

FONDAZIONE BEPPINA E  
FILIPPO MARTINOLI



# Casa *della.* Serenità

---

BILANCIO SOCIALE **2020**



Lovere - Lago d'Iseo

<b>La Fondazione</b> .....	3
Presentazione .....	4
<b>Introduzione e nota metodologica</b> .....	6
Perché il Bilancio Sociale .....	6
Destinatari del Bilancio Sociale .....	6
Criteri di redazione .....	7
<b>Identità dell'organizzazione</b> .....	8
Cenni storici .....	8
Oggetto sociale .....	9
<b>Organi della Fondazione</b> .....	10
Consiglio di amministrazione .....	10
Revisore dei conti .....	10
Organismo di vigilanza .....	10
Direttore generale .....	11
<b>Organigramma</b> .....	12
Aziendale .....	12
Sicurezza .....	13
<b>Stakeholder</b> .....	14
Esterne .....	14
Interni .....	14
<b>Customer satisfaction</b> .....	15
Comunicazione con l'utente .....	15
Ufficio relazioni con il pubblico .....	15
Grado di soddisfazione .....	15
<b>I servizi: socio sanitari e residenziali</b> .....	18
Accesso al servizio .....	19
Tasso occupazione posti letto .....	20
Analisi utenza RSA .....	21

## SOMMARIO

Classificazione SOSIA.....	22
<b>I servizi domiciliari</b> .....	24
RSA Aperta.....	24
Sad .....	27
<b>Nucleo Specialistico per Demenze</b> .....	29
<b>Servizio fisioterapico esterni</b> .....	31
<b>Attività di socializzazione</b> .....	32
<b>Servizio religioso</b> .....	35
<b>Personale</b> .....	36
Selezione del personale .....	36
Formazione e aggiornamento .....	36
Forza lavoro .....	38
Assunti / cessati .....	39
Tasso di assenza del personale .....	40
<b>Dati economici</b> .....	41
Bilancio: conto economico e stato patrimoniale .....	41
Dalla relazione del revisore dei conti .....	42
<b>Benefattori</b> .....	43
5 per Mille .....	43
Volontari .....	44
<b>Progetti realizzati e in corso</b> .....	45
<b>Progetti futuri</b> .....	47



# Casa *della* Serenità

FONDAZIONE BEPPINA E FILIPPO MARTINOLI  
CASA DELLA SERENITÀ - ONLUS

Via P. Gobetti, 39 • 24065 Lovere (BG)

Tel. 035.960792 • Fax 035.961853

E-mail: [info@casaserenita.it](mailto:info@casaserenita.it) • [segreteria@casaserenita.it](mailto:segreteria@casaserenita.it) • [ospiti@casaserenita.it](mailto:ospiti@casaserenita.it)

Posta certificata: [casaserenita@pec.advantia.it](mailto:casaserenita@pec.advantia.it)

Sito web: [www.casaserenita.it](http://www.casaserenita.it)

P.IVA 01524280169 • C.F. 81001260165



**HANNO COLLABORATO:** Bettino Belingheri, Gianluigi Conti, Giuliana Della Noce, Simona Filippi

## PRESENTAZIONE

Il 2020 è stato per il mondo intero, per l'Italia e per i nostri territori l'anno certamente più difficile e problematico che ciascuno di noi possa ricordare. Anche la nostra RSA è stata ovviamente interessata dal fenomeno pandemico con le sue tristissime conseguenze. Abbiamo versato molte lacrime, cancellato tanti, troppi nomi dai nostri registri, non abbiamo potuto nemmeno concederci la consolazione di un abbraccio, di una stretta di mano, con i parenti che chiedevano di sapere, di capire, di parlare. Con poche e spuntate armi abbiamo fronteggiato un nemico di fronte al quale l'intero sistema socio-sanitario non era preparato ed i piani d'emergenza sono risultati all'inizio inefficaci. Nelle prime settimane tutti abbiamo avuto la tentazione di arrenderci, ma non lo abbiamo fatto. E benché ancora oggi subiamo le conseguenze di quello tsunami non ancora terminato (difficoltà economiche-lavorative, ostacoli alla normale interazione tra ospiti e familiari, paure e timori che il contagio porta con sé) abbiamo deciso di non lasciarci vincere dalla paura, di non richiuderci su noi stessi, anche grazie alla splendida scoperta dei vaccini anti Covid-19, ma di reagire e continuare con rinnovata forza, con l'aiuto ed il supporto del nostro straordinario personale e con i contributi e sostegni dei preziosissimi donatori e volontari, in quell'opera di assistenza ed aiuto che caratterizza la struttura da sessant'anni e che porterà la Casa della Serenità ad essere, con l'ampliamento e la nuova edificazione, ancora più "ricca, funzionale, integrata, multi servizio" di quanto la conosciamo oggi, ma sempre luogo di calda e sincera accoglienza per tutti.

Il Presidente  
*Gianluigi Conti*



BILANCIO  
SOCIALE  
2020



L'anno 2020 è stato per tutti gravoso, di grande impegno e sofferenza, soprattutto per le RSA che sono state, in conseguenza alla pandemia, le più colpite e quelle che hanno dovuto gestire le conseguenze della più completa impreparazione del sistema. L'aggravante di avere all'interno ospiti fragili e con compromissioni fisiche e psichiche importanti non ha fatto altro che aumentare le difficoltà. I primi mesi, da febbraio ad aprile, sono stati i più impegnativi dove sono mancati numerosi ospiti e l'incidenza di malattie tragli operatori è arrivata a sfiorare il 45%. Tutto il personale della struttura ha stretto i denti ed ha garantito, in condizioni fisiche e psicologiche quasi impossibili, il servizio con professionalità e disponibilità massima, cercando di rendere la vita comunitaria degli ospiti la più tranquilla e serena possibile. E' indubbio che la chiusura imposta, il mancato contatto con i familiari, il venire meno della socialità per come eravamo abituati e le preoccupazioni si siano fatte sentire, ma tutti gli operatori sono sempre stati attenti ad attenuarne gli effetti con progetti coinvolgenti e aggreganti. Nel periodo da maggio a fine estate lentamente il quadro è migliorato ed è stato possibile far incontrare, se pur in massima sicurezza e con regole ferree, gli ospiti con i familiari. All'inizio dell'autunno, con il riaccendersi della pandemia, abbiamo dovuto applicare protocolli più stringenti che, sebbene impopolari, hanno permesso di registrare nessuna positività tra gli ospiti e i dipendenti.

A chiusura di un anno così impegnativo e difficile, guardando a ritroso e facendo un bilancio di quanto successo, voglio sinceramente ringraziare il D.S. e Referente Covid-19 dott.ssa Maria Cottinelli e tutto il Personale per l'impegno, la professionalità, la competenza, la dedizione ed il lavoro di squadra dimostrato che ha permesso di continuare ad erogare in sicurezza il servizio assistenziale agli ospiti e relazionare con i familiari.

Il Direttore

*Bettino Belinghieri*

## INTRODUZIONE E NOTA METODOLOGICA

### PERCHÉ IL BILANCIO SOCIALE

Nel corso del 2015 il Consiglio di Amministrazione della Fondazione Beppina e Filippo Martinoli Casa della Serenità - ONLUS ha deciso di redigere il Bilancio Sociale in coerenza con gli orientamenti nazionali ed internazionali che ritengono fondamentale tale strumento per esprimere l'etica e la responsabilità sociale delle organizzazioni no profit.

Il Bilancio Sociale è uno strumento di *accountability*, ovvero di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione e risponde a tre importanti necessità:

- consente alla Organizzazione No Profit di rendere conto ai propri portatori di interessi (*stakeholders*) del grado di perseguitamento della missione e, in una prospettiva più generale, delle responsabilità, degli impegni assunti, dei comportamenti e soprattutto dei risultati prodotti nel tempo;
- costituisce un documento informativo importante che permette ai terzi di acquisire elementi utili ai fini della valutazione delle strategie, degli impegni e dei risultati generati dall'Organizzazione nel tempo;
- favorisce lo sviluppo, all'interno dell'Organizzazione, di processi di rendicontazione e di valutazione e controllo dei risultati, che possono contribuire ad una gestione più efficace e coerente con i valori e la missione.

### DESTINATARI DEL BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio sociale si rivolge principalmente a tutti i Portatori d'Interesse (*stakeholders*) che direttamente e indirettamente sono coinvolti nell'esercizio dell'attività dando loro un quadro completo delle performance di impresa ed ha interessato nella sua redazione tutte le componenti aziendali.

BILANCIO  
SOCIALE  
2020



### CRITERI DI REDAZIONE

In conformità con le linee guide redatte dall'Agenzia delle Onlus in materia di bilancio sociale sono stati applicati i criteri di redazione indicati:

- **chiarezza:** esprimere le informazioni in modo chiaro e comprensibile;
- **coerenza:** fornire informazioni idonee a far comprendere agli *stakeholders* il nesso esistente tra la missione dichiarata, gli obiettivi strategici, le attività effettivamente svolte e i risultati prodotti;
- **completezza:** identificare gli *stakeholders* che influenzano e/o sono influenzati dall'organizzazione e inserire tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali *stakeholder* di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'Organizzazione;
- **inclusione:** coinvolgere tutti gli *stakeholders* rilevanti per assicurare che il processo e il contenuto del Bilancio Sociale rispondano alle loro ragionevoli aspettative e/o esigenze, motivando eventuali esclusioni o limitazioni;
- **rilevanza:** rendicontare le attività che riflettono gli impatti significativi economici, sociali e ambientali o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli *stakeholder*, motivando eventuali esclusioni o limitazioni delle attività rendicontate;
- **periodicità:** la rendicontazione deve essere periodica, sistematica e tempestiva;
- **trasparenza:** rendere chiaro il procedimento logico di rilevazione e classificazione delle informazioni; le eventuali stime o valutazioni soggettive effettuate devono essere fondate su ipotesi esplicite e coerenti;
- **veridicità:** fornire informazioni veritieri e verificabili, riguardanti gli aspetti sia positivi sia negativi della gestione.

## IDENTITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

### CENNI STORICI

Nel **1930**, con testamento olografo, il Comm. **Filippo Martinoli** lasciò alla Congregazione di Carità alcuni beni immobili con l'obbligo di istituire una Fondazione, intestata a lui e a sua moglie, destinata al ricovero degli anziani inabili di Lovere. Il lascito fu amministrato dall'ospedale unitamente ad altri fondi aventi lo stesso scopo.

La richiesta di una casa di riposo era però molto sentita dalla popolazione; dal **1947**, una serie di eventi consentirono di giungere, nel **1963**, all'istituzione di un Ente Morale, avente questo fine, e all'**inaugurazione della Casa della Serenità**. L'opera fu eretta in **Ente Morale** con D.P.R. del 22/03/1963.

Secondo lo Statuto, il Consiglio di Amministrazione era composto da:

- Parroco pro-tempore o suo delegato;
- 1 rappresentante del Comune di Lovere;
- il Presidente della S. Vincenzo di Lovere;
- 1 rappresentante dell'Ente Comunale di Assistenza di Lovere;
- 1 membro nominato dal Vescovo di Brescia.

Nel **1987** fu modificato l'art. 21 dello Statuto, perciò il Consiglio di Amministrazione fu composto da 7 membri, di cui 4 di nomina comunale, 1 nominato dal Parroco e 2 nominati dalla Caritas parrocchiale di Lovere.

Nel **2004**, grazie alla Legge Regionale n. 1 del 13 Febbraio 2003 "Riordino della disciplina delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza operanti in Lombardia", **l'Ente si trasformò in Fondazione ed approvò un nuovo statuto** che prevedeva la riduzione dei membri del Consiglio da 7 (sette) a 5 (cinque):

- 2 membri nominati dall'Amministrazione Comunale di Lovere;
- 1 membro di diritto nella persona del Parroco prottempore della parrocchia di Lovere o suo nominato;
- 1 membro nominato dal Presidente della Caritas Parrocchiale di Lovere;
- 1 membro scelto fra gli aderenti alle Associazioni di Volontariato del settore socio-sanitario operanti ed aventi sede sul territorio loverese, nominato dal Parroco sentito il Sindaco.



BILANCIO  
SOCIALE  
2020

In data **10 settembre 2005** la Fondazione ha inoltrato **richiesta di iscrizione all'anagrafe unica delle Onlus**.

Il **9 luglio 2009**, con delibera n° 471, la Fondazione ha ottenuto l'autorizzazione definitiva al funzionamento per tutti i 110 posti, dei quali si è confermato l'accreditamento per 99.

**Nel corso del 2012 la Fondazione ha ottenuto l'accreditamento con la Regione Lombardia di tutti i 110 posti e la volturazione della contrattualizzazione di 20 posti da R.S.A. a Nucleo Alzheimer.**

**Ad ottobre 2015 la convenzione regionale è stata ampliata a 100 posti.**

**Con deliberazione del Direttore Generale ATS BG n. 627 del 20/08/2019 sono stati volturati dalla contrattualizzazione R.S.A. a Nucleo Alzheimer ulteriori 19 posti letto.**

La nuova configurazione porta alla seguente distribuzione dei 110 posti letto disponibili:

- n. 61 posti letto contrattualizzati;
- n. 10 posti letto accreditati;
- n. 39 posti letto Nuclei Alzheimer

(n. 20 posti letto Nucleo Alzheimer 4°A e n. 19 posti letto Nucleo Alzheimer 4°B).

### OGGETTO SOCIALE

La Fondazione è ONLUS di diritto, ai sensi dell'art.10 del D.Lgs.460/97, impegnata nella gestione di servizi sanitari ed assistenziali a favore di anziani non autosufficienti e persone fragili.

È un istituto in cui un'equipe pluridisciplinare di Operatori qualificati contribuisce alla cura e all'assistenza dei nostri utenti.

La Fondazione si propone, secondo l'ispirazione cristiana che mosse il Fondatore, finalità caritative e assistenziali a favore della persona anziana attuando nel contempo la risposta ai loro bisogni di assistenza, cura e riabilitazione.

## ORGANI DELLA FONDAZIONE

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La Fondazione Beppina e Filippo Martinoli - Casa della Serenità ONLUS è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri effettivi che rimangono in carica cinque anni interi e comunque sino alla loro sostituzione.

#### Composizione dell'attuale Consiglio di Amministrazione:

Presidente: Gianluigi CONTI

Vice Presidente: Adelia BERTOLI

Consigliere: Ezechia BALDASSARI

Consigliere: Agnese COTTI

Consigliere: Paolo BIOLGHINI

### REVISORE DEI CONTI

Il Revisore dei conti, in carica dal 2013, è rappresentato dalla Dott.ssa **Laura Stoppani**.

È un professionista esterno che si occupa di revisione contabile, quindi esperto in contabilità, bilancio e controllo interno ed esterno delle scritture contabili di società di capitali, enti pubblici, privati e no profit.

La presenza di questa figura è prevista dallo statuto della Fondazione ed è uno degli obblighi previsti per l'accreditamento.

### ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza, citato con la sigla OdV, è un istituto previsto dal D.Lgs. 231/2001 che disciplina la responsabilità amministrativa degli enti per reati commessi nel proprio interesse o a proprio vantaggio. Il decreto introduce la responsabilità in sede penale della società, che va ad aggiungersi a quella della persona fisica che commette un illecito e prevede sanzioni pecuniarie,

interdittive, di confisca e la pubblicazione della sentenza.

Per tutelarsi, la Fondazione ha adottato, in attuazione del D.Lgs. 231/2001, un proprio Codice Etico, con delibera del 28 dicembre 2012, pubblicato sul sito internet, e nominato un OdV indipendente nella figura del Dott. **Biagio Amorini**.

Ogni violazione delle norme relative al D.Lgs. 231/2001 può essere comunicata all'OdV all'indirizzo mail [odv@casaserenita.it](mailto:odv@casaserenita.it) o tramite l'utilizzo della cassetta postale (segnalazioni ODV) situata fuori dalla portineria c/o la Fondazione.

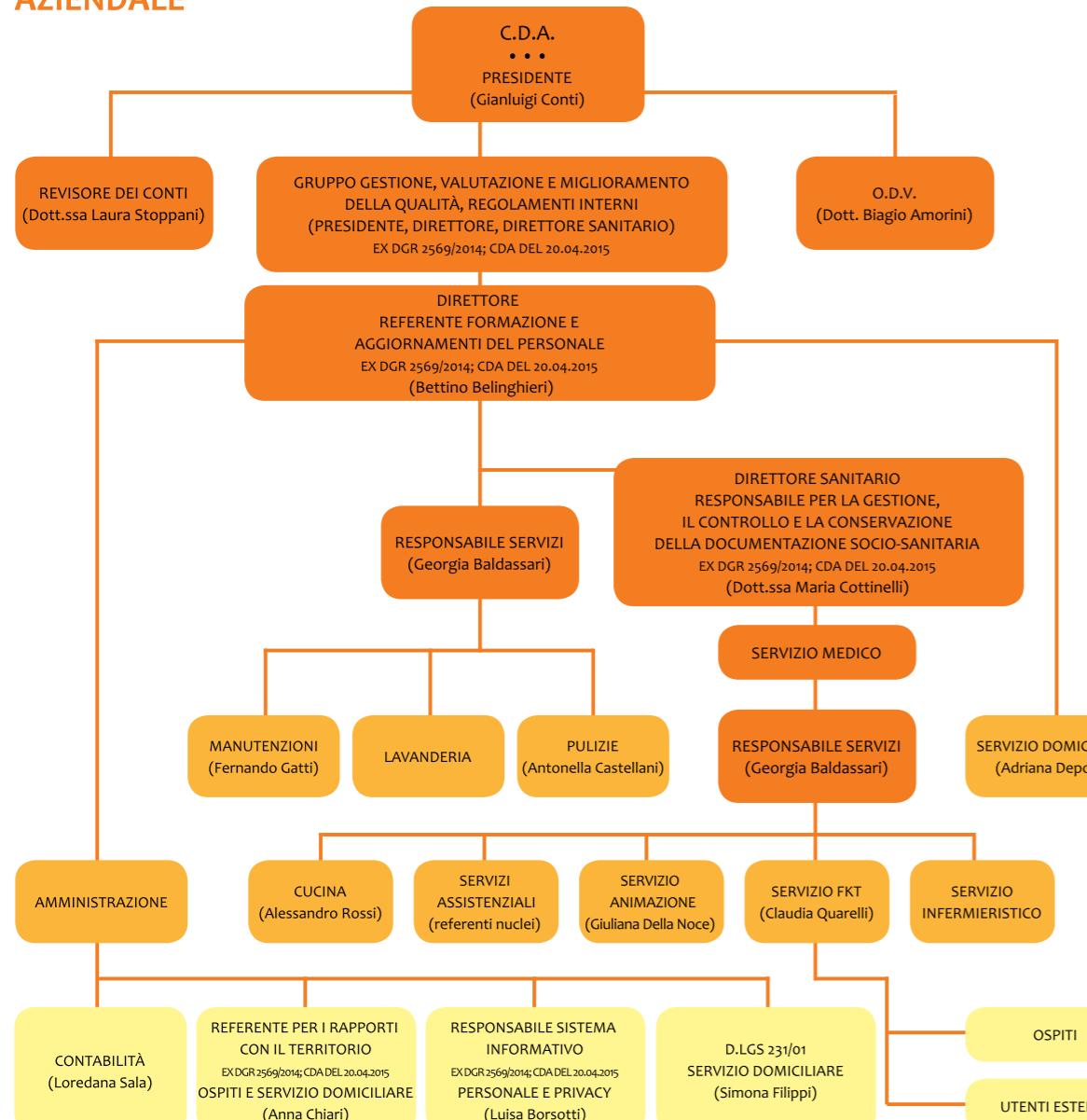
### DIRETTORE GENERALE

Il Direttore della Fondazione è il sig. **Bettino Belinghieri**. È a capo di tutta l'organizzazione dei servizi socio-assistenziali, alberghieri e tecnici; è responsabile dell'attuazione di programmi deliberati dal Consiglio di Amministrazione attraverso l'utilizzo di risorse umane e finanziarie e del costante controllo di gestione, della verifica e valutazione dei risultati raggiunti; coordina gli uffici amministrativi, è il responsabile della formazione del personale e del Servizio di Prevenzione e Protezione.

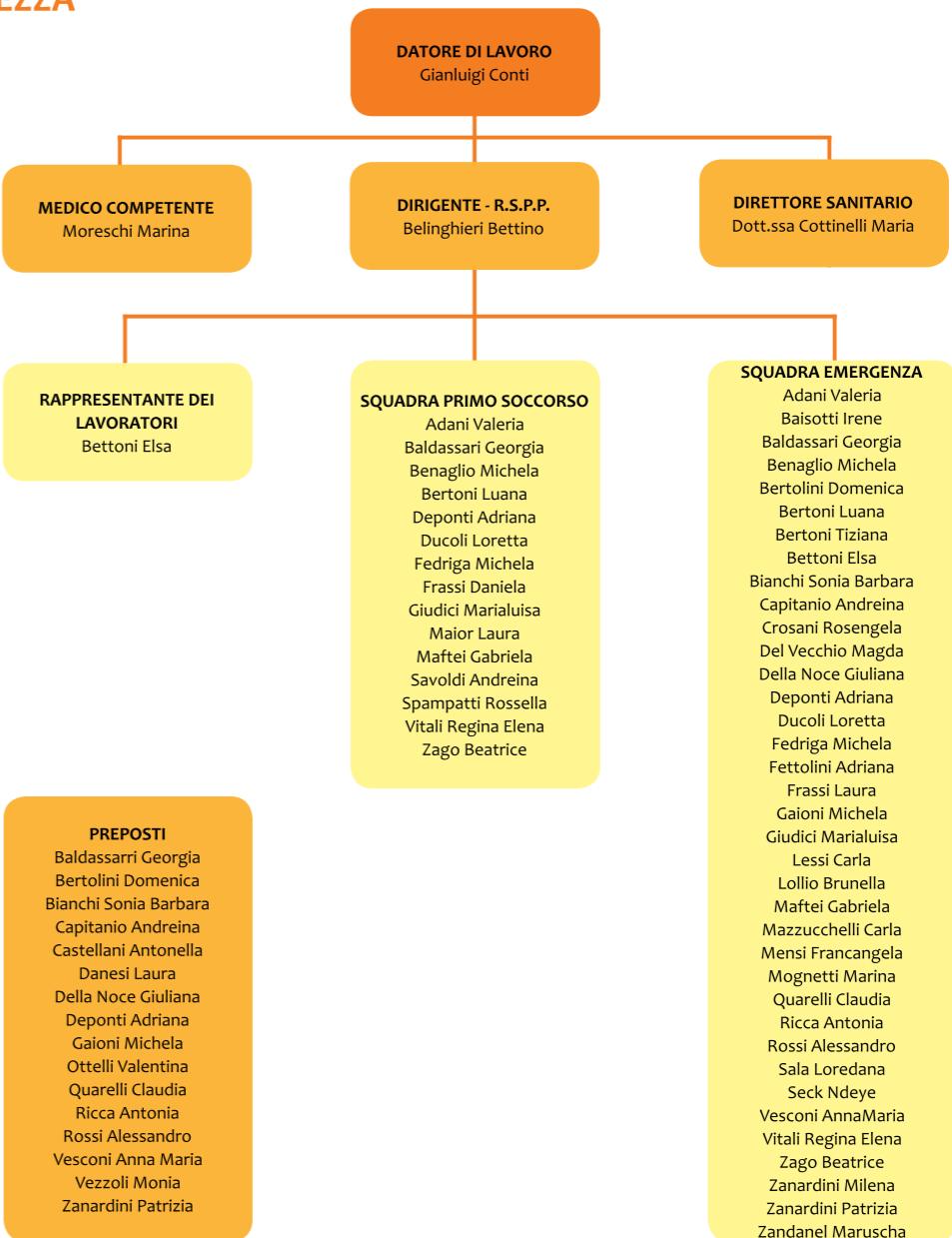


## ORGANIGRAMMA

### AZIENDALE



### SICUREZZA



## STAKEHOLDER

Con questo termine vengono individuati i soggetti portatori di interessi, ossia quei soggetti senza il cui supporto la Fondazione non è in grado di mantenere il proprio lavoro.

L'individuazione corretta degli *stakeholder* è fondamentale nella realizzazione attuale e futura del bilancio sociale. Essi non rappresentano solamente i destinatari finali dell'elaborazione, ma possono diventare protagonisti, individuando loro stessi i temi finalizzati ad una sempre più efficiente strategia di servizio.

### ESTERNI

Il **Comune di Lovere**, la **Parrocchia di Lovere** e la **Caritas Parrocchiale**, in quanto responsabili della nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione e soggetti d'indirizzo.

L'intera **Comunità** del comprensorio per l'interesse sociale dei nostri servizi.

I nostri **fornitori** per i beni ed i servizi offerti.

### INTERNI

I nostri **ospiti** e gli **utenti** del servizio domiciliare, principali fruitori dei servizi offerti.

I **familiari**, portatori di interessi verso un miglioramento continuo delle condizioni di benessere e della qualità di vita dei loro cari.

Il **personale** della Fondazione, interessato ad operare in un contesto positivo che garantisca benessere organizzativo, sicurezza e l'impiego.

I **volontari**, interessati alla prestazione d'opera gratuita in un contesto il più favorevole possibile.

## CUSTOMER SATISFACTION

Per meglio capire e conoscere le esigenze/criticità dei nostri Ospiti-Familiari-Dipendenti e strutturare piani di lavoro per un costante miglioramento anche quest'anno abbiamo predisposto i questionari legati alla *Customer Satisfaction*. Questo ha permesso di analizzare nel dettaglio le problematiche emerse, le esigenze evidenziate e porre in essere piani d' intervento migliorativi stimolando anche la formulazione di proposte semplici, efficaci ed attuabili fin da subito.

### COMUNICAZIONE CON L'UTENTE

La Fondazione ritiene che la comunicazione Ospiti-Parenti-Personale sia una forma essenziale per migliorare le relazioni garantendo la massima trasparenza. Ciò è garantito attraverso:

- informazioni relative ai servizi socio-assistenziali erogati (Carta dei Servizi e Carta dei Servizi Domiciliari);
- comunicazioni ed incontri periodici con i familiari degli Ospiti;
- utilizzo sistemi multimediali per favorire il dialogo/incontro virtuale ospiti-familiari;
- informative di interesse nella cassetta postale dell'Ospite o affissioni in bacheca;
- questionario di *Customer Satisfaction*.

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Fondazione dispone di un ufficio relazioni con il pubblico, presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni necessarie per accedere ai vari servizi offerti.

L'ufficio relazioni, in un'ottica di miglioramento continuo, accoglie anche eventuali reclami, segnalazioni o suggerimenti, provenienti dagli utilizzatori dei servizi, dai familiari, dal personale e dai portatori d'interesse in generale.

### GRADO DI SODDISFAZIONE

Per una garanzia di soddisfazione continua dei nostri Ospiti e delle loro famiglie, che consenta alla Fondazione di perdurare nel tempo e di essere apprezzata come realtà di riferimento sul territorio, ci siamo dotati di questionari annuali per misurare le impressioni che i portatori di interessi sopra citati hanno dei servizi offerti.



L'anno 2020 ha portato numerosi cambiamenti nella vita di tutti noi, per questo motivo abbiamo chiesto la collaborazione di tutti i familiari al fine di comprendere come è stato vissuto il distacco fisico dai propri cari e quali attività di miglioramento possiamo implementare per affrontare i prossimi mesi.

Il **“Questionario di Soddisfazione Ospiti-Familiari 2020”** è stato strutturato ad hoc per ottenere un riscontro sulle attività intraprese nell'anno per colmare la lontananza dei familiari dai propri cari, pertanto non è possibile effettuare un confronto con le valutazioni degli anni precedenti, ma permette di ottenere uno spunto di riflessione e miglioramento durante questi mesi difficili.

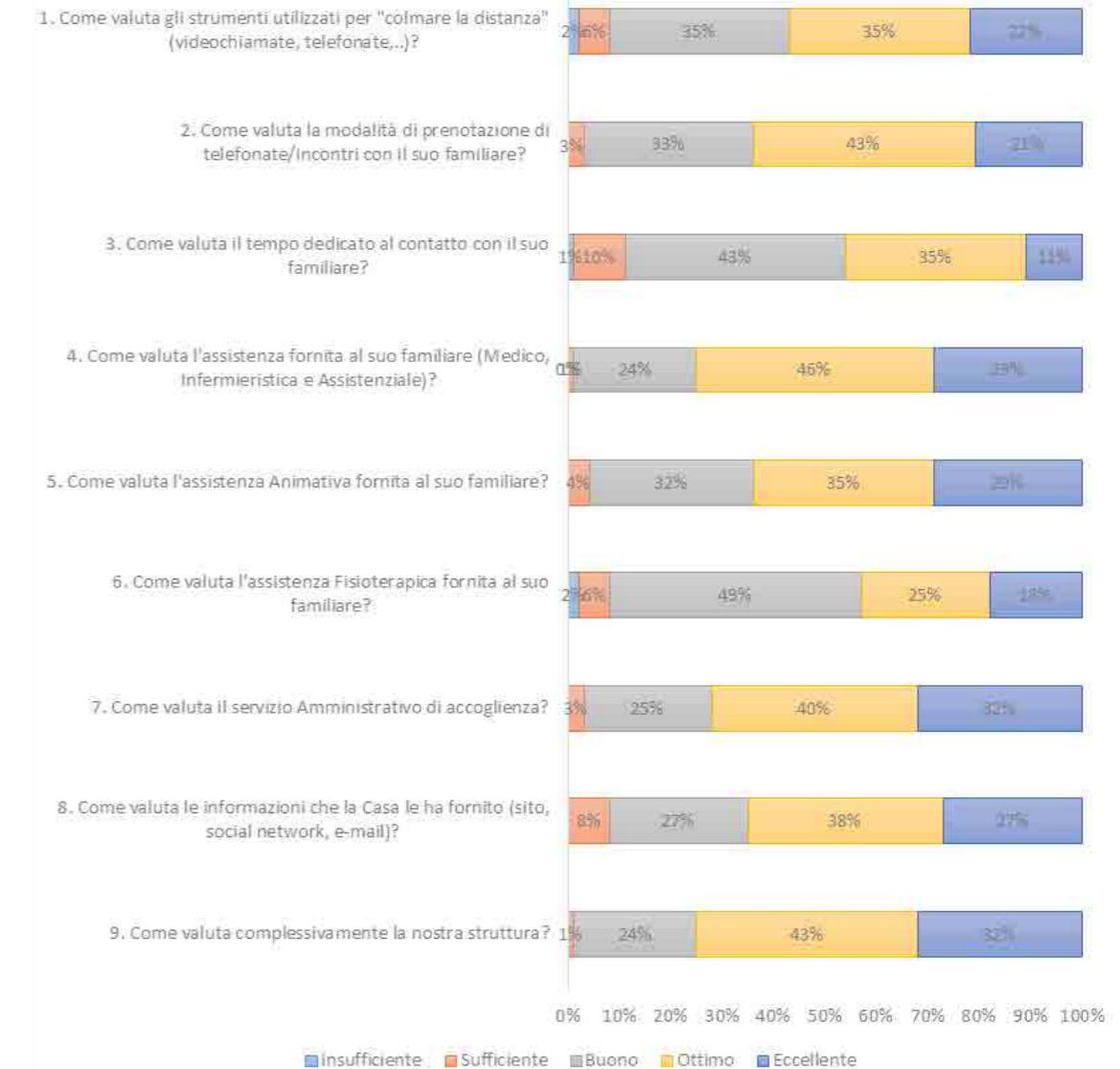
Per la prima volta è stato predisposto un questionario elettronico con invito di compilazione tramite comunicazione e-mail trasmessa a tutti i Familiari degli Ospiti che sono stati presenti nel 2020.

Il ritorno, in termini percentuali, del numero di questionari compilati è stato del 40,13%, in linea con gli anni precedenti (anno 2019: 48,18% - anno 2018: 37,27%).

Come è possibile osservare dal grafico accanto, il risultato globale nel 2020 ha rilevato che l'incidenza dei giudizi non sufficienti/sufficienti sia stata del 5,47%, mentre i giudizi positivi (buono, ottimo, eccellente) sono stati nel complesso il 94,53%.



## REPORT QUESTIONARIO OSPITI/FAMILIARI 2020



## I SERVIZI: SOCIO-SANITARI E RESIDENZIALI

La Casa della Serenità offre ai propri ospiti i seguenti servizi:

- copertura medica 24 ore su 24 con stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) per ogni ospite;
- assistenza infermieristica con Infermieri professionali presenti in struttura 24 ore su 24;
- riabilitazione individuale e/o di gruppo, massoterapia e terapia fisica (tecar, laser, magnetoterapia, ultrasuoni, ecc.) secondo valutazione fisioterapica in indicazione medica (servizio fruibile anche dagli utenti esterni); il personale fisioterapico all'ingresso dell'ospite in struttura esegue la valutazione motoria e funzionale, somministrando test per la deambulazione, e stende un Progetto Riabilitativo Individuale, rivalutato 2 volte all'anno in sede di PAI e ad ogni cambiamento motorio significativo. Compila poi una scheda apposta al letto con tutte le indicazioni necessarie per una corretta movimentazione dell'Ospite;
- animazione individuale e di gruppo, attività di prevenzione del disagio e del decadimento psico-fisico, nonché di mantenimento e riattivazione delle funzioni cognitive spazio-temporali, lettura dei quotidiani, attività manuali e creative (es. laboratorio di cucito, maglia, uncinetto, bricolage, disegno ad acquerello e pastelli), tombola e canto, angolo goloso con realizzazioni di dolci, pizzette, biscotti, ecc.;
- partecipazione a eventi del territorio come i tornei di bowling, il concorso fotografico della III età e i picnic;
- stesura del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) per ogni ospite;
- pet-therapy;
- musicoterapia;
- assistenza religiosa;
- servizio assistenziale con igiene e cura della persona;
- servizio alberghiero con pulizia della camera, fornitura e cambio della biancheria;
- servizio di ristorazione con menù settimanali a rotazione e prodotti stagionali e possibilità di personalizzazione delle diete sulla base delle prescrizioni mediche;
- servizio lavanderia.



## ACCESSO AL SERVIZIO

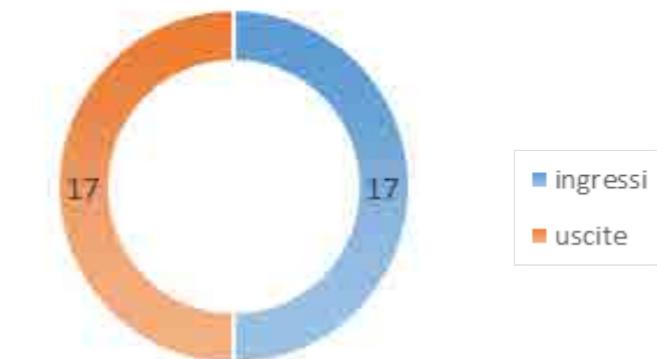
L'accesso alla struttura avviene mediante una lista d'attesa gestita dalla Fondazione, stilata in base alla data di protocollo. L'ordine di chiamata può variare in base alla valutazione sociale e clinica fatta da Assistenti Sociali e/o Medici.

L'accoglienza dell'anziano in RSA è un processo complesso d'inserimento e integrazione, di conoscenza reciproca in cui da un lato l'anziano prende visione del nuovo ambiente, dall'altro l'equipe deve conoscere la persona sotto una molteplicità di aspetti: stato fisico, carattere, abitudini, gusti, legami con i familiari e sociali. Le risorse interne all'RSA sono tutte finalizzate al mantenimento dell'anziano nella sua interezza, preservando le condizioni funzionali, cognitive e relazionali compromesse.

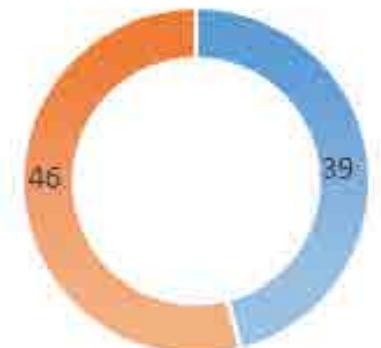
In questa fase, lo scambio sul piano umano e il calore dell'accoglienza risultano più determinanti dell'efficienza sanitaria. L'equipe è quindi il fattore chiave che rende qualitativa l'accoglienza.

**Nel 2020 il turnover nella Fondazione si è caratterizzato di 56 ingressi e 63 dimissioni, con una divisione di genere illustrata nei grafici sottostanti:**

### TURNOVER MASCHI



### TURNOVER FEMMINE



## TASSO OCCUPAZIONE POSTI LETTO

La Struttura è suddivisa in sei nuclei distribuiti su quattro piani, classificati come segue:

### NUCLEO VERDE - Piano: 1°

N. posti letto: 11, di cui 10 accreditati e 1 contrattualizzato  
Tipologia camere: 7 camere singole e 2 doppie

### NUCLEO ARANCIO - Piano: 2°

N. posti letto: 20 contrattualizzati  
Tipologia camere: 12 camere singole e 4 doppie

### NUCLEO ROSA - Piano: 3°A

N. posti letto: 20 contrattualizzati  
Tipologia camere: 6 singole e 7 doppie

### NUCLEO VIOLA - Piano: 3°B

N. posti letto: 20 contrattualizzati  
Tipologia camere: 6 singole e 7 doppie

### NUCLEO ROSSO - Piano: 4°A

N. posti letto: 20, di cui 20 contrattualizzati nucleo Alzheimer  
Tipologia camere: 10 doppie

### NUCLEO AZZURRO - Piano: 4°B

N. posti letto: 19 contrattualizzati nucleo Alzheimer  
Tipologia camere: 1 singole e 9 doppie

Nell'anno 2020, in ottemperanza alla DGR 3226 del 09/06/2020, i nuclei del 3° piano sono stati riorganizzati per costituire un reparto di isolamento.

Nell'anno 2020 i posti complessivi messi a disposizione dalla "Casa" sono stati **110** così ripartiti:

- **accreditati** (ovvero riconosciuti e finanziati dalla Regione) -> tasso di occupazione del **86,06%**;
- **solventi** -> tasso di occupazione del **59,37%**.

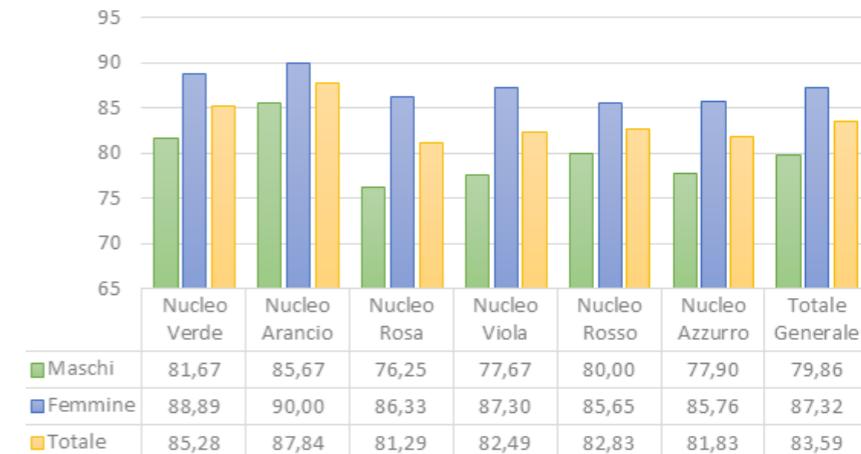
L'occupazione media totale nel 2020 è stata del **83,63%**.



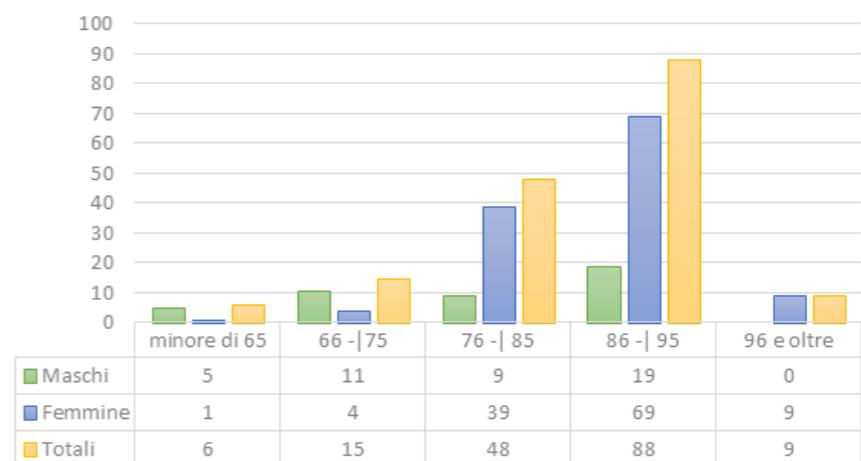
## ANALISI UTENZA RSA

Come si può osservare dai grafici, l'età media dei nostri Ospiti è di **83,59 anni**, ovvero 79,86 anni per i maschi e 87,32 anni per le femmine.

### ETÀ MEDIA



### OSPITI PER FASCE DI ETÀ



## CLASSIFICAZIONE SOSIA

Il sistema di classificazione regionale prevede per ogni ospite inserito in RSA la registrazione all'ingresso della condizione sanitaria ed il suo aggiornamento durante il periodo di ricovero.

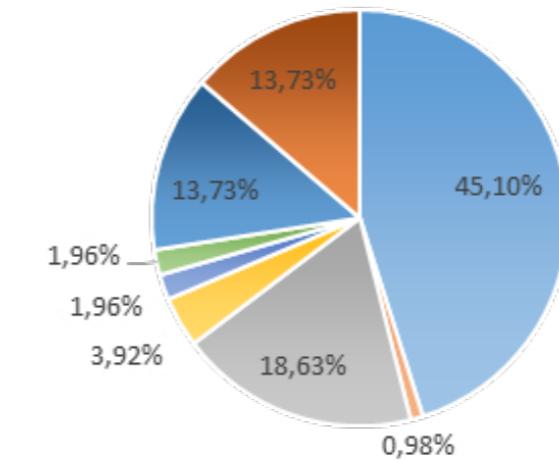
Per il calcolo della classe SOSIA (Scheda di Osservazione Intermedia Assistenziale) vengono presi in considerazione gli indicatori relativi a Mobilità, Cognitività e Comorbilità, che consentono la suddivisione degli utenti in 8 classi (CL.1 carico assistenziale maggiore – CL.8 carico assistenziale minore).

Questa procedura viene effettuata con cadenza trimestrale al fine di inviare all'A.S.L. di competenza tutta la rendicontazione necessaria affinché la Regione Lombardia possa erogare i contributi concordati.

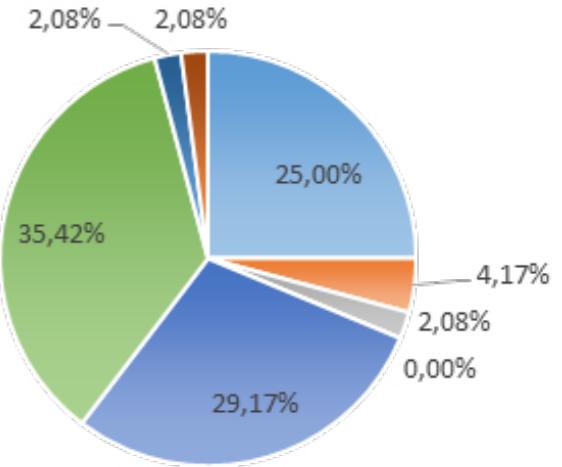
I grafici rappresenta le situazioni degli Ospiti dell'RSA, del Nucleo Specialistico e, per l'anno 2020, di ospiti classificati come "Covid Presente", ossia con sintomatologia riconducibile a Covid, ripartiti in Classi nell'anno 2020. Si evince che la maggior parte degli Ospiti presenti in struttura appartiene alla Classe 1, ovvero persone fragili con necessità di maggior assistenza.



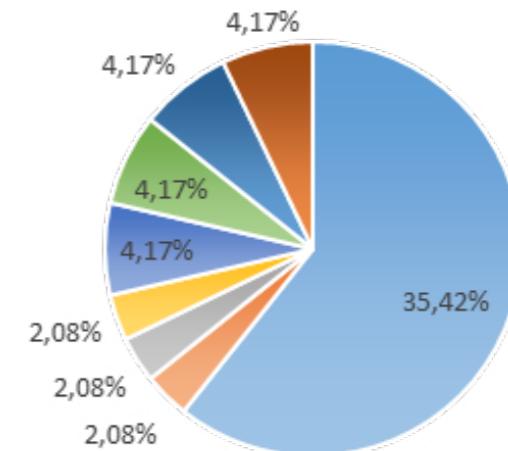
## CLASSIFICAZIONE SOSIA RSA



## CLASSIFICAZIONE SOSIA NUCLEO SPECIALISTICO



## CLASSIFICAZIONE SOSIA COVID-19 PRESENTE



- CL. 1
- CL. 2
- CL. 3
- CL. 4
- CL. 5
- CL. 6
- CL. 7
- CL. 8

## I SERVIZI DOMICILIARI

### RSA APERTA

Nell'anno 2020 è proseguito l'accreditamento al servizio domiciliare "RSA Aperta" Dgr 7769/18, con la presa in carico dell'utenza direttamente dall'Ente Gestore, il quale ha a disposizione un budget annuo per l'erogazione delle prestazioni, non solo assistenziali ma anche educativi, fisioterapici, psicologici, consulenziali e possibilità di integrazione domicilio-struttura con attività occupazionali in piccoli gruppi.

#### OBIETTIVO:

Permettere alle persone fragili di rimanere presso il domicilio e nel proprio contesto di vita il più a lungo possibile, sostenendo i familiari nel loro gravoso lavoro di cura.

#### DESTINATARI:

- **persone affette da demenza:** presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD;

- **anziani non autosufficienti:** di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%. In riferimento a questi ultimi l'accesso alla misura è consentito sulla base di un cut off correlato ai punteggi rilevati alla somministrazione della scala Barthel modificata.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

#### A CHI RIVOLGERSI PER ACCEDERE AL SERVIZIO?

Il cittadino interessato alla misura deve presentare la richiesta direttamente all'Ente Erogatore scelto, cui spetta la preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità (profili ADI, CDI, misura B1).

A seguito di verifica di idoneità viene effettuata una Valutazione Multidimensionale al domicilio, da parte del medico per gli aspetti di natura clinico-sanitaria e da una figura sociale per la natura

socio-ambientale e relazionale (assistente sociale, educatore, psicologo, ecc.), la quale prevede:

- l'anamnesi clinica;
  - la rilevazione delle condizioni socio-ambientali;
  - la rilevazione degli interventi sanitari, socio-sanitari e sociali già in atto;
  - la rilevazione dei bisogni;
  - la somministrazione di scale validate (CBI, CDR, BIM, UCLA);
- al fine di predisporre un PI e PAI personalizzati sui bisogni dell'utente.

#### PRESTAZIONI EROGATE

Le prestazioni erogate sono stabilite in base alle necessità della famiglia, dopo la valutazione multi-disciplinare eseguita dai professionisti, e sono di tipo psicologico, educativo, fisioterapico, nursing/assistenziale, medico-infermieristica specialistica.

Questa misura, oltre a prevedere interventi specifici al domicilio, permette l'inserimento in attività diurne in RSA in gruppi a loro esclusivamente riservati o in piccoli gruppi già esistenti. Le attività proposte sono diverse e aggiuntive rispetto ad unità di offerta quali i CDI.

Gli operatori sono inseriti in una équipe professionale qualificata al fine di garantire un percorso di cura rispondente al bisogno.

Eventuali prestazioni di carattere socio-assistenziale, ossia alberghiero (es.: pasti, trasporto, ecc.) erogate all'interno dei servizi semi-residenziali o residenziali, possono prevedere una compartecipazione economica a carico della famiglia.

Tra le prestazioni erogate alcuni esempi a titolo indicativo:

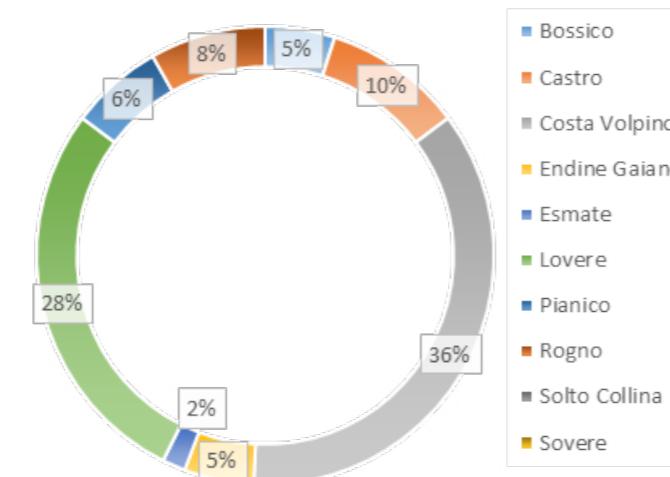
- Area Medica: prima valutazione (Valutazione Multi-Disciplinare) con il Medico, rivalutazioni dopo ricovero ospedaliero, prestazioni medico-specialistiche su problematiche specifiche (nutrizionista, dietista, logopedista ecc).
- Area Fisioterapica: attività di stimolazione/mantenimento capacità motorie e riabilitazione motoria; prevenzione dei danni terziari, consulenza nella protesizzazione dell'ambiente.



- Area Infermieristica: interventi infermieristici programmati per consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche.
- Area Socio-Assistenziale: igiene, bagno assistito (persona affetta da demenza). Educazione socio-assistenziale e sostituzione temporanea del caregiver (anziano ultra 75enne 100% invalido).
- Area Educativa: prima valutazione (Valutazione Multi-Disciplinare) con l'educatore. Attivazione cognitiva, occupazionale, psicomotricità, riduzione dei disturbi del comportamento e mantenimento abilità cognitive residue. Consulenza per l'adattamento della casa, abolizione delle barriere architettoniche, reperimento ausili e gestione disturbi del comportamento.
- Area Psicologica: consulenza ed educazione alla famiglia nella gestione del disturbo di comportamento, stimolazione cognitiva, supporto psicologico al caregiver.

**FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE:** Medico, Psicologo, ASA, Educatore, Terapista Occupazionale, Infermiere, Fisioterapista, Laureato in Scienze Motorie.

Nel 2020, grazie ad un grande sforzo di equipe, il servizio è stato mantenuto attivo, riorganizzando l'attività nei primi mesi dell'anno ed erogando le prestazioni educative, fisioterapiche, consulenziali e di supporto psicologico in modalità da remoto, ossia mediante telefonate e/o video-chiamate con il supporto dei caregivers, mantenendo al domicilio le prestazioni assistenziali di igiene e sostituzione del caregiver. Complessivamente 72 utenti del nostro territorio, nell'anno 2020, sono stati presi in carico dal servizio di RSA Aperta con una distribuzione di provenienza osservabile nel grafico accanto.



## SAD

La Fondazione, nell'anno 2020, ha proseguito l'accreditamento con la Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi per l'erogazione di prestazioni a supporto della domiciliarità, mediante l'erogazione di **voucher sociali**.

**OBIETTIVO:** mediante il sistema dell'accreditamento ci si propone di dare continuità all'erogazione dei servizi per la domiciliarità ottimizzando l'offerta, con l'obiettivo di:

- prevenire situazioni di rischio per persone che vivono in condizioni psico-fisiche e sociali precarie, di isolamento sociale e/o a rischio emarginazione;
- mantenere e sostenere la persona nel proprio contesto di vita, nonché supporto delle famiglie che assistono un soggetto fragile.

**VOUCHER SOCIALI:** il sistema dei voucher sociali per la domiciliarità si inserisce nella logica di favorire l'accesso a prestazioni e servizi, con la possibilità per il beneficiario di definire concretamente con l'erogatore interventi ed aspetti operativi del servizio.

L'emissione di un voucher sociale comporta per il richiedente la compartecipazione economica al valore dello stesso, sulla base della situazione reddituale ISEE del beneficiario del servizio.

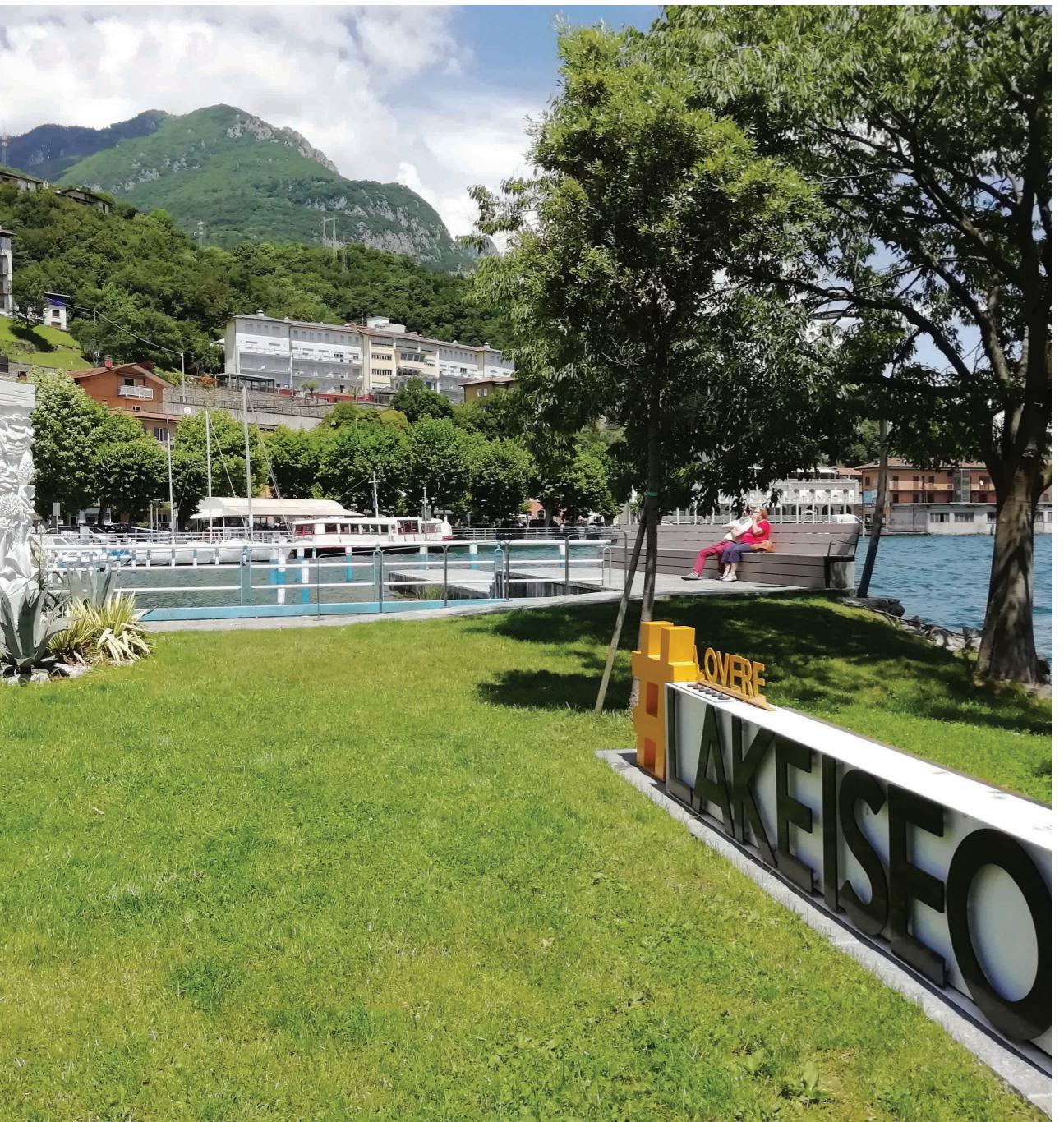
**DESTINATARI:** assistenza tutelare rivolta a soggetti fragili (senza limiti di età o patologie), residenti nei comuni dell'Alto Sebino, con necessità socio-assistenziali e di supporto, finalizzati a sostenerne la permanenza al domicilio.

## TIPOLOGIA E FINALITÀ DEL SERVIZIO:

Il voucher può essere rilasciato per l'acquisizione di interventi:

- **di lunga durata** volti a soddisfare i bisogni socio-assistenziali del soggetto;
- **temporanei** in risposta ad un bisogno definito nel tempo;
- **integrativi o complementari** ad altri servizi e di supporto alla realizzazione di un progetto personalizzato.

La tipologia di intervento viene valutata dall'assistente sociale in risposta alla necessità del bisogno socio-assistenziale (assistenza tutelare rivolta a soggetti fragili, interventi educativi, pasti a domicilio, accompagnamento e trasporto della persona, interventi generici riguardanti la cura della casa).



## NUCLEO SPECIALISTICO PER DEMENZE

*“Le persone con demenza stanno compiendo un viaggio importante, dalla conoscenza allo spirito, passando attraverso l’emozione” ... (C. Bryden 2005)*

La presenza di un malato con demenza in una famiglia segna e modifica profondamente anche la qualità della vita dei suoi componenti.

Spesso la famiglia rimane, nonostante la presenza dei servizi sanitari e sociali, la principale risorsa assistenziale del malato, soprattutto nelle prime fasi della malattia.

Con deliberazione del Direttore Generale n. 627 del 20/08/2019, l’ATS di Bergamo ha proceduto al riconoscimento di nuovi posti in Nuclei Alzheimer derivanti dalla conversione di posti ordinari, già accreditati e a contratto in RSA (ex D.G.R. n. XI/1046 del 17/12/2018 e Decreto Direzione generale Welfare n. 4059 del 26/03/2019).

**La nostra struttura ha ottenuto l'accreditamento di n. 19 posti letto**, costituendo così un **Nucleo Specialistico al 4° B** in aggiunta a quello già presente al Nucleo 4°A.

I due **“Nuclei specialistici 4° A e 4° B”** della RSA **“Casa della Serenità”** sono **unità speciale di cura**, che possono ospitare fino a **39** pazienti in stanze doppie, **dedicata alle persone con demenza di diversa origine associata a disturbi comportamentali rilevanti**. Le caratteristiche di questi pazienti rendono necessaria una cura centrata sulla persona al fine di comprendere la prospettiva dell’individuo malato, rispettarlo e valorizzarlo, elaborare un piano di cura individualizzato e permettergli di vivere il più possibile un’esperienza di benessere. I Nuclei specialistici **sono reparti che dispongono di personale in continua formazione, specificatamente per la gestione dei disturbi comportamentali tramite terapie non farmacologiche, quali stimoli multisensoriali adeguati alle capacità cognitive e funzionali dell’ospite**.

Molto importante per le persone affette da demenza è l’ambiente, che deve essere adeguato ai loro ricordi permettendo loro di **“sentirsi a casa”** in uno spazio gradevole e confortevole.

**All’interno dei Nuclei, la gestione dei disturbi comportamentali dell’ospite avviene attraverso l’attuazione di varie strategie, con lo scopo di attenuare o deviare il momento di difficoltà:**

- **Bagno Snoezelen:** stanza attrezzata per creare un ambiente gradevole e avvolgente, dove le modalità distensive favoriscono il rilassamento e il benessere degli ospiti utilizzando sollecitazioni visive, uditive, tattili e olfattive presenti negli ausili della vasca.
- **Stanza multisensoriale Snoezelen:** ambiente che utilizza, nelle persone con gravi disabilità intellettive, una tecnica di comunicazione non verbale per favorire il rilassamento, ridurre



disturbi comportamentali e aumentare quelli positivi, migliorare il tono dell'umore e facilitare l'interazione e la comunicazione; in questa stanza vengono forniti stimoli attraverso il mobile multisensoriale e materiale adeguato (effetti luminosi, colori, suoni, musiche, profumi ecc.) che l'operatore utilizza, mirando a risvegliare i cinque sensi in maniera adeguata, creando così un contatto con il mondo interno dell'ospite e portandolo ad una migliore qualità di vita.

- **Percorso sensoriale:** l'ospite può uscire nella terrazza attrezzata di doppio percorso, uno spazio tranquillo e sicuro, dove si favorisce il benessere anche attraverso stimoli olfattivi e tattili.

#### IL MODELLO DI CURA

Il modello assistenziale adottato tiene conto dell'unicità della persona affetta da demenza, con una presa in carico di tutte le figure professionali.

Riconoscendo che la demenza richiede dei bisogni speciali, a cui vanno date risposte adeguate, è stato scelto un modello di **cura centrata sulla persona** o PCC (Person Centred Care) dello psicogerontologo, Tom Kitwood, al fine di comprendere la prospettiva di vita della persona con demenza, rispettandola e valorizzandola, elaborando un piano di cura individualizzato, permettendogli di vivere il più possibile un'esperienza di benessere.

La relazione che viene creata con la persona ha come cardine centrale l'empatia, quindi l'obiettivo è quello di creare un contesto nel quale la persona si senta compresa, sostenuta e non giudicata.



BILANCIO  
SOCIALE  
2020



#### SERVIZIO FISIOTERAPICO ESTERNI

Fino a marzo 2020 il servizio di fisioterapia prevedeva un'apertura agli utenti esterni in fasce orarie prestabilite, per non sovrapporsi alle attività riabilitative dedicate ai nostri Ospiti, con trattamenti individuali o di gruppo (Parkinson e ginnastica vertebrale).

Al servizio si accedeva con prescrizione medica per i trattamenti di massoterapia e le terapie fisiche, mentre per le prestazioni di rieducazione fisioterapica è necessaria la richiesta specialistica (fisiatra, ortopedico e/o neurologo). Era possibile, inoltre, effettuare visita fisiatrica una volta al mese su appuntamento.

A causa dell'emergenza Covid il reparto di fisioterapia e tutti i relativi trattamenti per gli esterni sono stati sospesi.

L'attività sui nostri ospiti, però, è proseguita e, a partire dal mese di aprile, sono ripresi i trattamenti individuali e le rivalutazioni esclusivamente al piano di degenza.

Il grande carico riabilitativo si è concentrato nel recupero delle abilità motorie perse durante la fase Covid, in particolare il recupero del cammino autonomo o con aiuto. Sono state implementate terapie fisiche per la riduzione della sintomatologia dolorosa a carico delle articolazioni, dopo prolungato allattamento e/o come esito di Covid. Grande attenzione ai bisogni degli ospiti.

A giugno sono riprese le attività di piccolo gruppo al piano di degenza e nei mesi successivi anche in palestra, con regole rigide per la prevenzione della diffusione dell'infezione da Sars-Cov-2.



## ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE

Nessuno dimenticherà facilmente questo 2020, un anno difficile per tutti: figli, genitori e nonni. Questo anno ci ha però insegnato a non dare niente e nessuno per scontato e ad apprezzare quanto sia bella la libertà di abbracciare o dare un bacio ad una persona amata.

La generazione dei nostri “nonni” non avrebbe mai pensato di apprezzare tanto la tecnologia: per loro un abbraccio era l'espressione del vero affetto, ma in questo difficile periodo hanno imparato ad amare gli abbracci e i baci “virtuali”. Consapevoli di quanto fosse importante questo legame, abbiamo incentivato e incrementato le videochiamate, convinte che mantenere vivi i rapporti con gli affetti più cari, fosse di vitale importanza per loro.

Noi, come personale, per alleviare il sentimento di sconforto che poteva diffondersi tra i nostri ospiti, abbiamo cercato di non farci sopraffare dalla situazione, ci siamo “rimboccate le maniche” ed abbiamo reinventato, con creatività, nuove proposte animate, nel rispetto delle disposizioni anticovid, proponendo attività che potessero interessare i nostri ospiti e mantenere il buon umore.

Volevamo creare qualcosa che, nonostante tutto, esprimesse la voglia di vivere che si respirava nella nostra Casa... È nato così il progetto del video “Jerusalema”. Sia ospiti che personale, mettendosi in gioco, hanno aderito con entusiasmo alla nostra proposta. Se volete potete visionarlo sulla pagina Facebook della Casa della Serenità.

Ma non è tutto... le animatrici si sono trasformate in DJ e, con “Radio serenità”, hanno accompagnato i mesi più difficili, tutte le mattine per due ore, ricordando la data, il Santo, i compleanni, i fatti più rilevanti del giorno, trasmettendo i brani musicali richiesti dagli ospiti e dal personale. Con questa iniziativa è stata data la possibilità di riascoltare le loro canzoni preferite, rivivendo il ricordo del primo amore o un particolare periodo della loro vita.

La riapertura della Struttura, nei periodi consentiti, è avvenuta con il progetto **Ri-incontriamoci**, attraverso prenotazioni telefoniche al nostro servizio e programmate dal lunedì al sabato. Gli incontri si sono svolti nel gazebo a vetri della Struttura per la bella stagione, o nello spazio dedicato



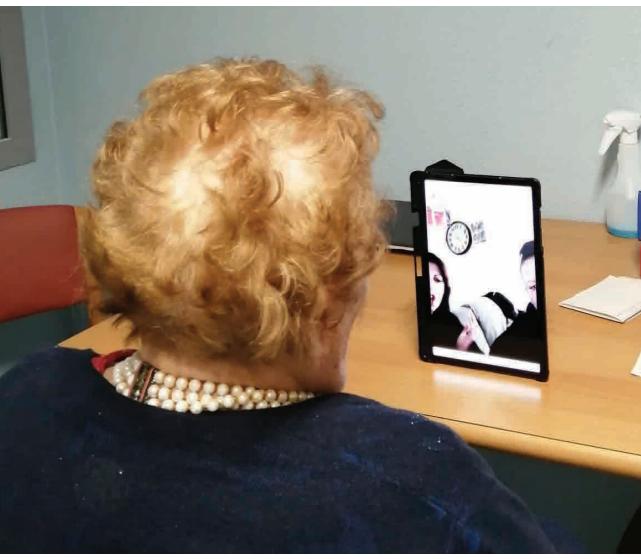
con parete in plexiglass, nel periodo invernale, in una porzione della Chiesa.

Per la sicurezza e per mantenere il distanziamento sociale richiesto dalla normativa, gli incontri avvenivano contingentati e seguendo un protocollo di sicurezza stabilito dal direttore sanitario.

I nostri ospiti ormai hanno imparato a convivere con mascherine e gel sanificante, ma che emozione rivedere dal vivo i propri figli, anche se... gli abbracci sono ancora lontani.

Nel 2020, nei nuclei specialistici, a causa dell'emergenza sanitaria, il supporto dell'approccio della stimolazione multisensoriale è stato fondamentale per favorire l'equilibrio dei comportamenti tipici della patologia presente nei residenti di questi reparti. Nello specifico: lo Snoezelen.

Il progetto nasce dalla formazione seguita dal personale, promuovendo il metodo PCC, Person Centred Care, cioè di prendersi carico del distress



degli ospiti con demenza, mettendo al centro la persona nella sua globalità, i suoi bisogni e le sue esigenze.

L'approccio Snoezelen permette di far emergere i bisogni e le necessità degli ospiti ai quali si somministra tale terapia non farmacologica, influenzando positivamente la qualità della vita.

Si tratta di un'attività proposta attraverso sedute individuali di circa 20 minuti, durante le quali vengono offerti all'ospite diverse tipologie di stimoli, variabili per intensità e genere; tale metodo è "non direttivo", in quanto incoraggia le persone con funzioni cognitive ridotte ad utilizzare gli stimoli sensoriali proposti in maniera totalmente libera, prediligendo quelli che si rivelano per loro positivi.

L'obiettivo dell'attività è quello di ridurre i comportamenti indicatori di distress, favorendo nell'ospite uno stato di benessere psicofisico, accompagnandolo in un ambiente tranquillo, utilizzando il carrello multisensoriale di ultima generazione composto da: un fascio di luci a led colorate, un acquario simulato, un proiettore di immagini e di luci, un diffusore di aromi, un tubo a bolle e uno stereo utilizzandolo con una musica di sottofondo adeguata alla situazione.

L'educatore, adeguatamente formato, propone all'ospite gli stimoli appropriati per intensità e per tipologia, uno alla volta e a questo punto sarà l'ospite a scegliere gli stimoli della sessione e fare ciò che più gradisce, dialogare, cantare, proporre musica ed argomenti, emozionarsi, commentare ciò che vede o semplicemente rilassarsi, traendo beneficio dall'ambiente circostante.

Al termine della sessione si procede con lo spegnimento delle stimolazioni e ritorno graduale alla luce naturale della stanza e saluto.

L'ospite, riaccompagnato in soggiorno, verrà monitorato nel comportamento al fine di constatare se la sessione ha alleviato i comportamenti indicatori di distress oppure, eventualmente, riconsiderare l'adeguatezza della stimolazione sensoriale. Si compila una scheda di osservazione per monitorare l'andamento periodico.



## SERVIZIO RELIGIOSO

All'interno della Casa l'assistenza religiosa è stata garantita, con le dovute precauzioni e protezioni, dalla presenza del Parroco Mons. Camadini e, a partire dalla seconda metà del 2020, da suor Alma del Conventino di Lovere per un supporto spirituale ed assistenziale agli ospiti.

Quotidianamente ci sono stati dei momenti di preghiera attraverso la recita del rosario e la Santa Messa domenica, per quanto possibile, è stata trasmessa in filodiffusione.



## PERSONALE

Tutto il nostro personale possiede i requisiti professionali necessari alle mansioni svolte, al fine di garantire un servizio qualificato ed adeguato alle esigenze degli Ospiti.

I contratti di lavoro in essere sono: CCNL Comparto Regioni e Autonomie Locali (per assunzioni fino al 2003) e CCNL UNEBA (per assunzioni dal 2004).

## SELEZIONE DEL PERSONALE

Le nuove risorse vengono selezionate, inserite e valutate sulla base di procedure codificate.

La Fondazione, per quanto concerne le assunzioni, garantisce il rispetto delle normative vigenti e dei contratti collettivi nazionali di lavoro; garantisce pari opportunità a uomini e donne nell'accesso all'impiego, senza discriminazione alcuna per ragioni di sesso, appartenenza etnica, religione, opinioni sindacali, ecc.

I curricula possono essere inviati alla Fondazione tramite mail all'indirizzo [info@casaserenita.it](mailto:info@casaserenita.it), tramite posta ordinaria o consegnati personalmente dal candidato.

È cura della Fondazione prenderne carico ed inviare una ricevuta ad ogni candidato per garantire la ricezione e l'inserimento della domanda nella banca dati per un anno dalla data di protocollo.

## FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

La Fondazione fa riferimento alla formazione continua come scelta qualificante della politica delle risorse umane e, pertanto, adotta ed aggiorna, annualmente, un piano di formazione del personale, utilizzando, allo scopo, tutti i possibili finanziamenti disponibili a livello comunitario, nazionale, regionale e provinciale.

Nel 2020 è continuata l'attività formativa sia interna sia finanziata da Fondo For.Te, seppur con una sospensione da marzo a settembre sulle seguenti tematiche:

- implementazione del modello Person Centred Care nella cura e nella gestione dell'anziano fragile e con demenza (formazione nuclei 1°/2°/3°A);
- rafforzare le competenze del PCC (formazione nucleo 4°B);



BILANCIO  
SOCIALE  
2020

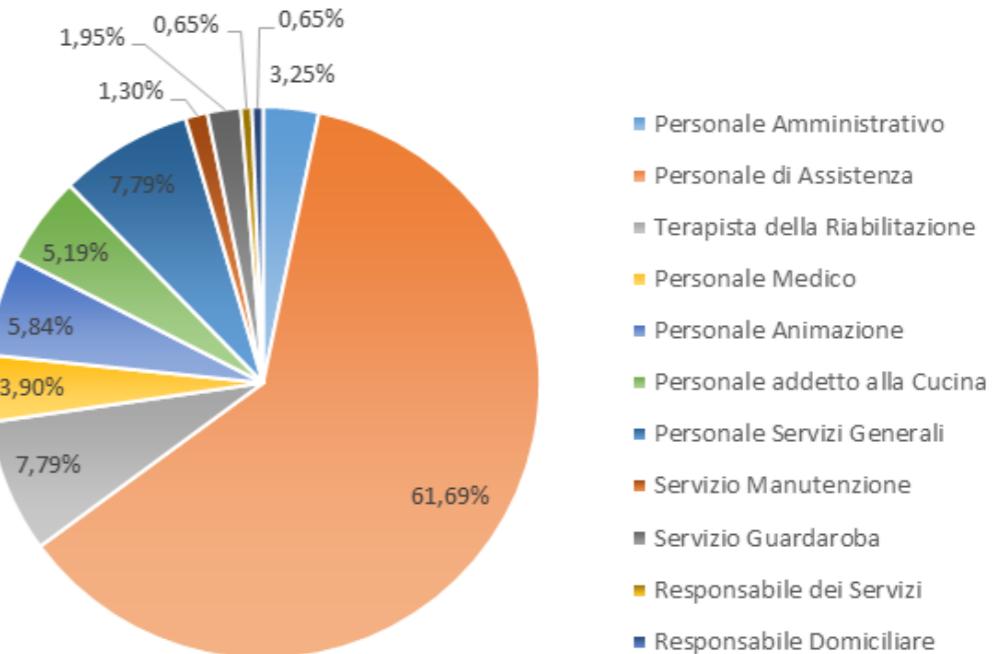
- promuovere il benessere psico-fisico dello staff di cura e delle figure di coordinamento (formazione figure di coordinamento e nuclei 4°A/4°B);
- il lavoro di equipe nella gestione quotidiana (formazione nuclei 3°A/4°A/4°B);
- il modello Person Centred Care nell'assistenza dell'anziano fragile (formazione nuclei 1°/2°);
- la valutazione delle performance (formazione da remoto per le figure di coordinamento);
- formazione Dgr 3226 per la prevenzione da Sars-Cov-2 (formazione che ha coinvolto tutti gli operatori).



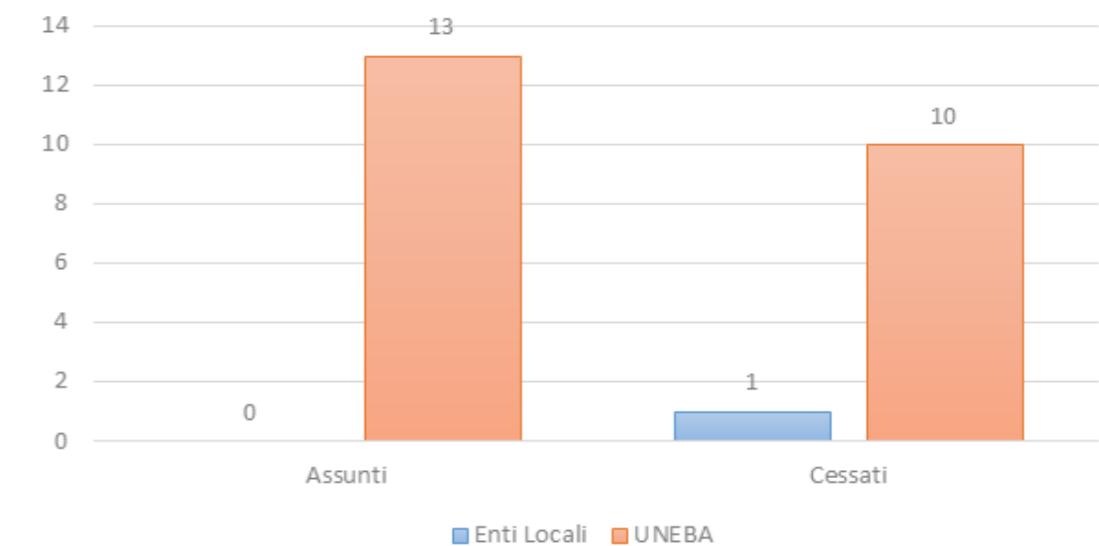
## FORZA LAVORO

Nel corso del 2020 la Fondazione ha avuto in forza, al fine di garantire la continuità assistenziale, un totale complessivo di **154** lavoratori.

RAGGRUPPAMENTO	QUALIFICA	UNITÀ	TOT. DIPENDENTI
Personale amministrativo	Impiegato	4	5
	Direttore Generale	1	
Personale di assistenza	ASA	79	95
	Infermiere professionale	13	
	Infermiere studio associato	4	
Terapista della riabilitazione	Fisioterapista	4	12
	Massofisioterapista	2	
	Laureato scienze motorie		
	Libera Professione	2	
	Fisioterapista libero professionista	3	
	Fisioterapista studio associato	1	
Personale medico	Direttore sanitario	1	6
	Medico libero professionista	4	
	Medico nutrizionista	1	
Responsabile servizi	Infermiera responsabile	1	1
Servizio domiciliare	Infermiera responsabile	1	1
Personale animazione	Animatore/Educatore	9	9
Personale addetto alla cucina	Cuoco	3	8
	Aiuto - cuoco	5	
Personale servizi generali	Ausiliare	10	12
	Parrucchiera	2	
Servizio manutenzione	Manutentore	2	2
Servizio guardaroba	Guardaroba	3	3
<b>TOT. DIPENDENTI 2020</b>			<b>154</b>



## ASSUNTI / CESSATI



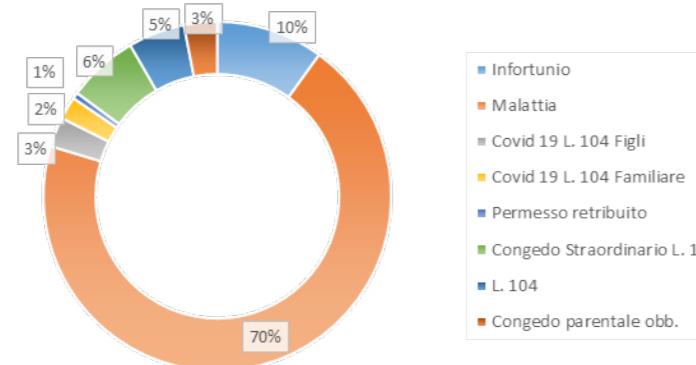
## TASSO DI ASSENZA DEL PERSONALE

L'analisi del tasso di assenza del personale è uno strumento importante per la corretta gestione delle risorse umane, in quanto una struttura articolata come la nostra Fondazione richiede una programmazione accurata ed a lungo termine, pertanto l'incidenza delle assenze del personale influisce molto su questa organizzazione.

Il tasso di assenza calcolato per l'anno 2020 vuole mettere in evidenza i giorni di mancata presenza sul posto di lavoro per particolari eventi, quali: infortunio, malattia, maternità, congedo straordinario (D.Lgs. 151/01), L.104/92, permesso retribuito e congedi Covid emanati con il decreto Cura Italia. Il valore ottenuto è il risultato del seguente rapporto:

$$\% \text{ Assenteismo totale} = \frac{\text{Totale giorni di assenza dei dipendenti}}{\text{Totale giorni lavorativi teorici dei dipendenti}} * 100$$

Per l'anno 2020 il suddetto tasso, relativo a tutti i dipendenti, è stato del **9,13%**, in aumento rispetto al **7,92%** dello scorso anno, così distribuito tra le varie categorie prese in considerazione:



Restringendo il campione ai soli dipendenti che hanno avuto nel corso del 2020 una percentuale di assenza individuale inferiore al 50%, il tasso di assenteismo sale al **7,85%**, rispetto al **5,62%** dell'anno precedente. A questo dato si affianca il ricorso alla cassa integrazione cui la nostra struttura ha dovuto accedere da metà luglio ad inizio ottobre 2020 a causa della numerosa riduzione degli ospiti presenti.

## BILANCIO: CONTO ECONOMICO E STATO PATRIMONIALE

IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	132.785,00	€
IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	8.697.551,00	€
<b>TOTALE ATTIVO IMMOBILIZZATO</b>	<b>8.830.336,00</b>	<b>€</b>
 RIMANENZE	24.098,00	€
ATTIVITÀ FINANZIARIE	839.913,00	€
LIQUIDITÀ	490.653,00	€
<b>TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE</b>	<b>1.354.664,00</b>	<b>€</b>
 <b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>10.185.000,00</b>	<b>€</b>
 CAPITALE	6.998.993,00	€
DEBITI A MEDIO/LUNGO TERMINE	1.979.719,00	€
DEBITI A BREVE TERMINE	1.283.919,00	€
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>10.262.631,00</b>	<b>€</b>
 <b>RISULTATO ESERCIZIO</b>	<b>- 77.631,00</b>	<b>€</b>
 VALORE DELLA PRODUZIONE	3.994.077,00	€
COSTI DELLA PRODUZIONE	- 4.065.174,00	€
PROVENTI E ONERI FINANZIARI	- 6.534,00	€
RETTIFICHE DI VALORE	---	
PROVENTI E ONERI STRAORDINARI	---	
IMPOSTE DI ESERCIZIO	---	
UTILE DI ESERCIZIO	- 77.631,00	€
 RISULTATO D'ESERCIZIO	- 77.631,00	€
GESTIONE STRAORDINARIA	-	
GESTIONE FINANZIARIA	6.554,00	€
AMM. IMMATERIALI	10.928,00	€
AMM. MATERIALI	382.886,00	€
 <b>MOL</b>	<b>322.737,00</b>	<b>€</b>



### DALLA RELAZIONE DEL REVISORE DEI CONTI

Il risultato economico riporta una perdita di € 77.631,00; tale saldo rispecchia l'andamento economico dell'attività compromesso dalla pandemia Covid-19.

Il Coronavirus ha determinato, oltre alla grave emergenza sanitaria, un'importante problema organizzativo nella gestione delle strutture per anziani, costringendole, in ottemperanza alle direttive ministeriali del DPCM del 4 marzo 2020, a vietare l'accesso in struttura alle famiglie per tutelare la salute dei propri residenti.

Per fronteggiare tale situazione, il CdA e tutto lo Staff della struttura hanno unito le loro forze garantendo i loro servizi con lo scopo di proseguire le attività programmate della normale vita quotidiana e, allo stesso tempo, proporre un numero sufficiente di occupazioni per supplire la mancanza delle famiglie e dei volontari.

A fronte dei costi sostenuti sono invece mancate le entrate conseguenti al decesso di molti ospiti da marzo a giugno 2020 ed alle restrizioni imposte dalle normative. Da luglio sono ripresi gli ingressi con l'obbligo di tenere un determinato numero di posti liberi per eventuali isolamenti.

A fronte di una contrazione dei ricavi, di € 299.194,59 rispetto all'anno precedente, il CdA si è adoperato per rendere l'organizzazione più flessibile e snella, riducendo, per quanto possibile, i costi variabili tramite l'utilizzo della Cassa Integrazione, chiusura dei contratti a termine e riduzione, ove possibile, delle prestazioni dei liberi professionisti.

Il 2020 vede, come dato positivo, l'incremento dell'attività di RSA Aperta, grazie al riconoscimento di contributo da parte di Regione Lombardia e della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi, dove per il primo anno i costi sono stati integralmente coperti dai ricavi, ottenendo addirittura un risultato attivo: ciò induce a pensare di poter godere di politiche del territorio che agevolino una struttura indispensabile e più consona alle esigenze dell'utenza nella fase di transizione rispetto al ricovero in struttura.

Sono, inoltre, proseguiti gli studi di fattibilità per la ricerca del migliore utilizzo mediante ristrutturazione e rifacimento della palazzina, villino e pertinenze varie dell'immobile ex-Ottoboni, nonostante il periodo difficoltoso che ha inevitabilmente allungato le tempistiche. In continuità con la scelta intrapresa dal CdA, i costi relativi al progetto anche per l'anno 2020 sono stati capitalizzati al fine di poter stabilire un criterio corretto di ripartizione sugli esercizi che beneficeranno della realizzazione.



La realizzazione della "Casa" fu iniziata e portata a termine dal Parroco Mons. Lorenzo Lebini, che poté contare su lasciti ed elargizioni di numerosi benefattori, tra cui Marietta Rilloso ved. Bazzini, Antonio Benaglio, Piero Ottoboni, di associazioni come la S. Vincenzo, di maestranze dello stabilimento ILVA e di tutta la popolazione di Lovere e dintorni.

Ogni anno la Fondazione può comunque contare su persone generose che versano importi più o meno rilevanti a suo favore, grazie ai quali si sviluppano progetti ed innovazioni.

L'anno **2020** è stato un grande esempio della generosità e dell'affetto che le persone nutrono nei confronti della nostra Casa:

- **donazioni in denaro:** € 17.200,00;
- **donazioni tramite raccolta fondi su piattaforma Go-Fund Me:** € 2.985,00;
- **donazioni in natura:** mascherine, guanti, camici, tute, occhiali, prodotti sanificanti, depuratori, tablet e telefoni grazie ai quali è stato possibile mantenere un contatto anche tra ospiti e familiari.

### 5 PER MILLE

Destinando il 5x1000 alla Fondazione B. e F. Martinoli Casa della Serenità - ONLUS, trasformerai la tua firma in un abbraccio fatto di cura, accoglienza e gioia per i nostri ospiti e le loro famiglie. La scelta è libera, con essa si donano terapie specifiche ad anziani non autosufficienti e cura quotidiana a coloro che vivono nella nostra Casa.

In occasione della dichiarazione dei redditi è necessario firmare nel riquadro dedicato al "Sostegno del volontariato e delle organizzazioni non lucrative" ed indicare il codice fiscale

**8 1 0 0 1 2 6 0 1 6 5**

un semplice gesto dal valore inestimabile, uno speciale abbraccio che ci unisce!

L'anno 2020 ha visto la valorizzazione delle quote 5x1000 relative agli anni 2017 e 2018:

- 5 per mille anno 2017: € 2.029,71;
- 5 per mille anno 2018: € 2.266,14.

### VOLONTARI

Tra gli operatori, oltre al personale dipendente, sono presenti i volontari di diverse associazioni: l'AUSER, il CIF, gli ALPINI, i ragazzi della SCUOLA DI CARITA', i MUSICISTI per le feste di compleanno, l'UNITALSI, la CARITAS, il CORO DEI PENSIONATI, le SCUOLE del comprensorio, il CORPO BANDISTICO DI LOVERE, l'ASSOCIAZIONE LA RETE, l'ORATORIO, gli SCOUT ed altre realtà del territorio. Essi forniscono il loro aiuto nello svolgimento di microprogetti riabilitativi (concordati col personale sanitario), cooperano con l'animazione per la realizzazione di feste, momenti di svago, canto, gite, pic-nic e uscite socializzanti sul territorio.

La figura del volontario da sempre costituisce un elemento basilare e fondamentale nelle residenze socio assistenziali. Con grande dispiacere l'anno 2020, a causa di tutte le restrizioni, non ha permesso di mantenere attiva e viva la figura del volontario all'interno della nostra Casa, tuttavia non si è interrotta ed anche grazie ad essa siamo stati in grado di reperire i DPI sul territorio.

*Ciò che abbiamo fatto solo per noi stessi muore con noi. Ciò che abbiamo fatto per gli altri e per il mondo resta ed è immortale. (Harvey B. Mackay)*



BILANCIO  
SOCIALE  
2020

La Fondazione è in continuo sviluppo, sempre con lo sguardo rivolto a nuove attività, servizi e miglioramenti infrastrutturali, al fine di offrire un valido e qualificato servizio nei confronti di Ospiti e Familiari concorrendo anche a migliorare le condizioni lavorative di chi opera alla Casa.

Anche 2020, con grande impegno da parte di tutta l'organizzazione, sono stati realizzati e/o deliberati interventi di miglioramento, integrazioni funzionali, manutenzioni ed adempimenti burocratici:

- **contrattualizzazione delle opere di riqualificazione energetica e migliorie microclimatiche** con la ditta Mieci. A fronte di una proposta finanziaria a lungo termine con canoni omnicomprensivi mensili a carico della Casa, Mieci garantisce un servizio full-service che certamente migliora la qualità abitativa della struttura fornendo un condizionamento ambientale in tutte le camere, compreso il piano 4°A e gli spazi comuni della struttura;
- è stato incaricato lo studio Dinamo di Boario Terme per il **coordinamento della sicurezza** in fase progettuale ed ATS Vigilanza ha supervisionato l'intervento;
- sono state sostituite **85 lampade di emergenza** che non funzionavano o risultavano non a norma;
- sono stati acquistati **500 tamponi rapidi** della ditta Abbot per essere rispondenti alle urgenti esigenze di monitorare le condizioni sanitarie dei dipendenti, sebbene di competenza di ATS BG;
- sono stati **acquistati 14 cellulari** (oggetto di furto precedente) per implementare il progetto d'informatizzazione del servizio domiciliare RSA Aperta;
- è stato **manutenuto il pulmino** innovando anche la veste grafica dell'esterno;
- sono state **sostituite le regalie natalizie** per i dipendenti e collaboratori, considerando anche la grave situazione economica, con buoni spesa del valore unitario di 30€ che sono risultati notevolmente apprezzati;
- è stato **deliberato un nuovo Statuto con trasformazione da Onlus a ETS**, approvato da Regione Lombardia, nel quale sono stati recepiti argomenti come l'elenco delle nuove attività svolte, aggiornamento del patrimonio, norme inerenti gli ETS, modifica durata mandato consiglio, introduzione organo di controllo;
- è stata **conclusa la vendita dei due appartamenti di proprietà a Montello** i cui proventi sono stati

## PROGETTI FUTURI

destinati alla nuova edificazione;

- ha preso corpo e calendarizzazione durante il 2020 la **consulenza di Fundraiser per passione** per l'avvio e l'implementazione di un'attività stabile di reperimento di risorse umane ed economiche, ponendo al centro di tutto il dono come strumento di condivisione, partecipazione e coesione sociale. L'obiettivo identificato è che la Fondazione, grazie all'elaborazione e realizzazione di un'attività di fundraising e comunicazione stabile e condivisa, sia in grado di costruire e curare una rete di relazioni fiduciarie con i propri donatori diventando sempre più autonoma nel reperimento delle risorse (umane, strumentali ed economiche) utili al perseguitamento della propria mission e, in particolare, al sostegno del progetto di ristrutturazione e nuova edificazione.



BILANCIO  
SOCIALE  
2020



Riguardo alla **nuova progettualità edificatoria** il 2020 è stato suddiviso e calendarizzato per predisporre gli atti, i progetti, la selezione, la pubblicizzazione, la scelta progettuale che trova riscontro nei verbali di consiglio.

A fine gennaio è stato consegnato ai sei Studi d'Architettura selezionati il **documento preliminare di progettazione** sul quale sviluppare le loro proposte. Contemporaneamente abbiamo individuato la commissione tecnica formata da professionisti del territorio e la giuria composta da membri del C.d.A., della Parrocchia, del Comune, del mondo accademico. Tutti gli studi d'architettura hanno lavorato con **grandissima professionalità e competenza tecnica**, principalmente in modalità remota in quanto anche questa attività ha ovviamente risentito della pandemia e delle varie "chiusure".

Gli elaborati progettuali ed i plasti, che inizialmente dovevano essere presentati a metà anno, sono stati presentati nell'**evento "Età del Futuro"** del 18 e 19 settembre a Lovere sia alla commissione tecnica che alla giuria e nella giornata del 19 alla cittadinanza presso il teatro Crystal con notevole partecipazione ed interesse. La giuria ha selezionato Laboratorio Permanente e PBeB di Belloni per un ulteriore approfondimento che ha interessato l'ultimo trimestre dell'anno, con incontri e riunioni volti ad analizzare nel dettaglio tutte le risposte ai quesiti tecnico-funzionali richiesti negli approfondimenti.

L'opera di discenimento, dettaglio e valutazione, supportata da Molinari Studio per il coordinamento tecnico-scientifico, si è avvalsa della collaborazione della commissione tecnica, di due docenti universitari, delle professionalità del C.d.A.; tramite griglie valutative e riunioni sia in presenza che per via telematica a gennaio 2021 è stato **decretato vincitore lo studio d'Architettura Laboratorio Permanente di Milano**. Ricordiamo che il concorso di progettazione per l'ampliamento della Casa della Serenità doveva coniugare il bisogno di immaginare nuovi modelli, la cura e assistenza delle fasce fragili della nostra società nei prossimi decenni, l'attenzione alla comunità locale e al suo territorio, la qualità del progetto d'architettura come presupposto alla qualità di vita dei suoi abitanti, oltre che diventare un esempio di come immaginare le RSA dopo la pandemia.

Il progetto vincitore di Laboratorio Permanente risponde pienamente a queste esigenze grazie ad un uso di materiali e tecniche costruttive sostenibili e non aggressive, puntando a un edificio in cui la comunità degli ospiti e di chi quotidianamente lavora possa godere dei benefici della vita collettiva, del calore di ogni spazio residenziale e della sicurezza sanitaria definita da una profonda riorganizzazione degli spazi comuni. A questo sfidante progetto è stato dato il nome di "**Palazzo Sereno**".

## **FONDAZIONE BEPPINA E FILIPPO MARTINOLI CASA DELLA SERENITÀ - ONLUS**

Via P. Gobetti, 39 • 24065 **Lovere (BG)**

**Tel.** 035.960792 • **Fax** 035.961853

**E-mail:** [info@casaserenita.it](mailto:info@casaserenita.it)

[segreteria@casaserenita.it](mailto:segreteria@casaserenita.it) • [ospiti@casaserenita.it](mailto:ospiti@casaserenita.it)

**Posta certificata:** [casaserenita@pec.advantia.it](mailto:casaserenita@pec.advantia.it)

**Sito web:** [www.casaserenita.it](http://www.casaserenita.it)

Seguici su

 [Casa della Serenità](#)  [casadellaserenita\\_lovere](#)



Render del progetto di realizzazione del "Palazzo Sereno"