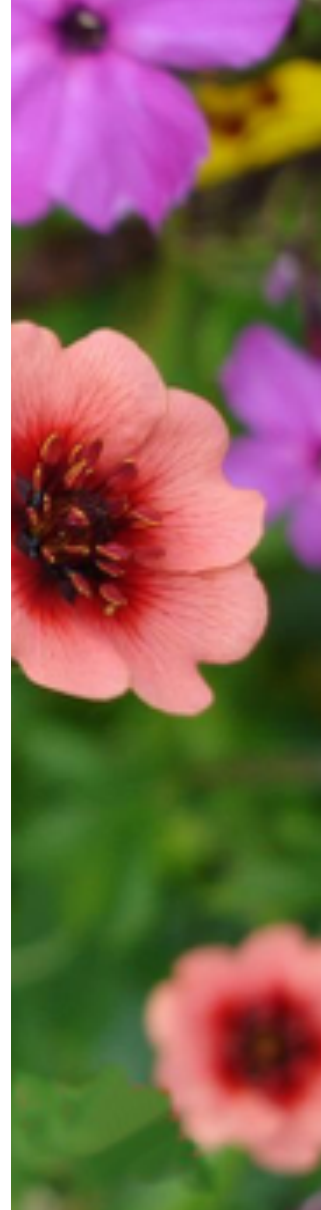


*Dedicato agli Ospiti, al Personale  
e ai Volontari della nostra struttura*

## **Bilancio Sociale Anno 2017**

**Hanno collaborato:**

Laura Andreoli  
Serena Chiminelli  
Livia Mensi  
Stefania Grappoli  
Linda Rebaioli  
Cristina Zanardelli





## Indice

Presentazione	pag. 3
Identità Valori e Organizzazione	pag. 4
I Servizi	pag. 7
Le Attività in Struttura	pag. 23
Il Sistema di Gestione della Qualità	pag. 32
Le Risorse Umane	pag. 38
I Volontari	pag. 44
I Benefattori	pag. 45
Il Progetto Casa Amica - Abitare accompagnato	pag. 46
Le Risorse Economiche	pag. 47
Struttura e strumenti	pag. 49
Obiettivi e Progetti futuri	pag. 53

## Presentazione del Presidente

Sono a presentarvi la decima edizione del Bilancio Sociale della Fondazione Giovanna Rizzieri.

Un documento che ci dà ogni anno l'opportunità di fare una riflessione sugli obiettivi raggiunti e le nuove sfide che ci attendono.

Un documento che è anche un segno di amministrazione trasparente e che vuole creare un ponte tra la Fondazione e una moltitudine di interlocutori.

E' anche per me un'occasione per ringraziare i miei colleghi Consiglieri, i dipendenti, i volontari e i benefattori della Fondazione che con il loro impegno permettono a questa organizzazione di continuare a perseguire nuovi traguardi.

Il Presidente  
Ing. Vigilio Luscietti

## Presentazione del Direttore Generale

Ed ecco un decennio di Bilancio Sociale in Fondazione Rizzieri.

In questi anni di strada ne abbiamo fatta davvero tanta!

E' bello sfogliare le edizioni passate e ricordare come era la Fondazione, leggere di quelli che erano progetti e che adesso sono attività collaudate.

Un grazie quindi a tutte le persone che hanno collaborato negli anni per permetterci di crescere, ma, soprattutto, un grazie speciale, al nocciolo duro di questa Fondazione, che siano "a libro paga" o volontari, ma comunque persone che mettono testa e cuore in quello che fanno.

Il Direttore Generale  
Dott.ssa Laura Andreoli



## Identità, Valori ed Organizzazione

La Fondazione Giovannina Rizzieri Onlus nasce nell'attuale veste giuridica il primo marzo 2004, dalla trasformazione dell'I.P.A.B. O.A.S.I., come delineato dalla Legge Regionale n.1 del 13 febbraio 2001.

La storia della nostra istituzione inizia molto tempo prima e precisamente nel 1925 quando Don Tomaso Scalvinelli, Parroco di Piamborno concretizza la volontà della benefattrice, Giovannina Rizzieri dando vita all'"Opera Pia per invalidi". Le prime accettazioni di ospiti risalgono al 1926.

In continuità e salvaguardia di quanto stabilito dalle tavole fondative, la Fondazione persegue finalità sociali e socio sanitarie, con particolare riferimento al settore dell'assistenza agli anziani e ai soggetti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile, in modo particolare a coloro che versano in condizioni di non autosufficienza.



Il Logo della Fondazione, selezionato tramite un concorso di idee nel 2005, mostra un giovane e un anziano. Il primo sorregge il secondo, ma l'anziano fa da guida al giovane.

I due sono uniti da un capello che con il tempo perde colore, ma acquista in saggezza.

## I Principi della Fondazione

I principi che guidano l'attività quotidiana della Fondazione sono quelli del rispetto della dignità delle persone, della elevata qualità assistenziale e della personalizzazione degli interventi, della massima riservatezza.

Gli obiettivi principali che ispirano l'operato della Fondazione possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale.
- Ricerca di ottimali livelli di salute.
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano.
- Approccio globale alla persona con interventi mirati.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

La Fondazione riconosce nella professionalità e nella formazione continua delle risorse umane il fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona.

La Fondazione impronta la propria attività organizzativa e di gestione a criteri di efficacia e di efficienza, economicità e utilizzo razionale delle risorse.

## L'assetto istituzionale

Secondo quanto stabilito dallo Statuto sono organi della Fondazione:

- Il Consiglio di Amministrazione;
- Il Presidente;
- Il Revisore dei Conti.

Il Consiglio d'Amministrazione ha tutti i poteri necessari per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Fondazione Giovannina Rizzieri. Oltre che essere organo di indirizzo e controllo, individua le strategie e gli obiettivi della gestione.

L'attuale Consiglio di Amministrazione risulta attualmente così composto:

Vigilio Luscietti	Presidente
Don Cristian Favalli	Vice Presidente
Giacomina Corbelli	Consigliere
Aldo Fedriga	Consigliere
Paolo Gheza	Consigliere

Attualmente il Revisore dei Conti della Fondazione è il Dott. Marco Domenighini con studio in Passirano (BS).

## L'Organigramma della Fondazione - Il Modello Organizzativo



Nel rispetto degli obiettivi e delle strategie stabilite dal Consiglio di Amministrazione, le funzioni gestionali sono affidate alla struttura organizzativa, guidata dal Direttore Generale, Dott.ssa Laura Andreoli.

Con l'approvazione del Modello Organizzativo previsto dal D.Lgs. 231/01 è stato introdotto l'Organismo di Vigilanza con il compito di vigilare sul funzionamento e sull'efficace osservanza del MOG. L'O.d.V. è composto in forma monocratica dal Dott. Biagio Amorini con Studio in Darfo Boario Terme (BS).

In ottemperanza a quanto richiesto dalla Regione Lombardia, nella DGR 2569/14, è stato aggiunto tra i servizi di supporto un referente dedicato ai rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali

## I Servizi

La Fondazione G. Rizzieri Onlus è impegnata su diversi fronti.

Gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale e un Centro Diurno Integrato e fornisce servizi di assistenza domiciliare a pazienti del Comune di Piancogno e dei Comuni limitrofi. Offre, inoltre, un servizio di riabilitazione fisica aperto ad utenti esterni alla struttura e servizi di riabilitazione cognitiva per persone affette da demenza che si trovano al proprio domicilio.

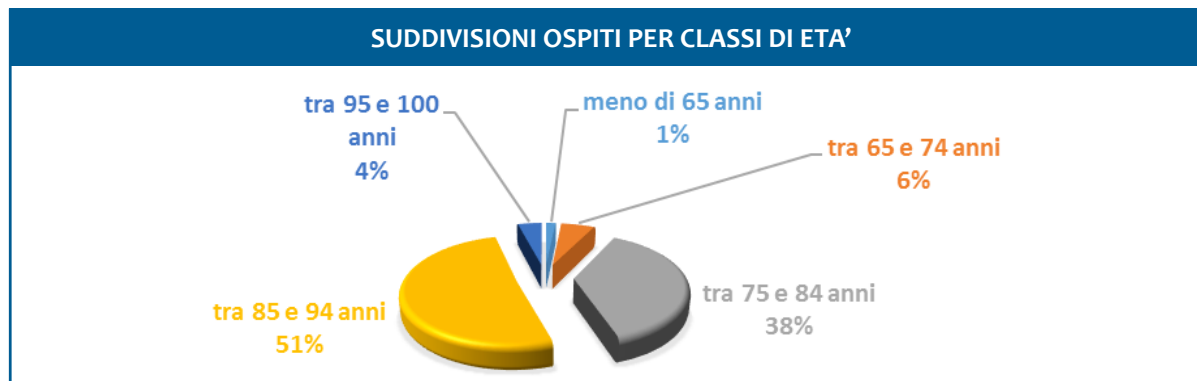
Dal 2013 è accreditata per i servizi domiciliari denominati RSA Aperta, previsti dalla Regione Lombardia, oggi normati dalla DGR7769/2018. Da tempo la Fondazione effettua gratuitamente i prelievi ematici alla popolazione anziana del Comune di Piancogno.

## Mappatura degli Ospiti della Fondazione

Nonostante la spinta a fare multiservizio, il core business della Fondazione è ancora la residenza per anziani e il suo centro diurno Integrato. Nel corso del 2017 sono stati complessivamente accolti presso la struttura 122 Ospiti. Gli stessi sono stati suddivisi presso i diversi nuclei e servizi a seconda delle loro preferenze, del loro grado di autosufficienza e delle esigenze assistenziali.

### Età degli ospiti

La classe di età maggiormente rappresentata in struttura è quella tra gli 85 e i 94 anni, che rappresenta nel



2017 più della metà del campione e racchiude 62 Ospiti.

Continua il trend di crescita, già registrato negli anni precedenti, che vede accedere alla struttura persone sempre più anziane.

Gli Ospiti con età superiore a 75 anni rappresentano quasi il 90% del totale.

L'allungamento della vita e le migliori condizioni igieniche e sanitarie, rispetto alle epoche passate, fanno sì che le persone conservino per più tempo la propria autonomia e accedano alle strutture in età avanzata, quando le pluri-patologie non permettono un'assistenza adeguata al proprio domicilio.

Gli accessi in età meno avanzata fanno riferimento a persone prive di una rete familiare che possa sostenere le difficoltà di salute che si vengono a creare o a casi di demenza con esordio in giovane età.

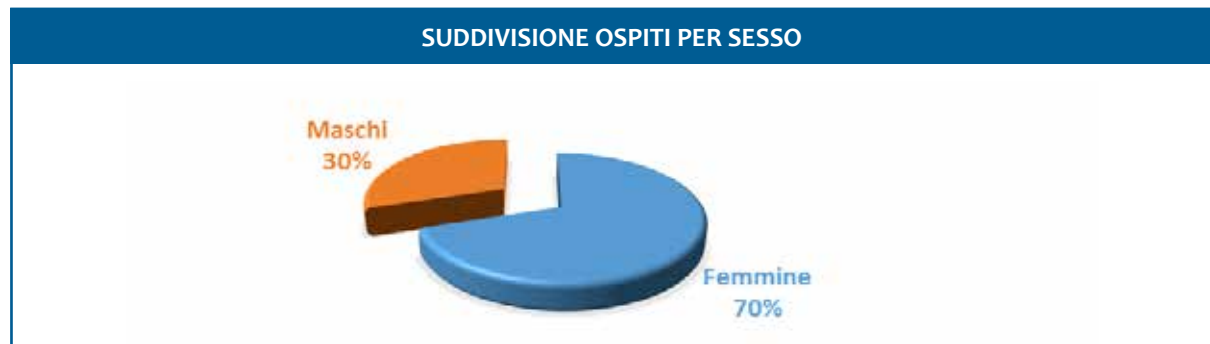
### Sesso degli Ospiti:

A conferma della durata media della vita più lunga per il sesso femminile, anche tra gli Ospiti presenti nel 2017 si è registrata una netta prevalenza di presenze rosa. In Residenza sono transitate 67 femmine contro 29 maschi.

In Centro Diurno si è registrato quest'anno lo stesso numero di accessi nei due sessi, 13.

Dal 2009 ad oggi la presenza di maschi è andata però via via crescendo, portandosi dal 21 al 34 per cento del 2017.

La maggioranza degli uomini che hanno avuto accesso alla struttura nel 2017 erano affetti da qualche forma di demenza.





## Provenienza degli Ospiti

Tra gli Ospiti dell'anno 2017, la maggioranza continua a provenire dal Comune di Piancogno (39 persone) anche se l'incidenza percentuale è diminuita rispetto agli anni passati (42% nel 2009).

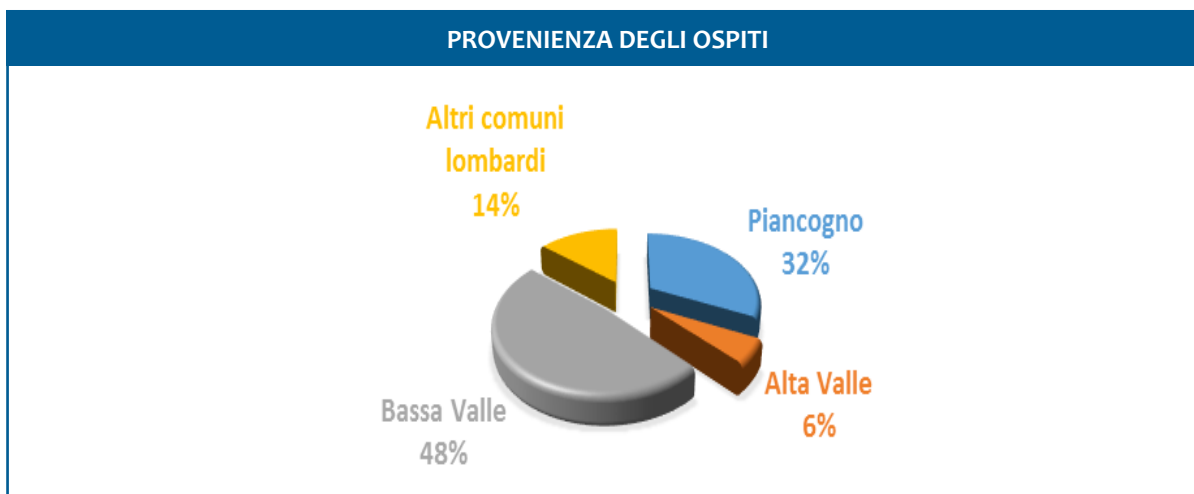
Ricordiamo che nel rispetto delle tavole fondative, gli abitanti del Comune di Piancogno hanno un diritto di precedenza per l'accesso in struttura.

Un numero notevole di Ospiti proviene da altri Comuni della Vallecamonica. 45 Ospiti provengono dai Comuni limitrofi di Darfo B.T., Esine, Bienno, Berzo Inferiore, Civate Camuno e Malegno.

Tali Comuni sono serviti dal trasporto per gli Utenti del Centro Diurno.

Gli accessi sono comunque ben distribuiti sulla Valle. Si registrano accessi da Ponte di Legno a Pisogne.

17 Ospiti provengono da altri Comuni Lombardi di cui 6 da Comuni nelle vicinanze della Valle (quali Sovere, Endine, Azzone ecc.). i restanti si riferiscono a persone che hanno trascorso parte della loro vita in altri luoghi, per lo più per motivi di lavoro. I parenti più prossimi continuavano a risiedere qui. Nessun Ospite risiedeva fuori dalla Regione Lombardia.



*Le persone più felici non sono necessariamente coloro che hanno il meglio di tutto, ma coloro che traggono il meglio da ciò che hanno.*

Anonimo



### Lista d'attesa

La struttura è dotata di 67 posti a contratto con Regione Lombardia e 13 posti autorizzati. Chi accede alla struttura, occupa un posto autorizzato, in attesa di poter usufruire di un posto in convenzione con la Regione, ad un costo più contenuto, grazie al contributo previsto. I posti difficilmente sono disponibili al momento della richiesta e le richieste vengono inserite in una lista di attesa, normata da apposito regolamento. Si riporta di seguito una tabella esplicativa del tempo medio di attesa sui diversi posti letto disponibili.

U.D.O.	TIPOLOGIA POSTO LETTO	INGRESSI 2017	TEMPO MEDIO ATTESA IN GG.
R.S.A.	AUTORIZZATO	15	116
R.S.A.	ACCREDITATO	14	263

Per il servizio di Centro Diurno non c'è lista d'attesa in quanto l'offerta di posti è superiore alla domanda.

### Permanenza in struttura

Di seguito si riporta un grafico che mostra la permanenza in struttura degli Ospiti, suddivisa in tre fasce: da 0 a 5 anni, da 6 a 10 anni, da 11 a 22 anni. Degli Ospiti presenti al 31.12.17 su posto accreditato (totale 67):

- 56 sono presenti da non più di 5 anni;
- 3 vi risiedono da almeno 10 anni.

Un Ospite risiede in struttura da 25 anni.

Nel corso dell'anno 2017 abbiamo registrato 16 decessi. Dei nuovi ingressi 7 provenivano dall'ospedale, 3 dal domicilio e 6 da altre strutture.



## La Residenza Sanitaria Assistenziale

La Fondazione Giovannina Rizzieri Onlus è autorizzata in via definitiva ad ospitare 80 Utenti così suddivisi: 47 posti accreditati per Ospiti Non Autosufficienti, 20 posti accreditati per Ospiti affetti da malattia di Alzheimer, 13 posti autorizzati (senza contributo regionale). Questa capacità ricettiva è stata raggiunta ad ottobre del 2013, con l'autorizzazione di 4 nuovi posti letto. Si riporta di seguito una tabella di sintesi di alcuni importanti indicatori di riferimento nella gestione delle strutture residenziali. Si riportano anche i dati dei due anni precedenti.

INDICATORE	ANNO 2017	ANNO 2016	ANNO 2015
<b>POSTI LETTO</b>			
Accreditati	67	67	67
Autorizzati	13	13	13
<b>GIORNI DI RICOVERO</b>	29.178	29.248	29.193
<b>PERCENTUALE OCCUPAZIONE (nota 1)</b>	99,91%	99,89%	99%
<b>PIANO ASSISTENZA INDIVIDUALI</b>	216	207	233
Media annua	2,3	2,2	2,4
<b>INFORMAZIONE</b>			
N. PAI condivisi con Parenti/Ospiti	216	207	233
Di cui N. Incontri PAI discussi con equipe	209	198	220
Media annua pro-capite PAI condiviso	2,3	2,1	2,2
<b>ASSISTENZA</b>			
Bagni mensili pro-capite media	4,4	4,5	4,5
<b>ANIMAZIONE</b>			
Eventi in collaborazione con l'esterno	17	25	26
<b>ASSISTENZA SANITARIA</b>			
Numero controlli ematici annuali	744	864	850
Ore riabilitazione di gruppo	4135	4386	4017
<b>OSPITI</b>			
Transitati	96	99	102
Entrati	16	19	21
Usciti	0	1	1
Decessi	16	18	20
GG. ricoveri ospedalieri	22	32	7

Nota 1: il tasso di occupazione fa riferimento al totale dei posti accreditati. In realtà i posti sono occupati al 100%, ma sul tasso di occupazione incidono i giorni di ricovero ospedaliero, non retribuiti dalla Regione Lombardia.



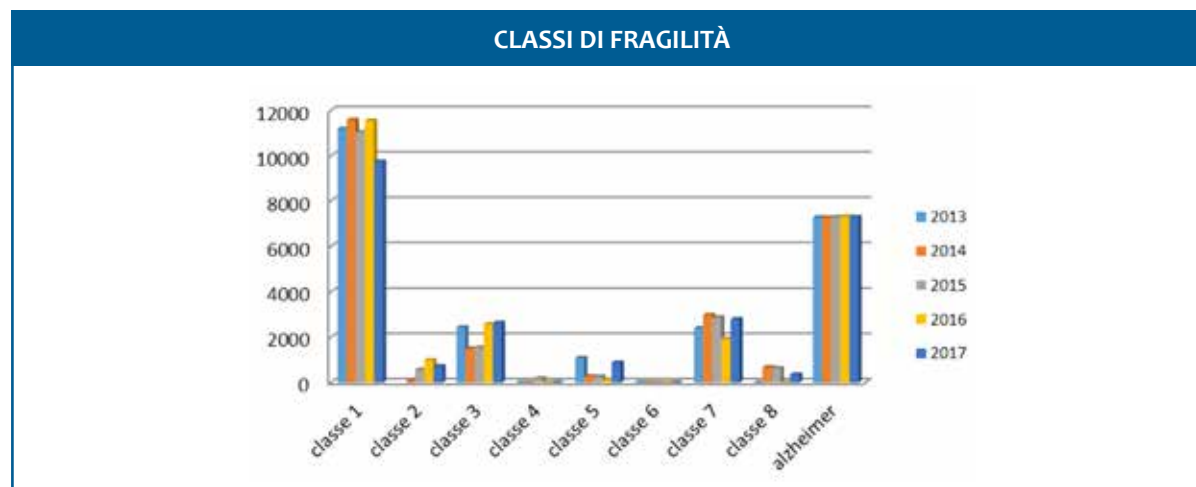
## Il Grado di Fragilità degli Ospiti

La Regione Lombardia impone alle R.S.A. di misurare la fragilità degli Ospiti presenti in struttura mediante una Scheda di Osservazione Intermedia Assistenziale (SOSIA), la quale sulla base di alcuni indicatori (Mobilità=capacità della persona di eseguire un movimento finalizzato, Capacità Cognitiva/Comportamento, Comorbilità=presenza di patologie) determina l'appartenenza degli Ospiti a diverse classi.

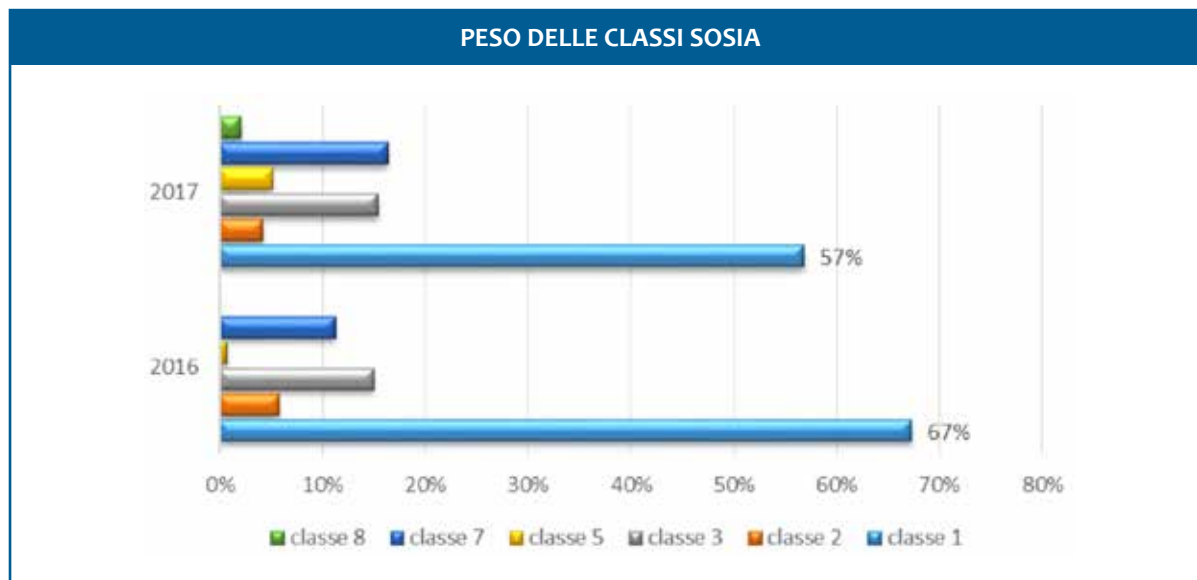
La Classe 1 rappresenta il gruppo a maggiore fragilità mentre la Classe 8 identifica gli Ospiti meno compromessi.

Alla Fondazione sono stati riconosciuti dalla Regione 20 posti di Nucleo Alzheimer fuori da tale classificazione. Le classi degli Ospiti presenti in struttura sono uno dei fattori che determina il riconoscimento economico della struttura.

Di seguito si riporta un grafico che mostra le giornate di presenza degli Ospiti rendicontate dall'anno 2013 all'anno 2017 suddivise per Classi di appartenenza. Nel corso dell'ultimo anno si è registrato un decremento di giornate in classe 1. Ciò ha determinato una contrazione nei ricavi della Fondazione.



Il cambiamento è meglio visibile nel grafico seguente che mostra la percentuale di appartenenza degli Ospiti alle sole classi SOSIA, senza considerare il dato dei posti Alzheimer, mettendo a confronto i due anni 2016 e 2017.



A vertical strip on the left side of the page features a close-up photograph of several flowers. The most prominent is a large, bright pink flower with many thin, pointed petals radiating from a central yellow-orange core. Other similar flowers are visible in the background, some slightly out of focus.

## Il Nucleo Alzheimer - Il Progetto CCP (Cura Centrata sulla Persona)

Dal 1995 la Fondazione G. Rizzieri Onlus è dotata di un Nucleo specializzato per l'assistenza socio-sanitaria ai Malati di Alzheimer, riconosciuto Dalla Regione Lombardia, ad oggi abitato da 27 Ospiti.

Nel 2010 all'interno del Nucleo è iniziato un nuovo progetto di cura alla demenza con l'obiettivo di costruire un nuovo approccio di gestione e cura non incentrato sulla malattia ma sulla **Persona**.

Tale metodologia prende in considerazione l'insieme unico dei bisogni emotivi, sociali, occupazionali, spirituali e fisici della persona affetta da demenza. Focalizzando, infatti, l'attenzione sulla persona intera e sui suoi bisogni psicologici, è possibile vedere la gamma di possibili stati d'interesse anche nella persona affetta da demenza più severa e meno capace di comunicare verbalmente.

Con tale approccio, vengono quindi privilegiati trattamenti che riducono lo stress e attivati programmi mirati al sostegno delle funzioni ancora esistenti.

In questa metodologia il malato non subisce limitazioni di alcun tipo. L'obiettivo è di non usare mezzi sedativi, né contenitivi.

L'affermarsi di questo modello e, soprattutto il passaparola tra i Parenti dei nostri Ospiti, ha portato molte famiglie a rivolgersi alla nostra struttura per prestare assistenza ai propri Cari affetti da questa patologia.

Anche al Centro Diurno riceviamo spesso richieste di accesso da parte di Familiari di malati di demenza.

I primi esordi della malattia sono infatti spesso i più difficili da gestire per le famiglie.

La presenza di qualche forma di demenza, dalla più leggera alle compromissioni più pesanti, tocca, negli ultimi anni, quasi l'80% dei nostri Ospiti.

Tali dati hanno spinto la Fondazione in direzione di un'assistenza sempre più accurata e mirata che ha portato a interventi sia sulla struttura, per andare a creare spazi "non convenzionali" capaci di stimolare i sensi e le capacità residue di queste persone, che sulla formazione continua degli Operatori.

I progetti realizzati gli anni passati, sono ormai entrati nella vita quotidiana dei nostri Ospiti e dei nostri Operatori.

Tra gli interventi attuati sicuramente si annovera la creazione del **Bagno Multisensoriale**, un progetto com-



plesso che oltre all'intervento strutturale ha visto un importante percorso di formazione dedicato al personale della Fondazione.

L'intervento ha ricevuto, nel 2013, un contributo dalla Fondazione della Comunità Bresciana Onlus.

Oltre che di una vasca che permette all'Ospite di approcciarsi al momento dell'igiene in modo del tutto naturale e rilassato, accompagnato da musica e effetti luminosi, la stanza è stata dotata di una serie di attrezzature che permettono di ricreare un ambiente di tipo marino. Un tubo a bolle produce effetti luminosi sulle pareti, una "nuvola" dà il senso all'ospite di trovarsi in un ambiente aperto.

Dopo quasi cinque anni di utilizzo del bagno si può giudicare che l'intervento abbia certamente raggiunto gli obiettivi sperati.

Il momento dell'igiene che spesso diveniva motivo di estrema agitazione per gli ospiti affetti da disturbi cognitivi e creava serie problematiche al personale addetto all'assistenza, oggi viene vissuto con molta tranquillità da entrambe le parti.

L'altro intervento molto sentito in Fondazione realizzato nell'anno 2014 è il [Giardino Alzheimer](#).

Il Nucleo della Fondazione è posto al secondo piano della struttura. Gli Ospiti dello stesso, essendo persone con deficit cognitivo, potevano accedere al giardino solo accompagnati dal personale o dai parenti. Da qui è nata l'esigenza di collegare il Nucleo ad uno spazio verde che permettesse agli Ospiti un accesso privilegiato ed autonomo, pur se controllato, all'aperto.

Il "Giardino Alzheimer" è un percorso sensoriale e terapeutico all'aperto per anziani affetti da demenza, pensato sulla scia dei migliori esempi europei.





Il “Giardino Alzheimer” migliora i disturbi comportamentali e cognitivi, grazie a un percorso ad anello, lungo circa 50 metri e dotato di sistema illuminotecnico, studiato per ridurre il girovagare degli anziani e condurli a zone di interesse con panchine per la sosta.

La stimolazione sensoriale è affidata a fiori e piante (vista e olfatto), a due fontane, una con acqua scorrevole, posta all’ingresso del giardino, l’altra con zampillo di acqua potabile dotato di sensore, posizionata vicino agli spazi coperti e arricchita da una statua della Madonna. Il giardino è, inoltre, arricchito da diffusori acustici per la musicoterapia (udito) e da uno spazio per la coltivazione di ortaggi (terapia orticolturale).

Il collegamento al Nucleo è assicurato attraverso una passerella coperta che rappresenta il naturale prolungamento del corridoio del piano e che, per guidare gli ospiti verso l’esterno è stato decorato con scene che richiamano la natura.

Dopo un primo periodo di sperimentazione, durante il quale gli ospiti uscivano solo accompagnati, ora il Giardino è fruibile in maniera autonoma dagli abitanti del Nucleo in grado di deambulare.

Il personale può in qualsiasi momento controllare quello che succede attraverso delle telecamere all’uopo posizionate.

Sono previste comunque delle uscite accompagnate per le persone che hanno bisogno di assistenza continua.

Il Giardino viene aperto tutti i giorni.

Alle ore 9.30, anche le persone che non lo possono raggiungere in maniera autonoma vengono accompagnate all’esterno dal personale e lì viene svolta l’attività ludico-educativa dedicata, definita “*Passeggiata terapeutica*”: *l’organismo immerso in un ambiente naturale può attingere alle frequenze riequilibranti delle fonti di energia della natura che permettono di ottenere benessere psico-fisico: la luce, l’energia del sole, il canto degli uccelli, il rumore del vento, dell’acqua, il contatto con il terreno, i profumi dell’erba, dei fiori e delle erbe aroma-*



tiche. *La passeggiata terapeutica ha il fine di stimolare attraverso la natura, in un setting tranquillo e colorato, tutti i sensi dell'Ospite che può rigenerarsi e acquisire benessere e tranquillità.*"  
Stessa prassi viene seguita al pomeriggio.

Nel 2017 è continuato il Progetto **"Benessere e relax"** attivato l'anno precedente: Un intervento terapeutico, finalizzato al benessere della persona, attraverso la stimolazione controllata dei sensi, utilizzando effetti luminosi, colori, suoni, musiche, profumi. In particolare fibre ottiche per favorire la consapevolezza della luce, tubo a bolle per stimolare il movimento oculare di inseguimento, luci colorate diffuse per stimolare la percezione del colore e musica rilassante per stimolare l'esperienza sonora. Stimoli odorosi attraverso la diffusione di aromi, essenze naturali, come ad esempio l'essenza di lavanda. Il progetto viene attuato nelle prime ore del pomeriggio per favorire un momento di rilassamento per gli Ospiti che non effettuano il riposo a letto.



### **La Terapia della Bambola (Doll Therapy)**

È una terapia, che tramite una bambola con caratteristiche particolari, favorisce la diminuzione di alcuni disturbi comportamentali, utile per la cura di pazienti colpiti da deficit cognitivo.

La Doll therapy fa parte delle TERAPIE NON FARMACOLOGICHE ossia quelle terapie che senza l'uso di farmaci, migliorano la qualità di vita dei pazienti. Già nel 2015 una parte del personale era stata formata all'utilizzo di questa terapia presso esperti del settore.

Nel 2017 tutto il personale dedicato all'ospite è stato formato con un percorso interno.

All'interno della nostra struttura la pianificazione della terapia della bambola è in capo alla Referente del servizio educativo che collabora con le altre figure professionali (educatori, ASA, referenti ASA, Infermieri) per la scelta degli ospiti a cui questa terapia può essere somministrata e per la gestione pratica della stessa.

Dopo attenta osservazione dei disturbi comportamentali presenti, la valutazione viene effettuata all'interno dell'equipe multidisciplinare, anche attraverso le diverse scale applicate in struttura.



La Terapia richiede un periodo di osservazione di 15 giorni, in quanto la sua possibilità di applicazione dipende da diversi fattori tra cui sicuramente il livello di deterioramento cognitivo dell'ospite.

L'Ospite in terapia deve comunque essere attentamente monitorato per assicurarsi che la bambola venga riconosciuta come bambino vero e porti benefici effettivi.

Nel 2017 sono state interessate dalla terapia 4 Ospiti, di sesso femminile.

La reazione è stata altamente positiva e ha determinato riduzione degli episodi di agitazione e benefici nel riposo notturno.

Le bambole sono state donate alla Fondazione dalle Signore Romele di Pisogne.

E' continuata poi l'attività individuale di stimolazione cognitiva con il **Sistema Brainer**

Questo strumento, che ci è stato donato dalla Ruffino Srl di Pontassieve (FI), è stato creato dalla società Brainer Srl ed è un programma multimediale di training, per poter prolungare le capacità mnemoniche e cognitive di pazienti con vari livelli di compromissione tra i quali i soggetti affetti da Alzheimer.

Il sistema Brainer Professional, in uso presso la Fondazione Giovannina Rizzieri, è un set completo di oltre 70 esercizi in grado di stimolare svariate funzioni cognitive (percezione visiva e uditiva, attenzione, linguaggio, letto-scrittura, calcolo, logica-deduzione, memoria); prevede livelli differenziati di difficoltà per poter rispondere a svariati bisogni ed include, inoltre, la gestione della cartella clinica, dei report per misurare l'efficacia della terapia, di un test diagnostico. Il programma è installato su uno speciale PC touch screen che permette agli anziani di interagire in modo semplice, efficace ed estremamente logico in quanto, per selezionare la risposta corretta dell'esercizio, l'anziano deve solo toccare lo schermo. Test clinici e neuropsicologici hanno rilevato un miglioramento della memoria a breve e medio termine e del tono dell'umore nei soggetti affetti da patologie cognitive dopo soli 4 mesi di utilizzo del programma.

Tale strumento viene utilizzato dal personale educativo della Fondazione che, in collaborazione con il Medico di struttura, valuta quali anziani inserire nel programma di riabilitazione. Il training viene svolto individualmente, per un massimo di 3 volte a settimana per ogni singolo ospite; ogni sessione dura circa 15 minuti. Durante le sessioni è sempre presente una delle educatrici che sono state formate all'utilizzo del programma, che sostengono l'anziano in caso di difficoltà, lo spronano e lo lodano quando le risposte date sono corrette per favorirne l'autostima.

Lo strumento è versatile ed è molto apprezzato dagli anziani, che si divertono e che si sentono gratificati quando rispondono in maniera corretta;

in alcuni casi, si è dimostrato utile anche con ospiti affetti da wandering (disturbo comportamentale in cui il paziente cammina senza sosta come se stesse cercando qualcosa/qualcuno) in quanto, oltre a stimolare le funzioni cognitive e la socialità, cattura l'attenzione degli Ospiti interrompendo il loro continuo vagare.

Lo strumento viene utilizzato da alcuni anni anche per pazienti affetti da demenza che si trovano al proprio domicilio.

Gli stessi accedono al servizio secondo una delle tre modalità:

- a) Sedute di Brain Training: seduta di 30 minuti, individuale, con assistenza di personale educativo;
- b) Seduta di Brain Training + inserimento in attività della Fondazione: totale permanenza in struttura di due ore, compresa di merenda o the a metà mattina;
- c) Servizio di CDI per mezza giornata con Brain Training individuale secondo le modalità al punto a: compreso pranzo o cena.

Nel 2017 hanno usufruito di tale servizio 4 Utenti esterni, con cicli di tempo variabile, valutati dalle nostre educatrici, in accordo con i familiari.

## Il Centro Diurno Integrato

Il Centro Diurno Integrato della Fondazione è accreditato per l'accoglienza di 20 Ospiti.

Il servizio, è garantito dalle ore 8.00 alle ore 19.30 tutti i giorni, compresi i festivi, concordabile di massima secondo le singole esigenze. Dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, viene garantito un servizio di trasporto degli Ospiti da e verso il proprio domicilio.

Il Centro Diurno Integrato viene gestito dalla Fondazione in modo flessibile, dando la possibilità alle famiglie di scegliere di frequentare la struttura anche per solo alcuni giorni della settimana.

L'obiettivo è quello di dare "sollievo" ai familiari che vogliono occuparsi in prima persona del loro caro, ma che in questo modo riescono a ritagliare un poco di tempo libero per loro.

Questo tipo di approccio comporta un maggiore sforzo organizzativo e un maggiore impegno per gli operatori della struttura. A volte, soprattutto i sanitari, hanno denotato difficoltà di gestione della terapia degli ospiti e anche di impostazioni delle attività. Difficile, infatti, programmare degli interventi mirati a persone di cui non si ha una conoscenza approfondita.





Per questo motivo, a partire dall'anno 2016. Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato delle rette differenziate e decrescenti all'aumentare dei giorni di frequenza del CDI. Ciò, lascia liberi gli Utenti e i familiari di decidere, ma tenta di stimolare una frequenza più assidua del servizio.

Quasi la metà degli Ospiti del Centro Diurno lo frequenta nei giorni feriali, quando i figli sono impegnati per il lavoro, per poi restare al proprio domicilio durante il fine settimana. Su questo dato incide anche il fatto che il servizio di trasporto, per motivi organizzativi, non viene effettuato durante il fine settimana.

La saturazione del servizio per l'anno 2017 si è attestata a meno del 60% delle giornate disponibili, in calo rispetto all'anno passato.

L'aggravarsi delle condizioni di alcuni ospiti storici ha spinto gli stessi verso l'istituzionalizzazione.

Alcuni posti sono poi stati occupati da persone beneficiarie di voucher del progetto RSA Aperta.

La presenza di un Nucleo Specialistico per l'Alzheimer spinge spesso le famiglie a rivolgersi alla nostra struttura per pazienti affetti dai primi sintomi di demenza, che non richiedono un accudimento totale, ma un servizio semi-residenziale.

Questo ha comportato alcuni problemi organizzativi, in quanto spesso le prime forme di demenza risultano difficili da gestire perché i malati conservano ancora le loro capacità di movimento, ma soffrono di episodi di confusione e agitazione.

Per questo motivo, il CDI della Fondazione è stato dotato già da alcuni di spazi multisensoriali, che potessero

stimolare questo tipo di Ospiti. La struttura si è dotata infatti anche per il Centro di un Bagno Multisensoriale e di una stanza di riposo dotata di poltrona sens-it che riproduce l'abbraccio materno, dove vengono effettuate sedute di stimolazione sensoriale con aromi, luci e musiche.

## **Il Servizio di Assistenza Domiciliare**

Dal 2000, la struttura è impegnata nell'assistenza domiciliare dei cittadini del comune di Piancogno.

La Fondazione è accreditata per il servizio.

Nel corso dell'anno 2017 sono stati assistiti a domicilio n.36 Utenti, tutti cittadini del Comune di Piancogno.

Il servizio viene gestito sul territorio dall'Azienda Territoriale dei Servizi alla Persona, alla quale le diverse strutture accreditate fatturano le prestazioni.

I servizi forniti consistono nell'assistenza all'igiene personale, aiuto nelle faccende domestiche, assistenza nella preparazione dei pasti o fornitura degli stessi per gli Utenti non più autonomi.

## **Il Servizio di Riabilitazione agli Utenti esterni**

Dalla fine dell'anno 2010, la Fondazione offre un servizio di riabilitazione ad Utenti esterni alla struttura.

Il servizio ha visto nell'anno 2017 un ulteriore incremento delle prestazioni, dopo la crescita già registrata l'anno precedente.

Anche nel 2017, sono state ancora organizzate delle sedute collettive, dedicate a piccoli gruppi (max 8 Persone), di ginnastica posturale che hanno visto la presenza media di 8 persone al mese.

Il Personale di fisioterapia è stato anche impegnato a supportare i cicli di brain training per gli Utenti esterni che hanno deciso di accedere al servizio abbinando la riabilitazione cognitiva a quella fisica.

Per la cura della fisioterapia agli esterni, il Personale della struttura ha impiegato circa 560 ore del proprio lavoro.

## **RSA Aperta**

Con la DGR 856/2013 e poi con la DGR 2942/2014, Regione Lombardia ha dato il via ad una sperimentazione dedicata al sostegno delle persone a domicilio. I servizi che vengono offerti sono diversi:

- Accesso al domicilio delle seguenti figure professionali:

- ASA/OSS
- Infermiere professionale



- Medico
- FKT
- Psicologo
- Educatore/animatore
- Assistente sociale

- Accesso in struttura per:

- Servizio Semiresidenziale (CDI)
- Servizio Residenziale.

A partire dal 2015 è stata aggiunta la figura del Care manager, che gestisce il PAI dell'Utente e tiene i contatti con la famiglia.

I servizi venivano attivati fino a marzo 2018, attraverso l'UVM presente negli uffici dell'ASST Vallecamonica alla quale le famiglie dovevano rivolgersi. Nella tabella seguente si mostrano le prestazioni erogate dalla Fondazione dal 2014 al 2017:

<b>Tipo prestazione</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
FKT	154	322	176	94
ASA	908	1636	1937	1378
Educatrice	0	10	57	35
Accesso Semi Residenziale	58	63	59	188

Le voci legate alle figure professionali fanno riferimento alle ore prestate, l'accesso semi-residenziale alle giornate fruite dagli Utenti in regime di Centro Diurno.

Si registra, purtroppo, per l'anno in corso un calo delle prestazioni erogate. Non per mancanza di richiesta da parte delle famiglie, ma per problemi legati all'emissione dei voucher da parte di ASST. Nel mese di febbraio 2017 il servizio è stato bloccato in attesa delle nuove rivalutazioni da parte dell'UVM che, in alcuni casi hanno ritardato di mesi.

A gennaio 2018 è stata emessa la DGR7769 che ha rivoluzionato il servizio, passando la fase di valutazione alle RSA Accreditate del territorio. Da aprile gli utenti interessati devono presentare domanda direttamente in struttura.

## Le Attività in Struttura

### Servizio alberghiero

Come servizio alberghiero si intendono principalmente i servizi di vitto e alloggio: La Fondazione ha al suo interno un centro cottura con proprio personale. Lo stesso vale per la gestione del servizio guardaroba/biancheria dell'Ospite.

Il centro cottura principalmente fornisce i pasti agli Ospiti della struttura e agli Utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare.

Il menù è articolato in più settimane e prevede variazioni stagionali, nonché particolarità in occasione di festività e ricorrenze varie.

Il menù viene curato dal Responsabile della Cucina in collaborazione con Il Referente Medico della Struttura. Sono previsti menù personalizzati a seconda delle necessità previa valutazione del Medico (intolleranze alimentari, celiachia, etc).



Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria personale degli ospiti è curato da dipendenti della struttura. La lavanderia funziona 6 ore al giorno, tutti i giorni, ad esclusione della domenica.

Il servizio di biancheria piana è stato affidato alla ditta G.B.C. di Gazzoli Snc di Esine.

La pulizia della struttura è assicurata da tre persone dipendenti della Fondazione.

### Assistenza medica e specialistica:

Gli Ospiti della struttura usufruiscono dell'assistenza medica dei medici di struttura. Liberi professionisti incarica-



ti dalla Fondazione. Gli Ospiti del Centro Diurno Integrato o occupanti posti autorizzati, conservano il Medico di Medicina di Base del territorio, per disposizione Regionale.

Su richiesta del medico di struttura vengono organizzati appuntamenti presso i competenti servizi locali per effettuare delle visite specialistiche e/o esami clinici e strumentali. Il trasporto necessario per il raggiungimento dell'ospedale di Esine viene organizzato dalla struttura e gestito con mezzi di proprietà della Fondazione, ad esclusione dei casi in cui risulta necessario l'intervento dell'autobusambulanza.

I medici della struttura hanno lavorato per un totale di 2.647 ore.

Il Referente Medico è presente quotidianamente in struttura.

Su richiesta è presente in struttura un medico specialista in fisiatria.

#### **Assistenza infermieristica:**

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica 24 ore su 24 da parte di personale abilitato e qualificato a norma di legge. Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00, è presente un referente per il servizio infermieristico. Nel 2015 si è proceduto all'assunzione di 2 infermieri part-time, portando il numero totale di occupati in questo settore a 11. In questo modo si assicura la presenza di due infermieri in turno per quasi tutte le ore giornaliere. E' sempre presente un infermiere nelle ore notturne. Nel 2017 sono state erogate 14.172 ore di infermiere.

#### **Assistenza alla persona nelle attività quotidiane:**

È erogata dagli operatori socio-assistenziali, che agiscono sulla base dei P.A.I. (Piani Assistenziali Individualizzati) stabiliti dall'Equipe Multidisciplinare.

I nostri operatori, tutti qualificati secondo la normativa vigente, seguono quotidianamente la cura e l'igiene degli ospiti, l'assistenza ai pasti, il controllo delle posture, la sorveglianza notturna e quant'altro affinché il soggiorno dei nostri Ospiti sia gradevole e ottimale sotto tutti i punti di vista.

Dalle 6 alle 21.00 è presente ai piani un referente ai quali i Parenti degli Ospiti possono fare riferimento.

Tutti gli Operatori sono dipendenti della struttura.

Nel 2017 sono state prestate 65.580 ore di operatore ASA.

#### **Servizio educativo-animativo e terapia occupazionale:**

Le Educatrici organizzano le attività atte a stimolare e sollecitare gli interessi degli ospiti, a favorire i processi di socializzazione e a recuperare e/o mantenere le abilità cognitive, progettuali, manuali e relazionali, in base



ai progetti personalizzati condivisi con l'Equipe Multidisciplinare.

Le attività sono finalizzate a valorizzare la persona dell'anziano nella sua globalità rispettando la sua capacità decisionale, i ritmi, le abilità, gli interessi, gli stili e le diversità di temperamento e di carattere. Nel corso del 2017 sono stati organizzati:

- attività di laboratorio (cucina, addobbi, disegno, ecc.);
- colloqui individuali volti a stimolare la socializzazione, per gli anziani che presentano particolari problemi nello svolgere attività in gruppo;
- attività di stimolazione cognitiva sia di gruppo che individuale; in particolare la stimolazione cognitiva individuale è stata svolta
- utilizzando il Brainer che consiste in un programma specifico per la stimolazione cognitiva nell'anziano utilizzando un computer con
- schermo touch screen;
- gite e uscite settimanali al fine di mantenere il contatto con il territorio e far nascere e/o saldare i rapporti sociali: hanno partecipato
- circa 40 ospiti con un buon livello di attenzione e coinvolgimento;
- eventi ludici (tombola settimanale, tombolate a premi, birilli, cerchi);
- attività religiosa (Messa settimanale, rosario giornaliero, catechesi), in collaborazione con la Parrocchia di Piamborno;
- stimolazione musicale (coro con i Volontari e giornate di karaoke con familiari ed amici);
- eventi che promuovono la collaborazione con le associazioni del territorio;
- cure estetiche;
- feste a tema e occasioni di incontro con i familiari e gli amici;
- pet therapy una volta a settimana con la collaborazione di addestratori cinofili.

## Le novità del 2017:

### Progetto Colori ed Emozioni:

Già da alcuni anni la Fondazione Rizzieri ospita studenti nell'esperienza di alternanza scuola-lavoro.

Considerata l'accoglienza positiva che i nostri anziani hanno nel riguardo degli stessi, si è pensato di richiedere il supporto ad alcuni studenti del Liceo Golgi di Breno nella creazione di opere artistiche all'interno della struttura.

*Le rughe  
della vecchiaia  
formano le più belle  
scritture della vita,  
quelle sulle quali i  
bambini imparano a  
leggere i loro sogni.*

Marc Levy



*Alcuni dei pannelli creati dai ragazzi del Liceo*

I temi da dipingere sono stati scelti e analizzati dal personale educativo della Fondazione, con gli studenti e i nostri Ospiti, per avere un coinvolgimento globale in tutte le fasi del progetto. Il primo incontro è stato dedicato alla visione degli spazi, successivamente gli studenti hanno sviluppato dei bozzetti che valutati e scelti dagli anziani.

Gli Ospiti sono stati coinvolti indirettamente anche attraverso l'osservazione delle opere in fase di creazione. Infatti un'attività fuori dalla routine quotidiana è stimolante ed attrattiva per gli anziani che non presentano deficit cognitivi importanti.

Alla fine dell'esperienza si è tenuta una festa per inaugurare le opere create. Hanno partecipato al progetto gli studenti Ersilia di Leo, Andrea Spadacini, Aurora Giacomelli, Raoul Richini, Letizia Domenighini. Ringraziamo loro e gli insegnanti per la disponibilità e professionalità dimostrata.



### **Progetto Grest:**

Per due settimane nel mese di giugno 2017, la nostra struttura si è aperta ad ospitare i figli dei nostri dipendenti di età compresa tra i 6 e gli 11 anni, per un Grest condiviso tra bambini e anziani.

Obiettivi del progetto erano:

- sperimentare nuove modalità relazionali tra più generazioni.
- valorizzare la figura dell'anziano come risorsa educativa per i bambini e viceversa.
- favorire nei bambini l'acquisizione di

un'immagine dell' anziano non stereotipata.

- migliorare e/o mantenere le abilità manuali, l'attenzione, l'osservazione, la fantasia e la creatività degli ospiti ed anche nei bambini.
- favorire il rilassamento ed il benessere della persona, sviluppando le possibilità di espressione delle proprie attitudini e potenzialità.
- comprendere che ogni incontro è occasione di arricchimento reciproco.

Hanno partecipato 9 bambini e 12 Ospiti, collaborando in diversi giochi ed attività manuali.

Anche quest'anno sono state organizzate attività specifiche per gli Ospiti del Nucleo Alzheimer con la collaborazione del personale A.S.A:

- laboratorio di cucina;
- ascolto di musica in cuffia per gli anziani più deteriorati;
- cure estetiche;
- terapia occupazionale (come sfogliare riviste/quotidiani, fare/disfare gomitoli, piegare indumenti);
- recita/ascolto rosario e partecipazione alla S. Messa;
- attività ludiche con la palla;
- pet therapy una volta a settimana con la collaborazione di addestratori cinofili.



Continua anche l'attività dedicata al rilassamento denominato "Benessere e Relax", di cui si è data descrizione nella parte dedicata ai servizi.

Dal 2014 sono state introdotte le passeggiate e le attività nel Giardino Protetto.

Tra le attività di cui si occupano le Educatrici c'è quella di organizzare le uscite sul territorio dei nostri Ospiti. Quest'anno i nostri Ospiti si sono recati al Parco delle Terme di Boario dove hanno pranzato e ballato.



Le Educatrici, inoltre, coordinano il valido supporto dei Volontari, la cui presenza è di sostegno per lo svolgimento delle attività sopraelencate.

Nel corso dell'anno hanno operato in struttura quattro educatrici che hanno svolto la loro attività per un totale di 3300 ore.

### **Servizio di fisioterapia:**

La fisioterapia offre interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali attraverso trattamenti individuali e attività motorie di gruppo. Le attività si svolgono usufruendo della palestra o degli ambulatori della struttura o, in alternativa, nelle stanze. I fisioterapisti propongono inoltre l'adozione di protesi e ausili e addestrano all'uso al fine di mantenere il più possibile l'autonomia dell'ospite. Nel 2017 hanno lavorato presso la struttura, 3 fisioterapiste e 1 massoterapista, dipendenti della Fondazione, che hanno garantito 3786 ore di presenza.

Nel corso del 2017 sono state erogate:

- 143 ore di ginnastica di gruppo: la ginnastica di gruppo ha interessato in media 29 persone ogni mese in incontri di un'ora ciascuno,
- tenuti tre volte a settimana;
- 6 cicli di ultrasuoni, per numero di 6 persone trattate con sedute da 15 minuti ciascuna;
- 3 cicli di tens con sedute di 30 minuti l'una per 3 ospiti trattati;
- 2 cicli di laser terapia per un ospite trattato;
- 66 ore di magnetoterapia per 6 persone trattate con più cicli e sedute di 40 minuti ognuna incrementati progressivamente a 60 minuti;
- 56 ore di verticalizzazione tramite standing per una media di 2/3 ospiti mese;
- 223 ore di cyclette assistita per una media di 12 utenti al mese;
- 1.080 ore di fisioterapia personalizzata per una media di 29 utenti al mese che comprendono sia trattamenti di riabilitazione neuromotoria, al letto o in palestra.

Mediamente una decina di persone allettate, gravemente compromesse, sono interessate da cicli di mobilizzazione passiva continuativa.

Inoltre quotidianamente i Tecnici della Riabilitazione accompagnano al cammino circa 20 Ospiti che hanno

bisogno dell'intervento di un solo operatore e mediamente 10 Utenti che abbisognano della compresenza di due Operatori, perché più compromessi.

Le ore di cammino agli Ospiti più collaborativi sono state erogate con l'aiuto di alcuni Volontari, sempre sotto stretto controllo della Fisioterapista.

Prosegue l'attività di cyclette per un gruppo di circa dieci persone (o pedaliera per chi non è in grado di posizionarsi sulla cyclette a sella alta) una mattina a settimana all'interno del Nucleo Alzheimer anche con l'impiego di pedalieri elettriche di cui la Struttura si è dotata nel 2016 per gli utenti più compromessi cognitivamente per cui è difficile attivare autonomamente la pedalata.

Le Fisioterapiste sono inoltre impegnate nelle rivalutazioni degli ospiti post-caduta e nella stesura di relazioni ad hoc in occasione di visite ortopediche.

### **Servizio di manutenzione**

L'immobile che ospita la Fondazione, gli impianti e le attrezzature in esso contenuto richiedono di essere continuamente manutentate e tenute sotto controllo. Per questo motivo la Fondazione è dotata di un Manutentore dipendente che si occupa della manutenzione ordinaria e della sorveglianza del "sistema".

I manutentori esterni selezionati:

- Termoidraulica Andreoli Ivan di Piancogno: impianto idraulico;
- S.E.L. Elettrotecnica Srl di Darfo Boario Terme: impianto elettrico;
- Mora Cesare di Darfo Boario Terme: terzo responsabile centrale termica;
- Automazione e Sistemi di Darfo Boario Terme: impianto di chiamata;
- C.M.A. di Breno: sistema antincendio;
- D.Z. Medica Srl di Erbusco: impianto di distribuzione dell'ossigeno;
- Tecno Due Clima di Gianico: impianto di condizionamento;
- IT@ SNC di Darfo Boario Terme: sistema informatico;
- Culligan Italiana S.p.A. di Castegnato: sistema controllo legionella.

Al fine di un controllo puntuale della corretta sanificazione ambientale è stato dato incarico alla Ditta Ambienti & Alimenti s.a.s. di Darfo Boario Terme di effettuare tamponi periodici nelle cucine, ai piani, nonché prelievi dal sistema idro-sanitario per il controllo della legionella.



### Servizio di accoglienza e front-office:

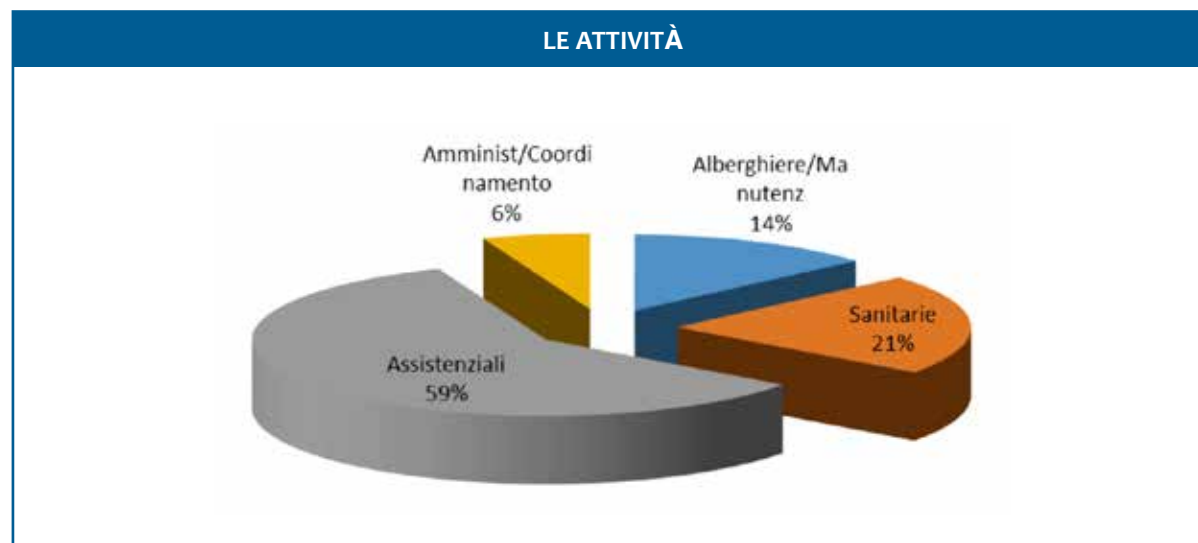
Il Servizio di accoglienza e front office è garantito da un Coordinatore dei Servizi e da un Amministrativo part-time dedicato alle pratiche degli Ospiti.

Nel corso dell'anno si sono registrati 29 ingressi; nessun ospite è stato dimesso dalla RSA e 9 dal CDI (di cui 3 per entrare in RSA); abbiamo registrato 16 decessi in RSA e 1 decesso in CDI.

Il front-office ha dialogato con i familiari e quanti si interfacciano con la Fondazione per vari motivi.

In ufficio lavorano altre tre impiegate part-time che assicurano la tenuta della contabilità della Fondazione, la gestione delle pratiche legate alle risorse umane, la gestione degli acquisti, il controllo sul patrimonio della Fondazione.

Si riporta un grafico che mostra la distribuzione percentuale delle diverse ore di attività prestate nell'anno 2017 per tutti i servizi afferenti alla Fondazione.



## Servizio religioso

Il servizio religioso in struttura è stato assicurato dalla presenza del Parroco don Cristian Favalli e del suo collaboratore don Ettore Gorlani.

La Messa abitualmente viene celebrata: Il lunedì alle 8,00 e il mercoledì alle 16,00 in inverno e alle 17,00 in estate.

La Festiva del Sabato e/o prefestivi alle 17.00 con la S. Comunione distribuita ai tre piani dai sacerdoti o da ministri straordinari della Comunione.

La Messa viene trasmessa in filodiffusione in tutta la struttura.

In Quaresima viene aggiunta una celebrazione al venerdì, alle 6.30 del mattino.

Quotidianamente, alle ore 17.00 viene recitata la preghiera mariana del S. Rosario mediante un CD.

Durante il periodo Quaresimale e di Avvento, tale proposta viene attuata “dal vivo” in taluni giorni concordati, da un gruppo di Volontarie.

L'11 febbraio – festa dell'ammalato e memoria della B.V. Maria di Lourdes - viene proposta la S. Messa con il sacramento dell'Unzione comunitaria a chi ne ha bisogno, lo desidera e si trova in situazione di salute molto precaria.

Dal 2014 è stata stipulata, con la Diocesi di Brescia, una Convenzione per il Servizio di Religione Cattolica presso la Struttura.

Dall'anno 2016, sono ripresi gli incontri di catechesi per gli ospiti, tenuti ogni martedì mattina da don Ettore, con altissimo gradimento dei nostri anziani.



## Il Sistema Qualità

La Fondazione G. Rizzieri Onlus si è certificata la prima volta nell'anno 2006.

La certificazione ha portato all'organizzazione notevoli vantaggi in termini di controllo puntuale dei processi e di continuo miglioramento del servizio. Il Sistema viene costantemente monitorato con controlli interni e ispezioni annuali di organismi esterni. Le procedure e i protocolli che ne costituiscono lo scheletro vengono costantemente adeguati e rimaneggiati per essere resi meglio confacenti alle nuove normative e alle esigenze emergenti nei servizi della Fondazione.

L'introduzione della cartella sanitaria informatizzata, nell'anno 2013, ha comportato una revisione profonda del sistema di gestione della qualità. La parte inerente la gestione dell'Ospite, sia dal punto di vista socio-sanitario che amministrativo, è stata di molto semplificata.

Infatti, una serie di moduli cartacei sono stati sostituiti dall'utilizzo del software informatizzato portando vantaggi in termini di tempi di inserimento dati, reperibilità degli stessi e rielaborazione.

Nel corso dell'anno 2017 ci si è dedicati ad una revisione dell'intero sistema per renderlo conforme alla nuova **norma UNI EN ISO 9001:2015**.

L'audit di controllo dell'ente di certificazione Bureau Veritas si è tenuto il giorno 22.11.2017 e ha dato esito positivo con la conferma del certificato.

Ogni anno, nell'ambito del riesame della direzione, vengono fissati degli obiettivi, con indicatori di controllo, che servono a testare il corretto funzionamento del sistema.

Di seguito viene riportata una tabella che mostra gli obiettivi fissati per l'anno 2017, con la rilevazione dei risultati.

		SGO		SISTEMA GESTIONE ORGANIZZATIVO					
		Rev.00		Mod. GEN-5.1-DIR-04 OBIETTIVI E INDICATORI					
N°	PROCESSO	CARATTERISTICHE DA MISURARE	OGGETTO DEL CONTROLLO	VALORE DI RIFERIMENTO anno precedente = 2016	RESP.	OBIETTIVO 2017	FREQUENZA MONITORAGGIO	MONITORAGGIO 1° SEMESTRE	MONITORAGGIO 2° SEMESTRE
1		EFFICIENZA NELLA MODALITÀ DI INSERIMENTO DI UN NUOVO OSPITE	DIFFERENZA TRA LA DATA DI DIMISSIONE DI UN OSPITE E LA DATA DI INSERIMENTO DEL NUOVO	Non più di 1 giorno	SAF	Non più di 1 giorno	semestrale	0,4 (4 giorni persi su 10 ingressi per decessi di sabato)	0,4 (4 giorni persi su 10 ingressi per decessi di sabato)
		EFFICIENZA AGGIORNAMENTO DOSSIER DINAMICO	AGGIORNAMENTO DOSSIER	ogni tre mesi	SPE	ogni tre mesi	semestrale	obiettivo raggiunto (vizio mio dossier aggiornato a maggio 2017)	ogni tre mesi
		EFFICIENZA AGGIORNAMENTO CONTABILITÀ	AGGIORNAMENTO INSERIMENTO FATTURE	entro il 15 del mese successivo	SAP	entro il 15 del mese successivo	semestrale	un leggero ritardo per fatture a maggio per fatture consegnate quando l'addetta era in ferie. Nessun pregiudizio sul controllo trimestrale	entro il 15 del mese successivo



2	PROCESSO APPROVVIGIONAMENTI	MONITORAGGIO AFFIDABILITÀ FORNITORI	VERBALI DI NON CONFORMITA' FORNITORI	0	SAP	Non più di tre fornitori con segnalazioni	semestrale	0	1	
			SEGNALAZIONI DI RITARDI NELLE CONSEGNE OLTRE LA DATA RICHIESTA	Nessuna	SAP	Non più di due giorni	semestrale	0	0	
3	GESTIONE RISORSE UMANE	CRESITA PROFESSIONALE PERSONALE MEDICO, INFERMIERISTICO, TERAPISTI ED EDUCATORI	NUMERO DI CREDITI	Dato in costruzione	SPE	Almeno 150 crediti in tre anni	triennale con controllo annuale del percorso			
		CRESITA PROFESSIONALE	ORE DI FORMAZIONE MEDIANTE CORSI INTERNI O ESTERNI	1081	RGQ	100	annuale		1178	
		CONVINGIMENTO DEI RESPONSABILI DI FUNZIONE	N° DI RIUNIONI DI STAFF SVOLTE DURANTE L'ANNO	7	DG	4	semestrale		4	7
		CONVINGIMENTO DEL PERSONALE ADDETTO ALL'OSPITE	N° DI RIUNIONI DI EQUIPE SVOLTE DURANTE L'ANNO	12	DIS	10	semestrale		6	12
		CONVINGIMENTO DEI RESPONSABILI DI PIANO	N° DI RIUNIONI DI STAFF SVOLTE DURANTE L'ANNO	4	CdS	2	semestrale	3 (il CdS partecipa quando i referenti lo richiedono)		9
		CONFRONTO REFERENTI ASA	N° DI RIUNIONI DI STAFF SVOLTE DURANTE L'ANNO	7	RefASA	6	semestrale		2	
		CONVINGIMENTO PERSONALE ASA AI PIANI	N° DI RIUNIONI DURANTE L'ANNO	10	RefASA	10	semestrale		6	10
		CONVINGIMENTO PERSONALE	N° DI RIUNIONI DURANTE L'ANNO	4	DG	2	semestrale		2	2
4	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA	COPERTURA DEI REPARTI DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	RISPETTO DELLO STANDARD DI ACCREDITAMENTO	37 ore IP medie al giorno	CdS	25 ore IP medie al giorno	semestrale	37 (al 31/05)	37	
		COPERTURA DEI REPARTI DA PARTE DEL PERSONALE AUSILIARIO RSA	RISPETTO DELLO STANDARD DI ACCREDITAMENTO PER 67 OSPITI PRESENTI TUTTO L'ANNO	921/min/sett/ospite	CdS	723/min/sett/ospite	annuale		922/min/sett/ospite	
		COPERTURA DEI REPARTI DA PARTE DEL PERSONALE AUSILIARIO SOLLIEVO	RISPETTO DELLO STANDARD DI ACCREDITAMENTO PER 13 OSPITI PRESENTI TUTTO L'ANNO	713/min/sett/ospite	CdS	560/min/sett/ospite	annuale		714/min/sett/ospite	
		COPERTURA DEI REPARTI DA PARTE DEL PERSONALE AUSILIARIO CDI	RISPETTO DELLO STANDARD DI ACCREDITAMENTO PER MEDIA OSPITI PRESENTI TUTTO L'ANNO	214/min/sett/ospite	CdS	168/min/sett/ospite	annuale		200/min/sett/ospite	
		FREQUENZA AGGIORNAMENTO CARTELLA SANITARIA	FREQUENZA AGGIORNAMENTO CARTELLA SANITARIA RAPPORTO PERCENTUALE TRA IL N° DI CARTELLE AGGIORNATE DOPO UN TEMPO SUPERIORE A 6 MESI E IL N° TOTALE DI OSPITI	0	DIS	<1%	semestrale		0	0
		FREQUENZA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE DELLE CAPACITÀ RESIDUE DELL'OSPITE	SOMMINISTRAZIONE SCALE DI VALUTAZIONE	2	DIS	2	semestrale		2	2
		VARIETÀ MENU	INSERIMENTO PRODOTTI STAGIONALI NEI MENÙ	Non meno di 2 pdt a stagione	RefCUC	Non meno di 2 pdt a stagione	semestrale	almeno 2 pdt a stagione		almeno 2 pdt a stagione
		CORRETTA PULIZIA AMBIENTI	RISULTATO VERIFICHE SANIFICAZIONE	1	CdS	0	semestrale		0	0
		FUNZIONAMENTO SERVIZIO ANIMAZIONE	NUMERO EVENTI ORGANIZZATI CON L'ESTERNO	25	EDUC	Non meno di 10 eventi	semestrale		13	17
		FUNZIONAMENTO SERVIZIO LAVANDERIA	LAMENTI PER CAPI PERSI	0	RefASA/LAV	Non più di 2	semestrale		0	0
5	PROCESSO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA	INDISPONIBILITÀ DELLO STRUMENTO/ATTREZZATURA	TEMPO CHE INTERCORRE TRA SEGNALAZIONE DELL'ANOMALIA E RIPARAZIONE	entro i tre giorni	MAN	Non più di tre giorni	annuale		meno di tre giorni	
6	GESTIONE SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	FREQUENZA DEL MONITORAGGIO	DISTRIBUZIONE QUESTIONARI	1 volta anno	RGQ	1 volta anno	annuale		1	
		DISCUSSIONE DEI RISULTATI	INCONTRI CON PARENTI	1 volta anno	RGQ	1 volta anno	annuale		2	
		INFORMAZIONE A OSPITI E PARENTI	PREPARAZIONE PAI CON OSPITE/PARENTE	Minimo 1 incontro all'anno a ospite	DIS	Almeno 1 incontro all'anno a ospite	annuale		190	
		MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEI PARENTI	NUMERO RECLAMI DEI PARENTI DELL'OSPITE	2	RGQ	Non più di 8	semestrale		3	6



7	GESTIONE STRUMENTAZIONE/ATTREZZATURA PER SERVIZI DELLA STRUTTURA	MIGLIORAMENTO DELLA STRUMENTAZIONE/ATTREZZATURA A DISPOSIZIONE	INVESTIMENTO IN NUOVA STRUMENTAZIONE E/O ATTREZZATURA	€ 20.090,00	DG	€ 1.000,00	semestrale	€ 6.033,00	€ 7.358,00
8	GESTIONE DEL PROCESSO FKT	CAPACITÀ DI MISURARE LE PERFORMANCE DEL SERVIZIO	STRUMENTI DI MISURAZIONE	6%	FKT	Max15/Non esiguo per cause nostre su media 900 terapie programmate	semestrale	3,92% su 1047 terapie medie (valore rilevato su primo trimestre)	3,90% su 1223 terapie programmate
9	GESTIONE DEL PROCESSO EDUCATIVO	CAPACITÀ DI MISURARE LE PERFORMANCE DEL SERVIZIO	STRUMENTI DI MISURAZIONE	4,64%	EDUC	Max15/Non esiguo per cause nostre su media attività	semestrale	1,73% (si veda commento all'audit luglio 17)	1,84%
10	GESTIONE AUDIT	IMPRECISIONE/SUPERFICIALITÀ DEGLI AUDIT INTERNI PRECEDENTI	N° NC CHE AVREBBERO DOVUTO ESSERE RILEVATE NELLE VERIFICHE PRECEDENTI	0	RGQ	0	annuale		0
11	CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2015	OTTENIMENTO CERTIFICATO UNI EN ISO 9001:2015	EMISSIONE CERTIFICATO	mantenimento	RGQ	rinnovo	annuale		certificato ottenuto

Rispetto all'anno precedente è stata inserita una rilevazione semestrale di alcuni indicatori per meglio monitorare i diversi processi e poter intervenire tempestivamente in caso si registri un gap troppo ampio rispetto al prefissato. Sono inoltre stati introdotti dei nuovi obiettivi, evidenziati in colore verde.

Nell'ambito del sistema di gestione della qualità, ogni anno, viene somministrato agli Ospiti della struttura e ai loro Familiari un questionario di soddisfazione. L'opinione dei fruitori dei nostri servizi è, infatti, importante per permetterci di misurare le nostre performance, di correggere eventuali problemi, di migliorare dove possibile. Il questionario viene proposto a tutti coloro che usufruiscono di un servizio.

Sotto riportiamo i risultati dell'indagine condotta sugli Ospiti della RSA e del CDI che sono i servizi che contano il maggior numero di Utenti. Il questionario utilizzato è uguale a quello dell'anno precedente.

E' stato utilizzato un nuovo programma per l'analisi in formato excell, che potrebbe aver influito sul calcolo delle medie provocando un leggero arrotondamento al ribasso, ma di scarsa rilevanza. I dati risultano comunque comparabili. I questionari sono stati distribuiti a tutti i Parenti degli Ospiti della RSA, sia accreditati che di sollievo, e del CDI. Il questionario è stato compilato direttamente da 7 Ospiti, probabilmente con l'aiuto dei familiari. Dei 98 questionari distribuiti ne sono risultati compilati 62: il 63%, contro il 76% dell'anno precedente. Le addette amministrative anche questo anno hanno contattato telefonicamente i parenti per stimolare la compilazione e consegna dei questionari.

I punteggi che potevano essere assegnati alle domande sono i seguenti: 3 – buono; 2 - sufficiente; 1 – scarso. Pertanto, più il dato si avvicina al 3 più l'utente è soddisfatto, più si avvicina all'1 e meno l'utente è soddisfatto. Anche questo anno la struttura può dirsi soddisfatta dei risultati raggiunti. Il dato medio che si registra su tutte le risposte è ancora 2,8. Si registra, pertanto, una conferma degli ottimi livelli di soddisfazione espressi dagli Utenti della struttura.

<b>Assistenza all'Ospite</b>	<b>Ris. 2017</b>	<b>Ris. 2016</b>
1) Assistenza di base	2,8	2,9
2) Assistenza infermieristica	2,9	3
3) Assistenza medica	2,9	2,8
4) Assistenza fisioterapica	2,8	2,7
5) Assistenza educativa individuale	2,7	2,7
<b>Servizi</b>	<b>Ris. 2017</b>	<b>Ris. 2016</b>
6) Servizio amministrativo	2,9	2,9
7) Servizio Parrucchiere/Barbiere	2,7	2,7
8) Servizio Pedicure	2,7	2,8
9) Iniziative di animazione e di socializzazione di gruppo	2,8	2,7
10) Sostegno spirituale e servizio religioso	2,8	2,7
<b>Aspetti Alberghieri</b>	<b>Ris. 2017</b>	<b>Ris. 2016</b>
11) Pulizia degli ambienti	2,9	2,6
12) Comfort degli ambienti	2,8	2,6
13) Possibilità di personalizzazione della camera	2,6	2,7
14) Servizio lavanderia/guardaroba	2,4	2,4
15) Orario dei pasti	2,8	2,9
16) Varietà e qualità delle pietanze	2,8	2,7
17) Risposta alle esigenze alimentari del congiunto	2,8	2,5
<b>Rapporto umano</b>	<b>Ris. 2017</b>	<b>Ris. 2016</b>
18) Come giudica il rapporto umano con il personale	2,8	2,9
19) Come giudica l'orario di visita	2,9	3
20) Come valuta l'attenzione verso le sue necessità personali	2,7	2,9



<b>Riservatezza e informazioni</b>	<b>Ris. 2017</b>	<b>Ris. 2016</b>
21) Come giudica la possibilità di avere spazi e momenti di intimità con il proprio caro	2,7	2,9
22) Ritiene adeguata la tutela della riservatezza degli Ospiti	2,8	2,8
23) Ritiene di ricevere adeguate informazioni sullo stato di salute del proprio caro	2,7	2,9
24) Chiarezza delle informazioni fornite nella Carta dei Servizi	2,8	2,9
25) Ritiene utile conoscere e condividere il Piano di Assistenza del proprio caro	2,9	2,9
26) E' a conoscenza della possibilità di poter fornire suggerimenti o reclami tramite gli appositi moduli	2,7	2,8
27) In caso di bisogno sa a chi rivolgersi all'interno della organizzazione	2,8	2,9
<b>Giudizio complessivo</b>	<b>Ris. 2017</b>	<b>Ris. 2016</b>
28) Apporto volontari	2,8	2,9
29) Come valuta complessivamente la nostra struttura?	2,9	2,9
30) Rispetto alle sue aspettative iniziali che giudizio dà sulla soddisfazione delle sue attese?	2,8	2,8
<b>Per i soli Ospiti e Parenti del Nucleo Alzheimer</b>	<b>Ris. 2017</b>	<b>Ris. 2016</b>
31) Come giudica gli sforzi fatti per creare un sistema di assistenza meno ospedaliero e più a misura di persona?	2,9	2,9
32) Rispetto a prima dell'ingresso al Nucleo ritiene che il suo Caro possa aver avuto dei benefici?	2,6	2,9
33) Come giudica nuovi interventi (giardino, bagno multisensoriale, ecc.)	3	3
<b>Per i soli Ospiti e Parenti del Primo Nucleo Residenziale e CDI</b>	<b>Ris. 2017</b>	<b>Ris. 2016</b>
34) Come giudica l'intervento del bagno multisensoriale	2,9	3

Si riporta di seguito un breve estratto del commento al questionario tratto dal Riesame della Direzione anno 2017:

*“il punteggio raggiunto dalla struttura nel suo complesso si attesta anche quest’anno su 2,9. Il dato viene confermato nella risposta alla domanda successiva “come ha trovato la struttura rispetto alle attese che aveva prima di entrarvi” che registra un risultato pari a 2,8.*

*Nessuna voce ha rilevato un punteggio medio inferiore a 2,6, ad eccezione del servizio lavanderia guardaroba che ottiene comunque un 2,4 e dove si è verificata la sostituzione dell’addetta in maternità con nuovo personale. Anche un paio di commenti lamentano di tale servizio ed è soprattutto da questi che giungono giudizi di insoddisfazione.*

*Tutti gli altri servizi analizzati registrano punteggi pari o superiori al 2,7, raggiungendo, pertanto, livelli di soddisfazione molto elevati.*

*I servizi con punteggio pari a 2,9 sono l’assistenza infermieristica, il servizio medico e quello amministrativo. Seguono immediatamente il servizio di FKT, l’assistenza di base e il settore educativo, sia per l’attività individuale che quella più ludica. Ben 16 persone hanno voluto esprimere nei commenti liberi il loro apprezzamento per la professionalità, la cordialità e la disponibilità del personale.*

*Questo è motivo di orgoglio per la Fondazione che tanto investe per la preparazione dei suoi dipendenti.*

*In particolare negli anni 2016 e 2017, tutto il personale ha frequentato un corso dedicato alla comunicazione tra colleghi e con i familiari e alla motivazione al lavoro.*

*Molto apprezzato è anche il sostegno spirituale. Quest’ultimo è assicurato dai preti della Parrocchia di Piamborno. Da circa un anno Don Ettore si occupa della catechesi dei nostri ospiti con degli appuntamenti settimanali molto graditi.*

*Anche i servizi di pedicure e parrucchiere, gestiti da professionisti esterni, registrano un apprezzamento elevato.*

*La cucina riceve un punteggio elevato pari a 2,8, confermando il risultato degli anni precedenti.*

*La quasi totalità delle persona apprezza la condivisione da parte dell’equipe del PAI e quasi tutti affermano di sapere a chi rivolgersi in caso di necessità.*

*Molto apprezzato è l’apporto dei nostri volontari, elemento rimarcato anche nei commenti liberi.*

*Oltre che per l’alta qualità del personale, la Fondazione viene gratificata per l’attenzione al miglioramento continuo, per l’attenzione alla cura dell’ospite, altro elemento sul quale si concentrano i nostri sforzi, per la serietà e i servizi personalizzati.*

*Vengono poi molto apprezzati gli spazi interni e esterni alla struttura e l’orario di visita molto ampio, così fissato per facilitare al massimo l’incontro tra gli Ospiti e i propri cari. Questo è un altro indice della massima trasparenza dell’attività della struttura.*

*4 persone hanno voluto segnalare che il personale non è in numero sufficiente. Si sottolinea che la Fondazione ha sempre offerto un minutaggio più alto di quello richiesto dalla Regione Lombardia. Negli ultimi anni si sono effettuati potenziamenti in tutti i settori: medici, infermieri, fisioterapisti, educatori e ASA.”*

## Le Risorse Umane

La Fondazione impiegava al 31.12.2017 n.91 occupati con le seguenti tipologie contrattuali:

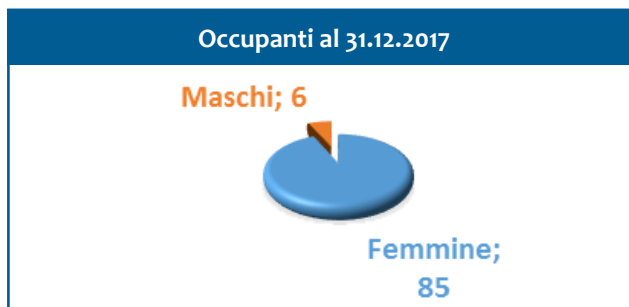
Tipologia contrattuale	Numero	Percentuale
Dipendenti a tempo pieno e indeterminato	40	44%
Dipendenti a tempo parziale e indeterminato	34	37%
Dipendenti a tempo determinato	10	11%
Professionisti	7	8%

La dotazione organica della Fondazione è quasi completamente coperta con personale assunto a tempo indeterminato. I Dipendenti a tempo determinato fanno riferimento a sostituzioni di personale assente per maternità, malattia o aspettativa o a personale impiegato nei servizi sperimentali promossi da Regione Lombardia, ad oggi troppo aleatori per permettere una stabilizzazione del personale.

I contratti con liberi professionisti fanno riferimento ad attività di tipo sanitario. Nel 2017 si è proceduto all'assunzione di una dipendente part-time sul servizio fisioterapia.

Le donne rappresentano il 93% delle persone impiegate in azienda.

Anche se negli ultimi anni si è proceduto all'assunzione di alcune figure maschili nel settore dell'assistenza e infermieristico.



Il lavoro dell'A.S.A., tradizionalmente occupato da donne, a causa della crisi economica e della chiusura delle fabbriche, attira oggi anche persone di sesso maschile.

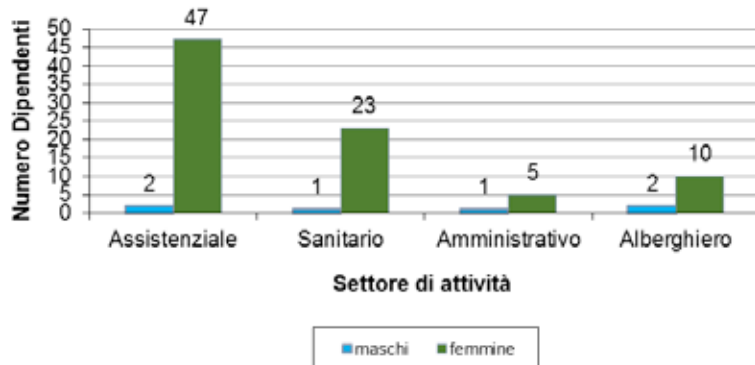
La suddivisione del personale occupato fra uomini e donna al 31.12.2017, può essere così rappresentato.

*Scegli il lavoro che ami  
e non lavorerai  
nemmeno un giorno  
nella tua vita.*

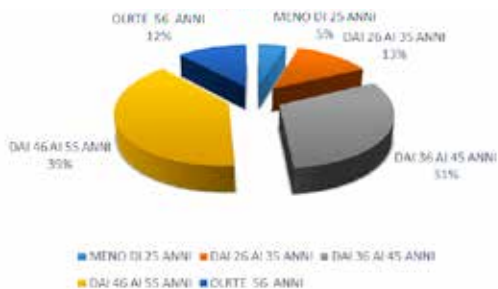
Confucio

La suddivisione del personale per aree di attività evidenzia che Oltre l'80% opera nel campo dell'assistenza socio-sanitaria, il 7% nel campo amministrativo, il 13% nel settore alberghiero-manutentivo. Rispetto all'anno precedente si è registrata una contrazione degli addetti nel settore assistenziale dovuto ad un minor volume sui servizi di assistenza a domicilio (RSA Aperta).

### DISTRIBUZIONE OCCUPATI PER ATTIVITÀ LAVORATIVA



### ETÀ DEI DIPENDENTI 2017

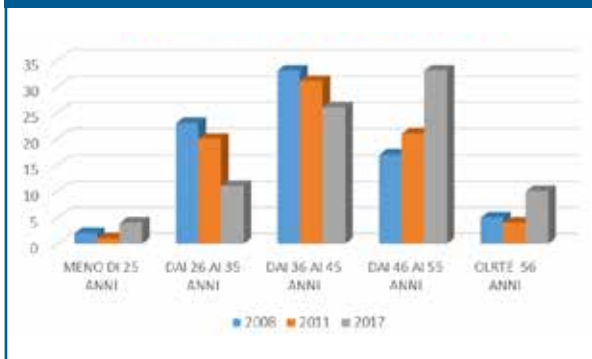


Dato interessante è quello sull'età anagrafica degli Occupati

Anche quest'anno la fascia più rappresentata è quella compresa tra i 46 e 55 anni. Il 12% dei Dipendenti ha un'età superiore a 55 anni.



## ANDAMENTO CLASSI DI ETÀ DEGLI OCCUPATI



Nel grafico a fianco si può osservare la distribuzione percentuale per fasce di età dei dipendenti della Fondazione nel 2008, primo anno di stesura del Bilancio Sociale, nel 2011 e nel 2017.

Come si può notare, la fidelizzazione del personale comporta il progressivo invecchiamento dei lavoratori in servizio.

Nel 2008 il personale sopra i 45 anni pesava per il 27% contro quasi il 50% di oggi.

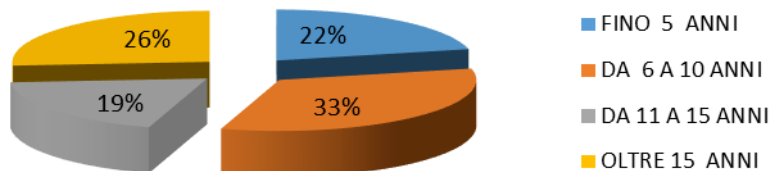
L'innalzamento dell'età pensionabile potrà in futuro essere un problema per i Dipendenti dedicati all'assistenza diretta all'Ospite, lavoro di certo usurante.

L'innalzamento dell'età è collegato con l'anzianità di servizio. Quasi il 30% del personale lavora in struttura da più di 15 anni.

Dal 2014, parecchi dipendenti hanno superato il loro primo quinquennio in struttura. La fascia compresa tra i 6 e i 10 anni di servizio è passata dal 25% del 2013 al 33% di oggi.

Non sono stati considerati i contratti a tempo determinato.

## ANZIANITÀ DI SERVIZIO





## Tutela della Maternità

La Fondazione mette in atto tutto quanto possibile per conciliare maternità e attività lavorativa. Nel prospetto sottostante si evidenziano le giornate richieste nell'anno 2017 a sostegno della maternità.

Tipologia	Giornate	N. Dipendenti
Maternità	745	5
Maternità Facoltativa	537	4
Malattia Figlio	11	2

## Assenze dal servizio

La tabella sottostante evidenzia le assenze per malattia del 2017 (escludendo le maternità sopra riportate), dividendole per categorie e facendo una media dei dipendenti appartenenti a ciascun gruppo.

Categoria	Giorni Malattia	Media
Assitenziale	436	8,9
Sanitario/Educativo	155	9,1
Amministrativo	3	0,5
Alberghiero/manutentivo	361	30

*Il dato fa riferimento ai soli Dipendenti*

Nell'anno 2017, inoltre, 5 Dipendenti hanno usufruito complessivamente di n. 156 giorni di permesso previsti dalla L.104/92. Due dipendenti si sono avvalsi di 398 giorni di congedo per assistenza disabile previsti dal D.Lgs 151/01.

Sono stati registrati, inoltre, 81 giorni di assenza per permesso retribuito.

Nel corso del 2017, la Fondazione non ha registrato infortuni.



## Le Ferie

Dall'anno 2004 è iniziato un processo di controllo di smaltimento delle ferie.

I Dipendenti sono messi nelle condizioni di godere appieno del proprio diritto riuscendo a smaltire in corso d'anno le ferie maturate.

Il dato medio è di 3 giorni di ferie residue a fine anno che vengono smaltite a gennaio dell'anno successivo.

## Welfare aziendale

Nel 2016 è stato sottoscritto un accordo aziendale che prevede che parte del premio produttività venga distribuito attraverso l'emissione di voucher per la fruizione di alcuni servizi quali: prestazioni di fisioterapia e buoni benzina.

Hanno deciso di usufruire degli stessi 20 dipendenti.

## La Formazione

La Fondazione G. Rizzieri Onlus, conscia che la risorsa fondamentale per l'erogazione di servizi di qualità sia il proprio Personale, ogni anno investe nella formazione dello stesso.

Nell'anno 2017 sono state erogate complessivamente n.1.514 ore di formazione.

Come tutti gli anni è stata attuata la formazione interna prevista dal D.L. 81/08.

Sono stati effettuati, inoltre, presso ditte esterne, i corsi previsti dall'accordo stato regioni quali aggiornamento RSPP, e RLS.

E' stata anche effettuata la prova di evacuazione, in caso di emergenza.

Per tutta la primavera 2017 è continuato il percorso formativo/consulenziale dedicato alle figure di coordinamento/referenti per la struttura che è andato a sviluppare in un'ottica dirigenziale i temi della comunicazione, della relazione professionale, della motivazione del personale e della risoluzione dei conflitti.

I temi erano stati affrontati in uno specifico corso con tutte le altre professionalità presenti in struttura negli anni passati.

Il corso è stato erogato in regime di formazione continua su un progetto regionale.

A novembre ha preso il via il nuovo percorso formativo dedicato alle figure socio sanitarie presenti in struttura sul tema del Modello T. Kitwood per la cura centrata sulla persona.

Tale percorso si pone l'obiettivo di riprendere e rafforzare i principi e le pratiche apprese dal personale negli anni passati. Metà personale sarà formato in autunno e metà in primavera.

In caso di nuove assunzioni viene assicurata la formazione necessaria.

Di seguito si riporta il programma di formazione eseguito:

Titolo Corso	Tipologia personale coinvolto
Formazione specifica decreto 81/08	Personale vario
Aggiornamento decreto 81/08	Tutto il personale
Aggiornamento antincendio	Squadra emergenza
Norma antincendio	Nuovi membri squadra antincendio
Corso preposti	Nuovo preposto
Prova di evacuazione generale	Squadra antincendio
Aggiornamento Dirigenti in materia di sicurezza	Direttore generale
Aggiornamento RLS	RLS
Aggiornamento RSPP	RSPP
La cute parla	Personale di tutti i settori
Comunicare efficacemente con il paziente e il problem solving	Personale di tutti i settori
Le tecniche di negoziazione del gruppo e la gestione del conflitto	Personale di tutti i settori
Ruolo e comunicazione del personale nella relazione con il cliente	Personale di tutti i settori
La cura centrata sulla persona. Il Modello DI T. KITWOOD	Personale socio-sanitario
Le relazioni sindacali	Direttore generale
Le fondazioni sfide del presente e prospettive per il futuro	Direttore generale
Sviluppo organizzativo della fondazione	Figure apicali e di coordinamento

Al fine di favorire la crescita professionale dei propri Dipendenti la Fondazione garantisce 5 giornate di permesso retribuito a testa per partecipare a corsi esterni al Personale interessato dall'Educazione Continua in Medicina (infermieri, educatori, fisioterapisti).



*Il regalo più grande che tu possa fare a qualcuno è il tuo TEMPO. Perché quando regali tempo regali un pezzo di te che non tornerà più indietro.*

Anonimo

## I Volontari

Dall'anno 2008 opera in struttura un folto gruppo di Volontari creato grazie ad una campagna intitolata "Abbiamo bisogno di un Angelo".

Alla fine del 2017 il Gruppo contava 43 Volontari ai quali si aggiungono i cinque artigiani di Piamborno che da quattro anni allestiscono il nostro bellissimo Presepe, nel giardino della Fondazione. Questi Angeli sono impegnati nelle più diverse attività: trasporto Ospiti del Centro Diurno, trasporto pasti a domicilio, trasporto verso gli Ospedali per l'effettuazione di visite dei nostri Ospiti, aiuto in lavanderia, aiuto alle attività animative di gruppo, attività di canto, aiuto alle attività di cammino in collaborazione con le fisioterapiste, cura degli spazi verdi della struttura, accompagnamento alle gite.

I Volontari sono molto diversi tra di loro. Le donne rappresentano il 39% del totale. Abbiamo giovanissimi e meno giovani. Ragazzi che già mentre sono ancora impegnati sui banchi di scuola, decidono di regalare parte del loro tempo ai nostri nonni, fino ad arrivare alla signora Caterina, volontaria di 92 anni, che ancora si reca in Fondazione più volte a settimana per aiutare nel gioco della tombola. La fascia più rappresentata è comunque quella delle persone che hanno raggiunto l'età pensionabile, ma che ancora conservano forza ed entusiasmo per dedicarsi agli altri. La maggior parte abita a Piamborno, ma c'è anche chi viene da fuori o chi, nato lontano, si è poi trasferito qui per le più diverse ragioni.

Il tempo dedicato alla Fondazione è diverso: qualcuno viene in struttura quasi ogni giorno, altri vengono una mattina o un pomeriggio alla settimana per impegnarsi nelle attività più diverse. La consegna dei pasti e la gestione degli spazi verdi è affidata totalmente ai volontari che si gestiscono in piena autonomia.

Il 15 novembre, si è proceduto ad effettuare un corso rivolto ai volontari della Fondazione, in materia di sicurezza, su temi di interesse per la tipologia di attività che gli stessi svolgono all'interno della Fondazione.

Il Bilancio Sociale è anche un'occasione per ringraziare tutti i nostri Volontari per il loro inestimabile aiuto!



*Un momento della festa annuale per i Volontari*

## I Benefattori

Il Bilancio sociale è anche l'occasione per ringraziare chi continua a sostenere il lavoro della Fondazione con le proprie donazioni. Nel 2017 sono state raccolte donazioni per un importo di oltre 14.000,00 Euro.

Riassumiamo nel prospetto sottostante le donazioni e il loro utilizzo:

RACCOLTA		UTILIZZO	
DESCRIZIONE	IMPORTO	DESCRIZIONE	IMPORTO
Oblazioni volontarie Privati	€ 5.119,00	Acquisto statue presepe	€ 799,93
		Acquisto nuovo sollevatore	€ 2.121,60
Donazioni/contributo Fond. Piola	€ 2.500,00	Acquisto aspiratore	€ 865,33
Donazione Ass. Apini Piomborno	€ 2.400,00	Acquisto nuova tens per fisioterapia	€ 439,99
5 per mille 2014/2015	€ 4.104,94	Acquisto divani e poltrone	€ 1.501,28
		Acquisto pulsossimetro e 2 carrozzine per trasporto gite	€ 1.025,17
		Acquisto nuovo PC per ufficio	€ 1.348,10
		Finalità istituzionali	€ 6.022,54
<b>TOTALE</b>	<b>€ 14.123,94</b>	<b>TOTALE</b>	<b>€ 14.123,94</b>

La prima voce fa riferimento a piccole donazioni di privati, tra i quali i familiari dei nostri Ospiti. Cogliamo l'occasione per ringraziare tutti loro, la Fondazione Giovan Battista Piola e l'Associazione Alpini di Piomborno che da anni sostengono la Fondazione con risorse destinate all'acquisto di nuove attrezzature.

Infine, il nostro grazie va a chi ogni anno decide di destinare il suo 5 per mille, inserendo in dichiarazione dei redditi il codice fiscale della Fondazione: **81005270178**.

A queste risorse si aggiunge il contributo di €=2.000,00= messo a disposizione dalla Banca Popolare di Sondrio a sostegno delle attività della Fondazione.





## Il Progetto Casa Amica - Abitare Accompagnato

Il Progetto Casa Amica è stato visto come la possibilità di poter trasferire parte dell'esperienza della Fondazione sul territorio, dando un supporto a famiglie con uno stadio iniziale di disagio legato all'invecchiamento. Sono stati creati cinque appartamenti. Tre monolocali al secondo piano e due appartamenti con capienza per due al primo. A piano terra una zona di soggiorno, con accesso sul giardino, e una sala polivalente. Il progetto permetterà di rispondere a bisogni abitativi di anziani che conservano ancora certi livelli di autosufficienza ma che abbisognano di accedere a servizi di supervisione.

I mini-appartamenti sono, infatti, dedicati a anziani che conservano ancora una certa autonomia, ma che non possono permanere presso il domicilio per le più svariate ragioni: inadeguatezza dell'abitazione, assenza di un care-giver, bisogno di sicurezza, necessità di assistenza continuativa leggera, esigenze di socialità. Un simile intervento permette agli Utenti del servizio di conservare il più possibile la propria autonomia, in un contesto protetto, con un tipo di assistenza modulare, scelta dallo stesso. Gli Utenti potranno usufruire di servizi che andranno dal semplice abitare "protetto", a servizi alberghieri, l'aiuto nell'igiene, a servizi di socializzazione e riabilitazione motoria e cognitiva. Gli appartamenti sono stati costruiti nel rispetto dei requisiti richiesti dalla DGR n.11497/2010 di Regione Lombardia che norma le caratteristiche costruttive degli "Alloggi protetti". Tutta lo stabile è interessato da un sistema di condizionamento dell'aria, che permetterà il massimo comfort anche nelle giornate più calde. Gli appartamenti sono dotati di un sistema di sorveglianza a distanza.

Punto centrale del progetto è la presenza del Care-manager, un professionista con preparazione psico-sociale che si prenderà "cura" dell'Utente. Il Care manager, prenderà in carico il Progetto di Vita della persona accolta, monitorando il raggiungimento degli obiettivi prefissati, verificando i diversi indicatori che verranno posti a controllo della realizzazione del piano, segnalando eventuali necessità di variazione dello stesso, nelle verifiche periodiche prestabilite (minimo una ogni sei mesi) o anche in presenza di problematiche o opportunità che potrebbero verificarsi nel tempo. Gli appartamenti di piccole dimensioni, ma inseriti in un contesto di vita sociale, con una figura di care management, permetteranno all'Utente, da un lato il mantenimento della propria autonomia, indipendenza e privacy, ma dall'altro la possibilità di contrastare la solitudine e l'isolamento in cui spesso vivono le persone anziane. Il Progetto è stato selezionato dalla Fondazione Cariplo di Milano, nell'ambito del Bando di Housing Sociale ed è risultato assegnatario di un contributo di €200.000,00.

## Le Risorse Economiche

Di seguito vengono riportate le fonti dei Ricavi e la distribuzione dei Costi della Fondazione.

### I Ricavi

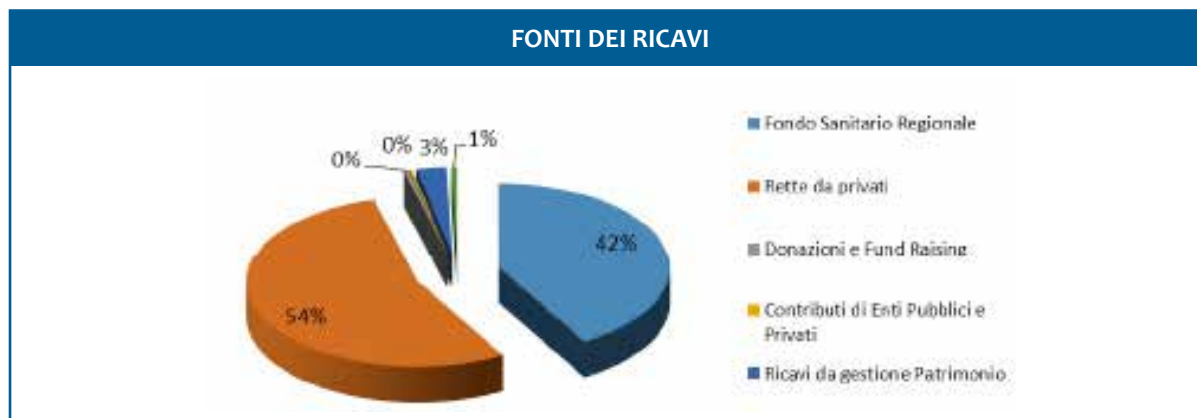
I ricavi della Fondazione derivano per la maggior quota dalle rette corrisposte da Privati a fronte dei servizi offerti dalla Fondazione.

In questo 54% rientrano, pertanto, le entrate derivanti dai seguenti servizi: R.S.A., sia posti a contratto che posti senza contributo regionale, C.D.I., S.A.D., pasti a domicilio, FKT per esterni.

I ricavi derivanti dal Fondo regionale, fanno riferimento ai budget stanziati per i servizi di R.S.A. e C.D.I., che hanno registrato una contrazione rispetto all'anno precedente, dovuta a minor peso delle classi SOSIA a maggiore renumerazione, minori accessi al CDI e minor fatturato sul servizio di RSA Aperta.

I restanti ricavi sono marginali, rispetto a queste due grandi aree, e fanno riferimento alle donazioni ricevute dai benefattori, agli interessi attivi su somme investite, ai contratti di locazione in essere per alcuni appartamenti di proprietà della Fondazione, concessi a canoni agevolati, secondo uno specifico regolamento.

Le donazioni da privati hanno inciso per lo 0,5% del totale.

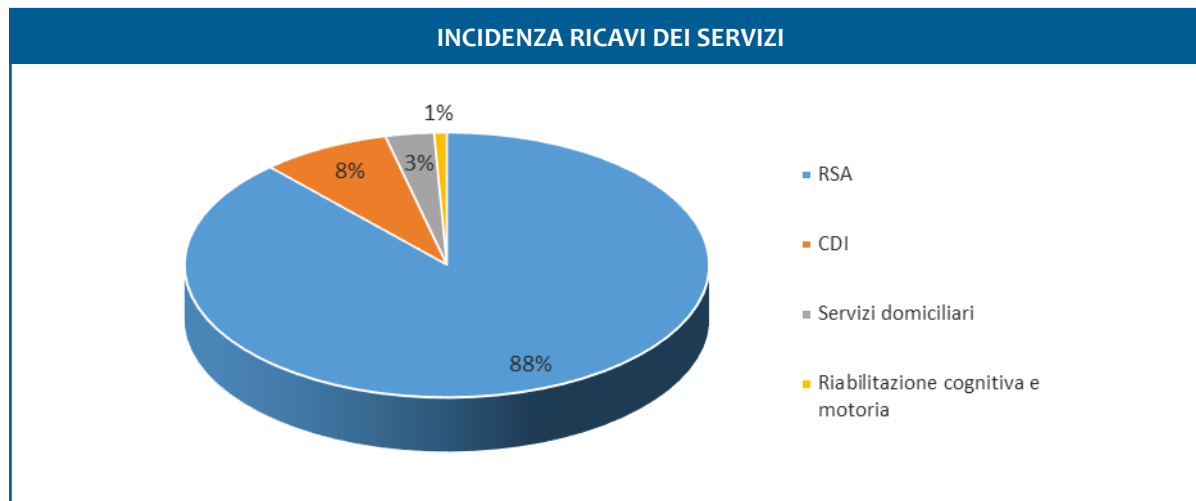


La distribuzione dei ricavi non si discosta, comunque, in modo significativo da quella dell'anno precedente.





Nel grafico qui sotto, viene mostrata l'incidenza dei ricavi dei diversi servizi sul totale degli stessi. La quasi totalità dei ricavi da servizi proviene dai posti letto della RSA.



## I Costi

La voce principale di costo in Fondazione è rappresentata dal Personale, che ha pesato nel 2017 per il 77% del totale.

Ciò comporta difficoltà nella contrazione dei costi di Bilancio.

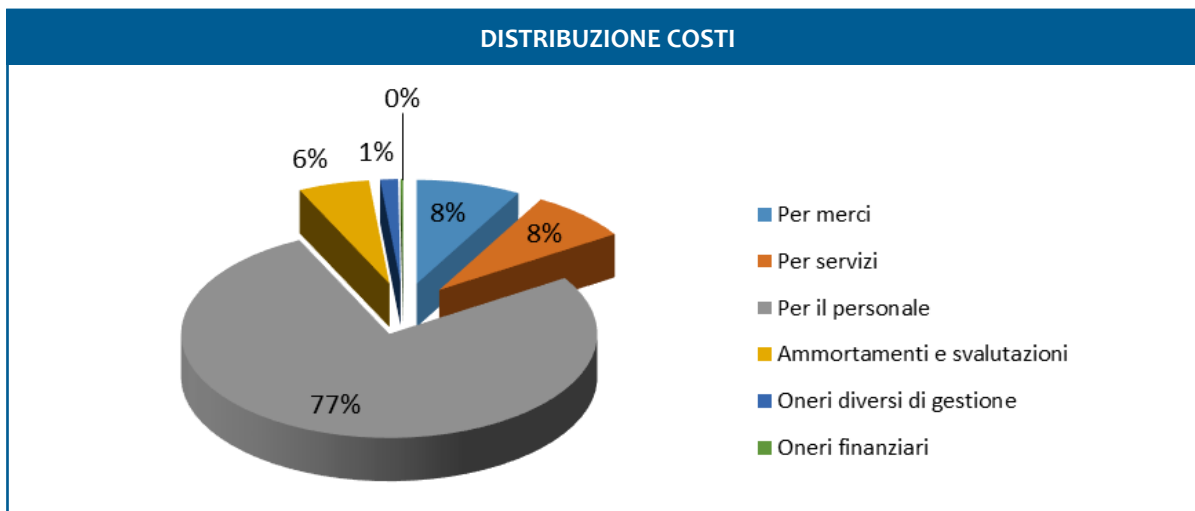
Infatti, l'attenta gestione dedicata al controllo delle uscite si trova a poter incidere su una quota limitata dello stesso.

Sugli altri costi la Fondazione attua ogni anno una politica di attento contatto con i Fornitori al fine del mantenimento dei prezzi concordati per più esercizi.

Per alcune voci di costo, quali acquisto alimentari, energia elettrica, ausili per incontinenti e consulenze sul



sistema qualità, si sono realizzati dei gruppi di acquisto tra più strutture, al fine di poter ottenere dai fornitori delle condizioni più favorevoli.



Il peso del costo del personale è cresciuta in 7 anni di 2 punti percentuali. L'incidenza sui ricavi nello stesso arco temporale è cresciuta di 3 punti percentuali passando dal 74 al 77 per cento.

### Struttura e strumenti

Il cuore dell'attività della Fondazione si svolge all'interno della struttura sita in Via Nazionale 45 a Piancogno. La ristrutturazione della stessa e la costruzione della nuova ala, secondo quanto stabilito dalla normativa regionale in essere, è stata inaugurata a giugno del 2007.

Nel 2014 sono stati realizzati due importanti interventi volti a rendere la struttura sempre più adeguata ad





un metodo di cura che centra l'attenzione sulla persona in tutto il suo insieme e non solo sulla malattia:

**- il Giardino Alzheimer;**

**- lo Spostamento della scala di accesso ai Nuclei e il posizionamento di porte di chiusura.**

Gli interventi hanno permesso di creare un ambiente sempre più protesico, che permette agli Ospiti di muoversi in libertà, ma sempre in uno spazio protetto.

La struttura viene comunque costantemente mantenuta e rimaneggiata allo scopo di:

- assicurare condizioni di vita ottimale agli Ospiti;
- garantire un ambiente di lavoro sicuro per tutti gli Operatori.

A tali fini sono anche indirizzati gli investimenti effettuati negli anni in nuovi strumenti di lavoro.

### **Interventi sulla struttura istituzionale**

Nel corso del 2017 sono stati effettuati i seguenti interventi di manutenzione:

DESCIRZIONE	IMPORTO
VASCA DI DECANTAZIONE	€ 31.557,62
PORTE ANTINCENDIO	€ 6.362,40
TOTALE	€ 37.920,02

Cogliendo l'occasione dei lavori del progetto Casa Amica e degli interventi sul cortile della Fondazione, per collegare lo stabile ristrutturato con la struttura esistente, si è deciso di intervenire per risolvere le difficoltà di scolo dell'acqua piovana che provocavano allagamenti dei piazzale durante i temporali, installando una vasca di decantazione. Inoltre, si è proceduto alla sostituzione di alcune porte antincendio obsolete.

## Interventi sulla strumentazione

Nel corso del 2017 si è proceduto all'acquisto di diverse attrezzature destinate a differenti comparti della struttura.

Si riporta un elenco delle risorse impiegate in attrezzature:

DESCIRZIONE	IMPORTO
SOLLEVATORE	€ 2.121,60
TENS	€ 439,99
ASPIRATORE	€ 865,33
CARROZZINE PIEGHEVOLI	€ 745,06
PULSOSSIMETRO	€ 280,11
POLTRONE RECLINABILI	€ 1.128,38
DIVANO	€ 243,10
PC	€ 1.348,10
PC PORTATILE INFERMERIA	€ 366,00
TOTALE	€ 7.537,67





## Il Progetto Casa Amica

L'anno 2017 è stato dedicato alla ristrutturazione dell'immobile destinato a divenire in progetto Casa Amica. Si riporta di seguito un prospetto riassuntivo delle spese del progetto, la cui descrizione è riportata nel capitolo dedicato

DESCIRZIONE	IMPORTO
LAVORI EDILI RISTRUTTURAZIONE	€ 442.557,70
LAVORI IDRAULICI	€ 77.950,40
LAVORI ELETTRICI	€ 156.823,27
LAVORI PIAZZALE	€ 107.290,45
PROGETTAZIONE, COLLAUDI ECC...	€ 66.891,28
ARREDI	€ 66.494,07
TOTALE	€ 918.007,17

Al progetto è stato riconosciuto un contributo di 200.000,00 Euro dalla Fondazione Cariplo di Milano.

## Il Patrimonio a reddito

La Fondazione G. Rizzieri Onlus è proprietaria di uno stabile posizionato alle spalle della struttura, dove sono presenti dieci appartamenti, che vengono ceduti in locazione secondo quanto stabilito da un regolamento di accesso approvato dal Consiglio di Amministrazione nel 2004.

Il diritto di precedenza alla locazione viene stabilito secondo diversi criteri che fanno riferimento a parametri quali l'età, la residenza, l'ISEE, la percentuale di disabilità, la presenza di sentenza di sfratto.

Il canone di locazione è determinato in base al reddito del richiedente.

## OBIETTIVI E PROGETTI FUTURI

### Il Progetto Casa Amica

L'anno 2018 vedrà il termine dei lavori di ristrutturazione dell'immobile dedicato al Progetto Casa Amica. L'ultima parte dell'anno ci vedrà impegnati a inserire il nuovo progetto nella filiera dei servizi offerti dalla Fondazione al territorio.

### La Riforma del Terzo Settore

Un altro settore che ci occuperà nel 2018 è l'attuazione della Riforma del Terzo Settore che porterà a inevitabili cambiamenti nell'assetto istituzionale e organizzativo della Fondazione.

### Rapporto con il territorio

Nell'anno 2018 è intenzione della Fondazione di continuare le collaborazioni in essere sul territorio. Mai come ora diviene essenziale pensare all'assistenza alla persona a 360 gradi. Continuerà quindi l'adesione della struttura ai progetti sperimentali in corso, con la speranza che gli stessi possano finalmente decollare in modo continuativo. In questa ottica si inserisce anche il progetto Casa Amica.

*Il potere è la capacità di raggiungere degli scopi. Il potere è la capacità di effettuare dei cambiamenti.*

*Martin Luther King*

