



*RELAZIONE*

del Presidente del Consiglio di  
Amministrazione all'Assemblea  
Ordinaria dei soci di SOS Malnate  
circa l'attività svolta nel 2006 e le  
prospettive per il 2007

*Malnate, 15 aprile 2007*

*Care volontarie e cari volontari di SOS Malnate,*

il 28 gennaio 1982 venne stipulato l'atto costitutivo della nostra associazione: quest'anno festeggiamo dunque il 25° anniversario di fondazione. Come ho già avuto modo di scrivere sul nostro notiziario del dicembre scorso, questa è una festa per tutti: per le decine e decine di persone che abbiamo servito in tutti questi anni, per i più di mille volontari che da allora sono passati per l'associazione, per l'intera popolazione di Malnate.

E ancora: la crescita di SOS in questi anni è un segno importante che l'idea di allora è viva più che mai e lo spirito altruistico che ne è alla base è continuamente rinforzato da quanti si impegnano in associazione. Il significato dell'iniziativa di venticinque anni fa dei nostri fondatori è emblematica e da sprone ancora oggi per le nuove generazioni: la coscienza civica è stata per loro lo stimolo per prendere atto della necessità di organizzarsi autonomamente, senza aspettare l'azione pubblica, ma sentendosi cittadini corresponsabili della salute pubblica e del dovere di dare risposte concrete e immediate ai bisogni espressi dalla cittadinanza. Questo stimolo alla cittadinanza attiva, abbinato al volto umano della carità cristiana, senza il quale l'azione rischia di essere un guscio vuoto, è ancora oggi scritto nel nostro Statuto ed è quanto cerchiamo di realizzare quotidianamente qui in SOS.

Quello che è enormemente cambiato rispetto venticinque anni fa è l'impatto sociale che l'azione di SOS ha su Malnate.

SOS Malnate è stata allora innovatrice nel panorama sociale di Malnate ma, senza gli sviluppi seguenti sarebbe rimasta al pari di un'associazione qualsiasi che svolge un servizio, lodevole sì, ma perso fra tanti.

Oggi a venticinque anni di distanza e grazie al lavoro svolto negli anni, tutto il personale di SOS deve sentirsi orgoglioso di essere il protagonista della più importante organizzazione di volontariato nel settore socio-sanitario del nostro paese. E questa organizzazione non è solo patrimonio di noi soci volontari, ma è patrimonio di tutta la collettività di Malnate.

La nostra associazione ha conosciuto anche nel 2006 uno sviluppo notevole, confermando il trend positivo che si era già peraltro evidenziato da alcuni anni a questa parte.



La soddisfazione per il consolidamento ottenuto sul fronte dei servizi sociali e socio-sanitari da un lato e i progressi compiuti sul fronte di quelli sanitari dall'altro sono merito degli sforzi compiuti a più livelli da tutto il personale che a vario titolo collabora con l'associazione: volontari, dipendenti, collaboratori, ecc...

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

Emblematico in questo senso è il giudizio espresso da un ispettore esterno alla nostra associazione in occasione della visita per la certificazione di qualità (che peraltro abbiamo superato senza "non-conformità"): *"L'Associazione prosegue nella sua attività di miglioramento dell'organizzazione e gestione del Sistema di Gestione Qualità. I risultati sono molto soddisfacenti e attestati da indicatori di prestazioni estesi a tutti i processi critici. Le informazioni di ritorno dal cliente confermano l'elevata qualità delle prestazioni supportata dalla totale assenza di reclami. La condivisione del Sistema di Gestione Qualità e al consapevolezza dei requisiti è ampia ed estesa: una conferma diretta è stata fornita da una indagine statistica sulla motivazione del personale ricavata anche dai volontari"*.

### **Il contesto normativo istituzionale**

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 permangono collaborativi 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; ma nel 2006 il discorso si è allargato perché, oltre a rinnovare le convenzioni con le Amministrazioni Comunali di Cantello, Casale Litta e Taino per la gestione degli utenti del telesoccorso lì residenti, SOS Malnate ha aperto nuovi centri a Cuasso al Monte e Laveno Mombello. E' poi di questi giorni la stipula di una rinnovata convenzione con il Comune di Azzate per la totale gestione del locale punto prelievi, segno che anche le amministrazioni comunali di altri paesi ci riconoscono serietà e competenza nell'azione.

### **Le convenzioni stipulate da SOS Malnate**

Sempre nel campo delle convenzioni, prosegue anche nel 2006 quella con la Fondazione don Gnocchi di Malnate per la gestione dei trasporti dei loro degenti. Questa convenzione permette a SOS intanto di migliorare la sua presenza e visibilità sul territorio malnatense in quanto alla nostra associazione è passata l'intera gestione dei trasporti della casa di riposo, evitando così la presenza contemporanea di altri automezzi di altre associazioni per tali servizi.

La convenzione con la ASL di Varese per i trasporti dei dializzati è stata rinnovata, ma per un solo anno. 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 e si sta muovendo per cercare un unico operatore che garantisca tali trasporti.

Anche la convenzione 118, scaduta a fine 2006, è stata rinnovata per un solo anno. La situazione qui è ancora più intricata in quanto pare che la Regione Lombardia stia cercando di creare un unico ente a carattere regionale che gestisca gli aspetti

amministrativi di tutte le centrali operative 118 lombarde. Una volta creato tale ente unico, sarà questo a decidere come gestire il servizio: se cioè rinnovare le convenzioni in essere oppure stipularne di nuove. Allo stato attuale non ci sono comunicazioni nuove in merito.

Per quanto riguarda ulteriori convenzioni in essere: quelle con l'Azienda Ospedaliera di Circolo e Fondazione Macchi di Varese per la gestione dei punti prelievi, prosegue, come già detto, nel segno della cooperazione a tutti i livelli e in quello dell'implementazione dei punti prelievi da noi direttamente gestiti.

### **L'adesione di SOS a altri enti e i rapporti con le altre realtà del privato sociale**

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: a tal proposito, nel corso del 2006 SOS Malnate non ha potuto contare su questa forza e tutti i segnali lasciano trasparire il fatto che sempre meno in futuro si potrà contare sul loro apporto. Questa tendenza si è già palesata negli ultimi anni e, a onore della capacità di SOS di dare risposte pronte alle situazioni che mutano, la loro mancanza non si è concretizzata in un calo drastico dei servizi ma nell'aumento dei volontari che svolgono servizi secondari in auto e con i mezzi speciali.

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 con il ruolo di vicepresidente. 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 due 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, il corso sulla relazione d'aiuto organizzato nell'autunno in collaborazione con l'Associazione "La Finestra".

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 legame storico con la Società di Mutuo Soccorso, di cui SOS Malnate è socio onorario continua poi a far ricadere i benefici su entrambi gli enti.

Nel corso del 2006 SOS ha percepito € 32.615, 54 per prestazioni erogate ai soci della SMS. Con un incremento di più del 25% rispetto il 2005, a conferma che il venir meno della convenzione con la Farmacia ci ha permesso di dedicare più tempo ai servizi di accompagnamento in automobile.

Nel 2005 il Consiglio di Amministrazione, nell'evidenza che gli spazi dell'ambulatorio attuale erano 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 sono stati completati nel corso del 2006, grazie anche ad una squadra di nostri volontari che si è messa a disposizione per i lavori e allo sforzo finanziario che la nostra associazione ha sopportato, agevolato dall'apporto pervenuto da una lotteria ad hoc organizzata, nonché

dalle donazioni che sono pervenute appositamente da parte di alcuni donatori, tra cui la famiglia Munari di Malnate e la Cooperativa Edile Costruttori Diretti, sempre di Malnate.

I 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. Dall'aprile del 2007 è inoltre presente a visitare nella nuova struttura la nuova pediatra di base in regime di SSN.

La conclusione dei lavori per il Centro Anziani, che ospita quest'oggi la nostra assemblea, 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 aveva lanciato nel 2005 un progetto di collaborazione con alcune aziende del nostro territorio per l'acquisto di un nuovo furgone per il trasporto di persone e carrozzine, attraverso la sponsorizzazione. L'acquisto del furgone è avvenuto nel 2006. L'inaugurazione ufficiale del Centro Diurno Integrato per Anziani della Società di Mutuo Soccorso avverrà il 13 maggio 2007 ed è probabile che la struttura comincerà a funzionare nell'autunno prossimo.

### **Il rapporto con la popolazione**

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 2006 una solidarietà e una vicinanza alla nostra causa. Le entrate da donazioni e oblazioni sono € 81.778,81 (+14,37% rispetto un anno fa), a cui vanno aggiunti circa 21.000 euro (+50% rispetto il 2005) 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.

E' tuttavia da sottolineare la sempre maggiore difficoltà di coinvolgere i volontari nelle azioni di raccolta fondi, tanto che sono ormai alcuni anni che non vengono svolte delle raccolte fondi dirette, come ad esempio quelle presso le dogane a causa della mancata adesione dei volontari a tali iniziative. A questa mancanza di entrate il Consiglio di Amministrazione ha dovuto negli anni sopperire cercando di incrementare l'organizzazione di alcuni eventi che fungessero anche da raccolta fondi, come ad esempio la castagnata. Sarebbe comunque auspicabile che ciascun volontario di SOS si senta corresponsabile della ricerca di risorse finanziarie per la nostra associazione, non bastando il puro e semplice svolgimento dell'attività di soccorritore a permettere a SOS di sopravvivere. Le entrate per le attività devono essere integrate da quelle per raccolte fondi perché SOS possa continuare ad erogare e implementare i servizi.

Il 2 APRILE 2006 ha avuto luogo la cerimonia di consegna e benedizione della nuova ambulanza donata dalla prof.ssa Liliana Clerici di Malnate in ricordo del marito e del nipote deceduti.

Il 21 aprile 2006 invece si è svolto il concerto organizzato e per dire grazie a tutti gli amici che "Per ricordare Federica Colli" ancora una volta hanno dimostrato generosità e sensibilità permettendo l'acquisto di un defibrillatore e materiale sanitario per mantenere

efficiente l'ambulanza a suo tempo donato con il contributo della famiglia e degli amici di Federica.

Nel 2006, per il primo anno, è stato possibile per i contribuenti devolvere il 5 per mille delle imposte sul reddito alle associazioni di volontariato. Questa è stata un'ottima opportunità per la nostra associazione. Tuttavia alla data odierna il Ministero dell'Economia non ha divulgato dati sul totale devoluto alle associazioni e, seppure sia giunto il periodo per la nuova dichiarazione dei redditi, non abbiamo ancora informazioni su quanto è assegnato a SOS dall'anno precedente.

Dal punto di vista della normativa fiscale in materia di erogazioni liberali e donazioni, SOS Malnate rispetta quanto previsto sia dal D.Lgs 460/97 (Decreto Onlus) che dal D.L. 35/05 (Decreto +Dai-Versi).

### **I rapporti con i mass media e la comunicazione**

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", "Radio Missione Francescana", "La6".

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](http://www.sosmalnate.it) è in fase di revisione ed 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.

### **Gli aspetti gestionali dell'Associazione**

Passando in analisi gli aspetti di gestione dell'Associazione, 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). A onor del vero, seppure composto da 13 persone, specie negli ultimi mesi il Consiglio di Amministrazione ha visto la partecipazione di alcuni consiglieri con scarso entusiasmo, così pure la presenza del pubblico dei volontari alle sedute di Consiglio è molto scarsa. Entrambe queste situazioni rammaricano.

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).

La gestione dell'Associazione trova il suo punto fondamentale nelle norme espresse nello Statuto. Ebbene, l'ultima versione dello Statuto di SOS Malnate risale al 1991, anni in cui non esisteva né l'attuale normativa sulle organizzazioni di volontariato, né gran parte delle attività che SOS svolge attualmente.

Cosa significa ciò? Significa che ritengo che lo Statuto di SOS Malnate non allo stato attuale più adeguato a rispecchiare l'Associazione. Esso ci ha permesso di arrivare sin qui; ora sarebbe necessario un suo "restyling", per renderlo attuale sia alla normativa di settore che alle attività oggi svolte.

Alcuni esempi su cui invito a riflettere:

- L'attuale composizione del Consiglio di Amministrazione di 13 persone è del tutto abnorme, ritengo opportuno andare nel senso dello snellimento dei consiglieri. Un numero tra 7 e 9 consiglieri permetterebbe una gestione più snella e dinamica (basti pensare che oggi almeno 3-4 consiglieri non hanno neppure un incarico specifico);
- La figura del Direttore di SOS non è normata nello Statuto: andare ad indicare quali sono gli incarichi e quali le competenze del Direttore faciliterebbe sia lui nello svolgere il suo lavoro sia il CdA nell'affidargli incarichi sempre più precisi e consoni al suo ruolo;
- Il meccanismo di rapporto tra RCV e CDD e rispettivi compiti è ormai obsoleto ed "elefantiaco", tanto che negli ultimi tempi la loro azione è completamente ristagnata. La causa di tale problema a mio parere va ricercata nelle difficoltà di agire autonomamente di questi due organi, piuttosto che sul comportamento dei singoli.

Perciò propongo all'assemblea di SOS di convocarsi nuovamente entro l'estate e dare il via ad un progetto di revisione complessiva dello Statuto (e conseguentemente dei regolamenti). Tale percorso potrà concludersi entro la fine dell'anno con un'assemblea straordinaria (alla presenza di un notaio, in quanto il nostro Statuto è redatto con atto pubblico) che approvi il nuovo Statuto.

### **Le risorse umane in SOS**

Per quanto riguarda le risorse umane in associazione, il numero dei volontari iscritti a libro soci alla data odierna è di 234, 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 e utile al buon andamento dell'Associazione.

Anche nel corso del 2006 è proseguita la presenza mensile della psicologa a disposizione dei volontari, la cui ricaduta positiva ci auguriamo si sia fatta sentire.

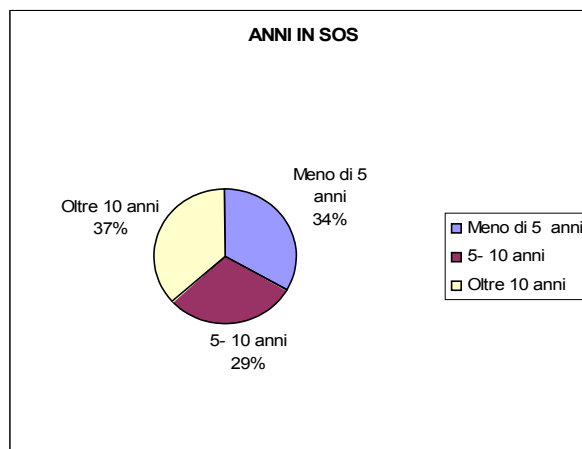
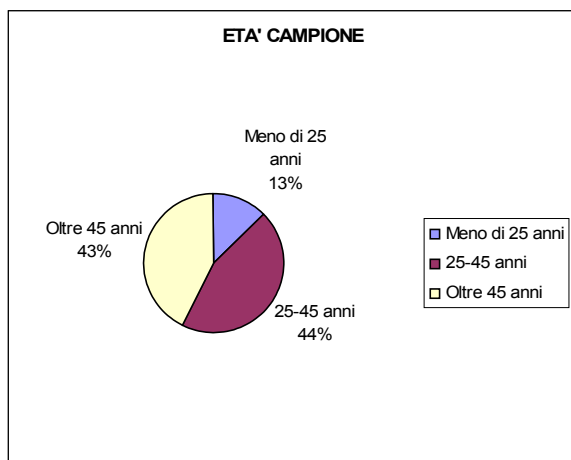
A livello sperimentale esso ha portato dei benefici all'attività di numerosi soccorritori, che possono affrontare in questo modo le problematiche relative al cosiddetto stress del soccorritore, ovvero il trauma che subisce chi è impegnato nei soccorsi in situazioni di emergenza venendo a contatto con il dolore e talvolta la morte di un essere umano.

Nei prossimi mesi questo servizio sarà ampliato e rafforzato: verrà infatti organizzato percorso formativo che permetterà ai volontari soccorritori di acquisire: conoscenze ed informazioni essenziali in materia psicologica; strumenti per favorire l'analisi delle situazioni problematiche e fonte di stress; strumenti per approfondire la conoscenza di sé e facilitare il percorso introspettivo in relazione all'operatività; sperimentare gruppi post-intervento (defusing e debriefing) come forma di sostegno da attuarsi dopo interventi particolarmente importanti e coinvolgenti dal punto di vista emotivo. Il percorso formativo prevede una serie di incontri frontali ed esercitazioni "play-role", propedeutici alle attività di defusing e debriefing. Ciò al fine di fornire strumenti adeguati agli operatori che possano utilizzare in seguito.

Ci auguriamo che a tale corso vogliano partecipare tutti i soccorritori, con particolare riferimento ai Capi-Servizio e ai Capi-Equipaggio, che necessitano di continui aggiornamenti per poter svolgere con competenza i ruoli loro assegnati.

Un risultato importante conseguito nel 2006 è stata la prima indagine sul clima associativo in SOS Malnate. Ciò si è concretizzato nella somministrazione di un questionario con domande tese a comprendere come il contesto lavorativo in cui i volontari e i dipendenti si trovano ad operare viene percepito e giudicato. Tale indagine si è basata sulla compilazione da parte dei collaboratori di SOS di un questionario anonimo. Hanno compilato il questionario 112 volontari e 14 fra dipendenti e collaboratori. Tra le finalità conseguite tramite il questionario elenchiamo:

- Il delineamento del profilo dei volontari di SOS

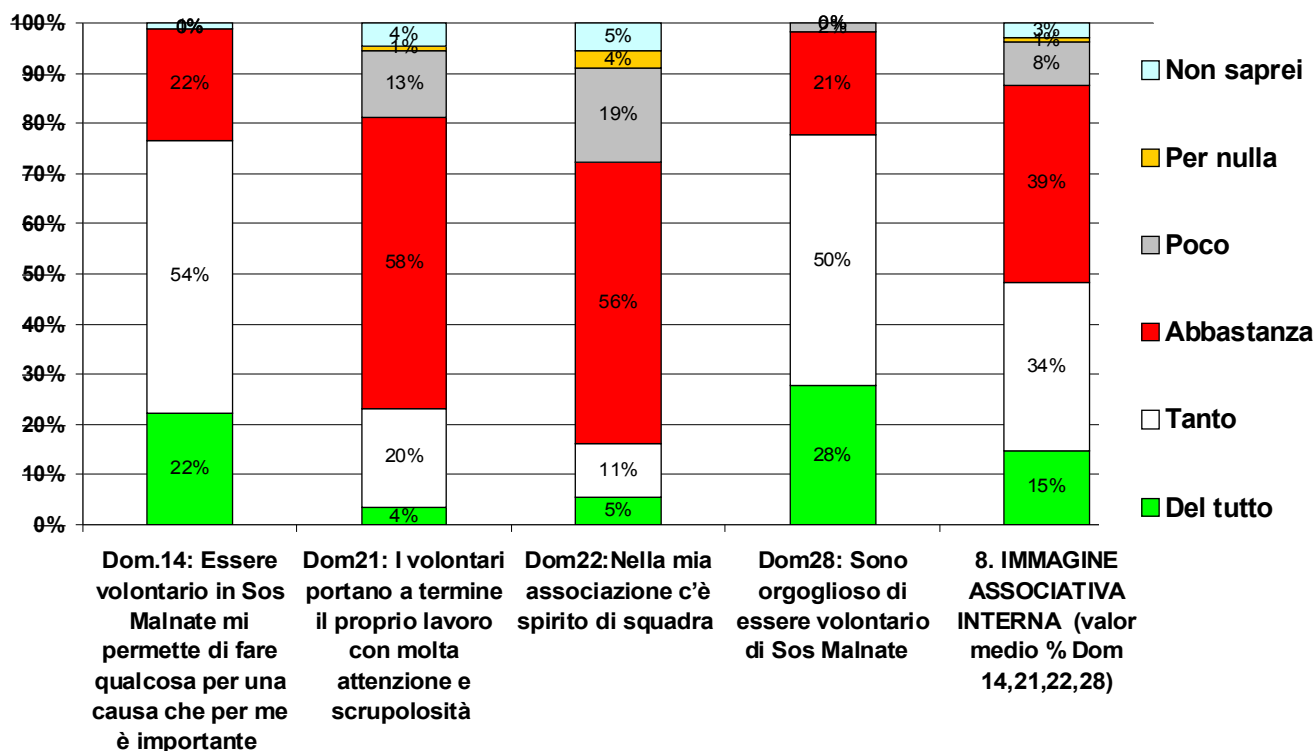


- La raccolta dei pareri sul clima associativo

I dati significativi circa i pareri sul clima associativo rivelano fra tutte le categorie di collaboratori di SOS: fiducia, soddisfazione di far parte dell'associazione, fiducia nel futuro dell'associazione, attaccamento all'immagine associativa.

- La raccolta delle motivazioni al volontariato

## IMMAGINE ASSOCIATIVA INTERNA VOLONTARI



I dati raccolti testimoniano un clima associativo generalmente molto buono. I punti di forza che si evincono sono: l'interesse per il lavoro in SOS, l'ambiente di lavoro e l'immagine associativa interna.

Le azioni future che il Consiglio di Amministrazione ha deciso di approfondire nel 2007 sono: identificare le aree sulle quali è opportuno intervenire, individuare le azioni di miglioramento, rendere operative le azioni di miglioramento, ripetere dopo un congruo intervallo di tempo l'indagine sul clima associativo.

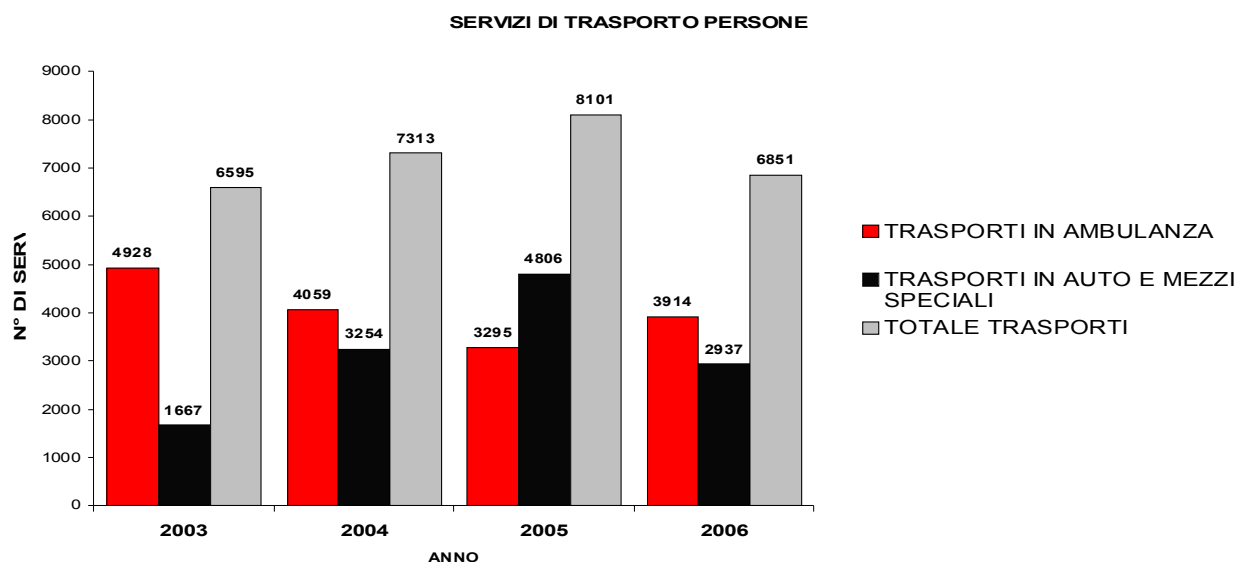
Rispetto le tutele che l'Associazione mette in atto per i volontari è da sottolineare che SOS Malnate rispetta le prescrizioni contenute nel Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003), avendo anche redatto il Documento Programmatico sulla Sicurezza. Tale documento ovviamente va anche, e a maggior ragione, a tutelare la privacy dei nostri utenti.

Il numero dei dipendenti iscritto a libro paga è di 11. 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.

### L'attività istituzionale: 1) servizi di trasporto

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 2006 ammonta a 6851, con un calo rispetto il 2005 dovuto essenzialmente alla cessazione della convenzione con la Farmacia Comunale per il trasporto disabili.



Nel 2005 erano 8101, nel 2004 erano 7313 e nel 2003 6595.

Di questi 6851 servizi: 3914 sono quelli svolti in ambulanza (+ 19%) e 2937 quelli con automobile e mezzi per disabili (-39%), confermando quindi che il calo dei servizi è dovuto essenzialmente alla cessazione della convenzione con la Farmacia .

### La formazione dei volontari

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 dal corso 2006/2007 non sono ottimi come quelli dell'anno precedente per quanto riguarda il numero degli iscritti. Gli esami finali si terranno solo nelle prossime settimane e quindi solo allora si potrà valutare l'effettivo numero di nuovi soccorritori formati.

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 prossimo, 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.

Completa la formazione in SOS il corso per centralinisti organizzato nel mese di gennaio scorso dal responsabile centralinisti con la psicologa per approfondire la delicata relazione

che unisce chi offre e chi chiede aiuto e comprendere il ruolo del centralinista di SOS ha portato ad ottimi risultati, sia per il numero dei partecipanti che poi sono diventati a tutti gli effetti volontari di SOS, sia per la qualità del lavoro svolto.

Il sistema di accreditamento 118 procede abbastanza bene: circa il 60% dei soccorritori 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, circa il 30% è abilitato come operatore DAE.

## **L'attività istituzionale: 2) attività ambulatoriale**

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 negli ultimi anni 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 della direzione e di alcuni volontari che si sono dedicati ad essa.

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.

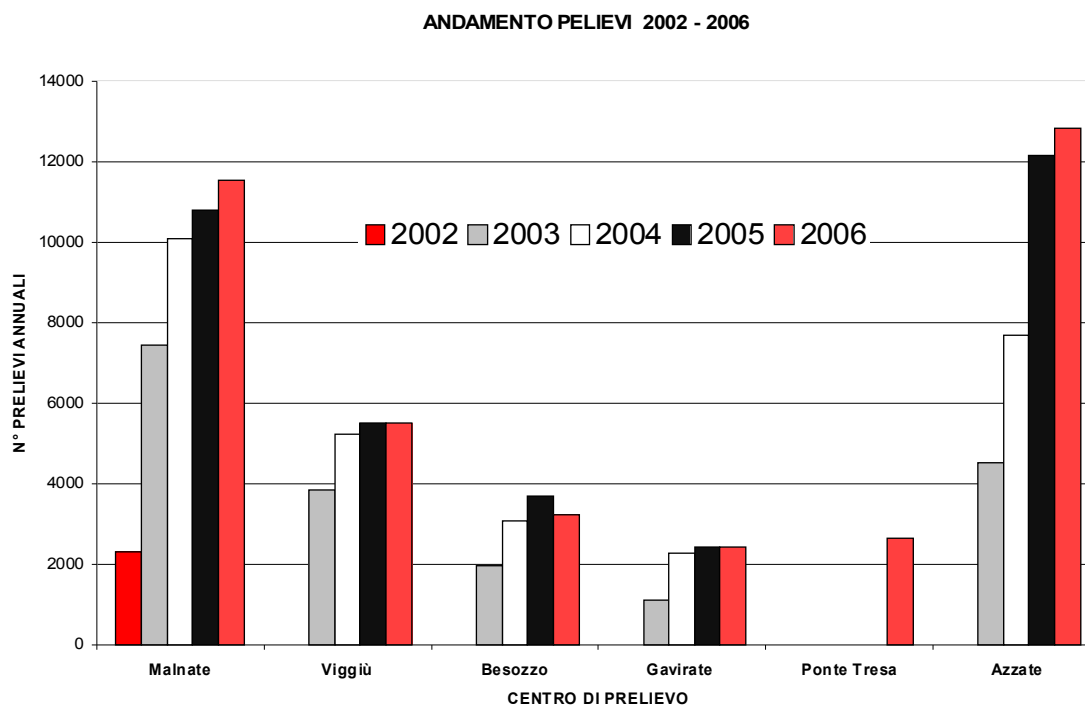
Attualmente sono Certificati in base alla norma UNI EN ISO 9001:2000 i seguenti processi:

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

Della nota positiva al nostro sistema di certificazione, è già stato detto precedentemente; ciò che preme valutare ora è che la certificazione di qualità ha messo ordine negli obiettivi, nelle procedure e nella lettura dei risultati ottenuti dai processi certificati. Ciò spinge a valutare seriamente la sua estensione anche ad altri processi, primi fra tutti i corsi di primo soccorso, ma non è da escludere anche l'erogazione di altri servizi, con particolare riferimento ai secondari.

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, a cui si è aggiunto nel 2005 Lavena Ponte Tresa e infine nel 2006 Laveno Mombello e Cuasso al Monte. 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, che ammontavano nel 2005 a 84.000 euro, nel 2006 sono salite a 92.625,34. Soltanto nel 2003 le entrate per questo servizio erano 47.600. In quattro anni le entrate dal settore "prelievi" è praticamente raddoppiato.

I numeri sono davvero enormi:



Il buon risultato ottenuto sul piano dei numeri è confermato anche dall'indagine compiuta nel corso del 2006 circa il grado di soddisfazione degli utenti dei centri prelievi. In particolare il raffronto dell'analoga indagine compiuta nel 2005 rende evidente i seguenti punti di forza del nostro servizio prelievi:

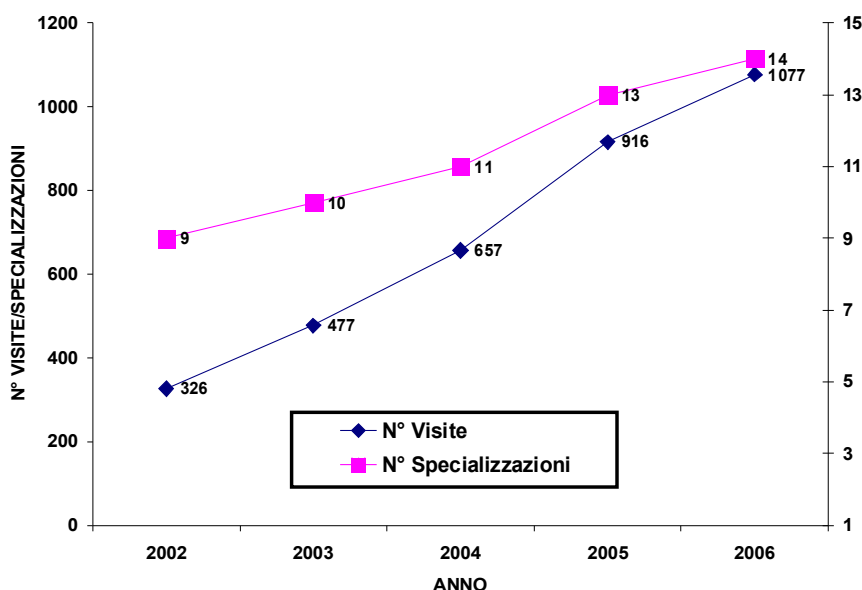
- Miglioramento della soddisfazione per l'organizzazione dell'accettazione;
- Miglioramento della soddisfazione per gli orari e i giorni di apertura;
- Miglioramento della soddisfazione dei tempi di attesa (che si sono ridotti, grazie in particolare all'aumento dei giorni e orari di apertura).

Anche i numeri delle visite mediche specialistiche sono in costante aumento, tanto che nel 2006 abbiamo raggiunto la cifra record di 1077 visite, con la presenza di ben 14 specialità mediche.

Dal 2002 il servizio "visite ambulatoriali" è in costante aumento ed è da ritenere che tale aumento si consoliderà anche nel futuro.

Questo è il grafico che rappresenta l'andamento delle visite medico-specialistiche presso l'ambulatorio "Rino Croci" di SOS Malnate:

### VISITE AMBULATORIALI 2002-2006



2002	2003	2004	2005	2006
326 (9 medici)	477 (10 medici)	657 (11 medici)	916 (13 medici)	1077 (14 medici)

L'ulteriore salto in avanti lo si potrà fare nei prossimi anni, purché si possa contare sui seguenti fattori: l'acquisizione in tempi brevi di nuove apparecchiature. Attualmente le strumentazioni in dotazione sono l'elettrocardiografo e l'ecografo: ulteriori acquisti o integrazioni delle strumentazioni esistenti permetterà ulteriori sviluppi.

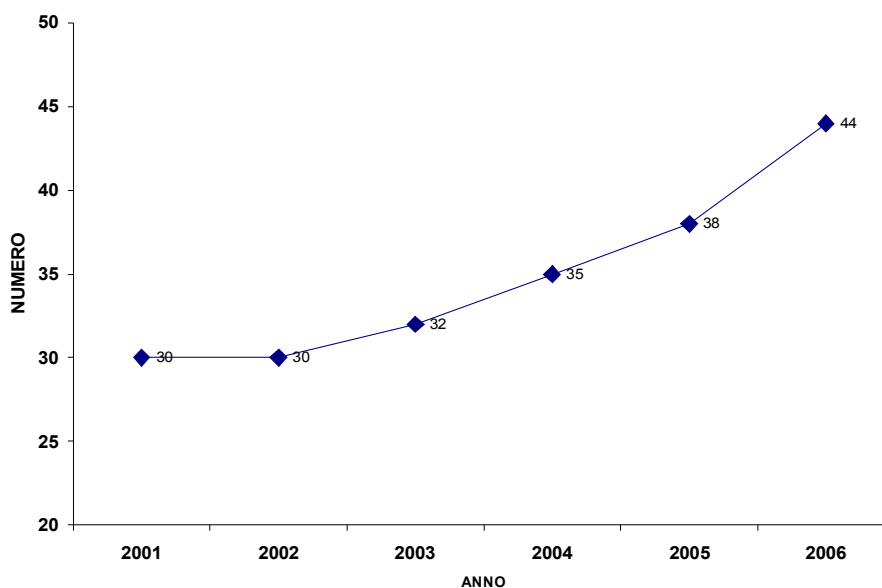
I servizi infermieristici sono il corollario alle visite mediche e ai prelievi ematici. Il numero delle prestazioni effettuate nel 2006 è di 735.

Con la volontà di offrire ai cittadini un servizio sempre più vicino alle loro esigenze, il Consiglio di Amministrazione ha dato il via all'inizio del 2007 alla sperimentazione di un servizio di assistenza infermieristica domiciliare. Sarà possibile, per chi ha problemi a deambulare, richiedere al proprio domicilio: iniezioni, medicazioni e prelievi ematici. Tale assistenza si effettuerà esclusivamente su prenotazione.

### L'attività istituzionale: 3) telesoccorso

Il servizio di telesoccorso è ormai assestato e il trend è quello di una leggera crescita annuale. Così, nel 2006 gli utenti collegati alla nostra centrale operativa sono diventati 44. Dal 2002 il loro numero è stato in costante aumento:

N° DI UTENTI TELESOCOCCORSO



Alla fine del 2006 sono in servizio presso SOS Malnate: 5 ambulanze, 3 automobili, 1 mezzo speciale per trasporto disabili, 1 furgone attrezzato per trasporto disabili, 1 furgone di supporto logistico e una roulotte.

#### **L'attività istituzionale: 4) la Protezione Civile**

Il nuovo gruppo di protezione civile, infine, che è stato rifondato recentemente, ha dato prova di saper gestire con serietà le nuove sfide a cui è stato chiamato. Un paio di anni fa il gruppo era al bivio se sciogliersi o proseguire l'attività; il Consiglio di Amministrazione ha voluto credere nell'impegno di alcuni volontari e nella loro voglia di continuare tale esperienza. I risultati sono stati del tutto positivi: in due anni il nostro gruppo è riuscito ad organizzare con una nuova formula più efficace ed innovativa il Campo Scuola.

Il Campo del 2006 ha affrontato momenti di formazione teorica abbinati alla pratica, aventi come tema fondamentale l'intervento durante le maxi-emergenze. Per il 2007 il campo si svolgerà alla fine del mese di giugno e il gruppo sta procedendo all'organizzazione attorno al tema di quest'anno, che verterà sugli aspetti legali del soccorso e l'interazione dei soccorritori con le forze dell'ordine.

Ma non solo: il gruppo di Protezione Civile di SOS Malnate è entrato a pieno titolo nella colonna mobile provinciale di protezione civile. Questo è un risultato fondamentale per SOS perché ci permette di collaborare con un gruppo ristretto di protezione civile all'interno di un contesto istituzionale coordinato dalla Provincia di Varese, che è l'ente pubblico cui compete tale ruolo. All'interno di questa Colonna Mobile, SOS Malnate è l'unica associazione di protezione civile con una connotazione sanitaria.

L'ingresso in tale Colonna ha permesso un incremento delle attrezzature in dotazione: prima fra tutti una nuova tenda di 39mq che fungerà da posto medico nei casi di allertamento della Colonna Provinciale. Tale acquisto è stato possibile grazie al contributo concesso dall'Assessorato Provinciale alla Protezione Civile.

#### **Le sedi a disposizione di SOS**

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 è stato ulteriormente ampliato nel 2006 con i tre nuovi studi medici al primo piano del Centro Diurno Anziani. Completa gli immobili di SOS la sede "Paolo Grizzetti".

Nel corso del 2006 alcuni rilevanti lavori sono stati realizzati presso la sede:

- il rifacimento del tetto dell'autorimessa, nonché la realizzazione dei nuovi portoni automatizzati;
- il completamento dei nuovi ambulatori;
- la sistemazione del deposito bombole dell'ossigeno;
- il nuovo cancello elettrico.

Tali investimenti hanno visto un notevole sforzo finanziario da parte dell'associazione.

L'ulteriore intervento sarà probabilmente la sistemazione del locale centralino con il nuovo impianto telefonico, ormai obsoleto.

## Il bilancio 2006

Per quanto riguarda il bilancio sottoposto all'assemblea, esso è chiuso al 31 dicembre 2006.

Esso è redatto seguendo il principio di competenza economica.

Il bilancio 2006 evidenzia un risultato gestionale positivo di € 23.215,17

E' da sottolineare come i ricavi siano passati in un anno da € 595.016,23 a € 682.221,30

L'incremento registrato è di ben il 14,65%

Per quanto riguarda i ricavi istituzionali, il raffronto con il 2005 evidenzia fondamentalmente un incremento consistente (+235%) dei ricavi derivanti dai trasporti per dialisi, in parte dovuto ad un aggiornamento delle tariffe da parte della ASL e in parte dovuto ad un incremento di questi trasporti.

Inoltre, è da considerare l'aumento dei ricavi per i servizi medico-infermieristici (+135%).

	2005	% sul totale	2006	% sul totale	variazioni sul 2005
Convenzione 118 H24	€ 205.208,71	50%	€ 237.248,72	46%	+ 16%
Convenzione 118 estemporanei	€ 720,52	0%	€ 2.375,35	0%	+ 230%
Servizi ordinari Az. Osp.	€ 5.888,93	1%	€ 3.987,20	1%	-32%
Convenzione ASL dialisi	€ 13.174,40	3%	€ 44.077,64	9%	+ 235%
Ricavi per assistenza manifestazioni	€ 10.859,12	3%	€ 17.492,12	3%	+ 61%
Ricavi per servizi a privati	€ 36.122,48	9%	€ 33.419,48	7%	-7%
Ricavi per servizi a SMS	€ 25.965,68	6%	€ 32.615,54	6%	+ 26%
Ricavi per servizi medico-infermieristici	€ 16.691,90	4%	€ 39.146,30	8%	+ 135%
Ricavi per gestione centri prelievi	€ 84.007,15	21%	€ 92.625,34	18%	+ 10%
Ricavi per servizio telesoccorso	€ 9.156,74	2%	€ 8.958,56	2%	-2%
	<b>€ 407.795,63</b>	<b>100%</b>	<b>€ 511.946,25</b>	<b>100%</b>	

## Conclusioni

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.

Quest'anno i volontari di SOS Malnate sono anche chiamati ad eleggere le nuove cariche sociali per il prossimo biennio.

Auguro a chi sarà eletto di vivere un'esperienza di vita altrettanto formativa e di relazioni umane al pari di quella che ho potuto vivere io.

Auguro a SOS che i candidati abbiano coscienza del lavoro spesso gravoso a cui saranno chiamati a rispondere una volta eletti e abbiano la volontà di costruire insieme il percorso di SOS nei prossimi anni.

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

Grazie a tutta la popolazione che ci sostiene!

Massimiliano Pavanello  
Presidente SOS Malnate Onlus

