



Bilancio Sociale attività 2019

Indice:

- 1 – Premessa e metodologia adottata
- 2 – Informazioni generali sull'ente: anagrafica, missione, credits
- 3 – Struttura di governo e amministrazione
- 4 – Persone che operano per l'ente
- 5 – Obiettivi e Attività svolte
- 6 – Situazione economico finanziaria





1 – Premessa e metodologia adottata

Il 04.07.2019 è stato pubblicato uno specifico Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali "Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore".

Tali Linee guida si applicano agli enti del Terzo Settore a partire dalla redazione del bilancio sociale relativo al primo esercizio successivo a quello in corso alla data della pubblicazione (ovvero al Bilancio Sociale 2020 da redigere nella primavera 2021).

Fondazione Speranza onlus, potrà rientrare nel novero degli enti del Terzo Settore e le disposizioni citate risultano pertanto le possono interessare in quanto, come previsto al punto, dell'allegato tecnico al D.L. *"... sono tenuti alla redazione del bilancio sociale i seguenti enti del Terzo Settore: gli enti del Terzo Settore con ricavi, rendite, proventi o entrate comunque denominate superiori ad 1 milione di euro (art,14, comma 1 decreto legislativo n. 117/2017).*

Pur non esistendo ancora l'obbligo normativo, prorogata la scadenza della norma a seguito alla pandemia Covid19, Fondazione Speranza Onlus ha ritenuto opportuno assumere le linee guida come un proprio indirizzo metodologico per migliorare ed ampliare la rendicontazione annuale che dal suo sorgere redige e presenta ai vari stakeholders: socio unico Uildm Verona, pazienti, dipendenti e collaboratori e divulga la rendicontazione ai finanziatori ed attraverso il sito istituzionale.

Quanto di seguito è illustrato, non è ancora un documento completo, ma rappresenta un avvicinamento a quanto indicato del D.L. citato.

Il Bilancio Sociale può essere definito come uno «strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione. Ciò al fine di offrire un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio». La locuzione «rendicontazione delle responsabilità dei comportamenti e dei risultati sociali ambientali ed economici» può essere sintetizzata utilizzando il termine anglosassone di «Accountability». Tale termine comprende e presuppone oltre ai concetti di responsabilità quelli di «trasparenza» e «compliance», «la prima... intesa come accesso alle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, fra cui gli indicatori gestionali e la predisposizione del bilancio e di strumenti di comunicazione volti a rendere visibili decisioni, attività e risultati... la seconda si riferisce al rispetto delle norme... sia come garanzia della legittimità dell'azione sia come adeguamento dell'azione agli standard stabiliti da leggi, regolamenti, linee guida etiche o codici di condotta».

Da tale definizione di bilancio sociale derivano alcune implicazioni:

- la necessità di fornire informazioni ulteriori rispetto a quelle meramente economiche e finanziarie;
- la possibilità data ai soggetti interessati, attraverso il bilancio sociale, di conoscere il valore generato dall'organizzazione ed effettuare comparazioni nel tempo dei risultati conseguiti.

In questo modo il bilancio sociale si propone di:

fornire a tutti gli stakeholders un quadro complessivo delle attività, della loro natura e dei risultati dell'ente;



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

2 – Informazioni generali sull'ente

2.1 Anagrafica

Fondazione Speranza onlus
Via Berardi, 51
37139 VERONA
Tel 045/8101650 – Fax 045/8101655
CF 93235800237

Fondazione Speranza ONLUS è una fondazione di partecipazione costituita ai sensi degli articoli 14 e seguenti del C.C, qualificata come Altro Ente del Terzo Settore.

2.2 Missione

Costituita da UILDM Verona ONLUS al fine di dotare il Centro di Riabilitazione Ambulatoriale di una sua soggettività giuridica autonoma così come richiesto dalla Regione Veneto, la Fondazione Speranza onlus opera nella provincia di Verona con continuità di servizio avviato dall'associazione,

Il Consiglio Direttivo di UILDM Verona nomina il presidente e i membri del Consiglio di Amministrazione della Fondazione Speranza ONLUS.

Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione è una struttura ex art. 246 legge 833/78 accreditata al Servizio Sanitario Nazionale (struttura sanitaria classificata "B/C4 – Centri e presidi di riabilitazione funzionale di disabili psichici, fisici e sensoriali – prevalenza parte ambulatoriale") per effetto dell'art. 17, 3° comma, della Legge regionale 3/96 e opera dal 1972 nel territorio della provincia di Verona in ottemperanza a quanto previsto dalle linee guida per le attività di riabilitazione del Ministero della Sanità del 07/05/1998, recepite dalla Regione Veneto e descritte nella DG. 253/2001.



2.3 Credits

Dal 2014 la Fondazione gestisce direttamente il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione.

Con Decreto Dirigenziale 532 dell'11.12.2018 l'Azienda Zero, su incarico della Regione Veneto, ha provveduto alla **conferma dell'Autorizzazione all'esercizio** della struttura extraospedaliera di riabilitazione funzionale di disabili psichici, fisici e sensoriali, a prevalenza parte ambulatoriale, ex art. 26 della legge n. 833 del 23 dicembre 1978, denominata Fondazione Speranza onlus, con sede operativa a Verona, via Aeroporto Berardi n. 51. L.R. 22/2002.

Con Decreto Dirigenziale 1201 del **14.08.2019** la Regione Veneto ha provveduto alla **conferma dell'Accreditamento istituzionale** ai sensi della L.R. n. 22 del 16 agosto 2002, quale soggetto titolare di struttura sanitaria private - presidi ex art. 26, legge n. 833 del 23 dicembre 1978 (class. BC4) - a valere dall'anno 2020.

3. Struttura di governo e amministrazione

Secondo lo Statuto gli organi sono:

- il Presidente,
- il Consiglio di Amministrazione,
- il Revisore Unico.

Le cariche si rinnovano ogni tre anni.

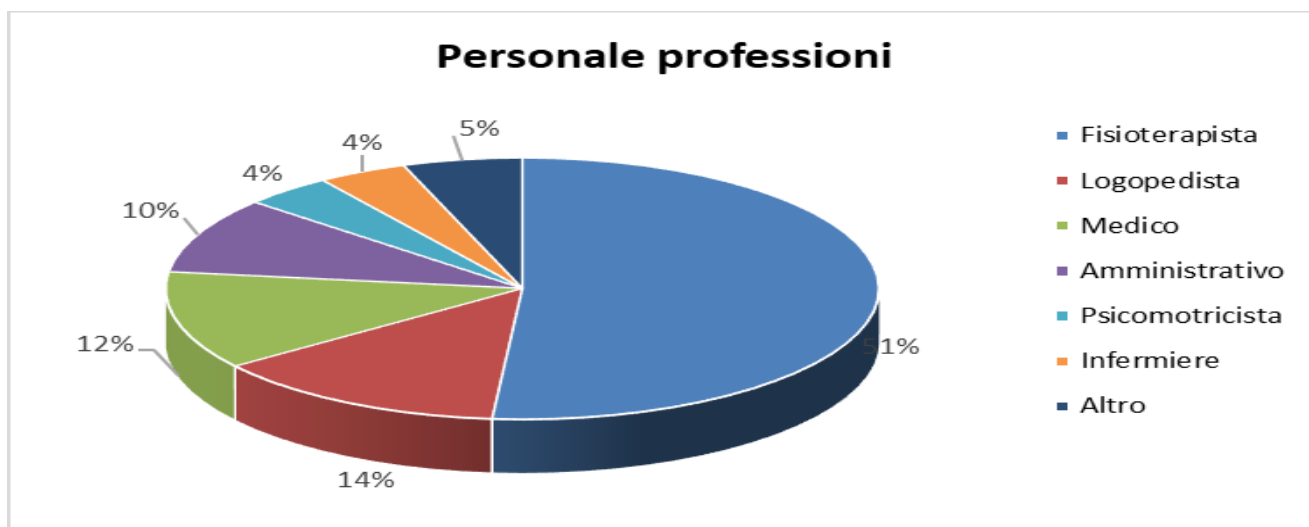
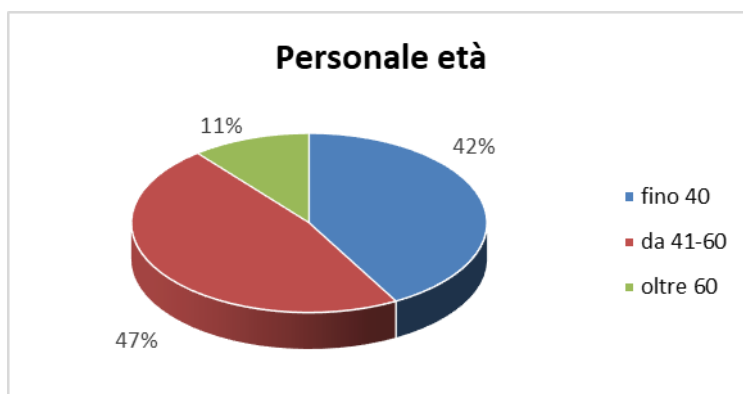
Il Presidente pro-tempore è il Dott. Piero Bresaola che funge anche da Direttore Generale del Centro.

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito 4 volte: il 29.01 - 07.05 - 30.07 - 21.11. Il Revisore Unico ha partecipato a 2 incontri e comunque è stato informato attraverso verbali e l'accesso alla documentazione.

4. Personale impiegato.

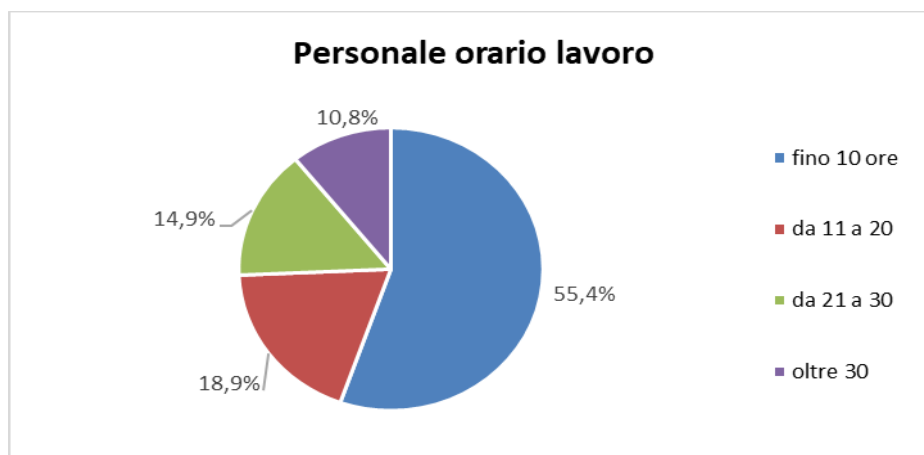
4.1 Tipologia

Femmine	43	58%
Maschi	31	42%
	74	



Tipologia contratto di lavoro

Dipendente	6	8,1%
Cococo	28	37,8%
Libera prof	40	54,1%
	74	



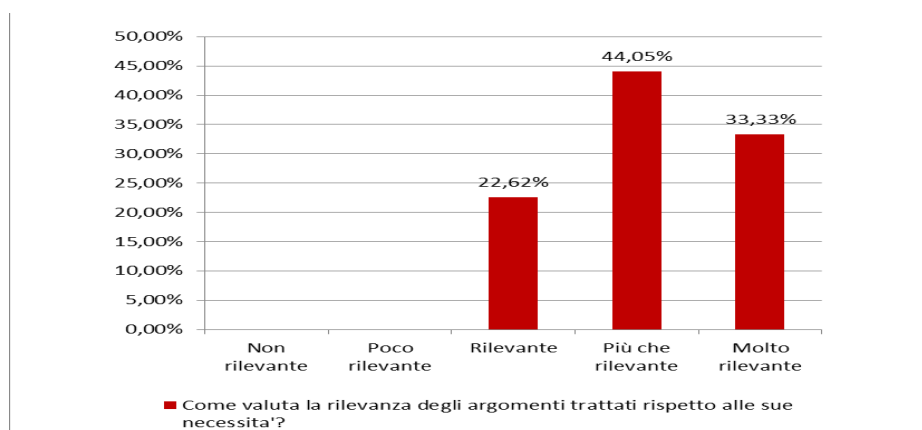


4.2 Aggiornamento professionale

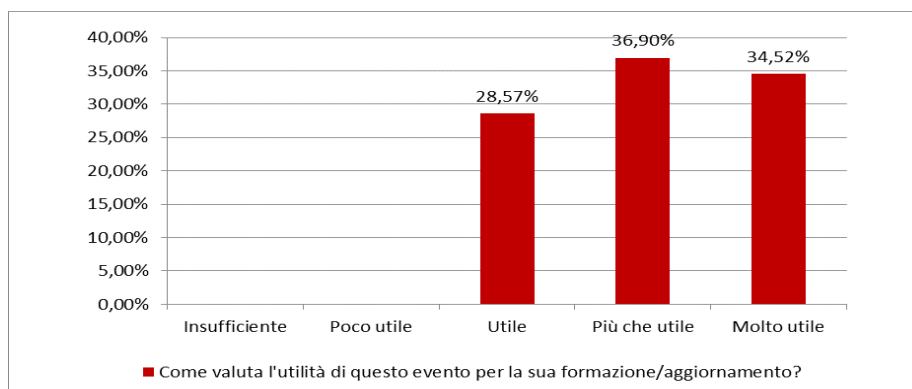
La Fondazione mantiene il costante impegno nel valorizzare il personale impiegato favorendo le professionalità coinvolte. L'aggiornamento professionale è un cardine dell'azione di qualità che il Centro e la fondazione ha ottenuto **l'Accreditamento "Standard regionale" ECM** con il decreto della Direzione Risorse strumentali SSR - CRAV della Regione Veneto n. 107 del 12.12.2016. Nel 2019 il Centro ha intensificato il suo impegno ed ha organizzato i seguenti corsi accreditati ECM:

Titolo	Data	N. con Crediti	N. senza Crediti	Crediti attribuiti
1) Comunicatori oculari e sistemi a controllo oculare	29/03/2019	17	0	9.6
2) Audit clinici delle malattie del motoneurone	8/4/2019 13/5/2019 03/06/2019	13	1	7.6
3) Gestione del rischio clinico dell'ammalato e dell'operatore	15/11/2019	20	0	13.3
4) Nuove tecnologie al servizio della riabilitazione neuromotoria	18/11/2019 25/11/2019 02/12/2019	16	2	7.8
5) Fondamenti di assistenza infermieristica nel paziente con malattia neuromuscolare	13/12/2019	18	0	6.4
TOTALE		84	3	44.7

I risultati ottenuti, in merito agli apprendimenti ed alla soddisfazione dei partecipanti, hanno ripagato l'impegno che il sistema di accreditamento richiede. Oltre il 77% dei partecipanti ha dato una **valutazione Buona/Ottima** dell'offerta formativa ricevuta.



L'aggiornamento professionale è ritenuto strategico al fine di garantire una qualità sempre costante del servizio con un riscontro positivo dei partecipanti. In merito all'efficacia dei corsi frequentati, oltre l'80% ritiene **molti efficaci i corsi ECM** realizzati.



4.3 Customer satisfaction

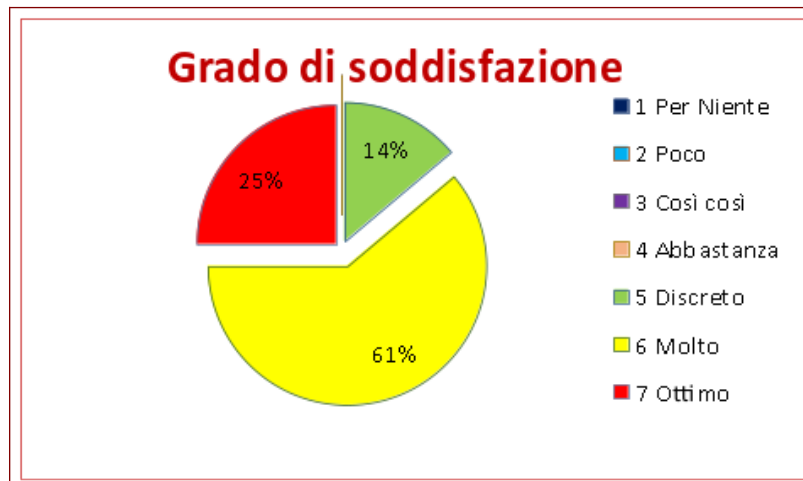
Tutto il personale sanitario viene incontrato annualmente per aggiornarlo in merito alle scelte che la Fondazione assume. Con l'occasione viene richiesto di formulare proposte sia migliorative dei servizi erogati che delle attività di aggiornamento. Viene altresì raccolto un questionario relativo alla soddisfazione in merito al servizio svolto.

Sesso		
Femmine	23	63,9%
Maschi	13	36,1%
	36	

Professione		
Fisioterapista	27	75,0%
Logopedista	5	13,9%
Altro	4	11,1%

L'insieme dei collaboratori professionali sanitari ha una anzianità professionale elevata: una forza lavoro professionale e con esperienza.

Anzianità professionale		
0-5 anni	2	5,6%
6-10 anni	8	22,2%
11-20 anni	11	30,6%
+21 anni	15	41,7%
	36	



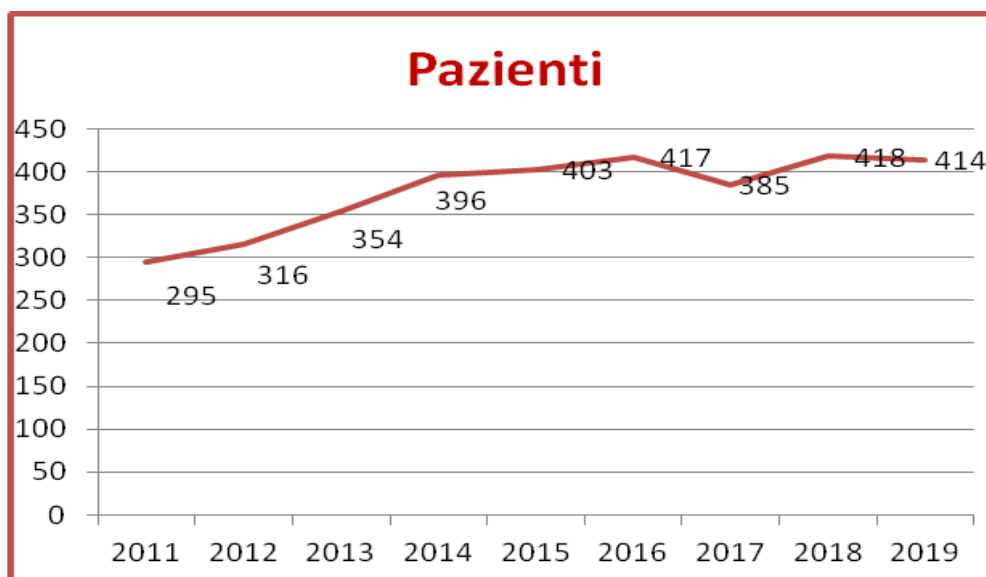
5 Obiettivi ed Attività svolte del 2019 (in sintesi)

Centro di Riabilitazione Ambulatoriale

Il Centro eroga prestazioni sanitarie di riabilitazione intensiva ed estensiva ed accoglie soggetti in età evolutiva e adulta affetti da patologie neuromuscolari (quali distrofie muscolari, atrofie muscolari, sclerosi laterale amiotrofica ecc.) e/o da altre malattie invalidanti. Per i pazienti accolti vengono predisposti piani di intervento individuali che tengano conto della persona con disabilità nella sua globalità.

L'ambulatorio è dedicato allo svolgimento delle valutazioni multiprofessionali che sottendono alla presa in carico ed alla verifica del progetto riabilitativo individuale, necessarie ad elaborare e verificare gli obiettivi ed il programma relativi ai progetti riabilitativi delle singole persone in assistenza.

Si vogliono di seguito presentare alcuni dati statistici che possono meglio comprendere l'insieme delle prestazioni a favore delle 414 **persone con disabilità** seguite dal Centro Riabilitativo nell'anno 2019. Pressoché costante il numero di pazienti in carico rispetto all'anno precedente mentre in calo il numero di prestazioni per ogni singolo paziente negli ultimi tre anni.



L'insieme delle prestazioni erogate nel 2019 sono **24.956**:

AULSS 9	24.273	97,3%
Altre ULSS Veneto	643	2,6%
Extra Veneto	40	0,1%
Totale	24.956	100,00%

Suddivisione pazienti per tipologia

ASSISTITI		% SU TOTALE	IN VAM INV	IN VAM NON INV	TOT. INV	% IN VAM INVA	% IN VAM NON INVA	% IN VAM TOTALE
Distrofie muscolari	125	30,2%	11	23	34	8,8%	18,4%	27,2%
SLA - Sclerosi laterale amiotrofica	63	15,2%	20	15	35	31,7%	23,8%	55,6%
Atrofie muscolari spinali	34	8,2%	1	3	4	2,9%	8,8%	11,8%
Altre patologie	192	46,4%	4	21	25	2,1%	11,0%	13,1%
TOTALE	414	100%	36	62	98		23,7%	

Prestazioni erogate in relazione per gruppi di patologie:

Patologie	ambu	dom	Tot.	prestazioni erogate pazienti in vam		Tot. Prest. Vam	% utilizzo prestazioni pazienti in vam
				ambu	dom		
Distrofie muscolari	2.426	6.196	8.622	1697	1.046	2.743	31,8%

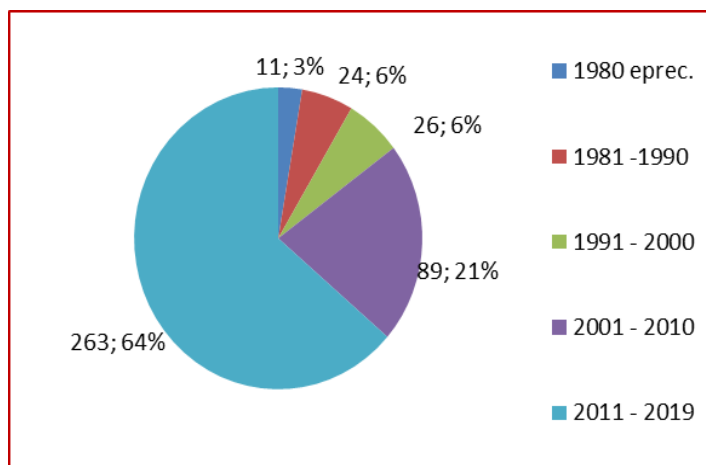


SLA - Sclerosi laterale amiotrofica	834	3.394	4.228	456	2.659	3.115	73,7%
Atrofie muscolari spinali	806	1.626	2.432	109	267	376	15,5%
Altre patologie	3.128	6.546	9.634	1106	503	1.609	16,5%
totale	7.194	17.762	24.956	3.368	4.475	7.843	

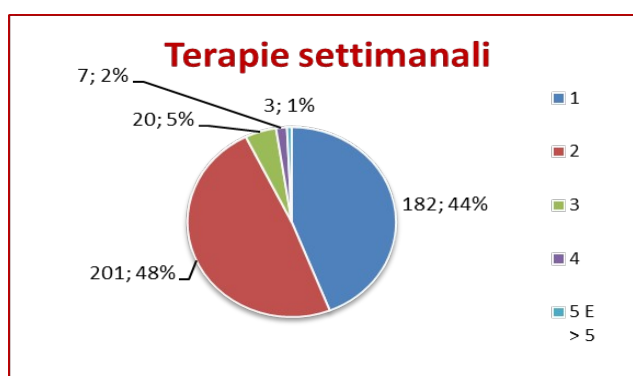
Prestazioni erogate per gruppi di patologie:

patologie	FKT	LOGOPED	INFERM	PSICOM	PSICOL	TOTALE	% TOTALE PREST.
Distrofie muscolari	8.011	379	0	216	16	8.622	34,60%
SLA - Sclerosi laterale amiotrofica	3.234	485	277	0	350	4.346	17,44%
Atrofie muscolari spinali	2.309	98	0	0	25	2.432	9,76%
Altre patologie	8.463	820	92	149	32	9.556	38,19%
totale	22.017	1.782	369	365	423	24.956	

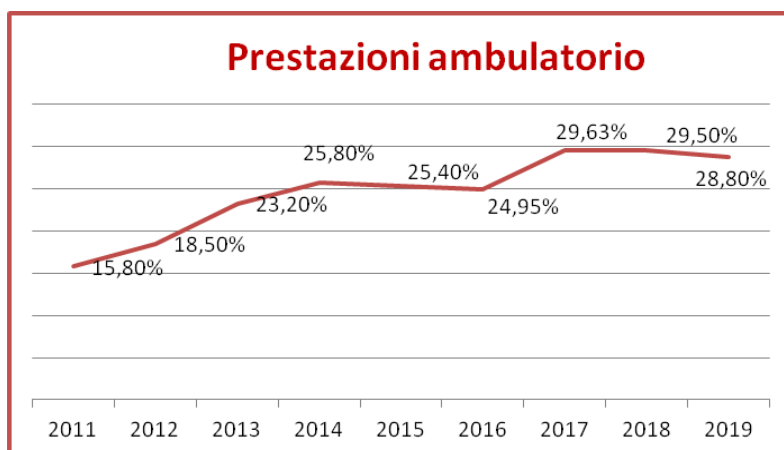
Inizio terapie



Persone e numero di terapie settimanali:



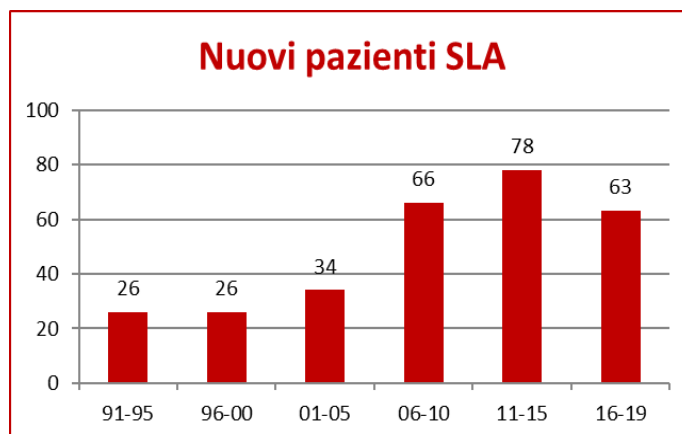
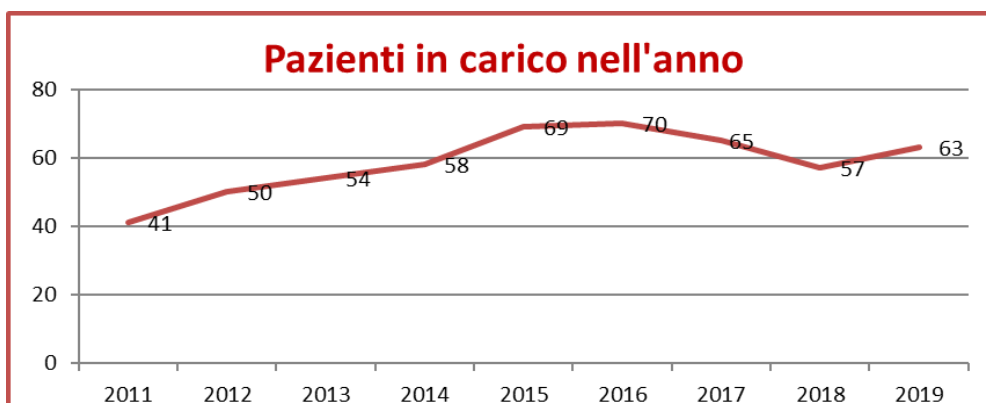
In calo le prestazioni ambulatoriali a seguito di un preciso indirizzo operativo di riportarle attorno al 25-27% delle prestazioni totali.



Al fine di migliorare il proprio servizio, il Centro Riabilitativo ha dato seguito ad alcuni progetti innovativi che sono stati adottati quali miglioramenti: l'adozione di specifiche "Scale di valutazione" ed il progetto "GESPE – Gestionale Speranza".

Pazienti con SLA

Negli anni sono aumentati le richieste di persone colpite da SLA. 304 sono i pazienti SLA presi in carico dal Centro di Riabilitazione dal suo sorgere.





Dopo la recente flessione negli ultimi anni, nel 2019 il numero dei pazienti è tornato ai livelli 2017.

Servizi offerti

Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione offre supporto sanitario alle persone affette da malattie neuromuscolari attraverso:

Supporto psicologico: su appuntamento richiesto dai pazienti o dai loro famigliari per un numero di 350 **colloqui**. La psicologa dott. Chiara Castiglioni partecipa al gruppo di professionisti di AISLA che si incontra periodicamente.

Presso il Centro il supporto psicologico, insieme all'incontro con l'assistente sociale, viene offerto nel momento dell'accoglienza, al primo appuntamento, di solito nel momento della visita fisiatrica e della definizione del piano terapeutico. Prosegue con la presa in carico psicologica sia del malato che del caregiver o dell'intero nucleo familiare, con cadenza quindicinale. La funzione della psicologa è utilizzata nella facilitazione e nella gestione dei momenti di equipe multidisciplinare.

La modalità di confronto multidisciplinare si è dimostrata fondamentale da quando è stato attivato il progetto UIDCA che ha visto la sperimentazione di una modalità di presa in carico dei pazienti SLA con insufficienza respiratoria a domicilio e coinvolto nella cura domiciliare diverse figure professionali oltre al fisioterapista e alla logopedista, come il medico anestesista, la psicologa, il neurologo, l'assistente sociale.

Sulla scorta dell'esperienza del progetto, la Fondazione ha maturato un modello/protocollo che ha quale fonte ispiratrice quanto l'associazione AISLA indica in merito alla SLA. La SLA è una malattia rara, complessa, dalle cause ignote e al momento inguaribile. La missione di coloro che intendono occuparsi di pazienti con SLA è supportare le persone malate e i loro famigliari, con l'obiettivo di ottenere la migliore qualità di vita possibile, promuovendone la tutela, l'assistenza e la cura.

La sperimentazione ha portato ad una prassi consolidata di una modalità di lavoro multidisciplinare, con momenti di incontro e confronto con la rete dei Servizi pubblici del territorio.

Supporto infermieristico: 277 sedute infermieristiche annuali

Supporto fisioterapico: 3.234 sedute fisioterapiche annuali

Supporto logopedico: 485 sedute logopediche annuali

Prescrizione di comunicatori per le persone affette da SLA. Inserimento tra i Servizi di Riabilitazione Collegati con nota Regione Veneto 570578 del 31.12.2013.

5.2 Interventi nell'area veneziana: ULSS 3 Serenissima.

In virtù della gara indetta dapprima dall'ULSS 12 di Mestre, la Fondazione gestisce servizi riabilitativi nel territorio veneziano ampliati nell'ex ULSS 13 di Mirano e dal 2017 anche nel territorio di Chioggia.

Per Venezia e Mirano si avvale di Protos Abilita, per Chioggia con la UILDM locale per la gestione dei servizi nei territori interessati. A Protos e Uildm Chioggia, Fondazione Speranza, riconosce i costi sostenuti.

Nel 2019 sono stati realizzati i seguenti interventi:

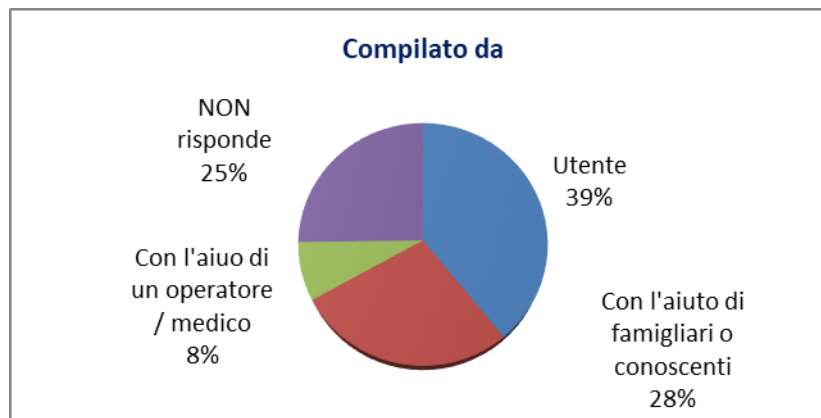


337 le visite fisiatriche, 12.576 le prestazioni di rieducazione funzionale, 1.576 gli interventi di terapia occupazionale e 1.221 le prestazioni di logopedia agli adulti mentre 816 quelle con i minori per un totale di 16.526 prestazioni nell'area veneziana.

Una iniziativa straordinaria per un paziente di Bolzano, domiciliato a Verona, con 48 prestazioni erogate complessivamente riconosciute dall'azienda sanitaria locale.

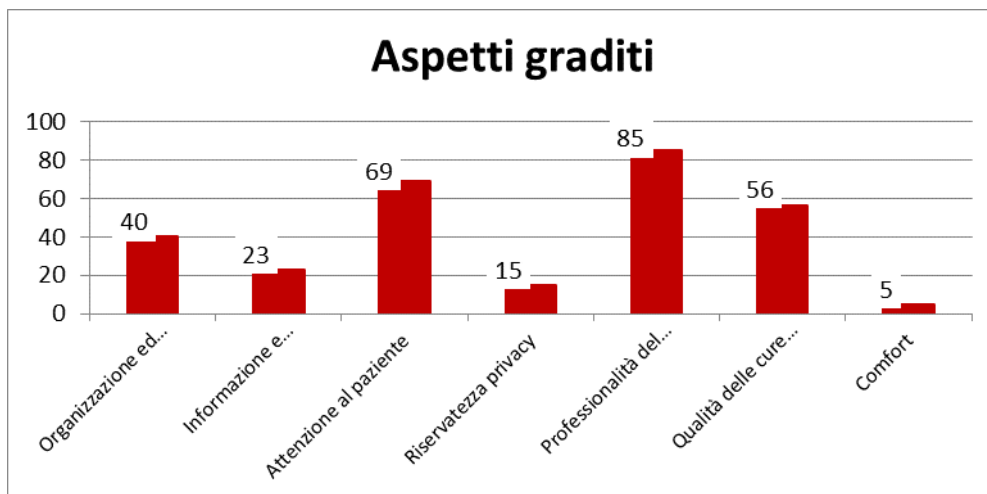
5.3 Customer satisfaction pazienti

In continuità con il Sistema Qualità adottato e in coerenza con quanto previsto per l'Accreditamento delle strutture, il Centro ascolta il modo formale attraverso un questionario strutturato i pazienti. 115 pazienti hanno riconsegnato il questionario compilato per la maggior parte dei casi dal paziente stesso.



In generale, analizzando i vari item, vi è una soddisfazione buona del servizio offerto tanto che quasi tutti consiglierebbero il Centro ad altri.

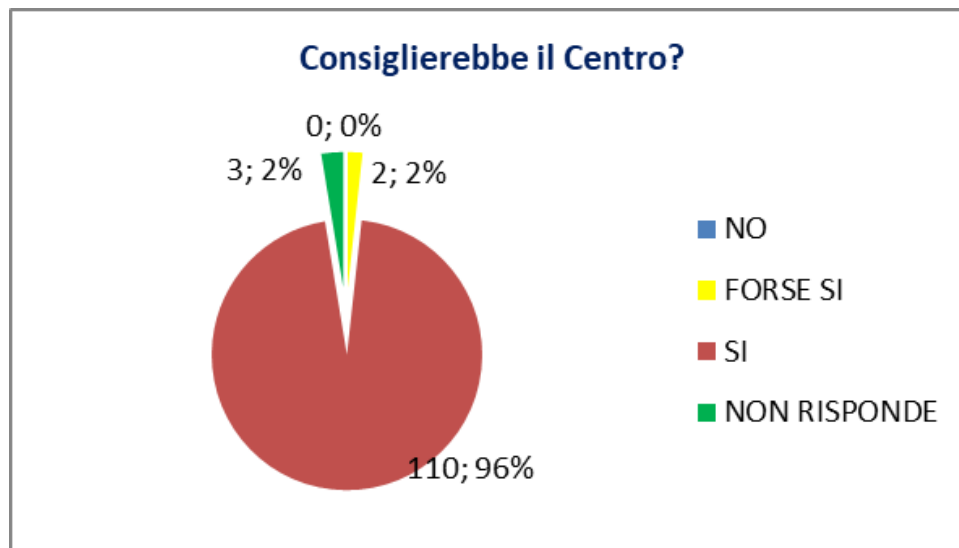
Gli aspetti maggiormente graditi sono: la "Professionalità del personale", l'"Attenzione al paziente" e la "Qualità delle cure ricevute".



Solo il 30% dei pazienti presenta critiche al servizio, occasione di miglioramento per il Centro. Esse riguardano per il 33% difetti di comunicazione ed il 24% il comfort.

Alta la soddisfazione nel servizio di Prenotazione, nell'assistenza medica ricevuta mentre un 25% ritiene troppo lungo il tempo di attesa per le visite.

20 sono i nuovi pazienti che hanno risposto al questionario: tra essi il 50% è arrivato tramite medico ospedaliero. Molto soddisfatti dei servizi ricevuti.



5.4. Le politiche della qualità

La Fondazione ha in essere specifiche politiche della qualità che si fonda sulle seguenti priorità:

- priorità assoluta rivolta al benessere ed alla qualità di vita della persona; l'intervento



sanitario riabilitativo, mirato al recupero ed alla conservazione delle residue capacità motorie e respiratorie, sempre accompagnato ed intrecciato con interventi di sostegno psicologico e sociale, rivolti anche alle famiglie;

- applicazione e revisione periodica della Carla dei Servizi;
- svolgimento prevalente dell'attività riabilitativa in forma domiciliare in considerazione delle difficoltà e dei disagi che incontra la maggior parte delle persone con disabilità (con gravi menomazioni motorie e costretti in carrozzella) per raggiungere gli ambulatori della sede;
- organizzazione di convegni e corsi di formazione anche quale Ente Organizzatore di Formazione del sistema ECM Veneto;
- rafforzamento dei rapporti con la Regione del Veneto, per la gestione organizzativa e finanziaria del servizio riabilitativo, tramite il "Coordinamento dei Centri Riabilitativi";
- miglioramento continuo nell'organizzazione dei servizi prestati attraverso la revisione annuale delle politiche e delle procedure operative e l'intervento con piani di miglioramento in itinere individuati quali urgenti;
- utilizzo del sistema di Accreditamento istituzionale Regionale per gli aspetti peculiari del servizio sanitario;
- attivazioni di piani di miglioramento qualitativo attraverso l'introduzione, a partire da un livello sperimentale, di forme di riabilitazione virtuale e di servizio a domicilio integrati con le strutture ospedaliere.

Indicatori di qualità

TEMPI: I tempi di attesa per la prima visita sono di circa 20 giorni mentre la presa in carico avviene in circa 40 giorni salvo situazioni di straordinarietà, per esempio, qualora venga superato il tetto dei volumi autorizzati dalla Regione Veneto.

DOCUMENTI: Al momento della presa in carico viene predisposto dal medico specialista fisiatra un piano riabilitativo che viene consegnato al paziente e al suo medico curante.

SODDISFAZIONE: Periodicamente viene somministrato ai pazienti un questionario di gradimento per verificare la qualità del servizio erogato e gli eventuali punti di miglioramento.

6 Situazione economico finanziaria

La Fondazione opera con risorse pubbliche in quanto i servizi attivati dal Centro ambulatoriale di Riabilitazione godono del sostegno da parte della Regione Veneto principalmente ed in via residuale all'AULSS 3 Serenissima, per servizi assegnati nella provincia di Venezia.

Nel 2019 non sono state effettuate raccolte fondi, attività di sollecitazione al pubblico svolta dall'associazione Uildm Verona onlus, socio unico della fondazione.

Non sono state rilevate particolari criticità ed i risultati economici, bilancio in estratto, sono pubblicati sul sito istituzionale. Si riportano in sintesi i dati del 2019:

CONTO ECONOMICO SINTETICO AL 31.12.2019

Oneri da attività tipiche		1.934.569
<i>Personale</i>	1.223.362	
<i>Costi Convenzione AULSS 3 Serenissima</i>	649.906	
<i>Altri oneri tipici</i>	61.300	
Oneri da attività accessorie		2.856
Oneri finanziari e patrimoniali		107.165
Oneri di supporto generali		43.142
Imposte e tasse		34.125
TOTALE ONERI		2.121.048
Proventi e ricavi da attività tipiche		2.002.631
<i>Prestazioni di servizi con Regione Veneto</i>	1.343.018	
<i>Convenzione AULSS 3 Serenissima + BZ</i>	659.613	
Proventi da attività accessorie		550
Proventi finanziari e patrimoniali		119.220
TOTALE PROVENTI		2.122.401
AVANZO DI ESERCIZIO		553

Verona, 5 giugno 2020

Il Presidente