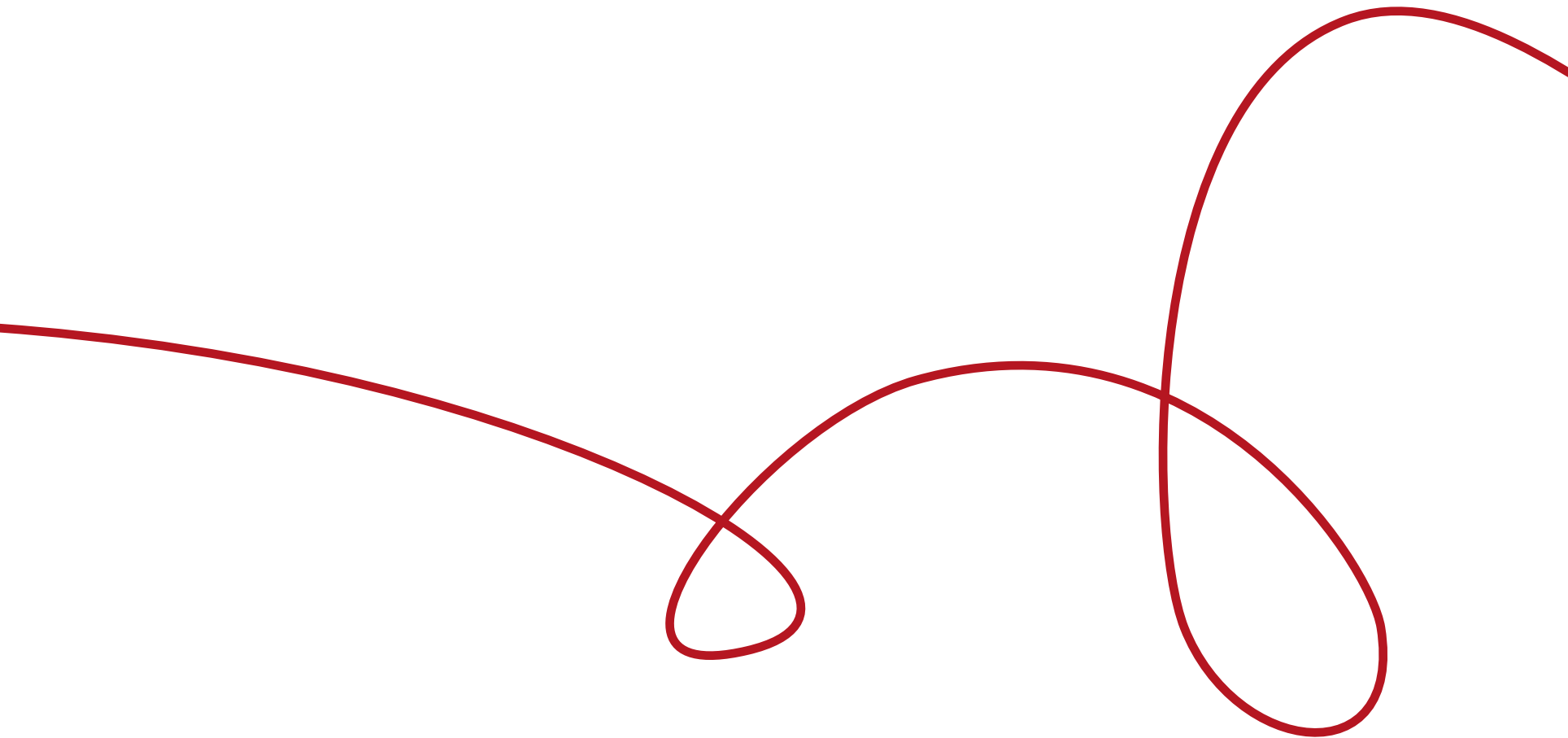


Bilancio sociale 2011

 **FONDAZIONE**
RENATO Piatti ONLUS
PRIMA LA PERSONA, POI IL DISABILE.









Fondazione Renato Piatti onlus

Bilancio sociale 2011

In copertina: immagini tratte dal video istituzionale "Un sottile filo rosso" (www.youtube.com/fondazionepiatti)



INDICE

LETTERA DEL PRESIDENTE	7	3. QUADRO DI INSIEME DELL'ATTIVITÀ	45	5. ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E	99
NOTA METODOLOGICA	9	SVOLTA PER PERSEGUIRE LA MISSIONE		RACCOLTA FONDI	
1. IDENTITÀ	13	3.1 Gli ospiti dei centri	45	5.1 La struttura	99
1.1 Profilo generale	13	3.1.1 <i>La dinamica</i>	45	5.2 L'attività di comunicazione verso tutti i	100
1.2 La storia	14	3.1.2 <i>Le caratteristiche</i>	52	pubblici	
1.3 Missione, valori e aspirazioni	16	3.2 Le modalità di risposta ai bisogni degli	55	5.3 Le iniziative verso i privati	101
1.4 La strategia	18	ospiti e delle loro famiglie		5.4 Le iniziative verso le imprese	105
1.5 Gli stakeholder	21	3.2.1 <i>Quadro generale</i>	55	5.5 Le iniziative verso gli enti erogatori	106
1.6 Il sistema di governo e controllo	23	3.2.2 <i>Le capacità di risposta rispetto</i>	56	5.6 I risultati complessivi	107
e l'articolazione organizzativa		<i>al benessere materiale</i>		6. RISORSE ECONOMICHE	109
1.6.1 <i>Gli organi</i>	23	3.3 I risultati dell'indagine di customer	65	6.1 Proventi ed oneri	109
1.6.2 <i>L'organigramma</i>	27	satisfaction rivolta alle famiglie		6.2 Indici di impiego delle risorse	115
1.6.3 <i>Gli strumenti di programmazione,</i>	28	3.4 Il Servizio SAI?	67	7. APPENDICI	117
<i>misurazione e controllo</i>		4 L'ATTIVITÀ DEI SINGOLI CENTRI	71	7.1 Le risposte della Fondazione rispetto	117
2. LE PERSONE CHE OPERANO	31	4.1 I Centri Residenziali	71	alle dimensioni della qualità della vita di	
PER LA FONDAZIONE		4.1.2 <i>Comunità Socio Sanitarie per</i>	76	ospiti e di loro famiglie	
2.1 Quadro generale	31	<i>persone con disabilità (CSS)</i>		7.2 Le schede di autovalutazione	119
2.2 Il personale dipendente	32	4.1.3 <i>La Comunità Alloggio di</i>	80	sul benessere materiale	
2.2.1 <i>Consistenza e composizione</i>	32	<i>Bregazzana</i>			
2.2.2 <i>La formazione</i>	36	4.2 I Centri Diurni	80		
2.2.3 <i>Assenze</i>	37	4.2.1 <i>Il CDD di Besozzo</i>	81		
2.2.4 <i>La soddisfazione del personale</i>	39	4.2.2 <i>Il CDD di Bobbiate</i>	82		
2.2.5 <i>Relazioni con le organizzazioni</i>	40	4.2.3 <i>Il CDD di Bregazzana</i>	84		
<i>sindacali</i>		4.2.4 <i>Il CDD di Melegnano</i>	86		
2.2.6 <i>Altro personale retribuito</i>	40	4.3 I Centri riabilitativi	88		
2.3 Il volontariato	41	4.3.1 <i>Il Centro Riabilitativo</i>	88		
2.4 Sicurezza e salute negli ambienti di	42	<i>Semiresidenziale per l'infanzia</i>			
lavoro		<i>e l'adolescenza (CRS) di Besozzo</i>			
2.5 Contenzioso	43	4.3.2 <i>La Comunità terapeutica per</i>	94		
2.6 Outsourcing	43	<i>pre-adolescenti e adolescenti di Fogliaro</i>			
				ALLEGATI SCARICABILI DAL SITO	
				www.fondazionepiatti.it	
				sezione CHI SIAMO > ultimo bilancio	
				• L'indagine sulla soddisfazione del personale	
				• L'indagine di customer satisfaction	
				rivolta alle famiglie	
				• Tavola per la verifica della completezza	
				e della conformità del bilancio sociale rispetto	
				al modello dell'Agenzia per il Terzo Settore	



LETTERA DEL PRESIDENTE

È con rinnovato piacere che vi introduco alla **terza edizione** del Bilancio sociale di Fondazione Renato Piatti onlus.

Il nostro impegno di rendicontazione sociale prosegue, con l'obiettivo di rendere sempre più chiaro e trasparente a tutti i nostri **stakeholder** ciò che facciamo, ogni giorno, per le persone con disabilità intellettiva e relazionale. Un insieme organico di attività in cui il nuovo si affianca allo storico, senza mai dare nulla per scontato. E in cui le donne e gli uomini che lavorano per la Fondazione si adoperano con volontà e dedizione per rendere tangibili i principi della nostra **missione**.

Questa edizione del Bilancio sociale vuole mettere in evidenza anche nella forma grafica e nelle immagini, oltre che nei contenuti, un nostro **valore** fondante. È il legame che ci tiene tutti uniti, amministratori, operatori, ospiti, è quello **scambio** quotidiano che affonda le sue radici nel prendersi cura e che poi si sviluppa in una relazione tanto complessa quanto intensa tra persone.

Uno scambio in cui il ruolo è solo un punto di partenza e che, alla fine, fa emergere in tutto e per tutto proprio le **persone**.

È il nostro **sottile filo rosso**, forte ma leggero, per nulla ingombrante, sicuramente irrinunciabile. E così come è stato il cuore e il titolo del nostro video istituzionale, realizzato appunto nel 2011, così è anche il motivo conduttore di questo Bilancio sociale: lo avete trovato in copertina e lo troverete a contrassegnare tutte le pagine del documento. Molto più di un segno grafico, è un segno di condivisione.

Confido che tutti voi, leggendo le pagine che seguono, possiate **"dividere con noi"** il senso e le manifestazioni concrete di questo sottile filo rosso.

Cesarina Del Vecchio

Presidente Fondazione Renato Piatti onlus



NOTA METODOLOGICA

Fondazione Renato Piatti onlus redige per **il quarto anno consecutivo** (la prima esperienza fu con il bilancio di missione 2008) un documento 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.

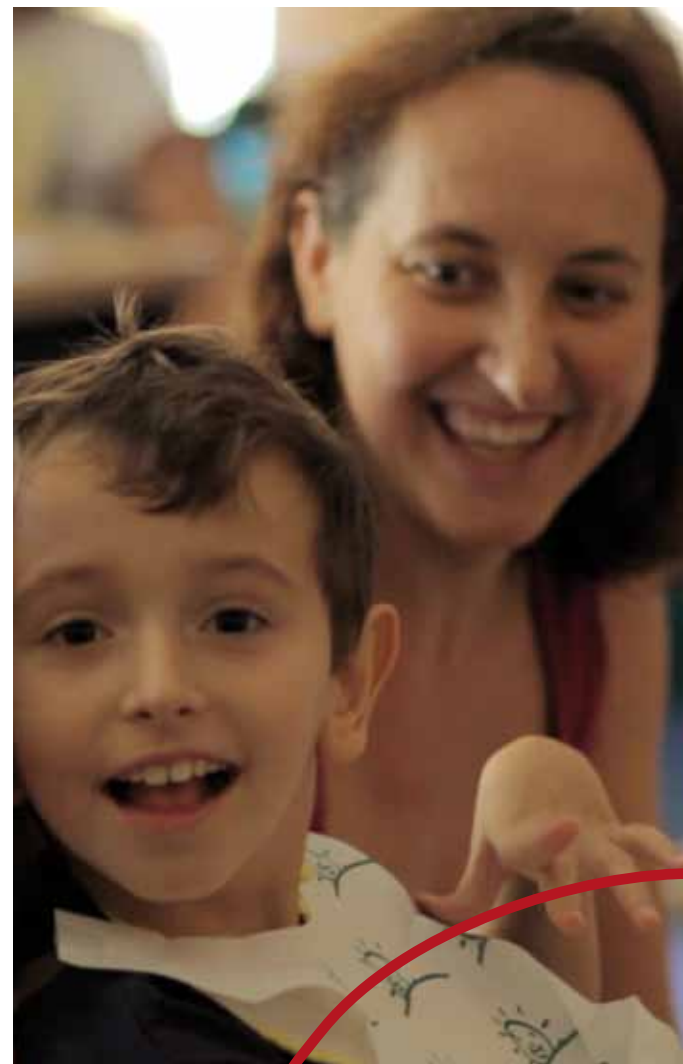
Il bilancio sociale è relativo all'anno 2011 e si riferisce all'attività svolta dalla Fondazione Renato Piatti onlus; si precisa che l'organizzazione non ha legami rilevanti con altri soggetti tali da richiedere un più ampio perimetro di rendicontazione. Rispetto al 2010 non ci sono stati cambiamenti significativi nel perimetro o nei metodi di misurazione.

Così come nella precedente edizione, **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'Agenzia per il Terzo Settore (2010)**. Come è possibile verificare nella tavola 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 41,4% completamente ed il 5,2%

parzialmente delle cosiddette 'informazioni volontarie' (in totale 58) previste dal modello dell'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 di lavoro è stato coordinato dal Responsabile dell'Area Comunicazione. **Il bilancio sociale è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 2 aprile 2012.**



Rispetto alla precedente edizione sono stati effettuati diversi interventi volti ad aumentare la capacità del bilancio sociale di garantire completezza informativa e fruibilità per tutti gli interessati.

Per quanto riguarda i contenuti, si è in particolare lavorato sulla rendicontazione dei servizi attraverso i quali si persegue la missione della Fondazione.

Nello specifico si è:

- ampliata l'analisi sulla dinamica e le caratteristiche degli utenti;
- effettuato un **approfondimento, attraverso il coinvolgimento di responsabili e coordinatori delle varie unità di offerta della Fondazione e di 16 persone appartenenti a diverse categorie di stakeholder, sulla capacità di risposta alle esigenze di benessere materiale degli utenti;**
- rafforzata la rendicontazione sull'attività svolta dalle diverse unità di offerta della Fondazione (che ha portato alla decisione di dedicare al tema un capitolo specifico).

Per migliorare chiarezza e accessibilità del documento si è provveduto a:

- intervenire sul testo per renderlo il più possibile sintetico e facilmente comprensibile;
- revisionare il progetto grafico del documento;
- **creare delle appendici per accogliere una serie di informazioni di dettaglio**, rendendo più agile il documento principale.

Il bilancio sociale 2011 è articolato in sei sezioni:

- **Identità**, che fornisce una visione di insieme delle caratteristiche della Fondazione, ne presenta missione e strategia, ne identifica gli stakeholder e ne approfondisce gli aspetti organizzativi e istituzionali;
- **Risorse umane**, 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;
- **Attività dei singoli centri**, che illustra i fatti di rilievo avvenuti nelle unità di offerta di Fondazione Piatti nel corso dell'anno;

- **Comunicazione e fund raising**, 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



Tanti volti, tante storie, così diverse ma anche così uguali. C'è un sottile filo rosso che le tiene tutte insieme. Questo filo rosso si chiama scambio.



1. IDENTITÀ

1.1 PROFILO GENERALE

Fondazione Renato Piatti onlus è un' **organizzazione non profit a marchio Anffas** (Associazione nazionale famiglie di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale) che **progetta, realizza e gestisce servizi a favore delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie.**

In particolare la Fondazione gestisce 4 Centri Diurni, 6 Centri Residenziali, 1 Centro di Riabilitazione per l'Infanzia e l'Adolescenza, 1 Centro di accoglienza temporanea e 1 Comunità Terapeutica, che operano in ambito sanitario, socio-sanitario integrato e socio-assistenziale, localizzati tra la provincia di Varese e quella di Milano¹. Tutti i Centri sono accreditati presso la Regione Lombardia.

Grazie alle équipes 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** ed agendo affinché la comunità consideri che il proprio sviluppo sociale, economico, culturale deve tenere conto di tutte e di tutti, a partire da chi è in condizioni di maggiore difficoltà.

La Fondazione offre anche il servizio di informazione e accoglienza SAI², che fornisce consulenza e accompagnamento per le famiglie dal punto di vista psicologico, amministrativo e legale, riguardo tutti gli aspetti legati alla presenza di un familiare con disabilità intellettiva e relazionale.

I NUMERI DI FONDAZIONE PIATTI NEL 2011

Ospiti presenti nei Centri	Dipendenti e collaboratori	Volontari	Totale proventi
387	317	72	11.823.870 €



¹ La sede principale, che è anche sede legale, della Fondazione è in via Cairoli, 13 a Varese.

1.2 LA STORIA

Fondazione Renato Piatti onlus viene costituita per volontà di un gruppo di genitori soci di Anffas onlus di Varese, motivati dalla necessità di individuare un ente capace di gestire professionalmente i servizi esistenti di Anffas Varese e svilupparne di nuovi.

1999

Viene realizzato il CRS di Besozzo, centro dedicato alla riabilitazione intensiva e precoce di bambini e adolescenti con disabilità, secondo la filosofia di approccio globale alla persona e di progetto di vita "dalla culla al dopo di noi".

2000

Inizia l'attività di gestione di 2 centri diurni, Bobbiate e Bregazzana, e della struttura residenziale di San Fermo. Da quel momento le attività si sviluppano nella direzione della piena realizzazione del "Progetto di Vita" Anffas per le persone disabili gravi, con la realizzazione di nuovi servizi in collaborazione con la Regione Lombardia e le istituzioni locali.

2001

Si sviluppa il progetto di vita "dopo di noi" per la disabilità lieve, realizzando la CSS di Bobbiate, centro residenziale di 10 posti che mira a ricreare una situazione di "ambiente familiare" per persone dotate di maggiori autonomie.

Apri lo sportello SAI? (Servizio Accoglienza e Informazione) dedicato ai disabili e alle loro famiglie con lo scopo di accompagnarle e sostenerle dal punto di vista psicologico, amministrativo e legale.

Parte il processo per la certificazione ISO 9001:2000 dei servizi offerti.

2003

L'offerta di servizi viene incrementata, sia nella residenzialità, realizzando la RSD di Sesto Calende, sia nei centri diurni, aprendo il CDD di Besozzo.

2005

2006

La Fondazione inizia ad operare anche fuori dal territorio della provincia di Varese, prendendo in gestione i servizi dell'Anffas onlus di Melegnano (MI), realizzando così la CSS di Melegnano e il CDD di Melegnano.

Si ottiene la certificazione ISO 9001:2000 del Sistema Qualità in relazione alla Direzione generale e alla sede amministrativa, al Servizio SAI? e alla RSD di San Fermo.

2007

2008

La certificazione ISO 9001:2000 viene estesa alla RSD di Sesto Calende e al CRS di Besozzo.

Aprire un nuovo servizio denominato CAT (Centro di Accoglienza Temporaneo) sul territorio di Varese per rispondere al bisogno temporaneo di sollievo delle famiglie che hanno all'interno del loro nucleo persone con disabilità.

Aprire presso il CRS di Besozzo lo sportello "sai che c'è il SAI?" indirizzato all'età evolutiva.

Viene realizzata la costruzione di una piscina riabilitativa all'interno del CRS Besozzo, con l'obiettivo di dare la possibilità agli utenti del centro di avere un servizio riabilitativo in acqua sempre più mirato ed efficace.

Prende avvio la progettazione per la gestione di un centro per l'autismo a Milano.

2009

Nel corso dell'anno viene avviata la gestione di due Comunità Socio Sanitarie nel territorio di Busto Arsizio. Entrambe le strutture appartengono alla Fondazione Anffas onlus Lion Mario Ravera.

Il 4 ottobre apre la Comunità Terapeutica per adolescenti di Fogliaro, destinato ad accogliere fino a 14 minori con disturbi e/o psico-patologie della relazione e del comportamento, al fine di far fronte alle molte richieste delle famiglie e delle UONPIA e far diminuire il ricorso a strutture extra provinciali e regionali.

2010

2011

Viene modificato lo statuto. La principale innovazione è relativa all'ampliamento dell'oggetto sociale: si prevede che la Fondazione amministri servizi idonei a rispondere ai bisogni non solo di persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie, ma anche di altri soggetti svantaggiati.

Prosegue il percorso intrapreso da Fondazione Piatti nel campo della Neuropsichiatria infantile: la Fondazione infatti presenta la richiesta di accreditamento alla Regione Lombardia per il Centro Diurno di neuropsichiatria infantile che, qualora sussisteranno le condizioni di sostenibilità, gestirà all'interno del Centro Polifunzionale per il Trattamento dei Disturbi Pervasivi dello Sviluppo di Via Rucellai a Milano, in collaborazione con le UONPIA milanesi e le associazioni di famiglie Angsa e Anffas. Per questo progetto, Fondazione Piatti è affiancata alla Fondazione Luce, ente promotore e proprietario dell'immobile, e all'Università Campus Bio-Medico di Roma, che curerà l'attività di ricerca.

La **missione** della Fondazione Renato 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 favorirne 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 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, tetraparesi spastica, ecc.).

La disabilità, secondo la definizione OMS (2001), è rappresentata dalla discrepanza tra il funzionamento della persona (secondo la "Classificazione internazionale del funzionamento, della salute e della disabilità" dell'OMS) 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 diversità delle persone che caratterizzano la comunità. Si tratta di un concetto molto differente da quello di integrazione in cui la società richiede a tutte le persone, a prescindere dalla loro etnia, cultura, condizione sociale e di salute, un sostanziale adattamento alle regole precostituite e valide per tutti;
- **visione olistica della persona:** il presupposto culturale della visione olistica della persona è che "il tutto è più dell'insieme delle parti"; ad intendere che la persona 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 ad 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 garantirne 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**.

In questa prospettiva nel 2011 è stato **modificato lo statuto della Fondazione** ampliandone l'oggetto sociale: si prevede che la Fondazione amministrerà servizi idonei a rispondere ai bisogni non solo di persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie, ma anche di **altri soggetti svantaggiati**. Parallelamente nel nuovo statuto risulta modificato anche lo scopo della Fondazione, prevedendo la possibilità di estenderne le finalità (comunque senza scopo di lucro) ad **altre attività benefiche**. Altro ampliamento riguarda i confini geografici, con la previsione che Fondazione Piatti possa istituire **uffici e sedi secondarie in Italia**, anche al di fuori del territorio lombardo. Infine, sono stati rettificati gli articoli riguardanti il **Consiglio di Amministrazione**, le sue competenze e il suo funzionamento, nonché quello riguardante la carica di Presidente (*vedere paragrafo 1.6*).

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.

1.4 LA STRATEGIA

L'attività di pianificazione strategica ha assunto per la Fondazione Renato Piatti onlus una sempre più grande importanza, sia per attuare una gestione partecipata e condivisa ai diversi livelli dell'organizzazione sia per affrontare la forte competitività nel settore dei servizi sanitari e socio-sanitari in una situazione di scarsità di risorse economiche. Il nuovo Consiglio di Amministrazione della Fondazione si è insediato alla fine del 2011

ed ha dovuto affrontare da subito i forti cambiamenti intervenuti nel sistema sociale ed economico del Paese che hanno spinto anche il livello regionale a mettere in atto una serie di provvedimenti volti a modificare l'attuale sistema di welfare. In relazione a quanto precede, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di **procedere alla stesura di un piano strategico triennale entro il 31 dicembre 2012**, partendo da

una rinnovata lettura della missione della Fondazione e dall'analisi dei bisogni e dei mutamenti del sistema di welfare che verranno prodotti dalle scelte normative a livello nazionale e regionale. A questo proposito è stato costituito un gruppo di lavoro permanente formato da due Consiglieri di Amministrazione e dal Direttore Generale, che avrà il compito di portare a termine questo impegnativo obiettivo.

A lato si riportano i macro-obiettivi del piano strategico attuale e gli interventi attuati nel 2011.

PIANO STRATEGICO	
Macro-obiettivi 2011	Interventi attuati
Sviluppo di nuove unità d'offerta/servizi	Saturazione all'80% della prima CSS di Busto Arsizio e avvio e saturazione al 70% della seconda CSS di Busto Arsizio.
	Avvio e saturazione del 65% dei posti disponibili della Comunità Terapeutica di Fogliaro.
Potenziamento della struttura direttiva/operativa e della sua organizzazione/efficienza in relazione al piano di sviluppo e consolidamento	Assunzione del Direttore dei Servizi.
	Assunzione del Responsabile Comunicazione e Raccolta fondi.
Mantenimento dell'equilibrio economico di medio lungo periodo	Azioni di contenimento dei costi e di incremento dei proventi che hanno consentito di riequilibrare la gestione e raggiungere un risultato positivo di gestione.
Consolidamento/estensione Sistema Gestione Qualità (SGQ). Gestione sistema informativo FRP	Revisione dei processi di gestione delle risorse umane.

I principi salienti di metodo e di riferimento per la realizzazione del piano strategico 2012-2015 sono i seguenti:

Piano Strategico 2012-2015

Linee guida per la stesura del P.S.

- I "fondamentali"
 - Statuto
 - Missione
 - Valori
 - Visione
 - Stakeholders e logica della Governance
- Processi e strumenti di pianificazione strategica
 - Lo schema generale di sviluppo del piano
- Le Fasi:
 - analisi
 - sintesi
 - verifica

Piano strategico 2012-2015 – Giugno 2012

Piano Strategico 2012-2015

Analisi

Lo schema generale di sviluppo del P.S.

Fase di Analisi :

- 1 - Quadro dinamico del Sistema Socio Sanitario Lombardo
- 2 - Quadro dinamico dei Bisogni, di assistiti e famiglie
- 3 - Quadro dinamico della "concorrenza"
- 4 - Possibilità di differenziazione della nostra offerta
- 5 - Peculiarità di Fondazione Piatti
- 6 - F D M O di Fondazione Piatti - "filtro" della nostra Missione

Piano strategico 2012-2015 – Giugno 2012

Piano Strategico 2012-2015

2 Quadro dinamico dei bisogni degli assistiti (a)

	espresi	latenti	futuri
bambini adolescenti	Riduzione lista d'attesa CRS		Certeza continuità assistenza/cura dopo CRS
ospiti dei CDD	Spazi differenziali per patologia e fasce d'età	Assistenza a maggior valenza sanitaria (disturbi del comportamento)	Adeguamento degli spazi in particolare per i centri con alta concentrazione di casi neuro-motori
ospiti degli RSD	Specifici ambiti dedicati ai minori oggi inseriti in modo non appropriato	Differenziazione interventi rispetto agli orari canonici	Maggiore assistenza medico/infermieristica, per il complicarsi dei quadri clinici
ospiti dei CSS		Passaggio da CSS a RSD per prevalenza patologie da invecchiamento	
ospiti delle C. T.	Consolidamento dell'intervento / approccio clinico-terapeutico	Gestione delle acute (che non richiedono ricovero ospedaliero)	Prospettive di orientamento in alternativa al rientro in famiglia

Piano strategico 2012-2015 – Giugno 2012

Piano Strategico 2012-2015

2 Quadro dinamico dei bisogni delle famiglie (b)

	espresi	latenti	futuri
orientamento			Punti di riferimento di informazione, accoglienza e accompagnamento che trovano sempre di meno nel servizio pubblico
terapie strutture	Riduzione lista d'attesa Aiuti per cure specialistiche	Sollievo tramite flessibilità di orario delle strutture diurne , accoglienza residenziale temporanea e sostegno domiciliare	
finanza			Aiuti per far fronte ai costi dei servizi e alla mediazione con i Comuni
dopo di noi			Il " Dopo di Noi" non assicurato – invecchia anche la popolazione dei genitori

Piano strategico 2012-2015 – Giugno 2012

4

Possibilità di differenziazione dell'offerta

- Far fronte alla domanda di posti in Centri Diurni per i casi in uscita dal CRS
 - C'è bisogno di un "dopo CRS" data la complessità neuromotoria e psichica dei casi accolti
 - Anche se il periodo non è favorevole per la realizzazione di una nuova struttura, vista la difficoltà finanziarie dei comuni
 - si potrebbe convertire il CAT di Bregazzana (sottoutilizzato) in nucleo CSE? o aumentare di 5 i posti accreditati CDD?
- Far fronte alla domanda di domiciliarità
 - L'assistenza domiciliare tramite voucherizzazione è una delle novità del modello di welfare lombardo
 - La Regione sta definendo i requisiti di accreditamento relativi
- Far fronte alla crescente domanda di accoglienza, informazione e accompagnamento da parte delle famiglie
 - Il "cliente" diventa centrale, col passaggio dal regime dell'offerta a quello della domanda
 - Il nostro SAI? Diventa un asset strategico
 - Il SAI? Potrebbe evolvere a consultorio?

5

Il "filtro" della nostra Missione sul panorama di Forze, Debolezze, Opportunità, Minacce

- L'analisi delle tendenze dei bisogni di assistiti e famiglie, del quadro concorrenziale e legislativo mostra:
 - a) Una crescente complessità dei bisogni
 - b) Una concorrenza che sta mutando pelle (più difficoltà per i concorrenti meno strutturati, nuova concorrenza da parte di chi offre nuove modalità di servizio)
 - c) Una crescente limitazione alle risorse economiche messe in campo dal sistema socio sanitario lombardo, che, crediamo, limiterà soprattutto la possibilità di creare nuovi servizi
 - d) Crescenti difficoltà economiche, legate al lungo periodo di crisi, che rende problematico il ricorso ad aumenti tariffari
- Le dinamiche sono in continuo divenire, per cui è difficile formulare un piano strategico "deterministico"
- Un obiettivo e sintetico confronto di Forze e Debolezze della Fondazione con le Opportunità e le Minacce che si colgono consente di inquadrare le opzioni strategiche che vale la pena considerare

Piano strategico 2012-2015 - Giugno 2012

6

Forze, Debolezze, Opportunità, Minacce

- Lo schema del lavoro...



Piano strategico 2012-2015 - Giugno 2012

6

Il Filtro della nostra Missione sulle matrici FDMO

- Le opzioni strategiche suggerite dall'analisi FDMO devono essere coerenti con il cuore della nostra Missione:
 - a) offrire servizi di cura e assistenza di qualità differenziati per esigenze ed età
 - b) garantire la sostenibilità dei servizi nel tempo, anche con soluzioni innovative.
 - c) sviluppare l'offerta dei servizi, puntando all'eccellenza regionale nel campo della riabilitazione e cura a favore dell'infanzia dell'adolescenza.
 - d) valorizzare la dimensione sia umana sia professionale di tutti i collaboratori

Piano strategico 2012-2015 - Giugno 2012

1.5 GLI STAKEHOLDER

Di seguito si individuano i principali stakeholder² della Fondazione, suddividendoli in alcune macrocategorie ed esplicitando la relazione con l'ente e le principali modalità di coinvolgimento.

1. STAKEHOLDER DI MISSIONE

(coloro nell'interesse dei quali le attività istituzionali dell'organizzazione sono poste in essere)

• **Persone con disabilità**

La Fondazione si impegna, attraverso i propri servizi e la propria azione sul territorio, a promuoverne i diritti e a rispondere ai molteplici bisogni nell'arco di tutta la loro vita (*vedere paragrafo 3.2*), creando le condizioni per sviluppare o recuperare le loro capacità ed autonomie e favorirne l'inclusione sociale.

• **Famiglie delle persone con disabilità**

La Fondazione promuove la condivisione attiva delle famiglie e si impegna a rispondere alle loro esigenze informative, di orientamento, di accompagnamento, di sollievo.

Il loro coinvolgimento avviene attraverso diverse modalità: presenza nel Consiglio di Amministrazione (*vedere paragrafo 1.6.1*), informazione sistematica attraverso invio della newsletter, comunicazioni ad hoc e le bacheche dei Centri, indagini di customer satisfaction cui fa seguito una restituzione

dei risultati in un incontro annuale per ogni struttura (*vedere paragrafo 3.3*), organizzazione di un evento annuale per tutti gli ospiti e le famiglie.

• **ANFFAS Varese**

ANFFAS onlus di Varese è l'associazione locale di famiglie, ed è l'ente che procede alla nomina diretta del Consiglio di Amministrazione della Fondazione Renato Piatti onlus.

Fondazione Piatti mantiene uno stretto e sistematico rapporto di informazione e collaborazione con l'Associazione anche per la realizzazione di iniziative (convegni, manifestazioni, ...) ed eventi.

• **Comunità locale**

La Fondazione ricerca attivamente la collaborazione delle diverse espressioni della Comunità locale per la realizzazione di progetti di inclusione delle persone con disabilità e per sostenere finanziariamente lo sviluppo dei servizi forniti. Nello stesso tempo si pone come patrimonio a disposizione della Comunità per affrontare le problematiche su cui ha sviluppato competenze e strumenti di intervento.

2. COLLABORATORI

• **Personale dipendente**

È la principale risorsa di Fondazione Piatti per perseguire la sua missione. L'impegno della Fondazione è di favorire la continuità e la qualità della vita lavorativa e promuovere senso di appartenenza, partecipazione e responsabilità.

La Fondazione informa e cerca di coinvolgere il personale attraverso un'informazione costante sulla propria attività (newsletter, bacheche dei Centri, comunicazioni inserite all'interno delle buste paga), la realizzazione annuale di indagini di job satisfaction e – dal 2010 – di incontri di restituzione dei relativi risultati (*vedere paragrafo 2.2.4*), l'organizzazione di incontri periodici organizzati dai direttori – responsabili – coordinatori di area o struttura con il proprio staff.

• **Collaboratori esterni**

La Fondazione si avvale di collaboratori esterni con professionalità specifiche, selezionati in base al livello di competenze e alla condivisione del proprio approccio verso la disabilità.

² 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.

Gli strumenti di comunicazione e coinvolgimento sono in larga parte gli stessi utilizzati per il personale dipendente.

• **Volontari**

La Fondazione promuove, sostiene e valorizza il volontariato nella propria organizzazione (*vedere paragrafo 2.3*), ritenendolo un valore in sé, oltre a costituire una fondamentale risorsa per garantire la risposta ad alcuni bisogni delle persone con disabilità.

I volontari sono sistematicamente informati sull'attività attraverso la newsletter, le bacheche dei Centri, le comunicazioni scritte spedite a casa o consegnate a mano e gli eventi (festa annuale, festa natalizia dedicata ai volontari).

• **Organizzazioni sindacali**

La Fondazione promuove da sempre un dialogo aperto e costruttivo con le OO.SS. volto a favorire una piena applicazione del contratto di lavoro e delle norme di legge in materia, oltre alla valorizzazione dei dipendenti in quanto persone, il tutto in coerenza alla propria missione (*vedere paragrafo 2.2.5*).

3. ENTI EROGATORI, DI GOVERNO E DI CONTROLLO DEL SISTEMA DEI SERVIZI

• **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.

• **ASL**

Rappresenta l'organo operativo sul territorio che ha funzioni di programmazione, acquisto e controllo dei servizi sanitari e socio sanitari.

• **Ambiti territoriali**

Rappresentano gli organismi di programmazione della rete dei servizi sociali sul territorio di competenza.

Con questi soggetti la Fondazione ha un rapporto contrattuale legato all'accreditamento dei servizi gestiti, con l'obbligo di rendicontare periodicamente le prestazioni erogate.

4. SOGGETTI INVIANTI

• **ASL, Comuni, UONPIA, famiglie, ecc.**

Rappresentano i soggetti che propongono l'inserimento di una persona presso una delle strutture della Fondazione Renato Piatti onlus alla luce dei bisogni della stessa.

Ciò determina un rapporto costante con la Fondazione.

5. DONATORI ED EROGATORI DI CONTRIBUTI

• **Privati, imprese ed enti erogatori**

A coloro che effettuano donazioni ed erogano contributi per la realizzazione di progetti Fondazione Piatti si impegna a garantire massima trasparenza e rispetto di quanto dichiarato nella fase di acquisizione

dei fondi.

La Fondazione cerca di coinvolgere i propri donatori, siano essi privati, imprese o enti di erogazione, attraverso l'invio sistematico della propria newsletter e di aggiornamenti sulle proprie attività, l'invito a visitare i Centri e a vedere i risultati dei progetti sviluppati grazie al loro sostegno (*vedere capitolo 4*).

6. FORNITORI PRIMARI

• **Aziende fornitrici di beni e servizi**

Si tratta di fornitori i cui beni e servizi hanno un impatto diretto sulla qualità della vita degli ospiti della Fondazione Renato Piatti onlus (servizio infermieristico, farmaci, ecc. *vedere paragrafo 2.6*).

Con alcuni di questi fornitori è stato costruito un rapporto di conoscenza e coinvolgimento significativo attraverso una sistematica informazione sull'attività svolta e la partecipazione ad eventi della Fondazione.

7. PARTNER E RETI TERRITORIALI

• **Enti non profit**

La Fondazione collabora con altri enti non profit, in particolare: in un progetto pubblico privato sperimentale a livello regionale nell'ambito della psichiatria e neuropsichiatria infantile con la Fondazione Gaetano e Mafalda Luce e l'Università Campus Bio-medico di Roma; in partenariato con l'Anf-

fas Melegnano per la gestione di un CDD e una CSS a Melegnano e con la Fondazione Anffas Lyon Mario Ravera per la gestione di due CSS nel comune di Busto Arsizio.

• **CONFAPI di Varese**

La Fondazione è socia dell'Associazione Piccole e Medie Imprese della Provincia di Varese, nella prospettiva di promuovere la collaborazione tra soggetti profit e non profit e la diffusione della responsabilità sociale d'impresa (CSR).

La Fondazione cerca di coinvolgere la CONFAPI attraverso la newsletter, periodiche comunicazioni, gli eventi organizzati sul territorio e le collaborazioni attivate su alcuni iniziative particolari.

8. MASS MEDIA (Giornali, Radio, Televisioni, ...)

Sono canali importanti per diffondere la missione di Fondazione e per un suo più adeguato sviluppo sul territorio.

La Fondazione cerca di coinvolgere i mass media attraverso l'invio della newsletter, le attività di ufficio stampa, i propri eventi e l'invito a visitare i centri e i progetti sviluppati grazie al sostegno dei donatori.

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 – in parte modificato con le modifiche statutarie approvate nel 2011 – fondato sui seguenti organi statutari:

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

Il Consiglio di Amministrazione della 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.

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 onlus di Varese da almeno un anno.

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

COMPOSIZIONE CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (PERIODO 2009-2011)			
Nome	Anzianità di carica	Professione	Altri ruoli di governo/controllo svolti in altre organizzazioni
Del Vecchio Cesarina (Presidente)	10 anni	Pensionata	Presidente Anffas onlus di Varese
Caccia Dominioni Maria (VicePresidente)	10 anni	Pensionata	Consigliere Anffas onlus di Varese
Piatti Guglielmo (Consigliere)	2 anni	Notaio	
Forza Renzo (Consigliere)	2 anni	Impiegato	Consigliere Anffas onlus di Varese
Peronaci Fioretta (Consigliere)	5 anni	Pensionata	Consigliere Anffas onlus di Varese
Tognella Paolo (Consigliere)	5 anni	Pensionato	
Rota Emilio (Consigliere)	10 anni	Pensionato	Presidente Fondazione Anffas Dopo di Noi, Presidente Fondazione Borghi, Consigliere Consorzio Nazionale Anffas "La Rosa Blu", Consigliere Anffas onlus di Varese.

Il 27 novembre 2011, in occasione della assemblea annuale dei Soci di Anffas Varese, **è stato nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione di Fondazione Piatti**, in carica fino al 2014, che risulta così composto:

COMPOSIZIONE CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (PERIODO 2011-2014)			
Nome	Anzianità di carica	Professione	Altri ruoli di governo/controllo svolti in altre organizzazioni
Del Vecchio Cesarina (Presidente)	11 anni	Pensionata	Consigliere Anffas onlus Nazionale e Anffas onlus Lombardia
Caccia Dominioni Maria (VicePresidente)	11 anni	Pensionata	Consigliere Anffas onlus Varese
Castiglioni Anna (Consigliere)	1 anno	Casalinga	Presidente Anffas onlus Varese da maggio 2011
Tognella Paolo (Consigliere Delegato)	6 anni	Pensionato	
Rota Emilio (Consigliere)	11 anni	Pensionato	Presidente Anffas onlus Lombardia, Presidente Fondazione Nazionale Dopo Di Noi - onlus a.m.Anffas, Presidente RSA Fondazione Sacconaghi-Borghi, Consigliere Cooperativa Bologna Integrazione a.m.Anffas, Consigliere Cooperativa Trieste Integrazione a.m.Anffas, Consigliere Cooperativa Integrazione Biellese a.m.Anffas, Consigliere Consorzio Nazionale Enti Gestori a.m.Anffas, Consigliere ALtra FAMiglia Dopo di Noi (AL.FA.) Impresa sociale S.r.l.
Polinelli Riccardo (Consigliere)	1 anno	Pensionato	Presidente del Consiglio di Amministrazione di Bottega Lombarda s.r.l. e Amministratore Unico di SISCO s.r.l.
Vanetti Renzo (Consigliere)	1 anno	Pensionato	Presidente TAS spa, Consigliere di Amministrazione in C-Card spa Consigliere di Amministrazione in Fondazione Brugnioni-Inarzo, Varese Consigliere di Amministrazione in Fondazione Caritas Ambrosiana, Milano Membro SMC-CAC Committee, European Payment Council, Bruxelles

Nell'attuale Consiglio di Amministrazione vi sono:

- 2 Amministratori i cui familiari usufruiscono dei servizi diurni della Fondazione;
- 5 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:

- 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 8 volte nel corso del 2011**.

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. Nel 2011 non si è verificata alcuna situazione di tale natura.

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. 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 onlus di Varese. Almeno uno dei membri effettivi del Collegio dei Revisori deve essere iscritto nel Registro dei Revisori. I Revisori durano in carica quattro anni e sono rieleggibili.

Nel corso del 2011 il Collegio è stato nominato per il triennio 2011-2014, senza modifiche nella sua precedente composizione.

Compete al Collegio ogni potere di controllo amministrativo e contabile sull'attività della Fondazione.

Il Collegio dei Revisori si è riunito 5 volte nel corso del 2011.

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

COMPOSIZIONE COLLEGIO DEI REVISORI (PERIODO 2011-2014)

Nome	Carica	Professione - Titolo di studio Eventuale abilitazione professionale
Franzi Emilio	Presidente	Commercialista e Revisore dei Conti
Musella Salvatore	Sindaco	Commercialista
Giallo Salvatore	Sindaco	Commercialista e Revisore dei Conti

1.6.2 L'organigramma

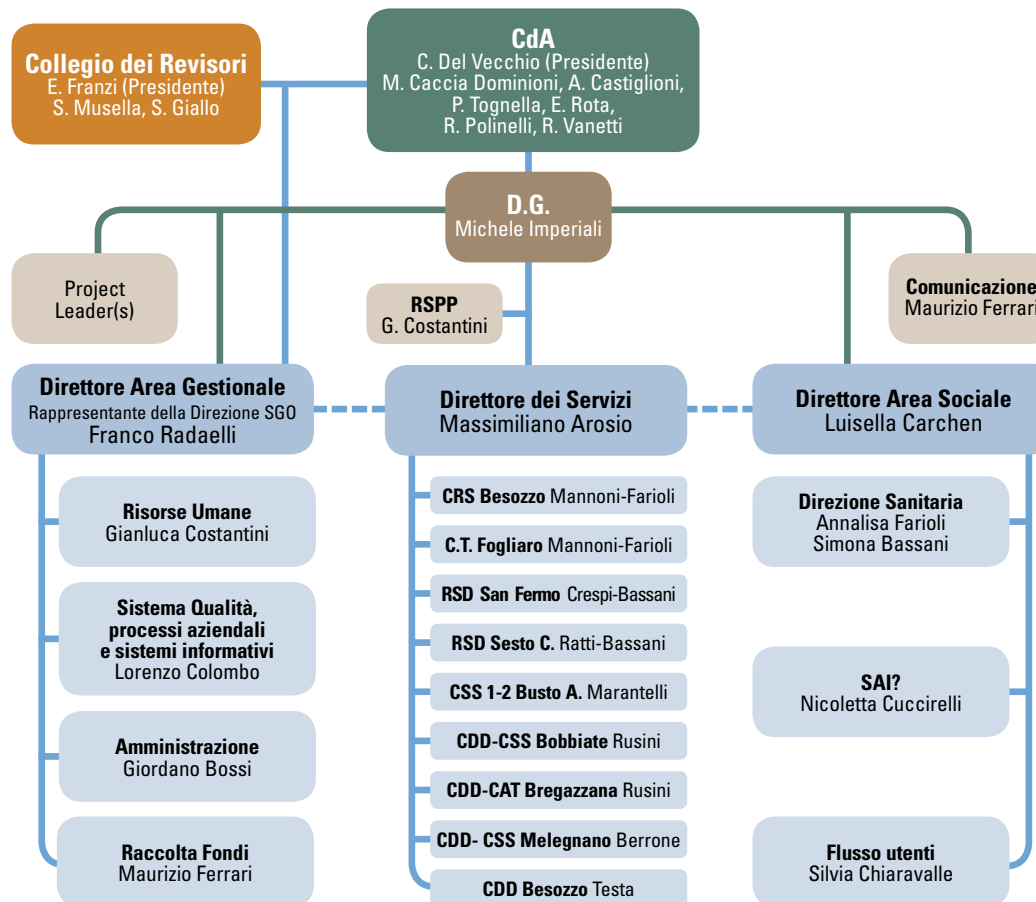
Il modello organizzativo, entrato in vigore il 1° novembre 2010, prevede tre aree di operatività:

- 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 sociosanitarie;
- l'area sociale, che sovrintende a tutti gli aspetti di contatto e gestione dell'utenza e agli aspetti sanitari.

Nel corso del 2011 sono stati effettuati importanti passi in avanti per rendere pienamente operativo il nuovo modello organizzativo:

- è stato nominato il Direttore dei Servizi;
- sono stati ridefiniti i ruoli e i modelli di coordinamento delle due RSD (San Fermo e Sesto Calende);
- si è passati ad una gestione integrata delle strutture di Neuropsichiatria Infantile (CRS Besozzo e CT Fogliaro), affidata ad un responsabile unico che opera a fianco del Direttore sanitario;
- l'organico dell'Area Comunicazione e Fund Raising si è completato con l'arrivo del nuovo Responsabile.

Riportiamo di seguito l'organigramma funzionale entrato in vigore nel febbraio 2012, completato con le nuove risorse:





1.6.3 Gli strumenti di programmazione, misurazione e controllo

Il sistema di gestione ha attivato alcuni strumenti di pianificazione e controllo che aiutano a garantire una coerenza tra gli obiettivi definiti dalla missione, il loro grado di perseguimento e il corretto impiego delle risorse necessarie.

A questo proposito **è attivo in Fondazione il sistema qualità, certificato conforme alla norma ISO 9001:2008 relativamente alla sede amministrativa, alle due Residenze Sanitarie Assistenziali (RSD) e al Centro Riabilitativo Semiresidenziale (CRS).**

È consolidato anche il sistema di programmazione e controllo che si traduce nell'attività di pianificazione strategica, nel processo di budget e nella verifica mensile dell'andamento economico finanziario. Questa verifica viene fatta sia con la Direzione Generale, sia con i responsabili/coordinatori dei singoli servizi.

Le altre aree strategiche, dove la Fondazione ha introdotto strumenti di misurazione e controllo, sono quella del personale e degli ospiti.

Per quanto riguarda le persone che lavorano alla Fondazione, sono **realizzate rilevazioni annuali del grado di soddisfazione attraverso la job satisfaction** (vedere paragrafo 2.2.4) ed il monitoraggio costante delle malattie e degli infortuni (vedere pa-

ragrafo 2.2.3), 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 soddisfazione delle famiglie attraverso la customer satisfaction** (vedere paragrafo 3.3), 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.

A garanzia della trasparenza e correttezza dei comportamenti è fatto divieto di tutelare o promuovere gli interessi economici, politici o sindacali o di categoria di fondatori, amministratori, dipendenti o di altri soggetti facenti parte a qualunque titolo dell'organizzazione dell'ente o che effettuino erogazioni liberali alla Fondazione Renato Piatti onlus. I divieti sopra richiamati si applicano anche ai congiunti, parenti e affini fino al quarto grado.

Si segnala inoltre che **la Fondazione Piatti ha avviato nel 2011 il processo di realizzazione di un Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001.**

Tale Decreto prevede che per un ente sussista una “responsabilità amministrativa” quando persone fisiche che lo rappresentano o che operano per l’ente abbiano commesso, nell’interesse o a vantaggio dell’ente, uno dei reati previsti dal Decreto stesso. In tali casi il D.lgs 231 prevede per l’ente sanzioni di varia natura, anche di rilevante entità, a meno che questo abbia adottato ed efficacemente attuato modelli di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire tali reati.

Oltre al sistema dei controlli interni sono previsti e vengono regolarmente effettuati una serie di controlli esterni. In particolare l’attività più intensa di controllo, sia in termini quantitativi, sia in termini qualitativi è svolta dalle **Aziende Sanitarie Locali**, le quali operano controlli mirati al rispetto delle disposizioni normative di accreditamento e all’appropriatezza degli interventi a favore degli ospiti.

Durante l’anno 2011 sono state effettuate una vigilanza in materia del rispetto delle normative ed una in materia di appropriatezza degli interventi a favore degli ospiti per ogni servizio gestito dalla Fondazione, ad eccezione del Centro Riabilitativo Semiresidenziale di Besozzo che ha avuto una vigilanza in materia del rispetto delle normative di accreditamento. È stato effet-

tuato un sopralluogo notturno da parte del servizio vigilanza della ASL di Varese presso la RSD di Via Monte Cristallo a Varese a seguito di una segnalazione anonima.

Tutte le attività di controllo hanno dato esito favorevole.



*È uno scambio tra persone,
persone che hanno
bisogno di aiuto e persone
che danno aiuto.
Persone che cercano
sostegno e persone che
danno sostegno.
Persone che hanno voglia
di un abbraccio e persone che
danno un abbraccio.*



2. LE PERSONE CHE OPERANO PER LA FONDAZIONE

2.1 QUADRO GENERALE

Fondazione Renato Piatti onlus ha il suo "motore" nel personale qualificato che con diverse mansioni si prende cura delle persone con disabilità ospiti dei centri. Un personale composto sia di operatori dipendenti, sia di figure in rapporto libero-professionale (medici e terapisti). È inoltre attiva una collaborazione in outsourcing,

regolata da una apposita convenzione con uno studio associato, per le prestazioni infermieristiche da garantire in alcune strutture. Il quadro delle risorse umane si completa con il gruppo di volontari che, in vario modo, sostengono le attività delle realtà operative. **Complessivamente si tratta di 389 persone.**

PERSONE CHE OPERANO PER LA FONDAZIONE (AL 31/12/2011)

Personale con contratto di lavoro dipendente	Personale professionista a contratto	Personale convenzionato ³	Personale volontario
287	20	10	72

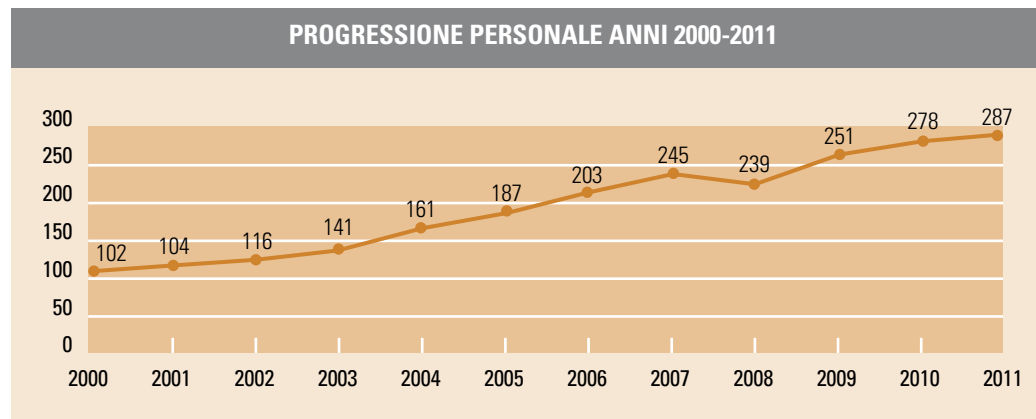


³ Attività in outsourcing ad incidenza diretta sul servizio: Infermieri Professionali.

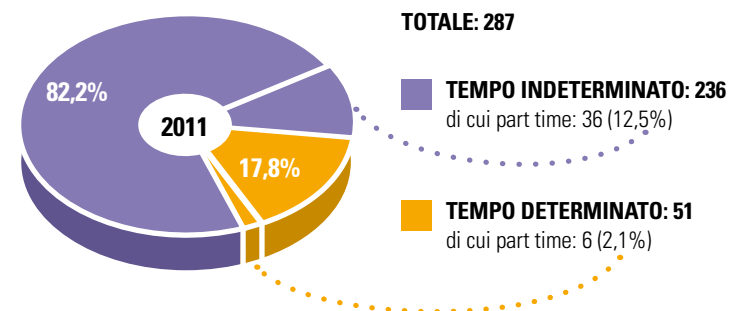
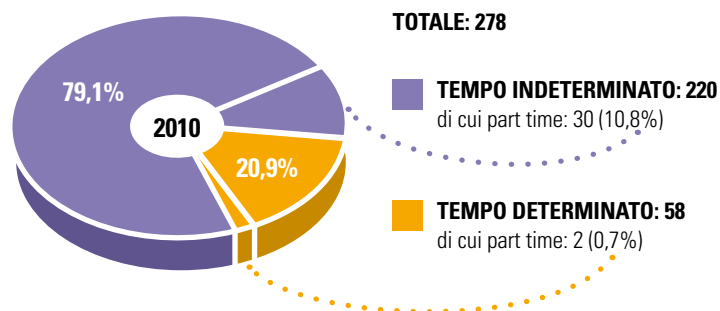
2.2 IL PERSONALE DIPENDENTE

2.2.1 Consistenza e composizione

Al 31 dicembre 2011 il personale legato a Fondazione Piatti da un rapporto di lavoro subordinato era costituito da 287 operatori, 9 in più rispetto al 2010.



COMPOSIZIONE PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE DIPENDENTE (AL 31/12/2011)



DINAMICA PERSONALE DIPENDENTE NEL CORSO DEL 2011

	Numero entrate	Numero uscite	Motivazioni uscite
Tempo indeterminato	6 Inoltre ci sono state 12 trasformazioni da tempo determinato a tempo indeterminato	12	- 1 pensionamento - 1 licenziamento - 10 dimissioni volontarie
Tempo determinato	87 (per sostituzioni periodo estivo, sostituzioni nominative malattia/infortunio/maternità)	77	- 1 mancato superamento periodo di prova - 73 termine naturale del contratto - 3 dimissioni volontarie

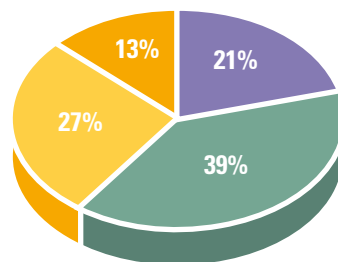
Il 60% degli operatori ha meno di 40 anni; in relazione all'anzianità di servizio, la concentrazione maggiore si registra sull'appartenenza più consolidata (oltre 7 anni, 94 collaboratori su 287), e nelle due fasce dei "neofiti" (fino a 3 anni di presenza, 108 operatori su 287). Questo risultato è coerente con l'impegno della Fondazio-

ne di questi ultimi anni, improntato da un lato all'acquisizione di nuove unità d'offerta (CSS Busto Arsizio gennaio 2010, CT Fogliaro ottobre dello stesso anno), dall'altro nel consolidamento dei servizi ormai storici che, a parte la normale "manutenzione" delle piante organiche, sono dotati di squadre di operatori più che collaudate.





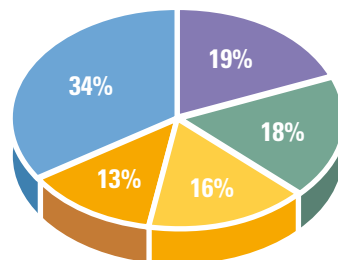
DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER ETÀ AL 31/12/2011



TOTALE: 287

- FINO A 30 ANNI: 61**
- DA 31 A 40 ANNI: 113**
- DA 41 A 50 ANNI: 79**
- OLTRE 50 ANNI: 34**

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER ANZIANITÀ AZIENDALE AL 31/12/2011



TOTALE: 287

- DA 0 A 1 ANNO: 55**
- DA 2 A 3 ANNI: 53**
- DA 4 A 5 ANNI: 46**
- DA 6 A 7 ANNI: 39**
- OLTRE 7 ANNI: 94**

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			
Categorie	Numero donne	Numero uomini	Totale
Dirigente	0	1	1
Direttore di Area	1	2	3
Responsabile di Area	0	2	2
Psicologo	0	1	1
Coordinatore	7	3	10
Assistente sociale	2	0	2
Impiegato	13	0	13
Educatore	4	5	9
Educatore professionale	82	10	92
Infermiere	2	0	2
ASA/OSS	100	31	131
Addetto ai servizi	14	0	14
Tecnici della riabilitazione	5	2	7
TOTALE	230	57	287



2.2.2 La formazione

Nella dinamica di gestione delle Risorse Umane della Fondazione, la formazione recita un ruolo di assoluta priorità, proprio nella ricerca della massima qualità spendibile a tutti i livelli nell'erogazione dei servizi. **La formazione è strutturata sulla base di un piano, normalmente biennale**, che tocca i **tre settori di interesse** in cui operano gli addetti di Fondazione Piatti: sicurezza e formazione cogente; tecnico-scientifica; gestionale. Il primo settore è relativo alla formazione necessaria, impartita su materie non rinunciabili (formazione antincendio, gestione emergenze, movimentazione carichi, codice privacy, igiene alimentare, ecc.). Il secondo settore prevede tutti i percorsi utili a migliorare l'approccio alla conoscenza dei paradigmi culturali (mondo Anffas) o scientifici (rif. organismi internazionali) rispetto alla comprensione di un'area o di un atteggiamento tecnico-operativo (ad es. trattamento cognitivo-comportamentale alle sindromi autistiche, modulo nuovo progetto educativo individualizzato).

Il terzo settore riguarda, infine, la formazione manageriale o tecnico amministrativa (ad es. SIDi web, corsi i.t. avanzato, aspetti normativi e contabili delle onlus). Nell'ambito del piano formativo globale la

Fondazione promuove **partnership con Enti esterni** e concorre ai finanziamenti erogati da Fondi intercategoriale (ad es. FAPI). Nel corso del 2011, proprio come "coda" di un piano pluriennale, sono state sviluppate **3.251 ore di formazione complessive** (3.834 nel 2010) coinvolgendo **251 operatori** (238 nel 2010).

Oltre agli eventi formativi contenuti nel piano aziendale, Fondazione Piatti incentiva la segnalazione di altre iniziative da parte dei singoli operatori e, qualora esse siano coerenti con l'attività istituzionale, riconosce una compartecipazione ai costi.

DATI GENERALI ATTIVITÀ DI FORMAZIONE REALIZZATA

	2011	2010
Numero ore complessive formazione	3.251	3.834
n. operatori coinvolti	251	238
% operatori coinvolti sul totale	86%	85,6%
Numero partecipazioni	628	676
Numero partecipazioni/totale operatori coinvolti	2,5	2,8
Costi totali	€ 66.266	€ 77.758
<i>- di cui per spese vive (spese iscrizione, rimborsi trasferte, docenze)</i>	€ 20.231	€ 14.497
<i>- di cui per ore lavorative impiegate (con un costo orario medio di 16,50 €)</i>	€ 46.035	€ 63.261

SUDDIVISIONE ATTIVITÀ FORMATIVA PER AREA TEMATICA			
Area Tematica	Numero iniziative formative	Numero partecipazioni	Numero ore formazione
Sicurezza e formazione cogente	24	426	1.417,5
Tecnico-scientifica	33	137	1.378,5
Gestionale-amministrativa	9	65	456
TOTALE	65	614	3.251

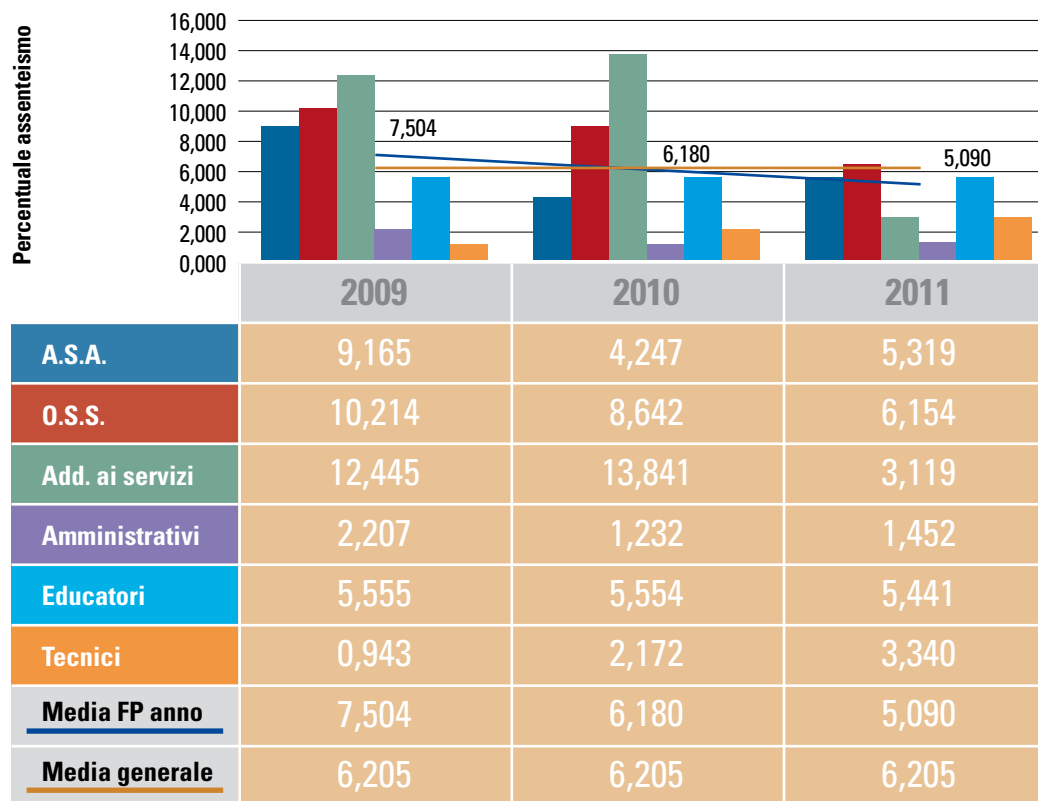
2.2.3 Assenze

Le rilevazioni statistiche di assenteismo (inteso come rapporto fra le ore di malattia/infortunio/permessi ex legge 104/92 registrate nel periodo di riferimento e le ore *lavorabili*, moltiplicate per il numero di 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.

I dati degli ultimi tre anni evidenziano una **riduzione progressiva del fenomeno: 7,5% nel 2009, 6,2% nel 2010, 5,1% nel 2011**. All'interno del dato assenteistico globale, registriamo una diminuzione sia sul fronte *malattia* (6,5% di media annua nel 2009, 5,2% nel 2010, 4,3% nel 2011) sia su quello *infortunio* (1% media annua nel 2009, 1% nel 2010, 0,8% nel 2011). Tenuto conto del valore target che l'organizzazione si è data (e che rispecchia l'andamento medio emergente dai servizi Anffas), pari al 6% annuo di assenteismo generale, in questo momento la Fondazione sta centrando l'obiettivo prefissato. Questo esito è frutto di azioni concertate e implementate con i coordinatori e responsabili di struttura in una serie di direzioni: dalla valutazione delle piante organiche e dell'equilibrio delle stesse, alla stretta collaborazione con il medico competente, agli incontri di sensibilizzazione organizzati con il personale (anche in occasione delle restituzioni di *job satisfaction*) fino agli incontri sindacali.



DATI ASSENTEISMO FONDAZIONE PIATTI ANNI 2009-2011



2.2.4 La soddisfazione del personale

Da qualche anno Fondazione Piatti, sia in contesto sanitario sia socio-sanitario, ha attivato fra i suoi processi anche l'indagine conoscitiva sistematica sulla soddisfazione del personale (job satisfaction) in tutte le strutture operative. Lo strumento approntato indaga la qualità percepita in particolare rispetto a 5 aree specifiche: missione e impianto valoriale; organizzazione e clima; lavoro d'equipe; ruolo e compiti; condizioni lavorative e sviluppo. La rilevazione è effettuata nella forma (completamente anonima) della somministrazione di questionario che, attraverso una serie di item, sviluppi le domande sulle aree menzionate.

Nel 2011 l'indagine è stata effettuata in tutte le unità di offerta. La scala di valutazione utilizzata, che rappresenta il grado di adesione all'affermazione espressa nell'item, varia da 1 (totalmente in disaccordo) a 5 (completamente in accordo). Il valore medio che la Fondazione si è posta come obiettivo da raggiungere è 4. Qui riportiamo una sintesi dei principali risultati, l'analisi di dettaglio è disponibile sul nostro sito.

La comparazione con l'elaborazione degli ultimi due anni, mostra sia un incremento nella numerosità dei questionari compilati

e restituiti, sia un incremento del valore complessivo di soddisfazione/consenso. Nel 2011 infatti sono stati distribuiti agli Operatori **243 questionari** (246 nel 2010 e 237 nel 2009) e il numero di quelli restituiti è stato di 142, pari al **58%** (52% nel 2010 e 46% nel 2009). Il valore di **soddisfazione/consenso** complessivo registrato nel 2011 (**3,78**), pur essendo inferiore al valore target (4), rappresenta comunque il **risultato migliore** degli ultimi tre anni: 3,62 nel 2009 e 3,58 nel 2010.

Tre dei servizi presentano comunque un risultato superiore al valore target: si tratta di CDD/CSE Melegnano (4,57), CSS Melegnano (4,21) e CT Fogliaro (4,15). Altri due sono vicinissimi al valore desiderato: CDD Besozzo (3,91) e CDD Bobbiate (3,97).

Lo scopo principale di questo strumento è monitorare la "tenuta" degli operatori nelle principali aree di interesse, ossia quelle che hanno maggiore impatto nella gestione quotidiana all'interno delle strutture.

Nell'ottica di un'ulteriore accorciamento delle distanze con le realtà operative, è stata inaugurata dal 2010 una **restituzione dei risultati di job satisfaction organizzata appositamente in ciascun singolo centro** con la Direzione Generale, allo sco-

po di approfondire le tematiche emerse e di fornire ove possibile risposte non mediate. Soprattutto, ci si è soffermati sulle aree tematiche ritenute meritevoli di maggior riguardo, quella *valoriale* e della applicazione delle dichiarazioni di *missione*, e quella *dell'organizzazione e clima*, ovvero i temi che, per un'organizzazione come Fondazione Piatti, non possono essere "intaccati" (nella percezione interna ed esterna) in nessun modo.



2.2.5 Relazioni con le organizzazioni sindacali

Le persone iscritte a organizzazioni sindacali al 31/12/2011 risultavano essere 33, pari a circa il 10% della forza lavoro.

Oltre ai routinari incontri tra Coordinatori di struttura e RSU aziendale (da cui è scaturito presso la RSD San Fermo il tavolo tecnico operatori per una proposta di rivisitazione delle architetture di turnistica), nel 2011 si sono registrati 5 incontri sindacali (RSU e delegazioni territoriali di comparto) con la Direzione Aziendale.

2.2.6 Altro personale retribuito

Dal punto di vista del personale non legato da vincolo di rapporto di lavoro subordinato, la Fondazione riserva rapporti di collaborazione professionale alle professionalità che entrano in gioco nell'erogazione tecnica dei servizi. In particolare tale formula è riservata ai medici ed ai tecnici della riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, musicoterapisti), nella misura di 18 unità.

Fondazione Renato Piatti onlus mantiene un ampio programma di convenzioni con Enti formativi esterni (CFP, Scuole professionali, Università) per garantire una qualificata alternanza scuola-lavoro ai partecipanti ai corsi. Vengono così ospitati, a titolo assolutamente gratuito (e con presenza non retribuita) **tirocinanti per la professione assistenziale** (ASA/OSS Regione Lombardia) **e per la professione educativa** (educatori professionali), affidati ad un tutor interno (che collabora con quello esterno, cioè della scuola di invio del tirocinante) che gestisce il piano formativo e attribuisce le valutazioni di fine periodo.

2.3 IL VOLONTARIATO

Le persone coinvolte nelle attività di Fondazione Piatti a titolo totalmente volontario nel 2011 sono state **72**:

- **38** persone si sono occupate in via esclusiva della **conduzione degli automezzi** adibiti al servizio di trasporto degli ospiti dai domicili privati alle strutture e viceversa;
- **34** persone si sono occupate di entrare direttamente nelle **attività educativo-riabilitative** frontali, con compiti ausiliari e di sostegno all'intervento del personale professionale.

Nel 2011 Fondazione Piatti ha realizzato una campagna di ricerca volontari, una delle leve strategiche per le attività della Fondazione, veicolata attraverso le strutture, il sito internet e la newsletter (*qui a fianco l'immagine della campagna*).

I volontari vengono coordinati, nelle realtà dove operano, da un referente di centro. Per tutte le persone che prestano opera in Fondazione è attivato un contratto assicurativo su eventuali eventi infortunistici ed una estensione al conducente sulle RC degli 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 2011 sono stati erogati rimborsi spese per un totale di 4.265 €. Per l'anno 2012 è prevista (e indicata anche come obiettivo aziendale specifico) un'azione di rilancio della attività sui volontari, che porti ad una composizione di filiera più chiara, dall'analisi dei bisogni (opportunità di "impiego"), al recruitment, alle verifiche in itinere, alle iniziative "premianti".

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

SENTIRSI UTILI FA BENE

DIVENTA VOLONTARIO DA NOI
QUI PUOI FARE LA DIFFERENZA

Contatta: Tel. 0332.833911
mail comunicazione@fondazionepiatti.it
Per saperne di più:
www.fondazionepiatti.it

Anno europeo del
volontariato

Grazie!



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 di Fondazione Piatti è sottoposto a Vigilanza Sanitaria ex D.lgs 81/08. Le visite ed i prelievi ematici per l'emissione dell'idoneità alla mansione specifica sono eseguite con modalità preassuntiva e in itinere con modalità periodica (biennale per tutti, annuale per gli infermieri professionali, quinquennale per gli impiegati con meno di 50 anni). Nel 2011 sono state effettuate dal medico competente 172 visite.

Relativamente agli infortuni sul lavoro, nel **2011 si sono registrati 26 eventi infortunistici complessivi (contro i 41 eventi del 2010)**. Il miglioramento si registra sia sul piano della numerosità degli eventi, sia sul versante delle giornate non lavorate in conseguenza degli eventi, con un trend recente continuo favorevole (4.172 ore non lavorate per infortunio nel 2009, 4.627 ore nel 2010, 3.736 ore nel 2011). Nel triennio si ottiene un **dato medio triennale di percentuale di assenteismo per soli eventi infortunistici pari allo 0,9%**. Di tutti gli eventi, il **65% circa è imputabile a situazioni di gestione di accessi comportamentali dell'utenza** con disturbo relazionale prevalente. Al fine di contenere tale fenomeno, sono state messe in campo di-

verse procedure di prevenzione che hanno interessato sia il versante della formazione sia l'organizzazione dei nuclei abitativi. Da un lato è proseguita una forte azione di sensibilizzazione e di formazione/informazione specifica sull'approccio a un'utenza sempre più caratterizzata da disturbi relazionali e del comportamento. Dall'altro lato, alcune modifiche organizzative interne ai centri (ad esempio, la rivisitazione della composizione dei nuclei presso la RSD San Fermo) hanno senz'altro contribuito ad agevolare il contenimento di particolari situazioni di rischio.

In corso d'anno, e con respiro più ampio, la Fondazione si è inoltre dotata di uno strumento di *programma* della cultura della sicurezza, che presiede alla attività operative del SPP (Servizio Prevenzione e Protezione) come *politiche* di ispirazione, e di incoraggiamento culturale al fare.

Obiettivo per l'anno 2012 è proprio quello di confermarsi su questi standard, rinnovando l'impiego di questa metodologia che, partendo dall'analisi delle situazioni di rischio potenziale, porti a elaborare valutazioni e *procedure* di prevenzione poi *riproducibili* anche con altri attori e in altri contesti.

2.5 CONTENZIOSO

Nel 2011 i contenziosi con ex dipendenti sono stati 2, entrambi risolti.

2.6 OUTSOURCING

La Fondazione ha esternalizzato alcuni servizi, tra cui **il servizio infermieristico e il servizio mensa**. Questi servizi sono ritenuti di rilievo per il perseguimento dei fini istituzionali in quanto la qualità delle prestazioni va ad incidere in modo significativo sulla qualità della vita degli ospiti della Fondazione. Per questo la scelta dei soggetti è stata fatta in modo da garantire alta qualità delle prestazioni.

In particolare è stata appaltata ad uno studio associato di infermieri professionali l'assistenza infermieristica delle due Residenze per persone disabili (ove agiscono anche due figure di coordinamento infermieristico con rapporto di lavoro dipendente), del Centro Riabilitativo per minori di Besozzo (CRS) e della Comunità Terapeutica di Fogliaro.

Per quanto riguarda il servizio mensa la scelta è ricaduta sulla divisione sanità di una multinazionale del settore. A questa società è appaltato il servizio mensa di

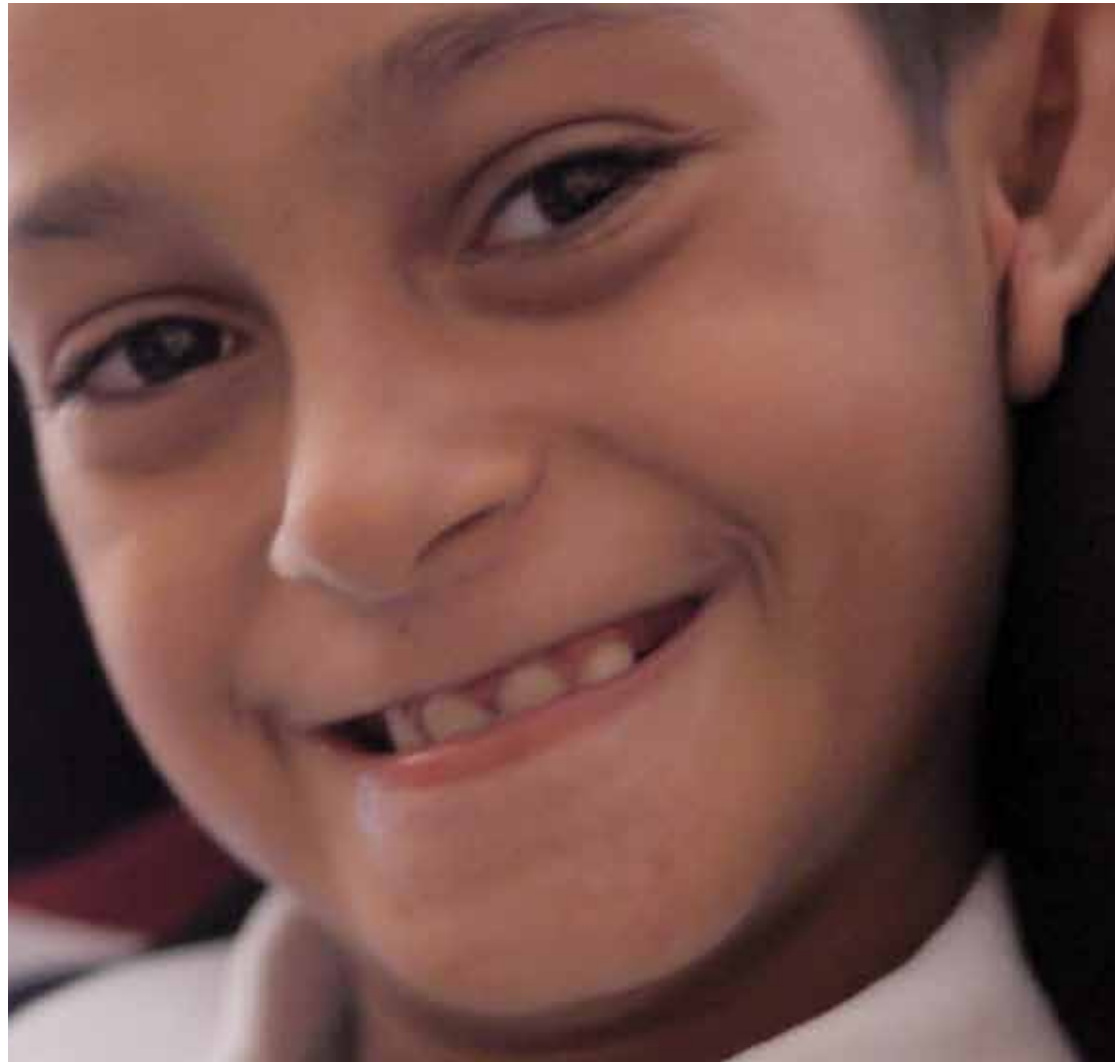
tutte le strutture gestite dalla Fondazione ed anche (salvo Melegnano ove in questo compito specifico opera una azienda locale del settore) il servizio di cura e pulizia degli spazi di vita delle strutture. Dove è possibile la preparazione dei pasti è effettuata all'interno della struttura per garantire la maggiore qualità possibile del pasto.

Il costo complessivo di questi servizi nel 2011 è stato pari a **€ 1.425.563**, cioè all'**11%** dei costi totali della Fondazione.

Si sottolinea che non è in essere alcun contenzioso con i soggetti titolari di servizi dati in outsourcing.



*Ci sono persone piccole,
giovani, adulte e anziane
che al di là di tutto danno
qualcosa che forse non ci si
aspetta: calore, istinto,
rabbia, dolcezza, umanità,
senza secondi fini.*



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

3.1 GLI OSPITI DEI CENTRI

3.1.1 La dinamica

Fondazione Piatti gestisce 13 centri – articolati in diurni, residenziali e riabilitativi – per persone con disabilità intellettiva e relazionale, anche associata a disabilità di tipo fisico, psichico e sensoriale.

All'interno delle proprie strutture, la Fondazione realizza e gestisce servizi di assistenza, riabilitazione e cura, differenziati a seconda delle esigenze e dei bisogni che intervengono nelle varie età della vita, prendendosi cura delle persone con disabilità dall'infanzia all'età adulta.

Nel corso dell'anno 2011 le persone che hanno usufruito dei servizi di Fondazione Piatti sono state complessivamente 387⁴.



⁴ Si precisa che nel conteggio sono calcolati tutti gli ospiti accolti durante l'anno, anche gli inserimenti temporanei nelle strutture residenziali (sollievi). L'andamento specifico in merito ai sollievi è dettagliato in un'apposita tabella.



OSPITI NEL 2011 SUDDIVISI PER STRUTTURE

Strutture	Ospiti presenti alla data del 31/12/2011	Posti accreditati	Posti autorizzati	Ospiti nel corso del 2011
CENTRI RESIDENZIALI				
RSD San Fermo	60	60		66
RSD Sesto Calende	32	32 ⁵		46
CSS Bobbiate	10	10		13
CSS A Busto Arsizio	10	10		17
CSS B Busto Arsizio	6	10		15
CSS Melegnano	10	10		11
CA Bregazzana	0		6 ⁶	14
TOTALE	128	130	6	182

⁵ Si specifica che 2 posti sono stati accreditati con Deliberazione Regionale del 9.11.2011. Restano 30 i posti a contratto con l'ASL.

⁶ 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, preventivamente calendarizzati.

Strutture	Ospiti presenti alla data del 31/12/2011	Posti accreditati	Posti autorizzati	Ospiti nel corso del 2011
CENTRI DIURNI				
CDD Bobbiate	30	30		33
CDD Bregazzana	21	20		21
CDD Besozzo	26	26		27
CDD Melegnano	17	17		17
CSE Melegnano	5	5		5
TOTALE	99	98		103
CENTRI RIABILITATIVI				
Comunità Terapeutica di Fogliaro	10	14 ⁷		11
CRS Besozzo	83	32		91
TOTALE	93	46		102
TOTALE COMPLESSIVO	320	274		387

I centri residenziali sono quelli che hanno registrato un maggior numero di accoglienze nel corso dell'anno, in considerazione anche delle opportunità di inserimenti temporanei di cui disponiamo, mentre i centri diurni sono caratterizzati da una certa stabilità.



⁷ Si precisa che i posti a contratto con ASI sono 10.



Nel corso dell'anno 2011 i servizi della Fondazione hanno accolto complessivamente 186 richieste di assistenza. I dati sono riportati nella seguente tabella:

RICHIESTE DI ASSISTENZA ACCOLTE NEL CORSO DEL 2011		
Strutture	A tempo indeterminato	A tempo determinato (sollievi)
Centri Diurni (CDD e CSE)	5	
Centri Residenziali (RSD, CSS e Comunità Alloggio Bregazzana)	13	142 (relativi a 42 persone)
CRS Besozzo	15	
Comunità Terapeutica Fogliaro	11	
TOTALE COMPLESSIVO	186	

Rispetto al 2010 si registra un aumento del numero complessivo di richieste di assistenza (186 nel 2011 contro le 124 del 2010) e un leggero calo del numero di persone che ne hanno usufruito (86 nel 2011 contro le 91 del 2010). Va precisato che alcune persone hanno usufruito nel corso dell'anno di più inserimenti a tempo determinato.

Un prima motivazione circa il numero maggiore di richieste accolte è sicuramente rintracciabile nell'apertura ad ottobre 2010 della Comunità Terapeutica di Fogliaro nonché nel progressivo funzionamento a regime delle CSS di Busto Arsizio.

Una seconda considerazione merita il numero degli inserimenti a tempo determinato, i cosiddetti "sollievi", che incide particolarmente sul totale complessivo delle richieste. Rispetto allo scorso anno è quasi raddoppiato, passando da 77 periodi di sollievo nel 2010 a 142 nel 2011.

È stato possibile soddisfare questa maggiore richiesta sia grazie alla graduale messa a regime delle CSS di Busto Arsizio (prese in gestione solo ad inizio 2010) sia attraverso i consueti posti di sollievo presenti in alcune delle nostre strutture residenziali e altre temporanee disponibilità.

Prendendo in esame le 42 persone che hanno usufruito di periodi di sollievo nel 2011, emerge che 21 sono ospiti delle strutture diurne della Fondazione mentre 21 sono persone esterne.

INSERIMENTI A TEMPO DETERMINATO (SOLLIEVI)		
Strutture	2011	2010
RSD San Fermo	6 sollievi (182 giorni)	1 sollievo (4 giorni)
RSD Sesto Calende	23 sollievi (426 giorni)	17 sollievi (614 giorni)
CSS Bobbiate	6 sollievi (19 giorni)	1 sollievo (1 giorno)
CSS A Busto Arsizio	23 sollievi (179 giorni)	12 sollievi (319 giorni)
CSS B Busto Arsizio	60 sollievi (221 giorni)	5 sollievi (31 giorni)
CSS Melegnano	6 sollievi (19 giorni)	9 sollievi (20 giorni)
CA Bregazzana	18 sollievi (93 giorni)	33 sollievi (186 giorni)
TOTALE COMPLESSIVO	142 inserimenti a tempo determinato (per un totale di 1.139 giorni di intervento)	78 inserimenti a tempo determinato (per un totale di 1.175 giorni di intervento)

Nonostante l'importante aumento del numero dei "sollievi", va precisato che **nel 2011 si è registrato un numero di giornate di assistenza (erogate per gli inserimenti a tempo determinato) inferiore rispetto al 2010**. Questo scarto si spiega soprattutto con il minor numero di sollievi effettuati presso la Comunità Alloggio di Bregazzana nel 2011 rispetto al 2010. Nella tabella qui a fianco è riportato il numero di giorni di assistenza a tempo determinato erogati per ciascuna struttura nell'anno 2010 e 2011.



Le dimissioni definitive dai Servizi della Fondazione avvenute nell'anno 2011, inerenti ospiti inseriti a tempo indeterminato, sono state complessivamente 14.

La tabella che segue riporta il dettaglio delle dimissioni suddivise per gruppi di motivazioni e facendo un raffronto all'anno precedente:

DIMISSIONI NEL CORSO DELL'ANNO 2011		
Anno	Dimissioni	Motivi dimissioni
2011	14	<ul style="list-style-type: none"> - 3 per decesso - 4 per raggiungimento obiettivi riabilitativi - 1 cambio struttura per difficoltà logistiche - 3 per motivazioni familiari - 2 per inserimento presso struttura residenziale - 1 per non idoneità
2010	17	<ul style="list-style-type: none"> - 11 per raggiungimento obiettivi riabilitativi - 3 per decesso - 1 per trasferimento ad altra struttura - 1 per scelta della famiglia - 1 dimissione temporanea

In merito ai 4 utenti dimessi in seguito al raggiungimento degli obiettivi riabilitativi previsti, si segnala che 3 sono stati inseriti nell'anno 2011 nei Centri Diurni della Fondazione (CDD) dove hanno proseguito il proprio percorso educativo.

Alla data del 31/12/2011 il numero di persone in lista di attesa è pari a 82, un dato che riconferma il trend di crescita registrato negli anni precedenti (66 utenti in lista di attesa nel 2010, 59 nel 2009).

RICHIESTE IN LISTA D'ATTESA	
AL 31/12/2011	AL 31/12/2010
82 (di cui 16 CRS e 2 CT)	66 (di cui 21 del CRS)

Rispetto al dato riportato in tabella, va precisato che la maggior parte delle persone risultano inserite nelle liste di attesa delle strutture residenziali, in particolare 56 nominativi corrispondono alle lista di attesa per RSD e CSS, mentre risulta meno importante la lista di attesa sui centri diurni (8 nominativi).

Questo dato evidenzia come il **maggior**

numero di richieste pervenute riguardano situazioni complesse, difficilmente gestibili presso il domicilio, per le quali viene richiesto un inserimento residenziale. Alla data in esame sono 16 i bambini in lista di attesa per il CRS, mentre i ragazzi in lista di attesa alla Comunità Terapeutica di Fogliaro sono 2.





3.1.2 Le caratteristiche

Di seguito analizziamo la composizione degli ospiti presenti nelle unità di offerta di Fondazione Piatti in base a quattro caratteristiche: l'età, il sesso, la provenienza e la tipologia di fragilità.

La tabella seguente riporta il **numero di ospiti complessivi suddivisi per fascia di età** e presenti presso le unità di offerta della nostra Fondazione alla data del 31/12/2011.

OSPITI SUDDIVISI PER FASCIA DI ETÀ (AL 31/12/2011)		
Età	Numero ospiti	%
da 0 a 18 anni	104	32,5%
da 19 a 40 anni	105	32,8%
da 41 a 64 anni	103	32,2%
dai 65 anni in su	8	2,5%
TOTALE	320	100%

Delle 320 persone presenti, si nota una certa omogeneità per quanto concerne le fasce di età 0-19 anni, 19-40 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 per minori: dei 104 ospiti nella fascia di età in esame, 93 sono infatti inseriti presso il CRS di Besozzo e la CT di Fogliaro, mentre i restanti 11

sono gli ospiti inseriti nelle strutture diurne e residenziali della Fondazione Piatti (CDD, RSD-CSS). Nello specifico questi 11 ospiti risultano così inseriti: 3 in RSD, 1 in CSS, 7 in CDD.

Gli ospiti di età pari o superiore ai 65 anni di età sono il 2,5% del totale e risultano inseriti prevalentemente nelle RSD e in un solo caso presso una delle nostre CSS.

Relativamente alla **composizione per genere**, si riconferma la netta prevalenza di popolazione maschile, pari al 71,6%, rispetto a quella femminile che corrisponde al 28,4% delle persone inserite a fine 2011.

Per quanto riguarda **la provenienza territoriale**, gli ospiti di Fondazione Piatti provengono principalmente dalla provincia di Varese (nel 77,5% dei casi), ma si notano provenienze anche dalla provincia di Mila-

no (17,2%) nonché Como, Lodi e Lecco, che riguardano soprattutto inserimenti nelle strutture residenziali. Inoltre si contano 10 ospiti provenienti da altre regioni.

OSPITI SUDDIVISI PER PROVENIENZA TERRITORIALE (AL 31/12/2011)						
Provincia Varese	Provincia Lecco	Provincia Milano	Provincia Como	Provincia Lodi	Fuori regione	TOTALE
248	1	55	4	2	10	320

Di seguito viene presentata una fotografia degli ospiti presenti al 31/12/2011 in base alla tipologia di fragilità:

OSPITI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI FRAGILITÀ (AL 31/12/2011)		
Tipologia di fragilità	Numero ospiti	%
Intellettiva	98	30,6%
Intellettiva e motoria	47	14,7%
Intellettiva e sensoriale	13	4,1%
Intellettiva, motoria e sensoriale	31	9,7%
Intellettiva e patologia psichiatrica	59	18,4%
Intellettiva e disturbo pervasivo dello sviluppo	65	20,3%
Disturbi misti della condotta e della sfera emozionale (C.T.)	7	2,2%
TOTALE	320	100%



Il dato che risalta in modo più evidente è la **presenza di pluridisabilità**. Quasi il 70% delle persone con disabilità intellettiva che frequenta i centri residenziali o diurni di Fondazione Piatti presenta una disabilità complessa. Alla diagnosi di disabilità intellettiva infatti si affiancano spesso altre fragilità.

La presenza di pluridisabilità impone **un importante lavoro di raccordo tra le varie figure professionali all'interno dei centri o addirittura una collaborazione con servizi specialistici esterni**.

Questo è vero ancora più di quanto i dati esposti facciano supporre.

Se alle fragilità indicate nella precedente tabella sommassimo anche la comorbilità⁸ con problematiche medico/sanitarie la necessità di un intervento ad ampio raggio sarebbe infatti ancora più evidente.

L'intervento riabilitativo, educativo ed assistenziale viene programmato valutando preliminarmente il quadro generale di funzionamento della persona e definendo quindi obiettivi e piani di lavoro in modo individualizzato. Il grado di disabilità intellettiva è uno dei componenti che concorrono a definire l'intervento previsto, ma non è sufficiente da solo a definire il quadro di funzionamento della persona.

I dati si riferiscono a tutta l'utenza che usufruisce dei servizi della Fondazione. Naturalmente i dati delle singole strutture possono discostarsi 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.

⁸ Per **comorbilità**, in campo medico, si intende la coesistenza di due (o più) patologie diverse in uno stesso individuo.

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

3.2.1 Quadro generale

L'attività di Fondazione Piatti in ciascuna delle sue unità di offerta ha un preciso riferimento scientifico. Si tratta dell'**approccio biopsicosociale**, che propone una visione sistemica e globale della salute: l'essere umano può essere rappresentato come un sistema facente parte di sistemi più ampi come la famiglia d'origine, la comunità d'appartenenza, lo status socioeconomico, il contesto culturale, a loro volta composti da sottosistemi in costante e reciproca interazione. La salute è determinata da una molteplicità di fattori biologici, psicologici e sociali che si influenzano e si determinano reciprocamente.

Sulla scorta di questo approccio, dal 2010 la Fondazione ha **adottato il modello culturale del X Sistema AAMR** (American Association Mental Retardation), che specifica il concetto di qualità della vita per le persone con disabilità attraverso le seguenti dimensioni: **benessere fisico, emotivo, materiale, sviluppo personale, relazioni interpersonali, autodeterminazione, integrazione sociale e diritti**.

Queste dimensioni permettono di definire aree di intervento e di attività che si traducono in un **progetto educativo globale individuale (educativo, riabilitativo, sanitario, assistenziale) che mira al soddisfacimento dei bisogni della persona**.

E 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.

Le risposte che Fondazione Piatti ha individuato in riferimento alle diverse dimensioni della qualità della vita sono sintetizzate nel quadro generale riportato nell'*Appendice 7.1 (pagina 117)*, quadro già presentato nell'edizione 2010 del bilancio sociale.

In questa edizione ci siamo proposti di enucleare **una dimensione della qualità della vita**, quella del **benessere materiale**, e di analizzare più in profondità le risposte effettive che i servizi di Fondazione Piatti hanno dato nel corso del 2011 relativamente a questa specifica dimensione.



3.2.2 La capacità di risposta rispetto al benessere materiale

Il lavoro di approfondimento sul benessere materiale è stato svolto mediante due strumenti:

- una **scheda di autovalutazione compilata da responsabili e coordinatori** delle varie unità di offerta della nostra Fondazione in merito alle risposte date ai bisogni di benessere materiale. Le osservazioni sono suddivise per **area di intervento** (*ambiente generale, spazi riservati alla persona, ausili, materiali/strumenti, eventualmente altro*) e prevedono anche l'indicazione di eventuali punti di forza o di criticità;
- una **intervista/questionario a 16 persone appartenenti a diverse categorie di stakeholder** (operatori, educatori, familiari di ospiti, volontari, fornitori abituali di servizi), con cinque domande a risposta aperta, ivi compresa la richiesta di una votazione da 1 a 10.

In mancanza di strumenti più solidi e dotati di maggiore rilevanza statistica (che sono peraltro allo studio), lo sforzo è stato quello di avere una prima "istantanea" di carattere qualitativo, dalla quale fare emergere alcune evidenze, in positivo e in negativo, su cui focalizzare l'attenzione presente e futura.

Per evitare di appesantire eccessivamente la lettura di questo capitolo, abbiamo spostato nell'*Appendice 7.2 (pagina 119)*, tutte le schede di autovalutazione compilate dai referenti di struttura a marzo 2012, limitandoci in questa sede a riepilogare i **principali elementi emersi**.

Per quanto riguarda l'**ambiente generale**, sono pressoché generalizzati gli interventi volti a favorire la **personalizzazione degli spazi comuni** e la riproduzione di **strutture "domestiche"**. Interventi che però, in molti casi, devono fare i conti con conformazioni architettoniche riadattate allo scopo e non sempre perfettamente funzionali. Un aspetto, questo, che vale anche e soprattutto quando mutano le caratteristiche e le esigenze degli ospiti (ad esempio, inserimento di utenti neuromotori e in carrozzina) e al quale si risponde comunque con soluzioni efficaci.

Discorso sostanzialmente analogo per gli **spazi persona**, con l'aggiunta del fatto che nelle strutture "storiche" essi hanno ormai un **vissuto di esperienza** che li ha progressivamente modellati, mentre nelle strutture più giovani devono ancora assestarsi e consolidarsi.

L'area degli **ausili**, così come quella dei **materiali/strumenti**, risulta presidiata con estrema cura e attenzione in tutte le strutture. In taluni casi, il recente inserimento di ospiti con caratteristiche particolari oppure l'invecchiamento degli utenti già presenti ha fatto emergere **nuove necessità** a cui si sta progressivamente facendo fronte.

Veniamo quindi alle sedici interviste agli stakeholder, realizzate nel mese di marzo 2012.

Sono state rivolte cinque domande a ciascun intervistato, sulla base della seguente premessa:

"Parliamo di BENESSERE MATERIALE, ovvero del primo livello di benessere che deve essere soddisfatto nelle nostre strutture. Ci riferiamo innanzi tutto all'ambiente (che deve essere pulito, ordinato, accogliente, gradevole), ai servizi essenziali (mensa, servizi igienici, sicurezza, cura della persona), allo spazio vitale riservato a ciascuno dei nostri ospiti e dei nostri operatori (funzionalità, comprensibilità, facilità d'uso), alla bontà/validità degli ausili impiegati, ai materiali e strumenti usati nelle diverse attività quotidiane."

Le relative risposte sono dettagliate di seguito.

1) Dal suo punto di vista, quindi relativamente alla realtà che conosce direttamente, in una scala da 1 a 10 che voto darebbe a Fondazione Piatti per quanto riguarda il rispetto del benessere materiale?	
Educatrice del CSS Bobbiate (<i>Laura Gallo</i>)	Voto 8 , nell'ottica che si può tendere sempre a migliorarsi.
Operatrice OSS del CDD Bobbiate (<i>Loredana Rovera</i>)	Voto 7 , in quanto ci sono alcune prestazioni di alta qualità ed altre che vanno ancora migliorate (es. alcuni spazi dove si sviluppano le attività che risultano troppo piccoli per accogliere i nostri utenti).
Genitore di un ospite del CDD di Bobbiate (<i>mamma di Matteo</i>)	Voto 10 , per quello che posso vedere, poiché non vivo direttamente la quotidianità della struttura. Inoltre da mio figlio non riesco ad avere un ritorno diretto delle diverse situazioni che accadono. Ritengo siano più gli operatori che possano esprimersi rispetto a tale punto.
Sorella ospite CSS Bobbiate (<i>Daniela Roncari</i>)	Voto 10 , in quanto conosco Fondazione Piatti da molti anni e so come lavorate.
Manutentore esterno (<i>Stefano Lattivi</i>)	Voto 8.
Operatrice del CDD Bregazzana referente degli spazi (<i>Maria Grazia Sosio</i>)	Voto 8 , perché c'è sempre un margine di miglioramento.
Volontario al CDD Bregazzana (<i>Lorenzo Lai</i>)	Voto 7.
Madre di ospite del CDD Bregazzana (<i>Giovanna Besozzi</i>)	Voto 9 , perché c'è un unico aspetto negativo che riguarda i servizi essenziali e in particolare l'assunzione delle terapie. A mio parere ci dovrebbe essere più cura nell'assunzione delle terapie: per mio figlio un piccolo cambiamento può sballare il corso della giornata. È capitato durante un periodo di sollievo che Andrea è tornato con i medicinali avanzati oppure gli è stato somministrato un medicinale che non doveva prendere: bisogna stare molto attenti con la somministrazione dei medicinali.
Genitori di ospite della RSD Sesto Calende (<i>Signori Binaghi</i>)	Per molti aspetti il voto potrebbe essere 8, però in altri il livello è inferiore, ciò dovuto soprattutto al numero ridotto di operatori o all'attenzione che alcuni di loro (pochi in realtà) ripongono in questo aspetto. A questo punto il voto che ci sentiamo di dare è 7 .

Idraulico di RSD Sesto Calende e San Fermo (<i>Roberto Del Grande</i>)	Voto 10 , in quanto secondo la mia esperienza entrambe le strutture sono gestite in modo adeguato e soprattutto vi è molta attenzione alla cura del benessere materiale.
Educatrice del CRS Besozzo (<i>Cinzia Salaorni</i>)	Voto 8 . Stiamo lavorando per migliorare gli spazi e gli ausili.
Volontaria al CRS Besozzo (<i>Francesca Garibaldi</i>)	Voto 7 .
Volontario al CRS Besozzo (<i>Andrea Binda</i>)	Decisamente buono, voto 8 .
Bambina di 11 anni coinvolta nel progetto scuola CRS Besozzo (<i>Giada Mombelli</i>)	Mi piace tantissimo il centro: voto 10 .
Fornitore di ausili ortopedici (<i>Umberto Caporali</i>)	Voto 8/9 . Conosco diverse strutture (CDD Besozzo, CRS Besozzo, RSD San Fermo e altre). Quella che mi piace di più da questo punto di vista è il CRS Besozzo, vuoi per la stanza di fisioterapia, vuoi per la piscina.
Madre di ospite del CRS Besozzo (<i>Livia Vaccaro</i>)	Voto 8 .

2) Secondo lei, sempre restando nella dimensione del benessere materiale e alla sua esperienza personale, qual è il punto di forza di Fondazione Piatti? Pulizia, igiene, sicurezza, adeguatezza della struttura, riduzione delle barriere architettoniche, servizio mensa, eccetera? Ne indichi almeno uno.

Educatrice del CSS Bobbiate (<i>Laura Gallo</i>)	I punti di forza sono molteplici , in quanto la Fondazione si fa carico di tutti gli aspetti. Anche la possibilità, per chi lavora all'interno delle strutture, di far emergere criticità e proposte di miglioramento è un aspetto positivo e che non va sottovalutato, in quanto altre realtà non permettono al dipendente di farlo.
Operatrice OSS del CDD Bobbiate (<i>Loredana Rovera</i>)	Il punto di forza è la sicurezza .
Genitore di un ospite del CDD di Bobbiate (<i>mamma di Matteo</i>)	Il punto di forza è l' attenzione al ragazzo e quindi soprattutto l'igiene e la cura alla persona.

Sorella ospite CSS Bobbiate (<i>Daniela Roncari</i>)	Sicuramente l' attenzione alla persona in tutti i suoi aspetti.
Manutentore esterno (<i>Stefano Lattivi</i>)	Il punto di forza in generale consiste nella pulizia e nell' ordine .
Operatrice del CDD Bregazzana referente degli spazi (<i>Maria Grazia Sosio</i>)	Il punto di forza in generale è la sicurezza , in tutti i suoi aspetti.
Volontario al CDD Bregazzana (<i>Lorenzo Lai</i>)	Secondo me gli aspetti che risultano maggiormente curati, relativamente al benessere materiale, nel centro di Bregazzana sono igiene e sicurezza . Oltre alla bellezza e accoglienza di buona parte della struttura.
Madre di ospite del CDD Bregazzana (<i>Giovanna Besozzi</i>)	Sicuramente la pulizia e l' adeguatezza della struttura , anche la riduzione delle barriere. E poi la sicurezza : questo è un punto di forza di Fondazione Piatti. Per me il CDD di Bregazzana è una struttura sicura e quando Andrea è lì sono tranquilla.
Genitori di ospite della RSD Sesto Calende (<i>Signori Binaghi</i>)	L'aspetto migliore riguarda la capacità organizzativa dei manager, che aiuta a tenere d'occhio tutti gli aspetti importanti del benessere materiale.
Idraulico di RSD Sesto Calende e San Fermo (<i>Roberto Del Grande</i>)	A mio parere non vi è un aspetto che prevale rispetto agli altri, ma sono tutti aspetti di forza di Fondazione Piatti.
Educatrice del CRS Besozzo (<i>Cinzia Salaorni</i>)	Gli operatori .
Volontaria al CRS Besozzo (<i>Francesca Garibaldi</i>)	Non posso giudicare il servizio mensa. In generale la struttura .
Volontario al CRS Besozzo (<i>Andrea Binda</i>)	Sicurezza e adeguatezza della struttura.
Bambina di 11 anni coinvolta nel progetto scuola CRS Besozzo (<i>Giada Mombelli</i>)	Mi piacciono tantissimo i muri colorati .
Fornitore di ausili ortopedici (<i>Umberto Caporali</i>)	La pulizia , la sicurezza . In particolare a San Fermo trovo che gli operatori siano molto attenti alla sicurezza degli ospiti.
Madre di ospite del CRS Besozzo (<i>Livia Vaccaro</i>)	Ambienti colorati, gradevoli, accoglienti . Il CRS dà l'idea di sicurezza.

3) E il punto di debolezza? Almeno uno.

Educatrice del CSS Bobbiate (<i>Laura Gallo</i>)	Pensando strettamente al CSS di Bobbiate, i ritmi frenetici di lavoro spesso non permettono di favorire la cura degli spazi degli ospiti; bisogna per forza creare un tempo e un luogo preciso per dedicarsi ad essi.
Operatrice OSS del CDD Bobbiate (<i>Loredana Rovera</i>)	L'adeguatezza della struttura rispetto ai bisogni degli ospiti che necessitano di spazi più ampi rispetto a quelli presenti al Centro.
Genitore di un ospite del CDD di Bobbiate (<i>mamma di Matteo</i>)	Lo spazio esterno adiacente alla struttura che ora, con l'ingresso di nuovi ragazzi, può risultare un po' ridotto. Ma lo dico solo perché mi avete esortato ad indicare un punto di debolezza.
Sorella ospite CSS Bobbiate (<i>Daniela Roncari</i>)	Forse per la CSS di Bobbiate il fatto che non sia prevista una figura sanitaria come l'infermiere, che si possa occupare esclusivamente degli aspetti sanitari degli ospiti, ed eventualmente anche un medico che settimanalmente possa effettuare un controllo agli ospiti.
Manutentore esterno (<i>Stefano Lattivi</i>)	La poca attenzione che spesso si riscontra nell'utilizzo dei materiali e degli strumenti messi a disposizione dalla Fondazione. L'impressione è che gli addetti ne abbiano poca cura in quanto non sono di loro proprietà.
Operatrice del CDD Bregazzana referente degli spazi (<i>Maria Grazia Sosio</i>)	Il servizio mensa , tenendo conto che a Bregazzana arriva il cibo trasportato.
Volontario al CDD Bregazzana (<i>Lorenzo Lai</i>)	Il servizio mensa , in particolar modo rispetto alle diete di alcuni ragazzi. Un altro fattore di debolezza riguarda gli spazi : a volte, in caso di maltempo, risultano non adeguati per accogliere tutti i ragazzi.
Madre di ospite del CDD Bregazzana (<i>Giovanna Besozzi</i>)	Serve maggiore attenzione nella somministrazione dei farmaci .
Genitori di ospite della RSD Sesto Calende (<i>Signori Binaghi</i>)	Il punto di debolezza non riguarda in modo diretto il benessere materiale, ma lo colpisce indirettamente in quanto l'aspetto critico è la scarsità numerica (solo per pochi di loro anche qualitativa) del personale presente in struttura.

Idraulico di RSD Sesto Calende e San Fermo (<i>Roberto Del Grande</i>)	In questo momento non vedo e non mi vengono in mente aspetti di debolezza.
Educatrice del CRS Besozzo (<i>Cinzia Salaorni</i>)	Servirebbero degli spazi differenziati e più funzionali .
Volontaria al CRS Besozzo (<i>Francesca Garibaldi</i>)	Gli spazi sono un po' piccoli .
Volontario al CRS Besozzo (<i>Andrea Binda</i>)	La mensa .
Bambina di 11 anni coinvolta nel progetto scuola CRS Besozzo (<i>Giada Mombelli</i>)	I muri della piscina non sono colorati bene.
Fornitore di ausili ortopedici (<i>Umberto Caporali</i>)	Per quello che vedo non ne riscontro.
Madre di ospite del CRS Besozzo (<i>Livia Vaccaro</i>)	La mensa . Trovo ci sia troppa rigidità negli alimenti , ad esempio quando c'è il pesce non c'è altra scelta. I nostri bimbi hanno problemi alimentari per la patologia e sono molto selettivi.

4) Ci ha mai segnalato personalmente qualche problema specifico relativo al benessere materiale? Se sì, quale? E dopo la sua segnalazione il problema è stato risolto?

Educatrice del CSS Bobbiate (<i>Laura Gallo</i>)	Personalmente ho segnalato problemi con i cibi preparati dalla mensa, che si sono risolti facendo presente il fatto direttamente alla ditta appaltatrice del servizio. Altre segnalazioni hanno riguardato il malfunzionamento di elettrodomestici in dotazione alla CSS; le segnalazioni si sono risolte con la sistemazione degli stessi.
Operatrice OSS del CDD Bobbiate (<i>Loredana Rovera</i>)	No, personalmente no, ma come gruppo operatori sono state fatte segnalazioni rispetto al servizio mensa . Attualmente la questione non si può dire del tutto risolta, in quanto è un percorso graduale.
Genitore di un ospite del CDD di Bobbiate (<i>mamma di Matteo</i>)	No.
Sorella ospite CSS Bobbiate (<i>Daniela Roncari</i>)	Non ho mai avuto bisogno di fare segnalazioni.

Manutentore esterno (<i>Stefano Lattivi</i>)	Non ho mai effettuato segnalazioni in quanto ritengo che il personale sia già abbastanza attento nello svolgimento del suo lavoro.
Operatrice del CDD Bregazzana referente degli spazi (<i>Maria Grazia Sosio</i>)	Mi è capitato di fare segnalazioni rispetto alla mancanza di materiali necessari per lo svolgimento delle attività con gli ospiti o rispetto a problemi legati alla manutenzione. Devo dire che le mie segnalazioni sono sempre state prontamente considerate e i problemi sono sempre stati risolti .
Volontario al CDD Bregazzana (<i>Lorenzo Lai</i>)	Mi è capitato di collaborare alla messa in sicurezza di una porta scardinata , collocata in una zona di passaggio. Il problema è stato risolto in tempi brevi .
Madre di ospite del CDD Bregazzana (<i>Giovanna Besozzi</i>)	Ho segnalato il problema relativo alla somministrazione di farmaci alla Direzione Sociale, ne abbiamo discusso e penso che non si ripresenterà. Mi è dispiaciuto dover "brontolare" per questo problema, ma mi è stato detto che il confronto è importante e se ne parla proprio perché non succeda più.
Genitori di ospite della RSD Sesto Calende (<i>Signori Binaghi</i>)	Abbiamo segnalato due problematiche. La prima riguarda l'inadeguatezza del servizio lavanderia offerto, in quanto venivano rovinati parecchi indumenti; l'altro è inerente al servizio mensa poiché, a nostro parere, vi era poca scelta e le quantità non erano adeguate alle esigenze dei ragazzi. La risposta è stata aderente alle nostre aspettative per quanto riguarda la cucina; fino alla fine del 2011, invece, la lavanderia ha evidenziato ancora alcuni problemi a cui la struttura ha dato una risposta adeguata nei primi mesi del 2012 .
Idraulico di RSD Sesto Calende e San Fermo (<i>Roberto Del Grande</i>)	Per quanto riguarda la struttura di Sesto ho segnalato il problema riguardante l' impiantistica ed in particolare l'inadeguatezza della caldaia a servire l'intera struttura; il problema però è di difficile soluzione. Per la struttura di San Fermo c'è la necessità di modificare gran parte della rubinetteria e che gli operatori prestino molta attenzione a chiudere i "bagni assistiti" nel momento in cui non sono utilizzati, questo per evitare eccessivi costi di manutenzione.
Educatrice del CRS Besozzo (<i>Cinzia Salaorni</i>)	Ho segnalato dei problemi relativi alla funzionalità delle stanze per le esigenze dei bambini e ho avuto la possibilità di adeguare l'arredamento.

Volontaria al CRS Besozzo (<i>Francesca Garibaldi</i>)	Nessuno serio.
Volontario al CRS Besozzo (<i>Andrea Binda</i>)	No.
Bambina di 11 anni coinvolta nel progetto scuola CRS Besozzo (<i>Giada Mombelli</i>)	No.
Fornitore di ausili ortopedici (<i>Umberto Caporali</i>)	No.
Madre di ospite del CRS Besozzo (<i>Livia Vaccaro</i>)	Ai tempi ho segnalato la necessità di utilizzare ausili più tecnologici . Mi è stato detto che si stavano adeguando, ma non ho ancora visto cambiamenti, mi sembrano tempi un po' lunghi .

5) Ha qualche proposta concreta per migliorare l'approccio di Fondazione Piatti alla tutela del benessere materiale?

Educatrice del CSS Bobbiate (<i>Laura Gallo</i>)	Per avere più tempo da dedicare alla cura degli spazi e agli ospiti l' appalto all'esterno di alcune faccende del quotidiano (es. lavanderia) potrebbe facilitare l'intervento e migliorare la qualità della cura alla persona.
Operatrice OSS del CDD Bobbiate (<i>Loredana Rovera</i>)	Rispetto alle barriere architettoniche presenti in struttura sarebbe interessante trovare delle soluzioni adeguate per abatterle e permettere così agli utenti neuromotori una maggior agibilità della struttura.
Genitore di un ospite del CDD di Bobbiate (<i>mamma di Matteo</i>)	Non vivendo quotidianamente la realtà della struttura mi risulta difficile dare un suggerimento.
Sorella ospite CSS Bobbiate (<i>Daniela Roncari</i>)	Ribadisco, per quanto riguarda i servizi essenziali e di cura alla persona prevedere la presenza di una figura sanitaria potrebbe essere d'aiuto.
Manutentore esterno (<i>Stefano Lattivi</i>)	No, non ho proposte in quanto credo che grandi lacune non ce ne siano, certo si può sempre migliorare.

Operatrice del CDD Bregazzana referente degli spazi (<i>Maria Grazia Sosio</i>)	No.
Volontario al CDD Bregazzana (<i>Lorenzo Lai</i>)	Per quanto riguarda il servizio mensa sarebbe ideale avere un servizio interno. In alternativa, per limitare i disagi dovuti al trasporto, si potrebbero abbattere a monte le temperature dei cibi e scaldarli sul posto . Invece, rispetto alla cura degli spazi si potrebbero rendere più gradevoli i locali del piano inferiore .
Madre di ospite del CDD Bregazzana (<i>Giovanna Besozzi</i>)	No.
Genitori di ospite della RSD Sesto Calende (<i>Signori Binaghi</i>)	L'unico strumento per migliorare la cura del benessere materiale consiste nell' incrementare il personale .
Idraulico di RSD Sesto Calende e San Fermo (<i>Roberto Del Grande</i>)	Per quanto riguarda Sesto Calende mi sembra che vada tutto bene. Per San Fermo, come dicevo prima, servirebbe una maggiore attenzione alla cura dei "bagni assistiti" e adattare i bagni all'utenza attualmente inserita .
Educatrice del CRS Besozzo (<i>Cinzia Salaorni</i>)	Acquisire materiali e ausili più all'avanguardia . Ci stiamo lavorando.
Volontaria al CRS Besozzo (<i>Francesca Garibaldi</i>)	Migliorare gli spazi , sia come ampiezza sia come differenziazione per attività.
Volontario al CRS Besozzo (<i>Andrea Binda</i>)	Spazi più ampi e diversificati , ad esempio uno spazio solo per il pranzo e uno per le attività.
Bambina di 11 anni coinvolta nel progetto scuola CRS Besozzo (<i>Giada Mombelli</i>)	Colorerei i muri della piscina .
Fornitore di ausili ortopedici (<i>Umberto Caporali</i>)	Credo che siate ben strutturati, in particolare il CRS è ben fornito di ausili e materiali.
Madre di ospite del CRS Besozzo (<i>Livia Vaccaro</i>)	Più ausili a seconda delle problematiche dell'ospite.

Il **voto medio risultante è 8,31**, con valori minimi che non vanno al di sotto del 7. Anche gli elementi qualitativi delle risposte indicano una valutazione complessivamente positiva da parte delle persone intervistate. Certamente questi risultati scontano il limite dovuto al fatto che **il gruppo di persone intervistate non può**

considerarsi un campione rappresentativo dell'insieme degli stakeholder presi in esame. Le risposte comunque risultano **in linea con quanto emerso dalla indagine di Customer Satisfaction**, presentata nel paragrafo successivo.

3.3 I RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTA ALLE FAMIGLIE

Ogni anno viene realizzata un'indagine di **Customer Satisfaction** con lo scopo di verificare l'opinione delle famiglie sulla qualità dei servizi offerti nelle nostre strutture ed individuare possibili spunti di miglioramento o nuovi bisogni e necessità. Nel condurre tale indagine, ci si attiene alle **Linee Guida per la Customer Satisfaction** pubblicate dalla Regione Lombardia⁹. Lo strumento di rilevazione è composto da una scheda iniziale per la rilevazione dei dati anagrafici e personali sia del familiare/Tutore sia dell'utente e da un questionario che presenta domande chiuse e una domanda finale aperta per raccogliere eventuali osservazioni e suggerimenti.

Le aree di qualità indagate sono:

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

Nel questionario è adottata una **scala a 5 valori** (1: per nulla soddisfatto; 2: poco soddisfatto; 3: soddisfatto così così; 4: soddisfatto; 5: molto soddisfatto) più lo zero equivalente al "non saprei".

L'indagine di Customer Satisfaction effettuata nel 2011 ha riguardato la totalità dei servizi socio-sanitari e sanitari gestiti dalla Fondazione. Si è mantenuta come modalità di somministrazione l'autocompilazione del questionario da parte del familiare/tutore. Il questionario è stato inviato tramite posta accompagnato da una lettera con cui sono stati chiariti gli obiettivi e le motivazioni dell'indagine.

Il numero di questionari restituiti è stato di 164, pari al 55% del numero di questionari consegnati (52% nel 2010 e 60% nel 2009).

Quanto emerso dalle risposte ai questionari viene condiviso e discusso con le famiglie, che vengono invitate ad un incontro presso la struttura di riferimento con l'obiettivo di avviare azioni concrete (ove necessario) per migliorare la qualità del servizio offerto. Al momento della stesura del presente bilancio sociale sono già stati effettuati gli incontri di restituzione con le famiglie presso il CDD di Besozzo, il CDD di Melegnano, le RSD di Varese e Sesto Calende. Quanto emerso in tali incontri viene riportato nell'approfondimento dedicato a ogni centro, nel prossimo capitolo.

Anche per il 2011 si è provveduto ad elaborare un indicatore, definito livello di soddisfazione, per misurare e rappresentare l'andamento della percezione dei servizi forniti, calcolato sia per singola struttura, sia come indice globale, riferito quindi alla totalità dei servizi gestiti da Fondazione Piatti. Per chi volesse approfondire, l'analisi dettagliata dei risultati è disponibile sul nostro sito.

I risultati per l'anno 2011 evidenziano un livello di soddisfazione adeguato (pari o superiore al valore considerato come desiderabile, ossia 4), con un **indice complessivo pari a 4,42** (4,38 nel 2010 e 4,30 nel 2009); solo per una delle CSS di Busto Arsizio si evidenzia un valore inferiore alle aspettative (3,89).

⁹ In allegato alla D.G.R. n. VII/8504 del 22 Marzo 2002.



Per concludere si mostra una rappresentazione ulteriormente esplicitiva dei risultati, attraverso un istogramma che rappresenta i risultati dei singoli questionari, raggruppati in 5 classi confrontando i risultati degli ultimi tre anni:



Queste cinque classi corrispondono a: *per nulla soddisfatto* (fino al valore di 1,99), *poco soddisfatto* (fino a 2,99), *soddisfatto così, così*, (fino a 3,99), *soddisfatto* (fino a 4,99) e *molto soddisfatto* (pari a 5).

I risultati del 2011 si pongono in continuità con l'anno precedente; complessivamente, considerando le frequenze aggregate di chi si ritiene soddisfatto/molto soddisfatto, **l'85% di chi ha compilato/restituito il questionario valuta positivamente il servizio fornito**, come nel 2010.

3.4 IL SERVIZIO SAI?

Dal 2005 Fondazione Piatti gestisce il servizio SAI?, promosso in collaborazione con Anffas onlus di Varese. È un **servizio di accoglienza e informazione che la Fondazione offre gratuitamente ai familiari delle persone con disabilità**, i quali spesso si trovano in difficoltà di fronte alle normative e agli adempimenti burocratici che toccano i vari ambiti della vita sociale dei propri congiunti.

Il servizio è **attivo presso la sede della Fondazione Piatti a Varese e presso uno sportello** (nel 2011 con apertura quindicinale) **presso il Centro Riabilitativo Semi-residenziale di Besozzo**.

Negli ultimi 3 anni **le persone che si sono rivolte al SAI? sono state in costante aumento**: 184 nel 2009, 202 nel 2010 e **213 nel 2011**.

Questo andamento può essere spiegato:

- dal consolidarsi del servizio nel tempo: il 2011 è stato il suo sesto anno di funzionamento;
- dalle azioni di pubblicizzazione che vengono promosse con periodicità;
- da cambiamenti introdotti nelle politiche sociali (es.: buoni sociali, procedure INPS...) rispetto ai quali le persone ricorrono al servizio per attrezzarsi;

- dalla necessità costante di affiancamento nella mediazione nei rapporti con le istituzioni per la tutela dei diritti.

Le 213 persone che si sono rivolte al SAI? sono **prevalentemente familiari**. Si evidenzia un sottogruppo di 12 persone, tra assistenti sociali e operatori, che hanno richiesto consulenze al servizio. I fruitori del servizio hanno portato domande riferite a persone con disabilità adulte in 166 casi, a minori in 47. Complessivamente più del 60% degli utenti del SAI? proviene dal circuito di Fondazione Piatti e di Anffas onlus di Varese.





La tabella che segue classifica le domande rivolte al Servizio per aree tematiche. Le domande risultano superiori al numero degli utenti in quanto 20 persone su 213 hanno posto più di una domanda.

DOMANDE AL SERVIZIO SUDDIVISE PER AREE TEMATICHE			
Aree tematiche	2011	2010	2009
Tutela giuridica	54	22	43
Verifiche INPS	35	49	-
Pagare il giusto	34	12	31 ¹⁰
Orientamento nei servizi	29	33	27
Info servizi Fondazione	15		
Inclusione scolastica	14	22	8
Agevolazioni fiscali 104/92	13	8	22
Invalità civile	11	20	25
Permessi lavorativi 104/92	11	8	19
Rapporti con Comuni	6	5	Vedere nota 10
Ausili	4	-	-
Altro	9	27	9
TOTALE	235	206	184

¹⁰ Nel 2009 la voce "Pagare il giusto" comprendeva anche la voce "Rapporti con Comuni".

Le due aree tematiche prevalenti sono state la **Tutela Giuridica** e il **“Pagare il Giusto”**, entrambe con domande più che raddoppiate rispetto al passato.

In merito alla **Tutela Giuridica**, le 54 domande pervenute si possono riunire in 3 sotto gruppi:

- accompagnamento alla presentazione del ricorso per la nomina dell'Amministratore di Sostegno¹¹;
- aiuto nella predisposizione del rendiconto annuale al Giudice Tutelare da parte del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno;
- spazio per consulenze sul tema della Tutela Giuridica e temi annessi.

Per quanto riguarda la tematica del **“Pagare il Giusto”**, 34 persone nell'anno si sono rivolte al Servizio per vedere riconosciuti i propri diritti nella compartecipazione al costo dovuto per i servizi essenziali di assistenza, cura e riabilitazione. La complessità della problematica ha comportato un impegno ancora maggiore per lo Sportello nella presa in carico delle situazioni. Fondazione Piatti ha messo in campo diverse azioni di supporto ai familiari quali: una consulenza più approfondita sulla normativa e sui regolamenti comunali; la messa a punto di strategie e azioni per la contrattazione con i Comuni sulla compartecipazione al costo dei servizi diurni o residenziali;

l'accompagnamento ad incontri con i Sindaci e gli Assessori Comunali.

Nel corso del 2011, inoltre, il Servizio SAI? ha collaborato con Anffas onlus di Varese nella realizzazione di due progetti rivolti ai familiari delle persone con disabilità:

- **Progetto “Varese Amministratore di Sostegno – rete di tutela dei diritti”**, promosso da Anffas onlus di Varese e finanziato da Fondazione Cariplo, Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato della Lombardia e dal Centro Servizi per il Volontariato. Nel corso del 2011 sono state svolte specifiche attività di ricognizione (ricerca di servizi e istituzioni della provincia che offrono informazioni sulla tutela giuridica), di informazione (produzione e stampa di due opuscoli) e di formazione (seminario in collaborazione con l'ASL Provincia di Varese e con l'Università dell'Insubria);
- **Progetto “Fratelli e Sorelle di persone con disabilità”**: in collaborazione con Anffas onlus di Varese è stato organizzato il convegno “Guardami, Ascoltami, Parlami – la disabilità dalla parte dei fratelli e delle sorelle”, che si è tenuto a Varese il 7 maggio 2011 presso il Centro Congressi De Filippi, al quale hanno partecipato circa 150 persone tra familiari,

assistenti sociali e operatori. Successivamente è stato proposto un gruppo di incontro a cadenza quindicinale al quale hanno aderito 11 persone, tra fratelli e sorelle di età compresa tra i 18 e i 35 anni.

¹¹ L'amministratore di sostegno è un istituto giuridico entrato nell'ordinamento italiano con la legge n. 6 del 9 gennaio 2004. Lo scopo è quello di affiancare il soggetto la cui capacità di agire risulti limitata o del tutto compromessa.

*Relazioni fatte di poche parole,
alcuni gesti e molti sguardi.*

*Gli occhi, quante cose
sanno dire gli occhi.*

*Nella nostra realtà ci sono
persone che dicono tutto con
gli occhi.*



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 che risultano prive del necessario supporto familiare o per le quali la permanenza nel proprio nucleo familiare 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 (Comunità Socio Sanitarie-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 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 ai seguenti link:

www.fondazionepiatti.it/strutture-disabili-varese/centri-residenziali/rsd-san-fermo

www.fondazionepiatti.it/strutture-disabili-varese/centri-residenziali/rsd-sesto-calende





RSD di San Fermo

La RSD di San Fermo è situata in Via Monte Cristallo, 26 a Varese.
Nel 2011 ha accolto 66 persone con disabilità.

FATTI DI RILIEVO AVVENUTI NEL 2011

Aspetti relativi alla struttura

Nel corso del 2011 si è provveduto alla **manutenzione ordinaria** degli spazi, con l'imbiancatura dei saloni, dei corridoi dei nuclei abitativi, di 6 blocchi camere (12 stanze). Tale intervento avviene ogni anno, per imbiancare a rotazione, con cadenza al massimo triennale, tutte le stanze.

Aspetti organizzativi

Nel mese di settembre è stato nominato il **Direttore dei servizi**.
Nel mese di ottobre il **Responsabile delle due RSD ha dato le dimissioni**.
Il coordinamento di RSD San Fermo è stato affidato alla referente di un nucleo e la sua precedente posizione è stata immediatamente coperta.
Si sono avute alcune maternità, che hanno portato a un avvicendamento del personale educativo.

Aspetti relativi al servizio

Il 2011 è stato segnato purtroppo da **alcuni decessi** di ospiti. In attesa di inserire definitivamente un nuovo ospite, sono state accolte alcune persone con intervento di **sollievo temporaneo** alla famiglia. In caso di **ricovero ospedaliero**, è stata garantita l'assistenza degli ospiti da parte del personale di struttura, anche oltre gli standard previsti dall'accreditamento, considerando importante mediare i bisogni dei nostri ospiti in contesti esterni. Sono stati **acquistati nuovi materassini** antidecubito per il nucleo assistenziale.

<p>Aspetti relativi alle attività svolte</p>	<p>Vengono erogate attività differenti, afferenti alle aree motoria (piscina, passeggiate all'esterno), espressiva (laboratori musicali e creativi, relax e massaggi) ed occupazionale (collaborazione alla gestione degli spazi comuni): si dispone di palestra e piscina interna alla struttura, ci si appoggia al bocciodromo di Induno Olona per alcune attività esterne. Collaborano con RSD San Fermo due fisioterapisti. Mensilmente, in collaborazione con Associazione VIP Verbano, viene proposto un pomeriggio di animazione con la presenza di clown.</p>
<p>Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale</p>	<p>Si cerca di cogliere le opportunità date dagli eventi presenti nel territorio. Nei laboratori creativi si preparano i lavori che vengono presentati al pubblico in occasione della Rassegna d'Arte "San Fermo un borgo da riscoprire" (primi di luglio). Annualmente alcuni ospiti partecipano al Ferrari Day, sperimentando il brivido di un giro su queste macchine su circuito apposito. Nel periodo estivo vengono organizzati soggiorni in località di villeggiatura.</p>
<p>Elementi emersi nell'incontro con i familiari di restituzione dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction (par. 3.3)</p>	<p>I familiari si sono soffermati circa le criticità del servizio lavanderia. Al riguardo, all'inizio del 2012 la Fondazione ha scelto di avviare un processo di esternalizzazione, finalizzato a migliorare la qualità del servizio. Altre osservazioni dei familiari riguardano l'esigenza di migliorare gli aspetti di comunicazione con gli operatori di riferimento e con il coordinatore di struttura. È stata riconfermata la piena disponibilità dell'équipe ad ascoltare e incontrare le famiglie per ogni loro specifica esigenza.</p>



RSD di Sesto Calende

La RSD di Sesto Calende è situata in Via Lombardia, 14 a Sesto Calende. Nel 2011 ha accolto 46 persone con disabilità.

FATTI DI RILIEVO AVVENUTI NEL 2011	
Aspetti relativi alla struttura	Nel 2011 sono state accreditate le due camere che erano state create nel 2009, portando a 32 i posti accreditati. Sono stati acquistati nuovi divani e nuovi mobili per rendere più confortevole la vita degli ospiti.
Aspetti organizzativi	Sono avvenuti importanti cambiamenti nel corso del 2011. In primo luogo sono stati assegnati degli operatori fissi per ogni nucleo in modo da avere una attenzione costante e precisa su tutti gli aspetti di vita dei ragazzi che vi soggiornano. Nel mese di ottobre vi è stato anche un avvicendamento al vertice della struttura in quanto il Responsabile delle due RSD ha dato le dimissioni dalla Fondazione. La Fondazione ha deciso di trasferire l'allora Coordinatore Operativo in un'altra struttura e nominare un Coordinatore di Struttura che si occupa della gestione totale della stessa. A dicembre è stata creata la figura del Referente Operativo , affidata ad un Educatore di struttura con esperienza, che coadiuva nella gestione dei fascicoli degli ospiti e della vita quotidiana della struttura.
Aspetti relativi al servizio	Nel 2011 si è data continuità al lavoro di monitoraggio già impostato negli anni precedenti. Di conseguenza sono stati continuamente monitorati: <ul style="list-style-type: none">• tutti i mezzi di trasporto in dotazione al centro, eseguendo i vari lavori che annualmente bisogna affrontare;• il servizio mensa erogato dalla ditta appaltata (Sodexo) attraverso l'utilizzo di questionari compilati dagli operatori ed attraverso riunioni periodiche con la ditta stessa;• tutti gli ausili in dotazione alla struttura. È stato inoltre introdotto un monitoraggio specifico per il servizio infermieristico offerto dal personale della Cooperativa a cui è stato affidato (Cooperativa Azzurra).
Aspetti relativi alle attività svolte	Le attività svolte nel 2011 hanno seguito il percorso impostato negli anni precedenti andando ad influenzare in modo continuo le tre grandi aree di intervento (motorio, lavorativo, espressivo). In tal senso quelle più sviluppate e più gradite dagli ospiti riguardano: <ul style="list-style-type: none">• l'attività ricreativa in acqua (vedere box dedicato);• l'attività di teatro, grazie alla quale i ragazzi sono stati in grado di preparare una piccola rappresentazione per la festa di Natale;• l'attività di cucina, dove i partecipanti, oltre a vedere il frutto del loro lavoro, possono "gustarne" il risultato.

Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale

Il 2011 ha visto dei buoni sviluppi, in quanto sono stati messi in pratica due interventi di inclusione sul territorio con alcune associazioni di volontariato. Nello specifico, con l'associazione "Mater infirmorum" si è potuto far vivere ad uno dei nostri ospiti l'esperienza di un **viaggio all'estero**. Inoltre con l'associazione "Il sorriso" si sono creati ottimi rapporti di collaborazione con l'oratorio di Sesto Calende che hanno portato a far svolgere presso la nostra struttura la **Messa di Natale** alla presenza del coro della chiesa e di tutti i ragazzi dell'oratorio.

Elementi emersi nell'incontro con i familiari di restituzione dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction (par. 3.3)

Un familiare ha sottolineato la necessità di migliorare la **comunicazione** tra gli operatori referenti ed i familiari. È stata confermata la disponibilità a garantire un colloquio annuale, oltre che - al bisogno - su necessità contingenti, in cui confrontarsi in merito ai contenuti e all'andamento del progetto individuale.



FOCUS SU...

LA PISCINA TERAPEUTICA DELLA RSD DI SESTO CALENDE

Dal 2006 la vasca terapeutica di Sesto Calende fornisce un servizio riabilitativo anche a utenti che provengono dal territorio, esterni alla RSD.

Nel 2011 sono stati effettuati circa 3.000 accessi (utenti ed accompagnatori), circa il 50% da parte di utenti esterni.

Le sedute vengono svolte singolarmente o in piccolo gruppo (al massimo 5 persone) con la presenza del fisioterapista in acqua.

L'80% delle utenze che frequentano la vasca ha problematiche di natura neurologica di entità medio-grave. Il restante 20% ha problematiche ortopediche.

I pazienti neurologici sono suddivisi in tre grosse branche: cerebrolesioni congenite (paralisi cerebrali infantili principalmente), cerebrolesioni acquisite (esiti di coma, ictus, ecc.), patologie neurodegenerative (sclerosi multipla, sclerosi primarie, SLA).

I pazienti neurologici svolgono sia sedute di gruppo che sedute singole con frequenza di una, due o tre volte alla settimana continuativamente durante l'anno.

I pazienti con cerebrolesioni acquisite sono quelli che nel corso dell'anno hanno ottenuto i migliori risultati, riacquisendo abilità funzionali perdute da tempo; c'è chi ha riacquisito la deambulazione seppur parzialmente, chi ha ricominciato a utilizzare le gambe e chi ha avuto un beneficio dal punto di vista comportamentale.

Nell'ultimo anno si è avuto un raddoppio del numero di utenti con sclerosi multipla che usufruiscono del trattamento in acqua per il mantenimento delle abilità residue; in rari casi si è avuto anche un miglioramento della funzionalità. Un paziente in particolare, che all'inizio era in una situazione di non deambulazione, dopo qualche mese ha acquisito la capacità di camminare per circa 50 metri.

(Stefano Belli, Terapista)



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 e le due CSS di Busto Arsizio.

Per conoscere nel dettaglio le prestazioni offerte si rimanda alle rispettive Carte dei Servizi, scaricabili ai seguenti link:

www.fondazionepiatti.it/strutture-disabili-varese/centri-residenziali/css-bobbiate

www.fondazionepiatti.it/strutture-disabili-varese/centri-residenziali/css-melegnano

www.fondazionepiatti.it/strutture-disabili-varese/centri-residenziali/comunita-socio-sanitaria



CSS di Bobbiate

La CSS di Bobbiate è situata in Via Macchi, 12 a Varese. Nel 2011 ha accolto 13 persone con disabilità.

FATTI DI RILIEVO AVVENUTI NEL 2011	
Aspetti relativi alla struttura	La ristrutturazione della cascina Casela destinata alla CSS è stata ultimata nel 2004 per cui ad oggi gli spazi risultano molto accoglienti e adeguati ai bisogni dei nostri ospiti. Per migliorare l'organizzazione dei farmaci è stato acquistato un apposito armadio contenitivo .
Aspetti organizzativi	Nel 2011 la responsabile di struttura era in maternità per cui il suo incarico è stato assolto da una educatrice presso la stessa CSS. Per organizzare al meglio la vita della Comunità sono stati identificati e suddivisi alcuni compiti tra gli operatori.
Aspetti relativi al servizio	È stata introdotta una procedura di gestione dei farmaci per migliorarne la tracciabilità e l'utilizzo. Il servizio mensa è stato soggetto a monitoraggio per verificare la quantità e la qualità del cibo offerto. È stata effettuata una formazione a una parte del personale in modo da garantire la verifica del cibo proposto e l'adeguata somministrazione. Le prestazioni assistenziali (cura e igiene della persona, assistenza all'alimentazione, assistenza per la deambulazione e nell'evacuazione) hanno dovuto rispondere all'aumento dei bisogni determinato dall'invecchiamento di alcuni ospiti.
Aspetti relativi alle attività svolte	Nel 2011 sono state garantite le seguenti prestazioni: <ul style="list-style-type: none"> • prestazioni riabilitative (progetto motorio e stimolazione cognitiva); • prestazioni socio-riabilitative (progetto occupazionale, di tipo espressivo e gestione del tempo libero); • progetto vacanza con la proposta di soggiorni climatici estivi. Sono state potenziate le attività di stimolazione sensoriale e laboratorio musicale. È stata strutturata l'attività della Compagnia dei Servizi per valorizzare le potenzialità degli ospiti. In concreto, un gruppo di ospiti, dotati di sufficienti abilità e autonomie, si dedica ad attività manuali di riordino, pulizia, smaltimento a favore della Fondazione come pure di soggetti esterni.
Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale	A luglio 2011 gli ospiti della CSS hanno partecipato all'evento "Sulle ali della musica" organizzato in collaborazione con la Parrocchia di San Carlo Borromeo di Lissago a Varese, evento di successo grazie anche all'aiuto dei nostri volontari e dei nostri operatori che hanno prestato il loro contributo a titolo volontario. Abbiamo partecipato al presidio "NO ai tagli nel sociale" il 19 maggio a Milano , davanti al Pirellone, per difendere i diritti delle persone con disabilità. Alcuni ospiti della CSS fanno parte del gruppo ASA e hanno partecipato a diverse gare a livello agonistico di bocce tra cui una competizione a Montecatini. Sono stati sostenuti i momenti per far vivere il territorio ai nostri ospiti attraverso pranzi in ristoranti, agriturismi, gite in Parchi Naturali.



CSS di Melegnano

La CSS di Melegnano è situata in Via S. Francesco, 7 a Melegnano. Nel corso del 2011 ha accolto 11 persone con disabilità.

FATTI DI RILIEVO AVVENUTI NEL 2011

Aspetti relativi alla struttura	Si è provveduto a ridipingere le camere degli ospiti e a installare un condizionatore nel soggiorno per ovviare alla calura estiva.
Aspetti organizzativi	Il basso tasso di assenteismo ha favorito la realizzazione della maggior parte delle attività programmate. È stata incentivata la collaborazione con volontari e con tirocinanti delle scuole professionali (ASA, OSS) che ha favorito uno scambio culturale e professionale.
Aspetti relativi al servizio	È stato acquistato un pulmino attrezzato per rispondere alle esigenze degli ospiti. È stato introdotto un protocollo di monitoraggio del servizio mensa e pulizie (outsourcing) al fine di migliorare i servizi erogati.
Aspetti relativi alle attività svolte	Nel corso dell'anno è stato effettuato un viaggio a Roma e uno in Francia . L'esperienza è stata meravigliosa sia per gli ospiti che per gli operatori che vi hanno partecipato.
Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale	Si sono presi contatti con il Comune di Melegnano per poter realizzare una mostra di pittura presso il Castello Visconteo Mediceo nel periodo primavera-estate 2012. Vista l'esperienza positiva dell'anno 2011 verrà riproposta per la vacanza estiva 2012 una vacanza in Francia .

CSS di Busto Arsizio

Le due CSS di Busto Arsizio sono situate in Via Piombina, 16 a Busto Arsizio.
Le due Comunità hanno accolto nel corso del 2011 32 persone con disabilità (17 la Comunità A, 15 la Comunità B).

FATTI DI RILIEVO AVVENUTI NEL 2011	
Aspetti relativi alla struttura	La comunità è stata tinteggiata con colori molto caldi e accoglienti e sono state messe le tende alle finestre.
Aspetti organizzativi	L' assunzione e l' avvicendamento di nuovo personale atto a garantire lo standard educativo e assistenziale ha permesso in misura minore di garantire stabilità agli ospiti.
Aspetti relativi al servizio	È stata assunta una addetta alle pulizie per 6 giorni la settimana.
Aspetti relativi alle attività svolte	Aver raggiunto una continuità nella programmazione ed effettuare attività che coinvolgono anche altre strutture e cooperative sono stati elementi preziosi per dare agli ospiti una qualità educativa migliore.
Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale	È stato costruito un percorso di collaborazione con le Dame della S. Vincenzo che ha permesso anche di entrare in rapporto con il contesto oratoriale.



4.1.3 La Comunità Alloggio di Bregazzana

Al piano superiore dell'immobile che ospita il CDD di Bregazzana la Fondazione nel 2008, in seguito ad una ristrutturazione, 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 2011 tale opportunità è stata utilizzata da 14 persone per un totale di 93 giorni.



4.2 I CENTRI DIURNI

I centri diurni – Centri Diurni per persone con Disabilità (CDD) e Centri Socio Educativi (CSE) – si configurano come 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 invianti, dove vengono individuati i bisogni e gli obiettivi operativi da perseguire. Unitamente viene definita una programmazione settimanale personalizzata al fine di individuare le attività che agevolano 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 dai Centri diurni si rimanda alle rispettive Carte dei Servizi, scaricabili ai seguenti link:

www.fondazionepiatti.it/strutture-disabili-varese/centri-diurni/cdd-besozzo

www.fondazionepiatti.it/strutture-disabili-varese/centri-diurni/cdd-bregazzana

www.fondazionepiatti.it/strutture-disabili-varese/centri-diurni/cdd-bobbiate

www.fondazionepiatti.it/strutture-disabili-varese/centri-diurni/cdd-melegnano



4.2.1 Il CDD di Besozzo

Il CDD di Besozzo è situato in Via Zangrilli, 19 a Besozzo. Nel corso del 2011 ha accolto 27 persone con disabilità.

FATTI DI RILIEVO AVVENUTI NEL 2011	
Aspetti relativi alla struttura	Non è avvenuto alcun fatto di rilievo.
Aspetti organizzativi	Si è avuto avvicendamento di personale in seguito a: <ul style="list-style-type: none"> • 3 sostituzioni (per maternità e per una lunga malattia); • 2 rientri.
Aspetti relativi al servizio	Si è aggiunto un nuovo utente al servizio di accompagnamento mattutino .
Aspetti relativi alle attività svolte	Grazie alla collaborazione con l'Associazione di Promozione sociale Divers'età sono state implementate le attività proponendo "Musica e danza" e "Music Gym" all'interno dei loro spazi. In collaborazione con il CRS sono stati realizzati momenti di motricità in acqua all'interno della loro piscina riabilitativa.
Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale	<p><i>Diversi i progetti che hanno tentato di promuovere la conoscenza della nostra realtà e la partecipazione attiva all'interno del contesto sociale:</i></p> <p>"La ruota solidale dei colori": in collaborazione con l'associazione "Insieme nel futuro" ed alcuni pittori del territorio besozzese. Il lavoro congiunto di alcuni utenti e degli artisti ha dato origine ad una serie di tele che sono state esposte nei saloni del Centro anziani;</p> <p><i>Confermati momenti speciali quali:</i></p> <p>"Community day", durante il quale alcuni dipendenti del cementificio Holcim scelgono di condividere una giornata presso la nostra struttura.</p> <p>"Amici dei coltivatori": grazie all'aiuto di un agricoltore e di un imprenditore agricolo, alcuni utenti hanno sperimentato la raccolta delle patate;</p> <p>"Giornata al lago", durante la quale, con altri utenti del CRS ed in collaborazione con i Canottieri di Gavirate, i nostri ospiti sperimentano la vogata sul lago.</p> <p>Manifestazione a Milano contro i tagli al sociale: alcuni utenti hanno partecipato al corteo.</p>
Elementi emersi nell'incontro con i familiari di restituzione dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction (par. 3.3)	<p>Sono emerse richieste dei familiari in merito alle modalità di condivisione degli spazi comuni, resa più complessa dall'aumento di ospiti sia con patologie neuromotorie che con complessità comportamentali. In merito si è fatto osservare come moltissime attività educative vengono svolte in spazi esterni al centro, cercando in questo modo di contenere la problematica.</p> <p>Inoltre i familiari hanno posto l'accento sulla comunicazione tra operatori e famiglia, chiedendo una più efficace e tempestiva condivisione. Tale aspetto è stato sin da subito oggetto di azioni di miglioramento da parte del coordinatore di struttura, individuando in équipe modalità definite affinché all'interno dell'organizzazione quotidiana sia sempre possibile garantire ai familiari un rimando puntuale da parte del personale presente al momento delle dimissioni e ricordando l'utilizzo dello strumento del diario giornaliero quale ulteriore opportunità.</p>



4.2.2 Il CDD di Bobbiate

Il CDD di Bobbiate è situato in Via Macchi, 12 a Varese. Nel corso del 2011 ha accolto 33 persone con disabilità.

FATTI DI RILIEVO AVVENUTI NEL 2011

Aspetti relativi alla struttura	Sono stati messi a norma i bagni con rifacimento dei piatti doccia, ritinteggiato il locale attività di vita collettiva e sostituiti i mobili del locale attività riabilitative per facilitare lo svolgimento del laboratorio del gusto.
Aspetti organizzativi	Nel 2011 la responsabile di struttura era in maternità per cui il suo incarico è stato assolto da un'educatrice presso la CSS di Bobbiate. Sono rientrate dalla maternità due educatrici.
Aspetti relativi al servizio	<p>In funzione dell'inserimento di utenti neuromotori è stata rivista la composizione dei gruppi di attività e di appartenenza dei vari nuclei.</p> <p>Tra le prestazioni aggiuntive il servizio prevede quella di accompagnamento domiciliare che è stato regolarmente svolto nel 2011; grazie ad un fondo regionale, il relativo costo verrà rimborsato alle famiglie.</p> <p>È stata introdotta una procedura di gestione dei farmaci per migliorarne la tracciabilità e l'utilizzo.</p> <p>Il servizio mensa è stato soggetto a monitoraggio per verificare la quantità e la qualità del cibo offerto. È stata effettuata una formazione del personale in modo da garantire la verifica del cibo proposto e l'adeguata somministrazione. Le prestazioni assistenziali (cura e igiene della persona, assistenza all'alimentazione, assistenza per la deambulazione e nell'evacuazione) hanno dovuto rispondere ai bisogni derivanti dall'accoglienza di utenti neuromotori.</p> <p>Nel 2011 è stato introdotto un sistema di verifica mensile delle attività erogate presso il CDD che pone l'accento sulle quantità di prestazioni effettuate rispetto a quelle programmate.</p>

Aspetti relativi alle attività svolte

Nel 2011 sono state garantite le seguenti prestazioni:

- prestazioni riabilitative (progetto motorio e progetto espressivo attraverso l'intervento riabilitativo delle sensazioni percettive);
- prestazioni socio-riabilitative (progetto lavoro attraverso attività svolte all'esterno del centro e progetto espressivo);
- prestazioni educative (progetto lavoro attraverso cura degli spazi e giardinaggio, progetto espressivo strutturato in vari laboratori e progetto tempo libero);
- progetto vacanza con la proposta di soggiorni climatici estivi.

Sono state potenziate le attività di stimolazione sensoriale e laboratorio musicale.

È stata strutturata l'attività della **Compagnia dei Servizi** per valorizzare le potenzialità degli ospiti. In concreto, un gruppo di ospiti, dotati di sufficienti abilità e autonomie, si dedica ad attività manuali di riordino, pulizia, smaltimento a favore della Fondazione come pure di soggetti esterni.

Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale

A luglio 2011 è stato organizzato l'evento "Sulle ali della musica" in collaborazione con la Parrocchia di San Carlo Borromeo di Lissago a Varese, evento di successo grazie anche all'aiuto dei nostri volontari e dei nostri operatori che hanno prestato il loro contributo a titolo volontario.

Alcuni ospiti hanno partecipato al presidio "NO ai tagli nel sociale" del 19 maggio a Milano, davanti al Pirellone, per difendere i diritti delle persone con disabilità.

Anche nel 2011 è stato organizzato dal CDD di Bobbiate il Torneo bocce che coinvolge le varie strutture di Fondazione presso la bobbiofila di Voltorre.

È partito il progetto orticoltura giardinaggio per la manutenzione del campo sportivo di Lissago in collaborazione con la parrocchia.

Sono stati sostenuti i momenti per far vivere il territorio ai nostri utenti attraverso pranzi in ristoranti, visite a musei, gite in parchi naturali.





4.2.3 Il CDD di Bregazzana

Il CDD di Bregazzana è situato in Via Magnani, 6 a Varese.
Nel corso del 2011 ha accolto 21 persone con disabilità.

FATTI DI RILIEVO AVVENUTI NEL 2011	
Aspetti relativi alla struttura	È stata effettuata la sostituzione di piastrelle danneggiate del terrazzo per permetterne l'utilizzo ed è stato creato un ufficio apposito per il coordinatore e la collaboratrice amministrativa.
Aspetti organizzativi	Nel 2011 la responsabile di struttura era in maternità per cui il suo incarico è stato assolto da un'educatrice presso la CSS di Bobbiate. Sono stati assunti due nuovi operatori , figure importanti per la qualità del servizio offerto agli utenti. Due operatrici sono passate part-time . Si è provveduto ad una riorganizzazione del momento dell' accoglienza e del pasto per meglio rispondere ai bisogni dei nuovi utenti inseriti.
Aspetti relativi al servizio	Per migliorare le prestazioni erogate nel 2011 si è introdotta come modalità quella di intervistare periodicamente gli utenti in modo che possano esprimere direttamente i loro desideri e preferenze. Tra le prestazioni aggiuntive il servizio prevede quella di accompagnamento domiciliare che è stato regolarmente svolto nel 2011 ed il cui costo, grazie ad un fondo regionale, verrà rimborsato alle famiglie. È stata introdotta una procedura di gestione dei farmaci per migliorarne la tracciabilità e l'utilizzo. Il servizio mensa è stato soggetto a monitoraggio per verificare la quantità e la qualità del cibo offerto. È stata effettuata una formazione in modo da garantire la verifica del cibo proposto e l'adeguata somministrazione. È stato introdotto un sistema di verifica mensile delle attività erogate presso il CDD che pone l'accento sulle quantità di prestazioni effettuate rispetto a quelle programmate.

Aspetti relativi alle attività svolte

Nel 2011 sono state garantite le seguenti prestazioni:

- prestazioni riabilitative: progetto motorio che comprende programma di acquaticità, attività psicofisica in palestra e all'aperto, motricità in bicicletta, interventi riabilitativi individualizzati);
- prestazioni socio-riabilitative: progetto espressivo, occupazionale e uscite motorie;
- prestazioni educative: attività didattica, telaio, percezione sonora, laboratorio allestimento ambienti, narrazione, aromaterapia, progetto occupazionale e tempo libero;
- progetto vacanza con la proposta di soggiorni climatici estivi.

Sono state introdotte le attività di:

- **drammatizzazione** per facilitare l'esternazione delle emozioni;
- **pittura**, creando una situazione in cui l'utente interagendo con i materiali artistici possa ampliare la gamma dei propri comportamenti esplorativi ed espressivi (*vedere focus a fianco*).

Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale

Alcuni ospiti hanno partecipato al presidio "NO ai tagli nel sociale" il 19 maggio a Milano, davanti al Pirellone, per difendere i diritti delle persone con disabilità.

Sono stati sostenuti i momenti per far vivere il territorio agli ospiti attraverso gite.

FOCUS SU...

IL PROGETTO LABORATORIO PITTORICO AL CDD DI BREGAZZANA

Avviato per la prima volta nel 2011, il progetto si propone di stimolare la creatività e la comunicazione/espressione al fine di una migliore interazione dell'individuo col mondo esterno. Il laboratorio si è svolto al CDD di Bregazzana con cadenza settimanale ed ha coinvolto un gruppo di lavoro composto da 5 ospiti e 2/3 operatori. L'organizzazione del laboratorio è stata suddivisa in 4 macro fasi:

- avvicinamento e conoscenza del laboratorio: abbiamo accompagnato gli utenti alla conoscenza di alcuni materiali cercando di estrapolare gusti e attitudini di ciascuno;
- ricerca potenzialità: sono stati sperimentati vari materiali, tecniche e stili alla ricerca di quello più gradito e adatto all'espressione creativa di ogni singolo partecipante;
- apprendimento: ove possibile e gradito all'utente, si è cercato di incrementare la capacità tecnica per migliorare l'esecuzione del lavoro;
- espressione creativa: individuate le peculiarità e le potenzialità del singolo, abbiamo lavorato sulla stimolazione alla creazione singola e di gruppo.

In queste pagine alcune creazioni dei ragazzi.





4.2.4 Il CDD di Melegnano

Il CDD di Melegnano è situato in Via S. Francesco, 7 a Melegnano. Nel corso del 2011 ha accolto 17 persone con disabilità.

FATTI DI RILIEVO AVVENUTI NEL 2011	
Aspetti relativi alla struttura	Al fine di rendere l'ambiente favorevole si è provveduto a ridipingere le stanze con colori adeguati al contesto (palestra azzurro, soggiorno verde...).
Aspetti organizzativi	Il basso tasso di assenteismo ha favorito la realizzazione della maggior parte delle attività programmate. È stata incentivata la collaborazione con volontari e con tirocinanti delle scuole professionali (ASA, OSS) che ha favorito uno scambio culturale e professionale.
Aspetti relativi al servizio	È stato acquistato un pulmino attrezzato per rispondere alle esigenze degli ospiti. È stato introdotto un protocollo di monitoraggio del servizio mensa e pulizie (outsourcing) al fine di migliorare i servizi erogati. È stato mantenuto e intensificato il rapporto con i tecnici per l'adozione di ausili per il centro e le famiglie. È stata favorita per due famiglie la conoscenza del servizio domiciliare con la cooperativa Il Melograno.
Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale	Si sono presi contatti con il Comune di Melegnano per poter realizzare una mostra di pittura presso il Castello Visconteo Mediceo nel periodo primavera-estate 2012.

Elementi emersi nell'incontro con i familiari di restituzione dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction (par. 3.3)

Alcuni familiari hanno espresso la richiesta di dotarsi di un **impianto di condizionamento** per il caldo estivo. Il problema del condizionamento era emerso anche lo scorso anno ed è stato riproposto. L'investimento economico richiesto da tale intervento è stato rimandato in considerazione delle prospettive di ampliamento del centro, dotandosi nel frattempo di un numero maggiore di **apparecchiature di condizionamento portatili**.

Una famiglia ha proposto di valutare due settimane di progetto vacanza estiva, anziché gli attuali 8 giorni. Per quanto certamente desiderabile, l'opzione della vacanza più lunga non è realizzabile a causa dell'elevato costo dei progetti, che ricade in primo luogo sulle famiglie.



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'adolescenza 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, neuropsicolinguistico e psicoeducativo.

Nell'ambito del Progetto riabilitativo globale: viene garantita la comunicazione con la famiglia ed il suo coinvolgimento nel processo riabilitativo; viene garantita la verifica dei risultati attraverso i momenti di supervisione interna e con l'inviante; viene

promosso il coinvolgimento della scuola e di ulteriori altri Enti interessati.

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 2011 il Centro ha accolto complessivamente 91 ospiti.

Per conoscere nei dettagli i servizi offerti dal Centro si rimanda alla Carta dei Servizi, scaricabile al seguente link:

www.fondazionepiatti.it/strutture-disabili-varese/centri-riabilitativi/crs-besozzo



FATTI DI RILIEVO AVVENUTI NEL 2011

Aspetti relativi alla struttura

Nel corso dell'anno si è cercato di **caratterizzare gli ambienti**, abbellirli e renderli più accoglienti per i bambini. Lo spazio mezzani è stato rivisitato e si è ricavato un **angolo morbido** dove i bambini nei momenti non strutturati possono rilassarsi e giocare. Durante i laboratori sono stati realizzati degli **addobbi a tema** secondo il periodo dell'anno per abbellire gli spazi. Il gruppo adolescenti sta studiando una modalità per rendere lo spazio più contenuto attraverso l'installazione di una **parete mobile**, che permetterebbe di delimitare lo spazio rendendolo più adatto alle attività. La stanza del gruppo dei bambini neuromotori è stata allestita con più **angoli basali**, uno dei quali consiste in una struttura in legno appositamente studiata per effettuare il lavoro con i bambini. La stanza adiacente, chiamata "morbida", è stata arricchita da una struttura per effettuare stimolazioni basali visive. L'approccio basale è una modalità di intervento con persone con gravi disabilità fisiche o psichiche che permette, attraverso l'utilizzo di diverse posture stabilizzanti e di materiali specifici, di portare il mondo al bambino e di far percepire il proprio corpo vivendosi come individuo.

Molto importante e funzionale è stato l'adozione di un **binario a soffitto** mediante il quale i bambini con patologie neuromotorie possono sperimentare percorsi basali e interventi fisioterapici. Un bambino che ne usufruisce ha detto ai genitori che "al centro lui cammina"! Questa attività permette di percepire il proprio corpo in posture, funzioni che normalmente, a causa della patologia, non sarebbero possibili.

Il gruppo piccoli ha fatto installare una **rete munita di cancelletto** che ha permesso di delimitare il giardino adiacente allo spazio piccoli così da permettere una maggior sicurezza. Il giardino è stato poi attrezzato con una **tenda** che ripara dal sole e da alcuni giochi. Lo spazio viene utilizzato durante l'estate sia nei momenti non strutturati che per effettuare percorsi motori.





Aspetti organizzativi

Nel corso dell'anno sono rientrate dalla maternità tre operatrici e altre due sono andate in aspettativa con conseguenti **avvicendamenti** del personale. Inoltre un operatore che era stato assunto per assistere un utente particolarmente problematico, attraverso sovvenzione del comune di appartenenza, non è stato confermato. Questi avvicendamenti del personale hanno comportato degli spostamenti interni degli operatori sui vari gruppi al fine di garantire continuità di lavoro e minor disagio per i bambini.

L'organico si è arricchito di **tre musicoterapiste e due fisioterapiste** assunte con contratto di libera professione.

La terapeuta occupazionale è stata assente per un periodo di sei mesi causa malattia.

Aspetti relativi al servizio

Sono **aumentati i volontari** che prestano il loro servizio in struttura affiancandosi agli operatori nell'assistenza degli utenti durante le attività e soprattutto durante il pranzo. I volontari sono invitati a partecipare agli eventi conviviali di feste presso il centro.

Per quanto concerne la **mensa**, al fine di migliorare il servizio sono state effettuate delle riunioni per stilare un menù che rispondesse alle esigenze della maggior parte dei bambini.

Alcuni problemi riguardavano il menu dei **bambini neuromotori** in quanto, sulla base del menu previsto per gli altri bambini, deve essere **modificato secondo le indicazioni mediche**.





Aspetti relativi alle attività svolte

Le attività educative riabilitative svolte presso il CRS sono state:

- nell'area motoria: interventi in **acqua** sia presso la vasca riabilitativa del centro che presso centri sportivi come quello di Brebbia e di Besozzo; interventi in **palestra** presso la palestra Varesina; **percorsi motori** presso il centro, soprattutto per i bambini più piccoli per i quali è importante uno spazio più strutturato e conosciuto. Nel 2011 è stata proposta un'attività sportiva di **judo** presso la palestra di Besozzo. L'attività ha coinvolto cinque dei nostri bambini ed ha avuto buoni risultati, pertanto si valuterà la possibilità di ampliare il gruppo;
- attività nell'area cognitiva a diversi gradi, dalle stimolazioni basali, a laboratori didattico espressivi, a interventi di stimolazione del linguaggio. Nell'ambito dei laboratori, notevole è stato l'impegno per realizzare con carta di giornale un **presepe** con statue in grandezza naturale. Durante i laboratori sono stati realizzati dei **giochi** e dei **quadri** per abbellire gli spazi del centro così che i bambini possano vedere il prodotto del loro lavoro nella quotidianità restituendo un'immagine positiva del sé;
- interventi nell'area sociale: sono state proposte **uscite sul territorio** atte a sperimentare luoghi pubblici non protetti e migliorare le abilità sociali.

Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale

Nell'ambito della terapia occupazionale sono stati realizzati il **"Progetto mensa"** e il **"Progetto Scuola di Buguggiate"** (per entrambi, vedere focus nelle pagine seguenti).



FOCUS SU...

IL PROGETTO MENSA

La terapia occupazionale è una disciplina riabilitativa che si occupa essenzialmente dell'apprendimento nei soggetti con disabilità di capacità atte a svolgere le attività della vita quotidiana e ha come obiettivo principale il massimo recupero possibile dell'autonomia e della indipendenza finalizzato all'inclusione sociale. Il fine ultimo della riabilitazione dei minori è quello di limitare la menomazione (lesione strutturale o funzionale) e, soprattutto, l'impatto che questa può esprimere nella partecipazione alle attività della vita quotidiana. La vita "normale" prevede molte azioni (vestirsi, pranzare e provvedere ai propri bisogni) che, per molti bambini con disabilità, richiedono una lunga ed intensa riabilitazione oltre importanti strategie funzionali.

Il pranzo, tra le varie "autonomie", **rappresenta forse il momento riabilitativo più importante** in quanto comprende sia competenze personali che sociali. I bambini, all'interno della struttura riabilitativa, imparano a pranzare da soli e ad utilizzare correttamente le posate, a rispettare regole e tempi e a socializzare tra di loro. In realtà c'è vera acquisizione dell'autonomia solo quando il bimbo è in grado di generalizzare l'apprendimento e trasferirlo in contesti sociali non protetti. Si è pertanto pensato ad un progetto, inizialmente riferito al gruppo adolescenti. Il progetto concentra su questo transfert di apprendimenti il suo obiettivo principale e prevede la consumazione del pranzo all'interno di un self service e di una pizzeria promuovendo il più alto livello possibile di autonomie dal momento dell'ingresso nel locale al rientro

in struttura. Il progetto prevede settimanalmente due pranzi in un self service e due pranzi in pizzeria presso un centro commerciale a Malgeso di cinque/sei bambini accompagnati da due operatori. **Partecipano al progetto circa dodici bambini** la settimana che si alternano una volta in pizzeria e una volta in mensa. L'esperienza in mensa consente di apprendere capacità atte ad organizzare il necessario per il pranzo, ordinare da sé le singole portate, consumare il pranzo insieme in un contesto non protetto con molte variabili; l'esperienza in pizzeria consente invece di ordinare il pasto al cameriere stando al tavolo (quindi senza vedere la portata come presso il self service dove si sceglie vedendo ciò che c'è), aspettare il proprio turno, rispettare i tempi di attesa relazionandosi tra di loro. I nostri bambini sono felicissimi di questa esperienza, hanno memorizzato i giorni in cui vanno ed hanno interiorizzato i vari passaggi.

Ultimamente sono stati inseriti bambini del gruppo mezzani e del gruppo piccoli, proprio perchè è fondamentale testare la loro capacità di transfert e lavorare sul territorio per migliorare le abilità sociali. I gestori dei due locali, seppur con modalità diverse, sono sempre stati disponibili ad accogliere le nostre richieste. Alcuni dei bambini sono autonomi nella gestione del pranzo, altri hanno la necessità di essere supportati verbalmente. L'esperienza è molto gradita e sta dando ottimi risultati soprattutto per quanto concerne il miglioramento delle capacità di adeguare il comportamento al contesto. I risultati vengono valutati attraverso la scala di valutazione Vineland.

Testimonianza

Domande e risposte con **Milena Martinoli**, figlia del titolare e addetta alla distribuzione dei secondi piatti presso il **self-service Oasi**.

Che idea si è fatta della nostra realtà?

Mi sembra che facciate un gran bel lavoro.

Come giudica il progetto?

L'ho giudicato positivo sin dall'inizio, un bel progetto.

Ha avuto dei riscontri riguardo a questo progetto da parte di altre persone?

Non ho avuto segnalazioni in merito da nessuno.

Secondo lei che impatto ha sui bambini questo tipo di intervento?

Ho notato che con il tempo i bambini sono diventati più loquaci, si sentono come a casa loro. Sono sempre educati e si comportano normalmente.



FOCUS SU...

IL PROGETTO SCUOLA DI BUGUGGIATE

Il progetto, in accordo con l'insegnante della classe quinta di Buguggiate, Graziella Segat, prevedeva la realizzazione in collaborazione di semplici manufatti natalizi.

Due bambini del nostro centro, A. e F., durante l'intervento di terapia occupazionale il mercoledì mattina presso il CRS hanno realizzato dei pinetti di legno che sono serviti per realizzare in classe tutti insieme i lavoretti di Natale per le famiglie. A. e F. hanno potuto condividere con i loro amici un momento socialmente gratificante ed appagante in quanto hanno realizzato loro stessi parti essenziali del lavoretto che, con le parti preparate dagli alunni, sono servite per realizzare il prodotto finito.

Testimonianze

Il primo giorno sono venuti alla nostra scuola due ragazzi molto speciali, A. e F., accompagnati dalle bravissime Cinzia, educatrice del CRS, e Francesca, volontaria. Allora io, Giorgia e Laura li abbiamo presentati a tutta la classe perché l'anno prima noi siamo andati al CRS e vi posso garantire che è un centro coi fiocchi. Dopo la presentazione abbiamo cominciato a lavorare al lavoretto di Natale e i nostri compagni hanno subito fatto amicizia, soprattutto con Simone, Jurgen e Daniel.

Io ho aiutato Alberto a realizzare il suo lavoretto, e vi giuro che alla fine il lavoretto di tutti era bellissimo. Circa una settimana dopo io, Laura, Giada e Giorgia siamo andati al centro per la

festa di Natale ed è stato bellissimo: abbiamo scartato i regali e giocato tutti insieme.

C'è una sola parola per descrivere questa esperienza: fantastica!

I bambini della classe quinta della scuola di Buguggiate

Quando sono arrivati a scuola ero felicissima perché, dopo l'estate, li ho potuti finalmente rivedere. Dopo aver fatto qualche minuto di presentazione abbiamo iniziato. Che strano vederli a scuola, di solito vado io al centro. A fine giornata eravamo tutti molto contenti e stanchi per il lavoro. Comunque mi sono divertita tanto.

Laura (già partecipato lo scorso anno)

Stare insieme a questi bambini è stato bellissimo. Se avessi l'occasione di tornarci mi piacerebbe tantissimo perché mi piace giocare con loro e imparare delle cose nuove.

Giada (prima esperienza)





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 di 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 interventi 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 percorso terapeutico dell'adolescente la Comunità si connota come "luogo affettivo e di protezione", in cui le relazioni con i coetanei, i familiari e l'ambiente circostante si rimettono in gioco per essere sperimentate e vissute in un contesto educativo e con differenti "stili di vita". Nel 2011 la Comunità ha accolto complessivamente 11 ospiti (8 maschi e 3 femmine) con un picco massimo di presenze contemporanee di 10 unità.

Per conoscere nei dettagli i servizi offerti dal Centro si rimanda alla Carta dei Servizi, scaricabile al seguente link:

www.fondazionepiatti.it/strutture-disabili-varese/centri-residenziali/comunita-terapeutica



FATTI DI RILIEVO AVVENUTI NEL 2011

Aspetti relativi alla struttura

L'edificio è stato ristrutturato nel 2010 secondo l'approccio della Fondazione Piatti, che punta a creare ambienti significativi dal punto di vista affettivo ed emotivo ed esteticamente belli.

La **"messa alla prova"** della struttura si è rivelata **molto impegnativa** e una buona parte del tempo e delle energie è stata dedicata alla sistematica **riparazione dei danneggiamenti** procurati dai comportamenti problematici dei ragazzi.

Si è così arrivati ad un equilibrio funzionale tra le caratteristiche storiche appartenenti alla villa e la costante eliminazione dei potenziali fattori di rischio insiti nell'ambiente domestico.

Aspetti organizzativi

A novembre è stato **nominato il responsabile** della Comunità di Fogliaro, in luogo del Direttore Generale che ne ha seguito la fase di avviamento.

È quindi iniziata l'implementazione degli **strumenti di lavoro** tipici delle strutture sanitarie di Fondazione Piatti (diario di valutazione di ammissibilità, fascicolo sanitario, ecc.) ed è stata attivata una modalità di **selezione del personale** specifica per identificare al meglio operatori dal profilo professionale e personale adeguata alla complessità della struttura.

Aspetti relativi al servizio

L'inserimento degli ospiti è avvenuto prevalentemente fra i mesi di **marzo** e **giugno**; questo ha comportato molte difficoltà a causa della mancanza del tempo necessario da dedicare ad ogni singolo ospite in una fase delicata come l'inserimento. D'altra parte non è stato possibile fare altrimenti essendo la struttura in fase di avviamento.

Si sono dovuti affrontare problemi legati all'**alimentazione**. Il **menù**, condiviso con la CSS di Bobbiate (dove la tipologia degli ospiti è prevalentemente anziana) è risultato **poco compatibile** con i gusti degli adolescenti. Inoltre tutti gli ospiti per le loro caratteristiche patologiche (legate alla mancanza di fiducia nelle cure dell'adulto) all'inizio rifiutavano il cibo per cui non è stato semplice identificare i loro gusti.



FATTI DI RILIEVO AVVENUTI NEL 2011

<p>Aspetti relativi al servizio</p>	<p>Sono state effettuate attente valutazioni cliniche sia per individuare negli adolescenti, segnalatici dai servizi invianti, i disturbi del comportamento compatibili con le caratteristiche del servizio erogato sia per impostare i progetti terapeuti riabilitativi sul versante relazionale. Nel 2011, 8 ragazzi hanno ripreso/continuato la frequenza scolastica. È stato avviato un assiduo processo di collaborazione con le scuole modulato in 3 fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • scelta della scuola per ogni ragazzo; • presentazione dei ragazzi nelle singole scuole; • incontri periodici con il corpo docenti. <p>Nel 2011, 7 studenti sono stati accompagnati dagli operatori della Fondazione e 1 dal servizio trasporto messo a disposizione dai servizi educativi del Comune di Varese. Sono stati effettuati incontri periodici con gli enti invianti e il Tribunale dei minori. La presenza di una psicoterapeuta in struttura per 6 ore alla settimana ha permesso a tutti i genitori di usufruire del servizio di sostegno alla genitorialità.</p>
<p>Aspetti relativi alle attività svolte</p>	<p>Le attività a carattere terapeutico-educativo svolte presso la Comunità sono state:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attività nell'area motoria: giochi di squadra durante il periodo estivo seguite da un operatore ISEF e attività di educazione fisica prevista nel programma scolastico; • attività nell'area cognitiva: durante il periodo estivo tutte le mattine è stata realizzata attività didattica finalizzata ai compiti delle vacanze previsti nelle varie scuole; • attività nell'area espressiva: cineforum, con proposte filmiche a carattere terapeutico; • trattamenti riabilitativi di psicoterapia, psicomotricità, terapia occupazionale. Nell'ambito della terapia occupazionale è stata svolta un'attività di orticoltura e giardinaggio durante il periodo estivo. In seguito sono state proposte ai ragazzi delle attività volte ad imparare a "stare nel mondo con le regole che il mondo impone": prendersi cura delle proprie cose e avere rispetto delle cose altrui, esecuzione costante dei compiti scolastici...; • durante il periodo estivo sono state fatte gite sul territorio: lago, percorsi naturalistici anche in notturna, biciclettate.
<p>Aspetti relativi al rapporto con la comunità territoriale</p>	<p>Il primo processo di reinserimento nell'ambito sociale dei ragazzi è avvenuto con la ripresa della scuola. Durante il periodo natalizio sono stati frequentati i mercatini proposti sul territorio. Sono state effettuate uscite al cinema e a teatro.</p>

FOCUS SU... IL PROGETTO VACANZE 2011

Ogni anno Fondazione Piatti organizza il Progetto Vacanze, attività la cui finalità generale è "sentirsi liberi". Dalle diverse esperienze proposte nel 2010 (vacanze brevi di 4 giorni, vacanze di una settimana al mare o in montagna) sono emerse alcune criticità, che si è cercato di superare nel 2011. Si è partiti dall'individuazione delle seguenti necessità:

- vacanze brevi: individuare una struttura idonea alle nostre caratteristiche ad una distanza sufficiente da far vivere il senso di vacanza ma raggiungibile in breve tempo in caso di bisogno;
- vacanze al mare: differenziare le proposte in base alle esigenze dei nostri ospiti (RSD, CDD, CSS); individuare strutture ad una distanza raggiungibile senza lunghi viaggi; fornire i gruppi del maggior numero di mezzi disponibile senza compromettere le attività dei vari centri;
- vacanze in montagna: confermare le strutture dell'anno precedente in quanto perfettamente rispondenti alle esigenze dei nostri ospiti.

Tutto questo ha portato alla scelta delle seguenti strutture in cui effettuare i soggiorni estivi per l'anno 2011:

- per le vacanze brevi e le vacanze degli ospiti della RSD di San Fermo e Sesto Calende è stata individuata una struttura di proprietà dell'**Anffas Brescia** inserita nel parco della loro RSD presso **Toscolano Maderno** (BS);
- per le vacanze al mare sono state indivi-

duate due strutture, una situata a **Cavi di Lavagna** (GE), molto vicina alla spiaggia, raggiungibile in circa 3 ore da Varese e con ampi locali da utilizzare in caso di maltempo; una a **Cesenatico** (FC) per ospiti della CSS di Melegnano;

- per le vacanze in montagna è stato confermato l'hotel "Avio" di **Temù** (BS), raggiungibile in circa 3 ore da Milano o Varese, e l'hotel "Casa Alpina S. Luigi" di **Campodolcino** (SO), raggiungibile in circa 3 ore da Varese.

Tutto il progetto ha visto il coinvolgimento di **111 ospiti, 67 operatori e 13 mezzi della Fondazione.**

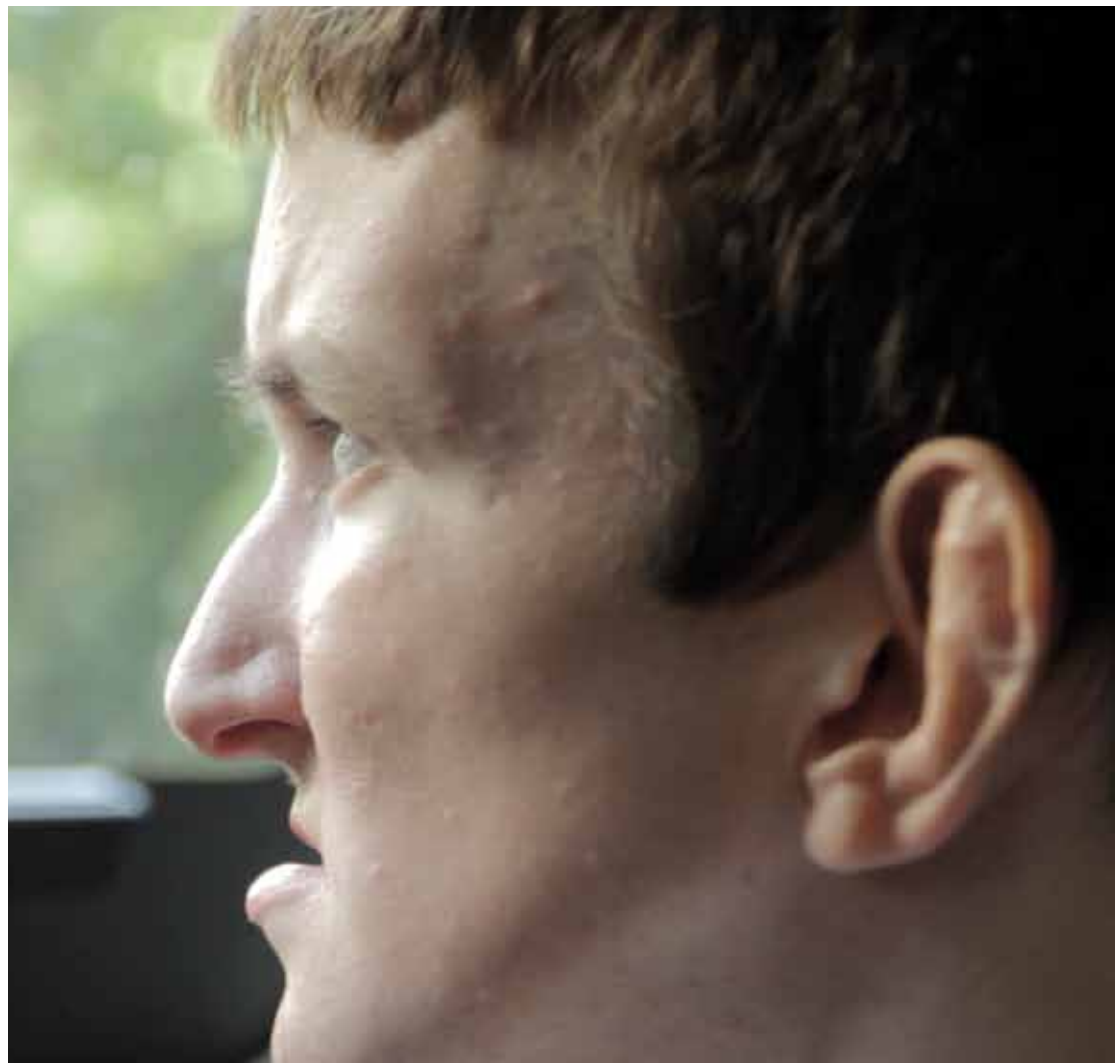
(Massimo Ratti, referente Progetto Vacanze)



*In quegli occhi, se ci
sforziamo, possiamo leggere
un discorso che dice più o
meno così:*

*“Io sono qui, ce la metto
tutta, se non ti basta
chiedimi di più.*

*Ho i miei limiti, ma ti ho
già dimostrato che li so
superare...”*



5. ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI

5.1 LA STRUTTURA

Le attività di comunicazione e raccolta fondi di Fondazione Piatti sono gestite dal 2008 da una struttura interna. Fino a tutto il 2010 questa struttura era in staff alla Direzione Generale mentre dal 2011, in conseguenza del nuovo assetto organizzativo, essa rimane in staff alla Direzione Generale per le funzioni di comunicazione e riporta in linea alla Direzione Gestionale per la funzione di raccolta fondi.

Il 2011 è stato un anno di transizione per la struttura in quanto, oltre al cambiamento organizzativo, ha affrontato anche una modifica dell'organico. Il dipendente full-time che aveva sostanzialmente avviato l'attività della struttura nel 2008 ha infatti dato le dimissioni, lasciando Fondazione Piatti a fine marzo. Ad aprile la collaboratrice part-time è stata assunta a tempo indeterminato e a maggio, dopo un'attenta selezione, è stata assunta una nuova figura con le mansioni di responsabile comunicazione e raccolta fondi.

Le attività della struttura hanno pertanto scontato un inevitabile rallentamento nella prima parte dell'anno e una graduale "ripartenza" nella seconda parte, di pari passo con i naturali tempi di inserimento della nuova risorsa.

Con il 2010 si è peraltro interrotto anche il rapporto di consulenza strategica esterna di cui Fondazione Piatti si era avvalsa per avviare e gestire tutto il complesso delle attività di comunicazione e raccolta fondi. Fatta questa importante premessa, ricordiamo che i compiti della struttura di comunicazione e raccolta fondi sono:

- **gestire la comunicazione verso la comunità** (privati, aziende, istituzioni), promuovendo una consapevolezza diffusa sull'esistenza e l'importanza dell'operato della Fondazione;
- **pianificare, progettare e organizzare le attività di raccolta fondi**, con l'obiettivo di diminuire progressivamente la dipendenza della Fondazione dalla corresponsione degli Enti pubblici e disporre di risorse finanziarie utili a sostenere le attività istituzionali e sviluppare nuovi progetti.

Le iniziative di comunicazione e raccolta fondi di Fondazione Piatti 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 attivate iniziative differenti come esplicitato in seguito.



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 (www.fondazionepiatti.it) ha registrato nel 2011 un ulteriore incremento di visibilità. Il numero di visite è passato da 20.448 del 2010 a **25.976 nel 2011, con un incremento del 27,1%**. Nello stesso periodo i visitatori unici sono risultati **17.426 rispetto ai 13.620 del 2010, con un aumento del 27,9%**.
- **Social Networks:** dal 2010 Fondazione Piatti è presente anche con una pagina su **Facebook** (<http://www.facebook.com/pages/Fondazione-Renato-Piatti-Onlus/348327077657>), che a fine 2011 contava **280 "likers"** (iscritti a Facebook che hanno contrassegnato con "Mi piace" la nostra pagina), mentre da agosto 2011 è attivo anche il Canale **YouTube** di Fondazione Piatti (www.youtube.com/fondazionepiatti), che in poco più di quattro mesi di attività ha già toccato le **1.500 visualizzazioni** complessive con 7 video caricati.
- **Newsletter:** informa tutti i contatti della Fondazione sull'andamento delle attività e li aggiorna sugli sviluppi dei progetti realizzati o da realizzare. Nel 2011 è stata inviata per posta 2 volte, raggiungendo **2.448 contatti** ad aprile e **2.490** con il numero di novembre. Ricordiamo inoltre che, oltre alla distribuzione postale, una copia della newsletter viene consegnata ai dipendenti e collaboratori della Fondazione, che alcune copie rimangono a disposizione per la consultazione nelle diverse strutture e infine che è possibile scaricarne una copia dal sito internet. Con il numero di novembre è stato effettuato un importante restyling grafico della newsletter, grazie alla collaborazione volontaria di uno studio editoriale specializzato.
- **Leaflet di presentazione istituzionale:** nel 2011 è stato aggiornato e ristampato, per poi essere distribuito in ogni occasione di presenza istituzionale della Fondazione (presentazioni, incontri, seminari, eventi sul territorio).
- **Ufficio stampa:** nel 2011 Fondazione Piatti è stata presente sulla stampa (quotidiani, riviste, periodici, on-line) per **45 volte** su **23 testate** differenti, **con un incremento del 15,4%** rispetto al 2010.
- **Video istituzionale:** nella seconda metà del 2011 la struttura interna di Fondazione Piatti ha ideato e realizzato, con la collaborazione di una piccola società specializzata in produzione audiovisiva di alta qualità, il nuovo video istituzionale della Fondazione, intitolato **"Un sottile filo rosso"**. Il video è stato presentato in anteprima in occasione dell'evento "Una Cena per un progetto", quindi è stato caricato sul canale YouTube e masterizzato/duplicato su supporto dvd. Questo dvd è stato distribuito a tutti i dipendenti e collaboratori e viene utilizzato come strumento di presentazione in ogni situazione utile a promuovere le attività di Fondazione Piatti.

5.3 LE INIZIATIVE VERSO I PRIVATI

L'attività nei confronti dei privati è stata espletata sia attraverso iniziative di comunicazione "pubblica", come nel caso degli eventi e delle campagne, sia con azioni di contatto diretto e mirato (mailing, comunicazioni, newsletter) verso gli oltre **2.400 soggetti presenti nel data base della Fondazione**.

Il complesso di queste attività, unito agli apporti ricevuti spontaneamente, ha determinato nel 2011 un risultato di **277 donazioni da 224 persone diverse, per un**

importo totale di 791.367 €. Confrontando i dati con l'anno precedente si evidenzia una diminuzione contenuta del numero totale di donazioni (-3%) e del numero dei donatori assoluti (-5%). Si registra invece un aumento significativo (+82%) dell'ammontare delle donazioni. È indispensabile precisare che su quest'ultimo dato incidono due erogazioni di notevole entità: un legato testamentario relativo a un immobile, la cui vendita ha dato luogo a un provento di 92.012 €, e una erogazione vincolata alla

ristrutturazione della RSD di San Fermo, pari a 580.000 €.

Al raggiungimento di questi risultati ha contribuito anche l'azione costante del Comitato Promotore Raccolta Fondi, costituito nel 2010 per sostenere la realizzazione della Comunità Terapeutica di Fogliaro.

Nel corso del 2011 Fondazione Piatti ha realizzato i seguenti eventi (in ordine temporale):

EVENTO "ARTE, ALTA CUCINA E SOLIDARIETÀ"

Il **22 settembre 2011** è stata organizzata una serata a inviti a Villa Morotti (Daverio, Varese), con il contributo di Credit Suisse Italy. Le oltre 100 persone presenti hanno potuto assistere all'anteprima assoluta della mostra d'arte di Mirko Baricchi e, a seguire, gustare la cena haute cuisine di Anna Ghisolfi, curatrice del menu al World Political Forum e Premio Golosario 2011 Eccellenza nel Catering. Il ricavato è stato destinato al **sostegno delle attività della Comunità Terapeutica di Fogliaro**.

Importo raccolto
€ 13.420
Costi sostenuti
€ 880
Risultato
€ 12.540

Importo
destinato alla finalità
dichiarata
€ 12.540

Rapporto
costi/raccolta
6,6%

un fiore che fa (il) bene

Fa bene a te, perché ti dona colore e serenità.
E fa il bene delle persone con disabilità intellettiva e relazionale - bambini, ragazzi e adulti - di cui ci prendiamo cura.
Perché con il tuo contributo possiamo realizzare progetti concreti per migliorare la qualità della loro vita.

Ti aspettiamo in piazza!



UN FIORE PER I NOSTRI PROGETTI

Sabato 12 e Domenica 13, Sabato 19 e Domenica 20 Novembre 2011

In 50 piazze, sagrati e centri commerciali di Varese e provincia
L'elenco su www.fondazionepiatti.it

Prenota la tua piantina:

scrivi una mail a comunicazione@fondazionepiatti.it o chiama lo 0332 833811



con il contributo di



con il patrocinio di



COMUNE DI VARESE



COMUNE DI DOMUSLANGHE

UN FIORE PER I NOSTRI PROGETTI

Giunto alla sua diciannovesima edizione, è il principale evento di sensibilizzazione e raccolta fondi che Fondazione Piatti organizza sul territorio con lo scopo di sostenere le proprie attività a favore delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

Nei fine settimana del **12-13 novembre 2011 e del 19-20 novembre 2011**, i volontari della Fondazione sono stati presenti in 53 punti di Varese e provincia (tra piazze, sagrati e centri commerciali) per distribuire azalee e ciclamini in cambio di un'offerta. Il ricavato è stato destinato al sostegno delle **attività di riabilitazione e cura svolte nei centri di Fondazione Piatti**. Per l'edizione 2011 è stata creata una campagna di comunicazione ad hoc (in figura).

Importo raccolto
€ 38.939
Costi sostenuti
€ 7.980
Risultato
€ 30.959

Importo
destinato alla finalità
dichiarata
€ 30.959

Rapporto
costi/raccolta
20,5%

UNA CENA PER UN PROGETTO

Oltre 200 persone, tra amici, imprenditori e istituzioni del territorio hanno partecipato a "Una cena per un progetto", serata di raccolta fondi che si è tenuta **mercoledì 30 novembre 2011** nell'abitual cornice dell'Hotel Palace di Varese. Il progetto di questa nona edizione era dedicato ai bambini del **Centro Riabilitativo Semiresidenziale di Besozzo**, ed in particolare all'attività di **musicoterapia**, fondamentale per i bimbi con patologie neuromotorie e con disturbi pervasivi dello sviluppo accolti nel centro. Il ricavato dell'evento è stato infatti destinato alla copertura di una parte dei costi che Fondazione Piatti sostiene per questa pratica terapeutica che va oltre gli standard richiesti e rimborsati dalla Regione.



Le principali campagne di raccolta fondi realizzate da Fondazione Piatti nel 2011 sono state:

CAMPAGNA 5X1000

La campagna 5x1000 è uno dei principali strumenti di raccolta fondi di Fondazione Piatti. Il cinque per mille non costa nulla al contribuente, perché è una quota delle tasse che andrebbe comunque allo stato, ma per Fondazione Piatti vale molto. Nel 2011 la campagna è stata veicolata tramite sito internet, newsletter, pubbliche affissioni e coinvolgimento diretto dei propri sostenitori e volontari. Come è sempre accaduto sino a oggi, i risultati del 5x1000 vengono resi noti dalla Agenzia delle Entrate con grande ritardo, quindi non è possibile al momento commisurare l'importo raccolto con il costo sostenuto. Basti pensare che la somma relativa al 2009 sui redditi 2008 (pari a 57.884 €, con 1.280 preferenze) ci è stata erogata a settembre 2011.

Descrizione

Tre volti di bambini e adolescenti con disabilità affiancano un cartellone stradale, le cui frecce richiamano l'attenzione verso i progetti che la Fondazione potrà sostenere grazie ai contributi del 5x1000. La campagna vuole evocare l'impegno della Fondazione a favore dei minori.

Finalità dichiarata

Sostegno all'attività istituzionale della Fondazione, presentata attraverso 5 progetti tipo.



DIRECT MARKETING

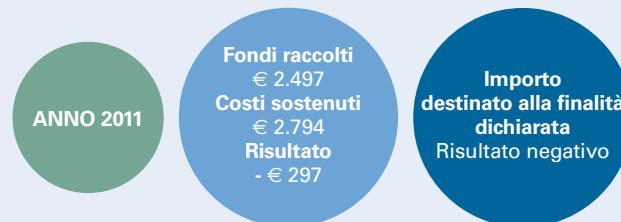
Nel corso del 2011 è stata fatta una sola iniziativa di direct marketing verso i privati, incentrata sulla fidelizzazione dei donatori e sulla raccolta fondi per il Centro Riabilitativo Semiresidenziale di Besozzo. L'aumento delle tariffe postali dedicate al settore non profit (pari al 500% circa per ogni spedizione) ha inciso negativamente sui risultati della campagna in termini di raccolta fondi.

Descrizione

Invio di una lettera personalizzata (con annesso gadget di modesto valore) e con richiesta di contributo per un particolare progetto.

Finalità dichiarata

Sostegno alle attività riabilitative svolte presso il Centro di Riabilitazione Semiresidenziale per l'Infanzia e l'Adolescenza di Besozzo.



5.4 LE INIZIATIVE VERSO LE IMPRESE

Nel 2011 le iniziative pro-attive nei confronti delle imprese del territorio sono state limitate e le attività si sono concentrate sulla gestione dei rapporti di collaborazione già esistenti, cogliendo però le nuove opportunità che si sono presentate durante l'anno. Attraverso queste attività **nel 2011 la Fondazione ha ricevuto erogazioni liberali da 61 imprese ed organizzazioni per 55.804 €.**

Le collaborazioni più importanti sono state con:

- **Sodexo**, che sponsorizza da alcuni anni l'evento di piazza "Un fiore per i nostri progetti";
- **Tecniplast, Tesa, Comet, Holcim, Onoranze Funebri Zanzi**, che sostengono da alcuni anni le attività del Centro per l'infanzia e l'adolescenza di Besozzo, permettendo di acquistare importanti strumenti di riabilitazione;
- **CRAL Banca Popolare di Bergamo ed Eurizon Capital SGR SPA**, che hanno effettuato donazioni significative rispettivamente per il CRS di Besozzo e per le attività istituzionali;
- **Società Varesina di Incremento Corse Cavalli**, che ha devoluto alla Comunità di Fogliaro il ricavato della cena di gala tenuta in occasione del 60° Gran Premio Città di Varese (27 agosto 2011).

Va segnalato che il rapporto con le imprese non si limita alla collaborazione economica, ma è volto anche ad ottenere:

- donazioni di beni e servizi per le necessità dei Centri o delle attività di comunicazione e raccolta fondi della Fondazione. In questo ambito citiamo le collaborazioni nate nel 2011 con:
 - **Pub Srl**, che ha realizzato gratuitamente il restyling grafico e l'impaginazione della newsletter (*qui a fianco*);
 - **Video Delta Srl**, che ha donato un numero consistente di film in dvd per l'attività interna di cinema rivolta ai nostri ospiti;
- la disponibilità dei loro strumenti di comunicazione (bacheche, sito web, house organ, ecc.) per dare eco alle iniziative e campagne di comunicazione della Fondazione.

VIA CARRILLI, 13 - 21100 VARESE - T. 0332 281029 - F. 0332 284464
COMUNICAZIONE@FONDAZIONEPIATTI.IT - WWW.FONDAZIONEPIATTI.IT

ANNO V 06 NOVEMBRE 2011

FONDAZIONE RENATO PIATTI ONLUS NEWS
NEWSLETTER QUADRIMESTRALE DELLA FONDAZIONE RENATO PIATTI ONLUS

Editoriale
di Michele Imperatori
Direttore Generale di Fondazione Renato Piatti Onlus

IL NOSTRO VERO MOTORE

Voglio dedicare questo editoriale al vero motore di Fondazione Piatti: il nostro personale. Più di 300 persone tra educatori, assistenti, riabilitatori, psicologi, medici, infermieri e amministrativi che si prendono cura, nei vari centri diurni e residenziali, di tutti i nostri ospiti: dai bambini alle persone più anziane. Diversi di loro sono con noi da più di 20 anni (Franca, Lorenza...), altri sono appena arrivati (Cristina è stata assunta mentre scrivevo queste righe...). Il 30% è con noi da più di 7 anni, il 50% è stabile con più di tre anni di servizio e il 20% rappresenta il dato della crescita e del turnover. Il 60% ha meno di 40 anni e il 25% meno di 30. La componente femminile rappresenta più dell'80% della nostra "fiorza". Il personale negli ultimi dieci anni è cresciuto da 100 a 300 unità. Tutti assunti con il CCNL Anffas e l'85% con rapporto a tempo indeterminato. Un flusso continuo che ci ha consentito di crescere come offerta di servizi ma soprattutto come "plus" di qualità.

L'importanza di mettersi in gioco
I nostri educatori e operatori vanno in vacanza con gli ospiti. Il assistono nei progetti di sollievo alle famiglie, li accompagnano spesso alle visite mediche, stanno abbracciati a loro in acqua e quando hanno le crisi. Gente che si mette in gioco senza fare troppe storie e chi non lo fa è solo perché non ha capito lo straordinario lavoro che svolge. A loro va il merito di aver creato quel clima di fiducia che consente alle famiglie di affidarci i loro cari senza troppi timori, e quanto esprimono le famiglie stesse attraverso i questionari di gradimento annuali e i tanti colloqui diretti.

Gli ospiti, i nostri datori di lavoro
Fondazione Piatti sente la grande responsabilità di dare al proprio personale, così come ai nostri ospiti, certezza per il futuro. Questo paradossalmente dipenderà proprio dai trend degli ospiti, che di fatto rappresentano i veri datori di lavoro, dal momento che i nostri stipendi derivano fondamentalmente dalle loro rette. Una sfida non indifferente nell'attuale periodo di crisi, in cui il nostro settore è duramente colpito dai tagli all'assistenza sociale e sanitaria. Questo ci imporrà una crescita agli stessi ritmi degli ultimi anni ma, nonostante tutto, le idee e progetti per affrontare il domani non ci mancano.

RACCOLTA FONDI, BUONE NOTIZIE DI FINE ESTATE 02
Quattro eventi a favore della Comunità Terapeutica per Adolescenti di Bugliano, del Gran Premio Città di Varese a Florio e

MOMENTI PER CRESCERE INSIEME 03
Piccolo, grandi notizie dai nostri centri: flash sulle recenti attività di Melegnano, Robbiate e Besozzo

ENTRIAMO NELL'OTTICA DEL RISPARMIO 03
Pelloni Decidati offre uno sconto del 20 per cento ai dipendenti di Fondazione Piatti e ai soci di Anffas Varese

AIUTARE FONDAZIONE PIATTI 04
SENTIRSI UTILE FA BENE
Diventa volontario da noi, qui puoi fare la differenza

GLI APPUNTAMENTI DI FINE ANNO
Eventi, incontri e tanti modi per sostenere Fondazione Piatti e Anffas Varese

un fiore che fa (II) bene

UN FIORE PER I NOSTRI PROGETTI
Sabato 12 e Domenica 13, Sabato 19 e Domenica 20
Novembre 2011

In 10 giorni, scegli il modo con cui di dare e ricevere
L'evento è su www.fondazionepiatti.it
Prenota la tua giornata
Info e prenotazioni: volontari@fondazionepiatti.it o al numero 0332 83001

Partner:

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 linee di intervento proposti dagli enti erogatori che potessero riguardare i progetti della Fondazione;
- partecipazione ai bandi o formalizzazione delle richieste di finanziamento;
- attività di rendicontazione dei progetti che hanno ottenuto finanziamenti.

Nel 2011 si sono consolidati i rapporti con gli enti erogatori che hanno sostenuto le nostre iniziative negli anni precedenti e

sono stati avviati contatti con altre realtà attive a livello locale e regionale. Inoltre, Fondazione Piatti ha partecipato ad agosto 2011 al Bando tematico "La Fabbrica del Sorriso 2012" di Mediafriends, dedicato a "I bambini con disabilità in Italia e nel mondo". Al momento della stesura di questo documento, siamo ancora in attesa di un riscontro.

I contributi ottenuti nel corso del 2011 sono i seguenti:

- **Fondazione Bassanini** ha contribuito con 3.000 € alle attività della Comunità Terapeutica di Fogliaro;

- **Fondazione Lombardia Europa** ha voluto premiare Fondazione Piatti per il suo impegno nella comunità con un contributo di 2.000 €, (contributo stanziato nel 2010 ma erogato nel 2011);
- **Fondazione Umanamente** ha deliberato nel 2010 un finanziamento biennale di 104.447 € per l'avviamento della Comunità Terapeutica di Fogliaro. Nel 2011 è stata erogata una quota pari a 89.723 €. L'ultima tranche a saldo dell'importo complessivo ci è stata corrisposta nel 2012.

LA RACCOLTA FONDI PER LA REALIZZAZIONE DELLA COMUNITÀ TERAPEUTICA PER MINORI A FOGLIARO

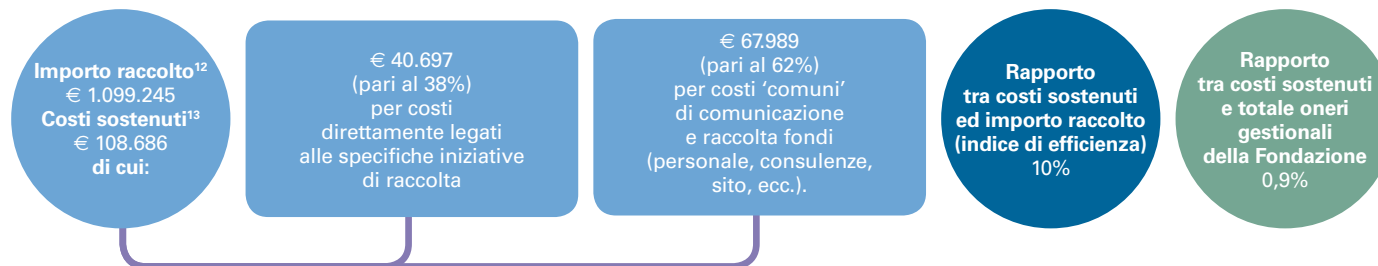
"Una Casa per Crescere", ovvero la prima Comunità Terapeutica per adolescenti della Provincia di Varese, ha compiuto il primo anno di attività con un festa a porte aperte sabato 22 ottobre 2011. Nella sua sede di Fogliaro, ai piedi del Sacro Monte di Varese, la nostra Comunità Terapeutica attualmente accoglie e si prende cura di **10 tra ragazze e ragazzi con disturbi dello sviluppo e del comportamento**. Adolescenti in condizioni di fragilità, che accompagniamo in un percorso di recupero psico-educativo affinché possano tornare nel più breve tempo possibile alla vita familiare e sociale. È la risposta a una precisa esigenza rilevata sul territorio e traccia il solco per una modalità di intervento a misura dei bisogni di questi giovanissimi in difficoltà. Molte persone hanno creduto nell'importanza di questo progetto, sostenendolo con il loro impegno e contributo.

Tutte le donazioni che abbiamo ricevuto per la Comunità di Fogliaro sono state destinate al fondo biennale specificatamente aperto nel 2009, che si è **chiuso nel luglio 2011 con un saldo di 439.915 €**.

A questo risultato hanno contribuito anche due eventi, il 60° Gran Premio Città di Varese e l'evento Arte Alta Cucina e Solidarietà (presentato nel paragrafo 4.3), oltre ad alcune iniziative di raccolta fondi organizzate dal Comitato Promotore.

5.6 I RISULTATI COMPLESSIVI

I risultati economici complessivi dell'attività di comunicazione e raccolta fondi prima descritta sono rappresentati nel grafico:



L'indice di efficienza della Raccolta Fondi è un importante parametro di controllo che evidenzia il rapporto tra fattori di costo e fattori di ricavo: minore è l'indice, migliore è la performance. Nel 2011 si registra un netto miglioramento di tale indice (10%) rispetto ai risultati del 2010 (26%) e del 2009 (44%).

Al riguardo va tenuto presente che:

- alla performance dell'indice di efficienza contribuiscono in maniera rilevante le due erogazioni straordinarie citate al paragrafo 5.3.
- la grave crisi economica, che ha avuto effetti pesanti anche nel 2011, ha determinato una contrazione dei contributi di privati, imprese ed enti erogatori. Secondo l'annuale rapporto sulle elargizioni al non profit, elaborato dalla società Ipr Marketing per il Sole 24 Ore, la percentuale di benefattori ha subito un brusco calo: dal 49% del 2009 al 33% del 2011. Il dato è confermato anche da un'indagine dell'Osservatorio di sostegno al Non Profit sociale dell'Istituto Italiano della Donazione, che mostra una diminuzione del 21% del numero di ONP che migliorano le proprie entrate a bilancio, entrate comprensive dei contributi istituzionali della pubblica amministrazione e delle fondazioni bancarie.

¹² Sono conteggiati in tale importo anche i contributi ricevuti da enti erogatori e le donazioni vincolate a progetti, nonché quanto raccolto e destinato al Fondo Comunità Terapeutica Fogliaro. Poiché in tal caso i proventi considerati di competenza dell'esercizio non corrispondono agli importi ricevuti, non si ha piena corrispondenza tra il valore riportato in tabella ed il valore riportato nel bilancio di esercizio (*vedere capitolo 6*).

¹³ Nei costi non sono ricompresi i costi comuni (sede, amministrazione, ecc.), che sono tutti imputati ad "oneri di supporto generale" (*vedere capitolo 6*).

*“Non darmela sempre vinta,
altrimenti non vado avanti.
Mettimi nelle condizioni
di conquistare un po’
di autonomia, insegnami
a stare con gli altri,
fammi divertire quando puoi...”*



6. RISORSE ECONOMICHE

6.1 PROVENTI ED ONERI

Nell'esercizio 2011 i proventi sono stati pari a 11.823.870 € (+957.220 rispetto al 2010), a fronte di oneri pari a 11.693.659 € (+873.514 rispetto al 2010). L'avanzo è stato quindi pari a 130.211 € (+83.706 rispetto al 2010).

Questo risultato deve essere letto considerando che sono stati effettuati accantonamenti a copertura di rischi ed oneri futuri per un importo complessivo di 456.673 € (+151.606 rispetto all'anno 2010).

Tali accantonamenti sono relativi alla copertura di oneri per eventuali contenziosi con il personale dipendente, dall'effetto economico del rinnovo del CCNL Anffas in corso e dall'accantonamento per rischi su crediti. Ecco un quadro d'insieme degli oneri e proventi, articolato per "aree gestionali" come previsto dalle Linee Guida dell'Agenzia per le onlus (la versione integrale del bilancio di esercizio è disponibile sul nostro sito www.fondazionepiatti.it).



PROVENTI E ONERI PER AREE GESTIONALI					
PROVENTI			ONERI		
Provenienza	Importo nel 2011	Variazione rispetto al 2010	Natura	Importo nel 2011	Variazione rispetto al 2010
ATTIVITÀ ISTITUZIONALI					
TOTALE	11.053.878	+734.554	TOTALE	10.412.206	+1.007.761
Da contratti di accreditamento stipulati con le ASL	6.106.070	+511.956	Personale	6.876.531	+475.615
Da pagamento delle rette da Comuni	3.114.605	+118.847	Servizi	2.888.748	+579.877
Da pagamento delle rette da famiglie	1.690.425	+136.016	Materie prime	401.572	+28.417
Contributi sociali da distretti	47.391	-15.855	Ammortamenti	173.878	-50.528
Rette vacanze	69.467	+286	Altri costi	71.477	-25.620
Altri Proventi	25.920	-16.696		-	-

PROVENTI			ONERI		
Provenienza	Importo nel 2011	Variazione rispetto al 2010	Natura	Importo nel 2011	Variazione rispetto al 2010
ATTIVITÀ PROMOZIONALI E RACCOLTA FONDI					
TOTALE	393.625	+267.934	TOTALE	108.686	-19.473
ATTIVITÀ ACCESSORIE					
TOTALE	187.992	+819	TOTALE	83.119	+2.583
ATTIVITÀ FINANZIARIE E PATRIMONIALI					
TOTALE	45.135	+30.775	TOTALE	141.563	-69.837
ATTIVITÀ DI NATURA STRAORDINARIA					
TOTALE	143.240	-76.862	TOTALE	24.471	+4.318
ATTIVITÀ DI SUPPORTO GENERALE					
TOTALE	-	-	TOTALE	923.614	-51.748
	-	-	Personale	691.331	-14.133
	-	-	Altri costi	232.283	-37.615



Per una lettura chiara dei dati esposti in tabella sono opportune alcune precisazioni:

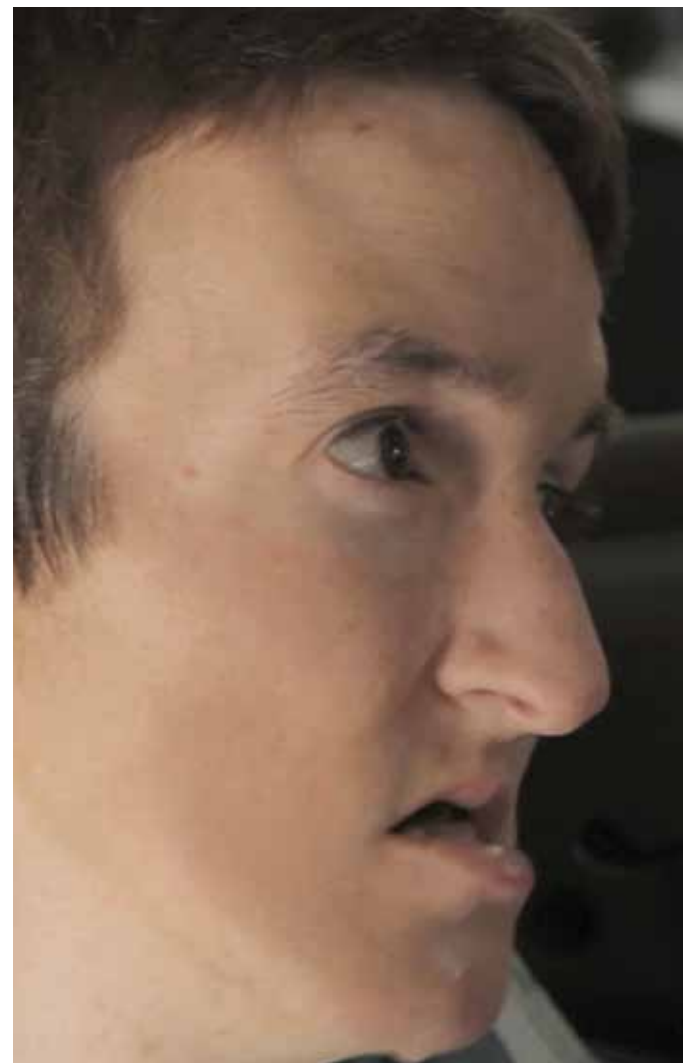
- **attività istituzionali** o tipiche sono le attività volte direttamente al perseguimento delle finalità istituzionali, così come dichiarate nello statuto; per Fondazione Piatti si tratta di promuovere, realizzare e gestire servizi a favore di persone con disabilità;
- **attività promozionali e di raccolta fondi** si riferiscono alle attività svolte dall'ente nel tentativo di ottenere contributi ed elargizioni in grado di sostenere finanziariamente le attività istituzionali; la cifra indicata in tabella differisce da quella esposta nel capitolo dedicato a "Attività di Comunicazione e Raccolta Fondi" (vedere paragrafo 5.6) sia perché i proventi di competenza dell'esercizio non corrispondono agli importi ricevuti sia perché le somme accantonate in specifici fondi – come ad esempio quella vincolata alla riqualificazione della RSD San Fermo, di cui al paragrafo 5.3 – non figurano nei proventi;
- **attività accessorie** sono attività diverse da quelle istituzionali, ma complementari alle stesse in quanto garantiscono all'ente risorse utili a perseguire le finalità istituzionali; per Fondazione Piatti si tratta del servizio di accompagnamento domiciliare delle persone con disabilità da e per

i Centri e la somministrazione del pasto durante l'attività dei Centri diurni;

- **attività finanziarie e patrimoniali.** I proventi da attività finanziarie sono costituiti da interessi su titoli, interessi attivi su conti correnti bancari, interessi attivi su polizza RAS Bank. Gli oneri da attività finanziarie sono rappresentati dai costi per interessi passivi sui mutui in essere riferiti all'acquisto dell'immobile sede di una RSD (residenza sanitario assistenziale) a Varese e al progetto per la realizzazione della Comunità Terapeutica di Fogliaro;
- **attività di natura straordinaria** riguardano recupero spese bolli, rimborsi da assicurazioni, recupero oneri differiti, contributi straordinari, sopravvenienze attive;
- **attività di supporto generale** si riferiscono all'attività di direzione e di conduzione dell'Ente, necessaria a garantirne il funzionamento e lo sviluppo. In particolare, nel caso di Fondazione Renato Piatti onlus è stato imputato a quest'area il costo della Direzione Generale, della Direzione Sociale e relativo staff, della Direzione Amministrativa e relativo staff, dell'Area risorse umane, dell'Area qualità e della Segreteria generale.

Per quanto riguarda i proventi complessivi, il 93% deriva da contratti, l'1,5% da attività accessorie, il 3,5% da erogazioni liberali e raccolta fondi e il 2% da attività straordinarie e finanziarie.

PRINCIPALI FONTI DEI PROVENTI		
Fonte	Importo	% su totale proventi
Contributi fondo sanitario regionale	4.888.049	41,2%
Rette da privati	1.690.425	14,2%
Rette da Comuni	3.114.605	26,3%
Contributi ASL	993.226	8,4%
Contributi fondo sanitario extra regionale	224.805	1,9%
Contributi sociali da Distretti	47.391	0,4%
Rette vacanze	69.467	0,6%
TOTALE	11.027.968	93,0%





Il fatturato dell'anno 2011 ammonta a 11.236.052 €. Di seguito indichiamo i primi cinque clienti in ordine di rilevanza rispetto al fatturato:

Cliente	% fatturato
ASL di Varese	50,3%
Comune di Varese	6,1%
ASL di Milano 2	2,2%
Comune di Busto Arsizio	2,1%
Azienda Sociale SUD EST	2,1%

Va precisato che l'attività della 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 Sanitarie Assistenziali per persone disabili, 3 per Centri Diurni per persone disabili, 1 per un Centro riabilitativo semi-residenziale per minori, 3 per Comunità Socio Sanitarie per persone disabili e 1 per una Comunità Terapeutica per minori;
- con l'ASL della Provincia di Milano 2, 1

contratto di accreditamento per un Centro Diurno per persone disabili ed 1 contratto di accreditamento per una Comunità Socio Sanitaria per persone disabili. Sono in essere anche due 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 strutture diurne e residenziali della Fondazione Renato Piatti onlus. Sono altresì attivi numerosi rapporti con i Comuni relativi agli ospiti inseriti nelle strutture gestite dalla Fondazione Renato Piatti onlus¹⁴.

¹⁴ Al 31 dicembre 2011 non sono in essere contenziosi tra la Fondazione Renato Piatti onlus e la Pubblica Amministrazione.

6.2 INDICI DI IMPIEGO DELLE RISORSE

Rinviando al capitolo dedicato alla raccolta fondi per l'indice di efficienza specifico di tale attività, si forniscono di seguito gli indici di impiego delle risorse. Essi 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 tre aree in cui si realizza la gestione dell'organizzazione: le attività tipiche, 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, in modo da escludere quegli oneri che non siano collegabili ad attività gestionali propriamente dette).

I valori assunti da tali indici nell'esercizio 2011 sono i seguenti:

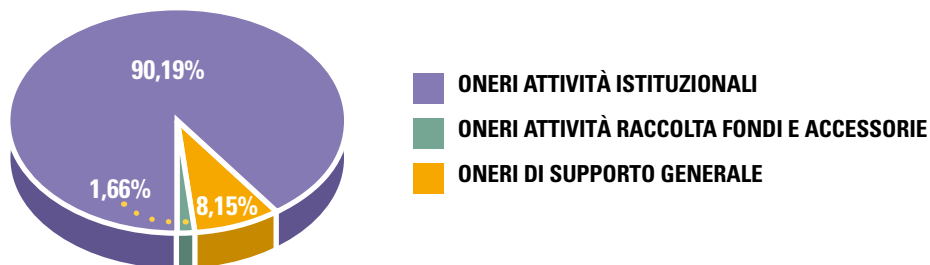
1. Incidenza oneri attività istituzionali: 90,19% (nel 2010 era 89,28%).

2. Incidenza oneri attività di raccolta fondi e accessorie: 1,66% (nel 2010 era 1,51%);

3. Incidenza oneri attività di supporto generale: 8,15% (nel 2010 era 9,21%).

Per quanto detto, in linea generale si ritiene che tanto maggiore è il valore del primo indice e tanto minori sono i valori del secondo e terzo indice, quanto più debba essere valutata positivamente la performance dell'organizzazione.

INCIDENZA DEGLI ONERI SULLE RISORSE DISPONIBILI





*“Dammi una spinta, indicami
la strada, insegnami come si fa.
E non aspettare, fallo presto.
Io posso imparare di più,
e meglio, se me lo insegni
presto.
Da piccolo posso giocare
meglio le mie carte,
questo lo capisci, vero?”*



7. APPENDICI

7.1 LE RISPOSTE DELLA FONDAZIONE RISPETTO ALLE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DELLA VITA DI OSPITI E LORO FAMIGLIE

In riferimento al capitolo 3, paragrafo 3.2.1 (Quadro Generale)

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DELLA VITA DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E RISPOSTE DELLA FONDAZIONE	
Dimensioni qualità di vita	Risposte date dalla Fondazione
Benessere fisico Salute e sicurezza, corretta alimentazione. Cura della persona.	Attività motorie, attività riabilitative, servizio mensa, assistenza all'alimentazione. Rispetto dei tempi e delle necessità della persona. Presa in carico multidisciplinare. Attività assistenziale di igiene personale e cura del sé.
Benessere materiale Ambienti accoglienti, spazi adeguati alla persona, materiali e strumenti per le attività.	Cura e abbellimento degli spazi, adeguamento degli spazi alle necessità delle persone, ausili, materiali e strumenti specifici, comprensibili ed adeguati.
Diritti Tutela ed amministrazione di sostegno, privacy, dignità personale.	Supporto del servizio SAI?, tutela dei dati personali, riconoscimento e rispetto della persona e dei propri desideri ed attitudini.
Sviluppo personale Sviluppo abilità cognitive, comunicative, sociali e pratiche.	Progettazione e realizzazione di progetti globali individualizzati. Attività espressive, riabilitative, motorie ed occupazionali.
Autodeterminazione Capacità di esprimere e orientare le proprie scelte e desideri.	Ricerca del massimo grado possibile di condivisione e partecipazione alle attività proposte.
Inclusione sociale Accesso alla comunità, partecipazione alle attività del territorio.	Progetti socio-riabilitativi, collaborazione con scuole, associazioni, enti, strutture pubbliche e private.
Relazioni interpersonali Relazione con altri utenti, con gli operatori, con persone esterne ai servizi.	Progetti educativi di approccio relazionale. Predisposizione di un ambiente idoneo allo sviluppo e mantenimento di relazioni soddisfacenti.
Benessere emotivo Esperienze e vissuti personali	Presa in carico multidisciplinare. Creazione di rapporti significativi e di fiducia. Favorire una positiva percezione di auto-efficacia e di una immagine di sé positiva. Riconoscere i bisogni e desideri.

**DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DELLA VITA DELLE FAMIGLIE DI PERSONE CON DISABILITÀ
E RISPOSTE DELLA FONDAZIONE**

Dimensioni qualità di vita	Risposte date dalla Fondazione
<p>Benessere emozionale Dipende dalla capacità di gestire i livelli di emotività, ansia, paura, rabbia e resistenza alla frustrazione generati dal maggior peso e complessità dei compiti di educazione e cura della persona con disabilità e dalla possibilità di percepirla la serenità.</p>	<p>Condivisione della presa in carico della persona con disabilità. Momenti di colloquio formali di messa in comune del progetto globale individuale e restituzione della relazione annuale. Colloqui informali di ascolto degli accadimenti significativi del quotidiano e degli effetti emozionali che ne derivano. Organizzazione di periodi di sollievo. Realizzazione di progetti di vacanza.</p>
<p>Benessere fisico È correlato al livello di gravità della disabilità e stato di salute della persona disabile: più è elevato il bisogno di cura/accudimento e maggiore è il rischio di “logoramento” dello stato di salute fisica dei familiari.</p>	<p>Organizzazione di periodi di sollievo. Realizzazione di progetti di vacanza. Informazioni sugli ausili. Servizio di accompagnamento. Supporto nella igiene e cura della persona con disabilità.</p>
<p>Benessere materiale È dato dalle condizioni socio-economiche e anagrafiche di partenza della famiglia, rimodulate dalla presenza di un componente con disabilità. È sostenuto dalla disponibilità di servizi sanitari, sociali ed educativi.</p>	<p>Messa a disposizione della rete dei servizi di Fondazione. Orientamento del SAI? nei rapporti con i Comuni. Informazioni del SAI? sui benefici della legge 104/92 (permessi e congedi lavorativi e benefici fiscali).</p>
<p>Sviluppo personale Dipende dal bagaglio culturale ed esperienziale personale e dalla disponibilità di tempi per attività personali e sociali per il recupero di energie fisiche e mentali.</p>	<p>Messa in circolazione di informazioni su eventi inerenti la disabilità. Proposte di incontri esperienziali.</p>
<p>Relazioni interpersonali Sono costituite da: - senso di attaccamento, accettazione, equilibrio, impegno e motivazione nella relazione con il congiunto con disabilità; - qualità delle relazioni coniugali e familiari; - presenza di relazione parentali ed amicali; - relazioni di collaborazione con gli operatori dei servizi; - disponibilità di una rete relazionale nella Comunità; - predisposizione alla tolleranza ed apertura, alla flessibilità ed adattabilità delle relazioni.</p>	<p>Creazione di momenti conviviali (pranzi, feste, cori...). Proposte di percorsi a tema rivolti alle famiglie. Formazione periodica di gruppi di mutuo-aiuto tra familiari. Coinvolgimento nelle attività di raccolta fondi.</p>

<p>Autodeterminazione È il riconoscimento della propria capacità di scelta autonoma ed indipendente. È data dal senso di realtà ed obbiettività, auto-consapevolezza delle proprie risorse e limiti, livello di autostima e fiducia di sé, presenza di ideali e valori.</p>	<p>Supporto nel reperire informazioni e strumenti per orientarsi nel progetto di vita della persona e per effettuare scelte rispetto al proprio nucleo familiare.</p>
<p>Integrazione sociale Sensibilità della Comunità che genera senso di appartenenza ed integrazione.</p>	<p>Azioni di sensibilizzazione sociale e promozione culturale sui temi della disabilità, anche con il diretto coinvolgimento dei familiari. Ad esempio cene, convegni, raccolta fondi.</p>
<p>Diritti Conoscenza di leggi e norme che generano diritti.</p>	<p>Circolazione periodica di informazioni sulle norme attraverso il servizio SAI?, il periodico di Fondazione, il sito internet. Accompagnamento nel rapporto con le istituzioni al fine di riconoscimento dei propri diritti.</p>

7.2 SCHEDE DI AUTOVALUTAZIONE SUL BENESSERE MATERIALE

In riferimento al capitolo 3, paragrafo 3.2.2 (La capacità di risposta rispetto al benessere materiale)

RSD San Fermo		
Area di intervento	Risposta	Punti di forza/Criticità
AMBIENTE GENERALE	Cura degli spazi delle comunità, provvedendo alla personalizzazione ed alla vivacità per dare l'idea di "casa".	Il salone del nucleo 1 è stato suddiviso con una parete mobile, per dare la possibilità di sfruttare maggiormente gli spazi. Sono state stampate alcune foto, collocate alle pareti.
SPAZI PERSONA	Si valorizza la possibilità di personalizzare la propria camera con oggetti e foto personali per gli ospiti che lo desiderano.	Non è possibile procedere in tal senso per tutti gli ospiti, perché alcuni oggetti potrebbero diventare fonte di rischio potenziale per alcune persone. Tutela primaria della sicurezza e dell'interesse dell'ospite.
AUSILI	Sono stati acquistati nuovi materassini antidecubito, visto che aumentano le esigenze in tal senso. È stata inserita una programmazione settimanale per la cura e la pulizia degli ausili.	Progressivo invecchiamento di alcuni ospiti, che necessitano di risposte adeguate ai bisogni emergenti. La suddivisione in nuclei differenziati permette di studiare in modo più funzionale il piano della giornata.
MATERIALI/STRUMENTI	Sono state acquistate delle poltrone relax che gli ospiti possono utilizzare in salone. Rinnovato il materiale per i laboratori e acquistati giochi didattici.	Si è sempre alla ricerca di proposte adeguate agli ospiti, ai loro bisogni ed ai loro interessi.

RSD Sesto Calende		
Area di intervento	Risposta	Punti di forza/Criticità
AMBIENTE GENERALE	Personalizzazione degli spazi comuni attraverso l'acquisto di tavoli nuovi, sedie nuove e soprattutto divani più somiglianti a quelli di casa.	Difficoltà di creare un vero ambiente domestico a causa della conformazione della struttura che è stata pensata come centro ospedaliero di riabilitazione.
SPAZI PERSONA	Anche le camere sono state abbellite con l'acquisto di scarpieri individuali per ogni ospite, inoltre ogni ragazzo ha la possibilità di appendere le sue foto e tutto ciò che lo fa sentire a "casa".	Strutturazione delle camere con tipica conformazione ospedaliera (luci sopra i letti) e normative in tema di sicurezza che vietano la possibilità di aumentare la personalizzazione.
AUSILI	Donazione da parte di un familiare di un impianto di sollevamento delle persone a soffitto utile sia dal punto di vista dell'assistenza diretta all'ospite sia dal punto di vista della sicurezza degli operatori.	Non si evidenziano aspetti critici in quanto la struttura è dotata di tutto ciò di cui necessita e ha la fortuna di avere spazi larghi e luminosi.
MATERIALI/STRUMENTI	Per migliorare l'attività in piscina offerta ai nostri ospiti e non solo (riabilitazione in acqua) si è proceduto all'acquisto di materiale per la piscina e, di conseguenza, di un armadio adatto a contenerlo.	Materiali e strumenti sono costantemente messi alla prova e rotti dai nostri ragazzi. Da qui la ricerca continua di nuovi ritrovati.

CSS Bobbiate		
Area di intervento	Risposta	Punti di forza/Criticità
AMBIENTE GENERALE	La CSS di Bobbiate cerca di dare una risposta soddisfacente ai vari bisogni degli ospiti innanzitutto attraverso la predisposizione di uno spazio di vita che sia il più possibile riconducibile a quello di casa.	Il Centro è situato in una zona facilmente raggiungibile con i mezzi e bene inserito nel contesto di Bobbiate; ha accanto il CDD che dà la possibilità di effettuare delle attività in sinergia.
SPAZI PERSONA	Nel 2011 è stato dato massimo rilievo alle richieste degli ospiti chiedendo loro come organizzare gli spazi e dove posizionare i vari materiali in modo da renderli attori principali nella vita della comunità e valorizzare al massimo le loro autonomie. Al fine di far vivere appieno i vari periodi cruciali dell'anno (festività e stagioni) sono stati allestiti i vari ambienti a tema.	Gli spazi della CSS si prestano ad essere utilizzati come adeguati ambienti di vita per gli ospiti inseriti.
MATERIALI/STRUMENTI	Sono stati acquistati i vari elementi d'arredo e tessili in coordinato in modo da rendere più armonici i vari ambienti della Comunità.	

CSS Melegnano		
Area di intervento	Risposta	Punti di forza/Criticità
AMBIENTE GENERALE	<p>Tinteggiatura Si è provveduto a tinteggiare le camere degli ospiti.</p> <p>Calura estiva Si è provveduto a installare un condizionatore presso il soggiorno della CSS.</p>	<p>Punti di forza: i colori sono stati scelti dall'equipe in risposta ai bisogni degli ospiti.</p> <p>Criticità: soluzione parziale, gli altri spazi sono esposti a calura.</p>
SPAZI PERSONA	<p>Spazi piccoli per le necessità degli ospiti Si cerca di sfruttare al meglio tutti gli spazi a disposizione per rispondere il meglio possibile ai bisogni degli ospiti.</p>	<p>Punti di forza: buona elasticità nell'uso degli ambienti/spazi.</p> <p>Criticità: spazi ridotti.</p>

CSS Busto Arsizio		
Area di intervento	Risposta	Punti di forza/Criticità
AMBIENTE GENERALE	Dipinto le pareti, messo le tende, appeso qualche quadro.	Ambiente ampio, ma anche dispersivo, necessario un corrimano, camere e bagni ampi, ma pochi spazi per la vita di comunità (creare una stanza adeguata per l'attività di rilassamento e stimolazione).
SPAZI PERSONA	Spazi adeguatamente puliti e ordinati, abbelliti con lavori realizzati durante il laboratorio di allestimento ambienti.	Camere da personalizzare, magari coinvolgendo direttamente gli ospiti nell'abbellire le pareti.
AUSILI	Messo in preventivo per l'anno successivo il corrimano, le protezioni alle porte onde evitare che calci e pugni le rovinino.	Spazi ampi permettono agli ospiti di muoversi in autonomia.
MATERIALI/STRUMENTI	Acquistati attrezzi (tagliaerba...) per svolgere in modo adeguato le attività lavorative.	Un immenso giardino che ci permette oltre che di fare l'orto anche di prenderci cura dell'erba (taglio...), della raccolta delle foglie, della potatura delle piante.

CDD Besozzo

Area di intervento	Risposta	Punti di forza/Criticità
<p>AMBIENTE GENERALE</p>	<p>Con l'arrivo di casi complessi dal punto di vista comportamentale, si è reso necessario diversificare gli ambienti in base alle diverse esigenze, limitando suppellettili e garantendo ampi spazi per il movimento, che di fatto sono necessari anche alle persone che si muovono con il deambulatore.</p> <p>Di contro, è stato valorizzato l'ambiente dedicato alle prestazioni prettamente assistenziali: grazie al termoventilatore è possibile offrire un contesto caldo per i cambi nel periodo invernale, mentre il paravento fornisce la necessaria privacy. L'acquisto di altri piccoli ausili ha permesso di migliorare le operazioni igieniche per gli utenti non deambulanti.</p> <p>Considerando l'aumento delle persone che utilizzano le carrozzine, abbiamo provveduto all'acquisto di nuovi tavoli, così da consentire di svolgere attività e pranzo in comodità.</p> <p>Il locale smistamento contenitori è stato inoltre dotato di nuovi fornelli, forno e cappa, così da consentirne un utilizzo adeguato durante le attività previste (attività casalinghe e laboratorio di cucina).</p>	<p>Punti di forza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la conformazione della struttura come contesto familiare ; - la presenza di un ampio locale al primo piano con pochi ostacoli; - spazio esterno; - luminosità dei locali; - la presenza di un locale adibito a smistamento contenitori, utilizzato per l'attività di "laboratorio cucina" <p>Criticità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la strutturazione su 2 piani rende difficoltosa la capacità di movimento per le persone con problematiche relative alla deambulazione; - assenza di un locale per gli ausili; - gli spazi per le attività interne in alcuni periodi appaiono limitati rispetto all'eterogeneità dell'utenza - assenza di uno spazio di accoglienza rivolto agli esterni.
<p>SPAZI PERSONA</p>	<p>Come previsto dalla delibera, viene assicurata la capienza massima di 26 utenti. Di fatto, considerando i 6 part-time, la massima compresenza viene registrata il lunedì, con 25 utenti.</p>	<p>Criticità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - struttura non a capienza - utenti con problematiche comportamentali necessitano di ampi spazi dedicati esclusivamente alle loro esigenze, limitando l'accesso a tali ambienti agli altri utenti.
<p>AUSILI</p>	<p>Nel 2011 sono stati introdotti nuovi ausili per soddisfare le esigenze di una nuova utente proveniente dal CRS.</p>	<p>Punti di forza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - risposte adeguate ai bisogni deambulatori <p>Criticità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ingombro degli ausili; - adeguato utilizzo degli stessi da parte di tutti gli operatori.
<p>MATERIALI/STRUMENTI</p>	<p>Tra gli strumenti in grado di migliorare il benessere materiale, abbiamo acquistato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - numerosi cuscini per il corretto posizionamento degli utenti all'interno delle attività; - tappeto ad incastro per gli esercizi a terra o per delimitare uno spazio circoscritto; - barra multifunzionale per agevolare gli interventi durante le attività di "stimolazioni basali" e "Interventi Riabilitativi Individualizzati"; - physioball utile alla movimentazione degli utenti. 	<p>Punti di forza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prestazioni più consone durante le attività; - implementazione delle proposte riabilitative. <p>Criticità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ingombro dei materiali rispetto agli spazi limitati in cui riporli.

CDD Bobbate

Area di intervento	Risposta	Punti di forza/Criticità
AMBIENTE GENERALE	Predisposizione di spazi idonei per lo svolgimento delle varie attività (accoglienza utenti, assistenza ai pasti, attività educative-riabilitative, di cura alla persona).	Il Centro è situato in una zona facilmente raggiungibile con i mezzi e bene inserito nel contesto di Bobbate. Come criticità si evidenzia che si tratta di una struttura nata come abitazione di corte che è stata poi adattata a CDD.
SPAZI PERSONA	Adeguamento degli ambienti ai bisogni degli ospiti, soprattutto di quelli assistenziali, attraverso cambio dei colori delle pareti di alcuni luoghi preposti alle attività e predisposizione di un "angolo morbido" per la stimolazione sensoriale.	Il Centro dispone di diversi spazi per le attività. Sviluppandosi su più piani la struttura pone invece dei limiti per gli utenti in carrozzina.
AUSILI		Con l'arrivo di utenti neuromotori la struttura si deve attrezzare anche in termini di ausili quali sollevatori ed imbragature.
MATERIALI/STRUMENTI	Nel 2011 sono stati acquistati i vari materiali per i laboratori proposti agli utenti ed in particolare per l'ampliamento del laboratorio di stimolazione sensoriale. È stata acquistata la nuova cucina per lo svolgimento del laboratorio del gusto.	

CDD Bregazzana		
Area di intervento	Risposta	Punti di forza/Criticità
AMBIENTE GENERALE	Il CDD di Bregazzana cerca di dare una risposta soddisfacente ai vari bisogni degli utenti attraverso la predisposizione di spazi idonei per svolgimento delle varie attività (accoglienza utenti, assistenza ai pasti, attività educative-riabilitative, di cura alla persona).	Il Centro è ubicato nella zona alta di Varese in una splendida zona; la struttura fornisce un ambiente che riesce a trasmettere tranquillità ai nostri utenti e dà il senso della casa. L'immobile è stato costruito nel 1912 e destinato ad asilo infantile fino al 1969 e quindi solo successivamente adibito a CDD con tutti i limiti legati alla concezione originaria della struttura.
SPAZI PERSONA	Sono stati riorganizzati gli spazi per meglio adeguarli ai bisogni degli utenti acquistando anche un armadio per migliorare l'ordine dei materiali in cucina.	
MATERIALI/STRUMENTI	Nel 2011 sono stati acquistati i vari materiali per i laboratori proposti agli utenti ed in particolare per l'introduzione del laboratorio di pittura e drammatizzazione.	

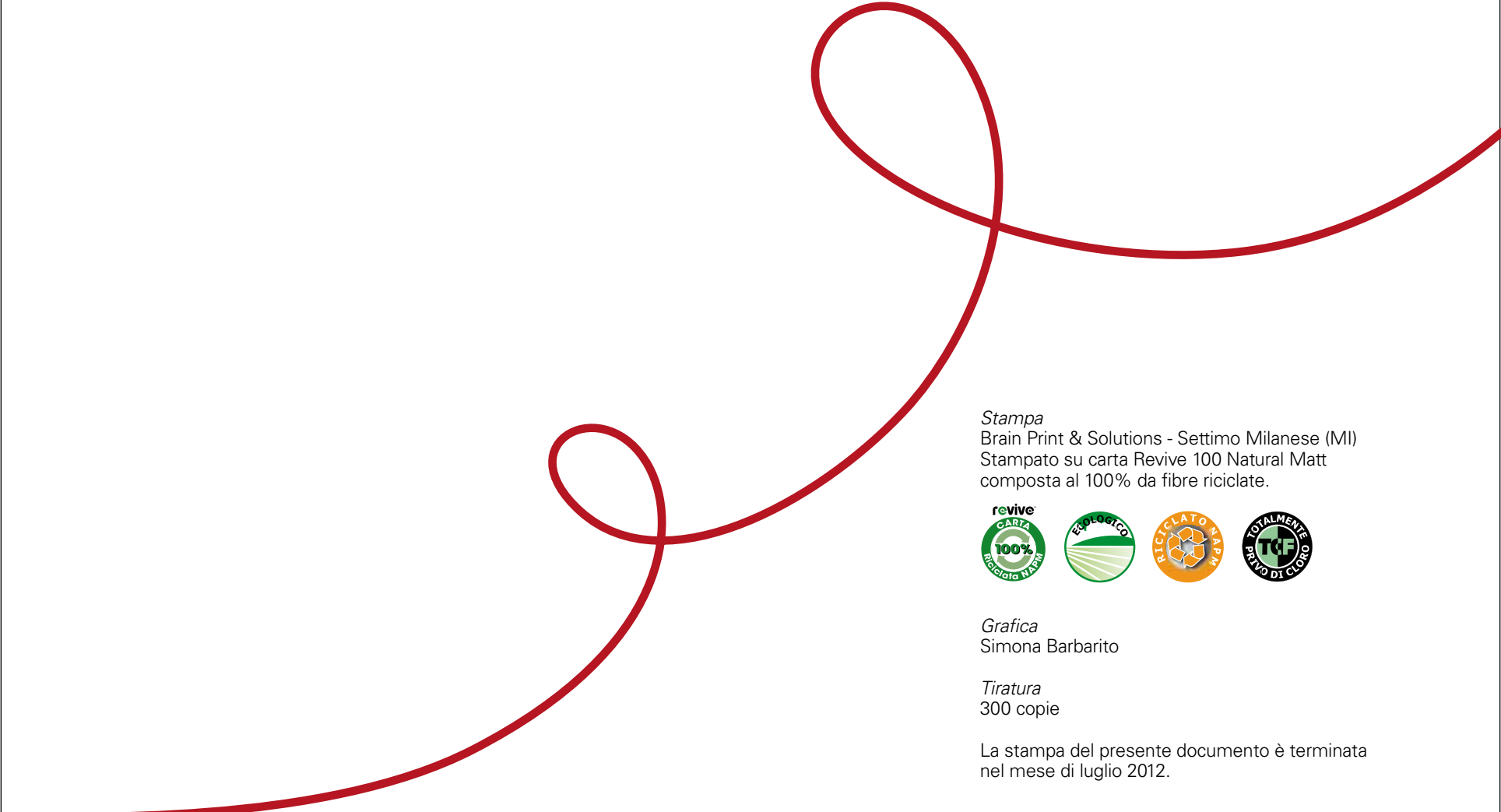
CDD Melegnano		
Area di intervento	Risposta	Punti di forza/Criticità
AMBIENTE GENERALE	Tinteggiatura Si è provveduto a tinteggiare gli spazi del CDD. Calura estiva Si è provveduto a installare un condizionatore presso il soggiorno del CDD.	Punti di forza: i colori sono stati scelti dall'equipe in risposta ai bisogni degli ospiti. Criticità: soluzione parziale, gli altri spazi sono esposti a calura.
SPAZI PERSONA	Spazi piccoli per le necessità degli ospiti Si cerca di sfruttare al meglio tutti gli spazi a disposizione per rispondere il meglio possibile ai bisogni degli ospiti.	Punti di forza: buona elasticità nell'uso degli ambienti/spazi. Criticità: spazi ridotti.
AUSILI	Richiesta di aiuto dei familiari per l'acquisto di ausili Si è favorito il contatto con tecnici/ortopedici alla presenza del fisioterapista.	Punti di forza: i familiari si sono sentiti accolti e hanno sentito un sostegno nella scelta degli ausili.

CRS Besozzo

Area di intervento	Risposta	Punti di forza/Criticità
AMBIENTE GENERALE	Gli ambienti del centro sono strutturati per accogliere bambini di varie fasce di età, pertanto a seconda dell'utenza che ne usufruisce sono arredati e abbelliti in modo diverso per rispondere alle necessità. Il gruppo adolescenti non ha uno spazio definito (per mancanza di stanze) per cui usufruisce dello spazio all'ingresso.	Sebbene il centro sembri grande, in realtà mancano degli spazi per attività specifiche come uno spazio per la pedagoga, spazi per attività.
SPAZI PERSONA	Gli spazi pranzo vengono utilizzati anche per le attività. Lo spazio dei mezzani è stato arricchito con un angolo morbido, che permette ai bambini di rilassarsi durante i momenti non strutturati o se ne hanno la necessità; durante l'anno è stato abbellito da decorazioni in tema al periodo dell'anno. Lo spazio neuromotori ha modificato l'arredamento oltre ad una struttura per le stimolazioni basali, ha sostituito i mobili alti con una cassapanca in legno, che risulta più funzionale e che verrà decorata con le foto dei bambini. Le pareti sono state attrezzate con dei sostegni mobili per appendere i materiali per le stimolazioni basali. I bagni utilizzati per i cambi sono stati attrezzati con un binario che sostituisce il sollevatore. In piscina è stata acquistata una seconda barella doccia così da permetterne l'utilizzo a due utenti contemporaneamente.	Lo spazio del giardino necessita di essere valorizzato. Lo spazio adolescenti necessita di essere delimitato per permettere lo svolgimento delle attività in un ambiente più tranquillo senza elementi disturbanti. Questo ha comportato maggior sicurezza e praticità sia per gli utenti che per gli operatori durante i momenti di igiene.
AUSILI	Gli ausili sia personali che del centro sono monitorati dai fisioterapisti presenti giornalmente. È stato montato un binario a soffitto lungo il corridoio per effettuare percorsi motori e basali e interventi fisioterapici con bambini con compromissione motoria.	La presenza quotidiana permette di visionare costantemente gli ausili.
MATERIALI/STRUMENTI	Sono stati acquistati materiali per le stimolazioni basali e alcuni sono stati realizzati direttamente dagli operatori. La stanza di musicoterapia è stata dotata di pannelli dove i bambini possono esprimere attraverso il tatto le emozioni, che durante l'intervento provano.	Arricchire il centro di materiali atti all'approccio basale.
ALTRO	A luglio è stato realizzato un open day "Modelli e pratiche abilitative-riabilitative in età evolutiva – esperienze a confronto nella realtà di Anffas", organizzato in collaborazione con l'Anffas nazionale rivolto a medici, psicologi, terapisti, educatori. La formula open day ha permesso ai partecipanti di sperimentare metodologie, servizi e strumenti operativi. Infatti il corso è stato suddiviso in due moduli, il primo presso un centro Anffas di Massa Carrara, il secondo suddiviso in due parti: una parte didattica presso la RSD di Sesto e una presso il nostro centro durante la quale i partecipanti hanno potuto vedere gli interventi riabilitativi direttamente sui bambini ed essere supportati da una spiegazione delle varie discipline e metodologie applicate.	Il corso ha permesso di far conoscere il CRS, ha dato la possibilità agli operatori di mettere in pratica le proprie abilità e conoscenza. La somministrazione dell'intervento riabilitativo sul bambino in presenza dei partecipanti, che potevano formulare domande in merito agli interventi, ha dato la possibilità agli operatori di testare il proprio grado di preparazione.

CT Fogliaro

Area di intervento	Risposta	Punti di forza/Criticità
AMBIENTE GENERALE	<p>Gli ambienti di comunità sono molto belli e accoglienti, ma sotto certi aspetti poco funzionali (es. cucina).</p> <p>Appartamenti</p>	<p>Forza: ambienti molto luminosi, finestre ampie che permettono stupende visuali sul giardino.</p> <p>Criticità: l'ambiente cucina aperto senza una dispensa chiusa non permette di avere gli alimenti sotto chiave, questo comporta molte difficoltà nella gestione dell'abuso alimentare da parte dei ragazzi.</p> <p>Forza: sono molto accoglienti.</p> <p>Criticità: negli appartamenti c'è solo uno spazio comune e risulta insufficiente per suddividere i ragazzi in gruppi diversi nei momenti di relax o nelle fasi di esecuzione dei compiti, argomento questo che causa liti frequenti fra gli ospiti.</p>
SPAZI PERSONA	Bagni	<p>Forza: sono ampi e funzionali.</p> <p>Criticità: manca una vasca da bagno almeno in ogni nucleo, ci sono ragazzi che non amano lavarsi e hanno paura dell'acqua che fuoriesce dalla doccia. La vasca permetterebbe anche di utilizzare l'elemento acqua non solo per l'igiene ma anche per momenti di rilassamento.</p>
AUSILI	Non se ne fa uso	
MATERIALI/STRUMENTI	Spazi di servizio	<p>Criticità: mancano totalmente spazi magazzino per depositare i materiali di: psicomotricità, giochi da giardino (palle, ecc.) per il deposito temporaneo (in attesa di registrazione degli oggetti in entrata o in uscita dalle famiglie per i ragazzi). Manca uno studio per gli operatori e un luogo archivio.</p>



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 luglio 2012.

