

BILANCIO SOCIALE

ANNO 2017

Approvato dai soci in assemblea in data 31 Dicembre 2017

Sede Legale: strada provinciale 203
n.10-20082 Noviglio Tel 0289126551 fax 0284214493
P.IVA C.F 04639470964
coordinamento@lacasadelsole.net
lacasadelsole@pec.it

INDICE	2
PREMESSA	4
1.MODALITÀ DI UTILIZZO DEL BILANCIO SOCIALE E METODOLOGIA DI REDAZIONE	4
2.INFORMAZIONE SULLA COOPERATIVA SOCIALE E SUGLI AMMINISTRATORI	4
2.1 DATI ANAGRAFICI	4
2.2 FORMA GIURIDICA	5
2.3.AMMINISTRATORE – CARICHE ISTITUZIONALI	5
3. UBICAZIONE E OGGETTO SOCIALE	5
3.1 UBICAZIONI DELLE SEDI	5
3.2 SCOPO OGGETTO SOCIALE	5
3.3 SETTORE DI ATTIVITA	6
4. MISSIONE E OBIETTIVI	6
4.1 MISSIONE	6
5. STORIA DELLA COOPERATIVA	7
6. STRUTTURA DELLA COOPERATIVA E ORGANIGRAMMA	8
6.1 ORGANIGRAMMA	9
7. COMPITI E RESPONSABILITA'	10
8. POLITICA DI IMPRESA SOCIALE	10
9. ATTIVITA' E CRITERI RIVOLTE VERSO I SOCI	10
10. AMBITI TERRITORIALI E ATTIVITA' DEL SERVIZIO	10
10.1 ATTIVITA'	11
10.2 ORGANIZZAZIONE EVENTI	11
11. ATTIVITA DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' SVOLTE NEL 2016	11
11.1 RIUNIONE DI EQUIPE	11
11.2 PIANO FORMATIVO ANNUALE	12
11.3 PROGRAMMA FORMATIVO	12
12. STANDARD DI QUALITA'	13
12.1 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	14
12.2 LA SEGNALEZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI	14
12.3 GESTIONE DEI RECLAMI	14
12.4 STRUTTURE DI GOVERNO DELLA COOPERATIVA	15
13. PREVISIONE STATUTARIE, AMMINISTRATIVE E AL CONTROLLO DELL'ENTE	15
13.1 COMPENSO AMMINISTRATORE	15
14. PORTATORE DI INTERESSE	15
15.1 FONTE DEI DATI	16
15.2 UTILIZZO DEI DATI	16
15.3 ANALISI DEI DATI	17
15.4 VOLUMI DI ATTIVITA'	20
15.5 ASSISTENZA DOMICILIARE	20
16. MOTIVAZIONE DIMISSIONI	21
17.1 VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO	22
18. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO E STATISTICHE 2016	23
19. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO E STATISTICHE OPERATORI 2016	30
20. RELAZIONE CON LA COOPERATIVA	35

20.1 MODALITA' DI COINVOLGIMENTO R PARTECIPAZIONE	35
21. RELAZIONE SOCIALE	36
21.1 CAMBIAMENTI E EVOLUZIONE DELLA BASE SOCIALE	36
22. SERVIZI E ATTIVITA' SVILUPPATI IN RELAZIONE ALL'OGGETTO SOCIALE	36
22.1 PERSONALE OCCUPATO NEI VARI SERVIZI	36
22.2 INFORMAZIONE SULLA FORZA LAVORO	36
22.3 ALTRE FIGURE COINVOLTE NELL'ATTIVITA' DELLA COOPERATIVA	36
23. ESAME DELLA SITUAZIONE FINANZIARIA	37
23,1 BILANCIO ECONOMICO	37
24. PROSPETTIVE FUTURE	38

PREMESSA

Questo bilancio sociale ha lo scopo di relazionare a tutti gli attori e portatori di interesse che la cooperativa La Casa del Sole ha interagito nell'anno 2017, informandoli degli obiettivi, attività, risultati e prospettive future. E' stato redatto utilizzando dati dello statuto, del bilancio economico, dei questionari compilati dagli utenti e dai nostri collaboratori e ulteriori informazioni raccolte nel corso delle diverse attività proposte tra il 1° Gennaio 2017 al 31 Dicembre 2017. Attraverso la sua redazione abbiamo analizzato le attività in essere in termini di fatturato e d'impatto sul territorio dove operiamo. La redazione del bilancio ci ha permesso di evidenziare la necessità di sviluppo in altri settori e non solo nell'attività principale. Misurare e verificare l'efficacia, la validità e la qualità degli interventi, è importante per informare il territorio e gli Enti che hanno ritenuto di accordare fiducia alla cooperativa.

1.MODALITÀ DI UTILIZZO DEL BILANCIO SOCIALE E METODOLOGIA DI REDAZIONE

Il bilancio sociale, in effetti, diventa per l'assemblea dei soci strumento utile a far emergere e valorizzare le attività effettuate ed i valori che ne stanno alla base, così come diventerà strumento utile per rappresentare agli Enti con cui collaboriamo la valenza sociale degli interventi effettuati e delle attività svolte.

La redazione del bilancio sociale è stata discussa tra i soci, e l'amministratore Unico Giovanni Cilluffo ha preso l'incarico di scrivere il bilancio da discutere in assemblea. Il periodo di riferimento della presente rendicontazione comprende l'anno 2017, e precisamente il periodo dal 01.01.2017 al 31.12.2017

Il bilancio sociale è stato approvato dall'assemblea in data 09.07.2018

2.INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE, AMMINISTRATORE E CARICHE ISTITUZIONALI

2.1 DATI ANAGRAFICI

Nome dell'ente: La Casa del Sole società cooperativa sociale a.r.l di tipo A

Indirizzo sede legale: Strada Provinciale 203, 10 20082 Noviglio(MI)

La cooperativa è iscritta all'albo regionale delle Cooperative sociali n. A112476

2.2 FORMA GIURIDICA ADOTTATA DALL'ENTE

La cooperativa adotta le norme previste dalla legge per le cooperative a mutualità prevalente ed ha ottenuto dall'Albo nazionale delle società cooperative il seguente numero di iscrizione: A112476. Nell'anno 2017 la cooperativa La Casa del Sole è composta da 11 di cui 1 socio volontario che hanno versato in tutto un capitale sociale di 550 euro

2.3 AMMINISTRATORE - CARICHE ISTITUZIONALI

Giovanni Cilluffo, nominato come amministratore unico in assemblea in data 02.02.2007

3. UBICAZIONE E OGGETTO SOCIALE

3.1 UBICAZIONE DELLE SEDI

La sede legale e della Cooperativa **“La Casa del Sole”** è sita in strada provinciale 203,10 Noviglio (MI). La sede operativa è ubicata in via Fra Cristoforo, 14/F Milano. Opera in uno spazio commerciale di circa 150 mq con destinazione d'uso uffici, suddiviso su tre livelli, il primo livello che dà sulla strada e la parte operativa, dove si svolgono le operazioni di front office, il piano rialzato viene utilizzato come sala riunioni e di equipe settimanale, il piano sottostante é adibito a magazzino. Identificato con logo, orari di apertura e riferimenti telefonici necessari per l'attivazione dei servizi affissi sulla vetrina della porta d'ingresso.

Un'altra sede operativa è lo studio Medico sito in via Lodovico il Moro 57 Milano, utilizzato per fornire prestazioni sanitarie ambulatoriali tramite una convenzione con una medicina di gruppo denominata Associazione Restocchi.

3.2 SCOPO ED OGGETTO SOCIALE

La cooperativa, costituita senza finalità speculative ed ispirandosi ai principi mutualistici e cooperativistici, si propone di creare opportunità di lavoro per i propri soci realizzando la promozione umana, l'integrazione sociale dei cittadini, e la prestazione di servizi nel campo educativo, mediante l'erogazione di servizi socio assistenziali orientati, in via prioritaria ma non esclusiva, ai bisogni di persone anziane.

In relazione a ciò la cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente in proprio o per conto terzi le seguenti attività: strutture di accoglienza per anziani; servizi e centri di riabilitazione; centri diurni; asili nido attività di assistenza medica, infermieristica; organizzazione di volontariato. Per il raggiungimento degli scopi indicati la cooperativa si è altresì impegnata ad integrare, secondo le opportunità che si possono presentare, la propria attività con quella degli altri enti cooperativi, promuovendo e aderendo a consorzi di cooperative e altre organizzazioni frutto dell'associazionismo cooperativo

3.3 SETTORE DI ATTIVITA'

Il settore di riferimento della cooperativa La Casa del Sole è quello Socio Sanitario Assistenziale. Ci proponiamo di fornire opportunità di scambio di competenze e informazioni, sperimentando forme di economia sociale, solidale, sostenibile e durevole attraverso la co-autoformazione e l'educazione rivolti ad adulti e bambini. Tutti gli operatori condividono una motivazione profonda al lavoro sociale. Fondamentale alla base della professionalità è la capacità di ascolto e di comprensione. Ad ognuno chiediamo rispetto per gli utenti e attenzione al lavoro. Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti. Tutto il personale in servizio è identificabile mediante cartellino di riconoscimento (foto, qualifica, numero)

4. MISSIONE E OBIETTIVI

4.1 MISSIONE

La cooperativa sin dalla sua costituzione si è posta come obiettivo di promuovere Servizi Sanitari Domiciliari e ambulatoriali, sul territorio. Tali servizi sono rivolti a favore di disabili, anziani, malati terminali, persone temporaneamente non autosufficienti, a sostegno e sollievo delle loro famiglie. Fondamentali alla base della professionalità sono la capacità di ascolto e comprensione: tutti gli operatori agiscono nel pieno rispetto della dignità e dei diritti degli assistiti. I servizi erogati dalla

Cooperativa guardano al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone“ che si fonda sull'art. 3 della Costituzione.

4.2 OBIETTIVI

Costruire capacità di cooperazione, di convivenza democratica e partecipativa. Sviluppare il senso del limite e il senso di responsabilità e la capacità di cura e di rispetto nei confronti di se stessi, degli altri e della terra.

5. STORIA DELLA COOPERATIVA

La cooperativa è nata a Dicembre **2004** formata da due soci e un volontario, con l'obiettivo di fornire servizi sanitari sul territorio Lombardo. Nel **2005** inizia il primo servizio di collaborazione con la Fondazione Maddalena Grassi, società che opera anche nel campo domiciliare fornendo servizi infermieristici a domicilio, garantendo lavoro a 3 infermieri. Nel **2006** ha ampliato la propria attività offrendo una collaborazione ad una Medicina di gruppo, formata da 5 medici di medicina generale, denominata Associazione Restocchi, garantendo un servizio infermieristico Ambulatoriale e Domiciliare e un servizio di collaboratore di studio, attribuendo le mansioni ad 1 segretaria addetta alla collaborazione di studio medico. Nel **2007** la cooperativa ha preso la decisione di iscriversi alla Lega delle cooperative (Legacoop), con lo scopo di confrontare e collaborare con altre realtà di impresa sociale, di fatti è stato realizzato tramite una gara d'appalto nel Comune di Noviglio in collaborazione della cooperativa Sociale Eureka, un servizio di asilo nido “LE CICOGNE”. Il servizio è stato inaugurato a Febbraio 2008 con la presenza della Giunta Comunale, altri organi politici e giornalisti dei quotidiani più letti. Tale progetto ha permesso di offrire lavoro a 2 educatrici e 1 ausiliaria. Nel **2010** è stato stipulato il primo contratto di Accreditamento con il territorio della ASL di Milano 2, assumendo l'incarico di ente erogatore di prestazioni socio sanitarie pubbliche a domicilio delle famiglie. creando altre opportunità di lavoro per 2 segretarie addette al coordinamento e a 3 collaboratori full-time Infermieri Professionali. Nel **2012** in occasione del nuovo Decreto Regionale rivolto al servizio Welfare con l'apertura di nuovi accreditamenti di servizi Sanitari, la cooperativa decide di fare richiesta alla ASL di Milano, stipulando un contratto nei distretti Sanitari 4- 5, e con la ASL Milano1 distretto sanitario 3 (Corsico). Per esigenze territoriali è stato chiesto e accettato una convenzione all'azienda sanitaria S. Paolo per

una collaborazione ai prelievi domiciliare. Nel **2014** viste le esigenze organizzative e funzionali la cooperativa trasferisce la sede operativa acquistando un immobile commerciale in Milano. Nel Gennaio **2015** viene inaugurata la nuova sede operativa in via Frà Cristoforo, vista la possibilità di poter gestire ulteriori servizi, è stata fatta richiesta alla ASL di Milano per ulteriore ampliamento degli ambiti territoriali, acquisendo tutto i distretti sanitari della ASL di Milano 1-2-3-4-5-6-7. Nel **2016** la cooperativa continua l'assistenza sanitaria domiciliare senza variazioni rispetto l'anno 2015 e continua la collaborazione con gli Studi Medici. Nell'anno **2017** la cooperativa continua l'assistenza sanitaria domiciliare e la collaborazione con gli Studi Medici. senza variazioni rispetto l'anno 2016 e continua

6. STRUTTURA DELLA COOPERATIVA E ORGANIGRAMMA

La cooperativa ha finora optato per l'individuazione di un amministratore unico, per rendere il lavoro più snello. L'attività della cooperativa sociale La Casa del Sole è svolto tramite il lavoro dei soci e di terzi non soci con regolare contratti di lavoro autonomo abituale. Tutte le figure professionale soci coinvolte all'interno della cooperativa sono 5 infermieri professionali 2 fisioterapisti della riabilitazione, 2 personale amministrativo 2 collaboratori di studio Medico, 1 operatori socio sanitari (OSS e A.S.A.), un volontario. I collaboratori esterni sono, Medico di cui: 4 palliatori, 1 geriatra, 1 fisiatra, 1 psicologo, 1 chirurgo; 10 infermieri professionali. I medici sono specializzati in geriatria, fisioterapia, cure palliative, chirurgo e psicologo. Tutti gli operatori sanitari hanno svolto le loro attività presso strutture pubbliche e private.

6.1. ORGANIGRAMMA



7. COMPITI E RESPONSABILITA'

per quanto riguarda l'espletazione delle specifiche competenze e responsabilità si fa riferimento all'organigramma nominale in allegato

8. POLITICHE DI IMPRESA SOCIALE

Le politiche di impresa sociale sono rivolte fin dall'inizio a: promuovere il più possibile la partecipazione dei soci alle scelte e alle attività della cooperativa.

Al momento i soci lavoratori vengono regolarmente coinvolti in riunioni settimanali per la programmazione delle attività e le scelte relative alla gestione della cooperativa insieme all'amministratore unico. Approfondire le relazioni di collaborazione con altre realtà sociali sul territorio, a tal proposito si è stipulata una convenzione con l'associazione nazionale "A.I.P.A". (Associazione Italiana Pazienti Anticoagulante), fornendo figure sanitarie a domicilio ai loro associati.

9. ATTIVITA' E CRITERI RIVOLTE VERSO I SOCI

L'Amministratore ha agito nel rispetto delle norme statutarie e dell'art. 2528 del Codice civile ha operato secondo il principio della porta aperta. E' stata presentata una domanda di ammissione a socio, nessuna domanda di recesso e non sono state deliberate esclusioni. L'Amministratore unico ha operato altresì nel rispetto del principio di parità di trattamento nell'esecuzione dei rapporti mutualistici ai sensi dell'art. 2516 C.C. I numeri dei soci lavoratori sono 13 e partecipano attivamente alla vita della cooperativa. E' proseguita l'abitudine della riunione periodica in cui vengono esaminate tutte le questioni relative alle attività della cooperativa e tutte le scelte vengono condivise collegialmente.

10. AMBITI TERRITORIALI E ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

La Cooperativa La Casa del Sole ha operato nel 2017 nei distretti Sanitari 1-2-3-4-5-6-7 della ATS della Città Metropolitana ex ASL di Milano, ATS ex Distretto Garbagnate Milanese; Corsico Rho ex ASL provincia Milano 1. ATS Sud Ovest ex ASL Milano 2. Continuano le ottime collaborazioni sul territorio con l'azienda sanitaria S. Paolo e l'Associazione A.I.P.A.

10.1 ATTIVITA'

Il direttore sanitario della Cooperativa “**La Casa del Sole**” presiede alle attività di valutazione e miglioramento della qualità. Il personale partecipa regolarmente agli eventi formativi accreditati ECM, oltre che agli incontri proposti dal care-manager e programmati con i responsabili di reparto delle strutture ospedaliere a consolidamento della propria esperienza. La Cooperativa, allo scopo di uniformare il metodo di lavoro delle figure professionali e ai fini dell’aggiornamento, garantisce la presenza dei protocolli approvati dal Responsabile Sanitario, definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative internazionali, nazionali e regionali, redatti sulla base dei criteri EBN ed EBM periodicamente rivisti ed oggetto di diffusione e confronto con il personale durante le riunioni d’equipe, come previsto dal piano informativo.

10.2 ORGANIZZAZIONE EVENTI

Eventi specifici non sono stati realizzati

11. ATTIVITA' DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA SVOLTE NEL 2016

11.1 RIUNIONE D'EQUIPE

L’èquipe amministrativa e coordinativa si riunisce periodicamente. Durante la riunione sono discussi gli aspetti clinici e assistenziali dei pazienti in carico, le eventuali problematiche emerse nelle settimane precedenti e sono programmati i piani assistenziali per la settimana successiva in presenza del medico geriatra. La riunione è anche occasione di aggiornamento scientifico a tale scopo sono dedicati 30-40 minuti mensili. Per ogni riunione è redatto un verbale e sono raccolte le firme di presenza.

11.2 PIANO FORMATIVO ANNUALE

Nel mese di Dicembre di ogni anno viene programmato per l'anno successivo, un piano formativo, che stabilisce gli argomenti, date e orari degli incontri, e che viene inviato a tutti i soci e non soci, tramite mezzi informatici.

11.3 PROGRAMMA INFORMATIVO 2017:

MERCOLEDI 08/02/2017 ORE 16.00 Mobilizzazione del paziente assistito al domicilio, presentato dall'operatore Fisioterapista Gjergji Cobani con la presenza del Responsabile Sanitario Dott.ssa Roberta Grisetti.

MERCOLEDI 29/03/2017 ORE 16.00 Simultaneous care, presentato dal Responsabile Sanitario Dott.ssa Roberta Grisetti.

MERCOLEDI 19/04/2017 ORE 16.00 Comunicazione e tecniche di relazione con gli utenti e i care giver anche rispetto alla gestione dei conflitti, presentato dalla Psicologa Dott.ssa Marina Orlando con la presenza del Responsabile Sanitario Dott.ssa Roberta Grisetti.

MERCOLEDI 17/05/2017 ORE 16.00 Comunicazione e tecniche di relazione con gli utenti e i care giver anche rispetto alla gestione dei conflitti . presentato dalla Psicologa Dott.ssa Marina Orlando con la presenza del Responsabile sanitario Dott.ssa Roberta Grisetti

MERCOLEDI 21/06/2017 ORE 16.00 Medicazione Avanzate presentato dalla società system genesis e con la presenza del Responsabile Sanitario Dott.ssa Roberta Grisetti.

MERCOLEDI 27/09/2017 ORE 16.00 Sintomi Gastrointestinali, Alimentazione e Idratazione nell'anziano con la presenza del Responsabile Sanitario Dott.ssa Roberta Grisetti.

MERCOLEDI 25/10/2017 ORE 16.00 Tipi di dolore: acuto, cronico, benigno e maligno. Definizione e approcci. presentato dal Responsabile Sanitario Dott. ssa Roberta Grisetti

MERCOLEDI 22/11/2017 ORE 16.00 Trattamento del dolore: scala OMS, FANS, Oppiacei e farmaci adiuvanti presentato dal responsabile Sanitario Dott.ssa Roberta Grisetti

MERCOLEDI 20/12/2017 ORE 16.00 La qualità delle consegne infermieristiche come garanzia della qualità della cura presentato dall'infermiere Filippo Pirrello con la presenza del Responsabile Sanitario Dott.ssa Roberta Grisetti

12. STANDARD DI QUALITA'

La Cooperativa garantisce il miglioramento continuo delle azioni e dei servizi erogati, infatti, grazie ad una costante attività di monitoraggio la Cooperativa tende a rendere più efficiente ed efficace il proprio operato.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità al servizio	Accesso all'erogazione dei servizi socio-sanitari	Immediato, accesso telefonico con ampia fascia oraria.
Tempestività	Tempo massimo di avvio del PAI	24 ore dalla "presa in carico" telefonica.
Continuità	Giorni di erogazione dei servizi socio-sanitari	Dal lunedì alla domenica per 365 giorni l'anno
Qualità delle cure	Rispetto della privacy Regole di condotta	Ex art. 13 D.Lgs 196/2003 Il Codice Etico D. Lgs. 231/2001 è a disposizione degli utenti presso la sede operativa e sul sito www.lacasadelsole.net
Formazione e aggiornamento professionale d'equipe	Frequenza incontri d'equipe Procedure condivise	Almeno un incontro ogni 15 gg Partecipazione ai corsi di aggiornamento Monitoraggio ECM di corsi e convegni proposti a tutti gli operatori Utilizzo di protocolli e linee guida aggiornati presso la sede operativa e a disposizione di tutti gli operatori

12.1 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Ad ogni utente e collaboratore socio o non socio, la cooperativa, consegnerà un questionario di gradimento, sottolineando l'importanza della corretta compilazione.

Il questionario dovrà essere compilato entro i tempi previsti e riconsegnato agli indirizzi riportati in un apposito modulo.

Tutti i questionari di gradimento compilati e consegnati alla cooperativa, verranno conservati in un apposito fascicolo presso la segreteria e saranno oggetto di statistiche annuali per il monitoraggio della qualità e finalizzate al miglioramento del servizio.

12.2 LA SEGNALAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

Tutti gli utenti potranno esprimere la propria valutazione, attraverso la compilazione dei questionari di customer satisfaction.

12.3 GESTIONE DEI RECLAMI

Agli utenti e collaboratori, in ogni momento, è garantita la possibilità di sporgere reclamo indirizzandolo alla Cooperativa, qualora ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pattuito. Inoltre un servizio di coordinamento sarà costantemente a disposizione per eventuali chiarimenti informazioni o segnalazioni.

La segnalazione può avvenire:

- per mezzo degli appositi questionari di soddisfazione;
- tramite l'invio (fax o posta) del “modulo reclami”

La Cooperativa s'impegna, a fronte di ogni reclamo, a dare risposta circa le modalità di trattamento e/o intraprendere eventuali azioni correttive.

12.4 STRUTTURE DI GOVERNO DELLA COOPERATIVA

Come da statuto, l'organo sovrano della cooperativa è l'assemblea dei soci, mentre l'organo esecutivo è l'amministratore unico. E' presente un revisore contabile.

13. PREVISIONI STATUTARIE, AMMINISTRATIVE E AL CONTROLLO DELL'ENTE

La società è amministrata da un amministratore unico Giovanni Cilluffo, che ha il ruolo di legale rappresentante, di promozione della cooperativa presso le istituzioni e gli enti finanziatori, di supervisore all'assemblea dei soci e di coordinamento generale del lavoro della cooperativa, compresa la comunicazione, organizzazione, programmazione, progettazione e gestione.

13.1 COMPENSO AMMINISTRATORE

Nell'anno 2017 l'amministratore ha percepito un compenso da amministratore come da verbale dell'assemblea ordinaria 15/05/2017

14. I PORTATORE DI INTERESSE

Nello svolgimento della propria attività la cooperativa si rapporta con diversi soggetti, pubblici e privati. Ha come propri interlocutori un ente locale (Comune di Noviglio) e tre ex-ASL Milano Milano 1 Milano 2 e la medicina di gruppo Restocchi. Rispetto a questi interlocutori la cooperativa esplicita i valori e le professionalità che guidano la propria azione, e con essi condivide gli obiettivi di perseguimento dell'interesse sociale e di diffusione di una cultura di dialogo. La cooperativa, inoltre, attraverso i propri soci e collaboratori ha contatti con gli utenti, ovvero con i singoli e le famiglie. Da un altro punto di vista, infine, la cooperativa è formata da risorse interne, soci e/o collaboratori esterni che a diverso titolo partecipano all'attività e che hanno condiviso gli obiettivi, le strategie ed i valori alla base dell'azione della società.

15. STATISTICHE RIFERITE AL SERVIZIO DELLA COOPERATIVA

15.1 FONTE DEI DATI

I dati utilizzati per questa analisi sono quelli inseriti e rendicontati dai flussi FE4 dell'ATS Città Metropolitana di Milano

Le statistiche riguardano i pazienti presi in carico dalla Cooperativa “La Casa del Sole” Soc Coop Sociale arl.

15.2 UTILIZZO DEI DATI

I dati rilevati vengono elaborati e utilizzati per uso interno della Cooperativa, con lo scopo di misurare la performance come da **“Programma annuale di valutazione e miglioramento delle attività”** richiesto dalla DGR 2569. Gli esiti raggiunti non sono altro che il risultato del mantenimento degli standard di qualità ed in particolare l'attuazione di quanto riportato nel modello organizzativo con evidente attuazione delle procedure interne dalla presa in carico alle dimissioni dell'utenza in assistenza.

15.3 ANALISI DEI DATI

STATISTICHE RIFERITE ALL'ADI – ATS CITTA' METROPOLITANA DI MILANO

DATI ANNO 2017

Fonte dei dati

I dati utilizzati per questa analisi sono quelli inseriti e rendicontati sul Portale e presenti nei flussi FE4 dell'ATS Città Metropolitana di Milano e quantificati su base annuale.

Le statistiche riguardano i pazienti presi in carico dalla Cooperativa "La Casa del Sole" Soc Coop Sociale arl.

Utilizzo dei dati

I dati rilevati vengono elaborati e utilizzati per uso interno della Cooperativa, con lo scopo di misurare la performance come da "Programma annuale di valutazione e miglioramento delle attività richiesto dalla DGR 2569. Gli esiti raggiunti non sono altro che il risultato del mantenimento degli standard di qualità ed in particolare l'attuazione di quanto riportato nel modello organizzativo con evidente attuazione delle procedure interne dalla presa in carico alle dimissioni dell'utenza in assistenza .

Legende

Denominazione	Voucher 2017
Descrizione	Il dato si riferisce al numero totale dei voucher attivati nell'arco dell'anno di riferimento.

Denominazione	Pazienti 2017
Descrizione	Il dato si riferisce al numero totale dei pazienti attivati nell'arco dell'anno di riferimento

Una prima analisi viene effettuata sul conteggio dell'effettivo numero di pazienti in carico nell'anno di riferimento.

	Totale	media mensile
Pazienti in assistenza anno 2017 ADI Ordinaria Cure Palliative	562	46,83
PROFILO 1 ICA	13	1,08

PROFILO 3 ICA	1	0,08
PROFILO 4 ICA	1	0,08
PRELIEVI CONTINUATIVO	95	7,91
PRELIEVI OCCASIONALE	90	7,5
PRESTAZIONE CONTINUATIVA	64	5,33
PRESTAZIONE OCCASIONALE	1	0,08
PROFILO 1	162	13,5
PROFILO 2	4	0,33
PROFILO 3	5	0,41
PROFILO 4	114	9,5
PROFILO 5	12	1

	Totale	media mensile
Voucher anno 2017 ADI Ordinaria Cure Palliative	1330	110,83
PROFILO 1 ICA	22	1,83
PROFILO 3 ICA	1	0,08
PROFILO 4 ICA	2	0,16
PRELIEVI CONTINUATIVO	314	26,16
PRELIEVI OCCASIONALE	226	18,83
PRESTAZIONE CONTINUATIVA	163	13,58
PRESTAZIONE OCCASIONALE	8	0,66
PROFILO 1	416	34,66
PROFILO 2	19	1,58
PROFILO 3	19	1,58
PROFILO 4	113	9,41
PROFILO 5	27	2,25

sul totale dell'anno calcolato sul totale dei titoli		giorni anno	media giornaliera
giorni di presa in carico	50958	365	139,6
giorni di sospensione	806	365	2,2
numero accessi	14883	365	40,8

5.4. Volumi di attività

Abbiamo preso in considerazione l'anno 2017 a titolo esemplificativo, che rappresenta fedelmente la tipologia e il volume complessivo dell'attività svolta dai Servizi di Cure Palliative.

15.5 Assistenza domiciliare

Nell'anno 2017 sono stati seguiti 22 pazienti in assistenza domiciliare, dei quali 16 sono deceduti a domicilio e in media 3 pazienti/anno sono stati ricoverati in Hospice dopo iniziale assistenza domiciliare. Le Giornate di presa in carico nell'anno di attività sono state 990 complessivamente e le giornate effettive di assistenza in cui è stata erogata almeno una visita medico o infermieristica (GEA) sono state 11 con un CIA di 0.74 negli ultimi 7 gg di vita del paziente. La degenza media è stata di 30.7 gg.

Gli accessi medici complessivi sono stati 264 corrispondenti a 9800 minuti dedicati alle visite domiciliari.

Gli accessi infermieristici sono stati complessivamente 205,5 corrispondenti a 8860 minuti dedicati alle visite domiciliari.

presi in carico pazienti	22
deceduti a domicilio	19
ricoverati in hospice	3
accessi medici complessivi	264
media minuti di assistenza anno	9900
totale accessi infermieristici ann	205.5
totale minuti accessi anno	8860

16. MOTIVAZIONI DIMISSIONI

Nel corso dell'anno 2017 i pazienti sono stati dimessi per le seguenti motivazioni.

La percentuale più rilevante si riferisce agli obiettivi raggiunti. Tra questi pazienti rientrano anche i pazienti in carico ADI CURE PALLIATIVE, poiché sono stati raggiunti gli obiettivi principali che mirano a dare senso e dignità alla vita del malato fino alla fine.

Analizzando meglio il dato relativo ai pazienti dimessi nell'anno di riferimento si nota che la percentuale più rilevante si riferisce agli obiettivi raggiunti per i pazienti in ADI ORDINARIA ma anche in ADI Cure Palliative che mirano a dare senso e dignità alla vita fino alla fine fornendo un adeguato sostegno sanitario della persona malata e della sua famiglia .

17. VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO

Come da Programma Annuale di valutazione e miglioramento della qualità la Cooperativa La Casa del Sole ha predisposto per l'utenza in assistenza il modulo "Raccolta Reclami" con l'obiettivo di promuovere le relative azioni di miglioramento. Il modulo reclami è contenuto all'interno del FaSas depositato al domicilio del paziente.

Per denunciare eventuali disservizi/reclami l'utenza può far pervenire il modulo reclami via mail, via fax, brevi mani presso gli uffici della sede operativa siti in via Fra Cristoforo 14/F o telefonicamente. Il Referente al servizio di Coordinamento analizza le motivazioni del reclamo avviando le eventuali azioni correttive di miglioramento derivanti da possibile non adeguatezza rispetto al modello organizzativo gestionale.

Per situazioni denunciate come "mal pratica" nei confronti dell'operatore La Cooperativa La Casa del Sole garantisce una visita di sopralluogo con supervisione da parte dell'infermiere professionale che esplica la mansione di infermiere/ valutatore con funzioni di Coordinamento.

La Cooperativa La Casa del Sole garantisce il fabbisogno formativo mediante l'organizzazione di giornate formative alla presenza del Legale rappresentante, del direttore sanitario, dei referenti al Coordinamento e del Coordinatore/valutatore, con la discussione dei protocolli come richiesti dalla DGR 2569. La Cooperativa mette a disposizione dell'intera Equipe i protocolli aggiornati depositati in sede allo scopo di

renderli accessibili. La Cooperativa tiene conto inoltre delle eventuali esigenze formative su richiesta del personale che compone l'equipe.

La Cooperativa La Casa del Sole accolto il reclamo ed analizzate le cause si impegna a darne tempestiva risposta monitorando nel tempo le azioni correttive come buon esito.

Nell' anno 2016 rispetto le prese in carico per assistenza infermieristica/medica, fisioterapica sono state gestiti 1 reclami.

La Cooperativa tiene conto di eventuali disservizi enunciati nel questionario di gradimento. Nell' anno 2016 la Customer Satisfaction ha prodotto i seguenti risultati

18. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO UTENTI ANNO 2017

1) Quanto si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute da chi svolge presso il suo domicilio le prestazioni erogate mediante il voucher socio-sanitario?

2) QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO IN MERITO AI TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO, DAL PRIMO CONTATTO

3) QUANTO TEMPO E' PASSATO DAL CONTATTO TELEFONICO ALLA PRIMA VISITA DOMICILIARE

4 QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO IN MERITO ALLE SPIEGAZIONI RICEVUTE DALL'OPERATORE SUL PIANO DI CURA?

5) HA AVUTO QUALCHE DIFFICOLTÀ A CONTATTARE TELEFONICAMENTE IL SERVIZIO DI COORDINAMENTO?

6) OGNI QUALVOLTA HA CONTATTATO TELEFONICAMENTE LA COOPERATIVA HA RICEVUTO RISPOSTA?

7) E' SODDISFATTO, IN GENERALE DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CHE LE È STATO OFFERTO A DOMICILIO (ORARI, TURNAZIONE DEL PERSONALE ETC..)

8) E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO CHE SI È CREATO CON IL PROFESSIONISTA CHE SI È MAGGIORMENTE OCCUPATO DI LEI?

9) QUALI PROFESSIONISTI SONO INTERVENUTI A CASA SUA?

10) DAL PUNTO DI VISTA PRATICO L'INFERMIERE HA SODDISFATTO LE SUE ESIGENZE?

11) DAL PUNTO DI VISTA PRATICO IL TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE

HA SODDISFATTO LE SUE ESIGENZE?

12) DAL PUNTO DI VISTA PRATICO IL MEDICO SPECIALISTA HA SODDISFATTO LE SUE ESIGENZE?

13) DAL PUNTO DI VISTA PRATICO L'OPERATORE SOCIO-SANITARIO HA SODDISFATTO LE SUE ESIGENZE?

14) COME VALUTA LA CAPACITÀ DEL SERVIZIO DI RISPONDERE AI PROBLEMI PIÙ IMPORTANTI CHE SI SONO PRESENTATI DURANTE IL PERIODO DI ASSISTENZA?

19. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OPERATORI ANNO 2017

1) ETÀ

2) SESSO

3) ANZIANITÀ DI SERVIZIO

4) PROFESSIONE

5) E' SODDISFATTO DELL'ACCURATEZZA E TEMPISTICADELLE INFORMAZIONI CHE LE GIUNGONO?

6) INFORMAZIONI IN MERITO AGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI

7) INFORMAZIONI RELATIVE AI PIANI ASSISTENZIALI

8) E' SODDISFATTO DELLA RELAZIONE INSTAURATA CON I SUOI RESPONSABILI?

9) IN BASE AL CARICO DI LAVORO ED ALLA COMPLESSITÀ DELLE PERSONE CHE DEVE ASSISTERE RIESCE A DEDICARE SPAZIO AL

LAVORO/DISCUSSIONE D'EQUIPE?

10) È SODDISFATTO DEL CLIMA RELAZIONALE E DEL COINVOLGIMENTO IN EQUIPE ?

11) LE È CHIARO QUALI SONO LE PERSONE RESPONSABILI/DI RIFERIMENTO PER LO SVOLGIMENTO DEL SUO LAVORO?

12) E' SODDISFATTO DEL GRADO DI COINVOLGIMENTO NEI PROCESSI DECISIONALI CHE RIGUARDANO IL SUO LAVORO?

13) E' SODDISFATTO DEL SUO AMBIENTE FISICO DI LAVORO?

20. RELAZIONE CON LA COOPERATIVA

Le relazioni della cooperativa variano a seconda dell'interlocutore. Per quanto riguarda i soci è stata offerta la possibilità di partecipare alle scelte strategiche della cooperativa, alla progettazione e programmazione del lavoro, alle attività effettive sia in modo retributivo che volontario; di utilizzare i servizi e ottimizzare gli scambi informali. Per quanto riguarda gli altri portatori di interesse ci sono stati scambi di informazione, coinvolgimento e partecipazione a progetti sul territorio volti allo sviluppo sociale territoriale.

20.1 MODALITA' DI COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONI

Ai soci sono stati notificati per tempo (almeno tre settimane prima) le date stabilite per le assemblee, il verbale delle assemblee appena redatto viene tempestivamente inviato per email. Per quanto riguarda il coinvolgimento degli altri portatori di interesse avviene tramite delle convocazioni, comunicate via email, a partecipare a delle riunioni e incontri con altre realtà sociali.

21. RELAZIONE SOCIALE

21.1 CAMBIAMENTI E EVOLUZIONE DELLA BASE SOCIALE

Nel corso del 2017 il numero dei soci è di 11 di cui 1 volontario a differenza dell'anno 2016 che erano 14 di cui un volontario

22 SERVIZI E ATTIVITA' SVILUPPATI IN RELAZIONE ALL'OGGETTO SOCIALE

22.1 PERSONALE OCCUPATO NEI DIVERSI SERVIZI

Alle attività della cooperativa soci e non soci (attività sanitaria domiciliari e ambulatoriali, comunicazione, gestione, coordinamento e amministrazione), nel corso del 2017 hanno collaborato: 13 infermieri, 2 fisioterapisti, 1 O.S.S (operatore sociosanitari), 1 direttore sanitario, 4 medici palliatori, 1 fisiatra, 1 geriatra, 1 psicologo, 1 nutrizionista.

22.2 INFORMAZIONE SULLA FORZA LAVORO

Il lavoro di coordinamento, amministrazione, gestione, comunicazione, programmazione etc... nell'anno 2017 è stato retribuito.

22.3 ALTRE FIGURE COINVOLTE NELL'ATTIVITA' DELLA COOPERATIVA

Sono coinvolte nelle attività della cooperativa: Un revisore contabile, un commercialista, uno studio di consulenti del lavoro, un medico per la sicurezza e l'igiene del lavoro, un medico per la medicina del lavoro.

23.1 BILANCIO ECONOMICO

		31/12/2017
A) VALORE DELLA PRODUZIONE		
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	A1	688.287
Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	A2	
Variazione di lavori in corso su ordinazione	A3	-
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	A4	-
Altri ricavi e proventi della gestione caratteristica, contributi in conto esercizio	A5	2.897
TOTALE A		691.184
B) COSTI INTERNI DI PRODUZIONE		
Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	B6	29.079
Per servizi	B7	313.019
Per godimento di beni di terzi	B8	19.200
Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	B11	-
Accantonamenti per rischi	B12	-
Altri accantonamenti	B13	-
Oneri diversi di gestione	B14	6.726
TOTALE B		368.024
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)		323.160
C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI		
Saldo gestione accessoria (ricavi accessori-costi accessori escluso C17)	C15+C16+C17bis+D18)-(C17bis+D19)	-
Saldo componenti straordinari (ricavi straordinari-costi straordinari) tranne eventuali liberalità	E20-E21	0
TOTALE C		-
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A-B+C)		323.160
Ammortamenti	B10	13.142
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO (A-B-/+C-Ammortamenti)		310.018
+ CONTRIBUTO ECONOMICO ATTIVITA' VOLONTARI (ore lavorate x remunerazione lorda oraria)		
VALORE AGGIUNTO GLOBALE (valore aggiunto globale netto + contributo volontari)		310.018
PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO		
A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE		
Personale dipendente	B9	192.114,00
Personale non dipendente	B7 (a)	128.457

B) REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE		
Imposte indirette	B14 (a)	
Imposte dirette	E22	0
C) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO		
Oneri per capitali a breve e lungo termine	C17	2.214
Interessi riconosciuti ai soci per risparmio sociale	C17 (a)	
Altri oneri per capitali a breve e lungo termine	C17 (b)	
D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE E DELL'AZIENDA		
Risultato d'esercizio – perdita		
Risultato d'esercizio – utile		-€ 12.767,00
Incremento riserva legale e altre riserve indivisibili		
3% fondo mutualistico		
Quote sociali – Dividendi		
F) LIBERALITA' ESTERNE		
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO		310.018,00

24. PROSPETTIVE FUTURE

Per l'anno 2018 abbiamo in programma queste azioni:

- Sviluppare ulteriori servizi sanitari sul territorio (ambulatori specialistici, servizi infermieristici e fisioterapici).

IL sottoscritto Giovanni Cilluffo legale rappresentante della cooperativa La Casa del Sole, consapevole delle responsabilità penali in caso di falsa dichiarazione attestata ai sensi dell'art 47 del D.p.r. 445/2000 la corrispondenza delle copie informatiche dei documenti allegati alla presente pratica ai documenti conservati agli atti della società'. Esente da bollo ex art 17 Dlgs 460/97 inserimento art 27 bis Dpr 642/72