



RELAZIONE

del Presidente del Consiglio di
Amministrazione all'Assemblea
Ordinaria dei soci di SOS Malnate
circa l'attività svolta nel 2005 e le
prospettive per il 2006

Malnate, 28 aprile 2006

Care volontarie e cari volontari di SOS Malnate,

il 2005 è stato per SOS un anno di transizione in cui il Consiglio di Amministrazione ha lavorato su due fronti: da un lato per consolidare i servizi offerti e gli standard acquisiti, dall'altro per sviluppare nuovi progetti che vedranno i loro frutti nel prossimo futuro.

Gli obiettivi più significativi raggiunti nel corso dell'anno sono stati: la certificazione di qualità, l'avvio del servizio di supporto psicologico a favore dei volontari, l'aumento dei giorni di apertura dell'ambulatorio e il contestuale aumento delle specialità mediche.

Ad oggi le attività svolte da SOS Malnate possono essere raggruppate in maniera omogenea nei seguenti ambiti: servizi di trasporto con ambulanze ed attività socio-assistenziali correlate, servizi ambulatoriali, servizio di telesoccorso e teleassistenza, attività di protezione civile. Ciascuno di questi elementi è la linfa vitale di SOS Malnate e ciascuno di essi merita attente riflessioni per garantire alla nostra associazione una continuità nel tempo. Una continuità che sia non soltanto efficace ed efficiente, ma che valorizzi anche il lato umano e sociale della nostra azione.

La domanda di fondo da cui partire è se, nel complesso: può SOS Malnate dire che sta perseguendo gli scopi statutari?

L'articolo 4 del nostro statuto recita: "gli scopi che l'associazione persegue (...) sono: a) aggregare i cittadini sui problemi della vita civile, sociale e culturale; b) contribuire all'affermazione dei principi di solidarietà popolare nei progetti di sviluppo civile e sociale della collettività; c) contribuire all'affermazione dei principi di mutualità; d) collaborare, anche attraverso l'esperienza gestionale, alla crescita culturale dei singoli e della collettività; e) favorire e/o collaborare a forme partecipative di intervento socio-sanitario, sull'ambiente, sull'handicap e ad altre iniziative di sperimentazioni innovative".

I dati relativi alle attività svolte tendono a dimostrare come SOS Malnate si comporti oggi come una vera assistenza pubblica realizzando questi scopi e perseguendo la tradizione della nostra associazione, che l'ha portata nel tempo a diversificare le attività, spiccando fra le altre pubbliche assistenze per dinamicità e capacità organizzativa, per capacità di decifrare i segnali esterni e dare risposte concrete alle necessità della popolazione.

I risultati ottenuti nella gestione della nostra associazione portano SOS Malnate all'avanguardia in provincia e non solo, tanto che associazioni analoghe stanno prendendoci come esempio per l'impostazione dei loro servizi.



In generale, il contesto normativo-istituzionale in cui si muove SOS Malnate non ha subito particolari variazioni nell'anno trascorso: i rapporti con l'Amministrazione Comunale di Malnate sono senz'altro ottimi e continuativi. Anzi, a livello locale i rapporti istituzionali si sono senz'altro ampliati: già la presa in carico negli anni scorsi dei centri prelievi ematici nella provincia ha permesso di aprire un dialogo con alcune amministrazioni locali, nel 2005 il discorso si è allargato perché, oltre ad aprire un nuovo centro Lavena Ponte Tresa, SOS Malnate ha stipulato nuove convenzioni con le Amministrazioni Comunali di Cantello, Casale Litta e Taino per la gestione degli utenti del telesoccorso lì residenti.

Nel 2005 si è chiusa invece la convenzione biennale con ASPEM Farmacia di Malnate per l'accompagnamento di minori disabili. Ciò a seguito della decisione della loro amministrazione di gestire direttamente tale servizio. Nel contempo si è chiusa anche la convenzione con l'Amministrazione Provinciale di Varese per l'installazione presso i locali del Centro di Pronto Intervento di via Silvestro Sanvito a Varese di apparecchiature per il servizio di telesoccorso-teleassistenza. In questo caso, l'Amministrazione Provinciale ha chiuso il Centro, non avendone più la competenza.

Mentre nel caso della seconda convenzione, la sua estinzione non ha creato nessun problema dal punto di vista organizzativo e finanziario, nel caso della convenzione con ASPEM Farmacia la chiusura ha posto un problema intanto finanziario: i rimborsi derivanti da quell'accordo coprivano il costo di un dipendente. La scelta del CDA è stata quella di mantenere il rapporto con il dipendente, destinandolo allo svolgimento di servizi secondari. Tale scelta ha permesso di garantire maggiori servizi sia ai privati che ai soci della Società di Mutuo Soccorso, recuperando quindi anche maggiori entrate finanziarie.

Dal punto di vista organizzativo, la cessazione di tale convenzione ha permesso all'associazione di gestire meglio i servizi secondari e di assicurare più equipaggi e più trasporti. Non solo: ha permesso a SOS Malnate di aprire un "nuovo fronte" che già da alcuni anni era sollecitato ma che, avendo personale e automezzi impegnati per altri accordi, eravamo costretti a rinviare. Si è aperto quindi con la Fondazione don Gnocchi di Malnate un dialogo per la gestione dei trasporti dei loro degenti. Una prima convenzione sperimentale si concluderà a maggio 2006, ma ci sono buone possibilità di proseguire in tale rapporto. Questa convenzione permette a SOS intanto di migliorare la sua presenza e visibilità sul territorio malnatese in quanto alla nostra associazione passerebbe l'intera gestione dei trasporti della casa di riposo, evitando così la presenza contemporanea di altri automezzi di altre associazioni per tali servizi.

Anche la convenzione con la ASL di Varese per i trasporti dei dializzati è stata rinnovata. La ASL è attualmente in crisi nella gestione di questi servizi perché non riesce ad ottenere un'adeguata copertura delle richieste di tale tipologia di servizi. Probabilmente dovrebbe essere la ASL stessa a dover promuovere un maggiore coordinamento con i reparti dialisi, al fine di differenziare gli orari delle terapie, permettendo in questo modo alle ambulanze di effettuare più trasporti. Cosa che ora è impedita dal fatto che le terapie dialitiche sono tutte concentrate negli stessi giorni e negli stessi orari.

Per quanto riguarda ulteriori convenzioni in essere: quelle con l'Azienda Ospedaliera di Circolo e Fondazione Macchi di Varese, sia per quanto riguarda il servizio 118 che la gestione dei punti prelievi, proseguono nel segno della cooperazione a tutti i livelli.

La convenzione 118 è stipulata grazie all'adesione di SOS Malnate ad ANPAS: presso la nostra sede si riunisce periodicamente il Comitato Provinciale Varesino di cui esprime la presidenza. Per il tramite di ANPAS, SOS può partecipare ai bandi per



l'assegnazione del personale del Servizio Civile Nazionale. Sarebbe fondamentale trovare nuovi volontari che abbiano il tempo di seguire le iniziative di ANPAS in quanto risulta sempre più difficile per gli amministratori riuscire a partecipare alle assemblee e agli incontri da essa organizzati in quanto già impegnati nelle attività associative.

SOS Malnate è socio fondatore del CESVOV – Centro Servizi per il Volontariato della provincia di Varese e attualmente il Direttore di SOS Malnate ci rappresenta all'interno del Consiglio Direttivo. Tramite tale adesione SOS Malnate può contare su un continuo supporto e all'accesso alle novità che riguardano il settore non-profit; non solo: la nostra Associazione ha potuto organizzare tre importanti eventi, co-finanziati dal CESVOV: il Campo-scuola della Protezione civile nel mese di luglio che ha visto un ottimo risultato organizzativo e di adesione (tanto che l'edizione 2006 verrà ampliata alla partecipazione di numerosi equipaggi di SOS), il corso sulla relazione d'aiuto organizzato in collaborazione con l'Associazione "La Finestra", infine il corso per istruttori ANPAS organizzato in collaborazione con SOS del Seprio.

SOS Malnate aderisce anche alla Consulta Sociale di Malnate, che sta svolgendo un lavoro di coordinamento fra le associazioni malnatesi. Ma SOS intrattiene costanti rapporti durante l'anno direttamente con altre associazioni del territorio: il Centro Socio Culturale Lena Lazzari, l'Associazione La Finestra, la sezione AVIS di Malnate, sol per citarne alcune.

Il posto primario nei rapporti con le altre realtà del privato sociale del tessuto malnatese non può che spettare alla Società di Mutuo Soccorso, di cui SOS Malnate è socio onorario. Il connubio tra queste realtà è più che mai stretto e i benefici di ciò ricadono su entrambi gli enti.

Nel corso del 2005 SOS ha percepito € 25.965,68 per prestazioni erogate ai soci della SMS. Tale dato è in linea con gli anni precedenti.

L'evidenza su cui riflettere è quanto SOS riesce a soddisfare le richieste di servizio per i soci della Società di Mutuo Soccorso. I dati dei primi 10 mesi del 2005 evidenziano come in media solo il 60% dei servizi richiesti da SMS sono soddisfatti da noi, per il resto la Società di Mutuo Soccorso deve ricorrere ad altre associazioni. Ciò nel complesso non è buono per la nostra associazione perchè rinunciare al 40% circa dei servizi della SMS significa rinunciare anche al 40% delle entrate. E nel 2005 ciò ammonta a una cifra fra i 25mila e i 30euro!

In particolare si nota come la percentuale di soddisfazione dei servizi è variamente distribuita si passa dal 77% dei servizi in auto, al 69% dei servizi con automezzi speciali, a soltanto il 55% dei servizi in ambulanza.

quanto SOS soddisfa le richieste di SMS?											
servizi effettivamente richiesti e soddisfatti da SMS				servizi soddisfatti da SOS			% relativa dei servizi soddisfatti da SOS			% assoluta della soddisfazione	
amb	mspec	auto	TOT.	amb	mspec	auto	amb	mspec	auto		
412	139	22	573	228	96	17	55%	69%	77%	341	60%

Nel 2005 il Consiglio di Amministrazione, nell'evidenza che gli spazi dell'ambulatorio attuale sono ormai inadeguati ad ospitare il numero crescente degli utenti, ha scelto di stipulare un accordo della durata di dodici anni con la SMS per l'affitto di tre nuovi ambulatori medici al piano superiore, dove essa sta concludendo i lavori di ristrutturazione del Centro Diurno Integrato per Anziani. I tre nuovi ambulatori permetteranno una migliore gestione degli appuntamenti per le visite, un aumento ulteriore



delle specialità mediche e la possibilità in futuro di allargare la sala d'attesa del centro prelievi ematici.

La conclusione ormai prossima dei lavori per il Centro Anziani offrirà alla nostra associazione un'ulteriore importante opportunità: cioè quella di garantire al nuovo centro e alla sua utenza i servizi di trasporto in ambulanza, con i mezzi speciali e i servizi medico-infermieristici. In questo senso, il Consiglio di Amministrazione ha lanciato un progetto di collaborazione con alcune aziende del nostro territorio, chiamato "Carosello", che mira all'acquisto di un nuovo furgone per il trasporto di persone e carrozzine, attraverso la sponsorizzazione di tale acquisto. Alcune aziende hanno prontamente risposto in maniera entusiastica alla nostra iniziativa e contiamo di poter concludere questa iniziativa nel corso del 2006.

SOS è sempre attenta alla popolazione di Malnate. Essa è il primo punto di riferimento per la nostra azione: attraverso essa attingiamo ai finanziamenti, alle donazioni, allo sviluppo delle attività e al personale che a vario titolo collabora con l'associazione. Per noi la collettività di Malnate e dei paesi limitrofi ha fatto molto, confermando nel 2005 una solidarietà e una vicinanza alla nostra causa. Le entrate da donazioni e oblazioni sono circa 71.500 euro, a cui vanno aggiunti circa 14.000 euro da eventi particolari come la Castagnata, la Mostra di Pittura, ecc.....

Tali eventi, assolvendo alle esigenze di un maggiore coinvolgimento dei volontari nell'attività promozionale e di una maggiore visibilità dell'Associazione sul territorio contribuiscono notevolmente a sostenere le nostre iniziative e confermano che la promozione svolta in questi ultimi anni è stata vincente e dà notevoli frutti.

Ecco alcuni significativi dati circa raccolte fondi specifiche effettuate nel corso dell'anno:

- nel novembre 2005 è stata lanciata una nuova raccolta fondi da parte della famiglia Colli di Varese in memoria della loro figlia Federica. Grazie a loro sono stati raccolti più di 16.000 euro che sono serviti all'acquisto di un defibrillatore, presentato il 21 aprile scorso durante un concerto organizzato dalla famiglia stessa in ricordo di Federica.

- sempre nel novembre 2005 è partita la raccolta fondi gestita direttamente da SOS per finanziare i lavori di ampliamento e ristrutturazione dell'ambulatorio. Le iniziative intraprese riguardano intanto la lotteria che ha permesso di raccogliere, a cavallo fra il 2005 e il 2006, più di 9.000 euro. Non solo: alcuni privati cittadini e la Cooperativa Edile Costruttori Diretti di Malnate hanno donato per tali lavori. Ad oggi il totale raccolto per l'ambulatorio si aggira attorno ai 30.000 euro.

Il Consiglio di Amministrazione, certo di andare incontro al desiderio di tutti i volontari e in accordo con la famiglia, ha deciso che uno dei tre nuovi studi medici che sono realizzati in ambulatorio sarà dedicato alla memoria del nostro amico e volontario del soccorso Sandro Munari.

- nel dicembre 2005 un importante regalo è giunto, inaspettato, ai volontari di SOS Malnate: la professoressa Liliana Fumagalli Clerici ha donato alla nostra associazione un'ambulanza in ricordo del marito e del nipote. La motivazione per questa donazione espressa dalla signora Clerici deve essere uno sprone ai volontari: "... non ho mai avuto dubbi sulla scelta, tra le innumerevoli prese in considerazione, ma la ferma convinzione è maturata proprio nell'osservare il vostro modo di operare da autentici angeli soccorritori. Ed è proprio a questi che io affido con fiducia questo mezzo. Mi fa sentire un po' partecipe nell'unico modo possibile della vostra opera umanitaria, estesa, senza discriminazioni a tutti coloro che si trovano in situazioni di grave sofferenza."

Nel 2006, per il primo anno, sarà possibile per i contribuenti devolvere il 5 per mille delle imposte sul reddito alle associazioni di volontariato. Questa è un'ottima opportunità per la nostra associazione: intercettare tali devoluzioni potrebbe portare ad ottenere importanti fonti di entrate.

In generale, SOS Malnate rispetta tutte le norme previste dal D.Lgs 460/97 e dal D.L. 35/05 in materia di agevolazioni fiscali per i donatori delle Onlus.

I rapporti verso l'esterno, anche con gli organi di stampa, sono risultati ottimi. Numerosi sono gli articoli dedicati durante l'anno alla nostra associazione e ogni qualvolta abbiamo attuato iniziative interessanti abbiamo potuto trovare spazio sui vari mezzi di comunicazione: "LA Prealpina", "Luce", "Malnate Ponte", "La Provincia", "Varesenews", "Radio Aurora", "Rete55".

La comunicazione svolge un ruolo sempre più determinante per SOS: tanto più l'associazione riesce a comunicare correttamente le proprie finalità e le proprie attività, tanto più riuscirà ad attirare a sé non solo le donazioni (pur di importanza essenziale), ma anche una sorta di benevolenza e di vicinanza alle iniziative, che danno un risultato talvolta non visibile nell'immediato, ma che invece crea un circolo virtuoso di prossimità che dà i frutti nel medio-lungo termine. Ciò significa anche che le iniziative editoriali già in essere sono da mantenere vive: il giornalino associativo e il sito internet. Il giornalino vede due uscite annuali per circa 4000 copie ciascuna ed è stata creata un'apposita newsletter telematica che viene periodicamente inviata sia ai volontari che a quanti, accedendo al nostro sito, ne facciano richiesta. Il sito internet www.sosmalnate.it è diventato un importante strumento di comunicazione, sempre aggiornato circa le iniziative svolte dall'associazione. Esso ha un discreto numero di accessi ed è collegato in link da molti siti internet del terzo settore.

Passando in analisi gli aspetti di gestione dell'Associazione, nel corso del 2005 si sono tenute, tra ordinarie e straordinarie, 14 sedute del Consiglio di Amministrazione, durante le quali sono state adottate 78 delibere.

Si è inoltre tenuta l'assemblea ordinaria per l'approvazione del bilancio e il rinnovo delle cariche sociali per il biennio 2005-2007. L'attuale composizione del Consiglio di Amministrazione è la seguente: Massimiliano Pavanello (Presidente), Massimo Pedrazzini e Giuseppe Carcano (Vicepresidenti), Andrea Girardello (Amministratore), Elena Monetti (Segretaria), Roberto Bianchi, Alba Croci, Luca Croci, Isidoro Fornoni, Luigi Mariani, Alessandro Meroni, Valentina Villa, Giorgio Villa (Consiglieri).

Completano le cariche associative: il dottor Alberto Taras (Direttore Sanitario dell'Associazione e dell'Ambulatorio), Michele Bulgheroni, Sonia De Micheli e Andrea Prugnola (Collegio dei Revisori dei Conti), Gianfranco Ossola (Responsabile Corpo Volontari), Luca Benzoni, Maria Grazia Guerriero e Laura Finotti (Consiglio di Disciplina) don Francesco Corti (Assistente Ecclesiastico).

L'attività deliberativa del Consiglio di Amministrazione ha riguardato i più diversi aspetti della vita associativa; particolare rilevanza hanno avuto nel corso dell'anno le deliberazioni relative a: l'acquisto di una Fiat Punto (07/02/05), l'avvio della Certificazione di Qualità (07/03/05), l'acquisto della nuova centrale di telesoccorso (13/04/05), la vendita dell'ambulanza K (13/04/05), il rinnovo delle cariche sociali (28/04/05), l'assunzione di un'infermiera professionale (16/05/05), l'assunzione di un'impiegata amministrativa (16/05/05), l'avvio del progetto "Carosello" per l'acquisto di un mezzo polifunzionale attraverso pubblicità (15/06/05), la stipula del contratto per i nuovi ambulatori (05/09/05),

l'attivazione del servizio di sostegno psicologico per i volontari (07/11/05), l'ampliamento della convenzione per i centri prelievi (13/12/05).

Per quanto riguarda le risorse umane in associazione, il numero dei volontari iscritti a libro soci alla data odierna è di 243, numero pressoché costante da alcuni anni a questa parte. Nessun volontario di SOS Malnate percepisce alcun emolumento per l'opera prestata in associazione: tutte le cariche sono gratuite e così pure il tempo impiegato sia nei servizi in ambulanza, che in amministrazione, sia alle riunioni, che in segreteria. Il tempo minimo che è richiesto a ciascun volontario del soccorso di prestare in associazione è di 150 ore. Il Monte Ore, introdotto da pochi anni in sostituzione del numero di turni obbligatori è ormai un sistema consolidato che nel 2005 ha praticamente azzerato i problemi del numero minimo di ore.

Nel corso del 2005 è nata una proficua collaborazione la cui ricaduta positiva sui volontari e sulla loro attività si farà certo sentire: l'attivazione di un servizio di supporto psicologico. A livello sperimentale esso ha portato dei benefici all'attività di numerosi soccorritori, che possono affrontare in questo modo le problematiche relative al cosiddetto stress del soccorritore, ovvero il trauma che subisce chi è impegnato nei soccorsi in situazioni di emergenza venendo a contatto con il dolore e talvolta la morte di un essere umano.

Nei prossimi mesi questo servizio sarà ampliato e rafforzato: verrà istituito anche un supporto sottoforma di debriefing, verranno avviati una serie di incontri strutturati per affrontare le situazioni di stress per i soccorritori, verrà assicurato alla psicologa uno studio medico presso l'ambulatorio per poter ricevere i volontari che ne facciano richiesta, al fine di garantire loro maggiore privacy.

In generale SOS Malnate rispetta le prescrizioni contenute nel Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003), avendo anche redatto il Documento Programmatico sulla Sicurezza.

Il numero dei dipendenti iscritto a libro paga è di 10: un direttore, 5 soccorritori, 2 impiegate amministrative, un'infermiera professionale, 1 insegnante per il servizio in collaborazione con la parrocchia. Sono inoltre presenti gli infermieri che collaborano per i servizi ambulatoriali: in totale 12, tra gli ambulatori di Malnate e degli altri centri prelievi esterni.

SOS ha in parte ovviato al termine della leva obbligatoria e al conseguente numero di obiettori di coscienza, attuando progetti del Servizio Civile Nazionale.

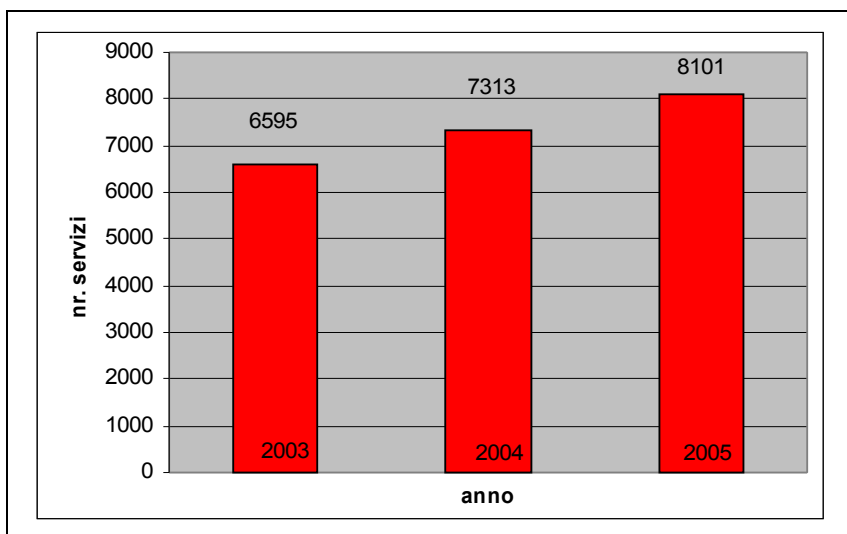
Per quanto riguarda i volontari, risultano attivi 211 su 243 (86% del totale). Di questi, 163 sono i volontari del soccorso mentre 24 svolgono solo mansioni di centralinista e il restante sono impiegati nei servizi ausiliari.

Il che conferma una buona gestione complessiva delle risorse umane rappresentate dai volontari.

I servizi di trasporto con ambulanze e altri mezzi riguardano: l'emergenza ed emergenza 24 ore su 24 coordinati dal 118, i trasferimenti, le dimissioni, i ricoveri e le visite ospedaliere, l'assistenza con ambulanza a manifestazioni sportive e fiere, il trasporto disabili con automezzi speciali, il trasporto di campioni biologici all'ospedale per le analisi.

Il totale di questi servizi effettuati nel 2005 ammonta a 8101.





Nel 2004 erano 7313 e nel 2003 6595.

Di questi 8101 servizi: 3295 sono quelli svolti in ambulanza e 4806 quelli con automobile e mezzi per disabili.

L'aumento dei servizi è stato reso possibile dal forte impegno dei volontari, dei dipendenti e del personale del Servizio Civile.

L'unione di queste componenti dell'associazione è senz'altro la carta vincente per garantire alla popolazione questi alti numeri.

La formazione e l'aggiornamento per i volontari, specie per quelli del soccorso, sono una base essenziale. Il corso ANPAS prevede un notevole sforzo da parte dei partecipanti, vista la lunghezza e il grado di preparazione richiesti. I risultati ottenuti sono comunque ottimi: il corso che è iniziato nell'ottobre 2005 e si concluderà ai primi di maggio 2006 porterà in SOS una trentina di nuove leve, già inserite a pieno titolo nella gestione dei turni di servizio.

Accanto alla formazione dei nuovi, va attentamente considerato l'aggiornamento dei vecchi volontari.

Il sistema di aggiornamento dovrebbe prevedere a pieno regime una serie di incontri durante l'anno, organizzati a cura della direzione sanitaria. Ad oggi, grazie alla collaborazione con la psicologa e il gruppo istruzione sono state organizzate specifiche serate di approfondimento di alcuni temi. Questa modalità verrà ripresa nell'autunno 2006, sperando di trovare maggiore partecipazione da parte dei volontari, a maggior ragione per il fatto che chi ha partecipato agli incontri già realizzati ha evidenziato notevole interesse negli argomenti trattati e una ricaduta positiva sul suo operato.

Il sistema di accreditamento 118 procede abbastanza bene.

Dei 163 volontari del soccorso: quasi il 60% è accreditato.

Appare sempre più chiaro come una parte dei soccorritori non dimostri interesse a procedere nell'accREDITamento. E' da ritenere che questa sia comunque una scelta legittima da parte loro e non dipenda da una scarsa voglia di essere preparati, quanto piuttosto dalla reticenza di non voler mettersi alla prova e di dover essere giudicati. Ciò nonostante la centrale operativa potrebbe intervenire in qualsiasi momento per impedire a chi non è accreditato di uscire in servizi di emergenza-urgenza.

Il fatto di non uscire per servizi urgenti non è assolutamente uno sminuire l'impegno, quanto piuttosto dal punto di vista della centrale operativa voler assicurare ai cittadini che a prestare soccorso sia personale il più possibile qualificato.

L'impegno in SOS può senz'altro trovare altri sbocchi, non necessariamente nei servizi di emergenza: ad esempio nei servizi secondari.

Ulteriore passo in avanti nella specializzazione dei volontari è la certificazione DAE per l'utilizzo del defibrillatore. Degli accreditati: il 33% è abilitato come operatore DAE.



La specializzazione crescente richiesta dal 118 non deve ingenerare nei volontari un timore: uno Stato moderno deve necessariamente garantire ai suoi cittadini un soccorso efficiente in caso di necessità. Vent'anni fa non esisteva né il 118, né associazioni come la nostra. Ora è radicalmente cambiato il panorama. E ai volontari spetta, dopo l'onere vent'anni fa di fondare l'associazione, l'onere oggi di garantire un servizio professionalizzato.

Il discorso è per certi versi analogo per quanto riguarda i dipendenti. La differenza fondamentale è che i dipendenti si avvicinano all'associazione già con un grado di professionalizzazione elevato. Il giusto mix fra volontari e dipendenti dà a SOS una marcia in più nel garantire i servizi: i volontari devono cercare di essere più professionali, i dipendenti devono cercare di umanizzare il loro impegno professionale con lo spirito sincero dei volontari.

Anche l'attività ambulatoriale ha portato a numeri davvero considerevoli.

I servizi ambulatoriali attualmente consistono in:

- Visite mediche specialistiche
- Assistenza infermieristica
- Prelievi ematici

La popolazione di Malnate dimostra di apprezzare sempre di più questi servizi, che sono andati a sopperire una mancanza delle istituzioni sanitarie pubbliche.

La gestione di un ambulatorio implica necessariamente un grado di attenzione nei confronti degli utenti molto elevato, tanto più che l'ambulatorio di SOS Malnate vuole porsi come punto di riferimento per la popolazione di Malnate e del circondario.

Questa attenzione si è concretizzata nel corso del 2005 nell'ottenimento della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2000.

La Certificazione, intesa come la capacità di SOS di soddisfare le aspettative e i bisogni del territorio e dell'utente, rappresenta un traguardo che si potrebbe dire "storico" per la nostra Associazione che segna un punto determinante verso la piena realizzazione degli obiettivi di un servizio attento alla gente.

Il significato della certificazione consiste essenzialmente nel fatto che un organismo esterno indipendente ed accreditato verifica e dichiara che SOS Malnate opera secondo delle norme internazionali che richiedono di mettere in atto tutte le misure necessarie per soddisfare le esigenze dell'utente.

L'iter verso la Certificazione è durato diversi mesi e ha richiesto sforzi organizzativi notevoli. Questo percorso è stato possibile grazie all'apporto gratuito e determinante di Sodalitas e dei suoi esperti.

Gli obiettivi della politica per la qualità di SOS Malnate sono:

- miglioramenti futuri, necessari per il successo dell'organizzazione;
- soddisfazione del cittadino;
- lo sviluppo del personale nell'organizzazione;
- soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative delle altre parti interessate.

Tali obiettivi vengono perseguiti con le seguenti modalità:

- forte coinvolgimento della Direzione nel Sistema di Gestione per la Qualità;
- formazione sulla Qualità;
- struttura organizzativa adeguata (Comitato Qualità, Rappresentante della Direzione, ed impiego di strumenti efficaci (Verifiche Ispettive Interne, ecc.) ;
- definizione di obiettivi per la qualità;



- definizione della struttura organizzativa per la qualità e divulgazione delle relative responsabilità.

Al fine di garantire l'applicazione delle modalità sopradette la Direzione assicura :

- la diffusione della "coscienza" della qualità rafforzando l'identificazione dei collaboratori con il proprio ruolo;
- messa a disposizione delle necessarie risorse;
- impegno ad assicurare che le attività vengano svolte nel rispetto delle normative di sicurezza e di rispetto per l'ambiente;
- riesame periodico del sistema di gestione per la qualità

Con l'ottenimento della certificazione l'impegno di SOS MALNATE non si è esaurito: visti il numero sempre crescente di cittadini che usufruiscono dei servizi erogati da SOS, con l'intento di migliorare la qualità del servizio svolto e per permettere all'utenza di poter usufruire in maniera sempre più accessibile dei nostri servizi, dall'inizio del 2006 l'ambulatorio di SOS Malnate è aperto tutte le mattine dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 9 per il servizio di prelievi ematici.

Attualmente sono Certificati in base alla norma UNI EN ISO 9001:2000 i seguenti processi:

- Attività di supporto per prestazioni medico specialistiche ambulatoriali;
- Assistenza infermieristica ambulatoriale;
- Gestione del servizio di prelievi ematici;
- Servizio di telesoccorso.

Il successo più grande è stato ottenuto nella gestione dei punti prelievi ematici. Dal 2003 SOS gestisce i punti prelievi di Malnate, Viggiù, Azzate, Besozzo e Gavirate. Da quest'anno si aggiunge anche Lavena Ponte Tresa. L'attività dei prelievi è gestita in base ad una convenzione con l'Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi di Varese ed è ad oggi la seconda convenzione per importanza dopo il servizio di trasporto in ambulanza. La tendenza all'aumento del numero di prelievi annuali è nettamente positiva. Tanto che le entrate da questa convenzione ammontano nel 2005 a 84.000 euro, che rappresentano ben il 14% del totale. Soltanto due anni fa (nel 2003) le entrate per questo servizio erano 47.600, pari al 7% circa delle entrate totali.

I numeri sono davvero enormi:

Malnate	Viggiù	Besozzo	Gavirate	Azzate - sede	Azzate - dom.	Totale
10.790	5.524	3.693	2.437	8.691	3.479	34.614

Anche i numeri delle visite mediche specialistiche sono in costante aumento, tanto che nel 2005 abbiamo raggiunto la cifra record di 916 visite, con la presenza di ben 13 specialità mediche.

Dal 2002, questo è l'aumento delle visite:

2002	2003	2004	2005
326 (9 medici)	477 (10 medici)	657 (11 medici)	916 (13 medici)



Si può ipotizzare che tali numeri siano destinati ad aumentare nel prossimo futuro, non appena saranno pronti i nuovi ambulatori e sarà quindi possibile razionalizzare l'accesso per le visite.

L'ulteriore salto in avanti lo potrà fare l'acquisizione di nuove apparecchiature. Attualmente le strumentazioni in dotazione sono l'elettrocardiografo e l'ecografo: ulteriori acquisti o integrazioni delle strumentazioni esistenti permetterà ulteriori sviluppi e il CDA sta valutando tali nuovi investimenti per il 2006.

I servizi infermieristici sono il corollario alle visite mediche e ai prelievi ematici. Il numero delle prestazioni effettuate nel 2005 è di 918.

Il servizio di telesoccorso è ormai assestato e il trend è quello di una leggera crescita annuale. Così, nel 2005 sono 38 gli utenti collegati alla nostra centrale operativa (nel 2004 erano 35).

Scopo del servizio è quello di assicurare a persone anziane che vivono sole e residenti nel territorio provinciale, un'assistenza di pronto intervento in caso di emergenze, nonché di telecompagnia. Il servizio, anch'esso Certificato, si sta sviluppando principalmente grazie alle convenzioni con vari comuni (Casale Litta, Cantello e Taino).

Nel maggio 2005 l'intera apparecchiatura è stata sostituita con una tecnologia più avanzata. L'investimento nella nuova è costata attorno ai 18.000 euro, ma di tale cifra 10.000 sono stati finanziati dalla Fondazione Comunitaria del Varesotto.

C'è da dire che il servizio di telesoccorso si ripaga abbondantemente grazie ai canoni mensili degli utenti collegati. Nel 2005 le entrate da tale servizio ammontano a € 9.156.

Alla fine del 2005 sono in servizio presso SOS Malnate: 4 ambulanze, 3 automobili, 1 mezzo speciale per trasporto disabili, 1 furgone e 1 roulotte. Ma già all'inizio del 2006 il parco auto è aumentato grazie all'ambulanza donata.

La sede "Paolo Malnati" è la sede legale e operativa di SOS Malnate, in utilizzo grazie ad una convenzione con il Comune di Malnate. Analogamente ad essa, l'Associazione ha stipulato la convenzione per l'utilizzo dei locali dell'ambulatorio "Rino Croci". L'ambulatorio sarà ulteriormente ampliato probabilmente già nel 2006 con i tre nuovi studi medici al primo piano del Centro Anziani. Completa gli immobili di SOS la sede "Paolo Grizzetti".

Nel corso del 2006 alcuni lavori verranno realizzati presso la sede di via I° Maggio. Intanto il rifacimento dell'autorimessa non è più rinviabile. Già nel 2005 il CDA aveva messo in preventivo il rifacimento, poi rinviato al nuovo anno. Ecco perché nel bilancio che viene presentato in assemblea c'è un avanzo: erano stati preventivati lavori poi rinviati al 2006.

Ulteriori passaggi saranno il completamento dei nuovi ambulatori e, probabilmente già nel 2006, la risistemazione del locale centralino con il nuovo impianto telefonico, ormai obsoleto, il rifacimento del cancello elettrico e la sistemazione dell'area per lo stoccaggio dei rifiuti e delle bombole dell'ossigeno.

Per quanto riguarda il bilancio sottoposto all'assemblea, esso è chiuso al 31 dicembre 2005.

Esso è redatto seguendo il principio di competenza economica.

Il bilancio 2005 evidenzia un risultato gestionale positivo di € 35.104,96 dovuto, come detto prima, essenzialmente al rinvio dei lavori di ristrutturazione dell'autorimessa.



Da una lettura del rendiconto di gestione si rileva come quasi l'80% delle entrate derivi dalle attività istituzionali svolte da SOS:

Convenzione 118 H24	€ 205.208,71
Convenzione 118 estemporanei	€ 720,52
Servizi ordinari Az. Osp.	€ 5.888,93
Convenzione Farmacia Comunale	€ 34.992,00
Convenzione ASL dialisi	€ 13.174,40
Ricavi per assistenza manifestazioni	€ 10.859,12
Ricavi per servizi a privati	€ 36.122,48
Ricavi per servizi a SMS	€ 25.965,68
Ricavi per servizi medico-infermieristici	€ 16.691,90
Ricavi per gestione centri prelievi	€ 84.007,15
Ricavi per servizio telesoccorso	€ 9.156,74
Convenzione Parrocchia di Malnate	€ 12.571,18
Altri ricavi per servizi	€ 10.362,23

Delle restanti entrate: circa il 14% deriva da erogazioni liberali devolute dai cittadini o per iniziative specifiche (castagnata, mostra di pittura, serata di gala, lotteria, ecc....), posto che la cifra raccolta per raccolte fondi presso le dogane è praticamente azzerata.

Dal punto di vista delle uscite, ben il 44% è a coprire i costi del personale. E di questo, buona parte è completamente ricaricata sulla convenzione 118.

Quasi il 10% delle uscite riguarda invece il settore automezzi, dove la parte da leone la fanno ovviamente il costo del carburante (quasi 20mila euro), dell'assicurazione (10mila euro) e della manutenzione (23mila euro).

Infine un ulteriore 10% di uscite deriva dalle spese generali e di gestione delle sedi (dalle assicurazioni, alle utenze gas-luce-acqua-telefono, la manutenzione, la pulizia, i consulenti, ecc....).

L'impegno del Consiglio di Amministrazione prosegue nella linea tracciata in questi anni. Gli sviluppi di SOS Malnate sono stati notevoli e il credito di cui la nostra associazione gode sia a livello delle istituzioni che dei cittadini è un merito che deve essere condiviso fra tutte le componenti della nostra associazione.

La novità che la presidenza vuole introdurre nel 2006 è una seria indagine, elaborata da un gruppo ristretto e condivisa dal CDA, circa il clima associativo interno alla nostra associazione. Tale indagine si concretizzerà nel corso del mese di maggio con la somministrazione di un semplice questionario a tutti i volontari e dipendenti dal quale ci auguriamo possano emergere utili elementi per migliorare il rapporto fra i volontari e l'associazione, nel convincimento che SOS è non solo un'associazione che svolge un servizio efficiente e utile per i cittadini, ma anche un centro di condivisione di ideali e di scopi da parte delle donne e degli uomini che ci credono e che intendono lavorare per il loro raggiungimento.

Grazie a tutti noi: volontari, dipendenti, servizio civile, collaboratori!

Grazie a tutta la popolazione che ci sostiene!

Massimiliano Pavanello
Presidente SOS Malnate Onlus

