



BILANCIO SOCIALE 2020

L'Arca Società Cooperativa Sociale

INDICE

1- PREMESSA	03
2. NOTA METODOLOGICA	07
2.1 Modalità di comunicazione e diffusione	
2.2 Riferimenti normativi	
3- INFORMAZIONI GENERALI	08
3.1 Carta di identità della cooperativa	
3.2 Territorio di riferimento	
3.3 Valori e finalità perseguiti (visione, missione)	
3.4 Attività statutarie	
3.5 Collegamenti con altri enti del terzo settore	
3.6 Storia della Cooperativa	
4 – STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	16
4.1 Composizione della base sociale	
4.2 Sistema di governo e di controllo	
4.3 Mappatura principali stakeholder	
4.4 Presenza sistema di rilevazione di feedback e commento ai dati	
5 - PERSONE CHE OPERANO PER LA COOPERATIVA	23
5.1 Tipologie, consistenza e composizione del personale retribuito e volontario	
5.2 Contratto di lavoro e compensi	
5.3 La Formazione	
6 - OBIETTIVI E ATTIVITA'	32
6.1 DIMENSIONI DI VALORE E OBIETTIVI DI IMPATTO	
6.2 LE ATTIVITA'	
Servizi residenziali	
- Comunità Residenziale “Le Betulle”	
- Comunità Alloggio Sociale per Anziani “Il Melograno”	
- Cure Intermedie	
Servizi semiresidenziali	
- CDI di Bette	
- CDI Il Girasole	
Servizi domiciliari e territoriali	
- SAD	
- ADI	
- Centro Socio Sanitario	
Progetto “Luoghi Comuni”	
7 - SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA	52
8- ALTRE INFORMAZIONI	55
9 – RISULTATI RAGGIUNTI E PROSPETTIVE FUTURE	56

1 - PREMESSA

Il 2020 resterà nella storia come *"annus horribilis"*, l'anno che ha sconvolto il pianeta con la Pandemia e che non ha risparmiato il nostro angolo di mondo, con ripercussioni in tutti i settori: salute, sistema dei servizi, economia.

Iniziato in sordina, è stato poi un crescendo e infine uno *"tsunami"* che si è abbattuto sulle nostre vite, sconvolgendo le regole del vivere comune, imponendo uno *"stato di guerra"* e spegnendo l'ottimismo, la fiducia, la speranza.

Nessuno può dimenticare quelle immagini della pandemia che sono diventate un simbolo:



La pandemia ha avuto ripercussioni anche sui nostri servizi, come vedremo nella parte relativa alle attività, a livello logistico (chiusura/ridimensionamento di servizi, creazione di spazi di isolamento), organizzativo (protocolli, misure di prevenzione e sicurezza, riorganizzazione di servizi e ricollocazione operatori) ed economico (diminuzione della “produzione”, mancati o diminuiti ricavi, sospensione di attività, utilizzo della cassa integrazione), ma soprattutto ha avuto un impatto devastante sulle persone: ospiti, utenti, famiglie, operatori.

Il 13 novembre con il riscontro dei primi positivi al COVID di due operatori e di un ospite del CDI Il Girasole, che viene subito chiuso, l'epidemia che avevamo scongiurato nella primavera, colpisce il Centro Polifunzionale di Bette. Lasciamo raccontare alle parole degli operatori e alle immagini.

“Sapevamo che poteva accadere. Anche perché rispetto alla prima ondata, nonostante la situazione sembrasse più grave e prevalessse la paura, il mondo si era come “fermato” e le possibilità di contagio erano meno frequenti, mentre oggi, si moltiplicano le occasioni di diffusione del virus.

Sapevamo che poteva accadere, soprattutto nella seconda ondata, e ci siamo preparati, ma è diverso scrivere procedure dal vivere l'epidemia sulla propria pelle. Avevamo previsto la possibilità di gestire qualche caso, avevamo predisposto camere di isolamento, separazione dei reparti, protocolli di sicurezza, ma poi siamo stati travolti: da 0 a 21 casi in una settimana e 11 operatori. Tutto il nostro mondo completamente stravolto. La tutela della salute ha preso il sopravvento rispetto a tutti gli altri aspetti della cura, si è capovolta la prospettiva: azzerati contatti, l'attenzione ai desideri e ai tempi degli anziani, parola d'ordine “protezione e sicurezza”. Ci si è trovati a dover raddoppiare l'assistenza con metà degli operatori, poiché il contagio ha colpito anche il personale. Gli operatori, azzerati nella loro individualità, avvolti nelle tute, maschere e visiere per cercare di proteggersi e di proteggere, cercano di non far mancare un sorriso, espresso con gli occhi, un “tocco” che sotto i tripli guanti, ha solo la parvenza di una carezza, ma la comunicazione è difficile, tanti anziani hanno difficoltà di udito e lo scambio è complicato. Ma resistono, infaticabili e preoccupati, spaventati ma “sul pezzo” e giorno dopo giorno, sembrano più forti. Viviamo appesi al bollettino delle misurazioni: temperatura, saturazione, parametri, discese e risalite, miglioramenti e improvvisi tracolli, un su e giù di emozioni, speranze, e paure. Questo virus è imprevedibile, cattivo, nel momento che concede una tregua è perché sta preparando il prossimo attacco. 112, sirene, tensione alle stelle, e gli occhi smarriti di chi viene caricato sull'ambulanza, senza il conforto dei propri cari, senza saper dove andrà a finire e come andrà a finire”



“Prima la nostra responsabilità era quella di presidiare l'organizzazione, cercare di renderla compatibile con le esigenze degli anziani residenti e di quelli in transito per la riabilitazione. L'obiettivo era quello di costruire opportunità, dare attenzione all'individualità, ai desideri, favorire la socialità e far star bene le persone, in una dimensione domestica e familiare, sempre accanto alla loro famiglia. Poi con la pandemia, abbiamo dovuto vicariare anche gli affetti familiari, diventare un po' la loro seconda famiglia, che è sparita da un giorno all'altro per lunghi mesi, così come i volontari che rallegravano le loro giornate, importanti per tutti, ma soprattutto per chi una famiglia non l'aveva o non l'aveva più. Ora, con lo scoppio dell'epidemia, non siamo più solo responsabile del loro benessere, ma della loro stessa vita e questo è un fardello troppo pesante da portare da soli. Per fortuna il gruppo è coeso, ci si aiuta a vicenda, gli anziani sono comprensivi e si adattano e i familiari li sentiamo vicini e questo aiuta un po' ad attraversare questo momento così duro per tutti”

“Credo che nei momenti di crisi esca il meglio o il peggio delle persone, esce la vera essenza, senza veli. Cosa si scopre?”

“Si scopre che abbiamo tutti risorse inaspettate, che riusciamo a cogliere le piccole gioie quotidiane, che la temperatura di tutti sotto i 37° è motivo di felicità e di speranza, pollice alzato, sorrisi dietro le mascherine. Scopriamo quanto è prezioso accudire le persone più fragili e incoraggiare quelle più “gagliarde”. Impariamo come escogitare soluzioni impensate, scopriamo l'affetto che tante persone ci hanno testimoniato, che non era scontato in una situazione simile, dove sembra più facile criticare.”

Sono giornate dove tutto diventa difficile come rispondere al cellulare, allacciare un camice, persino bere un goccio d'acqua, chiusi dentro a tute bianche, maschere, visiere, da cui emergono solo occhi che raccontano emozioni, angoscia, speranze, preghiere, fatiche. Mani forti che si prendono cura di anime smarrite, in cerca di aria e di un sorriso, di una parola di conforto che possa alleviare la solitudine, il timore di una morte spesso sfiorata, a volte troppo vicina. Giornate appese al bollettino delle temperature, della saturazione, ai piccoli miglioramenti e ai repentini peggioramenti, alle buone e cattive notizie. Rabbia, tristezza, la frustrazione di non riuscire a curarli, di non riuscire a lenire le loro sofferenze, che si scontrano con il voler invece fare la differenza; sensi di colpa per non essere riusciti a strappare un'altra vita alla morte, sempre divisi tra l'impegno verso gli ammalati e la grande preoccupazione per la propria salute e per quella dei propri cari.

Oggi è la Vigilia di Natale, un Natale strano per tutti, ma certamente particolare per noi, che abbiamo vissuto e stiamo ancora vivendo la fase più difficile della nostra storia. In questo giorno sospeso tra la voglia di normalità, di famiglia, di serenità e una realtà che ci risucchia dentro ad un vortice di angoscia, di fatica e di dolore, voglio inviarvi un pensiero per farvi sentire meno sole e un grazie per quello che siete, che avete fatto e continuate a fare in una situazione che è persino difficile da descrivere per chi, come noi, l'ha vissuta.



affettuoso di una famiglia che ci rinfanca ...

Carissime operatrici dell'Arca sono a manifestare a nome di tutti i miei famigliari e mio personale, il Grazie più riconoscente per ciò che l'ARCA, come la chiamiamo tutti, è stata per la nostra mamma. Casa accogliente e sicura, affettuosa e premurosa, rispettosa e professionale ... una seconda famiglia. Lei è arrivata lì nel momento del lento, inesorabile autunno del corpo e della mente. Ma era in mani sicure, accoglienti, fidate. E alla fine il regalo più grande: l'averla potuta accompagnare in un momento faticoso per tutti dove tutto è diventato complicato, rigido, distanziato. Anche un bacio o un abbraccio che sono i gesti che più sono dentro di noi. Con grande stima e affetto

Oggi è Venerdì Santo, un giorno di riflessione, di penitenza, che mette la croce al centro dell'attenzione.

Una croce che molti quest'anno hanno inciso nei corpi provati dalla malattia e nel cuore per la perdita di tante persone care. Anche noi, in questa giornata particolare vogliamo esprimere la nostra vicinanza ai nostri anziani, che tanto hanno sofferto in questi mesi a causa del COVID e dell'allontanamento "forzato" dai loro familiari e amici. Un pensiero affettuoso va in particolare alle famiglie che hanno dovuto dire addio ai loro cari, spesso nell'assenza, senza poter stare loro accanto, senza il sollievo di una carezza. E il pensiero va anche a quanti con l'affetto, con la loro presenza e con gli aiuti materiali, ai nostri operatori che sono sempre in prima linea e ai nostri volontari che ancora oggi ci dedicano il loro tempo prezioso.



Ma come un fiume in piena che alla fine si ritira, anche da noi la fase più dura sembra passata. Restano i posti vuoti, i volti segnati di chi ha vissuto la prima linea, di chi si è ammalato e porta ancora le ferite, di chi si non riesce a guarire o si è appena ammalato quando pensava che fosse finita... Il COVID comunque ha colpito tutti, si è insinuato nelle nostre vite in modo dirimpente, stravolgendole completamente, risuonando in ciascuno di noi in modo diverso, ma sempre in modo profondo. Non passerà presto e ci vorrà del tempo per ricostruire energie, entusiasmo, fiducia e serenità. E forse dovremo farci aiutare a superare tutto questo. Ripartiamo da qua dalla forza, dalla competenza e dalla "tenuta" che queste donne hanno dimostrato, dal valore della collaborazione e della reciprocità, dai tanti gesti gentili tra colleghe (i dolcetti, i frullati energetici, la pappa reale), le parole di incoraggiamento, di chi in seconda linea ha sofferto con noi e ha tifato per noi. Insieme ce la possiamo fare.

Grazie di cuore a ciascuna di voi, anche a chi da altri servizi non si è tirato indietro per dare una mano.

Un grazie anche a chi lavora a domicilio, nel SAD e nell'ADI. Il loro lavoro non si vede, ma è prezioso, qualificato, raggiunge tantissime persone ed è altrettanto complesso e rischioso perché le operatrici entrano nelle case che spesso non garantiscono alta protezione. Un grazie agli uffici, che continuano a far funzionare la "macchina", senza fare troppo rumore e al Consiglio di Amministrazione, sempre vicino e di grande supporto.

In questo tempo abbiamo vissuto un paradosso: si sopravvive se si sta insieme e ma solo stando lontani possiamo sconfiggere il COVID. E insieme abbiamo dimostrato la nostra forza e questo è il più bell'auspicio per un nuovo anno che speriamo meno drammatico.



La pandemia ha rivelato ciò che davamo per scontato: che L'Arca è una società "sana", che ha saputo dimostrare, pure nel dramma vissuto, grande competenza, "capacità di tenuta", spirito di squadra e un grande cuore. Condividere un percorso così faticoso, pur nelle difficoltà, negli insuccessi e nel dolore, ha costruito un legame fra le persone e paradossalmente ha creato un clima di lavoro "positivo" e ci ha spinti ad analizzare la nostra organizzazione per migliorarla e ci ha fatto capire quanto sia importante lavorare sui "modelli di cura" e condividere questi modelli con il territorio per costruire una nuova cultura dell'anzianità e della cura. Ci ha fatto riflettere come siano importanti tutte le figure professionali e come debbano essere sostenute e valorizzate, per arginare la precarietà dei lavori di cura e le possibili "fughe" di professionalità.

Una bella soddisfazione è stato sentire la vicinanza dei familiari e della comunità, che con il sostegno morale, aiuti pratici (Protezione Civile, Comune di Chiavenna) e aiuti economici (donazioni private e da parte di enti come SIEC, Fondazione CARIPL0) ci hanno permesso di non "gettare la spugna". Poi nella tarda primavera del 2021 sono arrivati i ristori e gli aiuti da parte della Regione, che ci hanno permesso di chiudere questo bilancio quasi in pareggio, dopo aver temuto di dover affrontare perdite ingenti.

Per tutti questi motivi vogliamo ringraziare: tutti gli operatori, soprattutto quelli che sono stati in prima linea e chi si sono ammalati; i professionisti (in particolare la Dott.ssa Lucchinetti, il nostro referente COVID, Dott. Domenico Chirico, senza i quali non avremmo potuto farcela e il Dott. Emilvio Fascendini, medico del lavoro per la costante vicinanza), i volontari e tutti coloro che ci sono stati vicini.

Un anno da dimenticare, ma che ricorderemo, che ci ha fatto sperimentare l'abisso ma che ci ha restituito un'immagine luminosa, fatta di le persone il cui operato è guidato da valori solidi, da quella sapienza del cuore che ci rende orgogliosi di far parte di questa cooperativa.

Grazie di 

Il Consiglio di Amministrazione e la Direzione.

2. NOTA METODOLOGICA

Il presente Bilancio Sociale si riferisce all'**anno di rendicontazione 2020**, in ottemperanza alle Linee Guida per l'elaborazione del Bilancio Sociale previste dal Decreto 4 luglio 2019 e con il supporto informatico della Piattaforma messa a disposizione da Confcooperative ADDA.

Alla sua stesura ha collaborato un tavolo di lavoro che ha visto coinvolti differenti livelli, in particolare la Direzione, i Responsabili e Coordinatori dei servizi e dell'Area Amministrativa. La metodologia utilizzata per la redazione del Bilancio Sociale ha visto la ricerca e la condivisione dei dati necessari con il Consiglio di Amministrazione.

Le informazioni sono state attinte da: dati economici, carta dei servizi, organigramma, procedure e relazioni sui servizi, che attestano e monitorano tutte le attività della Cooperativa. L'opera di condivisione vuole essere da un lato un modo per poter controllare la coerenza tra obiettivi strategici, mission, modalità di operare della Cooperativa; dall'altro lato è uno strumento per mostrare la trasparenza della Cooperativa stessa.

2.1 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE

Il Bilancio Sociale vuole essere un documento condiviso e conosciuto, in quanto tale prevede canali di comunicazione interni ed esterni.

Internamente il Bilancio Sociale viene restituito all'interno dell'assemblea soci e attraverso la diffusione del documento ai soci e ai lavoratori.

All'esterno il presente bilancio viene reso noto attraverso la sua pubblicazione sul sito della Cooperativa.

2.2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente Bilancio Sociale utilizza, come riferimenti normativi i seguenti:

- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/2008 contenente le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale
- La deliberazione n° VIII/005536 del 10/08/2007 della Regione Lombardia
- BURL n° 23 del 08/06/2009 la circ. reg. n° 14 del 29/05/2009 che riporta le indicazioni e le note esplicative per la redazione del Bilancio Sociale delle Cooperative.
- D.lgs. n. 112/2017, art.
- Nota del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali del 22 febbraio 2018
- Decreto Interministeriale 16 marzo 2018
- Decreto del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali 4 luglio 2019 "Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore".

Il Bilancio Sociale è stato approvato dall'Assemblea dei Soci in data 14 luglio 2021, in deroga per effetto delle disposizioni in seguito all'Emergenza COVID-19.

3 - INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

3.1 CARTA DI IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA

L'Arca Società Cooperativa Sociale, P.IVA 00528850142, ha sede legale a Chiavenna in Via D.P. Buzzetti, 41.

Ha tre sedi operative:

- una a Chiavenna, presso la sede legale dove si trova Il Centro Polifunzionale
- una seconda a Chiavenna dove si trova il Centro Il Girasole e che dall'aprile 2017 è diventata sede della Direzione e dell'Amministrazione.
- una c/o la Comunità Montana Valchiavenna, sede del Progetto Luoghi Comuni.
- la sede della CA Il Melograno di Samolaco è stata chiusa al 31/08/2020.

Nome dell'ente	L'ARCA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Codice fiscale	00528850142
Partita IVA	00528850142
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A
Indirizzo sede legale	VIA DON PIETRO BUZZETTI 41 - 23022 - CHIAVENNA (SO) - CHIAVENNA (SO)
Altri indirizzi	VIA G.B. CERLETTI 19 - CHIAVENNA (SO)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A126439
Telefono	0343-990005 Amministrazione e CDI Il Girasole /ADI 034335760 Sede legale Centro Polifunzionale
Fax	0343/30894
Sito Web	www.arcasociale.org
Email	info@arcacoopchiavenna.it
Pec	arcacooperativa@pec.confcooperative.it
Codici Ateco	87.10.00
	88.00.00
	88.10.00

3.2 TERRITORIO DI RIFERIMENTO

Il territorio di riferimento della Cooperativa è quasi esclusivamente la Valchiavenna, in provincia di Sondrio, anche se rispetto nella Comunità Residenziale e nella Struttura Intermedia Socio Sanitaria vengono accolte persone di altri distretti o talvolta da fuori provincia.

- stimolando la creazione di un welfare comunitario
- facendo sistema con le altre realtà del terzo settore
- operando in sinergia con la rete dei servizi

L'Arca intende inoltre operare affinché le condizioni economiche da proporre ai propri soci ed operatori siano tali da poter contare sul contributo protratto nel tempo di persone preparate e motivate, legate al lavoro da un compenso economico e da incentivi formativi tali da garantire la giusta motivazione, in un **clima di lavoro attento al benessere** di ognuno e improntato alla condivisione e alla partecipazione

3.3 VALORI E FINALITÀ PERSEGUITE (MISSIONE DELL'ENTE - COME DA STATUTO/ATTO COSTITUTIVO)

VALORI

L'Arca è un **ente non profit (ONLUS)**, essendo assente per statuto la finalità di lucro, che ha quale obiettivo la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini.

Il nostro agire quotidiano è incentrato su alcune parole-chiave che rappresentano i nostri valori:

RISPETTO: riconoscimento dell'unicità e della diversità di ogni persona e della sua autonomia

TRASPARENZA: chiarezza e autenticità nei rapporti e condivisione di informazioni e obiettivi.

PROFESSIONALITÀ: volontà di operare con rigore e competenza e di crescere attraverso un aggiornamento continuo.

RESPONSABILITÀ: la consapevolezza del nostro agire per il benessere delle persone e ci porta ad operare con integrità, nel rispetto degli impegni assunti verso i clienti e la comunità.

SPIRITO DI SQUADRA: condivisione di obiettivi, progetti, valorizzando il contributo di ognuno.

VALORIZZAZIONE DELLA PERSONA: capacità di relazione, ascolto ed empowerment nei confronti dei nostri clienti e collaboratori.

PASSIONE: anima il nostro lavoro, è l'energia positiva l'entusiasmo che trasmettiamo alle persone che ci stanno intorno e che ci dà la carica per affrontare ogni giorno il nostro lavoro.

FLESSIBILITÀ: per adeguarsi ai cambiamenti, ai bisogni e alle richieste dei clienti.

I valori indicati orientano sia le strategie che le linee operative e di gestione, che si possono così sintetizzare:

BENESSERE E CONDIVISIONE DEI BISOGNI: La Cooperativa sociale L'Arca è **orientata al benessere delle persone** incontrate, prima che alla cura delle loro fragilità, disabilità e malattie. In questo senso, prima che servizi specifici, sono ricercate e promosse le condizioni perché esse possano autonomamente adempiere al proprio progetto di vita anche in presenza di disagi, limitazioni e difficoltà. La Cooperativa, in coerenza con i principi cui si ispira, è impegnata a **leggere i bisogni del territorio, condividendoli con i diversi attori** e a

individuare le strategie per **offrire le risposte più adeguate ai bisogni emergenti**. In tal senso l'attività progettuale della Cooperativa è **in continua evoluzione**, anche in riferimento alle nuove politiche sociali che sollecitano a ripensare alle strategie di offerta dei servizi.

SUSSIDIARIETA E VALORIZZAZIONE DELLE RETI INFORMALI: L'Arca si ispira al **principio di sussidiarietà** che vede la **famiglia** non tanto come destinatario delle politiche sociali, ma soprattutto come **co-protagonista**, riservando ai servizi una funzione di supporto, che viene attivata solo quando la famiglia viene meno o non ha le risorse adeguate per far fronte al problema. Quindi, all'interno di un contesto in cui sia acquisito un sistema di garanzie di benessere pubblico e di servizi socio sanitari, la Cooperativa opera per una **valorizzazione della famiglia e delle risorse informali**, accolte come parte integrante di ogni progetto e come segno della continuità storica e esistenziale che la persona desidera e persegue.

SPECIALIZZAZIONE, QUALITA' E INNOVAZIONE: Lo scopo della Cooperativa consiste nell'offrire agli utenti **servizi specializzati e qualificati** che garantiscano alle persone una **qualità di vita** il più elevata possibile, rispettando la loro individualità, dignità e riservatezza, facendosi carico dei peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali, promuovendo **l'autonomia, l'inserimento sociale e riducendo**, per quanto possibile, gli **stati di disagio**, in una logica di promozione alla salute, non rinunciando alla ricerca di **soluzioni innovative**. L'attività della Cooperativa è articolata in **unità d'offerta e servizi diversificati ma collegati**, in grado di garantire una **risposta appropriata alle diverse esigenze degli anziani incontrati**, dal bisogno di trovare soddisfazione alle proprie capacità e interessi, al desiderio di esprimere i propri punti di vista e desideri, fino alle necessità più complesse di sostegno sociale, assistenziale e sanitario, secondo modalità orientate a favorire il desiderio di normalità di ogni persona.

VALORIZZAZIONE RISORSE UMANE: Coerentemente con questi obiettivi, la Cooperativa L'Arca opera in una logica di **valorizzazione delle risorse umane**, garantendo il rispetto delle norme, la tutela dei diritti e favorendo lo sviluppo di un ambiente idoneo a garantire una buona qualità di vita e di relazioni anche per chi opera per il benessere della persona seguita. E' quindi favorita la condivisione degli obiettivi e la **partecipazione** alle scelte che la Cooperativa è chiamata a compiere, ma anche promossa la crescita umana, culturale e professionale delle risorse che cooperano alla loro realizzazione.

TERRITORIALITA' E LAVORO IN RETE: L'Arca ha sempre privilegiato la **territorialità** intesa come **appartenenza alla comunità** in cui la Cooperativa è nata e come **scelta di operare in un territorio ben definito**, ambito che consente la conoscenza dei bisogni, il contatto con la popolazione, il monitoraggio concreto dell'esperienza, la conoscenza e il coinvolgimento delle diverse espressioni della solidarietà. L'Arca promuove la **collaborazione e lo scambio con altre cooperative e organizzazioni di volontariato** del territorio e della provincia, al fine di creare e rafforzare **una rete** di sinergie, di competenze, di sistemi operativi, di metodologie e innovazione.

VISIONE E MISSIONE

L'Arca nel prossimo futuro intende diventare il **punto di riferimento delle politiche sociali a favore della popolazione anziana**, un'azienda che propone **servizi di eccellenza**, capace di proporre soluzioni adeguate alle esigenze e alle scelte dei clienti e delle loro famiglie.

Per questo intende innovare i propri servizi e sviluppare alcune nuove aree strategiche:

- potenziandosi sotto il profilo imprenditoriale ed organizzativo
- realizzando una gestione economica e finanziaria capace di garantire lo sviluppo della

cooperativa, anche attraverso la ricerca di fondi e di sviluppo della comunicazione

- rafforzando l'azione di governo
 - differenziando e ampliando la base sociale
 - coinvolgendo le famiglie e le reti informali
 - stimolando la creazione di un welfare comunitario
 - facendo sistema con le altre realtà del terzo settore
 - operando in sinergia con la rete dei servizi
- L'Arca intende inoltre operare affinché le condizioni economiche da proporre ai propri soci ed operatori siano tali da poter contare sul contributo protratto nel tempo di persone preparate e motivate, legate al lavoro da un compenso economico e da incentivi formativi tali da garantire la giusta motivazione, in un **clima di lavoro attento al benessere** di ognuno e improntato alla condivisione e alla partecipazione. Operiamo affinché gli anziani e le persone fragili possano vivere un'esistenza serena e ricca di stimoli al loro domicilio e quando non è più possibile, siamo impegnati a ricercare soluzioni che non costituiscano una frattura con l'esperienza precedente, ma che possano ricreare, il più possibile, un ambiente familiare, dove la vita quotidiana sia attiva e rispettosa delle abitudini delle persone ricoverate e dove ogni azione abbia valenza riabilitativa e riattivante.

La qualità che la Cooperativa vuole garantire si estende fino alla tutela delle esigenze di fine vita, accogliendo il significato e la qualificazione tecnica della cultura delle cure palliative, finalizzate a prendersi cura di chi non può guarire, garantendo sostegno, accoglienza e dignità. Ci poniamo al servizio dei familiari, per fornire supporto, consulenza nel fronteggiare gli eventi critici, ma anche opportunità di condivisione, di formazione, di confronto, accompagnandoli in un percorso che, affrontato da soli, per molti sarebbe insostenibile.

Coltiviamo la possibilità di un autentico incontro nella relazione d'aiuto, "stando accanto" alle diverse forme di difficoltà esistenziali, offrendo ascolto e facilitando connessioni. Per questo offriamo ai nostri clienti servizi sanitari e di assistenza con professionalità, accoglienza, umanità e tempestività, valorizzando la persona e rendendola partecipe nella ricerca di soluzioni ai suoi bisogni. Serietà, umanità e calore accompagnano sia il rapporto con gli utenti e con le loro famiglie sia le relazioni con le persone che lavorano presso i nostri servizi e le nostre residenze, cui proponiamo un aggiornamento continuo perché siano sempre interlocutori adeguati per gli ospiti e mantengano viva la passione per il proprio lavoro.

3.4 ATTIVITÀ STATUTARIE INDIVIDUATE E OGGETTO SOCIALE (ART. 5 DL N. 117/2017 E/O ALL'ART. 2 DL LEGISLATIVO N. 112/2017 O ART. 1 L. N. 381/1991)

L'Arca, **come da Statuto**, realizza i propri scopi sociali attraverso interventi di prevenzione e promozione a favore della popolazione e la gestione di servizi socio sanitari, assistenziali ed educativi in favore di persone in difficoltà attraverso:

- » attività di **assistenza domiciliare** e in genere di supporto alla domiciliarità;
- » **attività sanitarie a carattere domiciliare o ambulatoriali**
- » **strutture di accoglienza** per persone anziane autosufficienti e non, **residenziali e diurne**;
- » servizi di **consulenza e formazione** rivolti ai destinatari dei servizi e alle loro famiglie, nonché interventi atti a sostenere l'autorganizzazione dei soggetti utenti o familiari nelle attività di cura;
- » servizi e centri di **riabilitazione**;
- » centri diurni ed altre strutture con carattere animativo nonché altre **iniziative per il tempo libero, la cultura e il turismo sociale**;

- » **iniziative formative, informative**, svolta a favore di soci e di terzi;
- » attività di **ricerca e consulenza**;
- » attività di **sensibilizzazione e animazione della comunità locale**;
- » **attività di promozione** e rivendicazione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti.

La Cooperativa si è specializzata negli interventi a favore dei soggetti fragili (anziani e persone non autosufficienti), a livello domiciliare, semiresidenziale e residenziale.

Nel centro socio sanitario, i pazienti sono prevalentemente adulti, di tutte le età.

Si occupa inoltre di prevenzione e di consulenza psico-sociale e formazione ai familiari di persone non autosufficienti o con problemi cognitivi.

Sintesi dei servizi della cooperativa nel 2020

SERVIZI RESIDENZIALI	CURE INTERMEDIE	COMUNITÀ RESIDENZIALE LE BETULLE	C.A.S.A. IL MELOGRANO
SERVIZI SEMI RESIDENZIALI	CDI DI BETTE	CDI IL GIRASOLE	
SERVIZI DOMICILIARI	ADI	SAD PUBBLICO	SAD PRIVATO
SERVIZI TERRITORIALI	SPORTELLO ASSISTENTI FAMILIARI	LUOGHI COMUNI	
SERVIZI AMBULATORIALI	CENTRO NEURO PSICOLOGIA	AMBULATORIO FISIOTERAPIA E PALESTRA	AMBULATORIO INFERMIERISTICO E PEDICURE

Legenda

PRIVATO	ACCREDITATO	APPALTO
---------	-------------	---------

I fruitori

La ricaduta sociale di tutte le attività che la Cooperativa svolge si può ben valutare anche dal punto di vista dei fruitori dei servizi socio sanitari che ne rappresentano il target primario.

L'Arca ha seguito nel 2020 in totale n. 1225 persone, suddivise nei diversi servizi.

	Comunità Residenziali	CI	CDI	ADI *	SAD	Sportello (Famiglie e badanti)	Ambulatori palestra
2019	65	38	29	234	57	37+38	172
2020	43	28	32	900	66	28+22	106

3.5 COLLEGAMENTI CON ALTRI ENTI DEL TERZO SETTORE

Reti associative (denominazione e anno di adesione):

Denominazione	Anno
Confcooperative	1986

Consorzi:

Nome
Sol.Co Sondrio

Altre partecipazioni e quote (valore nominale):

Denominazione	Quota
Cooperativa sociale Nisida	500,00
Unioncoop	4.351,64
Cooperfidi Italia soc.coop	1.584,97
Consorzio Solco Sondrio	2.500,00

Contesto di riferimento

L'Arca opera in Valchiavenna in stretta collaborazione con altre realtà del terzo Settore presenti sul territorio e in particolare sinergia con la Cooperativa Sociale Nisida, di cui L'Arca è Socia e viceversa. E' stata uno dei soci fondatori del Consorzio Sol.Co Sondrio di cui è stata socia per molti anni e, dopo una breve interruzione, è tornata ad esserne socia dal 2018.

Dal 2016 al 2019 ha fatto parte del Gruppo Paritetico Cooperativo "Grandangolo" in una prospettiva di aggregazione delle quattro cooperative sociali, poi sfociato nella fusione tra Cooperative Il Granello e Insieme e quindi chiuso a fine 2019.

La Cooperativa opera in rete con i servizi socio sanitari e con gli enti del territorio e ha collaborato in molte occasioni su progetti comuni.

3.6 STORIA DELLA COOPERATIVA

Di seguito si illustrano sinteticamente le fasi salienti della storia della Cooperativa, nata nel 1985, agli albori della cooperazione, quando ancora non esisteva una legge specifica in quanto la cooperazione era intesa solo come forma di mutualità interna e non di mutualità allargata.

Le origini

L'Arca è stata costituita il 23 maggio 1985, per iniziativa della Comunità Montana Valchiavenna, che si proponeva di individuare nuovi soggetti a cui affidare i nuovi servizi previsti dal Programma di Zona, e di un gruppo di operatori e volontari che intendevano operare a favore di persone in difficoltà. L'Arca cominciò ad operare nel dicembre 1985

attraverso la gestione del nuovo reparto protetto per non autosufficienti della Casa di Riposo «Città di Chiavenna».

La Cooperativa si sviluppò rapidamente, grazie alla propria credibilità e alla sempre maggior propensione da parte degli EEPP ad utilizzare la cooperativa, per superare alcuni vincoli amministrativi che rendevano molto difficile lo sviluppo dei servizi. In quegli anni oltre a gestire la Struttura Protetta, acquisì i Servizi di Assistenza Domiciliare, che via via, venivano affidati dai comuni e si occupò della gestione di servizi a favore dei disabili all'interno delle scuole, fino all'apertura, nel 1988, del Centro Socio Educativo per disabili. Per alcuni anni ebbe in convenzione anche il servizio di trasporto dializzati presso l'ospedale di Bellano e alcuni inserimenti lavorativi in collaborazione con alcuni comuni.

Lo sviluppo e la crisi

In pochi anni la base sociale passò da 25 a 80 soci. Operavano in cooperativa circa un centinaio di persone fra soci e dipendenti. Ma la crescita così rapida portò con sé anche alcuni problemi:

- rischio di strumentalizzazione da parte degli Enti Pubblici.
- rischio di dipendenza economica e organizzativa dagli Enti Pubblici
- conflittualità sul versante economico
- confronto sui modelli di servizio.
- crescita troppo rapida della base sociale
- base sociale non omogenea (gruppi professionali portatori di culture diverse)
- mancanza integrazione tra settore "anziani" e "handicap".

Pertanto nel 1990 si decise di scindere in due la Cooperativa, favorendo la nascita della Cooperativa Sociale Nisida, alla quale vennero trasferiti tutti i servizi legati alla disabilità, mentre L'Arca decise di specializzarsi sui servizi per anziani e per adulti non autosufficienti.

La riorganizzazione

Dopo la perdita dell'appalto con la Casa di Riposo e con alcuni comuni per il SAD, nel 1993-94, i soci dell'Arca comprendono ciò che diventerà fondamentale nel futuro cammino della Cooperativa e cioè la necessità di lasciare la strada delle certezze legate al rapporto con gli EE.PP. per imboccare quella più impervia dell'autonomia di gestione e dell'assunzione del rischio di impresa.

L'Arca in quegli anni ha sviluppato una significativa conoscenza del territorio e una competenza specifica nell'Area degli anziani anche non autosufficienti, che l'ha portata a tentare delle sperimentazioni, maturando un'esperienza di gestione di strutture di accoglienza temporanea per Anziani (Case Famiglia).

Da quelle esperienze, magari un po' approssimative, ma molto partecipate e comunitarie, nate per dare risposta al territorio e al bisogno di lavoro degli operatori rimasti in cooperativa, dopo la crisi degli anni '90 nasce una nuova consapevolezza e una nuova "forza".

Inizia così la progettazione e realizzazione del Centro Polifunzionale di Servizi all'anziano, inaugurato nel 1999.

La nuova era

Dal 2006 hanno iniziato a diffondersi e a crescere sono cresciuti i **servizi in regime di accreditamento** (Voucher sociali, ADI, Cure palliative), che insieme al CPF hanno messo al riparo la Cooperativa dalle alterne vicende legate agli appalti, che sono rimasti solo parzialmente il SAD.

Dal **2011** La Cooperativa comincia a sperimentarsi nel sanitario privato con l'apertura dell'ambulatorio/ palestra di Fisioterapia e lascia progressivamente i servizi domiciliari socio assistenziali.

Il **28.06.2012** viene inaugurato il nuovo **Centro Diurno Integrato "Il Girasole"**, specializzato nel trattamento delle demenze, un servizio innovativo per malati e le loro famiglie. Un bell'esempio di creazione di valore, con il contributo di risorse della cooperativa e degli enti pubblici (AOVV, che ha ceduto la struttura in comodato, il BIM, e Comunità Montana Valchiavenna che hanno dato un contributo) e di privati come i Lyons che hanno contribuito alla realizzazione del Giardino terapeutico.

A fine **2012** viene aperto anche il **Centro Sperimentale per post acuti SISS** (Struttura Intermedia Socio Sanitaria), esperienza che verrà stabilizzata dal 2016, diventando una unità di offerta della rete dei servizi.

Nel **2017** vengono aperti due nuovi servizi : lo **Sportello Assistenti Familiari** e il **Centro Prelievi** di N.Olonio

Il **1.06.2018** viene aperta la nuova **Comunità Alloggio per anziani "Il Melograno"** a Somaggia.

Nel **2019 riprende a operare nel SAD**, aggiudicandosi l'appalto biennale con la Comunità Montana Valchiavenna, che comprende anche lo Sportello Assistenti Familiari, e amplia i servizi ADI, aggiudicandosi il bando per il budget lasciato dalla Cooperativa Alba.

Nel **2020** viene chiusa la CA Il Melograno e sospeso il CDI di Chiavenna.

4 – STRUTTURA,GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

4.1 CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DELLA BASE SOCIALE/ASSOCIATIVA

I soci al 31.12.2020 erano n. 38.

La base sociale al 31/12	2018	2019	2020
Lavoratori	27	24	24
Volontari	0	0	0
Fruitori	0	0	0
Sovventori	0	0	0
Persone giuridiche	2	2	2
Altri soci	11	9	12

Quelli che vengono definiti "altri soci" in realtà sono ex soci lavoratori che hanno voluto mantenere la qualifica di soci anche dopo aver cessato il rapporto di lavoro. Alcuni di loro hanno sottoscritto anche la quota di ricapitalizzazione di Jeremy. Con questi soci si intende valutare la possibilità di costituire la sezione "soci sovventori", creando un fondo apposito.

SOCI	Soci al 31/12/2019	Soci ammessi 2020	Recesso soci 2020	Decadenza esclusione soci 2020	Soci al 31/12/2020
Numero	35	3	0	0	38

Nel 2020 sono entrati n. 3 soci e nessun recesso.

I soci dell'Arca sono quasi tutte donne, tranne un socio maschi (rappresentante di Nisida)

La fascia di età maggiormente rappresentata tra i **soci lavoratori** è quella **over 50** (40%).

I dati raccontano di una cooperativa in cui sono presenti i soci storici, ma che sta "invecchiando" e che fatica a trovare un ricambio, almeno nella compagine sociale.

4.2 SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO, ARTICOLAZIONE, RESPONSABILITA' E COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI

AMMINISTRATORI CdA

Il nuovo Consiglio di amministrazione eletto nell'Assemblea di Bilancio del 26.05.2020, è stato ridotto da 7 a 5 membri ed è così composto:

DELL'ANNA CLEMENTE	presidente
CROTTOGINI SONIA	vicepresidente
VANONI GIUSEPPINA	consigliere
LUCCHINETTI ALESSANDRA	consigliere
GUSMEROLI SILVANO	consigliere

TIPOLOGIA COMPONENTI

I componenti del CdA sono n.2 uomini e n. 3 donne, di cui n. 2 > 50 e 3 <50.

Quasi tutti, tranne uno appena entrato come socio e come amministratore, hanno diversi anni di esperienza come amministratori (3-4-6 mandati).

N.3 sono soci lavoratori e n.2 sono membri esterni (Gusmeroli Silvano in rappresentanza di Nisida e Dell'Anna Clemente, sempre appartenente a Nisida come Presidente membro esterno)

MODALITÀ DI NOMINA

Il Consiglio di Amministrazione viene nominato dall'Assemblea e dura in carica tre anni, fino all'Assemblea di bilancio. Il Presidente viene nominato dall'Assemblea dei Soci e in subordine dal Consiglio di Amministrazione.

I consiglieri e il Presidente non ricevono alcun compenso legato alla carica sociale.

E' stata stipulata una polizza assicurativa per la responsabilità civile degli amministratori e dirigenti ed è in definizione la polizza di tutela legale.

PARTECIPAZIONE AI CdA

Durante la pandemia i Consigli di Amministrazione formali sono stati pochi, 3 in tutto, con una partecipazione dell'88%.

Principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni

I Consigli di Amministrazione nel 2020 sono stati solo 3 :

7/2/2020 OdG:

- 1.Approvazione verbale del 12.12.2019
- 2.Presentazione della Cooperativa al Collegio Sindacale
- 3.Previsionale bilancio 2019
- 4.Ammissione n. 3 soci
- 5.Proposta di destinazione fondo accantonato per sanità integrativa dal 2013 al 2019.
- 6.Proposta rinnovo comodato Centro Il Girasole.
7. Varie ed eventuali.

25/05/2020 OdG

- 1)Approvazione bozza di Bilancio d'esercizio e Bilancio di responsabilità sociale anno 2019;
- 2)Convocazione Assemblea dei soci;
- 3)Rinnovo cariche sociali;
- 4)Aggiornamento stato dei servizi stante l'attuale situazione di emergenza sanitaria e atti conseguenti;
- 5)Acquisto cappa Centro polifunzionale;
- 6)Varie ed eventuali

15/10/2020 OdG

- 1.Approvazione verbale del 25.05.2020
- 2.Verifica periodica di bilancio al 30/09/2020
- 3.Accettazione contributo Cariplo sul Bando Lets Go
4. Valutazione partecipazione Bando Fondosviluppo "Call rigenerazione cooperativa"
- 5.Attribuzione poteri di rappresentanza e firma presso istituti bancari
- 6.Assegnazioni incarichi/deleghe Consiglio di Amministrazione
- 7.Assegnazione/conferma incarichi di direzione e coordinamento
- 8.Varie ed eventuali

Persone giuridiche

Le persone giuridiche che compongono la base sociale sono due: la Cooperativa sociale Nisida, che esprime anche un rappresentante in CdA e l'Associazione Alzheimer.

TIPOLOGIA ORGANI DI CONTROLLO

L'Arca ha tre organi di controllo :il Collegio Sindacale, l'organo di controllo contabile, oltre all'organismo di revisione.

Collegio sindacale

Il 16 dicembre 2019 l'Assemblea dei Soci ha nominato il Collegio Sindacale

Membri effettivi:

- Dott. Geronimi Giancarlo Presidente (compenso annuo € 3,000)
- Dott.ssa Morelli Giuliana (compenso annuo € 2.200)
- Avv. Alberto Gandini (compenso annuo € 2.200)

Sindaci supplenti:

- Dott.ssa Pasina Marina
- Dott. Gentile Giuseppe

Organo di controllo contabile

Il 16 dicembre 2019 l'Assemblea dei Soci ha nominato la società BDO quale organismo di revisione e controllo contabile (compenso annuo € 2.500)

Organismo di revisione

La Cooperativa ha approvato come organo di vigilanza il "Servizio Revisione" di Confcooperative Lombardia, che effettua la revisione con cadenza annuale.

PARTECIPAZIONE DEI SOCI

L'Assemblea dei Soci è costituita da tutti i soci. E' l'organo guida e delinea la visione, la missione della Cooperativa e gli orientamenti strategici cui devono sottostare tutti gli organismi inferiori sia politici che operativi.

L'Assemblea Ordinaria dei Soci, che deve avere luogo almeno una volta all'anno, approva il Bilancio d'Esercizio e il Bilancio Sociale, elegge i membri del Consiglio di Amministrazione, il Presidente, l'Organo di controllo, la Società di revisione e approva i regolamenti interni nonché i progetti e i documenti sottoposti dal CdA.

Le Assemblee dei Soci nel 2020 sono state n.2, una deserta e una per l'approvazione del bilancio e la nomina degli amministratori. Non vi sono state richieste di integrazione dell'ordine del giorno. Nel 2020 a causa della Pandemia e dell'epidemia di COVID che ha colpito i nostri servizi, vi è stata un'unica assemblea, molto partecipata (quasi 80%)

Di seguito la tabella riepilogativa della partecipazione dei soci alle Assemblee negli ultimi 3 anni (tolte le assemblee andate deserte)

Anno	Assemblea	Data	Punti OdG	% partecipazione	% deleghe
2018	Assemblea ordinaria	13/05/2018	1.Adeguamento Statuto ai sensi D.lgs 3.07.2017 2.Approvazione bilancio esercizio 2017 3.Nomina Organo di Controllo 4.Approvazione Bilancio Sociale 5.Varie ed eventuali	60,00	3,00
2018	Assemblea ordinaria	12/12/2018	1.Aggiornamento andamento servizi 2.Aggiornamento Gruppo Paritetico Grandangolo 3.Varie ed eventuali	75,00	9,00
2018	Assemblea deserta	29/04/2018	1.Adeguamento Statuto ai sensi D.lgs 3.07.2017 2.Approvazione bilancio esercizio 2017 3.Nomina Organo di Controllo 4.Approvazione Bilancio Sociale 5.Varie ed eventuali	20,00	0,00
2019	Assemblea deserta	29/04/2019	1.Approvazione Bilancio 2018 2.Approvazione Bilancio Sociale 3.Aggiornamento su Gruppo Paritetico 4.Comunicazione nuovi servizi Cooperativa e riorganizzazione in corso 5.Varie ed eventuali	0,00	0,00

2019	Assemblea ordinaria	22/05/2019	1.Approvazione Bilancio 2018 2.Approvazione Bilancio Sociale 3.Aggiornamento su Gruppo Paritetico 4.Comunicazione nuovi servizi Cooperativa e riorganizzazione in corso 5.Varie ed eventuali	51,00	18,00
2019	Assemblea deserta	12/12/2019	1.Affidamento incarico revisione legale 2.Nomina Organo di Controllo 3.Comunicazione andamento servizi cooperativa 4.Aggiornamento Gruppo Paritetico Grandangolo 5.Varie ed eventuali	0,00	0,00
2019	Assemblea ordinaria	15/12/2019	1.Affidamento incarico revisione legale 2.Nomina Organo di Controllo 3.Comunicazione andamento servizi cooperativa 4.Aggiornamento Gruppo Paritetico Grandangolo 5.Varie ed eventuali	68,00	2,00
2020	Assemblea deserta	24/06/2020	1.Approvazione Bilancio Sociale 2019 2.Approvazione Bilancio esercizio 2019 3.Rinnovo cariche sociali 4.Varie ed eventuali	0,00	0,00
2020	Assemblea Ordinaria	25/06/2020	1.Approvazione Bilancio Sociale 2019 2.Approvazione Bilancio esercizio 2019 3.Rinnovo cariche sociali 4.Varie ed eventuali	78,00	8,00

ALTRE RIUNIONI E INCONTRI

Nel 2020 a causa della Pandemia tutte le occasioni di incontro sono state sospese.

4.3 MAPPATURA DEI PRINCIPALI STAKEHOLDER

I portatori di interesse (stakeholder) sono gli interlocutori dell'Impresa Sociale. Sono tutti i soggetti (individui, gruppi, organizzazioni) i cui interessi sono a vario titolo coinvolti dall'attività dell'organizzazione a causa delle relazioni di scambio che intrattengono con essa e comunque a causa dei possibili effetti esterni positivi o negativi delle decisioni e azioni intraprese dall'organizzazione.

Sin dalla sua fondazione, l'Arca ha percepito l'importanza fondamentale di una relazione di rete con altri oggetti che operino nel medesimo ambito e condividano i medesimi principi ideali, sia per una possibilità di confronto su scelte di carattere strategico, sia per un ausilio concreto nella complessa e quotidiana gestione di attività e procedure dalle innumerevoli implicazioni.

Tra questi una particolare importanza rivestono le **reti del mondo cooperativo**:

CONFCOOPERATIVE

L'Arca associata fin dall'inizio della sua attività a **Confcooperative** la principale organizzazione di rappresentanza, assistenza e tutela del mondo cooperativo e delle Imprese Sociali. Operativamente L'Arca intrattiene rapporti continuativi con **UnionCoop**, di cui è socia per quanto attiene alla contabilità e servizio paghe.

RETE COOPERATIVE SOCIALI

L'Arca ha sempre mantenuto stretti rapporti di collaborazione con le **Cooperative sociali del territorio**, in particolare **con Nisida**, nata nel 1990 per gemmazione e di cui L'Arca è diventata **socia**. Con Nisida oltre ad alcuni scambi di servizi e partenariati in occasione dei progetti, sta condividendo il percorso del Gruppo Paritetico, insieme alle cooperative Granello e Insieme, confluite in Grandangolo.

A fine 2019 si è conclusa l'esperienza del **GRUPPO PARITETICO COOPERATIVO "GRANDANGOLO"**, percorso di aggregazione tra le Cooperative L'Arca, Nisida, di Chiavenna, Grandangolo (Sondrio), con la fusione tra Granello e Insieme, mentre non si è completato il disegno iniziale che vedeva una fusione a 4.

L'Arca dal 2018 ha aderito nuovamente al **CONSORZIO SOL.CO SONDRIO**.

ASSOCIAZIONI

Nel 2018 sono proseguite le consuete attività di collaborazione con gruppi e associazioni all'interno delle attività di animazione del Centro Polifunzionale (gruppi parrocchiali, catechismo, cori, ecc.).

VOLONTARI

La Cooperativa collabora stabilmente da anni con alcuni volontari. Si tratta di persone che al momento della pensione o dopo aver avuto un'esperienza con la Cooperativa per un proprio congiunto, hanno dato la propria disponibilità di tempo a favore degli anziani del Centro Polifunzionale.

In totale i volontari, non soci, nel 2020 sono stati 12. Le donne hanno collaborato con l'Animatrice, ma anche all'accompagnamento sul minibus; gli uomini invece, una settimana a turno, hanno garantito il servizio di trasporto con il pulmino per i CDI, due di loro hanno anche garantito la manutenzione del centro e del giardino. A causa della pandemia non è stato più possibile l'ingresso dei volontari nelle strutture. Alcuni nel corso del 2020, allo scoppio dell'epidemia, comprensibilmente non hanno più rinnovato la loro disponibilità. I volontari rimasti hanno mantenuto solo l'impegno del trasporto.

FORNITORI

I criteri di qualità e vicinanza sono considerati preferenziali nella valutazione dei nostri fornitori in generale. Per questo per gli approvvigionamenti abbiamo privilegiato il più possibile le aziende locali, soprattutto per quanto riguarda la ristorazione.

ENTI FINANZIATORI PUBBLICI

Nel 2020 non sono pervenute donazioni da enti pubblici, ma la Cooperativa ha beneficiato dei ristori e dei contributi una tantum previsti dalla Regione Lombardia sui servizi accreditati e a contratto.

Il CDI di Bette e il servizio di Cure Intermedie hanno beneficiato di un contributo di 15.001,48 €. (di cui il 5% contabilizzato nel 2021), previsto una tantum sull'esercizio 2020 dalla norma dell'art. 4, commi 5 bis e 5 ter del D.L. 34/2020 convertito dalla L. 77/2020, come modificato dal D.L. 149/2020 - c.d. "decreto ristori bis" - conv. con legge n. 176/2020, mentre il CDI il

Girasole ha ricevuto un contributo di 7.174,66 €. (di cui il 5% contabilizzato nel 2021), previsto una tantum sull'esercizio 2020 dalla norma dell'art.109 del D.L. 34/2020 convertito nella legge 77/2020 a favore delle tipologie di unità di offerta sociosanitarie diurne elencate dalla DGR XI/3782 del 3/11/2020.

Inoltre il CDI Il Girasole ha ricevuto un contributo a valere su un bando ATS in due tranches, per rimborso spese sostenute per DPI ecc. del valore di euro 5.064,61.

DONATORI

Nel 2020 la Cooperativa in qualità di ONLUS ha ricevuto da parte del contribuente la quota Irpef destinata alle associazioni no-profit (il 5 x mille). La quota entrata nel bilancio 2020 è di €. euro 6.0657,67 (3.168,83 a valere sul 2017 e 2.888,84 sul 2018).

Nel 2020 L'Arca ha ricevuto diversi contributi:

- contributo di €. 20.000,00 dalla Fondazione Pro Valtellina per il progetto "LUOGHI COMUNI", concluso in febbraio 2021.
- contributo di €. 38.000,00 dalla Fondazione CARIPLLO (di cui l'80% contabilizzato nel 2020 e il 20% nel 2021) a sostegno delle realtà del terzo settore colpite dalla pandemia. (Bando Lets GO)
- contributo di €. 2.000,00 dalla SIEC (Società elettrica di Chiavenna)
- donazione da un privato €. 500,00

COLLABORAZIONI CON ENTI

Nel 2020, i **principali committenti pubblici** sono stati:

- **l'ATS della Montagna tramite l'accreditamento** per il servizio ADI, i due CDI e il Servizio di Cure Intermedie.
- **La Comunità Montana Valchiavenna**, per il SAD e lo "Sportello Assistenti Familiari"

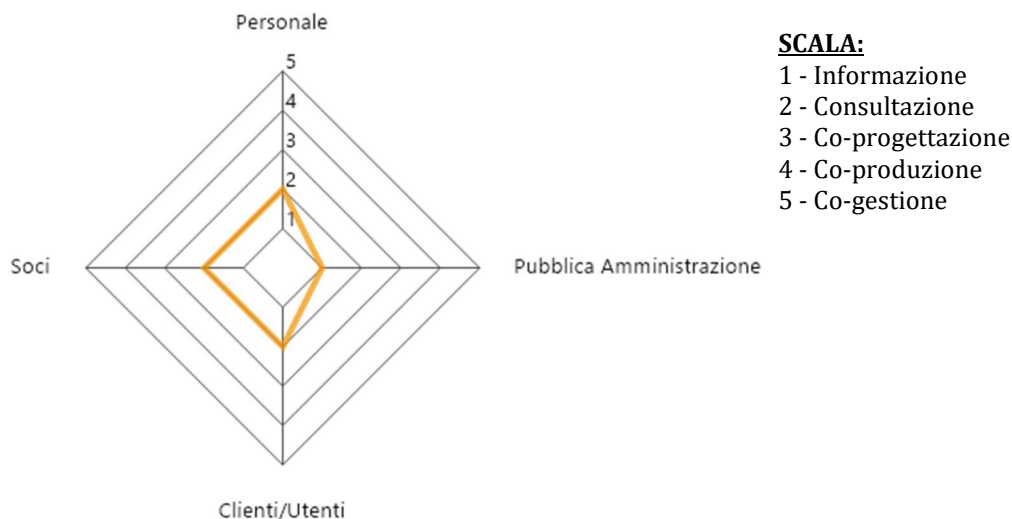
I rapporti sono stati intrattenuti con i servizi operativi, in particolare con:

- ▶ **UFFICIO DI PIANO** della CMV sugli aspetti generali di programmazione
- ▶ **SERVIZIO FRAGILITA' DISTRETTUALE** dell'ASL per quanto riguarda la valutazione di casi complessi
- ▶ **COMMISSIONE VALUTAZIONE DISTRETTUALE (CVD)** per quanto riguarda la l'invio, verifica e controllo servizi ADI
- ▶ **Vari servizi ATS** per i servizi accreditati, Vigilanza e contrattualistica.

Descrizione	Tipologia soggetto	Tipo di collaborazione	Forme di collaborazione
ATS	Ente pubblico	Altro	Accreditamento
Comunità Montana Valchiavenna	Ente pubblico	Altro	Contratto

MODALITA' DI COINVOLGIMENTO

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale	Riunioni di lavoro Riunioni d'equipe	2 - Consultazione
Soci	Assemblee	2 - Consultazione
Finanziatori	non presente	Non presente
Clienti/Utenti	Customer satisfaction Riunioni periodiche	2 - Consultazione
Fornitori	non presente	Non presente
Pubblica Amministrazione	Incontri periodici sulla valutazione dei servizi	1 - Informazione
Collettività	non presente	Non presente



4.4 PRESENZA SISTEMA DI RILEVAZIONE DI FEEDBACK E COMMENTO AI DATI

La customer satisfaction è una modalità ormai consolidata nei servizi della cooperativa e Viene dato conto dei risultati nella parte relativa alle attività.

Quest'anno a causa della pandemia, i questionari sono stati somministrati solo nelle Cure Intermedie, nel CDI il Girasole e nel SAD.

Infatti il periodo in cui di consueto si rileva la customer è coinciso con i mesi cruciali dell'epidemia.

I risultati dei questionari somministrati sono risultati nel complesso positivi o molto positivi e rilevano solo piccole osservazioni riguardanti principalmente gli spazi e in qualche caso la varietà dei menu.

Non è stata rilevata la customer rispetto agli enti pubblici.

E' stato invece somministrato un questionario a tutti gli operatori.

Il Questionario è stato somministrato nel corso dell'anno 2020 in due diverse fasi, febbraio e ottobre/ novembre, a circa 40 operatori attivi su tutti i servizi della Cooperativa: Comunità

Alloggio – Cure Intermedie, Servizio ADI, Servizio A Domicilio, Centro Diurno Girasole e Amministrazione.

Gli operatori che hanno compilato il questionario ricoprono differenti ruoli, ASA, OSS, addetti all'amministrazione, addetti ai servizi generali (cucina e pulizie), infermieri e fisioterapisti.

La sezione dedicata alla *gestione ed organizzazione* dei servizi rende, nonostante le grosse variabili dovute all'anno colpito dalla Pandemia Covid, un quadro positivo rispetto agli elementi fondanti della operatività: organizzazione ed equilibrio, autonomia sul posto di lavoro, utilità del proprio ruolo.

La sicurezza sul posto di lavoro si pone spesso come criticità, soprattutto per gli operatori al domicilio e dell'ambiente fisico in cui si trovano, la Cooperativa ha garantito quanto possibile anche nel primo periodo Covid (03/2020) la distribuzione seppur faticosa dei DPI, successivamente sono stati impiegati in tutti i servizi i DPI necessari anche se faticosi ed ingombranti nella operatività.

L'aspetto della relazione, sia con colleghi e Coordinatori, rende un quadro omogeneo di comprensione e soddisfazione, interessante il dato rispetto al sentirsi appartenente al Gruppo. A gran voce si richiede il ripristino totale delle riunioni di team e di Equipe per garantire una continuità comunicativa di servizio, un momento di confronto e di risoluzione di eventuali problematiche; si segnala la difficoltà di interazione con i servizi esterni e con i MMG.

La sezione dedicata agli aspetti più tecnici (formazione, comunicazione, qualità servizi erogati) presenta un dato omogeneo, gli operatori ritengono di ricevere adeguata formazione continua, si sentono utili nel ruolo che ricoprono e riconoscono valore alle relazioni che si instaurano con gli ospiti. Si richiedono approfondimenti su tematiche specifiche nei diversi servizi (dolls therapy, mobilitazione, trattamento diversi pazienti anche in età pediatrica).

Ultima parte del questionario è relativa a come il Covid abbia eventualmente modificato la motivazione dell'operatore nell'eseguire il proprio lavoro; è omogenea pressoché per tutti la non avvenuta modifica della motivazione anzi per alcuni "si è rafforzata" nella gestione di situazioni stressanti.

La Customer 2020 rende un quadro di soddisfazione pressoché globale, si ritiene quindi che i parametri relativi alla soddisfazione dell'operatore sul posto di lavoro siano rispettati e vi siano importanti elementi per procedere sfruttando quanto emerso nell'ottica di una sempre costante e migliore collaborazione ed operatività.

5 - PERSONE CHE OPERANO PER LA COOPERATIVA

L'Arca si occupa da anni di una gamma diversificata di servizi, che sono però legati da un comune denominatore: l'**attenzione alla persona**. Occuparsi degli altri implica una forte responsabilità morale e professionale; è per questo motivo che la qualità dei servizi che eroghiamo diventa il nostro obiettivo primario.

L'Arca riconosce **la centralità delle Risorse Umane**, nella convinzione che il principale fattore di successo di ogni impresa, ed in particolare di quelle operanti nel settore dei servizi, sia costituito dalla professionalità delle persone che vi operano.

Ai nostri collaboratori si richiede dunque un'elevata professionalità, accompagnata dalla consapevolezza che il **prendersi cura degli altri comporta un forte investimento personale ed umano**.

Per garantire la serenità e la stabilità necessarie allo svolgimento di questi delicati compiti, l'Arca rivolge una particolare **attenzione alla gestione del personale**, assicurando condizioni di lavoro che permettano ad ognuno di crescere sia umanamente che professionalmente, nel perseguimento e rispetto di obiettivi comuni.

L'Arca lavora per il miglioramento continuo dei propri progetti e servizi, per la valorizzazione del lavoro sociale e dei professionisti coinvolti nelle attività. In questo senso è costante l'attenzione alla **formazione e all'aggiornamento** del personale.

Per noi è fondamentale investire nell'organizzazione e di conseguenza nella **selezione e nel reclutamento del personale**. La ricerca e selezione ha il compito di soddisfare le esigenze di assunzione di personale della cooperativa ed in generale di tutte le attività ad essa collegate, individuando e proponendo i candidati considerati più motivati, competenti ed adeguati a ricoprirne gli incarichi.

Ma **il valore delle risorse umane non è solo un concetto legato alla capacità relazionale, ma risiede essenzialmente nella loro capacità di raggiungere obiettivi**. Questi ultimi variano naturalmente in funzione del settore e degli incarichi cui sono preposti. A seconda del loro ruolo, i lavoratori dovranno misurarsi tutti sul campo del raggiungimento degli obiettivi. Il valore delle risorse umane va calcolato anche in relazione a quanto ciascun lavoratore apporta al valore globale della Cooperativa. Non soltanto quanto produce o quanto soddisfa i fruitori finali del suo lavoro, ma **quanto fa accrescere l'organizzazione** nel suo complesso. Ultimo dei fattori che presentiamo è la prospettiva temporale. Le risorse umane infatti non sono una "merce" di scambio ma elementi appunto *umani* che intrattengono relazioni complesse con il sistema nel quale operano. **La durata della loro permanenza presso la cooperativa può in certi casi essere più importante rispetto ad altri fattori**. Per questo occorre investire nella "manutenzione" e valorizzazione delle risorse umane in tutte le fasi, tenendo sempre alta la motivazione e individuare meccanismi di gratificazione e ricompensa. Lo stile della nostra azione che non deve andare perso, ma che va sostenuto e valorizzato è:

- il *lavoro* come fattore di integrazione, di crescita e di riconoscimento delle capacità personali;
- l'attenzione alla *qualità delle relazioni umane*;
- la *formazione continua* degli operatori
- l'attenzione alla *qualità dei servizi resi*
- la costruzione di uno *sviluppo per progetti*
- *l'attenzione verso la conciliazione tra tempi di vita e di lavoro*

L'Arca applica il CCNL delle cooperative sociali, con le retribuzioni previste per ogni figura professionale, secondo le mansioni svolte e i livelli di responsabilità attribuiti.

I compensi corrisposti per prestazioni di lavoro non regolate da contratto di lavoro dipendente, vengono stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, in base alle tariffe medie previste per le singole professionalità e specialità.

5.1 TIPOLOGIE, CONSISTENZA E COMPOSIZIONE DEL PERSONALE RETRIBUITO E VOLONTARIO

LAVORATORI TOTALI ANNO 2020

I lavoratori in totale nel 2020 sono stati **n. 72** di cui:

- » n. 57 lavoratori subordinati
- » n. 07 collaboratori stabili : 2 Psicologi - 2 Medici - 2 Infermiere- 1 FKT
- » n. 07 collaboratori occasionali (3 educatori, 1 animatore, 2 infermiere) +
- » n. 01 tirocinio risocializzante

ANDAMENTO DELL'OCCUPAZIONE

Totale personale nell'anno	2018	2019	2020
<i>Al 1 gennaio</i>	45	49	51
Lavoratori assunti nell'anno	25	27	6
Lavoratori dimessi nell'anno	21	25	10
<i>Al 31 dicembre lavoratori subordinati</i>	49	51	47
TOTALE LAVORATORI SUB. NELL'ANNO	70	76	57
Collaboratori occasionali	1	7	7
Collaboratori stabili	6	7	7
Tirocini, progetti, ecc.	1	1	1
TOTALE LAVORATORI NELL'ANNO	78	91	72

RAPPORTO DI LAVORO

Dato al 31/12	2018	2019	2020
Lavoratori subordinati	49	51	47
A tempo indeterminato	41	41	44
A tempo determinato	8	8	3

Nell'anno dei 57 lavoratori totali, n.7 erano a tempo determinato, di cui 2 stabilizzati.

CONGEDI NELL'ANNO

	2018	2019	2020
Congedo maternità	5	3	0
Aspettativa	2	0	0
Pensionamento	0	0	0

Gli incarichi a tempo determinato, sono stati per sostituzione di maternità o per lavoro temporaneo (prevalentemente per ferie).

Abbiamo avuto nell'anno una lunga assenza per malattia.

Occupazioni/Cessazioni:

N.	Cessazioni
10	Totale cessazioni anno di riferimento
1	di cui maschi
9	di cui femmine
2	di cui under 35
3	di cui over 50

N.	Occupazioni
57	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento
3	di cui maschi
54	di cui femmine
11	di cui under 35
29	di cui over 50

Assunzioni/Stabilizzazioni:

N.	Assunzioni
6	Nuove assunzioni anno di riferimento*
0	di cui maschi
6	di cui femmine
2	di cui under 35
2	di cui over 50

* da disoccupato/tirocinante a occupato

N.	Stabilizzazioni
2	Stabilizzazioni anno di riferimento*
0	di cui maschi
2	di cui femmine
1	di cui under 35
0	di cui over 50

* da determinato a indeterminato

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	50	7
Dirigenti	1	0
Quadri	4	0
Impiegati	3	0
Operai fissi	24	0
Operai avventizi	0	0
Altro	18	7

5.2 CONTRATTTO DI LAVORO E COMPENSI

CCNL applicato ai lavoratori: **CCNL Cooperative Sociali**

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
48	Totale dipendenti indeterminato	1	47
2	di cui maschi	0	2
50	di cui femmine	1	49

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
7	Totale dipendenti determinato	0	7
0	di cui maschi	0	0
7	di cui femmine	0	7

N.	Lavoratori occasionali
7	Totale lav. stagionali/occasional
1	di cui maschi
6	di cui femmine

I lavoratori occasionali sono quelli che operano in servizi non strutturati, con un monte ore limitato, per periodi discontinui:

- 2 Infermiere (supporto alunno disabile, pedicure)
- 1 Fisioterapista (corsi yoga)
- 3 Educatori (voucher B1)
- 1 Animatore (CASA Il Melograno)

N.	Autonomi
7	Totale lav. autonomi
1	di cui maschi
6	di cui femmine

I lavoratori autonomi, con P.Iva, sono invece i professionisti che collaborano stabilmente e continuativamente con la cooperativa:

- 2 Medici
- 1 Fisioterapista
- 1 Logopedista
- 1 Infermiere
- 2 Psicologi
-

Composizione del personale dipendente per anzianità aziendale:

In forza al 2020	
Totale	57
< 6 anni	35
6-10 anni	3
11-20 anni	11
> 20 anni	8

Profili Professionali

N. dipendenti	Profili
57	Totale dipendenti
1	Direttrice/ore aziendale
4	Coordinatrice/ore di unità operativa e/o servizi complessi
1	Capo ufficio / Coordinatrice/ore
7	assistenti domiciliari
2	cuochi/e
1	educatore
17	ASA
5	OSS
10	Infermieri
4	Fisioterapista
4	Addetti pulizie
1	Addetto lavanderia

Livello di istruzione del personale occupato:

N. Lavoratori	Lavoratori subordinati	Collaboratori e autonomi
0	Dottorato di ricerca	
0	Master di II livello	
4	Laurea Magistrale	2
1	L.T.+ Master di I livello	2
5	Laurea Triennale	5 +1 Diploma Triennale FKT
20	Diploma di scuola superiore	2 Diploma Infermiere
27	Licenza media	1 Corso animatore
0	Altro	1 Educatore

Dipendenti Svantaggiati	
1	Totale dipendenti
1	di cui Lavoratori con svantaggio certificato (n. 381/1991, ecc)
0	di cui lavoratori con altri tipi di svantaggio non certificato (disagio sociale)

Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non:

N. totale	Tipologia svantaggio	di cui dipendenti	di cui in tirocinio/stage
2	Totale persone con svantaggio	2	0
2	persone con disabilità fisica e/o sensoriale L 381/91	2	0

0 lavoratori con svantaggio soci della cooperativa

1 lavoratori dipendenti con svantaggio e con contratto a tempo indeterminato

N. Tirocini e stage	
1	Totale tirocini e stage
1	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

E stato realizzato un inserimento nel CPF di una donna con una parziale invalidità, unita a disagio sociale, intervento che è stato sospeso durante la pandemia.

N. volontari	Tipologia Volontari
12	Totale volontari
12	di cui soci-volontari
0	di cui volontari in Servizio Civile

Natura delle attività svolte dai volontari

Non esistono in cooperativa soci volontari, né volontari in servizio civile, ma singoli volontari che collaborano con la cooperativa prevalentemente per il trasporto anziani, piccole manutenzioni e, prima della Pandemia, alle attività di animazione.

Durante la pandemia molti volontari, tutti appartenenti a categorie particolarmente esposte (anziani) si sono ritirati.

I volontari nel 2020 sono stati 12.

Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari “emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati”

	Tipologia compenso	Totale Annuo Lordo
Membri Cda	Non definito	0,00
Organi di controllo	Indennità di carica	9.900,00
Dirigenti	Non definito	0,00
Associati	Non definito	0,00

Rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente

Minimo €. 15.615,00 annuo / max 33.333,00 annuo, rapportati al tempo pieno)

In caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito

- Importo rimborsi dei volontari complessivi annuali: **0,00 €**
- Numero di volontari che ne hanno usufruito: **0**
- Modalità di regolamentazione per rimborso volontari: **non presente**

5.3 LA FORMAZIONE

La formazione sta assumendo un carattere sempre più importante in un contesto come quello attuale, nel quale sono richieste competenze sempre più professionali, capacità e attitudini specifiche per far fronte all'evoluzione dei bisogni. La formazione del personale aumenta il valore dell'impresa, migliora l'immagine aziendale, aumenta la motivazione del personale.

L'acquisizione di nuove competenze (skills) e professionalità da parte delle risorse umane, diventa oggi una leva strategica, un vantaggio indispensabile per rimanere competitivi sul mercato, aumentare il livello di soddisfazione dell'utente/cliente e affrontare con competenze e capacità le nuove sfide che la cooperativa dovrà affrontare in futuro.

La formazione, come sempre, ha occupato un ruolo importante e ha assorbito molte risorse, soprattutto nei servizi accreditati, dove l'aggiornamento è costante, anche se rispetto agli anni passati, i costi della formazione sono stati più contenuti, grazie all'accesso a diversi corsi finanziati, in particolare grazie alla collaborazione con CONSOLIDA Lecco per la gestione dei fondi Foncoop.

Nel 2020 la formazione è stata soprattutto orientata ai contenuti professionali e socio sanitari e alla sicurezza.

Si è ripetuto il Corso sull'Umanizzazione delle cure, con 2 moduli, per consentire l'aggiornamento di più persone. Si è proceduto ad assolvere l'obbligo riguardante i corsi sulla sicurezza del lavoro e si è favorita la partecipazione dei diversi operatori ai corsi ECM.

Nelle tabelle seguenti sono dettagliati i corsi realizzati nel 2020.

FORMAZIONE PROFESSIONALE:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/non obbligatoria	Costi sostenuti
48	Formazione Coordinatori: La ripresa dei servizi post COVID	6	8,00	No	0,00
80	Umanizzazione delle cure	20	4,00	Si	0,00
108	Aggiornamento sulle demenze: corso avvicinamento al Metodo Validation	9	12,00	No	200,00

Tutti i corsi si sono svolti in presenza, tranne quello rivolto ai coordinatori.
I corsi sono stati finanziati tramite Foncoop, con il supporto di Consolida Lecco.

FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA:

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/non obbligatoria	Costi sostenuti
16	Sicurezza generale	4	4,00	Si	80,00
8	Sicurezza specifica rischio basso	2	4,00	Si	95,00
12	Sicurezza specifica rischio alto	1	12,00	Si	120,00
18	HACCP	9	2,00	Si	180,00
35	Prevenzione Incendi	7	5,00	Si	800,00
4	RLS aggiornamento	1	4,00	Si	100,00
100	Formazione COVID	50	2,00	Si	100,00

Nel 2020, anche a causa della pandemia, si è molto puntato sulla formazione in tema di sicurezza, con corsi specifici (corso COVID), diffusione di video di addestramento (soprattutto per il corretto utilizzo DPI). E' stato svolto anche un breve corso sulla mobilitazione dei carichi, tenuto direttamente dal FKT, nei singoli servizi.

I corsi si sono svolti in presenza o a distanza a seconda dei periodi in cui sono stati realizzati, in osservanza delle normative.

6. OBIETTIVI E ATTIVITA'

6.1 DIMENSIONI DI VALORE E OBIETTIVI DI IMPATTO

Governance democratica ed inclusiva, creazione di governance multistakeholder (stakeholder engagement) e aumento della presenza di donne/giovani/altre categorie (?) negli organi decisionali (% di donne/giovani/altre categorie (?) in posizione apicale negli organi decisionali sul totale dei componenti):

⇒ Nel CdA sono presenti 3 donne e 2 uomini, di cui 2 donne < 45 anni

Percentuale di trasformazioni nel corso di un anno da lavori instabili a lavori stabili / % di occupati in lavori instabili al tempo t0 (dipendenti con lavoro a termine + collaboratori) che a un anno di distanza svolgono un lavoro stabile (dipendenti a tempo indeterminato) sul totale degli occupati in lavori instabili al tempo t0):

⇒ N.2 lavoratori stabilizzati a tempo indeterminato

Qualità e accessibilità ai servizi, accessibilità dell'offerta, qualità ed efficacia dei servizi e costruzione di un sistema di offerta integrato:

⇒ La Cooperativa mette a disposizione del territorio una filiera di servizi a favore di anziani e persone fragili che vanno dal domicilio alle strutture residenziali. L'accessibilità è stata molto condizionata dalla Pandemia.

6.2 ATTIVITA'

I servizi residenziali

LA COMUNITA' RESIDENZIALE "LE BETULLE"

Il servizio nel 2020, a causa della Pandemia è stato penalizzato in termini di presenze e di fatturato, anche se trattandosi prevalentemente di permanenze di lungo periodo l'impatto è stato contenuto. La diminuzione delle presenze ha riguardato le accoglienze temporanee durante i periodi in cui non erano permesse nuove ammissioni.

Successivamente la riapertura delle ammissioni è stata possibile dopo aver presentato all'ATS i Piani organizzativi e gestionali (POG).

La CR è stata risparmiata dalla prima ondata nella primavera, ma è stata travolta dalla seconda ondata a novembre, che ha fatto contare 6 vittime nel 2020 e 1 all'inizio del 2021.

Utenza 2020

Rispetto agli anni precedenti vi è stato un calo di presenze, dovuta alla pandemia. Si sono registrati cali di presenza quando sono stati dimessi alcuni ospiti e non si è potuto subito rimpiazzarli perché vigeva il blocco delle nuove entrate e a fine anno a causa del COVID.

Inoltre la procedura di ammissione prevedeva tampone prima dell'ingresso e 14 gg di isolamento, successivamente ridotti a 10 gg, con una dilazione dei tempi di accettazione dei nuovi utenti.

Utenza	2018	2019	2020
Posti letto	16	16	16
Utenti totali nell'anno	46	44	29
Di cui nuovi utenti	29	26	14
Saturazione posti letto	90%	99,6%	94,6%

Caratteristiche utenza CR

Gli ospiti della Cr sono stati prevalentemente donne 27, contro 2 soli uomini, e quasi tutti provenienti dal territorio, sono stati solo 4 gli ospiti "esterni" di cui 3 della provincia di Sondrio e solo 1 al di fuori della provincia.

età	75-79	80-84	≥ 85	Tot.
n.	6	7	16	29

Al 31/12/2020 gli ospiti presenti nella CR erano 10, di cui 3 ancora ricoverate (di cui una poi deceduta ai primi di gennaio)

Motivazioni dell'accoglienza:

- 20 scelta abitativa alternativa al domicilio
- 01 bisogni socio-sanitari provenendo dall'ospedale
- 04 sollievo familiare/assenza familiari
- 04 provenienti da altri servizi della Coop (CDI, CASA, CI)

Accolti/dimessi

Nel 2020 i nuovi ammessi sono stati n.11, i dimessi n.21, di cui:

- 8 sono stati trasferiti in CI
- 3 sono stati trasferiti in RSA
- 3 sono deceduti: 1 in CR e 2 in ospedale per COVID
- 6 sono rientrati a domicilio

Valutazione del servizio

E' difficile una valutazione del servizio, in una situazione tanto complicata, ma possiamo ugualmente tentare un'analisi delle criticità e punti di forza, che inevitabilmente la situazione di emergenza ha messo in luce.

CRITICITA'	PUNTI DI FORZA
SPAZI -In generale spazi ridotti, ma soprattutto mancanza di spazi di servizio adeguati (spogliatoi, magazzini, disimpegni, percorsi sporco-pulito, luoghi chiusi per stoccaggio rifiuti).	SPAZI -Struttura gradevole, familiare, accogliente. -Spazi esterni piccoli ma funzionali -Creazione "Camera di isolamento" con trasferimento Ambulatorio e creazione ufficio dalla reception.

<ul style="list-style-type: none"> -Spazi condivisi fra più servizi che ha portato tra l'altro alla chiusura del CDI e alla più rapida diffusione del virus -Alcune camere doppie con bagno in comune -Mancanza di camere in più per l'isolamento dei malati o dei casi sospetti. -Mancanza di spazi adeguati per le visite all'interno della struttura. -Uffici molto con spazi ridotti -Mancanza di spazi per riunioni. 	
<p>ORGANIZZAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nei momenti più critici, organizzazione difficile per mancanza di personale decimato dall'epidemia -In generale personale insufficiente per coprire tutte le esigenze (sostituzioni, imprevisti, cucina) o meglio mancanza di personale da poter utilizzare con flessibilità. -Alti livelli di "stress" -Mancanza di una figura medica di riferimento (direzione sanitaria) e di personale infermieristico per sostituzioni -Vizio di fondo delle Comunità socio-assistenziali il fatto che venga esclusa dalla Regione la copertura sanitaria -Mancanza di strutture COVID alternative alla Comunità per casi da isolare, con bassa protezione sanitaria e impossibilità di creare "reparti" di isolamento. -Irrigidimento dell'utilizzo del personale per creare equipe "mono servizio" 	<p>ORGANIZZAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> -Il personale durante tutto il periodo COVID o e durante l'epidemia ha dato prova di grande responsabilità, motivazione e senso del dovere. Nessuno si è mai tirato indietro, compresi operatori in cassa integrazione di altri servizi e dell'ADI che hanno dato un grande aiuto. -Il personale ha saputo affrontare le difficoltà con grande competenza e sensibilità, uscendo anche dai confini di ruolo, supplendo le figure sanitarie quando non presenti, ma senza perdere la connotazione "sociale" nella cura. -Tenuta e competenza della Coordinatrice che ha anche supplito il personale assente entrando in turno. nei momenti di difficoltà. -Supporto importante da parte del medico delle Cure Intermedie e del Referente Covid, che hanno assicurato la presenza durante emergenza
<p>ECONOMICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> -Saturazione posti discontinua con conseguente riduzione di entrate economiche -Nessun tipo di ristoro per comunità assistenziali in relazione al COVID -Lievitazione dei costi gestionali, per presidi, DPI, tamponi e per il personale nel periodo di emergenza sanitaria. -Spese per trasferimento ambulatorio, chiusura reception e creazione camera di isolamento. -Fragilità della CR accentuata dalla chiusura del CDI, che contribuiva alle economie di scala, soprattutto per spese gestionali (utenze, pulizie) e generali. 	<p>ECONOMICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> -Relativa tenuta della CR per il fatto di avere prevalentemente ospiti a lunga permanenza e per il fatto che l'epidemia è scoppiata a metà novembre. -Residenzialità Assistita è stata autorizzata a fine anno, quindi non ha potuto essere attivata nel 2020.
<p>ALTRO</p> <p>Incertezza rispetto alle evoluzioni della normativa sulle Comunità Alloggio e Cure Intermedie.</p>	<p>ALTRO</p> <p>Sostegno delle famiglie e della comunità nei momenti dell'emergenza.</p>

Contributi

La CR ha beneficiato di una parte del contributo CARIPO sul bando "Lets Go"

Evoluzioni

Nel 2020 sono stati emanati n. 2 bandi per posti di residenzialità assistita e a fine anno l'ATS ha concesso n. 3 posti di Residenzialità Assistita.

All'inizio dell'anno era stata discussa dalla Giunta Regionale una proposta di riforma della CASA che portava i posti a 20, ma non è più stata approvata. Non sono state approvate nuove disposizioni, pertanto la CR rimane in "deroga", mantenendo gli standard dichiarati nella sperimentazione, che è stata rinnovata fino al 31.12.2023.

COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE PER ANZIANI (CASA) "IL MELOGRANO

Il servizio è stato aperto il 1°giugno 2018, attraverso la locazione di un edificio messo a disposizione di un privato.

La Comunità Alloggio è stata attivata secondo le disposizioni della DGR 7776/2018 che norma la tipologia di UDO C.A.S.A, con 12 posti letto.

L'avvio è stato faticoso sia dal punto di vista organizzativo che economico.

Il 2018 si era chiuso con una perdita importante, mitigata dal ricorso ad accantonamento per start up.

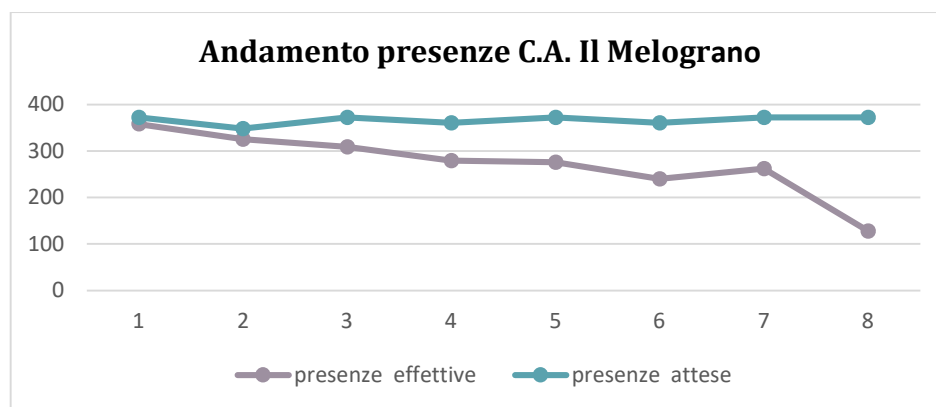
Il 2019 è stato un anno abbastanza positivo, con un netto incremento di utenza e di fatturato, che hanno ridotto notevolmente la perdita rispetto al 2018.

Nel 2020 con l'arrivo della Pandemia, le fragilità del servizio si sono accentuate.

Utenza

Utenza	2018 dal 1/06	2019	Fino al 31/08/2020
Utenti	20	23	14
Donne	16	18	12
Uomini	4	5	2
Nuovi utenti	20	13	2
Dimessi	10	12	14
Giornate di presenza	1543	4206	2177
Saturazione p.l.	60%	96%	74%

presenze effettive	358	325	309	279	276	240	262	128
presenze attese	372	348	372	360	372	360	372	372
	96%	93%	83%	78%	74%	67%	70%	34%



Risultato economico

Ricavi	Costi	Quota Costi Generali	Risultato Esercizio
115.576,86	155.288,01	9.695,97	- 49.407,13

Criticità

Le criticità riscontrate hanno sempre reso il servizio molto fragile:

- difficoltà a trovare **ospiti con caratteristiche appropriate** alla tipologia prevista dalla regione (persona autosufficienti) e alle caratteristiche organizzative e di sostenibilità
- **scarsa attrattività del servizio** (perché non ha figure sanitarie, è decentrato, lontano da Chiavenna, non ha giardino)
- difficoltà a gestire **aspetti «sanitari»** e in generale la **complessità/fragilità degli ospiti**, data l'impossibilità della presenza di personale sanitario per esplicito divieto della Regione e dell'ATS.
- difficoltà di **coordinamento**
- la comunità non è mai stata integrata con gli altri servizi, costituendo un **servizio «a sé»**
- **scarsa sostenibilità economica.**

Le criticità già presenti si sono accentuate ancor di più nel 2020, durante l'emergenza COVID:

-alcuni ospiti hanno anticipato le dimissioni

-vi sono state n.2 sole ammissioni

-il trend delle presenze ha continuato a diminuire

-la mancanza di personale sanitario in una fase in cui i MMG non entravano nelle strutture ha creato disagi e preoccupazioni

-la perdita economica ha continuato ad aggravarsi.

Le evidenti criticità hanno portato il CdA a decidere per la chiusura dell'esperienza, pertanto a fine maggio si è deciso di chiudere la CASA il 31 agosto 2020.

Gli utenti e le famiglie sono stati avvisati con congruo anticipo circa la decisione di chiudere la CASA, offrendo, ove necessario o richiesto, un supporto e un accompagnamento per la ricollocazione.

Dei 14 ospiti della CASA:

- n. 5 sono stati trasferiti in RSA
- n. 2 sono stati trasferiti in Cure Intermedie
- n. 1 è stato accolto nella CR Le Betulle
- n. 4 sono rientrati al domicilio
- n. 2 hanno trovato altre collocazioni

Il personale in parte ha trovato nuove opportunità lavorative (n.1 in RSA Svizzera, n.1 in RSA a Chiavenna), n.2 sono state ricollocate in cooperativa, mentre per una si è concordato il licenziamento.

STRUTTURA INTERMEDIA SOCIO SANITARIA (CI)

L'Unità Operativa si colloca all'interno di un percorso di continuità riabilitativa per persone adulte ed anziane, colpite da eventi acuti, che necessitano di un periodo di riabilitazione in regime residenziale dopo il ricovero ospedaliero o di un ulteriore periodo dopo il ricovero in Unità di Riabilitazione Specialistica, oppure con rischio di riacutizzazione della patologia o necessità di sistematizzazione del programma terapeutico/riabilitativo e provenienti dal

proprio domicilio. Il servizio di cure intermedie ha una valenza “socio sanitaria” ed è finalizzato a curare i pazienti in ambienti sanitari e non per vicariare altre aspettative, che se pur legittime, trovano risposta in altri punti della rete (ex RSA)

Il servizio è stato molto condizionato dalla pandemia, sia in termini di nuove ammissioni (-20%)

sia di dimissioni in seguito al COVID, che ha svuotato il servizio a fine anno.

Dal 2020 per effetto di nuove disposizioni non viene più rendicontato il giorno di dimissioni e al momento del ricovero in ospedale il paziente deve essere dimesso. Dal 2020 inoltre è entrato in vigore un nuovo sistema per le ammissioni provenienti dagli ospedali, tramite la Centrale Unica Regionale (Portale Priamo). A causa della Pandemia è stata adottata una nuova procedura di ammissione che prevedeva tampone prima dell’ingresso e 14 gg di isolamento, successivamente ridotti a 10 gg, con una dilazione dei tempi di accettazione dei nuovi utenti.

Utenza

Gli utenti nel 2020 sono diminuiti, portando l’indice di saturazione al 77%,

Utenza	2018	2019	2020
Posti letto	6	6	6
Utenti totali nell’anno	39	38	28
Di cui nuovi utenti	33	35	24
Saturazione pl	98,4%	98,1%	77%

Soddisfazione ospiti/familiari

I questionari sono stati somministrati a 22 soggetti, 18 ospiti e 4 familiari. Complessivamente la valutazione del servizio e del rapporto con gli operatori è positivo, qualche valutazione solo sufficiente su aspetti logistici, attrezzature, varietà dei menu. La metà osserva che gli spazi sono ridotti e non sempre funzionali. Nessuno ha fornito suggerimenti e osservazioni libere.

Criticità

Durante l’epidemia di covid si è evidenziata la fragilità dell’organizzazione sanitaria del servizio, che invece è rimasta la stessa, con una presenza non continuativa delle figure sanitarie, che ha reso impossibile la gestione dei casi COVID.

Inoltre il nuovo sistema di ammissioni dalle strutture ospedaliere, tramite la centrale Unica Regionale, tende ad indirizzare al servizio casi provenienti da altri territori caratterizzati da una maggior complessità sanitaria non sempre compatibile con l’organizzazione “leggera” della SISS.

Il Documento di programmazione della Regione prevede di sistematizzare entro il 2021 il comparto delle cure intermedie, attraverso la messa a regime delle degenze di comunità partendo dalla DGR del 2019. I nuovi standard sono molto onerosi e occorrerà valutare la possibilità di adeguamento e la sostenibilità. Per il momento la contrattualizzazione mantiene i precedenti standard, fino a nuove disposizioni.

L’eventuale chiusura del servizio dovrà prevedere un confronto con ATS per valutare come utilizzare i n. 6 posti residuali.

Ristori

A compensazione dei mancati ricavi, il Servizio di Cure Intermedie ha beneficiato di un contributo di 1.397,40 € previsto una tantum sull’esercizio 2020 dalla norma dell’art. 4, commi 5 bis e 5 ter del D.L. 34/2020 convertito dalla L. 77/2020, come modificato dal D.L. 149/2020 - c.d. “decreto ristori bis” - conv. con legge n. 176/2020

I Servizi semiresidenziali

IL CDI DI BETTE

Il CDI di Bette è ormai un servizio storico, attivo dal 1999 e accreditato dal 2003 per n.16 posti, situato nel Centro Polifunzionale di Bette che ospita CR e CI.

Ha l'obiettivo di garantire un'adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente e alla sua famiglia in regime diurno (ore 9-17), allontanando nel tempo la necessità di un ricovero in strutture residenziali. Da settembre 2019 tutti i 16 posti sono stati contrattualizzati (vs i 6 del passato)

La relazione sull'attività del CDI nel 2020 è molto ridotta in quanto, a causa della Pandemia, è stato sospeso dal 9 marzo, per il fatto di essere collocato all'interno di una struttura residenziale con spazi e operatori condivisi con i servizi residenziali.

Utenza

Il CDI nel 2020 era partito con 14 utenti, successivamente dimessi, con un "crollo" delle giornate di presenza.

Utenza	2018	2019	2020
Posti accreditati e a contratto	6	6 >>16	16
Utenti	22	16	14
Donne	15	12	11
Uomini	7	4	3
Nuovi utenti	5	6	2
Dimessi	12	4	14
Giornate di presenza	1858	1922	397

N. 2 utenti sono stati dimessi prima della sospensione, per trasferimento in RSA, n.1 trasferito in Cure Intermedie al momento della sospensione. N.2 ospiti sono passate in Comunità Residenziale, una è deceduta in aprile per COVID quando già il CDI era stato sospeso. A fine luglio, visto il perdurare dell'emergenza sanitaria, il CDI è stato temporaneamente chiuso e tutti gli ospiti sospesi sono stati dimessi (n.4) o trasferiti al CDI Il Girasole (n. 4).

Contributi e ristori

Il CDI Il Girasole ha beneficiato del contributo di Fondazione CARIPLLO sul bando "Lets GO"
Il CDI di Bette ha beneficiato dell'aumento tariffario giornaliero del 2,5% , a valere sulla L.R. 24/2020 e di un contributo di 15.001,48 €. previsto una tantum sull'esercizio 2020 dalla norma dell'art. 4, commi 5 bis e 5 ter del D.L. 34/2020 convertito dalla L. 77/2020, come modificato dal D.L. 149/2020 - c.d. "decreto ristori bis" - conv. con legge n. 176/2020.

La sospensione del servizio ha generato un calo di entrate con conseguente aggravio dei costi degli altri servizi residenziali (spese fisse e gestionali) e la diminuzione del monte ore di alcuni operatori che sono stati collocati in Cassa integrazione per alcuni mesi (FIS).

Previsioni future

Rispetto alle previsioni future è ancora presto per decisioni definitive, tuttavia si voluto mantenere aperta la possibilità, evitando la rinuncia all'accreditamento, poiché si spera sempre di poter riaprire il servizio, pur con alcune limitazioni.

IL CDI IL GIRASOLE

Il CDI «Il Girasole» si rivolge ad anziani con disturbi cognitivi e ridotta autonomia, che necessitano di un supporto durante la giornata e che si trovano in condizioni fisiche tali da raggiungere il servizio, anche mediante trasporto dedicato, con minibus attrezzati.

Ha l'obiettivo di promuovere la qualità della vita delle persone malate, in un ambiente idoneo, cercando di rallentare il più possibile il decadimento e ridurre i disturbi comportamentali, attraverso attività socializzanti, riabilitative e di animazione. Si propone inoltre di offrire ai familiari un supporto e un sollievo nell'assistenza ai malati, coinvolgendoli nei progetti e mettendo a disposizione spazi di incontro, formazione e consulenza.

Da settembre 2019 Il CDI è accreditato e contrattualizzato per n. 20 posti, ma è sotto utilizzato rispetto alle potenzialità

Il CDI funziona dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00.

Opera attraverso un'equipe multiprofessionale composta da:

- Coordinatore AS
- Medico
- Infermiere
- Fisioterapista
- Psicologo esperto in neuropsicologia
- ASA/OSS
- Operatore di supporto, pulizie e accompagnamento

Il servizio è apprezzato e offre le risposte appropriate all'utente e alla famiglia, ma è molto condizionato dalla «tenuta» delle famiglie nel tempo, legata al peggioramento degli ospiti e dei disturbi comportamentali. Il servizio sconta inoltre una certa fragilità dovuta ai piccoli numeri e alla necessità di figure professionali specializzate e costantemente formate.

Nel 2020, dopo una partenza positiva, a causa della pandemia ha dovuto chiudere dal 9 marzo fino al 8 luglio. Ha riaperto il 9 luglio con i nuovi protocolli di sicurezza (POG), con gradualità e modificando la propria mission. Infatti il servizio da CDI specializzato nel trattamento delle demenze, a causa della sospensione del CDI di Bette, è rimasta l'unica offerta diurna e quindi ha accolto un'utenza mista, compresi gli utenti provenienti dal CDI di Bette.

Dopo il riscontro di due casi positivi di COVID tra gli operatori e di un caso fra gli utenti, il CDI è stato nuovamente chiuso fino al 31 gennaio 2021.

Da novembre 2020 si è adottata l'attività a distanza per tutti gli ospiti.

Utenza

Utenza	2018	2019	2020
Utenti	16	13	18
Donne	8	7	13
Uomini	8	6	5
Nuovi utenti	5	4	10
Dimessi	7	5	4
Giornate presenza	2199	2097	1457

Soddisfazione ospiti/familiari

Rispetto alla soddisfazione degli ospiti e dei familiari, possiamo dare un giudizio complessivamente positivo sull'attività svolta nel 2020, confermata da un buon riscontro ottenuto dai questionari di soddisfazione sottoposti ai familiari, che per il CDI Il Girasole sono gli interlocutori privilegiati, dato il target di utenza.

Complessivamente viene dato un giudizio positivo da parte di tutti i parenti degli ospiti del CDI, che ritengono le cure prestate al loro familiare corrispondenti alle aspettative e danno un giudizio globalmente positivo.

Gli orari e giorni di funzionamento vengono sostanzialmente giudicati appropriati; emerge la richiesta da parte di n° 2 familiari di poter usufruire del centro anche il sabato e la domenica. Le attività del Centro sono apprezzate, comprese le attività riabilitative individuali e di gruppo e anche quelle di animazione. Solo un familiare apprezza tutte le attività sufficientemente.

Tutti parenti, tranne uno in modo sufficiente, giudicano buono il livello di pulizia, la qualità dell'alimentazione e sono soddisfatti degli ambienti a disposizione.

Il rapporto con le diverse figure professionali appare complessivamente buono per tutte le figure professionali.

Il coinvolgimento da parte della famiglia nelle decisioni che riguardano l'ospite, viene giudicato buono da tutti gli intervistati, tranne uno in modo sufficiente.

Tutte le famiglie ritengono di essere tempestivamente informate dei problemi di salute, eventuali cadute o altri aspetti dell'assistenza.

Tutti gli intervistati sono soddisfatti di come il servizio è impostato, e non presentano osservazioni o suggerimenti particolari.

Contributi e ristori

Il CDI Il Girasole ha beneficiato del contributo di Fondazione CARIPLLO sul bando "Lets GO"

Il CDI Il Girasole ha beneficiato dell'aumento tariffario giornaliero del 2,5% , del contributo giornaliero di 12,00 € lordi a valere sulla L.R. 24/2020 e di un contributo di 7.174,66 €. previsto una tantum sull'esercizio 2020 dalla norma dell'art.109 del D.L. 34/2020 convertito nella legge 77/2020 a favore delle tipologie di unità di offerta sociosanitarie diurne elencate dalla DGR XI/3782 del 3/11/2020.

Servizi domiciliari e territoriali

Premessa

La pandemia ha evidenziato in maniera drammatica anche la fragilità del sistema territoriale in cui anziani e persone fragili si sono ritrovati confinati in casa, spesso senza aiuti, al di fuori del normale sistema di tutela socio sanitario (assenti i MMG, i servizi assistenziali, ADI col contagocce, punti di riferimento istituzionali saltati, tamponi, vaccini arrivati tardi, mancanza di protocolli sulle terapie efficaci per il COVID). Il settore si è mostrato nel suo insieme inadeguato, frammentato, con poche prestazioni mal coordinate e in generale privo di un "pensiero sull'età anziana" e senza una regia. ATS, ASST, Comuni, Comunità Montana, Ospedali, servizi sono realtà autonome che non condividono un pensiero e una progettualità comune a beneficio del benessere dei cittadini, soprattutto quelli più anziani e fragili. Nonostante il gran parlare che si fa di centralità del territorio, di potenziamento dei servizi domiciliari, di presa in carico della cronicità, di fatto abbiamo sperimentato l'abbandono e la deriva. L'ADI, già contingentato per i tagli precedenti, ulteriormente depotenziato e il SAD, che raggiunge una minima parte di utenza, impossibilitato a rispondere all'emergenza. Il problema lasciato al singolo e alla famiglia. Ma già prima della pandemia i servizi domiciliari mostravano criticità:

- L'ADI, stante il sistema di finanziamento e di attivazione, si concentra sulle prestazioni più che sulla "presa in carico" e tende a "specializzarsi" sulla cura. Di fatto non sembra, per come è organizzato oggi, la risposta ai bisogni di anziani con problemi di fragilità, autonomia e protezione sociale che richiedono una presa in carico più globale, continuativa e più sociale, quest'ultima gestita dal SAD, ma con investimenti molto più limitati.
- L'ADI in Italia mediamente copre il 5/6% degli ultrasessantacinquenni con servizi "focalizzati" e temporanei, mentre il SAD copre l'1%, con un monte ore medio di 10 ore

- mensili. La media europea sui servizi domiciliari è pari al 25%, soprattutto nel nord Europa.
- L'ADI viene definito assistenza domiciliare "integrata", ma di integrato ha ben poco (da qualche anno le prestazioni assistenziali e gli interventi di prevenzione sono quasi scomparsi dall'ADI).
 - Nonostante il gran parlare di integrazione, L'ADI è incompatibile con altri servizi socio sanitari (ex Centro Diurno o CDD); nell'assistenza protesica se viene assegnato il letto non viene riconosciuta la carrozzina per esterno, spesso ottenere tutti gli ausili è un percorso ad ostacoli, ottenere un ciclo di fisioterapia (al di fuori dei periodi di pandemia) richiede molte peripezie, per la mancanza di specialisti. Oggi nessuno specialista si reca al domicilio, poco frequentato in realtà anche da molti MMG. Non viene attivato per le dimissioni protette, pertanto la tanto declamata continuità ospedale territorio, non esiste.
 - E' solo la buona volontà degli operatori che "tiene insieme" la trama dei bisogni degli utenti, riconnettendo i diversi "pezzi" di servizi e facendo da tramite con la parte istituzionale.
 - Il SAD è ormai un servizio "residuale"
 - a) ne usufruiscono meno persone anziane
 - b) è rivolto prevalentemente a persone a basso reddito
 - c) è inadeguato perché le ore e il tipo di assistenza erogata spesso non soddisfano il bisogno complesso di persone sole e/o non autonome
 - L'assistenza domiciliare classica, appare poco adeguata a esigenze di cura intensa e continuativa, e ha un ruolo sostanzialmente marginale nel mantenere a domicilio anziani fragili, non autosufficienti o con demenze, se non in presenza di reti familiari forti e/o estese.
 - Il SAD è chiamato a misurarsi con condizioni sociali e delle persone profondamente mutati e quindi a riposizionarsi e riprogettarsi attraverso nuovi servizi, interventi e modelli gestionali. Il sostegno alla domiciliarità richiede un nuovo sistema di welfare di inclusione, generativo e di prossimità, centrato sul sistema familiare, ove presente, e sulla costruzione di reti di supporto a persone sole fragili, per le quali il SAD rappresenta spesso l'unico rapporto significativo con l'esterno.
 - E' chiaro che occorre ripensare l'offerta domiciliare e territoriale, ripartendo dai bisogni degli anziani e delle loro famiglie, attraverso il coordinamento dei diversi "pezzi" del sistema, che va arricchito, integrato anche con altre offerte (ad esempio quelle diurne, residenziali, di housing sociale, edilizia pubblica) per realizzare una "filiera" reale in cui ci sia una vera regia.

Rispetto alla Pandemia da evidenziare che l'ADI e IL SAD hanno avuto grandissime difficoltà rispetto alla possibilità di usufruire di tamponi molecolari sia per il personale che per gli utenti. A tutt'oggi i test antigenici per il monitoraggio degli operatori/utenti vengono forniti da ATS per le strutture residenziali e diurne ma non per ADI e SAD.

Rispetto alle vaccinazioni, il territorio è stato l'ultimo: gli operatori con < di 55 anni sono stati vaccinati con grande ritardo e con Astrazeneca che ha significato raggiungere l'immunità a fine maggio, nonostante il personale ADI operasse regolarmente con casi COVID e fosse tenuto ad effettuare i tamponi agli utenti per sospetto COVID o fine quarantena. Gli utenti, anche i più anziani e fragili sono stati vaccinati, a seconda dell'età con grave ritardo rispetto agli anziani delle strutture.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PUBBLICO (SAD) E PRIVATO

Dopo 5 anni L'Arca ha ripreso a gestire i servizi domiciliari in appalto con la CMV, prima subentrando alla Cooperativa Alba, che ha rinunciato all'appalto e successivamente aggiudicandosi il bando biennale, fino al giugno 2021. Per effetto del subentro, sono aumentati

anche i servizi privati.

Il bilancio sul servizio, ad oggi operativo da oltre due anni, è positivo, le operatrici si sono ben integrate, il servizio è sostenibile dal punto di vista economico, anche se molto fragile.

Presenta le criticità di sempre: utenza fragile, sola ed emarginata, tendenza alla delega da UdP e servizi specialistici, frammentarietà e ripetitività degli interventi.

All'interno del capitolato è stato ricompreso anche lo Sportello "Assistenti Familiari" scelta importante, ma non riconosciuta economicamente (di fatto lo sportello viene ricondotto all'interno dei costi del Coordinamento SAD, anche se vengono richieste 15 ore di apertura settimanale)

Utenza

A dicembre 2020 gli utenti in carico al SAD pubblico sono stati n° 43+23 privati:

Utenza	2019 (da aprile)		2020	
	SAD	SAD privato	SAD	SAD privato
Utenti	42	15	43	23
Donne	22	09	22	16
Uomini	20	06	21	07
Nuovi utenti	10	13	10	10
Dimessi	05	03	12	09

Il SAD pubblico si mantiene costante, mentre sono cresciuti gli utenti privati, che restano comunque residuali rispetto al monte ore fornito, di poche ore settimanali.

UTENTI PER TIPOLOGIA	SAD	Privati	TOTALE	%
Anziani	28	23	51	77,27%
Disabili	06	0	06	9,09%
Adulti con problemi psichiatrici	08	0	08	12,12%
Minori	01	0	01	1,52%
Totale	43	23	66	100%

Come si vede gli anziani rappresentano il 65% dell'utenza pubblica ma il 77% dell'utenza totale.

L'utenza privata è rappresentata da soli anziani per una scelta interna, poiché le categorie più fragili richiedono di norma il supporto dei servizi (ex pazienti psichiatrici o minori).

La maggioranza degli utenti è direttamente in carico all'Ufficio di Piano (n°35), n°8 sono in carico al CPS .

UTENTI SAD PUBBLICO PER CONVIVENZA	N.	%
vive solo senza reti di sostegno/reti valide	11	25,58%
vive solo con assistente familiare	02	04,65%
vive solo ma ha una rete di supporto	08	18,61%
vive col coniuge anziano	09	20,93%
vive in famiglie multiproblematiche	06	13,95%
vive in famiglia che si occupa dell'assistenza	07	16,28%
	43	100%

Come si evince dai dati, quasi la metà degli utenti pubblici vive solo, 9 vivono con un coniuge anch'esso anziano e 6 in famiglie multiproblematiche.

Solo 7 utenti vivono in una famiglia che può supportare la fragilità più 8 che ricevono supporto dalla famiglia anche se vivono soli.

Annualmente la Cooperativa rileva la Customer Satisfaction rispetto ai servizi erogati al fine di sottolineare e valorizzare l'ascolto dell'utenza e orientarsi sempre più verso la qualità del servizio. Nel corso del 2020 sono stati somministrati 41 questionari di soddisfazione. A 2 utenti non sono stati somministrati poiché 1 utente deceduto dopo 10 giorni dal servizio e 1 utente ha terminato il servizio dopo soli 13 giorni dall'avvio. La Customer rilevata per l'anno 2020 evidenzia quanto, ancora per questo anno appena concluso, il Servizio sia essenziale nell'erogazione delle prestazioni suindicate e ritenuto di forte utilità oltre che necessario ai fini della propria gestione personale da parte dei beneficiari.

Il questionario (nominativo) indaga l'anagrafica del compilatore, la modalità di accesso al servizio e mira ad ottenere informazioni rispetto al grado di soddisfazione rispetto alla dimensione organizzativa (orario erogazione servizio, turnazione del personale e comunicazioni con la Cooperativa), gli operatori (grado di soddisfazione rispetto ad assistenza ricevuta, sostituzioni operatrici, rispetto orari, coinvolgimento in decisioni, gradimento complessivo del servizio).

Una sezione finale del questionario lascia all'utente la possibilità di segnalare eventuali motivi di insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta, eventuali ambiti di miglioramento e osservazioni libere.

A conclusione della breve indagine si riscontra un livello di alto gradimento pertanto si considera soddisfatta sia l'aspettativa della Cooperativa che la reale esperienza vissuta dall'utenza.

La gestione degli interventi è stata complicata non tanto dalla casistica ma quanto dall'epidemia di COVID 19 scoppiata in modo conclamato a marzo 2020. Gli operatori, in una primissima fase di confusione e paura generalizzata, si sono trovati a lavorare senza gli opportuni dispositivi di sicurezza in quanto non facilmente reperibili e, quando reperibili, in quantità molto ridotta. Fortunatamente questa fase è durata per poche settimane e la Cooperativa è successivamente riuscita a recuperare i DPI (mascherine chirurgiche) tramite donazioni da parte di associazioni territoriali. Queste mascherine, quando sufficientemente disponibili, sono state fornite anche agli utenti nella maggior parte dei casi sprovvisti di qualsiasi dispositivo e non consapevoli fino in fondo dell'emergenza che si era delineata. A questo punto gli operatori hanno svolto il proprio lavoro con maggiore serenità. Inoltre con l'UdP si è concordato di ridurre gli accessi settimanali, e quindi le ore di servizio, nelle situazioni, dove era possibile, per cercare di ridurre al massimo il rischio di contagio da COVID

19. Per il mese di marzo ed aprile gli operatori erano in servizio solo le mattine ed in numero ridotto (solitamente 4 operatori su 6 alternativamente). In quattro casi è stata richiesta una sospensione volontaria del servizio per paura del contagio con assenza di riattivazione successivamente. A maggio, grazie ad un iniziale miglioramento della situazione epidemica, l'organizzazione del servizio è tornata quella originale col ripristino delle ore di servizio previste. Da settembre 2020 gli operatori utilizzano solo FFP2 in quanto disponibili in quantità idonea.

La problematica maggiore è stata quella di far comprendere agli utenti la gravità dell'emergenza e la necessità di fargli utilizzare anche a loro i dispositivi di sicurezza e di evitare il più possibile contatti con l'esterno per evitare il contagio. Dopo un primo momento di smarrimento, paura e non collaborazione nell'utilizzo dei DPI da parte di alcuni utenti la situazione è migliorata. Attualmente, ad alcuni, va sempre ricordato l'utilizzo della mascherina ma bisogna anche sottolineare che i nostri utenti hanno contatti sociali molto limitati ed alcuni non ne hanno se non l'operatore di riferimento. Ad oggi si è verificato un unico contagio da COVID 19 risoltosi positivamente.

LO SPORTELLLO ASSISTENTI FAMILIARI

Lo Sportello Assistenti Familiari anche nell'anno 2020 è stato attuato, in continuità con l'esperienza precedente, garantendo i requisiti previsti dalla normativa e gli impegni assunti in sede di presentazione ed implementazione del Progetto, anche integrandosi con la nuova attività del Progetto Luoghi Comuni finanziato da Pro Valtellina seppur con forti riduzioni dovute alla Pandemia da Covid 19.

Nel corso del 2020 le ripercussioni della Pandemia a livello mondiale si sono viste anche sulle attività dello Sportello, immediato il riscontro della flessione rispetto ai numeri delle nuove candidature ma soprattutto delle richieste pervenute da parte delle famiglie.

Nel corso dell'anno 2020 **si sono candidati 22 assistenti familiari.**

Come nei precedenti anni, anche per l'anno 2020, è da sottolineare che non tutte le candidature sono state considerate valide in quanto prive di tutte le caratteristiche e i requisiti necessari alla registrazione come da Normativa vigente; sono comunque state accettate le iscrizioni in maniera informale a completamento ed integrazione nell'arco dell'anno su nuove esperienze lavorative e /o acquisizione di regolare documentazione relativa al permesso di soggiorno. Si rinnova la predominanza di Ucraina e Perù rispetto alle aree geografiche di provenienza degli Assistenti Familiari; il dato relativo all'Italia è da considerarsi valido esclusivamente per l'assistenza fornita sul giorno, non in assistenza in convivenza e solo su alcune fasce delimitate della giornata in quanto le disponibilità pervengono maggiormente da mamme in rientro da maternità e/o con figli in età scolare pertanto disponibili solo in alcuni momenti della giornata.

Importante segnalare inoltre come le risorse provenienti dal Sud America e dagli altri paesi dell'Europa siano in possesso di un domicilio e/o una residenza di riferimento e di un nucleo familiare spesso su più generazioni, un dato non attivo invece per quanto riguarda le risorse ucraine, sempre itineranti tra una collaborazione e l'altra e quindi molto più disponibili, flessibili anche talvolta nel rispondere alle richieste delle famiglie sulle fasce del week end.

Gli Assistenti Familiari sono in genere in possesso di un titolo di Studio Superiore, alcuni in possesso di Laurea, titoli non riconosciuti in Italia (in quanto non effettuata dichiarazione di valore), in aumento le risorse in possesso di titolo A.S.A conseguito in Italia, in numero minore in possesso di titolo O.S.S.

Le richieste di assistenza nella ricerca di un assistente familiare da parte delle famiglie nel periodo di riferimento sono state circa 50, l'incarico e la chiusura delle richieste si è

verificata per 28 famiglie; le restanti si sono gestite in autonomia e/o hanno solo richiesto informazioni in vista di un'eventuale assistenza.

I bisogni dell'assistito sono principalmente legati a stati di salute in declino a causa di demenza, patologie ad essa legate, malattie oncologiche, cardiopatie, ipovedenze e/o ipoacusie e infermità temporanee o permanenti; si è purtroppo notata una forte incidenza di richieste da parte di persone ormai in fine di vita; ciò rappresenta un ostacolo per alcune assistenti familiari in quanto cercano occupazioni più sul medio/lungo periodo pertanto si rende spesso difficile accogliere e soddisfare la richiesta.

Il timore legato al Covid ha fortemente influenzato le richieste dalle famiglie che si sono rivolte allo sportello sono pervenute richieste di rassicurazione rispetto al fatto che le assistenti familiare entrassero nelle case previo tampone: sono state valutate le opzioni e si deciso che la libertà dell'assistente familiare prevale in quanto non vi è obbligatorietà pertanto d'accordo con le famiglie si è deciso (almeno nei casi di convivenza di provvedere ad almeno un tampone antigenico al primo ingresso nell'abitazione dell'anziano.

Successivamente si è fortemente raccomandata la continua ed assidua persistenza nell'utilizzo dei dpi (guanti e mascherine) anche all'interno delle abitazioni soprattutto nelle situazioni di immediata vicinanza all'anziano. Le richieste provengono in prevalenza dal Comune di Chiavenna; a seguire gli altri comuni (soprattutto Campodolcino, San Giacomo Filippo, Villa di Chiavenna, Piuro e Samolaco) Il Comune di Chiavenna detiene il duplice primato delle richieste sia per le assistenze in convivenza che ad ore (in fascia diurna).

Criticità e azioni di miglioramento

1) Risorse umane e sostituzioni estemporanee

Il servizio di Sportello può ad oggi considerarsi una realtà attiva e riconosciuta sul territorio. Il servizio soffre però di una continua carenza di risorse anche in relazione alla discontinuità delle richieste da parte delle famiglie per cui si assiste:

- ad uno **squilibrio tra offerta e domanda** (più assistenti rispetto alle richieste), questo aspetto impedisce agli assistenti familiari di considerare lo sportello una risorsa certa e alimenta da parte degli assistenti modalità di comportamento volte all'autotutela, ma dannose per il servizio (ex. tenersi a disposizione su più fronti, anche al di fuori dello sportello, cogliendo la proposta giudicata più appetibile in quel momento e quindi "rimangiandosi la parola", a volte anche durante il periodo di prova). La natura del servizio rende difficile una "fidelizzazione" e un senso di appartenenza, in quanto, al di là dei rapporti personali che si possono creare tra assistente e operatore dello Sportello, lo stesso non è un datore di lavoro né viene percepito come uno strumento di facilitazione e sviluppo professionale, ma semplicemente utilizzato quando serve trovare lavoro. Ciò è incoraggiato dalla totale gratuità del servizio e dall'inesistenza di "regole associative".
- a **criticità nel reperire assistenti familiari** in periodi in cui cresce la domanda, in quanto il "badantato" è un mondo che viaggia ad una velocità molto elevata. Gli assistenti appena restano senza lavoro cercano rapidamente un'altra opportunità e non possono aspettare l'andamento delle richieste, avendo spesso sia problemi di sostentamento che di abitazione (soprattutto quelli che operano h.24).
- **non sempre vi è disponibilità** di Assistenti Familiari disposti a **coprire più fasce orario** frammentate (sia per ragioni contrattuali e di convenienza per gli assistenti che per difficoltà negli spostamenti, che a volte necessitano di mezzi di trasporto autonomo), per poter ampliare il raggio di azione attivando ulteriori misure utili ad ampliare e implementare i servizi erogati e garantire le sostituzioni estemporanee.

2) Attivazione di corsi di formazione per Assistenti Familiari.

La formazione rappresenta un'importante sfida per lo Sportello, sia per poter disporre di risorse qualificate, sia per aggiornare gli assistenti in servizio.

L'anno 2020 aveva in programma una serie di momenti formativi sia di base che avanzate per le assistenti familiari; i vari DPCM che hanno precluso alla formazione la possibilità di attuarsi in presenza non ne hanno consentita quindi la attivazione; si sta riprogrammando la formazione per l'anno 2021. Lo stesso vale per quanto riguarda la volontà di creare sinergia con l'istituto professionale di educazione per adulti con l'attivazione di percorsi di lingua italiana abilitante. Nel mese di maggio 2020 si è svolto a livello Nazionale un importante momento dedicato alle famiglie e ai Caregiver: il Caregiver day, inizialmente programmato in presenza, è stato poi commutato on line; ciò ha consentito quindi all'operatore di Sportello di seguirne alcune sessioni. Una serie di iniziative che hanno saputo fornire stimoli interessanti per un'ulteriore implementazione del servizio.

3) Riorganizzazione del percorso di presa in carico della famiglia

L'esperienza di questo anno ci restituisce una situazione mediamente complessa delle richieste e delle famiglie stesse, che rende necessaria una rivisitazione del servizio in termini di tempo dedicato alla singola famiglia. Il percorso standard infatti non sempre è sufficiente per individuare i bisogni e identificare l'Assistente Familiare idoneo/a alla specifica situazione. A tale proposito, si chiede di valutare nella nuova gara d'appalto, dal luglio 2021, la possibilità di un contributo ad hoc per lo "Sportello Assistenti Familiari", che ad oggi risulta essere solo una delle tante funzioni del Coordinamento SAD, in quanto l'attività dello Sportello necessita di un tempo decisamente più ampio rispetto a quello stimato (15 ore tra coordinamento SAD e Sportello).

4) Pubblicizzazione del servizio

Lo sportello ha goduto di ampia promozione grazie al fatto che sia stato inglobato all'interno del progetto Pro Valtellina "Luoghi comuni". Nell'anno 2020 sono state implementate le risorse on line della cooperativa pertanto lo sportello viene ora promosso in maniera capillare sia sul territorio che con il web. Nel 2021 si rende necessaria una nuova promozione confermando che fino a che non si sa risolta la pandemia i servizi di accoglienza presso lo sportello continueranno ad essere resi su appuntamento.

5) Integrazione con la rete

Lo sportello per poter ottimizzare il proprio lavoro deve operare in rete con tutti i soggetti del territorio che, a diverso titolo, possono rappresentare una risorsa per gestire al meglio il processo di supporto alla famiglia, ma anche la risorsa rappresentata dagli assistenti familiari. Nonostante l'anno difficile si è riusciti creare un'ottima sinergia con le rappresentazioni sindacali e gli sportelli competenti per le contrattualizzazioni; si ripetono gli obiettivi prefissati in passato rispetto ai seguenti temi:

- Necessità di convogliare le richieste e le risorse allo Sportello, anziché organizzare piccoli "sotto sportelli", o pericolosi "fai da te", riconoscendo che esso è una risorsa del territorio e non un concorrente
- Condividere le risorse per la formazione (come accennato in sezione dedicata) nei temi di rispettiva competenza (diritti/doveri - aspetti normativi - aspetti contrattuali - rete dei servizi - materie professionali)
- Formalizzare o strutturare maggiormente i rapporti con le organizzazioni che si occupano di housing sociale e accoglienza migranti, oltre che con i servizi, per concordare modalità e spazi di accoglienza per gli assistenti familiari che necessitano temporaneamente di

alloggio e hanno necessità di condividere uno spazio diverso dalla panchina, ma anche per corsi di lingua italiana, sostegno alle AF che manifestano delle fragilità sociali.

- Formalizzare, nella convenzione, le modalità di rapporto tra Sportello e UdP nei casi di fragilità familiare, che richiede il supporto dei servizi sociali, poiché lo Sportello non può farsi carico né dei problemi della famiglia, che esulano dall'assistenza, né delle emergenze.

6) Registro assistenti familiari

La Regione Lombardia nell'anno 2020 ha definitivamente attivato la possibilità di registrare sul Portale https://www.bandiservizirl.it/procedimenti/welcome/registri_albi gli assistenti familiari afferenti al territorio di competenza dello Sportello. La procedura prevede una serie di passaggi in fase di attuazione e di conferma per l'anno 2021 al fine di armonizzare tutte le comunicazioni e far sì che le registrazioni confluiscono in un unico strumento a disposizione degli operatori e della cittadinanza.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) si colloca nella rete dei servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate a domicilio, con l'obiettivo di migliorare la qualità di vita della persona in condizione di fragilità, allontanare nel tempo il ricorso a unità d'offerta residenziali e sostenere la famiglia e i caregiver nel percorso di cura. L'ADI dal 2019 ha avuto un notevole sviluppo con l'incorporazione della parte di servizio gestito da Alba e del relativo personale, che ha portato al raddoppio de servizio., confermato dall'aggiudicazione del bando a fine agosto 2019. Il budget è stato confermato anche per il 2020.

Utenza

L'utenza, negli anni scorsi veniva calcolata solo per i profili+ prestazionali senza considerare le prestazioni estemporanee, mentre dal 2020 sono disponibili dati più articolati. Pertanto i dati non sono confrontabili e vengono trattati a parte per il 2020.

Utenza	2017	2018	2019
Utenti ADI	99	105	234
Profili di cura	448	534	854

Nella successiva tabella vengono calcolate nella prima riga le persone fisiche (che possono aver usufruito nel corso dell'anno di più prestazioni/mix di profili calcolati una sola volta e nella seconda riga i profili + prestazionali per compararli agli anni precedenti:

Utenza	2020
Utenti effettivi totali ADI persone fisiche per tutti i tipi di prestazioni	860
Profili di cura	900

Nella tabella seguente vengono invece considerati gli utenti in relazione alle diverse prestazioni usufruite (ad ex un utente può aver avuto più profili o profili più estemporanee nell'anno e viene conteggiato ad ogni attivazione)

	N. Utenti	Somma totale accessi
Estemporanee (prelievi)	1.522	3.085
Prestazionali	360	1.145
Profilo 1	473	4.734
Profilo 2	23	321
Profilo 3	20	365
Profilo 4	24	620
Totale	2.420	10.270

Nell'ADI momento non vi sono competitor, anche se esiste l'accreditamento di altri enti che non si sono attivati (Casa di Riposo di Chiavenna, Fondazione Ambrosetti di Morbegno e CAMEDI, attiva solo su B1)

Al di là dell'aspetto economico, l'ADI è il servizio più conosciuto e che raggiunge un elevato numero di pazienti, tra estemporanee e profili, tra l'utenza fragile e non autosufficiente, supportando le famiglie che continuano a prendersi cura dei loro cari, a domicilio, pur con i limiti descritti in premessa.

L'ADI nel 2020 ha registrato una ipo-produzione generata dalla Pandemia, che comunque ha generato una significativa riduzione delle prestazioni (pari a circa 5.000 € mensili) , sia per una scelta organizzativa legata alla necessità di ridurre le occasioni di contagio per personale e utenti, sia dovuta ai timori dell'utenza sia alla scelta di differire le prestazioni non urgenti. Nonostante questo il servizio ha usufruito dei "ristori" nella misura di 12,00 €. lordi per ogni accesso fino al raggiungimento del budget stabilito per il 2020, a valere sulla L.R. 24/2020.

VOUCHER B1

Per quanto riguarda i voucher B1, interventi per le gravissime disabilità, nel 2020 vi è stata maggior continuità. Essi sono stati autorizzati fino a febbraio e poi da luglio fino a fine anno, per diventare continuativi dal 2021.

L'accreditamento era stato richiesto sia per i minori che per gli adulti gravemente non autosufficienti, ma date le difficoltà di reperimento di personale educativo, si è deciso di rinunciare all'accreditamento sui minori.

Nel 2020 sono stati seguiti in totale: n. 5 adulti e n.1 minore.

Criticità/punti di forza ADI

CRITICITA'	PUNTI DI FORZA
SPAZI Nella seconda fase della pandemia, gli spazi dedicati all'ADI sono risultati insufficienti e troppo contigui agli altri servizi.	SPAZI Nella prima fase della pandemia, per evitare contagi, sono stati spostati gli uffici nella sede del CDI Il Girasole, pertanto gli spazi risultavano adeguati.

<p>ORGANIZZAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organico ridotto, che riesce a coprire il servizio nell'ordinarietà ma che va in sofferenza per le sostituzioni di assenze e ferie (infermieri e in parte anche FKT) - Mancanza di una figura medica di riferimento (direzione sanitaria) soprattutto in una situazione in cui i MMG non uscivano per le visite domiciliari. - Come accennato in premessa il servizio risente dell'organizzazione per prestazioni sanitarie, prevalentemente tecniche, che tendono a "standardizzare" il servizio, anche se i singoli operatori mantengono una visione più ampia dei bisogni degli utenti, che tuttavia non trova corrispondenza nell'erogazione del servizio come richiesta dalla ASST. <p>Di fatto il servizio viene "spacciato" per presa in carico della cronicità, ma opera e viene remunerato "a prestazione".</p>	<p>ORGANIZZAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il personale durante tutto il periodo COVID o e durante l'epidemia ha dato prova di grande responsabilità, motivazione e senso del dovere, dando anche un supporto alla comunità residenziale. Il servizio ha avuto in carico casi COVID, gestiti con professionalità e con tutte le cautele necessarie. - Il personale ha saputo affrontare le difficoltà legate al COVID in una fase in cui il territorio è stato lasciato alla deriva, in cui i pazienti non erano sufficientemente sensibilizzati rispetto alla prevenzione dei contagi e i DPI difficili da reperire. - Gruppo infermieri coeso, da migliorare l'integrazione con le altre figure ,in particolare i FKT. - Coordinamento molto efficace e presente.
<p>ECONOMICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il servizio ha risentito molto, soprattutto nella prima fase, della pandemia, con una diminuzione consistente dell'attività, sia per timori del contagio da parte dei pazienti, sia per timori degli operatori (riduzione degli accessi, sospensione di interventi, riduzione dei servizi di fisioterapia e ASA), sia per una riduzione delle prestazioni da parte di ASST. - Lievitazione dei costi gestionali, per presidi, DPI, tamponi e per il personale nel periodo di emergenza sanitaria. 	<p>ECONOMICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortunatamente i ristori hanno riequilibrato ala situazione, arrivando a raggiungere il budget autorizzato.
<p>ALTRO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incertezza rispetto alle evoluzioni della normativa. 	

IL CENTRO SOCIO SANITARIO

Il servizio, per quanto riguarda l'attività nel 2020 ha avuto un crollo, dovuto alla pandemia, che ha visto lunghi periodi di chiusura degli ambulatori e il completo azzeramento dei corsi da fine febbraio 2020, pertanto anche le entrate si sono molto ridotte (meno del 50% rispetto al 2019). Gli utenti hanno avuto un calo del 40% rispetto al 2019 e con minor tempo di presa in carico.

UTENZA

Utenza	Fisioterapia	Corsi	Yoga	Colloqui psicologia psicoterapia	Neuropsicologia + Corso Training autogeno	Amb. Inf.	Visita fisiatrica	Totale
2019	55	34	33	19	14 +15 TA	1	1	172
2020	34	35	12	13	14	0	0	106

PROGETTO LUOGHI COMUNI

Il Progetto nasce per sperimentare nuove modalità di risposta ai bisogni legati alle *nuove povertà e nuove vulnerabilità* sociali generate da crisi economica persistente, un mercato del lavoro instabile e da legami sociali e familiari sempre più deboli.

Si inizia a Gennaio 2020, si allestisce e si presenta la sede “Il Centro GenerAzioni” presso i locali concessi dalla Comunità Montana della Valchiavenna. *Luoghi Comuni* si poneva l’obiettivo di promuovere nuovi legami tra le persone, valorizzare competenze e risorse di auto/mutuo aiuto accompagnandole ad attraversare le difficoltà, fornendo loro accoglienza, supporto, strumenti per «*riprendere in mano la loro vita*», attraverso una serie di azioni e di sportelli.

Sportello di Ascolto Psicologico: si è attivato da subito, gli utenti totali che ne hanno fatto richiesta risultano *essere stati 15*. Nel periodo del Lockdown del mese di Marzo 2020, lo Sportello si è messo a disposizione *telefonica gratuita* anche per gli operatori e famigliari della Cooperativa.

Le principali necessità di supporto sono pervenute maggiormente da una *popolazione adulta con bisogni legati all’instabilità economico finanziaria riconducibile alla situazione occupazionale; richieste pervenute anche da popolazione più anziana che ha a che fare con un invecchiamento e un decadimento cognitivo precoce*.

Lo sportello ha lavorato in sinergia con il Focus lavoro e ha reindirizzato, laddove resosi necessario, al Servizio antiviolenza afferente all’associazione “il Coraggio di Frida”.

Le sessioni di incontro (sia in presenza che con modalità On line tramite videochiamata) hanno visti impegnati i 2 Professionisti come segue:

- Supporto Psicologico
- Valutazioni Neuropsicologiche
- Colloqui di psicoterapia

Sportello di Ascolto Sociale: ha coinvolto una trentina di utenti, in maniera prioritaria di nazionalità straniera bisognosi di risposte concrete rispetto all’accesso ad alcuni servizi; il servizio si è reso efficace e funzionale anche grazie alla sinergia con i servizi preposti presenti sul territorio pertanto tutte le richieste di supporto sono state adeguatamente chiuse con la risoluzione del bisogno (Agenzia delle Entrate, sindacati, patronati, ATS, Consultorio, Centro Vaccinale).

Focus Lavoro: non immediatamente riconducibile alla progettazione iniziale, nasce a seguito di un’indagine effettuata sul territorio relativamente ai servizi utili alla persona in cerca di un’occupazione. E’ emersa una mancanza in tal senso e si è quindi progettata l’azione rilevata la necessità di supportare la popolazione soprattutto adulta, in situazione di vulnerabilità.

Il Focus si è quindi proposto come uno sportello informativo *per aumentare l’occupabilità della persona attraverso azioni di orientamento e ricerca attiva del lavoro con particolare attenzione alla formazione, ai dispositivi nazionali, regionali e agli incentivi alle assunzioni (redazione curriculum vitae, incontri con agenzie del lavoro e aziende)*.

La pandemia ha richiesto anche in questo caso un *ridimensionamento della progettazione* legata agli incontri con agenzie, imprese e formazione ma è rimasta integra e ha garantito una presenza costante rispetto al supporto alla ricerca attiva del lavoro. Si sono rivolti al Focus Lavoro 47 utenti per i quali sono stati attivati servizi sulla scorta del bisogno rilevato.

Luoghi Comuni ha curato totalmente la ricerca di Animatori per il *Valchiavenna Summer Camp*”

Sportello Cittadini Attivi

Lo Sportello, nato da un’idea progettuale condivisa con Comune di Chiavenna, aveva la finalità di promuovere, raccogliere e coordinare le offerte di volontariato tramite l’Albo dei cittadini

Attivi; offrire informazioni, accompagnamento, formazione e aggiornamento, promuovere la sensibilizzazione della comunità e delle scuole.

Questa azione purtroppo non ha potuto essere attivata del tutto in quanto il target prioritario (ma non esclusivo) a cui ci si rivolge prevede l'impegno di over 65, fascia troppo fragile per essere impiegata in maniera strutturata; si è promossa una campagna di ricerca volontari in occasione della attivazione degli aiuti sociali in aggiunta ai volontari delle organizzazioni; si sono candidati alcuni cittadini under 50 a supporto delle attività (maggiormente per supporto di natura tecnica – gestionale delle richieste).

Anche la ripresa post *prima e seconda ondata* non ha concesso una reale e attivazione visti i divieti di assembramento, riunioni ed incontri al chiuso. Resta *un'azione attiva che riteniamo possa realmente essere attuata in un'epoca diversa, si attende un periodo con minori restrizioni affinché il target dedicato alle azioni di volontariato abbia completato la campagna vaccinale.*

Anche il **Memory Lab** non ha purtroppo modo di svilupparsi in quanto la pandemia taglia totalmente l'utenza (anziani) e la modalità (di gruppo) purtroppo non è consentita dai D.P.C.M in vigore.

Gli Aiuti Sociali L'Emergenza Corona Virus e il D.P.C.M del giorno 08 marzo 2020, con il quale si richiedeva alla popolazione uno sforzo nella gestione della propria quotidianità evitando e vietando le uscite se non per comprovati motivi sanitari e /o lavorativi, hanno fatto sì che si riflettesse sulle modalità per fornire un aiuto concreto a coloro i quali non potessero usufruire di un supporto da parte della rete familiare / amicale ma soprattutto agire al fine di evitare che gli over 65, le persone sole e/o in quarantena uscissero di casa per gestire i bisogni primari (spese alimentari e farmaci).

Il Comune di Chiavenna e la Comunità Montana della Valchiavenna hanno quindi pensato di attivare una rete di aiuti sociali tramite il numero verde, attivo 7 giorni su 7, messo a disposizione dalla Croce Rossa Sez. di Morbegno.

Luoghi comuni è parso il "contenitore" più naturale, già pronto, con un suo Coordinatore insieme ad una schiera numerosa di Volontari motivati, tenaci e sensibili, con la collaborazione delle Assistenti Sociali dell'Ufficio di Piano, che si sono spese senza distinzione di area di intervento, con la sola volontà di dare una mano.

All'inizio si pensava a numeri più consistenti, invece la grande capacità di auto organizzazione del territorio, che è riuscito ad attivarsi, tramite i commercianti, con un servizio puntuale di consegna della spesa a domicilio, ha fatto che si che la Rete di Volontariato intervenisse nelle *situazioni più fragili ed esposte*, così come è giusto. Pertanto crediamo che non solo possiamo dare una valutazione positiva all'esperienza, ma possiamo dire che tutto il territorio ha vinto, con un grande gioco di squadra, a volte inconsapevole, ma nella convinzione che in un momento così difficile tutta la comunità doveva mettersi in gioco.

L'altro valore aggiunto, oltre agli esiti, è stato proprio nel processo, nella collaborazione, sempre costruttiva e organizzata con gli enti e le associazioni coinvolti, che si è costruita lavorando al progetto. Un'esperienza importante, intensa, che ci ha consentito di sperimentare un modo di lavorare in rete, che è diventato il prototipo per altre attività come il Valchiavenna Summer Camp.

I Responsabili e i Volontari hanno contribuito con il grande lavoro ma soprattutto con una capacità di lavorare insieme nell'ottica di una capitalizzazione della capacità di fare rete, di attivare un sistema continuo di cittadinanza attiva.

Siamo certi che questo particolare momento storico non abbia favoriti nell'attuazione di tutte le misure previste ma siamo sicuri nel dire che le difficoltà hanno rinforzato e rinsaldato vecchie alleanze, ne hanno create di nuove; abbiamo provato a dare risposte e creare nuovi scenari; abbiamo trovato luoghi di accoglienza e partecipazione, così come riteniamo di aver

prodotto un terreno fecondo a patrimonio del territorio per poter seminare ed innestare qualche idea per generare nuove azioni.

ELEMENTI/FATTORI CHE POSSONO COMPROMETTERE IL RAGGIUNGIMENTO DEI FINI ISTITUZIONALI E PROCEDURE POSTE IN ESSERE PER PREVENIRE TALI SITUAZIONI

Non sono ravvisati elementi che possano compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali nel loro complesso. Certamente la Pandemia è un elemento di grande criticità per l'equilibrio economico e lo sviluppo di alcuni servizi e in alcuni casi ha accelerato la fine dell'esperienza (ex. CASA Il Melograno) o ne ha deciso la sospensione temporanea (CDI di Bette, Attività ambulatoriali, corsi di ginnastica e attività formative), ma con misure logistiche e di prevenzione adeguate potranno essere riattivate.

Esistono alcune incertezze riguardanti aree specifiche che possono mettere a rischio i servizi consolidati. Alcune di queste sono state superate nel corso del 2021 e alla data attuale sono state risolte (ex. nodo economico legato ai ristori, la scadenza del comodato con ASST per l'immobile del centro il Girasole, attraverso una concessione della durata di 6 anni + 3), mentre altre permangono (Bando SAD in scadenza a metà luglio, riforma dell'ADI e delle Cure Intermedie previste entro il 2021).

7.SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

7.1 PROVENIENZA DELLE RISORSE ECONOMICHE CON SEPARATA INDICAZIONE DEI CONTRIBUTI PUBBLICI E PRIVATI:

PATRIMONIO

	2020	2019	2018
Capitale sociale	115.649,00 €	106.599,00 €	133.375,00 €
Totale riserve	165.339,26 €	62.520,08 €	59.837,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	-113.146,24 €	-4.471,89 €	-110.471,00 €
Totale Patrimonio netto	167.842,02 €	164.647,19 €	82.741,00 €

COMPOSIZIONE CAPITALE SOCIALE

Capitale sociale	2020	2019	2018
capitale versato da soci operatori lavoratori	99.382,00 €	91.932,00 €	109.658,00 €
capitale versato da soci operatori volontari	16.267,00 €	14.667,00 €	23.717,00 €
capitale versato da soci operatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	500,00 €	500,00 €	500,00 €
capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €

RICAVI E PROVENTI

	2020	2019	2018
Contributi pubblici	30.082,14 €	2.822,02 €	3.998,50 €
Contributi privati	48.400,00 €	3.608,00 €	7.535,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	750.405,93 €	783.635,99 €	561.614,75 €
Ricavi da altri	13.847,46 €	7.199,51 €	24.410,65 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	548.432,32 €	790.896,13 €	598.760,90 €
Ricavi da Privati-Imprese	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	0,00 €	0,00 €	0,00 €

VALORE DELLA PRODUZIONE

	2020	2019	2018
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	1.391.168,00 €	1.588.162,00 €	1.196.320,00 €

Nel 2020 la produzione è diminuita di 196.994,00 (12,4%)

CONTO ECONOMICO

	2020	2019	2018
Risultato Netto di Esercizio	-2.675,19 €	105.999,00 €	-60.428,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	57,79 €	109.549,18 €	-56.562,00 €

COSTO DEL LAVORO

	2020	2019	2018
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	977.138,00 €	1.029.690,00 €	879.576,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	57.153,39 €	97.609,80 €	83.626,48 €
Peso su totale valore di produzione	74,35 %	70,98 %	80,51 %

CAPACITÀ DI DIVERSIFICARE I COMMITTENTI

Capacità di diversificare i committenti

Fonti delle entrate 2020 (ricavi da vendita prestazioni e rette):

2020	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	750.405,93 €	0,00 €	0,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	0,00 €	548.432,32 €	0,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2020:

Totale entrate pubbliche/private, contributi e varie	2020	
Incidenza fonti pubbliche	780.488,07 €	56,10 %
Incidenza fonti private	610.679,78 €	43,90 %

Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista)

Promozione iniziative di raccolta fondi: non presente

Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse

Indicare se presenti: non presente

Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi

Indicare se presenti: non presente

8 -ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale : Non presenti

Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.

ASPETTI DI NATURA SOCIALE

Non sono presenti particolari situazioni di disagio. La cooperativa ove possibile dà disponibilità per tirocini risocializzanti e assunzione di categorie protette.

Un tema caro alla cooperativa è quello della conciliazione. Non sono presenti forme di welfare aziendale, ma vi è da sempre una specifica attenzione alla conciliazione attraverso:

- l'utilizzo massiccio del part time (un solo operatore è a tempo pieno)
- la flessibilità organizzativa nei servizi dove ciò è possibile
- l'orario flessibile soprattutto nei servizi amministrativi o non di contatto con l'utenza o comunque dove non è tassativo l'orario;
- inoltre da quest'anno è possibile lo smart working
- la concessione di aspettative e fruizione concordata della L.104

PARITA' DI GENERE

La Cooperativa è prevalentemente composta da donne (tutti i soci sono donne, ad esclusione del rappresentante della Cooperativa Nisida)

Nel CdA sono presenti 3 donne su 5 membri. Il Direttore generale è una donna, tutti i coordinatori e responsabili di settore sono donne.

Non sono presenti problematiche legate al genere, né rispetto ai profili professionali che alle retribuzioni.

Su 55 lavoratori, i maschi sono 3.

DIRITTI UMANI

Data la tipologia di utenza non sono presenti problematiche relative alla necessità di difesa dei diritti umani.

LOTTA ALLA CORRUZIONE:

La cooperativa adempie alle norme in materia, soprattutto per i servizi in accreditamento (ex trasparenza, accesso agli atti, antimafia presentato ogni anno all'ATS). La Cooperativa non adotta il modello 231, in quanto al di sotto degli 800.000 di contratto con ATS, ma sta valutando di avviare un percorso di implementazione del modello.

9 – PROSPETTIVE FUTURE

9.1 RISULTATI 2020

OBIETTIVI	RISULTATI
NECESSITÀ DI CHIUDERE IL BILANCIO IN PAREGGIO O LIMITARE I DANNI	L'obiettivo è stato quasi raggiunto grazie ad una gestione economica oculata, ai contributi (CARIPLO, SIEC) e ai contributi e ristori regionali.
RIAPRIRE TUTTI I SERVIZI IN SICUREZZA E MANTENERLI ANCHE IN CASO DI NUOVA EPIDEMIA	L'obiettivo è stato parzialmente raggiunto nel mese di luglio 2020, ma durante la seconda ondata della pandemia, con l'epidemia che ha colpito alcuni dei nostri servizi, alcuni servizi hanno dovuto nuovamente essere chiusi e alcuni, come il CDI di Bette o le attività della palestra, sono tuttora sospesi.
CHIUDERE SERVIZI NON SOSTENIBILI	Nell'agosto 2020 è stata definitivamente chiusa la C.A.S.A.. «Il Melograno» di Somaggia, servizio già fragile, che è divenuto insostenibile durante la pandemia.
RIORGANIZZARE IL CENTRO POLIFUNZIONALE	Il CPF è stato parzialmente riorganizzato dal punto di vista strutturale con la creazione di una stanza di "isolamento", lo spostamento dell'ambulatorio e la creazione di un ufficio al posto della reception, lo spostamento e riorganizzazione degli spogliatoi del personale

9.2 PROSPETTIVE 2021

OBIETTIVI AZIENDALI PRIORITARI

- Mantenere l'obiettivo del pareggio di bilancio.
- Monitorare costi/ricavi dei servizi per garantirne la sostenibilità
- Gradualmente riattivare tutti servizi residenziali e diurni colpiti dalla pandemia, riportando tassi di saturazione e presenze ante-covid
- Attivare e potenziare Residenzialità Assistita
- Creare spazio per incontri ospiti-familiari (veranda chiusa per incontri)

OBIETTIVI

- Valutare la possibilità di riaprire il CDI di Bette riportando il CDI Il Girasole alla sua naturale «vocazione».
- Riapertura delle attività ambulatoriali riabilitative, palestra e centro di neuropsicologia

- Reclutare personale socio sanitario e per sostituzioni per dare stabilità ai servizi e agli operatori
- Individuare un Direttore Sanitario per CPF e ADI

AREE DI SVILUPPO

- Riorganizzazione interna, diversificazione, messa in rete e sviluppo dei servizi territoriali/domiciliari anche in una prospettiva di welfare comunitario
- Ricerca nuova sede
- Proposta di aggregazione con Nisida
- Strutturazione del settore Risorse Umane e Formazione
- Ricerca fondi, finanziamenti e contributi