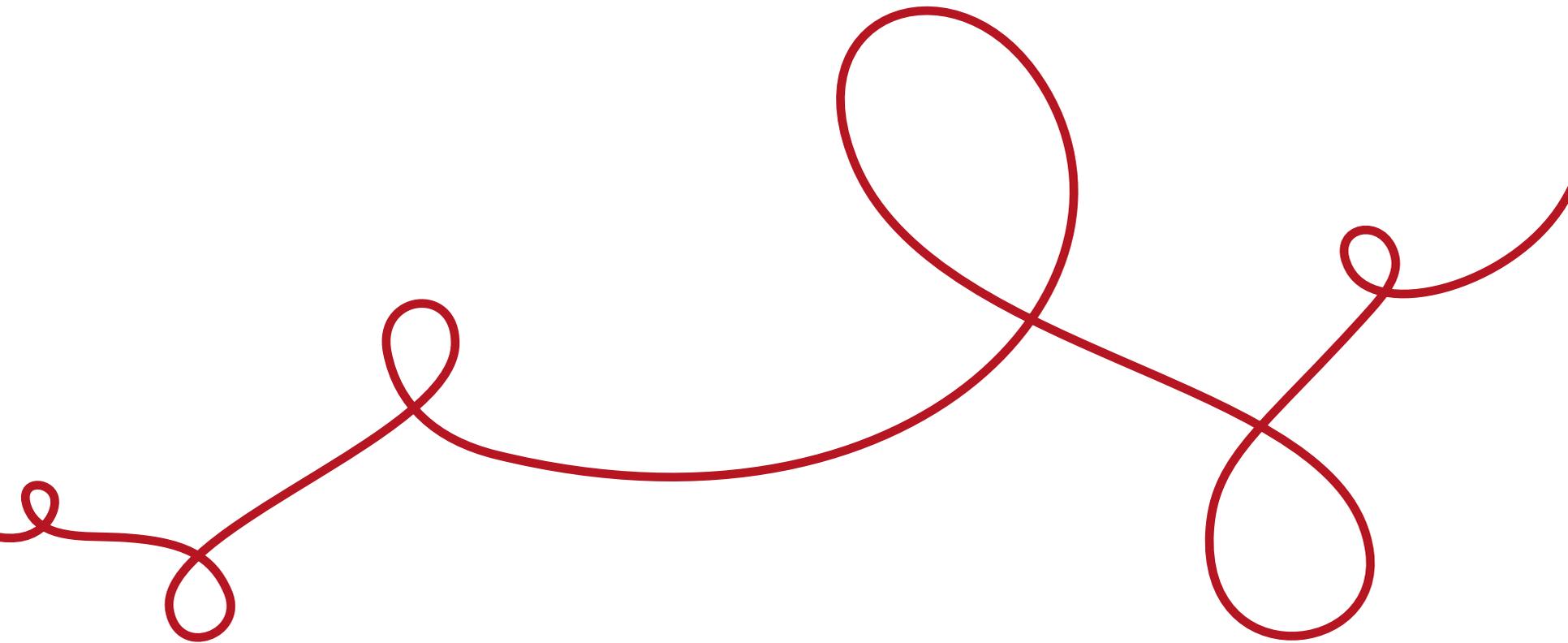


Bilancio sociale 2013

f FONDAZIONE
RENATO PIATTI ONLUS
PRIMA LA PERSONA, POI IL DISABILE.





A thick red line forms a large, flowing, abstract shape that resembles a stylized '3' or a calligraphic flourish. It starts on the left, loops around, and extends towards the right, ending in a small loop.

Fondazione Renato Piatti onlus

Bilancio sociale 2013

In prima e quarta di copertina: istantanee scattate nei centri di Fondazione Renato Piatti onlus, protagoniste le persone di tutte le età di cui ci prendiamo cura



LETTERA DEL PRESIDENTE	5	3. QUADRO DI INSIEME DELL'ATTIVITÀ SVOLTA PER PERSEGUIRE LA MISSIONE	32	4.3.3 Il Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale (CTRS) di Neuropsichiatria Infantile per il trattamento dei disturbi pervasivi dello sviluppo di Milano	70
NOTA METODOLOGICA	6	3.1 Gli ospiti dei Centri	32		
1. IDENTITÀ	8	3.1.1 La dinamica: accessi, dimissioni, valutazioni	32		
1.1 Profilo generale	8	3.1.2 Periodi di sollievo a favore delle famiglie	38		
1.2 Missione, valori e aspirazioni	9	3.1.3 Le caratteristiche socio-demografiche degli ospiti	39	5. ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI	72
1.3 Fatti di maggior rilievo del 2013	10	3.2 Le modalità di risposta ai bisogni degli ospiti e delle loro famiglie	41	5.1 La struttura	72
1.4 La strategia	12	3.2.1 L'approccio	41	5.2 L'attività di comunicazione verso tutti i pubblici	72
1.5 Gli stakeholder	14	3.2.2 Le capacità di risposta dei servizi rispetto all'inclusione sociale	41	5.3 Le iniziative verso i privati	74
1.6 Il sistema di governo e controllo e l'articolazione organizzativa	15	3.3 L'opinione delle famiglie sulla qualità dei servizi	44	5.3.1 Gli eventi di raccolta fondi	74
1.6.1 Gli organi	15	3.4 Il Servizio SAI?	47	5.3.2 La campagna 5x1000	76
1.6.2 L'articolazione organizzativa	17			5.4 Le iniziative verso le imprese	77
1.6.3 Gli strumenti di programmazione, misurazione e controllo	18			5.5 Le iniziative verso gli enti erogatori	78
				5.6 I risultati complessivi	79
2. LE PERSONE CHE OPERANO PER LA FONDAZIONE	20	4. L'ATTIVITÀ DEI SINGOLI CENTRI	50		
2.1 Quadro generale	20	4.1 I Centri Residenziali	50	6. RISORSE ECONOMICHE	80
2.2 Il personale dipendente	21	4.1.1 Residenze Sanitario assistenziali per persone con Disabilità (RSD)	50	6.1 Proventi e oneri	80
2.2.1 Consistenza e composizione	21	4.1.2 Comunità Socio Sanitarie per persone con disabilità (CSS)	54	6.2 Indici	84
2.2.2 La formazione	24	4.1.3 La Comunità Alloggio di Bregazzana	58	6.2.1 Indici relativi all'impiego delle risorse	84
2.2.3 Assenze	26			6.2.2 Indici relativi alla situazione finanziaria	85
2.2.4 La soddisfazione del personale	27	4.2 I Centri Diurni	59	6.2.3 Indici relativi alla solidità patrimoniale	88
2.2.5 Relazioni con le organizzazioni sindacali	28	4.3 I Centri Riabilitativi	65		
2.2.6 Altro personale retribuito	28	4.3.1 Il Centro Riabilitativo Semiresidenziale per l'infanzia e l'adolescenza (CRS) di Besozzo	65	Gli allegati al bilancio sociale 2013 sono scaricabili dal nostro sito:	
2.3 Il volontariato	29	4.3.2 La Comunità Terapeutica per pre-adolescenti e adolescenti di Fogliaro	68	 www.fondazionepiatti.it	
2.4 Sicurezza e salute negli ambienti di lavoro	30			alla sezione "Chi siamo/Bilancio di esercizio e sociale".	
2.5 Contenzioso	31				
2.6 Outsourcing	31				



LETTERA DEL PRESIDENTE

Con questa edizione il Bilancio sociale di Fondazione Renato Piatti onlus compie il suo **primo lustro** e segna una nuova tappa nel percorso intrapreso nel 2009 per dare conto a tutti i nostri stakeholder di quanto avvenuto nel corso dell'ultimo anno di attività.

Un percorso, quello della rendicontazione sociale, che fa tesoro dell'esperienza descrittiva accumulata di volta in volta così come dei riscontri ricevuti da voi lettori a cui, dallo scorso anno, chiediamo di darci un'**opinione attraverso un semplice questionario online** (e vi invitiamo a farlo anche quest'anno, al link indicato in fondo).

Come è noto, la nostra missione, che consiste nel fare sì che le persone con patologie psichiche e intellettive e le loro famiglie possano vivere la migliore condizione di benessere possibile nell'arco di tutta la loro esistenza, viene perseguita con un lavoro complesso, che fa leva sull'impegno di molte *donne e uomini* a confronto con le esigenze di vita di altrettante *donne e uomini* di tutte le età. Il corsivo è voluto, e serve a sottolineare la crucialità del fattore umano, che in molti casi va al di là dei numeri e degli indicatori.

Ecco perché lo sforzo di rappresentare la nostra realtà in **termini quantitativi**, indispensabile in un bilancio sociale che si rispetti, viene accompagnato in queste pagine da immagini e storie che intendono illustrare brevemente anche gli **aspetti qualitativi**, meno misurabili ma non meno rilevanti, del nostro quotidiano.

Il 2013 è stato un anno particolarmente **intenso e ricco di avvenimenti** per la nostra Fondazione. Ne cito due su tutti, con molti altri che hanno fatto da corollario: l'**avvio operativo del CTRS Autismo di Milano** e la presentazione del **nuovo Centro Multiservizi per le Disabilità e la Famiglia**, oggi denominato "**La Nuova Brunella**". Due grandi sfide, una già avviata e l'altra in cantiere, entrambe stimolanti e proiettate nel futuro.

Fondazione Renato Piatti onlus guarda avanti, progetta e costruisce il domani, senza mai perdere di vista il presente. Grazie a quel "sottile filo rosso" che tiene saldamente uniti amministratori, operatori, ospiti, famiglie.

Mi auguro che anche questa edizione del nostro Bilancio sociale possa darvi il senso del nostro legame che – si badi bene – non è affatto esclusivo ma, al contrario, è **pronto ad accogliere chiunque voglia accompagnarci e stringersi a noi**. Amici sinceri, ne abbiamo molti ma ci piacerebbe averne ancora di più...

Grazie dell'attenzione, buona lettura

Cesarina Del Vecchio

Presidente Fondazione Renato Piatti onlus

P.S. Il link per dare la vostra opinione su questo Bilancio sociale è il seguente: <http://bit.ly/questionariobilanciosociale2013>



Fondazione Renato Piatti onlus redige per il **quinto anno consecutivo** il proprio bilancio sociale¹, volto a rendicontare, insieme al bilancio di esercizio, l'attività svolta e i risultati ottenuti rispetto al perseguimento della propria missione e, più in generale, a rispondere alle esigenze informative dei propri stakeholder.

Il bilancio sociale è relativo all'anno 2013 e si riferisce all'attività svolta dalla Fondazione Renato Piatti onlus; si precisa che l'organizzazione non ha legami rilevanti con altri soggetti tali da richiedere un più ampio perimetro di rendicontazione. Rispetto al 2012 non ci sono stati cambiamenti significativi nel perimetro o nei metodi di misurazione.

Così come nelle precedenti edizioni, **lo standard di rendicontazione sociale preso a riferimento è costituito dalle "Linee guida per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit" elaborate dall'ex Agenzia per il Terzo Settore (2010)**. Come è possibile verificare nella tavola in allegato disponibile sul sito, **nel bilancio sociale sono presenti l'86,2% completamente e l'1,5% parzialmente delle cosiddette 'informazioni essenziali'** (in totale 65) e il 43,1% completamente ed il 3,4% parzialmente delle cosiddette 'informazioni volontarie' (in totale 58)

previste dal modello dell'ex Agenzia per il Terzo Settore. Va segnalato che **le 8 informazioni essenziali non presenti sono tutte relative agli aspetti di gestione dell'impatto ambientale** della Fondazione, aspetti che si ritengono di rilevanza secondaria rispetto alla missione e all'operatività della Fondazione. Fatta salva questa eccezione, si ritiene di aver considerato nel documento tutte le attività svolte dall'organizzazione e tutte le questioni rilevanti ai fini della rendicontazione.

Il processo di rendicontazione sociale, condotto con il supporto di un consulente esterno della società di consulenza SENECA srl, è stato gestito da un **gruppo di lavoro costituito da diverse figure professionali** (educatori, psicologo, assistente sociale, amministrazione, comunicazione, direzione sociale e direzione gestionale) atte a vedere sotto diversi aspetti l'operato dell'ente. Il gruppo è stato coordinato dal Responsabile dell'Area Comunicazione.

Il bilancio sociale è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 19 marzo 2014.

In questa edizione si è puntato a consolidare i risultati ottenuti l'anno precedente (pubblicazione del documento entro la prima metà di giugno, approfondimento su richieste pervenute e liste di attesa de-

¹ Le cinque edizioni del bilancio sociale sono state precedute da una Relazione di Missione per l'anno 2008.

gli ospiti, ecc.) e a migliorare ulteriormente la fruibilità del documento con l'individuazione di simboli grafici specifici per i rinvii nei capitoli e/o per i documenti pubblicati esclusivamente on-line, o per identificare determinati servizi/attività.

RILEVAZIONE DEL GIUDIZIO SUL BILANCIO SOCIALE 2012

Per raccogliere le valutazioni sull'edizione 2012 del bilancio sociale è stato distribuito via e-mail un questionario a circa 800 persone (familiari di ospiti, dipendenti, collaboratori, volontari, fornitori, donatori, sostenitori, rappresentanti delle istituzioni). Il ritorno è stato

poco consistente, con 19 questionari compilati (il 56% dei quali da dipendenti della Fondazione). È emerso in particolare che:

- il 100% ritiene che tutti i temi ritenuti rilevanti rispetto all'operato di Fondazione Piatti siano stati considerati nel bilancio sociale;

- l'84,2% grazie al bilancio sociale ha appreso qualcosa di nuovo sulla Fondazione Piatti;
 - il 100% si aspetta che la Fondazione Piatti continui a redigere il bilancio sociale.
- Una serie di caratteristiche del documento sono state così valutate:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo	Totale rispondenti
Lunghezza del documento	4 21,05 %	11 57,89 %	4 21,05 %	0 0%	0 0%	19
Organizzazione e sequenza dei contenuti	10 52,63 %	8 42,11 %	1 5,26 %	0 0%	0 0%	19
Chiarezza grafica	11 61,11 %	5 27,78 %	2 11,11 %	0 0%	0 0%	18
Leggibilità	9 50 %	8 44,44 %	1 5,56 %	0 0%	0 0%	18

Il bilancio sociale 2013 è articolato in 6 sezioni:

- **Identità**, che fornisce una visione di insieme delle caratteristiche della Fondazione, ne presenta missione e strategie, ne identifica gli stakeholder e ne approfondisce gli aspetti organizzativi ed istituzionali;
- **Le persone che operano per la Fondazione**, che rappresenta, sotto diversi aspetti, le caratteristiche di coloro che operano

per la Fondazione e le loro relazioni con la Fondazione;

- **Quadro di insieme dell'attività svolta per perseguire la missione**, in cui viene dato conto sia della dinamica e delle caratteristiche degli ospiti della Fondazione sia delle modalità di risposta ai loro bisogni e a quelli delle loro famiglie;
- **L'attività dei singoli Centri**, che illustra i fatti di rilievo avvenuti nelle unità di offerta di Fondazione Piatti nel corso

dell'anno;

- **Attività di comunicazione e raccolta fondi**, che descrive quanto realizzato dalla Fondazione per comunicare con i suoi interlocutori e in cui si presentano le iniziative ed i risultati dell'attività di raccolta fondi;
- **Risorse economiche**, in cui si fornisce un quadro di insieme degli aspetti economici della gestione della Fondazione.

Il documento viene stampato in circa 300 copie e viene reso disponibile sul sito della Fondazione, unitamente al bilancio di esercizio.

Per chiedere informazioni o fornire osservazioni sul bilancio sociale:

Franco Radaelli, tel 0332 326577 - e-mail: francoradaelli@fondazionepiatti.it

1. IDENTITÀ



1.1 PROFILO GENERALE

Fondazione Renato Piatti onlus è stata costituita nel 1999 a Varese per volontà di alcuni soci della locale Anffas (Associazione Famiglie di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale) allo scopo di progettare, realizzare e gestire servizi a favore delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie.

In particolare la Fondazione **gestisce 14 Centri nelle province di Varese e Milano²**, tutti accreditati presso la Regione Lombardia. Grazie alle équipe multidisciplinari di cui ogni Centro si avvale, la Fondazione cerca di rispondere, professionalmente e umanamente, ai bisogni individuali degli ospiti, sulla base di un **approccio globale alla persona**, che costituisce il cardine della sua filosofia operativa.

L'impegno degli operatori è orientato a promuovere un **approccio inclusivo**, che vuol dire "curare il territorio per curare le persone", andando oltre la pura erogazione dei servizi. La Fondazione offre anche il **servizio di informazione e accoglienza SAI²**, che viene messo a disposizione di tutte le famiglie dei servizi di Fondazione Piatti, socie di Anffas Varese ma anche esterne, quale punto di riferimento sul tema dei diritti delle persone con disabilità, per l'approfondimento delle normative e per l'orientamento nel sistema dei servizi.

STORIA DELLA FONDAZIONE



www.fondazionepiatti.it

alla sezione "Chi-siamo/Storia"

I NUMERI DI FONDAZIONE PIATTI NEL 2013

350 OSPITI PRESENTI NEI CENTRI	331 DIPENDENTI E COLLABORATORI
86 VOLONTARI	12.746.420 € TOTALE PROVENTI

Fondazione Piatti è ente a marchio Anffas (Associazione nazionale famiglie di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale) ed è prima di tutto espressione di un gruppo di soci dell'Anffas Varese che hanno deciso nel 1999 di costituirla per differenziare l'attività gestionale da quella associativa.

La Fondazione si riconosce nei valori culturali e sociali di Anffas e nella sua finalità statutaria di garantire alle persone in situazione di disabilità intellettiva e/o relazionale e alle loro famiglie il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità.

² La sede principale, che è anche sede legale, della Fondazione è in Via Cairoli, 13 a Varese.

1.2 MISSIONE, VALORI E ASPIRAZIONI

La missione di Fondazione Piatti si ispira ai contenuti della definizione di salute e disabilità (OMS 2001) e ai principi delle carte internazionali sui diritti umani tra cui la Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.

Alcune 'parole chiave' connesse con la missione sono:

- **salute e disabilità:** la disabilità non è una condizione clinica, ma il risultato del rapporto tra lo stato di salute della persona e le risposte dell'ambiente (fisico e sociale). Lo stato di salute è definito dal quadro clinico e dalla diagnosi che definisce la patologia. La persona pertanto non è affetta da una disabilità, ma da una patologia (es. sindrome di Down, autismo, ecc.). La disabilità, secondo la definizione OMS (2001), è rappresentata dalla discrepanza tra il funzionamento della persona e le richieste dell'ambiente. Più l'ambiente diventa favorevole, minore diventa la possibilità che una patologia (stato di salute) diventi disabilità;
- **inclusione sociale:** rappresenta un atteggiamento della società ad essere disponibile a mettere in discussione le proprie regole per poter garantire l'accoglienza e l'accessibilità ai servizi di tutte

le forme di fragilità. È un concetto molto differente da quello di integrazione, in cui la società chiede a tutte le persone, a prescindere da etnia, cultura, condizione sociale e di salute, di adattarsi alle regole pre-costituite;

- **visione olistica della persona:** presupposto culturale è che "il tutto è più dell'insieme delle parti", ovvero la persona intesa nella sua unità, totalità e unicità è molto di più che l'insieme delle parti biologiche che la compongono. Fondazione Piatti pone al centro della propria missione la persona ancor prima della sua condizione sociale (disabile): "Prima la persona, poi il disabile".

A cosa aspiriamo...

Fondazione Piatti vuole:

- continuare a **operare nel campo dei servizi alla persona** ed essere riconosciuta per le elevate competenze nell'ambito della **disabilità**, per la professionalità dei suoi operatori, la qualità delle prestazioni erogate e la capacità di garantire la sostenibilità nel tempo anche con soluzioni innovative;
- **sviluppare l'offerta dei propri servizi** puntando all'eccellenza regionale nel campo della riabilitazione e cura a favore dell'**infanzia** e dell'**adolescenza**.

La missione di Fondazione Piatti onlus è far sì che le persone con patologie psichiche e intellettive e le loro famiglie possano vivere la miglior condizione di benessere possibile nell'arco di tutta la loro esistenza senza discriminazioni fondate sulla disabilità, creando le condizioni per sviluppare o recuperare le loro capacità ed autonomie e per favorire l'inclusione sociale.

A tal fine la Fondazione realizza e gestisce servizi di assistenza, riabilitazione e cura differenziati per esigenze ed età e svolge un'azione di sensibilizzazione, formazione e consulenza sui diritti.

L'approccio adottato si fonda sul prendersi cura della persona nella sua unicità e globalità, sulla ricerca della condivisione attiva delle famiglie e sul coinvolgimento della comunità.

La Fondazione riconosce l'importanza della valorizzazione della dimensione sia umana sia professionale di tutti i propri collaboratori, in una prospettiva di reciproco beneficio; si impegna a favorire la continuità e la qualità della vita lavorativa e a promuovere senso di appartenenza, partecipazione e responsabilità.

La Fondazione promuove attivamente presso i propri interlocutori (stakeholder) la condivisione dei propri valori e del senso del proprio operare e ricerca comportamenti ad essi sempre più coerenti.

1.3 FATTI DI MAGGIOR RILIEVO DEL 2013

20 febbraio

A **Busto Arsizio**, in Via Piombina, vicino all'attuale Comunità Socio Sanitaria gestita da Fondazione Piatti, sono stati **avviati i lavori di costruzione di una nuova Comunità Alloggio per persone con disabilità**. Alla posa della prima pietra erano presenti **Pietro Magistrelli**, Presidente di Anffas onlus di Busto Arsizio, e **Franco Mazzuchelli**, Presidente della Fondazione Lion "Mario Ravera", enti promotori del progetto. Accanto a loro le più alte autorità cittadine: il sindaco **Gigi Farioli**, e il suo vice **Giampiero Reguzzoni**, oltre al prevosto **Monsignor Severino Pagani** e alla presidente di Fondazione Piatti, **Cesarina Del Vecchio**. La nuova costruzione consentirà di ospitare altre dieci persone, rispondendo ad un bisogno impellente del territorio. Un progetto fortemente voluto dall'Anffas di Busto Arsizio che verrà realizzato grazie al personale contribuito di alcuni soci fondatori della stessa e della Fondazione Lion "Mario Ravera", oltre che alle oblazioni della cittadinanza bustocca.



17 giugno

Si è svolto **l'Open Day del nuovo Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale (CTRS)** per il Trattamento dell'Autismo e dei Disturbi Pervasivi dello Sviluppo di **Milano** (via Rucellai, 36). Una intera mattinata a porte aperte con cui ha preso ufficialmente il via l'attività di questo nuovo centro gestito da Fondazione Piatti, che si configura come una Unità di offerta semiresidenziale di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale. Oltre 250 persone hanno preso parte a questa giornata di presentazione.

7 luglio

La RSD di Sesto Calende ha celebrato i suoi primi 10 anni di attività con una grande festa a porte aperte, organizzata con la collaborazione del Gruppo Giovani Mercallo e di Sodexo.



24 settembre



La certificazione del Sistema di Gestione della Qualità (ISO 9001:2008) è stata estesa a tutte le strutture di Fondazione Piatti, tranne il neonato CTRS di Milano, servizio ufficialmente operativo dall'Open Day del 17 giugno 2013, la cui certificazione è in programma nel 2015.

 **focus a pagina 19**

30 settembre

Al Polo di **Bobbiate** è stato realizzato **"Lo spazio felice"**, un luogo dedicato alle stimolazioni cognitive e sensoriali dove giovani e adulti con disabilità possano migliorare le loro capacità relazionali, attraverso nuovi canali di comunicazione. Un progetto che è stato interamente sostenuto dal contributo di due aziende: **Compass** e **Tecniplast**. Una stanza ospita un nuovo laboratorio composto da materiali e attrezzature per le stimolazioni cognitive e sensoriali, ma anche da strumenti innovativi come il Sound Beam, uno strumento terapeutico che dà la possibilità a persone con gravissime compromissioni fisiche e psichiche di poter produrre in autonomia ogni sorta di suono.



29 ottobre

È stato presentato a Varese con una conferenza stampa il **progetto "Centro Multi-servizi per le Disabilità e la Famiglia"**, in seguito denominato **"La Nuova Brunella"**. Nell'edificio di via Crispi, 4 precedentemente occupato dall'Ordine dei Frati Minori, verrà realizzata una nuova struttura multifunzionale dedicata alla presa in carico dei problemi di disabilità e, più in generale, di fragilità.

 **focus a pagina 13**



19 novembre

Roberto Speciale, Presidente di Anffas Nazionale, ha fatto visita alla **RSD di Sesto Calende** e ha cenato presso la **Comunità di Bobbiate-Varese**, in compagnia dei nostri ospiti e dei nostri operatori. Giornata intensa, ricca di forti emozioni per tutti. Nello scambio finale di impressioni avuto con Michele Imperiali, Direttore Generale di Fondazione Piatti, il Presidente di Anffas Nazionale ha ribadito come la nostra Fondazione rappresenti un modello esemplare di attenzione nei confronti delle persone di cui si prende cura e delle loro famiglie.



5 dicembre

Ulteriore tappa nel percorso di riqualificazione della RSD San Fermo intitolata alla memoria di Piero Manfredini il 5 ottobre 2012.

Ai primi di dicembre del 2013 è stata realizzata una **nuova palestra attrezzata per la riabilitazione e il mantenimento psico-corporeo** a favore degli ospiti.

Si tratta del progetto **"Cartesio"**, per cui sono stati raccolti 23.718 € in occasione della tradizionale **cena al Palace Hotel di Varese** (29 novembre 2012) e altri **6.000 €** grazie a donatori privati.



12 dicembre

Si sono svolti i festeggiamenti per il decennale d'apertura del CDD Besozzo, presso l'Oratorio Cà Marchetta (Besozzo), con una mostra video/fotografica e un mercatino dei prodotti realizzati nei laboratori.



31 dicembre



Concluso il **progetto "Sulla Soglia del Centro"**, attività di ricerca e formazione condotta nel **2012 e 2013 da Anffas Varese e Fondazione Piatti** con l'obiettivo di migliorare sempre più la gestione dei rapporti tra gli operatori dei nostri centri diurni e i familiari degli ospiti. I risultati della ricerca sono stati presentati il 18 febbraio 2014 ad un incontro aperto, a cui hanno partecipato amministratori di Anffas Varese e di Fondazione Piatti, operatori, familiari, direttori, coordinatori e responsabili dei nostri servizi.

 **focus a pagina 46**

1.4 LA STRATEGIA

Il **Piano Strategico 2013-2015 di Fondazione Renato Piatti onlus**, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione nell'ottobre 2012 e illustrato nelle sue linee guida fondamentali nella precedente edizione del **BILANCIO SOCIALE 2012, PAGINE 11-14** ha individuato tre ambiti di intervento prioritari:



Il perseguimento di queste priorità ha portato ad incanalare l'ideazione di progetti e iniziative lungo tre direttrici fondamentali:

- **Continuità**, con l'irrobustimento del patrimonio e l'adeguamento della struttura organizzativa alle esigenze esterne (nuovo sistema di welfare regionale) e interne (gestione preventiva dei rischi);
- **Crescita**, traducibile in nuovi progetti ed iniziative in linea con i bisogni attuali e prospettici delle persone e delle famiglie a cui si rivolge la missione della Fondazione;
- **Capacità**, traducibile principalmente in interventi di rafforzamento e miglioramento della struttura operativa (conoscenze, competenze, attitudini, interazioni).

Relativamente alla due direttrici **Continuità** e **Crescita**, per l'anno 2013 i progetti indicati nel documento di piano erano i seguenti:

Consolidamento (per continuità)

Progetto San Fermo
Studio Bregazzana 2
Consolidamento struttura

Crescita tradizionale (espansione)

Gestione Mantova Studio CA4 Varese
Gestione CSS 3 Busto Gestione Rescaldina
Studio CSS 4 Busto

Crescita nuovi campi (innovazione)

Centro DPS Milano
SAI/Consultorio
Progetto Casbeno

A consuntivo, è possibile affermare che buona parte dei progetti strategici è stata portata a compimento o concretamente avviata. In particolare:

- l'opera di ristrutturazione e riqualificazione della RSD "Piero Manfredini" di San Fermo è stata completata con l'adeguamento dell'impianto di riscaldamento e la realizzazione di un nuovo spazio palestra opportunamente progettato e attrezzato per soddisfare i mutati bisogni degli ospiti, connessi con l'avanzamento dell'età; **PAGINA 51**
- la creazione di una nuova unità di offerta (Comunità Alloggio) presso la sede di Busto Arsizio, che vada ad aggiungersi alle due già operative, è stata effettivamente avviata, tanto che diverrà operativa nell'arco del 2014;
- l'apertura del CTRS per l'Autismo e per i Disturbi Pervasivi dello Sviluppo (DPS) a Milano ha avuto luogo con l'Open Day del 17 giugno 2013 e il conseguente avvio operativo del 1° luglio; **PAGINA 70**
- l'attività sperimentale di collaborazione tra SAI? e Fondazione Istituto "La Casa di Varese" onlus (progetto "SAI? la Casa... insieme per fare di più"), avviata nell'agosto 2012, è proseguita per tutto il 2013 con interventi integrati e volti all'accom-

pagnamento e alla presa in carico delle famiglie di persone con disabilità;

➔ **PAGINA 49**

- gli obiettivi sottostanti il Progetto Casbeno, sviluppati attraverso la collaborazione con la Fondazione Istituto Sacra Famiglia e finalizzati alla riqualificazione della struttura ex Cottolengo con focus sull'autismo, hanno in parte trovato una efficace opportunità di risposta nel nuovo progetto di Centro Multiservizi per le Disabilità e la Famiglia annunciato ad ottobre 2013 e successivamente denominato "La Nuova Brunella".

👁️ **focus a lato**

Per quanto riguarda la direttrice **Capacità**, sono state adottate le seguenti misure:

- introduzione della figura del Vice Direttore Generale, le cui nuove deleghe e funzioni sono state attribuite al Direttore Area Gestionale Franco Radaelli;
- Completamento dell'attività di realizzazione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 (prevenzione reati societari, mappatura dei settori a rischio e definizione delle contromisure), che ha portato ad approvare il Manuale 231, la nomina dell'Organismo di Vigilanza e dei responsabili delle procedure per la gestione della aree di rischio;
- avviamento dell'attività di revisione organizzativa e di valutazione delle oppor-

tunità di sviluppo delle risorse umane della Fondazione, con focus sull'analisi del potenziale individuale, condotta in collaborazione con la società specializzata Profexa Consulting Srl;

- estensione del Sistema di Gestione Qualità a tutte le unità di offerta della Fondazione, fatta eccezione per il neonato CTRS Autismo di Milano.

Nell'anno 2014 si procederà alla revisione del Piano Strategico al fine di aggiornare sia il quadro dei bisogni delle persone accolte o in lista d'attesa nelle nostre unità di offerta, sia la progettualità di mantenimento e crescita di Fondazione Piatti in relazione ai mutati scenari del quadro di sistema di welfare regionale e alla realizzazione del progetto "La Nuova Brunella".



FOCUS SU...

LA NUOVA BRUNELLA CENTRO PER LE DISABILITÀ E LA FAMIGLIA

Fondazione Renato Piatti onlus ha presentato il 29 ottobre 2013 a Varese il progetto "**Centro Multiservizi per le Disabilità e la Famiglia**", in seguito denominato "**La Nuova Brunella**". Alla conferenza di presentazione erano presenti il Presidente della Regione Lombardia, **Roberto Maroni**, il Commissario Straordinario alla Provincia di Varese, **Dario Galli**, e il Sindaco di Varese, **Attilio Fontana**.

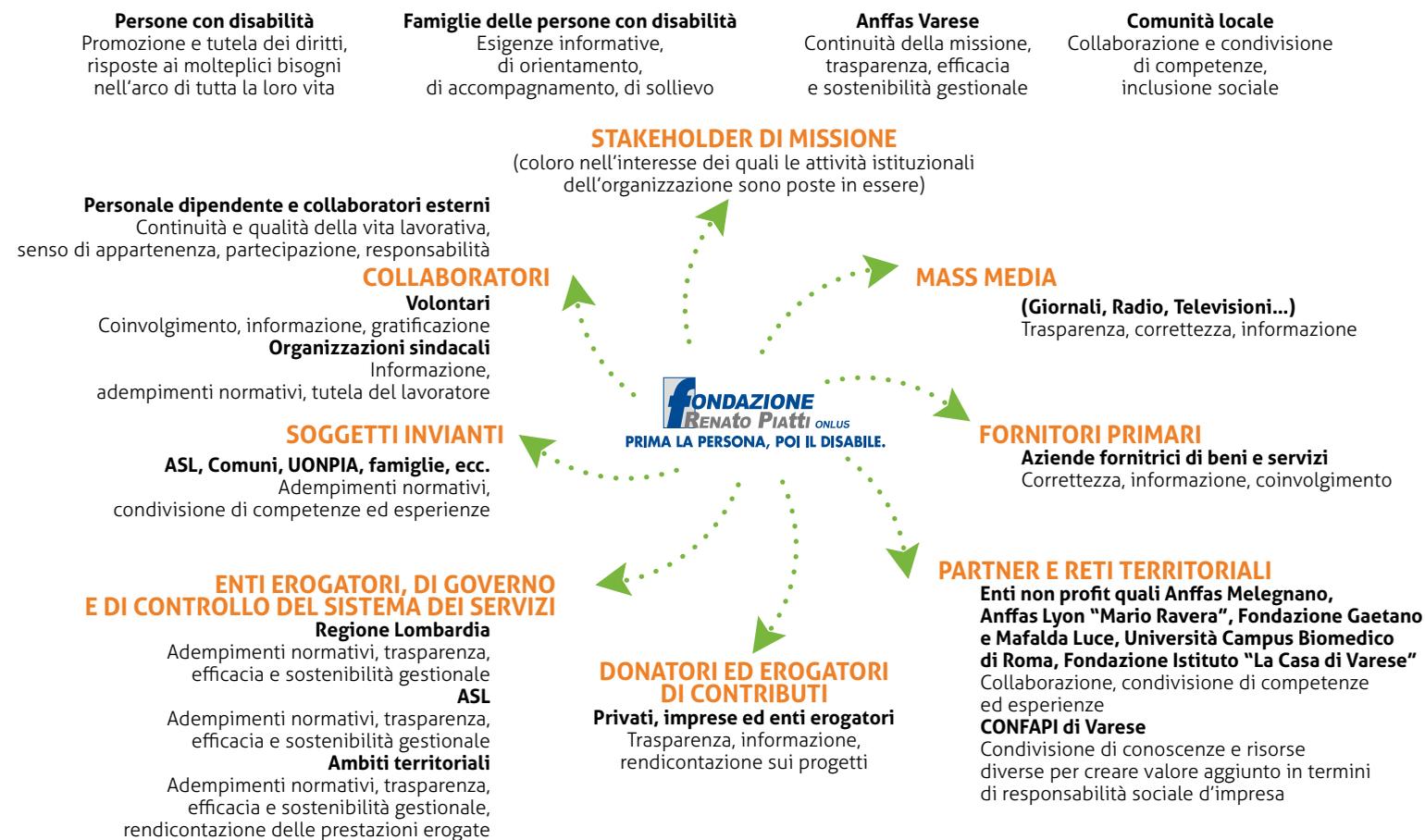
Il Centro, nuova importante risorsa per la città di Varese e per la provincia, troverà sede nello stabile di via Crispi, 4 precedentemente occupato dall'Ordine dei Frati Minori. Il progetto, che prevede la riqualificazione dell'immobile in chiave sociale, si avvale della collaborazione attiva della **Fondazione Istituto "La Casa di Varese"**, **Anffas onlus di Varese** e **Associazione Sportiva ASA Varese** nonché della partecipazione di **ASL Varese** attraverso la sua Direzione Sociale. Il nuovo Centro riunirà in un solo luogo la clinica, la riabilitazione precoce, la residenzialità, la formazione, la ricerca, la sperimentazione scientifico-sociale nonché l'ascolto e l'accompagnamento delle famiglie.

Una struttura multifunzionale che, interpretando in chiave evolutiva il Piano Regionale di Sviluppo della X Legislatura, potrà porsi come "sportello unico di welfare" e avrà "un orientamento mirato alla presa in carico della famiglia in modo complessivo, soprattutto nelle situazioni di criticità".

Questo nuovo, grande progetto impegnerà la Fondazione in una **campagna capitale di raccolta fondi** che ha avuto il prologo in occasione di "Una cena per un progetto" del 5 dicembre 2013 e che avrà uno sviluppo triennale, dal 2014 al 2016.

1.5 GLI STAKEHOLDER

Nel grafico sono rappresentati i principali stakeholder e i relativi bisogni percepiti, a cui la Fondazione intende dare soddisfazione.



Riguardo alla categoria "enti erogatori, di governo e di controllo del sistema dei servizi" si precisa che Regione Lombardia rappresenta l'organo politico che disciplina il governo della rete dei servizi sanitari e socio-sanitari nel territorio di riferimento dell'attività della Fondazione; l'ASL rappresenta l'organo operativo sul territorio che ha funzioni di programmazione, acquisto e controllo dei servizi sanitari e socio-sanitari; gli Ambiti Territoriali rappresentano gli organismi di programmazione della rete dei servizi sociali sul territorio di competenza.

Comunicazione e coinvolgimento degli stakeholder

Fondazione Piatti mantiene uno stretto e sistematico rapporto con i propri stakeholder³ attraverso diversi strumenti di comunicazione e iniziative di coinvolgimento mirato.

Tra gli strumenti di comunicazione utilizzati: il sito web, la newsletter che viene inviata periodicamente a tutto il **pubblico di riferimento**, le comunicazioni *ad hoc* rivolte alle **famiglie** e al **personale** che vengono

spedite e affisse nelle bacheche dei Centri, le rendicontazioni periodiche sulle prestazioni erogate che vengono inviate agli **enti erogatori, di governo e di controllo**, gli aggiornamenti sui progetti e gli inviti a speciali iniziative inviati ai **donatori** e ai **volontari**, i comunicati stampa.

Le famiglie delle persone con disabilità vengono coinvolte con iniziative mirate: la

loro presenza nel Consiglio di Amministrazione, l'indagine di **customer satisfaction**, a cui fa seguito una restituzione dei risultati in un incontro per ogni Centro e, infine, un evento annuale di condivisione.

I dipendenti della Fondazione sono coinvolti con incontri periodici e con l'indagine di **job satisfaction**, cui segue un incontro di restituzione.

1.6 IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO E L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

1.6.1 Gli organi

La Fondazione Renato Piatti onlus ha un sistema di governo e controllo fondato sui seguenti organi statutari:

- Consiglio di Amministrazione;
- Presidente;
- Collegio dei Revisori dei Conti.

Il **Consiglio di Amministrazione** di Fondazione Renato Piatti onlus è composto, compreso il Presidente, da 7 membri, di cui:

- il Presidente dell'Anffas onlus di Varese;

- due membri nominati dal Consiglio Direttivo dell'Anffas onlus di Varese tra i soci della stessa associazione;
- due membri nominati dall'Assemblea dei soci dell'Anffas onlus di Varese tra i soci della stessa associazione;
- due membri nominati dai cinque consiglieri di cui ai punti precedenti.

Si ha quindi che 5 componenti su 7 sono soci Anffas.

I consiglieri durano in carica 4 anni e possono essere riconfermati.

Il Consiglio di Amministrazione di Fondazione Piatti, nominato nel 2011, ha visto nel corso del 2013 due importanti avvenimenti: il 22 aprile 2013 il Consiglio ha preso atto delle dimissioni del consigliere Riccardo Polinelli, al cui posto è stato nominato Marino Monzini (atto del 27/05/2013); il 4 maggio 2013 l'assem-

³ Con il termine stakeholder si intendono tutti i soggetti, individuali o collettivi (e quindi singoli cittadini, gruppi informali e organizzazioni) che siano influenzati in modo significativo dalle attività dell'organizzazione o che possano influenzare la capacità dell'organizzazione di mettere in atto le sue strategie e conseguire i suoi obiettivi.

blea ordinaria di Anffas Varese ha nominato il nuovo consiglio direttivo e il nuovo presidente. Alla dimissionaria Anna Castiglioni è succeduto Paolo Bano, che pertanto è stato nominato di diritto consigliere di Fondazione Piatti (atto del 27/05/2013).

Alla luce di questi cambiamenti, la composizione del Consiglio di Amministrazione è pertanto la seguente:

Cesarina Del Vecchio (*Presidente*),
Maria Caccia Dominioni (*Vice Presidente*),
Paolo Bano (*Consigliere*),
Paolo Tognella (*Consigliere Delegato*),
Marino Monzini (*Consigliere*),
Emilio Rota (*Consigliere*),
Renzo Vanetti (*Consigliere*)

Nell'attuale Consiglio di Amministrazione vi sono:

- 3 Amministratori i cui familiari usufruiscono dei servizi della Fondazione;
- 4 Amministratori che non usufruiscono né direttamente, né indirettamente dei servizi della Fondazione.

Il Consiglio di Amministrazione ha il potere dell'ordinaria e straordinaria amministrazione della Fondazione. Al Consiglio di Amministrazione spetta in particolare di:

- nominare il Presidente, il Vice Presidente ed il Direttore Generale;
- approvare il bilancio preventivo e consuntivo;

- approvare il programma delle attività;
- deliberare su eventuali modifiche statutarie e sullo scioglimento della Fondazione.

Il Consiglio di Amministrazione si è **riunito 6 volte nel corso del 2013**.

Il **Presidente della Fondazione Renato Piatti onlus** viene nominato dal Consiglio di Amministrazione tra i suoi componenti e dura in carica 4 anni. Il Presidente ha la legale rappresentanza dell'ente, firma tutti gli atti necessari all'attuazione di quanto deliberato dal Consiglio di Amministrazione, sorveglia il buon andamento amministrativo della Fondazione, cura l'osservanza dello Statuto e ne promuove la riforma qualora si renda necessaria. Al Presidente spettano, nei casi di urgenza, tutti i poteri del Consiglio di Amministrazione; le decisioni assunte dallo stesso nei predetti casi devono essere comunque ratificate dal Consiglio di Amministrazione.

Tutti gli amministratori, compreso il Presidente, non percepiscono alcun compenso per la carica ricoperta.

Oltre a quanto previsto dallo statuto, è attivo un gruppo di lavoro, formato dalla maggioranza dei Consiglieri di Amministrazione e dal Direttore Generale, che si riunisce tendenzialmente una volta alla settimana.

Per assumere la qualifica di socio Anffas occorre essere parenti entro il quarto grado, affini entro il secondo grado, tutori, curatori, amministratori di sostegno di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale.

Possono anche essere nominati soci (con la qualifica specifica di socio amico) coloro che prendono parte e collaborano alla vita dell'associazione Anffas Varese onlus da almeno un anno.

Durante questi incontri il Direttore Generale aggiorna i Consiglieri sui temi rilevanti della gestione, vengono approfonditi temi, situazioni, progetti che poi vengono affrontati in seno al Consiglio di Amministrazione.

Il **Collegio dei Revisori dei Conti** è composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti. Il Collegio è nominato dal Consiglio Direttivo dell'Associazione Anffas Varese onlus. Almeno uno dei membri effettivi del Collegio dei Revisori deve essere iscritto nel Registro dei Revisori.

I Revisori durano in carica 4 anni e sono rieleggibili.

La composizione del Collegio dei Revisori per il periodo 2011-2014 è la seguente: Emilio Franzi (*Presidente*), Salvatore Musella, Salvatore Giallo.

Compete al Collegio ogni potere di controllo amministrativo e contabile sull'attività della Fondazione.
 Il Collegio dei Revisori si è **riunito 3 volte nel corso del 2013**.

Tutti i membri del Collegio dei Revisori dei Conti hanno rinunciato al loro compenso e svolgono il loro lavoro gratuitamente.

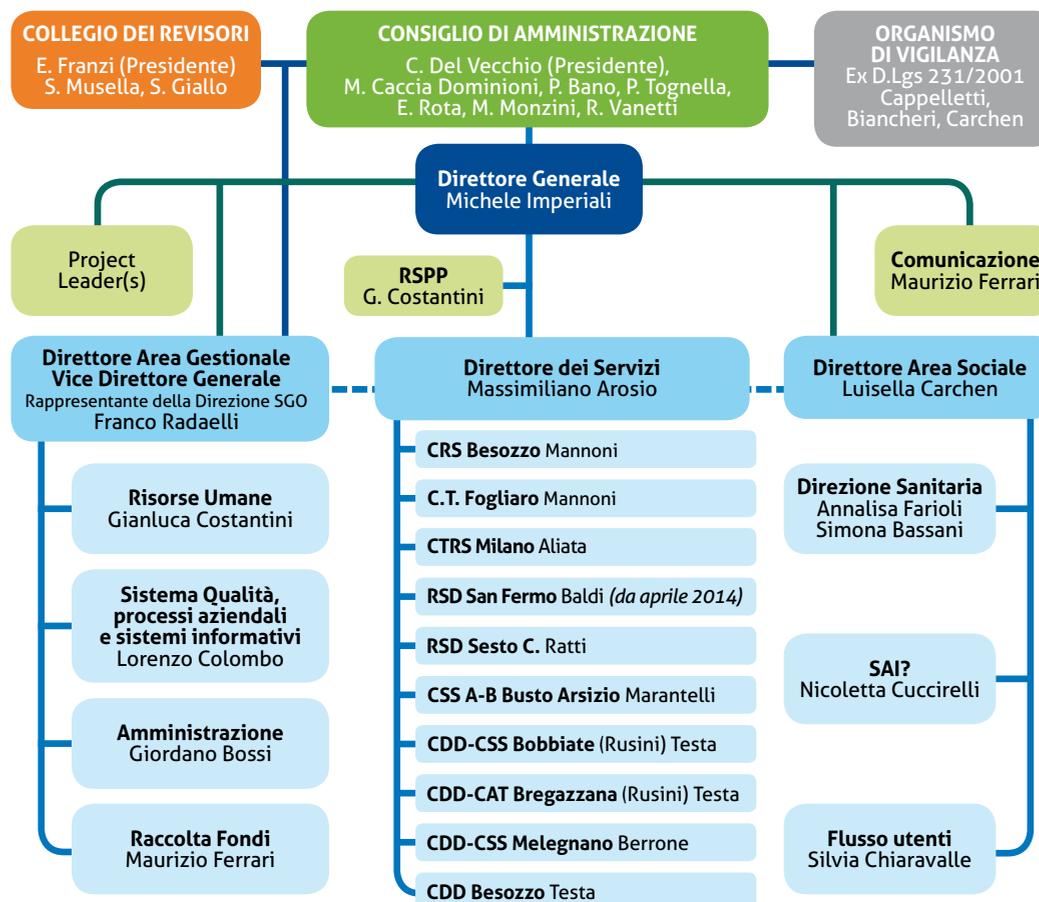
1.6.2 L'articolazione organizzativa

Il modello organizzativo prevede tre aree di operatività:

- **l'area gestionale**, che svolge un ruolo di supporto amministrativo/gestionale a tutta l'attività operativa dell'ente;
- **l'area dei servizi**, a cui compete la gestione delle strutture operative residenziali e diurne, sanitarie e socio-sanitarie;
- **l'area sociale**, che sovrintende a tutti gli aspetti di contatto e gestione dell'utenza e agli aspetti sanitari.

Nel 2013 il Direttore Area Gestionale è stato nominato Vice Direttore Generale, segnando un ulteriore passo in avanti rispetto al modello organizzativo introdotto nel 2010.

Inoltre, è stato nominato il Responsabile del CTRS Milano, struttura aperta da luglio 2013.



COMPOSIZIONE DETTAGLIATA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (2011-2014)

 www.fondazionepiatti.it/chi-siamo/organi

COMPOSIZIONE DETTAGLIATA DEL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI (2011-2014)

 www.fondazionepiatti.it/chi-siamo/organi



1.6.3 Gli strumenti di programmazione, misurazione e controllo

Nel 2013 il **Sistema di Gestione Qualità**, certificato conforme alla norma ISO 9001:2008, già attivo relativamente alla sede amministrativa, alle due Residenze Sanitarie Assistenziali (RSD) e al Centro Riabilitativo Semiresidenziale (CRS), **è stato esteso a tutte le strutture di Fondazione Piatti**, tranne al Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale (CTRS) di Milano che è stato aperto il 17 giugno 2013.

Per quanto riguarda la gestione dei servizi, è ormai consolidato il sistema di programmazione e controllo a cura della Direzione Generale e dei responsabili/coordinatori dei singoli servizi.

Per il personale vengono **realizzate rilevazioni annuali del grado di soddisfazione attraverso la job satisfaction**

➔ **PAGINA 27**

ed il monitoraggio costante delle malattie e degli infortuni

➔ **PAGINA 26**

in una logica di comprensione degli eventi e delle loro cause, per pianificare azioni che riducano le condizioni che possano in qualche misura favorire questi accadimenti.

Per quanto riguarda gli ospiti della Fondazione, è da tempo stata introdotta la **rilevazione annuale del grado di soddi-**

sfazione delle famiglie attraverso la customer satisfaction

➔ **PAGINA 44**

al fine di raccogliere il punto di vista di chi rappresenta il fruitore del servizio ed apportare i miglioramenti necessari per soddisfare al meglio i bisogni degli ospiti. È proseguito nel 2013 il processo di realizzazione di un **Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001**, al fine di prevenire eventuali reati, con una mappatura dei settori di rischio e la definizione delle opportune contromisure. In particolare, nel corso dell'anno è stato nominato l'Organismo di Vigilanza e dei responsabili delle procedure per la gestione della aree di rischio, ed è stata avviata l'attività di **revisione del Manuale Qualità Aziendale**, attività che si prevede di portare a termine nel 2014, con l'emissione della nuova revisione del Manuale Qualità Aziendale. L'attività più intensa sul versante dei **controlli esterni** è svolta dalle **Aziende Sanitarie Locali**, che operano controlli mirati al rispetto delle disposizioni normative di accreditamento e all'appropriatezza degli interventi a favore degli ospiti.

Durante l'anno 2013 sono state effettuate **10 vigilanze**, nella tabella il dettaglio:

Data	Struttura	Esiti
15 gennaio 2013	CRS Besozzo	3 note (registr. liberi prof.; DVR piscina; prot. ass.)
2 aprile 2013	CDD Bobbiate	2 prescrizioni (sottoscrizione progetto; parasigoli e copricoloriferi)
3 aprile 2013	CSS Bobbiate	1 prescrizione (coerenza SIDI progetto)
9 maggio 2013	CSS Busto Arsizio	Nessuna nota o prescrizione
13 maggio 2013	RSD San Fermo	1 prescrizione (coerenza SIDI progetto)
29 maggio 2013	RSD Sesto Calende	2 prescrizioni + note (coerenza SIDI progetto; sottoscrizione progetto)
20 giugno 2013	CDD Melegnano	2 prescrizioni + note (coerenza SIDI progetto; diario eventi ed int.)
30 ottobre 2013	CSE Melegnano	1 prescrizione (SCIA alimentare)
31 ottobre 2013	CRS Besozzo	1 nota (compilazione di tutte le professioni del diario clinico)
13 novembre 2013	CT Fogliaro	1 nota e prescrizione (date di apertura farmaci)

Tutte le prescrizioni sono state ottemperate nei tempi richiesti.

FOCUS SU...

LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ È STATA ESTESA A TUTTE LE STRUTTURE DI FONDAZIONE PIATTI

Il 24 e 25 giugno 2013 si è svolta, presso alcune sedi di Fondazione Piatti, la periodica **attività dei valutatori dell'ente di certificazione, CERMET**, per il mantenimento della certificazione del proprio Sistema di Gestione Qualità. In questa occasione la Direzione di Fondazione Piatti ha chiesto a CERMET di valutare l'estensione del nostro sistema di gestione anche alle 4 Comunità Socio Sanitarie (CSS) e ai 4 Centri Diurni (CDD) per persone con disabilità, che fino ad oggi, pur essendo inseriti nel Sistema di Gestione della Qualità in riferimento alla gestione dei processi di supporto, non ne facevano parte integrante. Il risultato è stato largamente positivo: **dal 24 settembre 2013, la certificazione del Sistema di Gestione della Qualità (ISO 9001:2008) si applica a tutti i servizi di Fondazione Piatti**, tranne il neonato CTRS di Milano, servizio ufficialmente operativo dal Open Day del 17 giugno 2013, la cui certificazione è in programma nel 2015.

Un traguardo raggiunto grazie all'impegno di tutti, come si evince dal report di verifica: "l'atteggiamento di collaborazione e di partecipazione, dimostrato dai referenti e dagli operatori coinvolti nelle attività di *auditing*, forniscono positivi elementi rispetto al costante miglioramento del sistema e offrono adeguate garanzie al mantenimento della conformità".



2. LE PERSONE CHE OPERANO PER LA FONDAZIONE



2.1 QUADRO GENERALE

Fondazione Renato Piatti onlus svolge la sua attività avvalendosi di personale qualificato, che nei servizi alla persona rappresenta la variabile essenziale per conferire qualità al "fare"; un personale composto sia di operatori dipendenti sia di figure in rapporto libero-professionale (medici e ter-

rapisti). È inoltre attiva da molti anni, nelle strutture che le richiedono, una collaborazione in *outsourcing* per le prestazioni specialistico-infermieristiche. Fa poi parte del prezioso capitale umano anche un gruppo di volontari che, in vario modo, sostengono le attività delle realtà operative.

Complessivamente le persone che operano per la Fondazione sono **417**

PERSONE CHE OPERANO PER LA FONDAZIONE (AL 31/12/2013)

294

Personale con contratto di lavoro dipendente (operatori)

27

Personale professionista a contratto (medici e terapeuti)

10

Personale convenzionato⁴

86

Personale volontario

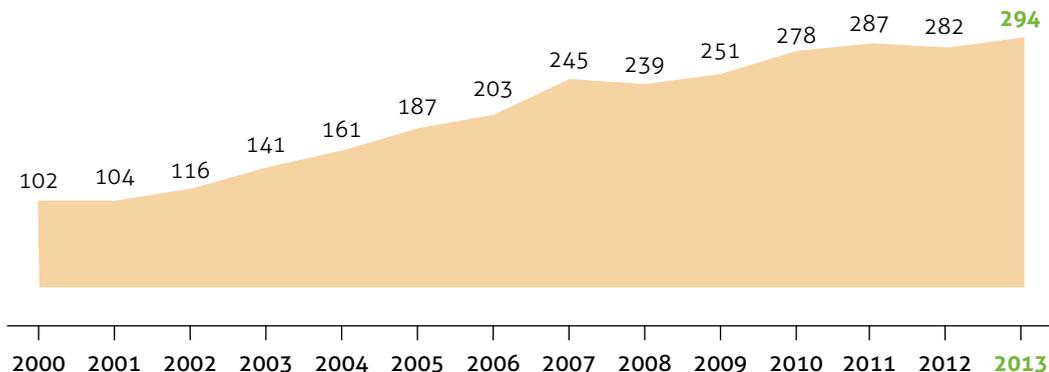
2.2 IL PERSONALE DIPENDENTE

2.2.1 Consistenza e composizione

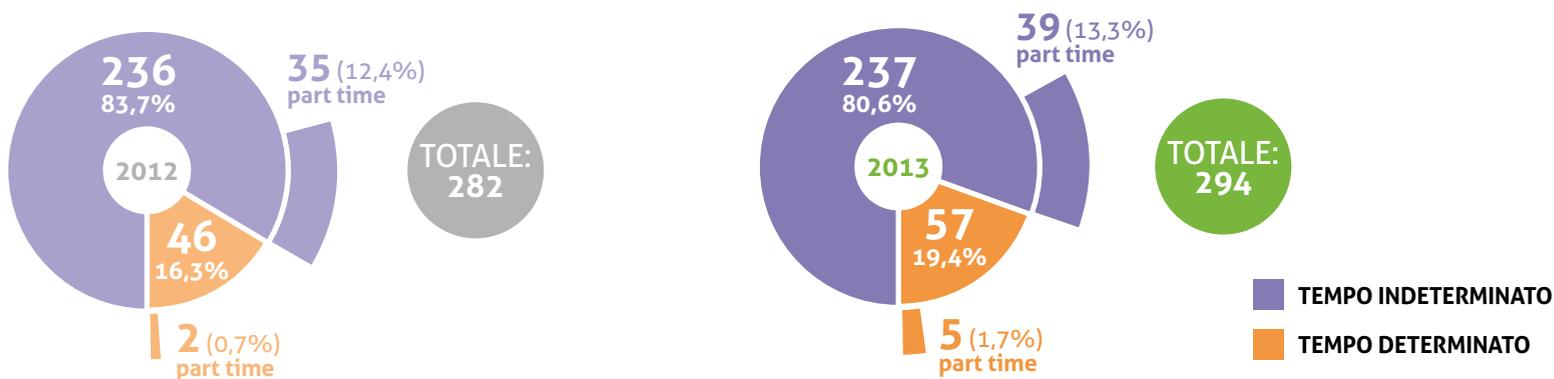
Al 31 dicembre 2013 erano 294 le persone legate a Fondazione Piatti da un rapporto di lavoro subordinato, con un incremento, dopo il "rallentamento" dello scorso anno, di 12 unità rispetto al 2012, legato in buona misura all'apertura in Milano del nuovo Centro per l'Autismo. Questo risultato è stato ottenuto pur mantenendo esternalizzato il servizio di lavanderia nelle strutture residenziali principali, operazione avviata nel 2012.

294 OPERATORI nel 2013

PROGRESSIONE PERSONALE ANNI 2000-2013



COMPOSIZIONE PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE DIPENDENTE (AL 31/12/2013)





DONNE
233

(222 NEL 2012)

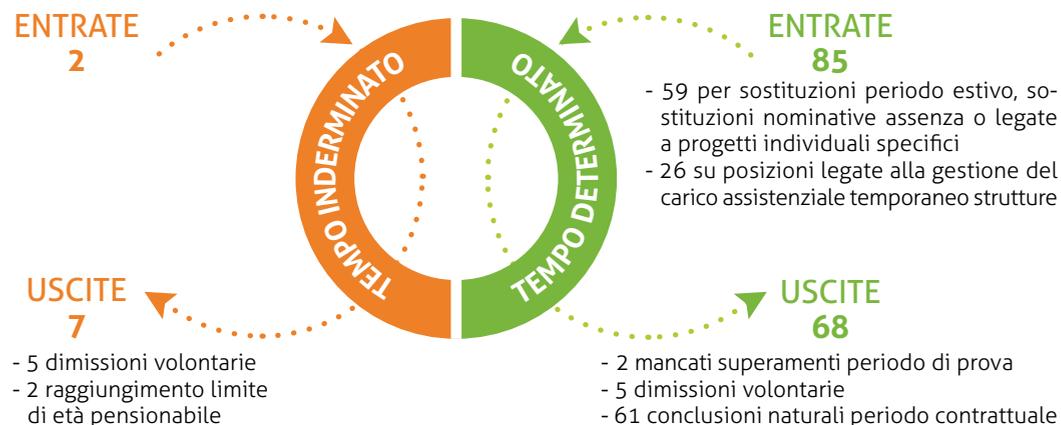


UOMINI
61

(60 NEL 2012)

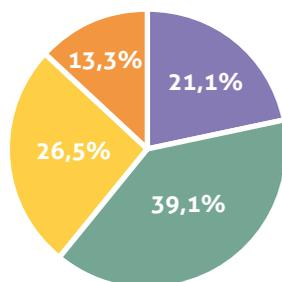
Nel corso del 2013 sono inoltre intervenute **6 trasformazioni da tempo determinato a tempo indeterminato**, su rapporti di lavoro anche cominciati in anni precedenti.

DINAMICA PERSONALE DIPENDENTE NEL CORSO DEL 2013

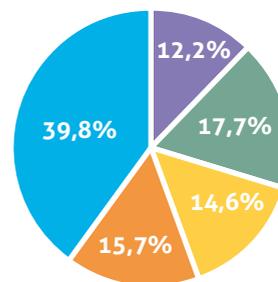


DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER ETÀ E PER ANZIANITÀ AZIENDALE (AL 31/12/2013)

TOTALE:
294



FINO A 30 ANNI: 62
DA 31 A 40 ANNI: 115
DA 41 A 50 ANNI: 78
OLTRE 50 ANNI: 39

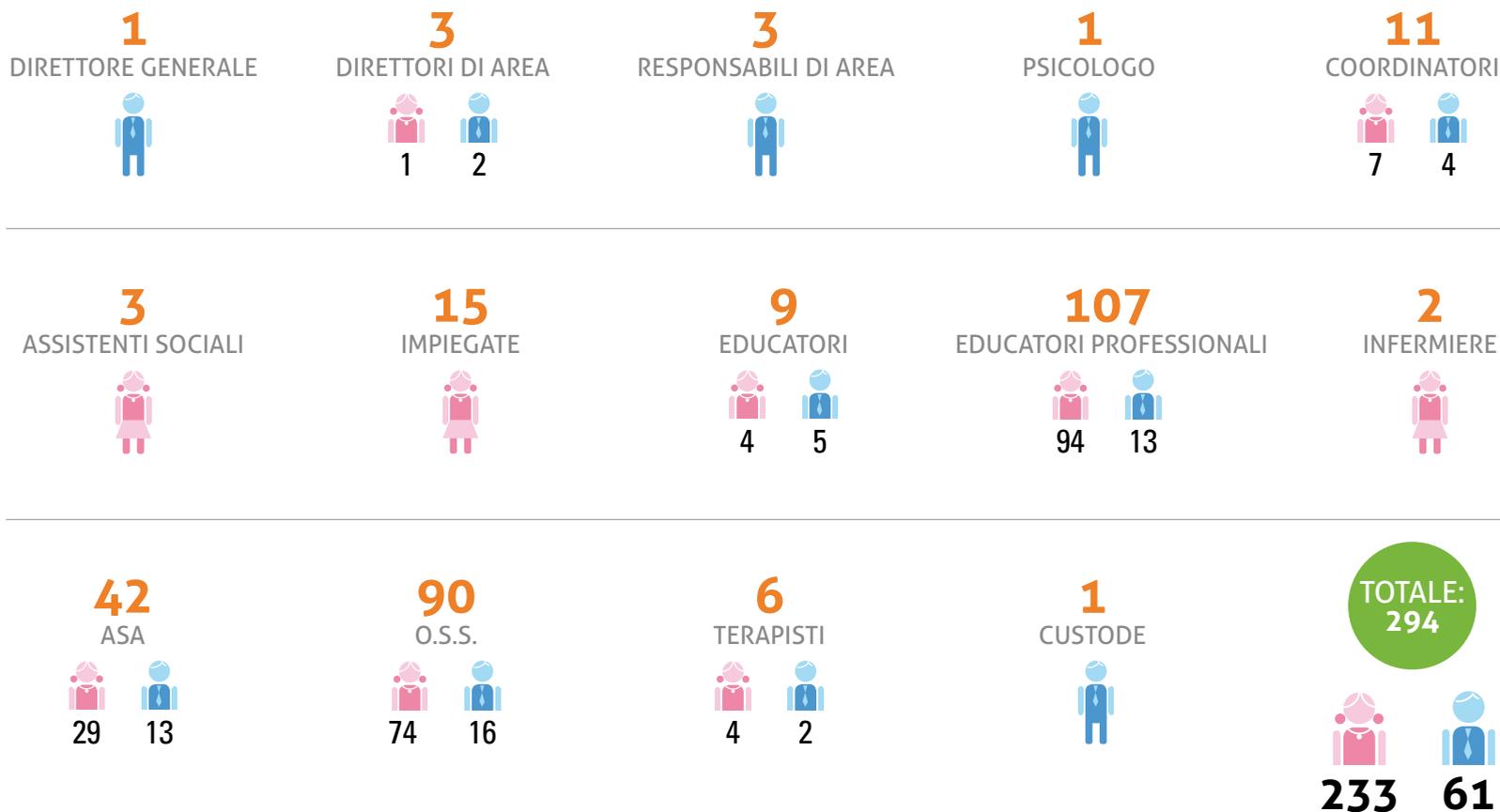


DA 0 A 1 ANNO: 36
DA 2 A 3 ANNI: 52
DA 4 A 5 ANNI: 43
DA 6 A 7 ANNI: 46
OLTRE 7 ANNI: 117

Il 2013 conferma la presenza di una quota di operatori "anziani" di servizio (quelli con oltre 7 anni di presenza), che sono 117 su 294, a riprova di una certa fidelizzazione dell'operatore che entra in Fondazione Piatti. In questo senso, la nostra organizzazione ottiene nel 2013 un valore di **turn-over propriamente detto** (uscite valutate sugli operatori presenti a titolo di rapporto di lavoro indeterminato) pari al **2,96%**, che sale al **27,30%** se valutato in senso lato (ovvero comprendente il dato delle assunzioni temporanee su posizioni meramente sostitutive).

Nel dettaglio, ecco la distribuzione numerica dei collaboratori sulle specializzazioni professionali che entrano in gioco nella conduzione dei servizi alla persona.

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE PER CATEGORIA CONTRATTUALE E GENERE



2.2.2 La formazione

La formazione recita un ruolo di assoluta priorità nella dinamica di gestione delle risorse umane ed è strutturata sulla base di un piano che tocca i tre settori di interesse in cui operano gli addetti di Fondazione Piatti:

- 1) **sicurezza e formazione cogente** (formazione 16 ore – rischio elevato ai neoassunti ex Accordo Stato – Regioni dicembre 2011; antincendio; gestione emergenze; movimentazione carichi; codice privacy; igiene alimentare; ecc.);
- 2) **formazione tecnico-scientifica** (strumenti teorici e culturali nella programmazione dei sostegni a favore delle persone con disabilità intellettiva; dinamiche relazionali di comunità tra operatori e utenti adolescenti; aggiornamenti su specifiche tecniche riabilitative, ecc.);
- 3) **formazione manageriale o tecnico amministrativa** (SIDI web, aspetti normativi e contabili delle ONLUS, corsi avanzati di Information Technology, percorsi *ad hoc* derivati dalle scelte organizzative dell'ente).

Nel corso del 2013 sono state realizzate **85 iniziative formative** (65 nel 2011, 76 nel 2012) che hanno coinvolto **279 persone** (251 nel 2011, 247 nel 2012) per un totale di **870 partecipazioni** (628 nel 2011, 800 nel 2012) e di **4.316 ore di formazione** (3.251 nel 2011, 4.394,5 nel 2012), con una percentuale di operatori coinvolti sul totale del 94,8% (86% nel 2011, 87,5% nel 2012).

Le risorse economiche impiegate sono state pari a **106.389 €**, di cui **32.655 € di spese "vive"** e **73.734 €** considerando **le ore lavorative impiegate**.



DATI GENERALI ATTIVITÀ DI FORMAZIONE REALIZZATA

	2012	2013
Numero ore complessive	4.394,5	4.316
Numero operatori coinvolti	247	279
% operatori coinvolti sul totale	87,5%	94,5%
Numero partecipazioni ("accessi")	800	870
Numero partecipazioni/totale operatori coinvolti	3,2	3,1
Costi totali	98.956 €	106.389 €
- di cui spese vive (quote iscrizione, rimborsi trasferte, docenze)	26.447 €	32.655 €
- di cui per ore lavorative impiegate (costo orario medio di 16,50 €)	72.509 €	73.734 €

SUDDIVISIONE ATTIVITÀ FORMATIVA PER AREA TEMATICA

	 Sicurezza e formazione cogente	 Tecnico-scientifica	 Manageriale Tecnico-amministrativa	 TOTALE
INIZIATIVE FORMATIVE	41	27	17	85
PARTECIPAZIONI (singoli accessi)	601	225	44	870
ORE FORMAZIONE	2.221	1.352	743	4.316

FOCUS SU...

LE PRINCIPALI INIZIATIVE DI FORMAZIONE

Nel solco di quanto fatto negli anni recenti, sono stati organizzati anche nel 2013 eventi formativi particolarmente qualificanti sulla materia pedagogico-educativa. Di particolare significanza, in questo senso, si sono rivelate le due giornate di studio con il **professor Luigi Croce** dell'Università Cattolica di Brescia, sia per i temi affrontati, sia per il livello della docenza. Nel campo pedagogico-educativo, è stato realizzato il ciclo di incontri sugli **Elementi di Valutazione Qualitativa nella progettazione delle attività**, e sull'**Approccio all'utenza con Doppia Diagnosi** (aperto

anche al personale assistenziale), con il coinvolgimento di 50 operatori in due giornate di lavori, dedicate alle note metodologiche, all'approccio clinico e alla progettazione educativa propriamente detta. È stata inoltre incrementata la quota (sia come operatori coinvolti, sia come numero di eventi) relativa alla formazione cogente, ovvero i cicli formativi in ambito sicurezza (rischio alto, 16 ore), compresi gli aggiornamenti alla figure di sistema, sia in materia di codice Privacy e adempimenti relativi, sia in tema di analisi delle schede di rischio da con-

vogliare nel DVR (Documento di Valutazione dei Rischi aziendali).

Sul fronte manageriale, particolarmente qualificante è stato invece il percorso strutturato con l'Università LIUC-Alta Formazione/Università Cattolica di Milano, riferito ai coordinatori/responsabili di struttura sull'organizzazione dei *Servizi alla Persona in tempo di crisi*.

In ambito più tecnico, sono stati formati 18 nuovi addetti alle emergenze ed è stata realizzata la formazione permanente "ordinaria" in tema di sicurezza.

2.2.3 Assenze

Le **rilevazioni statistiche di assenteismo** (inteso come rapporto fra le ore di assenza per malattia, infortunio e permessi previsti dalla L. 104/92⁵ registrate nel periodo di riferimento e le ore lavorabili, considerando tutti gli operatori in organico) sono raccolte mensilmente, analizzate in chiave di azioni preventive/migliorative o contenitive con i coordinatori e proposte agli staff meeting con cadenza mensile.

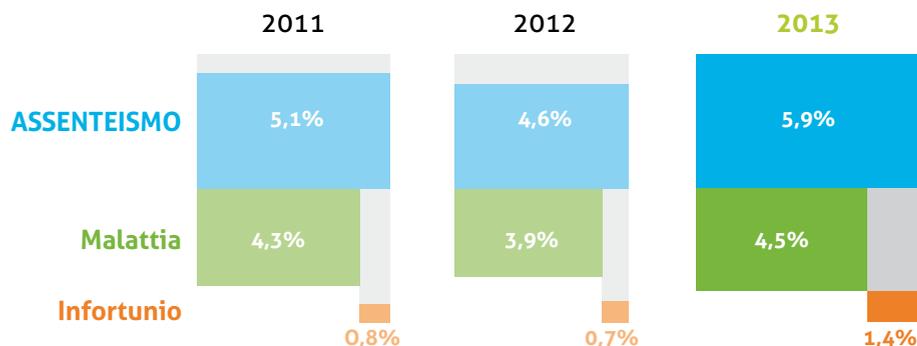
Dopo le rilevazioni degli ultimi tre anni che evidenziavano una tendenziale progressiva riduzione del fenomeno (6,2% nel 2010; 5,1% nel 2011; 4,6% nel 2012),

nel **2013** abbiamo rilevato una percentuale pari al **5,9%**. Più in particolare, all'interno del dato assenteistico globale, si registra un **trend di lieve ascesa sul fronte della percentuale di malattia** (4,5% nel 2008, 6,5% nel 2009, 5,2% nel 2010, 4,3% nel 2011, 3,9% nel 2012, **4,55% nel 2013**) e invece un notevole innalzamento della percentuale sul fenomeno degli **infortuni** (1,29% nel 2008, 0,98 nel 2009, 1% nel 2010, 0,8% nel 2011, 0,7% nel 2012, **1,4% nel 2013**). Tenuto conto del valore target che l'organizzazione si è data (e che rispecchia l'andamento medio dei servizi Anffas e dell'intero "com-

parto"), pari al 6% annuo di assenteismo globale, nel 2013 Fondazione Piatti ha confermato il raggiungimento dell'obiettivo, pur peggiorando il dato dell'anno precedente (4,6%). L'attenzione, l'analisi dei fenomeni e le scelte operative sono state invece focalizzate proprio sulla comprensione delle dinamiche contingenti che hanno portato agli effetti visti sul versante infortuni, sia sul fronte della numerosità degli eventi (29 nel 2011, 29 nel 2012, **42 nel 2013**), sia su quello prognostico (3.737 ore perse nel 2011, 3.617 ore perse nel 2012, **6.966 ore perse nel 2013**).

Pur non avendo a che fare direttamente con il tema dell'assenteismo, si conferma in ogni caso il programma (inaugurato nell'autunno del 2011) teso allo sforzo nelle pianificazioni di struttura con l'obiettivo di distribuire la fruizione delle ferie contrattuali sull'intero periodo dell'anno solare entrante. I risultati di questa operazione sono stati più che apprezzabili: nel 2013 sono state effettivamente fruite circa 38 mila ore di ferie sulle 40 mila programmate, consentendo di quasi azzerare, a consuntivo, l'onere differito residuo (anni precedenti) ancora presente a inizio esercizio.

DATI ASSENTEISMO FONDAZIONE PIATTI ANNI 2011-2013



⁵ Si tratta di permessi riconosciuti ai familiari che assistono persone con disabilità e per gli stessi lavoratori con disabilità.

2.2.4 La soddisfazione del personale

Come sempre, anche nel 2013 è stata effettuata l'**indagine conoscitiva sulla soddisfazione del personale** (*job satisfaction*) in tutte le strutture operative. La scala di valutazione utilizzata (che rappresenta il grado di adesione all'affermazione espressa nell'item) varia in un *range* da 1 (totalmente in disaccordo) a 5 (completamente in accordo). Il valore medio che Fondazione Piatti si è posta come obiettivo da raggiungere è 4.

Dalla elaborazione dei dati risulta che:

- si è avuto un progressivo aumento delle percentuali di risposta ai questionari somministrati, con una sostanziale "tenuta" rispetto alla rilevazione precedente (46% nel 2009, 52% nel 2010, 58% nel 2011, 61% nel 2012, **55% nel 2013**);
- il **valore medio delle valutazioni per il 2013 è pari a 3,74**, che migliora il 3,66 del 2012, ma resta ancora inferiore al valore target di 4. Il dato è leggermente inferiore a quello del 2011 (3,77), ma migliore del 3,62 ottenuto nel 2009 e del 3,58 del 2010.



Per la restituzione dei risultati dell'indagine di *job satisfaction*, in ogni struttura è sistematicamente organizzato un apposito incontro con la Direzione dei Servizi, allo scopo di approfondire le tematiche emerse e di fornire (ove possibile) risposte non mediate.

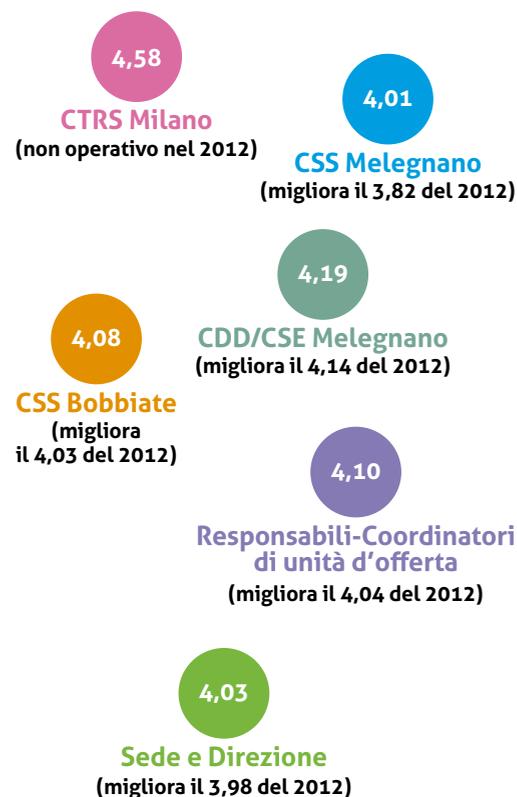
Nel corso del 2014 verrà rinnovato lo sforzo di definire con sempre maggior chiarezza e puntualità le azioni di miglioramento sulle varie eventuali criticità.

Il resoconto completo dell'indagine sulla soddisfazione del personale è disponibile sul sito:

 www.fondazionepiatti.it

alla sezione "Chi siamo/Bilancio di esercizio e sociale".

6 servizi presentano un risultato medio superiore al valore target:



Sono molto prossimi all'obiettivo il CDD Bobbiate (3,90), e il CDD Bregazzana (3,94), mentre è praticamente sull'obiettivo la CT Fogliaro (3,99).

FOCUS SU...

UN CORSO SPECIFICO PER I VOLONTARI, RISORSA STRATEGICA

Investire nel volontariato e valorizzarlo al massimo delle sue potenzialità è un tema strategico che accomuna Fondazione Renato Piatti onlus e Fondazione Sacra Famiglia onlus. Per questo motivo le due fondazioni, che da sempre si occupano della gestione di servizi diurni e residenziali a favore di persone con disabilità intellettiva/relazionale e delle loro famiglie, hanno avviato nel 2012 un percorso di collaborazione con l'obiettivo di mettere a fattore comune le rispettive competenze ed esperienze, in una virtuosa logica di rete sul territorio. Prima tappa di questo percorso è stata l'organizzazione di un **corso di formazione dal titolo: "Il volontario accanto alla persona disabile. Gratuità e valore di un impegno"**, che ha avuto luogo nel primo quadrimestre del 2013 presso la sede di Cocquio Trevisago (VA) della Fondazione Sacra Famiglia. Un percorso formativo sviluppato in 8 lezioni tenute da diverse figure professionali esperte del settore (educatori, medici, assistenti sociali) con l'obiettivo di offrire strumenti operativi e capacità relazionali ai volontari di oggi e di domani. Gli esiti di questo percorso sono stati positivamente valutati già nel corso del 2013 stesso, e hanno portato anche ad un incremento numerico delle persone presenti nei vari Centri, con il "reclutamento" effettivo di 8 persone nuove presenti in qualità di volontari.

2.2.5 Relazioni con le organizzazioni sindacali

Le persone **iscritte ad organizzazioni sindacali** al 31/12/2013 risultano essere **41** (38 CGIL, 3 CISL) pari al **13,9%** della forza lavoro con rapporto di lavoro subordinato.

Oltre ai routinari incontri (verbalizzati) di interlocuzione fra Coordinatori di struttura e RSU aziendale (da cui è scaturito nel

2012 presso RSD San Fermo il tavolo tecnico operatori per una proposta di rivisitazione delle architetture di turnistica, poi in parte implementate), si sono registrati **4 incontri sindacali**, anche a fronte dell'intervenuta elezione della nuova RSU aziendale, con la Direzione Aziendale.

2.2.6 Altro personale retribuito

Oltre al lavoro subordinato, Fondazione Piatti ha in essere contratti di natura libero professionale con figure che entrano a pieno titolo, come tecnici, nella filiera di erogazione dei servizi sanitari e socio-sanitari. In particolare, sono legati in questo modo all'organizzazione **11 medici** (fra internisti e neuropsichiatri) e **15 tecnici della riabilitazione** (fisioterapisti, logope-

disti, musicoterapisti), **una figura pedagogica** per un progetto specifico presso la RSD di Sesto Calende, per un totale di 27 professionisti. Nel corso del 2013, in due differenti circostanze, è stata avviata una collaborazione con retribuzione con voucher con il medesimo prestatore d'opera (due periodi di due settimane per volta).

Come gli anni precedenti, Fondazione Piatti ha tenuto attive le convenzioni con gli enti del territorio (CFP, Scuole secondarie di 2° grado pubbliche ed enti di formazione privati) e con l'Università dell'Insubria e di alcune università di Milano, con la LUDES di Lugano (fisioterapisti), ecc., per la collaborazione, nel segno dell'alternanza scuola-tirocinio, con gli studenti dei corsi ASA e OSS e i frequentanti la facoltà di Medicina e Chirurgia, corso di laurea in Educazione Professionale. In particolare, nel 2013 hanno frequentato i servizi di Fondazione Piatti 46 "candidati" ASA/OSS, 32 Educatori/Riabilitatori, 9 liceali, ciascuno secondo il proprio progetto di tirocinio.

2.3 IL VOLONTARIATO

Le persone coinvolte nel corso del 2013 nelle attività istituzionali di Fondazione Piatti a titolo totalmente volontario sono state **86** (75 nel 2012, 72 nel 2011)



39 persone si sono occupate in via esclusiva della conduzione degli automezzi nell'autoservizio organizzato nei Centri da e per i domicili privati degli utenti



31 persone hanno svolto la loro opera nell'ambito delle attività educativo-riabilitative frontali, con compiti ausiliari e di sostegno all'intervento del personale professionale



11 volontari sono impegnati nel sostegno agli operatori sul servizio specifico di accesso al punto DAMA⁶ dell'ospedale di Circolo, per accompagnamenti per visite/controlli/esami, ecc.



1 persona è presente in Sede Amministrativa come volontaria dedicata specificatamente al servizio SAI?



4 volontari sono presenti in Sede e sostengono, nelle iniziative varie, prevalentemente l'Area Comunicazione

I volontari vengono coordinati, nelle realtà ove operano, da un referente di Centro, che ne segue la progettualità e ne indirizza la presenza. Per tutte le persone che prestano opera in Fondazione Piatti è attivato un contratto assicurativo su eventuali eventi infortunistici, ed una estensione al conducente sulla Responsabilità Civile de-

gli automezzi. Ai volontari vengono riconosciuti rimborsi spese in relazione all'utilizzo del mezzo proprio al di fuori del Comune di residenza. Il rimborso viene effettuato sulla base della percorrenza effettuata e dell'importo chilometrico deliberato dal Consiglio di Amministrazione. Nell'anno 2013 sono

stati erogati 14 rimborsi spese a due volontari per un totale di 4.127 €. Da fine 2012 è attiva una **collaborazione con la Fondazione Sacra Famiglia che ha portato all'organizzazione di un corso specifico per i volontari** nel primo quadrimestre del 2013.  [focus a pagina 28](#)

⁶ Il servizio DAMA (Disables Advanced Medical Assistance), mutuato dall'Ospedale S. Paolo di Milano, è stato introdotto nel nosocomio multizonale di Varese nell'autunno 2012, e da allora costituisce un riferimento per i medici delle (nostre) strutture quale canale privilegiato di accesso ai servizi ospedalieri, a fronte delle peculiarità (sanitarie e comportamentali) della nostra utenza.

2.4 SICUREZZA E SALUTE NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

In tema di sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro, si conferma che tutto il personale è sottoposto a Vigilanza Sanitaria ex d. lgs. 81/08. Nel 2013 sono state effettuate dal Medico Competente 204 visite.

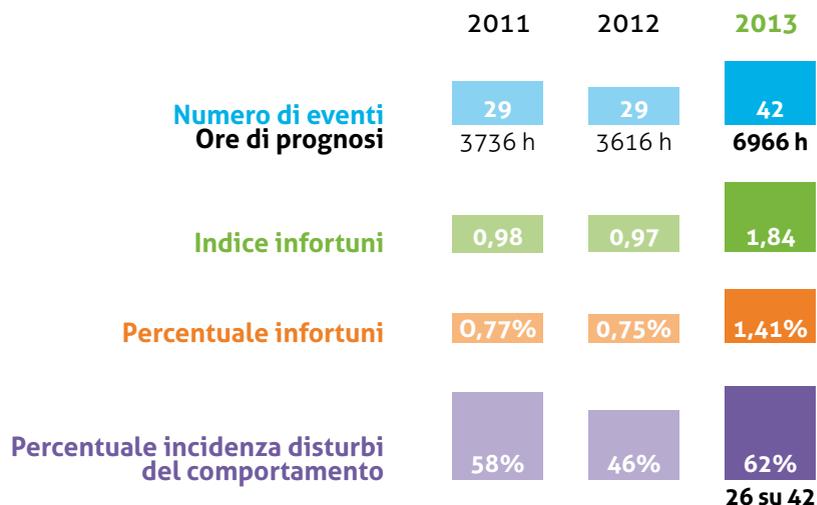
Relativamente agli infortuni sul lavoro, la comparazione del 2013 e con gli anni precedenti consente di verificare una impennata sia nel numero degli eventi (29 eventi nel 2011, 29 nel 2012, 42 nel 2013), sia sugli effetti delle assenze per questa causa (3.737 ore nel 2011, 3.616 ore nel 2012, 6.966 ore nel 2013). È inoltre stata rilevata in rialzo la percentuale di fatti infortunistici ascrivibili all'eziologia legata al **disturbo**

del comportamento degli ospiti delle strutture, situazione che risultava invece in diminuzione costante nel periodo precedente.

A fronte dell'evidenza numerica e documentale dei dati rilevati, considerati all'interno di un'analisi multifattoriale (su elementi di sistema e situazioni contingenti) su un esercizio che non ha fornito gli esiti sperati, in questo con discontinuità con gli anni immediatamente precedenti, è proseguita l'azione di condivisione e di sensibilizzazione con tutto il personale in forza, in ciascuna unità operativa. È inoltre stata affrontata una riconsiderazione più ampia

sulle dinamiche del personale (anche a livello di sorveglianza sanitaria, rispetto alle età anagrafiche, le limitazioni alla idoneità alla mansione, ecc.), da mettere in relazione con i recenti flussi di utenza in ingresso alle strutture. Elementi utili alla definizione delle politiche delle risorse umane coerenti con la gestione di questi passaggi storico-contingenti.

Nel corso dell'anno non sono state irrogate sanzioni disciplinari per comportamenti inerenti la materia sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro, né sono insorti contenziosi in merito.



2.5 CONTENZIOSO

Nel corso del 2013 sono state elevate 7 contestazioni disciplinari ai sensi degli artt. 35 CCNL Anffas e 7 l. 300/70, risolte con l'irrogazione di 5 provvedimenti disciplinari.

Dei 3 contenziosi aperti nel 2012, si è giunti a composizione conciliativa per 2 situazioni (la terza è in giudizio). Non sono insorte invece ulteriori situazioni di contenzioso.

2.6 OUTSOURCING

Accanto ai servizi ormai tradizionalmente esternalizzati (servizio infermieristico nelle RSD/CRS/CT e il servizio ristorazione con/senza punti cottura), nel corso del 2013 è proseguita la fase di "sperimentazione" del contratto di *outsourcing* nel campo delle pulizie generali e del servizio lavanderia interna, fino al 2012 gestito con risorse interne.

È proseguita con buon riscontro qualitativo la collaborazione con lo Studio Associato per le prestazioni di tipo infermieristico (cui presiedono i nostri due Coordinatori Infermieristici, risorse interne a Fondazione Piatti) e con la Multiservice, cui è assegnato il servizio preparazione e somministrazione pasti.

1.919.502 €

RISORSE ECONOMICHE PER L'OUTSOURCING

pari al 15,2%
dei costi totali della Fondazione

Nel 2013 non è sorto alcun contenzioso con i soggetti titolari di servizi resi in *outsourcing*.



3. QUADRO DI INSIEME DELL'ATTIVITÀ SVOLTA PER PERSEGUIRE LA MISSIONE



3.1 GLI OSPITI DEI CENTRI

3.1.1 La dinamica: accessi, dimissioni, valutazioni

Nel corso dell'anno 2013 **le persone che hanno usufruito dei servizi di Fondazione Piatti sono state complessivamente 390⁷** (+38 rispetto al 2012) mentre gli **ospiti presenti nelle strutture alla data del 31.12.2013** sono risultati **350** (+31 rispetto al 2012).

Le richieste di inserimento nei **servizi socio sanitari** di Fondazione Piatti (Residenze Sanitarie, Centri Diurni, Comunità Socio Sanitarie, Comunità Alloggio) sono formulate solitamente in modo congiunto dalla famiglia o dal legale rappresentante della persona con disabilità e dal servizio sociale comunale.

Spesso le domande pervengono, oltre che dai Comuni, anche da servizi territoriali specifici che hanno in carico la persona fragile, come i Servizi Fragilità dell'ASL e i CPS (Centri Psico Sociali).

Talvolta, soprattutto in merito alle richieste di inserimento finalizzate a ricoveri temporanei, le richieste di inserimento pervengono anche dalla sola famiglia/legale rappresentante.

Fondazione Piatti, da parte sua, invita sempre famiglia e servizio sociale comunale a condividere la formalizzazione della domanda di inserimento. Questo sia per orientare i soggetti coinvolti a una piena condivisione del progetto, sia per permettere all'amministrazione comunale interessata di valutare con cognizione di causa la compartecipazione al costo, così come previsto dalla legge in materia, a favore delle persone con disabilità che accedono ai servizi.

Per quanto riguarda i **servizi sanitari** di Fondazione Piatti (Centro Riabilitativo Semiresidenziale di Besozzo, Comunità Terapeutica di Fogliaro e Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di Milano), le richieste di inserimento provengono esclusivamente dalle Unità Operative di Neuropsichiatria Infantile e Adolescenziale.

⁷ Si precisa che **nel conteggio sono calcolati una sola volta tutti gli ospiti accolti durante l'anno**, compresi gli inserimenti temporanei nelle strutture residenziali (sollievi). L'andamento specifico in merito ai sollievi è dettagliato nella tabella di pagina 38.

OSPITI SUDDIVISI PER STRUTTURE

 Centri residenziali	Ospiti presenti al 31/12/2013	Posti accreditati	Posti autorizzati	Ospiti nel corso del 2013
RSD San Fermo	59	60	0	64
RSD Sesto Calende	32	32 ⁸	0	45
CSS Bobbiate	10	10	0	12
CSS A Busto Arsizio	10	10	2	19 ⁸
CSS B Busto Arsizio	10	10	2	24 ¹⁰
CSS Melegnano	10	10	0	10
CA Bregazzana	0	0	6 ¹¹	5
TOTALE	131	132	10	179

Segue a pag. 34



⁸ Si specifica che 2 posti sono stati accreditati con Deliberazione Regionale del 9.11.2011. Restano 30 i posti a contratto con l'ASL.

⁹ Sono stati conteggiati anche gli ospiti accolti per inserimenti temporanei.

¹⁰ Sono stati conteggiati anche gli ospiti accolti per inserimenti temporanei.

¹¹ La Comunità Alloggio di Bregazzana è l'unico servizio di Fondazione Piatti che non è aperto tutto l'anno, ma offre la possibilità di inserimenti temporanei di sollievo in determinati periodi dell'anno.



	Ospiti presenti al 31/12/2013	Posti accreditati	Ospiti nel corso del 2013
CDD Bobbiate	31	30	32
CDD Bregazzana	20	20	21
CDD Besozzo	25	26	25
CDD Melegnano	16	17	18
CSE Melegnano	3	5	3
TOTALE	95	98	98



CT Fogliaro	10	14 ¹²	13
CRS Besozzo	84	40 ¹³	94
CTRS Milano	30	40	31
TOTALE	124	94	138
TOTALE COMPLESSIVO	350	324	415¹⁴

¹² Si precisa che i posti a contratto con l'ASL sono 10.

¹³ A rettifica di quanto comunicato nella scorsa edizione del bilancio sociale, si precisa che, a seguito di specifica delibera della ASL della Provincia di Varese (n. 329 del 4.05.11), i posti a contratto per il CRS di Besozzo sono stati ampliati per 8 posti. Pertanto sono 40 i posti accreditati per questa struttura.

Nel corso del 2013 sono pervenute complessivamente 159 richieste di accesso ai nostri servizi (+ 19 rispetto al 2012).

Le richieste pervenute per l'accesso ai servizi socio-sanitari di Fondazione Piatti dal 1° gennaio 2013 al 31 dicembre 2013 sono state **76** (erano state 85 nel 2012). Si precisa che gli utenti che hanno formalizzato richieste differenti ed hanno avuto accesso a più di un servizio nell'arco dell'anno, **vengono conteggiati comunque una sola volta.**

In merito alle strutture socio sanitarie, il risultato appare in linea con l'anno precedente con un leggero calo (-9). Sicuramente il dato va collegato anche al contesto socio economico che, come lo scorso anno, risulta fortemente indebolito, determinando una carenza delle risorse a disposizione delle politiche sociali e pertanto una riduzione delle possibilità di programmazione di interventi, sia per le famiglie che per i Servizi.

In particolare, abbiamo riscontrato che:

- si è avuto un numero inferiore delle richieste di sollievi;
- le richieste di inserimento pervenute nel 2013 hanno riguardato prevalentemente le strutture di tipo residenziale, in particolare per persone con quadri di elevata complessità sociale, sanitaria, assistenziale e relazionale;

SERVIZI SOCIO-SANITARI: RICHIESTE DI ACCESSO PERVENUTE NEL 2013

Casi valutati idonei e inseriti in lista d'attesa RSD	7
Casi valutati idonei e inseriti in lista d'attesa CSS	6
Casi valutati idonei e inseriti in lista d'attesa CDD	2
Casi valutati idonei e inseriti a tempo indeterminato	3
Casi valutati non idonei	11
Casi valutati idonei per ricoveri temporanei	30
Valutazioni in corso al 31/12/2013	3
Valutazioni ancora da avviare al 31/12/2013	7
Casi non valutati per domanda ritirata da parte dei Servizi/famiglia	4
Casi in sospenso per richiesta dei familiari/Servizi	3
TOTALE	76

- le domande di inserimento nei Centri Diurni sono risultate poco numerose: solo 3 persone sono state inserite in lista di attesa per i nostri CDD e di queste solo 1 nominativo nuovo, mentre gli altri 2 nominativi sono ospiti già accolti in altri nostri Centri. Questo dato si ricollega anche al periodo di grave crisi socio economica che spesso porta le amministrazioni e le famiglie ad attivare principalmente risposte ai bisogni più urgenti e irrimandabili, ad esempio l'inserimento in struttura residenziale di persone con gravissima disabilità o in mancanza di *caregiver*.

Le richieste di valutazione pervenute dalle UONPIA territoriali **per l'accesso ai servizi sanitari** di Fondazione Piatti nell'anno 2013 sono state complessivamente **83** (55 nel 2012).

In merito alla **CT di Fogliaro sono state ricevute 44 richieste di ammissibilità (+6 rispetto al 2012)**, di cui:

- 31 valutate non idonee
- 3 valutate idonee ed inserite
- 2 valutate idonee e inserite in lista d'attesa
- 4 in sospenso su richiesta dei Servizi
- 3 ritirate dai Servizi
- 1 ancora da svolgere al 31/12/13.

¹⁴ Il numero riportato conteggia gli inserimenti complessivi (sia a tempo indeterminato che determinato) durante l'anno in ogni singola UU.OO.; **25 persone hanno fruito di più servizi erogati da Fondazione Piatti.**

La valutazione tiene conto dei criteri di ammissione e di esclusione specificati nella Carta dei Servizi, scaricabile dal sito:



www.fondazionepiatti.it

ed inoltre deve stabilire se le opportunità riabilitative offerte dalla CT di Fogliaro siano quelle più idonee alle necessità del minore, anche in relazione al gruppo di ragazzi già inseriti. In merito al **CRS di Besozzo**, nel **2013** abbiamo ricevuto dalle UONPIA territoriali **7 proposte trattamentali** (-3 rispetto al 2012), che sono state inserite in lista di attesa. Sono stati inseriti 8 bambini, che si trovavano in lista di attesa (1 dal 2013, gli altri 7 da più tempo). Sono stati dimessi 10 bambini. Al 31 dicembre 2013 la lista d'attesa del CRS Besozzo contava 11 minori.

A luglio 2013 è stato avviato il **CTRS** ubicato presso il Centro Mafalda Luce a **Milano**. Dall'avvio della nuova struttura alla data del 31 dicembre 2013 sono **pervenue 32 proposte trattamentali** dalle UONPIA. Nel periodo indicato abbiamo accolto **31 bambini**, vi è stata una sola dimissione, dovuta alla variazione del progetto individuale del minore a scelta della famiglia. In questi mesi di attività del CTRS di Milano, abbiamo ricevuto **116 contatti** non solo dalle UONPIA del territorio e dalle famiglie, ma anche dai servizi sociali dei comuni, dalle scuole e dagli specialisti, e abbiamo condotto **70 incontri di valutazione**.

SERVIZI SANITARI: RICHIESTE DI ACCESSO PERVENUTE NEL 2013

Casi valutati idonei e inseriti CT Fogliaro	3
Casi valutati idonei e inseriti in lista d'attesa	2
Casi in sospenso CT Fogliaro (su richiesta dei servizi invianti)	4
Casi ritirati da servizi invianti CT Fogliaro	3
Casi valutati non idonei CT Fogliaro	31
Casi ancora da svolgere al 31/12/13 CT Fogliaro	1
Proposte trattamentali CRS Besozzo	7
Proposte trattamentali CTRS Milano	32
TOTALE	83

Nel corso dell'anno 2013 **sono state complessivamente accolte 128** richieste di inserimento (dato identico al 2012), nello specifico:

RICHIESTE DI INSERIMENTO ACCOLTE NEL CORSO DEL 2013

Strutture	A tempo indeterminato	A tempo determinato (sollievi)
CENTRI DIURNI (CDD e CSE)	4	
CENTRI RESIDENZIALI (RSD, CSS e CA Bregazzana)	10	72 sollievi (relativi a 40 persone) ¹⁵
CRS Besozzo	8	
CT Fogliaro	4	
CTRS Milano	30	
TOTALE		128

Le **dimissioni** definitive dai servizi della Fondazione avvenute nell'anno 2013, inerenti ospiti inseriti a tempo indeterminato, sono state complessivamente **24**.

Le persone in lista di attesa alla data del 31/12/2013 sono complessivamente 82.

Di queste, **25 sono in lista di attesa su più strutture** della Fondazione Piatti.

Pertanto alla data in esame risultano **107 nominativi in lista di attesa** (94 a fine 2012). Nello specifico, ci sono 44 persone inserite in lista di attesa per le RSD e 38 quelle in lista di attesa per le CSS, mentre nelle liste d'attesa per i Centri Diurni, si contano 12 nominativi.

Relativamente alle strutture sanitarie (CRS Besozzo, CTRS Milano e CT Fogliaro) alla data in esame si possono contare 11 minori in lista di attesa per il CRS (a fronte dei 14 di fine 2012) e 2 minori in lista di attesa per la CT di Fogliaro (un nominativo in più rispetto allo scorso anno).

Le liste di attesa più corpose sono pertanto quelle delle strutture residenziali, a conferma del fatto che il **maggior numero delle richieste riguarda situazioni complesse, difficilmente gestibili presso il domicilio familiare.**

DIMISSIONI NEL CORSO DELL'ANNO

2013

24

- 5 per decesso
- 1 per trasferimento della famiglia
- 2 per inserimento in altra struttura residenziale
- 12 per raggiungimento obiettivi riabilitativi e termine percorso riabilitativo (CRS e CT)
- 1 per decisione della famiglia
- 3 per trasferimento in altra struttura della Fondazione

2012

28

N. RICHIESTE IN LISTA D'ATTESA

2013

107

di cui 11 CRS e 2 CT

2012

94

di cui 14 CRS e 1 CT



3.1.2 Periodi di sollievo a favore delle famiglie

Fondazione Piatti ha confermato anche nel 2013 l'offerta di periodi di inserimento temporaneo, denominati "sollievi", per rispondere a diverse esigenze (momenti di grave complessità della gestione a domici-

lio della persona con disabilità, esigenze e bisogni particolari delle famiglie, urgenze familiari, specifici progetti di avvicinamento alla residenzialità).

Nel 2013 sono state **40** (32 nel 2012) **le persone che hanno usufruito di periodi di sollievo**, 15 delle quali sono ospiti delle strutture diurne della Fondazione mentre 25 sono persone esterne provenienti dal domicilio o da altre strutture diurne.

PERIODI DI SOLLIEVO PER STRUTTURA

	2012	2013
RSD San Fermo	1 (31 gg erogati)	1 (23 gg erogati)
RSD Sesto Calende	9 (363 gg erogati)	24 (376 gg erogati)
CSS Bobbiate	-	3 (19 gg erogati)
CSS A Busto Arsizio	36 (183 gg erogati)	12 (77 gg erogati)
CSS B Busto Arsizio	35 (252 gg erogati)	25 (183 gg erogati)
CSS Melegnano	8 (21 gg erogati)	2 (12 gg erogati)
CA Bregazzana	6 (69 gg erogati)	5 (64 gg erogati)
TOTALE	95 inserimenti a tempo determinato (per un numero complessivo pari a 919 gg di intervento)	72 inserimenti a tempo determinato (per un numero complessivo pari a 754 gg di intervento)

Il numero dei periodi di sollievo è passato dai 95 inserimenti del 2012, per un totale di 919 giornate di assistenza erogate, a **72 inserimenti, per un totale di 754 giornate erogate nel 2013.**

Il 2013 ha contato complessivamente un minor numero di richieste di sollievo e un minor numero di giornate di intervento erogate, principalmente per i seguenti motivi:

- lo scenario economico dei Comuni e delle famiglie ha di fatto obbligato a rivedere le priorità di intervento e di urgenze cui rispondere, determinando un calo delle richieste di periodi di sollievo non direttamente collegate a situazioni di urgenza;
- in molti ambiti distrettuali sono venute meno le risorse spesso utilizzate per finanziare progetti di inserimento temporaneo (es. Legge 162/98, mantenuta solo in pochi ambiti) e pertanto la copertura economica per questo tipo di progetti ha

subito un ulteriore abbattimento;

- nel 2013 si è deliberato che la RSD di Sesto Calende potesse accogliere fino a 31 persone a tempo indeterminato, riducendo da due ad uno i posti letto dedicati ad inserimenti temporanei. Sono state comunque registrate molte richieste nei periodi di maggior criticità, come durante le chiusure dei Centri Diurni, o con-

nesse a gravi situazioni familiari o gravi quadri di disabilità. Il 2013 ha contato inserimenti a favore di molte più persone, ma con un numero di giorni di assistenza erogati simile all'anno precedente;

- la CA di Bregazzana ha registrato meno adesioni del 2012: 5 persone accolte e solo durante il periodo estivo, considerato da molte famiglie come particolar-

mente complesso data la chiusura dei Centri Diurni di tre settimane;

- il numero inferiore di sollievi nel 2013 è dovuto anche al fatto che alcuni ospiti che nel 2012 effettuavano ripetuti inserimenti temporanei, hanno trovato nel 2013 nelle nostre strutture residenziali una collocazione stabile e a tempo indeterminato.

3.1.3 Le caratteristiche socio-demografiche degli ospiti

Relativamente all'età degli ospiti, dai dati a fine 2013 si nota una certa omogeneità di presenza per quanto concerne le fasce di età 0-18 anni e 41-64 anni.

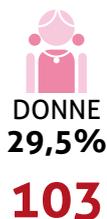
È da specificare che la **fascia d'età 0-18** è caratterizzata in gran parte dagli ospiti presenti nelle nostre strutture sanitarie: **dei 128 ospiti nella fascia di età in esame, 30 sono infatti inseriti presso il CTRS di Milano, 84 presso il CRS di Besozzo, 10 presso la CT di Fogliaro**, mentre i restanti 4 sono ospiti inseriti nelle strutture socio sanitarie diurne e residenziali (CDD, CSS). **Gli ospiti di età pari o superiore ai 65 anni di età sono il 3,1% del totale** e risultano inseriti prevalentemente nelle RSD, un solo ospite ultra65enne vive presso una delle nostre CSS.

OSPITI SUDDIVISI PER FASCIA DI ETÀ



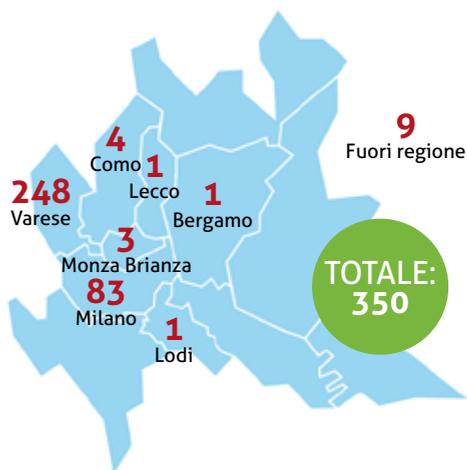
Relativamente alla **composizione per genere**, si riconferma la netta prevalenza di popolazione maschile, pari al 70,5%, rispetto a quella femminile che corrisponde al 29,5% delle persone inserite alla data in esame.

OSPITI SUDDIVISI PER GENERE



Per quanto riguarda la **provenienza territoriale**, gli ospiti provengono principalmente dalla Provincia di Varese (nel 70,8% dei casi), dove si concentra anche la maggior parte delle nostre strutture. Tuttavia si contano anche numerose provenienze dalla Provincia di Milano (23,7%); soprattutto per via agli inserimenti di tipo residenziale, ma anche per effetto dell'apertura a luglio 2013 del nuovo CTRS di Milano; in misura minore abbiamo provenienze da Como, Monza Brianza, Lodi, Lecco e Bergamo. Inoltre si contano anche 9 ospiti provenienti da differenti Regioni ed accolti prevalentemente in RSD.

OSPITI SUDDIVISI PER PROVENIENZA TERRITORIALE



Di seguito viene presentata una fotografia degli ospiti presenti al 31/12/2013 in base alla **tipologia di fragilità**.

Rispetto allo scorso anno è aumentato il numero complessivo degli utenti, in larga parte per l'apertura del CTRS di Milano. Poiché questo Centro si occupa di bambini con disturbi dello spettro autistico, si nota un netto incremento percentuale rispetto a questo tipo di fragilità.

È interessante notare che solo il 24% degli utenti mostra una fragilità esclusivamente intellettuale, a conferma del fatto che la disabilità intellettuale si configura molto spesso come una disabilità complessa.

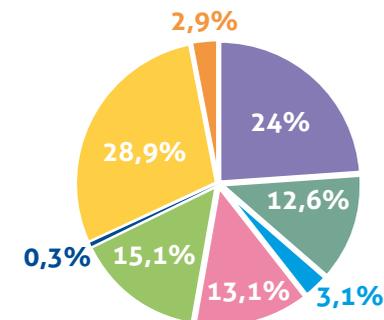
È verosimile che se si considerasse anche la complessità sanitaria ed il relativo bisogno di cure, il dato sarebbe ancora più incisivo. Tale complessità richiede che la progettazione individuale tenga in considerazione tutti gli aspetti della salute delle persone e che quindi si sviluppi lungo tutte le aree che determinano la qualità della vita delle persone.

Tutto ciò si traduce in un intenso lavoro interdisciplinare tra i professionisti all'interno dei nostri Centri ed un raccordo con i servizi sociali e sanitari del territorio.

I dati si riferiscono a tutta l'utenza che usufruisce dei servizi della Fondazione. Naturalmente i dati delle singole strutture si discostano tra loro in modo rilevante in base alla tipologia di Centro in questione,

alle caratteristiche peculiari del centro, all'età media degli utenti, a specifiche esigenze del territorio.

OSPITI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI FRAGILITÀ



- intellettuale (84 ospiti)
- intellettuale e motoria (44 ospiti)
- intellettuale e sensoriale (11 ospiti)
- intellettuale, motoria e sensoriale (46 ospiti)
- intellettuale e patologia psichiatrica (53 ospiti)
- intellettuale, sensoriale, motoria e patologia psichiatrica (1 ospite)
- intellettuale e disturbo dello spettro autistico (101 ospiti)
- disturbi misti della condotta e della sfera emozionale (10 ospiti)

3.2 LE MODALITÀ DI RISPOSTA AI BISOGNI DEGLI OSPITI E DELLE LORO FAMIGLIE

3.2.1 L'approccio

Il riferimento scientifico che guida l'operare quotidiano di Fondazione Piatti è l'approccio biopsicosociale, che propone una visione sistemica e globale della salute della persona.

Sulla scorta di questo approccio, dal 2011 la Fondazione utilizza come ancoraggio culturale della progettazione individuale il **modello della Qualità della Vita**. Tale modello definisce il benessere delle persone attraverso le seguenti dimensioni: benessere fisico, emotivo, materiale, sviluppo personale, relazioni interpersonali, autodeterminazione, integrazione sociale e diritti. Questi domini permettono di definire aree

di intervento e di attività all'interno del progetto globale individuale (educativo, riabilitativo, sanitario, assistenziale) che mira al soddisfacimento dei bisogni della persona. Per bisogni della persona si intendono sia quelli espressi direttamente dalla persona con disabilità sia quelli che la famiglia e i professionisti che operano sul suo progetto di vita individuano come rilevanti.

L'approccio contempla necessariamente un intenso lavoro interdisciplinare tra i professionisti all'interno dei nostri Centri ed un raccordo con i servizi sociali e sanitari del territorio.

3.2.2 Le capacità di risposta dei servizi rispetto all'inclusione sociale

Nelle edizioni 2011 e 2012 del Bilancio Sociale abbiamo presentato un'indagine sulle capacità di risposta dei servizi della Fondazione rispetto ad una specifica dimensione della qualità della vita: il **benessere materiale**. Il lavoro di approfondimento era stato condotto in due fasi: in un primo momento si era svolta un'autovalutazione delle capacità di risposta dei sin-

goli centri per aree di intervento (ambiente generale, spazi riservati alla persona, ausili, materiali/strumenti); le risultanze positive e negative emerse dall'indagine sono state successivamente analizzate dai referenti di struttura e dalla Direzione dei Servizi, portando alla programmazione e alla realizzazione di specifici interventi migliorativi.

FOCUS SU...

DA UN APPROCCIO ASSISTENZIALE A UN APPROCCIO INCLUSIVO

Con la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (2006, ratificata in Italia nel 2009) si è fatta più chiara l'esigenza di pensare ai servizi, o meglio al concetto stesso di disabilità, in termini diversi. Oggi sussiste un'impostazione sanitario/assistenziale così come un approccio verso la disabilità di tipo "compensativo". L'indirizzo della Convenzione ONU è invece bio-psico-sociale e promuove l'inclusione sociale e l'autodeterminazione ridefinendo il concetto stesso di disabilità in relazione all'ambiente in cui la persona vive. La definizione di inclusione sociale utilizzata nel Comitato ad hoc dell'ONU sulla Convenzione recita: **"L'inclusione è un diritto basato sulla piena partecipazione delle persone con disabilità in tutti gli ambiti della vita, su base di eguaglianza in rapporto agli altri, senza discriminazioni, rispettando la dignità e valorizzando la diversità umana, attraverso interventi appropriati, superamento di ostacoli e pregiudizi, sostegni basati sul mainstreaming, in maniera da vivere nelle comunità locali"**.

L'inclusione è quindi un diritto/processo che interviene per riscrivere le regole della società. È necessario quindi proporre un cambio di mentalità in cui vengano considerati primariamente i concetti di appartenenza e cittadinanza rispetto a quelli di disabilità e deficit. Anffas ha promosso e realizzato una ricerca-azione sulla capacità inclusiva dei servizi, con la collaborazione dell'Università di Bergamo e del Gruppo di Ricerca Inclusione e Disability Studies, descritta in questa pagina, nel paragrafo 3.2.2.

In questa edizione ci siamo proposti di enucleare un'altra dimensione della qualità della vita, quella dell'**inclusione sociale**. La capacità inclusiva dei servizi rivolti alle persone con disabilità è stata oggetto nel 2013 di un importante lavoro di ricerca-azione promosso e sostenuto da Anffas Lombardia, dalla Fondazione "Dopo di Noi", e dalla Regione Lombardia, avvalendosi della collaborazione dell'Università di Bergamo e del Gruppo di Ricerca Inclusione e Disability Studies.

Fondazione Piatti ha aderito a questa iniziativa partecipando attivamente con educatori professionali e coordinatori. La ricerca ha portato alla **definizione di Linee Guida per la progettazione e la riorganizzazione dei servizi in chiave inclusiva**, che sono state presentate ufficialmente al convegno "I servizi per la disabilità di fronte alla sfida inclusiva" del 19 novembre 2013 presso il Centro Congressi Palazzo Stelline di Milano. Le Linee Guida e i risultati del lavoro di ricerca sono stati inoltre pubblicati nel volume "Inclusione Sociale e disabilità-Linee guida per l'autovalutazione della capacità inclusiva dei servizi" a cura di Roberto Medeghini, Giuseppe Vadalà, Walter Fornasa e Angelo Nuzzo. Nel volume viene presentato uno strumento teorico, metodologico e progettuale che consentirà di attivare, all'interno dei servizi per le persone con disabilità, pratiche educative orientate all'au-

todeterminazione, alla partecipazione e alla cittadinanza.

Fondazione Piatti ha svolto un'attenta autoanalisi all'interno delle proprie strutture al fine di analizzare il proprio operato in chiave inclusiva. Tutte le unità di offerta sono state coinvolte in un processo formativo e di ricerca che è partito nel 2012 e si è articolato nel 2013 in numerose giornate di lavoro e di confronto sul tema. Come previsto dal progetto, si è lavorato anche in alcuni focus group di utenti, familiari e volontari. È stato utilizzato un questionario di autovalutazione delle capacità inclusive dei servizi per la disabilità (ACISD) articolato in **tre ambiti di indagine: la partecipazione al servizio e al territorio, l'organizzazione, la progettazione.** Hanno compilato il questionario 6 operatori che avevano ricevuto adeguata formazione sullo strumento. I questionari hanno valutato le capacità inclusive di 8 centri di Fondazione Piatti. I dati dei questionari sono stati elaborati dal gruppo di lavoro aggregandoli a quelli relativi agli altri enti a marchio Anffas che hanno partecipato alla ricerca-azione anche al fine di arrivare alla forma definitiva del questionario. Gli indicatori prevedono una scala di valutazione che si ispira alla scala Likert su una scala da 1 (valore minimo dell'inclusività) a 6 (valore massimo). Il **risultato medio** dei dati prodotti da Fondazione Piatti è stato di **3,6**.

Gli esiti ottenuti dall'analisi dei tre ambiti ha portato a risultati molto omogenei tra loro (3,46-3,49-3,86).

Tali dati evidenziano la necessità di un **rapporto ancora più continuo ed efficace dei Centri della Fondazione con il territorio circostante** che deve essere maggiormente monitorato e considerato in fase di progettazione e di organizzazione delle attività. Emerge inoltre la necessità di coinvolgere maggiormente le famiglie rispetto al progetto individuale degli ospiti non solo in termini di condivisione/accettazione, ma anche in fase di redazione.

A fine 2013, per sottolineare l'importanza e l'attenzione che Anffas Varese e Fondazione Piatti dedicano a questo tema,

ad ogni operatore è stato donato il volume **"Inclusione sociale e disabilità"**, che illustra il lavoro di ricerca-azione promosso da Anffas.

Nel corso del 2014 verrà svolta un'apposita attività formativa all'interno dei Centri al fine di promuovere un approccio

maggiormente inclusivo in sede di progettazione educativa e di mappature delle risorse del territorio, in base allo studio fatto sulle proprie strutture ed alle linee guida che sono emerse dal progetto.



FOCUS SU...

PROGETTO "QUALITÀ ATTIVITÀ"

In coerenza con le linee di pianificazione generale per l'anno 2013 sui temi dell'appropriatezza e della qualità erogata agli utenti, Fondazione Piatti ha dato avvio al progetto biennale **"Qualità Attività"**. Questa analisi si propone di verificare quanto le proposte educative ed assistenziali all'interno delle strutture siano svolte secondo un corretto utilizzo degli strumenti di progettazione in uso e di individuare eventuali aree di criticità o di scarsa efficacia.

Al fine di analizzare il livello qualitativo del lavoro svolto all'interno delle unità di offerta afferenti al circuito socio-sanitario (RSD, CDD, CSS) si è deciso di suddividere il lavoro di ricerca in due fasi.

In una prima fase, svolta nel corso del 2013, è stata effettuata un'**analisi degli strumenti di progettazione in uso** per verificarne la coerenza, l'appropriatezza e la congruenza. In particolare ci si è soffermati ad analizzare le varie parti che compongono il Progetto Individuale della persona che usufruisce dei servizi di Fondazione Piatti.

La seconda fase del progetto, che verrà implementata nel corso del 2014 e del 2015, consisterà nell'**individuare strumenti e buone prassi** per misurare l'efficacia delle attività.

Il gruppo di lavoro è composto dalle educatrici professionali Vittoria Goglion, Vittoria

Garganese e Annalisa Gramigna, e dalle pedagogiste Caterina Santoro e Barbara Zanni, sotto la supervisione di Osvaldo Cumbo, psicologo e responsabile del progetto.

L'équipe ha elaborato, nel corso del 2013, un'indagine su un campione rappresentativo del 20% degli utenti delle RSD, dei CDD e delle CSS, al fine di rilevare la qualità degli strumenti di progettazione in uso all'interno delle strutture.

Il controllo si proponeva di verificare l'esistenza e la corretta formalizzazione degli elementi di conoscenza relativi all'ospite della struttura. Inoltre si è verificato che tali dati fossero poi correttamente convogliati all'interno del Progetto Individuale che definisce le attività educative e in generale gli esiti desiderati.

Rispetto al lavoro svolto, alcuni dati numerici possono rappresentare la complessità dell'indagine: per quanto riguarda il profilo descrittivo dell'ospite, sono state verificate la presenza, l'assenza e la corretta collocazione di 3.098 elementi; sono state inoltre analizzate 2.176 schede educative effettivamente compilate, e sono stati individuati come rilevanti 539 bisogni personali relativi ai 26 fascicoli relativi al campione di utenti preso in esame.

Allo stato attuale i dati estratti sono in fase

di elaborazione per orientare il lavoro da svolgere in futuro.

È opportuno sottolineare come, al momento, non vi sia uno strumento di elezione per misurare la qualità delle attività educative (che sarebbe senz'altro di interesse per i gestori di enti, ma anche per gli organi di vigilanza preposti), poiché per sua natura questa rilevazione è sempre indiretta.

In effetti risulta complesso definire quale sia il buon esito di un'attività educativo-relazionale, dal momento che in alcune circostanze si persegue un miglioramento della performance dell'utente, in altri casi si punta al mantenimento di un'abilità o si cerca di contrastare aspetti involutivi.

In conclusione, la relazione tra corretta stimolazione educativa ed efficacia della performance non è direttamente proporzionale, pertanto è necessario provare a stabilire alcuni **criteri di valutazione rispetto agli obiettivi educativi**, in modo da poter meglio progettare e perseguire gli esiti desiderati.

Nel prossimo biennio il gruppo di lavoro sarà impegnato proprio nel supportare le strutture rispetto alla progettazione educativa, per individuare strumenti e buone prassi in grado di misurare l'efficacia delle attività e quindi predisporre strumenti di valutazione qualitativa in senso stretto.

3.3 L'OPINIONE DELLE FAMIGLIE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Ogni anno Fondazione Piatti realizza un'indagine di customer satisfaction, con lo scopo di verificare l'opinione delle famiglie sulla qualità dei servizi offerti ed individuare possibili spunti di miglioramento o nuove necessità.

Nel condurre tale indagine, è stato scelto di attenersi il più possibile alle Linee Guida per la customer satisfaction pubblicate dalla Regione Lombardia¹⁶.

Lo strumento di rilevazione è composto da una scheda iniziale per la rilevazione dei dati personali e da un questionario che presenta domande chiuse e una domanda finale aperta per raccogliere eventuali osservazioni e suggerimenti.

Attraverso questo strumento viene indagata la qualità percepita rispetto a 5 aree:

- informazione e comunicazione;
- aspetti alberghieri;
- organizzazione ed efficienza;
- assistenza e continuità;
- area relazionale.

Le indagini di customer satisfaction effettuate nel 2013 hanno riguardato la totalità dei servizi socio-sanitari e sanitari gestiti dalla Fondazione ed il servizio SAI?, per il quale sono stati utilizzati i questionari distribuiti tra i familiari degli utenti dei nostri servizi.

Si è mantenuta come modalità di sommini-

strazione l'autocompilazione del questionario da parte del familiare/tutore. Il questionario è stato inviato tramite posta, e insieme alla comunicazione di rilevazione per il 2013, è stato inviato un documento di sintesi sui risultati dell'anno 2012.

Complessivamente nel corso del 2013 **sono stati distribuiti ai familiari/tutori 314 questionari**; di questi **175 (pari al 56%) sono stati restituiti compilati** (49% nel 2012, 55% nel 2011).

La restituzione ai familiari dei risultati emersi è avvenuta attraverso una comunicazione scritta e, nell'ambito della riunione annuale con le famiglie organizzata in ciascuna struttura, è previsto un momento di confronto anche sui contenuti oggetto della rilevazione di customer satisfaction.

Anche per le rilevazioni condotte nel corso del 2013 si è provveduto ad elaborare un indicatore sintetico, definito **livello di soddisfazione**, per rappresentare l'andamento della percezione dei servizi forniti, disponibile sia per singola struttura che come indice globale. Il valore del livello di soddisfazione considerato adeguato è pari o superiore a 4.

Il valore ottenuto globalmente per l'anno 2013 è pari a 4,44 (4,45 nel 2012, 4,42 nel 2011) e in tutte le strutture di Fondazione

Piatti si è registrato un livello di soddisfazione superiore al livello considerato adeguato (4).

Il livello di soddisfazione complessiva è rappresentato nel grafico della pagina a fianco, raggruppando i risultati dei questionari in cinque classi: *per nulla soddisfatto* (fino a 1,99), *poco soddisfatto* (fino a 2,99), *soddisfatto così così* (fino a 3,99), *soddisfatto* (fino a 4,99) e *molto soddisfatto* (5).

I risultati si pongono in continuità con l'anno precedente; complessivamente, considerando le frequenze aggregate di chi si ritiene *soddisfatto/molto soddisfatto*, il **92% di chi ha compilato/restituito il questionario valuta positivamente il servizio fornito**.

Per chi volesse approfondire, i risultati dettagliati delle indagini di customer satisfaction delle diverse strutture e del servizio SAI? sono riportati sul sito:



www.fondazionepiatti.it

alla sezione "Chi siamo/Bilancio di esercizio e sociale".

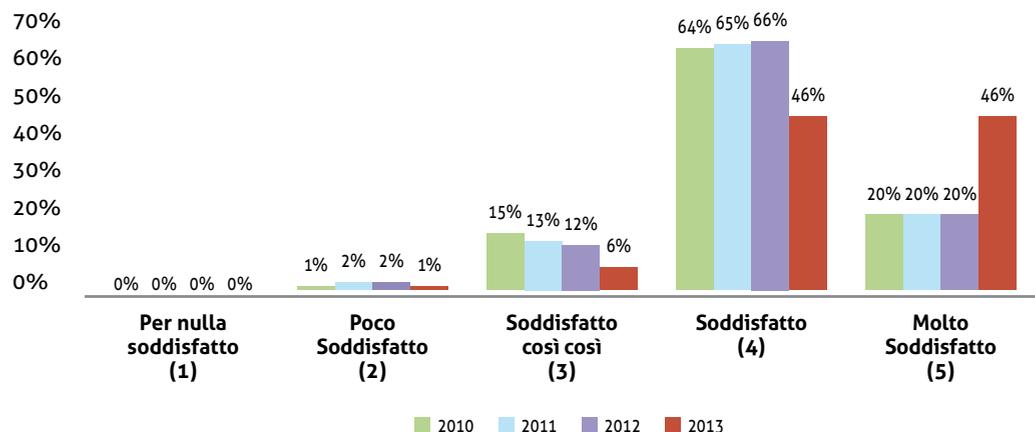
Nel corso del 2012 era stata introdotta, in via sperimentale, una scheda di sintesi volta a registrare i **reclami** pervenuti dalle famiglie. Fondazione Piatti ha proseguito questo percorso di indagine, codificando la registrazione dei reclami nell'ambito del Sistema di Gestione Qualità. Inoltre è stata codificata anche la Scheda Reclamo/ Apprezzamento, disponibile in ogni struttura di Fondazione Piatti.

Nel 2013 sono stati formalmente registrati **2 apprezzamenti** e **19 reclami** (16 nel 2012), che hanno avuto per oggetto:

- 1 aspetti di comunicazione o relazionali verso familiari;
- 14 aspetti organizzativi;
- 3 aspetti riguardanti l'assistenza dell'ospite;
- 1 aspetto superato a seguito di verifica documentale.

Tutti i reclami vengono gestiti attraverso l'**ascolto dei familiari** e fornendo, in seguito ad approfondite **verifiche interne**, una **restituzione scritta** in merito alle azioni di miglioramento intraprese a fronte del problema segnalato. Al 78,6% dei reclami è stata data risposta entro 30 giorni.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



TEMPI DI RISPOSTA

	2012	2013
Entro i 30 gg	9	13
Oltre i 30 gg	7	5
In corso	-	1

FOCUS SU...

PROGETTO "SULLA SOGLIA DEL CENTRO"

Il progetto "**Sulla soglia del Centro**", fortemente voluto da Anffas Varese e realizzato da Fondazione Piatti, è iniziato a novembre 2012 e si è concluso con l'incontro di presentazione dei risultati del 18 febbraio 2014, presso la RSD di San Fermo-Varese.

Questo progetto si è posto l'obiettivo di indagare come i diversi modi di comunicare e i linguaggi utilizzati nei servizi influiscano sui percorsi educativi e riabilitativi degli ospiti. Si è scelto come ambito di lavoro sperimentale quello dei **Centri Diurni per persone con Disabilità (CDD)** di Fondazione Piatti, prendendo in considerazione un aspetto particolare del lavoro educativo e riabilitativo, ovvero il rapporto tra l'équipe di operatori e le famiglie degli ospiti, proponendo loro un percorso di ricerca-formazione.

Il responsabile del progetto, Lorenzo Fronte, ne ha curato la definizione e lo sviluppo, coinvolgendo nel gruppo di lavoro **9 operatrici appartenenti ai 4 CDD della Fondazione** e realizzando 9 interviste semi-strutturate ad altrettanti familiari dei nostri ospiti.

La ricerca ha inteso approfondire tutti quegli aspetti legati alla condivisione di significati e di senso, che avvengono attraverso il linguaggio formale e non di meno, attraverso il linguaggio informale.

In effetti, una larga parte delle comunicazioni tra familiari ed operatori avviene in situazioni informali, "sulla soglia" appunto. Questa "soglia" è rappresentata da un confine fisico, come il cancelletto del Centro o il mezzo di trasporto, ma è soprattutto una zona di transizione tra l'interno (il Centro) e l'esterno.

È in questi momenti, relativamente destrutturati e non convenzionali, che spesso avvengono comunicazioni brevi, ma cariche di significato e di senso per il familiare che, in poche battute, cerca di comprendere come il proprio caro abbia trascorso la giornata e le attività svolte in quelle ore fuori casa. Probabilmente, in questi momenti, il familiare cerca molte informazioni importanti che vanno oltre le comunicazioni formali e periodiche, che non sono vissute in modo emotivamente significativo.

Quello che è risultato chiaro fin da subito è che all'interno delle nostre strutture – ma in generale in tutte le strutture che lavorano con le persone – la **negoiazione del significato rispetto a quello che accade è assolutamente centrale**. Comprendere il senso ed il valore degli interventi offerti è un passaggio di eccezionale importanza nella definizione del servizio stesso. Questa negoziazione passa anche attraverso momenti

di confronto "sulla soglia".

Dalla ricerca emerge che, anche se teoricamente condivisa e praticamente operante, **la consapevolezza dell'importanza dello scambio informale come momento di condivisione di significato e di senso tra familiari e operatori non sia del tutto esplicita**.

L'individuazione della "soglia" come luogo privilegiato di miglioramento dei servizi e dei familiari come principali coproduttori dei significati sembra essere quindi un **processo avviato**, ma che ha bisogno di essere **ulteriormente consolidato**.

Un'attenta analisi dei termini utilizzati nel lavoro di sintesi tra quanto emerso con le operatrici e nelle interviste con i familiari, ha portato inoltre alla luce alcune dimensioni di particolare interesse permettendo di identificare il modo in cui tutti gli attori della ricerca percepiscono se stessi e gli altri e il modo in cui questa percezione definisca i rapporti tra operatori, familiari ed ospiti della struttura.

Infine, sono emersi ulteriori stimoli utili a definire aree di approfondimento e di maggiore consapevolezza rispetto alla comunicazione sia interna sia esterna al Centro, che saranno utilizzati nel corso del 2014 in momenti di confronto sul tema con operatori e familiari.

3.4 IL SERVIZIO SAI?

Il **SAI? Servizio Accoglienza Informazione** è gestito da Fondazione Renato Piatti onlus in collaborazione con Anffas onlus Varese dal 2005 ed è a disposizione gratuita della generalità dei familiari di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale, anche di coloro che non sono utenti o soci di tali enti.

Il Servizio offre orientamento e affiancamento nei rapporti con i Comuni, i servizi sociali, sanitari ed amministrativi; accompagnamento nelle procedure per la tutela giuridica; consulenza nella definizione della compartecipazione al costo dei servizi e informazioni sulle normative e sugli

adempimenti burocratici che ne derivano. Il Servizio è attivo presso la sede della Fondazione ed è presente, anche come sportello, presso il Centro Riabilitativo Semiresidenziale di Besozzo. Si accede per telefono, per mail o di persona su appuntamento.

Nell'anno 2013 si sono rivolte al SAI? 264 persone; di queste il 62% proviene dal circuito esterno a Fondazione Piatti/Anffas, dato che conferma la tendenza iniziata lo scorso anno (61%).

Le persone che hanno utilizzato il Servizio negli ultimi 5 anni sono state:

ANDAMENTO NUMERO DI UTENTI SERVIZIO SAI?



Delle 264 persone che si sono rivolte al SAI? nel 2013, 219 hanno presentato domande riguardanti persone adulte con disabilità e 45 minori. Il dato relativo ai minori è sovrapponibile agli anni precedenti (44 nel 2012), mentre si nota un significativo incremento sulla fascia degli adulti (+52), imputabile alla registrazione, fatta a partire dal 2013, dei contatti per le informazioni sui servizi di Fondazione Piatti (51), ricevuti da tutti gli operatori dell'Area Sociale. Il maggior numero di contatti registrati per le informazioni sui servizi della Fondazione ha portato a un incremento del numero di operatori sociali che hanno richiesto consulenze al servizio.

Analizzando le persone che hanno presentato richiesta al SAI? dal punto di vista della relazione che intercorre con la persona con disabilità, anche quest'anno si sono rivolti al SAI? prevalentemente i familiari e tra questi le madri sono state la categoria più presente.

Nella tabella a fianco le domande pervenute al Servizio per aree tematiche sugli ultimi 3 anni. Le domande risultano superiori al numero di utenti (264) in quanto 19 persone hanno presentato più di una richiesta al servizio.

	2011	2012	2013
Permessi lavorativi 104/92	11	2	2
Agevolazioni fiscali 104/92	13	15	20
Ausili	4	0	0
Invalidità civile	11	25	22
Verifiche INPS	35	29	0
Tutela giuridica	54	73	73
Inclusione scolastica	14	15	7
Orientamento nei servizi	29	37	82
Pagare il giusto	34	33	26
Rapporti con Comuni	6	0	0
Info servizi Fondazione	15	16	51
Altro	9	0	0
TOTALE	235	245	283

Sul tema della Tutela Giuridica, il SAI? ha lavorato in rete con altri 15 sportelli ADS (Amministratore di Sostegno), presenti nella provincia di Varese e coordinati dal Comitato Varese ADS, di cui sia Fondazione Piatti che Anffas Varese sono parte attiva dal febbraio 2013.

Sempre in una logica di rete e di condivisione di competenze, il Servizio SAI? di Fondazione Piatti ha coordinato gli 11 volontari della Fondazione e di Anffas Varese attivi a sostegno del servizio DAMA, servizio di accoglienza e assistenza in ospedale del paziente con disabilità presente presso l'Ospedale di Circolo-Fondazione Macchi, tenendo i necessari rapporti con l'ente. I volontari hanno garantito, durante l'anno, la loro presenza per 5 mattine la settimana.

È proseguito, per tutto il 2013, il **progetto "SAI? la Casa... insieme per fare di più"** avviato nell'agosto 2012 e gestito in collaborazione con il Consultorio Familiare accreditato della Fondazione Istituto "La Casa di Varese" onlus.

Si sono ulteriormente sviluppati interventi integrati tra il Consultorio e il SAI? attraverso un servizio dedicato all'accompagnamento e alla presa in carico delle famiglie di persone con disabilità, dove sono state messe in comune l'esperienza e le competenze maturate dai due sog-

getti nei propri ambiti di provenienza.

Nello specifico, il progetto ha consentito di realizzare due spazi di sostegno psicologico presso il Consultorio Familiare e presso il CRS di Besozzo, diversi percorsi di gruppo (per fratelli e per genitori di persone con disabilità), incontri di approfondimento (sulla coppia, sull'avvicinamento alla residenzialità...), percorsi nelle scuole primarie sul tema della diversità, sovente in raccordo con il progetto "Compagni di Diritti" di Anffas Varese.



4. L'ATTIVITÀ DEI SINGOLI CENTRI

4.1 I CENTRI RESIDENZIALI

I Centri residenziali sono strutture a carattere socio-sanitario e socio-assistenziale destinate a persone con disabilità prive del necessario supporto familiare o per le quali la permanenza in famiglia sia valutata temporaneamente (progetti di sollievo alla famiglia o di avvicinamento alla residenzialità) o definitivamente impossibile.

Nei Centri residenziali di Fondazione Piatti l'approccio globale ai bisogni dell'ospite è centrato prioritariamente sulla cura della persona, sullo sviluppo o mantenimento delle autonomie primarie, sullo

sviluppo di interessi e abilità nelle diverse aree considerate (cognitiva, motoria, relazionale, occupazionale, della comunicazione), sulla valorizzazione degli spazi e sulla promozione di esperienze di integrazione sociale.

Nell'ambito della residenzialità l'offerta prevede sia strutture per casi a maggiore complessità (RSD), sia comunità per persone con maggiori autonomie che, essendo realtà composte da pochi utenti, tendono a riprodurre ambienti e dinamiche familiari (CSS).

4.1.1 Residenze Sanitario assistenziali per persone con Disabilità (RSD)

Le RSD sono strutture rivolte a persone di ambo i sessi, con disabilità psicofisica grave e gravissima, di età inferiore ai 65 anni, che necessitano di un intervento residenziale a tempo indeterminato o determinato.

I servizi offerti sono di tipo assistenziale, educativo, riabilitativo, socio-riabilitativo. Fondazione Piatti gestisce due residenze sanitarie per persone con disabilità: la **RSD**

"Piero Manfredini" di San Fermo-Varese e la RSD di Sesto Calende.

Per conoscere nel dettaglio le prestazioni offerte si rimanda alle rispettive Carte dei Servizi, scaricabili dal sito:



www.fondazionepiatti.it

alla sezione "I Centri".



RSD "Piero Manfredini" di San Fermo

La RSD di San Fermo è situata in Via Monte Cristallo, 26 a Varese.
Nel 2013 ha accolto **64 persone con disabilità**.

FATTI DI MAGGIORE RILIEVO AVVENUTI NEL 2013



Aspetti relativi alla struttura

Nel mese di ottobre 2013 sono state sostituite le due centrali termiche di struttura, ormai obsolete, con centrali di ultima generazione che permettono un miglior rendimento ed un grado di maggiore comfort negli ambienti di vita degli ospiti. Inoltre nel corso del 2013 è stato realizzato un **importante miglioramento dello spazio palestra** (vedere foto nella pagina), finanziato attraverso i fondi raccolti da "Una Cena per un Progetto 2012", che ha permesso di spostare la palestra all'interno del nucleo assistenziale, riqualificandola in senso riabilitativo e favorendo la fruizione di tale spazio.

Contestualmente è stato riqualificato lo spazio della sala cinema/accoglienza e lo spazio dedicato al colloquio con i parenti.



Aspetti organizzativi

La pianta organica è rimasta fondamentalmente stabile, salvo l'inserimento di sostituzioni di maternità, malattie lunghe, copertura assenze ferie.



Aspetti relativi al servizio

Sono state introdotte le scale di valutazione Conley (per valutare il rischio cadute) e Braden (per valutare il rischio di insorgenza di lesioni da decubito), che vengono aggiornate e condivise in sede di valutazione del progetto. È presente in Fondazione un gruppo di lavoro dedicato alla valutazione del rischio cadute in struttura.





Aspetti relativi alle attività svolte

Si sono svolte nuove attività: **cucina** (ogni settimana viene preparata una vivanda diversa) e **pelletteria** (realizzazione di piccoli manufatti in pelle). È stata stipulata una convenzione con la **Cooperativa Sociale Arcisate Solidale**, dove alcuni ospiti si recano a svolgere lavori, per favorire l'inclusione sociale. È stata introdotta la **Pet Therapy**, per cui i nostri ospiti si prendono cura di piccoli animali.



Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale

Si è mantenuta anche nel 2013 la partecipazione alla rassegna d'arte del quartiere di San Fermo ("Un borgo da riscoprire", la prima domenica di luglio), occasione di apertura, conoscenza e condivisione con la realtà locale. Inoltre alcuni ospiti partecipano alla messa domenicale nella chiesa vicino alla struttura. Molto **importante, per favorire il rapporto con il territorio, è anche l'attività svolta presso la Cooperativa Arcisate Solidale.**

RSD di Sesto Calende

La RSD di Sesto Calende è situata in Via Lombardia, 14 a Sesto Calende (Varese).

Nel 2013 ha accolto 45 persone con disabilità.

FATTI DI MAGGIORE RILIEVO AVVENUTI NEL 2013



Aspetti relativi alla struttura

Sono finiti i lavori di imbiancatura che hanno portato a caratterizzare i vari locali della struttura (uffici compresi) con un proprio colore, scelto, nel caso dei nuclei abitativi, in collaborazione con gli ospiti. Le "tisanerie" presenti nei nuclei sono state dotate di un frigorifero ciascuna, tutti donati da **Whirlpool Italia**.



Aspetti organizzativi

Il Referente Appropriatezza è stato trasferito in un'altra unità operativa di Fondazione Piatti e il gruppo educatori è stato rafforzato con l'ingresso di un nuovo collega.



Aspetti relativi al servizio

Grazie al contributo di **Banca Intesa San Paolo** è stato realizzato lo "**Spazio Felice**" (vedere foto in basso), ovvero uno **spazio per il relax e l'intrattenimento**, attrezzato con un moderno impianto audio-video che consente di proporre attività di cinema e di canto/musica agli ospiti.



Aspetti relativi alle attività svolte

Si è cercato di incrementare le iniziative per il tempo libero; soprattutto nei mesi estivi, sono state organizzate numerose uscite serali per partecipare a feste di paese, che sono state molto gradite dai ragazzi. Negli ultimi mesi dell'anno, inoltre, è iniziata una nuova attività: "percorsi espressivi, proposte di ascolto e condivisione creativa", che ha portato alla **redazione di un giornalino**.



Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale

Nel 2013 si è lavorato molto sull'aspetto del rapporto con la comunità territoriale. Oltre alla partecipazione a eventi, è stata organizzata la **festa per il decennale della residenza** (vedere foto a lato) in collaborazione con il Gruppo Giovani di Mercallo, grazie ai quali, inoltre, è stato possibile organizzare una serata di Teatro all'interno della struttura. Molto attiva è stata anche la collaborazione con il gruppo di volontariato dell'Associazione Mater Domini.





4.1.2 Comunità Socio Sanitarie per persone con disabilità (CSS)

Le Comunità Socio Sanitarie offrono interventi assistenziali, socio-riabilitativi, riabilitativi ed educativi; sono strutture accreditate dalla Regione Lombardia per 10 posti, si rivolgono a persone di ambo i sessi, ultraquattordicenni, con diversi gradi di fragilità, che posseggono un certo grado di autonomia e che necessitano di un intervento residenziale a tempo indeterminato, determinato o per progetti di sollievo.

Sono parte integrante del "Progetto globale di Vita-Durante Noi-Dopo di Noi", promosso da Anffas onlus nell'ambito del

percorso mirato a garantire stabili punti di riferimento e forme di convivenza positiva per i disabili e per i loro familiari.

Fondazione Piatti gestisce 4 comunità socio sanitarie: la **CSS di Bobbiate-Varese**, la **CSS di Melegnano** (Milano) e le due **CSS di Busto Arsizio** (Varese).

Per conoscere nel dettaglio le prestazioni offerte si rimanda alle rispettive Carte dei Servizi, scaricabili dal sito:



www.fondazionepiatti.it

alla sezione "I Centri".

CSS di Bobbiate

La CSS di Bobbiate è situata in Via Macchi, 12 a Varese.

Nel 2013 ha accolto 12 persone con disabilità.

FATTI DI MAGGIORE RILIEVO AVVENUTI NEL 2013



Aspetti relativi
alla struttura

Sono stati **acquistati armadietti** per il personale e biancheria da casa ignifuga.

CSS BOBBIATE



Aspetti organizzativi

Numerose le variazioni in seno all'organico. In particolare la coordinatrice del Polo di Varese (CDD/CSS Bobbiate e CDD Bregazzana) è stata sostituita per maternità; un operatore è passato dal CDD alla CSS, sempre a Bobbiate; è avvenuto l'avvicendamento reciproco tra un operatore della CSS di Bobbiate e uno della CT di Fogliaro, così come tra un operatore della CSS di Bobbiate e uno della CSS di Busto Arsizio; è stato assunto un operatore in supporto durante il periodo estivo. Nel corso del 2013 sono stati inseriti anche 2 tirocinanti.



Aspetti relativi al servizio

Per un ospite è stato predisposto un materasso e un cuscino antidecubito.

È stata **configurata la procedura farmaci** all'interno del Sistema di Gestione ed è stato acquistato un minifrigo per la **conservazione dei farmaci**.



Aspetti relativi alle attività svolte

È stata proposta come nuova attività la **Paragility**.



focus a lato



Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale

Un nuovo volontario si è reso disponibile per l'allenamento settimanale di bocce.

FOCUS SU...

PARAGILITY, UNA NUOVA PROPOSTA PER GLI OSPITI DEI CDD DI BOBBIATE, BESOZZO E BREGAZZANA

Il progetto "Paragility" nasce da un incontro avvenuto nella primavera 2013 con **gli istruttori di Cuirondog**, associazione con sede a Cuirone (VA) che si occupa di discipline sportive della cinofilia. Ne è nata la proposta di realizzare **10 incontri gratuiti di paragility** (intervento di tipo ludico-ricreativo e di supporto psico-relazionale, finalizzato al miglioramento della qualità di vita dei beneficiari) **rivolti a tre gruppi di ospiti dei centri diurni di Bobbiate, Besozzo e Bregazzana** (vedere foto a pagina 54). Rispetto ad altri sport e ad altre forme di interventi assistenziali mediati dall'animale (ad esempio la **pet-therapy**), la paragility è un canale particolarmente efficace in quanto:

- è un'attività all'aria aperta, dinamica e divertente;
- facilita e rafforza la relazione con il cane;
- favorisce l'interazione con gli altri;
- stimola la motricità;
- aumenta l'autostima attraverso il raggiungimento di obiettivi condivisi.

"Gli istruttori, insieme ai loro cani, sono riusciti a creare affiatamento, empatia e comunicazione con i nostri ospiti – scrivono gli operatori di Bobbiate – dimostrando che i "limiti fisici" possono essere un incentivo ad affinare e creare nuovi modi di comunicazione. Nella pratica abbiamo imparato a dare semplici comandi all'animale, a sperimentare il percorso ad ostacoli, a rapportarci con il cane". È stato svolto il lavoro a vari livelli di difficoltà in base alle esigenze di ogni singolo ospite.



CSS di Melegnano

La CSS di Melegnano è situata in Via S. Francesco, 7 a Melegnano (Milano).
Nel corso del 2013 ha accolto 10 persone con disabilità.

CSS MELEGNANO

FATTI DI MAGGIORE RILIEVO AVVENUTI NEL 2013



Aspetti relativi alla struttura

È stata **approvata la realizzazione di un cancello** da porre dinanzi alla struttura per garantire un maggior livello di sicurezza agli ospiti. Si è provveduto a sistemare il tetto per evitare perdite.



Aspetti organizzativi

Nel corso del 2013 la CSS ha dovuto affrontare **numerose sostituzioni del personale** a causa di malattie, una maternità e una richiesta d'aspettativa (legge 104/92) di un anno. Da sottolineare che la sostituzione è avvenuta in tempi celeri.



Aspetti relativi al servizio

È stato implementato il servizio qualità con nuovi protocolli. È stato **attivato il servizio ADI**, Assistenza Domiciliare Integrata (prestazioni infermieristiche).



Aspetti relativi alle attività svolte

È stato **realizzato il progetto scuola**, all'interno dei percorsi di inclusione sociale. È proseguita **l'attività motoria** nella Palestra Frisi di Melegnano con il tecnico della NO LIMITS e per due ospiti è continuata la partecipazione agli **allenamenti di basket** con la squadra della NO LIMITS e ai giochi di **Special Olympics**. È proseguita l'attività di **pesca** con i volontari.



Aspetti relativi
al rapporto
con la comunità
territoriale

Sono proseguite le relazioni con le scuole superiori del territorio e con gli enti che formano operatori professionali (ASA/OSS) così come con la bocciola e il carpodromo. È continuata la collaborazione con gli scout di Melegnano.

CSS di Busto Arsizio

Le due CSS di Busto Arsizio sono situate in Via Piombina, 16 a Busto Arsizio (Varese).

Le due Comunità hanno accolto, nel corso del 2013, 43 persone con disabilità (19 la Comunità A, 24 la Comunità B).

FATTI DI MAGGIORE RILIEVO AVVENUTI NEL 2013



Aspetti relativi
alla struttura

Durante l'anno 2013 uno degli interventi più consistenti ha riguardato la **verniciatura delle stanze degli ospiti**, che con il colore hanno assunto un aspetto molto più accogliente. Sull'onda di questo intervento è seguito un successivo lavoro di caratterizzazione delle diverse stanze con oggetti personali, foto e altre decorazioni.



Aspetti
organizzativi

Va segnalato l'uso più sistematico e puntuale dello strumento MUP (Modulo Unico di Programmazione delle attività). Inoltre con l'introduzione di un nuovo modulo, denominato **"Diario degli interventi assistenziali"**, è stata garantita una visione ancora più precisa e organica circa lo svolgimento delle attività giornaliere.



Aspetti relativi
al servizio

È stata pianificata una **nuova organizzazione dei referenti "farmacia"**, che ora sono 3. Rispetto alla mensa, anche grazie a proposte degli operatori, è stato variato il menù in uso, modificandolo in base alle criticità emerse. È stato inoltre **riorganizzato il sistema lavanderia**, che ha visto il cambio del gestore del servizio.





Aspetti relativi alle attività svolte

È stata ulteriormente affinata l'attività di stimolazione basale, per il cui svolgimento sono stati acquistati nuovi materiali.

Di nuova introduzione l'attività di cucito, grazie al prezioso supporto di una volontaria esterna. Alcuni ospiti hanno così potuto apprendere le operazioni di base, arrivando a produrre borse e altri accessori in tessuto che hanno fornito nuova "linfa" al banchetto di articoli al mercatino dell'oratorio di Sacconago.

Altre attività sono state poi aggiornate e organizzate per funzionare al meglio: didattica (lettura, scrittura e uso del pc), orto, creatività e cucina.

È continuato anche il progetto del **giornalino** della comunità: il "**Css Express**".



Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale

Iniziative da citare sono le feste interne (grigliate, festeggiamenti, ecc.), che hanno coinvolto diverse persone tra volontari e familiari. Inoltre con il gruppo delle volontarie di S. Vincenzo si è iniziato, per gli ospiti maggiormente interessati, un ciclo di "gite" culturali presso le chiese del territorio.

Altre iniziative importanti sono state **le attività di scultura e disegno** proposte dai bambini dell'oratorio di Sacconago, che hanno passato una giornata in comunità.

Come tutti gli anni, poi, i nostri utenti hanno partecipato alle iniziative domenicali e alle vacanze proposte dall'Associazione ALE-CRIM di Busto Arsizio.

4.1.3 La Comunità Alloggio di Bregazzana

Al piano superiore dell'immobile che ospita il CDD di Bregazzana la Fondazione ha realizzato 6 posti letto che vengono utilizzati in modo non continuativo nel corso dell'anno per dare risposta ad esigenze di sollievo delle famiglie degli utenti inseriti nei Centri diurni.

Nel 2013 tale opportunità è stata utilizzata da 5 persone.

4.2 I CENTRI DIURNI

I centri diurni – Centri Diurni per persone con Disabilità (CDD) e Centri Socio Educativi (CSE) – sono spazi appositamente strutturati ad accogliere persone di ambo i sessi, di età superiore ai 18 anni (in casi eccezionali il minore di età può essere accolto in presenza di alcune condizioni), con diversi gradi di disabilità, con una frequenza diurna. I centri sono aperti 38 ore alla settimana, indicativamente per 48 settimane all'anno.

Per ogni utente inserito nei Centri viene redatto dall'équipe multidisciplinare (educatori professionali e ASA/OSS) un progetto globale individuale, condiviso dalla famiglia e dai servizi inianti, in cui vengono individuati i bisogni e gli obiettivi operativi da perseguire. Unitamente viene definita una programmazione settimanale personalizzata al fine di individuare le attività che agevoleranno il raggiungimento degli obiettivi operativi

identificati.

I Centri diurni offrono interventi educativi, riabilitativi, socio-riabilitativi ed assistenziali che si concretizzano nella proposta di molteplici attività.

Per conoscere nel dettaglio le prestazioni offerte si rimanda alle rispettive Carte dei Servizi, scaricabili dal sito:



www.fondazionepiatti.it

alla sezione "I Centri".

CDD di Besozzo

Il CDD di Besozzo è situato in Via Zangrilli, 19 a Besozzo (Varese).

Nel corso del 2013 ha accolto 25 persone con disabilità.

FATTI DI MAGGIORE RILIEVO AVVENUTI NEL 2013



Aspetti relativi
alla struttura

È stato **predisposto uno spazio morbido** ed è stata installata una porta antipanico.



Aspetti
organizzativi

Durante l'anno ci sono stati diversi avvicendamenti di personale: una maternità, un rientro da maternità, 9 infortuni, 9 sostituzioni, un trasferimento da RSD in CDD.

È stata riorganizzata l'équipe, con una suddivisione più specifica dei compiti in concomitanza con il passaggio di incarico della figura di coordinamento su più strutture.

Hanno svolto il loro tirocinio formativo 2 educatori professionali e un ASA.



CDD BESOZZO



Aspetti relativi
al servizio

Si è svolto un lavoro d'equipe per la redazione di schede di rischio relative a ospiti con disturbo del comportamento.

Il CDD di Besozzo ha visto nel 2013 la realizzazione di due progetti: il **progetto "Sulla soglia del Centro"**  **focus a pagina 46** e il **progetto "Qualità Attività"**.  **focus a pagina 43**



Aspetti relativi
alle attività svolte

Il 12 dicembre 2013 si è svolta **la festa per il decennale di apertura del CDD di Besozzo**, presso l'Oratorio Cà Marchetta, con una mostra video/fotografica e un mercatino dei prodotti realizzati nei laboratori.

Presso lo "Spazio Felice" del CDD di Bobbiate alcuni ospiti del CDD di Besozzo hanno potuto sperimentare l'uso del **Sound Beam**, strumento che permette a tutte le persone, anche con gravi disabilità, di produrre dei suoni con un semplice movimento del corpo dentro un fascio di ultrasuoni.

Con il **Progetto Oratorio** sono stati proposti ai bambini dell'oratorio estivo di Besozzo due momenti settimanali strutturati, nei quali condividere con un gruppo dei nostri ospiti un laboratorio creativo e un momento di danze collettive.

È proseguita la collaborazione con l'**Associazione "Amici dei Cavalli"**, presso il nuovo maneggio "**Motto dei grilli**" è stata svolta **l'attività di cura degli spazi** (vedere foto nella pagina).

Sono stati organizzati momenti di evasione dalla routine quotidiana in agriturismo (grigliate, ecc.).



Aspetti relativi
al rapporto
con la comunità
territoriale

Sono stati avviati contatti con **la Comunità Parrocchiale di Besozzo**: nel periodo estivo per il Progetto Oratorio e successivamente per la festa del decennale.

Sono stati avviati dei contatti con **L'Assessore alla Cultura del Comune di Besozzo**, per individuare nuove proposte e nuovi spazi per il CDD.

CDD di Bobbiate

Il CDD di Bobbiate è situato in Via Macchi, 12 a Varese.
Nel corso del 2013 ha accolto 31 persone con disabilità.

FATTI DI MAGGIORE RILIEVO AVVENUTI NEL 2013



Aspetti relativi alla struttura

Sono stati montati dei parasigoli e paracaloriferi in tutta la struttura, per migliorare la sicurezza degli ospiti.
Grazie al contributo delle aziende **Compass** e **Tecniplast** è stato realizzato lo **"Spazio Felice"** (vedere foto nella pagina), composto di tre aree: una dedicata alle stimolazioni sensoriali (con un sollevatore a binario e un'amaca), una per l'utilizzo del Sound Beam, strumento che dà la possibilità a persone con gravi compromissioni fisiche e psichiche di poter produrre in autonomia ogni sorta di suono, e una per le attività di stimolazione cognitiva.



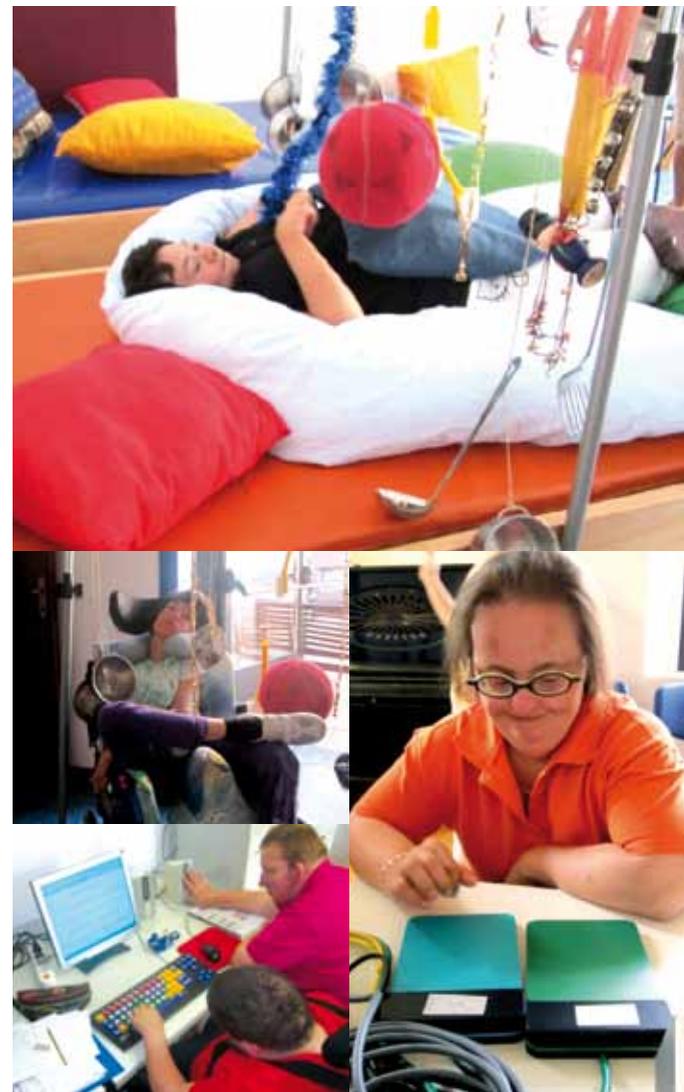
Aspetti organizzativi

Nel corso del 2013 si sono avuti alcuni avvicendamenti di personale: due rientri di maternità, un operatore passato dalla CSS di Bobbiate in CDD, una richiesta di astensione dal lavoro di oltre 3 mesi per legge 104/92; una maternità con relativa sostituzione. Hanno svolto tirocinio formativo 3 educatori professionali, oltre a un ASA e un OSS.



Aspetti relativi al servizio

Nel locale delle stimolazioni sensoriali è stato **installato un sollevatore a binario**.
È stato **acquistato un nuovo pullmino**, attrezzato per il trasporto di 2 carrozzine.
Si è avviata la creazione di un gruppo di lavoro per la definizione di **strategie di sicurezza** sulla movimentazione mezzi.
Il CDD di Bobbiate ha visto nel 2013 la realizzazione di due progetti: il **progetto "Sulla soglia del Centro"**  **focus a pagina 46** e il **progetto "Qualità Attività"**.  **focus a pagina 43**





Aspetti relativi alle attività svolte

Nel corso del 2013 sono state svolte molte nuove attività: suoni e musica con il Sound Beam all'interno dello "Spazio Felice"; Paragility  **focus a pagina 55**; Progetto Volontariamente, grazie al quale alcuni ospiti hanno partecipato a incontri e a laboratori creativi con gli anziani della **RSA Villa Rovera Molina di Barasso (VA)**; cura della persona, proposta ogni venerdì ad alcuni ospiti, che prevede **trattamenti estetici e momenti di relax** con degustazione di tisane.



Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale

È cresciuto il numero di volontari: 6 nuovi a fronte di 3 defezioni. Sono stati avviati dei contatti di collaborazione con l'Assessore all'Ambiente del Comune di Varese per la condivisione del **Progetto "Prendersi cura della piazza"**, che è partito operativamente nel 2014. Il progetto nasce dal desiderio di 8 utenti (del CDD e della CSS di Bobbiate) di trasformarsi in una risorsa per la comunità locale. L'attività proposta è la cura e la pulizia della piazza e dell'area verde pubblica antistante la chiesa di Bobbiate, centro della vita cittadina del quartiere varesino. L'attività ha lo scopo di offrire un'esperienza nuova, mettendo in primo piano la conquista di una piccola autonomia lavorativa all'esterno di spazi abituali, autonomia che produce autostima e fiducia. Attraverso la partecipazione attiva e visibile ad un lavoro utile alla popolazione di Bobbiate, l'utente non viene aiutato dalla Comunità, ma è lui stesso che si prende cura di spazi comuni a tutti i cittadini mettendosi al loro servizio, favorendone l'inclusione sociale.

CDD BOBBIATE

CDD di Bregazzana

Il CDD di Bregazzana è situato in Via Magnani, 6 a Varese. **Nel corso del 2013 ha accolto 21 persone con disabilità.**

FATTI DI MAGGIORE RILIEVO AVVENUTI NEL 2013



Aspetti relativi alla struttura

La struttura è stata oggetto nel 2013 di diversi interventi: pulizia dei canali di scolo e **sistemazione del tetto** e delle grondaie; imbiancatura degli spogliatoi, della sala accoglienza, dei bagni e dell'infermeria e la **predisposizione di uno spazio infermeria**.



Aspetti organizzativi

Durante l'anno ci sono stati alcuni avvicendamenti di personale (3 maternità, di cui 2 sostituite, un rientro dalla maternità). Con l'arrivo della **nuova coordinatrice di struttura**, incaricata della gestione di più centri, vi è stata una riorganizzazione dell'équipe, con una suddivisione più specifica dei compiti. La struttura ha accolto un tirocinante educatore professionale.

CDD BREGAZZANA



Aspetti relativi al servizio

Il servizio trasporto è stato riorganizzato e suddiviso in due parti, per garantire maggiore sicurezza agli ospiti. Il momento accoglienza è stato organizzato in due locali distinti per garantire un clima adeguato. **La distribuzione dei pasti** è stata riorganizzata con un unico operatore incaricato per tavolo. Il CDD di Bregazzana ha visto nel 2013 la realizzazione di due progetti: il **progetto "Sulla soglia del Centro"**  **focus a pagina 46** e il **progetto "Qualità Attività"**.  **focus a pagina 43**



Aspetti relativi alle attività svolte

Nel corso del 2013 sono state svolte molte nuove attività: suoni e musica con il Sound Beam all'interno dello "Spazio Felice" di Bobbiate; laboratorio di cucito; trekking nel periodo estivo; Paragility.  **focus a pagina 55**



Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale

Sono stati accolti 3 nuovi volontari.

CDD di Melegnano

Il CDD di Melegnano è situato in Via S. Francesco, 7 a Melegnano (Milano).
Nel corso del 2013 ha accolto 18 persone con disabilità.



Aspetti relativi alla struttura

FATTI DI MAGGIORE RILIEVO AVVENUTI NEL 2013

È stata approvata la realizzazione di un cancello da installare dinanzi alla struttura per garantire un maggior livello di **sicurezza** agli ospiti.





Aspetti organizzativi



Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale

CDD MELEGNANO



Il personale è stabile. Dall'anno 2007 non si sono verificate grandi variazioni, se non assenze per maternità di due operatrici. È stato accolto durante l'anno **un nuovo volontario** che svolge regolarmente il mercoledì l'attività di **decoupage** con gli ospiti. Sono state accolte esperienze di tirocinio di operatori ASA e OSS. Un volontario svolge il suo operato per l'Anffas e per l'attività di mercato con gli ospiti.

È stato possibile offrire a 6 ospiti interventi di **musicoterapia** o di **shiatsu** (ai sensi della delibera regionale DGR n°IX/1746 del 18 maggio 2011).

È proseguito il percorso di inclusione sociale nelle scuole con il **Progetto Scuola**. Con la Scuola Primaria Giuseppe Dezza di Melegnano è stato realizzato il libro "Una bellissima esperienza", presentato pubblicamente il 12 ottobre 2013 presso le Sale Poli-funzionali di Melegnano (in questa pagina la copertina del libro e alcune delle foto pubblicate, il cui autore è Adriano Carafoli).

È stato realizzato anche uno spettacolo teatrale al termine del Progetto Scuola, che era stato avviato nel 2012.

È proseguita l'attività motoria nella Palestra Frisi di Melegnano con il tecnico della NO LIMITS, le attività di bocce e di pesca con alcuni volontari, l'attività di cucito con una volontaria e le iniziative sul territorio. Un gruppo di ospiti ha imparato a utilizzare i mezzi pubblici con un educatore.



4.3 I CENTRI RIABILITATIVI

4.3.1 Il Centro Riabilitativo Semiresidenziale per l'infanzia e l'adolescenza (CRS) di Besozzo

Il CRS di Besozzo, situato in Via Pergolesi, 26 a Besozzo, è una struttura sanitaria semiresidenziale accreditata dalla Regione Lombardia, che offre interventi multipli e differenziati di cura e di riabilitazione a favore di bambini e adolescenti con patologie neuropsichiche, neuromotorie o con altre patologie neuropsichiatriche dell'età evolutiva valutate compatibili con la finalità del Centro stesso.

Gli interventi riabilitativi vengono attuati esclusivamente su progetti individualizzati definiti dalla Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e Adolescenza (UONPIA), secondo un modello operativo basato su una progettualità integrata.

Il Progetto Riabilitativo è formulato come un progetto di sviluppo di funzioni, di personalità e di possibile cambiamento elaborato per ciascun bambino. Si realizza nel contesto di vita del bambino e dell'adolescente al fine di promuovere le condizioni più adatte a favorire lo sviluppo e il recupero delle funzioni neuropsichiche, articolandosi in programmi terapeutici sanitari, educativi ed assistenziali che perseguono obiettivi in ambito neuromotorio, neuropsicologico, neuropsico-

linguistico e psicoeducativo.

La riabilitazione intensiva e il particolare approccio integrato con cui si affronta la riabilitazione del minore, coinvolgendo costantemente anche scuola e famiglia, rendono questo Centro tra i pochi nel suo genere presenti in Lombardia.

Nel 2013 il Centro ha accolto complessivamente 94 ospiti.

Per conoscere nel dettaglio le prestazioni offerte si rimanda alla Carta dei Servizi, scaricabile dal sito:



www.fondazionepiatti.it

alla sezione "I Centri".



FATTI DI MAGGIORE RILIEVO AVVENUTI NEL 2013



Aspetti relativi alla struttura

Durante l'anno 2013 si è lavorato per ottimizzare gli interventi eseguiti durante la seconda metà del 2012, in particolare:

- **Spazio piccoli:** i pannelli applicati lo scorso anno sono stati rivestiti in velcro per permettere **l'applicazione di immagini relative all'ambiente quotidiano** e a oggetti di uso comune, che consentono di lavorare sullo sviluppo della comunicazione e sul passaggio dal gioco concreto ad un gioco più simbolico e astratto. L'angolo adiacente è stato adibito ad **"angolo relax/gioco"**, dove i bambini possono giocare organizzandosi liberamente con la supervisione degli operatori durante i momenti non strutturati della giornata.
- **Spazio mezzani:** il divisorio (parete mobile) installato lo scorso anno è stato utilizzato da un lato per riporvi dei libri, che i bimbi possono prendere autonomamente e sfogliare durante i momenti non strutturati della giornata, e dall'altro è stato rivestito con tessuto per il lavoro sulla comunicazione. Il pavimento in linoleum è stato sostituito con **un pavimento in grés color legno che ha reso l'ambiente più piacevole**. Lo spazio è stato caratterizzato con una bacheca denominata "oggi voglio dirti che..." sulla quale i bambini e gli operatori possono appendere i loro disegni e chi sa scrivere può appendere i propri pensieri.
- **Spazio adolescenti:** non potendo delimitare lo spazio adolescenti con una parete mobile, per ragioni di sicurezza, si è provveduto a montare dei **tendoni** che, pur non risolvendo il problema, quanto meno limitano visivamente le interferenze del corridoio. È stata appesa una **lavagna**, usata per scrivere il menù del giorno, segnare appunti sulle varie attività e fare giochi dopo pranzo con i ragazzi.
- **Spazio Neuromotori:** lo spazio è stato arricchito con materiale per le stimolazioni basali.

A fine anno la mamma di uno dei nostri piccoli ospiti ha regalato al gruppo un **televisore** e si è predisposto lo spazio per la sua installazione.



Aspetti organizzativi

A livello organizzativo sono stati rivisitati i team di riferimento dei gruppi, al fine di riequilibrare gli stessi in seguito al *turn-over* di operatori dovuto a maternità e infortuni. Sono stati riorganizzati in modo tale da garantire continuità di lavoro e permettere allo stesso tempo agli operatori di sperimentarsi in gruppi diversi. Anche gli orari sono stati modificati e strutturati in modo tale da:

- garantire un **orario settimanale fisso** a tutti gli operatori (prima 6 operatori avevano un orario a scorrimento su tre settimane in quanto erano impegnati sui trasporti);
- permettere una **rotazione degli operatori** sui trasporti e la possibilità di staccarsi dall'operatività per dedicarsi al controllo delle cartelle, alla stesura dei report, alla stesura di progetti, all'ICF;
- garantire la copertura degli operatori sui gruppi di appartenenza, sia al mattino che al pomeriggio.

Cinque operatrici sono rientrate dalla maternità e a due di loro è stato concesso l'orario part-time orizzontale (su 4 giorni).



Aspetti relativi al servizio

Quest'anno si è deciso di introdurre **una nuova modalità di incontri con le famiglie** che vengono suddivisi per gruppo di riferimento (gruppo neuromotori, gruppo piccoli, mezzani, adolescenti), con la presenza – oltre al responsabile del CRS, al responsabile sanitario del Centro, al referente educativo del gruppo e al referente organizzativo del CRS – anche di una rappresentanza della direzione di Fondazione Piatti.

Questi incontri hanno lo scopo di favorire e migliorare lo scambio di informazioni e la comunicazione tra il CRS e i genitori, offrendo uno spazio di interscambio costruttivo.

Dato il buon esito della proposta, questi incontri proseguiranno anche nel 2014.



Aspetti relativi alle attività svolte

Sono proseguiti gli interventi di tipo educativo riabilitativo nell'area motoria, cognitiva, relazionale; inoltre **è nato il giornalino del CRS** ed è stata avviata un'attività basata sul riciclaggio dei materiali.

Il giornalino del CRS si chiama **"La pulce"** e nasce dall'esigenza di alcuni dei bambini di far conoscere le attività che vengono svolte presso il Centro secondo i loro vissuti, servendosi di foto e materiali utilizzati nei vari interventi riabilitativi.

L'intervento riabilitativo nell'area cognitiva basato sul riciclaggio dei materiali è efficace su diversi fronti: oltre a permettere di approfondire alcuni concetti teorici – quali la seriazione, la classificazione e raggruppamento – consente di imparare a svolgere la raccolta differenziata (entrata a far parte del quotidiano di ognuno di noi) e infine di apprendere tecniche di trasformazione dei materiali, che i bambini possono poi utilizzare nel loro quotidiano.



Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale

Il **Motoclub di Gemonio** ha organizzato nella primavera/estate 2013 alcune feste sul territorio a favore del CRS di Besozzo (il cui ricavato è stato donato nel gennaio 2014). Inoltre, alcuni membri del club si sono resi disponibili ad aiutare il Centro con opere di manutenzione strutturale offrendo gratuitamente le materie prime e la mano d'opera. Nell'ambito del **progetto "Dentro e fuori casa... insieme si cresce"**, sei bambini e due operatori hanno potuto sperimentare **la vacanza in un villaggio di Lignano Sabbiadoro (Udine)**. L'esperienza è stata molto gradita sia ai bimbi sia alle loro famiglie.

Sempre nell'ambito di questo progetto, il sabato sono stati organizzati gruppi che hanno svolto **attività ludiche sul territorio** sperimentando parchi giochi, mostre e altre iniziative a carattere inclusivo.

È proseguito il **progetto mensa**, che prevede che un gruppo di bambini accompagnati da operatori si rechi a mangiare presso ristoranti-pizzerie esterne (nel 2013 presso la pizzeria **Chalet del Bosco** a Brebbia, Varese). Questa attività permette di generalizzare abilità e autonomie acquisite in ambito riabilitativo.

4.3.2 La Comunità Terapeutica per pre-adolescenti e adolescenti di Fogliaro

La Comunità terapeutica psico-educativa per pre-adolescenti e adolescenti, situata in Via Cirene, 1 a Fogliaro-Varese, è una struttura che utilizza la residenzialità temporanea e di breve/medio termine a fini terapeutici, riabilitativi, educativi e assistenziali, in situazioni nelle quali si rende indispensabile il momentaneo allontanamento del minore dal contesto socio-familiare.

L'intervento terapeutico si basa su un approccio multidisciplinare bio-psico-socio-educativo.

La presa in carico globale prevede inter-

venti di tipo neuropsichiatrico, farmacologico, psicologico e psicoterapeutico, educativo, relazionale, assistenziale e si ispira a diversi principi metodologici, riconosciuti dalle Linee Guida Sinpia (Società Italiana di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza).

Il Progetto terapeutico-educativo viene elaborato dall'équipe multidisciplinare della Comunità in sinergia con la UONPIA inviante, il servizio sociale del Comune di residenza e la famiglia. Tiene conto delle caratteristiche del minore, valorizza le sue risorse personali e quelle della

sua famiglia, ne favorisce lo sviluppo e la crescita psico-affettiva, con l'obiettivo di renderlo autonomo e competente.

Nel 2013 la Comunità ha accolto complessivamente 13 ospiti (6 maschi e 7 femmine) con un picco massimo di presenze di 10 unità.

Per conoscere nel dettaglio le prestazioni offerte si rimanda alla Carta dei Servizi, scaricabile dal sito:



www.fondazionepiatti.it

alla sezione "I Centri".

FATTI DI MAGGIORE RILIEVO AVVENUTI NEL 2013



Aspetti relativi alla struttura

Numerosi gli interventi apportati alla struttura nel 2013, in particolare la costituzione di **una stanza singola per le nuove accoglienze** sia nel Nucleo 1 che nel Nucleo 2 e **l'apertura pedonale del cancello** per facilitare il transito delle persone garantendo gli standard di sicurezza connessi ai piani gestionali degli ospiti.



Aspetti organizzativi

Rispetto all'anno precedente si è avuto un incremento di **2 educatori professionali** e un cambio di 3 operatori ASA/OSS con altrettante uguali professionalità; il personale clinico ha visto l'inserimento di **una psicologa** per un lavoro di supporto all'équipe e l'avvicendamento della psicomotricista. Le sostituzioni per ferie estive sono state effettuate con la presenza di operatori fissi ed interni alla Comunità.

Ai fini di garantire una corretta sanificazione di tutta la struttura è stato introdotto un piano settimanale di pulizie svolte dal personale interno alla struttura. Inoltre a ciascun operatore ASA/OSS è stato attribuito un ruolo di gestione di un'attività funzionale alla corretta cura/vivibilità della struttura (dispensa, rifornimenti, mezzi, rifiuti e area verde).



Aspetti relativi al servizio

È stata modificata la modalità di valutazione caso/modalità di accoglienza, prevedendo il coinvolgimento del gruppo educatori nei colloqui preliminari all'inserimento, la presentazione del caso all'equipe allargata, l'utilizzo di una stanza apposita e la definizione di un programma specifico d'inserimento per ciascun nuovo ospite. È stato inoltre ridefinito il protocollo farmacologico.



Aspetti relativi alle attività svolte

La tipologia di offerta agli ospiti è rimasta invariata rispetto all'espletamento di precisi percorsi educativi, psico-educativi, psicologici, riabilitativi e clinici individualizzati. Le modifiche principali alle attività svolte sono le seguenti:

- **attività individuali:** per alcuni utenti è stato previsto l'avvio di un percorso sportivo/ricreativo esterno, al fine di migliorare il benessere individuale e nel contempo di favorire l'interazione con la comunità territoriale. Le attività svolte da alcuni ospiti sono palestra, nuoto, basket, calcio e teatro;
- **rivalutazione programmazione estiva:** è stato previsto un nuovo piano organizzativo estivo per far fronte alla chiusura delle scuole e alla presenza continuativa degli ospiti in struttura. Sono stati avviati nuovi progetti: teatro, gita, piscina, sport, didattica estiva. Inoltre è stato possibile far svolgere alla totalità degli ospiti un'esperienza di pernottamento esterno alla CT rientrante nella progettazione "Vacanze".



Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale

In tal processo divengono degni di nota le continue attività di comunicazione/relazione svolte con le scuole alle quali i bambini e i ragazzi sono iscritti; oltre a tutti gli altri luoghi o persone che con i nostri ospiti quotidianamente o sporadicamente si interfacciano (amici, oratorio, associazioni sportive, ecc.).



FOCUS SU...

GRANDE PARTECIPAZIONE ALL'OPEN DAY DEL CTRS DI MILANO

Oltre 250 persone hanno partecipato lunedì 17 giugno all'Open Day del Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale (CTRS) per il Trattamento dell'Autismo e dei Disturbi Pervasivi dello Sviluppo di Milano. A rappresentare le istituzioni cittadine, l'Assessore alle Politiche Sociali e Cultura della Salute, **Pierfrancesco Majorino**, e l'Assessore alla Sicurezza e Coesione Sociale, **Marco Granelli**, che a nome del Sindaco e del Comune di Milano hanno confermato la volontà di sostenere l'iniziativa. Presenti anche, per il Consiglio di Zona 2, il presidente **Mario Villa** e i consiglieri **Luigi Tranquillino** e **Maria Vittoria Sblendido**. Il parroco di San Michele Arcangelo in Precotto, **Don Giancarlo Greco**, ha benedetto tutti i convenuti e la struttura.



La cronaca della giornata ha visto i messaggi di saluto e di introduzione dei rappresentanti di **Fondazione Gaetano e Mafalda Luce**, **Università Campus Bio-Medico**, **Angsa Lombardia**, **Associazione Amici del Campus Bio-Medico**,

conclusi dalla Presidente di Fondazione Piatti, **Cesarina Del Vecchio**. **Michele Imperiali** e **Paolo Aliata**, rispettivamente Direttore Generale di Fondazione Piatti e Responsabile del CRTS Milano, hanno poi illustrato il "pensiero" che sottende l'attività del Centro e il suo modello operativo.

A seguire, visita guidata a tutti gli spazi del Centro.

Video della giornata: <http://bit.ly/1qfKHil>

4.3.3 Il Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale (CTRS) di Neuropsichiatria Infantile per il trattamento dei disturbi pervasivi dello sviluppo di Milano

Il 1° luglio 2013 si è avviata l'attività del Centro, rivolto a bambini e ragazzi in età 2-14 anni con diagnosi di autismo e disturbi pervasivi dello sviluppo. Si trova a Milano, in via Bernardo Rucellai, 36, presso il Centro Fondazione Gaetano e Mafalda Luce, di cui rappresenta il "servizio territoriale", accanto alla ricerca e formazione gestite dall'Università Campus Bio-medico e all'accompagnamento alle famiglie sostenuto dall'ANGSA Lombardia (Associazione Nazionale Genitori Soggetti Autistici).

Il Centro ha avuto l'autorizzazione all'esercizio ed accreditamento come struttura di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (NPIA) rilasciata dalla ASL Milano ed è stato contrattualizzato dalla ASL Milano. Questo significa che il CTRS, configurandosi quale Unità di offerta appartenente al Sistema Sanitario Regionale, è a tutti gli effetti un servizio pubblico, a cui accedono gli utenti su invio dell'Unità Operative di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza del territorio.

Il Centro può contare su **spazi di circa 1.400 mq**, con una zona riservata alle attività cliniche e organizzative, una zona per le attività riabilitative, un'area piscine cui è annessa una sala di attesa che è an-

che break area per i familiari che portano i bimbi al Centro.

Le prestazioni del CTRS fanno proprie le Linee guida 2011-2015 per il trattamento dei disturbi dello spettro autistico dell'Istituto Superiore della Sanità.

Il modello di intervento propone quindi approcci integrati e configurati "su misura" per ogni bambino: oltre quindi all'**individualità** (quel percorso unico per quel bimbo), parole chiave del modello sono la **precocità** (prima si interviene, maggiori e più efficaci sono gli esiti dell'intervento), la **globalità** (si considera non solo il qui e ora del bimbo, ma tutti i suoi spazi e tempi di vita), l'**intensità** (garantendo interventi ogni giorno ferialmente della settimana) e la **continuità** (garantendo identità degli spazi, dei tempi e dei referenti educativi). Il tutto operando in piccoli gruppi di sei bimbi.

L'equipe è formata da un responsabile di struttura, un responsabile sanitario, due neuropsichiatri, quattro educatori professionali, un terapeuta occupazionale, una riabilitatrice psichiatrica, una logopedista ed una psicomotricista, integrati da un custode e da una figura amministrativa, accompagnati da tirocinanti e volontari. L'organizzazione interna è stata pensa-

ta garantendo la **combinazione di spazi, tempi e significati** (in quello spazio, succede quella cosa con quel significato), in modo da costruire un ambiente accogliente e chiaro per le persone con autisme. Metafora guida della progettazione degli ambienti è il **"come se"**, con l'obiettivo di creare attività **il più possibili vere e simili** a quelle che caratterizzano o dovrebbero caratterizzare la vita di ciascun bimbo. Nel 2013 il CTRS ha accolto **30 bambini e ragazzi**; sono stati registrati 116 contatti di richiesta di informazioni e **70 incontri con familiari e/o servizi**.



FOCUS SU...

IL PROGETTO VACANZE 2013

Il Progetto "Vacanze" – come spiega Massimo Ratti, coordinatore della RSD di Sesto Calende e referente del progetto – si inserisce tra le attività a carattere espressivo la cui principale finalità è "sentirsi liberi", togliendosi di dosso le routine e i doveri che affliggono la quotidianità. Le proposte, come negli anni precedenti, sono state fatte partendo da un'analisi degli aspetti positivi e negativi delle passate esperienze e, per l'anno 2013, sono le seguenti:

- per le vacanze brevi delle RSD di San Fermo e Sesto Calende è stata confermata la struttura di proprietà dell'Anffas Brescia presso Toscolano Maderno (BS);
- per le vacanze al mare, le offerte sono state ulteriormente diversificate: per le RSD, le persone che avevano maggior bisogno di protezione hanno trascorso la vacanza presso Villa dalla Rosa a Toscolano Maderno (BS), mentre gli altri ragazzi si sono uniti ai gruppi dei CDD e delle CSS a cui è stata proposta nuovamente la struttura inserita presso un campeggio di Cesenatico (FC). Sono state inoltre riproposte le vacanze al camping a Ricotta Grande di Corigliano Calabro (CS) per gli ospiti dei CDD/CSS di Varese (a cui si sono aggiunti due ragazzi della RSD di San Fermo), e in un paese della Costa Azzurra per gli ospiti del Polo di Melegnano;
- per le vacanze in montagna, sono stati confermati sia l'hotel a Temù (BS), sia l'hotel a Campodolcino (SO), entrambi raggiungibili in circa 3 ore da Milano o Varese.

Le adesioni sono calate rispetto al 2012, per un totale di 89 ospiti (contro i 98 dell'anno precedente) così suddivisi: 21 hanno effettuato la vacanza a Toscolano Maderno (12 brevi e 9 lunghe), 8 ospiti sono andati in Calabria, 36 a Cesenatico, 10 in Francia e 14 nelle due località montane (7 a Campodolcino e 7 a Temù). Sono stati impiegati 57 operatori (59 nel 2012) e 13 mezzi di proprietà di Fondazione Renato Piatti, tra pullmini ed automobili.



5. ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI



5.1 LA STRUTTURA

Le attività di comunicazione e raccolta fondi di Fondazione Piatti sono gestite da una struttura interna che nel 2013, in continuità con l'anno precedente, è stata costituita da due persone assunte a tempo indeterminato. La struttura ha svolto le proprie attività sulla base di un **piano operativo**, corredato da relativo budget, ap-

provato dal Consiglio di Amministrazione. Sulla scorta di questo piano, le azioni di comunicazione e raccolta fondi si sono rivolte sia a un pubblico generico sia a tre particolari "pubblici di riferimento" e cioè privati, imprese, enti di erogazione, per ognuno dei quali sono state intraprese iniziative differenti.

5.2 L'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE VERSO TUTTI I PUBBLICI

La comunicazione verso la comunità di riferimento è stata gestita con i seguenti strumenti:

SITO WEB

Il sito di Fondazione Piatti ha sofferto nel 2013 di un **periodo di oscuramento di circa 6 settimane**, nei mesi di gennaio-febbraio e luglio-agosto, per attacchi informatici esterni e per i conseguenti interventi tecnici di manutenzione straordinaria. Questi eventi ne hanno ovviamente limitato la visibilità.

www.fondazionepiatti.it



SOCIAL MEDIA

Pagina Facebook

<http://www.facebook.com/pages/Fondazione-Renato-Piatti-Onlus/348327077657>



Canale YouTube

www.youtube.com/fondazionepiatti



NEWSLETTER DIGITALE

Nel corso dell'anno sono stati effettuati 16 invii, con l'obiettivo di garantire aggiornamenti puntuali sulle nostre iniziative.

1.930

ISCRITTI ALLA MAILING LIST

circa +100% rispetto al 2012

NEWSLETTER CARTACEA

Il periodico "Fondazione Renato Piatti News" è stato inviato per posta 3 volte. Inoltre la newsletter viene consegnata a dipendenti e collaboratori della Fondazione e distribuita in occasioni pubbliche.

2.937

CONTATTI
APRILE

3.480

CONTATTI
SETTEMBRE

3.508

CONTATTI
DICEMBRE

UFFICIO STAMPA

Nel 2013 Fondazione Piatti è stata così presente sui media (tv, quotidiani, riviste, periodici, online):

83

PRESENZE

44

TESTATE

+9,2% rispetto al 2012

EVENTI DI COMUNICAZIONE

Nel corso del 2013 Fondazione Piatti ha organizzato diversi momenti pubblici di comunicazione, grazie ai quali ha potuto dare visibilità alla propria buona causa.

"Open Day nuovo Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPIA per l'Autismo e i Disturbi Pervasivi dello Sviluppo"

17 giugno 2013

Giornata a porte aperte al CTRS di Milano durante la quale sono state presentate le potenzialità della nuova struttura.



"San Valentino in Concerto"

14 febbraio 2013

Concerto dell'Orchestra "I Pomerigi Musicali" al Teatro Dal Verme di Milano con alcuni posti riservati a Fondazione Piatti.



"Festa per i 10 anni della RSD di Sesto Calende"

7 luglio 2013

Una giornata di festa per il decennale della RSD di Sesto Calende, in collaborazione con il Gruppo Giovani Mercallo.



"Conferenza stampa: nuovo Centro Multiservizi per le Disabilità e la Famiglia"

29 ottobre 2013

Conferenza stampa di presentazione del nuovo Centro, a cui hanno preso parte diverse autorità: il Presidente della Regione Lombardia, Roberto Maroni, il Commissario Straordinario alla Provincia di Varese, Dario Galli, e il Sindaco di Varese, Attilio Fontana.



"Festa del decennale del CDD di Besozzo"

12 dicembre 2013

Un pomeriggio di festa per il decennale del centro diurno organizzato presso l'Oratorio Cà Marchetta di Besozzo.

5.3 LE INIZIATIVE VERSO I PRIVATI

L'attività nei confronti dei privati è stata realizzata sia attraverso **azioni di contatto diretto e mirato** (comunicazioni, richieste specifiche di donazione, newsletter, utilizzando il database della Fondazione che raccoglie oltre 3.500 soggetti) sia attraverso **iniziative di comunicazione "pubblica"** (in particolare eventi e campagna 5x1000). I risultati dell'attività realizzata nel 2013 (e il relativo confronto con il 2012) attraverso azioni di contatto diretto e mirato sono i seguenti:



5.3.1 Gli eventi di raccolta fondi

Nel corso del 2013 Fondazione Piatti ha realizzato **tre eventi di raccolta fondi**, con questo risultato complessivo:

84.123 € **+1,5%** rispetto al 2012

A questi si sono aggiunte altre **iniziative, organizzate in autonomia da gruppi di sostenitori della Fondazione** (Torneo di Bridge e Burraco a Milano, Torneo di Burraco a Varese, partecipazione a Floralia, edizioni di primavera e autunno a Milano, Torneo di Golf in memoria di Piero Manfredini), che hanno apportato il seguente contributo:

16.968 €

UN FIORE PER I NOSTRI PROGETTI

È il **principale evento di sensibilizzazione e raccolta fondi** che Fondazione Piatti organizza sul territorio con lo scopo di sostenere le attività di riabilitazione e cura a favore delle persone con disabilità e delle loro famiglie. Nel 2013 "Un fiore per i nostri progetti" si è svolto nei weekend di sabato 12 e domenica 13, sabato 19 e domenica 20 ottobre, confermando i risultati dell'anno precedente:



Importo raccolto
37.565 €
Costi sostenuti
4.493 €

Importo destinato alla finalità dichiarata
33.072 €

Rapporto costi/raccolta
11,9%

48
PUNTI DI VARESE
E PROVINCIA
RAGGIUNTI DALL'INIZIATIVA

150
VOLONTARI
COINVOLTI

4.000
AZALEE E CICLAMINI
DISTRIBUITI
A FRONTE DI UN'OFFERTA

UNA CENA PER UN PROGETTO

Giovedì 5 dicembre 2013, oltre 200 persone, tra amici, imprenditori ed esponenti delle istituzioni del territorio, hanno partecipato a "Una cena per un progetto", serata di raccolta fondi che si è tenuta nell'abituale cornice dell'Hotel Palace di Varese. Il ricavato dell'evento è stato destinato a finanziare gli arredi del nuovo **Centro per la Famiglia**, che verrà realizzato al piano 3° del nuovo Centro Multiservizi per le Disabilità e la Famiglia della Brunella (Varese). Di seguito i risultati dell'iniziativa:



Importo raccolto 21.980 €	Importo destinato alla finalità dichiarata 20.111 €	Rapporto costi/raccolta 8,5%
Costi sostenuti 1.869 €		

NATALE SOLIDALE

Anche in occasione del Natale 2013, Fondazione Piatti ha presentato a privati e aziende alcune proposte solidali: i biglietti augurali e il parmigiano solidale. L'intero ricavato è stato destinato a favore del progetto "Terapia Riabilitativa in Acqua", praticato nel Centro Riabilitativo Semiresidenziale (CRS) di Besozzo (VA). Ecco l'esito della campagna:

Importo raccolto 24.578 €	Importo destinato alla finalità dichiarata 10.607 €	Rapporto costi/raccolta 56,8%
Costi sostenuti 13.971 €		



**Andrea
ci insegna
a stupirci.**

OGNI GIORNO ANDREA
CI AIUTA A VEDERE LA VITA
CON I SUOI OCCHI.
E NOI CI PRENDIAMO CURA
DI LUI E DI ALTRE 320
PERSONE CON DISABILITÀ,
E DELLE LORO FAMIGLIE.

**DEVOLVI IL TUO
5x1000**

FONDAZIONE
Renato Piatti ONLUS
PRIMA LA PERSONA, POI IL DISABILE.

IL NOSTRO CODICE FISCALE
02520380128

WWW.FONDAZIONEPIATTI.IT

5.3.2 La campagna 5x1000

La principale campagna di raccolta fondi realizzata da Fondazione Piatti nel 2013 è stata la Campagna 5x1000.

Con l'obiettivo di raggiungere target diversi, Fondazione Piatti ha adattato la creatività della campagna 5x1000 "Andrea ci insegna a stupirci, Mattia ci insegna a sorridere" a nuovi strumenti di comunicazione. In particolare, sono state realizzate 5.500 buste-raccoglitori scontrini, distribuite come omaggio ai clienti di 20 farmacie situate in Varese e provincia.



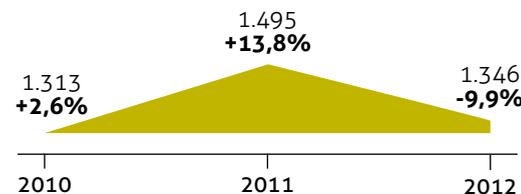
Inoltre è stata inviata una lettera dedicata al 5x1000 a tutti i soggetti presenti nel database di Fondazione Piatti, compresi i membri dell'Ordine dei Commercialisti di Varese.

**Importo raccolto 2013
non pervenuto**

**Costi sostenuti
7.512 €**

Al momento non è possibile commisurare l'importo raccolto con il costo sostenuto, in quanto l'Agenzia delle Entrate rende noti i risultati del 5x1000 con grande ritardo. L'ultimo dato disponibile è **l'importo relativo al 2012 sui redditi 2011**, che indica una flessione rispetto all'anno precedente sia in termini monetari sia in termini di numero di scelte di destinazione, pur mantenendosi al di sopra dei valori 2010.

50.860 € nel 2012	1.346 SCELTE nel 2012
-11,9% rispetto al 2011	-9,9% rispetto al 2011



5.4 LE INIZIATIVE VERSO LE IMPRESE

Nel 2013 le attività verso le imprese si sono concentrate sulla gestione dei rapporti di collaborazione già esistenti e sullo sviluppo di nuove relazioni con le imprese del territorio in occasione della campagna Natale Solidale. Fondazione Piatti ha presentato progetti specifici e calibrati sull'interesse degli interlocutori.



Il calo rispetto al 2012 è attribuibile soprattutto al fatto che sul **risultato dell'anno precedente** avevano inciso in maniera decisiva alcuni **contributi di notevole importo (Social Bond Ubi>Banca Popolare di Bergamo in particolare)**, per loro natura non replicabili. L'importo 2013 risulta comunque superiore del 51% rispetto a quello del 2011, che presentava una composizione delle erogazioni più confrontabile a quella dell'anno in esame. In particolare si segnalano le seguenti collaborazioni:

Sodexo, che sponsorizza da alcuni anni l'evento di piazza "Un fiore per i nostri progetti";

Holcim Italia, che ha sostenuto il progetto "Terapia Riabilitativa in acqua" al CRS di Besozzo in occasione del loro Community Day; **Tecniplast**, che ha effettuato una donazione finalizzata al **progetto "Il Giardino delle Emozioni"**, giardino sensoriale per il benessere emozionale e psicofisico per i giovani e gli adulti ospiti del Centro Diurno e della Comunità Socio Sanitaria di **Bobbiate-Varese**, che verrà realizzato nel 2014;

Tesa e Comet, che hanno sostenuto le attività del CRS di Besozzo, permettendo di acquistare importanti strumenti di riabilitazione;

Banca Intesa San Paolo, che ha effettuato una donazione finalizzata al progetto **"Lo Spazio Felice"**, spazio per il rilassamento e le attività espressive per gli adulti e gli anziani ospiti della RSD di Sesto Calende; **Camin Hotel Colmegna** e **Associazione Gruppo Giovani Mercallo**, che hanno sostenuto le attività della RSD di Sesto Calende;

Elmec Informatica, che ha effettuato una donazione finalizzata al nuovo Centro Multiservizi per le Disabilità e la Famiglia; **Maghetti, Nederlatte** e **Reale Mutua**, che

hanno effettuato donazioni significative a favore delle attività di cura e di riabilitazione.

Va segnalato che il rapporto con le imprese è volto anche ad ottenere:

- donazioni di beni e servizi per varie necessità della Fondazione.

In questo ambito citiamo le collaborazioni del 2013 con:

Whirlpool, che ha donato due frigoriferi alla RSD di Sesto Calende;

The Van, che ha curato gratuitamente la grafica della newsletter di Fondazione Piatti;

Parmalat, che ha donato forniture di succhi di frutta al Centro Autismo (CTRS) di Milano e, successivamente, ha aderito al **progetto "Il Giardino delle Emozioni"** per i CDD di **Bregazzana-Varese** e **Besozzo (VA)**, con un contributo che ha avuto luogo ad inizio 2014;

Mobilferro, che ha donato un contributo per gli arredi del CTRS di Milano, offrendo i banchi, le sedie e la lavagna per lo spazio "scuola";

- la disponibilità dei loro strumenti di comunicazione (bacheche, sito web, house organ, ecc.) per dare eco alle iniziative e campagne di comunicazione della Fondazione.

FOCUS SU...

IL PROGETTO "AUTISMH2O"

A febbraio 2014 è partito in forma sperimentale, presso il Centro Autismo (CTRS) di Milano, il **Progetto AUTISMH2O**, grazie alla **Fondazione Umana Mente**, che ha deliberato un contributo di 40.863 € a copertura di gran parte dei costi di start-up (personale, attrezzature, manutenzione) preventivati per il primo anno, in cui si prevede di coinvolgere fino a 20 bambini. Il progetto è nato con l'idea di proporre l'attività acquatica (la formula chimica "H2O" combinata con la parola "autismo" spiega il titolo del progetto) come elemento di relazione e strumento di inclusione sociale per i bambini, ma anche per le loro famiglie. L'acqua per i bimbi con autismo è un potente attivatore emozionale, motorio e favorisce la costruzione di relazioni significative. Inoltre, la zona di Precotto (zona 2 di Milano, periferia nord-orientale), in cui è ubicato il centro, è ad alta intensità abitativa, con criticità socio-economiche rilevanti. Per questo si è pensato di aprire il programma ai bimbi del territorio, attuando il processo di socializzazione e integrazione con il gruppo dei pari e con la possibilità di coinvolgere anche i familiari.



il programma ai bimbi del territorio, attuando il processo di socializzazione e integrazione con il gruppo dei pari e con la possibilità di coinvolgere anche i familiari.

5.5 LE INIZIATIVE VERSO GLI ENTI EROGATORI

Le azioni nei confronti degli enti erogatori sono state di tre tipi:

- *grant scouting*, cioè ricerca e selezione di bandi o contributi proposti dagli enti erogatori;
- partecipazione ai bandi o formalizzazione delle richieste di finanziamento;
- attività di rendicontazione dei progetti che hanno ottenuto finanziamenti.

Nell'arco del 2013 sono stati presentati 13 progetti a 11 enti erogatori. **Due richieste sono state accolte, con contributi da erogarsi nel 2014:**

Fondazione Umana Mente

ha stanziato un contributo di

40.863 €

per il progetto "AutismH2O",

programma di attività abilitativa e riabilitativa in acqua per i bambini con autismo e disturbi pervasivi dello sviluppo, aperto anche ai bambini del territorio, presso il CTRS di Milano.



Fondazione Banca del Monte di Lombardia

ha donato

46.500 €,

per il progetto "Viaggio Felice",

per l'acquisto di un nuovo veicolo attrezzato per il trasporto di persone con disabilità da assegnare al Polo di Melegnano (Milano).



Fondazione Intesa San Paolo, inoltre, **ha erogato la seconda e ultima tranche, pari a 5.000 €, del contributo di 10.000 €** deliberato nel 2012 per il progetto di "Terapia riabilitativa in acqua" al CRS di Besozzo (Varese).

Da sottolineare, infine, che a novembre 2013 Fondazione Piatti ha presentato il progetto del nuovo Centro Multiservizi per le Disabilità e la Famiglia, denominato "La Nuova Brunella" (vedere pagina 13), al bando per gli interventi emblematici maggiori di **Fondazione Cariplo**. Il 1° aprile 2014 la fondazione erogativa lombarda ha comunicato di avere selezionato il progetto, deliberando un contributo di **1.200.000 €**.



**fondazione
cariplo**

5.6 I RISULTATI COMPLESSIVI

Nel 2013 i proventi complessivi dall'attività di raccolta fondi sono stati pari a 388.026 €¹⁷; sottraendo da tale importo i costi sostenuti 147.702 €¹⁸, si ottiene che il risultato è stato pari a 240.324 €.



Donazioni da privati attraverso azioni di contatto diretto e mirato	80.232 €	21%
Donazioni raccolte attraverso eventi di raccolta fondi	84.123 €	22%
5x1000 (2011 su redditi 2010)	57.733 €	15%
Donazioni straordinarie (legato testamentario)	48.446 €	12%
Donazioni da imprese	84.281 €	22%
Contributi da enti erogatori	5.000 €	1%
Eventi organizzati in autonomia da sostenitori	16.968 €	4%
Altro	11.243 €	3%
TOTALE	388.026 €	100%

FOCUS SU...

ARES E IL PROGETTO "LA MIA PRIMA VACANZA DA GRANDE"

Nell'estate 2013 Ares, nostro ospite 18enne con una storia di disabilità complessa, ha vissuto serenamente il suo primo periodo di villeggiatura "da adulto", presso Villa Dalla Rosa a Toscolano Maderno (BS) sul Lago di Garda, insieme ai suoi compagni di Centro e a due operatori qualificati che lo hanno assistito quotidianamente. Per sostenere il progetto sono state raccolte **donazioni per un totale di 850 €**. «Per Ares è stata una esperienza bellissima – dicono i genitori – è tornato più grande, ora sappiamo che possiamo chiedergli di più e che lui può fare di più.» Anche l'operatore Davide Stura testimonia i risultati positivi del progetto: «Ares è sempre stato di buon umore e ha interagito con chiunque lo avvicinasse.»



¹⁷ In questo importo sono conteggiati tutti i contributi ricevuti nell'anno 2013, compresi quelli accantonati in fondi specifici di stato patrimoniale e quelli la cui competenza non è dell'esercizio 2013. Per tale motivo, non si ha piena corrispondenza tra il valore qui riportato e quello iscritto in bilancio di esercizio (vedere capitolo 6).

¹⁸ Nei costi non sono compresi in quota parte i costi comuni (sede, amministrazione, ecc.), che sono complessivamente imputati ad "oneri di supporto generale" (vedere capitolo 6).

6. RISORSE ECONOMICHE



In questa sezione del Bilancio sociale si presentano i principali dati economici dell'esercizio 2013. Per un approfondimento si rimanda al Bilancio di esercizio, redatto facendo riferimento alle relative Linee Guida della ex Agenzia per il Terzo Settore e scaricabile dal sito:

 www.fondazionepiatti.it

alla sezione "Chi siamo/Bilancio di esercizio e sociale".

6.1 PROVENTI E ONERI

12.746.420 €

PROVENTI

-71.300 €

rispetto al 2012

12.638.258 €

ONERI

+490.325 €

rispetto al 2012

108.162 €

AVANZO

-561.625 €

rispetto al 2012

Questo risultato deve essere letto considerando che:

- il blocco delle tariffe del fondo sanitario regionale, l'apertura del nuovo CTRS di Milano, la crescita del costo del lavoro, unitamente all'assenza di fattori positivi straordinari hanno ridotto l'utilità economica marginale rispetto al 2012;
- sono stati effettuati accantonamenti a copertura di rischi ed oneri futuri per un importo complessivo di 110.929 € (-129.539 € rispetto all'anno 2012). Tali

accantonamenti sono relativi alla copertura di oneri derivanti da eventuali contenziosi con il personale dipendente, per rischi per dovuti a perdite presunte su crediti e per l'accantonamento relativo al futuro rinnovo del CCNL.

Di seguito si presenta un quadro d'insieme degli oneri e proventi, articolato per "aree gestionali", come previsto dalle Linee Guida della ex Agenzia per il Terzo Settore.

PROVENTI E ONERI PER AREE GESTIONALI

Proventi			Oneri		
Provenienza	Importo nel 2013	Variazione rispetto al 2012	Natura	Importo nel 2013	Variazione rispetto al 2012
ATTIVITÀ ISTITUZIONALI					
TOTALE	11.988.451	+137.793	TOTALE	11.359.820	+ 818.111
Da contratti di accreditamento ASL	6.406.064	+102.566	Personale	7.041.888	+ 457.947
Da pagamento delle rette da Comuni	3.582.725	+142.057	Servizi	3.560.688	+ 877.204
Da pagamento delle rette da famiglie	1.867.609	+17.965	Materie prime	500.326	-190.559
Contributi sociali da distretti	22.376	-5.859	Ammortamenti	177.249	+ 7.081
Rette vacanze	71.584	-6.520	Altri costi	79.669	-333.562
Altri proventi	38.093	-112.416			
ATTIVITÀ PROMOZIONALI E RACCOLTA FONDI					
TOTALE	361.938	+94.176	TOTALE	147.702	+ 10.039
ATTIVITÀ ACCESSORIE					
TOTALE	61.590	-2.189	TOTALE	0	0
ATTIVITÀ FINANZIARIE E PATRIMONIALI					
TOTALE	75.451	+13.476	TOTALE	34.958	-24.013
ATTIVITÀ DI NATURA STRAORDINARIA					
TOTALE	258.990	-314.556	TOTALE	19.925	-143.424
ATTIVITÀ DI SUPPORTO GENERALE					
TOTALE	-	-	TOTALE	1.075.853	-170.388
-	-	-	Personale	853.485	-84.762
-	-	-	Altri costi	222.368	-85.626
TOTALE GENERALE	12.746.420	-71.300	TOTALE GENERALE	12.638.258	+490.325

- Le **attività istituzionali** o tipiche identificano le attività strettamente funzionali al perseguimento delle finalità istituzionali, così come dichiarate nello statuto; per Fondazione Renato Piatti onlus si tratta di **promuovere, realizzare e gestire servizi a favore di persone con disabilità**.
- Le **attività promozionali e di raccolta fondi** si riferiscono alle attività svolte da Fondazione Piatti allo scopo di ottenere contributi ed erogazioni che concorrano al fabbisogno di risorse finanziarie necessarie al perseguimento dei fini istituzionali. Nel 2013, come si può rilevare dalla tabella di pagina 81, sono stati iscritti nel conto economico di bilancio proventi derivanti dal complesso di queste attività per un importo pari a **361.938 €** e oneri per **147.702 €**. È opportuno precisare che, relativamente ai proventi, **l'importo registrato a bilancio non include proventi effettivamente realizzati nel corso del 2013** ma imputati a specifici fondi di accantonamento senza transitare in conto economico (è il caso delle erogazioni vincolate a progetti o iniziative specifiche) oppure considerati di competenza di un altro esercizio, precedente o successivo. Si spiega così la differenza tra l'importo qui indicato e quello illustrato nel capitolo 5, come si può evincere dettagliatamente dalla tabella che segue:

Importo complessivo raccolta fondi (capitolo 5)	388.026 €
Erogazioni Natale Solidale 2012 (Raccolta Fondi 3) incassate nel 2013	-3.116 €
Contributo Comune Varese a "Cuore a Canestro 2012" incassato nel 2013	-2.400 €
Erogazione Compass SpA a Fondo "Lo Spazio Felice" CDD/CSS Bobbiate	-6.364 €
Erogazione Banca Intesa San Paolo a Fondo "Lo Spazio Felice" RSD Sesto Calende	-4.500 €
Erogazioni varie a Fondo Centro Multiservizi Via Crispi	-3.981 €
Contributo acquisti beni strumentali da Ministero Lavoro e Politiche Sociali a Contributi Straordinari	-5.727 €
Importo raccolta fondi iscritto in conto economico di bilancio 2013 (tabella di pagina 81)	361.938 €

- Le **attività accessorie** individuano le attività diverse da quelle istituzionali, ma complementari rispetto alle stesse, in quanto in grado di garantire all'ente risorse utili a perseguire le finalità istituzionali; per Fondazione Piatti si tratta del servizio di accompagnamento domiciliare da e per i Centri delle persone con disabilità.
- Relativamente alle **attività finanziarie e patrimoniali**, i proventi si riferiscono prevalentemente a interessi attivi su conti correnti bancari, mentre gli oneri sono relativi ai costi per interessi passivi sui mutui in essere, riferiti all'acquisto dell'immobile sede della RSD "Piero Manfredini" a San Fermo-Varese.
- Le **attività di supporto generale** si riferiscono all'attività di direzione e di conduzione dell'ente che garantisce il permanere delle condizioni organizzative di base che ne determinano il divenire. In particolare, nel caso di Fondazione Piatti è stato imputato a quest'area il costo della Direzione Generale, della Direzione Sociale e relativo staff, della Direzione Area Gestionale e relativo staff, dell'Area risorse umane, dell'Area qualità e della Segreteria generale.

PROVENTI COMPLESSIVI



Il fatturato propriamente inteso è dato dalla somma dei proventi da attività istituzionali e dei proventi da attività accessorie, così come risultano dalla tabella di pagina 81. Nel 2013 è stato pari a **12.050.041 €**.

Di seguito indichiamo i primi cinque clienti in ordine di rilevanza rispetto al fatturato:

ASL di Varese	48,1%
Comune di Varese	6,0%
Comune di Busto Arsizio	3,1%
Comune di Milano	2,1%
ASL Provincia Milano 2	2,0%

COMPOSIZIONE DEI PROVENTI DA ATTIVITÀ ISTITUZIONALI

Fonte	Importo	% su totale proventi
Contributi fondo sanitario regionale	5.063.818 €	39,7%
Rette da Comuni	3.582.725 €	28,1%
Rette da privati	1.867.609 €	14,7%
Contributi ASL	1.112.107 €	8,7%
Contributi fondo sanitario extra-regionale	230.139 €	1,8%
Rette da privati per vacanze utenti	71.584 €	0,6%
Rette per servizio di riabilitazione in acqua	38.093 €	0,3%
Contributi fondo sociale	22.376 €	0,2%
TOTALE	11.988.451 €	94,1%

Va precisato che l'attività di Fondazione Renato Piatti onlus è svolta prevalentemente all'interno di strutture accreditate con la Regione Lombardia. Sono in essere pertanto:

- con l'**ASL della Provincia di Varese**, 10 contratti di accreditamento: 2 per Residenze Sanitario Assistenziali per persone disabili, 3 per Centri Diurni per persone disabili, uno per un Centro riabilitativo semiresidenziale per minori, 3 per Comunità Socio Sanitarie per persone disabili e uno per una Comunità Terapeutica per minori;
- con l'**ASL della Provincia di Milano 2**, due contratti di accreditamento: uno per

un Centro Diurno per persone disabili e uno per una Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità;

- con l'**ASL della Provincia di Milano**, un contratto di accreditamento per un Centro Terapeutico Riabilitativo Semiresidenziale di NPJA.

La Fondazione ha stipulato inoltre 2 convenzioni con il Comune di Milano e con l'Azienda speciale di servizi dell'Ambito distrettuale di San Donato Milanese per l'invio di ospiti nelle proprie strutture diurne e residenziali. Sono altresì attivi numerosi rapporti con i Comuni relativi agli ospiti inseriti nelle strutture gestite dalla Fondazione¹⁹.

¹⁹ Al 31 dicembre 2013 non sono in essere contenziosi tra la Fondazione Renato Piatti onlus e la Pubblica Amministrazione.



6.2 INDICI

Rinviando al capitolo 5, dedicato alla Raccolta fondi, per l'indice di efficienza di tale attività, si forniscono di seguito i seguenti indici.

6.2.1 Indici di impiego delle risorse

Gli **indici di impiego delle risorse** si basano sulla considerazione che una organizzazione non profit dovrebbe destinare la maggiore quota possibile delle proprie risorse disponibili a favore delle attività direttamente funzionali a perseguire la propria missione istituzionale (cioè le cosiddette attività istituzionali).

Per misurare tale capacità si utilizzano tre indici che prendono in considerazione le aree in cui si realizza la gestione dell'organizzazione: le attività istituzionali, l'attività di raccolta fondi (e accessorie) e l'attività di supporto generale.

I relativi oneri sono rapportati con il totale degli oneri (al netto degli oneri di natura straordinaria e degli oneri finanziari e patrimoniali, di modo da escludere quegli oneri che non siano collegabili ad attività gestionali propriamente dette).

I valori assunti da tali indici nell'esercizio 2013 sono quelli rappresentati nel grafico a fianco.

INCIDENZA ONERI



Tanto maggiore è il valore del primo indice (incidenza oneri attività istituzionali) e tanto minori sono i valori del secondo e terzo indice (incidenza oneri attività di supporto generale, di raccolta fondi e accessorie) quanto più positivamente può essere valutata la performance dell'organizzazione.

6.2.2 Indici relativi alla situazione finanziaria

Nel 2013 il margine di tesoreria (che esprime la capacità di un'azienda di far fronte mediante le risorse liquide o prontamente liquidabili alle uscite determinate dai debiti a breve termine) risulta ancora nettamente positivo. Fondazione Piatti si trova quindi in una situazione di equilibrio finanziario: nell'eventualità di una integrale restituzione dei debiti agli aventi diritto, sarebbe in grado di far fronte agli impegni assunti.

MARGINE FINANZIARIO DI TESORERIA

	2010	2011	2012	2013
Totale liquidità disponibile (a)	2.635.311	2.471.839	3.311.142	2.147.885
Totale crediti a breve termine (b)	1.157.394	1.197.394	2.019.389	3.675.627
Totale debiti a breve termine (c)	-1.878.093	-2.063.093	-1.582.338	-1.737.362
Margine finanziario di tesoreria (a+b+c)	1.914.612	1.606.140	3.748.192	4.086.150

Questa situazione positiva è confermata dall'indice di liquidità normale, che anche nel 2013 ha un valore ben superiore a 1, considerato in letteratura come soddisfacente.

INDICE DI LIQUIDITÀ NORMALE

	2010	2011	2012	2013
Totale liquidità disponibile (a)	2.635.311	2.471.839	3.311.142	2.147.885
Totale crediti a breve termine (b)	1.157.394	1.197.394	2.019.389	3.675.627
Totale debiti a breve termine (c)	1.878.093	2.063.093	1.582.338	1.737.362
Indice di liquidità normale [(a+b)/c]	2,02	1,78	3,37	3,35

Se consideriamo anche l'indice di indipendenza finanziaria abbiamo la conferma di una condizione di autosufficienza, che rappresenta un punto di forza della Fondazione. Tale indice esprime in che misura un'azienda si sta finanziando con mezzi propri e con indebitamento esterno. Un indice con valori prossimi ad 1 indica una buona solidità patrimoniale e capacità di autofinanziamento con mezzi propri; un indice con valori prossimi allo zero indica invece una situazione patrimoniale gravata da debiti verso soggetti terzi.

INDICE DI INDIPENDENZA FINANZIARIA

	2010	2011	2012	2013
Totale patrimonio netto (a) ²⁰	2.516.890	2.368.418	4.291.483	4.677.677
Passività fisse (b)	4.380.007	4.370.007	4.131.983	4.289.316
Indice di indipendenza finanziaria (a/b)	0,57	0,54	1,04	1,09

Il margine di struttura, che esprime la capacità di un'azienda di far fronte al fabbisogno finanziario derivante dagli investimenti in immobilizzazioni mediante il ricorso ai mezzi propri, è positivo e copre tutte le immobilizzazioni al netto degli

ammortamenti. Nei fondi ammortamento è compreso il fondo rivalutazione immobili. Anche in questo caso la situazione è positiva nell'anno 2013 a seguito dell'incremento delle riserve ordinarie, dato dal risultato di gestione e dall'incremento dei

fondi donazioni vincolate al netto della rivalutazione dell'immobile di via Monte Cristallo, 26 a Varese (sede della RSD San Fermo).

MARGINE DI STRUTTURA

	2010	2011	2012	2013
Totale patrimonio netto (a)	2.516.890	2.368.418	4.291.483	4.677.677
Totale immobilizzazioni immateriali (b)	1.375.925	1.275.925	1.174.164	1.094.039
Totale immobilizzazioni materiali al netto degli ammortamenti (c)	1.416.360	1.441.360	1.678.819	3.382.151
Margine di struttura (a-b-c)	-275.395	-348.867	1.438.499	201.487

Detta situazione è confermata anche dall'indice di copertura netta delle immobilizzazioni che è considerato positivo con valore pari ad 1 e critico sotto il valore 0,33. La Fondazione ha un indice in linea al valore di riferimento.

INDICE DI COPERTURA NETTA DELLE IMMOBILIZZAZIONI

	2010	2011	2012	2013
Totale patrimonio netto (a)	2.516.890	2.368.418	4.291.483	4.677.677
Attività fisse (b)	4.102.285	4.307.285	2.854.688	5.169.836
Indice di copertura netta delle immobilizzazioni (a/b)	0,61	0,55	1,50	0,90

6.2.3 Indici relativi alla solidità patrimoniale

Gli indici di elasticità dicono quanto la struttura finanziaria e patrimoniale della Fondazione può resistere a “perturbazioni” provocate dall’ambiente esterno.

Per l’attivo la situazione positiva è quella di un’elevata elasticità e una bassa rigidità;

per il passivo la situazione positiva è una bassa elasticità e un’elevata rigidità.

Come si può vedere dai valori in tabella, la struttura patrimoniale della Fondazione tende a una situazione sufficientemente positiva sia per quanto riguarda l’attivo sia

per quanto riguarda il passivo.

Pertanto, a fronte di eventuali fattori esterni che possono influire sulla situazione gestionale della Fondazione, la struttura patrimoniale consente di avere margini di manovra per gestire le esigenze contingenti.

	2010	2011	2012	2013
INDICE DI ELASTICITÀ DELL'ATTIVO				
Attività correnti (a)	4.642.705	4.494.233	7.374.668	6.023.739
Attività totali (b)	8.744.990	8.801.518	10.229.356	11.193.575
Indice di elasticità dell’attivo (a/b)	0,53	0,51	0,72	0,54
INDICE DI RIGIDITÀ DELL'ATTIVO				
Attività fisse (a)	4.102.285	4.307.285	2.854.688	5.169.836
Attività totali (b)	8.744.990	8.801.518	10.229.356	11.193.575
Indice di rigidità dell’attivo (a/b)	0,47	0,49	0,28	0,46
INDICE DI ELASTICITÀ DEL PASSIVO				
Passività correnti (a)	1.878.093	2.063.093	1.582.338	2.226.582
Passività totali (b)	8.774.990	8.801.518	10.005.805	11.085.413
Indice di elasticità del passivo (a/b)	0,21	0,23	0,16	0,20
INDICE DI RIGIDITÀ DEL PASSIVO				
Passività fisse + patrimonio netto (a)	4.380.007	4.370.007	4.131.983	8.966.993
Passività totali (b)	8.774.990	8.801.518	10.005.805	11.085.413
Indice di rigidità (a/b)	0,50	0,50	0,41	0,81

Stampa

Brain Print & Solutions - Settimo Milanese (MI)
Stampato su carta Revive 100 Natural Matt
composta al 100% da fibre riciclate.



Grafica

Simona Barbarito

Tiratura

300 copie

La stampa del presente documento è terminata
nel mese di maggio 2014.

