

**Associazione
Gigi Ghirotti
Genova**



**Bilancio Sociale
2020**

Sommario

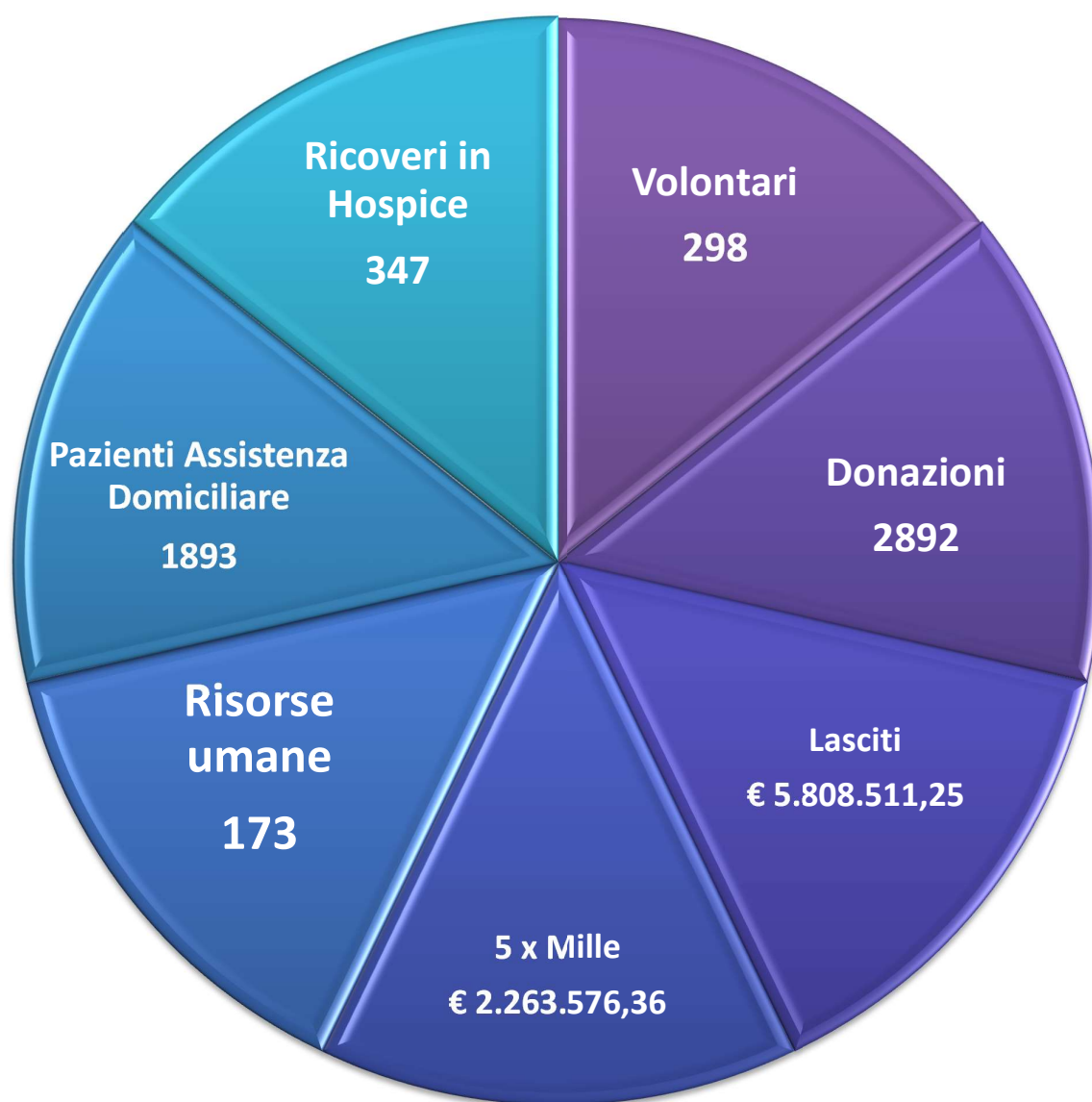
PARTE 1 – Introduzione	5
1.1 Le Aree di intervento	6
1.2 Nota metodologica	7
1.3 Introduzione	7
PARTE 2 – La nostra Associazione	9
2.1 La nostra storia – 34 anni con l’Associazione	9
2.2 La nostra identità	10
2.3 La Missione e il contesto.....	11
2.4 I Valori dell’Associazione.....	13
2.5 Il Codice Etico.....	15
2.6 Cosa pensano di noi	17
PARTE 3: la Governance	18
Organigramma 2020	18
L’Assemblea dei Soci	18
Il Consiglio Direttivo	19
Il Presidente	20
Il Collegio dei Revisori	20
L’Organismo Di Vigilanza.....	20
3.1 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - Sustainable Development Goals (SDG’S).....	21
3.2 Gli Stakeholders (o i portatori di interesse).....	23
PARTE 4 – Organizzazione	24
4.1 Le Risorse Umane.....	24
4.2 Donatori e Promozione	29
4.3 I Volontari.....	33
I Volontari nelle Funzioni Direttive	36
I Volontari nell’Assistenza Domiciliare.....	36
I Volontari in servizio in Hospice.....	36
I Volontari e l’Alzheimer Cafè	36
I Volontari nella promozione e Ricerca Fondi.....	36
Volontariato e servizi socialmente utili.....	36
PARTE 5 – Le strutture	38
Gli Uffici.....	39
Gli Hospice	39
I poli di distribuzione farmaci, presidi e ausili.....	41

Le dotazioni informatiche	43
PARTE 6 – Il Valore Creato	44
6.1 La Formazione	44
Formazione e supervisione dei volontari.....	45
6.2 L’Assistenza Domiciliare.....	46
Dati Globali sull’Assistenza Domiciliare Cure Palliative	47
Analisi di dettaglio dell’Assistenza Domiciliare Cure Palliative.....	47
Assistenza domiciliare ai pazienti HIV.....	51
6.3 Gli Hospice: analisi delle assistenze	54
6.4 La Farmacia	62
6.5 Customer Satisfaction– Assistenza Domiciliare	64
6.6 Customer Satisfaction– Hospice	64
6.7 Qualità.....	69
6.8 Le Convenzioni nel Territorio.....	72
6.9 I Fornitori.....	74
6.10 Analisi dei costi e dei ricavi.....	75
6.11 I risultati dell'anno.....	77
PARTE 7 - Obiettivi futuri.....	81
COME ESSERE AL NOSTRO FIANCO	84

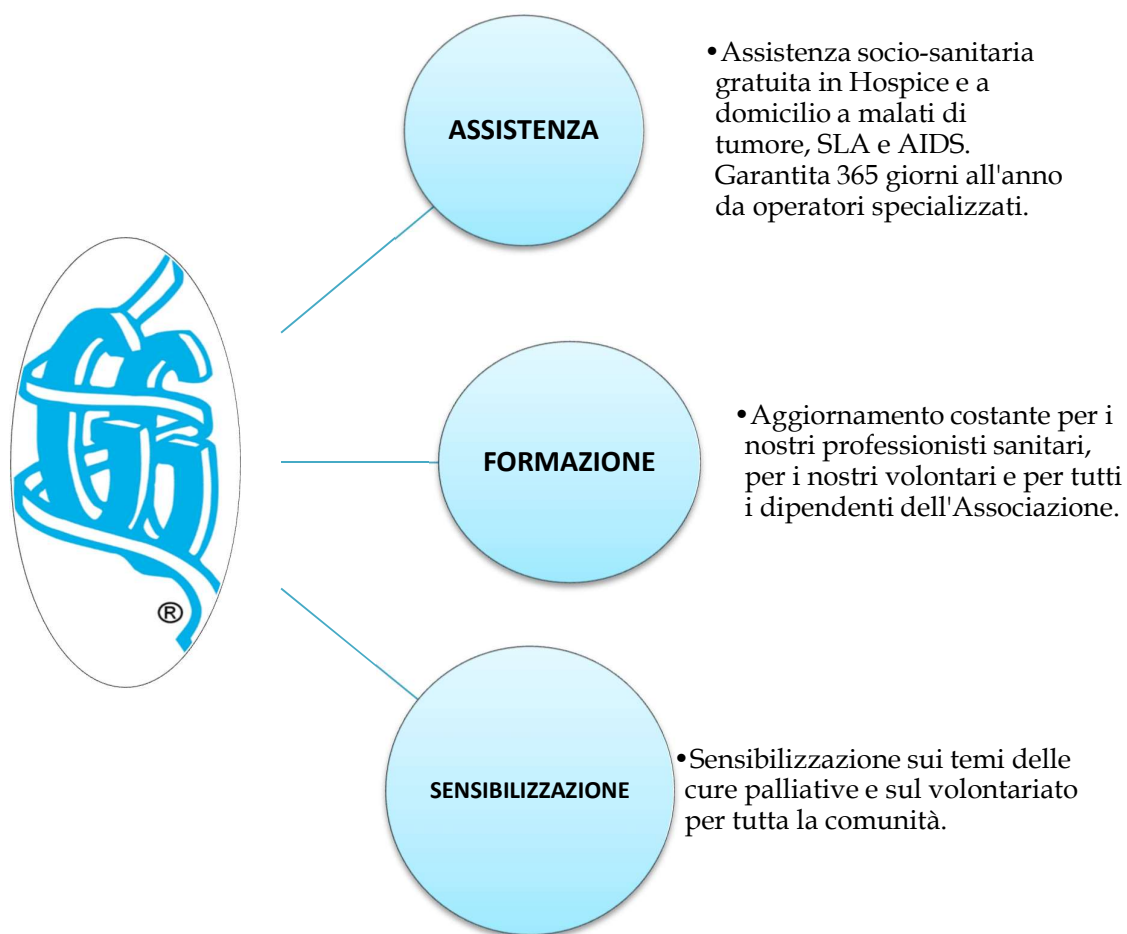


PARTE 1 - Introduzione

I NUMERI DELL'ASSOCIAZIONE NEL 2020



1.1 Le Aree di intervento



1.2 Nota metodologica

Il bilancio sociale dell'Associazione Gigi Ghirotti - Genova rappresenta uno strumento efficace per la trasmissione in maniera chiara e trasparente delle attività, dei valori, dei risultati e degli obiettivi della nostra organizzazione - raggiunti e da raggiungere - nell'anno 2020.

Questo documento, in particolare, è stato redatto ispirandosi alle direttive emanate dal Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019, recanti le indicazioni per l'adozione delle Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore.

Il format del "Bilancio Sociale" torna ad essere pubblicato dall'Associazione, così come era già stato fatto dal 2009 al 2019, con l'intermezzo nell'anno 2018 dell'"Integrate Reporting" realizzato in collaborazione con l'Università degli Studi di Genova.

L'obiettivo principale di questa esposizione sarà quello di comunicare a tutti i portatori di qualsiasi interesse rivolto all'Associazione (i cd. "stakeholders") i risultati dell'organizzazione, e le risposte fornite alle loro attese.

Particolare attenzione è posta nel mostrare l'impatto sociale che viene creato nei confronti della comunità, introducendo, tra i temi della riclassifica del bilancio, quella prevista nella Gazzetta Ufficiale numero 102 del 18/04/2020, in attuazione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore, emanate con D. Lgs. del 4 luglio 2019.

1.3 Introduzione

Il benessere psicologico degli operatori sanitari coinvolti nella pandemia da virus Sars - Covid 2 è oggetto di attenzione da parte dell'Istituto Superiore di Sanità che sottolinea l'importanza di promuovere strategie atte a proteggere gli operatori sanitari dal rischio dello sviluppo di stress lavoro correlato e burnout.

Tra le indicazioni suggerite dal rapporto ISS del 07.05.2020 viene segnalata la promozione di un ambiente che favorisca scambi comunicativi e supporto sociale e la predisposizione di strategie di monitoraggio del benessere del personale.

A tale proposito è stato proposto agli operatori dell'Hospice Bolzaneto di esprimere i propri vissuti riguardo l'impatto della pandemia Covid- 19 sul lavoro utilizzando come strumento di elaborazione la narrazione scritta.

Nel mese di maggio 2020 medici, infermieri, OSS, fisioterapisti e psicologi sono stati invitati a compilare un questionario riguardante tale cambiamento ed a esprimere liberamente i propri vissuti attraverso "pensieri in scatola", ossia un vero e proprio contenitore in cui poter inserire le proprie riflessioni.

Il 1° effetto del Covid – 19 in Hospice è dato dalla mancanza di figure professionali e non (ad esempio: musicoterapeuta, pet therapist e volontari) che a causa delle direttive legate al Covid – 19 non hanno accesso in Hospice.

Le 50 parole più impiegate dagli operatori sono state inserite in una "nuvola di parole" ossia una rappresentazione visiva. Nello specifico, la più utilizzata dagli operatori in assoluto è "paziente" e questa sembra esprimere il concetto di centralità del paziente in cure palliative.

Gli operatori hanno individuato la dimensione relazionale e comunicativa come quella che ha subito il cambiamento maggiore, facendo riferimento in particolare alla mancanza di contatto fisico e di comunicazione con i pazienti e i caregiver che in base alle direttive hanno accesso ridotto in struttura: *"si è modificata la modalità relazionale, il contatto, la parola, il tempo, la vicinanza..."*

La dimensione assistenziale viene riportata dagli operatori soprattutto attraverso il riferimento all'utilizzo dei DPI e il cambiamento nelle dimensioni tempo e spazio, in particolare con la necessità di ridurre i tempi assistenziali per diminuire il rischio di contagio: *"l'uso specifico di DPI ha causato condizioni fisiche affaticanti"*.

L'emozione più citata in assoluto dagli operatori è quella della paura, anche vista come elemento unificante: *"noi e i pazienti viviamo la stessa ansia e paura per il Covid, e ciò ci pone più vicini"*.

Diversi operatori fanno riferimento alla necessità di un cambio di atteggiamento per potersi adattare alle nuove circostanze. Alcuni operatori considerano la formazione come una risorsa.

È stato chiesto agli operatori di individuare un'immagine metaforica del periodo della pandemia. Le immagini indicate hanno a che fare con il concetto di sospensione (bolla sospesa nell'aria, pausa, tempo di attesa, silenzio assordante), impedimento (ad esempio grata, muro, mancanza d'aria), passaggio, pericolo.

Il lavoro "Riflessioni sull'impatto del Covid-19 in Hospice: le parole degli operatori", presentato dall'Hospice di Bolzaneto ha ricevuto il terzo premio della SICP, Società Italiana di Cure Palliative.

PARTE 2 – La nostra Associazione

2.1 La nostra storia – 34 anni con l'Associazione

Nel 1984 il Prof. Franco Henriquet, anestesista e rianimatore presso l'Ospedale S. Martino, ottiene l'istituzione di un servizio di terapia del dolore oncologico. Nello stesso anno nasce, come Sezione Ligure del Comitato Nazionale Gigi Ghirotti, l'"Associazione Gigi Ghirotti di Genova". Dopo tre anni, nel 1987, questa prima realtà viene chiusa e da parte di un gruppo di volontari viene costituita l'"Associazione Gigi Ghirotti di Genova", avente autonoma personalità giuridica, con l'obiettivo di svolgere attività di assistenza domiciliare ai malati di tumore successivamente esteso, nel 1994, anche ai pazienti AIDS e di SLA. Nel 1988 l'Associazione viene registrata quale "associazione giuridicamente riconosciuta" e, via via con l'evoluzione della normativa, è stata iscritta nel Registro Regionale del Volontariato e riconosciuta come ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale), operante nell'ambito sanitario.

L'Associazione Gigi Ghirotti attualmente si occupa:

- dello studio del dolore oncologico e dell'assistenza socio-sanitaria del malato in fine vita;
- dello studio delle cure palliative e della loro applicazione;
- dello svolgimento di attività di assistenza domiciliare e della gestione di due Hospice a favore di malati oncologici in fase terminale, di malati di AIDS e di SLA.

L'Associazione opera in tutto il territorio della Asl 3 "Genovese", sia attraverso l'attività di operatori sanitari "a domicilio", che attraverso le cure palliative nei due Hospice, uno a Genova Albaro, e l'altro a Genova Bolzaneto. L'obiettivo è sempre stato quello di assicurare il miglior livello assistenziale per garantire un'elevata qualità di fine vita, curando la dimensione globale del malato e della sua famiglia con personale altamente qualificato. Essa promuove l'estensione della terapia del dolore e delle cure palliative, finalizzate al controllo del dolore e degli altri sintomi, allo scopo di preservare la migliore qualità della vita quando la malattia non risponde più alle terapie aventi come scopo la guarigione.

È su questa linea che l'attività dell'Associazione si è estesa dai malati oncologici a quelli di AIDS e, negli ultimi anni, a quelli con gravi sindromi neurologiche, tra le quali pazienti con la Sclerosi Laterale Amiotrofica (SLA), con gravi insufficienze d'organo in fase di irreversibilità.

L'Associazione nel 2002 ha aperto il primo Hospice, a seguito di autorizzazione e di concessione, da parte della Asl 3 "Genovese", di un piano dell'immobile dell'ex Ospedale Carolina Pastorino di Bolzaneto.

Nel 2010 ha inaugurato il secondo Hospice, a seguito di autorizzazione da parte della Asl 3 "Genovese" e di concessione trentennale da parte della Fondazione Carige di un immobile nel levante cittadino, in Via Montallegro 50.

Dal 2006 l'Associazione si è impegnata per il ritiro dei farmaci integri e inutilizzati dalle famiglie al fine di poterli distribuire ad altre persone che necessitano di cure. Il maggior impegno su questo argomento è quello di evitare lo spreco economico che si verifica quando, terminate le cure, i farmaci vengono eliminati con i rifiuti.

L'attività dell'Associazione, progressivamente sostenuta da diversificate figure professionali, negli anni porta alla stipula di Convenzioni con la Asl 3 "Genovese", dalla quale riceve contributi finalizzati a garantire adeguata assistenza in cure palliative a domicilio e in Hospice.

Tali convenzioni sono seguite da altre due riferite all'assistenza ambulatoriale a pazienti affetti da patologie ematologiche, immunologiche e rare ed alla consulenza neurologica a pazienti SLA.

La sede legale è sita in corso Europa 50/9. Quella amministrativa in Corso Europa 48/11.

2.2 La nostra identità

Le Cure Palliative sono materia complessa e multidisciplinare.

I nostri Medici sono in grado di "captare" tutti gli aspetti del dolore "totale" per individuare le terapie non solo farmacologiche più adatte e pianificare l'assistenza insieme a tutta l'equipe.

I nostri Infermieri lavorano continuamente e di frequente anche fisicamente accanto al medico per costruire un Piano Assistenziale personalizzato e condiviso con paziente e familiari.

I nostri Psicologi sono sempre più necessari sia per la persona malata che per la famiglia, in tutte le fasi della assistenza e del lutto.

Gli Operatori Socio Sanitari svolgono sempre un ruolo delicatissimo nella cura del malato, operando nel rispetto della dignità persona, anche quando la malattia trasforma il corpo in modo inesorabile, corpo che a volte la persona stessa non riconosce o non vuole più riconoscere.

I Fisioterapisti svolgono con delicatezza e intelligenza un compito che non è quasi mai riabilitativo ma rivolto al mantenimento di funzioni e movimenti che migliorino la qualità di vita.

Gli Operatori del Coordinamento Attività Assistenziale sono di frequente il primo approdo nelle segnalazioni da parte del familiare o del medico di famiglia: compito delicato, telefonico e di presenza, per tranquillizzare e fornire tutte le informazioni di base.

I Volontari, importante anello di congiunzione fra la famiglia e gli operatori sanitari, sono presenti con discrezione ed accompagnano con empatia la persona malata ed i suoi familiari, cercando di facilitare il cammino della famiglia, anche negli aspetti più pratici, nelle incombenze quotidiane. Con questa premesse, gli obiettivi che l'Associazione persegue sono:

- formazione continua, qualificata ed efficace che l'Associazione offre e garantisce ad operatori e volontari;

- assoluto rispetto della dignità della persona malata, come valore prioritario in tutto il percorso assistenziale;
- risposta tempestiva alle richieste di attivazione delle assistenze;
- garanzia della continuità assistenziale nel gravoso percorso di malattia;
- sostegno attivo al carico psicofisico delle famiglie fornendo anche ricoveri di sollievo negli Hospice.

2.3 La Missione e il contesto

Il concetto di cura palliativa deriva dal termine latino "pallium", che significa "mantello", "protezione". In inglese invece, vengono tradotte come "Palliative Care", dove la parola "Care" sta a significare "cura", ma in senso più ampio può anche voler dire "mi occupo di te", "tu sei importante per me" ("I care for you").

Ed è proprio questo il significato più profondo del termine, che l'Associazione nella figura del professor Henriquet porta avanti da ormai trentatré anni: dare un aiuto concreto quando ormai non c'è più nulla da fare.

Con il concetto di cura palliativa infatti si intendono tutte le misure utili per lenire le sofferenze di una persona affetta da una malattia cronico-evolutiva ed ormai inguaribile, con l'obiettivo di migliorarle nel miglior modo possibile la qualità della vita, fino alla fine.

Le cure palliative vengono erogate a malati neoplastici e a coloro che soffrono di gravi insufficienze d'organo (che possono essere quindi malattie cardiache, respiratorie, renali, epatiche e neurologiche).

Tra questi vengono comprese anche le persone affette da HIV positivo, da AIDS e da SLA.

Date queste necessarie premesse, l'Associazione oggi opera assistendo principalmente a casa le persone affette da queste malattie degenerative, riuscendo a far fronte in tempi rapidi alle richieste di intervento.

Tuttavia, in un articolo pubblicato nell'agosto 2019 su "Il Secolo XIX", il Professor Henriquet auspica che vi siano interventi più significativi da parte della sanità pubblica per far fronte ad una richiesta sempre più crescente.

I principi sui quali si basa l'Associazione sono:

- Assicurare il miglior livello assistenziale per garantire un'elevata qualità di fine vita curando la dimensione globale del malato e della sua famiglia con personale altamente qualificato.
- Divulgare il servizio nei confronti della Società Civile offrendo la possibilità di accedere

all'assistenza erogata dall'Associazione per le cure palliative al fine di garantire, ai pazienti e alle loro famiglie, un sostegno tempestivo ed efficace.

- Collaborare con il Servizio Sanitario Nazionale ed ottemperare agli obblighi con esso sottoscritti.

Gli obiettivi che l'Associazione persegue sono quindi:

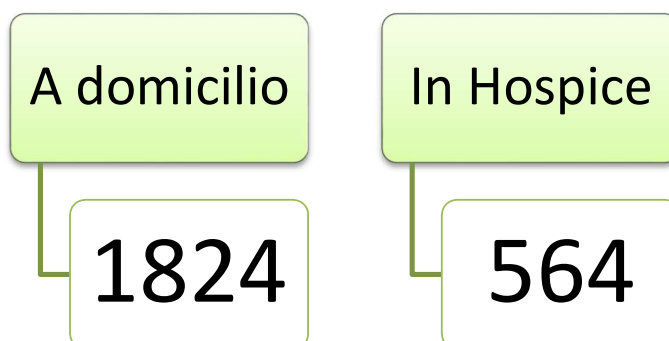
- rispondere tempestivamente alle richieste di attivazione dell'assistenza e offrire in modo globale supporto nella quotidianità dei pazienti;
- alleggerire il carico psicofisico delle famiglie fornendo ricoveri anche di sollievo negli Hospice;
- garantire la continuità assistenziale utilizzando personale altamente qualificato;
- offrire agli operatori una formazione continua, qualificata ed efficace;
- riconoscere ai volontari il loro impegno sociale verso l'assistenza e l'organizzazione.

La "Gigi Ghiotti" nel territorio della ASL3 Genovese

Tenendo conto che il territorio della ASL 3 della provincia di Genova, zona territoriale all'interno della quale l'Associazione opera, presenta una popolazione di circa 700.000 abitanti, si stima che i bisogni di cure palliative siano richiesti da 10.500 persone circa (1,5%).

I dati sulla necessità di cure palliative, secondo stime internazionali condivise nell'ambito (da dati riscontrabili nella letteratura internazionale), nei Paesi del mondo occidentale, evidenziano un bisogno delle stesse per l'1,5% della popolazione.

Il numero dei pazienti assistiti dall'Associazione nel 2020



2.4 I Valori dell'Associazione



CENTRALITÀ DELLA PERSONA E DELLA FAMIGLIA

La persona malata e la sua famiglia sono al centro di una rete composta dalle nostre équipe di specialisti sanitari (medici, infermieri, OSS, fisioterapisti e psicologi), che forniscono con il loro servizio il supporto umano e professionale per orientarsi al meglio e coerentemente con i bisogni assistenziali dei pazienti, in linea con le loro esigenze.

GRATUITÀ e TRASPARENZA

L'assistenza dell'Associazione è gratuita per tutti, sempre. L'assistenza viene fornita in forma totalmente gratuita per il malato e per la sua famiglia senza contropartite o condizionamenti. La trasparenza ispira l'operato dell'Associazione in tutti gli ambiti.

EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi è uguale per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, età, razza, religione, censo, orientamento politico, provenienza.

IMPARZIALITÀ

Gli operatori sanitari hanno obbligo di comportarsi, nei confronti dei malati, con obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione dell'assistenza è regolare e svolta senza interruzioni durante tutto il suo percorso.

PARTECIPAZIONE

Ciascun utente può partecipare alla vita dell'Associazione sia richiedendo, ricevendo e diffondendo utili informazioni sui servizi offerti sia fornendo utili suggerimenti per migliorare e ottimizzare l'attività, riducendo eventuali sprechi o duplicazioni nell'utilizzo delle risorse.

PROPORZIONALITÀ DELLE CURE

L'Associazione ha formato i suoi professionisti per far sì che operino nel rispetto della vita adeguando le terapie alle necessità del paziente e perseguendo condotte terapeutiche che rifuggono in egual modo l'accanimento terapeutico e l'abbandono del malato.

2.5 Il Codice Etico

Il Codice etico e comportamentale dell'Associazione, di cui si sintetizzano qui le principali indicazioni rinviando per una visione completa al sito www.gigighirotti.it, raccoglie i principi e le regole di comportamento in cui l'Associazione si riconosce ed al cui rispetto sono chiamati quanti operano nel suo ambito: esso ha come scopo di rendere espliciti i valori e le regole di condotta a cui l'Associazione intende fare costante riferimento.

L'Associazione non solo si impegna a rispettare le leggi e i regolamenti, ma persegue i più elevati standard di comportamento in tema di correttezza e trasparenza.

Procedure interne trasparenti ed obiettive rappresentano un fattore di tutela anche sotto il profilo di cui al D.Lgs. 231/2001 in tema di responsabilità amministrativa degli enti.

Il Codice Etico è rivolto:

- a) ai Soci;
- b) agli Organi Statutari costituiti, nonché a qualsiasi soggetto che eserciti, anche di fatto, i poteri di rappresentanza, di decisione o di controllo all'interno dell'Associazione;
- c) ai volontari, al personale dipendente dell'Associazione, ai collaboratori, ai professionisti;
- d) ai consulenti nonché ai fornitori di beni e servizi, anche professionali, e a chiunque svolga attività in nome e per conto dell'Associazione ovvero sotto il controllo di essa;
- e) ai terzi che entrano in rapporto con l'Associazione.

I suddetti destinatari del Codice sono obbligati ad osservarne e rispettarne i principi ed a conformarsi alle sue regole comportamentali. La conoscenza e l'adeguamento alle prescrizioni del Codice rappresentano un requisito essenziale per l'instaurazione ed il mantenimento di rapporti collaborativi con terzi, nei confronti dei quali l'Associazione si impegna a diffondere ogni connessa informativa in un contesto di assoluta trasparenza.

Il sistema disciplinare dell'Associazione è rispettoso delle disposizioni contenute nei CCNL e con riguardo alle categorie di cui alle lettere d) ed e), la violazione può configurare clausola risolutiva espressa del rapporto per inadempimento imputabile.

La funzione di vigilanza sul rispetto ed il funzionamento del Codice Etico e del Modello Organizzativo è attribuita al Consiglio Direttivo ed all'Organismo di Vigilanza.

Le attività lavorative di quanti operano per l'Associazione Gigi Ghirotti devono essere svolte con impegno professionale, rigore morale e correttezza gestionale, anche al fine di tutelare l'immagine dell'Associazione. I comportamenti ed i rapporti di tutti coloro che a vario titolo operano nell'interesse dell'Associazione all'interno od all'esterno della stessa, devono essere ispirati a trasparenza, correttezza e reciproco rispetto. Quanti rivestono posizioni di responsabilità

devono per primi rappresentare con il loro operato un esempio per tutti i lavoratori e i collaboratori dell'Associazione, attenendosi nello svolgimento delle proprie funzioni, ai principi ispiratori del Codice, alle procedure ed ai regolamenti interni, curandone la diffusione tra i dipendenti.



Associazione
Gigi Ghirotti
ONLUS GENOVA

LE PAROLE DEGLI OPERATORI





Mancanza del contatto fisico operatore/paziente - relazione

Apertura al cambiamento, alla formazione, spirito di adattamento

Abbiamo ridotto il tempo di permanenza nelle stanze per evitare i contagi

Si è modificata la modalità relazionale il contatto, la parola, il tempo e la vicinanza...

Stiamo vivendo una modalità operativa diversa, fatta di schermi e di distanza

L'uso dei dpi ha causato condizioni fisiche affaticanti

Il covid ha mutato la nostra realtà espressa in immagini metaforiche: bolla nuvola pausa tempo di attesa assenza di gravità - grata gabbia muro mancanza d'aria - ponte sciame

Fare squadra non arrendersi... Il singolo può fare la differenza nel bene e nel male

Gli operatori i pazienti vivono la stessa ansia e paura per il covid-19 e ciò li pone più vicini

GRAZIE

2.6 Cosa pensano di noi...

“...

Essere stato accolto nel suo Hospice è stato un paradiso per mio marito: si è ritrovato in un ambiente sereno, accudito amorevolmente e professionalmente dal personale medico e paramedico, tra i volontari che gli hanno voluto bene e confortato dal sapere che su tutti vegliava Lei, il professore.

Grazie, grazie infinite. Il suo lavoro è encomiabile e la riconoscenza per Lei rimarrà sempre nei nostri cuori.

...”

“...

A nome di tutta la famiglia volevo esprimerVi il mio ringraziamento più sentito per l'assistenza e le cure prestate a mio figlio, oltre che con grande professionalità e competenza che Vi è universalmente riconosciuta, anche con una umanità straordinaria che va ben oltre gli specifici doveri professionali.

Oltre a lenire il dolore fisico di mio figlio, la presenza costante e continua dei Vostri collaboratori ed il loro modo di porsi, con grande garbo e delicatezza e sempre con un sorriso, hanno reso il percorso meno difficile e doloroso.

Queste cose non si possono dimenticare e sono state essenziali, oltre che per mio figlio, anche per la nostra famiglia. Il Vostro servizio è veramente un dono per tanti; un enorme GRAZIE è il minimo che noi dobbiamo alla Vostra Associazione.

Ancora grazie di tutto, anche e soprattutto da mio figlio.

...”

“...

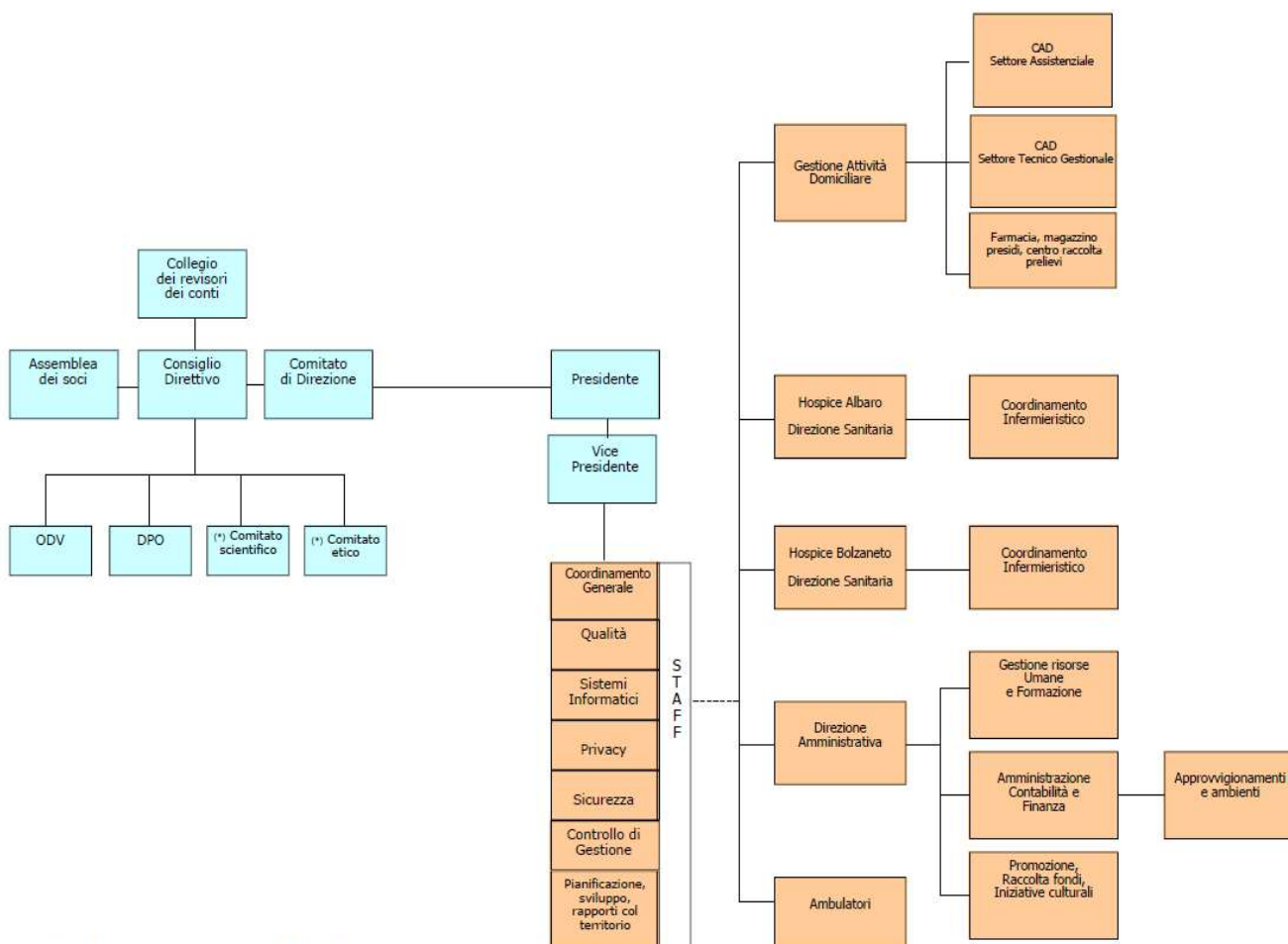
Desidero ringraziare l'Associazione Gigi Ghirotti per quanto ha fatto per alleviare le sofferenze di mia sorella. Lei è stata seguita amorevolmente, dal personale medico, infermieristico e dal punto di vista psicologico, nelle varie fasi della malattia. Ha potuto chiudere gli occhi, definitivamente, nella sua casa, nel suo letto, accanto ai suoi cari.

Vi sono immensamente grata per tutto questo.

...”

PARTE 3: la Governance

Organigramma 2020



(*) in via transitoria l'Associazione si avvarrà di Comitati Scientifici ed Etici esistenti sul territorio

1.3.2020

Ad ottobre 2020 è stato presentato ed approvato un nuovo Statuto che comprende diverse modifiche rispetto al precedente. La sua efficacia sarà effettiva dalla prima Assemblée dei Soci utile.

L'Assemblea dei Soci

Sono Soci fondatori dell'Associazione coloro che ne hanno sottoscritto l'atto costitutivo.

I Soci ordinari sono ammessi con delibera del Consiglio Direttivo su proposta di altri due Soci. Per l'ammissione è richiesta la disponibilità a fornire prestazioni nelle varie attività dell'Associazione.

L'Assemblea è attualmente composta da 91 Soci (6 fondatori e 85 ordinari), comprendenti 2 nuove cariche.

Essa nomina il Consiglio Direttivo e il Collegio dei Revisori, approva il rendiconto annuale annesso alla relazione del Consiglio e gli indirizzi dell'attività futura dell'Associazione, delibera le modifiche allo Statuto, lo scioglimento dell'Associazione e l'eventuale cancellazione dei Soci ordinari.

Nel corso dell'ultimo triennio il numero dei Soci è rimasto sostanzialmente stabile, come pure l'attività assembleare (riunioni e delibere).

Vi è stata una sola Assemblea dei Soci nel 2020, e questa ha prodotto tre delibere.

All'Assemblea di approvazione del bilancio 2019 tenutasi il 23 ottobre 2020 hanno presenziato 51 Soci attivi e 23 rappresentati per delega.

Il Consiglio Direttivo

Il Consiglio Direttivo è nominato dall'Assemblea dei Soci. Esso è composto statutariamente da 3, 5 o 7 membri, secondo delibera dell'Assemblea, e dura in carica tre anni. Attualmente sono in carica cinque Consiglieri.

Il Consiglio nomina il Presidente e attribuisce le cariche sociali conferendo i poteri ai Consiglieri Delegati.

Esso, presente la maggioranza ma con prevalenza del Presidente in caso di parità, attua gli indirizzi dell'attività stabiliti dall'Assemblea, elabora tutti i provvedimenti necessari per l'amministrazione ordinaria e straordinaria, delibera sul rendiconto annuale che sottopone all'Assemblea accompagnata ad una relazione, delibera l'ammissione dei Soci e la convocazione dell'Assemblea.

Al Presidente e ad alcuni Consiglieri è affidato per delega il compito di dare attuazione ai programmi di intervento e di sviluppo dell'Associazione nell'ambito di specifiche aree di attività. Attualmente le deleghe sono le seguenti:

- Presidente e Delegato per la Direzione Sanitaria, Amministrazione Contabilità Finanza, Gestione Tecnica degli Hospice e Promozione (queste ultime tre aree presentano ognuna il supporto di un Referente): Prof. Franco Henriquet;
- Vice Presidente e Delegato per Area di Staff (Sicurezza, Privacy, Qualità, Sistemi informativi): Ing. Efsio Martinengo; l'Area di Staff è affidata ad un Coordinatore Generale: Dott. Paolo Strada.
- Delegata per la Gestione dei volontari: Sig.ra Patrizia Fonda;
- Delegata per la Formazione dei volontari: Sig.ra Adelina Costa;
- Delegato per la Consulenza Legale: Avv. Prof. Giuseppe Pericu.

Ai Consiglieri sono delegate le funzioni di supervisione descritte nell'ambito delle diverse aree di attività. Tali funzioni riguardano le seguenti azioni:

- interazione con il Direttore Amministrativo ed i Responsabili dei vari servizi finalizzate alla realizzazione, al consolidamento, al miglioramento degli obiettivi definiti dal Consiglio Direttivo;
- sostegno diretto nella risposta all'insorgere di problematiche di particolare complessità;
- indirizzo autorevole nel suggerire azioni correttive finalizzate alla rimozione di ostacoli in grado di condizionare la realizzazione degli obiettivi generali;
- sorveglianza specialistica, valutazione, analisi delle fasi di avanzamento dei processi rientranti nell'ambito delle rispettive aree di attività.

Nessun compenso viene erogato ai membri del Consiglio Direttivo.

N° Consigli Direttivi 2020: 7

N° delibere 2020: 66 (di cui 48 "delibera", 8 "prende atto", 6 "informativa", 4"approva").

In Associazione opera inoltre un Comitato di Direzione con il compito di curare lo svolgimento dell'ordinaria amministrazione.

- N° Comitati di Direzione 2020: 1
- N° delibere 2020: 7

Il Presidente

Il Presidente è eletto dal Consiglio Direttivo e dura in carica sino al termine del mandato di questo Organo. Il Presidente del Consiglio Direttivo è il Presidente dell'Associazione della quale ha la rappresentanza legale.

Il Collegio dei Revisori

Il Collegio attualmente è composto dal Presidente e da due revisori, professionisti con esperienza contabile maturata in grandi aziende.

Il Collegio dei Revisori in carica fino a maggio 2021 è composto dai Signori:

- Dott. Marcato Giuseppe, nato a Genova l'08/04/1957 - residente a Genova - Presidente;
- Dott. Modica Mario, nato a Torriglia (GE) l'11/01/1944 - residente a Genova - Revisore;
- Dott. Casanova Enrico, nato a Genova il 02/07/1934 - residente a Genova - Revisore.

L'Organismo Di Vigilanza

L'organismo svolge funzioni di audit interno e di vigilanza con riferimento al rispetto del D. Lgs.231/01. Esso rileva eventuali violazioni del Codice Etico Comportamentale e le segnala al Consiglio Direttivo, che le contesta formalmente ai trasgressori irrogando loro le sanzioni previste dal sistema disciplinare.

3.1 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - Sustainable Development Goals (SDG'S)

L'Associazione ha intrapreso un percorso finalizzato ad inquadrare il proprio operato su standard valutati a livello internazionale, riconducendo perciò i propri obiettivi ai Sustainable Development Goals (SDGs), i cosiddetti "Obiettivi di Sviluppo Sostenibile", promossi e definiti dalle Nazioni Unite nell'ambito dell'Agenda 2030.

Essi sono definibili come gli impegni che ogni organizzazione dovrebbe prendersi per contribuire ad uno sviluppo sociale ed economico più sostenibile, finalizzato a porre fine alla povertà e alle ineguaglianze.

L'Associazione si riconosce in 6 dei 17 obiettivi prefigurati:

OBIETTIVO 1: POVERTA' ZERO

Attraverso l'erogazione di un servizio completamente gratuito per il cittadino, il malato e la sua famiglia non devono coprire economicamente le spese sostenute per le cure ricevute.

OBIETTIVO 3: SALUTE E BENESSERE

La copertura sanitaria deve essere rivolta a tutti, nessuno ne può essere escluso. Così come l'accesso a servizi sanitari essenziali e di qualità, e ai medicinali.

OBIETTIVO 4: ISTRUZIONE DI QUALITA'

Deve essere fornita una istruzione sempre aggiornata e adeguata per l'arricchimento personale e per accrescere le competenze di ogni individuo.

OBIETTIVO 5: PARITA' DI GENERE

La presenza del 66% di dipendenti lavoratrici in Associazione ne fa una chiara testimonianza.

OBIETTIVO 10: RIDURRE LE DISEGUAGLIANZE

Tutti i cittadini hanno pari diritti nelle condizioni di assistenza e cura, senza alcuna distinzione.

OBIETTIVO 17: PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI

Rimane sempre attuale e fondamentale il tema della collaborazione dell'Associazione con il Terzo Settore, la ASL3, Alisa, le istituzioni locali e la comunità, guidata dalla volontà di instaurare sempre relazioni inclusive e di dialogo.



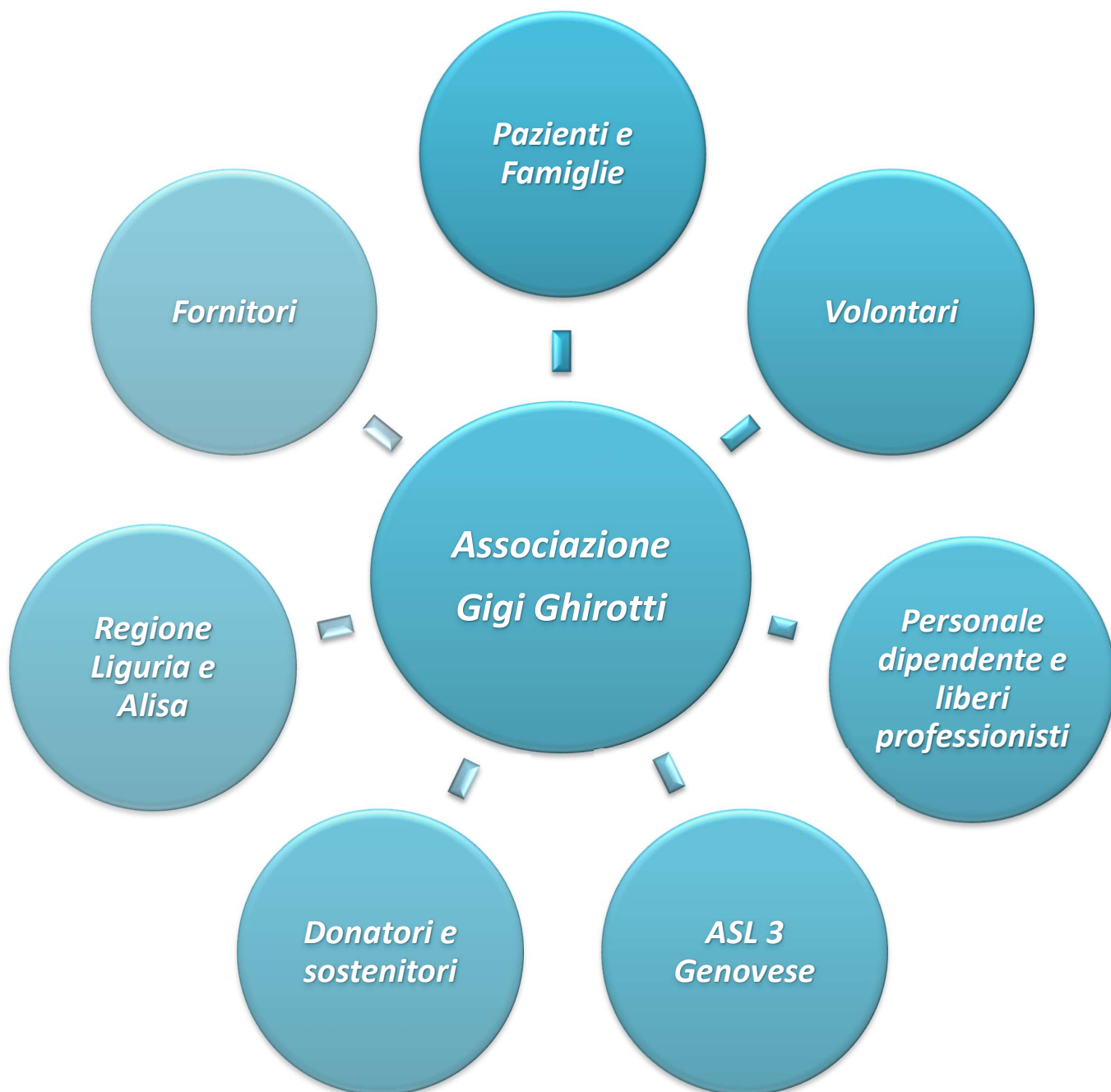
SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Il Manifesto dei Sustainable Development Goals definiti dalle Nazioni Unite nell'ambito dell'Agenda 2030.

3.2 Gli Stakeholders (o i portatori di interesse)

Lo "stakeholders" è ogni gruppo o individuo che può incidere sugli obiettivi o essere condizionato dal conseguimento degli stessi" (Robert Edward Freeman).



PARTE 4 - Organizzazione

4.1 Le Risorse Umane

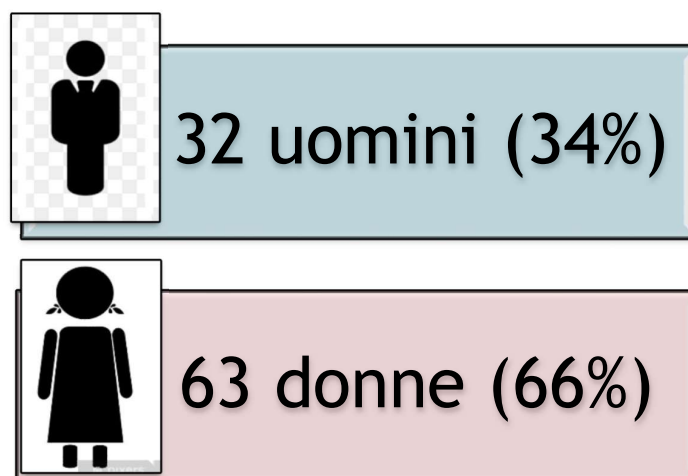
L'Associazione sempre di più ha deciso di investire sulle persone, consapevole di come il capitale umano sia la ricchezza più grande di un'organizzazione, del suo sviluppo e del suo successo.

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) applicato nella nostra Associazione è il contratto UNEBA.

Numero totale di risorse umane in Associazione: 173 (compresi 4 co.co.co)

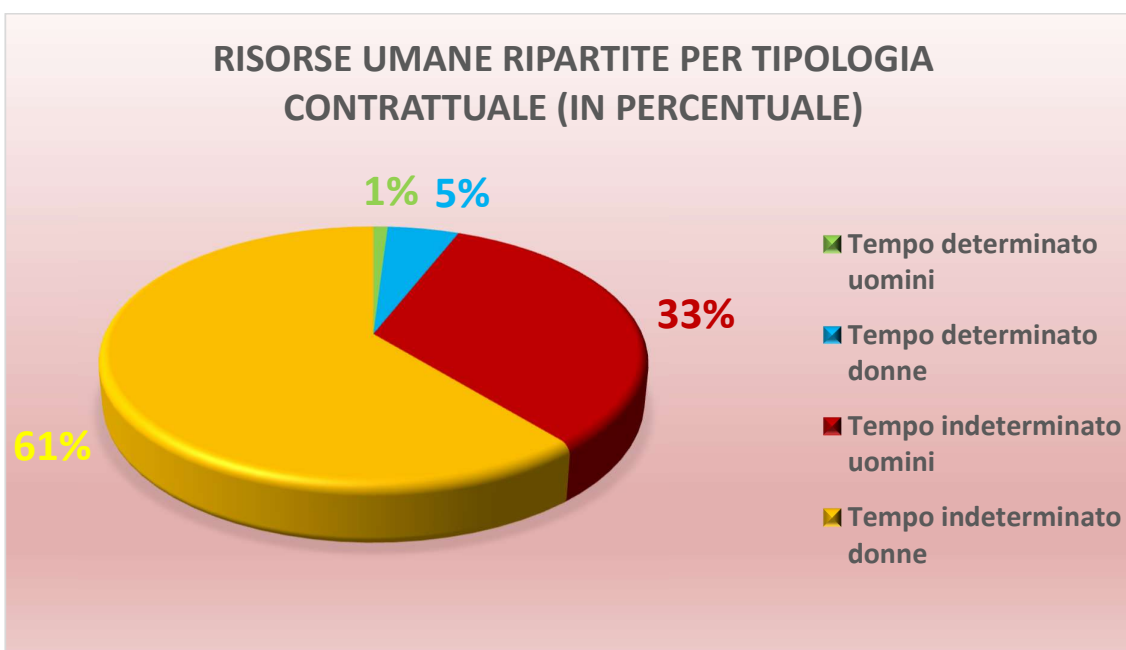
PERSONALE DIPENDENTE 2020		
TOTALE: 95 PERSONE		
Personale Uffici Sede	Personale Hospice Albaro	Personale Hospice Bolzaneto
38	37	20
25 amministrativi 6 farmacisti 7 operatori	19 infermieri 16 oss 1 medico 1 amministrativa	12 infermieri 6 oss 1 medico 1 amministrativo

Ripartizione delle risorse umane per genere



Tempi determinati	Maschi	Femmine
6	1	5
% rispetto allo stesso sesso	3,1%	7,9%
% rispetto al totale dipendenti	1,1%	5,3%

Tempi indeterminati	Maschi	Femmine
89	31	58
% rispetto allo stesso sesso	96,9%	92,1%
% rispetto al totale dipendenti	32,6%	61,1%



L'età media dei lavoratori dipendenti è di 43 anni.

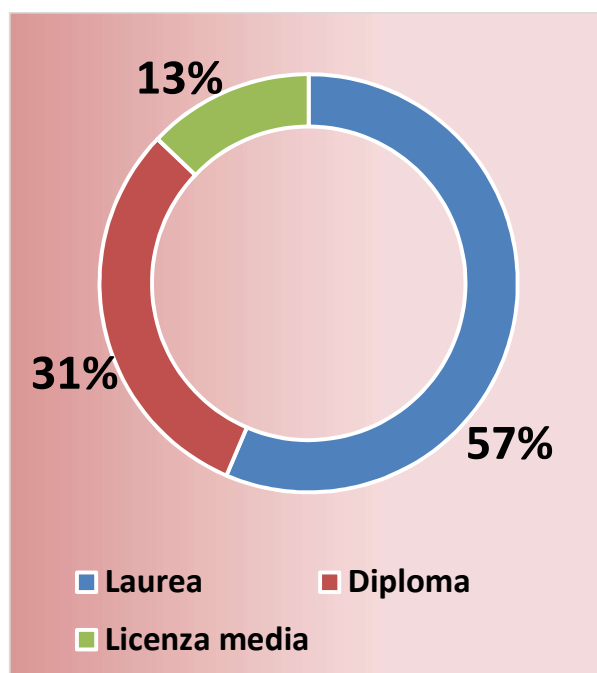
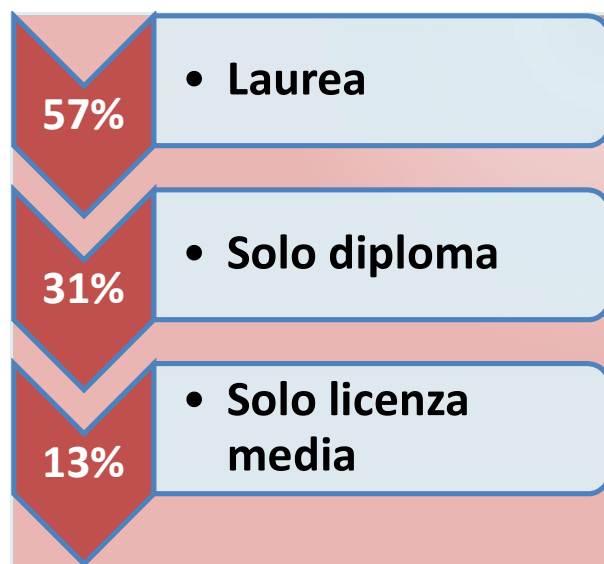
L'anzianità di servizio media dei lavoratori: 6,2.

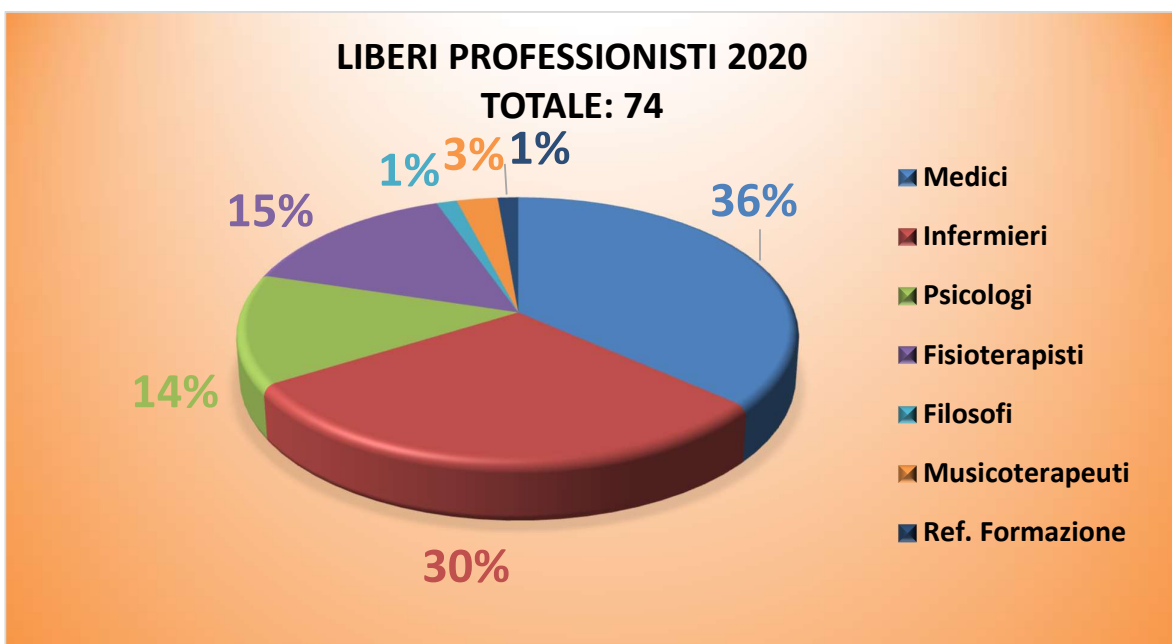
Livello di inquadramento -

N° dipendenti

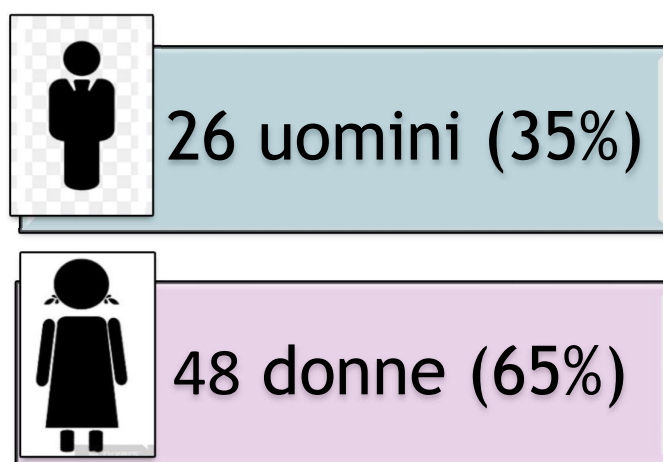


% titolo di studio dei dipendenti:





Ripartizione delle risorse umane liberi professionisti per genere



Turnover lavoratori: nuove assunzioni, licenziamenti, dimissioni

Hanno cessato il rapporto collaborativo:

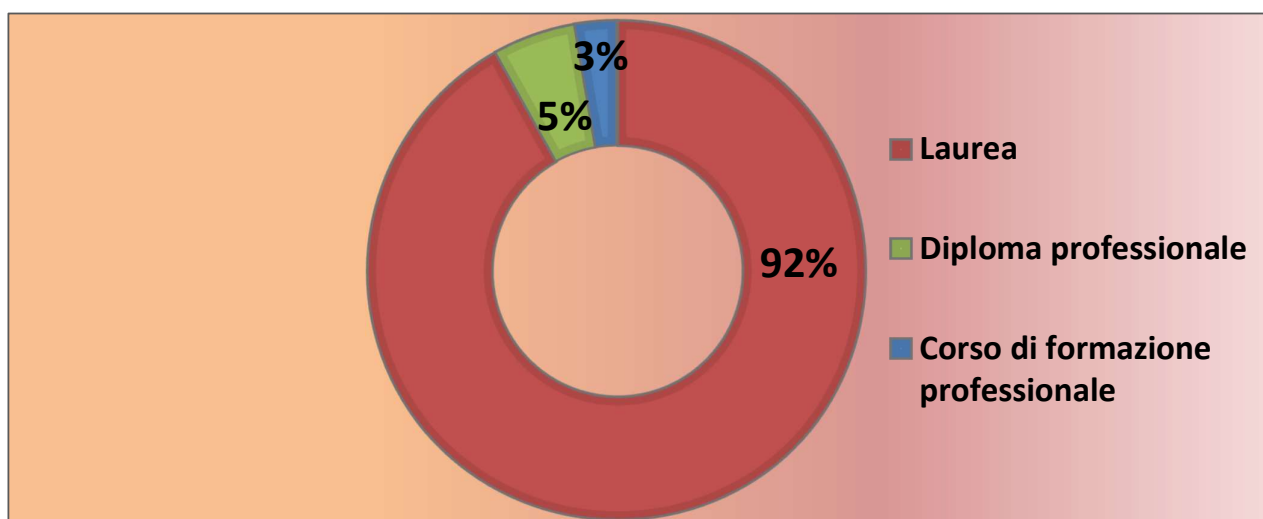


Hanno stipulato un nuovo contratto di collaborazione:

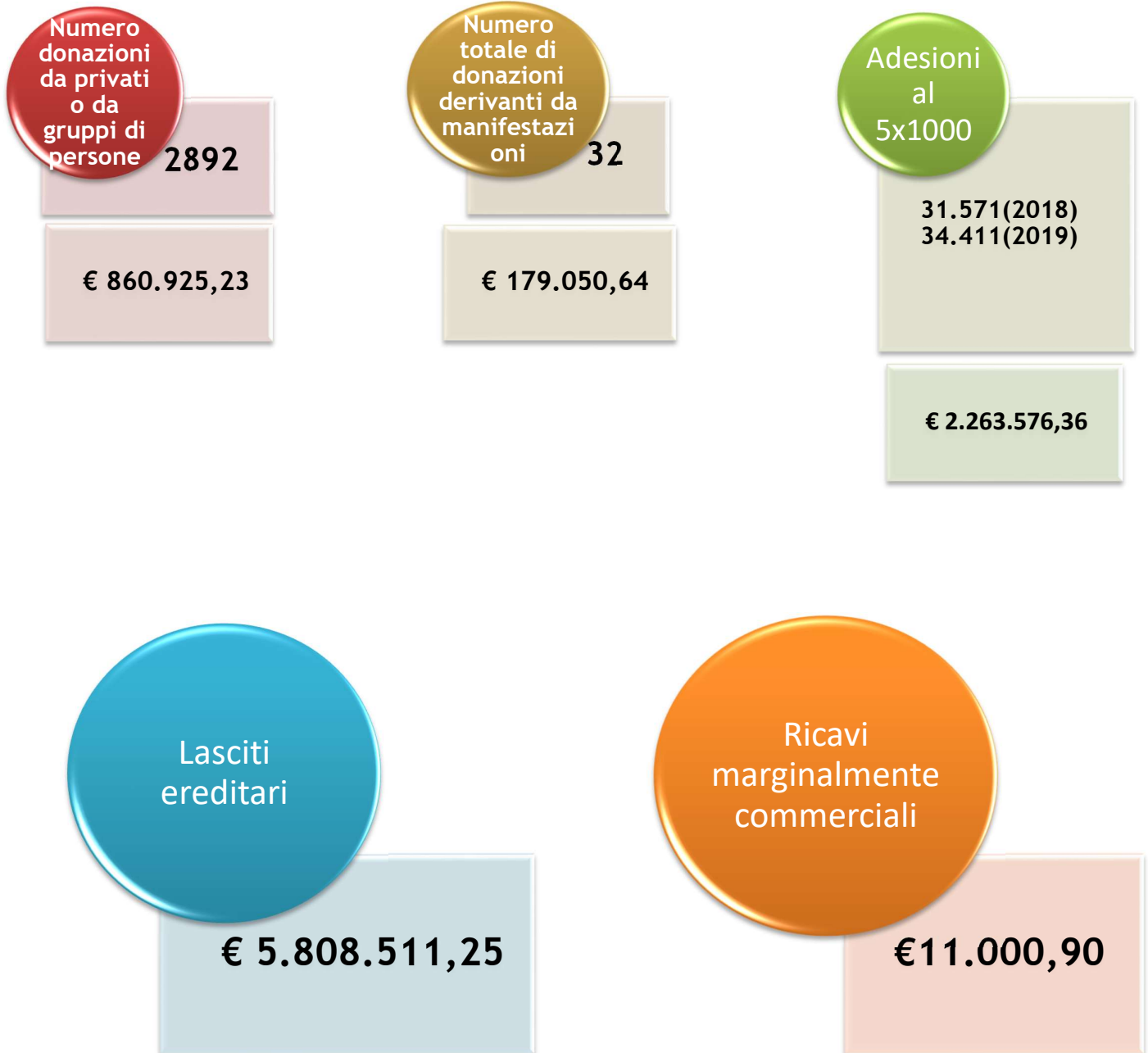


L'età media dei collaboratori liberi professionali è di 46 anni.

% titolo di studio liberi professionisti



4.2 Donatori e Promozione



La Promozione

Ad inizio anno, prima che iniziasse l'emergenza sanitaria da Covid-19, è stato possibile con l'aiuto della Direzione della Fincantieri, realizzare uno spettacolo, il cui ricavato è stato donato interamente all'Associazione, dedicato alle maestranze che hanno lavorato alla costruzione della nave Scarlet Lady.

Successivamente, l'organizzazione di alcuni consueti eventi è completamente mutata.

Infatti, fin dai primi mesi dell'anno, durante i quali gli incontri tradizionali promossi per organizzazione eventi non erano permessi, la tecnologia informatica messa a disposizione dell'Associazione ha consentito, con gli incontri da remoto, di impostare una nuova linea di fundraising. Tramite il sito web dell'Associazione è stata ideata una campagna di raccolta fondi per sostenere l'Associazione durante l'emergenza, supportata da fotografie realizzate presso l'Hospice di Albaro.

Nel medesimo ambiente, nei mesi estivi, è stato prodotto un breve video, espositivo delle difficoltà affrontate durante l'emergenza sanitaria da tutti gli operatori per mantenere attiva l'assistenza ai malati e i rapporti con i famigliari. Le testimonianze del Direttore Sanitario, del Coordinatore Infermieristico e del volontario presenti è andato a supporto della campagna di raccolta fondi attraverso la divulgazione del video su vari canali social.

L'attenzione è stata anche rivolta alla raccolta fondi online e valorizzata la comunicazione esterna sulla possibilità di donare direttamente sulla pagina istituzionale dell'Associazione. Nel caso del consueto evento "Stelle nello Sport" l'iniziativa ha, infatti, raccolto il consenso del pubblico.

L'arrivo dell'estate ha permesso nuovamente di realizzare, nel rispetto delle norme previste per contenere la diffusione del virus, alcuni eventi in presenza, dei quali si ricordano i principali:

- a Villa Imperiale si è potuto assistere al concerto dei D.O.C. il cui ricavato è stato devoluto a favore dell'Associazione;
- il sostegno della Proloco e del Comune di Sori ha consentito di organizzare il tradizionale SoriSolidale, con i volontari che hanno garantito la loro presenza e la loro consueta partecipazione;
- il gruppo musicale London Valour ha organizzato un concerto presso il Teatro della Corte;
- la versione "nuova" dell'evento annuale che si svolge ormai dal 2015 riferito alle tre giornate intitolate "Non ti scordar di me" articolate in tre diversi appuntamenti: il convegno, dedicato ai 100 anni dalla nascita di Gigi Ghirotti, l'open day in piazza che ha permesso durante l'arco di un'intera giornata di incontrare persone, di mettere a contatto volontari, dipendenti, personale medico sanitario dell'Associazione ed infine la terza giornata, dedicata alla vendita delle bustine dei semi. Anche per questo evento è stata promossa la campagna online attraverso la realizzazione di una breve animazione e la possibilità di donare tramite Paypal.

- il mercatino virtuale pubblicizzato attraverso un'apposita pagina sia sul sito che su Facebook con l'invito a scegliere alcuni prodotti oltre all'augurio di Buon Natale dell'Associazione.

La strutturazione del locale in Via Canneto il Lungo, ha consentito di aprire nel mese di febbraio 2021 l'infoPoint dell'Associazione. I volontari sono stati e saranno gli attori privilegiati della gestione, diffusione e promozione di questa inedita iniziativa dell'Associazione, di contenuto denso di significato morale per aver realizzato il riutilizzo di un locale confiscato alla criminalità organizzata;

Il Notiziario, documento che racchiude tutti gli eventi svolti opportunamente rendicontati, le fotografie dei partecipanti e dei volontari, gli editoriali scritti dal Professor Henriquet. Ha cadenza trimestrale ed è uno strumento importante di divulgazione cartacea che affiancato alle pagine sugli eventi e novità del sito web e la pagina Facebook raggiunge un gran numero di lettori, interessati e sostenitori.

Il sito internet e la pagina Facebook dell'Associazione hanno avuto un ruolo chiave nella comunicazione, è stato effettuato un aggiornamento costante e sono stati caricati molteplici contenuti.

Gli eventi di raccolta fondi, i lasciti e le donazioni costituiscono il supporto vitale per l'attività dell'Associazione.

I volontari sono strumento di divulgazione della cultura delle Cure Palliative verso la cittadinanza, mettendo a disposizione la loro esperienza, formazione e sostegno.

D.O.C., Luglio CONCERTO



LE 3 GIORNATE, ottobre OPEN DAY



SORISOLIDALE anche a Natale

4.3 I Volontari

L'Associazione Gigi Ghirotti è nata dal volontariato ed è cresciuta con l'energia e la disponibilità dei volontari. Col tempo l'Associazione, ingrandendosi, è divenuta una struttura complessa con operatori professionali e dipendenti retribuiti. Ma tuttora il volontariato coltiva, con il servizio e il senso di appartenenza, l'anima della Associazione ed occupa perciò una parte importante nel panorama delle attività.

Le motivazioni al volontariato in Ghirotti e la loro maturazione nel tempo sono il fulcro su cui si fonda il percorso di servizio in Associazione perché da queste scaturisce il senso di appartenenza, irrinunciabile valore.

La pandemia dovuta al Covid 19 ha rivoluzionato ed in gran parte annullato, in un solo momento, tutte le attività che i volontari da anni prestavano alla Associazione.

A seguito del DPCM del 4/3/2020 e alle conseguenti restrizioni totali, tutti i servizi prestati dai volontari sono stati improvvisamente interrotti.

I volontari non hanno potuto e non possono tuttora (stiamo scrivendo nel marzo 2021) recarsi nel domicilio delle persone assistite: paradossalmente proprio nel momento del maggior bisogno di aiuto, a causa dell'altissimo rischio di contagio, i volontari non possono aiutare.

Stessa cosa dicasi per l'Hospice, dove i volontari fino al giorno prima, aiutavano malati e familiari nel trascorrere le giornate cercando di alleviare con la presenza e l'ascolto, i difficili momenti che spesso precedono e seguono il fine vita. I rischi in struttura sarebbero forse ancora più alti che a domicilio.

Tuttavia, nei servizi cosiddetti "DEL FARE" (purtroppo non sono possibili quelli "dello STARE", accanto al malato), i volontari, con la loro creatività e disponibilità, si sono veramente distinti. Visto che non si poteva stare vicino alle famiglie, hanno cercato di essere più vicini agli operatori, aiutandoli nei loro compiti.

Ecco qualche esempio di iniziative sorte nel 2020.

- È sorta la necessità quotidiana per gli operatori della Associazione, di rifornirsi di tamponi per rilevamento virus: da ottobre 2020 è così garantito il servizio quotidiano di volontari su chiamata per il ritiro in ASL, la consegna agli Hospice e al Coordinamento Attività domiciliare e la successiva consegna ai Laboratorio Ospedaliero di Analisi. Servizio tuttora attivo.
- Come tutti ricorderanno, nei primi momenti di emergenza pandemia, non era possibile rifornirsi di un numero adeguato di mascherine protettive. Ma il bisogno negli Hospice e per le visite domiciliari era assoluto e urgente. Un gruppo di "sarte" volontarie ha provveduto con perizia alla confezione di più di 1000 mascherine, provvidenziali, fino a quando non è stato possibile il rifornimento di quelle sanitarie certificate.

- Nell'aprile 2020, il Forum del Terzo Settore ha chiesto aiuto anche alla nostra Associazione: occorre volontari in aiuto ai Servizi Sociali del Comune di Genova per stilare le domande di buoni spesa alimenti per le persone in difficoltà economica. Ed ecco nostri volontari pronti a questo non facilissimo compito telefonico e di persona.
- Gli operatori dipendenti del Coordinamento Attività Domiciliare rispondono da sempre, alle telefonate dei cittadini, che hanno bisogno di informazioni e di assistenza. Da marzo 2020 gli uffici sono stati chiusi parzialmente al pubblico, perciò le telefonate per richieste di aiuto e di informazioni sono molto aumentate: telefonate che richiedono un tempo ed una preparazione non banale. Per dare più respiro agli operatori del Settore Assistenziale e permettere loro di occuparsi della costruzione e verifica delle assistenze domiciliari, un gruppo di volontari adeguatamente preparati, da ottobre svolge tutte le mattine, questa che abbiamo chiamato "accoglienza telefonica".
- Il servizio di consegna farmaci a domicilio ha avuto un sensibile incremento proprio per poter agevolare le famiglie che, con le restrizioni di spostamento, hanno avuto difficoltà a ritirare le terapie e gli ausili prescritti.

A chi desidera diventare volontario, l'Associazione propone annualmente un percorso molto articolato e selettivo che porta, dopo un corso di formazione, alla individuazione dell'eventuale servizio in relazione alle necessità attuali dell'Associazione e, ovviamente, della disponibilità dell'aspirante. Purtroppo nel 2020 si è stati costretti a rinunciare alla organizzazione del Corso Nuovi Volontari: sia per i noti problemi di distanziamento ma soprattutto perché onestamente non sarebbe stato sensato cercare nuovi volontari quando l'80% dei volontari era fermo.

Al 31 dicembre 2020 possiamo ragionevolmente considerare un numero di volontari di 340 unità, che certamente dovrà essere verificato al momento della ripresa degli abituali servizi. I volontari che sono stati impegnati nel 2020 sono stati 298.

Per i volontari attivi sono operanti le coperture assicurative di legge.

Nel corso del 2020, non vi è stato alcun nuovo ingresso di volontari, mentre quattro persone hanno interrotto il loro percorso all'interno dell'Associazione.

Ecco il riepilogo generale di tutti i servizi prestati dai volontari:

<i>Servizi dei volontari</i>	2020			
	n° volontari	n° interventi	Totale Ore Prestate	Periodo di servizio
Consiglio Direttivo- attività consiglieri	6	538	2.858	anno intero
Coordinamento dei volontari	7	714	1.523	anno intero
Servizio Hospice	157	1.192	4.835	2 mesi
Servizio assistenza domiciliare (pazienti assistiti 36 nel 2020)	29	203	602	2 mesi
Aiuto in Amministrazione	5	235	636	8 mesi
Aiuto in Segreteria- Accoglienza donatori	8	110	409	8 mesi
Aiuto in Farmacia- Accoglienza familiari	27	397	1.155	8 mesi
Aiuto nel magazzino ausili per assistenza domiciliare	3	20	76	2 mesi
Servizio presso Poli di consegna presidi e ausili	32	921	2.744	8 mesi
Servizio consegna farmaci a domicilio	29	133	389	anno intero
Aiuto presso Ufficio Coordinamento Attività Domiciliare	6	43	160	8 mesi
Gruppo Promozione	4	124	1.200	anno intero
Raccolta fondi, promozione	51	106	492	6 mesi
Piccole manutenzioni strutture	1	4	16	nc
Giardino Bolzaneto -manutenzione	5	177	553	anno intero
Biblioteca -organizzazione	2	44	88	8 mesi
Alzheimer Cafè- accoglienza e aiuto equipe	10	109	327	6 mesi
Auto aiuto - gruppi -accompagnamento	1	1	4	nc
Aiuto centralino - Accoglienza telefonica <i>new!</i>	11	29	67	3 mesi
Servizio tamponi (ASL -> HOSPICE -> LABORATORIO ANALISI) <i>new!</i>	11	55	144	3 mesi
Produzione sartoriale di mascherine nella primissima fase emergenza COVID 19 <i>new!</i>	20	40	320	1 mese
Emergenza Covid 19: aiuto al Forum 3^sette per gestione buoni pasto <i>new!</i>	10	19	100	1 mese
TOTALI:		5.214 Interventi	18.698 Ore prestate	
298 Volontari Impegnati nelle attività				

I Volontari nelle Funzioni Direttive

Il Consiglio Direttivo, il Collegio dei Revisori e gli eventuali incarichi di delega del Presidente, sono costituiti tutti da volontari (quindi a titolo completamente gratuito). Al Consiglio Direttivo appartiene la funzione fondamentale di indirizzare i vari settori operativi della Associazione per le loro attività, nell'osservanza e controllo della mission, nella interazione con gli stessi e nel sostegno continuo con chi opera.

Risulta evidente che la carica di Consigliere comporta una presenza costante e praticamente a tempo pieno nell'arco di tutto l'anno. Anche nel 2020, nonostante le restrizioni Covid, si sono svolte le riunioni di Comitato e di Consiglio a distanza o in presenza se la situazione emergenza lo consentiva. L'attività non si è mai interrotta, anzi, proprio a causa dei nuovi problemi da affrontare, si è intensificata.

I Volontari nell'Assistenza Domiciliare

La presenza del volontario a domicilio è richiesta soprattutto per colmare le situazioni di deficit di assistenza familiare al malato; situazioni che riguardano non piccola parte delle famiglie degli assistiti dall'Associazione. Come già ricordato, per ora è ferma questa fondamentale attività del "volontario in Cure Palliative" cosiddetto volontario dello "STARE". I volontari che seguivano famiglie nel momento delle restrizioni dovute al Covid, hanno continuato a mantenere con costanza contatti telefonici. Le persone assistite a domicilio dai volontari da gennaio ai primi di marzo sono state 36 rispetto alle 126 dell'anno precedente.

I Volontari in servizio in Hospice

Nel 2020, i volontari coinvolti nei due Hospice (Albaro e Bolzaneto) dal 1^a gennaio al 9 marzo sono stati 157.

I Volontari e l'Alzheimer Cafè

Nel 2020 è proseguito a periodi alterni, il progetto Alzheimer Cafè con l'aiuto di volontari nella accoglienza dei malati e dei loro caregiver. Nel periodo estivo, gli incontri si sono tenuti nel giardino presso l'Hospice di Bolzaneto per rispettare distanziamenti e rischio contagi. Ciò è stato possibile anche grazie ai volontari che con costanza e determinazione anche per l'intero 2020 hanno continuato ad occuparsi del giardino, della manutenzione e della pulizia dello stesso.

I Volontari nella promozione e ricerca fondi

La pandemia ha dato anche un forte contraccolpo alla raccolta fondi tramite eventi organizzati sia dalla Associazione che da privati. Il Gruppo Promozione, formato da dipendenti e volontari, ha lavorato continuamente per elaborare strategie diversificate, mercatini online, programmi per il futuro e soprattutto per preparare locali e volontari da dedicare all'Infopoint nel locale di Via Canneto il Lungo 97 R a Genova, aperto nel febbraio 2021.

Volontariato e servizi socialmente utili

Nel corso del 2020, nonostante le restrizioni dovute alla emergenza Covid, l'Associazione è riuscita ad accogliere 5 persone che avevano l'obbligo di scontare una pena tramite l'esecuzione

di servizi socialmente utili, a seguito di sentenze del Tribunale di Genova, con il quale la Associazione ha stipulato una convenzione ad hoc.

Tutte queste persone sono state in regola con l'iscrizione INAIL e l'assicurazione volontari. I servizi si sono svolti come segue:

PERSONA	LUOGO DEL SERVIZIO	N° ACCESSI	ORE PRESTATE
1	MAGAZZINO VIA CESARE ROSSI	8	32
1	GIARDINO HOSPICE BOLZANETO	8	28
2	AMMINISTRAZIONE CORSO EUROPA 48/11	3	12
2	GIARDINO HOSPICE BOLZANETO	14	51
3	MAGAZZINO VIA CESARE ROSSI	20	152
4	FARMACIA CORSO EUROPA 50/9	15	27
5	GIARDINO HOSPICE BOLZANETO	13	89
	TOTALE	81	389



I nostri Volontari in azione negli uffici e in magazzino



PARTE 5 - Le strutture



La nuova facciata della Cappella all'Hospice di Albaro.

Il giardino dell'Hospice di Bolzaneto.



Il V piano dell'Hospice di Bolzaneto, dove si svolge l'Alzheimer Caffè.

Gli Uffici

I locali dell'Associazione sono siti in Corso Europa 48/5, 48/6, 48/8, 48/9, 48/11 e 50/9.

In questi locali hanno sede la Direzione, gli Uffici Amministrativi e la centrale operativa del Coordinamento Attività Domiciliare, che comprende l'attività del CAD (Coordinamento Attività Domiciliare) e del SEI (Servizio Informatici).

Nel corso dell'anno 2020 è stato acquistato l'appartamento in Corso Europa 48/9.

Tale esigenza, nata per disporre di maggiori spazi per i dipendenti, durante la pandemia da Covid-19, ha consentito e consentirà anche durante l'anno in corso, di svolgere il lavoro in sicurezza, sia in presenza che da remoto, rispettando le direttive pianificate da un comitato specifico per il rientro nei luoghi di lavoro. Le principali direttive, tutt'ora in vigore, prevedono l'isolamento dei lavoratori che si dispongono uno per stanza, laddove viene indicata la presenza di più persone nella stessa stanza, è stato previsto il posizionamento di apposite barriere parafuoco, negli spazi comuni.

Gli Hospice

Gli Hospice sono dislocati uno a levante e uno a ponente per agevolare in modo omogeneo gli utenti sul territorio. Sono a disposizione dei pazienti e dei familiari sale d'incontro e spazi esterni alla struttura, angoli di ristoro. Le camere sono arredate per la permanenza di un accompagnatore anche per 24 ore su 24 e sono fornite di bagno, televisore, frigorifero, telefono diretto.

In entrambi gli Hospice privi di barriere architettoniche, i comandi degli ambienti sono stati installati in posizione comoda per il portatore di handicap, protetti dal danneggiamento per urto e di facile individuabilità anche in condizioni di scarsa visibilità.

Hospice di Albaro, Via Montallegro 50

L'Hospice di Albaro, di proprietà della Fondazione Carige, è dato in comodato d'uso all'Associazione, ed è operativo dal 2010. La struttura che ospita i pazienti, è distribuita su tre piani ed offre 18 stanze singole di cui 5 dedicate ai malati di SLA.

Durante il periodo pandemico, sono stati previsti in struttura dei percorsi specifici per arginare la diffusione del virus, dedicando esclusivamente il terzo e il quarto piano ai malati di Covid-19, spostando i malati di SLA al primo piano.

Hospice di Bolzaneto, Piazza Ospedale Pastorino 3

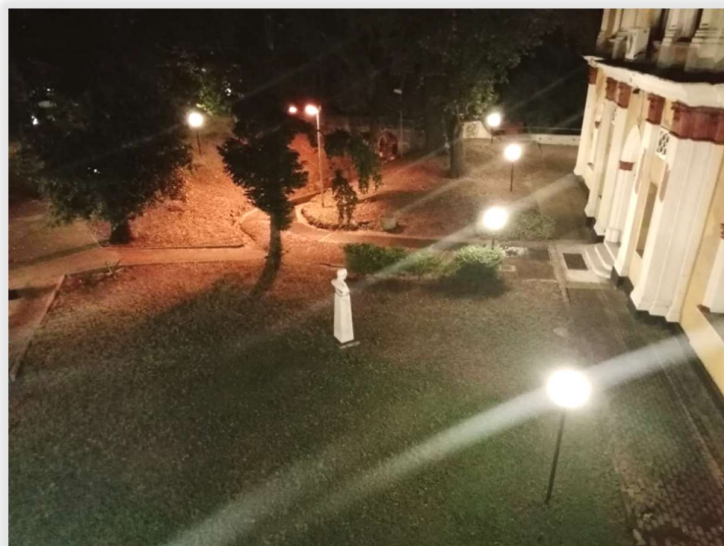
L'Hospice di Bolzaneto è collocato al 4° piano dell'ex ospedale Pastorino di Bolzaneto di proprietà dell'ASL3, è dotato di 12 posti letto ed è circondato da un parco nel quale è stato attrezzato un giardino a disposizione di tutti gli ospiti. Ha iniziato l'attività nel 2002.

Durante l'anno 2020, sono terminati i lavori di ristrutturazione al V piano, con il rifacimento del sistema illuminante e l'insonorizzazione del salone centrale, spazio dedicato alla nuova iniziativa

denominata "Alzheimer Caffè". I lavori inoltre, hanno previsto lo spostamento dei servizi igienici e docce riservati ai dipendenti di sesso maschile, dal III al V piano.

Analogamente all'Hospice di Albaro, anche in questa struttura sono stati previsti percorsi specifici per tentare di arginare la diffusione del virus.

Il giardino dell'Hospice di Bolzaneto, con il nuovo impianto di illuminazione.



L'Info Point in Via Canneto il Lungo 97 r.

I poli di distribuzione farmaci, presidi e ausili

Nell'ottica di agevolare l'accesso ai servizi dell'Associazione sono stati aperti i poli sotto elencati nei quali sono a disposizione dei pazienti materiali sanitari (flaconi per flebo, materiale di medicazione, garze, ecc.) e ausili (carrozze, comode, aste porta flebo, ecc.). Nei poli possono essere raccolti farmaci non scaduti, in buona conservazione e in confezioni integre al fine del riutilizzo:

- Sede Associazione Gigi Ghirotti, Farmacia in Corso Europa 50/9 a Genova;
- Hospice di Bolzaneto, Piazza Ospedale Pastorino 3° Bolzaneto, V Piano;
- Presidio di Sori, presso la sede del Comune, Via G. Stagno 19-3° piano;
- Presidio di Pra', Piazza Bignami 3;
- Magazzino in Via Cesare Rossi 6, Genova;
- Polo Doria, Via Struppa 150 n, Genova;
- Polo Via Lugo 18, Genova;
- Polo Via Sapello 5r, Genova Prà (apertura prevista nel 2021)

In considerazione delle difficoltà di spostamento e di traffico nell'area genovese, l'Associazione, nel 2019, ha cercato di agevolare le famiglie con l'apertura di altri due "poli", in zona Principe, via Lugo e a Genova Struppa.

In queste sedi i cittadini possono anche restituire gli ausili a fine assistenza e i farmaci integri non utilizzati. Inoltre, sempre in questi locali, gli operatori sanitari di zona possono rifornirsi dei presidi a loro occorrenti.

Sempre nell'ottica di agevolare le famiglie assistite soprattutto nelle zone più disagiate dal punto di vista logistico, anche nel 2020, i volontari in collaborazione con la Croce Rossa Italiana Comitato Vallescrivia, hanno proseguito nella consegna di farmaci, ausili e presidi prescritti direttamente al domicilio delle famiglie assistite della Alta Val Polcevera e Valle Scrivia.

Durante il periodo pandemico, sono stati previsti, laddove è stato possibile, un adattamento dei locali che potesse garantire l'igienizzazione dei presidi utilizzati dalla cittadinanza al fine di poter garantire l'erogazione del servizio.

Nell'anno 2020, l'Associazione ha partecipato ad un bando istituito dal Comune di Genova, che prevede l'assegnazione di un bene confiscato alla criminalità organizzata, sito in Via Canneto il Lungo 97r. Il locale, situato nel cuore di Genova, nel centro storico, sarà utilizzato come Info-Point, per permettere alla cittadinanza, di apprendere le iniziative promosse dall'Associazione. Durante l'anno, una volta ottenuti tutti i permessi dalle autorità competenti, sono iniziati i lavori di ristrutturazione per permettere una migliore fruibilità degli spazi.

Verso la conclusione dell'anno, è stato individuato un nuovo locale nel quartiere di Prà, più precisamente in Via Sapello 5r, che sarà adibito a Polo di distribuzione, permettendo di ampliare il servizio di ripartizione dei presidi nel ponente cittadino, raggiungendo di fatto un obiettivo prefissato nell'annata precedente.

L'Associazione dispone di due furgoni attrezzati per il servizio di ritiro dei rifiuti speciali a domicilio.



Adattamento alle misure Anti Covid-19 nel magazzino di Via Cesare Rossi



Adattamento alle misure Anti Covid- 19 in Farmacia

L'Ufficio Promozione adattato alle normative anti- Covid 19.



Le dotazioni informatiche

L'Associazione si avvale di una infrastruttura informatica capillare che assicura una fitta interconnessione delle attività.

La maggior parte dei dati sono in cloud supportati da applicativi web e da dispositivi mobili oppure su server remoti. La protezione dei dati è affidata a userid e password per l'accesso, protocolli di trasmissione criptata per il trasferimento verso il Cloud e a VPN per il collegamento a server remoti o dall'esterno verso i server della Associazione.

La trasmissione di dati sanitari verso ASL e Regione avviene su canali FTP sicuri. Le applicazioni software per la gestione dei processi riguardano:

- l'assistenza domiciliare (WikiCare);
- la gestione dei farmaci e dei presidi;
- la gestione degli Hospice;
- le attività amministrative;
- la gestione delle donazioni;
- la gestione dei volontari;
- la gestione della qualità.

Il sito ufficiale della Associazione (www.gigighirotti.it) si rivolge sia alla popolazione sul territorio per fornire informazioni sulle possibilità di assistenza erogata dalla Associazione e sugli eventi promossi per il suo sostegno, sia, nell'area riservata, ai dipendenti e ai professionisti, per veicolare istruzioni e documentazione personale, con diversi gradi di ispezione in funzione del profilo.

Nel 2020 i servizi di assistenza offerti dalla Associazione sono stati estesi in forma di servizio pubblico con il progetto di Pronta Disponibilità Medico Infermieristica notturna e festiva; il progetto si avvale della rete di cellulari in dotazione agli operatori sanitari, che collaborano con l'Associazione, gestiti da un centralino autonomo attrezzato per la registrazione delle telefonate.

Inoltre sono state potenziate le risorse informatiche per consentire al personale di avvalersi dello smartworking e dei servizi di comunicazione di gruppo, secondo le direttive regionali intese a limitare i disagi prodotti dalla pandemia.

PARTE 6 – Il Valore Creato

6.1 La Formazione

La formazione del personale è differenziata in funzione della tipologia dei destinatari e delle loro funzioni, e riguarda una pluralità di ambiti, relativi per esempio alle competenze sanitarie/psicologiche, a quelle richieste per rispondere agli obblighi di legge come ECM, Sicurezza, "Privacy". Essa è finalizzata ad assicurare livelli di conoscenza e competenza coerenti con le funzioni da svolgere, per garantire la qualità dell'assistenza erogata.

L'attività di formazione svolta nell'ultimo triennio può essere sintetizzata nella tabella sottostante:

	2018	2019	2020
Numero attività svolte	29	24	23
Numero attività erogate	262	249	269
Numero discenti	194	434	345
Personale partecipante	Med/inf/oss/fisio/ psi/amm	Med/inf/oss/fisio/ psi/amm	Med/inf/oss/fisio/ psi/amm

Nell'anno 2019 il numero dei discenti è più che raddoppiato, rispetto al 2018, in quanto nei dodici mesi in oggetto si è attuata sia la formazione privacy, sulla normativa "GDPR 2016/679", che ha coinvolto la totalità dei dipendenti e liberi professionisti, sia la formazione sulla "Pronta Disponibilità Medico Infermieristica", a cui hanno partecipato tutti i medici e infermieri dell'assistenza domiciliare.

Il 2020 è stato un anno molto particolare per la formazione, a causa della pandemia da Sars CoV-2 si è dovuto far fronte a una revisione completa del piano formativo annuale, annullando la maggior parte dei corsi in programma e rimodulandone alcuni attraverso la conversione da formazione in aula a formazione digitale.

Tutti i collaboratori, sia dipendenti che liberi professionisti, sono stati invitati a partecipare a corsi FAD specifici in materia di Covid-19.

L'Associazione ha mantenuto l'impegno nella riorganizzazione della propria attività assistenziale domiciliare, al fine di garantire il livello di qualità delle cure previsto dalle norme per i malati con bisogni di cure palliative, in risposta agli indirizzi di presa in carico sul territorio, così come definiti nella Delibera n° 29 del 30.01.2019 di A.li.sa, che prevedono la definizione di un modello di

riferimento per la gestione da parte della Reti Locali di cure palliative dei percorsi di cura e assistenza.

Per poter applicare tale modello è stato programmato il corso "Identificazione dei bisogni di cure palliative: condivisione dei modelli assistenziali e nuovi strumenti" costituito da una parte FAD teorica e da una parte di Formazione sul campo su piattaforma a cui hanno partecipato tutti i collaboratori dell'assistenza domiciliare.

Un altro percorso formativo di rilievo è stato il webinar "Identificazione dei bisogni dei pazienti nel settore MID: condivisione dei modelli assistenziali e nuovi modelli" in cui sono state presentate le nuove modalità di presa in carico e assistenza dei malati MID, anche alla luce di quanto previsto dalla Convenzione "Ponte" con la Asl3 genovese, a cui hanno preso parte tutti i collaboratori del settore MID.

Nel 2020 i dipendenti hanno partecipato a 139 webinar.

Formazione e supervisione dei volontari

Lo sforzo continuo dei coordinatori di zona (per l'attività domiciliare) e delle unità operative (gli Hospice) è quella di stimolare la partecipazione alla formazione permanente e alla supervisione.

Gli incontri di formazione e le riunioni operative in presenza hanno subito un forte calo. Ma è doveroso far presente che i volontari hanno dimostrato volontà e spirito di adattamento nella partecipazione alle riunioni a distanza, impegnandosi ad imparare ed usare le tecnologie necessarie.

Il prospetto seguente evidenzia solamente le riunioni in presenza.

Incontri e riunioni	2020		
	NUMERO VOLONTARI	NUMERO ACCESSI	ORE PRESTATE
riunioni operative: relative a servizio Hospice	42	48	92
riunioni operative: relative a assistenza domiciliare	24	28	40
partecipazione a congresso SICP	1	5	24
formazione permanente, seminari	6	14	28
supervisione con psicologa	99	149	227
formazione filosofica	48	169	338
TOTALE	142	413	749

6.2 L'Assistenza Domiciliare

L'assistenza domiciliare è articolata in tre percorsi assistenziali distinti, rivolti rispettivamente a malati con bisogni di cure palliative, malati affetti da Sclerosi Laterale Amiotrofica (SLA) e malati con HIV/AIDS. I percorsi si articolano nelle seguenti fasi:

- presa in carico dei malati, che avviene attraverso una richiesta di assistenza gestita dalla funzione di "Coordinamento delle Attività Domiciliari, che provvede ad attivare un'equipe medico - infermieristica per una prima valutazione del malato e del setting di cura domiciliare;
- erogazione dell'assistenza al singolo paziente ed alla famiglia, che inizia con l'intervento di un gruppo coordinato, formato dalle figure professionali necessarie per il caso specifico ed integrato da volontari;
- conclusione dell'assistenza.

I percorsi di assistenza domiciliare prevedono la responsabilità gestionale della funzione di Coordinamento delle Attività Domiciliari (CAD), la responsabilità professionale degli operatori delle équipes territoriali (medici, infermieri, operatori sanitari, volontari, psicologi, fisioterapisti) e del Responsabile dell'Associazione che gestisce gli incontri periodici di confronto con gli operatori, discussione e soluzione dei problemi. L'assistenza, che si svolge sulla base di una pianificazione iniziale, via via aggiornata con il decorso della malattia, prosegue sino alla dimissione dal percorso, che può essere dovuta al decesso o per altre motivazioni (trasferimento in setting Hospice, RSA, altro).

L'assistenza diretta a domicilio è gratuita ed è integrata con l'attività del Settore Farmacia che gestisce la dispensazione di farmaci forniti da ASL o donati da privati.

Nel caso dei malati con HIV/AIDS spesso la malattia non è nella fase terminale, le terapie specifiche sono in corso e spesso risultano efficaci nel controllare l'evoluzione dell'infezione; l'obiettivo dell'assistenza è una migliore qualità della vita e la ricostruzione di un equilibrio per il malato ed i suoi familiari. La segnalazione perviene all'Associazione tramite le strutture di assistenza pubbliche (SERT o Centri Ospedalieri) ed è autorizzata dal gruppo GAVI – Gruppo Aziendale Valutazione Inserimenti. Le terapie specifiche anti-HIV sono prescritte dai reparti ospedalieri di riferimento dei singoli malati; all'Associazione spetta il compito di applicarle e di svolgere le altre prestazioni assistenziali, infermieristiche e riabilitative, l'assistenza psicologica, l'assistenza nell'assolvimento di pratiche burocratiche, il collegamento con gli eventuali datori di lavoro, il collegamento con i riferimenti religiosi e sociali, il reinserimento sociale e l'assistenza al contesto familiare.

Dati Globali sull'Assistenza Domiciliare Cure Palliative

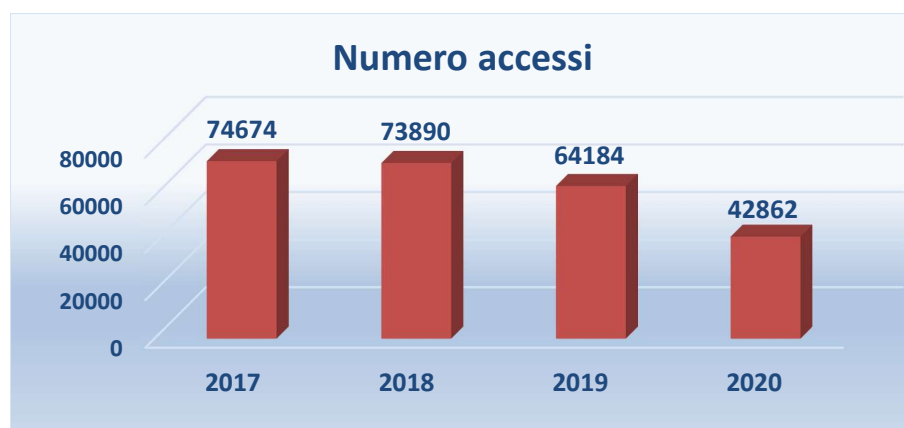
N° pazienti:

2017: 2325
2018: 2431
2019: 2243
2020: 1824



N° accessi:

2017: 74674
2018: 73890
2019: 64184
2020: 42862



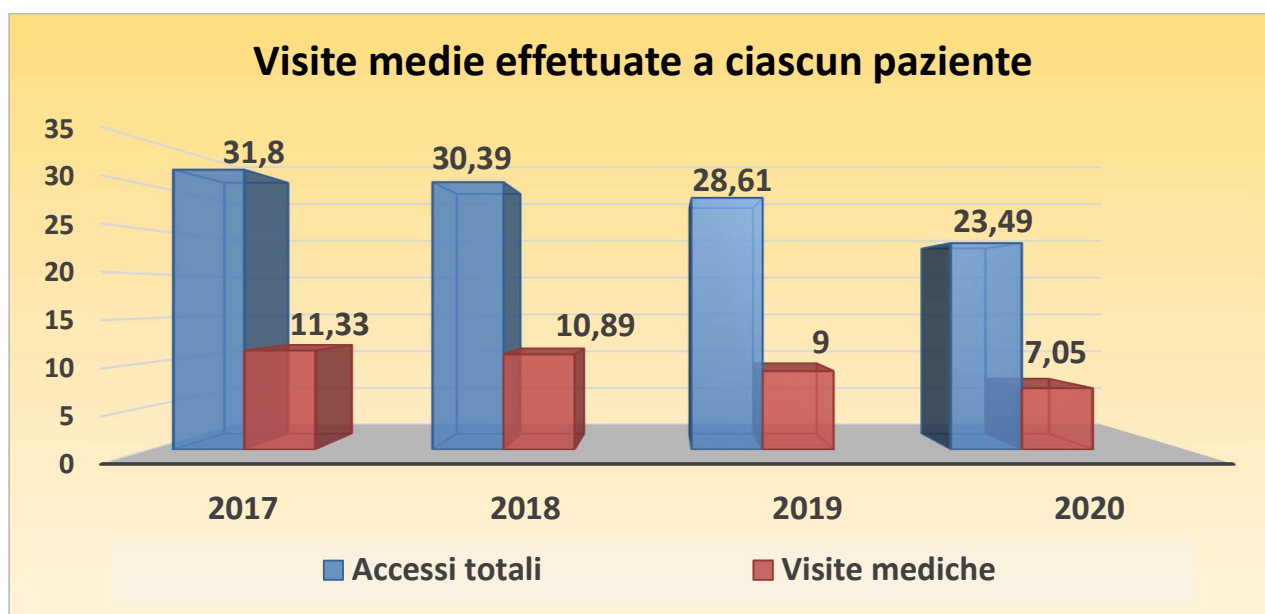
Analisi di dettaglio dell'Assistenza Domiciliare Cure Palliative

Anni	Numero pazienti	Numero accessi	Accessi totali/paziente	% frequenza degli accessi
2008	1258	48808	38,8	=
2010	1674	53661	32,1	=
2012	1891	64890	34,3	36,4
2014	2217	70758	31,9	29,4
2016	2387	77988	33,7	28,4
2017	2325	74674	31,40	28,3
2018	2431	73890	30,39	26,8
2019	2243	64184	28,6	26,76
2020	1824	42862	23,49	21,29



- **Visite/accessi a domicilio 2020**

- Medici: 11912
- Infermieri: 22420
- Oss: 3601
- Fisioterapisti: 4216
- Psicologi: 713
- Volontari: 29 fino a marzo, causa COVID



Numero pazienti assistiti da ciascuna categoria di operatori e numero di accessi medi

ANNI	N. PAZIENTI ASSISTITI				VARIAZ. Pazienti	ACCESSI MEDI PER PAZIENTE				VARIAZ. Accessi
	2017	2018	2019	2020		2017	2018	2019	2020	
MEDICI	2.193	2266	2114	1688	-20,2%	11,33	10,89	9,00	7,05	-21,7%
INFERMIERI	1.689	1876	1945	1658	-14,8%	15,74	14,15	14,82	13,52	-8,8%
OSS	685	695	632	457	-27,7%	11,98	10,96	10,06	7,87	-21,8%
FISIOTERAPISTI	670	677	631	473	-25%	17,13	17,09	14,12	8,91	-36,9%
PSICOLOGI	195	377	380	254*	-33,2%	5,85	3,40	4,01	3,65	-9%
VOLONTARI	112	95	127	36	-71,7%	21,7	23,2	18,6	6**	-66.67%

*di cui 59 in visite presso studio PSI.

**accessi per paziente nei soli 60 giorni di servizio

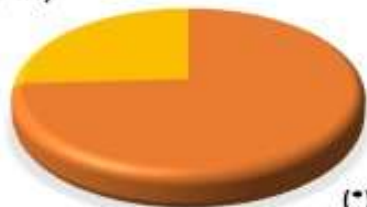
N.B. La diminuzione degli accessi e del numero dei pazienti è dovuta, innanzitutto, alla pandemia globale Covid-19 e all'attuazione del "Progetto RAD" dove le équipe sanitarie lavorano con una metodologia differente da quella degli anni precedenti, la quale prevede un maggior impegno in termini di pianificazioni infermieristiche.

Assistenza a domicilio e decessi

2017

TOTALE DECESSI: 861

223 casi in
ospedale
(26%)



(*) 638 casi
a domicilio
(74%)

2018

TOTALE DECESSI: 859

186 casi in
ospedale (22%)

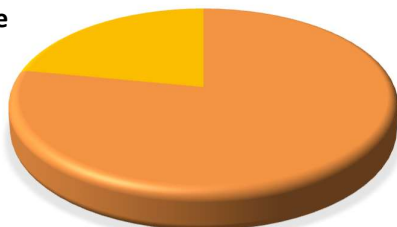


(*) 673 casi
a domicilio
(78%)

2019

TOTALE DECESSI: 783

172 casi in
ospedale
(22%)

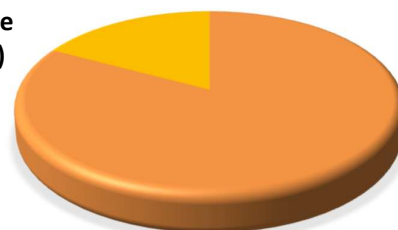


(*) 611 casi
a domicilio
(78%)

2020

TOTALE DECESSI: 825

142 casi in
ospedale
(17,2%)



(*) 683 casi
a domicilio
(82,8%)

Assistenza domiciliare ai pazienti HIV

Il format del bilancio degli anni precedenti prevedeva la suddivisione in due categorie (alta e bassa intensità) basate su una classificazione oraria (2,75 ore medie per l'alta, 1 ora per la bassa).

Nel 2020 la convenzione è stata completamente cambiata:

- nel 1° semestre i pazienti sono stati divisi in 3 fasce sulla base di un punteggio assegnato dai medici;
- nel 2° semestre la convenzione è cambiata nuovamente e gli assistiti sono stati suddivisi in 4 fasce a seconda del CIA (coefficiente intensità assistenziale).

Inoltre, la pandemia ha comportato una forte riduzione del monte ore.

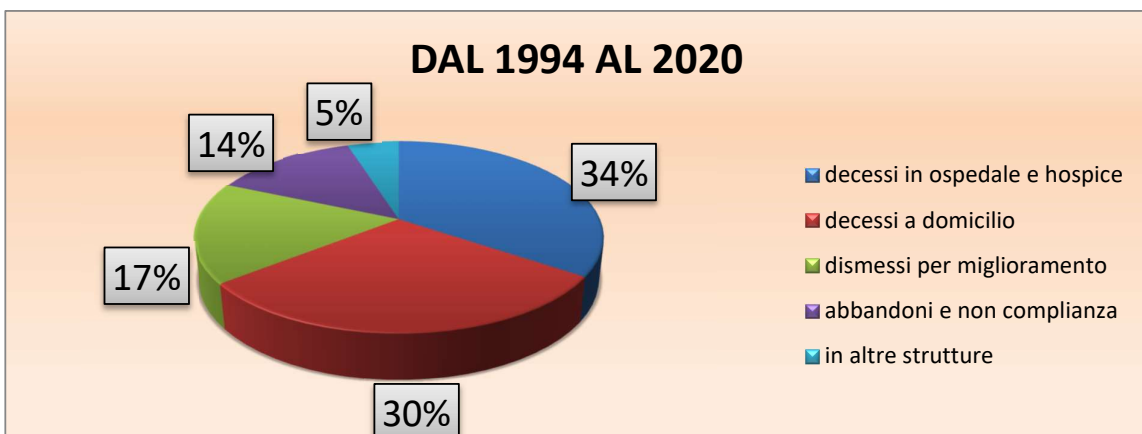
Pazienti assistiti	Nuove assistenze	Assistenze chiuse	Mortalità	Turnover	Pazienti in assistenza giornaliera/media
69	6	4*	0,01	0,14	65

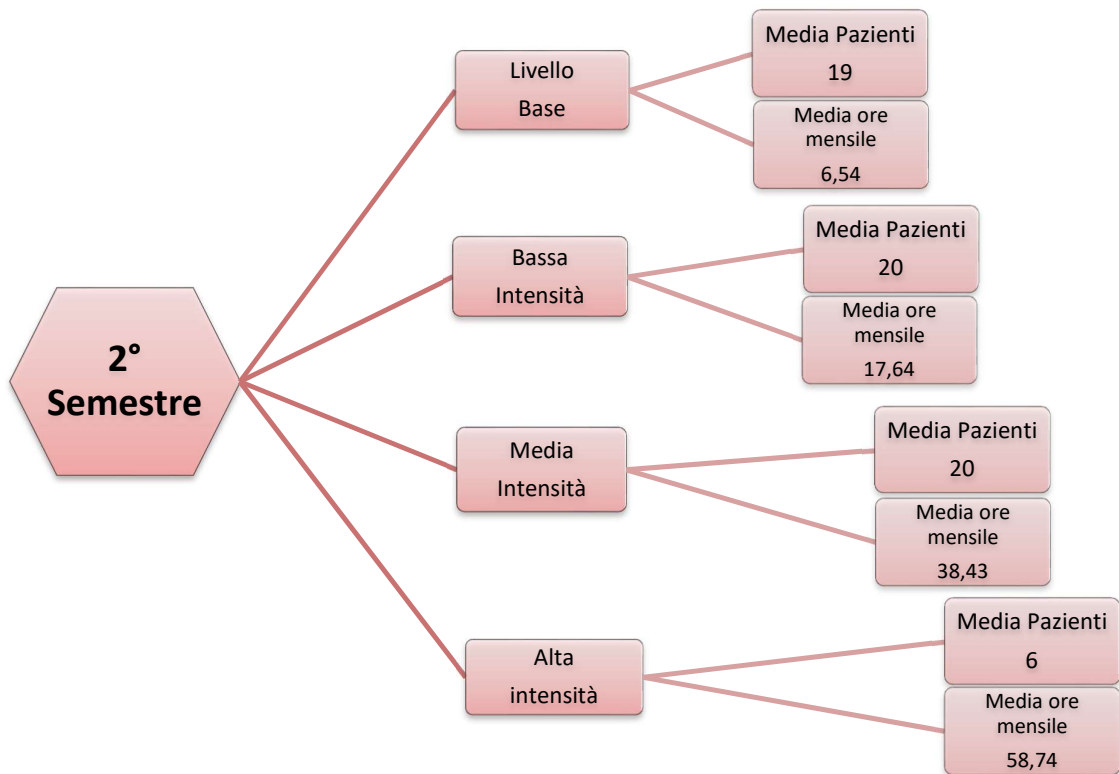
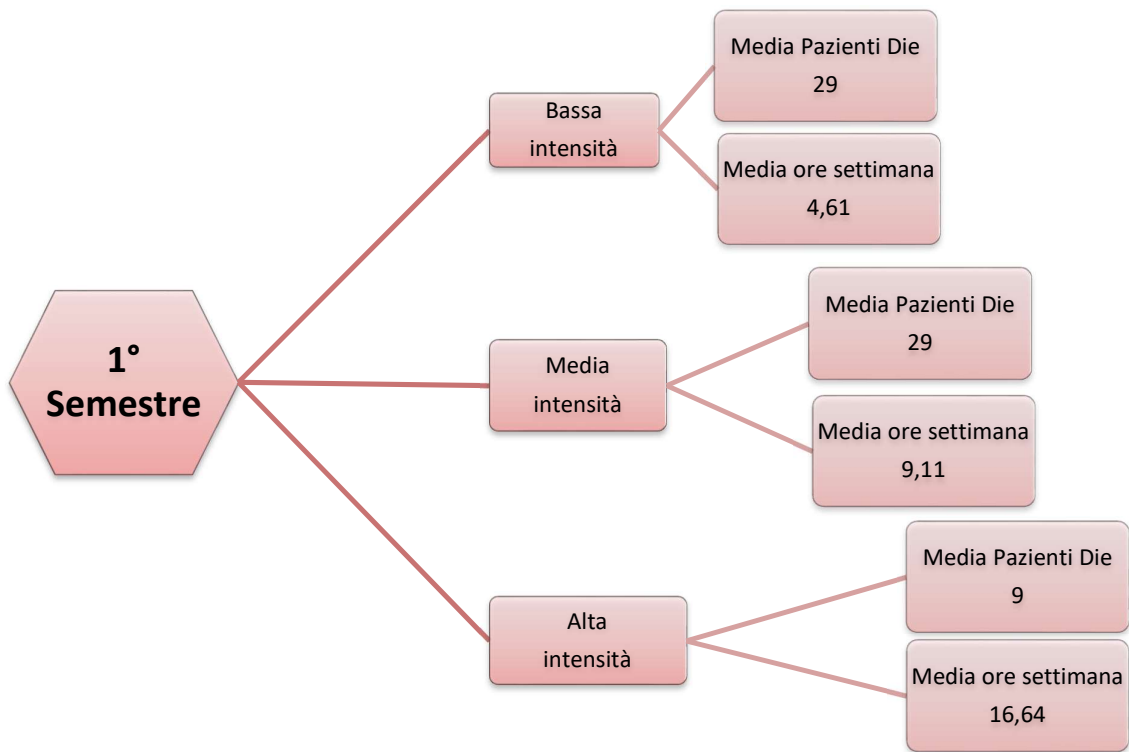
*1 Decesso ospedale, 2 Miglioramento clinico, 1 ricovero definitivo/RSA.

Durata attuariale delle assistenze

Il diagramma attuariale indica le % di assistenze che hanno superato la durata di un certo numero di mesi.

Per molti malati il decorso della malattia alterna situazioni di acuzie a situazioni di remissione; la componente psicosociale dell'assistenza assume via via sempre più rilevanza e coinvolge tutti gli operatori dell'équipe.





Distribuzione percentuale degli interventi del pool assistenziale

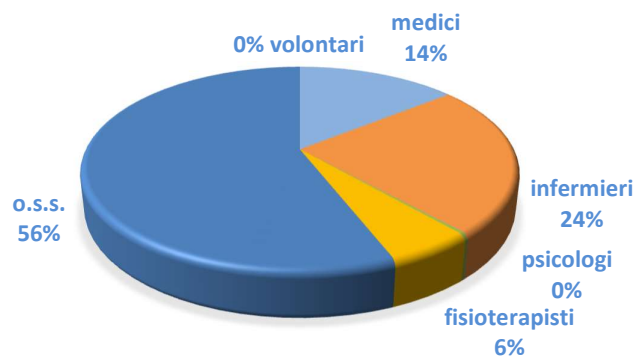
ANNO 2018



ANNO 2019

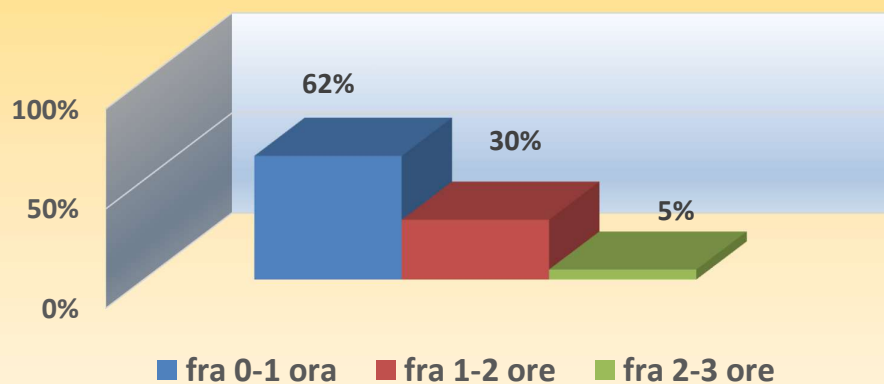


ANNO 2020

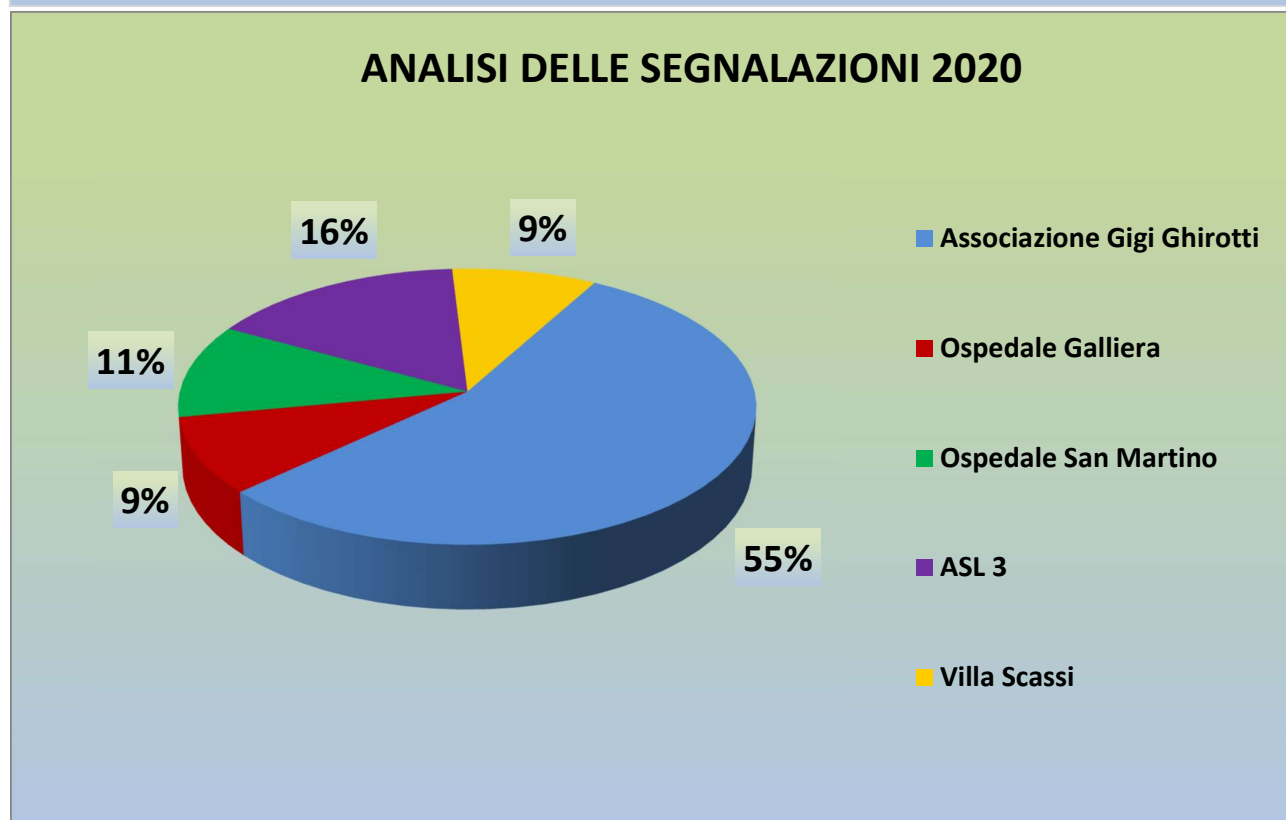


N.B.: Gli OSS somministrano le proprie prestazioni regolati da un contratto di appalto.

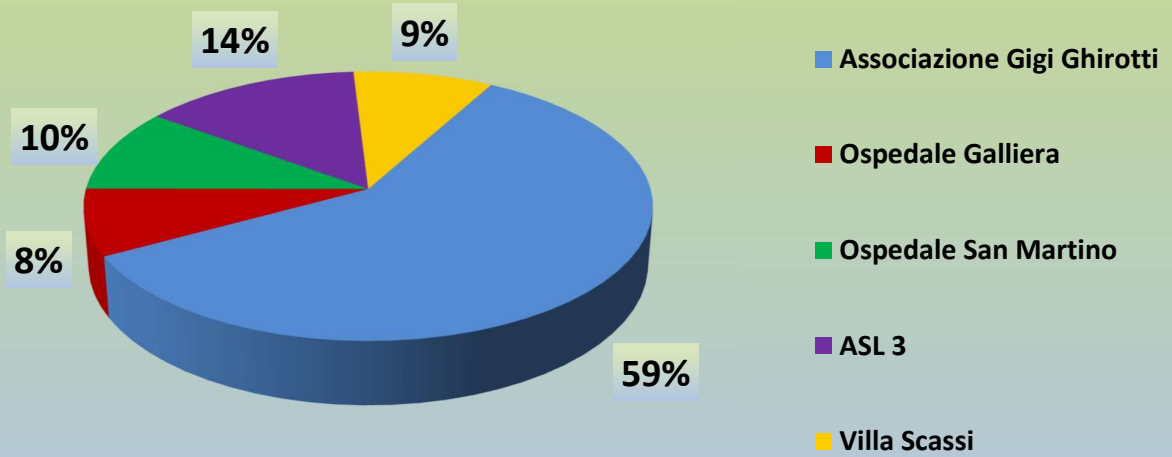
Distribuzione h/paziente/die 2020



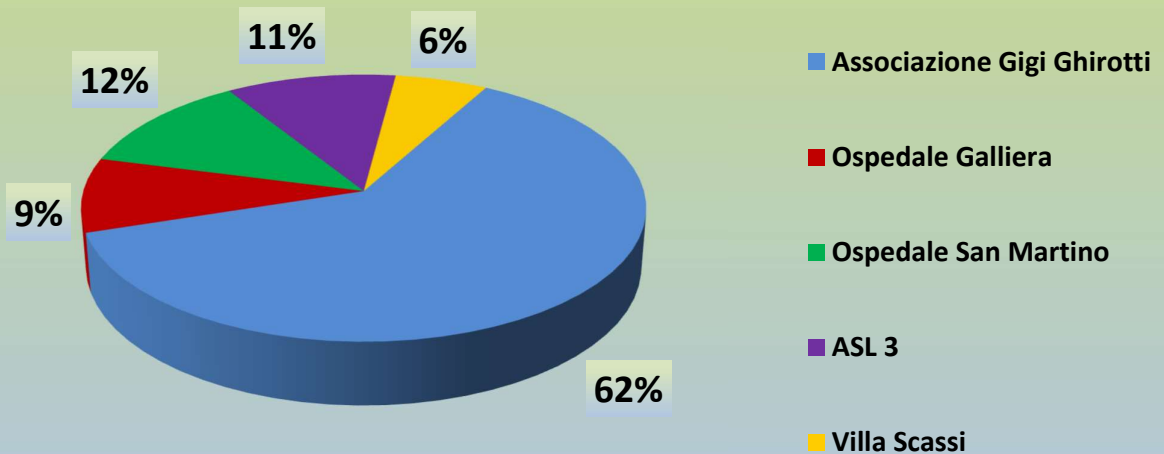
6.3 Gli Hospice: analisi delle assistenze



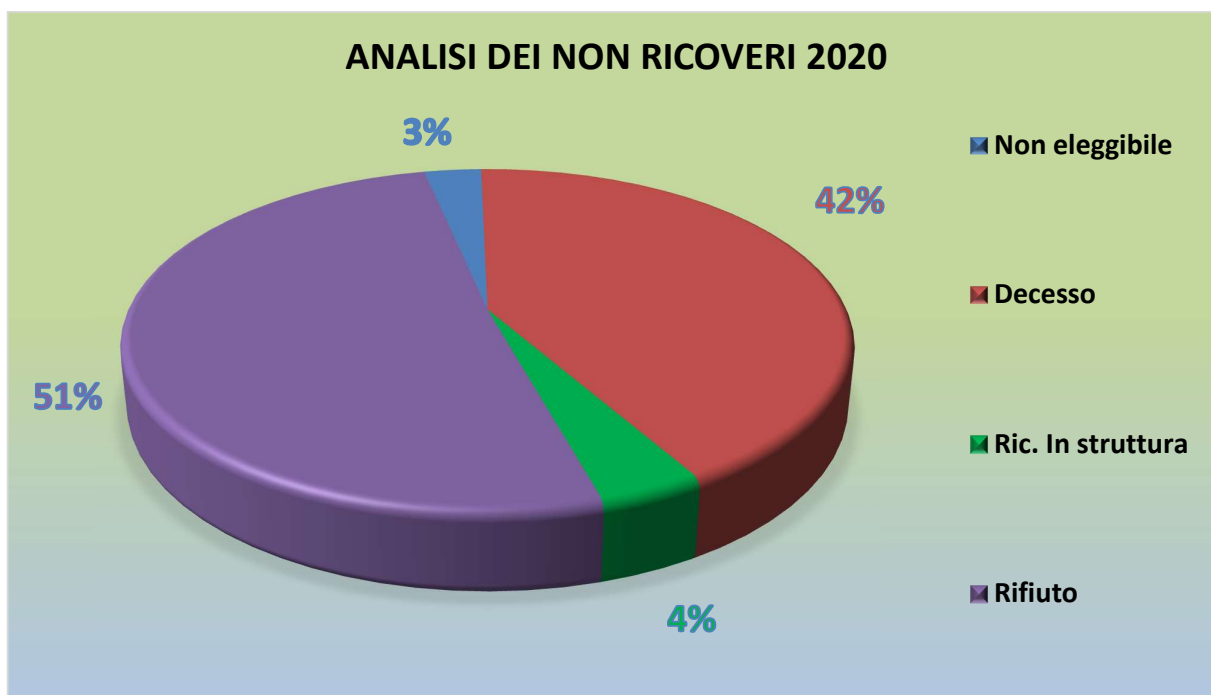
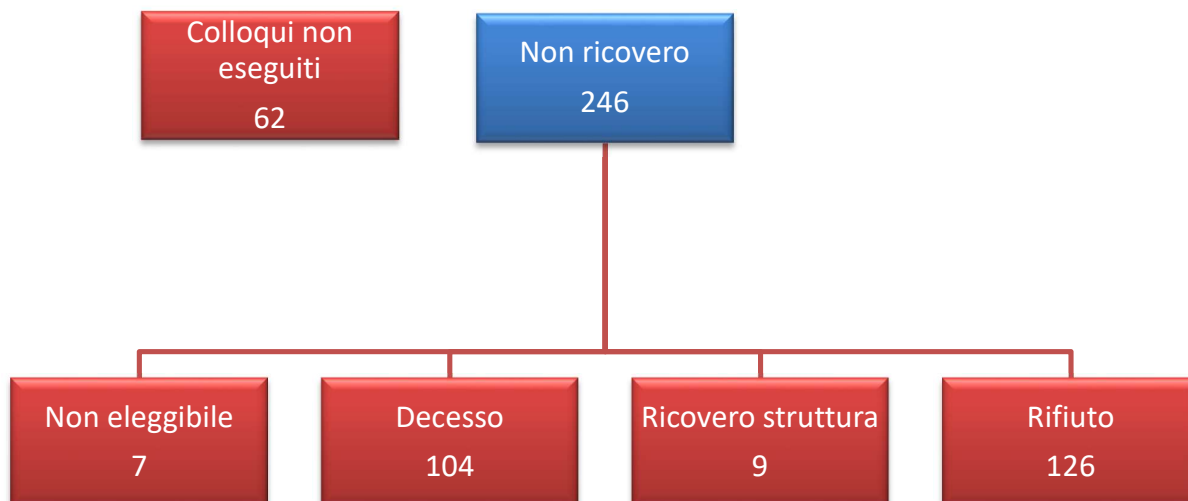
ANALISI DELLE SEGNALAZIONI 2019



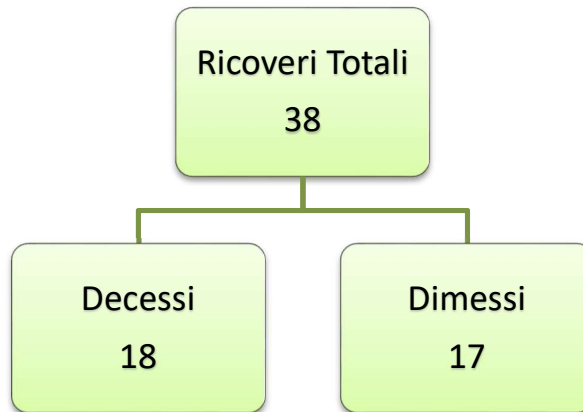
ANALISI DELLE SEGNALAZIONI 2018



Analisi e motivi dei non ricoveri

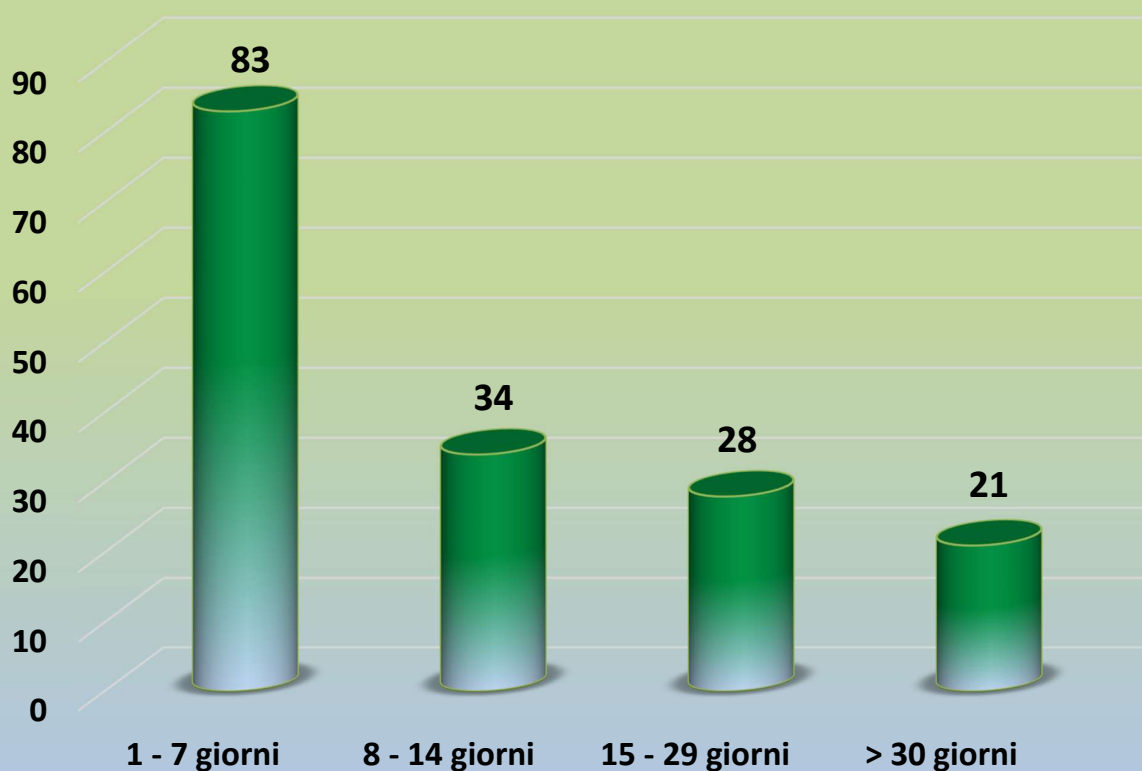


Pazienti neurologici SLA



RICOVERI IN HOSPICE		
	HOSPICE ALBARO	HOSPICE BOLZANETO
Ricoveri totali	173	174
% occupazione Hospice	65%	46%
Decessi	158	154
Dimessi	10	18
Media gg degenza	17	11
Mediana gg	7,5	6

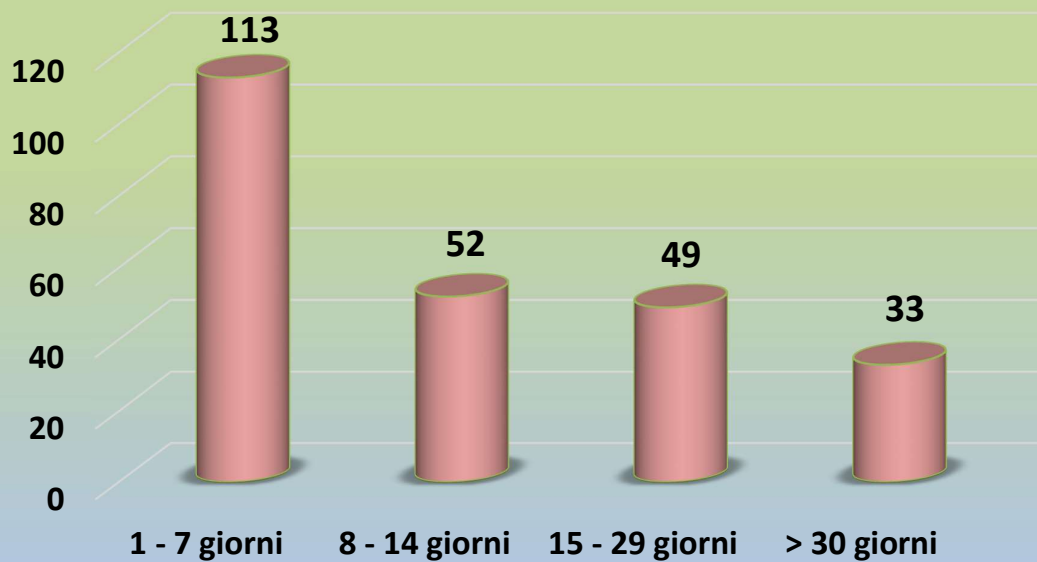
ANALISI DEI RICOVERI IN HOSPICE ALBARO 2020



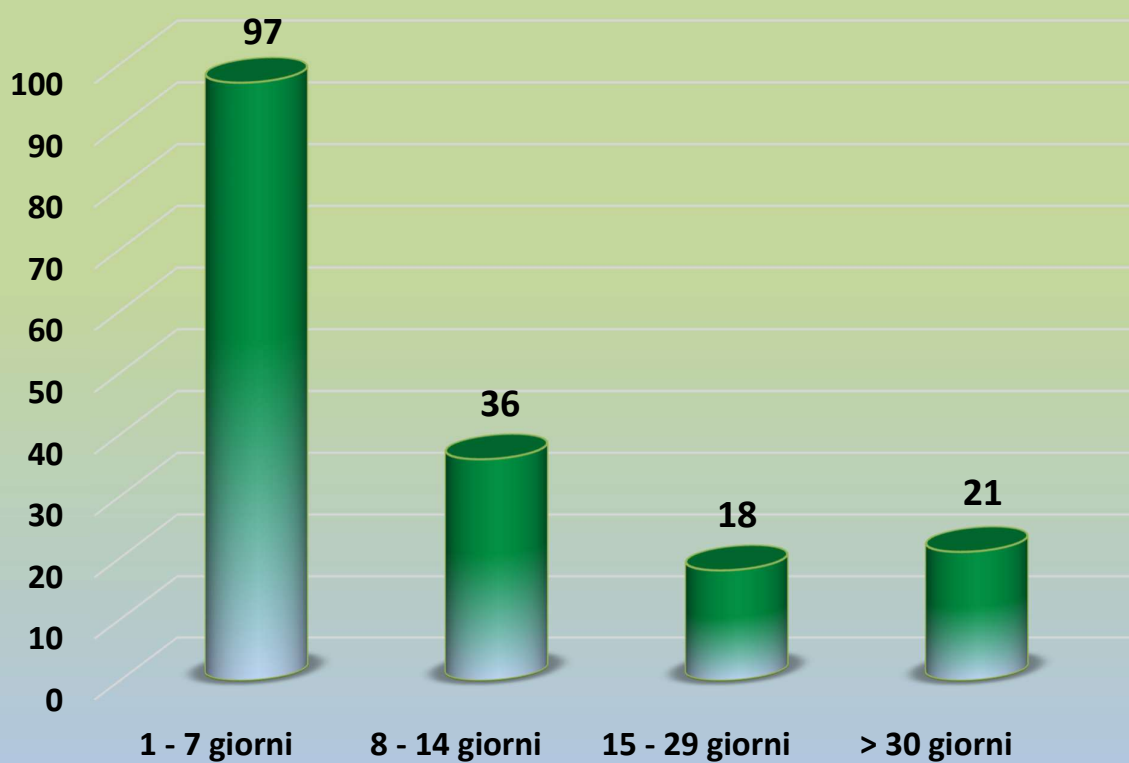
ANALISI DEI RICOVERI IN HOSPICE ALBARO 2019



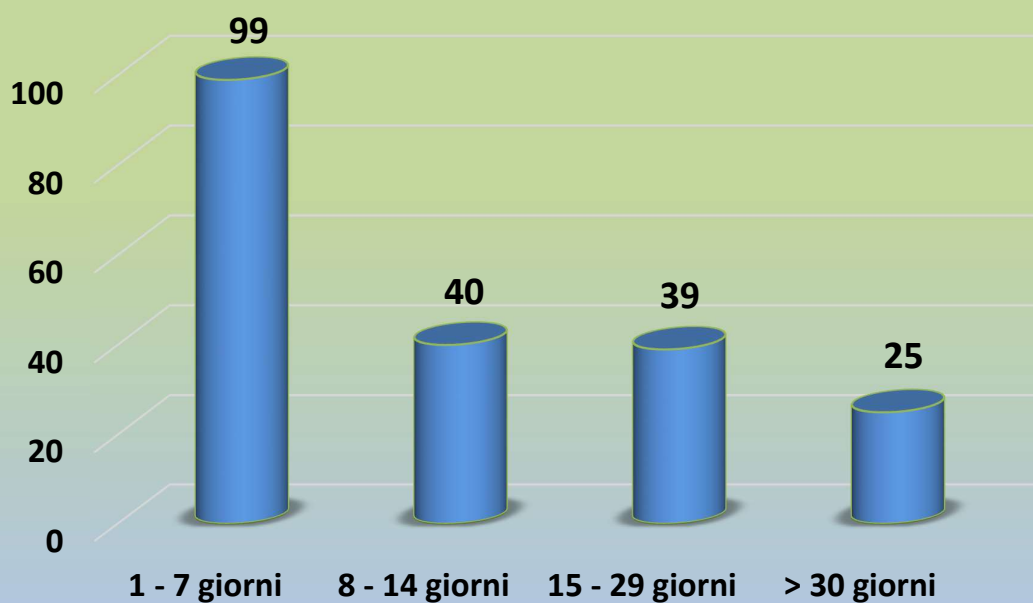
ANALISI DEI RICOVERI IN HOSPICE ALBARO 2018



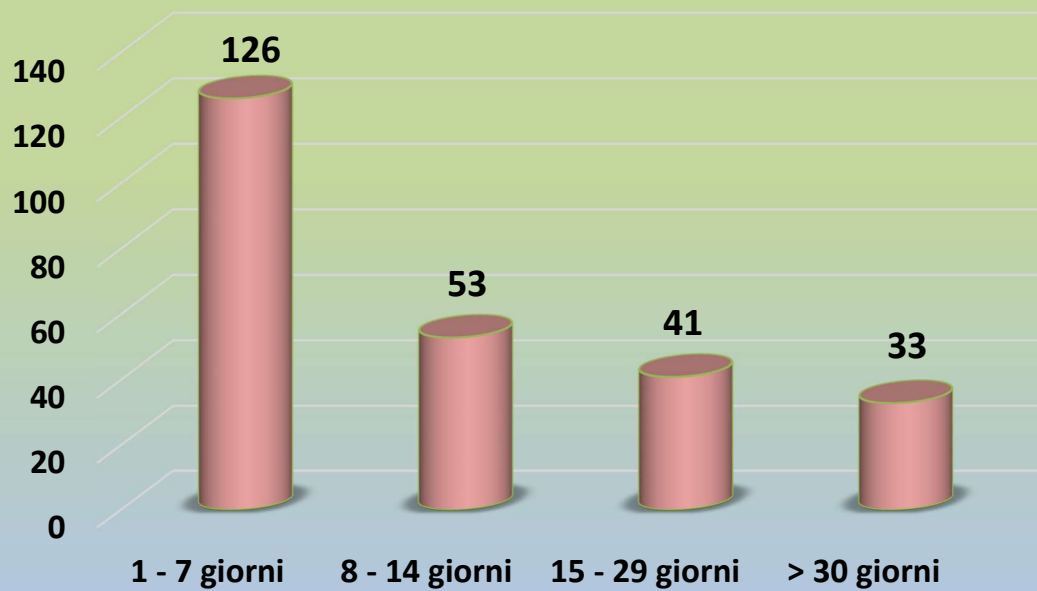
ANALISI DEI RICOVERI HOSPICE BOLZANETO 2020



ANALISI DEI RICOVERI HOSPICE BOLZANETO 2019



ANALISI DEI RICOVERI HOSPICE BOLZANETO 2018



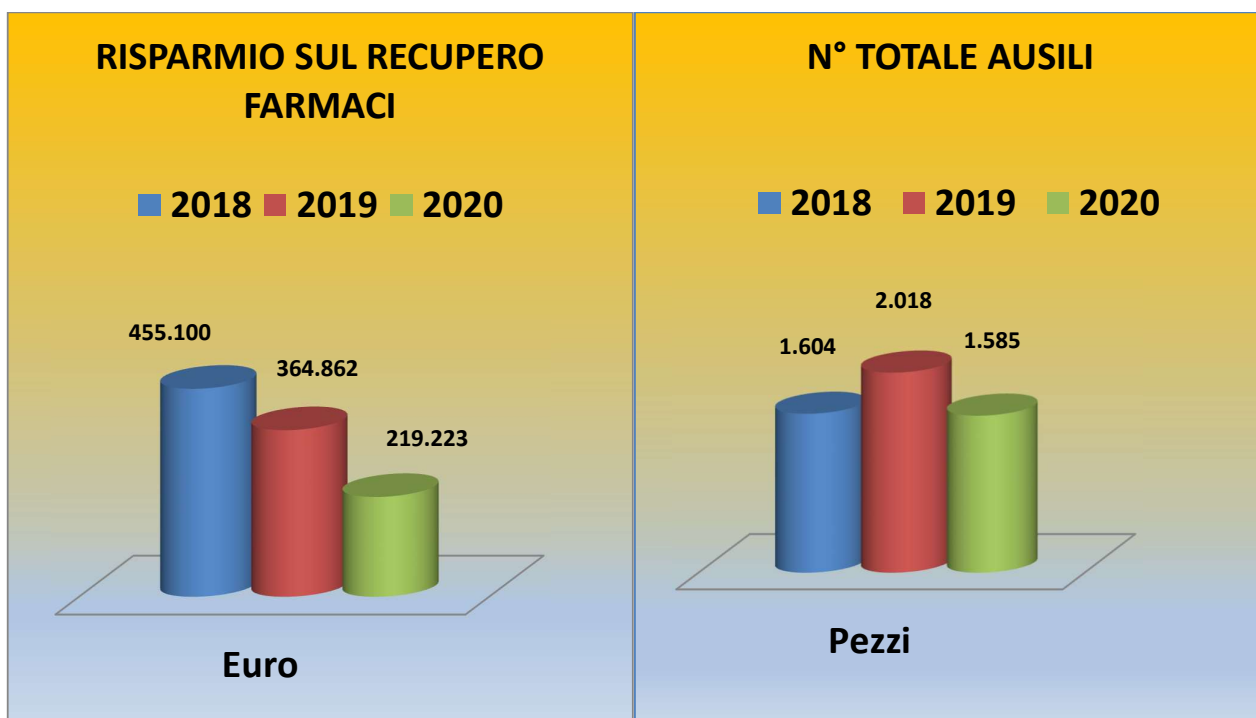
6.4 La Farmacia

Il processo di gestione del servizio farmaci

Questo processo riguarda la gestione della raccolta e riutilizzo dei farmaci in base alla normativa della legge Finanziaria 2008, art. 2 commi 350, 351, 352. Il recupero dei farmaci nei centri di raccolta ed il loro riutilizzo per gli assistiti rende possibile la compensazione con la fornitura di farmaci agli Hospice, da parte Asl 3. Il processo è regolato da un'intesa con il Direttore delle Farmacie Comunali e la ASL 3 (le farmacie Comunali del territorio della ASL 3 sono state incaricate di raccogliere e verificare la validità e la corretta conservazione dei farmaci).

Il processo si articola nelle seguenti fasi:

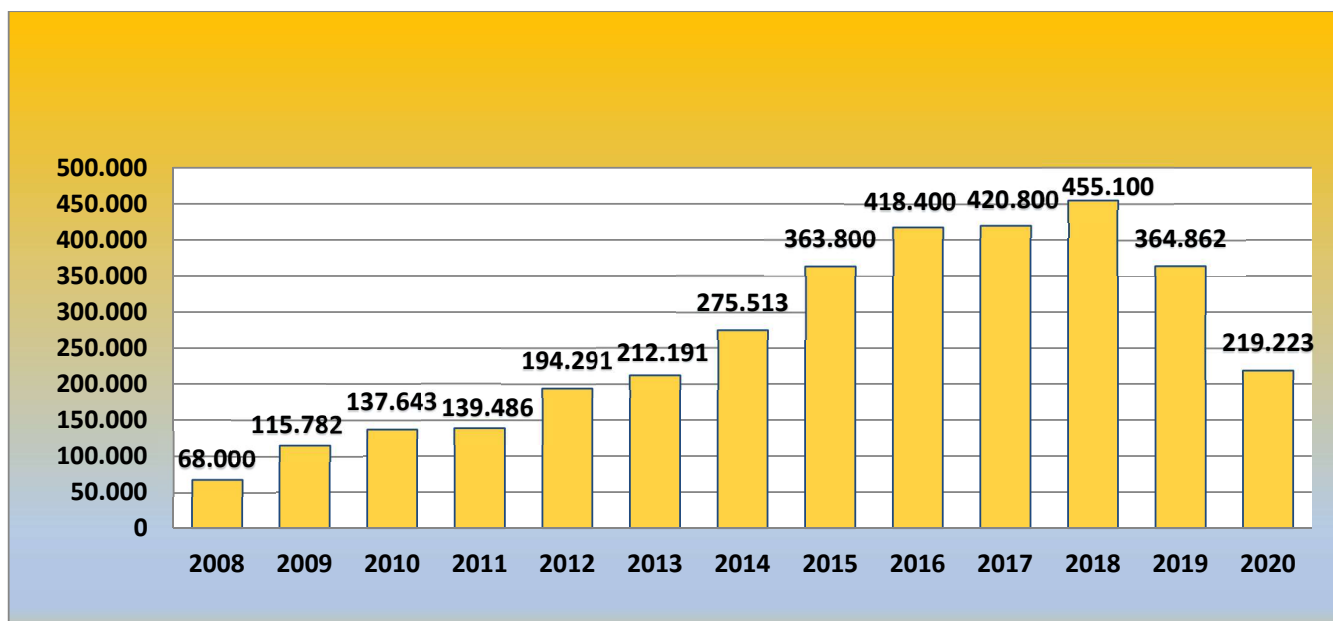
- sottoscrizione da parte del Responsabile sanitario delle richieste di farmaci rivolte all'ASL;
- gestione da parte del Farmacista del riutilizzo di farmaci effettuate da privati;
- gestione dei farmaci non utilizzati restituiti dai privati;
- gestione del magazzino farmaci da parte del Farmacista;
- elaborazione delle richieste provenienti dalle assistenze da parte del Farmacista il quale sovrintende alla dispensazione dei farmaci necessari alle assistenze stesse.



Il risparmio sul recupero dei farmaci negli ultimi 12 anni (in €)

Per giustificare il decremento sul risparmio avvenuto tra il 2019 e il 2020, sono da considerare le variazioni delle attività correlate alle misure precauzionali di contenimento adottate per contrastare l'epidemia di COVID-19.

In particolare, da sottolineare, la chiusura dell'attività di riutilizzo farmaci nel periodo a partire dal 20 febbraio con ripresa, esclusivamente a livello di sede centrale, dal 31 maggio 2020.



Gli ausili consegnati alla popolazione nel 2020

TOTALE AUSILI					
1536					
Materassini antidecubito 345	Carrozine e deambulatori 282	Letti 200	Sedili per vasca 58	Sollevatori 26	Altri ausili minori 625

6.5 Customer Satisfaction – Assistenza Domiciliare

L'indagine di Customer Satisfaction ha l'obiettivo di conoscere il grado di soddisfazione percepito dalle famiglie rispetto alla qualità di assistenza fornita dall'unità di cura. Essa rappresenta un importante indicatore di esito il cui scopo è valutare l'efficacia del servizio offerto ed orientare decisioni volte ad ottenere o mantenere azioni di miglioramento. Il sistema di rilevazione di tale out come avviene attraverso la somministrazione del questionario Famcare2 ad un mese dalla chiusura dell'assistenza ricevuta dall'Associazione, rispettando rigorosamente l'anonimato dell'intervistato.

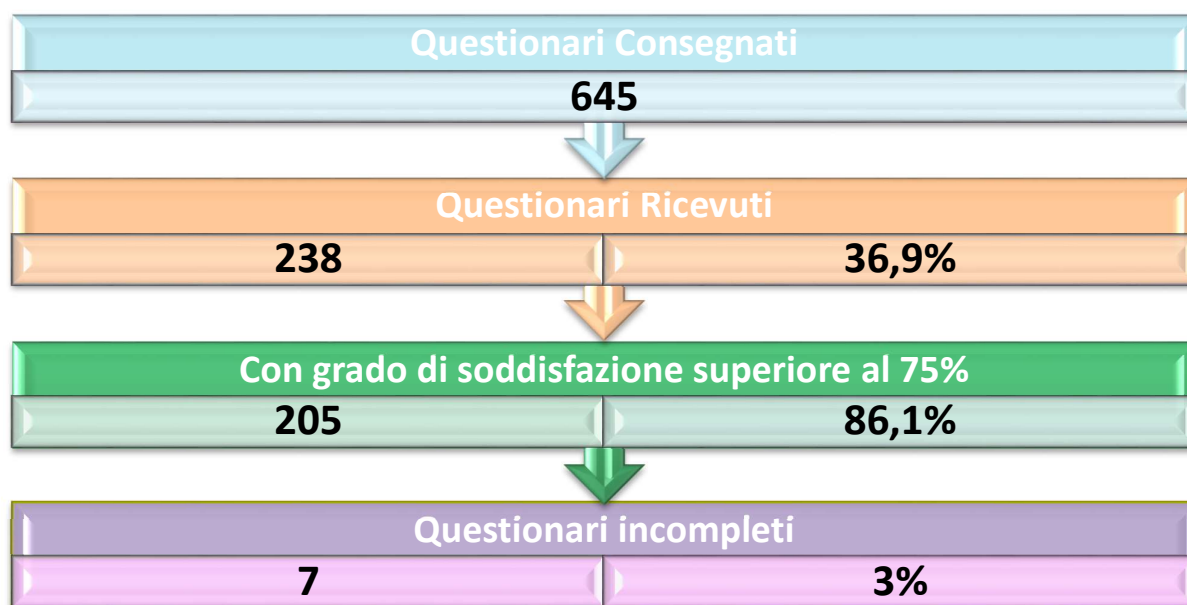
Il Famcare 2 è composto da 17 item a domande chiuse, le quali prevedono risposte relative alla soddisfazione dell'assistenza quali:

- molto insoddisfatto
- insoddisfatto
- non so
- soddisfatto
- molto soddisfatto.

Dei 645 questionari inviati nel corso del 2020, ad oggi ne sono pervenuti 238 (il 36,8), che però non rappresenta un dato definitivo perché bisognerebbe attendere almeno ancora 15-30 giorni per avere un ritorno più completo dei questionari relativi al mese di dicembre 2020.

I dati che sono stati ricavati, dalla compilazione dei questionari, sono stati analizzati utilizzando il metodo della statistica descrittiva con il software di calcolo Excel.

I questionari che riportano un gradimento superiore al 75% (secondo IQ16: numero di quesiti per i quali il caregiver ha risposto soddisfatto e molto soddisfatto rispetto al numero dei quesiti totali del questionario) sono 205 per cui l'IQ 16 risulta essere pari a 86,1%.



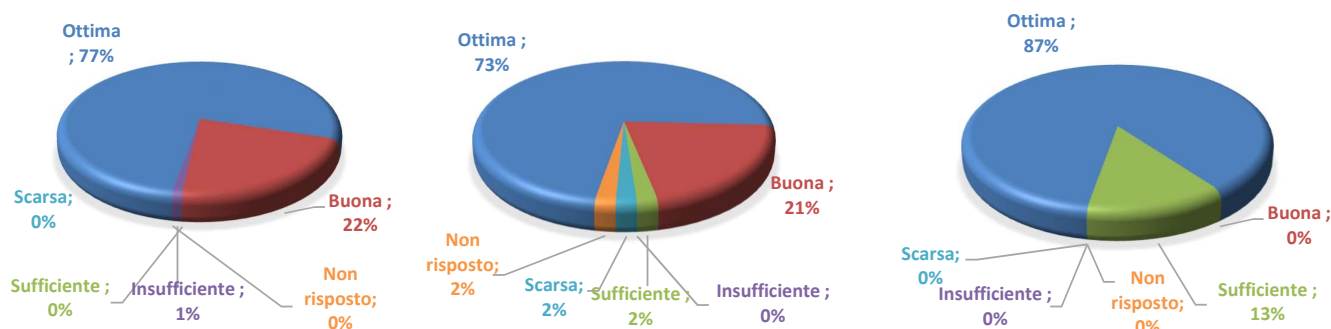
6.6 Customer Satisfaction – Hospice

Per l'anno 2020 presso l'Hospice di Albaro sono stati consegnati solo 8 questionari totali, mentre all'Hospice di Bolzaneto solo 9. Per giustificare il decremento su questo numero, sono da considerare le variazioni delle attività correlate alle misure precauzionali di contenimento adottate per contrastare l'epidemia di COVID-19. In particolare, da sottolineare, l'interruzione dal mese di febbraio 2019, dell'attività dei volontari all'interno degli Hospice che erano coloro che si dedicavano alla distribuzione dei questionari ai familiari dei pazienti ricoverati.

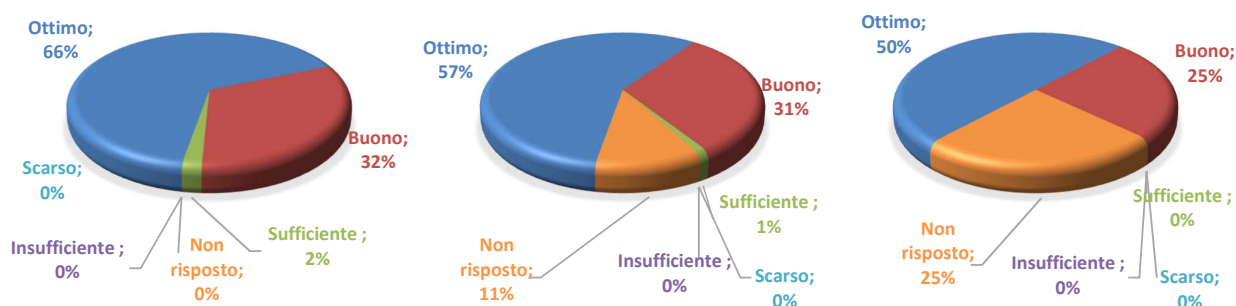
Sono qui presentati i dati, da sinistra verso destra, rispettivamente per gli anni 2018, 2019 e 2020.

Hospice Albaro

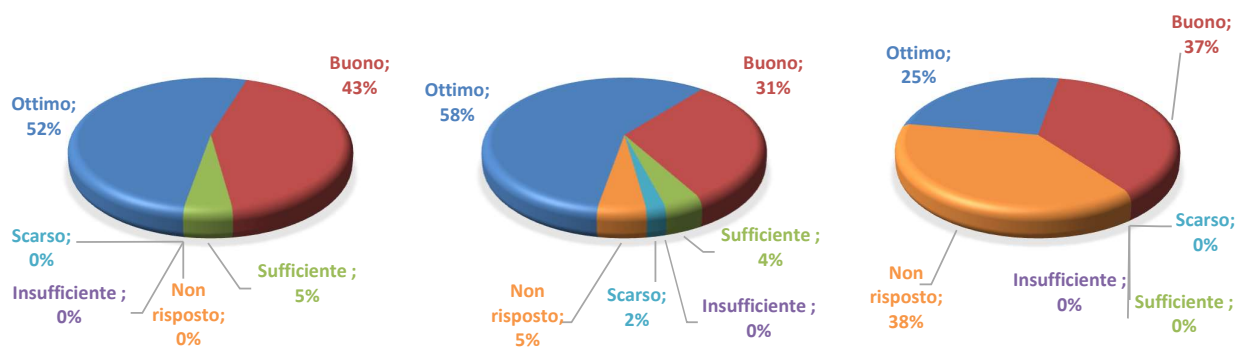
Come valuta la risposta nelle richieste che si sono presentate durante l'assistenza?



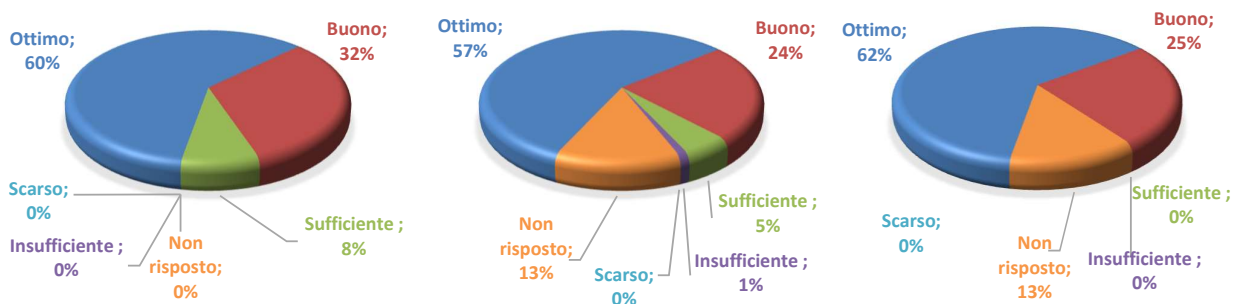
Quale è stato il sollievo dal dolore durante l'assistenza?



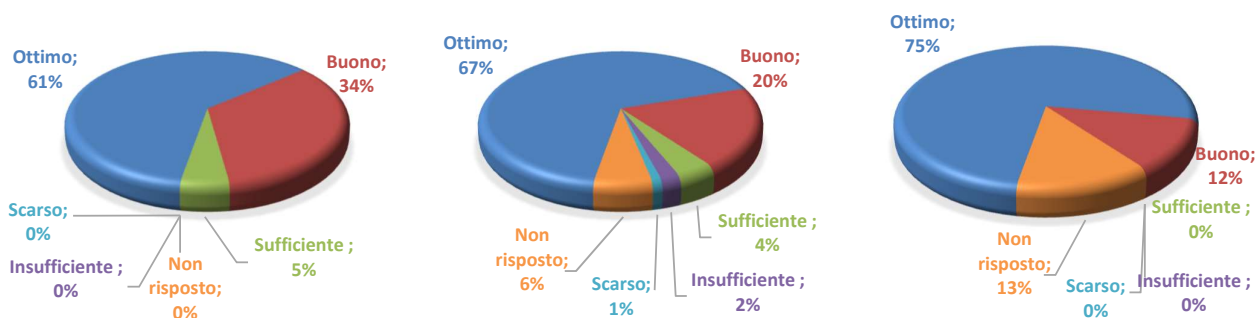
Quale è stato il sollievo dagli altri sintomi durante l'assistenza?



Quale è stato il sostegno psicologico per il paziente?

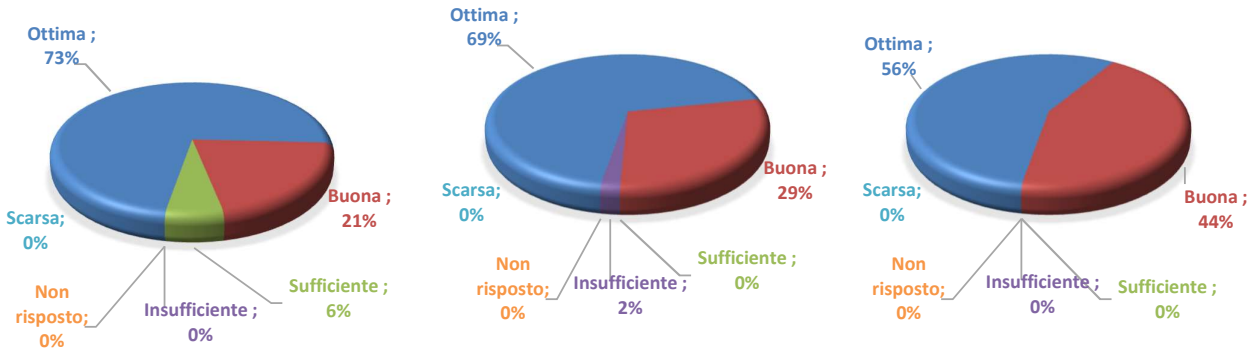


Quale è stato il sostegno psicologico per il familiare?

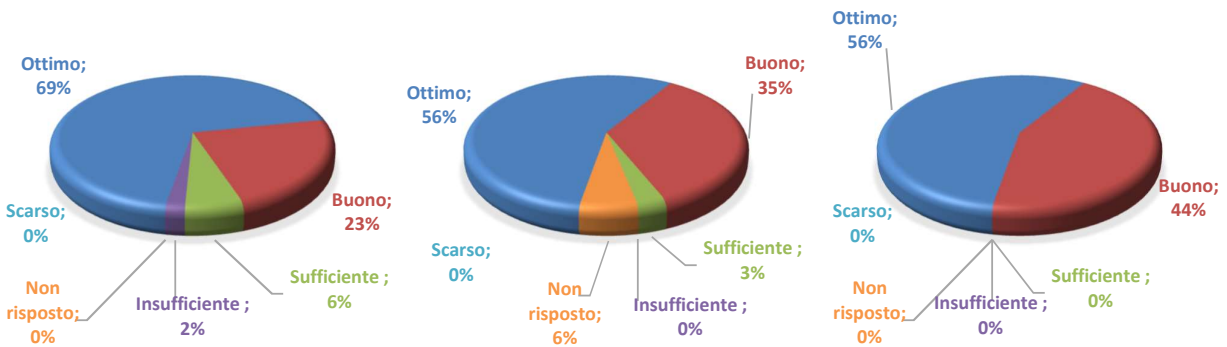


Hospice Bolzaneto

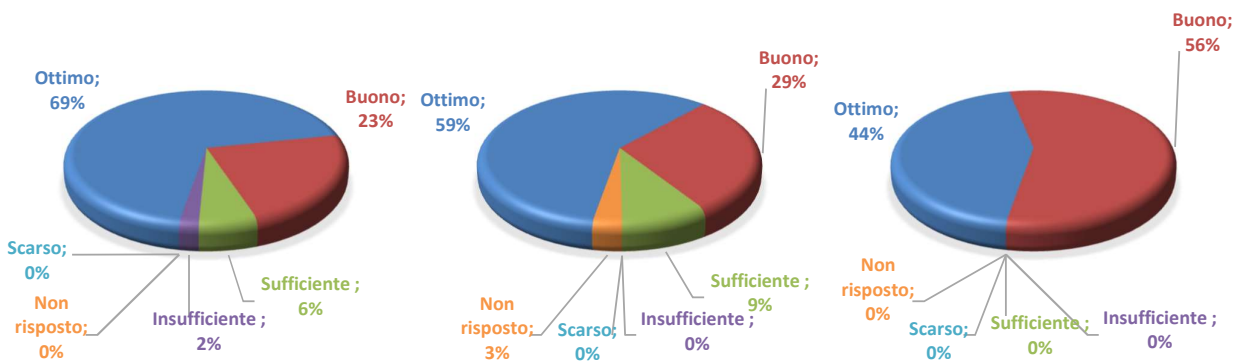
Come valuta la risposta nelle richieste che si sono presentate durante l'assistenza?



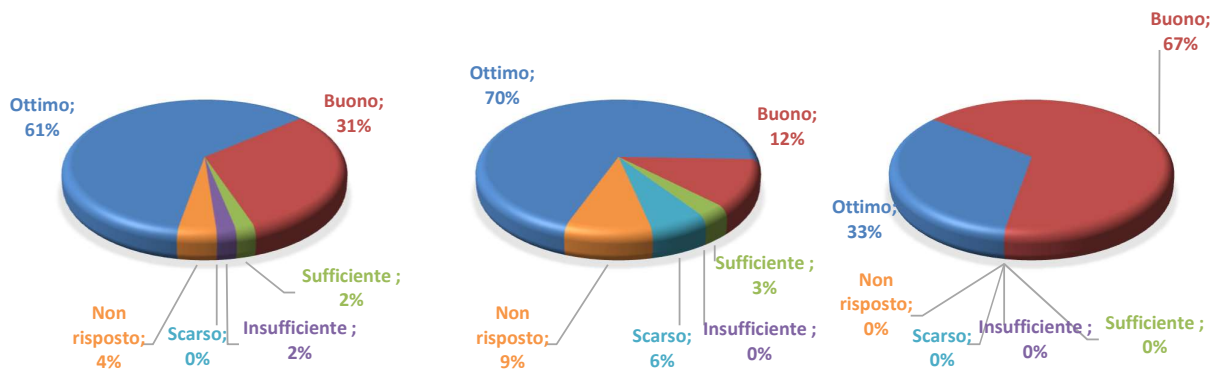
Quale è stato il sollievo dal dolore durante l'assistenza?



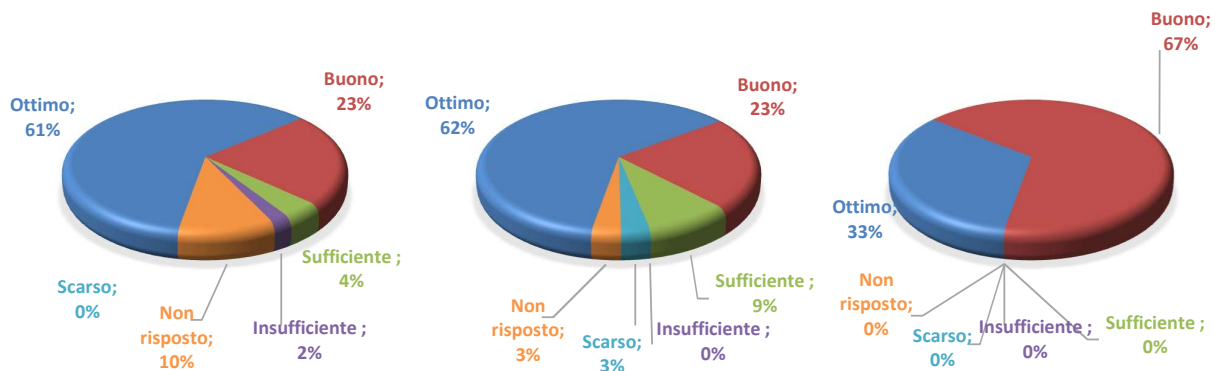
Quale è stato il sollievo dagli altri sintomi durante l'assistenza?



Quale è stato il sostegno psicologico per il paziente?



Quale è stato il sostegno psicologico per il familiare?



6.7 Qualità

L'Associazione dal 2008 ha adottato il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) recependo i requisiti specificati dalla norma UNI EN ISO 9001:2008, sostituita negli anni dalla UNI EN ISO 9001:2015.

L'Ente Certificatore è UNITER s.r.l.; l'ultima verifica ispettiva è stata realizzata nel 2020 e ha attestato che il sistema di gestione per la qualità è conforme alla norma.

L'Associazione è certificata come Organizzazione di Qualità per la progettazione ed erogazione di servizi di cure palliative in regime residenziale e domiciliare e per la progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare ai malati di AIDS.

In conformità alla norma, l'Associazione attua l'approccio per processi che permette all'organizzazione di pianificare, verificare e quindi garantire che gli stessi siano adeguatamente dotati delle risorse necessarie. Così facendo vengono determinati i fattori che potrebbero far deviare il SGQ dai risultati pianificati e vengono messi in atto i controlli preventivi per ridurre al minimo gli effetti negativi e massimizzare le opportunità, al presentarsi delle stesse.

Tutto ciò implica la definizione sistematica e la gestione dei processi e delle loro interazioni, al fine di conseguire i risultati attesi in conformità alla politica per la qualità e agli indirizzi strategici dell'Associazione.

Il SGQ contempla le informazioni documentate richieste dalla norma, oltre quelle ritenute necessarie dall'Associazione stessa per l'efficacia del SGQ stesso. La norma definisce i requisiti che prescrivono di "mantenere e conservare informazioni documentate". L'Associazione recepisce a tal proposito la norma attraverso procedure, moduli, istruzioni operative e protocolli. Tale documentazione investe la maggior parte delle attività dell'Associazione, ed è continuamente revisionata ed aggiornata. Il SGQ costituisce, quindi, l'architettura portante dell'operato organizzativo, con ricadute sull'insieme della struttura organizzativa, dei processi, delle responsabilità, delle risorse umane e delle infrastrutture che partecipano alla gestione della Qualità del servizio.

Il sistema prevede che l'attività dell'Associazione sia regolata dai seguenti documenti, accessibili tanto in formato cartaceo presso gli uffici di competenza, quanto in formato digitale sul sito istituzionale:

1. Manuale della Qualità. Descrive l'organizzazione e le modalità operative per lo svolgimento delle attività. È aggiornato annualmente.
2. Protocolli. Indicano uno schema di comportamento predefinito, descrivendo una rigida sequenza di azioni. Sono prescrizioni.
3. Procedure di Gestione del Sistema Qualità. Supportano gli operatori nella gestione dei singoli processi e definiscono le responsabilità e le modalità operative da rispettare nello svolgimento delle principali attività. Sono un insieme di azioni di carattere professionale finalizzate all'obiettivo prefissato ovvero una sequenza di azioni che descrivono singole fasi di processo per uniformare attività e comportamenti riducendo la discrezionalità del singolo

4. Istruzioni operative. Sono più dettagliate delle procedure e supportano il lavoro quotidiano degli operatori. Descrivono interventi nella loro sequenza cronologica.

La normativa di riferimento prevede inoltre la presenza di una quarta tipologia di documenti definiti "Documenti di Supporto", che comprendono standard di riferimento, manuali di manutenzione delle strumentazioni, linee guida per gli audit, policy aziendali, e altri documenti utili per gestire al meglio la qualità.

Nel caso dell'Associazione, si tratta dei seguenti documenti:

- Linee Guida. Linee di indirizzo elaborate mediante un processo di revisione sistematica della letteratura e delle opinioni degli esperti, che definiscono la buona pratica professionale, valide per tutti gli operatori dell'Associazione.
- Protocolli. Prescrizioni dettagliate in merito alle operazioni di tipo sanitario e provvedimenti da adottare in condizioni di emergenza.
- Moduli. Modelli di documenti standard sviluppati per gestire le attività dell'Associazione.
- Verbale del Riesame della Direzione. Documento in cui si riesaminano l'efficacia del sistema gestionale e i risultati conseguiti.
- Documenti rilevanti per il funzionamento dei servizi e per la consuntivazione delle attività. Si tratta di documenti che prescrivono diritti e doveri degli assistiti (la Carta dei Servizi dell'Hospice e quella della assistenza domiciliare) ovvero presentano in forma sintetica i consuntivi di esercizio (Bilancio Sociale).
- Documenti di Registrazione della Qualità. Si tratta delle registrazioni dei processi significative ai fini della Qualità

L'Ufficio che gestisce il SGQ esegue il controllo dei documenti, inteso ad assicurare che in qualsiasi momento sia individuabile, nella sua veste più aggiornata, la documentazione necessaria ad ogni specifica attività e che venga evitato l'uso di modelli superati.

Il SGQ non è l'unico insieme di norme su cui l'Associazione regola la propria attività. Qui di seguito è sinteticamente riportato il quadro dei principali riferimenti normativi da essa osservati.

Principali riferimenti normativi

UNI EN ISO 9001:2015

- *Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti*

Legge n. 38 del 15 marzo 2010

- *Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore*

Decreto legislativo n. 231 dell'08 giugno 2001

- *Recepimento del D.P.R. 14 gennaio 1997: "Responsabilità amministrativa delle società e degli enti"*

Delibera di Giunta Regionale n. 1185 del 28 dicembre 2017

- *Approvazione documenti in materia di accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie: Manuale e procedura per l'accreditamento istituzionale*

Regolamento UE 2016/679

- *In materia di protezione dei dati personali*

D. Lgs. 117/2017

- *Codice del Terzo Settore*

D. Lgs. 81/2008

- *Testo Unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro*

Legge Gelli - Bianco 24/2017

- *Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie*

Legge 219/2017

- *Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento*

L'impegno dell'Associazione a ricondurre le proprie attività a modalità operative capaci di incorporare le conoscenze e le soluzioni più appropriate è dimostrato dal rilevante numero di informazioni documentate che ne regolano il comportamento organizzativo (in continuo aggiornamento).

29 Procedure	37 Istruzioni Operative	200 Moduli	37 Protocolli
<ul style="list-style-type: none"> • 6 per l'Amministrazione • 6 per il Sistema Gestione Qualità/ Staff • 5 per la Direzione • 5 per gli Hospice • 3 per l'Assistenza Domiciliare Cure Palliative • 1 per l'Assistenza Domiciliare Malattie Infettive • 1 per i Farmaci • 1 per la Formazione • 1 per i Volontari 	<ul style="list-style-type: none"> • 16 per gli Hospice • 10 per l'assistenza Domiciliare Cure Palliative • 2 per l'Amministrazione • 2 per l'Assistenza Domiciliare Malattie Infettive • 2 per i Farmaci • 2 per la Formazione • 2 per il Magazzino • 1 per l'Ambulatorio per la Terapia del Dolore 	<ul style="list-style-type: none"> • 76 per gli Hospice • 43 per l'Amministrazione • 27 per la Formazione • 14 per l'assistenza Domiciliare • 12 per i Farmaci • 10 per il Sistema Gestione Qualità/Staff • 8 per le Cure Palliative • 8 l'Assistenza Domiciliare Malattie Infettive • 2 Rete Locale Cure Palliative 	<ul style="list-style-type: none"> • 27 per l'Hospice • 8 per l'Assistenza Domiciliare Cure Palliative • 1 per la Direzione • 1 per l'Assistenza Domiciliare Malattie Infettive

6.8 Le Convenzioni nel territorio

I rapporti dell'Associazione con l'ASL3 "Genovese" sono riconducibili ad una pluralità di convenzioni, elencate qui di seguito.

Servizi in convenzione con ASL3 e Alisa:

- Assistenza domiciliare socio - sanitaria a pazienti con necessità di cure palliative: Accordo contrattuale per la fornitura di cure palliative residenziali per persone con patologie in fase terminale, secondo le modalità previste dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 1127 del 21/12/2018 nell'ambito delle attività di Cure Palliative.
- Assistenza domiciliare socio-sanitaria a pazienti affetti da HIV/AIDS e patologie correlate: Convenzione "Ponte" per l'assistenza socio sanitaria domiciliare a pazienti affetti da HIV/AIDS.
- Assistenza Hospice Albaro (compresa assistenza a pazienti SLA) e Hospice Bolzaneto: Accordo contrattuale per la fornitura di cure palliative residenziali per persone con patologie in fase terminale, ai sensi dello schema tipo approvato con deliberazione di Alisa n°73 del 28/03/2018);
- Assistenza neurologica domiciliare e in Hospice a favore di pazienti affetti da Sla e/o affetti da gravi sindromi neurologiche progressive.

- Assistenza ambulatoriale a malati affetti da patologie ematologiche, immunologiche e rare: Convenzione per l'assistenza ambulatoriale a soggetti affetti da patologie ematologiche, immunologiche e rare presso il presidio ospedaliero Gallino di Pontedecimo.
- Accordo per l'inserimento delle analisi ematochimiche e la visualizzazione dei referti sul portale DN-Territorio.

La rilevanza dell'ASL3 come stakeholder è sottolineata dal fatto che per l'Associazione Gigi Ghirotti, come già ricordato, essa costituisce un "cliente" dai cui compensi dipende la copertura di circa il 250% dei costi.

Inoltre l'Associazione ha rapporti anche con l'ASL4 "Chiavarese", qui di seguito i servizi in convenzione con ASL4:

- Convenzione per attività di supporto nella diagnostica ematologica presso il laboratorio di analisi ASL4

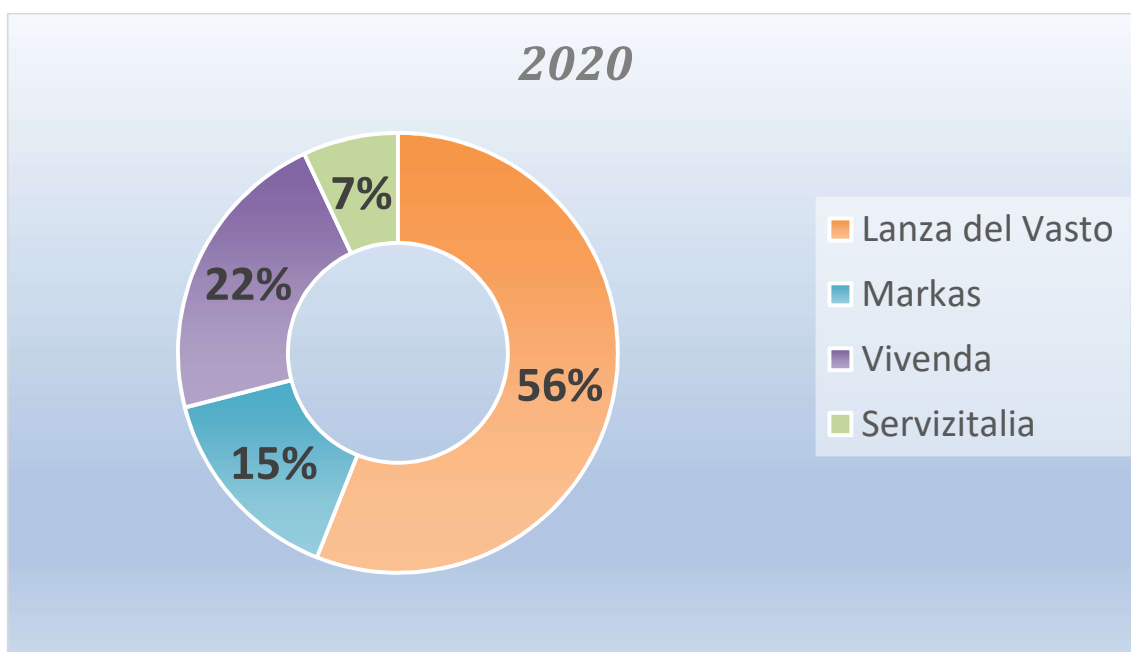
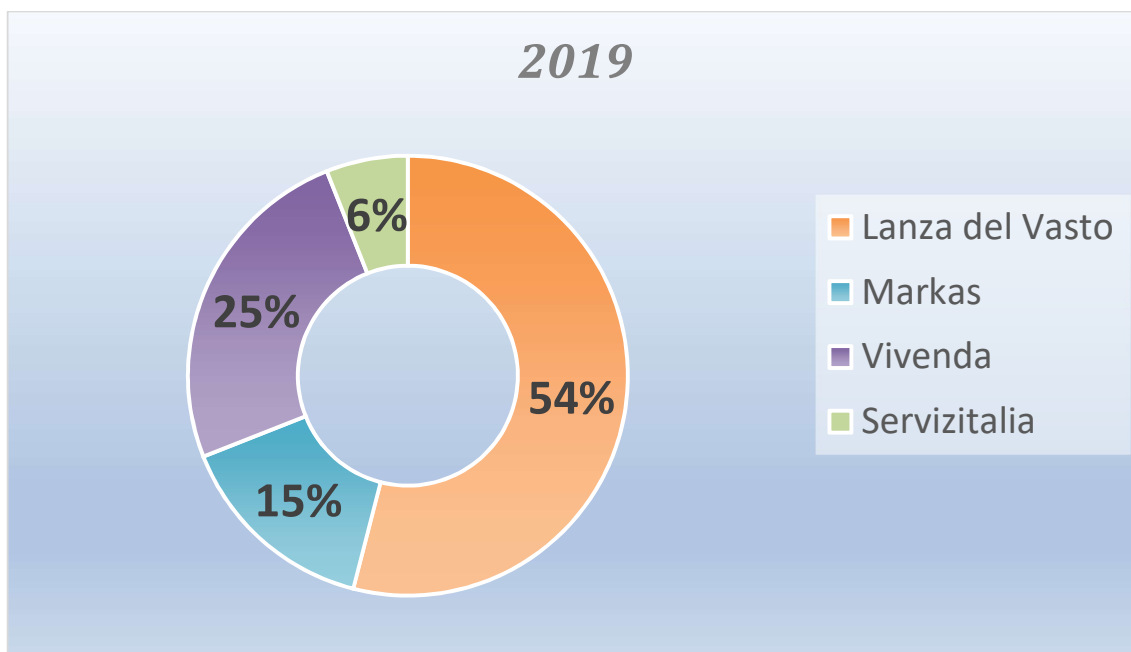
La relazione dell'ASL con l'Associazione è finalizzata al raggiungimento di una serie di obiettivi, individuati nel documento "La rete genovese di cure palliative - Un modello organizzativo sperimentale di gestione di un bisogno complesso in rete", ossia:

- garantire ai pazienti una continuità terapeutica dalla dimissione ospedaliera all'ingresso del paziente nella rete delle cure palliative e il suo accompagnamento fino alla fase finale della vita (sistema integrato tra ospedale e territorio);
- estendere quantitativamente e qualitativamente la presa in carico di casi in tutto il territorio provinciale e di migliorarne la qualità di cura e assistenza;
- aumentare il numero dei malati seguiti dalla rete;
- potenziare e migliorare le cure palliative domiciliari con un maggior coinvolgimento dei palliativisti;
- aumentare la qualità e il numero di piani assistenziali erogati, e la crescita qualitativa di tutti gli operatori attraverso la loro formazione e sensibilizzazione;
- monitorare i processi assistenziali e valutarne i risultati.

I rapporti con il Sistema Sanitario rappresentano per l'Associazione un fondamentale fattore di radicamento sul territorio, da consolidare attraverso il mantenimento di un elevato livello qualitativo dei propri servizi.

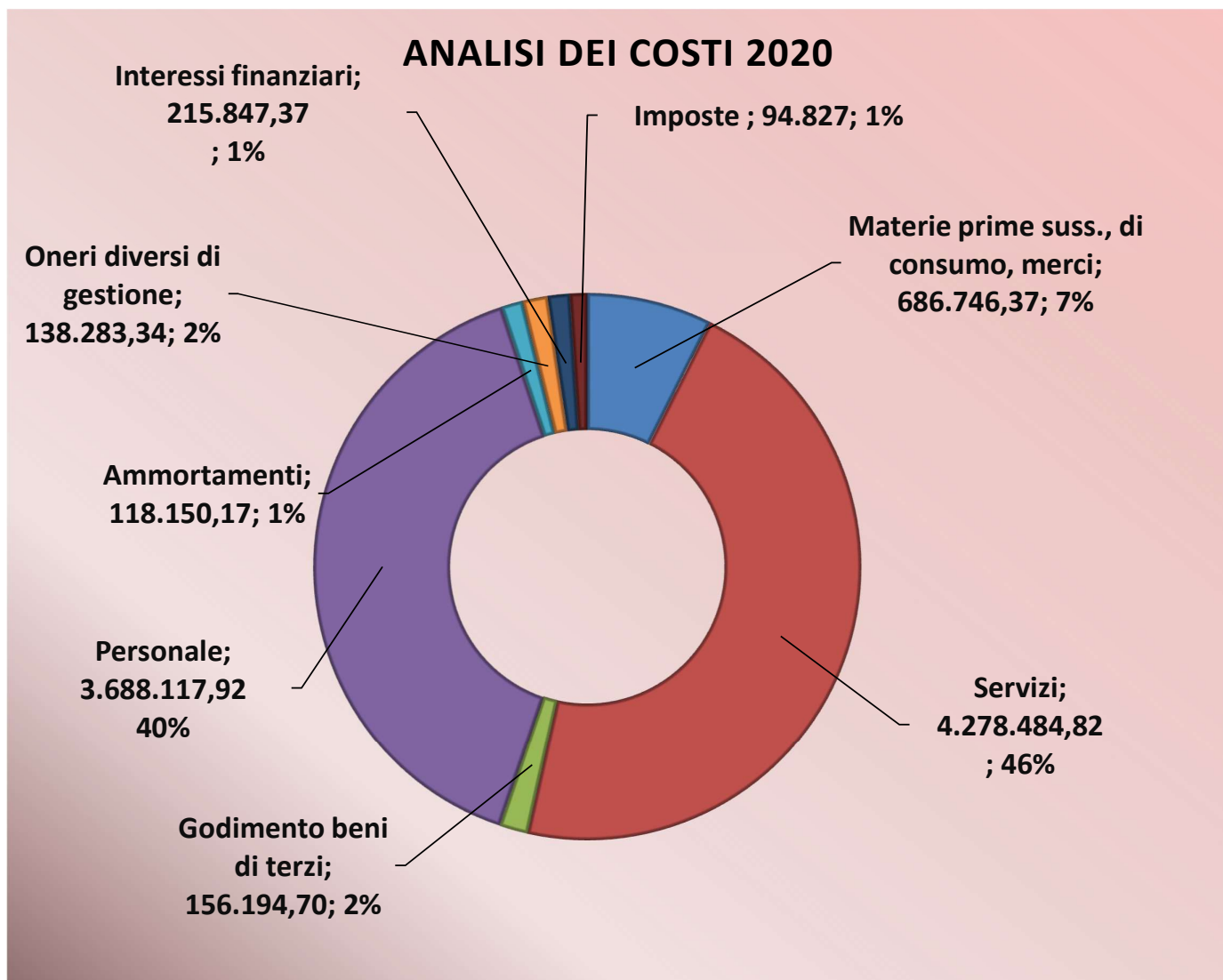
6.9 I Fornitori

È qui rappresentata un'analisi dell'impatto sul totale dei costi dei primi quattro fornitori a livello di fatturato dell'Associazione, che erogano servizio sotto forma di "outsourcing" per permettere di garantire l'attività assistenziale necessaria.



I primi quattro fornitori impattano per circa il 15% sul totale dei costi sostenuti nei due esercizi. Non si evidenziano sostanziali variazioni del volume di attività nell'arco temporale preso come riferimento.

6.10 Analisi dei costi e dei ricavi

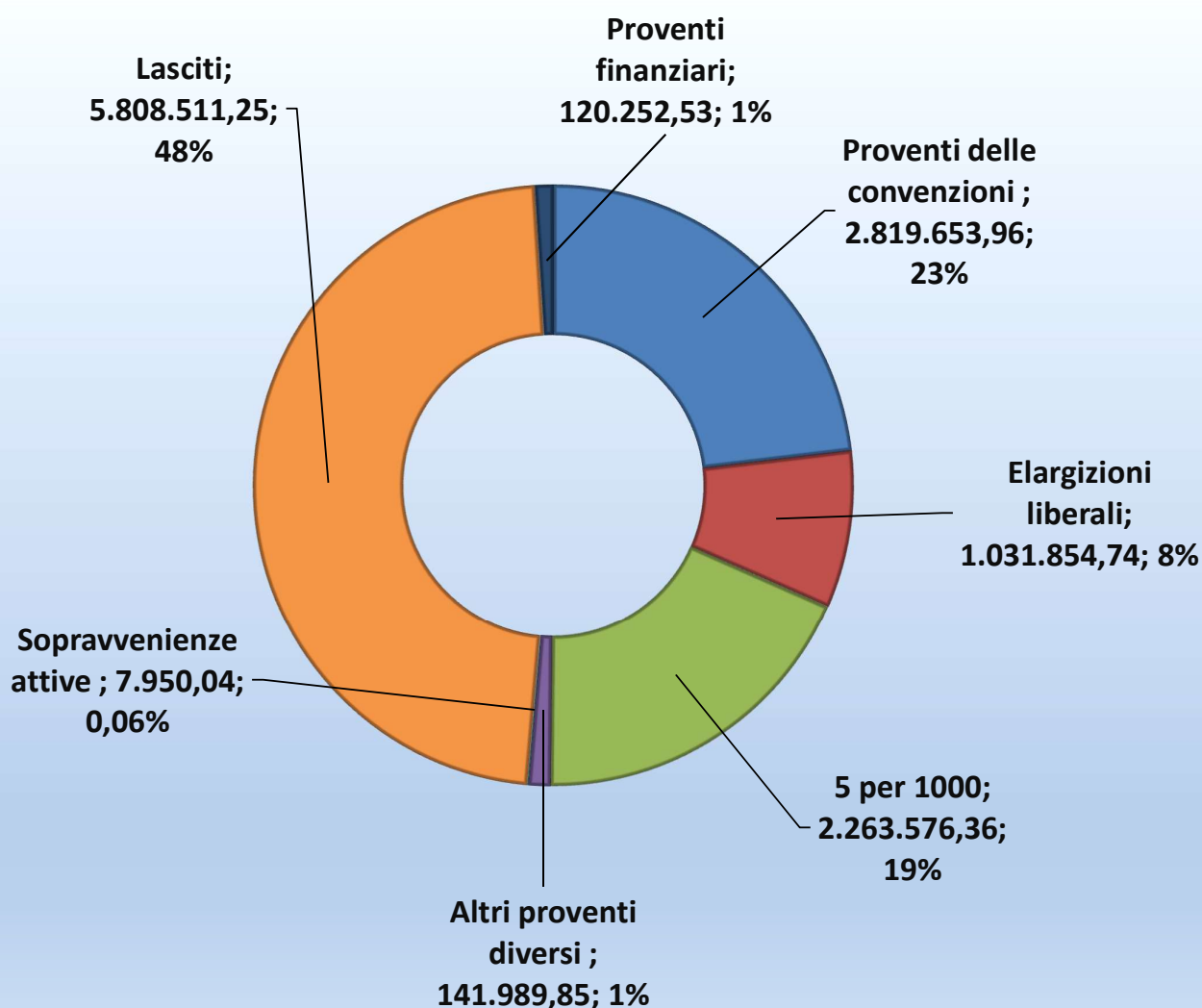


L'andamento dei costi dell'anno 2020, a livello qualitativo, ha visto un significativo aumento rispetto a quelli dell'anno 2019 per quanto riguarda la voce delle "Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci": la voce è passata dai 278.953,44€ contabilizzati nel 2019, a 686.746,37€ del 2020.

Tale incremento registrato è dovuto per la maggior parte del suo valore all'ingente acquisto di dispositivi di protezione individuale che la pandemia di Covid-19 ha reso necessari per salvaguardare la salute dei pazienti, degli operatori sanitari, e di tutto il personale dell'Associazione.

Un altro incremento significativo da un anno all'altro è stato quello relativo delle "Perdite e oneri su operazioni finanziarie", passato dagli 89.944,47€ del 2019 ai 163.043,63€ del 2020.

ANALISI DEI RICAVI 2020



Per quanto riguarda l'andamento dei ricavi nel 2020, si registra, rispetto al 2019, una diminuzione delle entrate da convenzione con la Asl3 Genovese, spiegabili dal minor numero di pazienti presi in carico dall'Associazione nel 2020 a causa della pandemia.

A "tamponare" questo decremento tuttavia hanno influito positivamente sul risultato economico dell'esercizio il contributo percepito del 5x1000 e i lasciti ereditari. Questi ultimi, grazie all'immensa generosità dei cittadini sostenitori dell'Associazione, sono aumentati di circa un milione, mentre l'istituto del 5x1000 è raddoppiato rispetto all'anno precedente grazie alla decisione del Governo di anticipare agli enti del Terzo Settore i contributi relativi all'anno finanziario 2019. L'associazione ha perciò percepito il 5x1000 del 2018 e del 2019.

6.11 I risultati dell'anno

Stato Patrimoniale	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018
Attivo (Valori in €)			
A) CREDITI VS SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI	0,00	0,00	0,00
B) IMMOBILIZZAZIONI			
I Immobilizzazioni immateriali	5.422,97	6.280,88	4.071,14
II Immobilizzazioni materiali	1.521.721,40	1.259.604,32	1.006.241,49
<i>Immobilizz. per attività istituzionali</i>	0,00	0,00	0,00
<i>Migliorie su beni di terzi</i>	106.238,95	93.310,51	50.086,00
III Immobilizzazioni finanziarie	15.159.424,69	12.663.720,73	11.055.196,80
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	16.792.808,01	14.022.916,44	12.115.595,43
C) ATTIVO CIRCOLANTE			
I Rimanenze	1.955.307,74	1.955.695,32	1.411.189,34
II Crediti vs altri	769.134,07	1.078.052,32	1.394.610,23
III Attività fin. non immobilizzate	0,00	0,00	0,00
IV Disponibilità liquide			
1) Depositi bancari e postali	885.239,33	355.680,26	584.318,83
2) Denaro e valori in cassa	719,50	1.686,99	1.419,67
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	3.610.400,64	3.391.114,89	3.391.538,07
D) RATEI E RISCOINTI			
I Ratei Attivi	7.843,21	1.785,00	2.503,12
II Risconti Attivi	11.073,90	3.525,91	938,00
TOTALE ATTIVO	20.422.125,76	17.419.342,24	15.510.574,62

Stato Patrimoniale Passivo (Valori in €)	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018
A) PATRIMONIO NETTO			
I Patrimonio libero			
1) Risultato gestionale d'esercizio	2.817.137,04	2.353.699,22	638.283,54
2) Risultato gestionale es. precedente	3.027.759,87	3.027.759,87	3.027.759,87
3) Riserve	11.217.999,24	8.864.300,02	8.226.016,48
TOTALE PATRIMONIO NETTO	17.062.896,15	14.245.759,11	11.892.059,89
B) FONDI PER RISCHI ED ONERI			
Fondo ristrutturazione immobili	333.072,49	333.072,49	333.072,49
Fondo imposte	38.237,40	38.237,40	38.685,40
Fondo per rischi	0,00	0,00	100.000,00
TOTALE FONDO RISCHI E ONERI	371.309,89	371.309,89	471.757,89
C) FONDO TFR	824.737,55	772.470,48	675.665,24
D) DEBITI			
4) Debiti verso Banche	339.988,83	458.013,41	347.656,49
5) Debiti verso Fornitori	921.896,09	937.455,37	1.311.608,94
6) Debiti tributari	133.552,08	83.793,07	201.765,47
7) Debiti vs. Istituti Previdenziali	133.826,74	128.014,87	112.519,82
8) Altri debiti	612.877,86	415.552,04	490.411,38
TOTALE DEBITI	2.142.141,60	2.022.828,76	2.463.962,10
E) RATEI E RISCOINTI			
I Ratei Passivi	14.690,57	6.974,00	7.129,50
II Risconti Passivi	6.350,00		
TOTALE PASSIVO	20.422.125,76	17.419.342,24	15.510.574,62

Conto Economico	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018
A) PROVENTI DELLA GESTIONE			
5 a) Proventi delle convenzioni	2.819.653,96	3.781.461,66	4.303.555,03
5 b) Elargizioni liberali, 5 per 1000	3.295.431,10	2.426.399,48	2.204.796,29
5 c) Altri proventi diversi	141.989,85	102.289,17	62.898,46
5 d) Sopravvenienze attive	7.950,04	3.405,06	37.515,24
5 e) Lasciti	5.808.511,25	4.825.723,96	2.731.891,29
Totale proventi della gestione	12.073.536,20	11.139.279,33	9.340.656,31
B) COSTI DELLA GESTIONE			
6) Per materie prime, sussidiarie, di consumo, merci	686.746,37	278.953,44	318.736,41
7) Per servizi	4.278.484,82	4.657.091,89	4.676.267,37
8) Per godimento di beni di terzi	156.194,70	149.311,41	156.070,64
9) Per il personale			
a) <i>Salari e stipendi</i>	2.767.345,32	2.449.773,94	2.570.792,18
b) <i>Oneri sociali</i>	735.528,77	683.813,14	632.249,25
c) <i>TFR</i>	185.243,83	171.295,73	164.298,52
TOTALE COSTI DEL PERSONALE	3.688.117,92	3.304.882,81	3.367.339,95
10) Ammortamenti e svalutazioni			
a) <i>Amm.to imm. Immateriali</i>	2.367,78	3.374,74	4.948,51
b) <i>Amm.to imm. Materiali</i>	115.782,39	125.487,67	121.930,08
TOTALE AMMORTAMENTI	118.150,17	128.862,41	126.878,59
12) Accantonamenti per rischi	0,00	0,00	0,00
13) Altri accantonamenti	0,00	0,00	0,00
14) Oneri diversi della gestione	138.283,34	121.749,88	85.841,91
Totale Costi Della Gestione	9.065.977,32	8.640.851,84	8.731.134,87
Differenza proventi e costi della gestione	3.007.558,88	2.498.427,49	609.521,44
C) PROVENTI ED ONERI FINANZIARI			
16) Altri proventi finanziari			
b) <i>da titoli</i>	118.239,42	80.115,62	180.176,33
d) <i>da proventi diversi dai precedenti</i>	2.013,11	3.461,66	116,73
TOTALE PROVENTI FINANZIARI	120.252,53	83.577,28	180.293,06
17) Interessi ed altri oneri finanziari			
e) <i>Commissioni bancarie</i>	52.803,74	49.749,08	45.262,74
g) <i>Altri oneri</i>	163.043,63	89.944,47	26.150,22
TOTALE INTERESSI E ONERI FINANZIARI	215.847,37	139.693,55	71.412,96
Differenza proventi e oneri finanziari	-95.594,84	-56.116,27	108.880,10
D) RETTIFICHE DI VALORE DELLE ATTIVITA' FINANZIARIE			
Risultato ante-imposte	2.911.964,04	2.442.311,22	718.401,54
22) Imposte di esercizio (Irap/Irpef)	94.827,00	88.612,00	80.118,00
AVANZO (DISAVANZO) DI ESERCIZIO	2.817.137,04	2.353.699,22	638.283,54

Rendiconto Gestionale 2020

	31/12/2020		31/12/2020
A) COSTIE ONERI DA ATTIVITA' DI INTERESSE GENERALE		A) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE	
1) Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	665.891,12	1) Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	
2) Servizi	4.223.259,97	2) Proventi dagli associati per attività mutuali	
3) Godimento beni di terzi	156.194,70	3) Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori	841.304,10
4) Personale	3.688.117,92	4) Erogazioni liberali	2.263.576,36
5) Ammortamenti	111.754,79	5) Proventi del 5 per mille	5.808.511,25
6) Accantonamenti per rischi ed oneri	0,00	6) Contributi da soggetti privati	
7) Oneri diversi di gestione	138.283,34	7) Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	
8) Rimanenze iniziali		8) Contributi da enti pubblici	2.819.653,96
		9) Proventi da contratti con enti pubblici	36.948,35
		10) Altri ricavi, rendite e proventi	
TOTALE	8.983.501,84	11) Rimanenze finali	
		TOTALE	11.769.994,02
C) COSTIE ONERI DA ATTIVITA' DI RACCOLTA FONDI		C) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI	
1) Oneri per raccolte fondi abituali		1) Proventi da raccolte fondi abituali	179.050,64
2) Oneri per raccolte fondi occasionali		2) Proventi da raccolte fondi occasionali	22.500,90
3) Altri oneri	82.475,48	3) Altri proventi	
TOTALE	82.475,48	TOTALE	201.551,54
D) COSTIE ONERI DA ATTIVITA' FINANZIARIE E PATRIMONIALI		D) RICAVI, RENDITE E PROVENTI DA ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI	
1) Su rapporti bancari	215.847,37	1) Da rapporti bancari	
2) Su prestiti		2) Da altri investimenti finanziari	120.252,53
3) Da patrimonio edilizio		3) Da patrimonio edilizio	101.990,64
4) Da altri beni patrimoniali		4) Da altri beni patrimoniali	
5) Accantonamenti per rischi ed oneri		5) Altri proventi	
6) Altri oneri			
TOTALE	215.847,37	TOTALE	222.243,17
TOTALE ONERI E COSTI	9.281.824,69	TOTALE PROVENTI E RICAVI	12.193.788,73
		AVANZO DI ESERCIZIO PRIMA DELLE IMPOSTE	2.911.964,04
		IMPOSTE DI ESERCIZIO	(94.827,00)
		AVANZO DI ESERCIZIO	2.817.137,04

Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto

		2020	2019	2018
a)	Valore della produzione			
	Proventi delle convenzioni	2.819.654	3.781.462	4.303.555
	Elargizioni liberali, 5 per mille	3.295.431	2.426.399	2.204.796
	Altri proventi	141.990	102.289	62.899
	Sopravvenienze attive	7.950	3.405	37.515
	Lasciti	5.808.511	4.825.724	2.731.891
		12.073.536	11.139.279	9.340.656
b)	Costi esterni della produzione			
	Materie prime sussid. cons. merci	686.746	278.953	318.736
	Servizi	4.278.485	4.657.092	4.676.267
	Godimento beni di terzi	156.195	149.311	156.071
	Oneri diversi di gestione	138.283	121.750	85.842
		5.259.709	5.207.106	5.236.916
	Valore aggiunto lordo	6.813.827	5.932.173	4.103.740
c)	Costo del personale	3.688.118	3.304.883	3.367.340
	Margine operativo lordo	3.125.709	2.627.290	736.400
d)	Ammortamenti	118.150	128.862	126.879
e)	Accantonamenti	0	0	0
	Differenza fra proventi e costi della gestione operativa	3.007.559	2.498.428	609.521
f)	Proventi finanziari	120.252	83.577	180.293
	Differenza fra proventi e costi della gestione corrente	3.127.811	2.582.005	789.814
g)	Interessi e altri oneri finanziari	215.847	139.694	71.413
h)	Imposte	94.827	88.612	80.118
	Risultato d'esercizio	2.817.137	2.353.699	638.283

PARTE 7 - Obiettivi Futuri

Emergenza Covid-19

L'esperienza Covid-19 è stata caratterizzata da una ricerca incessante di dispositivi di protezione individuale per consentire il mantenimento delle attività negli Hospice e in assistenza domiciliare.

Le continue preoccupanti informazioni provenienti anche dagli organi regionali inducono, per il 2021, a ritenere necessari interventi strutturati di lungo periodo volti a garantire scorte a magazzino idonee a fronteggiare la situazione di emergenza.

Per i motivi indicati la gestione amministrativa è riorganizzata con il supporto massivo della tecnologia informatica che consente una rotazione dei dipendenti in presenza e in smartworking.

Anche in ambito domiciliare il medesimo supporto continuerà ad essere utilizzato per l'attività di formazione, di raccordo delle varie équipes sul territorio e di supporto psicologico ai pazienti e alle famiglie.

L'Associazione, inoltre, si è attivata per il programma di vaccinazione di tutto il personale anche volontario.

Assistenza domiciliare

La Direzione Amministrativa, a conclusione del Progetto di Razionalizzazione dell'Attività Domiciliare, è impegnata nel corso dell'anno, a stipulare i contratti individuali di lavoro triennali dei professionisti coinvolti nel progetto.

La Direzione Attività Domiciliare sarà impegnata al mantenimento e miglioramento nel tempo del metodo al fine di garantire il principio della responsabilità gestionale e consentire il governo clinico da parte degli organi istituzionali dell'Associazione.

Hospice

Gli Hospice sono impegnati a rimodulare il "Progetto di continuità assistenziale" nel duplice intento di assicurare stabilità nell'organizzazione da una parte e dall'altra a promuovere flessibilità nella redistribuzione del lavoro nel gruppo assistenziale:

- Consolidare il lavoro svolto dall'infermiere di continuità dedicato al monitoraggio e alla pianificazione della continuità in Hospice
- Promuovere la partecipazione dell'intero gruppo assistenziale alle attività rivolte alla continuità, a partire dal miglioramento della comunicazione interna fra i colleghi fino alla pianificazione, in collaborazione coi consulenti esterni ed i colleghi delle cure domiciliari, del percorso di cura e di assistenza alle persone assistite.

Sistema informatico

Nel 2021 verrà portata a definizione la procedura per l'are-ingegnerizzazione dell'infrastruttura complessiva del data center, garantendo comunque la continuità del servizio erogato e il rispetto di livelli adeguati di performance del software.

In considerazione delle esigenze interne evidenziate dai settori, tendenzialmente orientate ad un rinnovamento informatico generale, si intende valutare altresì quelle peculiari dell'ambito dell'assistenza domiciliare volte a consolidare l'attuale sistema.

Terzo Settore – D. Lgs.117/2017

La Regione Liguria, Direzione Centrale Affari Legali, Giuridici e Legislativi, con atto 19-2021, sottoscritto il 7 gennaio 2021, prot. NP-2021-4938, ha approvato il nuovo Statuto dell'Associazione adottato con verbale di Assemblea il 23 ottobre 2020.

Il nuovo Statuto è iscritto nel Registro Regionale delle persone giuridiche di diritto privato della Regione Liguria.

La complessa normativa esplicherà gli aspetti operativi nell'anno 2021 ai quali l'Associazione si adeguerà.

Progetto Alzheimer Café/Ghirotti" Savignone

L'Associazione continua ad essere impegnata presso il 5° piano dell'Hospice Bolzaneto nei confronti dei malati affetti da Alzheimer sostenendo attività mirate a contenere l'involutione intellettiva, la perdita della memoria e offrire alla famiglia un sostegno e un riferimento per indurre a comportamenti adeguati nel comune interesse della vita in famiglia.

Nell'anno 2021 l'iniziativa verrà estesa anche alla zona di Savignone dove i pazienti e i loro familiari avranno la possibilità di accedere al servizio presso i locali della Croce Rossa Italiana.

La misurazione dell'impatto sociale

L'Associazione aveva previsto per l'anno 2020 la misurazione dell'impatto sociale e per intraprendere questo percorso si erano creati i contatti con l'associazione Isnet al fine di effettuare analisi mirate per poter giungere alla rappresentazione dell'indice "SROI" (acronimo di "Social Return On Investment), stabilendo quanti "Euro" sono stati generati in termini di valore economico, sociale e ambientale per ogni "Euro" investito dall'Associazione.

A causa del Covid-19 questo lavoro è stato sospeso in quanto, essendo la prima misurazione, richiede incontri e gruppi di studio costanti che al momento attuale non è possibile effettuare. Si è ipotizzato di poter cominciare verso ottobre/novembre 2021; tale periodo sarà propedeutico all'organizzazione degli incontri e della metodologia da adottare al fine di poter portare a termine la misurazione nell'anno 2022.

COME ESSERE AL NOSTRO FIANCO

➤ **5 x 1000**

I contribuenti devono apporre la propria firma nell'apposito riquadro della dichiarazione dei redditi, indicando anche il codice fiscale dell'Associazione: 95015450109 e potranno così destinare direttamente all'Associazione "Gigi Ghirotti" di Genova la loro quota del 5 x mille.

➤ **VERSAMENTO**

- PayPal
- Bonifico Bancario: si può effettuare un bonifico in una delle seguenti banche, o tramite un versamento in Conto Corrente Postale

CARIGE – Agenzia 60 – Genova
IBAN IT 48 N 06175 01448 000000 500780

UNICREDIT – Agenzia Corso Gastaldi – Genova
IBAN IT 18 J 02008 01403 000101 063224

Crédit Agricole Italia S.p.a. – Presso 00858 – Genova Ag.4
IT 45 H 06230 01482 000030290453

BANCOPOSTA SpA – GENOVA
IBAN IT 17 F 07601 01400 000016 703167
CONTO CORRENTE POSTALE n. 16703167

➤ **TESTAMENTO SOLIDALE**

Lascito Testamentario: fermo restando che sono sempre tutelati i diritti degli eredi legittimi, quali figli, coniuge o ascendenti che, per legge, hanno diritto alla quota del patrimonio chiamata legittima, una parte della propria eredità, detta disponibile, può essere riservata ad altre persona o enti. L'Associazione può essere beneficiaria di lasciti da parte di persone che decidono di sostenere l'attività di assistenza anche con beni personali. Questi lasciti permettono all'Associazione di incrementare la crescita dell'attività e lo sviluppo di nuovi progetti.

➤ **DONAZIONI DA EVENTI**

Chi volesse promuovere manifestazioni a favore dell'Associazione può scrivere una mail all'indirizzo: promozione@gigighirotti-genova.it oppure telefonare al numero 010 351 2623-625. Le raccolte fondi di qualsiasi natura devono essere preventivamente autorizzate.

➤ **RICORRENZE**

- Bomboniere Solidali
Scegli le bomboniere solidali o le pergamene per il tuo matrimonio, oppure per festeggiare un compleanno, una laurea o altre occasioni speciali. Versando un contributo potrai ricevere la scatola bomboniera color avorio che confezionerai con un cordoncino colorato a tuo piacimento.
- Strenne Natalizie
Aziende ed organizzazioni hanno convertito l'importo previsto per le strenne natalizie ai propri clienti in una donazione a favore dell'Associazione comunicando l'iniziativa attraverso una lettera o un biglietto personalizzato.