

CASA ALBERGO
MARIA IMMACOLATA



BILANCIO SOCIALE

2019



Premessa

Con grande orgoglio apro questo undicesimo Bilancio Sociale. E l'orgoglio è dovuto a diversi motivi. Il primo è che questa pubblicazione rappresenta ciò che per noi è ormai una consuetudine: la volontà di migliorare guardando avanti, condividendo i risultati. Questo, in particolare, è il tema con il quale la Casa Albergo Maria Immacolata si sta misurando in questi anni. In questo senso il 2018 è stato un anno caratterizzato da mutamenti interni alla cooperativa. Si è trattato di processi di cambiamento consapevoli, volti a garantire una continuità efficace ed orientata al raggiungimento di nuovi traguardi, senza trascurare e perdere la nostra identità.

Quello che stiamo vivendo da un paio d'anni è un cambiamento del sistema sanitario regionale che ci vede attori protagonisti nel progettare e produrre soluzioni alle problematiche e ai bisogni di chi ha necessità, non solo offrendo un servizio ma un'esperienza umana positiva. Questo ci ha portato sempre di più a mettere al centro le persone e i servizi, con la consapevolezza che per una cooperativa la ricchezza più grande è il capitale umano. Le persone, quindi, e lo spirito che mantengono verso il proprio lavoro, il "desiderio di coltivare relazioni significative e interazioni collaborative".

Auguro quindi a tutti una buona lettura, nella speranza che questo progetto possa generare una maggiore partecipazione e condivisione delle sfide che di volta in volta ci troviamo ad affrontare.

Riproponiamo "l'anima" della Casa: la Sig.na Battistina, confermando i Suoi principi ormai diventati i principi fondanti della Casa, sottoponendo alla Vostra attenzione l'Art. 3 dello Statuto Sociale ed il Codice Etico, come facciamo con tutti coloro che operano all'interno della Casa, vogliamo sintetizzare questi principi e dividerli con Voi.

Buona lettura

*Il Presidente
CARLO VIGANO'*

Modalità di comunicazione

Il presente bilancio sociale è stato diffuso attraverso i seguenti canali:

- Assemblea dei Soci
- Disponibilità del documento per Ospiti, Familiari e Volontari presso la sede sociale
- Sito web: www.carimaria.it

Riferimenti normativi

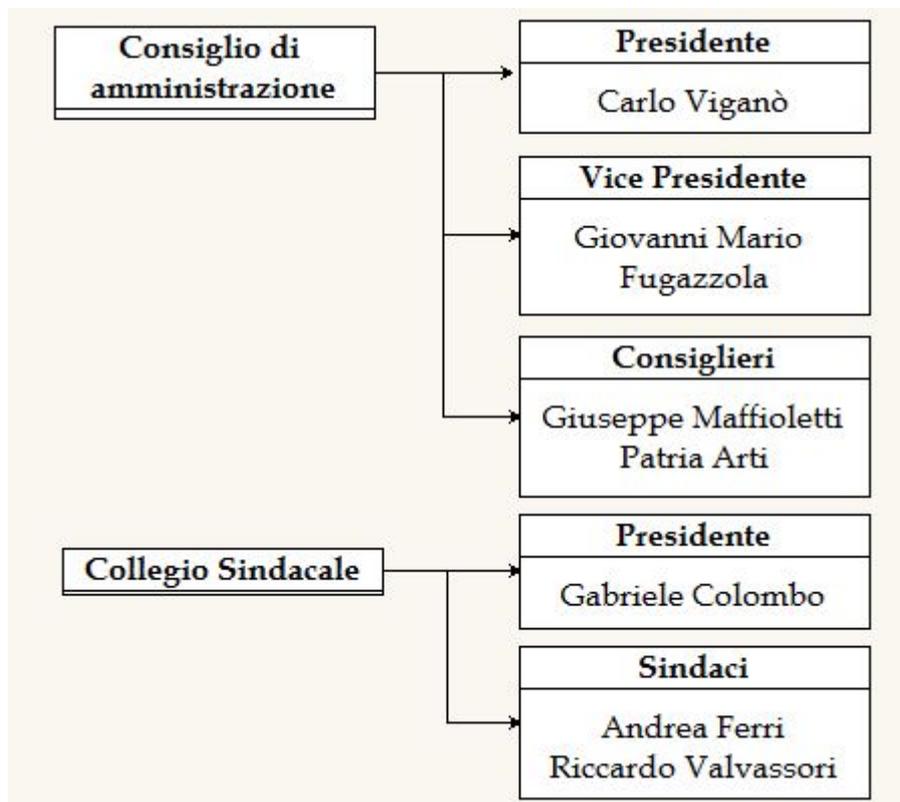
Il presente bilancio sociale è stato redatto ispirandosi liberamente sia ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2001 sia agli Standard Internazionali del GRI (Global Reporting Initiative). Dal punto di vista normativo i riferimenti sono:

- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale;
- Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n°5536/2007

Informazioni generali sull'ente e sugli amministratori

CASA ALBERGO MARIA IMMACOLATA ONLUS SOC. COOP.

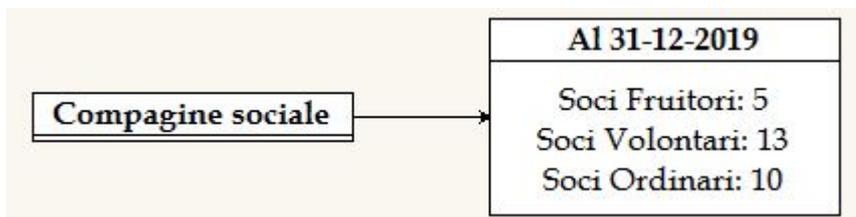
Via Brassolino, 6 Calvenzano 24040 (Bergamo), Partita IVA 01871460166 – CCIAA BG 245580 – Trib. BG n.22849 reg. ord. / Vol. n 34089 / reg. Soc. 35040 - Iscritta nel registro prefettizio delle Cooperative al n. 80 della sezione VIII - Iscritta nell'Albo Regionale delle cooperative sociali alla sezione "A" al foglio 165 numero progressivo 329



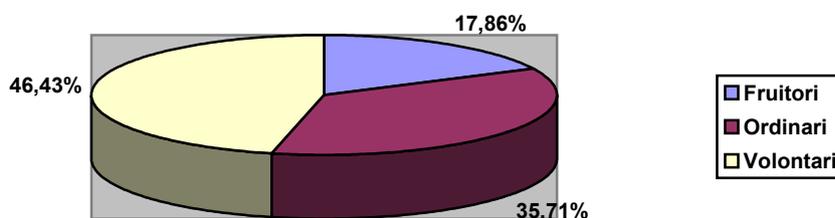
Il C.d.A. è composto da persone che hanno competenze nei diversi ambiti delle molteplici attività, assicurando al suo interno competenze e specificità allargate ad un'ampia rappresentazione della

base sociale. La democraticità elettiva è garantita da un ampio coinvolgimento dei soci nelle fasi di raccolta delle candidature in occasione delle assemblee per il rinnovo delle cariche sociali. Le cariche sono a titolo gratuito in quanto nessun compenso è corrisposto per la funzione di amministratori della Cooperativa.

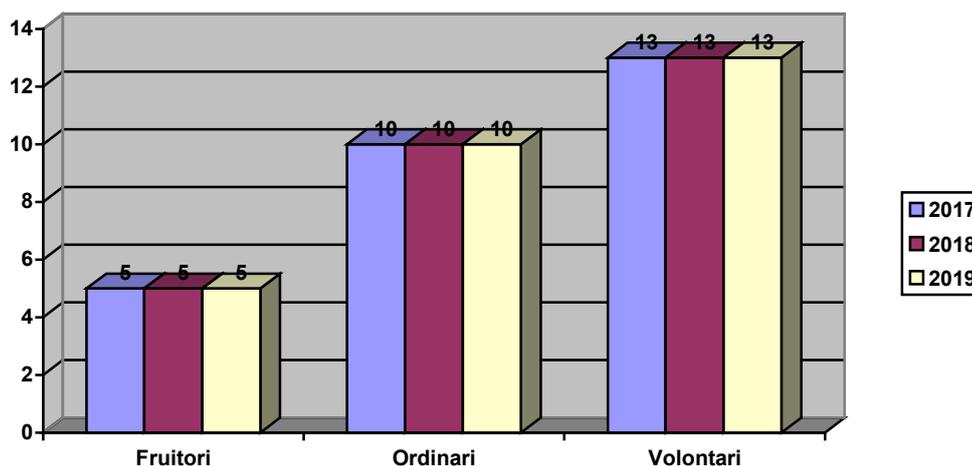
Compagine sociale



Tipologia soci



La base sociale nel tempo



La composizione della Base Sociale al 31.12.2019 è invariata rispetto all'anno precedente.

Soci ammessi ed esclusi

	Soci al 31 dic '18	Soci ammessi '19	Recesso soci '19	Decadenza esclusione soci '19	Soci al 31 dic '19
Numero	30	0	0	0	30

Lo Scopo mutualistico

L'articolo 3 dello Statuto nasce il 10 giugno 1988 dalla volontà della Sig.na Battistina all'atto costitutivo della Cooperativa ; non ha mai subito cambiamenti e ad oggi è "il regolamento" per chi opera all'interno della Casa.

TITOLO II SCOPO - OGGETTO

Art. 3 (Scopo mutualistico)

La Cooperativa non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

La Cooperativa si ispira ai seguenti principi: la mutualità, la carità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche ed ecclesiali, comunque sempre in coerenza con i principi morali e canonici della religione cattolica.

La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e della collettività, potrà cooperare con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale.

Al fine della qualificazione di cooperativa a mutualità prevalente, ai sensi dell'art. 2514 cod.civ. e nel rispetto della disciplina tributaria delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale, con specifico richiamo all'art.5 c.4 quinquies del d.l.gvo 4 dicembre 1997 n.460 e sue modifiche, la cooperativa:

- a) non potrà remunerare gli strumenti finanziari offerti in sottoscrizione ai soci cooperatori in misura superiore a due punti rispetto al limite massimo previsto per i buoni postali fruttiferi;
- b) non potrà distribuire riserve fra i soci cooperatori;
- c) non potrà distribuire dividendi;
- d) non potrà distribuire anche in modo indiretto, utili o avanzi di gestione nonchè fondi, riserve o capitale durante la vita della società, salvo che la destinazione o la distribuzione non siano imposte dalla legge;
- e) dovrà devolvere, in caso di scioglimento della cooperativa, sempre nel rispetto della promozione e sviluppo della cooperazione, l'intero patrimonio sociale, dedotto soltanto il capitale sociale ad altro ente con finalità analoghe o ai fini di pubblica utilità, sentito l'organismo di controllo di cui all'art.3 comma 190 della legge 23 dicembre 1996 n.662 e salva diversa destinazione imposta dalla legge.

La Cooperativa può operare anche con terzi.

La cooperativa, ai fini di una opportuna assistenza per gli obblighi inerenti alla vigilanza sulle cooperative, potrà aderire alla Confcooperative.

La vocazione all'assistenza

La Storia della "Casa"

Nel 1954 Battistina Viganò inizia, in una forma che non si esagera a definire avventurosa, l'opera di assistenza agli anziani, prendendo in affitto due stanze in un cortile del paese.

Nel 1958 inaugura la "Casa", come verrà sempre chiamata affettuosamente la nuova struttura. Posti letto disponibili 30.

Nel 1968 amplia la struttura ed i posti letto disponibili diventano 60.

Nel 1988 la Signorina costituisce l'attuale Cooperativa, Onlus, denominata "CASA ALBERGO MARIA IMMACOLATA".

Nel febbraio del 1994, costituisce la "FONDAZIONE MARIA IMMACOLATA DI CALVENZANO ONLUS", per garantire, sotto la tutela del Vescovo di Cremona, la destinazione, secondo le finalità da Lei dettate nello statuto, del patrimonio affidatoLe negli anni dai benefattori. Sia la Fondazione sia la Cooperativa sono state da Lei poste sotto la protezione di Maria Immacolata alla quale ha affidato, fin dalla fondazione, la Sua Casa, realizzata per tutti gli anziani bisognosi di assistenza, ed in particolare a quelli di Calvenzano.

Nel 2011, si conclude il programma di ristrutturazione ed ampliamento, avviato nel 2004, portando i posti letti a 79.

Nel 2016, in occasione del centenario della nascita della Signorina viene ristrutturata l'ala originaria del 1958. Spazio che verrà adibito a CDI.

Sia la Fondazione sia la Cooperativa sono state da Lei poste sotto la protezione di Maria Immacolata alla quale ha affidato, fin dalla fondazione, la Sua Casa, realizzata per tutti gli anziani bisognosi di assistenza, ed in particolare a quelli di Calvenzano.

Oggi l'Opera è continuata secondo i principi che la Signorina da sempre ci ha trasmesso.

Fini istituzionali

La missione istituzionale dell'Amministrazione della Casa è quella di fornire servizi assistenziali e sanitari a favore degli Ospiti non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, secondo le modalità:

- materiali, previste dai Piani Nazionali e Regionali e delle Istituzioni in genere;
- morali e spirituali, proprie della Fondatrice.

La Fondatrice – BATTISTINA VIGANO'

Chi era

La fondatrice Battistina VIGANO' nasce a Calvenzano il 17.12.1916 Sguardo vivace, acuto e penetrante. Erano gli occhi di una persona che per anni "ha visto" bisogni, ansie e sofferenze di chi è costretto ad essere aiutato ed a dipendere da un cuore generoso. Come si manifestava poi, diceva subito, in modo semplice ma chiaro, del Suo intendimento, della Sua volontà, della Sua determinazione. Fisico esile, provato da tanti anni di lavoro e dedizione ad un'opera, ostinatamente voluta e da Ella perseguita con ogni energia, sempre con grande volontà e spirito di servizio, sostenuta dalla fede e dalla preghiera.

Lo attestano i risultati conseguiti in 40 anni a da quanti ogni giorno, direttamente o meno, potevano trovarsi ad incontrare o chiedere della fondatrice. Battistina Viganò, la fondatrice, direttrice tutto fare della Casa Maria Immacolata di Calvenzano, istituzione ormai affermata e la cui fama ha varcato sia i confini comunali sia quelli provinciali, per la sua comunità non è stata solo la Casa di riposo. La sua "missione terrena" non è certo nata dal nulla, senza un perché e senza una formazione, ma è stata invece frutto di un lungo, paziente, coraggioso e tenacissimo lavoro

I primi passi

A vent'anni, del resto, era già presidente dell'Azione Cattolica, della quale aveva preso la tessera a dieci anni; nel 1950, su Sua iniziativa, veniva eretta e collocata all'ingresso di Calvenzano, in via Treviglio, una croce a ricordo dell'Anno Santo.

L'evoluzione

Successivamente, siamo negli anni difficili e tragici della seconda guerra mondiale, trascorre circa un decennio a Cremona nella Congregazione religiosa delle Oblate – suore laiche a disposizione della pastorale del Vescovo – occupandosi di chi soffre ed è più infelice.

Impegni sociali

Rientrata a Calvenzano non ha disdegnato l'impegno in politica diventando, come naturale fosse, assessore ai servizi sociali.

L'iniziativa

E' in questo periodo che, "leggendo i bisogni del tempo" da corpo all'iniziativa più impegnativa della sua vita. I primi anni sono, sotto l'aspetto finanziario, difficili ed allora avvia, parallelamente, una attività di taglio ed orlatura dei foulards. Tanti sono i bisogni della comunità, non solo per le persone anziane ma anche per i giovani, ed allora eccola impegnata, in estate, ad organizzare una colonia montana.

L'eredità

Per questo Suo modo di essere, per l'impegno disinteressato col quale ha donato la propria vita agli "altri bisognosi" numerosi sono stati i riconoscimenti. Fedele ai propri principi di riservatezza e di umiltà ed in silenzio, come sempre aveva vissuto, se ne andò anzitempo, riservata e schiva il 29 gennaio 2000. A chi l'ha conosciuta, a chi ha raccolto il suo testimone, non resta che complimentarsi con Lei e ringraziarLa per i principi che da sempre ha trasmesso complimentarci con Lei e ringraziarla per i principi che da sempre ci ha trasmesso e che sono diventati parti integrandi sia dello statuto (art.3) sia del codice etico:

- **EGUAGLIANZA** ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche
 - Mutualità: assistenza ed aiuto reciproco migliorando l'attenzione all'Ospite attraverso la formazione continua degli Operatori ed il dialogo/ascolto dei familiari;
 - Carità: amore verso il prossimo, pronti ad accogliere ed accettare con disponibilità e disinteresse i bisogni altri, svolgendo la propria mansione con rispetto, umiltà e fiducia pronti all'ascolto ed al confronto;
 - Solidarietà: condivisione dei pareri senza elevare barriere, valorizzare il rispetto, la stima e la relazione tra tutte le figure professionali ivi compresi i responsabili.
- **IMPARZIALITA'** i comportamenti degli operatori verso gli Ospiti siano ispirati a criteri di rispetto, obiettivi, giusti ed imparziali
 - Democraticità: comportamento improntato a comprendere chi ci sta accanto accettando il prossimo con convinzione, serenità e fiducia;
- **CONTINUITA'** assicurare la continuità e la regolarità delle cure; adottando misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile
 - Impegno: impiegare tutte le proprie forze dando il massimo di sé per il raggiungimento del fine preposto;
 - Rispetto dei ruoli: nessuno prevalga sugli altri ed ognuno svolga il proprio ruolo con responsabilità e senso del dovere per chiudere il cerchio virtuoso di: Operatori, Operatori e responsabili, Responsabili e familiari, Familiari ed operatori.
- **PARTECIPAZIONE** garantire all'Ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con le Associazioni di Volontariato
 - Spirito comunitario: imparando a vivere insieme per costruire una comunità pensando all'Ospite come ad una persona ancora in grado di esprimere opinioni e desideri;
 - Impegno con il territorio e le istituzioni: mantenere contatti e collaborare con le realtà sociali del paese, dei paesi limitrofi e con le Istituzioni per favorire l'integrazione reciproca al fine di essere una Casa aperta e non isolarci;

- Coerenza con i principi morali e canonici della religione cattolica: conformità tra la propria convinzione e l'agire pratico con serietà, onestà e trasparenza senza perdere la nostra identità di cristiani.
- **EFFICIENZA ed EFFICACIA** Il servizio, volto a garantire la promozione della salute ed il benessere degli Ospiti è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti
 - Ambiente di lavoro: senza perdere di vista l'obiettivo di creare un ambiente coeso e compatto ma, soprattutto, sereno e cordiale tanto da renderlo familiare;
 - Sicurezza: rispettare le norme di sicurezza senza mettere a repentaglio la salute degli operatori e dei visitatori in genere.

*"Preghiera, sensibilità e attenzione ai bisogni della persona,
onestà, umiltà e fiducia nella provvidenza"*
Cit. Battistina Viganò

Presentazione della casa

La Casa è nota per la particolare attenzione alle modalità assistenziali prestate come se l'Ospite fosse in una grande famiglia, per questo basate sull'aspetto fondamentale e primo fra tante quella che il nostro lavoro ha come oggetto "la persona" con tutto l'affetto, l'attenzione ed il rispetto che come tale gli è dovuto anche se affetto da gravi malattie. Attualmente si tratta di una RSA che dispone di 79 posti letto residenziali: 45 posti accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia, 30 accreditati e 4 temporanei.

- La RSA è autorizzata quale struttura che eroga prestazioni socio sanitarie, per conto del Servizio Sanitario Regionale, avvalendosi di diverse professionalità che costituiscono un carattere distintivo della Casa;
- Le risorse professionali presenti superano per quantità e qualità gli standard previsti dalla Regione Lombardia;
- Tutte le attività della Casa sono coordinate dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione che sono i responsabili della gestione, coadiuvati nel quotidiano dal Medico direttore sanitario e dall'ufficio amministrativo.

La struttura è inserita in un ampio giardino I reparti di degenza sono distribuiti in una struttura a 3 piani, i servizi di supporto sono collocati nel seminterrato.

Socio Sanitari, cucina, alberghieri, lavanderia

ASSISTENZA COMPLETA AGLI ANZIANI

Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico (UARP)

La Casa garantisce sia la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite-Utente sia l'intento di migliorare la qualità dei servizi tramite questo ufficio che;

- Assicura informazioni, accoglienza, accesso alla Casa, tutela e partecipazione;
- Raccoglie suggerimenti e osservazioni, gestisce segnalazioni o reclami; l'Ufficio provvede a dare immediata risposta all'Ospite-Cittadino-Utente per le segnalazioni e/o i reclami che si presentano di facile soluzione, diversamente predispone l'attività istruttoria come previsto dal Regolamento di Pubblica Tutela. E' facoltà dell'Ospite o dei parenti rivolgersi all'UARP ed all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ASL.
- Distribuisce annualmente ai familiari ed al personale il questionario di gradimento i cui risultati vengono regolarmente esposti in bacheca.

Orario di visita

Nell'intento di far sentire l'Ospite in famiglia non sono fissati orari per le visite che possono avvenire, di norma, durante tutto l'arco della giornata dalle 8:00 alle 20:00. Si fa appello alla sensibilità dei visitatori perché limitino:

- e non sostino all'interno delle camere durante le prestazioni sanitarie e di igiene.
- l'accesso nelle ore, di prima mattina, in cui vengono svolte le pulizie;
- durante l'ora dei pasti per non interferire sulla libertà dell'ospite;

E' possibile contattare il proprio familiare Ospite:

- TELEFONICAMENTE passando attraverso il centralino della Casa. Per motivi di interferenze, è sconsigliato, all'interno della struttura, l'uso dei telefoni cellulari.

Il servizio cucina - pasti

Nella Casa è attiva la procedura di approvvigionamento, conservazione e distribuzione degli alimenti in ottemperanza alle disposizioni di controllo HACCP. I pasti vengono serviti, nelle sale da pranzo, salvo casi particolari che vengono serviti in camera. Il menù, consente diverse possibilità di scelta; esso può essere personalizzato per aderire a particolari esigenze e / o problemi di masticazione e / o deglutizione degli Ospite.

Può essere somministrato un pasto "ad personam" con un supplemento della retta di € 10 giornaliera su specifiche richieste dell'Ospite o del Suo familiare. Il menu del pranzo è esposto giornalmente in bacheca.

Il servizio religioso

Il servizio religioso cattolico, durante la settimana garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ospitati e accondiscendenti, tutte le funzioni liturgiche-religiose previste sono trasmesse tramite un circuito chiuso: video sui televisori disponibili, fonico in tutta la Casa.

Il personale sanitario e socio assistenziale

Le figure professionali che compongono l'équipe sociosanitaria sono:

- il direttore sanitario, il quale dirige la struttura sotto il profilo igienico sanitario;
- il medico curante interno per gli Ospiti accreditati; il medico curante di famiglia per gli Ospiti autorizzati;
- infermieri professionali e generici; ausiliari addetti all'assistenza; terapisti della riabilitazione; animatori ed educatori.

L'équipe lavora in modo integrato elabora piani individuali per gli Ospiti; si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi. L'assistenza è garantita 24 ore al giorno. Tutto il personale è riconoscibile dal cartellino di riconoscimento che espone sulla divisa. La Casa si avvale della consulenza professionale dei medici specialisti, esterni, nelle principali branche sanitarie, con costo a carico dell'Ospite.

Il servizio di fisioterapia e recupero funzionale

Il servizio è dotato di Palestra allestita con gli attrezzi necessari; il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in reparto sia in palestra, in relazione alle esigenze individuali.

Il servizio di animazione

L'attività di animazione si integra con l'attività sanitaria e assistenziale per attivare e mantenere nell'Ospite l'interesse per una socialità viva e positiva tramite:

- Laboratori di attività manuale e artigianale;
- Momenti ricreativi: feste, attività ludiche, passeggiate esterne, gite ecc...;
- Attività di fisioterapia cognitiva
- Attività relazione personale individuale
- Attività di psicomotricità individuale e di gruppo
- La presenza del "famoso" orto ad altezza uomo

Il servizio lavanderia – stireria

Per tutti gli Ospiti degenti nella R.S.A. è operante un servizio di lavanderia e stireria per la biancheria personale senza oneri aggiuntivi, ciò non esclude che la famiglia provveda in proprio così come invece è consigliabile nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo.

Servizi di estetica

I servizi di acconciatura e di podologia sono affidati a professionisti esterni, con costo a carico dell'Ospite.

Altri servizi

- Sala cinema-teatro per la realizzazione di spettacoli, gli stessi vengono trasmessi tramite un circuito chiuso sui televisori disponibili. Tutte le manifestazioni di attività culturali e ricreative sono aperte alla partecipazione esterna

Sistema Deontologico

La Casa Albergo Maria Immacolata ONLUS RSA (di seguito Casa), adotta il presente Codice Etico (di seguito Codice) al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali, adottando procedure e comportamenti finalizzati a prevenire attività illecite o illegittime, migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività della Casa, per garantire il soddisfacimento dei bisogni dei destinatari dell'attività svolta.

- ✓ In ossequio al mandato della Fondatrice, come recepito nei principi affermati all'art. 3 dello Statuto della Casa, la stessa ispira la propria azione ai valori dell'etica cristiana ed alla centralità della persona. Quindi ogni comportamento vuole affermare il principio che la vita umana. Sempre ed in qualsiasi condizione, possiede in sé un valore sacrale che deve essere considerato, valorizzato e difeso. Pertanto qualunque persona, indipendentemente dal credo religioso o politico od altro. è conosciuta nell'unicità del suo essere, delle sue esperienze di vita. Dei suoi bisogni e dei suoi desideri.
- ✓ La Casa non ha scopo di lucro ed opera nell'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale, offrendo assistenza sociale e socio-sanitaria nei confronti di persone anziane svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari, con particolare riferimento alla tutela dei soggetti residenti nella regione Lombardia, con prioritario intento verso i residenti del comune di Calvenzano e poi dei comuni limitrofi.
- ✓ La Casa intende rispondere ai bisogni di cura ed assistenza delle persone anziane tramite l'accoglienza nella residenza sanitaria assistenziale; potrà anche, ove richiesta. Disporre alcuni servizi in regime diurno e/o di supporto ai servizi domiciliari dell'Amministrazione Comunale di Calvenzano o altri Enti del territorio.
- ✓ La Casa, nell'adempimento dei propri scopi istituzionali, può altresì cooperare con Enti Pubblici e privati e sottoscrivere convenzioni che ne regolamentino i rapporti, oltre a partecipare alla costituzione di soggetti sia pubblici sia privati, aventi analoghi scopi e alla gestione delle conseguenti attività.
- ✓ La Casa persegue la propria finalità senza distinzione di sesso. Censo. Cultura. Religione. Condizione sociale e politica.
- ✓ E' fatto divieto alla Casa di svolgere attività diverse da quelle istituzionali suddette, ad eccezione di quelle ad esse direttamente connesse e nel rispetto delle condizioni e dei limiti di cui all'articolo I. comma 5, del decreto legislativo 4 dicembre 1997, n. 460 e successive modificazioni ed integrazioni.

LA VISIONE

La Casa Albergo Maria Immacolata Onlus concorre a realizzare la rete dei servizi alla popolazione anziana e svantaggiata di Calvenzano e del circondario.

Questo obiettivo è perseguito con un continuo investimento in:

- ✓ Cultura: lo sviluppo della professionalità, orientata ad una visione olistica della persona assistita; la costante ed organica integrazione tra aggiornamento. Formazione continua ed assistenza;
- ✓ Dotazioni strutturali tecnologiche: la dotazione strutturale si basa sulla residenza sanitaria assistenziale, la dotazione tecnologica sanitaria è costantemente rinnovata per essere al passo coi tempi; l'informatizzazione dei servizi è in linea con le più aggiornate richieste funzionali dei servizi;
- ✓ Capacità di innovazione organizzativa: accoglienza e confort per gli ospiti e per i visitatori:
 - Continuo adattamento dell'organizzazione a percorsi assistenziali d' **eccellenza**, sempre orientati alle esigenze personali dell'ospite;
 - Creazione di un ambiente di lavoro sicuro. Partecipato ed attrattivo.

Ciò che vorremmo per la nostra Casa per il futuro è un insieme di strutture e di servizi aggiornati flessibili in grado di risolvere tutti i problemi socio sanitari ed assistenziali della cittadinanza anziana di Calvenzano o paesi limitrofi, in stretta sintonia con gli enti pubblici, sviluppando servizi e collaborazioni secondo criteri di sussidiarietà. Per questo si partecipa e si stimola ogni opportuna collaborazione e si intende mantenere un costante aggiornamento ed ampliamento della struttura per adattarla al mutamento del contesto di riferimento.

Il Codice è l'insieme dei valori e dei principi che orientano. Regolano e guidano il comportamento e l'agire professionale di tutti i soggetti, a tutti i livelli di responsabilità. Che operano all'interno della Casa

Destinatari del Codice sono tutti coloro che, a qualsiasi titolo (amministratori. Dipendenti. Collaboratori esterni, volontari etc) contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Casa. Nonché i soggetti che intrattengono con la Casa rapporti commerciali (clienti, fornitori. Consulenti. ecc.). Tali soggetti sono tenuti a conoscere il contenuto del Codice. a contribuire alla sua attuazione ed alla diffusione dei principi in esso contenuti.

Le regole contenute nel Codice integrano il comportamento che i Destinatari sono tenuti ad osservare in virtù di leggi vigenti, civili e penali, e degli obblighi contrattuali.

La Casa si impegna ad adottare tutte le misure necessarie alla diffusione del Codice. In particolare si impegna a:

- ✓ Distribuirlo a tutti i collaboratori attraverso mezzi idonei, anche con la promozione di incontri informativi volti ad esplicitarne il contenuto e la concreta applicazione;
- ✓ Allegarlo al Contratto di ingresso;
- ✓ Trasmetterlo agli Enti pubblici e privati con i quali la Casa intrattiene rapporti continuativi e significativi;
- ✓ Pubblicarlo sul sito internet;

Tutti i destinatari hanno l'obbligo di conoscere il contenuto, comprendere il significato e darne attuazione.

I Destinatari del Codice che ne violino le regole ledono il rapporto di fiducia con la Casa e saranno soggetti alle sanzioni come previste dal sistema disciplinare.

1. VALORI ETICI

1.1 Centralità della persona

La Casa pone al centro di ogni suo agire ed ogni sua scelta la persona umana. a partire dall'Ospite, 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.

Nello svolgere la sua attività la Casa si prende cura della persona nella sua totalità. Nelle sue diverse dimensioni: fisica, psicologica, sociale, affettiva, culturale, spirituale. Cercando di costruire un contesto di vita in cui la persona sia valorizzata nella sua unicità. Nel concreto agire di ogni giorno gli operatori della Casa accompagnano l'assistito con attenzione. Senza accanimenti e senza abbandoni, al fine di favorirne l'autonomia e le libere scelte, con progetti individualizzati. Si è consapevoli che la persona è un interlocutore attivo e protagonista del proprio benessere, con una responsabilità condivisa tra tutti. In questo reputa importante il supporto anche dei familiari che hanno la possibilità di partecipare al progetto di cura, ai momenti significativi della vita dei propri cari. Confidando nell'accoglienza e nell'ascolto.

Gli ospiti, i parenti, tutti gli aventi titolo sono protagonisti della valutazione continua e condivisa dell'attività della Casa con gli appositi questionari e con i colloqui.

1.2 Rispetto dei principi e delle norme vigenti

La Casa si impegna ad operare nel pieno rispetto dei principi della Costituzione Italiana e recepiti dalla normativa nazionale e dalle disposizioni emanate dalla Regione Lombardia, dal proprio Statuto e della carta dei servizi; fa altresì propri i principi etici riconosciuti anche in sede internazionale che presiedono l'attività sanitaria e socio assistenziale. In nessun modo comportamenti posti in violazione di leggi, regolamenti e del presente Codice possono essere considerati un vantaggio per la Casa: pertanto nessuno dovrà mettere in atto tali comportamenti con il pretesto di voler favorire la Casa. Pertanto la Casa intende evitare di proseguire o iniziare alcun rapporto con chi non si sia assunto l'impegno del rispetto del Codice.

1.3 Onestà e correttezza

Al fine di generare e mantenere un clima di fiducia e rispetto reciproci. Tutti i soggetti che operano per conto della Casa, nell'esercizio della propria attività, sono tenuti a promuovere. Attuare e ricercare lealtà, onestà, giustizia ed affidabilità morale, senza porre in atto alcun atto che possa essere in contrasto con i principi del Codice.

1.4 Riservatezza

La Casa assicura la massima riservatezza e sicurezza dei dati e delle informazioni in proprio possesso, in osservanza della normativa in materia di protezione dei dati di cui al Regolamento (UE) 2016/679-GDPR: in quest'ottica la Casa ha redatto una Privacy Policy in materia di trattamento dei dati ed è dotata di procedure e misure organizzative volte al rispetto della dignità degli Ospiti e di tutti i soggetti che a qualunque titolo entrino in relazione con la stessa.

Tutti i soggetti che operano per conto della Casa sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per finalità non connesse all'esercizio della propria funzione. Attenendosi nei rapporti con gli Ospiti alle norme stabilite dai Codici deontologici delle professioni operate e dal presente Codice.

1.5 Tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente

La Casa tutela la salute di tutti i soggetti interessati dalle sue attività. 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 ed ambienti di lavoro salubri e sicuri, nel rispetto e nella piena applicazione del D. Lgs. 81/08 e successive modifiche e/o integrazioni.

La Casa si impegna a diffondere fra tutti i suoi collaboratori la cultura della sicurezza. Promuovendo comportamenti responsabili ed attuando incontri di formazione e informazione.

La Casa 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.

La Casa ha emanato apposite regole e disposizioni comportamentali nel rispetto delle norme suddette a tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente.

1.6 Promozione della formazione ed aggiornamento costante

La Casa promuove la formazione e l'aggiornamento costante dei propri dipendenti, al fine del loro accrescimento culturale e crescita professionale. Obiettivo di tale formazione continua è quello di garantire prestazioni adeguate ed innovative agli Ospiti.

I lavoratori sono tenuti a curare con costanza la propria formazione. Sia per quanto riguarda aggiornamenti ed approfondimenti inerenti la propria mansione, sia nell'ambito della promozione della salute e della sicurezza sul lavoro.

2 AMMINISTRAZIONE

2.1 Attività amministrativa

La Casa si impegna a perseguire i propri fini istituzionali nel rispetto dei principi di imparzialità e buon andamento, nel rispetto dei piani sanitari nazionali e regionali, ponendosi come obiettivi:

- La parità economica di bilancio, nel rispetto dei principi di trasparenza. Correttezza. Efficacia, economicità, senza fini di lucro ma con una efficiente salvaguardia del patrimonio.
- La realizzazione dell'interesse di tutti i soggetti coinvolti nell'attività.

2.2 Tenuta della contabilità

Gli operatori addetti alla tenuta della contabilità operano nel rispetto dei principi di veridicità, trasparenza, accuratezza, completezza ed accessibilità delle informazioni contabili, adoperandosi affinché le procedure osservate ed i sistemi informatici utilizzati garantiscano una corretta esposizione dei fatti della gestione economica e finanziaria.

2.3 Sistemi di controllo interno

Tutti gli organi con compiti di controllo e valutazione della gestione aziendale sono tenuti al rispetto del presente Codice.

3 RAPPORTO CON GLI OSPITI

3.1 Comunicazione

La Casa si impegna a rendere accessibili notizie, comunicati stampa, dati ed informazioni. Anche fatti ed eventi aziendali rilevanti attraverso il proprio sito WEB, la carta dei servizi, il bilancio sociale, il Codice e le pubblicazioni nelle apposite bacheche interne alla struttura. Tale obbligo d'informazione è rispettoso del prioritario diritto alla riservatezza degli Ospiti e di terzi. Per garantire completezza e coerenza delle informazioni, è definito che i rapporti della Casa con i mass-media siano riservati esclusivamente agli organi statutari ed alla Direzione generale, o ai destinatari da essa indicati e di volta in volta appositamente autorizzati.

3.2 Modalità di approccio

La Casa orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri Ospiti, impegnandosi al continuo perseguimento di standard di buona-ottima qualità del servizio erogato.

Tutti i soggetti che operano all'interno della Casa sono tenuti a rivolgersi agli Ospiti con disponibilità, rispetto e cortesia, chiedendo altrettanto agli stessi, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

La Casa presta attenzione alle richieste che possono favorire miglioramenti della qualità del servizio, accoglie ogni comunicazione da parte degli Ospiti e/o dei loro familiari e si impegna a dare sempre riscontro, il più tempestivamente possibile, ai reclami o alle segnalazioni fatte pervenire.

3.3 Chiarezza e trasparenza

Tutti i soggetti che operano a contatto con gli Ospiti, sono tenuti a dare agli stessi informazioni complete e comprensibili, in applicazione delle normative vigenti e, nel caso di trattamenti sanitari, nel rispetto del diritto di autodeterminazione dell'Ospite, acquisendone, ove possibile, un consenso informato.

3.4 Equità ed imparzialità

Tutti i destinatari del presente Codice si impegnano a mantenere un comportamento imparziale nei confronti dell'Ospite, in particolare, è fatto divieto di promuovere e svolgere pratiche di favore che costituiscano disparità di trattamento o posizioni di privilegio, è fatto divieto di accettare regali o utilità di qualunque genere eccedenti le normali pratiche di cortesia, o che siano finalizzati all'ottenimento di trattamenti di favore.

3.5 Diritti degli Ospiti

La Casa si impegna a dare la massima diffusione al Codice, agevolandone la conoscenza da parte degli Ospiti e dei loro familiari.

4 RAPPORTO CON I DIPENDENTI / COLLABORATORI / VOLONTARI

4.1 Tutela dignità del lavoratore

La Casa riconosce la centralità delle risorse e l'importanza di stabilire e mantenere con esse relazioni basate sul rispetto e la fiducia reciproca, offre pari opportunità a tutti i dipendenti sulla base delle loro qualifiche professionali e capacità individuali, senza alcuna discriminazione di religione, sesso, credo politico o sindacale.

La Casa rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente o collaboratore: non tollera richieste o minacce atte ad indurre le persone ad agire contro la legge e in violazione del Codice. Né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi della dignità umana.

4.2 Ambiente di lavoro

La Casa garantisce ai propri dipendenti ambienti di lavoro sicuri e salubri e favorisce una cultura della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, ed in particolare si adopera per far rispettare la normativa di riferimento, applicare ed aggiornare il documento di valutazione dei rischi

4.3 Rapporto di lavoro

Il personale dipendente è assunto con regolare contratto di lavoro, non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare sia per lavoratori italiani o stranieri.

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità operanti nella struttura. Richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani organizzativi del lavoro. Assicurando il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche attraverso momenti di partecipazione a discussioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi della Casa. Tutti i collaboratori hanno il dovere di partecipare a tali incontri con spirito di servizio ed orientato alla massima efficienza ed efficacia ed equità.

Le politiche del personale sono rese note attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale.

La Casa si impegna nella formazione dei propri collaboratori. Attraverso incontri interni o partecipazione a corsi esterni inerenti l'attività svolta all'interno della stessa.

4.4 Doveri dei dipendenti/collaboratori

Tutti i dipendenti ed i collaboratori sono tenuti ad agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali ed in conformità a quanto previsto dal presente Codice, evitando ogni situazione che possa condurre a conflitti di interesse con la Casa o che possa interferire con la capacità di assumere decisioni imparziali.

Dipendenti e collaboratori sono tenuti ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni della Casa. Utilizzandoli con parsimonia, scrupolo e segnalando utilizzi impropri.

Dovranno altresì usare un linguaggio consono all'ambiente evitando bestemmie e vocaboli volgari-scurrili, intendendosi come tali anche quelli ormai, purtroppo, entrati nel linguaggio comune.

Tutti sono tenuti ad assumere un comportamento appropriato all'ambiente evitando toni alta di voce, urla e risate fragorose per non arrecare disturbo agli Ospiti ed agli altri frequentatori della Casa.

I destinatari del presente Codice devono agire con spirito di collaborazione, apportando all'attività della Casa il contributo delle competenze di cui dispongono. Con l'osservanza dei criteri di confidenzialità e riservatezza per quanto attiene qualsiasi informazione di cui vengano in possesso per qualsivoglia motivo.

4.5 Verso i volontari:

Garantire apertura alle proposte e collaborazione nella realizzazione dei progetti o promuovere e organizzare incontri di formazione su temi specifici finalizzati a valorizzare l'apporto e l'importanza del volontariato.

4.6 Tutela della privacy

E' esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e la vita privata dei collaboratori.

E' fatto divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di diffondere o comunicare i dati personali di dipendenti e collaboratori senza il preventivo consenso dell'interessato.

4.7 Conflitto di interessi

Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse della Casa che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello della Casa, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto alla Direzione, affinché compia le opportune valutazioni, quali ad esempio designare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione.

4.8 Regali, omaggi, benefici

Coloro che operano per la Casa si astengono dall'accettare regali, omaggi, benefici salvo che gli stessi siano di modico valore e non rientrino nelle normali pratiche di cortesia; anche in questo caso comunque non dovranno essere accettati regali o benefici di altro genere laddove siano volti ad ottenere trattamenti non conformi al principio di imparzialità. Onestà e correttezza.

4.9 Misure disciplinari

I comportamenti tenuti dai lavoratori dipendenti, in violazione delle singole regole previste nei punti precedenti, sono sanzionabili secondo quanto previsto del CCNL Uneba.

5 RAPPORTO CON ENTI TERZI (non fornitori)

5.1 Responsabilità e rappresentanza verso terzi

L'assunzione di impegni verso soggetti terzi, in particolare verso altre istituzioni sia pubbliche sia private, è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte ed espressamente autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza di leggi e regolamenti.

5.2 Trasparenza ed eticità nella redazione dei documenti verso l'esterno

La Casa, consapevole del valore e dell'uso a fine sanitario-sociale dei dati in suo possesso, si adopera affinché la redazione di tutti i documenti destinati all'esterno rispetti i principi di completezza, correttezza e responsabilità rispetto alle informazioni diffuse.

5.3 Comunicazioni con l'esterno

Le eventuali comunicazioni della Casa verso l'opinione pubblica sono improntate al rispetto del diritto all'informazione, compatibilmente con il diritto alla riservatezza ed alla dignità degli Ospiti. In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

5.4 Pubbliche Amministrazioni

I rapporti con la Pubblica Amministrazione (di seguito P.A.) dovranno essere improntati alla massima trasparenza e correttezza, nell'assoluto e rigoroso rispetto delle leggi vigenti in modo da non compromettere l'integrità e la reputazione di entrambe le parti. A tal fine la Casa si impegna a:

- rappresentare gli interessi e le posizioni in maniera trasparente, rigorosa e coerente evitando atteggiamenti di natura collusiva;
- evitare e condannare comportamenti volti ad ottenere un indebito vantaggio o qualsiasi altro beneficio per mezzo di dichiarazioni, documenti, rendiconti alterati o falsificati, o più genericamente per il tramite di artifici o raggiri, compresi quelli realizzati per mezzo di sistemi informatici o telematici.

Qualsiasi dipendente, collaboratore, socio, amministratore che riceva direttamente o indirettamente richiesto o offerte di denaro o favori di qualunque tipo da coloro che operano per conto della P.A., deve immediatamente riferire all'OdV per l'assunzione di provvedimenti conseguenti.

La Casa proibisce i pagamenti sia diretti sia indiretti a pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio o a terzi identificati da questo soggetti a fini corruttivi.

6 RAPPORTO CON I FORNITORI

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo nel rapporto qualità/prezzo, alla concessione di pari opportunità per ogni fornitore, alla lealtà e all'imparzialità, alla capacità del fornitore di garantire un servizio continuo, tempestivo e di livello adeguato.

La Casa non intrattiene rapporti commerciali con soggetti che svolgano la loro attività in dispregio dei principi etici da essa riconosciuti nel presente Codice.

In casi di particolare rilevanza dovranno essere richieste ai fornitori espresse dichiarazioni di condivisione dei principi enunciati.

6.1 Criteri di valutazione

Prima di iniziare il rapporto commerciale per ogni fornitore dovrà essere valutato:

- Possesso delle idonee certificazioni;
- Qualità del prodotto/servizio;
- Rapporto qualità/prezzo;
- Gamma dei prodotti;
- Tempi e congruità nell'evasione degli ordini;

6.2 Provvedimenti sanzionatori

I fornitori che dovessero non rispettare quanto stabilito dal presente Codice saranno soggetti a provvedimenti sanzionatori sino ad essere cancellati dalla lista ufficiale dei fornitori.

7 ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL CODICE

Il presente Codice è adottato dalla Casa ai sensi del decreto legislativo 231/2001.

Le violazioni del presente Codice saranno trattate secondo quanto descritto nel sistema sanzionatorio

Obiettivi

In ottica di miglioramento continuo si pone il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1) Centralità dell'Ospite

Definizione di uno spazio di presa in carico, valutazione e monitoraggio dell'anziano Ospite della CASA riconoscendolo soggetto protagonista e quindi al centro del suo processo assistenziale. Accrescere la sua soddisfazione in ordine alle prestazioni ricevute e alle aspettative nei confronti dei servizi di cui fruisce.

2) Centralità del personale interno

Attuazione di politiche gestionali e di comunicazione con il personale in ottica di soddisfazione del personale e di creazione di un clima di lavoro positivo favorendo la collaborazione tra il personale.

3) Formazione del personale

Realizzazione delle attività formative che permettano di migliorare l'organizzazione interna ed una visione chiara per il personale del proprio ruolo, dei propri compiti, delle proprie responsabilità e degli effetti del proprio lavoro sul cliente e sul raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

4) Integrazione con il territorio

La CASA si pone come obiettivo il coinvolgimento del territorio, nelle sue diverse forme di rappresentanza sia istituzionale sia sociale, affinché la gestione della RSA tenda ad essere sempre più impresa partecipata dai cittadini, dalle famiglie, dai portatori di interesse del territorio.

5) Centralità del Volontariato

Promuovere la collaborazione tra il personale e i volontari, risorsa importante, che supportano le figure assistenziali e il servizio di animazione nelle attività complementari, di socializzazione e cura nel rispetto di procedure e indicazioni fornite dalla RSA.

I numeri del 2019

conto economico	CONS.2018		CONS.2019	
	euro	%	euro/000	%
Finanziamenti da fondo sanitario	669,24	27,9	669,24	27,9
Rette a carico dei Utenti	1.664,33	69,5	1.693,80	70,6
TOTALE ENTRATE CORRENTI	2.333,57	97,5	2.363,04	98,5
Lasciti e donazioni	1,15	0,0	1,30	0,1
Altre entrate straordinarie	59,79	2,5	34,71	1,4
TOTALE ENTRATE STRAORDINARIE	60,94	2,5	36,01	1,5
TOTALE ENTRATE	2.394,51	100,0	2.399,05	100,0
Medici	87,09	3,6	89,25	3,7
Infermieri	228,72	9,6	196,53	8,2
Terapisti della riabilitazione	47,25	2,0	39,52	1,6
Addetti all'Ospite (ASA OTA OSS)	787,39	32,9	773,19	32,2
Psicologi	-	0,0	5,47	0,2
Medicinali	49,51	2,1	45,01	1,9
Presidi sanitari per incontinenza	0,13	0,0	0,08	0,0
Altri presidi sanitari	10,30	0,4	9,03	0,4
TOTALE SPESE SANITARIE	1.210,39	50,5	1.158,07	48,3
Cucina	199,90	8,3	202,92	8,5
Lavanderia	89,53	3,7	90,44	3,8
Pulizia	9,54	0,4	11,79	0,5
TOTALE SPESE NON SANITARIE	298,98	12,5	305,15	12,7
Animatori	19,73	0,8	24,52	1,0
Amministrativi	100,82	4,2	112,70	4,7
Assicurazioni	6,67	0,3	8,64	0,4
Altre spese generali	343,35	14,3	343,35	14,3
Manutenzione ordinaria	39,25	1,6	22,37	0,9
Ammortamenti	334,89	14,0	332,64	13,9
TOTALE SPESE MISTE	844,71	35,3	844,22	35,2
TOTALE GENERALE SPESE CORRENTI	2.354,07	98,3	2.307,44	96,2
RISULTATO D'ESERCIZIO	40,44	1,7	91,61	3,8

79**POSTI LETTO****63.777****ORE DI
ASSISTENZA****121****PERSONE
ASSISTITE****72****OPERATORI**

L'impegno che assicuriamo è il costante cammino sulla strada tracciata e ben definita dalla Sig.na Battistina, al fine di migliorare continuamente gli obiettivi che erano la Sua mission e che noi cerchiamo di fare nostra.

Portatori di interesse

Portatori di interesse interni

Lavoratori	forza lavoro
Volontari	Sostegno alle attività
Lavoratori socialmente utili – Tirocinanti	Sostegno alle attività

Portatori di interesse esterni

Ospiti	Realizzazione dei servizi
Finanziatori ordinari	Concessione crediti e gestione risorse finanziarie
Donatori	Sostegno economico
Istituzioni Regionali	Contratti di accreditamento servizi
ATS Bergamo	Vigilanza sui servizi socio-sanitari
ASST Bergamo Ovest	Prelievi ematici, Pronto Soccorso, Ricoveri
Comune di Calvenzano e dei paesi limitrofi	Collaborazione con i servizi sociali e culturali
Anziani del territorio	Coinvolgimento nelle attività culturali ed animative
Fornitori di Beni e Servizi	Approvvigionamento di materie prime, beni e servizi da fornitori validati e controllati
Sacerdoti del Santuario di Caravaggio	Appoggio nelle celebrazioni sacerdotali infrasettimanali
Parrocchia di Calvenzano	Collaborazione nelle sacre funzioni
Associazioni	Trasporto degli Ospiti dove e quando necessario

Strategie ed Obiettivi 2020

	Strategia	Obiettivi operativi
Struttura Organizzativa	Mantenere il livello di assistenza adeguato alla retta vigente	Controllo e supervisione dei piani di lavoro e di tutti gli operatori coinvolti.
	Centro Diurno Integrato: Apertura	Centro Diurno Integrato – Partire con l'erogazione del servizio a metà gennaio.
	Migliorare la comunicazione interna in ambito professionale per un coordinamento ancora più efficace del processo di cura.	Messa a punto di nuovi strumenti comunicativi da utilizzare tra gli Operatori delle varie aree dell'assistenza
L'integrazione con il territorio e ambiti di attività	Mantenimento della rete con le istituzioni e gli altri Operatori culturali del territorio.	Stimolare sinergie tra i vari progetti attivi sul territorio Calvenzanesi e dintorni in modo di moltiplicare le ricadute positive delle iniziative culturali.
	Nuovi modelli assistenziali	
	Rimanere aperti all'evoluzione dei nuovi servizi introdotti dalla riforma del Welfare attraverso la L. 23/2015 della Regione Lombardia	Seguire i lavori di Regione Lombardia partecipando ai tavoli tematici, stimolando l'ATS ad aprire il confronto con gli Enti Gestori interessati dalla riforma - Studi di fattibilità di progetti di realizzazione nuove Unità di Offerta carenti nel nostro territorio.
Partecipazioni associative	Proseguire nell'impegno partecipativo nelle associazioni di maggior interesse per la Casa Albergo Maria Immacolata	La partecipazione della Casa tramite suoi rappresentanti ai consigli di UNEBA e CONFCOOPERATIVE, per dare un apporto concreto alla rappresentanza degli Enti Gestori con l'ATS, le ASST e la Regione Lombardia
	Azioni attive di benchmarking al fine di confrontare processi e performances nei vari servizi rispetto alle altre RSA territoriali	Partecipare anche nel 2020 alla raccolta dati dell'Osservatorio LIUC sulle RSA
	La pianificazione Economico Finanziaria	
	Chiudere il bilancio 2020 in pareggio e possibilmente in utile, per migliorare ulteriormente i servizi offerti agli Ospiti della Casa	Avvio del Centro Diurno Integrato - Rivalutazione precisa delle classi SOSIA - Diminuzione dei giorni di camere "libere" - Attenzione agli sprechi alimentari ed energetici.

Prospettive Future

In tutti i campi di attività della cooperativa, anche il 2020 sarà dedicato al consolidamento economico e al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati

In particolare:

- Centro Diurno Integrato.
- Assiduo controllo delle spese.
- Assistenza e comunicazione.

Un altro atto di fede molto sentito dalla Sig.na Battistina era nella

PROVVIDENZA

Ella, nella Sua grande e profonda fede, ha sempre fortemente creduto nella

Provvidenza perché è l'ordine con cui Dio indirizza le cose umane.

IL FUTURO DEL BILANCIO SOCIALE

Con la redazione del bilancio sociale continueremo a comunicare la vita della Casa a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, contribuiscono o usufruiscono della missione propria della Casa.

Continueremo, inoltre, nell'impegno di rendere questo mezzo di comunicazione sempre più trasparente e completo.

Hanno partecipato alla stesura i referenti degli uffici amministrativi e del personale.

Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 04/07/2020 che ne ha deliberato l'approvazione e la diffusione.