



BILANCIO SOCIALE E RELAZIONE ANNO 2021

ENTE CERTIFICATO

ISO 9001 Sistemi di gestione applicati alla qualità
UNI 10881 Qualità dei servizi di assistenza residenziale anziani
ISO/IEC 27001 Sicurezza delle informazioni
ISO 45001 Salute e Sicurezza sul lavoro
ISO 37001 Sistema Anticorruzione



DIREZIONE OPERATIVA

Cav. Romeo Mazzucchelli

RESPONSABILE PROGETTO

Dott. Luca Edoardo Trama

EDITING

Michela Galmarini

PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE

Marco Binelli

STAMPA

Arti Grafiche Alpine – Busto Arsizio (VA)

TIRATURA

300 copie

Finito di stampare a marzo 2022



2021

***Piccoli e grandi
momenti di
ritrovata serenità***

Lettera del Presidente



Carissimi,

questo è il primo Bilancio Sociale che introduco nella veste di Presidente del nostro Istituto e c'è molto orgoglio e senso di responsabilità in me nello scrivere queste righe.

Il mio primo mandato inizia in un anno in cui abbiamo vissuto segnali di ripresa importanti, tangibili, a partire dalla crescita dei nuovi ingressi registrati dalla nostra RSA: sono stati più di 260 i nuovi ospiti che hanno scelto Provvidenza come luogo di cura e assistenza ma, soprattutto, come casa nella quale ricevere calore e compagnia.

Questo dato conferma **l'autorevolezza del nostro Istituto** che, al di là dell'emergenza sanitaria ancora in corso, continua a essere vissuto come il punto di riferimento per la cura delle fragilità legate alla vecchiaia all'interno del nostro territorio.

Le "ferite" che lo scoppio della pandemia ha generato in tutte le RSA italiane nel corso del 2020 si sono fatte sentire e hanno lasciato segni duri nel nostro cuore, ma non hanno scalfito la missione che da sempre anima il nostro operato: **prenderci cura degli anziani con grande competenza e amorevole attenzione.**

Mi sono bastati pochi mesi di presidenza per rendermi conto più di prima, se mai fosse stato possibile, che **è grazie alla validità, all'impegno e all'infinita passione dei nostri collaboratori che siamo arrivati al 2021 pronti ad affrontare il protrarsi dell'emergenza sanitaria.** Sono felice e orgoglioso di poter contare su di un personale così coinvolto nel proprio lavoro, tanto da farne una missione quotidiana.

L'obiettivo del Consiglio di Amministrazione per il futuro prossimo è dare ancora più respiro a questa felicità, recuperando l'operatività di tutti i servizi e la solidità economica che hanno caratterizzato gli anni precedenti il 2020 e che hanno permesso a Provvidenza di continuare a investire per fare la differenza nella vita di molte persone anziane e dei loro familiari.

Il Presidente
Cav. Romeo Mazzucchelli



Lettera del Direttore

Carissimi,

la stesura del Bilancio Sociale 2021 ci ha aiutati a mettere ancora più a fuoco gli obiettivi che guideranno le scelte del nostro Istituto nel corso di quest'anno e di quelli a venire. Abbiamo un importantissimo traguardo da raggiungere tutti insieme: **riportare Provvidenza ai livelli di solidità e prosperità economica precedenti l'avvento del Covid-19.**

Per arrivare qui, ci sono due grandi strade che si aprono davanti a noi e la necessità è quella di percorrerle entrambe, fianco a fianco, ottimizzando al meglio tutte le risorse disponibili: la prima strada prevede di continuare ad investire per incrementare il benessere di tutto il nostro straordinario personale e la qualità dell'assistenza offerta agli anziani che si affidano al nostro Istituto; la seconda strada prevede di risanare la crisi economica che ha investito il nostro Istituto in seguito alla pandemia. **Qualità ed economicità, due obiettivi apparentemente contrapposti ma imprescindibili** e che ci pongono di fronte a decisioni sempre più sfidanti.

Per agire con efficacia, abbiamo già individuato un primo step di intervento: **ripristinare al più presto la completa attività di tutti i servizi di Provvidenza**, per rispondere sempre meglio ai bisogni di moltissime persone del nostro territorio e permettendoci di aumentare il flusso delle entrate.

Il nuovo PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) definito dal governo, stabilisce linee guida precise che potranno rappresentare per noi una bussola preziosa per orientare le nostre scelte. Il futuro della presa in carico della salute delle persone fragili si basa, in buona parte, su un valore molto vicino alla missione del nostro Istituto: la prossimità. **Il PNRR parla di medicina di prossimità e domiciliarità dell'assistenza**, due ambiti nei quali Provvidenza può dare molto, trasformando queste opportunità in concrete occasioni di crescita.

Lo scenario che abbiamo davanti non è certo facile, perché ancora troppe sono le variabili legate all'evoluzione della pandemia e alle decisioni che verranno prese a livello nazionale e regionale. Quello che è certo è **la nostra ferma determinazione nell'operare per incrementare quei segnali di ripresa che hanno reso questo 2021 un anno migliore.**

Il Direttore
Dott. Luca Edoardo Trama

INDICE

CAPITOLO 01

<i>Persone al servizio delle persone - La Provvidenza</i>	2
1.1 / 1879-2021: una grande storia di impegno e umanità	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

<i>Il cuore della missione - Migliorare la qualità della vita delle persone anziane</i>	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 / La Casa Albergo	34
2.5 / L'Hospice	35
2.6 / IL CDI (Centro Diurno Integrato)	40
2.7 / La RSA aperta	42
2.8 / ADI (Assistenza Domiciliare Integrata)	44
2.9 / Servizio Informazione Anziani	45

CAPITOLO 03

<i>Provvidenza in azione - Risorse, strategie e attività messe in campo</i>	46
3.1 / Assistenza sanitaria	47
3.2 / Area socio-fisioterapica	50
3.3 / Area socio-educativa	53
3.4 / Il rapporto con i familiari	60
3.5 / Manutenzione e interventi tecnici	62

CAPITOLO 04

<i>Crescere insieme - Le persone che operano per e con La Provvidenza</i>	64
4.1 / Il personale dipendente	65
4.2 / La formazione	70
4.3 / I tirocini	72
4.4 / Il Volontariato	73
4.5 / I fornitori	75

CAPITOLO 05

<i>Situazione economica e finanziaria - Dialogo e trasparenza</i>	76
5.1 / Bilancio d'Esercizio	77

CAPITOLO 06

<i>Nota metodologica - Perché e come abbiamo redatto il nostro Bilancio Sociale</i>	82
6.1 / Motivazioni e metodologia	83
6.2 / Modalità di comunicazione	84
6.3 / Riferimenti normativi	85



01

Persone al servizio delle persone

La Provvidenza

1.1 1879-2021: UNA GRANDE STORIA DI IMPEGNO E UMANITÀ

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 a una politica di consenso che a 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 e 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 si riqualificherà come ETS non appena iscritta nel Registro Unico Nazionale.

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".

GENNAIO 2021 GLI ANGOLI DEGLI ABBRACCI

All'inizio dell'anno abbiamo ripreso le visite in presenza per i famigliari dei nostri anziani, inaugurando i due Angoli degli Abbracci, spazi protetti studiati per ridurre le distanze e ritrovare il calore della vicinanza, senza mai perdere di vista la sicurezza e la salute degli ospiti e dei loro cari.

APRILE 2021 UNA NUOVA FASE DELLA STORIA DELL'HOSPICE

HOSPICE
IL NIDO

Abbiamo dato una nuova spinta ai servizi dell'Hospice, donandogli un'immagine completamente rinnovata. Il nuovo nome, Hospice IL NIDO e il nuovo logo, traducono in parole e immagini la forte missione di questo luogo ispirata ai valori di Provvidenza: custodire la vita sempre, portando cura, conforto e bellezza anche negli ultimi istanti di vita, grazie a spazi caldi e confortevoli e alla presenza di un'equipe multidisciplinare di grande professionalità.

MAGGIO 2021 LA RIAPERTURA DELLE VISITE

Il rallentamento della pandemia ci ha permesso di ritornare alle visite "tradizionali": muniti di tutti gli adeguati dispositivi di protezione individuale, i famigliari hanno potuto rivedere i propri cari senza il vetro di protezione. Grazie al protocollo di sicurezza e all'impegno di tutto il personale, abbiamo potuto vivere un trionfo di emozioni che resteranno per sempre impresse nelle mura del nostro istituto.



DESIDERI LEGGERE DI PIÙ SULLA STORIA DI PROVVIDENZA?

Contattaci per scoprire i titoli dei libri ricchi di approfondimenti e curiosità sul nostro istituto.





LA NOSTRA STORIA È FATTA DI TANTE MERAVIGLIOSE STORIE PERSONALI

Anche quest'anno abbiamo festeggiato con gioia molti compleanni dei nostri ospiti. Giornate piene di emozioni perché ci ricordano che il tempo trascorso nella nostra grande casa, pur essendo spesso segnato dalla malattia e dalla fragilità, è ancora pieno di significato e valore.

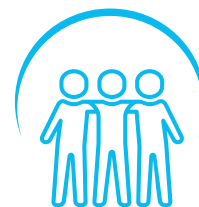


...iacchè i loro occhi hanno fissato il volto degli anni
...le loro orecchie hanno ascoltato le voci della vita"



IL NUOVO CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

UN NUOVO INIZIO, GUIDATO DAGLI STESSI VALORI DI VICINANZA



Durante l'Assemblea dei Soci di aprile è stato eletto il nuovo Consiglio di Amministrazione e sono state assegnate le cariche di Presidente e Vice Presidente.

Un nuovo inizio per Provvidenza contraddistinto dalla stessa missione che ha guidato l'operato dei precedenti CDA: donare una casa sicura alle persone fragili del nostro territorio, assistendole e curandole con dedizione e impegno.

Il neoeletto Consiglio di Amministrazione ha ringraziato generosamente il Presidente uscente, il Dottor Ambrogio Gobbi, procedendo poi alla nomina del suo successore, Cav. Romeo Mazzucchelli, e del nuovo Vice Presidente, Dottor Angelo Guido Belloni.

Il nuovo Consiglio di Amministrazione è composto, oltre che dal Presidente e dal Vice Presidente, da altri 7 membri: Pietro Anzini, Tiziana Bertolina, Renato Borri, Federico Faroni, Alberto Mazzucchelli, Mons. Severino Pagani e Umberto Rosanna. Il Collegio dei Revisori Legali è invece composto da Roberto Antonelli, Roberto Bottini, Mario Piazza, Alessia Antonelli (supplente) e Gaia Werthhammer (supplente).

Il nuovo Direttivo ha espresso l'impegno a proseguire e ampliare i percorsi di accoglienza, cura e valorizzazione delle persone anziane intrapresi in questi ultimi anni. Buon lavoro!

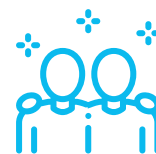


Il nuovo Presidente: Romeo Mazzucchelli

Un autentico uomo di Provvidenza: Vice Presidente negli ultimi 8 anni e da oltre 20 anni attivo nel nostro Istituto.



1.2 LA MISSION E I VALORI CHE CI ISPIRANO



PERSONE AL SERVIZIO DI PERSONE

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

La cura del prossimo

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

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

La cura delle persone che lavorano con noi

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



Allo stesso modo ci impegniamo 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 e ogni nuovo progetto devono essere **valutati rigorosamente** anche in termini di costi e benefici.



Per offrire un'assistenza sempre più qualificata e 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 e 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 e assistenza a persone di ambo i sessi, prevalentemente anziani autosufficienti e non, con particolare attenzione ai residenti in Busto Arsizio e suo territorio storico. Non possono essere ricoverate o mantenute in Istituto persone affette da malattie contagiose o mentali o comunque incompatibili con la struttura.”*

ART. 3/2. *“L'Associazione non può svolgere attività diverse da quelle sopra indicate, a eccezione di quelle a essa direttamente connesse o di quelle accessorie per natura a quelle statutarie in quanto strumentali alle stesse, purché non incompatibili con la sua natura di associazione e realizzate nei limiti consentiti dalla legge.”*

Direzione, Amministrazione e compensi

Lo statuto originario della Provvidenza stabiliva che: ART.9. *“L'Amministrazione del Ricovero di Mendicità è affidata a 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 verificano, sono obbligatoriamente (art. 12/2 Statuto) reimpiegati nella realizzazione delle attività istituzionali e a quelle direttamente connesse, in primis la ristrutturazione delle sedi/ammodernamento delle strutture cui in questi tempi tutte le RSA sono pesantemente chiamate in relazione al D.g.R. n° 7/7435 del 2001 e al D.g.R. n° 2569 del 2014.



I Soci

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

Lo statuto attuale in merito alla questione soci, stabilisce che:

ART.5/1. "Sono Soci fondatori dell'associazione gli Oblatori dell'Istituto "La Provvidenza".

ART.5/2. "Sono Soci dell'associazione coloro che vi aderiscono nel corso della sua esistenza. Possono far parte dell'associazione persone fisiche, persone giuridiche o enti collettivi che diano pieno affidamento per l'attuazione dei programmi statuari e che condividano le ispirazioni di fondo che animano l'associazione. Per la puntuale determinazione di tali caratteristiche, e quindi per l'individuazione di specifici requisiti soggettivi o incompatibilità ovvero di particolari vincoli o limitazioni, anche quantitative, si rinvia al regolamento la cui adozione e modificazione compete al Consiglio di Amministrazione dell'Istituto. L'adesione all'associazione è a tempo indeterminato e non può essere disposta per un periodo di tempo temporaneo. Acquistano la qualità di Soci a titolo perpetuo i Consiglieri di Amministrazione e i Revisori Legali effettivi che abbiano rivestito tale carica per un intero mandato."



**Per leggere altri
articoli dello Statuto
vai a pag 17**

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/IEC 27001	Sicurezza delle Informazioni
ISO 45001	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 e 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.

2021: tanti controlli, nessuna segnalazione, grandi complimenti

Il 2021 è stato caratterizzato dalla presenza di un elevato numero di ispezioni poiché, alle tradizionali verifiche, si sono aggiunti numerosi nuovi controlli volti ad accertare la correttezza delle procedure interne di contenimento dell'emergenza e dell'effettiva applicazione delle normative sui Green Pass.

La Provvidenza ha superato tutti i controlli, senza mai essere oggetto di alcuna prescrizione o segnalazione. Al contrario abbiamo ricevuto complimenti per la qualità dei servizi, dei protocolli di sicurezza e dell'operato svolto quotidianamente.

1.5 COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI



CONTINUA IL NOSTRO FILO DIRETTO CON IL MONDO

Il 2021 ci ha visti impegnati a sviluppare una comunicazione sempre più costante, precisa e strutturata rivolta alle figure che ruotano intorno al grande mondo di Provvidenza: gli stakeholder, la stampa, il territorio, il personale e i famigliari dei nostri ospiti. Il motto #distantimavicini dello scorso anno ha continuato ad animare un ricco flusso di informazioni, notizie e... emozioni!

Più forza alla comunicazione digitale

Il canale che ha visto la maggior concentrazione di investimenti ed energie è stato sicuramente quello digitale. Nello specifico abbiamo:

- ▶ inviato costantemente mail ai famigliari per spiegare i cambiamenti nelle modalità di visita imposti dalle normative e per condividere informazioni di carattere tecnico;
- ▶ sviluppato i nostri social network creando post dedicati agli eventi in corso, agli anniversari e alle novità riguardanti i servizi attivi;
- ▶ proseguito le videochiamate per mantenere sempre aperto questo prezioso canale di collegamento fra ospiti e famiglie.

La Carta dei Servizi

Per rendere ancora più chiara e trasparente la missione di Provvidenza abbiamo realizzato la Carta dei Servizi, uno strumento pratico e di facile consultazione che comprende tutti i servizi offerti dal nostro Istituto. La Carta dei Servizi è comodamente scaricabile dal nostro sito, entrando nella sezione modulistica.

Il nuovo sito dell'Hospice IL NIDO

Un luogo caldo, accogliente e amorevole come l'Hospice IL NIDO aveva bisogno di un adeguato spazio anche all'interno della rete. Ecco perché abbiamo lavorato alla creazione di un mini sito dedicato, capace di rispecchiare con sincerità i valori che animano l'hospice. Il sito descrive i servizi offerti, la struttura, l'importanza delle cure palliative e le competenze dell'equipe multidisciplinare ma anche le diverse possibilità di donazione, per permetterci di continuare a offrire gratuitamente assistenza ai malati non guaribili e conforto alle loro famiglie. Con riguardo e delicatezza abbiamo raccolto anche le testimonianze di chi ha salutato i propri cari proprio fra le mura del nostro nido.

L'ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI

Nel 2021 abbiamo lavorato per gettare le prime solide basi sulle quali costruire un processo di raccolta fondi più strutturato, cioè suddiviso in differenti campagne di donazione. L'oggetto della raccolta fondi resta il nostro Hospice IL NIDO, la finalità resta quella di permetterci di continuare a offrire gratuitamente questo servizio così prezioso per la dignità di ogni persona ma le modalità di donazione si sono notevolmente ampliate.

TABELLA 1 DONAZIONI RACCOLTE NEL 2021

15.373,37 €	5x1000
80.805,82 €	Donazioni da privati
15.950,00 €	Donazioni da aziende
1.950 €	Club
114.079,19 €	TOTALE



La campagna 5x1000

La dichiarazione dei redditi permette di fare una donazione che non costa nulla ma aiuta a non lasciare soli chi ha più bisogno.



La campagna delle donazioni in memoria

Ricordare una persona scomparsa con una donazione è un gesto che aiuta altre persone e famiglie a vivere con gentilezza l'ultimo prezioso capitolo del loro cammino insieme.



La campagna di Natale

Il Natale ci ricorda l'importanza di donare per accogliere e sostenere il valore di ogni vita.

DUE PROGETTI SPECIALI



IL BANDO FONDAZIONE COMUNITARIA DEL VARESOTTO

Con grande felicità abbiamo accolto la notizia di avere vinto 2 bandi promossi dalla Fondazione Varesotto, una realtà molto attenta ai bisogni specifici del nostro territorio.

Attraverso i bandi Interventi Sociali, la Fondazione mira a sostenere la rete territoriale delle strutture e dei servizi che supportano i bisogni primari delle persone, intervenendo soprattutto sui soggetti vulnerabili e a rischio marginalità e sulle loro famiglie.

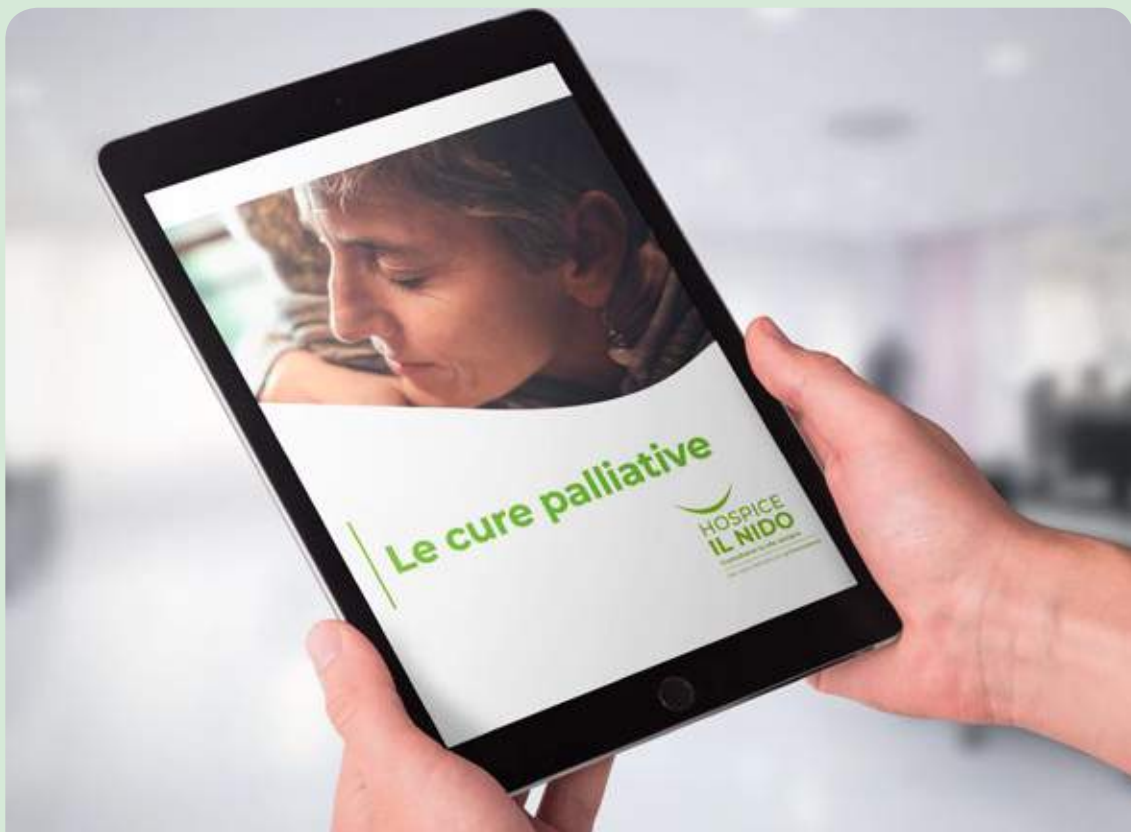
Questa “vittoria” è il segno tangibile dell'importanza che il nostro Hospice IL NIDO riveste nel contesto delle risposte al crescente bisogno di cure palliative espresso dal nostro territorio.

L'istituto potrà beneficiare dei fondi a partire dal 2022 (anche se i lavori di partecipazione sono stati svolti nel corso del 2021) e li destinerà alla copertura di parte delle spese di gestione dell'Hospice IL NIDO.

PROGETTO “CURE PALLIATIVE”

Convinti della necessità di contribuire ad alimentare una corretta cultura delle cure palliative, abbiamo realizzato un mini book che è stato veicolato sui nostri canali di comunicazione.

Per scaricare il mini book abbiamo creato un facile percorso di richiesta che prevede l'inserimento dei propri dati in un form dedicato. Questo ci ha permesso di raccogliere anagrafiche di persone interessate all'argomento, dando vita a un progetto di “lead generation” che consentirà all'istituto, in un'ottica di breve-medio periodo, di ampliare il database dei soggetti da coinvolgere in attività di sensibilizzazione, informazione e donazione.



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 31/12/2021 si contano 125 Soci.

TABELLA 2
NUMERO DEI SOCI

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Soci	143	142	136	135	134	132	125
Presenti alle assemblee di persona	I assemblea 25 II assemblea 56	27	49	29	I assemblea 40 II assemblea 18	23	50
Presenti alle assemblee per delega	I assemblea 12 II assemblea 23	15	38	10	I assemblea 6 II assemblea 8	2	44

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.

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Numero CDA	13	10	9	9	9	12	7
Comunicazioni	82	72	77	60	62	42	45
Delibere	39	33	40	35	32	27	28

TABELLA 4

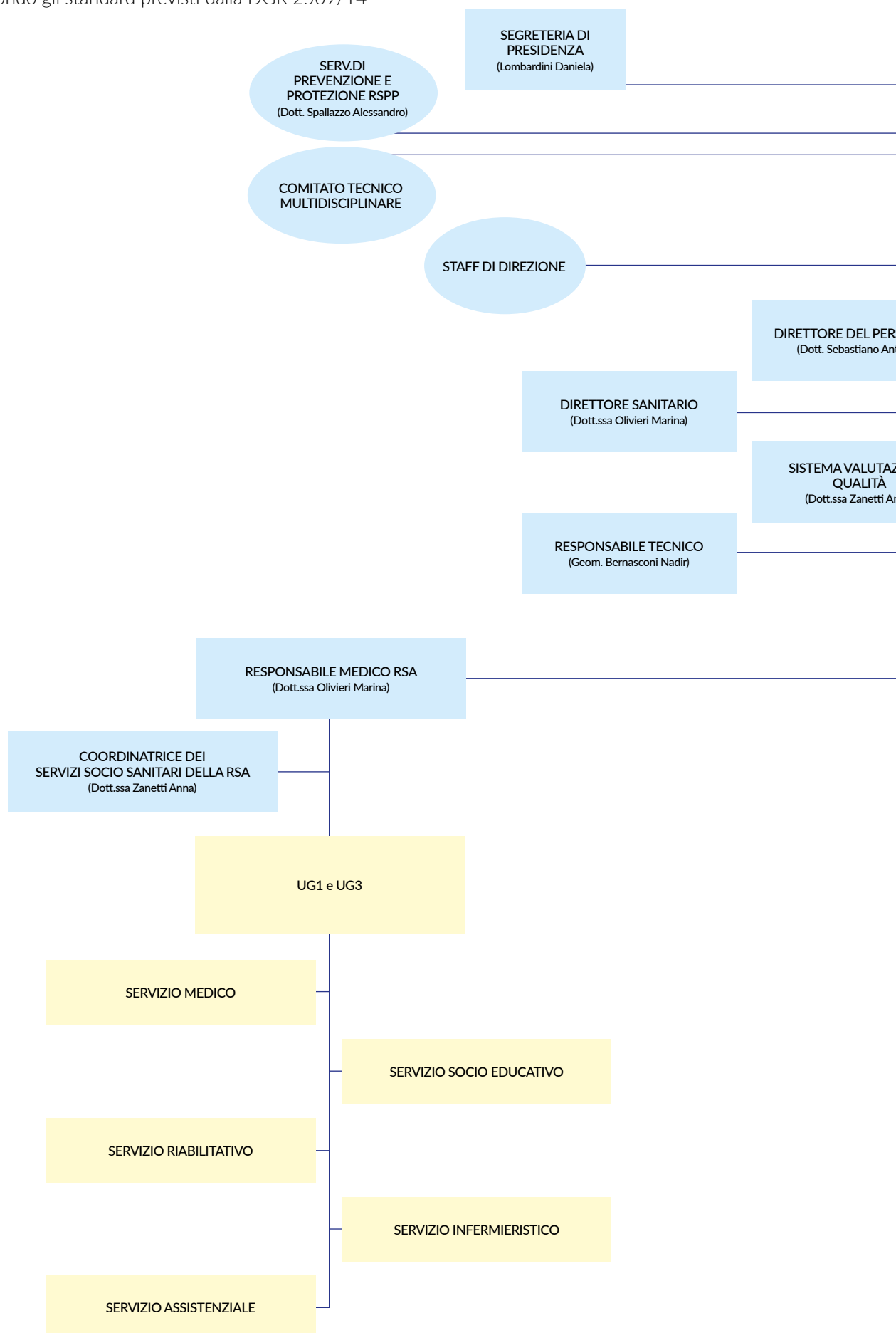
LA COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

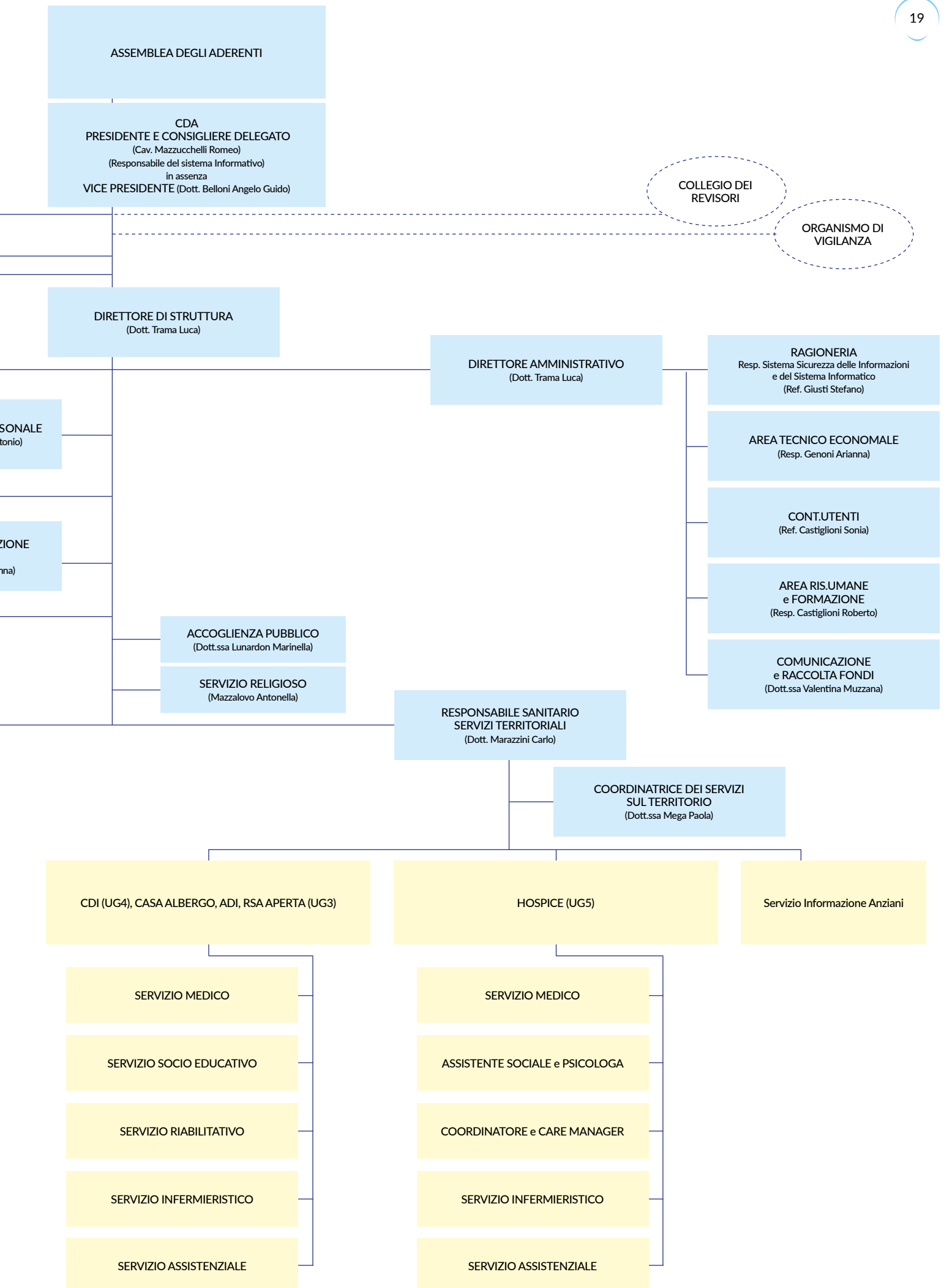
aprile 2021 - maggio 2025

Mazzucchelli Romeo	Presidente
Belloni Angelo Guido	Vice Presidente
Anzini Piero	Consigliere
Bertolina Tiziana	Consigliere
Borri Renato	Consigliere
Faroni Federico	Consigliere
Mazzucchelli Alberto	Consigliere
Pagani Severino	Consigliere
Rosanna Umberto	Consigliere

ORGANIGRAMMA A TERMINE DI STATUTO

Aggiornato secondo gli standard previsti dalla DGR 2569/14





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 17 del 13/07/2021

Longo Michela

Petrillo Marco

Turra Roberto

1.6.4

I REVISORI LEGALI

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

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

aprile 2021 - maggio 2025

Antonelli Roberto

Bottini Roberto

Piazza Mario





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

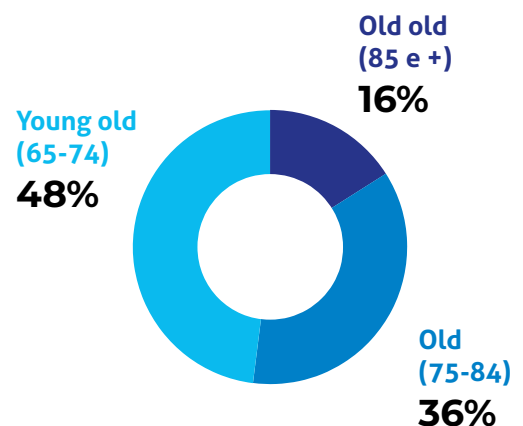
I dati emersi nel 2021 evidenziano un trend in linea con quello degli ultimi anni che vede una presenza molto importante degli anziani sul totale della popolazione italiana. Gli over 65 rappresentano, infatti, il 25% della popolazione, portando con sé una crescente domanda di assistenza qualificata. I dati confermano anche una preponderanza della popolazione femminile su quella maschile.

TABELLA 7
POPOLAZIONE RESIDENTE PER FASCE D'ETÀ E GENERE

	maschi	femmine	maschi + femmine
0-15 anni	5.901	5.626	11.527
16-29 anni	5.607	5.460	11.067
30-64 anni	19.783	20.260	40.043
65 e + anni	8.667	11.741	20.408
TOTALE	39.958	43.087	83.045

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

	maschi	femmine	maschi + femmine
Young old (65-74)	4.507	5.231	9.738
Old (75-84)	3.117	4.260	7.377
Old old (85 e +)	1.043	2.250	3.293
TOTALE	8.667	11.741	20.408



IL SOSTEGNO AGLI ANZIANI NEL PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA

Il piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) è il documento che il governo italiano ha predisposto per illustrare alla commissione europea come il nostro paese investirà i fondi comunitari che arriveranno nell'ambito del programma "Next generation Eu". La salute è una delle 6 missioni alle quali verranno dedicati i progetti di investimento e gli anziani rappresentano numeri importanti in questo ambito.

Gli interventi per gli anziani previsti dal PNRR

Due sono gli ambiti strategici di intervento individuati nel Piano:

- ▶ rafforzare i servizi sociali territoriali per prolungare il più possibile l'autonomia delle persone anziane, così da evitare o posticipare il loro ingresso in un istituto (Missione 5);
- ▶ potenziare l'assistenza sanitaria di prossimità e domiciliare radicata nel territorio per garantire un'assistenza sanitaria più vicina ai soggetti fragili, come gli anziani (Missione 6).

Le aree degli investimenti

Entrando nello specifico, nella Missione 5, la maggior parte degli stanziamenti riguardano la riconversione delle RSA e delle case di riposo per gli anziani in gruppi di appartamenti autonomi. Questi interventi mirano ad assicurare la massima indipendenza delle persone anziane, collocandole in un contesto capace di garantire sia una concreta presa in carico da parte dei servizi sociali, sia i sostegni necessari.

Agli anziani non autosufficienti vengono dedicati interventi specifici, oggetto di una riforma dedicata.

La Missione 6 prevede, un investimento per l'attivazione di oltre 1200 "Case della Comunità", ovvero centri di assistenza continuativa dedicati agli anziani e alle persone fragili. Altri investimenti riguardano lo sviluppo dei servizi domiciliari e la telemedicina.

Gli obiettivi da raggiungere

- ▶ Allineare i servizi ai bisogni di cura dei pazienti in ogni area del Paese.
- ▶ Migliorare le dotazioni infrastrutturali e tecnologiche.
- ▶ Promuovere la ricerca, l'innovazione e lo sviluppo di competenze tecnico-professionali, digitali e manageriali del personale.

LE 6 MISSIONI DEL PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA



**Digitalizzazione,
innovazione,
competitività e cultura**



**Rivoluzione verde e
transizione ecologica**



**Infrastrutture per una
mobilità sostenibile**



Istruzione e ricerca



Inclusione e coesione



Salute

La sfida di Provvidenza: cogliere le opportunità offerte dal PNRR

La pandemia ha dimostrato quanto sia necessario prendersi cura della salute psicofisica delle persone anziane. Proprio loro, infatti, sono state le più colpite dalle conseguenze legate all'isolamento e all'esclusione sociale.

Se a questa premessa si aggiunge che, secondo le stime attuali, il numero degli anziani non autosufficienti raddoppierà fino a raggiungere quasi 5 milioni entro il 2030, si capisce quanto è grande la sfida che i servizi di welfare e le strutture di assistenza socio-sanitaria hanno davanti a sé.

Provvidenza, nella sua veste di RSA e di punto di riferimento territoriale nell'offerta di servizi a sostegno delle fragilità legate alla vecchiaia (come la RSA aperta e l'ADI), è chiamata a essere protagonista in questa sfida.

Mai come oggi il nostro Istituto è impegnato a inserirsi con lungimiranza ed efficacia in questo quadro di manovre, così da accrescere ulteriormente il livello e la portata della sua assistenza e, in ultima analisi, la qualità della vita delle persone anziane.



2.2 STRATEGIA E OBIETTIVI

UNA STRATEGIA DEL CUORE

Anche una materia intrisa di umanità come quella della cura delle persone anziane, spesso sole e fragili, ha bisogno di una strategia ben definita. Le sfide imposte dal PNRR e la volontà di attivarci per superarle al meglio, ci mettono di fronte alla necessità di tenere fede agli obiettivi che da sempre animano il nostro operato, aprendoli però, con grande fiducia, alle nuove necessità emerse con vigore dopo l'avvento dell'emergenza sanitaria.

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 e 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 e dignitosa" la vita anche quando non si è più in grado di fare molte cose da soli.

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 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.

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

Al fianco della vita

L'impegno quotidiano è orientato a garantire a 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,

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 a 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.

COSA ABBIAMO FATTO NEL 2021



- Abbiamo garantito la cura dell'anziano polipatologico.
- Abbiamo imparato e messo in atto nuove strategie di cura per affrontare con maggiore efficacia un'infezione ancora ampiamente "sconosciuta".
- Abbiamo sviluppato nuove competenze formative per affrontare una vera emergenza sanitaria ma anche per gestire al meglio la sindrome post covid, definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, come l'insieme delle conseguenze a lungo termine sulla salute causate dall'infezione da Coronavirus.



NUMERI E DATI DELLA NOSTRA RSA FATTA DA TANTE CASE CON UN UNICO GRANDE CUORE CHE BATTE INSIEME

La capacità ricettiva della nostra RSA resta molto alta: 385 posti letto. Ma altrettanto alta è l'attenzione messa nel creare spazi a misura d'uomo, all'interno dei quali i nostri ospiti possono fare esperienza di tante "micro-case dentro una grande casa". Le 2 Unità Gestionali dedicate alle persone anziane completamente non autosufficienti sono state, infatti, suddivise in diversi padiglioni e in diversi piani, per ricreare quel calore così importante per il benessere individuale e quel senso di comunità che "rende bella" la vita anche quando non si è più in grado di fare molte cose da soli.

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

TABELLA 9
POSTI LETTO UNITÀ GESTIONALI RSA

	2019	2020	2021	note
Padiglione Giovanni XXIII	218	218	218	Dal 01/08/2021 11 posti letto solo accreditati
Pad. Mons. Tettamanti	93	93	93	
TOTALE	311	311	311 (300+11)	

	2019	2020	2021	note
Padiglione Mons. Galimberti	74 (38+36)	74 (17+57)	74 (47+27)	Dal 01/08/2021 27 posti letto solo accreditati

 	2019	2020	2021	note
TOTALE posti letto RSA	385	385	385	347 contrattualizzati 38 solo accreditati

Una casa con un prezioso tocco femminile

La presenza delle donne si conferma, anno dopo anno, superiore a quella degli uomini.

TABELLA 10
DISTINZIONE UOMINI E DONNE OSPITI PRESENTI

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Uomini	71	66	63	68	43	71
Donne	304	309	312	304	207	263

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 della pandemia questa attenzione si è ulteriormente ampliata, includendo l'inserimento e la gestione del servizio di videochiamate con i famigliari e il potenziamento della comunicazione digitale.

TABELLA 11
MINUTI DI ASSISTENZA MEDIA PER OSPITE

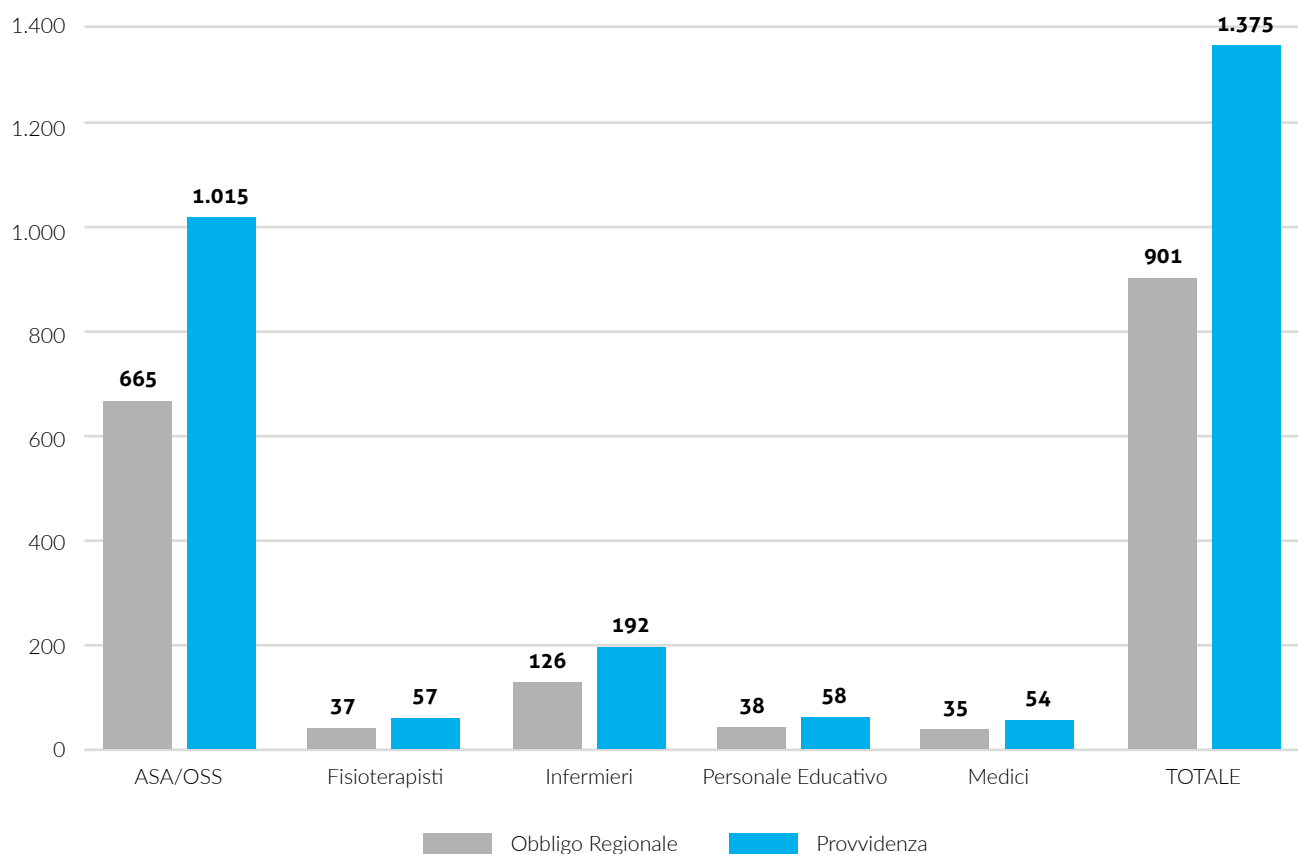


TABELLA 12
RAPPORTO TRA ENCOMI E RECLAMI

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Numero encomi	31	40	50	54	58	35
Numero reclami	34	22	11	9	36	11

L'età dei nostri ospiti

Anche nel 2021 abbiamo registrato nuovi ingressi caratterizzati da ospiti che hanno un'età media più bassa degli anni precedenti.

TABELLA 13
ETÀ MEDIA ALL'INGRESSO

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Età media all'ingresso	85	86	85	86	84	84

TABELLA 14
ETÀ MEDIA OSPITI PRESENTI

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Uomini	81	82	82	83	84	81
Donne	87	88	87	87	87	86

TABELLA 15
I CENTENARI

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Uomini	0	0	0	0	1	2
Donne	10	9	7	6	4	4



LA STORIA DI RENATO E CHIARA: DI NUOVO INSIEME NELLA GRANDE CASA DI PROVVIDENZA

“ L'idea di venire a vivere per un po' nella Casa Albergo di Provvidenza per stare più vicino a mia moglie Chiara, ospite della RSA, mi è venuta l'anno scorso nel mese di maggio. Quando sono arrivato qui ho provato emozioni forti, perché era tanto tempo che non stavo con mia moglie. Chiara è tutto per me. Appena ho aperto la valigia nella mia camera ho iniziato a piangere, perché non potevo crederci: avevo realizzato il mio desiderio. Ero al settimo cielo e tutto lo staff è stato molto presente e ci ha aiutati. Prima di andare in reparto da Chiara, passavo sempre dalla chiesa a ringraziare la Mamma Celeste per questa possibilità che mi è stata offerta dall'accoglienza di Provvidenza. Al termine del mio soggiorno, la dottoressa mi ha detto che, nelle settimane che abbiamo passato insieme, Chiara è molto migliorata e io ne sono stato davvero felice. ”

Renato

“ Quando ho saputo che Renato sarebbe venuto qui per trascorrere con me le sue vacanze estive ho ricominciato a dormire. Quando era qui mi alzavo felice tutti i giorni, aspettavo sempre di poterlo vedere e di poter parlare con lui, come a casa. Con lui qui mi sentivo a casa. La casa non è un posto, con lui abbiamo vissuto in due posti diversi ma ci siamo sempre sentiti a casa perché eravamo insieme. ”

Chiara

2.4 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 e 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 esistente 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 2021



- Abbiamo ripreso a lasciare uscire gli ospiti e a ricevere le visite di amici e famigliari.
- Abbiamo sottoposto tutti gli ospiti a una sorveglianza sanitaria per limitare il più possibile il rischio di introdurre il virus in Istituto.
- Abbiamo accolto nuovi ospiti che hanno portato nuova compagnia e nuove risorse all'interno della Casa Albergo.
- Abbiamo creato un menu personalizzato, così da permettere agli ospiti di scegliere in libertà i loro piatti del giorno... come se fossero in un vero e proprio albergo!

2.5 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 perché 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 paziente al centro

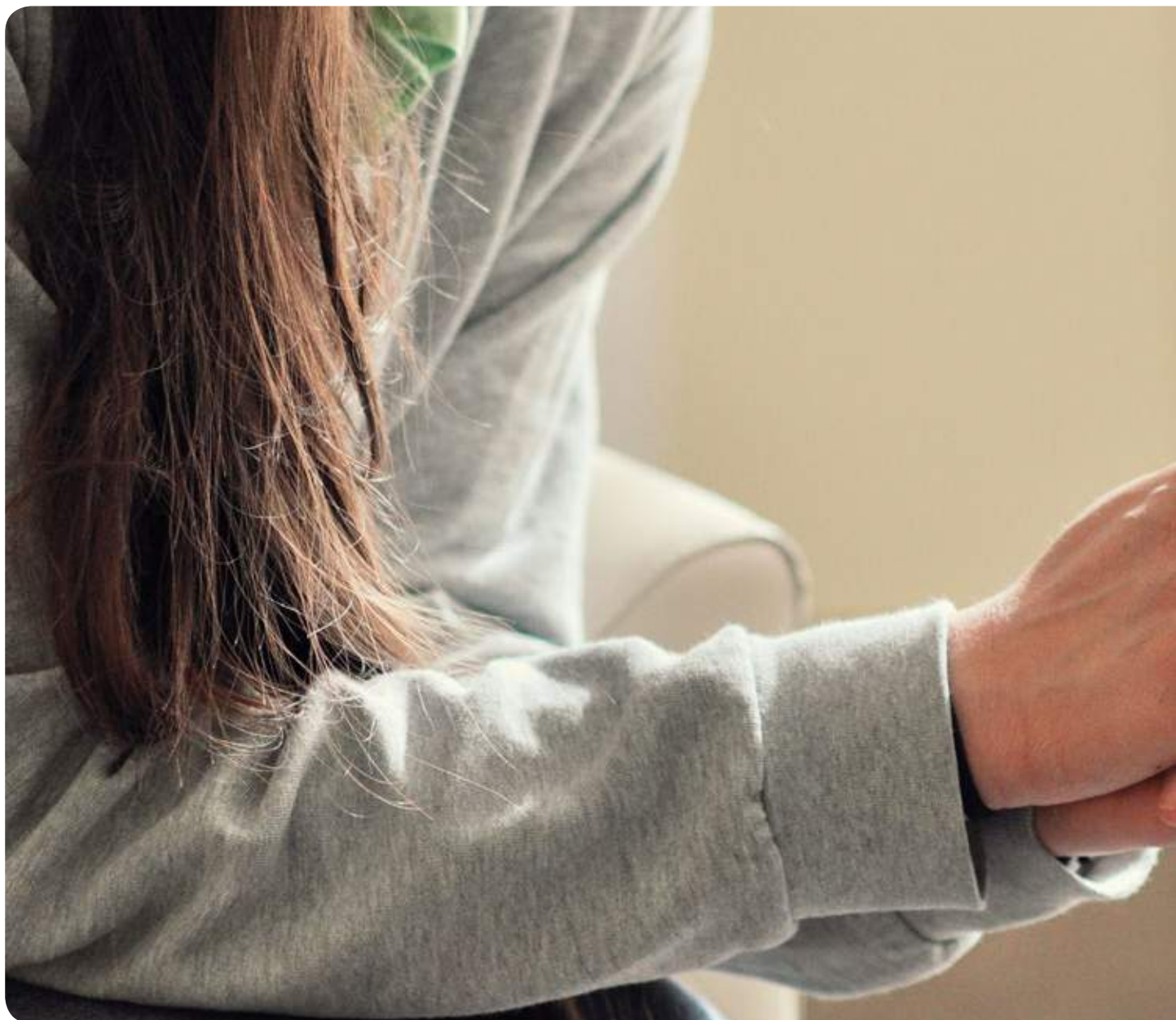
L'Hospice è un luogo prezioso in cui la persona è al centro di tutto e si avvicina alla morte in modo dignitoso, è il luogo in cui alla vita viene garantita l'attenzione, il rispetto, il valore e la dignità che merita. Qui i professionisti sanno stare al fianco della persona e della sua famiglia, accompagnandola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

La piena ripresa del servizio

Dal mese di aprile, gli spazi protetti dell'Hospice hanno ripreso ad accogliere i malati non guaribili che necessitano di Cure Palliative.

Abbiamo registrato oltre 100 ingressi in meno di un anno, donando quindi sollievo a 100 famiglie che hanno potuto congedarsi dai loro cari in un ambiente sicuro e con il sostegno di personale qualificato.

Molto lavoro è stato fatto anche sul fronte delle risorse umane, rafforzando la collaborazione fra le varie figure che compongono l'equipe multidisciplinare del nostro Hospice e alimentando lo spirito che anima il lavoro di squadra.



Le testimonianze dei famigliari e del personale

Per alcune persone sole al mondo, l'Hospice non è solo il **rifugio accogliente** dove trascorrere al sicuro gli ultimi giorni di vita ma è anche **l'ultima occasione di avere una famiglia.**

Alice Brenna,
Coordinatrice Hospice IL NIDO



Non conoscevo l'esistenza delle cure palliative, non le avevo mai neanche sentite nominare. Ho imparato a conoscerle solo da poco tempo, ma grazie a queste cure **mio fratello è stato da voi accompagnato verso la fine del suo tempo senza soffrire.**

Cristina, sorella di Luca



Vi siete presi cura non solo del nostro amato Roberto, con disponibilità, pazienza e gentilezza, **ma anche di noi e del nostro dolore.**

La famiglia di Roberto



Hospice IL NIDO è il luogo dove il paziente e noi famigliari veniamo accolti in un grande abbraccio e dove troviamo l'ultimo rifugio. **Grazie per aver riportato serenamente "a casa" l'anima del mio amatissimo papà.**

Famiglia Castiglioni



In quei terribili, improvvisi ed inimmaginabili momenti di dolore **avete preso per mano, non solo il mio papà, ma tutti noi.** Mai nella mia vita persone "sconosciute" mi avevano scaldato il cuore, di cristallo, come voi. **Grazie infinite.**

Elena



Grazie per le amorevoli attenzioni e cure riservate alla mia mamma, **grazie per avermi aiutato a salutarla nel migliore dei modi** e grazie per tutta la sensibilità, la cortesia e l'umanità che abbiamo ricevuto.

Gianluca,
figlio di Chiara





DIFFONDERE UNA CULTURA DELLE CURE PALLIATIVE: IL RUOLO CENTRALE DEI NOSTRI OPERATORI

Le nostre infermiere Carmela e Francesca spiegano la differenza tra le Cure Palliative domiciliari e quelle effettuate all'interno di un Hospice. Un tema importante che necessita di professionalità, competenza e delicatezza.

“Capita che un ospedale dica ai parenti di un malato non più guaribile di rivolgersi a un servizio di Cure Palliative.

Di fronte a questa affermazione, spesso si resta “spaesati” perché non si conosce la direzione da prendere.

È bene sapere che le Cure Palliative possono essere erogate in luoghi differenti: la propria casa oppure l'Hospice.

Ecco le peculiarità dei due luoghi.

L'Hospice ha un personale dedicato all'assistenza, presente 24 ore su 24. Questo personale è composto da figure professionali con competenze diverse che seguono la persona in ogni ambito di necessità: dalla salute fisica e psicologica, al supporto emotivo, fino a tutto il necessario pratico per rendere l'alloggio il più possibile confortevole.

La persona e i suoi cari hanno la sicurezza di non essere mai soli, anche se si dovesse verificare un rapido peggioramento delle condizioni di salute.

I famigliari possono quindi “staccarsi” dal ruolo di Caregiver e dedicare tutte le proprie energie all'ascolto e alla vicinanza con il proprio caro.

A domicilio esce un'equipe composta principalmente da medici e infermieri che si occupano del paziente dal punto di vista sintomatico e farmacologico. In questo caso viene sempre richiesta la collaborazione di un familiare, perché anche se, in caso di emergenza viene garantita un'assistenza 24 ore su 24, spetta a lui/lei monitorare le condizioni del paziente e chiamare il personale di riferimento.

Quello che unisce questi due luoghi è l'obiettivo delle Cure Palliative: lenire e, dove possibile, eliminare tutti i sintomi disturbanti che la malattia comporta, così da fornire un supporto totale ai pazienti ma anche ai loro cari.”

Carmela e Francesca

2.6 IL CDI (Centro Diurno Integrato)



IN COMPAGNIA È MEGLIO

Il Centro Diurno Integrato nasce dalla volontà di offrire alle persone anziane 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, 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 socio educative 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
- Servizio Fisioterapico
- 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 2021



- Il protrarsi dell'emergenza sanitaria non ci ha permesso di riaprire un servizio così importante per moltissime persone anziane del territorio. Questo "stand by" ci è davvero costato grandi energie e preoccupazioni, perché sappiamo bene quanta "vita" il CDI porti nelle giornate di molti anziani ancora autosufficienti e desiderosi di compagnia e di attività da svolgere insieme.
- Gli operatori del centro hanno continuato a tenersi in costante collegamento con i famigliari degli utenti e con gli utenti stessi, per ricevere notizie sul loro stato di salute fisica ma anche psicologica ed emotiva. A volte questo "filo rosso" è servito anche per dare consigli, sostenersi vicendevolmente e condividere il desiderio di un ritorno alla normalità che oggi si svela in tutta la sua ricchezza.
- Abbiamo aggiunto un supporto in caso di necessità particolari, come il bisogno di richiedere i servizi domiciliari forniti dalla RSA Aperta o di ricoverare il proprio caro all'interno della nostra RSA.

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

Il protrarsi dell'emergenza sanitaria ha richiesto un sempre maggiore impegno da parte degli operatori e delle operatrici della nostra RSA Aperta, perché è cresciuto il numero delle famiglie che ha richiesto questa forma di assistenza domiciliare come risposta alla paura di portare i propri cari fuori di casa. Le loro parole sono il grazie più bello per il lavoro svolto.

“Mie care amiche, permettetemi di chiamarvi così, amiche e non solo signore. In questi mesi avete condiviso un impegno delicato, che oggi è giunto al termine, vi siete prese cura del mio papà Giuseppe come figlie, sempre con un sorriso per lui.

In questo poco tempo avete imparato a volergli bene, tutte voi siete state preziose, non solo per lui, ma anche per me, sono sicura che da lassù il papà vi sorride.

Vi porterò sempre nel mio cuore.”

Angela

“La mia mamma soffre di una forma di morbo di Parkinson che l'ha portata a diventare apatica, senza interesse alcuno. Poi un giorno ho scoperto il servizio di RSA Aperta di Provvidenza e tutto è cambiato. Le operatrici accudiscono la mia mamma con dedizione e amore, si occupano della sua igiene personale ma, soprattutto, l'ascoltano e la viziano di coccole, pur mantenendosi educate e rispettose.

In famiglia abbiamo notato subito un miglioramento fisico ma soprattutto psicologico della nostra mamma. Lei attende questi incontri con trepidazione, chiacchiera con le operatrici, ride con loro... le considera come sue nipoti, quindi sono diventate parte della nostra famiglia.”

Sonia

COSA ABBIAMO FATTO NEL 2021



- Il servizio di RSA Aperta ha continuato a essere attivo, 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.
- Abbiamo intensificato anche l'avvio dei servizi fisioterapici e socio-educativi a domicilio.

2.8 ADI (Assistenza Domiciliare Integrata)



I PROFESSIONISTI DELLA SALUTE DIRETTAMENTE A CASA TUA

Nel corso del 2021 il nostro servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, ha compiuto un importantissimo passo in avanti: abbiamo finalmente ottenuto l'accreditamento che ci consentirà di erogare autonomamente i servizi, senza ricorrere all'intermediazione di un ente terzo. Un'ulteriore evoluzione della qualità che caratterizza il nostro operato.

Come funziona l'ADI?

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. L'attivazione del servizio ADI viene richiesta attraverso la prescrizione del Medico di Medicina Generale, del Medico ospedaliero o della struttura riabilitativa (dimissione protetta) o del 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 a un profilo assistenziale/prestazionale. Al termine della valutazione il cittadino può scegliere l'Istituto La Provvidenza 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);
- ▶ 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.

Accedere al servizio è semplice

L'accesso al Servizio Informazione Anziani è completamente gratuito. Si può accedere tramite l'indirizzo e-mail info@laprovvidenzaonlus.it, oppure contattando direttamente l'Istituto.

COSA ABBIAMO FATTO NEL 2021



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



03

Provvidenza in azione

**Risorse, strategie e
attività messe in campo**

3.1 ASSISTENZA SANITARIA



UN INCREDIBILE LAVORO DI SQUADRA

Per fronteggiare il protrarsi dell'emergenza sanitaria abbiamo continuato a mettere in campo tutte le migliori risorse presenti all'interno della nostra RSA, proseguendo e affinando la stretta collaborazione fra l'apposito organo competente e il referente COVID-19. Le strategie di prevenzione/tutela/contenimento dell'infezione hanno coinvolto anche quest'anno tutte le figure presenti all'interno del nostro Istituto, richiedendo un impegno e una resilienza, ancora una volta, semplicemente eccezionali.

Il Comitato Tecnico Multidisciplinare

Anche il 2021 ha visto diverse risorse collaborare fianco a fianco. Il Comitato Tecnico Multidisciplinare ha continuato a dettare le linee guida che hanno orientato l'operato di tutto il personale.

Una guida necessaria per coordinare, pianificare e monitorare gli interventi organizzativi più appropriati e sostenibili per la prevenzione e il controllo dell'infezione ma anche per ricostruire, in sicurezza, piccoli e grandi pezzi di ritorno alla normalità.

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 ospiti 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 della struttura;
- ▶ individuazione e definizione di procedure specifiche per la sanificazione degli ambienti e per la gestione quotidiana delle attività in caso di epidemia.

I dipendenti

Durante il periodo emergenziale abbiamo intrapreso numerose e tempestive azioni di sorveglianza del personale, sottoponendo tutti i dipendenti a un monitoraggio clinico della sintomatologia COVID-19 e alla rilevazione della temperatura corporea.

Molte sono state anche le attività informative rivolte al personale per sensibilizzarlo sulle norme di igiene e prevenzione: oltre alle attività di formazione, abbiamo realizzato materiali cartacei, digitali e video dimostrativi sull'uso dei DPI e sul corretto lavaggio delle mani.

Gli ospiti

Di seguito elenchiamo le principali attività di tutela/prevenzione/contenimento rivolte a tutti gli ospiti e 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.

La vita in reparto

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.

Comunicazioni sanitarie e sociali

Le comunicazioni sanitarie e sociali con i familiari sono state costanti; oltre alle comunicazioni ufficiali ogni giorno i familiari hanno continuato a ricevere un report riepilogativo sulle condizioni del proprio caro, potendo anche interfacciarsi periodicamente con l'equipe dei vari reparti.

I nuovi ingressi

Abbiamo ripreso in maniera intensiva gli ingressi, riempiendo di vita i nostri reparti grazie agli oltre 260 nuovi anziani che hanno potuto trovare una casa nel nostro Istituto.

Gli inserimenti si sono svolti, gradualmente, secondo un protocollo di ingresso basato su rigide procedure e precauzioni volte a gestire al meglio il necessario isolamento cautelativo dei nuovi ospiti in un'area dedicata all'interno dell'Istituto. In tutti i casi abbiamo garantito il periodo di osservazione previsto dalla normativa per verificare l'eventuale comparsa di sintomi riconducibili a un'infezione da COVID-19.



**Tamponi
molecolari
DIPENDENTI
1.059**

**Tamponi
antigenici
DIPENDENTI
4.673**



**Tamponi
molecolari
OSPITI
474**

**Tamponi
antigenici
OSPITI
5.130**

**Nuovi
ingressi
OSPITI
261**





LA NUOVA CAMPAGNA VACCINALE

Dietro alla somministrazione dei vaccini a tutti gli ospiti del nostro Istituto e al personale c'è stato un grande lavoro:

- ▶ abbiamo raccolto i consensi informati di tutti gli ospiti (gestendo anche le difficoltà legate alla digitalizzazione del processo);
- ▶ ci siamo coordinati con ATS Insubria e ASST Valle Olona per l'approvvigionamento delle esatte dosi da somministrare nei diversi tempi;
- ▶ abbiamo organizzato la logistica, la divisione degli spazi e le risorse umane per garantire un flusso di vaccinazioni costante e sicuro.

IL NOSTRO SOSTEGNO VOLONTARIO ALLE VACCINAZIONI DELLE PERSONE FRAGILI DEL TERRITORIO

Provvidenza ha stipulato una convenzione con l'ASST Valle Olona in base alla quale il personale medico e infermieristico dell'Istituto ha contribuito a somministrare il vaccino ai disabili e alle persone fragili ospitate in 10 diverse strutture del territorio.

L'intero supporto è stato fornito su base volontaria per promuovere la tutela della salute dei più fragili, valore fondante di Provvidenza, anche al di fuori della nostra grande casa arrivando a somministrare più di 500 vaccini.

“Desidero ringraziare davvero di cuore l'equipe sanitaria della Provvidenza per la grande professionalità e la straordinaria umanità che hanno permesso agli ospiti di vivere con tranquillità e serenità questa fase. Adesso crediamo un po' di più che la quotidianità fatta di abbracci, uscite, il caffè al bar per gli ospiti sia più vicina che mai.”

CSS Brugnoli-Tosi

3.2 AREA SOCIO-FISIOTERAPICA



LA FISIOTERAPIA RIPRENDE IL SUO INSOSTITUIBILE SUPPORTO

Nel corso del 2021 la fisioterapia ha potuto riprendere gran parte dei suoi interventi così importanti per promuovere una qualificata prevenzione, cura e riabilitazione degli ospiti nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali. Le attività sono state svolte prevalentemente a livello individuale, sia in reparto che nelle palestre.

ATTIVITÀ PREVENTIVA

L'allentarsi dell'emergenza sanitaria ci ha permesso di riprendere con costanza le visite fisiatriche ai nuovi ospiti in ingresso, così come le valutazioni periodiche di tutti gli ospiti della RSA.

La modalità preventiva è stata mantenuta attraverso il monitoraggio dei passaggi posturali, il controllo delle posture e la correzione delle stesse.

I fisioterapisti sono stati sempre presenti in reparto per controllare eventuali problematiche legate alla deglutizione durante i pasti, alle articolazioni o alla coordinazione di movimenti anche semplici.

impegnati a controllare le posture degli ospiti e la corretta funzionalità dei loro ausili. Anche quest'anno, il team fisioterapico ha continuato a garantire il suo insostituibile supporto all'area socio-educativa, aiutando concretamente nella gestione delle visite protette e nell'accompagnamento degli ospiti.

- ▶ **fisioterapia in palestra:** esercizi mirati a corpo libero e utilizzando tutta l'attrezzatura a disposizione.
- ▶ **terapia AVQ (Attività di Vita Quotidiana):** i fisioterapisti hanno affiancato e valutato gli anziani nelle loro attività quotidiane, suggerendo strategie per migliorare e protrarre l'autosufficienza e la capacità di adattare l'ambiente di vita al progredire della malattia, attraverso, ad esempio, l'utilizzo degli ausili più corretti.
- ▶ **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 rigorose procedure previste, prima della restituzione a ATS.

ATTIVITÀ MOTORIA INDIVIDUALE

Per mettere sempre la sicurezza dei nostri ospiti al primo posto, abbiamo ripreso tutte le attività di fisioterapia che permettessero di mantenere un corretto distanziamento. Abbiamo quindi privilegiato le terapie individuali, variandone il più possibile la tipologia e il luogo di esecuzione.

- ▶ **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:** i momenti condivisi nella sala comune hanno sempre visto la presenza dei nostri fisioterapisti

8 SETTEMBRE 2021

GIORNATA MONDIALE DELLA FISIOTERAPIA



Abbiamo riunito il nostro team di fisioterapisti al completo per ringraziarli attraverso una foto di gruppo per la passione e la cura con cui ogni giorno si prendono cura dei nostri anziani.



IL PROGETTO AMPLIFON: UN PONTE DI BENESSERE FRA CORPO ED EMOZIONI



Grazie alla collaborazione con la Fondazione Amplifon, abbiamo ricevuto due monitor che ci hanno consentito di utilizzare il software Cisco per svolgere tante attività dedicate agli anziani.

SILVER YOGA

Due volte alla settimana un gruppo di anziani ha potuto sperimentare lo yoga accompagnati dalla presenza virtuale (ma molto attenta!) di un'insegnante qualificata di Mondo Yoga.

30 minuti rigeneranti durante i quali i nostri ospiti hanno eseguito alcuni movimenti di pratica yoga fisica e hanno sperimentato momenti di yoga energetico con respirazione e rilassamento guidato. Il tutto sotto la supervisione dei nostri fisioterapisti.

VISIONI DIVERTENTI

Attraverso i monitor i nostri anziani hanno potuto anche assistere a tanti appuntamenti, come cabaret, letture di poesie, e concerti, che, oltre a intrattenerli piacevolmente, hanno stimolato il sorriso e risvegliato la memoria di ricordi lontani e vicini.

RACCONTI FRA GENERAZIONI

La Fondazione ha promosso anche un ciclo di interviste legate al progetto "RACCONTI TRA GENERAZIONI". Una finestra on line attraverso la quale un'intervistatrice Amplifon ha permesso ad alcuni dei nostri anziani di raccontare "pezzettini di vita".

Obiettivo del progetto

- ▶ favorire il benessere psico-fisico degli ospiti, diminuendo i cali dell'umore e incrementando il senso di utilità e autostima attraverso l'esaltazione della figura del "nonno educatore";



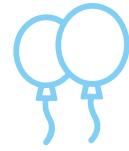
- ▶ stimolare le abilità cognitive e relazionali, il lavoro di squadra, la condivisione, la cooperazione e la comunicazione.



Il meraviglioso consiglio ai giovani della nostra Giuseppina, 86 anni

"Non prendete la vita con leggerezza, perché la vita è una cosa importante. Lo voglio dire con tutto il cuore: amate la famiglia e restate uniti."

3.3 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.

Investire negli educatori per creare nuovo benessere

L'animazione si è arricchita diventando, 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 nostre mura e nel quale crediamo molto, perché siamo convinti del valore assistenziale delle attività che curano mente ed emozioni.

- › progetta, organizza e 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 e organizza attività di carattere religioso all'interno dell'Istituto.

Anche nel corso del 2021 è proseguito il compito specifico di porsi come figura di collegamento fra gli ospiti e i loro familiari e il mondo esterno (vedi pag xx).

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 e attiva interventi ricreativi, di impegno del tempo libero e promozione educativo-culturale a favore degli ospiti, anche all'esterno (es. gite, escursioni e soggiorni);

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 e 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.

VALORI CHE DIVENTANO EMOZIONI REALI



La testimonianza di Simona che, nel suo ruolo di educatrice, ha assistito gli ospiti durante la riapertura delle visite in presenza, ci aiuta a “vedere all'opera” i principali valori che guidano l'attività socio-educativa in Provvidenza: relazioni e affetti, presenza e accoglienza, dare anima a una nuova stagione della vita, dare valore al singolo.



“Finalmente occhi negli occhi, senza uno schermo o un vetro. E così Maria e Antonio, dopo un anno e mezzo, si sono trovati uno di fronte all'altra. Tra loro un'iniziale timidezza dovuta alla lunga separazione, un impaccio tenero, simile a quello di un primo appuntamento che grida nel silenzio le parole: “vorrei abbracciarti e stringerti più forte che posso ma... non si può!”

Pochi secondi e poi è Maria a rompere il ghiaccio, agitando le mani in aria per salutare il suo maritino. In un attimo chiacchierano come sempre, di argomenti quotidiani, commossi e innamorati.”

“Dopo un anno e mezzo, Lucia e Giacomo hanno potuto incontrare Carla senza barriere. Le domande sono tante e le emozioni discordanti. Mi sento di rassurarli, perché io sono lì per favorire il loro incontro. Giacomo vede la sua mamma e, anche se ha la mascherina, è chiaro che sta sorridendo perché i suoi occhi si sono illuminati. La paura di Lucia sparisce man mano che la sorella si avvicina. A causa della sua situazione clinica, Carla sembra sempre addormentata e poco reattiva. Ma pian piano sul suo volto appare un sorriso, i suoi occhi velati si aprono e inizia a rispondere alle voci e al timido tocco della mano con delle parole confuse, fino a che compare un “ciao”. La gioia ha illuminato questo incontro e ognuno è tornato alla sua “casa” con un regalo nel cuore.”

COSA ABBIAMO FATTO NEL 2021: LABORATORI E ATTIVITÀ CENTRATE SULLA PERSONA E SULLE SUE CAPACITÀ



LA GIÖBIA: bruciamo insieme il Coronavirus.

Quest'anno abbiamo voluto reinterpretare il tradizionale rito dell'accensione della Giöbia facendone creare dai nostri ospiti una davvero particolare: la Giöbia Coronavirus. La sua accensione ha rappresentato un messaggio propiziatorio per condividere tutti insieme l'augurio di liberarsi dal virus e tornare a una quotidianità di serena normalità.

Alla cerimonia hanno partecipato un dipendente per ogni categoria professionale presente nel nostro Istituto.



LA MOSTRA DI CARNEVALE: preziose mani che colorano, pennellano, creano.

Pennarelli, acquerelli, forbici e pennelli: dotati di questi strumenti e di tanta fantasia (e pazienza!) i nostri anziani hanno realizzato le maschere delle "COMMEDIE DELL'ARTE" che abbiamo poi esposto all'interno dell'Istituto. Un'esplosione di colore e creatività! Questo progetto è stato studiato per favorire il benessere psico-fisico, per lavorare sul senso di utilità, sull'autostima, stimolando l'immaginazione e la voglia di entrare in relazione.



Anche quest'anno tutte le terapie non farmacologiche sono state svolte 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 a 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 a 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 a 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 aidate 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 mantenere vivo il senso di vicinanza che è "rinato" grazie alla ripresa delle visite in presenza.



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 basali 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 aiutino 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 per imparare a orientarsi in una realtà diversa, quella digitale.



GIRO D'ITALIA: viaggio, assaggio e scopro per aprire i miei orizzonti.

Ogni ultimo giovedì del mese, per 12 mesi, i nostri anziani sono stati i fortunati prescelti di un viaggio multisensoriale alla scoperta dei profumi, dei sapori e delle tradizioni che hanno fatto grande la cucina di ogni regione italiana.

Ogni mese abbiamo esplorato una regione diversa attraverso attività di stimolazione cognitiva (ascolto di musiche popolari, racconti, proverbi e detti, programma radio dedicato), allestimenti, addobbi, tavole a tema e, naturalmente, menù speciali tipici.

Il progetto, realizzato in collaborazione con l'ufficio tecnico/economato e con la cucina dell'Istituto, ci ha permesso di:

1. stimolare ricordi passati attraverso profumi e sapori;
2. (ri)scoprire giornate diverse dalla “normalità”;
3. assaporare cibi tipici, magari non conosciuti o da tempo perduti;
4. coinvolgere i familiari condividendo, via tablet, foto e video del Giro d'Italia.





PROGETTO INTERGENERAZIONALE: mi racconto, interagisco, educo e mi sento importante.

Per 4 settimane, piccoli gruppi di bambini della scuola materna San Michele di Busto Arsizio hanno incontrato virtualmente su Zoom alcuni nostri ospiti. È stato uno scambio ricchissimo perché ha permesso ai bambini di allacciare relazioni significative con i nostri anziani, scoprendo il mondo com'era una volta e avvicinandosi con gentilezza alla fragilità legata all'avanzare dell'età. Allo stesso tempo, i nostri anziani sono tornati a essere "educatori", punti di riferimento da ascoltare e portare con sé.



FESTA DELLA MAMMA: creo, ricordo, ricevo.

I nostri anziani, insieme al team socio-educativo, hanno creato bellissime lettere o disegni per augurare a tutte le mamme buona festa! Un'occasione per attivare il loro senso della reminiscenza (all'interno del quale assumono grande importanza "i ricordi", in virtù della loro capacità di stimolare le risorse mnestiche residue) ma anche per recuperare esperienze emotivamente piacevoli. Nel giorno della mamma abbiamo poi condiviso insieme i pensieri ricevuti dai loro figli. Una vera immersione nella tenerezza!



I PRESEPI VIVENTI: metto un pezzo di me in una festa di tutti.

Non c'è Natale senza i presepi viventi della Provvidenza! Quest'anno abbiamo coinvolto ogni reparto nella realizzazione dei costumi e delle scenografie che hanno trasformato Provvidenza in un grande teatro. Fra sorrisi e risate, le rappresentazioni sono state immortalate in tanti scatti esposti all'ingresso del nostro Istituto.

NIPOTI DI BABBO NATALE: esprimo un desiderio, ricevo una sorpresa, mi sento speciale.



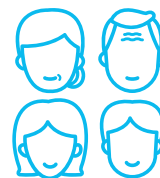
Abbiamo partecipato al progetto Nipoti di Babbo Natale che, nel corso del 2021 ha coinvolto 324 RSA in tutta Italia e realizzato i desideri di 7.853 persone anziane. Grazie a questo portale, persone sconosciute si prendono a cuore il desiderio di una persona anziana. Molti di questi "nipoti acquisiti" sono venuti poi personalmente a consegnare i regali nelle mani dei nostri ospiti. Una vera magia di Natale!



Il desiderio della nostra cara Giovanna:

"Sono Giovanna e abito in Provvidenza da quasi 40 anni. Ogni pomeriggio prendo un caffè con tutte le educatrici, che sono diventate mie amiche e compagne di merenda e chiacchiere. Le raggiungo in "sala socio-educativa", una bellissima stanza con una piccola cucina: proprio lì mi piacerebbe poter lasciare una tazza personalizzata con il mio nome e ritrovarla al prossimo caffè. Grazie!"

3.4 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 a 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.

Nel 2021 le visite in presenza sono gradualmente riprese, prima grazie ai meravigliosi "Angoli degli abbracci", poi dal vivo secondo procedure di sicurezza molto rigorose. La frequenza degli incontri ha comunque subito delle riduzioni e questa frammentazione di un'abitudine così fondamentale per i nostri ospiti ha impegnato ancora il nostro team a mantenere vive le nuove modalità di contatto create per cercare di colmare, almeno in parte, questa dolorosa mancanza.

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 e sullo stato di salute e benessere emotivo dei loro cari.

Abbiamo riassunto in questi numeri l'impegno messo nella comunicazione con le famiglie:

- › più di 100 post e video pubblicati sui social;
- › 32 mail inviate;
- › sito internet costantemente aggiornato;
- › quasi 100 post pubblicati sulle pagine social dell'Istituto;
- › materiali informativi presenti in Istituto sulle modalità di visita e ingresso.

La comunicazione one-to-one

Tutto il personale ha lavorato intensamente fianco a fianco per raccogliere e trasferire ai familiari 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. In questo senso Whatsapp si è rivelato un importantissimo canale di comunicazione fra gli educatori e le famiglie.

Le videochiamate hanno mantenuto il loro ruolo centrale e si sono svolte sempre grazie all'aiuto del personale socio-educativo presente in reparto. Sono state estese anche agli ospiti in isolamento, in quanto risultati positivi al virus, grazie alla collaborazione con il team assistenziale dedicato.



Le visite protette in presenza e gli Angoli degli Abbracci

L'impegno più grande del team socio-educativo ha riguardato l'organizzazione delle visite in presenza che si sono svolte nel rispetto di procedure rigorose.

Chi non era in possesso della Certificazione Verde Covid-19 o dei certificati sostitutivi o chi doveva incontrare un familiare ospite non vaccinato ha potuto comunque farlo costantemente grazie all'Angolo degli Abbracci.

Per rendere questi incontri ancora più piacevoli, abbiamo organizzato delle merende speciali: i pomeriggi cioccolatosi durante la stagione fredda e il gelato dello chef Massimo in estate.

5.885
VIDEO-
CHIAMATE



1.340
ABBRACCI

3.654
VISITE



3.5 MANUTENZIONE E INTERVENTI TECNICI



NON CI FERMIAMO MAI

L'investimento più importante del 2021 è stato sicuramente il rifacimento dell'ingresso di Provvidenza che è stato modernizzato e reso più luminoso e accogliente. Un intervento che si inserisce nella filosofia operativa dell'Ufficio Tecnico, costantemente impegnato a migliorare la struttura e le sue strumentazioni.

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.

Accanto agli interventi di manutenzione ordinaria, quest'anno, oltre al nuovo ingresso, ci piace ricordare in particolare i lavori d'informatizzazione della cucina, il suo collegamento informatico con l'Istituto e l'introduzione di nuove attrezzature. Abbiamo anche sistemato le aree esterne dedicate alle visite, arredandole con tavoli e sedie nuove per ospiti e parenti.

I compiti extra legati al Coronavirus

Anche quest'anno sono subentrate attività "straordinarie" legate all'emergenza sanitaria in corso, come l'organizzazione degli spazi legati agli Angoli degli Abbracci o alle visite protette.

L'Ufficio Tecnico si è occupato anche dell'organizzazione logistica legata alla consegna dei tamponi e, quando necessario, ha lavorato in sostituzione dei fornitori e manutentori esterni.

TABELLA 16 LAVORI FATTI NEL 2021

Sostituzione progressiva delle lampade al neon con lampade led

Collegamento radio e sostituzione sbarre di accesso del parcheggio

Realizzazione di collegamento informatico in cucina

Implementazione impianto elettrico locale area socio-educativa

Ammodernamento di alcuni uffici e digitalizzazione sala riunioni uffici

Nuove attrezzature alimentate a corrente elettrica in cucina

Rifacimento motori cappa e ampliamento quadro elettrico cucina centrale

Sistemazione aree visita esterne, rifacimento aiuole e aree verdi

Realizzazione carretto gelati

Sostituzione di circa 80 estintori prossimi alla scadenza

Rifacimento impianto citofonico

Collaudo nuovo quadro elettrico centrale termica

Posa dissuasori volatili ottici e meccanici verso cortile interrato

USCITA





04

Crescere insieme

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

4.1 IL PERSONALE DIPENDENTE



UN'INESAURIBILE FONTE DI IMPEGNO E DEDIZIONE

Anche nel 2021, l'impegno di tutte le figure del nostro personale si è mantenuto su livelli altissimi. I momenti di stanchezza e scoraggiamento ci sono fisiologicamente stati ma la responsabilità verso i nostri anziani, la passione per il lavoro e il senso di appartenenza a una squadra di professionisti qualificati ha permesso all'Istituto di continuare a mantenere la qualità dell'assistenza, fronteggiando con tenacia il protrarsi della pandemia. A tutti loro va la nostra più grande gratitudine.

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 e 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 313 del 31/12/2021.

2013

275
dipendenti



2021

313
dipendenti



LA NUOVA DIREZIONE SANITARIA

Marina Olivieri, nuova responsabile sanitaria e Anna Zanetti, nuova coordinatrice dei servizi socio-sanitari, hanno un lunghissimo curriculum nella cura delle fragilità legate alla vecchiaia. Provvidenza è felice di accogliere due professioniste del loro livello nell'ottica di una costante crescita della qualità dell'assistenza offerta.

DOMANDE ALLO SPECCHIO

Qual è l'aspetto che più ti piace del tuo lavoro?

Marina Olivieri

"Sicuramente lavorare in equipe. È un lavoro fatto da persone per le persone e questo richiede molte professionalità differenti tra loro ma che necessariamente devono integrarsi e potenziarsi a vicenda."

Anna Zanetti

"La possibilità di incontrare altre persone perché l'incontro con l'altro è sempre un'opportunità di reciproca crescita, soprattutto quando ci consente di considerare le situazioni da punti di vista diversi e di trovare risorse per migliorare."

Ti ricordi un episodio significativo del tuo percorso lavorativo?

Marina Olivieri

"Ricordo molti episodi significativi ma uno in particolare, all'inizio della mia carriera, mi ha "insegnato" ad andare oltre le apparenze. Ogni giorno, durante il giro visita, una signora di 95 anni, a cui era stata diagnosticata una grave demenza, mi sussurrava all'orecchio che la notte un uomo dormiva sotto il suo letto. Io pensavo a un'allucinazione e la tranquillizzavo. Un giorno smise improvvisamente di dirmelo. Dopo mesi raccontai quel "segreto" a un'operatrice, la quale mi parlò di un ospite, trasferito in un altro reparto, che andava a dormire sotto il letto della signora. Da allora non ho mai più dubitato dei racconti dei miei ospiti."

Anna Zanetti

"Di ricordi ne ho molti, preziosi, intensi, fatti degli sguardi e dei sorrisi di tutti gli anziani che ho incontrato nel corso degli anni. Mi è rimasto impresso, in particolare, l'abbraccio di un'ospite di una RSA, una donna schiva e solitaria, che un giorno, d'improvviso, dopo mesi di rispettosa "vicinanza", mi ha abbracciata e in un orecchio mi ha sussurrato: "Grazie Anna perché so che mi vuoi bene". In quell'abbraccio ho capito che il mio futuro professionale era proprio lì, per gli anziani e con gli anziani."

Qual è il contributo personale che desideri dare alla missione di Provvidenza?

Marina Olivieri

"Voglio mettere tutta la mia esperienza lavorativa e personale, affinché ogni persona possa essere concretamente ascoltata nelle sue necessità, così da ricevere un trattamento completo e personalizzato e risposte congrue sia ai bisogni espressi che a quelli non espressi. Voglio portare tutti gli operatori a essere specializzati, ciascuno nel proprio ruolo, valorizzando allo stesso tempo le capacità individuali."

Anna Zanetti

"Vorrei mettere a disposizione gli anni di esperienza in RSA e le competenze in ambito umanistico per far sì che, all'interno dell'Istituto, ogni operatore possa lavorare con lo stesso amore e la stessa attenzione con cui assisterebbe la propria madre o il proprio padre. Il mio desiderio è anche quello di aiutarli a sviluppare le proprie potenzialità, accrescendo le abilità e ampliando le disponibilità personali e professionali nella cura alle persone fragili."



TABELLA 17
FORZA LAVORO TOTALE

2016	2017	2018	2019	2020	2021
324	324	330	330	320	313

SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER GENERE (anno 2021)



38



275

TABELLA 18
SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER GENERE

	2020	2021
Uomini	38	38
Donne	282	275
Totale	320	313

TABELLA 19
PERSONALE DIVISO PER FASCE D'ETÀ

	2020	2021
20-29 anni	11%	12%
30-39 anni	20%	19%
40-49 anni	27%	27%
50-60 anni	38%	36%
Oltre i 60 anni	4%	6%

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 20
TIPOLOGIE CONTRATTUALI

operatori		2019	2020	2021
DIPENDENTI				
Tempo Indeterminato	Full time	274	272	251
	Part time	27	25	29
Tempo Determinato	Full time	24	23	32
	Part time	5	0	1
TOTALE		330	320	313
ALTRI CONTRATTI				
Liberi Professionisti	Direzione Sanitaria	1	2	1
	Medici di reparto	12	16	14
	Fisiatra	1	1	1
	Responsabile Tecnico Hccp	1	1	1
	ODV	3	3	3
	Segretario CDA	0	0	0
Convenzioni	ASST	3	2	2

L'impiego delle risorse

Il personale interno dedicato ai processi di erogazione dei servizi diretti agli ospiti e agli utenti esterni è composto da ASA, infermieri, fisioterapisti, 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 21
PRESENZA E COMPOSIZIONE DEGLI OPERATORI

famiglia Professionale	Organico Anno 2020		Organico Anno 2021	
	Dipendenti	Contratti diversi	Dipendenti	Contratti diversi
Personale Sanitario	1	16	1	15
Personale Assistenziale	209	0	213	0
Personale Infermieristico	38	0	28	2
Personale di Animazione ed Educativo	12	0	12	0
Personale di Fisioterapia e Psicomotricità	12	1	11	1
Totale personale Assistenza Diretta	272	17	265	18
Personale Amministrativo	18	1	16	2
Personale Servizi Generali	30	0	32	0
Totale personale di Supporto	48	0	48	0
TOTALE	320	18	313	20

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.

4.2 LA FORMAZIONE



LA RIPRESA DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE

Durante il 2021 le attività di formazione hanno riguardato ancora le regole da seguire all'interno dell'Istituto per garantire la massima tutela e sicurezza degli ospiti ma abbiamo potuto anche riprendere molte attività messe in "stand-by" a causa dell'emergenza sanitaria.

Con grande felicità la formazione è ritornata a occupare il suo ruolo centrale, allargando il suo raggio di azione. Da una parte il personale socio-sanitario è stato continuamente formato in merito ai comportamenti di sicurezza e all'attuazione di tutte le misure preventive e contenitive da mettere in atto nel reparto con anziani risultati positivi al virus; dall'altra, oltre alla formazione obbligatoria, abbiamo organizzato:

- ▶ attività di team building dedicate alle ASA/OSS per migliorare le dinamiche di gruppo messe a dura prova dai ritmi frenetici e dalle tensioni generate dall'emergenza sanitaria,
- ▶ il completamento del corso OSS iniziato con ACOF, che ha dato il via a numerosi tirocini sfociati in assunzioni all'interno del nostro Istituto.

Il piano formativo del personale

Il piano della formazione è stato sviluppato partendo dall'analisi dei bisogni emersi nei vari centri di responsabilità, dalle indicazioni che abbiamo estrapolato dai questionari sul benessere organizzativo somministrati al personale e anche dalle schede di valutazione annuale dei dipendenti.

I numerosi corsi formativi sono stati finanziati con Fondi Regionali o con Fondi di Categoria. Particolare importanza hanno rivestito i corsi teorici e pratici sulla movimentazione degli ospiti, sulla comunicazione, sulla gestione dei conflitti e sulla sicurezza.

Formazione e scuola

La ripresa dei normali calendari di attività, ci ha permesso anche di riattivare i progetti con le scuole del territorio. Abbiamo, infatti, organizzato un ciclo di incontri on line per raccontare attraverso testimonianze dirette le mille sfaccettature del lavoro all'interno di una RSA.

In particolare abbiamo tenuto una lezione a distanza con gli alunni dell'Istituto Barbara Melzi dedicata al tema "Cosa vuol dire prendersi cura degli anziani".



PRINCIPALI AREE DI FORMAZIONE NEL 2021



**Rispetto della normativa vigente
in materia di sicurezza**



**Potenziamento delle abilità comunicative
tra colleghi, tra personale e ospiti e
tra personale e parenti**



**Approfondimento di tematiche
socio-sanitarie-assistenziali-educative
specifiche per categoria professionale**



**Realizzazione di un protocollo operativo
relativo alla gestione dell'ospite e
dei suoi familiari, rispetto al tema
dell'accompagnamento verso il fine vita**

UN REGALO DI NATALE "FORMATO" NELLE NOSTRE CUCINE

Per ringraziare tutti i nostri dipendenti per il lavoro quotidianamente svolto, per la pazienza e l'impegno con cui affrontano le innumerevoli sfide proprie della cura all'interno di una grande RSA, abbiamo pensato a un regalo di Natale pieno di calore, "fatto in casa nelle cucine di Provvidenza".

A destra la foto della consegna dei regali con, al centro, il nuovo Presidente Cav. Romeo Mazzucchelli.



4.3 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 e orientamento al lavoro di potenziali nuovi collaboratori, soprattutto per quanto riguarda la scelta del personale di assistenza di base (ASA - OSS).

Dopo un anno di sospensione imposta dallo scoppio dell'emergenza sanitaria, il 2021 ha visto la ripresa delle attività di tirocinio. Le difficoltà organizzative e pratiche non sono state poche ma è prevalso il desiderio di ridare vita a un percorso ricco di opportunità per tutti i partecipanti.

Nello specifico sono stati attivati tutti i tirocini previsti dal corso ACOF che hanno segnato l'ingresso in reparto di numerosi studenti.

“L'esperienza del tirocinio è stata molto importante per me. I compiti che ho avuto la fortuna di svolgere sono stati tutti interessanti e mi hanno permesso di rafforzare le mie conoscenze e di svilupparne di nuove. Questa esperienza sarà una risorsa importante per la mia futura carriera professionale. Desidero ringraziare tutti i dottori, gli infermieri, gli operatori ASA-OSS e i terapisti che hanno saputo accogliermi con gentilezza e benevolenza. Grazie a loro ho potuto scoprire e condividere la quotidianità di un team amichevole, rigoroso e dinamico. Conserverò nel mio cuore un bel ricordo dell'atmosfera molto buona che ho respirato.”

Romeo Kreme

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

IISS TORNO

FORMAWORK SRL

AGENFOR LOMBARDIA
MILANO

ASSOCIAZIONE PAOLO
MARUTI ONLUS DI SARONNO

4.4 IL VOLONTARIATO



DONARSI PER DARE SIGNIFICATO

Il volontariato rappresenta per noi una grande e inestimabile ricchezza, umana e “pratica”. Sono più di 100 i volontari che hanno operato con passione e dedizione all'interno della nostra struttura, nel rispetto dei parametri previsti dalla normativa regionale.

Dopo un intero anno di sospensione di tutte le attività di volontariato, nel 2021, con grande felicità, siamo riusciti a riprendere la collaborazione con i volontari AVULSS che, dopo un programma di formazione e di vaccinazione, sono tornati a portare aiuto, gioia e tanta compagnia agli ospiti della nostra grande casa.

I volontari hanno dato un supporto fondamentale nell'organizzazione delle visite, fornendo assistenza e accompagnamento agli ospiti e ai loro familiari e aiutandoci nell'applicazione dei protocolli di sicurezza. Indimenticabile è stata anche la loro sorridente presenza nel servizio di “gelato e cioccolata per tutti”, una merenda che ha portato serenità nelle giornate dei nostri ospiti.

A loro va il nostro grazie più sincero, perché sappiamo bene che, senza il loro contributo e il loro spirito di iniziativa, le visite non avrebbero potuto essere organizzate in maniera così frequente, i pomeriggi cioccolatosi o gelatosi non sarebbero stati così dolci e moltissime piccole commissioni si sarebbero fatte attendere.

UN PENSIERO PER TUTTI I NOSTRI PREZIOSI AIUTANTI



Desideriamo ricordare con affetto e riconoscenza tutte le associazioni che ci hanno sostenuto negli anni e ci auguriamo di riprendere al più presto a collaborare anche con loro: **Associazione “Amici della Provvidenza”, UNITALSI, OFTAL, 1945-UL CUARANTACENCHI, Carolina OdV, As.P.I. ONLUS, Associazione Il Piccolo Principe, la Cooperativa Sociale “Totem Onlus” e Consorzio Parco Alto Milanese.**

UNA RIPRESA TRABOCCANTE DI EMOZIONI



“Stare insieme agli ospiti dà senso al mio tempo e lo arricchisce di significato. Uno sguardo, un sorriso, una carezza possono valere più di lunghi discorsi.”

“Riprendere il servizio di volontariato in Provvidenza è stato come rientrare in famiglia. Dopo due anni gli ospiti mi hanno riconosciuta dagli occhi che sorridono.”

“Da poco sono entrata nel gruppo dei volontari in Provvidenza e, poco alla volta, mi si è aperto un mondo animato da persone che hanno ancora tanto da trasmettere a chi ha voglia di ascoltarle, persone che regalano gratuitamente momenti ricchi di energia positiva e inaspettata, persone che prima di salutarti ti dicono grazie. Ogni volta, alla fine del mio breve donare me stessa, mi accompagna il sentimento di una vera gratitudine per la ricchezza di esperienza che mi è data di sperimentare con le persone che ho incontrato e con le loro storie.”

“Essere volontari Avulss in Provvidenza è portare la semplicità delle piccole cose, quelle cose che fanno vivere serenamente ogni persona: ascolto, vicinanza, presenza, voler bene.”

“Ho imparato a considerare la persona nella sua totalità e non solo la sua situazione fisica, in poche parole ho imparato a vivere una relazione autentica.”

“Fare compagnia agli anziani di Provvidenza è accettare la persona al di là delle sue diversità, del suo vissuto, dei suoi errori. È empatia senza giudizio, presenza discreta, vedere con gli occhi del cuore e ascoltare con l'animo disponibile.”

“L'esperienza del volontariato mi ha permesso di credere nell'uomo, perché è parte di qualcosa di più grande e di voler bene agli ultimi.”

4.5 I FORNITORI



UNA RETE DI PARTNER EFFICIENTI E ATTENTI

Le nostre politiche di acquisto puntano alla creazione di una rete di fornitori che ci permettano di ottenere i prodotti, i materiali, le opere e i servizi di cui necessitiamo con il giusto rapporto qualità/prezzo. Alla base di questa rete c'è anche la volontà 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. Anche nel corso del 2021 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 a 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 nel corso dell'anno 2018 e di essere, con grandi probabilità, forse l'unica RSA ad aver raggiunto un traguardo di trasparenza così importante.

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.



Situazione economica e finanziaria

Dialogo e trasparenza



5.1 BILANCIO D'ESERCIZIO

GLI EFFETTI DELL'EMERGENZA SANITARIA

Nel corso dell'anno ogni sforzo è stato indirizzato a contenere il più possibile la perdita di esercizio, risultata molto inferiore alle previsioni fatte. Grazie alla ripresa economica del servizio RSA che, con grande impegno di tutti gli uffici, è tornata a generare margine, abbiamo potuto infatti coprire i costi relativi agli altri servizi che, purtroppo, per motivi differenti, hanno generato delle perdite: l'Hospice e la Casa Albergò.

La perdita d'esercizio dell'anno 2021 è stata determinata dall'impegno economico assunto da Provvidenza per continuare a offrire gratuitamente un rifugio sicuro ai malati non guaribili grazie al servizio Hospice e per gestire il servizio di Casa Albergò che, purtroppo, risente ancora delle conseguenze dovute alla pandemia.

Per il 2022 si prevede un bilancio con un risultato positivo che permetterà, nel rispetto dello statuto, di reinvestire i margini prodotti per sostenere tutti i servizi "collaterali" di Provvidenza, determinanti per continuare a rappresentare un punto di riferimento per le fragilità nel nostro territorio.

Premessa

Pur persistendo il clima di incertezza generato dalla pandemia Covid-19, l'Istituto continua a svolgere la propria attività istituzionale, in linea con quanto previsto dallo Statuto. L'impegno per riprendere al più presto gli equilibri economici e finanziari che hanno distinto la gestione di Provvidenza negli anni, è ai massimi livelli.

Gli obiettivi principali sono due:

- ▶ continuare a incrementare il numero di ingressi nella nostra RSA, per saturare al più presto i posti che si sono resi disponibili durante le ondate pandemiche e che, per ovvi motivi, non potevano essere occupati;
- ▶ tutelare sempre al meglio la salute dei nostri anziani e collaboratori.

Due obiettivi difficilmente conciliabili ma che devono necessariamente essere perseguiti insieme.

Le azioni intraprese

Fin dall'inizio della pandemia, le iniziative per limitare la perdita economica dovuta alla mancata occupazione dei posti letto e all'aumento dei costi sostenuti per l'acquisto dei dispositivi individuali di protezione e per la messa in sicurezza dell'Istituto, sono state immediate e molteplici.

Tutto lo staff amministrativo e sanitario si è impegnato per ottimizzare al meglio le risorse materiali e umane in campo, lavorando con costanza per riprendere, nel minor tempo possibile, le attività legate ai nuovi ingressi e alla vita quotidiana dei nostri ospiti. La prova concreta di questo impegno sono gli oltre 260 ingressi registrati nonostante la pandemia ancora in corso.

Fondamentale si è rivelata la scelta del precedente CDA (delibera Nr. 9 del 08/06/2020) di aumentare di € 5,00 le rette giornaliere solo per i nuovi ingressi, mantenendo invariate quelle degli ospiti già presenti in istituto. Questa strategia ha permesso di mantenere un clima positivo e di fiducia con i parenti dei nostri ospiti presenti, generando al contempo un incremento dei ricavi sui nuovi ingressi.

La difficoltà di fare previsioni

Non è stato facile prevedere un quadro esatto delle possibili conseguenze economiche legate al protrarsi dell'emergenza sanitaria, perché troppe erano le variabili in gioco: la durata dell'epidemia, l'effettiva ripresa degli ingressi, le varie risposte di aiuto che purtroppo ancora aspettiamo dalle istituzioni regionali e nazionali. Su questo fronte abbiamo indicato a bilancio, nel rispetto del principio della prudenza e della veridicità, solo quanto ottenuto e formalizzato con specifiche normative regionali, ovvero il riconoscimento del budget assegnato per quanto riguarda la contrattualizzazione dei posti letto per l'attività di RSA, con un lieve aumento del 3,7% rispetto al 2020.

TABELLA 22

STATO PATRIMONIALE 2021 (MOD. A)

Redatto come da Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 5 marzo 2020 "Adozione della modulistica di bilancio degli enti del Terzo settore"

	31/12/2020	31/12/2021
1 - ATTIVO	22.307.287,30	21.697.131,37
B - IMMOBILIZZAZIONI	16.951.165,47	15.846.218,77
I) Immobilizzazioni immateriali	406.813,13	373.907,26
II) Immobilizzazioni materiali	16.544.250,34	15.472.209,51
III) Immobilizzazioni finanziarie	102,00	102,00
C - ATTIVO CIRCOLANTE	5.352.756,18	5.846.368,80
I) Rimanenze	204.083,35	95.159,05
II) Crediti	652.063,53	654.669,25
III) Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	2.700.000,00	2.700.000,00
IV) Disponibilità liquide	1.796.609,30	2.396.540,50
D - RATEI E RISCONTI	3.365,65	4.543,80

	31/12/2020	31/12/2021
2 - PASSIVO	22.307.287,30	21.697.131,37
A - PATRIMONIO NETTO	18.530.804,92	18.121.609,86
I - Capitale	19.887.805,58	18.530.804,92
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	-1.357.000,66	-409.195,06
B - FONDI per RISCHI e ONERI	1.240.168,93	1.107.474,20
C - TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO	25.133,55	25.298,45
D - DEBITI	2.511.018,78	2.442.661,97
1 - debiti verso banche	500.000,00	449.028,79
7 - debiti verso fornitori	516.779,00	503.572,14
9 - debiti tributari	145.781,46	164.333,64
10 - debiti verso istituti di previdenza a sicurezza sociale	361.098,54	348.027,10
12 - altri debiti	987.359,78	977.700,30
E - RATEI e RISCONTI	161,12	86,89

TABELLA 23

RENDICONTO GESTIONALE 2021 (MOD. B)

Redatto come da Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 5 marzo 2020 "Adozione della modulistica di bilancio degli enti del Terzo settore"

ONERI E COSTI	31/12/2020	31/12/2021
A) Costi e oneri da attività di Interesse generale		
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	1.475.295,12	1.179.573,10
2) Servizi	2.349.342,70	2.489.682,01
4) Personale	9.232.640,21	9.004.757,64
5) Ammortamenti	1.241.324,19	1.184.563,25
6) Accantonamenti per rischi e oneri	10.000,00	15.000,00
7) Oneri diversi di gestione	302.595,39	254.378,19
8) Rimanenze Iniziali	-136.648,42	108.924,30
TOTALE	14.474.549,19	14.236.878,49
D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali		
1) Su rapporti bancari	9.693,80	0
TOTALE ONERI E COSTI	14.484.242,99	14.236.878,49

PROVENTI E RICAVI	31/12/2020	31/12/2021
A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale		
4) Erogazioni liberali	134.945,29	98.705,82
5) Proventi del 5 per mille	0	15.373,37
7) Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	7.932.405,50	8.386.394,00
9) Proventi da contratti con enti pubblici	4.936.419,00	5.161.904,00
10) Altri ricavi, rendite e proventi	122.227,72	134.846,54
TOTALE	13.125.997,51	13.797.223,73
Avanzo/Disavanzo Attività di interesse generale (+/-)	-1.348.551,68	-439.654,76
D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali		
1) Da rapporti bancari	8.901,82	24.227,97
2) Da altri investimenti finanziari	0	14.294,73
TOTALE	8.901,82	38.522,70
Avanzo/Disavanzo Attività finanziarie e patrimoniali (+/-)	-791,98	38.522,70
TOTALE PROVENTI E RICAVI	13.134.899,33	13.835.746,43
Avanzo/Disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	-1.349.343,66	-401.132,06
Imposte	7.657,00	8.063,00
AVANZO/DISAVANZO D'ESERCIZIO (+/-)	-1.357.000,66	-409.195,06

Note sullo Statuto e sui modelli di rendicontazione economica obbligatori

Nel corso del 2019 l'Assemblea Ordinaria dei Soci ha deliberato l'approvazione di un nuovo statuto, finalizzato a regolamentare il funzionamento del nostro Istituto. Lo statuto comprende le modifiche e le integrazioni previste dalla Riforma del Terzo Settore (decreto Legislativo n.117/2017). Non appena sarà iscritta nel Registro Unico Nazionale, riqualificandosi come ETS (Ente del Terzo Settore), La Provvidenza “abbandonerà” il mondo delle onlus.

La pubblicazione degli schemi di bilancio per gli Enti del Terzo Settore ha introdotto dei **modelli di rendicontazione economica obbligatori** a partire dall'esercizio economico 2021 per tutti gli Enti del Terzo settore (ETS) che si iscriveranno al relativo Registro Unico Nazionale del Terzo settore (RUNTS), indipendentemente dalla tipologia giuridica e dalla natura fiscale.

Abbiamo quindi provveduto a redigere il presente Bilancio d'esercizio come previsto:

- ▶ dall'articolo 13, commi 1 e 2, del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117, che disciplina il Codice del Terzo Settore (CTS),
- ▶ dal Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 5 marzo 2020 “Adozione della modulistica di bilancio degli enti del Terzo settore”,
- ▶ e, inoltre, prendendo a riferimento il principio contabile OIC 35 per il Bilancio degli Enti del Terzo Settore (febbraio 2022).

Gli Enti del Terzo Settore con ricavi, rendite, proventi o entrate non inferiori a 220.000,00 euro devono redigere un bilancio di esercizio secondo il principio di competenza, formato da:

- ▶ stato patrimoniale (Mod. A)
- ▶ rendiconto gestionale (Mod. B)
- ▶ relazione di missione (Mod. C), che illustra le poste di bilancio, l'andamento economico e finanziario dell'Ente e le modalità di perseguimento delle finalità statutarie.

Come previsto dall'articolo 11 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione in data 24/03/22 è stato convocato per l'esame del rendiconto annuale dell'esercizio, che sarà sottoposto all'approvazione dell'Assemblea dei Soci.





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 interlocutori 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 e 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 2021 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 e 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 adattare a 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.laprovvиденzaonlus.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 2021 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 a 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.



Cure palliative,
tranquillità e conforto.



**HOSPICE
IL NIDO**

Custodiamo la vita sempre



DIVENTA ANCHE TU UN CUSTODE DELLA VITA.

Con il tuo aiuto possiamo continuare a offrire gratuitamente
cure palliative e assistenza in un luogo amorevole e protetto.

IBAN: **IT41D0569622800000021001X29**

sito internet: ***laprovvidenzaonlus.it/hospice***



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