



FONDAZIONE  
**GIUSEPPE RESTELLI**

O. N. L. U. S.

2017 - 2018

**BILANCIO SOCIALE**



# SOMMARIO

Lettera del Presidente	pag. 3
Il Fondatore	pag. 4
<b>La mission e i valori</b>	<b>pag. 5</b>
Mission	pag. 5
Valori: il Codice Etico	pag. 6
I principali stakeholder della Fondazione	pag. 7
<b>1. L'identità</b>	<b>pag. 10</b>
Storia: le tappe principali	pag. 10
Articolazione dell'Ente	pag. 10
Il Consiglio di Amministrazione	pag. 13
La Direzione	pag. 13
Il Consiglio degli Ospiti	pag. 13
Le risorse umane	pag. 15
Organigramma	pag. 16
Il Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001	pag. 16
<b>2. Le relazioni di scambio sociale</b>	<b>pag. 17</b>
Stakeholder	pag. 17
Servizi	pag. 17
RSA "Casa Perini"	pag. 18
Residenzialità Assistita: i mini alloggi protetti	pag. 27
RSA Aperta - Assistenza Domiciliare Integrata	pag. 28
Centro Servizi Rhodense	pag. 31
La Poglianasca – La Cittadella della Solidarietà	pag. 34
Le attività di Vimodrone	pag. 35
<b>3. Le relazioni di scambio economico</b>	<b>pag. 36</b>
La determinazione del valore aggiunto	pag. 36
La ripartizione del valore aggiunto	pag. 38
Gli investimenti effettuati nel biennio 2017-2018	pag. 40
Donazioni, lasciti e 5 per mille	pag. 40
<b>4. Obiettivi, indicatori e standard di qualità</b>	<b>pag. 42</b>
Il Sistema di Qualità	pag. 42
La soddisfazione degli Ospiti e dei Dipendenti	pag. 42
Indicatori di performance	pag. 44
La soddisfazione dell'utenza del Centro Servizi Rhodense	pag. 45
La sostenibilità ambientale: 2 progetti in campo	pag. 47
La Fondazione Restelli in cifre: dati e curiosità	pag. 48
Volte d'Autore calendario 2019	pag. 49



## LETTERA DEL PRESIDENTE



*Il Presidente Dr. Angelo Garavaglia  
con l'Arcivescovo mons. Mario Delpini*

Cari Ospiti e Amici della Fondazione, con il Bilancio Sociale 2017-2018 intendiamo cogliere l'occasione per fare il punto sulle molteplici iniziative e attività svolte dal nostro Ente, dando conto in maniera puntuale e trasparente dei risultati raggiunti e dei progetti avviati. Emerge un quadro d'insieme che dipinge una realtà in continuo mutamento, nella quale il tema della sostenibilità nel tempo del nostro Ente, accompagnato dal miglioramento della qualità e del numero dei servizi offerti, diventano centrali per le nostre attività.

Il tema della sostenibilità è infatti fondamentale per il nostro Ente. Di fronte a un contesto che vedrà nell'imminente futuro l'affacciarsi di nuove problematiche sociali, occorre interrogarsi su questo tema sia nel suo senso economico, che nel suo senso carismatico. Vi è infatti un senso economico della sostenibilità che ci ha portato in questi due anni a rafforzare patrimonialmente il nostro Ente per poter consegnare a chi verrà dopo di noi una Fondazione che abbia solide fondamenta economiche grazie alle quali far fronte alle sfide che si troverà di fronte.

Vi è poi una sostenibilità in senso carismatico del termine. Questa è forse la cosa più importante di tutte, perché rappresenta la capacità del carisma del nostro Fondatore di durare nel tempo. Il dott. Restelli afferrò la sua missione assistendo alla scena del ritrovamento di un'anziana deceduta da sola in casa per il freddo "con le candele di ghiaccio che scendevano dal letto". Tenere fede al suo carisma non significa però lasciare tutto immutato, bensì avere la capacità di rileggere quella domanda alle origini di tutta la nostra storia con gli occhi nuovi del nostro tempo e trovare così risposte che possano "inculturarsi" nella società di oggi.

Tutto questo cerchiamo di farlo nel pieno raggiungimento del nostro obiettivo principale: creare servizi in aiuto alle persone in stato di bisogno con particolare riferimento agli anziani, mettendo le persone al centro delle nostre scelte e attività. Gli investimenti fatti, come il nuovo impianto di ossigenazione centralizzato, il nuovo sistema per l'antidecubito e l'informatizzazione dei fascicoli socio-assistenziali e sanitari, sono tutti interventi rivolti a migliorare la qualità dei servizi per i nostri ospiti e a rendere più efficiente il nostro Ente. Come anche tutti i progetti, a cui il nostro Ente ha partecipato, di creazione di reti con altri soggetti dalle nostre stesse caratteristiche con cui confrontarsi, scambiarsi visioni e collaborare nella costruzione di iniziative che colleghino la nostra con altre realtà attive nei servizi a favore di persone svantaggiate.

Rimangono le persone infatti il patrimonio principale del nostro Ente. I dipendenti, i collaboratori, gli ospiti e gli amici della Fondazione Restelli costituiscono la nostra grande ricchezza e rafforzano il legame con l'intera comunità di riferimento.

Sulla base dei valori fondativi che non conoscono età, continuiamo quindi a mettere il nostro massimo impegno per continuare la nostra missione con passione e dedizione, cercando di restituire il nostro Ente migliore a chi verrà dopo di noi.

Sperando di essere riusciti a rappresentare tutto questo nel nostro Bilancio Sociale, auguriamo una buona lettura.

**Dr. Angelo Garavaglia**



## IL FONDATORE



*Il Fondatore  
Dr. Giuseppe Restelli*

**“I veri padroni della Casa  
sono i nostri vecchi”**

**(Giuseppe Restelli)**



*L'Arcivescovo mons. Mario Delpini in visita alla Rsa Perini*

*“Il mondo si divide tra persone che realizzano le cose e persone che se ne prendono il merito. Cerca, se puoi, di appartenere al primo gruppo. C'è molta meno concorrenza.”*

*(Dwigt Morrow)*

## LA MISSION E I VALORI

### Mission

Tutte le persone manifestano dei bisogni sociali ma, in particolar modo, sono quelle fragili ad avere più bisogno d'aiuto. Una persona, però, non può essere separata dalla comunità in cui vive perché la sua storia e i suoi legami sono parte integrante di essa.

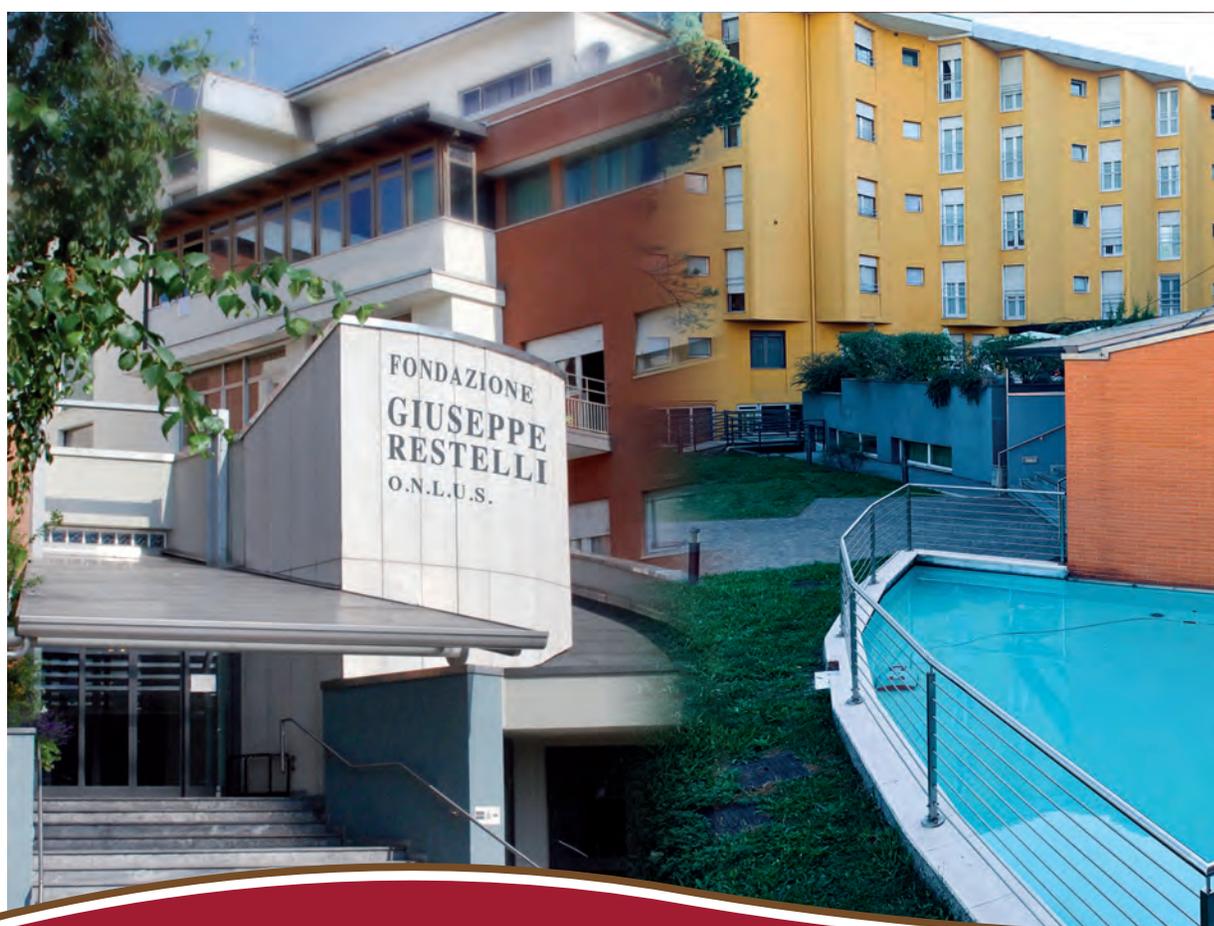
L'evoluzione del contesto sociale esprime sempre di più nuovi bisogni di cura. L'invecchiamento progressivo della popolazione, le diverse forme di disabilità, la fragilità psicologica, l'aumento delle patologie croniche con la conseguente perdita di autonomia, la difficoltà ad elaborare efficaci modelli di cura familiare, ma anche l'allentamento dei legami di comunità, rischiano di far perdere di vista la centralità delle persone e di aumentarne solitudine e sofferenze.

Offrire servizi efficienti, però, non basta. Occorre prendersi cura delle persone e della loro comunità mettendo al centro le persone stesse, la loro storia e la loro unicità. Occorre affrontare le sfide con spirito di carità riconoscendo, molte volte, bisogni che appaiono nascosti.

Da più di 60 anni, la Fondazione Restelli è al fianco delle persone che hanno bisogno di aiuto e della loro comunità. Con i servizi di residenzialità e quelli a domicilio, i mini-alloggi protetti e il Poliambulatorio offriamo una risposta ad anziani e persone fragili con l'obiettivo di supportare la loro salute e la loro autonomia. Grazie alla gestione degli spazi della Cascina Poglianasca siamo al fianco della comunità nell'offrire la cura necessaria a disabili, bambini e donne in difficoltà.



5



## Valori: il Codice Etico

Il Codice Etico enuncia i diritti e i doveri morali che devono essere rispettati da parte di ogni persona che partecipi all'organizzazione e alla vita dell'Ente. E' uno strumento che contribuisce a prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'Ente, indicando le responsabilità etiche e sociali di dirigenti, quadri, dipendenti collaboratori e fornitori, promuovendo una gestione equa delle attività e delle relazioni umane, sostenendo la reputazione della Fondazione in modo da creare fiducia nell'Ente, sia al suo interno che all'esterno.



FR

6

I valori nei quali la Fondazione si identifica e a cui l'intera attività dell'Ente è finalizzata sono:

- **EGUAGLIANZA:** la Fondazione garantisce un trattamento uguale per tutti;
- **IMPARZIALITÀ:** le persone operanti nella Fondazione sono chiamate ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività, imparzialità, cortesia e attenzione verso ogni ospite o utente;
- **PARTECIPAZIONE:** la Fondazione favorisce la partecipazione degli ospiti o degli utenti al fine di tutelare il diritto alla corretta utilizzazione del servizio. Per migliorare la collaborazione, la Fondazione garantisce ai propri ospiti ed utenti il diritto di sottoporre suggerimenti e di formulare proposte;
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** la Fondazione si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia del servizio, attraverso la ricerca e l'adozione delle opportune soluzioni tecniche e organizzative;
- **CONTINUITÀ:** la Fondazione assicura un servizio continuo e regolare, impegnandosi a limitare al massimo eventuali disservizi.



## I principali stakeholder della Fondazione

### Gli Ospiti e gli Utenti

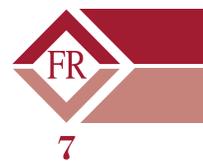
La Fondazione ha l'obiettivo di fornire servizi di qualità a condizioni e tariffe congrue, nel pieno rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili.

Gli standard di prestazioni sono assicurati attraverso il monitoraggio della qualità secondo il Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001.

### I Collaboratori

La Fondazione attribuisce la massima importanza a quanti prestano la propria attività lavorativa all'interno dell'Ente, nella consapevolezza che è proprio attraverso le Risorse Umane che la Fondazione è in grado di fornire, garantire, sviluppare e migliorare i propri servizi.

Nella gestione delle Risorse Umane la Fondazione rispetta i principi stabiliti dalla Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo ed osserva scrupolosamente quanto previsto dalla normativa vigente ed applicabile in materia di Diritto del Lavoro.



7



## **Fornitori**

La Fondazione ha l'obiettivo di approvvigionarsi di prodotti, materiali, opere e servizi alle condizioni più vantaggiose in termini di rapporto qualità/prezzo. Tale obiettivo deve tuttavia coniugarsi con la necessità di porre in essere relazioni con fornitori che assicurino modalità operative compatibili con il rispetto sia dei diritti della persona che dell'ambiente

A tal fine la Fondazione richiede espressamente che i fornitori si astengano, a titolo esemplificativo, dall'utilizzare lavoro minorile e da discriminazioni, abusi o coercizioni a danno dei lavoratori, e che rispettino la normativa previdenziale, la normativa ambientale, adottando altresì politiche di contenimento dei consumi di materie prime, di riduzione dei rifiuti e delle emissioni nocive e in generale di limitazione dell'impatto ambientale delle produzioni.

## **Pubbliche Amministrazioni**

La Fondazione intrattiene relazioni e rapporti con amministrazioni dello Stato, della Regione, della Città Metropolitana, con amministrazioni comunali, autorità garanti e di vigilanza, enti pubblici, enti ed amministrazioni di diritto pubblico, concessionari di lavori pubblici o soggetti privati ai quali si applica la disciplina pubblicistica. In modo particolare, i rapporti con le autorità garanti e di vigilanza, data la specifica rilevanza delle stesse per l'attività della Fondazione e del mercato in cui opera, devono essere improntati a chiarezza, trasparenza e professionalità, al riconoscimento dei rispettivi ruoli e strutture organizzative, anche ai fini di un positivo confronto volto al rispetto della regolamentazione applicabile.



# ANIMAZIONE



Festa d'estate



Gita a Varazze  
aperitivo



Memorial  
Dott. Restelli



Festa dei Nonni



Gita a Varazze  
lungomare



Gita a Varazze  
in spiaggia



Festa dell'Epifania



Gita al museo storico Alfa Romeo



# L'IDENTITÀ

## Storia: le tappe principali

**1955** Nasce la Pia Fondazione Rhodense con l'avvio della "Casa per i vecchi di Rho"

**1960** Primo ampliamento con nuovi posti letto, servizi ambulatoriali e sala da pranzo

**1965** Inaugurazione Casa Papa Giovanni XXIII in via Gorizia, capace di ospitare 90 posti letto e servizi

**1972** Viene venduta la casa di via Gorizia per accentrare le strutture e ampliare Casa Perini dove sorgono 5 nuovi piani sul lato sud-ovest

**1977** Vengono costruiti i primi mini alloggi protetti

**1982** Dopo la fusione con la Pia Fondazione Giovanni Tota di Vimodrone, assume il nome di Fondazione Rhodense

**1990** Nasce la Casa Albergo in un edificio indipendente, ma adiacente alla Casa Perini

**1998** Riconoscimento come O.N.L.U.S.

**2005** Conseguimento della Certificazione di Qualità

**2009** In memoria del suo fondatore, cambia la denominazione in Fondazione Giuseppe Restelli O.N.L.U.S.



## Articolazione dell'ente



## La Fondazione è oggi articolata nei seguenti settori di attività

### RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "SEN. CARLO PERINI"

La struttura prevede 260 posti di degenza continuativa per anziani non autosufficienti, impossibilitati a vivere al proprio domicilio.

### RSA LEGGERA ASSISTITA - RESIDENCE CON ALLOGGI PROTETTI

Annessa alla casa di riposo, si trova una struttura composta da mini alloggi protetti. Si tratta di monolocali o bilocali a disposizione di quegli anziani con un'età superiore ai 65 anni, che desiderano un "appoggio" ad una struttura geriatrica in caso di necessità. A completamento dei servizi offerti è possibile attivare un sostegno alle situazioni di fragilità o di parziale autosufficienza.



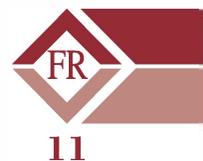
## **RSA APERTA - ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

Il servizio di RSA Aperta è una rete di servizi a supporto della persona e della famiglia nella gestione dei bisogni presso la propria abitazione con l'obiettivo di facilitare il più possibile e in maniera adeguata la permanenza dell'assistito al proprio domicilio. Il servizio è svolto sul territorio del distretto di Rho con frequenza quotidiana, dal lunedì al sabato e in casi particolari anche la domenica.

## **CENTRO SERVIZI RHODENSE**

L'istituzione di un poliambulatorio specialistico in Rho nasce dalla necessità di rispondere alle esigenze medico-specialistiche dei cittadini, riducendo i tempi di attesa e offrendo un servizio a costi contenuti in un ambiente nuovo e moderno, attrezzato con apparecchiature all'avanguardia.

All'interno del Poliambulatorio sono presenti 17 specialità mediche e vi operano più di 30 professionisti.



## **CON.TE.S. SCARL**

Nasce dall'incontro di diverse realtà del terzo settore e viene costituita in forma di società consortile dalla Fondazione Restelli, dalla Fondazione La Pelucca di Sesto San Giovanni e dalla Cooperativa Il Portico, alle quali si è aggiunta, nel corso del 2014, la Fondazione Castellini di Melegnano. La Società ha scopo mutualistico consortile e ha per oggetto lo svolgimento delle seguenti attività: le prestazioni di servizi e forniture di beni relativi a pulizie civili ed industriali, manutenzione, giardinaggio, tinteggiatura, facchinaggio, portierato ed accettazione, disinfestazione e derattizzazione, lavanderia. La Società presta i propri servizi prevalentemente nei confronti dei propri soci ispirandosi a criteri di qualità e di efficacia.



## **CERTES SCARL**

CERTES SCARL (società consortile a responsabilità limitata) è una società di consulenza, efficienza e risparmio del terzo settore. Scopo della società è lo svolgimento di attività a favore dei propri soci e dei clienti che consistono nel:

- organizzare e coordinare servizi di approvvigionamento;
- promuovere convenzioni commerciali;
- svolgere attività di consulenza aziendale;
- svolgere attività finalizzata ad offrire assistenza gestionale;
- ridurre i costi all'acquisto di materie prime e servizi.

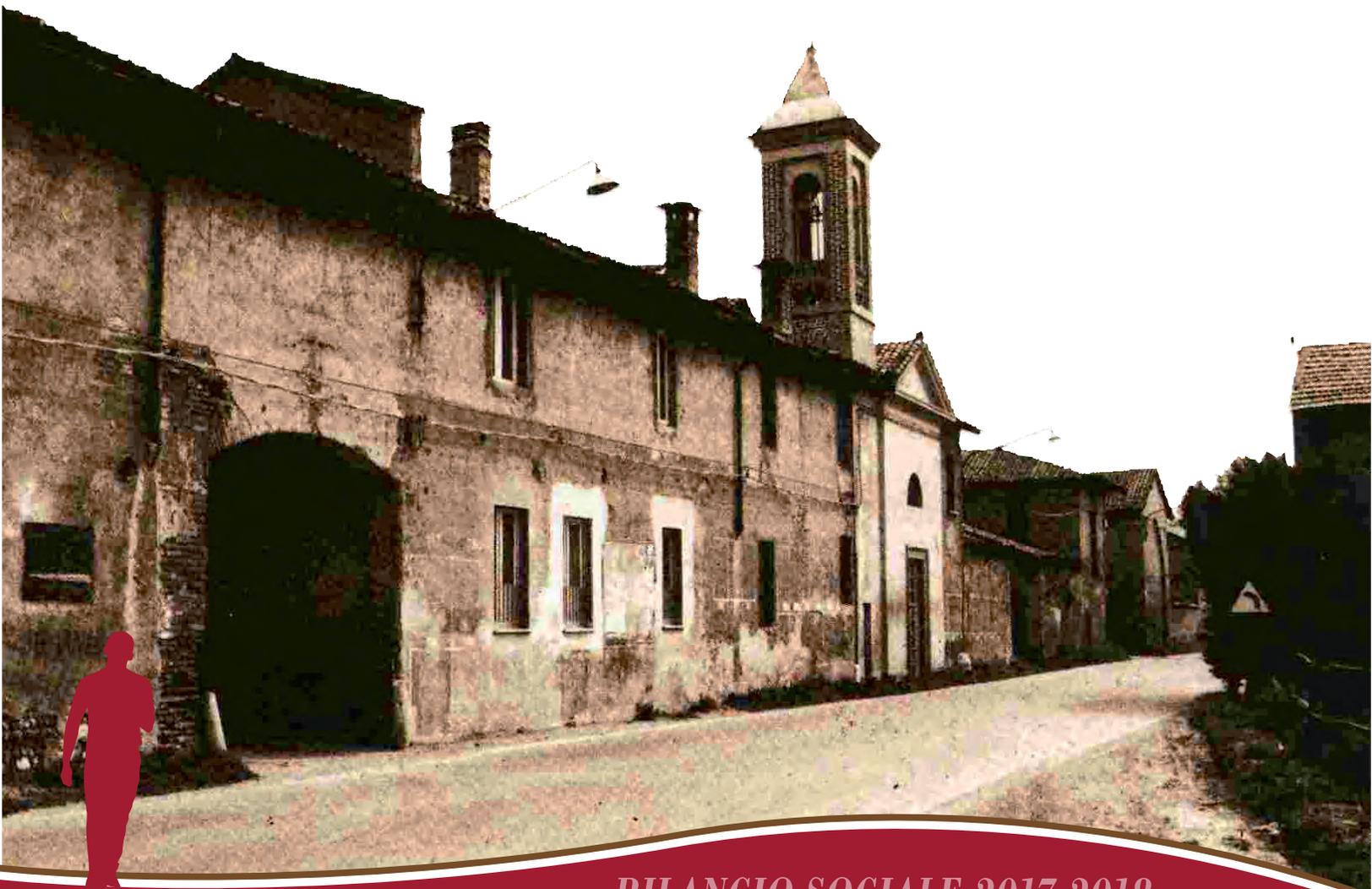
## **LA POGLIANASCA – LA CITTADELLA DELLA SOLIDARIETA'**

La Fondazione si è impegnata nel realizzare alcune strutture specifiche di assistenza, studiate con la partecipazione di coloro che sono poi diventati i gestori dei singoli servizi. In particolare, tali strutture assistenziali sono nate dalla ristrutturazione per lotti successivi dell'antica cascina lombarda detta "La Poglianasca" nel comune di Arluno (MI), in collaborazione con l'associazione "Amici di Giovanni Marcora".

Sono presenti realtà come la Comunità Irene - Associazione Micaela O.N.L.U.S. per ragazze in difficoltà con problemi di dipendenza, Associazione l'Abbraccio ONLUS. per minori disabili svolge attività ludiche ricreative e terapeutiche, la Cooperativa Cielo per l'inserimento lavorativo di immigrati extracomunitari, la Corte dei Piccoli frutti per l'accoglienza temporanea di persone e famiglie, la Cooperativa Geode O.N.L.U.S. per portatori di handicap fisici, in particolare para e tetraplegici. Oltre alle strutture assistenziali la cascina comprende anche quaranta alloggi, in parte assegnati in affitto a famiglie in difficoltà, seguite anche dai servizi Sociali comunali. Inoltre, nel comune di Vimodrone (MI) la Fondazione Restelli, in collaborazione con l'Associazione Effatà, gestisce alcuni appartamenti utilizzati per finalità di solidarietà sociale.

FR

12



## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La Fondazione Restelli O.N.L.U.S. è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 a 9 membri, compreso il Presidente. Il Presidente è nominato dal Consiglio di Amministrazione tra i suoi componenti nella prima riunione. L'attuale Consiglio di Amministrazione è composto dai seguenti membri:

- PRESIDENTE** Angelo Garavaglia
- VICE PRESIDENTE** Ezio Maria Lo Savio
- CONSIGLIERI**
  - Barbara Albina Ceni (rappresentante Regione Lombardia)
  - Laura Rita Beretta (rappresentante ex Fondazione Tota di Vimodrone)
  - Angelo Maria Casati (rappresentante dei Padri Oblati)
  - Franco Massi (rappresentante dell'Associazione Amici di Giovanni Marcora)
  - Alberto Rigo (rappresentante della Parrocchia San Vittore)
  - Paolo Strada (nominato dai membri permanenti)
- COLLEGIO SINDACALE**
  - Cesare Orienti
  - Davide Crippa
  - Marco Gurioli
- ORGANISMO DI VIGILANZA**
  - Luca Degani
  - Cesare Orienti
  - Andrea Orlandi



13

## LA DIREZIONE

- DIRETTORE** Giuseppe Enrico Re
- RESPONSABILE SANITARIO** Milena Bianchi
- RESPONSABILE DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO E ASSISTENZIALE** Roberta Zucchetti
- CAPPELLANO** don Enrico Alberti

### IL CONSIGLIO DEGLI OSPITI

La Fondazione Giuseppe Restelli si è dotata di un Consiglio degli Ospiti che suggerisce alla Direzione eventuali proposte di miglioramento dei servizi.

Il consiglio è costituito da rappresentanti degli Ospiti della RSA, rappresentanti degli Ospiti degli alloggi protetti e da rappresentanti dei parenti degli Ospiti.

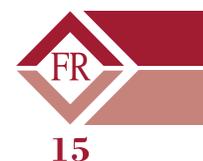
Per garantire la rappresentatività degli Ospiti presenti dei diversi reparti, nonché dei parenti degli assistiti, il Consiglio degli Ospiti è composto da 8 persone, che vengono elette ogni 3 anni.



## LE RISORSE UMANE

### Personale con contratto di lavoro subordinato:

	Anno 2018		Anno 2017	
	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Tempo indeterminato	Tempo determinato
Direttore – Vice direttore – Responsabile sanitario - Resp. serv. inf. e ass.	3	-	3	-
Impiegati amministrativi, tecnici e segreteria	14	-	13	1
Medici	4	-	4	-
Psicologi/Assistenti sociali	2	-	1	1
Infermieri	28	2	28	3
Tecnici della riabilitazione	11	-	10	1
Operatori di assistenza	145	23	145	18
Operatori di assistenza generici e polivalenti	13	-	15	-
Centralinisti e portieri	2	1	2	-
Animatori	4	-	4	-
Educatori	3	-	2	-
Addetti alla manutenzione	4	-	4	-
<b>Totale personale dipendente</b>	<b>233</b>	<b>26</b>	<b>231</b>	<b>24</b>



### Liberi professionisti e collaboratori:

	Anno 2018	Anno 2017
Medici specialisti	2	2
Medici servizio diurno, serale e notturno	9	9
Logopedista	1	1
Cappellano	1	1
Animatori	2	2
<b>Totale professionisti e collaboratori</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

Nell'anno 2018 sono stati effettuati corsi di formazione specifici per il personale socio sanitario assistenziale per un continuo miglioramento del servizio da essi prestato, con particolare riferimento ad un corso di supervisione della persone affette da demenze cognitive ospitate nel reparto protetto e corsi di aggiornamento sulla gestione delle emergenze e sicurezza dei luoghi di lavoro rivolto a tutti i dipendenti per n. 3650 ore (nell'anno 2017 il personale ha partecipato a corsi di formazione per n. 2919 ore).





# LE RELAZIONI DI SCAMBIO SOCIALE

## STAKEHOLDER

I "portatori di interesse" (i cosiddetti stakeholder) di riferimento sono individuati, in un'ottica di bilanciamento degli interessi, sulla base della determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto (vedi Capitolo 3) e della loro rilevanza intrinseca in termini di interazione con la Fondazione, di capacità di influenza nei suoi confronti e di potenzialità di esserne a loro volta influenzati.

Gli stakeholder appartengono a tipologie ben diverse tra di loro in relazione all'attività della Fondazione e possono essere così brevemente descritti:

### OSPITI E UTENTI

Sono i primi "portatori di interesse" per la Fondazione, il riferimento rispetto al quale si devono relazionare tutti gli altri stakeholder e per i quali l'intero sistema di servizi è costruito.

### COLLABORATORI

Sono lo strumento fondamentale attraverso il quale la Fondazione persegue la sua mission. A loro sono destinati percorsi formativi utili a perseguire il miglioramento del servizio e la crescita della loro professionalità.

### COMUNITA'

Dopo gli ospiti e gli utenti è la prima beneficiaria dell'attività della Fondazione, che dalla comunità civile "accoglie" gli ospiti e gli utenti, ma è anche un riferimento col quale confrontarsi per offrire servizi che non siano avulsi dal contesto umano e sociale attuale.

### ISTITUZIONI

In alcuni casi sono passaggio obbligato attraverso il quale è possibile essere abilitati alla erogazione e alla remunerazione dei servizi, in altri casi sono esse stesse utenti dei servizi o "fornitori" di utenti.

### FORNITORI

Sono uno strumento importante per la costruzione dei servizi della Fondazione, scelti, utilizzati e monitorati secondo criteri sia economici che di coerenza con la mission e i valori della Fondazione.

## SERVIZI

La descrizione dei risultati delle attività svolte a favore degli Ospiti e agli Utenti accolti dalla Fondazione è tratta dalla Relazione Sanitaria 2018 redatta dal Responsabile Sanitario della Fondazione, dott.ssa Milena Bianchi, che si ringrazia per la collaborazione prestata. La sezione riguardante l'area psico-sociale è a cura del dott. Francesco Carati e della dott.ssa Debora Lai, quella inerente il Servizio di Animazione è a cura dell'educatore Fabio Masseroni, la sezione Farmaci è a cura del dott. Marco Pessina, la sezione Pet Therapy è a cura di Elena Gori, la parte relativa al servizio di RSA Aperta è a cura dell'infermiera Clara Gonzatto, mentre la parte riguardante il Servizio di Assistenza Domiciliare è a cura dell'infermiera Roberta Gazzara.



## RSA "SEN. C. PERINI"

Casa Perini ha 243 posti letto accreditati convenzionati a contratto, di cui 3 di Ricovero Temporaneo di Sollievo e 19 nel reparto protetto, con un indice di occupazione molto alto che è andato sensibilmente migliorando negli ultimi anni e ha ormai raggiunto livelli elevati (da mantenere all'insegna della migliore efficienza gestionale).

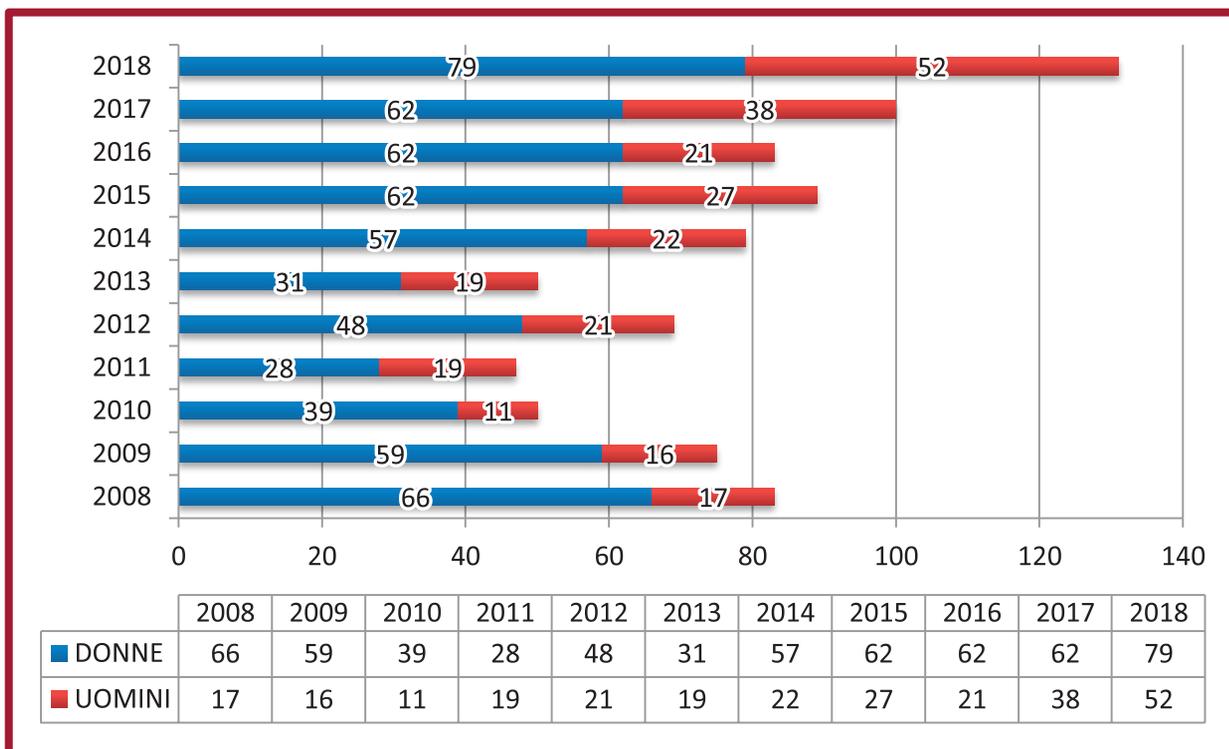
anno	giornate	media posti letto occupati	indice di occupazione
2004	85.792	235,69	96,99
2005	83.319	228,27	93,94
2006	87.098	238,62	98,19
2007	88.095	241,35	99,32
2008	88.461	241,69	99,46
2009	88.092	241,35	99,32
2010	88.179	241,57	99,41
2011	87.846	240,68	99,05
2012	87.619	239,40	98,51
2013	87.408	239,48	98,55
2014	87.755	240,42	98,94
2015	88.547	242,59	99,83
2016	88.585	242,02	99,60
2017	88.626	242,81	99,92
2018	88.545	242,59	99,83

### AMMISSIONI

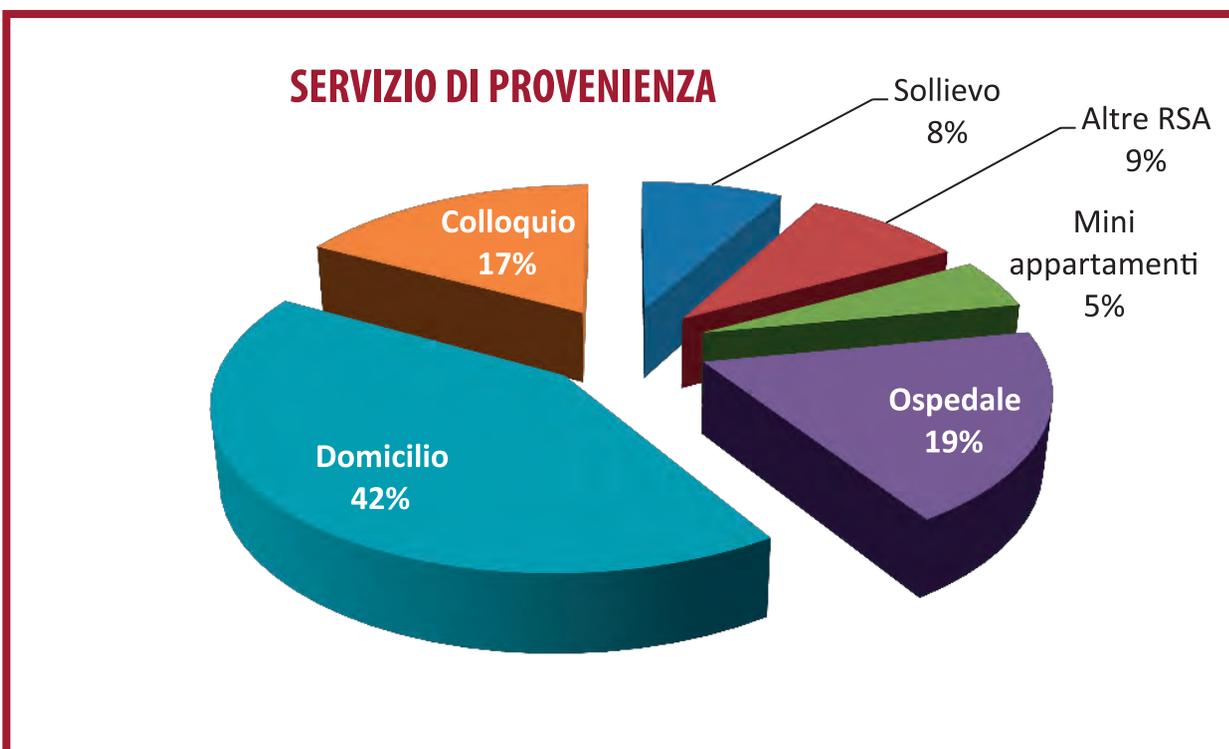
Nel 2018 la lista di attesa contava 131 persone (31 più del 2017), 79 donne e 52 uomini. La lista, pur se lunga, raccoglie anche persone che sono nel frattempo entrate in altra RSA, o sono decedute, oppure ricoverate in ospedale con grave patologia (e quando possibile si cerca di favorire il passaggio diretto in RSA). L'aumento numerico delle domande non corrisponde sempre ad un aumento del tempo di attesa per l'ingresso in RSA.



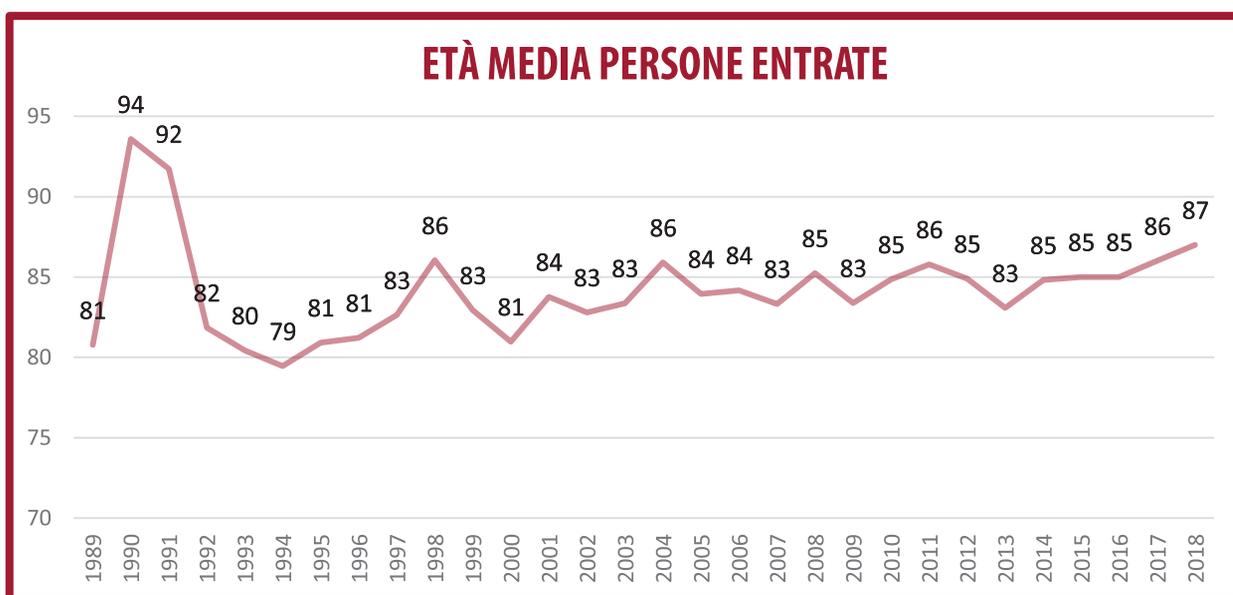
La lista d'attesa ha subito fino al 2011 una notevole diminuzione, mentre dal 2014 ha subito un graduale e costante aumento come si evince dal grafico qui sotto:



Gli ingressi del 2018 per provenienza, sono suddivisi tra le persone provenienti direttamente dal ricovero ospedaliero (19%), quelle provenienti da altre Rsa (9%), dai mini appartamenti (5%), dal domicilio (42%), quelle valutate attraverso il colloquio con i famigliari (17%), e il rimanente 8% sono persone note, che erano state in precedenza in RSA come ricoveri di sollievo, o che passano dalla tipologia sollievo a quella definitiva, essendosi creata la disponibilità di posto libero.



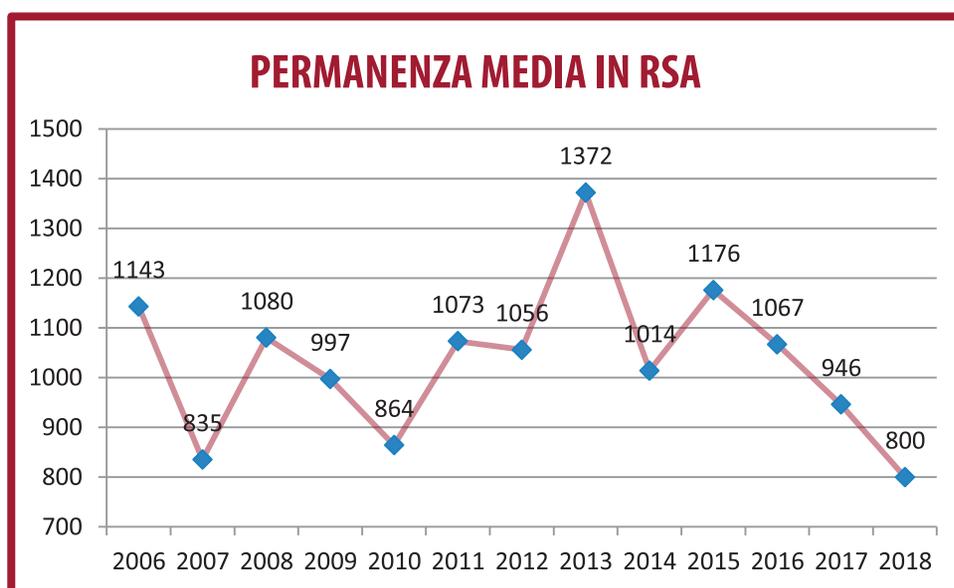
Nel grafico a seguire è riportata l'età media delle persone entrate in RSA dal 1989 (dato riferito solo a una parte dell'anno) al 2018. Il dato degli ultimi tre anni segna un leggero aumento attestandosi nel 2018 a 87 anni, in linea con la media delle altre RSA della Regione Lombardia.



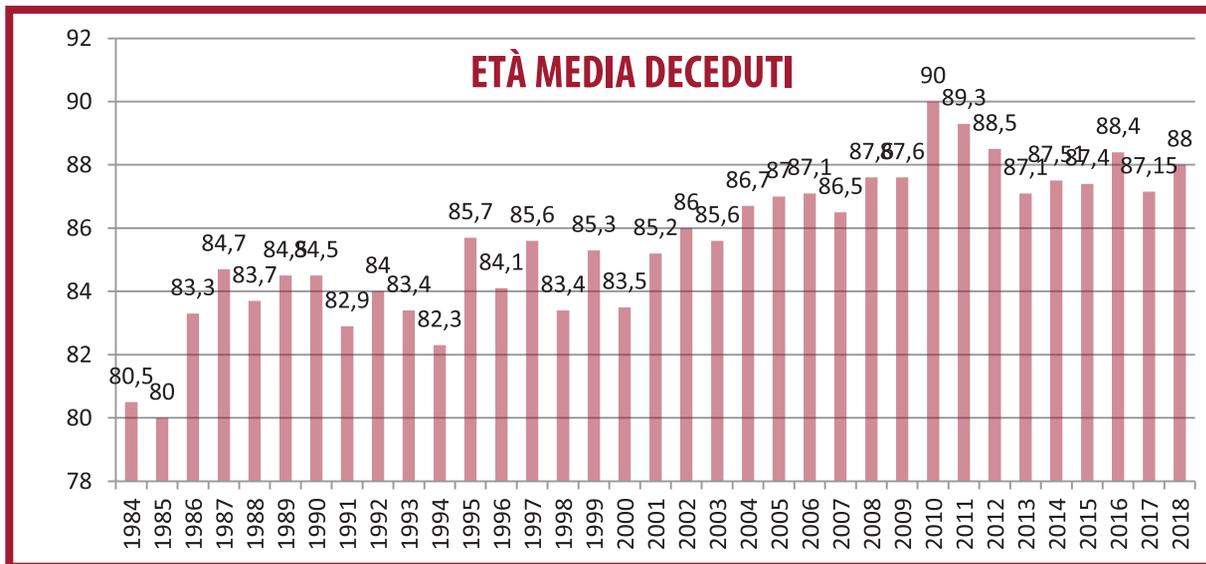
## DECESSI

Durante l'anno 2018 si sono verificati 100 decessi (91 nel 2017, 112 nel 2016) con età media 88 anni, di cui il 9% in ospedale e la restante parte in RSA.

La permanenza media in RSA (tempo intercorso dal giorno dell'ingresso al giorno del decesso) è stata di 800 giorni, valore che rappresenta il minimo storico.

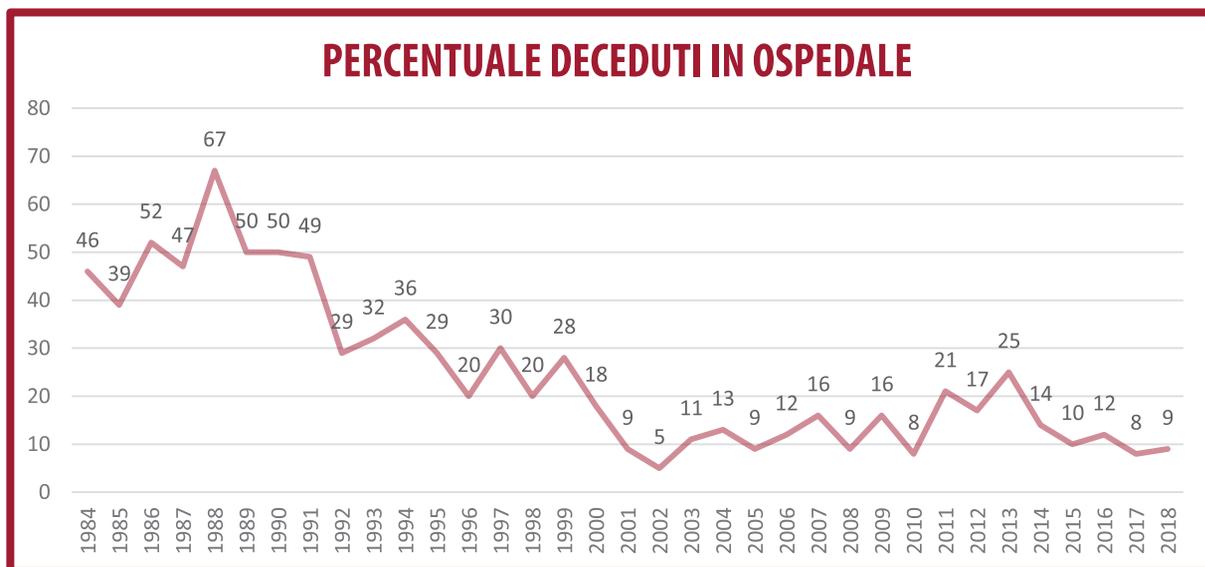


La tabella sotto riporta l'età media degli ospiti negli ultimi trent'anni: come si può vedere, tale valore si è spostato negli anni, passando da 80 a circa 90 nel corso di 25 anni, dal 1985 al 2010.



Un ulteriore dato è la percentuale di persone che muoiono in ospedale, sul totale dei deceduti. Sono dati che rivelano come si è partiti da numeri molto elevati, a causa del fatto che gli eventi critici di salute, per cultura e per consuetudine, venivano negli anni '80 trattati in ospedale.

In seguito, si è fatta strada la buona prassi di seguire in RSA gli aggravamenti clinici degli ospiti grazie alla qualità superiore dell'assistenza prestata rispetto a quella ospedaliera (alimentazione, mobilitazione, prevenzione dei decubiti, attenzione all'alvo). Tale prassi ha portato a raggiungere il minimo storico dei decessi avvenuti in ospedale nel 2002. Poi la comparsa della medicina difensiva, con tutte le sue connotazioni negative, ha fatto sì che le percentuali risalissero fino al 25% dello scorso 2013. Negli ultimi 3 anni si registra però un'inversione di tendenza, attestandosi su una percentuale intorno al 10%.





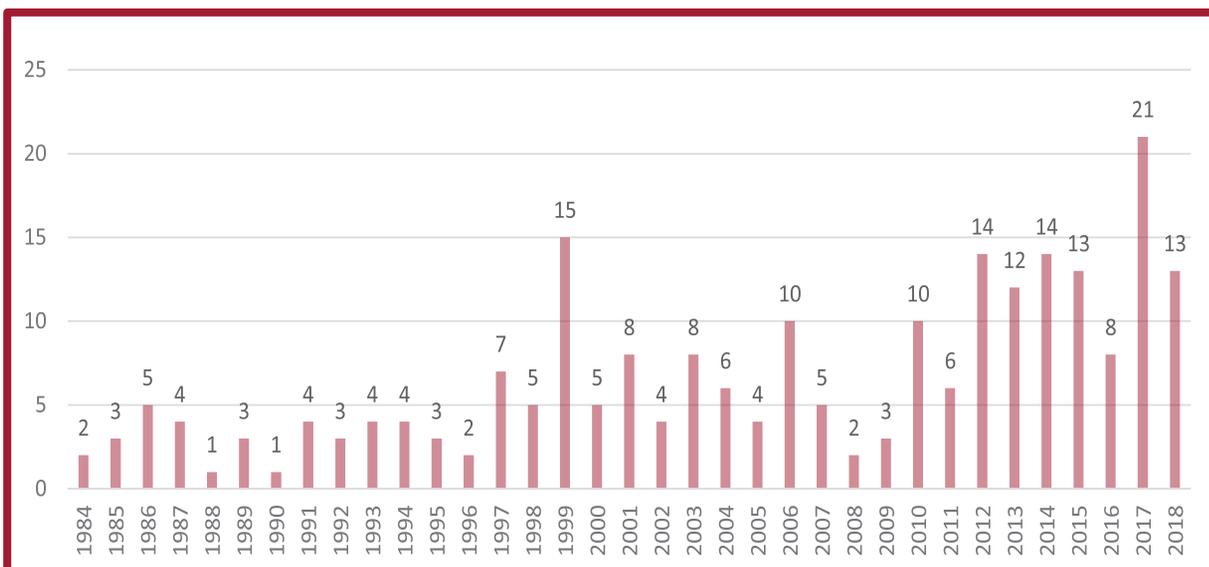
*Pranzo in agriturismo*

*Arese: campo di tulipani*



## DIMISSIONI

La tabella che segue riporta le dimissioni nel corso degli anni:



Dal calcolo delle dimissioni, sono state escluse le persone dimesse dopo ricovero di sollievo, o dopo ricovero temporaneo. Le cause di dimissione sono state nel 2018: 4 per trasferimento ad altra RSA, 2 per non adattamento all'ambiente, 4 per ripresa di autonomia parziale, 1 per trasferimento ad altro servizio (alloggi protetti). Le altre 2 dimissioni sono riferite a ricoveri temporanei che hanno avuto poi come conclusione il rientro al proprio domicilio.

## FARMACI

Nell'arco del 2018, la spesa per i farmaci è rimasta sotto controllo grazie all'utilizzo di due gruppi di acquisto come Farmacia Celesia ed Eurogenerici, e per i presidi, sempre come gruppo d'acquisto, Lombarda H e Hospital, eliminando fornitori meno convenienti. Tale risultato è stato possibile grazie al controllo capillare e continuo delle scorte presenti ai piani. Per quanto riguarda i prodotti delle medicazioni avanzate, la Fondazione acquista principalmente su richiesta, valutazione e monitoraggio della dottoressa Castiglioni tramite un nuovo fornitore, più conveniente a parità di qualità. Gli addetti al deposito farmaceutico si occupano di monitorare ed ottimizzare alcune procedure: taratura di glucometri e sfigmomanometri, controllo e aggiornamento di tutti gli apparecchi elettromedicali presenti nei piani. Nel corso del 2018 si è inoltre provveduto a migliorare la sicurezza sul lavoro tramite l'acquisto di aghi e pungidito dotati di sistemi di sicurezza per evitare punture accidentali da parte degli operatori

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	differenza 2018 vs. 2011
Farmaci e Riunite	134.138	108.639	96.008	91.253	107.478	107.231	127.798	118.609	- 12%
Parafarmaci	139.675	122.897	113.301	126.175	103.213	114.728	70.264	81.805	- 41%
Farmacia Privata	4.811	1.800	364	2.261	557	393	-	-	- 100%
<b>TOTALE</b>	<b>278.624</b>	<b>233.336</b>	<b>209.673</b>	<b>219.689</b>	<b>211.248</b>	<b>222.352</b>	<b>181.747</b>	<b>200.414</b>	<b>- 28%</b>

La spesa per i farmaci, a fronte di un serio impegno per ridurre ogni possibile spreco, è di poco aumentata nel 2018, ma si attesta sul trend storico degli ultimi anni dopo la fase di revisione complessiva effettuata tra il 2011 e il 2012 che permette di risparmiare, rispetto ad allora, complessivamente il 28% rispetto al 2011.



## AREA PSICO-SOCIALE

Nel corso del 2018 sono stati eseguiti 126 colloqui unici d'accoglienza (165 nel 2017, 143 nel 2016) che vengono svolti contestualmente alla visita d'ingresso, oppure nel primo momento utile.

Nell'ambito del Servizio si cerca di curare in modo particolare il momento dell'accoglienza in Struttura, con tutte le implicazioni che ne derivano per l'ospite e per i suoi cari; si prosegue poi con un supporto psicologico nella quotidianità e in eventuali momenti critici, in collaborazione con le altre figure professionali.

E' continuato fino al 31 ottobre 2018 il servizio di supporto psicologico agli utenti del Centro Diurno Anziani Stella Polare di Rho, per un impegno complessivo di 120 ore e la presa in carico di circa 25 casi.

E' inoltre proseguito il Gruppo di Auto Mutuo Aiuto rivolto ai famigliari di persone affette da malattia di Alzheimer attivo dal mese di marzo 2017, nell'ambito del "Progetto Caregiver" voluto dal Comune di Rho. Inoltre, per il servizio ADI nel corso del 2018 sono stati effettuati 83 accessi singoli, dei quali 52 al domicilio e 31 presso locali della Fondazione. Sono stati inoltre seguiti 9 utenti del servizio RSA aperta e 1 utente del servizio Voucher.

## PET THERAPY

L'intervento Assistito dall'Animale rientra nell'ambito delle terapie non convenzionali e si definisce come attività di supporto ad interventi tradizionali; ne consegue che non sostituisce terapie quali farmacoterapie o psicoterapie ma, grazie all'elevata spinta motivazionale fornita dalla relazione con l'animale, ne potenzia gli effetti e l'efficacia. Si tratta di una disciplina che sostiene la persona portatrice di disagio ai fini del miglioramento del suo stato di benessere bio-psico-sociale. Il lavoro verte sul creare un momento positivo sia individuale che di gruppo. La prima parte dell'incontro è dedicata alla creazione del gruppo, in questo modo l'isolamento si attenua, come anche possibili stati d'animo confusi. Gli ospiti iniziano a parlarsi, ad osservare gli altri, a collaborare per portare a termine semplici consegne e a tollerare diversità. Tutto questo viene facilitato dalla presenza e dall'interazione con il cane sociale che diventa mediatore e facilitatore nelle relazioni interpersonali sia tra gli anziani che tra gli operatori.

Durante il 2018 nel nucleo protetto sono stati effettuati 43 incontri di due ore consecutive ciascuno che hanno coinvolto la maggior parte degli ospiti. Nell'attività ai piani sono invece stati effettuati 45 incontri (a rotazione sui cinque piani), coinvolgendo 184 persone, oltre a 15 persone con incontri individuali.

## SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il Servizio di Animazione riveste un'importanza fondamentale nel benessere degli Ospiti poiché permette loro di stimolare le abilità creative e sociali che paiono affievolirsi negli ultimi anni di vita.

Proseguendo con il metodo di lavoro adottato negli anni precedenti, con un animatore/educatore per ogni piano, nel 2018 il servizio di animazione ha consolidato gli obiettivi raggiunti, aumentando il numero di uscite sul territorio grazie alla programmazione mensile di due uscite pomeridiane.

Gli interventi degli operatori sono suddivisi in quattro macro-aree:

- area ludico-ricreativa (gioco delle parole, gioco dell'oca);
- area socio-relazionale (canto, pet-therapy, uscite sul territorio, opera, tombola, merende a tema, cura di sé, feste, film);
- riattivazione cognitiva (cruciverba, pet-therapy, lettura);
- area creativo-manuale (laboratorio creativo).

Sono state mantenute le attività i cui indicatori di verifica hanno dato risultati soddisfacenti. Come sempre, la valutazione ha tenuto conto sia dei dati numerici che di altri fattori (osservazione qualitativa, eterogeneità dell'utenza).



Nel corso del 2018 si è svolta la settima edizione della festa di Primavera anche grazie ai volontari appartenenti all'associazione "Voi e noi insieme", presenti settimanalmente a supporto degli operatori.

Importante anche il prosieguo della collaborazione con l'associazione di volontariato SORRIDIMI, clown volontari che visitano tutti i piani due volte al mese.

Di seguito i dati relativi all'organizzazione di attività (appartenenti in gran parte all'area socio-relazionale) che interessano congiuntamente ospiti provenienti da più piani, e che si svolgono in spazi comuni. Nel dettaglio, sono stati effettuati:

- 192 edizioni della tombola settimanale (211 ospiti coinvolti);
- 16 momenti di festa ed eventi collettivi (132 ospiti coinvolti);
- 45 uscite sul territorio (87 ospiti coinvolti);
- 11 proiezioni di opere classiche (43 ospiti coinvolti)

E' infine proseguita la collaborazione con le scuole superiori del territorio, comprendendo anche i periodi di alternanza scuola-lavoro.



25



*Ospiti in Salone*

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Nel corso del 2018 sono stati realizzati i seguenti eventi formativi rivolti ai dipendenti che si segnalano per rilevanza:

- corso sulla gestione dei conflitti, che ha coinvolto 209 dipendenti della Fondazione, in otto edizioni;
- corso BLS/D sull'utilizzo del defibrillatore rivolto a medici ed infermieri, in due edizioni;
- corso di base sulla sicurezza dei dati e sul contenuto del Sistema Gestione Data Protection, come indicato dal GDPR del 2016, in cinque edizioni;
- corso sull'utilizzo della cartella elettronica, che si è svolto da marzo a giugno con otto incontri da tre ore ciascuno, rivolti alle varie figure professionali, per l'utilizzo della cartella clinica informatizzata.





## **RESIDENZIALITÀ ASSISTITA: I MINI ALLOGGI PROTETTI**

La Residenzialità Assistita è un progetto promosso da Regione Lombardia che prevede un ricovero in semi-assistenzialità per persone anziane in condizioni di fragilità/parziale autosufficienza presso i mini alloggi protetti. Attualmente gli spazi destinati alla Residenzialità Assistita sono 20 monocalci e 16 bilocali per un'accoglienza massima di 52 persone.

Nei mini alloggi protetti è presente un servizio che si rivolge alle persone che necessitano un'assistenza lieve. All'interno dei mini alloggi viene loro offerto un supporto alla vita quotidiana nella gestione domestica, nell'assunzione dei farmaci e nella cura dell'igiene personale.

Gli ospiti del Residence inoltre necessitano di vari tipi di assistenza, non ultima quella infermieristica e medica, che viene erogata dall'equipe sanitaria del piano rialzato e dai medici di guardia della struttura. Diversi Ospiti dei miniappartamenti si servono del servizio mensa della RSA. Quando un Ospite perde la propria autonomia, al punto che il permanere nel residence diventa un rischio per la propria salute e incolumità, si invitano i parenti a trovare una soluzione alternativa, che nella gran parte dei casi risulta essere il trasferimento nella RSA.

Dal 2014 l'offerta è stata implementata con il progetto Residenzialità Assistita, che prevede a completamento dei servizi offerti la possibilità di attivare un ulteriore sostegno alle situazioni di fragilità previsto dalla normativa regionale, tramite l'elaborazione di un Piano Assistenziale Individuale elaborato dall'equipe della Fondazione. Il piano ha la finalità di predisporre un piano di assistenza multidisciplinare e ha l'obiettivo di trovare la migliore strategia per il raggiungimento del benessere psicofisico dell'ospite.

Nel corso del biennio 2017-2018 il Residence dei mini alloggi ha registrato i seguenti dati:

	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Nuovi ingressi	10	12
Trasferimenti in RSA	2	5
Dimissioni	-	3
Decessi	3	1
Età media uomini	79	81
Età media donne	81	82
Persone in residenzialità assistita	18	21
Ospiti in lista d'attesa	59	45



## **RSA APERTA - ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA**

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, attivo da novembre 2003, prevede interventi a favore di utenti impossibilitati a muoversi da casa, che necessitano di prestazioni sanitarie realizzabili al domicilio. L'unità di offerta della Fondazione Restelli per i servizi socio sanitari di assistenza domiciliare integrata è accreditata definitivamente dal 2012 dalla Regione Lombardia.

Il Servizio prevede prestazioni sanitarie a favore degli utenti richiedenti, secondo un programma stabilito con le parti interessate (tipologia delle prestazioni, tempi e frequenza degli interventi) e consiste nell'erogazione di prestazioni domiciliari ad opera di personale medico, infermieristico, fisioterapico e assistenziale.

Il servizio si svolge quotidianamente sul territorio del distretto di Rho nell'arco dell'intera settimana, nella mattinata o nel pomeriggio e secondo le necessità, dalle ore 8 alle ore 17, sia in convenzione con l'ASST Rhodense nei comuni di Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Vanzago, che in regime privatistico.

Il servizio nel corso del 2014 si è consolidato con il progetto di RSA Aperta sul nostro territorio con operatori qualificati della Fondazione e alcuni collaboratori esterni con l'obiettivo di facilitare il più possibile e in maniera adeguata la permanenza dell'assistito al proprio domicilio.

I principali servizi offerti dalla Fondazione nell'ambito della RSA Aperta sono tutte le prestazioni atte a comporre i pacchetti di diversa intensità assistenziale che meglio rispondono ai bisogni delle persone classificandoli in tre profili assistenziali che corrispondono a un diverso monte ore mensile di assistenza e differenti professionalità coinvolte.



Per il servizio ADI, l'anno 2018 è stato caratterizzato da una lieve diminuzione dell'attività che ha interessato le attività infermieristiche e quelle fisioterapiche. La riduzione degli interventi è stata data dal minor budget erogato dall'ATS Milano. Si nota invece un incremento delle attività in regime privatistico in tutti gli ambiti. Gli utenti che si sono rivolti al servizio ADI hanno usufruito delle seguenti prestazioni:

ADI	2018	2017	2016
Medico geriatra	14	15	5
Fisioterapista	3.357	3.775	3.541
Infermiere	11.434	14.630	15.871
ASA/OSS	902	1.400	873
Medico fisiatra	7	-	-
Psicologo	13	-	-

Regime privatistico	2018	2017	2016
OSS	163	108	24
Infermiere	133	105	134
Fisioterapia	489	436	277
Educazione sanitaria	19	-	6

	2018
Numeri assistiti in carico al domicilio	56
Assistiti con diagnosi di demenza	49
Assistiti con invalidità	7
n° prestazioni OSS	4.023
n° prestazioni educatore	330
n° prestazioni fisioterapista	139
n° prestazioni psicologo	64
n° prestazioni infermiera	3



## ***CENTRO SERVIZI RHODENSE***

Il primo servizio ambulatoriale fu costituito più di 20 anni fa per dare una risposta concreta ai bisogni degli Ospiti della RSA per evitare spostamenti presso Ospedali o altri ambulatori specialistici per l'esecuzione di accertamenti diagnostici. Inizialmente svolgeva attività ambulatoriali limitate alle sole branche sanitarie di cardiologia – oculistica – odontoiatria

Oltre all'ambulatorio specialistico era nato, ed è tuttora attivo, il servizio di medicina fisica riabilitativa per pazienti che in regime privatistico richiedano terapie di fisiokinesiterapia e prestazioni strumentali collegate, quali la Tens, gli ultrasuoni e la Marconi.

Dalla positiva esperienza acquisita nella gestione ambulatoriale, venne assunta la decisione di ampliare gli spazi a disposizione e creare il Centro Servizi Rhodense, un ambulatorio polispecialistico al servizio dell'intero territorio del Rhodense. Nell'anno 2002 l'ambulatorio riceve l'autorizzazione al funzionamento e nel settembre 2005 viene conclusa e sottoscritta la prima convenzione tuttora in essere, quale patto di accreditamento e contratto dei servizi specialisti con l'allora ASL Milano 1.

Nel corso degli ultimi due anni è stata inserita all'interno del poliambulatorio la specialità di chirurgia vascolare e angiologia che opera in regime privatistico, così come la specialità di medicina estetica e di dermatologia con interventi sanitari.

Nell'ambulatorio oggi si contano e sono operative 17 branche sanitarie:

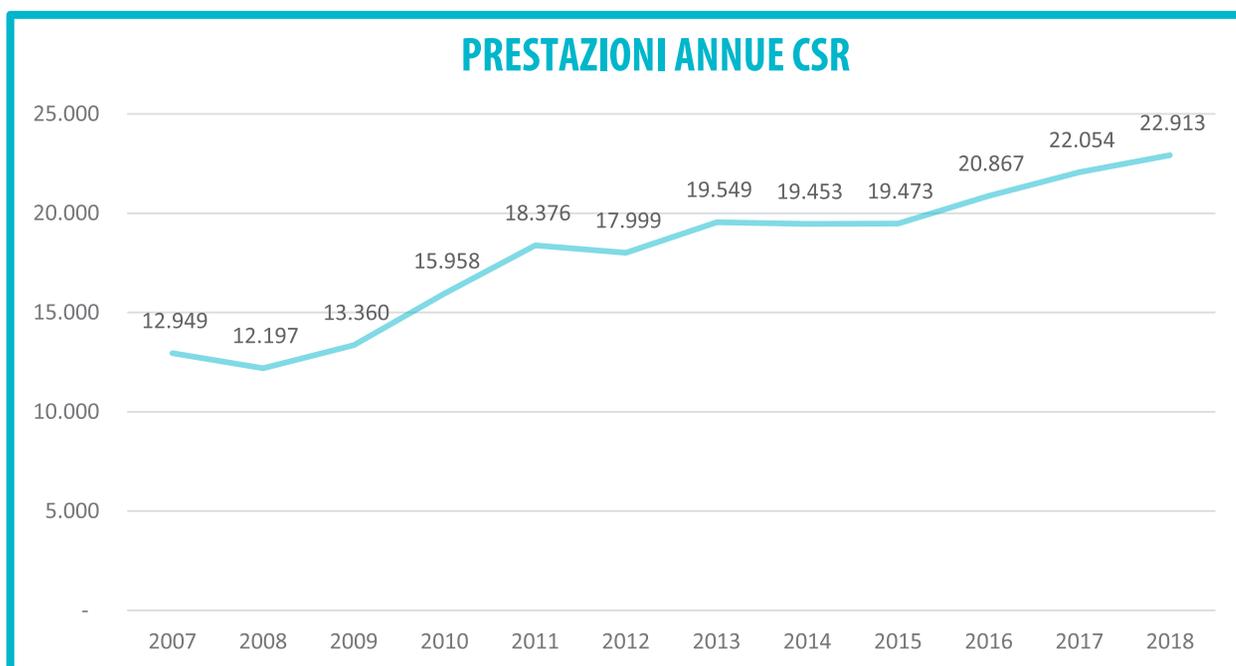
- cardiologia;
- chirurgia vascolare e angiologia;
- chirurgia generale;
- gastroenterologia;
- geriatria;
- ginecologia;
- medicina fisica;
- neurologia;
- oculistica;
- odontostomatologia;
- otorinolaringoiatria;
- urologia;
- pneumologia;
- dermofilopatia e medicina estetica;
- ortopedia e traumatologia;
- podologia;
- endocrinologia.



31



L'attività ambulatoriale è notevolmente aumentata negli ultimi anni: accedono all'ambulatorio giornalmente più di 200 utenti per prenotare e/o per essere sottoposti ad accertamenti diagnostici. Nel 2018 sono state effettuate 22.913 prestazioni sanitarie con un aumento di circa 5.000 prestazioni rispetto al 2012, come si evince dal grafico sottostante.



Nella tabella seguente si riportano i dati relativi alle prestazioni effettuate negli anni 2017 e 2018:

SPECIALITÀ		2017			2018			Diff. 2017/18
		SSN	Private	TOTALE	SSN	Private	TOTALE	
VISITE	Cardiologia	2.032	282	2.314	1.633	362	1.995	- 319
	Chirurgia vascolare	-	69	69	-	124	124	55
	Chirurgia	121	20	141	133	23	156	15
	Gastroenterologia	186	54	240	278	78	356	116
	Fisiatria (medicina fisica)	1.763	123	1.886	1.780	128	1.908	22
	Neurologia	587	47	634	649	78	727	93
	Oculistica	506	1	507	498	-	498	-9
	Odontostomatologia	397	123	520	342	165	507	-13
	Ginecologia/Ostetricia	719	45	764	734	71	805	41
	Otorinolaringoiatria	1.093	86	1.179	1.218	102	1.320	141
	Urologia	276	17	293	353	40	393	100
	Geriatrics	346	103	449	339	120	459	10
	Dermatologia (solo privato)	-	171	171	-	217	217	46
	Ortopedia (solo privato)	-	94	94	-	122	122	28
	Pneumologia	-	-	-	39	131	170	170
	Endocrinologia	-	312	312	-	378	378	66
	Podologia e cura del piede	-	94	94	-	131	131	37
<b>Totale visite specialistiche</b>	<b>8.026</b>	<b>1.641</b>	<b>9.667</b>	<b>7.996</b>	<b>2.270</b>	<b>10.266</b>	<b>599</b>	
ESAMI STRUMENTALI	Cardiologia	5.835	483	6.318	5.685	595	6.278	-40
	Chirurgia generale	72	5	77	103	7	110	33
	Chirurgia vascolare	-	32	32	-	39	39	7
	Chirurgia e Gastroenterologia	685	23	708	806	39	845	137
	Oculistica	1.210	93	1.303	991	159	1.150	-153
	Odontostomatologia	973	269	1.242	968	328	1.296	54
	Ostetricia/ginecologia	1.067	42	1.109	1.085	28	1.113	4
	Otorinolaringoiatria	378	12	390	372	21	393	3
	Urologia	142	1	143	173	3	176	33
	Ortopedia	-	86	86	-	104	104	18
	Endocrinologia	-	63	63	-	96	96	33
	Pneumologia	-	-	-	10	45	55	55
	Podologia	-	512	512	-	522	522	10
	Neurologia	-	-	-	6	-	6	6
	Medicina fisica e riabilitazione	181	223	404	145	318	463	59
	Dermatologia- Dermosifilopatia	-	-	-	-	1	1	1
	<b>Totale esami strumentali</b>	<b>10.543</b>	<b>1.844</b>	<b>12.387</b>	<b>10.344</b>	<b>2.303</b>	<b>12.647</b>	<b>260</b>
<b>TOTALE VISITE ED ESAMI</b>		<b>18.569</b>	<b>3.485</b>	<b>22.054</b>	<b>18.340</b>	<b>4.573</b>	<b>22.913</b>	<b>859</b>



## **LA POGLIANASCA – LA CITTADELLA DELLA SOLIDARIETÀ**

Ad Arluno nel complesso denominato la Poglianasca è attivo un centro residenziale per disabili gestito dalla Cooperativa Geode che ospita, in un complesso ampiamente strutturato ed adibito a tale scopo, 30 utenti affetti da patologie invalidanti tetraplegiche che ricevono un'assistenza specifica in risposta ai loro bisogni. Nella Villa Padronale adiacente, recentemente ristrutturata al suo interno, opera la Comunità Abbraccio che svolge attività di asilo nido e centro di aggregazione per le famiglie dei bambini che usufruiscono del servizio. Al primo piano della villa si trovano anche degli appartamenti riservati a persone in temporanea difficoltà.

Nel complesso residenziale si trova inoltre la Comunità Irene, sede dell'Associazione Micaela ONLUS, che ospita ragazze con problemi di dipendenza alle droghe. Le ragazze ricevono adeguato conforto supportato da un programma terapeutico e riabilitativo per il futuro reinserimento nella società.

Infine, all'interno della Poglianasca si trova la Cooperativa Cielo che svolge attività agricola per lo sviluppo e la diffusione del commercio equo solidale in aiuto ai paesi del sud del mondo, offrendo occupazione ai lavoratori socialmente svantaggiati quali immigrati, stranieri ed ex detenuti.

Nelle due corti del complesso della Poglianasca si trovano anche alcune unità immobiliari riservate al Comune di Arluno per l'inserimento di famiglie che vivono in condizioni di disagio.

Nel corso del 2016 sono state eseguite opere di manutenzione straordinaria per il rifacimento dei tetti e nel 2017 è stata ristrutturata la Comunità Residenziale per Disabili.



34



## LE ATTIVITÀ DI VIMODRONE

A Vimodrone sono state realizzate 19 unità abitative che derivano dalla ristrutturazione del vecchio fienile sito in Via Guasta.

Le abitazioni, realizzate come intervento edilizio residenziale pubblico (ERP), vengono locate e assegnate per bando agli aventi diritto dal Comune di Vimodrone.

Inoltre, all'interno del complesso immobiliare, grazie a un accordo con la Caritas e l'Associazione Effatà, si trovano alcuni locali adibiti ad accogliere persone che assistono i loro famigliari ricoverati presso l'Ospedale San Raffaele.

In questo modo i parenti e le persone vicine a persone che vivono situazioni spesso gravi trovano un sostegno non solo nell'alloggio a loro destinato, ma anche nel loro particolare momento di bisogno.

*Inaugurazione Casa Baldoli a Vimodrone*



# LE RELAZIONI DI SCAMBIO ECONOMICO

## LA DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Il **Valore Aggiunto** è la misura dell'incremento di valore che si verifica nell'ambito della produzione e distribuzione di beni e servizi finali grazie all'intervento dei fattori produttivi (capitale e lavoro) a partire da beni e risorse primarie iniziali. Esso illustra quindi gli sforzi compiuti dall'organizzazione per ottimizzare la sua produzione di valore e i portatori d'interesse che beneficiano della sua distribuzione.

Il Valore Aggiunto è stato determinato partendo dai dati di bilancio della Fondazione con un'opportuna riclassifica delle voci di Conto Economico finalizzata alla determinazione del Valore Aggiunto Globale generato dalla Fondazione e ripartito tra le diverse categorie di stakeholder.

La sezione **“Proventi della Gestione e Raccolta Fondi”** include: le rette corrisposte dagli ospiti, le rette del Residence con Alloggi Protetti, i contributi comunali e regionali e i proventi da elargizioni, donazioni ed erogazioni liberali.

La sezione **“Spese di funzionamento”** considera: gli oneri diversi di gestione, i servizi generali e amministrativi, gli oneri legati a elargizioni, donazioni ed erogazioni liberali e gli oneri diversi da attività accessoria.

Le sezioni **“Proventi finanziari e patrimoniali”** e **“Oneri finanziari e patrimoniali”** includono principalmente i proventi e gli oneri legati alla gestione del patrimonio edilizio, delle attività finanziarie.

Il **“Valore Aggiunto Globale”** della Fondazione nel 2018 è pari ad Euro 10.234.608 in trascurabile diminuzione (1%) rispetto al 2017.

*Soggiorno 4° piano*



## Determinazione del Valore Aggiunto

	2018	2017	Variazione %
<b>Proventi della gestione e raccolta fondi</b>			
Proventi da attività assistenziali	6.202.338	6.040.021	2,7%
Contributi regionali e comunali	4.325.035	4.478.194	(3,4%)
Proventi residence con gli alloggi protetti	301.654	301.421	0,1%
Proventi da attività accessorie	23.046	25.000	(7,8%)
Proventi da elargizioni e donazioni	22.332	41.873	(46,7%)
Altri proventi	493	2.775	(82,2%)
<b>Totale raccolta fondi</b>	<b>10.874.897</b>	<b>10.889.286</b>	<b>-0,1%</b>
<b>Proventi finanziari e patrimoniali</b>			
Proventi finanziari	54.240	48.553	11,7%
Proventi patrimoniali	571.623	575.104	(0,6%)
Proventi straordinari	34.458	50.333	(31,5%)
<b>Totale proventi patrimoniali e finanziari</b>	<b>660.321</b>	<b>673.990</b>	<b>-2,0%</b>
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>11.535.218</b>	<b>11.563.275</b>	<b>-0,2%</b>
<b>Spese di funzionamento</b>			
Oneri di versi di gestione	66.637	65.486	1,8%
Servizi generali e amministrativi	613.952	572.253	7,3%
Oneri da elargizioni e donazioni	26.437	30.728	(14,0%)
Oneri diversi di gestione Residence Alloggi Protetti	5.075	10.346	(51,0%)
Oneri diversi da attività accessoria	57.176	41.025	39,4%
<b>Totale spese di funzionamento</b>	<b>769.277</b>	<b>719.837</b>	<b>6,9%</b>
<b>Oneri finanziari e patrimoniali</b>			
Oneri finanziari	319.663	294.736	8,5%
Oneri patrimoniali	183.792	176.642	4,0%
Oneri straordinari	27.877	30.385	(8,3%)
<b>Totale oneri finanziari e patrimoniali</b>	<b>531.333</b>	<b>501.764</b>	<b>5,9%</b>
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>1.300.610</b>	<b>1.221.601</b>	<b>6,5%</b>
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>10.234.608</b>	<b>10.341.674</b>	<b>-1,0%</b>



37



## LA RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

La destinazione del Valore Aggiunto identifica l'insieme delle risorse che la Fondazione redistribuisce ai propri stakeholder, consentendo di ottenere una valutazione "oggettiva" dell'impatto prodotto dalle attività svolte per categoria di portatore di interessi.

Il **"Prospetto di ripartizione del Valore Aggiunto"** individua le categoria beneficiarie dell'azione della Fondazione oltre agli anziani, ovvero i beneficiari diretti dell'attività stessa dell'ente.

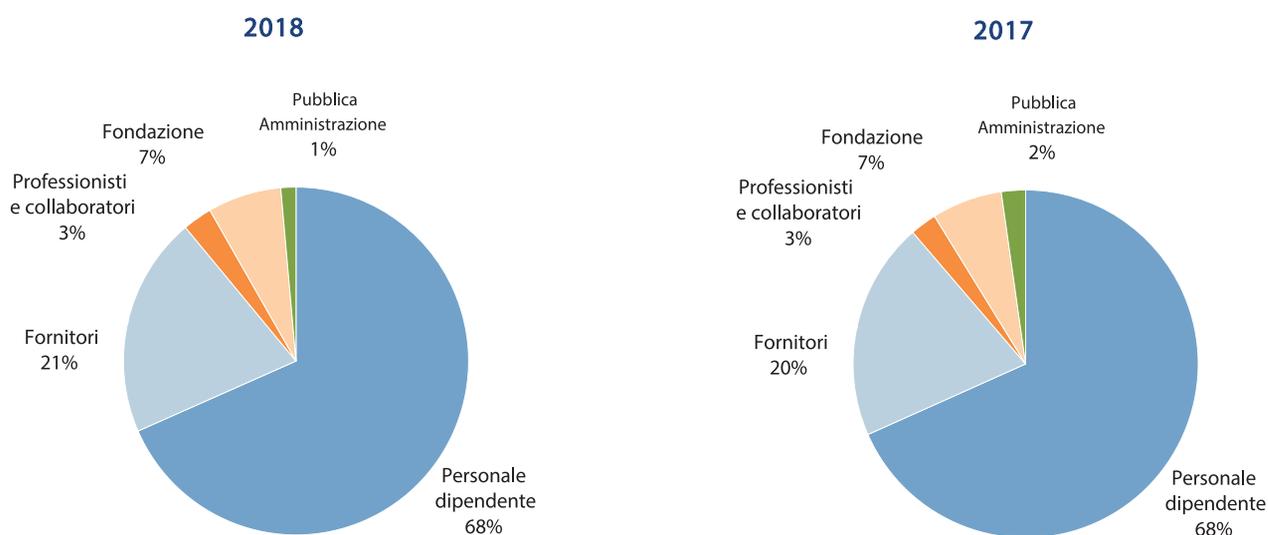
In particolare sono state individuate le seguenti categorie: il personale dipendente, i fornitori di beni e servizi, professionisti e collaboratori, la pubblica amministrazione, la struttura della Fondazione.

Il **"Valore Aggiunto Distribuito"** nel 2018 è stato pari a Euro 10.218.737 in leggera diminuzione dell'1,1% rispetto al 2017. Il "Valore Aggiunto Globale" risulta superiore rispetto al "Valore Aggiunto Distribuito" poiché la Fondazione ha registrato nel 2018 un Risultato Gestionale Positivo pari ad Euro 15.871.

Oltre agli anziani cui è rivolta direttamente l'attività dell'ente, la categoria che trae maggiore beneficio è costituita dal personale dipendente, che nel 2018 ha ricevuto retribuzione e contributi per un totale di 6.990.286 Euro, pari al 68,4% del Valore Aggiunto distribuito.

Ai dipendenti seguono i fornitori di beni e servizi, i collaboratori e professionisti e la pubblica amministrazione che hanno ricevuto rispettivamente il 20,5%, il 2,8% e l'1,4% del Valore Aggiunto distribuito. Un ulteriore 6,9% è costituito dai costi di struttura della Fondazione (ammortamenti e manutenzioni).

La tabella che segue illustra la ripartizione del valore Aggiunto Globale e il risultato della gestione dell'esercizio 2018 e 2017.



## Ripartizione del Valore Aggiunto

	2018	2017	Variazione %
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>10.234.608</b>	<b>10.341.674</b>	<b>-1,0%</b>
Personale dipendente			
Retribuzioni, contributi e accantonamenti	6.990.286	7.063.054	-1,0%
<b>Totale retribuzioni, contributi, accantonamenti</b>	<b>6.990.286</b>	<b>7.063.054</b>	<b>-1,0%</b>
Fornitori			
Acquisto materie prime per attività assistenziale e residenziale	599.401	624.317	-4,0%
Prestazioni di servizi per attività assistenziale	1.498.254	1.474.508	1,6%
<b>Totale acquisti di beni e di servizi</b>	<b>2.097.655</b>	<b>2.098.825</b>	<b>-0,1%</b>
Professionisti e collaboratori			
Compensi medici, collaboratori e professionisti	281.513	257.430	9,4%
<b>Totale compensi medici, collaboratori e professionisti</b>	<b>281.513</b>	<b>257.430</b>	<b>9,4%</b>
Fondazione			
Ammortamenti	71.769	49.495	45,0%
Manutenzioni	633.301	631.351	0,3%
<b>Totale costi per la fondazione</b>	<b>705.070</b>	<b>680.846</b>	<b>3,6%</b>
Pubblica Amministrazione			
Imposte	144.213	233.919	(38,3%)
<b>Totale imposte</b>	<b>144.213</b>	<b>233.919</b>	<b>(38,3%)</b>
<b>VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO</b>	<b>10.218.737</b>	<b>10.334.074</b>	<b>-1,1%</b>
<b>RISULTATO DELLA GESTIONE</b>	<b>15.871</b>	<b>7.601</b>	<b>108,8%</b>



39



## GLI INVESTIMENTI EFFETTUATI NEL BIENNIO 2017-2018



(\*) L'investimento complessivo riferito al fabbricato di via Biringhello ammonta a Euro 2.096.056,33



40

## DONAZIONI, LASCITI E 5 PER MILLE

Donare è un concetto ampio che si esprime in molti modi: si può donare il proprio tempo, partecipando gratuitamente ad attività di volontariato; donare qualcosa di sé, come sangue organi e tessuti; oppure contribuire con i propri mezzi economici allo sviluppo di una realtà no profit come la nostra attraverso donazioni liberali, lasciti testamentari o indicando per il 5 per mille il nostro ente. Le persone destinano il proprio 5 per mille alla fondazione sono molte, nel 2018 sono state 209 in aumento rispetto all'anno precedente, a fronte di un contributo raccolto pari a Euro 7.015 nei 2018.

La cultura del dono è infatti parte integrante del nostro territorio, il quale ha sempre risposto concretamente e con generosità tramite una moltitudine di persone che nel corso degli anni hanno offerto il loro tempo, le loro competenze professionali o contribuendo economicamente tramite donazioni o lasciti per raggiungere la nostra mission: prenderci cura delle persone svantaggiate, in particolare anziani.



# OBIETTIVI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

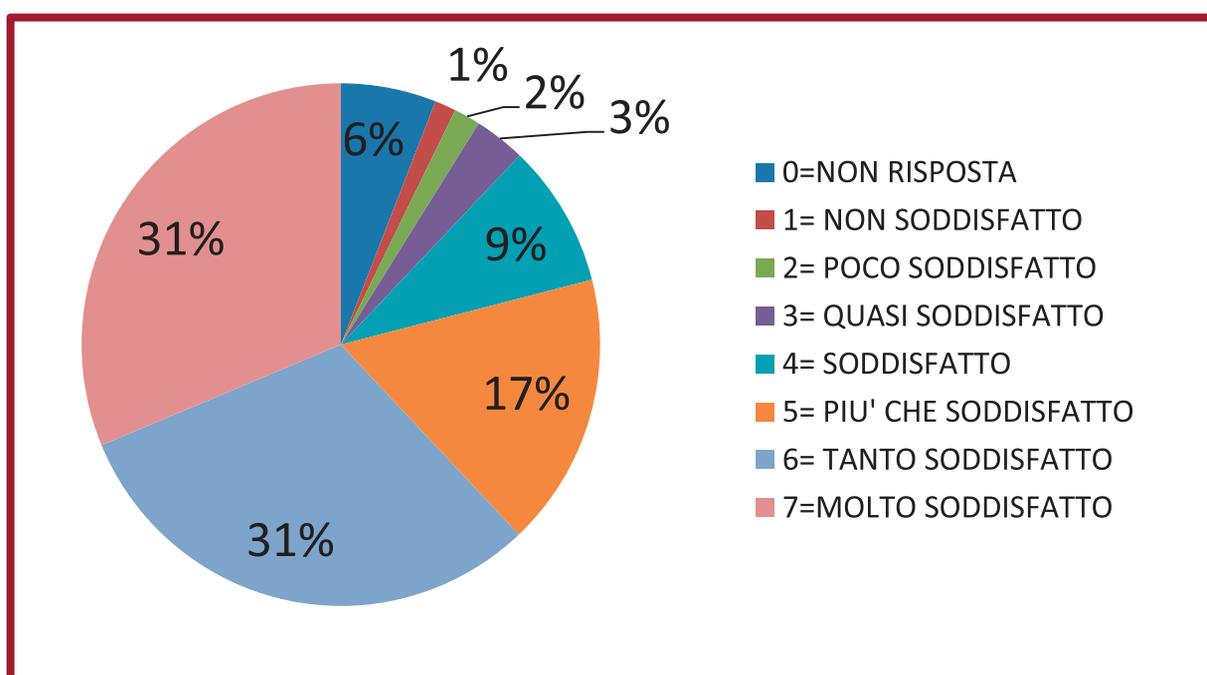
## IL SISTEMA DI QUALITÀ

La Fondazione Giuseppe Restelli O.N.L.U.S. ha adottato sin dal 2005 il Sistema Qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000 (ora 9001:2008), per il settore EA38, "Erogazione del servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per anziani non autosufficienti", ottenendo la Certificazione di Qualità attraverso la società di certificazione Certiquality di Milano. Tale certificazione comporta il rispetto costante da parte dell'ente delle procedure scritte e approvate, sottoposte una volta all'anno a vigilanza da parte di un organismo terzo rispetto all'ente. La raccolta della documentazione relativa al servizio erogato dalla Fondazione secondo la norma comprende 17 procedure, ciascuna corredata dai relativi documenti, come evidenziato nella tabella sottostante. Si tratta di informazioni di tipo "tecnico" che testimoniano però il continuo sforzo della Fondazione di svolgere un servizio pienamente rispondente alle esigenze degli utenti.

## LA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI DIPENDENTI

Un importante indicatore della qualità dei servizi offerti dalla Fondazione è il risultato dei questionari di soddisfazione degli Ospiti. Qui di seguito sono illustrati i risultati delle risposte del questionario di soddisfazione. I dati esposti provengono dall'elaborazione dei 147 questionari riconsegnati dai parenti degli ospiti, sul totale di 252 consegnati. Per l'anno 2018 si è provveduto a una revisione del questionario di gradimento, delineando un modulo conforme alle direttive di Regione Lombardia. Questo non rende possibile il confronto con gli anni precedenti.

Il gradimento complessivo, su una scala di risposte da 1 a 7, dove 1 corrisponde a "non soddisfatto" e 7 a "molto soddisfatto", vede il 79% degli ospiti rispondere in maniera più che soddisfacente, come da grafico riportato sotto. La media complessiva delle risposte è pari a 5,73.

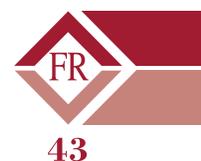


Rispetto alle domande relative ai diversi servizi, si registrano i seguenti valori medi:

Servizio	Media	Servizio	Media
Orari di apertura degli uffici	5,95	Personale ausiliario	5,68
Ambiente/Spazi personali e comuni	5,58	Infermieri	6,13
Cura e igiene della persona	5,61	Personale medico	6,33
Pulizia ambienti	5,64	Fisioterapisti	5,61
Qualità dei pasti	5,36	Animatori	6,14
Quantità dei pasti	5,73	Rispetto della privacy	5,77
Varietà del menù	5,46	Lavanderia	4,50
Orari di apertura alle visite	6,34	Servizio religioso	5,96
Orari pasti	5,96	Gestione reclami	5,23

Dal 2009 viene effettuata anche un'indagine della soddisfazione dei dipendenti al fine di verificare il benessere organizzativo all'interno dell'Ente. I risultati sono di seguito esposti nella tabella.

DATI RIASSUNTIVI PER ANNO	SCARSO	SUFF.	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
<b>2009</b>	8%	9%	16%	40%	27%
<b>2010</b>	2,33%	9,07%	19,76%	45,61%	23,22%
<b>2011</b>	5,15%	9,13%	19,47%	44,42%	21,84%
<b>2012</b>	4,88%	9,84%	20,64%	42,16%	22,49%
<b>2013</b>	6,53%	8,24%	16,81%	43,45%	24,97%
<b>2014</b>	5,69%	8,13%	17,81%	40,58%	27,78%
<b>2015</b>	5,30%	9,20%	19,09%	39,24%	27,16%
<b>2016</b>	2,56%	5,62%	17,86%	48,61%	25,35%
<b>2017</b>	3,79%	5,65%	16,44%	46,73%	27,39%
<b>2018</b>	2,14%	3,40%	16,81%	47,91%	29,74%



43

*Grande tombola di Natale*



## INDICATORI DI PERFORMANCE

Il CREMS (Centro di Ricerca in Economia e Management in Sanità e nel Sociale) della LIUC annualmente pubblica, a cura del suo Osservatorio Settoriale sulle RSA, un report sugli indicatori di performance organizzativo-assistenziali.

Il rapporto di ricerca offre in un'ottica di benchmarking tra diverse RSA diversi indicatori di misurazione delle attività degli Enti. Nella tabella qui sotto si riepilogano i principali indicatori elaborati dall'osservatorio, oltre ad altri indicatori predisposti in proprio per esprimere le attività della Fondazione.

INDICATORE	2018	2017	2016
Tempo medio di attesa all'ingresso in giorni	72	72	98
Permanenza media in RSA in giorni	800	946	1.067
Minuti settimanali medi di assistenza totale per ospite	1.171	1.168	1.163
Costo medio annuo del personale dipendente	27.544	27.772	28.611
Indice di occupazione dei posti letto	99,8%	99,9%	99,6%
Tempo di saturazione dei posti letto vacanti in giorni	5	5	6
Ore di formazione annue del personale dipendente	3.650	2.919	2.652
Ospiti in lista d'attesa	131	100	83
Ospiti da fuori Rho	92	95	96
Ospiti di Rho	156	157	149
Costo farmaci e gas medicali per ospite all'anno	€ 978,20	€ 956,30	€ 932,53
Anzianità aziendale media dei dipendenti	12,6	12,1	12,5
Età media dipendenti	47,5	47,1	47,5
Ricoveri temporanei di sollievo	22	27	33
Ospiti ricoverati in ospedale	47	51	40



44

## LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DEL CENTRO SERVIZI RHODENSE

Gli utenti del Centro Servizi Rhodense, su base volontaria, compilano un questionario di gradimento dei servizi ambulatoriali per esprimere la propria valutazione circa il servizio reso.

La tabella qui sotto riporta i risultati del questionario compilato dall'utenza nel 2017 (18 utenti) e nel 2018 (189 utenti). Le risposte vengono date utilizzando una scala numerica da 1 a 7, dove 1 equivale a "per nulla soddisfatto" e 7 esprime "molto soddisfatto".

Dal 2018, in ottemperanza anche alle direttive dell'ATS, si è provveduto a rendere più sistematica la rilevazione del questionario degli utenti. Questo ha portato ad avere un maggior numero di riscontri che rendono l'analisi dei risultati molto più completa.

	2017	2018
Servizio di prenotazione	6,23	6,22
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	6,23	6,14
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket	6,22	6,21
Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	6,27	6,31
Rispetto degli orari previsti	6,06	6,20
Attenzione ricevuta dal personale medico	6,39	6,44
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	6,17	6,30
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	6,06	6,42
Rispetto della riservatezza personale	6,17	6,48
Soddisfazione complessiva del servizio	6,12	6,39



Come si può notare, il Centro Servizi Rhodense mantiene da anni un elevato indice complessivo di gradimento dei servizi tanto che tutti gli indicatori si attestano su un valore medio superiore al 6.

In particolare, si può notare come gli indicatori più alti siano riferiti all'attenzione del personale verso gli utenti e al grado di soddisfazione complessiva dei servizi erogati dal Centro Servizi Rhodense.



## LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE: 2 PROGETTI IN CAMPO

Il tema della sostenibilità ambientale riveste un ruolo strategico per il futuro delle generazioni che verranno dopo di noi. Rendere maggiormente sostenibile le attività del nostro ente e dedicare un'attenzione particolare diventa di evidente importanza. Attualmente la Fondazione Giuseppe Restelli è impegnata su 2 progetti:

### 1. Recupero dei pannoloni

Il progetto, proposto dal Politecnico di Milano, verrà realizzato con un contributo di Fondazione Cariplo e consiste nel recupero, rigenerazione e riuso di prodotti igienici assorbenti. Il primo obiettivo sarà l'elaborazione di uno studio gestionale centrato sulla distribuzione e sulla raccolta dei presidi assorbenti al fine di ridurre l'impatto economico ed ambientale dovuto allo smaltimento. Successivamente, in caso di risultato positivo, si potrà partecipare a un bando europeo che consentirà l'implementazione di questo progetto pilota;

### 2. Pozzo alla Cascina Poglianasca

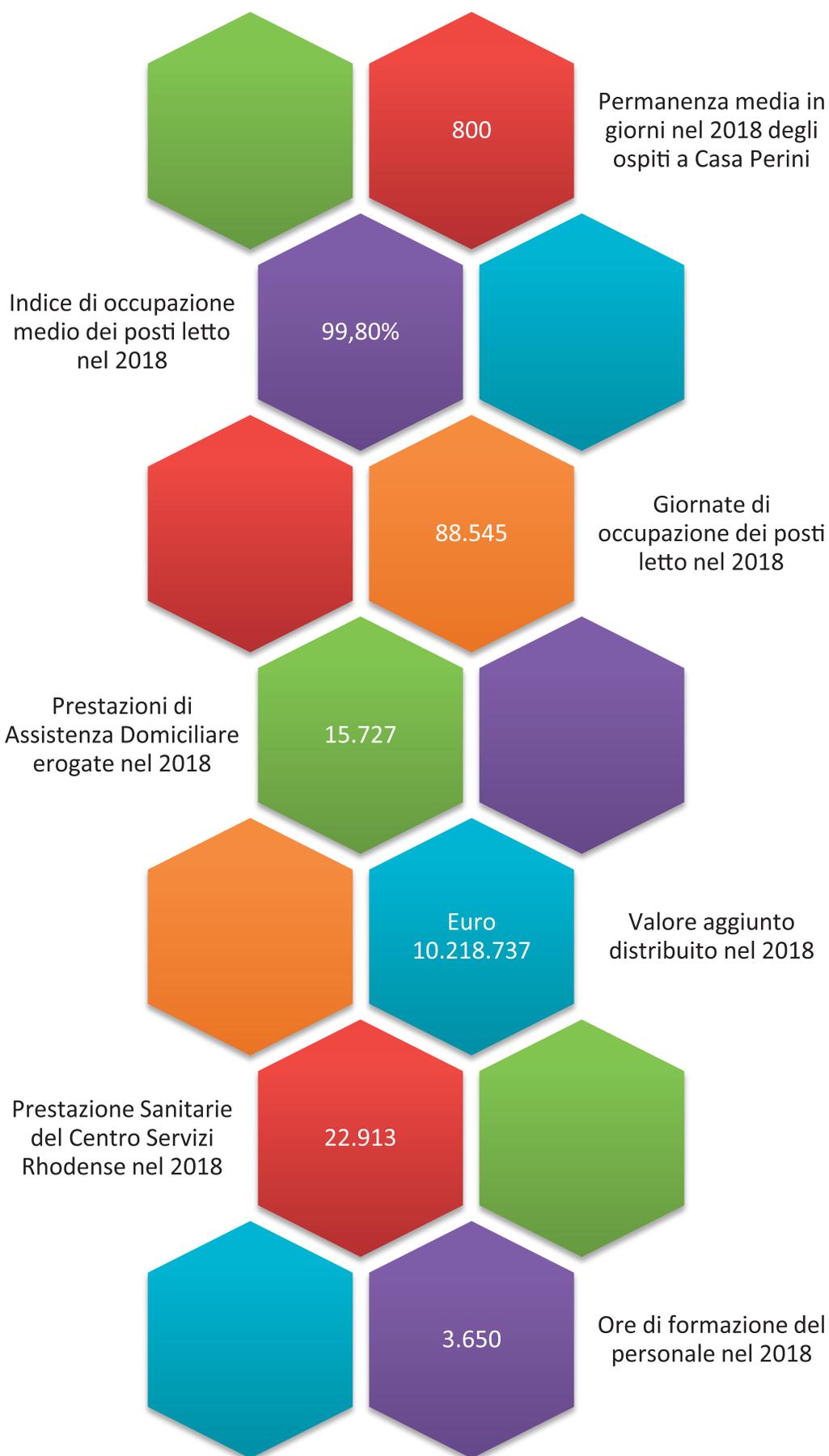
In partnership con la coop. Cielo, Coop.Geode, Associazione Passi e Crinali, Associazione l'Abbraccio, Associazione la corte dei piccoli frutti e l'ass. Micaela ONLUS, e grazie a un contributo di Fondazione Comunitaria del Ticino-Olona, verrà realizzato il progetto "Un pozzo per promuovere percorsi di agricoltura solidale per persone fragili". Il pozzo ad uso irriguo verrà realizzato presso la Cascina Poglianasca, e sarà al servizio di tutte le comunità residenti nella Cittadella della Solidarietà in modo che possano sviluppare nuove progettualità.



47



## LA FONDAZIONE RESTELLI IN CIFRE: DATI E CURIOSITÀ



Fondazione Giuseppe Restelli o.n.l.u.s.

RSA Sen. Carlo Perini

Via Cadorna, 65 - 20017 Rho (MI) • 02 930 2080

info@fondazionerestelli.it • fondazionerestelli.it



JOANNA SIERKO-FILIPOWSKA  
"FRIDA KAHLO" 2011



JAN VERMEER  
"RAGAZZA COL TURBANTE" 1665 - 1666



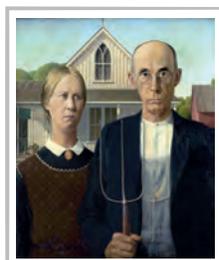
BARTOLOMÉ ESTEBAN MURILLO  
"GALIZIANE ALLA FINESTRA" 1670, CIRCA



ANNIBALE CARRACCI  
"MANGIAFAGIOLI" 1584 - 1585



JACQUES-LOUIS DAVID  
"YOUNG WOMAN WITH A TURBAN" 1780



GRANT WOOD  
"AMERICAN GOTHIC" 1930



ANDY WARHOL  
"MARILYN MONROE" 1967



EDWARD HOPPER  
"I NOTTAMBULI - PARTICOLARE" 1942



RENÉ MAGRITTE  
"IL FIGLIO DELL'UOMO" 1964



GIORGIO DE CHIRICO  
"AUTORITRATTO" 1950 - 1955



ANONIMO  
"RITRATTO DI GIOTTO" XVI SECOLO



LORENZO LOTTO  
"LA NATIVITÀ" 1523



49

# Volti d'Autore

Omaggio alla Storia dell'Arte

Realizzato in occasione del Natale 2018,  
con i migliori auguri per l'anno 2019

## CALENDARIO 2019





GIUSEPPE PELLIZZA DA VOLPEDO "IL QUARTO STATO" 1901

In Polonia c'è un piccolo villaggio chiamato **Zalipie** in cui le pareti delle case sia interne ed esterne, sono ricoperte di fiori. È un usanza nata più di cento anni fa, sembra, dall'intento di un uomo di coprire una macchia di fumo con un disegno.

Oggi, dal 1948, è addirittura una gara, la **Malowana Chata**, che vince chi abbellisce meglio il proprio cottage.

Anche a **Louka** sta succedendo qualcosa di simile, ma a farlo è una sola residente...una donna di 90 anni!

Lei ha dichiarato che attraverso questo impegno artistico si sente ancora molto giovane e protagonista della sua vita.

Partendo da questo presupposto, anche la **Fondazione Giuseppe Restelli** ha deciso di aprire le porte all'arte, facendo diventare alcuni anziani della struttura protagonisti assoluti di opere d'arte famose, perseguendo come obiettivo quello di ridare alla persona un ruolo di protagonista e le motivazioni per riaccendere in loro l'entusiasmo.

Gli anziani si sono prestati con entusiasmo e passione per la riuscita di questi splendidi scatti, che sono il frutto di un minuzioso lavoro di ricerca e di studio su ogni singolo dipinto.

Vogliamo ringraziare tutti coloro che si sono impegnati per questo progetto, ma in particolare vi "presentiamo" i protagonisti di tutti gli scatti:

**GENNAIO: Bruno Grazia**

**FEBBRAIO: Cacioni Ilda**

**MARZO: Moroni Bianca, Cerri Pierina**

**APRILE: Saporiti Giacomo**

**MAGGIO: Susani Bianca**

**GIUGNO: Cattaneo Virginia, Simonato Mario**

**LUGLIO: Silo Rina**

**AGOSTO: Del Rosso Domenico**

**SETTEMBRE: Cervato Dino**

**OTTOBRE: Pamato Vittorio**

**NOVEMBRE: Pavanello Adriano**

**DICEMBRE: Giarratana Giuseppe, Pozzi Pierina**

Senza dimenticare la preziosa collaborazione dell'associazione di Volontariato "Voi e noi insieme", i cui membri si sono prestati per la foto che potete ammirare qui sopra. In particolare ringraziamo: **Marangoni Fiona, Volpi Marzia, Ialungo Elena, Bassi Amalia, Tessaro Enrico, Caimano Lina, Ceriani Giovanna, Peri M.Rosa, Nebuloni Franco, Sfondrini Angela, Volpi Cesira, Di Nunno Nunzia, Petrini Angelo, Colombo Isabella.**

Le foto che potete ammirare su questo calendario, sono il risultato dello sforzo e dell'impegno dell'intero staff del

**Servizio Animazione della Fondazione Giuseppe Restelli:**  
**Boccia Francesca, Carrera Ada, Casarico Stefania, Guarnieri Ilaria,**  
**Masseroni Fabio, Poretti Giuliana, Viola Elena.**