

# Fondazione Casa di Riposo Carlo e Elisa Frigerio onlus



BILANCIO SOCIALE 2024

*L'anno 2024 è stato denso di importanti scelte. Definitivamente usciti dall'emergenza Covid, la Fondazione oltre all'attività statutaria, ha potuto dedicarsi a perseguire due obiettivi strategici di grande importanza:*

*il primo è il consolidamento della situazione immobiliare con l'avvio del cd. "Bonus 110%" dove grazie allo strumento legislativo l'Ente ha potuto attuare importanti lavori ovvero:*

- Implementazione dell'abbattimento delle barriere architettoniche con realizzazione di nuovo ascensore;*
- Il consolidamento antisismico;*
- il risparmio energetico dato da:*
  - installazioni di nuova tecnologia di riscaldamento e raffrescamento nonché di impianto fotovoltaico;*
  - la coibentazione delle facciate e dei sottotetti con lana di roccia e pareti ventilate, sostituzione serramenti;*

*Il secondo è la scelta del CDA rispetto alla gestione operativa della RSA. A seguito della redazione di un Capitolato Speciale di gara predisposto dal nostro Direttore Generale l'ente ha provveduto per il tramite di procedura comparativa "Economico Qualitativa" all'affidamento ad un Soggetto gestore (Cooperativa Sociale Mosaico) che in Global Service condurrà la struttura per il triennio 01/07/2024 – 30/06/2027.*

*Si rappresenta inoltre che il rimanente personale (9 operatrici ASA) con contratto Enti Locali dipendente della Fondazione, a seguito di accordo sindacale è transitato alle dipendenze dell'Ente Gestore in Global Service a far data 01/07/2024.*

*Si segnalano importanti investimenti legati ai beni mobili. Durante l'esercizio 2024 sono stati sostituiti n° 72 letti di degenza manuali, ormai a fine vita tecnica, con letti a movimentazione elettrica. Nell'esercizio 2025 verranno consegnati ulteriori letti a completamento di tutti i posti letto della RSA.*

*Purtroppo, nell'anno 2024, lo scenario economico non ci ha aiutato. In particolare, i costi delle materie prime sono cresciuti e hanno inciso sui "numeri" del nostro bilancio così come l'aumento contrattuale di circa il 12% dei salari del comparto cooperative sociali, ciononostante, malgrado gli sforzi di razionalizzazione dei costi, alle nuove entrate derivate in particolare dell'aumento delle rette di ricovero, non è stato possibile raggiungere il pareggio di bilancio.*

*Un ringraziamento va anche ai nostri ospiti, agli utenti dei nostri servizi e ai loro famigliari che non mancano di farci pervenire suggerimenti e apprezzamenti per il nostro lavoro. Il loro contributo è necessario ed indispensabile per riuscire a non dimenticare mai che la salute e il benessere delle persone per cui siamo impegnati, costituisce la priorità assoluta del nostro impegno.*

*Nelle pagine che seguono abbiamo sintetizzato alcuni numeri e dati utili a meglio conoscere la nostra realtà.  
Buona lettura a tutti*

IL PRESIDENTE

Arch. Dante PEREGO

Aprile 2025

| DATI ANAGRAFICI                                                                                    |                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Sede in                                                                                            | BRIVIO (LC)                        |
| Codice Fiscale                                                                                     | 85000810136                        |
| Registro Unico Nazionale del Terzo Settore                                                         |                                    |
| Sezione del RUNTS                                                                                  | No                                 |
| Numero Rea                                                                                         | 298311 – CCIA Lecco                |
| Partita Iva                                                                                        | 01391860135                        |
| Fondo di dotazione Euro                                                                            | 7.998.883 €.                       |
| Forma Giuridica                                                                                    | FONDAZIONE DI PARTECIPAZIONE onlus |
| Attività di interesse generale prevalente                                                          | Residenza Sanitario Assistenziale  |
| Settore di attività prevalente (ATECO)                                                             | Cod. 87.1                          |
| Appartenenza a un gruppo di Enti del Terzo Settore                                                 | NO                                 |
| Rete associativa cui l'ente aderisce                                                               | UNEBA                              |
| Data di chiusura dell'esercizio cui il presente bilancio sociale si riferisce                      | 31/12/2024                         |
| Data di redazione del presente bilancio sociale sottoposto all'approvazione dell'organo competente | Aprile 2025                        |

## PREMESSA

Il Bilancio sociale riferito all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 è stato redatto in conformità alle disposizioni di cui all'articolo 14 comma 1 del Decreto legislativo 3 luglio 2017, n.117. I destinatari principali del Bilancio Sociale sono gli stakeholders della Fondazione ai quali vengono fornite informazioni sulla performance dell'Ente e sulla qualità dell'attività aziendale.

Il Bilancio sociale è redatto in osservanza delle "linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore" di cui al Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019.

Con il presente Bilancio sociale si intende rendere disponibile agli stakeholders uno strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte dall'Ente al fine di offrire a tutti i soggetti interessati una informativa strutturata e puntuale, non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio.

Il bilancio sociale si propone di:

- fornire a tutti gli stakeholders un quadro complessivo delle attività, della loro natura e dei risultati dell'Ente,
- attivare un processo interattivo di comunicazione sociale,
- favorire processi partecipativi interni ed esterni all'organizzazione,
- fornire informazioni utili sulle qualità delle attività dell'Ente per ampliare e migliorare le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta degli stakeholders,
- dare conto dell'identità e del sistema di valori di riferimento assunti dall'Ente e della loro declinazione nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali, nei loro risultati ed effetti,
- fornire informazioni sul bilanciamento tra le aspettative degli stakeholders ed indicare gli impegni assunti nei loro confronti,
- rendere conto del grado di adempimento degli impegni in questione,
- esporre gli obiettivi di miglioramento che l'Ente si impegna a perseguire,
- fornire indicazioni sulle interazioni tra l'Ente e l'ambiente nel quale esso opera,
- rappresentare il valore aggiunto creato nell'esercizio e la sua ripartizione.

## I PRINCIPI DI REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Nella redazione del presente bilancio sociale sono stati rispettati i seguenti principi, previsti nel Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019, i quali garantiscono la qualità del processo di formazione e delle informazioni in esso contenute:

- **rilevanza:** nel bilancio sociale devono essere riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione, dell'andamento dell'Ente e degli impatti economici, sociali e ambientali della sua attività, o che comunque potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholders;
- **completezza:** implica l'individuazione dei principali stakeholders che influenzano o sono influenzati dall'organizzazione e l'inserimento di tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali stakeholders di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'Ente;
- **trasparenza:** secondo il quale occorre rendere chiaro il procedimento logico seguito per rilevare e classificare le informazioni;
- **neutralità:** le informazioni devono essere rappresentate in maniera imparziale, indipendente da interessi di parte e completa, riguardare gli aspetti sia positivi che negativi della gestione senza distorsioni volte al soddisfacimento dell'interesse degli amministratori o di una categoria di portatori di interesse;
- **competenza di periodo:** le attività e i risultati sociali rendicontati devono essere quelli svoltisi e manifestate nell'anno di riferimento;
- **comparabilità:** l'esposizione delle informazioni nel bilancio sociale deve rendere possibile il confronto sia temporale, tra esercizi di riferimento, sia, per quanto possibile, spaziale rispetto ad altre organizzazioni con caratteristiche simili od operanti in settori analoghi;
- **chiarezza:** le informazioni devono essere esposte in maniera chiara e comprensibile, accessibile anche a lettori non esperti o privi di particolare competenza tecnica;
- **veridicità e verificabilità:** i dati riportati devono far riferimento alle fonti informative utilizzate;
- **attendibilità:** implica che i dati positivi riportati nel bilancio sociale devono essere forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata; analogamente i dati negativi e i rischi connessi non devono essere sottostimati; gli effetti incerti inoltre non devono essere prematuramente documentati come certi;
- **autonomia delle terze parti:** nel caso in cui terze parti rispetto all'ente siano incaricate di trattare specifici aspetti del bilancio sociale o di garantire la qualità del processo o di formulare valutazioni o commenti, deve essere loro richiesta e garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio. Ove rilevanti ed opportuni con riferimento alla concreta fattispecie, oltre ai principi sopraesposti, nella redazione del bilancio sociale sono stati utilizzati anche i seguenti, tratti dallo Standard GBS 2013 "Principi di redazione del bilancio sociale";
- **identificazione:** secondo il quale deve essere fornita la più completa informazione riguardo alla proprietà e al governo dell'azienda, per dare ai terzi la chiara percezione delle responsabilità connesse; è necessario sia evidenziato il paradigma etico di riferimento, esposto come serie di valori, principi, regole e obiettivi generali (missione);

- **inclusione:** implica che tutti gli stakeholders identificati devono, direttamente o indirettamente, essere nella condizione di aver voce; eventuali esclusioni o limitazioni devono esser motivate;
- **coerenza:** deve essere fornita una descrizione esplicita della conformità delle politiche e delle scelte del management ai valori dichiarati;
- **periodicità e ricorrenza:** il bilancio sociale, essendo complementare al bilancio di esercizio, deve corrispondere al periodo amministrativo di quest'ultimo;
- **omogeneità:** tutte le espressioni quantitative monetarie devono essere espresse nell'unica moneta di conto.

## LA STRUTTURA E IL CONTENUTO DEL BILANCIO SOCIALE

Ogni dato quantitativo nel presente bilancio sociale, salvo quando diversamente specificato, è espresso in unità di euro. La struttura del bilancio sociale consta delle sezioni di seguito riportate.

## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

### Standard di rendicontazione utilizzati

Oltre alle indicazioni normative contenute nel Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019 sono state considerate, ove compatibili e rilevanti per il presente bilancio sociale, le indicazioni:

- delle “Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit” approvate nel 2010 dall’Agenzia per le Organizzazioni Non Lucrative e di Utilità Sociale, sviluppate da ALTIS;
- dello “standard – il Bilancio Sociale GBS 2013 – principi di redazione del bilancio sociale”, secondo le previsioni dell’ultima versione disponibile.

### Cambiamenti significativi di perimetro

Non si sono manifestate necessità di modifica significativa del perimetro o dei metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di rendicontazione.

### Altre informazioni utili per comprendere il processo e la metodologia di rendicontazione

I valori economico-finanziari riportati nel presente documento derivano dal bilancio di esercizio dell’Ente. Per garantire l’attendibilità dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime, le quali, se presenti, sono opportunamente segnalate e fondate sulle migliori metodologie disponibili.

## INFORMAZIONI GENERALE SULL'ENTE

|                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome dell'ente                                                                          | Fondazione Casa di Riposo Carlo e Elisa Frigerio onlus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Codice Fiscale                                                                          | 850008100136                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Partita IVA                                                                             | 01391860135                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Forma giuridica e qualificazione ex D.lgs. n. 117/2017 e/o D.lgs. n. 112/2012           | FONDAZIONE di Partecipazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Indirizzo sede legale                                                                   | Via Cartiglio n° 2 Brivio (Lecco)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Altre sedi                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Aree territoriali di operatività                                                        | Brianza Lecchese                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Valori e finalità perseguite                                                            | <p>La Fondazione si considera la prosecuzione storica della Pia Casa di Ricovero per vecchi poveri ( 1911), costituita da un Comitato promotore Briviese riunitosi per la prima volta il 12 gennaio 1911.</p> <p>L'attività della benemerita istituzione inizia con l'apertura della struttura il 30 gennaio 1932 e nel 1936 venne concessa con Regio Decreto n° 570 del 9 marzo 1936 l'elevazione a Ente Morale.</p> <p>Il 1 gennaio 2004 l'Ente si trasforma in Fondazione onlus</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Attività statuarie (art. 5 Decreto Legislativo 117/2017 e/o art. 2 D.Lgs. n. 112/20017) | <p>La Fondazione, coerentemente alle proprie finalità, individua, programma e svolge, direttamente o indirettamente, tutte le attività relative alla predisposizione ed erogazione di beni e servizi destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona anziana incontra nel corso della sua vita. In tale contesto la Fondazione intende integrare la propria attività, ove possibile, con le politiche e servizi socio-assistenziali di ambito socio sanitario e relative alla qualità della vita, anche in applicazione della programmazione zonale e della cooperazione intersettoriale ed interistituzionale.</p> <p>La principale attività gestite nel 2024 è stata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Residenza Socio Assistenziale – RSA con 128 posti letto autorizzati dei quali 106 a contratto con il Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia</li> </ul> |
| Altre attività svolte in maniera secondaria                                             | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Collegamenti con altri enti del Terzo Settore                                           | Nessuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Collegamenti con enti pubblici (aziende sanitarie, comuni, ospedali, ipab, ...)         | L'attività prevalente (RSA) è gestita in regime di accreditamento con il SSR per il tramite di ATS Brianza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Contesto di riferimento                                                                 | Servizi residenziali socio-sanitari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Rete associativa cui l'ente aderisce                                                    | UNEBA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

L'Ente non persegue scopo di lucro e tutto il suo patrimonio, comprensivo di ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate è utilizzato per lo svolgimento dell'attività statutaria ai fini dell'esclusivo perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale. È assicurato il rispetto delle previsioni dell'articolo 8 comma 3 del D.lgs. n. 117/2017, in particolare:

- i compensi individuali a chiunque rivesta cariche sociali sono totalmente gratuiti
- le retribuzioni o compensi corrisposti a lavoratori subordinati o autonomi non sono superiori del 40% rispetto a quelli previsti, per le medesime qualifiche, dai contratti collettivi di cui all'art. 51 del D.lgs. 15 giugno 2015, n. 81, salvo comprovate esigenze attinenti alla necessità di acquisire specifiche competenze ai fini dello svolgimento delle attività di interesse generale di cui all'art. 5, comma 1, lettere b), g) o h);
- l'acquisto di beni o servizi è avvenuto per corrispettivi non superiori al loro valore normale;
- le cessioni di beni e le prestazioni di servizi nei confronti di chiunque sono avvenute a condizioni di mercato;
- gli interessi passivi, in dipendenza di prestiti di ogni specie, sono corrisposti nei limiti di quanto previsto dall'articolo 8 comma 3 lettera e) del D.lgs. n. 117/2017.

## LA MISSION

Con spirito di fedeltà ai valori originali, la Fondazione si propone fin dalla sua nascita di: prendersi cura di persone anziane non autosufficienti con l'intento di offrire loro prestazioni e servizi eccellenti, nel rispetto della libertà e dignità di ciascuno. Accrescere la preparazione professionale dei dipendenti e sostenere le motivazioni personali di ognuno. In attuazione delle indicazioni contenute nel nuovo Statuto la Fondazione potrà svolgere in via esclusiva o principale:

- Interventi e servizi sociali;
- Interventi e prestazioni sanitarie;
- Prestazioni socio-sanitarie

## STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

### Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

Organo decisionale di indirizzo politico della Fondazione è il Consiglio di amministrazione. Lo Statuto in vigore è a seguito Assemblea dei Soci del 3 settembre 2020 e prevede che il CdA sia costituito da 5 componenti di cui:

- n. 2 nominati dal Sindaco del Comune di Brivio tra persone con esperienza in enti non profit e del terzo settore, con espressione della Maggioranza e Minoranza comunale;
- n. 1 membro di diritto il Parroco della Parrocchia dei Santi Sisinio Martirio e Alessandro in Brivio o suo delegato;
- n. 2 nominati dall'Assemblea dei Partecipanti

Essi rimangono in carica cinque anni.

Dal 10 giugno 2022 il CdA è costituito dai 5 componenti ovvero:

- Arch. Dante PEREGO PRESIDENTE (Espressione dell'Assemblea dei Partecipanti)
  - Don Emilio COLOMBO VICE-PRESIDENTE (Membro di diritto Parrocchia di Brivio)
  - Sig.ra Graziella ALDEGHI CONSIGLIERA (Espressione dell'Assemblea dei Partecipanti)
  - Sig. Alfio CAVALLI CONSIGLIERE (Nomina Sindacale ed espressione Maggioranza Comunale)
  - Dott. Massimo GAFFURI CONSIGLIERE (Nomina Sindacale ed espressione Minoranza Comunale)
- Si segnala che il Consigliere Gaffuri ha rappresentato al Sindaco di Brivio le proprie dimissioni in data 27 novembre 2024 e che alla data odierna il Sindaco non ha ancora provveduto alla nuova nomina.

Il Consiglio d'Amministrazione approva gli obiettivi ed i programmi della Fondazione proposti dal Presidente e verifica i risultati complessivi della gestione della medesima. In particolare, provvede a:

- stabilire annualmente le linee generali dell'attività della Fondazione;
- vigilare sul buon andamento delle attività svolte;
- approvare il bilancio di previsione e il bilancio consuntivo;
- nominare il Direttore Generale, determinandone natura, compiti, durata e retribuzione del rapporto;

I componenti del Consiglio di amministrazione non percepiscono compensi.

### **Sedute del Consiglio di Amministrazione nell'esercizio 2024**

|    |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N1 | 19/01/2024 | 1) Lettura del precedente verbale C.d.A. del 02/10/2023<br>2) Relazione del Presidente <ul style="list-style-type: none"><li>a) Rendiconto economico fine lavori ristrutturazione cucina</li><li>b) Vertenza sindacale dip. Giuseppina Valagussa e relativo accordo stragiudiziale</li><li>c) Risposta al consigliere Cavalli rispetto lavori anno 2021 "nuove camere nucleo Covid"</li><li>d) Affidamento in forma gratuita per progetto "110% Fondazioni Terzo settore"</li><li>e) Problematiche gestionali Coop Nuove Prospettive</li><li>f) Delibera Regione Lombardia Blocco Rette Compartecipazione RSA</li></ul> 3) Disdetta contratto gestione servizi RSA Coop Nuove Prospettive<br>4) Approvazione del Capitolato di Gara per l'affidamento in Global Service della gestione RSA<br>5) Impianto videosorveglianza spazi comuni interni RSA<br>6) Preventivi nuovi letti elettrici degenza<br>7) Preventivi per bagno assistito piano terra nucleo "Azalea"<br>8) Preventivi per nuovo ingresso carraio<br>9) Varie ed eventuali |
| N2 | 15/03/2024 | 1) Lettura del precedente verbale C.d.A. del 19/01/2024<br>2) Presentazione progetto c.d. Bonus 110% ed approvazione precontratto<br>3) Nomina membri Commissione Aggiudicatrice Trattativa Privata Global Service<br>4) Affidamento lavori nuovo centralino telefonico<br>5) Affidamento lavori nuovo cancello carraio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



|     |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            | 6)Aumento delle rette RSA<br>7)Varie ed eventuali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| N.3 | 12/04/2024 | 1)Lettura del precedente verbale C.d.A. del 15/03/2024<br>2)Aggiornamenti relativi al progetto di riqualificazione c.d. bonus 110%<br>3)Relazione della Commissione Aggiudicatrice Trattativa Privata per gestione Global Service della RSA ed affidamento del servizio<br>4)Approvazione conto consuntivo esercizio 2023<br>5) Varie ed eventuali                                                                    |
| N.4 | 19/04/2024 | 1) Lettura del precedente verbale C.d.A. del 12/04/2024<br>2)Relazione del Direttore Generale seguito mandato del CDA rispetto ai problemi di erogazione del servizio in Global Service della Coop Nuove Prospettive<br>3)Relazione del Direttore Generale seguito mandato del CDA rispetto alla negoziazione economica relativa al possibile affidamento in Global Service alla Coop Mosaico<br>4)Varie ed eventuali |
| N.5 | 26/06/2024 | 1)Lettura del precedente verbale C.d.A. del 17/05/2024<br>2)Relazione del Presidente<br>3)Audizione tecnici progettisti progetto “Bonus 110%”<br>4)Delega al Presidente per firma contratto “Bonus 110%”<br>5)Delega al Presidente per firma contratto Coop Mosaico per global service<br>6)Varie ed eventuali                                                                                                        |
| N.6 | 11/10/2024 | 1)Lettura del precedente verbale C.d.A. del 26/06/2024<br>2)Relazione del Presidente<br>3)Aggiornamenti Ristrutturazione Bonus 110%<br>4)Relazione andamento Global Service Coop sociale Mosaico<br>5)Saldo Spettanze Global Service Coop Sociale Nuove Prospettive<br>6)Varie ed eventuali                                                                                                                           |
| N.7 | 03/12/2024 | 1)Lettura del precedente verbale C.d.A. 11/10/2024<br>2)Relazione del Presidente<br>3)Andamento lavori progetto Bonus 110%<br>4)Audizione Consigliere Cavalli e Direttore Sanitario rispetto alla segnalazione del Direttore Generale<br>5)Dismissione automezzo Kangoo<br>6)Varie ed eventuali                                                                                                                       |

Il Revisore Legale è il, dott. Leonardo POPPI ed è stato nominato dall’Assemblea dei Partecipanti nell’assemblea del 27 maggio 2023

L’Organo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/01 è Monocratico nella persona del Dott. Mauro Freti nominato dal CDA nella seduta del 18 novembre 2022.

## Il codice etico, il modello organizzativo e la trasparenza

La Fondazione ha approvato e rispetta un Codice etico ed agisce, con riferimento alle previsioni del D.lgs. n. 231/2001, sulla base di un apposito Modello organizzativo di gestione e controllo sottoposto al monitoraggio di un Organismo di vigilanza in forma monocratica.

Il sito internet [www.rsabrivio.it](http://www.rsabrivio.it) della Fondazione nell'apposita sezione "trasparenza", rende disponibili oltre allo statuto, ai bilanci annuali e ai dati obbligatori per legge, i documenti sopra citati.

I valori e gli obiettivi fondamentali indicati dal Codice Etico sono:

### *Rispetto della persona umana*

La Fondazione pone al centro di ogni sua azione e scelta la persona umana, a partire dal paziente, cioè la persona di cui per missione si prende cura, fino a tutte le persone con cui entra in relazione a qualunque titolo, garantendone sempre il pieno rispetto della dignità ed integrità.

### *Rispetto dei principi e delle norme vigenti*

La Fondazione persegue obiettivi nel rispetto delle normative vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani.

### *Riservatezza*

La Fondazione assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione dei propri servizi.

### *Trasparenza e Responsabilità*

La Fondazione si impegna a mantenere la trasparenza e la certezza nell'individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile.

Ogni Destinatario del presente Codice Etico svolge la propria attività lavorativa con diligenza e efficienza, utilizzando al meglio il tempo e le risorse a sua disposizione, assumendosi le responsabilità connesse alla propria mansione, nel rispetto della normativa vigente e del presente documento.

### *Uguaglianza formale e sostanziale*

La Fondazione si riconosce nel principio di eguaglianza, sia in senso formale che sostanziale. A tale principio si conformano tutti i rapporti con i portatori di interessi. I servizi devono essere erogati assicurando eguale accesso a ciascuno, senza alcuna discriminazione e assicurando parità di trattamento.

### *Imparzialità e Tolleranza*

La Fondazione ripudia ogni discriminazione basata sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori a qualsiasi livello nelle relazioni con i pazienti/assistiti.

### *Onestà e Correttezza*

La Fondazione, nell'erogazione dei propri servizi si impegna a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione, evitando azioni, seppur formalmente legittime, che possano porsi in contrasto con i principi di onestà e correttezza.

### *Tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente*

La Fondazione tutela la salute dei propri collaboratori, dove per salute si adotta il concetto espresso dall'organizzazione mondiale per la sanità: condizione di benessere fisico, psichico e sociale della persona, garantendo condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro salubri e sicuri, nel rispetto e nella piena applicazione della normativa di riferimento.

La Fondazione programma la propria attività nel rispetto dell'ambiente, prestando la massima attenzione affinché venga evitato ogni scarico o emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali, trattando i rifiuti in conformità alle norme vigenti.

### *Solidarietà*

La Fondazione come soggetto impegnato e radicato nel tessuto sociale della comunità locale, si impegna, nell'ambito delle sue attività istituzionali, a promuovere e sostenere la solidarietà sociale, interagendo e cooperando attivamente con le altre istituzioni operanti sul territorio per dare risposte adeguate ai bisogni espressi.

## GLI STAKEHOLDERS

Gli **Stakeholder** sono tutti i soggetti intesi come individui, gruppi, enti o società che hanno con la Fondazione relazioni significative; essi sono a vario titolo coinvolti nelle attività dell'Ente per le relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono significativamente influenzati.

Con i portatori di interesse si persegue l'obiettivo di intercettare e comprendere i bisogni personali e del territorio, di cooperare con loro per individuare gli obiettivi e le strategie più sinergiche, trovare gli strumenti più idonei a realizzare azioni ritenute prioritarie e in linea con la visione e missione dell'Ente.

Distinguiamo in essi due grandi tipologie.

Gli "stakeholders interni" costituiti da tutte le figure sottoindicate:

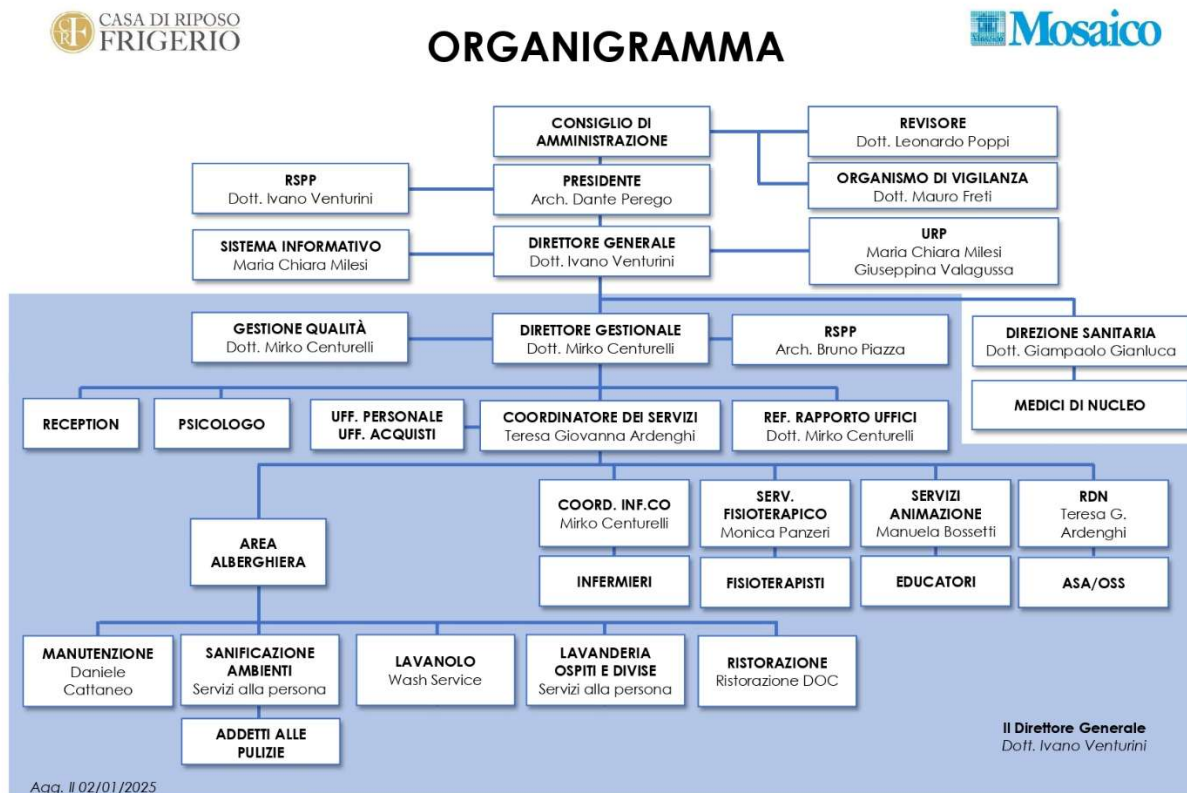
| STAKEHOLDER INTERNI                                             |
|-----------------------------------------------------------------|
| Organi statutari (consiglieri e revisori)                       |
| Partecipanti e Volontari                                        |
| Lavoratori (dipendenti, collaboratori, consulenti, tirocinanti) |

Gli "stakeholders esterni" in via esemplificativa e non esaustiva ricomprendono:

| STAKEHOLDERS ESTERNI                                                                                | NOTE DESCRITTIVE                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Beneficiari dei progetti                                                                            | Ospiti, utenti e famiglie degli ospiti                                |
| Donatori privati e enti di finanziamento                                                            | Associazioni, cittadini, famiglie, imprese                            |
| Istituzioni pubbliche (aziende sanitarie, enti locali, enti di assistenza e formazione, università) | ats Brianza – asst Lecco – servizi sociali dei comuni del circondario |
| Mass media                                                                                          | Giornali e social network                                             |
| Parrocchie ed enti ecclesiastici                                                                    | Unità Pastorale – Decanato di Brivio                                  |

## ORGANIZZAZIONE E PERSONALE

L'organigramma della Fondazione è strutturato secondo quanto sotto riportato:



## Personale in servizio

Alla data del 31 dicembre 2024 i dipendenti della Fondazione erano:

1 Dirigente (Direttore Generale distaccato P.T. con contratto in Comando a termine il 31 dicembre 2025 da altro Ente Parr. San Martino -Diocesi BG);

2 Amministrative (personale di ruolo con contratto Enti Locali)

1 Direttore Sanitario Medico (Contratto in libera professione)

2 Medici (Contratto in libera professione)

Corre l'obbligo segnalare che sino alla data del 30 giugno 2024 erano in servizio n° 9 Ausiliarie Socio-Assistenziali con contratto a tempo indeterminato CCNL Enti Locali. A fronte dell'affidamento della gestione di tutta la RSA con un contratto in Global Service con Cooperativa Sociale Mosaico e relativo accordo sindacale le lavoratrici sono state riassorbite dalla cooperativa.

## CCNL

A tutto il personale dipendente assunto è applicato il CCNL Regioni e autonomie locali, contratto pubblicistico applicato in continuità con l'ex Casa di Riposo Frigerio.

### Rapporti Salariali

Le regole del Terzo settore prevedono che il rapporto fra la retribuzione minima e quella massima sia contenuta entro un limite massimo di 1/8. Tale limite è stato ampiamente garantito anche nel 2024 come dimostrato dalla seguente tabella.

| SALARIO LORDO MENSILE             | EURO DI COMPETENZA |
|-----------------------------------|--------------------|
| Massimo                           | Euro 2.178,00      |
| Minimo                            | Euro 1.898,00      |
| Rapporto tra minimo e massimo     | 1,1475             |
| La condizione legale è verificata | SI                 |

### Servizi in appalto/esternalizzati

- tutti i servizi e le forniture fatte salvo Energia Elettrica, Gas, Acqua Potabile e TARI sono gestiti in global service
- I servizi religiosi di rito cattolico sono garantiti dai Sacerdoti di Brivio e Beverate

### Personale volontario

Sono presenti alcune risorse di volontariato che collaborano per le attività ludico educative e religiose (Santa Messa).

## Tirocini

La Fondazione esorta la Cooperativa in Global Service annualmente per attuare convenzione con enti e strutture formative superiori e universitarie al fine di garantire agli studenti (ASA/OSS, educatori, infermieri) di sviluppare esperienze di tirocinio formativo.

## Convenzioni per reinserimenti lavorativi

La Fondazione è disponibile al fine di attivare percorsi di inserimento lavorativo.

## Convenzioni UEPE

RSA Frigerio, nell'ottica di valorizzare la reale integrazione nella società dei soggetti più fragili, ha dato disponibilità allo svolgimento presso l'Ente di prestazioni di lavoro di pubblica utilità secondo programmi di trattamento elaborati di volta in volta dal Tribunale d'intesa con l'Uepe - Ufficio di Esecuzione Penale Esterna. Si è trattato di casi in cui gli imputati di reati di minore gravità, in presenza di determinati presupposti, hanno chiesto ed ottenuto la sospensione del procedimento penale con la "messa alla prova", che comporta tra l'altro lo svolgimento di attività di volontariato a rilievo sociale. Al termine del periodo di attività, previo parere positivo della Fondazione su come si è svolto il lavoro, le persone coinvolte hanno potuto estinguere il procedimento penale, di fatto riabilitandosi di fronte alla società

# ATTIVITÀ E SERVIZI OFFERTI

I principali servizi erogati sono attualmente relativi all'accoglienza residenziale di anziani in condizioni di fragilità e/o non-autosufficienza.

La struttura residenziale (RSA) gestita dalla Fondazione è autorizzata in via definitiva per 128 posti letto. Attualmente sono accreditati e a contratto con Regione Lombardia 106 posti letto, I destinatari dei servizi residenziali non devono necessariamente aver compiuto l'età anagrafica di 65 anni; viene invece considerata l'effettiva non autosufficienza, elemento concreto rispetto al quale deve essere valutata l'appropriatezza del ricovero.

E' prevista l'accoglienza di utenti residenti anche di altri territori

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

## LA STRUTTURA DELLA RSA

Il complesso residenziale di Via Cartiglio 2 a Brivio è costituito da:

La parte storica dell'edificio, la cui costruzione risale al 1931 accoglie:

- al piano rialzato Reception, Uffici amministrativi la Direzione Gestionale Coop. Mosaico, Presidenza, Luogo di Culto, ambulatorio medico e infermieristico e locali destinati ad animazione e parrucchiere.
- Il primo piano dell'edificio storico ospita attualmente uffici amministrativi e sala riunioni, ufficio Direzione Generale e Direzione Sanitaria

Nel nucleo edificato negli anni '70 sono presenti:

Piano rialzato con ambulatori medico e infermieristico ed i nuclei di degenza denominati "Azalea" e "Primula";

Piano Primo con il nucleo di degenza "Margherita";

Piano Secondo con il nucleo di degenza "Rosa"

Nel nucleo edificato nell'anno 2007 al piano primo troviamo Salone polifunzionale, Palestra di fisioterapia, nucleo degenza "Tulipano";

Al secondo piano troviamo la balconata che si affaccia sul salone polifunzionale, e nucleo "Girasole"

Ai piani seminterrato troviamo le Cucine, la Lavanderia, Guardaroba, Camere Ardeni, Spogliatoi e Magazzini

## RUOLI E FUNZIONI DEL PERSONALE DELLA RSA

**L'equipe medica** è composta da tre medici; ciascuno di essi si occupa in particolare di due nuclei dei sei in cui è suddivisa la RSA, ferma restando la presa in carico di tutti gli ospiti in assenza dei colleghi.

Collabora, inoltre, con la RSA uno psicologo che è a supporto di Ospiti e Familiari.

**L'Infermiere professionale** provvede alla somministrazione delle terapie, effettua le medicazioni e provvede alla rilevazione dei parametri vitali ed all'esecuzione di esami strumentali, secondo le disposizioni ricevute dal medico di reparto; supporta il Coordinatore Responsabile dei servizi di reparto nella supervisione delle attività assistenziali e collabora con le altre figure professionali alla realizzazione del Progetto Assistenziale Individualizzato delle persone residenti.

**Gli Operatori socio-sanitari -OSS e gli Ausiliari socio assistenziali – ASA**, sono le figure che nella giornata assistenziale per maggior tempo sono a contatto ed in relazione diretta con l'ospite, di cui provvedono alle cure ed all'accudimento di base: l'alzata, l'igiene personale, la vestizione e il cambio degli indumenti, la somministrazione di pasti e idratazione, l'accompagnamento alle attività di palestra o di animazione, la messa a letto.

**Il fisioterapista**, provvede al recupero e al mantenimento delle condizioni di mobilità dell'ospite; previene il deterioramento funzionale del corpo (articolare e muscolare).

**L'educatore professionale / animatore**, od altra figura professionale di stimolo socio-relazionale, si occupa degli aspetti relazionali nel tempo libero da attività di accudimento fisico.

Sono inoltre attivi:

- i servizi tecnici destinati alle attività di manutenzione della struttura e del patrimonio
- i servizi alberghieri che comprendono:



- a) il servizio parrucchiere/estetista
- b) il servizio cucina che provvede alla fornitura di pasti sia agli ospiti interni che all'utenza esterna (anziani soli, centri estivi, scuole dell'infanzia)
- c) il servizio lavanderia riservato agli ospiti della RSA
- d) il servizio di pulizia

## LA RETTA

Nell'anno 2024 la retta giornaliera di permanenza in struttura è stata di:

### 1° Semestre 2024

Posto letto accreditato €. 65,75

Posto letto solvente €. 75,62

### 2° Semestre 2024

Posto letto accreditato €. 69,70

Posto letto solvente €. 78,25

## I SERVIZI OFFERTI

I servizi ordinari offerti dalla RSA sono i seguenti:

**Assistenza di base:** le prestazioni assistenziali di base sono state assicurate continuativamente nell'arco delle 24 ore da operatori qualificati e inquadrati professionalmente come Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.) e Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.).

L'assistenza è volta a garantire lo svolgimento delle attività di vita quotidiana e il soddisfacimento dei bisogni espressi o inespressi dell'ospite cercando di promuovere autonomia e benessere.

**Assistenza sanitaria:** la continuità assistenziale è assicurata da medici presenti da lunedì a venerdì nella fascia oraria mattutina e pomeridiana e reperibili telefonicamente nella fascia serale fino alle ore 20.00; da infermieri professionali sempre presenti nelle 24 ore; da un servizio medico di reperibilità notturna, prefestiva e festiva.

**Esami di laboratorio, indagini diagnostiche, visite specialistiche e ausili:** sono garantiti tramite il SSR e dal personale medico-infermieristico interno.

**Assistenza farmaceutica e presidi igienico-sanitari:** la RSA provvede alla fornitura dei medicinali, degli ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini).

**Attività di fisioterapia:** trattamenti di gruppo ed individuali, assicurati dalla presenza di

fisioterapisti all'interno della palestra e/o nei Nuclei residenziali, mirano al recupero delle funzioni laddove sia possibile, all'addestramento dell'utilizzo degli ausili, alla prevenzione del decadimento motorio nell'ambito del Piano Assistenziale Individualizzato per il singolo ospite.

**Servizio di animazione-socio-educativa:** l'attività di animazione è indispensabile per il mantenimento dell'interesse nell'anziano e per favorire socialità viva e positiva. Gli educatori hanno organizzato a favore degli ospiti numerose attività occupazionali-espressive-motorie, momenti ricreativi e ludici. Tali attività sono state impostate nell'ambito di un piano di assistenza individuale e sono finalizzate a:

- accogliere l'ospite all'interno della struttura
- favorire la socializzazione e la creazione di rapporti significativi
- creare condizioni favorevoli allo sviluppo delle capacità residue dei soggetti ospitati
- promuovere la crescita di un senso di appartenenza al gruppo
- mantenere vivi i rapporti con il territorio
- prevenire possibili deterioramenti cognitivi

**Servizio di ristorazione:** la RSA assicura la preparazione e la somministrazione quotidiana di colazione, pranzo e cena (7 giorni su 7). Gli ospiti con nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione e orari di somministrazione. Di norma i parenti che lo desiderano possono collaborare alla somministrazione dei pasti per gli ospiti che hanno la necessità di essere imboccati in conformità alle norme del servizio.

**Servizio lavanderia/guardaroba:** il servizio di lavanderia della biancheria personale è affidato in Global service senza oneri aggiuntivi per l'ospite. Il reintegro è a carico dei familiari che periodicamente sono invitati a verificare il fabbisogno con gli operatori del servizio.

**Servizio parrucchiere:** la retta mensile non include il servizio di taglio e piega per ciascun ospite. Eventuali altri servizi aggiuntivi possono essere richiesti e sono a carico dell'ospite.

**Responsabile dei rapporti sul territorio:** assicura agli ospiti e alle loro famiglie il necessario supporto socio-amministrativo. Inoltre, si fa carico delle procedure e documentazione per l'amministrazione di sostegno.

**Servizio amministrativo:** presso la segreteria della RSA è possibile ricevere le informazioni sul funzionamento della struttura, gestire le pratiche burocratiche, il pagamento della retta e gli altri adempimenti correlati al ricovero.

**Reception:** svolge il ruolo di centralino e di prima accoglienza ai parenti/visitatori.

**Assistenza religiosa:** la RSA opera nel rispetto delle convinzioni religiose degli ospiti. Grazie a Don Emilio e Don Emanuele fornisce il servizio religioso cattolico, garantisce l'assistenza spirituale, la celebrazione delle SS. Messe e di tutte le altre funzioni religiose.

**Onoranze Funebri:** la RSA è provvista di due camere ardenti. Per quanto concerne le onoranze funebri, la scelta dell'impresa e le relative spese sono di esclusiva competenza dei familiari. L'Ente non ha convenzioni con imprese o agenzie.

# TASSO DI OCCUPAZIONE DEI POSTI LETTO

Nella prossima tabella viene analizzato il tasso di occupazione dei posti letto della struttura

| RSA                         | 2024   | 2023   | 2022   | 2021   | 2020   | 2019   |
|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Totale GG assistenza totale | 46.430 | 46.333 | 44.080 | 39.700 | 38.418 | 46.403 |

Come possiamo notare il tasso dell’ultimo biennio si è sostanzialmente stabilizzato sulla piena occupazione dei posti letto.

Un dato di estrema importanza è quello relativo alle condizioni di salute degli ospiti. Al riguardo è importante evidenziare che gli ospiti della RSA sono suddivisi in classi differenziate in base alla fragilità della persona. Le classi sono definite con l’acronimo S.OS.I.A. (Scheda osservazione intermedia dell’assistenza). Le classi più basse sono quelle più compromesse a livello psico-fisico.

Nella successiva tabella abbiamo ripartito la divisione degli ospiti in base alle classi S.OS.I.A. di appartenenza.

| DAL 1 GENNAIO 2024 |        | AL 31 DICEMBRE 2024 |        |
|--------------------|--------|---------------------|--------|
| CLASSI SOSIA       | MASCHI | FEMMINE             | TOTALE |
| Classe 1           | 5      | 13                  | 18     |
| Classe 2           | 0      | 1                   | 1      |
| Classe 3           | 13     | 46                  | 59     |
| Classe 4           | 0      | 7                   | 7      |
| Classe 5           | 0      | 0                   | 0      |
| Classe 6           | 1      | 1                   | 0      |
| Classe 7           | 1      | 8                   | 9      |
| Classe 8           | 4      | 6                   | 10     |
| Solvente           | 7      | 11                  | 18     |
| TOTALE             | 31     | 93                  | 124    |

Come si potrà notare l’incidenza maggiore è quella relativa alle classi 1 e 3, che riguardano i pazienti con maggiori compromissioni a livello psico-fisico.

# PRESENZE/ASSENZE

Nella prossima tabella vengono illustrati i numeri relativi alle presenze medie nel corso dell’anno 2024. Il numero totale di pazienti ricoverati nell’arco dell’anno è stato di 162 (128 iniziali + 34nuovi ingressi).

Età media al 31 dicembre 2024 è di: 85,47 anni

Ecco di seguito alcune tabelle esplicative sull’andamento in entrata e uscita.

| VARIAZIONI DELL'UTENZA<br>NELL'ANNO 2024 | INGRESSI | DECESSI | USCITE VOLONT. | SALDO |
|------------------------------------------|----------|---------|----------------|-------|
| MASCHI                                   | 12       | 12      | 2              | -2    |
| FEMMINE                                  | 22       | 22      | 2              | -2    |
| <b>TOTALE</b>                            | 27       | 25      | 2              | -4    |

Il raffronto con gli anni precedenti evidenzia che, dopo l’evento pandemico Covi-19 del 2020, la situazione è tornata a livelli migliori rispetto a quelli pre-Covid. La struttura è satura con liste d’attesa per l’ingresso.<sup>2</sup>

| VARIAZIONI DELL'UTENZA<br>Raffronto con anno precedente | INGRESSI | DECESSI | USCITE VOLONTARIE |
|---------------------------------------------------------|----------|---------|-------------------|
| 2024                                                    | 34       | 34      | 4                 |
| 2023                                                    | 33       | 27      | 3                 |
| 2022                                                    | 72       | 57      | 6                 |
| 2021                                                    | 71       | 42      | 9                 |
| 2020                                                    | 33       | 62      | 2                 |

## PROVENIENZA

Un dato interessante è quello relativo ai Comuni di provenienza dei nuovi ospiti ricoverati nel corso del 2024

| COMUNI DI RESIDENZA PRE-INGRESSO | TOTALE |
|----------------------------------|--------|
| BRIVIO                           | 10     |
| COMUNI CONFINANTI                | 13     |
| ALTRI COMUNI                     | 11     |
| <b>TOTALE INGRESSI 2024</b>      | 34     |

## CLASSI DI ETÀ'

Il numero totale dei ricoverati distinto per classi di età evidenzia una grande prevalenza delle femmine rispetto ai maschi. Si evidenzia che tale dato è stato registrato alla data del 31 dicembre ovvero alla data del decesso/dimissioni.

| CLASSI DI ETÀ' | MASCHI | FEMMINE | TOTALE |
|----------------|--------|---------|--------|
| 60/ 69 ANNI    | 2      | 4       | 6      |
| 70/79 ANNI     | 7      | 9       | 16     |
| 80/89 ANNI     | 17     | 46      | 63     |
| 90/99 ANNI     | 5      | 32      | 37     |
| OLTRE 100      | 0      | 2       | 2      |
| <b>TOTALE</b>  | 31     | 93      | 124    |

## ANDAMENTO DIMISSIONI

Le dimissioni volontarie sono state in totale 4

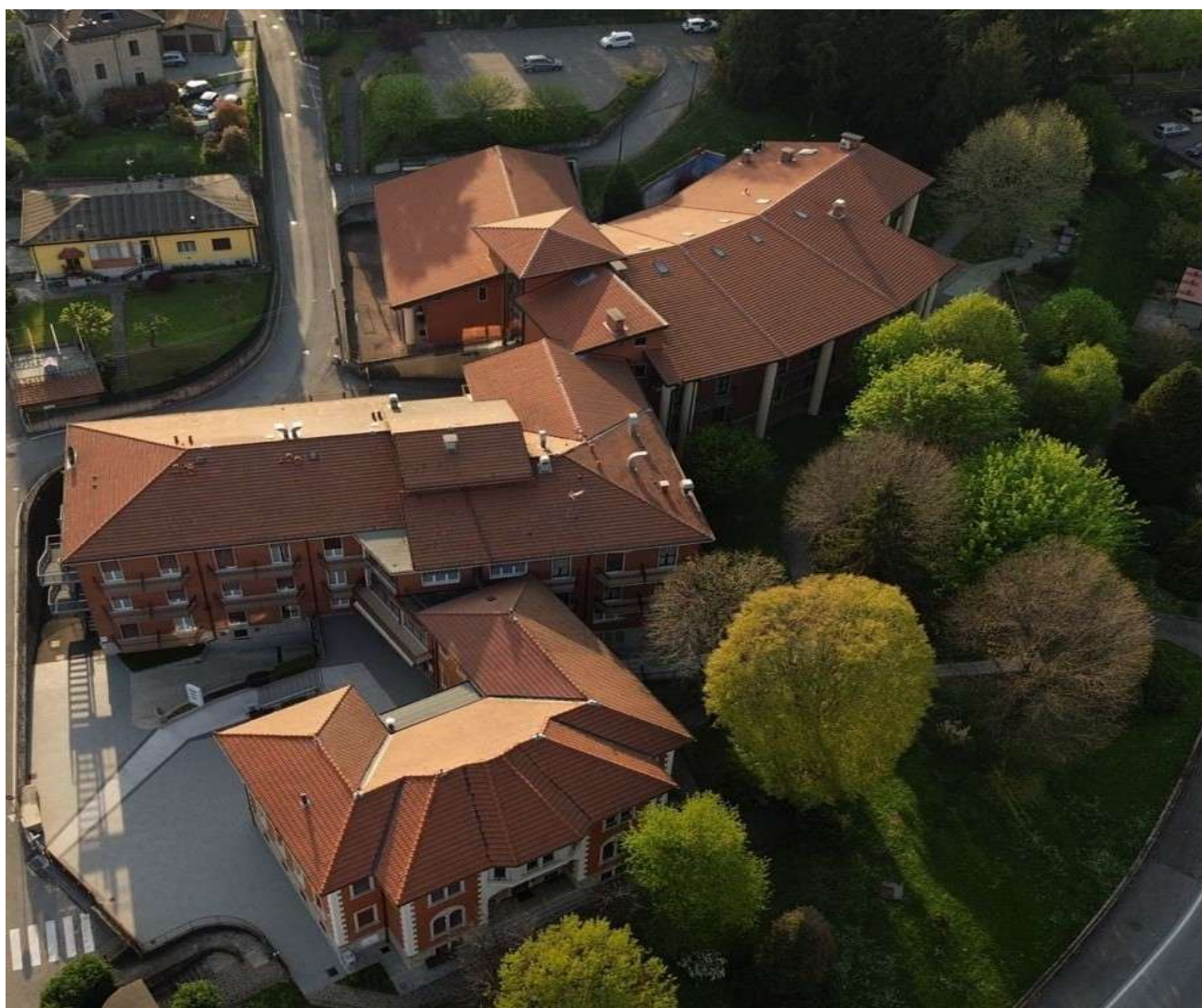
## SERVIZIO GIORNATA ALIMENTARE

La cucina dei pasti è attiva H24 per 7 giorni/settimana e garantisce quotidianamente agli ospiti della RSA il servizio di colazione/pranzo/merenda/cena.

Il Servizio viene gestito da Ristorazione Doc SRL.

## PATRIMONIO IMMOBILIARE

La Fondazione è Proprietaria dell'unità Immobiliare di via Cartiglio 2



## PROGETTI E OBIETTIVI

Nella relazione programmatica per il triennio 2024/2026 il Consiglio di Amministrazione ha fissato i seguenti obiettivi strategici per il triennio dando rilevanza al mantenimento degli standard qualitativi I servizi erogati attualmente sono, innanzitutto, i servizi di accoglienza residenziale per anziani in condizioni di fragilità e/o non-autosufficienza. I principali destinatari dei servizi residenziali della RSA sono anziani non autosufficienti di età superiore ai 65 anni, ma, secondo la normativa regionale, viene considerata l'effettiva non autosufficienza, elemento concreto rispetto al quale deve essere valutata l'appropriatezza del ricovero a prescindere dall'età. Come accaduto nel recente passato, questo permette di accogliere anche persone in età inferiore ai 65 anni, in dimissione da strutture sanitarie o socio sanitarie in quanto non rispondenti ai criteri di ricovero previsti dalla normativa, ma bisognosi di assistenza residenziale in quanto non autosufficienti e privi di condizioni per un rientro al domicilio. In tali casi i ricoveri avvengono sempre in collaborazione con i servizi sociali dei comuni o enti pubblici sanitari. Il bacino dell'utenza è costituito da anziani del territorio di Brivio e dei comuni limitrofi, storicamente area di accoglienza della Fondazione Frigerio

## ATTENZIONE ALLE EVOLUZIONI NORMATIVE E IN PARTICOLARE DELLA RIFORMA DELLA NON-AUTOSUFFICIENZA

Il processo di riordino della normativa in materia non-autosufficienza crea i presupposti per l'adozione di provvedimenti attuativi che, compatibilmente con le risorse disponibili, dovrebbero rivoluzionare il sistema di regole preposte alla presa in carico e alla gestione della cronicità e del long term care. Sarà cura della Fondazione monitorare costantemente l'evoluzione del processo di riforma anche e soprattutto al fine di cogliere le opportunità di sviluppo che lo stesso riuscirà a determinare a favore degli anziani e a supporto della rete dei servizi presente sul territorio.

## ELEMENTI E FATTORI RILEVANTI O DI RISCHIO NEL RAGGIUNGIMENTO DEI RISULTATI

La crisi economica derivata da tensioni internazionali e dai conseguenti impatti sul costo delle materie prime e dell'energia determina forti criticità sul fronte costi.

Il potere d'acquisto di salari e pensioni è in forte calo e, da questo punto di vista, risulta difficile far fronte all'incremento delle uscite con un rialzo delle tariffe delle rette di ricovero.

D'altro canto, occorre tenere in considerazione che le forti criticità sul fronte salariale potrebbero essere in futuro contrastate da scelte strategiche nazionali che incrementino le retribuzioni. Questa decisione, positiva sul fronte delle famiglie, avrebbe un impatto non secondario.

L'equilibrio di bilancio va dunque perseguito ove possibile attraverso la razionalizzazione dei costi.

## SITUAZIONE ECONOMICO – FINANZIARIA

I dati relativi alla situazione economico – finanziaria sono desumibili dall'allegata relazione di missione



# REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2025

## - relativo all'esercizio 2024 -

La Fondazione Casa di Riposo Carlo e Elisa Frigerio onlus (in seguito per brevità Fondazione) nella sua qualità di Unità d'Offerta per i servizi alla persona fragile, considera obiettivo prioritario allineare il proprio sistema organizzativo e gestionale alle caratteristiche e ai bisogni espressi dagli utenti, nell'intento di far avvicinare sempre più la qualità del servizio erogato con quello atteso dagli Ospiti accolti.

Affrontare il tema della valutazione della qualità percepita, significa per la nostra Struttura, indagare aspetti legati alla qualità della vita delle persone che vi abitano e integra il ragionamento quotidiano sulla professionalità e qualità dell'assistenza offerta.

In tal senso, è fondamentale stimolare e organizzare la partecipazione degli Utenti, dei loro Familiari e del Capitale Umano che lavora in questa R.S.A. in modo che tutti si sentano costruttori del processo sinergico di miglioramento continuo per il servizio erogato.

Il livello di soddisfazione di tutti gli stakeholders (Ospiti, Famiglie e Lavoratori) costituisce, pertanto, una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti e del clima aziendale.

Proprio in quest'ottica il legislatore regionale ha operato, fornendo strumenti nuovi e spingendo le strutture socio-sanitarie a realizzare e ad assicurare all'utenza la "qualità" in misura proporzionata ai bisogni che si impegnano ad erogare.

Qualità significa capacità di soddisfare esigenze, di tipo morale e materiale, sociale ed economico, proprie della vita civile e produttiva, opportunamente identificate e tradotte in determinati requisiti concreti e misurabili.

Regione Lombardia, con la Deliberazione di Giunta Regionale n. X/2569 del 31 ottobre 2014, ha stabilito quale requisito obbligatorio per l'accreditamento istituzionale delle unità d'offerta sociosanitarie l'effettuazione almeno annuale della rilevazione del grado di soddisfazione (customer satisfaction).

In ossequio alla norma suesposta, la Fondazione ha approvato il "*Programma annuale di valutazione e miglioramento della qualità*" nel quale lo Staff di Direzione con il responsabile delle attività di valutazione e miglioramento mantiene una costante osservazione.

Lo Staff ha, tra le molte, le seguenti funzioni:

- predisporre il questionario per le indagini annuali di gradimento del servizio delle varie unità d'offerta nei confronti degli utenti, dei loro familiari/caregiver e del personale dipendente;
- determinare le modalità e i tempi di distribuzione e raccolta dei questionari;
- curare l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse;
- attivare le conseguenti azioni di miglioramento del servizio ed eventuali interventi correttivi nell'organizzazione e nelle procedure;
- diffondere i risultati delle indagini e delle misure di miglioramento adottate tramite incontri, distribuzione di materiale informativo, la pubblicazione sul sito web aziendale o con altre modalità;

Il questionario somministrato in marzo-aprile 2024, i cui risultati sono disponibili e resi pubblici, ha mostrato risultati complessivamente positivi attestati ormai da alcuni anni.

Obiettivo futuro e preciso impegno dello Staff di Direzione sarà orientato ad un sempre maggiore coinvolgimento di Ospiti, Famiglie e Risorse Umane con degli incontri dedicati al fine di aumentare sempre più la percentuale di coinvolgimento e restituzione dei questionari compilati.

Le risposte ai questionari hanno messo in luce quanto segue.

## IL QUESTIONARIO

Il questionario somministrato è strutturato in blocchi di domande relativi ai principali servizi offerti dalla Struttura:

- servizi generali;
- cura e assistenza;
- qualità delle informazioni condivise;
- visite e uscite.

Le domande proposte presuppongono una sola risposta possibile chiusa su una scala di quattro valori di giudizio (per nulla soddisfatto; poco soddisfatto; soddisfatto; molto soddisfatto). Nel caso in cui non si abbiano elementi sufficienti per poter valutare alcune domande, è possibile barrare la casella «non so». Ogni domanda ha per oggetto aspetti che si ritengono modificabili e che presuppongono la possibilità di interventi mirati in merito. In questo senso, nella parte conclusiva del questionario è presente uno spazio dedicato a proposte e suggerimenti, al fine di favorire la partecipazione costruttiva degli utenti stessi al miglioramento delle condizioni dei servizi offerti.

## CAMPIONE DELLA RILEVAZIONE

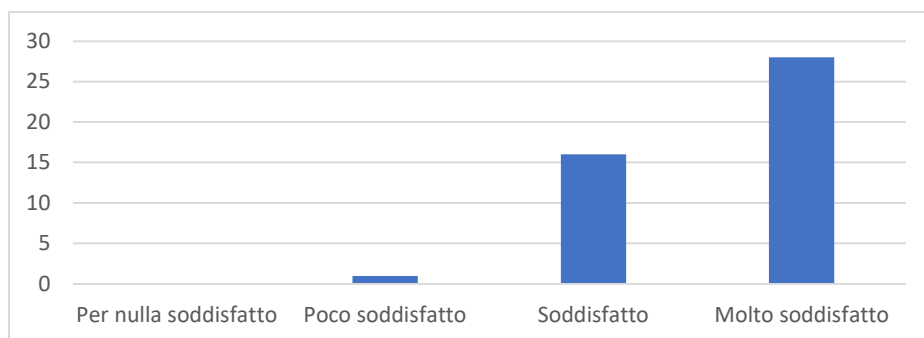
I questionari sono stati consegnati ai Familiari degli Ospiti residenti nei tre differenti piani di questa Struttura (piano terra, primo piano, secondo piano) via mail e disponibili in amministrazione. Alla consegna si è presentato lo strumento, evidenziando le modalità di risposta alle domande presenti. Una volta compilato, il questionario è stato poi inserito nell'apposito contenitore posto all'ingresso della Residenza.

Alla fine della fase di raccolta sono pervenuti **46 questionari**, pari al 36% circa del totale di quelli consegnati. Nello specifico, il 26% dell'utenza appartiene al piano terra, il 37% al primo piano e il 37% al secondo piano.

## ANALISI DEI DATI

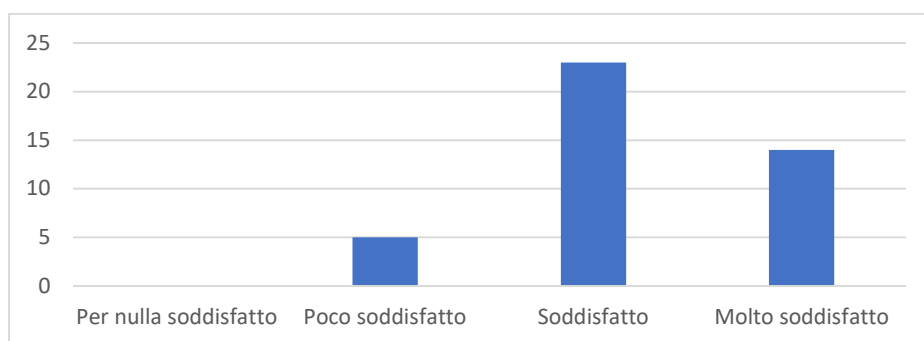
Per ogni domanda è stato calcolato un confronto tra le singole tipologie di variabili.

### *Si ritiene soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute all'arrivo in RSA?*



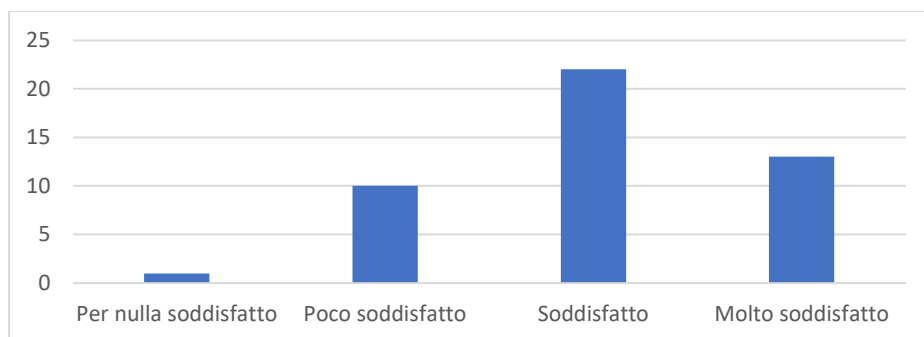


***Si ritiene soddisfatto della Carta dei Servizi?***

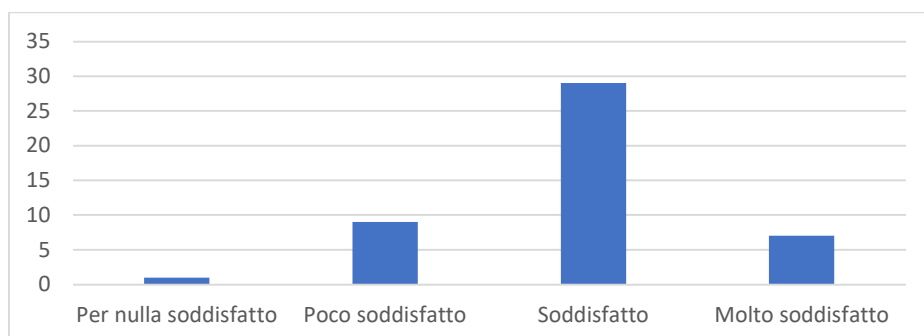


***Come valuta l'assistenza ricevuta e i servizi in questo ultimo anno relativamente a:***

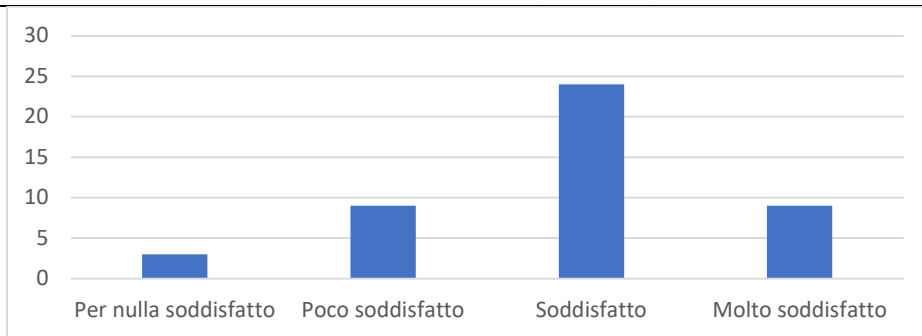
***Servizio medico***



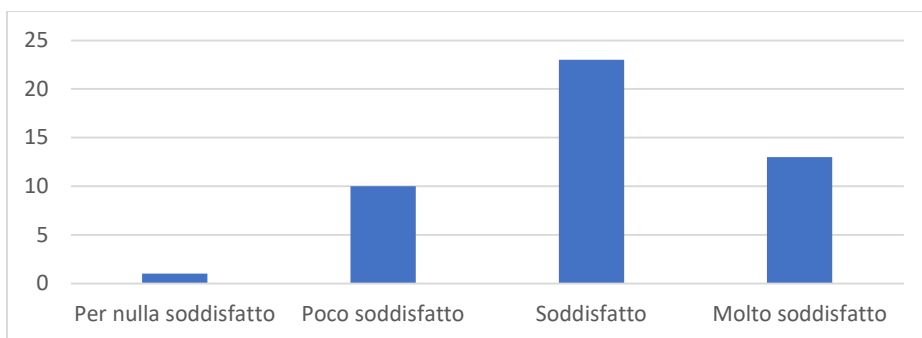
***Servizio infermieristico***



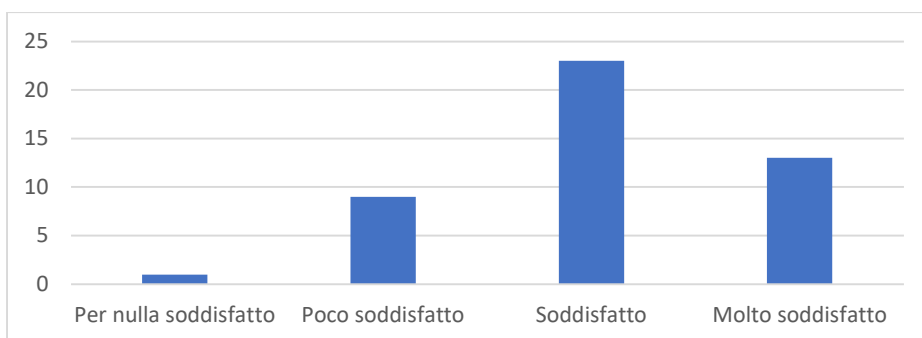
### *Servizio assistenziale (ASA/OSS)*



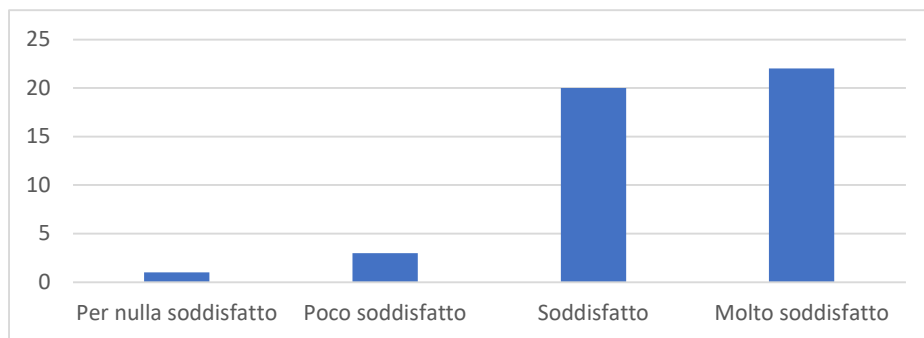
### *Servizio fisioterapico*



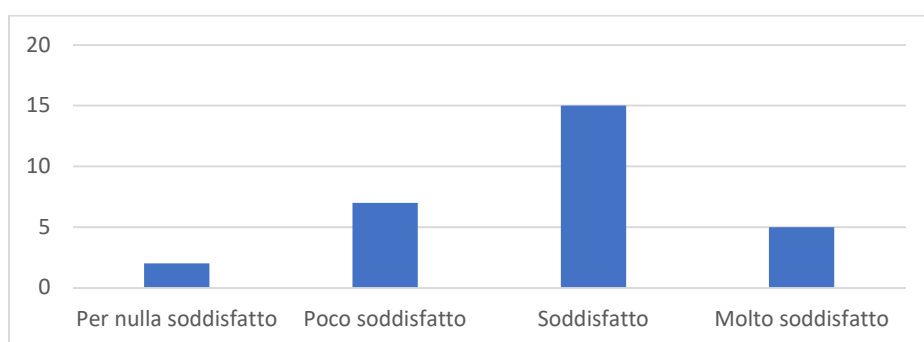
### *Servizio animativo/educativo*



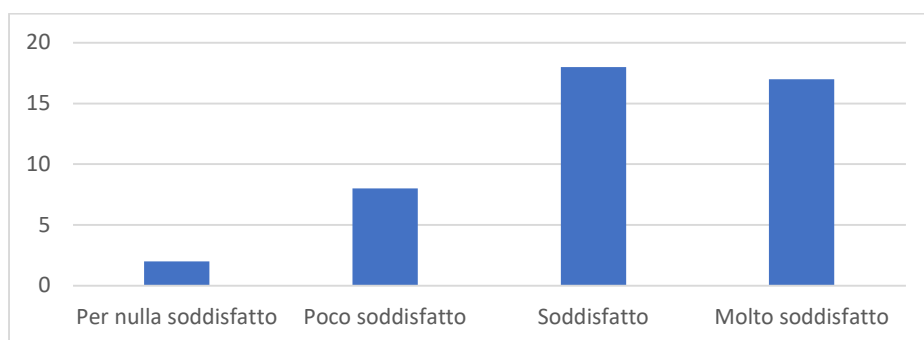
### *Servizio amministrativo*



#### *Servizio psicologico*



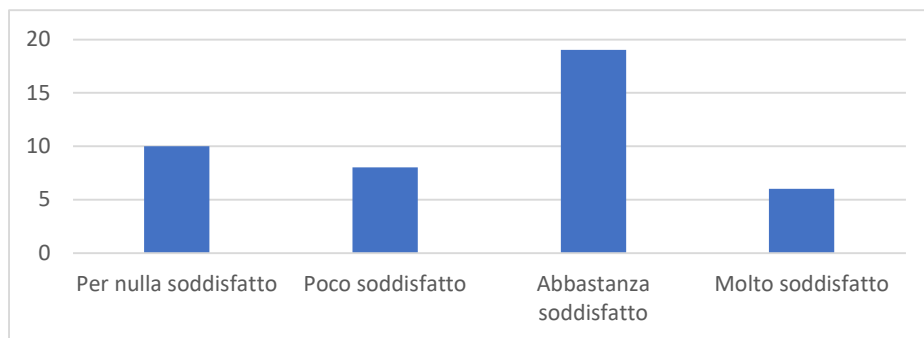
#### *Servizio reception*



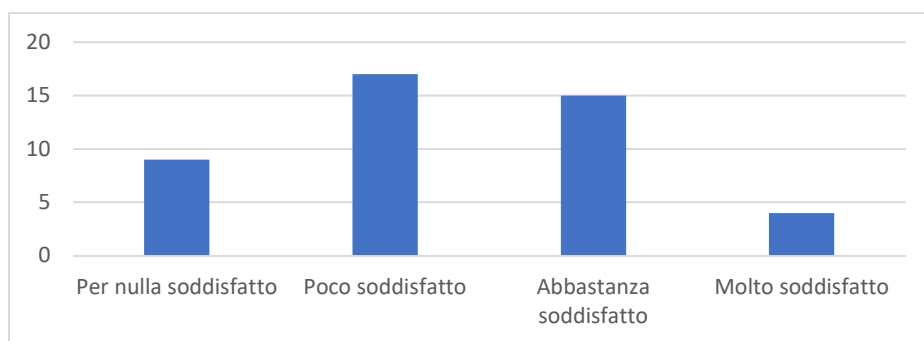
Relativamente alla qualità delle prestazioni fornite dal personale della RSA (medica, infermieristica, fisioterapia ...), si riscontrano punteggi più che soddisfacenti.

***Come valuta la qualità delle informazioni ricevute durante la degenza relative a:***

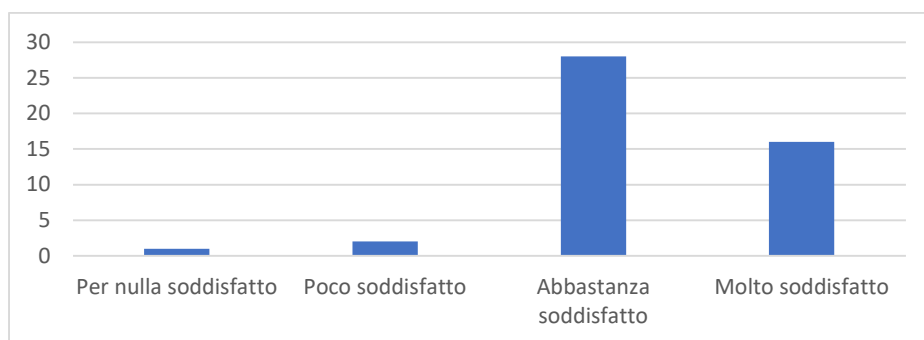
#### *Soddisfazione sui cibi proposti*



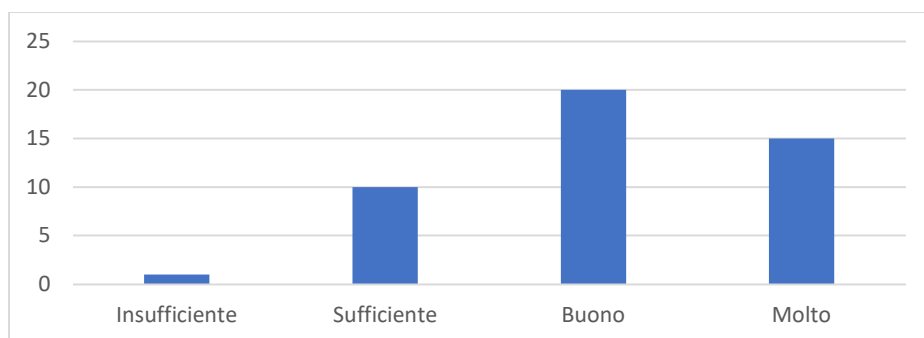
#### *Servizio lavanderia*



#### *Orari della struttura adeguati alle esigenze*

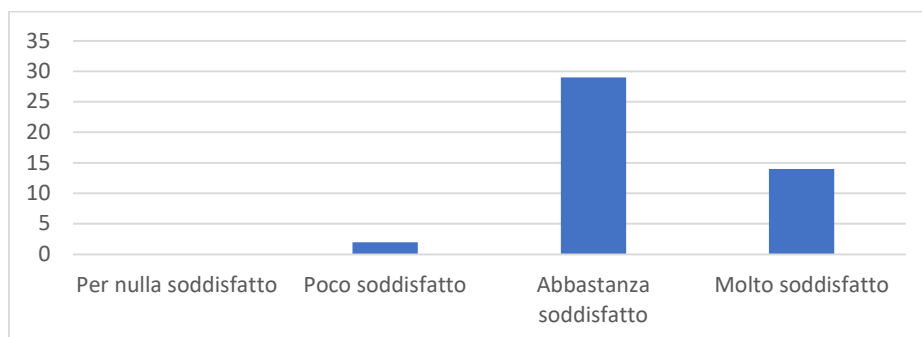


#### *Orari apertura visite agli ospiti*

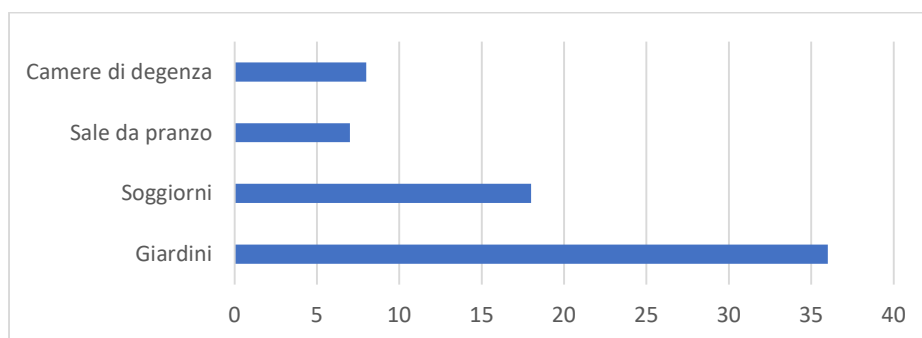


***Come valuta le visite relativamente a:***

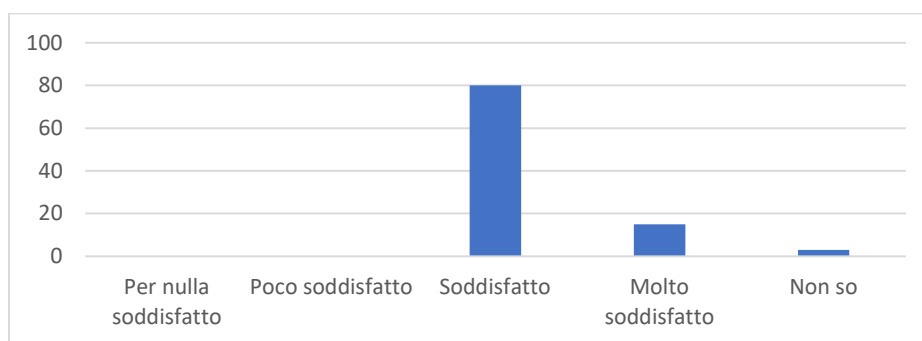
***Spostamenti all'interno della struttura (corrimano, ascensori, segnaletica ecc.)***



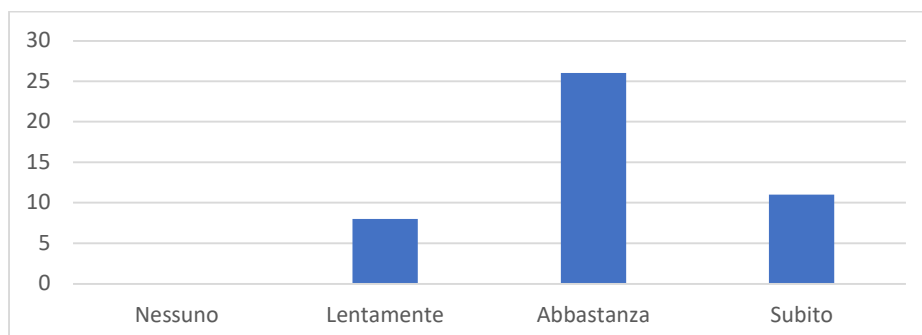
***Cosa migliorerebbe a livello di spazi in RSA?***



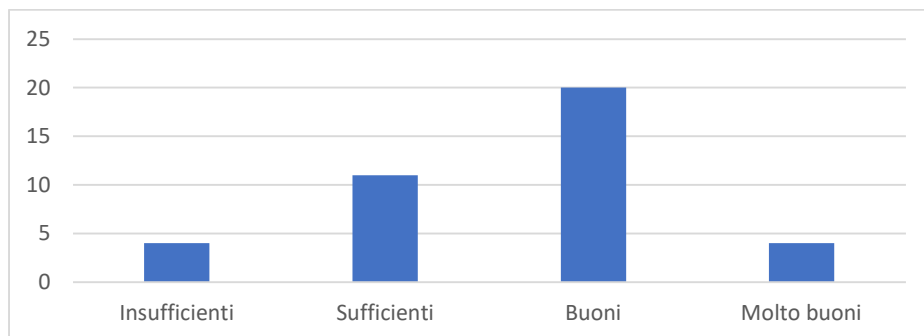
***Segnaletica***



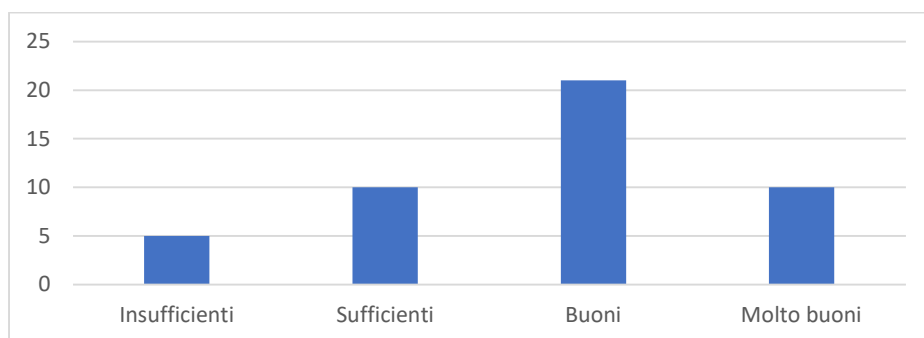
***Quando chiama gli operatori per il soddisfacimento di una sua esigenza, questi rispondono:***



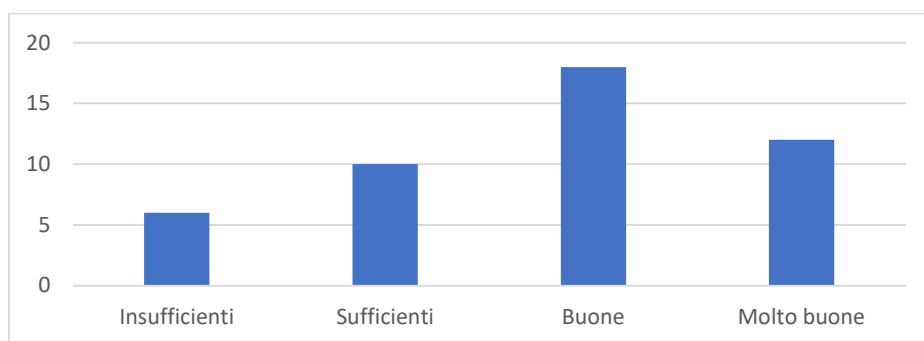
*Come giudica il rispetto della riservatezza e della dignità dell'ospite da parte del personale?*



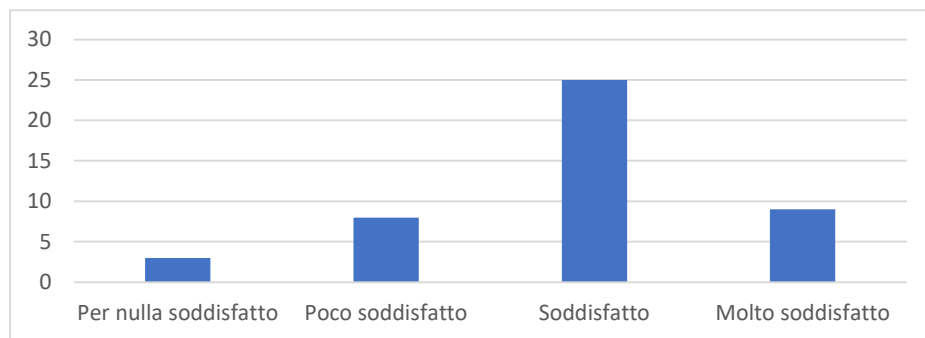
*Come giudica il rapporto umano tra gli operatori e gli ospiti?*



*Come valuta le cure igieniche prestate?*



*È soddisfatto delle attività interne alla struttura (giochi, feste, laboratori ecc.)?*



***In generale, come valuta il servizio offerto dalla RSA?***

