e-mail ***servizioanziani@laprovvidenzaonlus.it***

COSA ABBIAMO FATTO NEL 2020

- Il servizio è rimasto attivo per tutto l'anno, dimostrando, come mai prima, la sua necessità ed efficacia.
- L'incertezza sanitaria e il clima di paura scatenato dalla pandemia, hanno portato tantissimi anziani o i loro famigliari a contattarci per ricevere informazioni, sostegno e consigli pratici.

03

Crescere insieme

Le persone che operano *per* e *con* La Provvidenza

3.1

IL PERSONALE DIPENDENTE

LA NOSTRA RISORSA PIÙ GRANDE

Il 2020 ha richiesto un impegno davvero forte da parte delle diverse figure di tutto il nostro personale. La loro determinazione nell'affrontare l'emergenza sanitaria e nel dare conforto ai nostri anziani è stata la risorsa fondamentale per riuscire ad affrontare tutte le delicate fasi della pandemia, rendendo salda la missione del nostro Istituto anche durante questi momenti di tempesta.

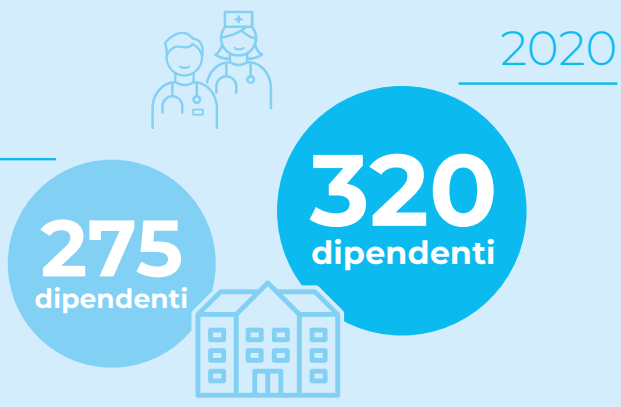
Non ci stancheremo mai di ribadirlo: i lavoratori rappresentano la vera forza della Provvidenza. Il lavoro dell'ASA/OSS, infermiere, medico e fisioterapista, così come tutti quelli legati ad altre professioni di aiuto, è difficile e faticoso, perché comporta il confronto continuo con la malattia, il dolore fisico, la sofferenza psicologica, la disabilità, il limite, la non autonomia. E quest'anno anche con la paura del Coronavirus e la perdita di molte sicurezze scatenata dal diffondersi della pandemia. Tutto questo richiede 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 320 del 31/12/2020, di cui 271 operativi.



L'emergenza raccontata dai nostri operatori

"Vorrei ringraziare tutto il personale ausiliario, assistenziale e infermieristico perché si è dimostrato molto professionale e flessibile. Non hanno mai mollato un attimo, facendosi sempre in quattro per dare sollievo emotivo ai nostri ospiti."
Sara Pezzetti, *Coordinatrice di Presidio, da 7 anni in Provvidenza*

"Gli anziani sentono la mancanza dei famigliari, chiedono sempre 'Come mai non vengono?'. Noi cerchiamo sempre di spiegare il perché e siamo sempre al loro fianco per confortarli."
Cinzia, *operatore socio-sanitario*

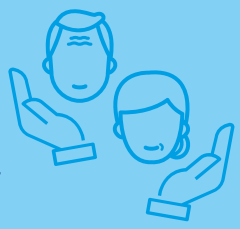
"I contatti con i famigliari erano le certezze dei nostri anziani e adesso sono venute a mancare. Stiamo cercando di tenerli comunque vicini ai loro cari attraverso chiamate e videochiamate con il supporto degli educatori. Facciamo tutto il possibile per dare loro momenti di felicità."
Maria, *Infermiera da 4 anni in Provvidenza*

"È un periodo tosto ma con ogni anziano riesco a costruire un rapporto diverso. Ho dovuto limitare i miei affetti, per paura di portare a casa il virus."
Antonella, *in Provvidenza dal 2011*

"Cerco di stare il più possibile vicina agli anziani e di sostenerli in questo momento di difficoltà. Continuiamo a farli interagire tra di loro, chiacchierando a distanza di sicurezza e a piccoli gruppi. Cerchiamo di coinvolgerli in attività sicure... stamattina, ad esempio, al 6° piano abbiamo ballato!"
Dalila, *infermiera*

"Io per loro sono come una figlia e loro per me come mamme e papà. In questo momento difficile ho pianto con loro perché anche io devo stare lontana dai miei affetti per evitare di contagiarli."
Dora, *ausiliaria socio-assistenziale*

Come gli operatori della Provvidenza hanno lavorato per proteggere i nostri anziani?



Ce lo racconta Paola Doggi, Coordinatrice dei Servizi Socio-Sanitari e Infermiera.

IL PERSONALE

Tutto il personale è stato istruito sui comportamenti di igiene e prevenzione e dotato di tutti i dispositivi di protezione necessari ad affrontare ogni situazione.
Agli anziani e al personale viene rilevata, più volte al giorno, la temperatura corporea per individuare precocemente sintomi dell'infezione da COVID.

I REPARTI

Abbiamo creato due reparti in due diversi padiglioni, per permettere agli anziani di non allontanarsi troppo dall'ambiente di vita a cui sono abituati e di continuare ad essere seguiti dal personale infermieristico e assistenziale che già conoscono e con il quale hanno instaurato un rapporto di fiducia e affetto.

LE EQUIPE COVID

Le equipe COVID sono formate da personale misto proveniente dai reparti di origine degli ospiti.
Nei reparti COVID il personale è dedicato e dispone di spogliatoi, percorsi e ascensori esclusivi per evitare di incontrare il personale dei reparti non COVID.
Chi lavora nei reparti COVID, terminata la vestizione con tuta, dispositivi o visiera, non può più bere, mangiare, né andare in bagno fino alla fine del turno.
Queste persone, oltre che professionisti, sono uomini e donne, padri, madri e figli che si sono organizzati per gestire i figli a casa da scuola, hanno sopportato di mettersi ai margini della loro famiglia, hanno rinunciato al conforto di un abbraccio per il timore di contagiare i loro cari.

LE ASSENZE PER MALATTIA DEL PERSONALE

Gli operatori rimasti in Istituto si sono prestati con dedizione e professionalità a fare turni più lunghi, rinunciando anche ai giorni di riposo e alle ferie. Ma soprattutto si sono prestati a mettere da parte le proprie paure e le proprie difficoltà personali e famigliari.

COSA ABBIAMO IMPARATO?

Abbiamo imparato a farci forza, a ingoiare le lacrime davanti ad un nostro anziano sconfitto dal virus, e allo stesso tempo, a gioire e sorridere per ogni piccolo miglioramento.
Chi è capace di dare così tanto in questo momento durissimo, è perché compie questo lavoro con passione e amore. E quando ci chiniamo a dare una carezza, a stringere una mano, anche con due paia di guanti, o a sorridere dietro alla mascherina, questo amore non può non essere sentito dalle persone di cui ci prendiamo cura.

TABELLA 19
FORZA LAVORO TOTALE ED EFFETTIVA

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
In forza	322	324	324	330	330	320
Effettivi	314	315	316	317	319	271

SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER GENERE
(anno 2020)

38

282

TABELLA 20
SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER GENERE

	2019	2020
Uomini	43	38
Donne	287	282
Totale operatori	330	320

TABELLA 21
PERSONALE DIVISO PER FASCE D'ETÀ

	2019	2020
20-29 anni	15%	11%
30-39 anni	18%	20%
40-49 anni	25%	27%
50-60 anni	37%	38%
Oltre i 60 anni	5%	4%

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 22
TIPOLOGIE CONTRATTUALI

operatori		2018	2019	2020
DIPENDENTI				
Tempo Indeterminato	Full time	268	274	272
	Part time	28	27	25
Tempo Determinato	Full time	32	24	23
	Part time	2	5	0
TOTALE		330	330	320
di cui operativi		317	319	271
ALTRI CONTRATTI				
Liberi Professionisti	Direzione Sanitaria	1	1	2
	Medici di reparto	7	12	16
	Fisiatra	1	1	1
	Responsabile Tecnico Hccp	1	1	1
	ODV	3	3	3
	Segretario CDA	0	0	0
Convenzioni	ASST	2	3	2

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'85% del totale dei dipendenti. Il rimanente 15% svolge la sua attività nei preziosi servizi di supporto: amministrazione, magazzini, cucina, manutenzione, portineria, etc.

TABELLA 23
PRESENZA E COMPOSIZIONE DEGLI OPERATORI

famiglia Professionale	Organico Anno 2019		Organico Anno 2020	
	Dipendenti	Contratti diversi	Dipendenti	Contratti diversi
Personale Sanitario	1	13	1	16
Personale Assistenziale	218	0	209	0
Personale Infermieristico	43	0	38	0
Personale di Animazione ed Educativo	13	0	12	0
Personale di Fisioterapia e Psicomotricità	13	1	12	1
Totale personale Assistenza Diretta	**288**	**14**	**272**	**17**
Personale Amministrativo	15	0	18	1
Personale Servizi Generali	27	0	30	0
Totale personale di Supporto	**42**	**0**	**48**	**0**
TOTALE	**330**	**14**	**320**	**18**
di cui operativi	**319**	**14**	**271**	**18**

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 24
FORZA LAVORO TOTALE ED EFFETTIVA

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Lavoro ordinario	83,50%	86,06%	83,58%	83,46%	84,06%	79,06%
Malattia	4,99%	4,51%	5,43%	5,61%	5,14%	7,87%
Ferie	10,42%	7,89%	9,11%	8,93%	8,68%	8,07%
Infortuni	0,14%	0,37%	0,71%	0,43%	0,31%	3,14%
Permessi	0,95%	1,17%	1,17%	1,57%	1,81%	1,86%

Come abbiamo valorizzato l'impegno dei nostri 320 dipendenti

Due gesti concreti per esprimere il nostro GRAZIE con i fatti e non solo con le parole.

BONUS DECRETO CURA ITALIA

Nel mese di maggio, in accordo con il Consiglio di Amministrazione e con l'articolo 63 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, cosiddetto "Cura Italia", abbiamo inserito nella busta paga dei dipendenti che hanno prestato servizio nel mese di marzo un premio economico i cui criteri di assegnazione sono stati concordati con le rappresentanze sindacali.

UN REGALO DI NATALE EMOZIONANTE

In occasione del Santo Natale abbiamo voluto dedicare un regalo speciale alla tenacia dei nostri dipendenti, perché in questo anno difficile sono andati oltre la paura, assistendo con amore e dedizione i nostri anziani.
Abbiamo scelto un dono solidale dell'associazione "Mai Paura Onlus", perché anche noi crediamo che le persone e le emozioni debbano stare sempre al centro.
Questi regali esprimono il nostro più sentito "grazie" e, allo stesso tempo, fanno bene anche al territorio nel quale noi tutti lavoriamo e viviamo.

Ecco la foto della consegna simbolica dei regali tra il Direttore Generale Dott. Luca Trama e la Dottoressa Emanuela Bossi di Mai Paura Onlus.

3.2

LA FORMAZIONE

PAROLA CHIAVE: SICUREZZA

Durante il 2020 le attività di formazione hanno riguardato prevalentemente le regole da seguire all'interno dell'Istituto per garantire la massima tutela degli ospiti ed il corretto utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale.

Il personale socio-sanitario è stato formato anche ad attuare il piano di emergenza definito dalla Direzione Sanitaria che prevede un potenziamento di tutte le misure preventive e contenitive da mettere in atto nel reparto con anziani risultati positivi al virus.

Le altre attività normalmente comprese nel piano formativo dei dipendenti sono state rimandate al 2021, in base alle possibilità permesse dall'evoluzione della pandemia.

La formazione si unisce al supporto psicologico

In Istituto, due volte alla settimana, abbiamo attivato un servizio di supporto psicologico rivolto al personale. Una possibilità concreta di ricevere l'aiuto di un esperto per superare le difficoltà emotive, reggere la fatica e per raccogliere nuovi strumenti pratici e mentali utili alla gestione dell'emergenza in corso.

IL NOSTRO CORSO O.S.S. SI TRASFERISCE ONLINE

Purtroppo quest'anno non abbiamo potuto offrire ai 25 allievi che hanno frequentato il corso O.S.S. nel 2019 la possibilità di effettuare i tirocini presso l'Ospedale di Busto Arsizio e il nostro Istituto previsti in affiancamento alle lezioni in aula.

Abbiamo però avviato una serie di lezioni on line, sia per mantenere il contatto con questi studenti, sia per "tenere al caldo" le diverse competenze acquisite grazie alle lezioni svolte con il team di professionisti della Provvidenza specializzati nell'assistenza alla persona anziana con fragilità.

La nostra speranza è naturalmente quella di poter attivare al più presto possibili i tirocini e rincontrare "le nostre giovani promesse" in presenza.

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).

Nel corso del 2020 i tirocini sono stati sospesi ma ci piace ricordare tutte le realtà, le scuole, le università e le associazioni con le quali, negli anni, abbiamo costruito rapporti di collaborazione proficui e positivi. Speriamo di poter rimettere, al più presto, in moto la macchina della progettualità comune.

- IPC VERRI
- ISTITUTO BARBARA MELZI LEGNANO
- ITE TOSI
- ENGLISH SCHOOL
- TSS TARGET SOLUTION
- ENAIP
- IL MELO
- FORMAPROF SRL
- ATSS COOP. SOCIALE
- FONDAZIONE LUIGI CLERICI
- ACOF
- UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA
- LICEO DANIELE CRESPI
- CIOFS SP LOMBARDIA
- IST. PSICOLOGICO EUROPEO
- AGENFOR LOMBARDIA MILANO
- ASSOCIAZIONE PAOLO MARUTI ONLUS DI SARONNO

“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**

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.

Nel corso del 2020 siamo stati costretti a sospendere anche il prezioso contributo offerto volontariamente da queste persone e ne abbiamo sentito un'incredibile mancanza, sia a livello emotivo, sia a livello concreto, perché hanno fatto davvero tanto negli anni per aggiungere più significato alle giornate dei nostri ospiti, sotto forma di compagnia, vicinanza, simpatia, sostegno, coinvolgimento, stimolo e presenza.

Il nostro grazie continua

Nonostante l'impossibilità di collaborare, vogliamo citare e ringraziare ancora le realtà che gravitano intorno al nostro Istituto, come satelliti dai quali attingere risorse ed energie significative.

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 Il Piccolo Principe, la Cooperativa Sociale "Totem Onlus" e Consorzio Parco Alto Milanese.

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" ha un albo fornitori al quale è necessario iscriversi per poter instaurare un rapporto di fornitura. Nel corso del 2020 l'ingresso in Istituto dei fornitori è stato regolamentato da rigorose norme di sicurezza e da protocolli studiati per minimizzare la possibilità di contaminazione.

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 2020

Risorse, strategie e attività messe in campo

4.1

ASSISTENZA SANITARIA

UN INCREDIBILE LAVORO DI SQUADRA

Per fronteggiare un'emergenza sanitaria di tale portata abbiamo messo in campo tutte le migliori risorse presenti all'interno della nostra RSA, istituendo anche un apposito organo competente e nominando un referente COVID-19. Le strategie di prevenzione/tutela/contenimento dell'infezione hanno riguardato tutte le figure presenti all'interno del nostro Istituto e hanno richiesto un impegno eccezionale.

Il referente COVID

Nel mese di giugno il CDA ha deliberato l'assegnazione dell'incarico di Referente COVID-19 al Dott. Roberto Martegani, il cui compito principale è stato quello di coordinare gli interventi di pianificazione e monitoraggio delle soluzioni organizzative più appropriate e sostenibili per la prevenzione e il controllo dell'infezione.

Principali attività svolte:

- prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza;
- utilizzo e approvvigionamento dei DPI in base alla tipologia di attività e al livello di rischio dell'ambiente di lavoro;
- definizione delle attività di diagnosi e monitoraggio dell'infezione su utenti e operatori, in base alle indicazioni ministeriali e regionali;
- gestione dei casi sospetti o confermati;
- individuazione dei percorsi non promiscui da adottare per gli spostamenti all'interno delle strutture;
- individuazione e definizione di procedure specifiche per la sanificazione degli ambienti e per la gestione quotidiana delle attività in caso di epidemia.

Il Comitato Tecnico Multidisciplinare

All'interno della Provvidenza abbiamo istituito anche il Comitato Tecnico Multidisciplinare che ha affiancato il Referente COVID-19 attraverso ripetute riunioni in sede e comunicazioni via telefono/internet.
Il Comitato è stato formato da: Referente COVID-19, Direttore Generale, Direttore Sanitario e Referente ICA, Coordinatore Medico RSA e Risk Manager, Coordinatrice dei Servizi Socio Sanitari, RSPP e Medico Competente.

Ruolo, compiti e modalità operative

Il Comitato Tecnico Multidisciplinare si è occupato della predisposizione del piano di prevenzione e intervento, tenendo in considerazione tre fattori: le disposizioni nazionali e regionali in materia, i requisiti per la segnalazione di anziani con sintomi compatibili con COVID-19 e le indicazioni per la gestione degli anziani sospetti/probabili/confermati COVID-19.
Il Comitato si è riunito periodicamente, indipendentemente dalle fasi più acute dell'emergenza, per valutare e analizzare i dati epidemiologici regionali e nazionali, discutere le nuove Linee Guida cliniche e comportamentali ed effettuare un'analisi qualitativa e quantitativa dei farmaci e dei DPI.

I dipendenti

Durante il periodo emergenziale abbiamo intrapreso numerose e tempestive azioni di sorveglianza del personale, sottoponendo tutti i dipendenti ad un monitoraggio clinico della sintomatologia COVID e alla rilevazione della temperatura corporea.
Molte sono state anche le attività informative rivolte al personale per sensibilizzarlo sulle norme di igiene e prevenzione: abbiamo realizzato materiali cartacei, digitali e video dimostrativi sull'uso dei DPI e sul corretto lavaggio delle mani.

La formazione sulla sicurezza

Grandi energie sono state concentrate nell'organizzazione di un piano di formazione che ha coinvolto tutto il personale dell'Istituto. La formazione obbligatoria ha riguardato principalmente la patologia COVID-19 ed i sistemi di prevenzione e contenimento dell'infezione da SARS-Cov-2, con particolare riferimento al rispetto delle misure universali di prevenzione, all'uso dei DPI e al significato delle procedure di sorveglianza sanitaria.
Per garantire il distanziamento sociale abbiamo effettuato i corsi a piccoli gruppi di massimo 10 persone.

Gli ospiti

All'interno della struttura abbiamo pianificato e messo in atto diversi livelli di precauzioni riguardanti l'assistenza a tutti gli ospiti, dalle misure più standard a quelle eccezionali, legate a situazioni più specifiche. Di seguito elenchiamo le principali attività di tutela/prevenzione/contenimento messe in campo grazie all'impegno e alla dedizione di tutto il personale.

Monitoraggio clinico/laboratoristico

In tutti i casi di presenza di febbre e/o di sintomi sospetti per un'infezione da COVID-19 abbiamo isolato il paziente, monitorandolo costantemente ed effettuando il tampone nasofaringeo per escludere l'eventuale infezione.

Isolamento e distanziamento sociale tra gli ospiti

Gli anziani positivi al tampone nasofaringeo sono stati isolati in aree protette, con personale dedicato e appositamente formato. Agli altri anziani abbiamo cercato in tutti i modi possibili di garantire la continuità della vita di comunità, attraverso attività studiate per tutelare tutti i degenti, grazie al rigoroso mantenimento della distanza interpersonale di almeno 1 metro.

Comunicazioni sanitarie e sociali

Le comunicazioni sanitarie e sociali con i famigliari sono state costanti fin dall'inizio dell'emergenza. Ogni giorno i famigliari hanno ricevuto un report riepilogativo sulle condizioni del proprio caro o della propria cara, potendo anche interfacciarsi periodicamente con l'equipe dei vari reparti.

I nuovi ospiti

Quando è stato possibile riprendere gli ingressi, secondo quanto indicato dalla normativa vigente, l'Istituto ha scelto di dare priorità ai seguenti casi:

- persone provenienti dall'ospedale, in fase post acuzie ed impossibilitati al rientro al proprio domicilio;
- persone segnalate dai servizi sociali comunali;
- persone in lista d'attesa che, dopo esame della parte sanitaria, presentano aspetti problematici per la cura e l'assistenza a domicilio;
- persone in lista d'attesa con aspetti problematici fonte di notevole stress per i caregivers;
- persone che, in presenza di una rete famigliare non convivente, non possono essere assistite dai parenti per cause varie.

La gestione dei nuovi ingressi

L'accesso alla struttura è stato consentito solo in caso di negatività del tampone effettuato e del parere positivo espresso in seguito alla visita medica di accettazione che si è svolta in un apposito ambiente dedicato.

Gli ingressi sono stati programmati in maniera scaglionata per permettere una migliore gestione degli isolamenti necessari per accogliere in sicurezza i nuovi ospiti. Gli anziani presi in carico sono stati, infatti, sottoposti a isolamento cautelativo in un'area dedicata all'interno dell'Istituto, al fine di garantire il periodo di osservazione previsto dalla normativa, ovvero la quarantena necessaria per verificare l'eventuale comparsa di sintomi riconducibili ad un'infezione da COVID-19.

I visitatori

Durante le ondate pandemiche abbiamo sospeso le visite, come previsto dalle normative. Una decisione necessaria ma molto sofferta al nostro interno, perché sapevamo di andare a togliere moltissimo ai nostri cari anziani.

La Direzione Sanitaria ha autorizzato solo le visite legate a casi di assoluta eccezionalità, come, ad esempio, il fine vita. Non sono state permesse le visite in caso di pazienti COVID-19 sospetti o positivi.

La riapertura delle visite

In prospettiva di una progressiva riapertura, abbiamo pianificato un percorso di accesso segnalato da una cartellonistica precisa. Le "visite protette" sono state programmate secondo un calendario di appuntamenti redatto dall'equipe di animazione. Ogni visitatore è stato accolto da un operatore dedicato, adeguatamente formato, che gli ha trasmesso tutte le informazioni relative ai comportamenti necessari per prevenire la diffusione dell'infezione e che ha monitorato il corretto svolgimento di tutte le procedure cautelative prima, durante e dopo l'incontro con il proprio caro/a.

La sensibilizzazione dei visitatori

Ai visitatori abbiamo fornito materiali informativi e formativi, nonché un Vademecum "Vicini in Sicurezza" che è stato trasmesso a ciascun famigliare via e-mail.

Anche all'interno della struttura, soprattutto in prossimità delle aree di visita, abbiamo posizionato materiale informativo sulle raccomandazioni da rispettare per il contenimento del virus e la tutela di tutti gli anziani presenti nella nostra RSA.

Per i nuovi ospiti in ingresso e le loro famiglie abbiamo messo a punto una specifica attività informativa svolta in occasione dei contatti pre-ingresso e in occasione dell'accoglienza.

SANIFICAZIONE DELLA STRUTTURA

Molte sono state le procedure di sanificazione e gli interventi di manutenzione che hanno riguardato i seguenti ambiti:

- impianti di raffrescamento;
- apparecchiature;
- conferimento rifiuti;
- mezzi di trasporto;
- sistema di condizionamento dell'aria;
- raccolta, lavaggio e distribuzione degli indumenti degli ospiti;
- raccolta lavaggio e distribuzione delle divise.

4.2

AREA SOCIO-FISIOTERAPICA

LA FISIOTERAPIA SI REINVENTA ED ENTRA NEI GESTI QUOTIDIANI

Nel corso del 2020 la fisioterapia ha mantenuto la centralità del suo obiettivo (fornire interventi qualificati di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali) ma ha cambiato le sue modalità, sospendendo tutte le attività motorie di gruppo e uscendo dai classici spazi e tempi ad essa dedicati.

ATTIVITÀ PREVENTIVA

La modalità preventiva è stata messa in atto soprattutto nei momenti di vita quotidiana degli ospiti, come l'alzata alla mattina, l'igiene personale e i pasti. In tutte queste situazioni il Fisioterapista era presente al fianco del personale assistenziale ASA/OSS per controllare la postura e i corretti movimenti da esercitare durante le varie azioni.

La routine quotidiana si è rivelata una preziosa occasione per controllare eventuali problematiche legate alla deglutizione durante i pasti, alle articolazioni o alla coordinazione di movimenti anche semplici. Tutti i Fisioterapisti hanno supportato l'attività infermieristica e assistenziale, cercando di stimolare e sostenere gli ospiti anche a livello psicologico.

ATTIVITÀ MOTORIA INDIVIDUALE

Quest'anno l'attività individuale non si è potuta svolgere normalmente, a causa della necessità di mantenere il distanziamento fra ospite e Operatore. La palestra è stata chiusa ma abbiamo introdotto il "training scale" e i "percorsi motori in reparto o all'aperto", usando gli spazi a disposizione come piccole "palestre".

Di seguito le principali vie di intervento messe in atto:

- **fisioterapia all'esterno:** i "quattro passi" in giardino o il tempo dedicato a prendere una boccata d'aria fresca in estate sono diventate piacevoli occasioni per muovere il corpo seguendo i consigli del Fisioterapista;
- **fisioterapia in reparto:** nei momenti condivisi nella sala comune, i Fisioterapisti erano presenti per controllare le posture degli ospiti e la funzionalità dei loro ausili. Hanno dato un aiuto importante anche all'area socio-educativa, offrendo supporto nelle videochiamate o nella gestione delle visite protette;
- **terapia AVQ (Attività di Vita Quotidiana):** i Fisioterapisti valutano gli anziani nelle loro attività quotidiane, suggerendo strategie che permettono di essere il più possibile autosufficienti e di adattare l'ambiente di vita al progredire della malattia, attraverso, ad esempio, l'utilizzo degli ausili più corretti;
- **fisioterapia a specchio:** l'ospite ripete i movimenti svolti dal Fisioterapista posto davanti a lui. Durante la seconda ondata della pandemia, abbiamo attivato questa forma di fisioterapia che prevede una distanza ancora maggiore fra Operatore e persona anziana;
- **sorveglianza da remoto:** per gli ospiti in isolamento abbiamo previsto un'attività di controllo a distanza;
- **attività di controllo e verifica degli ausili:** anche quest'anno è continuata l'attività di controllo e recupero degli ausili, sanificandoli secondo le stringenti procedure prima di restituirli ad ATS.

LA GIORNATA TIPO DEI NOSTRI OSPITI DURANTE LA PANDEMIA

MATTINA

Buongiorno, «tanti auguri a...» e saluto al Signore
In filo diffusione con Suor Maria

Interventi individuali di fisioterapia
Trattamenti individuali riabilitativi e/o correzione quotidiana delle posture

Attività socio-educativa ROT
Terapia non farmacologica di orientamento alla realtà, per aiutare gli anziani ad orientarsi rispetto allo spazio e al tempo

«Lontani ma vicini»
Videochiamate programmate con i famigliari

Interventi socio-educativi
Manteniamo le abilità esistenti coinvolgendo gli anziani in attività individuali o di piccolo gruppo, stimolando le relazioni con gli altri anziani e le abilità esecutive e manuali, diminuendo i cali dell'umore fisiologici

POMERIGGIO

Interventi individuali di fisioterapia
Trattamenti individuali riabilitativi e/o correzione quotidiana delle posture

Interventi individuali socio-educativi
Manteniamo le abilità esistenti coinvolgendo gli anziani in attività individuali a seconda delle passioni di ciascuno

L'ora del the

«Una dedica per»
In onda il martedì e giovedì in filodiffusione, stimoliamo la socialità e la memoria a lungo termine

Celebrazione Santa Messa
In onda ogni mercoledì in video e filodiffusione

«Lontani ma vicini»
Videochiamate programmate con i famigliari

«Cosa passa alla radio e in tv»
Manteniamo vivo interesse verso ciò che accade fuori dall'Istituto

Cena di reparto

4.3

AREA SOCIO-EDUCATIVA

L'EVOLUZIONE DEL CONCETTO DI ANIMAZIONE

In questi ultimi anni i bisogni dei nostri anziani sono sensibilmente cambiati. Questo ci ha spinti ad ampliare la nostra visione delle attività socio-educative, affiancando alle proposte di intrattenimento e svago tradizionali, come feste, momenti di canto e ballo, spettacoli, tombolate e laboratori, anche interventi individuali personalizzati e terapie non farmacologiche.

Ieri: dal Volontariato all'animazione

Nel 1984 Provvidenza decide di affidare ad un Operatore dell'Istituto l'incarico a tempo pieno di creare un servizio di animazione, con l'obiettivo di dare maggiore continuità e sistematicità all'attività e sviluppare nuovi progetti per gli ospiti.

Una scelta all'avanguardia che solo 4 anni più tardi, nel 1988, trova 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.

Oggi: l'Area socio-educativa

L'Animazione è diventata a tutti gli effetti l'Area socio-educativa, grazie ai continui investimenti fatti nel numero di educatori presenti e nel livello di professionalità specializzata di ognuno.

Un passaggio di crescita che mira a valorizzare un servizio nato tra le nostra mura e nel quale crediamo molto, perché siamo convinti del valore assistenziale delle attività che curano mente ed emozioni.

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 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, nonché 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.

Durante l'emergenza sanitaria del 2020 si è aggiunto il compito specifico di porsi come figura di riferimento e di collegamento fra gli ospiti e i loro famigliari e il mondo esterno (vedi pag 70).

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 del Responsabile del servizio Religioso che, con il supporto dei nostri operatori dell'Area Socio-Educativa, si occupa di soddisfare questo importante bisogno.

I VALORI GUIDA DELL'ATTIVITÀ SOCIO EDUCATIVA "MADE IN PROVVIDENZA"

Mettersi in gioco	In tutte le attività proposte, l'Educatore mette in campo tutto se stesso: la sua personalità, la sua sensibilità e la sua umanità.
Relazioni e affetti	Le attività socio-educative costruiscono relazioni significative, canali affettivamente importanti e ponti interpersonali intensi e caldi.
Presenza e accoglienza	L'Educatore rappresenta una presenza solidale e paziente, in costante ricerca e ascolto dei bisogni e dei desideri dell'anziano. Fra loro si instaura una 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. Il ruolo dell'Educatore è quello di dare significato, sapore e spessore a questa vita, offrendo motivi e stimoli che la rendano interessante e luminosa.
La cultura delle piccole cose	Le attività socio-educative tengono in grande considerazione le piccole cose, i fatti, gli avvenimenti, gli incontri proprio perché, anche in un Istituto, rappresentano la vita, niente di meno.
Valore al singolo	L'Educatore 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'Educatore mantiene vivi gli interessi della persona, rinnovando quelli avuti in passato e dando stimoli 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.

COSA ABBIAMO FATTO NEL 2020: LABORATORI E ATTIVITÀ CENTRATE SULLA PERSONA E SULLE SUE CAPACITÀ

PRE-COVID

LA GIOEUBIA: festa e tradizione.

Prima dell'avvento del COVID, La Provvidenza è stata, anche quest'anno, la prima realtà del territorio ad illuminare la città, accendendo la Gioeubia creata dagli ospiti del Centro Diurno Integrato. Durante la mattina, prima del falò, abbiamo ricordato il senso di questa tradizione: bruciare ciò che non è più necessario per rivolgersi con fiducia e positività al futuro.
Durante il pomeriggio, gli ospiti hanno goduto dei festeggiamenti con la mitica Gioeubia del nostro animatore Mario che in quell'occasione ha salutato tutti in vista dell'imminente pensione.

LA MOSTRA DI CARNEVALE: scegliere, immaginare, manipolare.

Quest'anno abbiamo realizzato la mostra "DONNE DI CARNEVALE" che ha previsto la costruzione di manichini in polistirolo vestiti dai nostri ospiti grazie ad un lavoro di scelta e manipolazione di materiali diversi, legati alla fantasia del Carnevale. Questo progetto è stato studiato per favorire il benessere psico-fisico delle persone con demenza, attivandole in situazioni di apatia e calmandole in quelle di agitazione. L'attività ha permesso anche di lavorare sul senso di utilità, sull'autostima, sollecitando la sfera relazionale e stimolando la fantasia e l'immaginazione. Il risultato in termini di partecipazione, relazione e sana competizione è stato davvero sorprendente!

COVID

Durante l'emergenza sanitaria, abbiamo mantenuto le seguenti terapie non farmacologiche inserendole all'interno di protocolli di sicurezza che, oltre al distanziamento, hanno previsto anche la sanificazione degli oggetti utilizzati.

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.

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, al ricordo del proprio nome e delle persone che fanno parte del quotidiano.

EMOTIONAL TOYS: accarezzare, tranquillizzarsi.

Abbiamo introdotto l'utilizzo degli Emotional Toys per lavorare sul benessere emotivo e psicologico dei nostri ospiti. Si tratta di oggetti che riproducono gli amici a quattro zampe e che, attraverso il tatto, le vibrazioni e i suoni, stimolano i sensi della persona che li accarezza o li tiene in grembo, riattivando ricordi piacevoli. Un'attività calmante e rasserenante.

GIARDINI EMOZIONALI: rinascere, sentirsi utili, creare.

Durante l'estate, quando l'emergenza sanitaria si è attenuata, abbiamo pensato ad un'attività creativa e spensierata, da svolgere in piccoli gruppi, capace di stimolare le abilità esistenti e migliorare la gestione dei momenti di disturbo comportamentali o calo dell'umore.

Abbiamo proposto agli ospiti di entrare in contatto con elementi naturali, quali la terra, i fiori e le piante aromatiche, sfruttando le loro esperienze e conoscenze in campo di giardinaggio. Attraverso semplici attività di orticoltura/giardinaggio, abbiamo creato piccoli "giardini emozionali" che hanno reso più belli i balconi e alcune aree dei reparti e abbiamo anche realizzato vasetti di sale aromatizzato o sacchetti olfattivi, tramite l'essiccamento delle piante.

PROGETTO IDENTITÀ: io sono e mi racconto.

Il "Progetto Identità" mira a dare voce ai nostri anziani che troppo spesso, nel periodo dell'emergenza sanitaria, si sono sentiti soli, isolati e lontani dai propri cari. A volte abbandonati, altre volte spaesati a causa della necessità di cambiare reparto... quasi a dire «io non esisto più». L'obiettivo primario è stato quello di offrire l'opportunità di ricostruire la propria identità all'interno delle mura di Provvidenza, creando un ambiente più "familiare". Li abbiamo così coinvolti in un'attività di personalizzazione dei propri spazi, mettendo tre etichette sulla porta di ingresso delle camere, sull'armadio e sulla testata del letto.

Ad ogni Anziano abbiamo poi offerto l'opportunità di decidere tre immagini da posizionare vicino ad ogni etichetta personalizzata, scegliendole fra luoghi, persone, animali, oggetti, professioni o elementi naturali importanti per loro.
Nel fare questo, ogni Anziano ha avuto la possibilità di raccontarsi, svelando eventi significativi della propria vita. Si sono ascoltati fra di loro, si sono incuriositi e conosciuti meglio e anche gli educatori hanno appreso nuove informazioni che possono aiutare notevolmente il processo di cura.

È partita poi la caccia alle immagini attraverso i tablet forniti dall'Istituto: gli anziani più abili li hanno utilizzati in semi autonomia con la supervisione dell'Educatrice, mentre le persone con deficit maggiori sono state aiutate dagli operatori.

LIBRO DELLA MEMORIA: guardo, sento, appartengo.

Abbiamo chiesto ai famigliari dei nostri ospiti di inviarci delle loro immagini. Le abbiamo stampate e abbiamo confezionato un vero e proprio book da sfogliare, per stimolare il ricordo e colmare, almeno un po', il vuoto legato alla distanza dai propri cari.

ATTIVITÀ DI STIMOLAZIONE BASALE: mi riapproprio del mio corpo e dunque sono.

Per migliorare la qualità di vita dei nostri ospiti con gravi demenze, apatici o con agitazione psicomotoria, abbiamo introdotto una pratica di assistenza, accompagnamento e incoraggiamento fondata su una strategia pedagogica e terapeutica che aiuta le persone a sviluppare o a ritrovare in altra forma le loro capacità.

Nella pratica utilizziamo diverse posture stabilizzanti e ausili banali per aiutare gli anziani a riappropriarsi del proprio corpo, che rappresenta "lo spazio, la forma, il luogo, la struttura nella quale si svolge la vita". Questo lavoro con il corpo è la condizione primaria per poi intervenire con stimolazioni appropriate che aiutano la persona a percepirsi come soggetto attivo della propria esistenza.

MEDIA EDUCATION: incontro la tecnologia e imparo a usarla.

Per ovviare all'impossibilità di usare strumenti e altri materiali tattili, abbiamo introdotto l'utilizzo dei tablet come supporto agli interventi individuali. Affiancati dagli educatori, i nostri anziani hanno potuto cimentarsi nel Memory digitale grazie al tablet, ad esempio.

Anche le videochiamate hanno rappresentato un importante esercizio di stimolazione. Ecco la testimonianza di una nostra Educatrice.

"Anche un gesto semplice come guardare uno schermo per un anziano diventa difficoltoso; ascoltare, capire e parlare ad uno strumento tecnologico può essere addirittura spaesante. Per questo la presenza dell'Educatore è fondamentale: insieme trasformiamo le videochiamate in interventi educativi, nei quali aiutiamo l'anziano a tenere l'attenzione, a comprendere il contesto in cui le persone parlano e orientarsi in una realtà diversa, quella digitale. Il nostro lavoro è cambiato è vero, abbiamo dovuto modificare le nostre attività: ma donare conforto e risposte a bisogni specifici continua ad essere la nostra missione."

LA FILODIFFUSIONE E IL NATALE: ascolto, creo, vivo.

Nel corso dell'anno, per fare compagnia e tenere desta l'attenzione degli anziani, abbiamo usato il sistema di filodiffusione interno al nostro Istituto per trasmettere programmi radio, la lettura del giornale e anche la Santa Messa. Perfino la classica tombolata natalizia è stata reinventata, trasmettendola in filodiffusione in tutti i reparti.

Per accogliere il Natale, abbiamo organizzato piccoli laboratori creativi di decorazioni natalizie che abbiamo poi appeso, con grande gioia, nei reparti e nei luoghi comuni.

I nostri anziani hanno anche contribuito a rendere più bello il presepe allestito nel Tempio Civico Sant'Anna di Busto Arsizio: i loro biglietti di auguri sono stati esposti insieme ai pensieri dei bimbi dell'asilo.

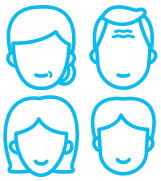
I LEGAMI CON IL TERRITORIO: la capsula del tempo.

Nel 2020 non abbiamo potuto organizzare nessun tipo di gita, ma abbiamo comunque lavorato per mantenere i legami con il territorio partecipando alla Capsula del Tempo di Busto Arsizio.
Gli anziani della nostra RSA hanno preparato una serie di testimonianze scritte e fotografiche o lavoretti che abbiamo inserito in una busta consegnata agli organizzatori del progetto, la Royal Time e il Comune di Busto Arsizio. Questa busta è stata messa all'interno della Capsula del Tempo che è stata poi sotterrata nella nuova area verde comunale, il Parco del Futuro. Come un vero e proprio tesoro, la Capsula verrà riaperta solo nel 2040, regalando ai bustocchi la scoperta dei ricordi, delle passioni e delle emozioni appartenute agli anziani della loro città.
Impossibile non sentire un sussulto al cuore nel toccare con mano tanto amore per la Città: una signora con la passione per la cucina ha voluto trascrivere la sua ricetta segreta di un piatto tradizionale, finora custodita gelosamente nella sua memoria; un'altra ospite ha tagliato e cucito con sapienza un abitino per una bambola che, alla riapertura della Capsula, si mostrerà in tutta la sua eleganza.

"Il fatto che una struttura come La Provvidenza abbia abbracciato con entusiasmo l'idea della "Capsula del Tempo" ha riempito d'orgoglio e commozione l'intero comitato organizzatore, che non poteva sperare di meglio per questo progetto ambizioso e lungimirante, che ha scelto di guardare al futuro senza dimenticare il passato".

4.4

IL RAPPORTO CON I FAMIGLIARI



IL RUOLO SPECIALE DEL TEAM DI PROVVIDENZA DURANTE LA PANDEMIA

Tutto il nostro personale, dagli Infermieri agli operatori ASA/OSS, dagli educatori ai Fisioterapisti, sono stati chiamati ad un lavoro extra, di grandissimo impegno e sensibilità umana: diventare il ponte che mantiene vivo il legame degli ospiti con i famigliari e il mondo esterno. Un onore e una responsabilità che abbiamo cercato di rispettare al meglio.

L'emergenza sanitaria ha completamente stravolto, in pochissimo tempo, il rapporto fra l'Istituto e i famigliari dei nostri cari anziani. Le visite sono state sospese per tentare di impedire al virus di entrare in Istituto e questa brusca interruzione di un'abitudine così fondamentale ha spinto il nostro Team a inventare ed organizzare nuove vie per cercare di colmare, almeno in parte, questa dolorosa mancanza.

In qualche modo siamo diventati il tramite per favorire la relazione tra ospiti e famiglia, come se fossimo parte integrante del loro rapporto.

La comunicazione istituzionale

Anche grazie alle informazioni raccolte e condivise dal Team socio-sanitario all'interno dei vari reparti, abbiamo potuto creare un flusso di comunicazione ricco e continuo che ci ha permesso di tenere costantemente aggiornati i famigliari sull'evolversi dell'emergenza sanitaria in Istituto.

Abbiamo riassunto in questi numeri l'impegno messo nella comunicazione con le famiglie che, seppur a livello digitale, è diventata più stretta ed intensa:

- 34 mail inviate
- 8 mini pillole esplicative
- quasi 100 post pubblicati sulle pagine social dell'Istituto
- nuovo sito internet con una sezione interamente dedicata alle FAQ sulla pandemia
- linea telefonica diretta dedicata
- indirizzo mail dedicato ***coronavirus@laprovvidenzaonlus.it***

La comunicazione one-to-one

Tutto il personale ha lavorato intensamente fianco a fianco per raccogliere e trasferire ai famigliari informazioni precise e dettagliate sulle condizioni cliniche dei loro cari, dallo stato di salute a quello emotivo, aggiornandoli con un report quotidiano anche sulle attività svolte durante la giornata.

Le videochiamate

Per proteggere i nostri anziani abbiamo dovuto sospendere ciò che dava loro un contatto con il mondo esterno e con i loro affetti: le visite. Dopo questa sofferta decisione, abbiamo organizzato un sistema di videochiamate per cercare di colmare il vuoto improvviso e lo spaesamento che li hanno avvolti.
Le videochiamate sono state effettuate dal personale socio-assistenziale presente in reparto e sono state estese anche agli ospiti in isolamento, in quanto risultati positivi al virus, grazie alla collaborazione con il Team assistenziale dedicato. Abbiamo avviato un servizio di prenotazione per meglio gestire i flussi che hanno raggiunto una quota media di 500 videochiamate al mese.

Le visite protette

Da giugno a settembre abbiamo riaperto le porte del nostro Istituto per consentire ai famigliari di rivedere i loro cari. Abbiamo organizzato le visite protette che si sono svolte in aree dedicate e attrezzate con l'installazione di un plexiglass di protezione. Dopo questi mesi difficili siamo stati felici di accogliere nuovamente i famigliari, una presenza insostituibile per rasserenare i nostri anziani e dare loro energia e fiducia.

Le occasioni speciali

Durante la Festa della Mamma, la Festa dei Nonni e a Natale abbiamo richiesto ai famigliari di inviare messaggi audio, foto e pensieri di auguri che abbiamo poi trasmesso in filodiffusione oppure mostrato agli ospiti.
In occasione del Natale, per cercare di far sentire il più possibile la presenza dei famigliari a tutti gli anziani, il nostro Team socio-educativo ha incorniciato oltre 300 fotografie la cui distribuzione ha suscitato grandi sorrisi, lacrime e luci negli occhi che mai dimenticheremo.

4.5

MANUTENZIONE E INTERVENTI TECNICI

NON CI FERMIAMO MAI

Anche nel 2020 l'Ufficio Tecnico ha continuato ad investire ed operare per migliorare la struttura e le sue strumentazioni. Accanto agli interventi di manutenzione ordinaria, sono subentrate molte attività "straordinarie" legate all'emergenza sanitaria in corso. Tutte quante sono state affrontate con grande impegno e nel pieno rispetto delle norme di sicurezza anti-COVID.

Migliorare la qualità di vita all'interno dell'Istituto

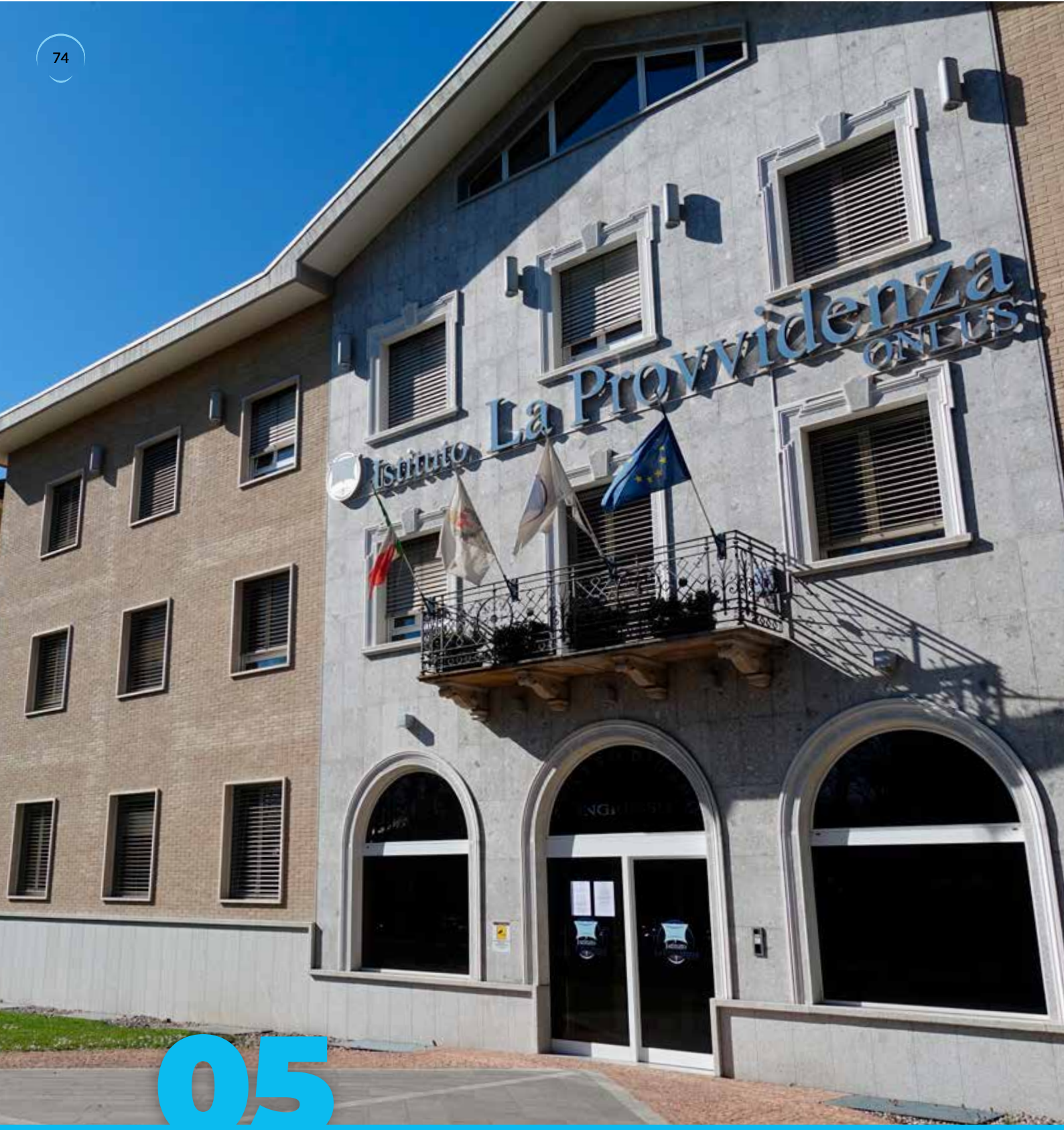
Dotati di tute, calzari e mascherina, i manutentori dell'Ufficio Tecnico hanno continuato a fare il loro insostituibile lavoro all'interno dei vari reparti, per non fare mancare agli ospiti e agli operatori il servizio di assistenza tecnica su piccoli problemi o esigenze più importanti.
L'Ufficio Tecnico ha portato a termine anche i lavori legati al cogeneratore e al quadro della centrale elettrica che, finalmente, può essere comandato da remoto. Ha lavorato anche alla creazione di un "sistema anti-allontanamento" volto a proteggere gli ospiti più fragili e a rischio, come i malati di Alzheimer o i pazienti con demenze gravi, grazie alla dotazione di uno speciale braccialetto in grado di segnalare un'eventuale uscita dall'Istituto.

I compiti extra legati al Coronavirus

L'Ufficio Tecnico si è occupato anche dell'organizzazione logistica legata alla consegna dei tamponi e, durante le due ondate pandemiche, ha lavorato in sostituzione dei fornitori e manutentori esterni che, per questioni di sicurezza, non hanno avuto accesso alla struttura.

TABELLA 25
LAVORI FATTI NEL 2020

Opere di isolamento dall'umidità capillare nel locale farmacia
Realizzazione allarme segnalazione malfunzionamento UPS
Completamento quadro elettrico cucina centrale e centrale termica (con collegamenti e controlli da remoto)
Sostituzione di 2 macchinari della cucina centrale (cuocipasta) e porte cucine di reparto
Illuminazione di emergenza bagni camere Pad. Papa Giovanni XXIII
Proseguimento sostituzione letti con letti elettrici e sostituzione delle lampade con nuove lampade a LED
Inizio manutenzione straordinaria / programmata del cogeneratore (30.000 ore di funzionamento)
Approntamento misure tecniche di prevenzione COVID 19 (divisori, cabine abbracci, ecc.)
Tinteggiatura generale atrio di ingresso Pad. Papa Giovanni XXIII
Tinteggiatura generale 4° piano Pad. Papa Giovanni XXIII con pulizia / sostituzione pannelli controsoffitto
Parziale razionalizzazione depositi e magazzini con adeguamento norme antincendio
Nuovo impianto anti allontanamento
Acquisto nuovo arredamento per area ristoro e sala medica Pad. Mons. Galimberti



05

Situazione economica e finanziaria

Dialogo e trasparenza

5.1

CONTO ECONOMICO

IL DRAMMATICO IMPATTO ECONOMICO DELLA PANDEMIA

L'approvazione del Bilancio 2020, secondo le regole statutarie, conferma le "gravi e preoccupanti" conseguenze economiche che la prima e la seconda ondata della pandemia hanno avuto sul nostro Istituto, così come su tutte le RSA.

Premessa

Non è stato facile costruire un quadro esatto delle conseguenze economiche della pandemia, perché molte variabili erano difficili da prevedere, in primis la durata dell'epidemia, l'effettiva ripresa degli ingressi e le risposte di aiuto messe in campo dalle istituzioni regionali e nazionali. Su quest'ultimo versante, alla data del presente documento, tutto tace e siamo ancora in attesa. Non avendo indicazioni chiare, nel rispetto del principio della prudenza e della veridicità, abbiamo indicato a bilancio solo quanto ottenuto e formalizzato con specifiche normative regionali.

L'aiuto è sintetizzato nel solo riconoscimento del budget assegnato in merito alla contrattualizzazione dei posti letto per l'attività di RSA, con un lieve aumento del 2,5% rispetto all'anno precedente. Null'altro ad oggi è previsto.

Il Bilancio chiuso al 31 Dicembre 2020 corrisponde alle risultanze delle scritture contabili ed è redatto nel rispetto del protocollo per la predisposizione del Bilancio/Rendiconto Rev.1 del 20/01/2016 nr.167. 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 2020 mentre nello Stato Patrimoniale sono indicate tutte le poste del patrimonio al 31 dicembre 2020 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 2020 approvato con Delibera 3/2021 nel CDA del 15/03/2021 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.

Sono diverse le cause dell'impatto negativo della pandemia sui conti di Provvidenza:

- la riduzione dei ricavi per il blocco prudenziale degli ingressi ma soprattutto per l'aumento dei costi;
- l'incremento del costo del personale in organico standard, che spesso ha sostenuto turni di lavoro estenuanti (determinate pure dalle sostituzioni di personale in congedo per malattia) e compiti straordinari quali, ad esempio, l'organizzazione di contatti a distanza (video chiamate) con i familiari cui, salvo casi particolari, sono interdette le visite;
- i maggiori costi derivati dagli incrementi assoluti di personale richiesti per garantire la separatezza degli organici tra reparti Covid e non Covid.
- l'acquisto massivo di dispositivi di protezione del personale (DPI);
- la necessità di effettuare screening frequenti su ospiti e personale;
- le necessarie ripetute sanificazioni dei diversi ambienti e locali;
- il mantenimento totale delle spese generali quali, ad esempio, quelle per riscaldamento e raffrescamento;
- l'incremento dei costi di smaltimento dei rifiuti, in quanto classificati come rifiuti speciali tutti i materiali di protezione degli operatori ed i presidi per l'incontinenza degli ospiti.

TABELLA 26
ANDAMENTO GESTIONE RENDICONTO ECONOMICO ANNO 2020 (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)	31/12/2019	31/12/2020
RICAVI DELLE PRESTAZIONI EROGATE (rette)	9.103.271,28	7.665.230,50
Rette RSA	8.728.183,28	7.501.290,00
Quote Ingresso RSA (forfetizzazione servizi nel tempo)	154.575,00	122.210,50
Altri Ricavi e Proventi RSA (Rette CDI)	220.513,00	41.730,00
ALTRI RICAVI e PROVENTI (Contr regionali e altri)	5.595.734,00	5.460.767,01
Rimborsi Regione per accreditamento	4.853.882,00	4.936.419,00
Diversi da Attività Connesse (Gestione della Casa albergo)	245.248,00	267.175,00
Proventi attività connesse	496.604,00	257.173,01
TOTALE RICAVI DELLA GESTIONE (A)	14.699.005,28	13.125.997,51
COSTI DELLA GESTIONE (Costi della Produzione) (B)		
PER MATERIE PRIME, SUSSID., DI CONSUMO	1.198.439,59	1.475.295,12
PER SERVIZI	2.451.101,05	2.349.342,70
VARIAZIONI DELLE RIMANENZE	-12.895,42	-136.648,42
PER Il PERSONALE DIPENDENTE	9.341.368,86	9.232.640,21
AMMORTAMENTI (e RIVALUTAZIONI relative)	1.188.724,37	1.241.324,19
ACCANTONAMENTI PER RISCHI	220.000,00	10.000,00
ONERI DIVERSI DELLA GESTIONE	284.899,76	302.595,39
TOTALE COSTI DELLA GESTIONE (B)	14.671.638,21	14.474.549,19
DIFFERENZA (A-B Risultato della Gestione Caratteristica)	27.367,07	-1.348.551,68

PROVENTI E ONERI

PROVENTI e ONERI FINANZIARI (C)	9.454,18	-791,98
RISULTATO GENERALE PRIMA DELLE IMPOSTE (A-B+/- C+/-E)	36.821,25	-1.349.343,66
IMPOSTE DI ESERCIZIO	-7.954,00	-7.657,00
RISULTANZE PER L'ANNO	28.867,25	-1.357.000,66

5.2

PATRIMONIO

TABELLA 27
RENDICONTO PATRIMONIALE CONSUNTIVO ANNO 2020 (SINTESI)

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

ATTIVO

	31/12/2019	31/12/2020
IMMOBILIZZAZIONI		
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	436.013,16	406.813,13
II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	17.572.934,27	16.544.250,34
III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	102,00	102,00
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	18.009.049,43	16.951.165,47
ATTIVO CIRCOLANTE		
I) RIMANENZE	67.434,93	204.083,35
II) CREDITI	386.079,88	652.063,53
III) ATTIVITÀ FINANZIARIE	3.000.000,00	2.700.000,00
IV) DISPONIBILITÀ LIQUIDE	1.849.845,01	1.796.609,30
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	5.303.359,82	5.352.756,18
TOTALE RATEI E RISCONTI	8.655,38	3.365,65
TOTALE ATTIVO	23.321.064,63	22.307.287,30

PASSIVO

	31/12/2019	31/12/2020
TOTALE FONDI RISCHI e ONERI	1.300.154,56	1.240.168,93
TOTALE TFR	34.688,84	25.133,55
DEBITI	2.093.335,71	2.511.018,78
Debiti verso banche	0	500.000,00
Debiti verso fornitori	623.568,32	516.779,00
Debiti Tributari	168.136,85	145.781,46
Debiti verso Istituti di Previdenza e Sicurezza Sociale	372.044,16	361.098,54
Altri Debiti	929.586,38	987.359,78
TOTALE DEBITI A BREVE	2.093.335,71	2.511.018,78
TOTALE RATEI E RISCONTI	5.079,94	161,12
TOTALE PASSIVO	3.433.259,05	3.776.482,38

PATRIMONIO NETTO (ATTIVO - PASSIVO)	19.887.805,58	18.530.804,92
CAPITALE	19.858.938,33	19.887.805,58
UTILE DI ESERCIZIO	28.867,25	-1.357.000,66
TOTALE PATRIMONIO NETTO	19.887.805,58	18.530.804,92

Le azioni intraprese

Il CDA è stato sempre informato e aggiornato sull'andamento negativo dei conti del nostro Istituto, attraverso comunicazioni, incontri formali e informali in presenza e consigli di amministrazione a distanza.

È stato coinvolto direttamente anche nella gestione degli ingressi e, in accordo con i Responsabili Sanitari della struttura, ha aderito alla politica di sospenderli fino alla completa estinzione dei focolai interni.

Considerato che la principale fonte di finanziamento di una RSA sono le rette a carico degli ospiti e i contributi regionali assegnati in base ai giorni di occupazione posti letto, è facile comprendere quanto il vuoto economico generato delle mancate rette abbia influito sui risultati d'esercizio.

Il Direttore Generale si è conseguentemente attivato guidando gli uffici di competenza, con azioni interne ed esterne volte a limitare i danni sul patrimonio dell'Istituto, raggiungendo risultati efficaci nell'ottimizzazione delle risorse umane, materiali ed economiche, senza mai ridurre la qualità dell'assistenza fornita agli anziani.

Nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto Legge 34/2020, è stato richiesto il credito d'imposta previsto per l'adeguamento degli ambienti di lavoro e/o per la sanificazione e l'acquisto dei dispositivi di protezione; è stato richiesto il massimo del rimborso ammissibile, pari a 60.000 euro.

L'Istituto ha inoltre partecipato a quanti più bandi possibili con l'obiettivo di richiedere finanziamenti e sostegni per le ingenti e impreviste spese sostenute durante il corso dell'anno.

Sono state attivate anche importanti campagne di raccolta fondi che hanno generato un'entrata pari a euro 134.945,29 e che hanno visto il numero dei donatori passare dai 40 del 2019 a 356 del 2020 (vedi RACCOLTA FONDI pag 14 e 15).

Su proposta del Presidente e del Direttore Generale, il CDA è intervenuto direttamente per limitare le perdite relative agli ingressi, prevedendo (con specifica deliberazione 8/20 "Rette per nuovi ingressi in RSA") un aumento di retta di euro 5,00 per i nuovi ingressi nell'Unità Gestionale 1 a partire dal 09/06/2020 (Camera Singola euro 76,00 giornaliero, Camera Doppia euro 71,00 giornaliero).

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 2020 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 2020 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.

Il saluto del nostro Presidente

Carissimi,

il 2021 segna il termine del mio mandato. *Sono stati per me 8 anni ricchi di avvenimenti che hanno riempito la mia vita di orgoglio e fiducia nelle capacità e nell'infinito valore di ogni persona.*

Nel salutarvi con sincero affetto, voglio ricordare gli anziani deceduti nel corso del 2020 perché ***ogni vita che si conclude fra le mura del nostro Istituto lascia un ricordo*** *dal quale attingiamo in continuazione la forza per continuare la nostra missione.*

Desidero anche rivolgere ***un pensiero colmo di emozione a due amici di Provvidenza*** *che sono venuti a mancare negli anni del mio mandato: il Consigliere Giorgio Faroni e il Direttore Sanitario Daniele Giudici.*

L'incontro con ognuna di queste persone e con voi tutti ha arricchito la mia vita di grandi significati.

Il Presidente
Gobbi Dott. Ambrogio

Istituto La Provvidenza

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