



# BILANCIO SOCIALE 2018

# INDICE

---

7

## IL BILANCIO SOCIALE

Riferimenti  
Modalità di diffusione  
I portatori di interesse (stakeholders)

10

## L'IDENTITÀ DELLA FONDAZIONE MARCHESI

La mission e la vision  
Le politiche aziendali  
Il codice etico e i valori condivisi  
Le pari opportunità  
La partecipazione  
L'assetto istituzionale  
L'organigramma

- *Il personale dipendente*
- *La formazione*
- *I tirocini formativi*
- *I servizi in appalto*

17

## LE ATTIVITÀ E LE STRATEGIE

La residenza sanitaria assistenziale (RSA)  
Il Centro Diurno Integrato (CDI)  
L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)  
I poliambulatori specialistici  
Il servizio infermieristico

30

## I DATI ECONOMICI

35

## LE RELAZIONI CON IL TERRITORIO

37

## GLI OBIETTIVI STRATEGICI E I PROGETTI PER IL FUTURO

## PRESENTAZIONE

---

*Presentiamo l'11ª edizione del Bilancio Sociale, che rendiconta i risultati relativi all'anno 2018. Per noi il Bilancio Sociale, documento pubblico, è prima di tutto uno strumento di comunicazione rivolto alla collettività per raccontare l'attività della Fondazione non solo dal punto di vista economico e finanziario, ma anche per valutare l'impatto sociale del nostro operato.*

*Il Bilancio Sociale rappresenta una opportunità per descrivere le risorse intangibili che seppure non lasciano traccia in strumenti quantitativi come il bilancio contabile, rappresenta un apporto indispensabile allo svolgimento delle nostre attività.*

*La ricerca di valori intangibili rimanda strettamente alla nostra mission. Ci occupiamo infatti di studiare la "Relazione", ossia un bene intangibile e fondamentale per il funzionamento e il benessere della società, dei gruppi e dei singoli.*

*La Fondazione è una risorsa e un bene della nostra Comunità e, grazie al sostegno di tutti, potrà continuare ad essere un punto di riferimento importante in campo assistenziale e sociosanitario per il nostro paese e per tutto il territorio.*

*I risultati ottenuti nel corso degli anni sono l'effetto di un importante lavoro sinergico di gruppo; porgo quindi un sentito ringraziamento a tutti quelli che contribuiscono a mantenere le attività della Fondazione: i dipendenti e i collaboratori tutti, i volontari dell'Associazione Amica, i Partecipanti ordinari, i componenti del Consiglio di Indirizzo e di Gestione e naturalmente tutti i cittadini che nella Fondazione credono.*

*Alfredo Sclarandi  
Presidente*

Settembre 2019

## IL BILANCIO SOCIALE

### Riferimenti

Il bilancio sociale viene redatto seguendo liberamente sia le indicazioni contenute nei Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2009 sia gli standard internazionali del

GRI (Global Reporting Iniziative).

Il documento è stato approvato formalmente dal Consiglio di Indirizzo della Fondazione.

Il periodo di riferimento è l'anno 2018.

### Modalità di diffusione

Il bilancio sociale viene diffuso:

- ai soggetti fondatori e a tutti i partecipanti, sostenitori ed ordinari a tutti i dipendenti e i collaboratori, a qualunque titolo agli ospiti della RSA e del Centro Diurno Integrato e ai loro parenti, con consegna diretta da parte degli operatori e in occasione di riunioni periodiche
- agli utenti del servizio ADI e dell'ambulatorio infermieristico, con consegna diretta
- agli utenti dei servizi ambulatoriali, in occasione di visite specialistiche
- agli enti pubblici di riferimento, con spedizione o consegna diretta
- a fornitori e subcontrattori
- a tutta la cittadinanza, in occasione di eventi e iniziative pubbliche
- alla comunità, con pubblicazione sul sito internet della Fondazione ([www.fondazionemarchesi.it](http://www.fondazionemarchesi.it))

### I portatori di interesse (stakeholders)

Si possono definire portatori di interesse (stakeholders) tutti coloro, gruppi o individui, che possono influenzare e/o essere influenzati dal raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione, a cui portano valori, bisogni, interessi e aspettative. La pluralità dei portatori di interesse varia e si può graduare a seconda del tipo di relazione (diretta o indiretta) e dell'intensità della relazione stessa.

I nostri portatori di interesse si possono dividere in tre tipologie:

### PORTATORI DI INTERESSE PRIMARIO

- i destinatari dei servizi e delle prestazioni rese dalla Fondazione, quindi gli ospiti della RSA e del CDI, gli utenti degli ambulatori, gli utenti del servizio ADI e dei servizi infermieristici
- i soggetti fondatori e i partecipanti sostenitori ed ordinari
- le istituzioni e gli enti pubblici di riferimento: Regione, ATS Milano Città Metropolitana (Agenzia per la Tutela della Salute), ASST di Melegnano e della Martesana (Azienda Socio Sanitaria Territoriale), Amministrazione Comunale

### SOGGETTI CHE OPERANO ALL'INTERNO

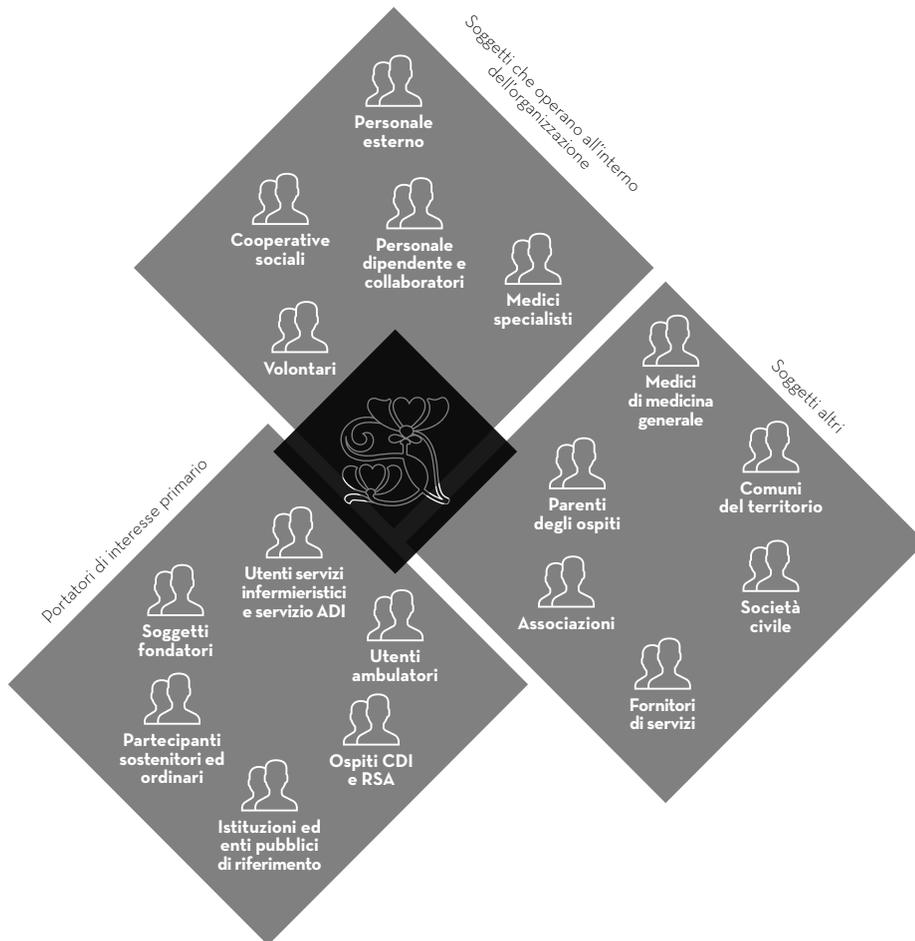
dell'organizzazione, collaborano al funzionamento della struttura, e sono i principali destinatari del valore aggiunto prodotto. In particolare:

- il personale dipendente e i collaboratori, a qualunque titolo
- i medici specialisti dei servizi ambulatoriali
- il personale esterno addetto ai servizi in appalto
- le cooperative sociali che operano all'interno della fondazione
- i volontari

### SOGGETTI ALTRI

interessati al funzionamento della struttura e che in qualche modo collaborano alla sua attività, in particolare:

- i parenti degli ospiti
- i medici di medicina generale del territorio
- i Comuni del territorio
- le associazioni del territorio
- i fornitori di beni e servizi
- la comunità tutta

**Mapa degli stakeholder:****LA FONDAZIONE OSPEDALE MARCHESI****Sede legale**

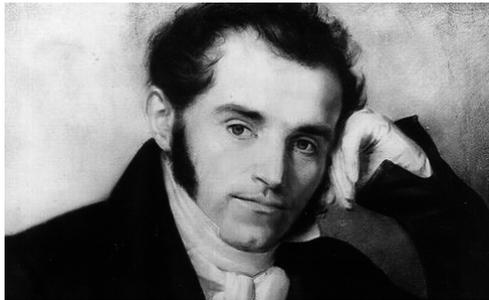
Inzago 20065 - via Marchesi 25

**Telefono** 02 953123.1**Fax** 02 9548603**Mail** protocollo@fondazionemarchesi.it**Posta certificata** fondazionemarchesi@pec.it**Sito internet** www.fondazionemarchesi.it**Facebook** Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago**La Fondazione gestisce**

- una **residenza sanitaria assistenziale per anziani (RSA)** con 70 posti letto, tutti accreditati e a contratto con il Servizio Sanitario Regionale
- un **centro-diurno integrato per anziani (CDI)**, accreditato da Regione Lombardia per 15 ospiti
- un **servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI)**, accreditato con il Servizio Sanitario, attivo su tutto il territorio nord-est della ATS Milano Città Metropolitana e sul Distretto 3 del Comune di Milano
- un **poliambulatorio specialistico** con specialità accreditate con il Servizio Sanitario Regionale e specialità in regime privatistico
- un **servizio infermieristico geriatrico** in convenzione con l'Amministrazione Comunale di Inzago e un servizio infermieristico privato a domicilio nel comune di Inzago

Dal 2018 nei suoi locali la Fondazione ospita l'ambulatorio di una pediatra di libera scelta per la popolazione infantile del territorio.

## L'IDENTITA' DELLA FONDAZIONE MARCHESI



### LUIGI MARCHESI

Musico e Cantore  
Milano 1754 - Inzago 1829

Video "Luigi Marchesi, storia di una riscoperta"  
[www.youtube.com/watch?v=22FsdEZdFzc](https://www.youtube.com/watch?v=22FsdEZdFzc)

Informazioni storiche sul sito  
[www.fondazionemarchesi.it](http://www.fondazionemarchesi.it)

### La mission e la vision

La definizione della mission di un'organizzazione esplicita in maniera precisa i motivi stessi della sua esistenza, e permette di riflettere sul significato di "fare impresa", delineando le linee guida che uniformano l'agire delle persone che operano al suo interno.

La Fondazione opera in campo socio-assistenziale gestendo servizi di carattere residenziale e domiciliare, ed in campo sanitario, erogando servizi di medicina specialistica ambulatoriale.

La finalità della Fondazione è offrire, attraverso il governo di una rete integrata di servizi assistenziali, socio-sanitari e sanitari, le migliori risposte possibili in termini di ospitalità, di cura e di assistenza alle persone che si trovano in condizioni di fragilità o di bisogno, assicurando

- l'appropriatezza delle prestazioni
- il rispetto della dignità delle persone
- l'economicità della gestione.

Con gli operatori e con tutti i professionisti che collaborano con la struttura, la Fondazione si propone di realizzare una rete di servizi assistenziali, sanitari e sociali integrata e visibile, attraverso

- unità d'offerta orientate all'assistenza ed alla cura delle persone in condizioni di fragilità

- lo sviluppo di una relazione di fiducia dentro e fuori la Fondazione
- l'incremento di valore della dimensione professionale degli operatori
- il coinvolgimento di tutta la comunità per costruire un governo condiviso del sistema dei servizi alla persona.

### Le politiche aziendali

Per raggiungere gli obiettivi strategici, la Fondazione promuove efficaci politiche aziendali che si possono così riassumere:

- politica di programmazione e controllo secondo i criteri di una moderna gestione aziendale
- politica di integrazione fra le diverse funzioni aziendali per migliorare la relazione fra le persone ed i processi all'interno della struttura organizzativa
- politica di formazione del personale, considerata di fondamentale importanza per la crescita di valore del capitale umano
- politica di sviluppo del sistema informativo, quale strumento essenziale per il governo dell'azienda
- politica di sostegno all'innovazione, sia delle reti per migliorare lo scambio di informazioni sia delle soluzioni gestionali per ridurre la struttura dei costi e migliorare la qualità dei servizi
- politica di promozione della qualità come metodo di gestione.

### Il codice etico e i valori condivisi

Il codice etico formalizza i valori che guidano l'azione della Fondazione sia nell'operatività quotidiana, sia nel rapporto con tutti coloro che con la Fondazione intrattengono rapporti. Il documento è stato adottato nel 2011, ed è stato rivisto ed approvato con atto formale del Consiglio di Indirizzo della Fondazione a marzo 2018, è disponibile sul sito internet e sulla rete Intranet della Fondazione, viene distribuito a tutto il personale, i collaboratori interni ed esterni, e agli stakeholders.

Il codice etico identifica la rete di valori che collega le politiche di intervento della Fondazione agli obiettivi programmatici da perseguire nel tempo, prefigurando orizzonti verso i quali dirigere la struttura, al fine di

- favorire comportamenti riconosciuti come corretti e, pertanto, assunti a modello
- impedire o ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge, anche se tendenti a favorire l'interesse della Fondazione, o ad avvantaggiarsene
- incentivare la migliore qualità delle attività svolte, tramite i propri collaboratori, tenendo in considerazione i valori espressamente individuati
- promuovere la credibilità e l'immagine positiva della Fondazione.

Il codice etico si applica a tutte le attività esercitate dalla Fondazione e costituisce uno strumento di controllo essenziale ai fini dell'efficacia del modello organizzativo, come definito nel "Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del Dlgs 231/2001".

I valori fondamentali e i comportamenti a cui la Fondazione si attiene e che si impegna a diffondere all'interno del proprio sistema si possono così identificare:

- fiducia
- lealtà
- responsabilità
- integrazione
- appropriatezza
- equità ed eguaglianza

- qualità
- solidarietà
- imparzialità e pari opportunità
- rispetto della persona
- partecipazione
- riservatezza
- rispetto dell'ambiente
- efficienza ed efficacia

La Fondazione si impegna inoltre a rispettare, in particolare per l'attività della RSA e del Centro Diurno Integrato, quanto previsto nella "Carta dei diritti dell'anziano" predisposta da Regione Lombardia, a disposizione degli ospiti, e riportata nelle "Carte dei servizi".

### Le pari opportunità

Nel rispetto di tutte le normative e del codice etico sottoscritto, la Fondazione assicura pari opportunità a tutti i soggetti con cui intrattiene relazioni, senza discriminazioni connesse a genere, religione e convinzioni personali, razza e origine etnica, disabilità, età, orientamento sessuale o politico.

La Fondazione è inoltre particolarmente sensibile a tutelare e favorire il lavoro femminile, di particolare importanza per la struttura, e si impegna a valorizzare la dedizione delle proprie dipendenti e collaboratrici, impegnate in attività che richiedono particolare attenzione e sensibilità.

### La partecipazione

Lo statuto della Fondazione, nell'ottica di favorire la massima apertura al territorio, prevede la possibilità per tutti coloro che ne condividono principi e finalità - enti, associazioni, privati cittadini - di diventare partecipanti.

### MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

Le regole e le procedure di ammissione sono state determinate dal Consiglio di Indirizzo con apposito regolamento in data 12.6.2013, sono a disposizione presso gli uffici della Fondazione e sul sito [www.fondazionemarchesi.it](http://www.fondazionemarchesi.it).

Come previsto dallo statuto, i partecipanti della Fondazione si dividono in partecipanti sostenitori ed ordinari.

#### I PARTECIPANTI SOSTENITORI

Contribuiscono su base continuativa (almeno triennale)

Si dividono in due gruppi:

soggetti che contribuiscono con erogazione di mezzi finanziari o fornitura di beni o servizi

associazioni di volontariato che contribuiscono con prestazioni personali o economiche.

Ogni gruppo nomina un proprio rappresentante nel Consiglio di Indirizzo.

#### I PARTECIPANTI ORDINARI

Contribuiscono su base annuale dietro pagamento della quota associativa o con prestazioni professionali.

Nominano un proprio rappresentante nel Consiglio di Indirizzo.

Per favorire l'utenza, e sviluppare il processo di partecipazione, a tutti i partecipanti della Fondazione e ai loro familiari conviventi e, nel caso di aziende, enti o associazioni, ai dipendenti, soci e familiari conviventi, viene offerta la possibilità di usufruire di prestazioni specialistiche private a tariffe convenzionate. Il tariffario è disponibile presso la Fondazione.

#### L'assetto istituzionale

##### I SOGGETTI FONDATORI

Soggetti fondatori e quindi membri originari di diritto sono il Comune di Inzago la Parrocchia di Inzago

##### I PARTECIPANTI

I partecipanti iscritti alla data del 31 dicembre 2018 risultano essere:

##### PARTECIPANTI SOSTENITORI

Associazione Amica (Associazione Marchesi Inzago Compagnia agli Anziani)

##### PARTECIPANTI ORDINARI

Dott. Carlo Borgonovo  
Cooperativa Circolo della Gioventù  
Cooperativa Archè  
Cogeser S.p.A.  
Lions Club Inzago  
Avv. Fulvio Rossetti  
Arch. Franco Misani  
Società Operaia di Mutuo Soccorso  
Sig. Emilio Tognoli  
Eva s.a.s.  
Cooperativa Inzaghesi di Solidarietà C.I.S

##### L'ASSEMBLEA DEI PARTECIPANTI

È costituita dai partecipanti sostenitori ed ordinari, iscritti all'apposito albo. Si riunisce almeno una volta l'anno. L'assemblea formula pareri e proposte sulle attività e sui progetti della Fondazione, nomina i propri rappresentanti nel Consiglio di Indirizzo e il Revisore dei Conti.

##### IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO

È composto da nove membri sei membri di diritto (tra cui il Presidente) nominati dai fondatori: cinque nominati dal Sindaco del Comune di Inzago e uno nominato dal Parroco della Comunità Cattolica di Inzago

- due membri in rappresentanza dei partecipanti sostenitori (uno per ciascuno dei due gruppi previsti dallo statuto)
- un membro in rappresentanza dei partecipanti ordinari.

Componenti il Consiglio di Indirizzo al 31 dicembre 2018

##### Alfredo Sclarand

*presidente*  
nominato dal Sindaco di Inzago

##### Marta Mura

*vice presidente*  
nominato dal Sindaco di Inzago

##### Domenico Frustagli

*consigliere*  
nominato dal Sindaco di Inzago

##### Galdino Motta

*consigliere*  
rappresentante dei partecipanti ordinari

##### Ottavio Ornaghi

*consigliere*  
nominato dal Sindaco di Inzago

##### Anna Paciullo

*consigliere*  
nominato dal Sindaco di Inzago

##### - vacante -

*consigliere*  
rappresentante dei partecipanti sostenitori

##### Luigi Tresoldi

*consigliere*  
rappresentante dei partecipanti sostenitori

##### Mario Verga

*consigliere*  
nominato dal Parroco di Inzago

I membri di diritto sono in carica sino al 14 dicembre 2022. I rappresentanti dei partecipanti sostenitori ed ordinari, nominati a marzo 2017, resteranno in carica per tre anni.

##### IL CONSIGLIO DI GESTIONE

È composto da quattro membri: il Presidente della Fondazione e tre membri nominati dal Consiglio di Indirizzo sulla base di specifiche ed adeguate competenze tecniche.

#### L'organigramma



Componenti il Consiglio di Gestione al 31 dicembre 2018

**Alfredo Sclarand**  
**Marta Mura**  
**Domenico Frustagli**  
**Ottavio Ornaghi**

I componenti il Consiglio di Gestione sono stati nominati in data 14 dicembre 2017 e rimarranno in carica per tre anni.

Fanno inoltre parte della governance della Fondazione:

##### REVISORE DEI CONTI

**Rag. Maria Angela Ronchi**, riconfermata dall'Assemblea dei partecipanti in data 23 marzo 2017, in carica per tre anni.

##### DIRETTORE GENERALE

**Dott. Andrea Scuratti**, in carica dal 1° marzo 2015, a fronte di apposita convenzione con l'Istituto Geriatrico Vergani e Bassi Onlus di Gorgonzola, per comando part-time.

##### DIRETTORE SANITARIO

**Dott. Davide Spiga**, nominato dal Consiglio di Indirizzo, dipendente della Fondazione.

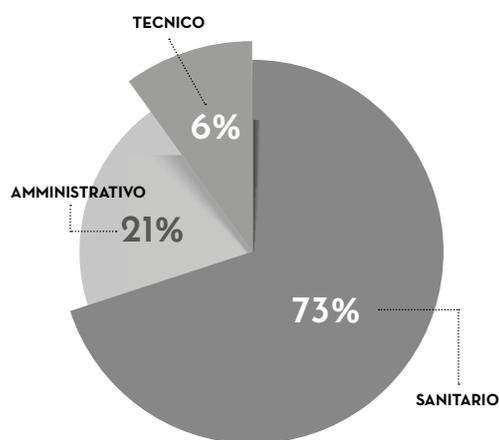
##### ORGANISMO DI VIGILANZA

**Rag. Pietro Angelo Rossoni**, nominato dal Consiglio di Indirizzo in data 26 marzo 2018, in carica per tre anni.

### Il personale dipendente

Il personale direttamente dipendente dalla Fondazione consisteva a fine 2018 in 33 unità, con quattro unità in meno rispetto all'anno precedente. L'organico è composto da 20 figure professionali socio-sanitarie (infermiere, ASA, OSS, educatrici e personale fisioterapico) a cui si deve aggiungere il Direttore Sanitario e tre responsabili di servizio, un manutentore e un responsabile tecnico, 7 collaboratori amministrativi.

### Personale dipendente per tipologia professionale



### Età media dipendenti

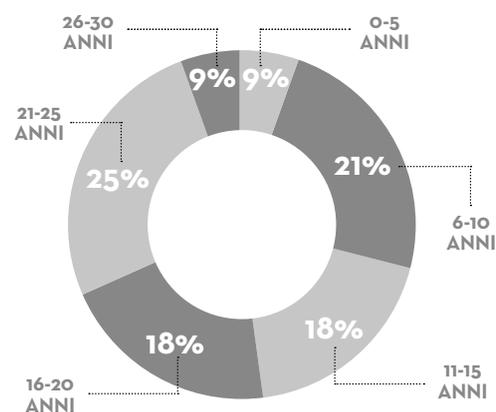


L'età media dei dipendenti è di 48 anni, mentre l'anzianità media di servizio è di 15 anni: dati in lieve aumento rispetto all'anno precedente, a conferma del limitato turn-over del personale.

Nelle funzioni sanitarie viene anche impiegato personale a libera professione: in particolare, nel 2018 sono stati impiegati 15 infermieri professionali, 2 fisioterapisti, 2 medici e una psicomotricista, a copertura di servizi ambulatoriali, domiciliari nel CDI e nella RSA.

I servizi ambulatoriali, sia in convenzione sia in regime privato, hanno visto la collaborazione di 28 medici specialisti, 3 fisioterapisti e una tecnica ortottica.

### Anzianità servizio personale



### La formazione

Il piano di formazione viene predisposto annualmente dalla Direzione Aziendale, approvato dal Consiglio di Indirizzo, e verificato periodicamente, per valutarne l'efficacia e il risultato: la formazione non si limita a fornire competenze e professionalità, ma aiuta a sviluppare senso di appartenenza e coesione.

Nel 2018 sono state effettuate complessivamente circa 68 ore di formazione per i dipendenti, in particolare relativi alla sicurezza nell'ambiente di lavoro, con esercitazioni anche pratiche e prove di evacuazione.

La formazione in area igienico-sanitaria

e assistenziale per il personale della RSA, del CDI e del servizio ADI viene abitualmente svolta "sul campo", in occasione delle riunioni periodiche di equipe, a cui prendono parte le figure professionali che operano nei reparti.

### QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORI

Anche quest'anno è stato sottoposto agli operatori della Fondazione un questionario legato alle tematiche dell'ambiente di lavoro.

Sono stati distribuiti 70 questionari e ne sono ritornati compilati 8, pari al 11 per cento. I risultati più interessanti sono i seguenti:

DOMANDA	% Mai o raramente	% Qualche volta	% Spesso o sempre	% Non risponde
Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone/uffici sono difficili da combinare fra loro	38	50	12	0
Sono soggetto a molestie personali sotto forma di parola o comportamenti scortesi	75	0	25	0
Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare	37	63	0	0
Ci sono attriti o conflitti con i colleghi	50	25	25	0
Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause	63	25	12	0
Posso decidere quando fare una pausa	12	12	75	0
Ricevo le pressioni per lavorare oltre l'orario	87	13	0	0
Ho libertà di scelta nel decidere cosa fare al lavoro	12	12	75	0
Ho libertà di scelta nel decidere come svolgere il mio lavoro	0	25	75	0
Al lavoro sono soggetto a prepotenze e vessazioni	75	0	25	0
Posso fare affidamento sul mio capo nel caso avessi problemi di lavoro	13	0	87	0
I colleghi mi danno l'aiuto e il supporto di cui ho bisogno	0	13	87	0
Al lavoro i miei colleghi mi dimostrano il rispetto che merito	13	0	87	0
I colleghi sono disponibili ad ascoltare i miei problemi di lavoro	0	13	87	0
Le relazioni sul luogo di lavoro sono tese	50	37	13	0

### I tirocini formativi

Le attività formative permettono agli studenti di rapportarsi con il mondo del lavoro, acquisendo competenze e saperi, confrontandosi con chi quotidianamente opera in campo assistenziale e sanitario: sono quindi un importante strumento di crescita.

Anche nel 2018 sono proseguite le convenzioni con scuole e istituti professionali: gli studenti dell'Istituto Bellisario di Inzago han-

no effettuato attività di supporto agli interventi di terapia occupazionale e di animazione nella RSA e nel Centro Diurno; mentre gli studenti dei corsi per ASA/OSS delle agenzie del territorio in attività assistenziali.

È attiva una convenzione con l'Università degli Studi di Milano con il corso di Infermieristica in cui è prevista una frequenza nei vari servizi socio sanitari dell'Ente.

### I servizi in appalto

Alcuni servizi della Fondazione sono stati affidati a società esterne specializzate, per garantirne una gestione ottimale.

I servizi assistenziali sono stati da anni affidati alla Cooperativa Sociale KCSLive, che può vantare una grande esperienza nella gestione di strutture socio-assistenziali e sanitarie ed è certificata per la qualità ai sensi della normativa EN UNI 9002. La direzione della Fondazione esercita il monitoraggio del servizio, per garantire il rispetto di tutti gli standard regionali di assistenza.

Il servizio di ristorazione è affidato a Hospes S.r.l., primaria azienda che opera nei servizi di ristorazione in collettività, che gestisce con proprio personale la cucina allestita all'inter-

no della struttura. I pasti preparati per gli ospiti della RSA e del Centro Diurno rispettano le indicazioni fornite da ATS e le preferenze personali degli ospiti, garantendo un menu variato su base stagionale.

Il servizio di lavanderia piana e degli indumenti degli ospiti che hanno effettuato la scelta di usufruirne (30% del totale) è stato affidato a Butterfly S.r.l., che garantisce la tracciabilità degli indumenti e la consegna bi-settimanale dei capi puliti.

I servizi di pulizia e sanificazione sono stati affidati alla ditta Markas di Bolzano.

Nei servizi in appalto sono impiegate circa 35 persone.

## LE ATTIVITÀ E LE STRATEGIE

### La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

#### Obiettivo del servizio

Obiettivo della RSA è offrire agli anziani ultrasessantacinquenni del territorio, non autosufficienti, un'assistenza residenziale che garantisca prestazioni volte al mantenimento dello stato di salute, delle capacità funzionali residue, della cura di sé, ovvero il recupero della massima autonomia possibile, in funzione del raggiungimento o del mantenimento di una miglior qualità della vita.

#### Autorizzazioni e descrizione

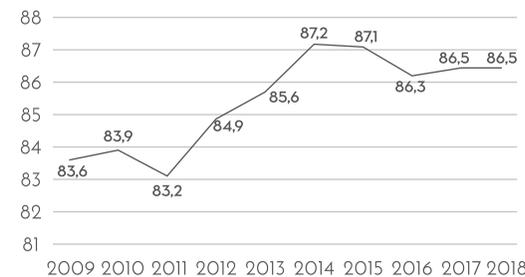
La RSA è stata autorizzata al funzionamento, in via permanente, con delibera ASL Milano2 n. 35 del 8.2.2006 valida per 70 posti letto per ricovero definitivo, ed è stata accreditata con delibera di Regione Lombardia n. 3888 del 26.10.2006.

La RSA dispone di camere a due o tre letti, tutte dotate di servizi privati e di televisori (donati da Associazione Amica); è disponibile una camera singola, per utenti che desiderano una sistemazione alberghiera specifica.

#### Gli ospiti

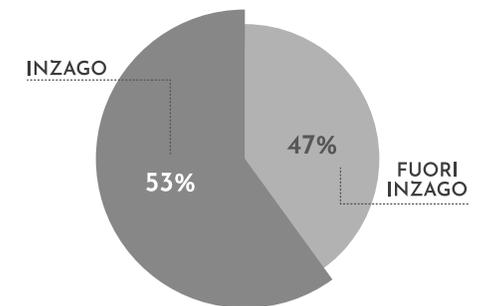
Gli ospiti ricoverati sono anziani con diversi gradi di non autosufficienza, in prevalenza donne (85,7%); l'età media a fine 2018 era di 86,5 anni, uguale all'anno precedente, a fine anno era ancora presente in struttura un'ospite di 104 anni.

#### Età media ospiti



La residenza può accogliere ospiti provenienti da tutta la Regione Lombardia, ma i residenti a Inzago ottengono un punteggio preferenziale nella definizione della priorità di ingresso. A fine dicembre 2018, gli ospiti di origine inzaghesi erano 37, (pari al 53%), percentuale in diminuzione rispetto all'anno precedente. I rimanenti ospiti provenivano per lo più dai comuni dell'area Martesana.

#### Ospiti per provenienza



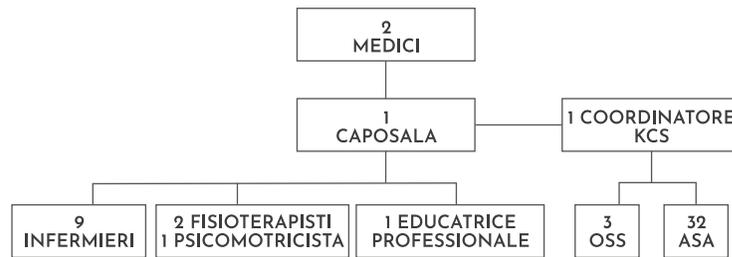
La normativa regionale prevede che gli ospiti vengano classificati in classi, denominate SO-SIA (Scheda di Osservazione Intermedia di Assistenza), in base alla gravità del carico assistenziale: la classe otto indica il carico assistenziale meno grave, la classe uno quello più grave. La percentuale degli ospiti rientranti nelle classi da 1 a 3 al 31 dicembre 2018 era pari all'86%, in diminuzione rispetto all'anno precedente, a conferma dell'elevata complessità assistenziale degli ospiti.

Nel corso dell'anno 2018 sono deceduti 28 ospiti, in diminuzione rispetto all'anno precedente; si sono verificate 2 dimissioni per passaggio in altra rsa.

I giorni di ricovero ospedaliero sono stati in totale 16, gli ospiti con lesioni da pressione sono stati 13, e si sono registrate complessivamente 54 cadute (su 22 ospiti): la complessità sanitaria degli ospiti giustifica i dati che, in diminuzione rispetto all'anno precedente, dimostrano una attenta cura sanitaria e assistenziale.

## L'organizzazione del servizio

L'organigramma



### Descrizione del servizio

I servizi della RSA comprendono i servizi sanitari e assistenziali, rivolti alla persona, ed i servizi di tipo alberghiero.

### L'attività sanitaria e assistenziale

Tutte le attività sanitarie ed assistenziali, vincolate a precisi requisiti di accreditamento, sono sottoposte a controlli ed ispezioni da parte del servizio di vigilanza di ATS Milano Città Metropolitana, che verifica la congruità delle prestazioni garantite, dei tempi di assistenza e delle modalità di erogazione del servizio. Nel 2018 sono stati garantiti nella RSA ben 1070 minuti a settimana per ospite, superiori del 19% a quanto richiesto dagli standard regionali: questa scelta assicura un'assistenza di elevato standard qualitativo.

La responsabilità degli interventi diagnostici e terapeutici e del coordinamento dell'equipe socio-sanitaria è affidata ad un medico di struttura per due nuclei (B e C), e ad un altro medico per il nucleo A.

Il Direttore Sanitario, responsabile di tutte le attività sanitarie della Fondazione, continua ad essere di supporto per le attività della RSA.

L'assistenza medica in struttura è garantita sulle 24 ore ed è articolata con una doppia presenza medica durante la giornata, per un numero complessivo medio settimanale di 40 ore, integrata dalla reperibilità medica notturna, festiva e prefestiva in accordo con

le modalità organizzative del servizio di continuità assistenziale della ASST di Melegnano e della Martesana, secondo il protocollo adottato. È prevista inoltre la disponibilità telefonica dei medici della RSA nelle 24 ore per situazioni particolari (consigli terapeutici, invii in ospedale, decessi) a settimane alterne, mentre il Direttore Sanitario è sempre rintracciabile nelle 24 ore.

La presenza nella struttura delle attività ambulatoriali assicura inoltre, quando necessario, un livello di assistenza sanitaria tempestivo ed altamente qualificato.

La Caposala è responsabile dell'organizzazione di reparto e del coordinamento del personale infermieristico ed assistenziale. L'equipe infermieristica è formata da personale dipendente e da collaboratori a libera professione, di elevata esperienza e competenza, presente in struttura con continuità 24 ore al giorno, per tutti i giorni della settimana.

L'equipe fisioterapica è composta da due fisioterapisti, e presta la propria attività per gli ospiti della RSA e del Centro Diurno, realizzando gli obiettivi motori e funzionali definiti per ogni singolo ospite.

Le attività di tipo assistenziale sono affidate, per tutti i tre nuclei in cui la residenza è suddivisa, in appalto a KCS Live Cooperativa Sociale, specializzata nella gestione di servizi assistenziali. Questo servizio occupa circa 35 operatori, che ruotano su tre turni.

### L'ANIMAZIONE

L'educatrice professionale si occupa, in equipe con tutte le altre figure professionali, di organizzare e gestire le attività, che alternano momenti di aggregazione e attività di gruppo, finalizzate a favorire la socializzazione e la creazione di un ambiente familiare, ad attività personalizzate mirate al recupero e alla conservazione delle capacità funzionali degli ospiti.

Particolare attenzione viene posta allo sviluppo ed al mantenimento dei rapporti con tutte le realtà territoriali, e allo sviluppo di progetti sperimentali.

L'animatrice è anche responsabile del coordinamento delle attività dell'associazione di volontariato AMICA (Associazione Marchesi Inzago Compagnia agli Anziani), che opera nella struttura dal 2005 mediante apposita convenzione, e il cui apporto è fondamentale per la realizzazione di feste, attività ricreative, uscite sul territorio.

Una psicomotricista collabora con l'equipe di animazione e di fisioterapia nello sviluppo di programmi personalizzati per i singoli ospiti.

### I servizi alberghieri

#### LA RISTORAZIONE

Il servizio di cucina è di particolare importanza per garantire il benessere degli ospiti. Il servizio è affidato a Hospes S.r.l., primaria azienda specializzata nella gestione di ristorazione di comunità, che opera con proprio personale nella cucina all'interno della struttura.

Il menu, elaborati su base stagionale, rispettano le prescrizioni regionali e tengono in considerazione le esigenze e le preferenze di ogni ospite.

Ai pasti viene servita "acqua in brocca", prelevata dall'acquedotto pubblico ed opportunamente microfiltrata da erogatori installati in tutti i reparti; questo consente un notevole risparmio di bottiglie in plastica, con un significativo impatto ambientale positivo.

#### LA LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia è affidato alla società

Butterfly S.r.l., che si occupa del noleggio e lavaggio di tutta la biancheria piana e da tavola, e delle divise degli operatori.

I parenti che lo desiderano possono usufruire a pagamento del servizio di lavanderia per gli indumenti personali degli ospiti.

### Le attività di culto

Gli ospiti apprezzano particolarmente il sostegno religioso di conforto ed ascolto offerto direttamente dalla Parrocchia di Inzago. Le funzioni religiose vengono celebrate nella cappella interna e, grazie ad un sistema televisivo a circuito chiuso, possono essere seguite anche dagli ospiti che non sono in grado di allontanarsi dalla propria camera.

Gli ospiti partecipano anche, grazie alla preziosa collaborazione dei volontari, a funzioni celebrate nella Chiesa Parrocchiale e negli altri luoghi di culto del paese.

In caso di specifica richiesta o necessità degli ospiti, si agevolerà una eventuale assistenza spirituale diversa dal culto cattolico.

### La lista di attesa

Le domande di inserimento nella residenza vengono classificate in base alla gravità della situazione sanitaria e sociale, a cui viene attribuito uno specifico punteggio, seguendo quanto previsto dalla istruzione di lavoro "Gestione lista d'attesa RSA". Quando si verifica la disponibilità di un posto letto, vengono prese in considerazione le domande inserite in lista, e viene stabilito l'inserimento da parte della Direzione Sanitaria e del medico di reparto, che verifica anche la compatibilità del nuovo ospite con le caratteristiche del posto letto disponibile.

La residenza nel Comune di Inzago garantisce un punteggio più elevato.

Al 31 dicembre 2018, le domande in lista d'attesa erano 149, 54 uomini e 95 donne, in diminuzione rispetto all'anno precedente; solo il 13% (19 domande), erano di cittadini residenti a Inzago; la normativa regionale prevede infatti la possibilità di inserire la

domanda in tutte le strutture del territorio.

### Le rette

Le rette a carico degli ospiti vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Indirizzo della Fondazione. Nel 2018, le rette per tutti i nuovi ingressi ammontavano a € 71,5/giorno, mentre agli ospiti già presenti in struttura al 31.12.2015, provenienti da Inzago, veniva garantito uno sconto di € 2,50/giorno. La sistemazione in camera singola prevede un sovrapprezzo di € 10/giorno.

Per il 2019, è stato deliberato un aumento di € 0,50/giorno. Le rette comprendono tutti i servizi assistenziali, alberghieri e di animazione. Il contributo per il servizio di lavanderia degli indumenti personali, garantito su richiesta, è stato mantenuto inalterato a € 2,50/giorno.

È disponibile un servizio di parrucchiere, svolto dai volontari dell'Associazione Amica, per il quale è richiesto un modesto contributo a sostegno delle attività dell'associazione. La RSA usufruisce di un contributo contrattuale da parte di Regione Lombardia, determinato in base al carico sanitario di ogni singolo ospite, a seconda della classe SOSIA di appartenenza che variano da € 29/giorno a € 49/giorno, verificata periodicamente da ATS.

### Gli obiettivi specifici di miglioramento

Gli obiettivi di miglioramento vengono definiti annualmente per ogni settore di attività della Fondazione, e sono monitorati periodicamente.

Il tasso di occupazione, obiettivo volto a garantire la gestione economicamente ottimale dei posti letto, è stato pari al 99,6%, e ha quindi mantenuto il valore ottimale.

È continuato il progetto multi-disciplinare destinato a gruppi omogenei di ospiti della RSA, per ciascuno dei quali è stato scelto un progetto specifico, in base alle caratteristiche individuali, alla storia, alle potenzialità e alle

criticità. Il progetto viene riproposto anche nel 2019, prevedendo attività di stimolazione cognitiva, di riconoscimento e di cura, sia di gruppo sia individuali, con l'obiettivo di mantenere le risorse cognitive ed affettive, ed integrare al meglio corpo e mente, sviluppando relazioni empatiche anche negli ospiti più compromessi.

Sono continuate con estrema soddisfazione degli ospiti le attività ludico-motorie, in particolare il progetto "Giochi senza barriere", ideato e coordinato dallo staff di animazione e fisioterapico, che ha visto l'entusiasta partecipazione di un nutrito gruppo di ospiti e che verrà riproposto annualmente.

Come tutti gli anni, numerose sono state le gite all'esterno della struttura, con la preziosa collaborazione dell'Associazione Amica: particolarmente apprezzata le gite alla Certosa di Garegnano e al lago d'Iseo.

Il portale degli ospiti, strumento gestionale che permette ai parenti di monitorare le attività svolte, si è dimostrato un efficace strumento di coinvolgimento e di partecipazione, e viene abitualmente utilizzato da 61 utenti. Obiettivo è di estendere l'utilizzo del portale al maggior numero possibile di parenti.

Con il contributo di Associazione Amica si è realizzato un progetto, condotto da una educatrice cinofila, di attività ludica in presenza di cani che ha coinvolto la maggior parte degli ospiti della Rsa e alcuni del Cdi. Se possibile, anche nel 2019 si riproporrà questo progetto.

Sono proseguiti nel 2018 incontri mensili con i parenti, per garantire non solo momenti di relazione e aggregazione, ma anche offrire uno spazio aperto di confronto e discussione, in cui sono stati trattati temi specifici legati alla relazione e alle modalità di rapporto con gli anziani. Gli incontri sono condotti dall'equipe multi dimensionale, con la partecipazione quando necessario di altri relatori, quali medico, infermiere, fisioterapista, direttore sanitario. Il progetto continua nel 2019.

## Il Centro Diurno Integrato (CDI)

### Obiettivo del servizio

Scopo del centro diurno integrato, funzione intermedia fra l'assistenza domiciliare e il ricovero definitivo, è ritardare il più possibile l'inserimento di anziani parzialmente non autosufficienti in strutture residenziali, sostenendo le famiglie nella gestione dell'attività di cura, favorendo il legame fra la persona e il territorio, assicurando inoltre una valida opportunità di animazione e di conservazione dei rapporti sociali.

Il servizio è diretto a persone di norma di età superiore ai 65 anni con compromissione dell'autosufficienza, affette da patologie cronico-degenerative, che richiedono un significativo impegno nella cura della persona; o che vivono sole, con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione, o inserite in un contesto familiare in cui l'assistenza domiciliare risulta non adeguata.

### Autorizzazioni e descrizione

Il Centro è stato ufficialmente aperto a maggio 2011, e accreditato con delibera regionale n. 2443 del 9 novembre 2011, è quindi vincolato a requisiti specifici e sottoposto periodicamente a verifiche di appropriatezza da parte degli organi di vigilanza.

Il Centro anche nel 2018 non ha ricevuto alcun contributo pubblico; la Fondazione, nella consapevolezza di offrire un servizio di sostegno alle famiglie di grande valenza sociale ed elevato standard qualitativo, sostiene direttamente tutti i costi non coperti dalle rette pagate dalle famiglie.

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 17:30 (festivi esclusi).

### L'organizzazione del servizio

L'organigramma



### L'attività sanitaria

Il medico è presente in struttura, come previsto dalle normative di accreditamento, per sei ore settimanali ed effettua le prime visite, le verifiche periodiche, il monitoraggio delle terapie. È inoltre a disposizione per i colloqui con i familiari. In equipe con tutte le funzioni operanti nella struttura provvede alla compilazione e alla verifica dei Piani di Assistenza Individuali e alla compilazione delle cartelle personali degli ospiti.

L'infermiere professionale - presente per due ore al giorno - assicura la corretta gestione dell'assunzione delle terapie e dell'alimentazione, monitorando il benessere degli ospiti.

L'equipe di fisioterapia garantisce il corretto svolgimento delle attività motorie di gruppo e dei percorsi riabilitativi personalizzati, secondo quanto previsto dal programma settimanale.

### L'assistenza

Sono operative nel Centro Diurno tre ASA (ausiliarie socio assistenziali): due operatrici si alternano su turnazioni mattutine e pomeridiane, una terza fornisce il supporto necessario nelle ore mattutine per lo svolgimento dei bagni assistiti e delle mansioni più impegnative nella cura della persona.

### L'animazione

Le attività ricreative e di socializzazione sono organizzate e gestite dall'animatrice professionale, laureata dipendente dalla Fondazione, che coordina il servizio. Per ogni singolo ospite viene predisposto un programma di attività che, tenendo conto delle singole capacità residue, sia in grado di rispondere ai suoi interessi. Sono previsti momenti di attività individuali quali lettura, lavoro a maglia, laboratori di bellezza, e momenti collettivi di giochi di società, visione di filmati, esperimenti teatrali, uscite sul territorio.

Numerose attività, ed in particolare le gite, sono organizzate e gestite in collaborazione con la RSA.

L'associazione AMICA garantisce inoltre, come per gli ospiti della R.S.A., secondo disponibilità, un servizio di taglio e piega capelli a fronte di un modesto contributo.

### Le attività di culto

Gli ospiti che lo desiderano possono partecipare alla Santa Messa che viene celebrata nella cappella della RSA tutti i giovedì mattina.

### Il servizio di trasporto

Il servizio di trasporto al centro è a carico degli utenti.

### Gli ospiti

Il centro è accreditato per una capienza massima di 15 ospiti, al 31 dicembre 2017 il centro accoglieva 13 persone, per il 62% donne. Gli ospiti provenienti da Inzago erano il 23% (43% l'anno precedente); nel corso del 2018 il Centro è stato utilizzato complessivamente da 27 persone.

### Le rette

La retta a carico dell'utente viene definita annualmente dal Consiglio di Indirizzo della Fondazione. Nel 2018 la retta giornaliera, che comprende il caffè mattutino, il pranzo e la merenda, ammontava a € 30,50=.

### Gli obiettivi specifici di miglioramento

Particolarmente apprezzato dagli ospiti il progetto di "Giochi senza barriere", che si è concluso con la premiazione e una cena speciale "di mezza estate", riproposto anche nel 2019.

È continuato il progetto di integrazione con i ragazzi disabili della Cooperativa Archè, con pomeriggi musicali e di intrattenimento presso la Fondazione, e si è rivelato come momento significativo.

Nel 2018 è stato avviato un progetto sperimentale per alcuni ospiti interessati di intrattenimento con cani, sostenuto da Associazione Amica.

Per il 2019 un progetto specifico di Arteterapia per ospiti con abilità manuali conservate o parzialmente conservate e con livello cognitivo non particolarmente compromesso.

## L'assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

### Obiettivo del servizio

Obiettivo del servizio è evitare o ritardare il ricovero della persona non autosufficiente in strutture residenziali, consentendole di rimanere al proprio domicilio, con un supporto qualificato alla fragilità, e con la possibilità di scegliere liberamente le modalità e gli erogatori dell'assistenza di cui ha bisogno.

Il servizio, accreditato dalla Regione, garantisce, su richiesta del medico di medicina generale dell'assistito e previa autorizzazione, l'erogazione di servizi infermieristici, fisioterapici, assistenziali, di sostegno educativo e psicologico, di consulenza medico-specialistica al domicilio dell'utente, come previsto dal piano personalizzato di assistenza, senza alcun costo a carico dell'utente.

### Autorizzazioni

L'attività è stata accreditata da ASL Milano2 con delibera del 1 luglio 2009, ed è operativa su tutto il territorio nord-est della ASL Milano2 ed esteso anche al Distretto 3 del Comune di Milano.

### Descrizione del servizio

L'utente contatta il Coordinatore del servizio, indicando il numero di pratica assegnata. Il Coordinatore prende in carico l'utente, lo contatta per tutte le informazioni preliminari, concorda con il medico di base e programma gli interventi previsti dal Piano di Assistenza Individuale.

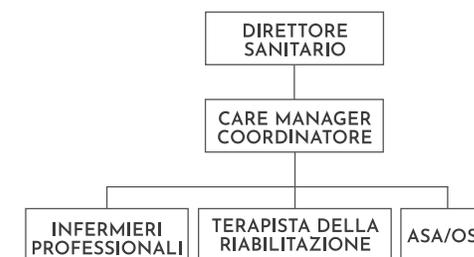
Le prestazioni sono garantite fra le 9.00 e le 16.00, sette giorni su sette, con possibilità di concordare orari alternativi.

La continuità assistenziale per i casi infermieristici in carico è garantita da una pronta reperibilità telefonica, sette giorni su sette, dalle 9.00 alle 18.00, e consente un immediato consiglio telefonico e, se necessario, un intervento a domicilio da parte dell'operatore.

La segreteria operativa ADI presso la Fondazione è attiva dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 17.00 - telefono 02 95312343.

### L'organizzazione del servizio

L'organigramma



Il Direttore Sanitario è responsabile dell'organizzazione del servizio, della valutazione e del miglioramento della qualità.

Il Care Manager (coordinatore del servizio) è responsabile del primo contatto con gli utenti, organizza i piani terapeutici e gestisce lo staff di collaboratori qualificati (dipendenti della Fondazione o liberi professionisti), coordinando le attività e le relazioni con il medico di medicina generale dell'assistito; è inoltre responsabile della gestione dei flussi informatici.

Gli infermieri professionali erogano le prestazioni di cura definite nel programma di assistenza individuale al domicilio dell'utente.

I terapisti della riabilitazione effettuano tutti gli interventi di recupero motorio e funzionale previsti dal programma assistenziale e possibili al domicilio dell'utente.

Gli ausiliari/operatori socio-assistenziali assistono l'utente nelle attività di base (igiene personale) quando definite nel progetto assistenziale.

Collaborano al servizio, con attività libero-professionale:

- il medico di area geriatrica con competenza chirurgica (ulcere da pressione, gestione stomie)
- l'educatore professionale, quando si rende

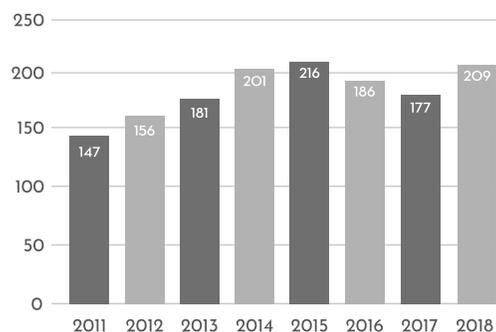
necessario un sostegno di tipo educativo

- il fisiatra, come consulente in supporto ai terapisti della riabilitazione e al medico di medicina generale per casi di particolare complessità
- la psicologa, con funzione prevalente di supporto al caregiver e di counseling.

### Gli utenti e le prestazioni

Nel 2018 sono state erogate 7.420 prestazioni, trend in aumento rispetto all'anno precedente, con un incremento anche di utenti (209 utenti nel 2018 contro 177 utenti del 2017).

#### Numero utenti



### Gli obiettivi specifici di miglioramento

Nel 2016 è stato anche esteso il servizio alla zona 3 di Milano Città Metropolitana, che non ha però per il momento registrato alcun sviluppo. La gestione del servizio continuerà ad essere attentamente monitorata, per rispettare tutti i requisiti contrattuali sottoscritti con Regione Lombardia ed il rispetto del budget assegnato.

Obiettivo specifico per il futuro sarà la completa informatizzazione del servizio, per garantire una gestione più accurata e funzionale.

## I Poliambulatori Specialistici

### Obiettivo del servizio

Obiettivo del servizio è assicurare al territorio la possibilità di effettuare visite ed esami specialistici, sia in convenzione con il servizio sanitario nazionale sia in regime privato, garantite da specialisti di provata capacità ed esperienza, a tariffe che si attestano a livelli non elevati e supportabili per tutte le fasce della popolazione.

### Autorizzazioni e descrizione

L'attività è stata autorizzata con delibere ASL Milano2 n. 163 del 5.4.2004 e n. 23 del 10.12.2004, ed è affidata a medici operanti a libera professione.

L'attività in convenzione con il Servizio Sanitario è stata accreditata con delibera di Regione Lombardia n. 2590 del 24.5.2006.

### Attività in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale

- cardiologia
- diagnostica per immagini (ecografia)
- oculistica
- otorinolaringoiatria
- fisioterapia e terapia fisica

### Attività in regime privatistico

- dermatologia generale, plastica e dermatochirurgia laser
- piccola chirurgia
- ostetricia e ginecologia
- agopuntura
- endocrinologia
- geriatria (anche a domicilio)
- ortopedia
- urologia
- pneumologia
- psicologia
- podologia
- medicina non convenzionale (analisi della composizione corporea, Vega test)
- neurologia (visite specialistiche)
- gastroenterologia clinica ed epatologia (visite specialistiche)
- angiologia (visite specialistiche)

Maggiori indicazioni sulle prestazioni effettuate e i nominativi dei medici specialisti sono disponibili sul sito della Fondazione [www.fondazionemarchesi.it](http://www.fondazionemarchesi.it).

L'ingresso agli ambulatori è da via Balconi, 25. Un piccolo parcheggio a sosta oraria è disponibile nell'area immediatamente antistante la Fondazione, mentre un ampio parcheggio libero è situato in via dei Chiosi, distante circa 50 metri. Altri parcheggi a pagamento con parchimetro sono disponibili in via dei Chiosi e in piazza Maggiore (a circa 100 metri).

### Modalità di erogazione del servizio

Le prenotazioni possono essere effettuate

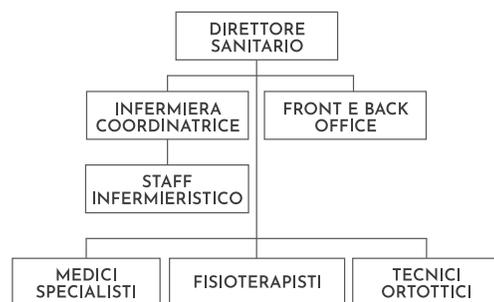
- allo sportello tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 18.00, il sabato mattina dalle 8.00 alle 12.00
- per telefono nelle ore d'ufficio del mattino per le attività in convenzione con il SSN e nel pomeriggio per le prestazioni private (tel. 02 9531231)
- via mail (per le attività private) tramite il sito internet [www.fondazionemarchesi.it](http://www.fondazionemarchesi.it) o a [prenotazioni@fondazionemarchesi.it](mailto:prenotazioni@fondazionemarchesi.it)

È attivo un numero dedicato per eventuali disdette di appuntamenti (02 9531231)

Le prestazioni vengono effettuate secondo calendari prestabiliti, anche nel tardo pomeriggio (fino alle 20.00) e il sabato mattina, per favorire l'accesso agli utenti, aderendo all'iniziativa regionale "Ambulatori aperti". Per poter effettuare qualsiasi tipo di prestazione, l'utente deve aver provveduto ad effettuare allo sportello l'accettazione, e l'eventuale pagamento del ticket o della prestazione privata.

## L'organizzazione del servizio

L'organigramma



La gestione organizzativa delle attività ambulatoriali è sotto la diretta responsabilità della Direzione Sanitaria, a cui fanno riferimento medici specialisti, personale tecnico e infermieristico, personale di front office e di back office addetto alle attività di prenotazione, accettazione e rendicontazione.

Il Direttore Sanitario garantisce il coordinamento organizzativo e il mantenimento dei rapporti con le strutture di controllo, nel rispetto dell'autonomia e della responsabilità professionale dei singoli specialisti. A lui si possono rivolgere gli utenti per qualsiasi necessità riguardante l'attività sanitaria.

I medici specialisti e gli operatori tecnici, di esperienza qualificata generalmente acquisita presso strutture ospedaliere, collaborano con la Fondazione con contratti a libera professione. Sono presenti in giorni ed orari differenziati, per permettere l'utilizzo più razionale ed efficiente degli spazi ambulatoriali e della strumentazione. Le sedute per le attività in convenzione sono programmate in modo da garantire il contenimento dei tempi d'attesa. Nel 2018 hanno collaborato stabilmente con la Fondazione 31 medici specialisti.

L'equipe infermieristica è coordinata da una infermiera professionale responsabile dell'organizzazione dell'attività. Lo staff infermieristico, formato da 4 infermiere professionali, oltre a svolgere le attività sanitarie di supporto ai medici specialisti, è anche responsabile della relazione con gli utenti nella fase di accoglienza e di espletamento delle formalità burocratiche.

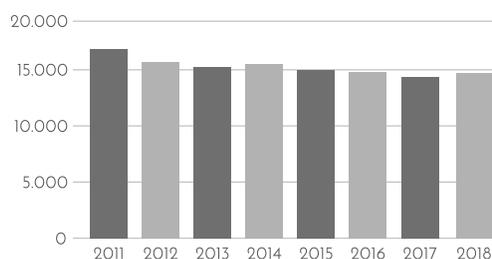
Il personale di front-office e back-office svolge tutte le attività di prenotazione, accettazione, fatturazione e rendicontazione agli organi di controllo. L'equipe di front-office è composta da tre dipendenti a tempo pieno e due dipendenti part-time, addette alle prenotazioni e accettazioni, mentre una dipendente si occupa di tutte le attività connesse alla rendicontazione.

Il sistema informatico è completamente adeguato ai requisiti richiesti dal SISS (sistema informativo socio-sanitario) di Regione Lombardia.

### Gli utenti

Gli utenti che si sono rivolti ai nostri ambulatori nel 2018 sono stati complessivamente 14.337, in lieve aumento rispetto all'anno precedente. La distribuzione per sesso rimane sostanzialmente invariata: gli utenti continuano ad essere per il 59% donne e il 41% uomini.

### Numero utenti



Anche la distribuzione per fascia di età non si discosta significativamente dall'anno precedente,

con una percentuale di utenti di età superiore ai 61 anni del 60% circa.

Utenti per fascia d'età	2015		2016		2017		2018	
	Num.	%	Num.	%	Num.	%	Num.	%
da 0 a 20	914	6,1	857	5,8	681	4,9	764	5,3
da 21 a 40	1.516	10,1	1.397	9,5	1.276	9,1	1.259	8,8
da 41 a 60	4.063	27,0	3.905	26,5	3.590	25,6	3.676	25,6
da 61 a 80	6.644	44,2	6.594	44,8	6.462	46,1	6.456	45,0
over 80	1.903	12,6	1.964	13,4	2.001	14,3	2.182	15,2
tot.	15.039	100	14.717	100	14.010	100	14.337	100

Anche la provenienza degli utenti non evidenzia variazioni significative: il 95% risiede in provincia di Milano, solo 58 utenti provengono da altre regioni d'Italia. Il 23% è residente a Inzago, un numero significativo di utenti proviene da paesi limitrofi, quali Cassano d'Adda (13%), Melzo (11%), Gorgonzola (10%) e Pozzuolo Martesana (9%).

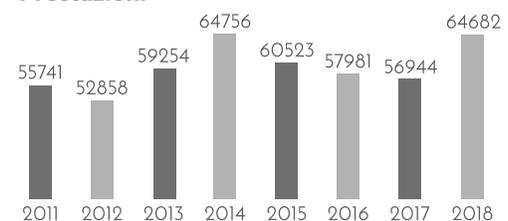
Dai questionari compilati dagli utenti per la rilevazione della qualità del servizio risulta che la quasi totalità degli utenti è italiana, il 46% è in possesso di un diploma di scuola media superiore e il 7% di laurea (nel 2017 questo dato si attestava al 9%).

### Le prestazioni

Nel 2018 sono state effettuate complessivamente 64.682 prestazioni, con un incremento del 13,5% rispetto all'anno precedente: l'incremento è dovuto particolarmente alle prestazioni in solvenza, pari al 15,3% circa.

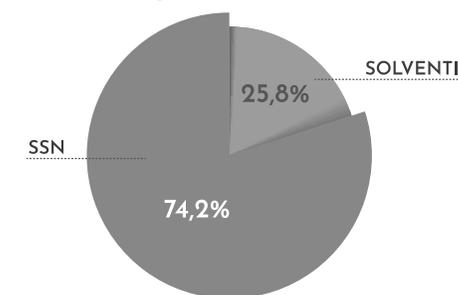
La percentuale delle prestazioni erogate con il servizio sanitario è stata nel 2018 pari al 74%.

### Prestazioni



Anche la distribuzione per specialità non ha subito variazioni significative: le prestazioni di Medicina fisica e riabilitativa rappresentano il 58% circa delle prestazioni totali, seguite dalle prestazioni di cardiologia e oculistica per quanto riguarda il servizio sanitario, mentre le prestazioni più rilevanti in regime privato sono quelle di geriatria, dermatologia e ginecologia.

### Suddivisione prestazioni



*Tutti i partecipanti della Fondazione e i loro familiari conviventi e, nel caso di aziende, enti o associazioni, i dipendenti, soci e familiari conviventi continuano ad usufruire di prestazioni specialistiche private a tariffe convenzionate. Il tariffario, rivisto con validità 1° gennaio 2016 e approvato dal Consiglio di Gestione, è disponibile presso la Fondazione.*

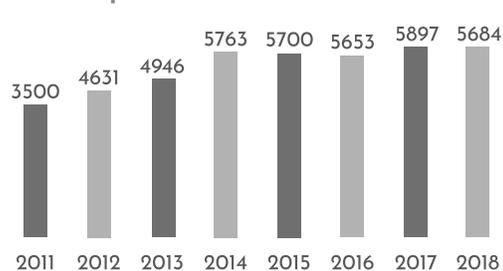
*Per informazioni su prestazioni e tariffe telefonare al numero 02 9531231 (ore pomeridiane) o scrivere a [prenotazioni@fondazionemarchesi.it](mailto:prenotazioni@fondazionemarchesi.it).*

### Il servizio prelievi

I prelievi per analisi sono effettuati per conto dell'Azienda Ospedaliera di Melegnano, con cui è stata sottoscritta apposita convenzione. Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 9.00, senza prenotazione. Il personale addetto al front-office della Fondazione effettua la regolare accettazione, predisporre tutta la documentazione necessaria e la consegna all'utente. Il prelievo viene effettuato dal personale infermieristico della Fondazione, i risultati possono essere ritirati dall'utente allo sportello o direttamente al proprio domicilio tramite PIN personalizzata del SSN.

Nel corso del 2018 sono stati effettuati 5.684 prelievi, in diminuzione rispetto all'anno precedente: l'apertura di un centro privato ha certamente influito sull'andamento del servizio.

#### Numero prelievi



#### Gli obiettivi specifici di miglioramento

Particolare attenzione verrà posta alla organizzazione del servizio infermieristico, per garantire un'assistenza funzionale alle attività dei medici e di supporto agli utenti; anche per il servizio di front office si valuteranno miglioramenti nell'organizzazione lavorativa.

In un'ottica di miglioramento dei servizi offerti all'utenza, si valuterà la possibilità di acquisto di nuove apparecchiature, tenendo sempre presente il rapporto costi/benefici; anche il sistema informativo ha necessità di un aggiornamento per tenere il passo con le novità legislative e la continua richiesta di debiti informativi.

La gestione delle attività in convenzione con il servizio sanitario continuerà ad essere attentamente monitorata, per rispettare tutti i requisiti contrattuali sottoscritti con Regione Lombardia ed il rispetto del budget assegnato, tenuto anche conto della funzione di ente erogatore in convenzione con Asst Martesana Melegnano e Coop.va IML nel sistema della presa in carico dei pazienti cronici avviata da Regione Lombardia.

Nel 2018 si è consolidata la partnership con l'Istituto Dermoclinico Vita Cutis del professor Di Pietro. La predisposizione di spazi dedicati ai nuovi ambulatori, dotati di apparecchiature laser di nuova tecnologia e di uno staff di professionisti altamente qualificati, permette di trattare, oltre a tutte le patologie cutanee, anche inestetismi quali macchie, rughe, piccoli capillari e rimuovere tatuaggi.

## Il Servizio Infermieristico - L'ambulatorio Geriatrico

### Obiettivo del servizio

L'ambulatorio geriatrico, gestito per conto dell'Amministrazione Comunale di Inzago, garantisce prestazioni gratuite, quali misurazione della pressione, iniezioni e piccole medicazioni ad anziani residenti in possesso di cartellino identificativo rilasciato dai Servizi Sociali del Comune. Il servizio funziona inoltre come punto di riferimento per problematiche socio-assistenziali.

#### Organizzazione del servizio

L'ambulatorio è gestito da una infermiera professionale, ed è aperto tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, ad accesso diretto, dalle 10 alle 11.30. In caso di terapie non interrompibili, la prestazione viene erogata anche nei giorni festivi a cura del personale di reparto RSA, dietro segnalazione scritta da parte dell'infermiera responsabile.

### Gli utenti

Gli utenti sono anziani residenti nel Comune di Inzago, con modalità determinate dall'Amministrazione Comunale. Nel 2018 sono sta-

## Il Servizio a Domicilio

### Obiettivo del servizio

Offrire prestazioni infermieristiche a domicilio, nel territorio di Inzago, per chi non è in grado di raggiungere gli ambulatori. Il servizio prevede, a tariffe calmierate, l'effettuazione di prelievi ematochimici, iniezioni, medicazioni anche complesse, e altri interventi infermieristici su richiesta.

### L'organizzazione del servizio

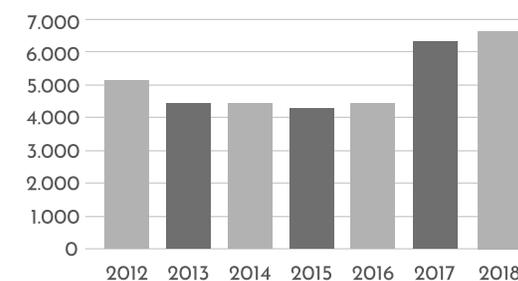
Il servizio viene effettuato su prenotazione, telefonica o presso la struttura, in orari concordati con l'utente, a cura del personale infermieristico della Fondazione.

### Le prestazioni

Le prestazioni effettuate nel 2018 sono state 329, in diminuzione rispetto all'anno precedente, i prelievi a domicilio sono in dimi-

te erogate 6.693 prestazioni, di cui 1.377 iniezioni intramuscolo, con un incremento del 6% rispetto all'anno precedente. Sono stati inviati al medico di medicina generale, per successivi accertamenti, 42 utenti, numero lievemente aumentato rispetto all'anno precedente. Sono stati registrati nell'anno 25 nuovi utenti.

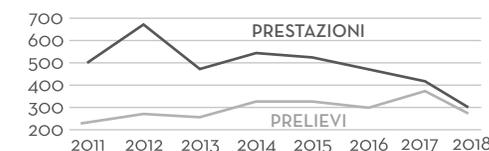
### Prestazioni Ambulatorio Generico



Dal 2011 al 2018, le prestazioni di questo servizio sono aumentate in maniera significativa, a dimostrazione non solo dell'invecchiamento della popolazione di Inzago, ma anche del gradimento del servizio da parte dei residenti.

nuzione rispetto all'anno precedente (282), a causa delle minori richieste pervenute.

### Prestazioni a domicilio



### Gli obiettivi specifici di miglioramento

Il servizio non presenta criticità, e non si ritiene quindi di prevedere specifici obiettivi di miglioramento.

In futuro, il servizio potrebbe evolversi in maniera innovativa, e promuovere un'attività a sostegno del territorio, a cui fornire assistenza e sostegno mediante quello che viene già attivato in altre regioni italiane come servizio di "infermiere di comunità".

## I DATI ECONOMICI

### La ripartizione del valore aggiunto

La ripartizione del valore aggiunto permette di valutare quanta ricchezza è stata prodotta e reinvestita nel tessuto sociale e nel territorio, è quindi il filo che collega i dati economici-finanziari d'esercizio con la rendicontazione sociale d'impresa, evidenziando le risorse pervenute, le risorse utilizzate e quelle reinvestite, ed i risultati ottenuti in termini di efficienza della struttura e di efficacia dell'attività svolta.

Nel bilancio economico e nella ripartizione del valore aggiunto non sono comprese le attività svolte a favore della Fondazione, in completa gratuità, dai consiglieri di indirizzo e di gestione, dai volontari e dai partecipanti sostenitori ed ordinari: è certamente riduttivo valorizzare economicamente queste attività, ma è altrettanto importante rilevare come abbiano un significativo impatto positivo sull'andamento economico dell'ente.

### CONTO ECONOMICO

	2016	2017	2018
Utenti Rsa	1.774.848,35	1.801.110,75	1.839.269,00
Utenti Serv Ambulatoriali	924.273,23	937.936,18	1.096.127,75
Utenti Serv Domiciliari	10.060,50	10.162,50	9.819,50
Utenti CDI	84.330,00	72.780,00	66.501,25
TOTALE	2.793.512,08	2.821.989,43	3.011.717,50
SSN x rsa	1.035.238,00	1.021.973,00	1.001.582,00
SSN x rsa aperta	-	-	-
SSN x ambulatori	554.553,00	573.528,00	599.129,00
SSN x adi	182.204,13	191.670,73	201.506,00
TOTALE	1.771.995,13	1.787.171,73	1.802.217,00
altre componenti positive	44.760,05	167.439,87	35.869,98
VALORE DELLA PRODUZIONE	4.610.267,26	4.776.601,03	4.849.804,48
Costi esterni			
Acquisti di beni e servizi	959.051,86	989.069,29	1.025.884,79
altri costi gestionali	14.133,93	13.566,46	9.559,76
Totale	973.185,79	1.002.635,75	1.035.444,55
VALORE AGGIUNTO LORDO CARATTERISTICO	3.637.081,47	3.773.965,28	3.814.359,93
Altri proventi			
Proventi finanziari	13.766,80	10.751,76	3.826,21
Risultati gestione straordinaria	57.095,58	31.386,10	- 3.275,95
Totale	70.862,38	42.137,86	550,26
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	3.707.943,85	3.816.103,14	3.814.910,19
Ammortamenti e accantonamenti	183.189,78	182.008,94	170.115,30
VALORE AGGIUNTO NETTO (ricchezza prodotta)	3.524.754,07	3.634.094,20	3.644.794,89
Prelievo ricchezza da comunità locale	28.104,35	2.663,21	2.980,00
<b>Totale ricchezza da distribuire</b>	<b>3.552.858,42</b>	<b>3.636.757,41</b>	<b>3.647.774,89</b>

### RIDISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA

	2016		2017		2018	
	euro	%	euro	%	euro	%
Personale dipendente	1.237.097,29	34,82	1.239.738,68	34,09	1.259.017,40	34,51
Collaboratori e professionisti	1.308.040,88	36,82	1.307.211,71	35,94	1.420.027,49	38,93
Personale esterno	937.287,77	26,38	1.077.816,32	29,64	1.046.218,88	28,68
Emolumenti sindacali	16.465,56	0,46	16.523,45	0,45	15.887,68	0,44
<b>Totale a persone operanti nella Fondazione</b>	<b>3.498.891,50</b>	<b>98,48</b>	<b>3.641.290,16</b>	<b>100,12</b>	<b>3.741.151,45</b>	<b>102,56</b>
All'ente pubblico (prelievo fiscale)	-15.839,00	0,45	-14.849,00	0,41	-12.382,00	-0,34
Ai finanziatori		-		0,00		-
Trattenuta dalla Fondazione	38.127,92	1,07	-19.381,75	-0,53	-105.759,00	-2,90
Totale ricchezza distribuita	3.552.858,42	100,00	3.636.757,41	100,00	3.647.774,45	100,00

### Gli indicatori economici

Fine istituzionale della Fondazione non è produrre reddito, ma prestare servizi efficaci ed efficienti. Il successo di un'organizzazione no-profit dipende quindi dalla sua capacità di esistere, soprattutto in momenti in cui le risorse pubbliche e private scarseggiano.

Gli indicatori di efficienza quantitativi monetari, attinenti agli aspetti economico-finanziari, indicano quindi la capacità dell'ente di generare valore aggiunto, e verranno monitorati anno su anno.

### Rapporti di efficienza economica

$$A \frac{\text{Valore Aggiunto Netto}}{\text{Valore della Produzione}} = \frac{3.644.794,89}{4.849.804,48} = 75,15\%$$

Questo indice mostra l'attitudine dei fattori produttivi aziendali a generare valore aggiunto inteso come ricchezza da distribuire agli interlocutori della Fondazione, ed è sostanzialmente in linea rispetto all'anno precedente.

### Rapporto di efficienza tecnica

$$B \frac{\text{Valore della produzione}}{\text{Ricch. Distrib a pers oper nella Fond}} = \frac{4.849.804,48}{3.741.151,45} = 129,63\%$$

Indicatore della produttività del lavoro: indicatore dell'attitudine della ricchezza distribuita alle persone operanti nella Fondazione a generare valore della produzione. Condizione di equilibrio: maggiore o uguale a 100%. In linea con l'anno precedente.

### GLI INDICATORI DI RISULTATO

Gli indicatori servono a fornire, in modo immediato e sintetico, elementi utili ad evidenziare il prodotto delle attività, il modificarsi delle situazioni, il raggiungimento o meno degli obiettivi, il confronto e gli scostamenti tra obiettivi e risultati.

Sono stati finora evidenziati, per ogni attività della Fondazione, gli indicatori "quantitativi", che indicano il monitoraggio dei processi di programmazione e di realizzazione dei servizi. È però altrettanto significativo evidenziare gli

indicatori di “performance sociale”, che danno una evidenza qualitativa in termini di soddisfazione degli utenti e del personale, e di creazione di un valore “sociale”, identificando quindi la congruità delle azioni svolte con le politiche generali dell'ente.

Gli indicatori di qualità permettono di identificare tutte le potenzialità di miglioramento, valutare la rispondenza dei servizi offerti ai bisogni reali del territorio, monitorare come l'utenza percepisce l'attività svolta dalla Fondazione, creando un modello di relazione basato sulla fiducia e sulla partecipazione, rilevandone ogni eventuale criticità.

I nuclei di valutazione di ATS Milano Città Metropolitana effettuano ispezioni periodiche su tutte le attività della Fondazione, valutando l'adeguatezza degli ambienti e delle attrezzature, l'appropriatezza di procedure e regolamenti, le modalità di erogazione delle prestazioni, la congruità della dotazione di personale con gli standard richiesti dalle normative, e la qualità del servizio offerto ad ospiti e utenti.

*Anche nel 2018 non sono state ricevute segnalazioni di irregolarità o inapproprietezza da parte di ATS Città Metropolitana.*

In aggiunta alle verifiche degli enti preposti, la Fondazione effettua anche delle rilevazioni dirette, valutandone i risultati.

### La rilevazione della qualità nella RSA

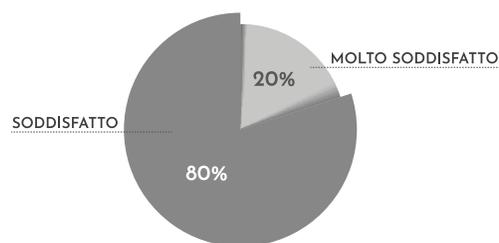
I principali indicatori della qualità del servizio nella RSA sono i questionari di gradimento distribuiti ai parenti e agli ospiti in grado di esprimere la propria opinione. Nel corso del 2018 sono stati consegnati ai parenti 70 questionari, e ne sono ritornati compilati 15, risultato in linea con l'anno precedente. Si evidenzia quindi ancora una volta una scarsa propensione dei parenti ad utilizzare questo strumento di comunicazione. È però d'altro canto da segnalare la significativa presenza dei parenti agli incontri periodici multidisciplinari: è questo un momento di confronto aperto e libero in cui possono essere segnalate eventuali criticità. I risultati dell'indagine sono comunque estremamente soddisfacenti: tutti i famigliari si dichiarano soddisfatti dell'ospitalità offerta nel suo complesso (il 13% molto soddisfatto).

Anche la qualità degli interventi assistenziali continua ad essere apprezzata dai parenti, che se ne dichiarano molto soddisfatti o soddisfatti nel 100% dei casi; il 27% si ritiene poco soddisfatto o non risponde dell'attività riabilitativa e psicomotricità, e il 7% dell'assistenza nelle attività di vita quotidiana e nelle attività socio educative (animazione). Particolarmente gradita l'assistenza medica, infermieristica e del personale di animazione e fisioterapico, molto apprezzata (nella totalità dei casi) la cortesia, la capacità di ascolto e la disponibilità del personale a dare informazioni.

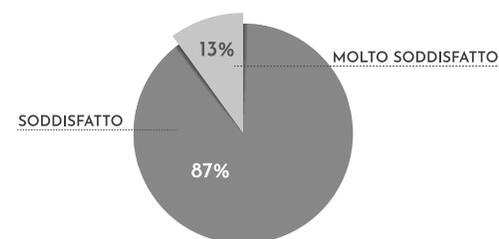
Il servizio di ristorazione è gradito dal 73% dei parenti, dato simile all'anno precedente, mentre il 27% si dichiara poco soddisfatto.

Il servizio di ristorazione è gradito dal 73% dei parenti, dato simile all'anno precedente, mentre il 27% si dichiara poco soddisfatto.

### Grado di soddisfazione qualità dell'assistenza



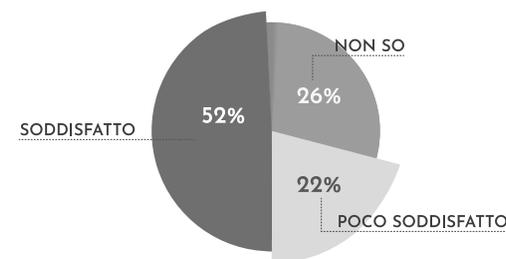
### Grado di soddisfazione dell'ospitalità offerta



Il 73% dei parenti dichiara di essere stato coinvolto nella definizione del piano di assistenza e di aver partecipato alla sua elaborazione, dato simile all'anno precedente. Il 40% dei parenti che hanno risposto dichiara di utilizzare il “portale ospiti”, che permette di conoscere in tempo reale le attività programmate.

È stato sottoposto un questionario di soddisfazione anche ad un limitato numero di ospiti in grado di comprendere e valutare domande e risposte: gli ospiti coinvolti sono stati in tutto 23 (4 uomini e 19 donne). Anche in questo caso i risultati sono soddisfacenti, in linea con l'anno precedente, l'87% degli ospiti intervistati valuta con soddisfazione l'assistenza e la cura ricevuta, e tutti gli ospiti sono soddisfatti del rapporto con tutto il personale. Molto apprezzate sono anche le attività ricreative sia esterne che interne (tra il 70 e il 83% si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto).

### Come si sente riguardo all'ospitalità offerta



Nel 2018 non è stato ricevuto nessun reclamo formale per la RSA.

### La rilevazione della qualità nel Centro Diurno Integrato

La rilevazione della qualità effettuata sui parenti del centro diurno ha dato esiti soddisfacenti: sono stati consegnati 14 questionari tutti restituiti compilati.

Tutti i parenti valutano positivamente la qualità dell'ospitalità offerta, il 71% si dichiara molto soddisfatto, particolarmente apprezza-

ta la competenza e la professionalità degli operatori, valutata in maniera molto positiva da tutti i parenti, molto apprezzata la disponibilità, la cortesia e la capacità di ascolto (nessun parente si è dichiarato non soddisfatto).

È stata effettuata una rilevazione di qualità anche per gli ospiti: sono stati compilati dieci questionari, da cinque donne e cinque uomini.

Anche in questo caso i risultati sono estremamente positivi: nessuno è dichiarato poco soddisfatto del servizio, e tutti hanno dichiarato di essere molto soddisfatti del rapporto con tutto il personale.

Una piccola criticità è stata segnalata sulla facilità di accesso, ritenuto non adeguato da un ospite.

Non sono stati ricevuti reclami.

### La rilevazione della qualità nel Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata

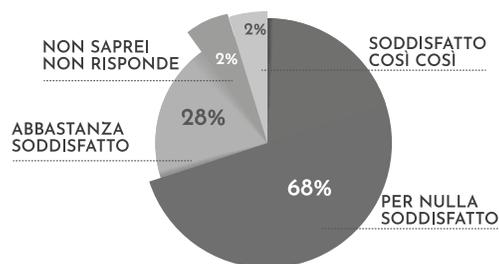
Il servizio ADI è soggetto a controlli periodici da parte del Nucleo di Vigilanza e Accreditamento ATS, che ha predisposto appositi questionari che devono essere restituiti direttamente al servizio vigilanza, che effettua anche ispezioni periodiche al domicilio stesso degli utenti. Nel 2018 non sono state ricevute segnalazioni di inapproprietezza.

La Fondazione effettua direttamente verifiche sulla qualità del servizio, sia mediante visite dirette al domicilio dell'utente da parte della Direzione Sanitaria, sia mediante un proprio questionario di rilevazione della soddisfazione. Nel 2018 sono stati consegnati 177 questionari, e ne sono ritornati compilati 56, pari al 34% del totale, in decremento rispetto all'anno precedente.

L'analisi delle risposte evidenzia un ottimo grado di soddisfazione: il 96% degli utenti si è dichiarato soddisfatto dell'organizzazione del servizio (il 66% molto soddisfatto) e del rapporto creatosi con il professionista (il 79% si è dichiarato molto soddisfatto), il 64% circa degli utenti ha affermato di essere molto sod-

disfatto della capacità del personale ad affrontare i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza. Il 96% degli utenti si è dichiarato soddisfatto o molto soddisfatto nel complesso del servizio ricevuto. Tutti i dati sono sostanzialmente in linea con l'anno precedente, a conferma della qualità del servizio costante nel tempo.

### Soddisfazione complessiva del servizio



### La rilevazione della qualità nei servizi ambulatoriali

Tutte le strutture accreditate con Regione Lombardia sono tenute ad effettuare la rilevazione della qualità del servizio, utilizzando uno specifico questionario predisposto dalla Regione stessa, i cui risultati devono essere trasmessi all'ente di controllo per la verifica e la validazione.

Nel corso del 2018, sono stati resi compilati dai nostri utenti 984 questionari, dai quali risulta che il 51% circa degli utenti effettua la prenotazione di persona allo sportello e un altro 44% telefonicamente.

Le domande sulla qualità del servizio sottoposte agli utenti prevedono l'assegnazione di un punteggio da 1 (per niente soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto). I risultati ottenuti continuano ad essere molto positivi: oltre il 95% degli utenti si dichiara molto soddisfatto o soddisfatto del servizio ricevuto, e consiglierebbe ad altri la nostra struttura (dato migliorato rispetto all'anno precedente).

La professionalità e l'attenzione di tutto il personale medico, infermieristico e tecnico sono state apprezzate dalla quasi totalità degli utenti, oltre il 50% circa si dichiara molto soddisfatto del servizio. Qualche criticità minore si può ancora riscontrare nella gestione dei tempi di attesa, ritenuta non soddisfacente dal 10% circa degli utenti, e nel rispetto degli orari previsti, segnalati come critici dal 7% degli utenti. Questi dati sono comunque in linea con l'anno precedente, e continuano ad essere monitorati per garantire un sempre miglior servizio a chi ritiene di rivolgersi alla Fondazione.

Bisogna pur rimarcare che nell'ultimo periodo si è verificata una maggiore richiesta di prestazioni da parte dell'utenza, che una struttura come la nostra (ma non solo la nostra) fatica a fronteggiare.

Nell'anno sono stati ricevuti undici reclami formali, che sono stati trattati e risolti come da procedura, essenzialmente dovuti a difficoltà nel prenotare una visita e uno in merito a rapporti con il medico specialista.

## LE RELAZIONI CON IL TERRITORIO

### L'associazione AMICA

L'associazione AMICA (Associazione Marchesi Inzago Compagnia Anziani) è stata costituita nell'ottobre 2004, è una Onlus senza scopo di lucro, e svolge assistenza e animazione sociale a favore degli ospiti della RSA e del CDI.

L'associazione promuove, in base ad un programma giornaliero concordato con la direzione e lo staff di animazione della Fondazione, attività ludico-ricreative che coinvolgono gli ospiti favorendo il coinvolgimento, la valorizzazione delle attività, e le relazioni con il territorio.

Un significativo numero di volontari è presente con frequenza quasi quotidiana, numerosi altri forniscono un prezioso supporto in occasione di attività particolari come feste, gite e uscite sul territorio.

Moltissime iniziative sono state realizzate con il prezioso supporto dell'associazione: pomeriggi di canti e musica, tombolate e attività ludiche, uscite e gite per favorire la socializzazione, stimolare le capacità cognitive e mantenere i legami con il territorio.

Un evento che si ripete annualmente, ideato ed organizzato dall'associazione, è la giornata di "Porte aperte al Marchesi" che vede, in occasione della festività del 2 giugno, l'incontro fra gli ospiti della Fondazione, l'Amministrazione Comunale e la comunità.

È a cura dell'associazione Amica anche il servizio di parrucchiere per gli ospiti della RSA e del Centro Diurno, per il quale viene richiesto un modesto contributo economico a supporto delle attività dell'associazione.

Grazie ai contributi raccolti con le attività promosse dall'associazione e dagli importi relativi ai fondi del "5 x mille", è stato possibile, oltre all'acquisto di materiale per la RSA, realizzare anche eventi come i pranzi in pizzeria e le gite, particolarmente gradite agli ospiti, che posso-

no così sentirsi parte di una comunità.

L'attività dell'associazione è particolarmente apprezzata anche dai parenti degli ospiti, che si sono dichiarati molto soddisfatti o soddisfatti al 74% (il 13% non ha risposto).

*Un grandissimo ringraziamento quindi a tutti i volontari: la vostra attività è davvero preziosa per la Fondazione!*

### Le associazioni e gli enti culturali

La Fondazione ha sempre favorito i rapporti con tutte le realtà operanti sul territorio, ben consapevole della loro importanza per gli ospiti della RSA e del CDI.

Un sentito ringraziamento quindi a tutte le associazioni e gli enti che contribuiscono a rendere vive le giornate degli ospiti, con esibizioni canore, di danza, di teatro e di musica.

Un ringraziamento anche agli studenti dell'istituto Bellisario, che hanno saputo in alcune occasioni allietare gli ospiti con eventi partecipati.

Gli scaffali di "bookcrossing", posizionati nelle aree di attesa degli ambulatori, al pianterreno e nel seminterrato, sono gestiti dalla Banca del Tempo di Inzago e risultano particolarmente graditi a chi frequenta la struttura.

### Lo sportello "Amministrazione di sostegno"

È stato istituito a febbraio 2016, grazie alla collaborazione volontaria dell'avvocato Marta Mura, Vicepresidente della Fondazione, e dell'avvocato Fulvio Rossetti, partecipante della Fondazione, lo sportello gratuito "Amministrazione di sostegno", a cui possono accedere, previo appuntamento, tutti i cittadini di Inzago e della Martesana che, occupandosi di una persona fragile, desiderano ricevere informazioni su come attivare la figura dell'amministratore di sostegno.

Questo sportello è anche un significativo punto di osservazione sui bisogni nuovi ed emergenti del nostro territorio.

Nel 2018, hanno avuto accesso allo sportello 10 utenti.

Lo sportello è aperto di norma l'ultimo venerdì pomeriggio del mese, previa prenotazione telefonica al numero 02 9531231 (attivo dal lunedì al venerdì, ore 14.00 - 16.00).

## GLI OBIETTIVI STRATEGICI E I PROGETTI PER IL FUTURO

*Il Consiglio di Indirizzo definisce annualmente gli obiettivi da raggiungere e le azioni necessarie per il loro raggiungimento, verificandone periodicamente il grado di realizzazione, ed identificando, quando necessario, eventuali altre aree da sviluppare.*

Gli obiettivi strategici sono raggruppati in macro-aree: l'area organizzativo-gestionale, l'efficientamento della struttura, la messa in rete di servizi e il "nuovo welfare", la comunicazione e partecipazione.

### **La governance, l'organizzazione e la gestione**

La modifica dello statuto, approvata da Regione Lombardia nel 2009 e considerata a suo tempo innovativa, richiede una rivisitazione per garantire non solo una migliore governance della struttura, ma soprattutto per identificare strumenti di partecipazione più adeguati e rispondenti al contesto sociale attuale.

Sarà quindi prioritario nei prossimi anni identificare modalità che permettano di utilizzare concretamente tutte le opportunità offerte dalla nuova concezione di welfare, e che permettano di sperimentare progetti innovativi e generativi, per continuare a rispondere alle esigenze del territorio, tenendo conto delle normative che si stanno emanando in tema di Terzo Settore.

L'evoluzione legislativa in atto in Regione Lombardia e la riorganizzazione del sistema socio-sanitario regionale continua a richiedere una particolare attenzione: in particolare l'evoluzione della normativa per la presa in carico dei pazienti cronici offre la possibilità alla Fondazione di svolgere un ruolo attivo in qualità di erogatore di servizio.

La Fondazione è stata riconosciuta come Ente Erogatore da parte di Ats Città Metropolitana di Milano nell'ambito del progetto regionale di Presa in carico di pazienti cronici ed ha attivato convenzioni di collaborazione con gli Enti Gestori ASST Martesana Mele-

gnano e Coop.va IML.

Questa evoluzione di sistema, che vedrà la trasformazione della medicina di base e la formazione di strutture intermedie fra ospedale, residenzialità e domiciliarità, richiederà negli anni a venire una grande capacità di adattamento ai cambiamenti, e soprattutto una visione strategica in grado di prevedere e anticipare i bisogni emergenti, con un ampio coinvolgimento di tutti i soggetti del territorio nell'identificazione di scelte strategiche, creando capacità di sviluppare appartenenza e disponibilità alla condivisione delle risorse con altri enti, pubblici e privati, per realizzare interventi significativi a sostegno delle famiglie.

L'economicità di tutte le attività della Fondazione dovrà continuare ad essere monitorate, per assicurare il più possibile la loro gestione efficace ed efficiente, nella continua tutela del patrimonio mobiliare ed immobiliare dell'ente. Particolare attenzione continuerà ad essere rivolta al centro diurno integrato, per valutare tutti i possibili sviluppi delle normative regionali che possono interessare questo servizio, e per monitorare ed implementare la fruizione del servizio da parte delle famiglie interessate.

### **L'efficientamento della struttura**

L'Amministrazione Comunale ha stanziato i fondi per un intervento di manutenzione straordinaria ed efficientamento energetico sul sottotetto e tetto della parte più antica della struttura che affaccia su via Marchesi e sulla corte interna.

Il progetto presenta la difficoltà di realizzare l'intervento senza impattare sull'operatività e sulla vita quotidiana degli ospiti, e richiederà specifiche autorizzazioni da parte del servizio di vigilanza di ATS.

Si pone tuttavia una riflessione sulla capacità della attuale struttura di aiutare la Fondazione nello sviluppo delle sue attività, ed è quindi giunto il tempo di iniziare un percorso condiviso con tutti gli attori per meglio

identificare il percorso più idoneo affinché la Fondazione sia meglio attrezzata per affrontare lo sviluppo del Welfare lombardo.

#### **La messa in rete dei servizi e il “nuovo welfare”**

Individuare e promuovere nuove forme sostenibili di welfare è una sfida che la Fondazione deve e dovrà affrontare in futuro.

È continuata la partecipazione al Forum Permanente del Terzo Settore della Martesana, per permettere alla Fondazione di avere un ruolo attivo nei processi di cambiamento in atto nel nostro territorio, ed è continuata anche la partecipazione all'Osservatorio sulle RSA presso l'Università LIUC di Castellanza, momento di confronto con tutte le strutture lombarde sulle problematiche che le RSA devono affrontare, anche in considerazione delle più recenti modifiche nelle normative regionali.

La Fondazione, nell'ambito dello sviluppo dei rapporti con realtà simili nel territorio, ha anche in progetto una convenzione con la Fondazione Centro Per La Famiglia Cardinal Carlo Maria Martini Onlus di Trezzo sull'Adda per attività di formazione ed educazione sanitaria per i cittadini del territorio, che si vuole tradurre nell'organizzazione di corsi presso la nostra sede su tematiche specifiche.

#### **La comunicazione e la partecipazione**

La comunicazione sarà strategica per lo sviluppo di tutte le attività della Fondazione, in particolare il nuovo ambulatorio di dermatologia richiederà azioni di marketing particolari ed indirizzate a specifiche tipologie di utenti.

Il sito web e la pagina Facebook della Fondazione sono strumenti specifici di comunicazione, e dovranno quindi continuare ad essere aggiornati ed implementati.

Il coinvolgimento e la partecipazione di tutti gli enti pubblici e privati, con modalità innovative da identificare, permetteranno di realizzare completamente l'obiettivo primario della Fondazione:

*creare una struttura multiservizi che risponda a tutte le esigenze socio-sanitarie del territorio, in grado di dare risposte concrete alle richieste di continuità dell'assistenza, favorendo la “presa in carico” dell'utente, permettendo l'integrazione funzionale di più livelli assistenziali, sperimentando progetti di welfare innovativo, con significative ricadute positive sulla nostra comunità.*

*Realizzazione a cura*  
Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago

*Progetto grafico e impaginazione*  
Stefania Sacchetto

*Stampa*  
GRAFICA fbm S.r.l. - Gorgonzola