

BILANCIO SOCIALE 2020



Anteo Impresa Sociale

Progetto e coordinamento editoriale:
Ufficio Marketing e Comunicazione.

Copyright 2021:
Anteo Impresa Sociale.

Tutti i diritti sono riservati
È vietata la riproduzione con qualsiasi mezzo, anche se parziale, senza il permesso scritto dell'editore.

Immagini: ©Anteo

Grafica e impaginazione:

Ufficio Marketing e Comunicazione

BILANCIO SOCIALE 2020

NOTA METODOLOGICA

Nella redazione del presente bilancio sociale, sono state adottate le Linee Guida per la redazione del Bilancio sociale emesse dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con Decreto 4 luglio 2019.

Sono state inoltre condotte rilevazioni e analisi di dati ad ampio spettro, volte a valorizzare anche i settori di attività non preponderanti della nostra Impresa Sociale e a porre così in luce la **complessità** dell'azione che Anteo Impresa Sociale esercita nel mondo del sociale: abbiamo identificato alcuni indicatori significativi per ciascuna delle aree di azione e di progettazione speciale e innovativa, con la conseguente determinazione di elementi quantitativi in grado non solo di generare valutazioni in termini di output, ma anche di prospettare **valutazioni di impatto**. Questo sarà infatti il nostro obiettivo per i prossimi bilanci sociali: il lavoro svolto per l'elaborazione del presente documento sarà approfondito ulteriormente e completato attraverso una lettura dei dati in grado di restituire il valore delle nostre scelte e delle nostre attività non solo in termini di efficienza, efficacia e *accountability*, ma anche in termini di valutazione degli **effetti di quanto realizzato sulla comunità di riferimento**, rispetto agli obiettivi identificati. Attraverso una rappresentazione completa della pluralità della nostra presenza attiva sul territorio sarà così possibile valutare **l'effetto trasformativo** di medio e lungo periodo sulle condizioni delle persone e della comunità locali in cui agiamo attraverso la creazione, costruzione e/o la gestione di servizi anche capillari, co-progettati e/o co-gestiti con altri soggetti del sociale, anche non macroscopici in sé, ma non per questo meno significativi per le esistenze degli utenti e delle loro famiglie.

PRINCIPI DI REDAZIONE

I principi di redazione ai quali ci siamo ispirati nella stesura del presente bilancio sociale sono i seguenti:

Completezza: il documento include le informazioni rilevanti di interesse di ciascuno stakeholder;

Neutralità e trasparenza: l'informazione non è subordinata a specifici interessi e documenta le attività in modo imparziale;

Prudenza: la rappresentazione degli eventi è cauta e sobria e non incorre in alcuna sopravvalutazione delle caratteristiche proprie della Cooperativa;

Comparabilità: i dati riportati e analizzati sono misurabili e consentono di verificare l'andamento della gestione rispetto agli anni precedenti;

Chiarezza espositiva: le informazioni sono esposte nella maniera più comprensibile e lineare possibile, quindi accessibili anche a lettori privi di specifica competenza tecnica;

Attendibilità e veridicità: la rappresentazione della gestione aziendale corrisponde alle realtà;

Autonomia: laddove è stato richiesto a soggetti terzi di collaborare alla redazione del bilancio, ad essi sono state garantite autonomia e indipendenza.

INDICE

La nostra identità 5

Capitale Umano: il nostro motore 10

Relazione Sociale: i nostri servizi 20

Relazione Sociale: gare e bandi di finanziamento 35

Relazione Sociale: un anno di pandemia 38

Relazione Sociale: ricerca e innovazione 43

Relazione Sociale: Anteo Social Lab 51

Relazione Economica 59



Inaugurazione Stanza degli Abbracci, Casa Serena di Varallo, dicembre 2020

LA NOSTRA IDENTITÀ

Siamo un'impresa sociale. Gestiamo residenze e centri diurni per anziani, strutture per la salute mentale e per le dipendenze, comunità per disabili, servizi domiciliari, servizi per l'infanzia e la famiglia. Ci dedichiamo alla cura delle persone e alla promozione della qualità della vita. Favoriamo l'autonomia della persona offrendo e costruendo risposte qualificate e attente ai bisogni.

I NOSTRI VALORI

DIGNITÀ

La nostra azione pone al centro il rispetto, la tutela e la promozione della dignità della persona: rispetto delle opinioni, dell'identità, dei gusti, della riservatezza, delle abitudini, dell'immagine di se' e dei diritti dell'uomo. Contrastiamo qualunque forma di discriminazione e di pregiudizio.

Riconosciamo il valore del lavoro e dell'impegno. Consideriamo la relazione di cura nella dimensione professionale come base fondante del nostro lavoro.

FIDUCIA

Crediamo nelle persone e nella loro capacità di mettere in campo risorse ed energie. Vogliamo costruire legami solidi e duraturi con i nostri interlocutori basati sulla condivisione dei nostri valori. Siamo attenti nell'ascolto e promuoviamo una comunicazione trasparente.

Rispettiamo gli impegni presi al meglio delle nostre capacità.

SOLIDARIETÀ

La solidarietà assume per noi la dimensione dell'inclusione, del lavoro per una crescente autonomia, dell'accesso a strumenti di sicurezza sociale, della costruzione di reti di collaborazione. Promuoviamo azioni concrete a favore delle persone e dei nostri operatori e soci attraverso programmi di welfare aziendale. Operiamo guidati da un approccio solidale rispetto alle generazioni future, alle quali vogliamo trasmettere concretezza, valori e una visione positiva del futuro.

RESPONSABILITÀ

Siamo responsabili delle persone di cui ci prendiamo cura considerando i loro diritti e il loro benessere come la nostra priorità. La responsabilità ci guida e sta alla base della nostra affidabilità professionale. Siamo impegnati nel promuovere servizi che rispondano ai problemi, individuando soluzioni innovative e praticabili, capaci di accompagnare le persone nel loro percorso di cura e di crescita. Siamo responsabili e partecipi dello sviluppo delle competenze professionali del nostro personale e incoraggiamo le persone a svolgere al meglio le rispettive funzioni garantendo condizioni di lavoro corrette e spazi di confronto. Agiamo responsabilmente nei confronti dei clienti, dei fornitori e del sistema finanziario che contribuiscono al valore aziendale.

PARTECIPAZIONE

Promuoviamo una cultura partecipativa dei gruppi di lavoro, degli utenti, dei familiari e della comunità, finalizzata alla realizzazione di progetti condivisi. Sosteniamo la collaborazione e la cooperazione incoraggiando lo sviluppo delle competenze individuali affinché ognuno possa concorrere al lavoro comune con impegno e senso di appartenenza.

SOSTENIBILITÀ

Promuoviamo una cultura d'impresa per la sostenibilità economica, sociale e ambientale in un'ottica intergenerazionale e a beneficio delle comunità in cui operiamo. Ricerchiamo l'innovazione per migliorare la qualità e la sostenibilità dei servizi. Monitoriamo e valutiamo gli effetti del nostro lavoro per ridurre impatti negativi sulla società e sprechi di risorse a tutela dell'ambiente e delle generazioni future.



Direttrice Cinzia Ferrari e Ospite RSA di Santhià (VC)

LA NOSTRA VISIONE

Ogni persona ha diritto a dignità, speranza e momenti di felicità: tutti gli individui, anziani, giovani, con disabilità, che vivono disagi e fragilità devono poter trovare risposte adeguate per vivere e costruire il proprio futuro.

LA NOSTRA MISSIONE

Progettare, organizzare e realizzare servizi e interventi per rispondere ai bisogni di cura, di casa, lavoro, benessere e qualità della vita.

Operare nei territori attivando alleanze, reti e sistemi sociali integrati per dare risposte ai bisogni delle persone, delle famiglie e della comunità.

LA NOSTRA STORIA

Un gruppo di amici. Uno psichiatra di larghe vedute. Un deserto socio-sanitario. Sono questi gli ingredienti della nascita di Anteo. Era il 1993 e a Biella il Centro di Salute Mentale (CSM) si trovava in una situazione di perenne emergenza economica e organizzativa. Poche strutture, pochi servizi, moltissimi pazienti, perlopiù provenienti dai vecchi ospedali psichiatrici in fase di chiusura. Ecco allora la soluzione. “Costituiamo una Cooperativa”. L’idea viene direttamente a lui, lo psichiatra di larghe vedute, Emanuele Lomonaco. Al CSM serve un alleato. Servono risorse umane,

competenze. Servono dinamismo e spirito d’innovazione. Tutto questo - pensa Emanuele - non può arrivare dal settore pubblico. Troppa burocrazia, tempi lunghi, zero risorse. Bisogna guardare altrove, alla cooperazione, a quelle realtà che, in tutto il Paese, avevano dimostrato di saperci fare, con idee nuove e tanta voglia di mettersi in gioco. “Anche Biella, allora, avrà la sua cooperativa”: si chiamerà Anteo, come il gigante mitologico figlio di Era e Poseidone.

1993

Nasce Anteo

Su ispirazione di Emanuele Lomonaco, Direttore del Dipartimento di salute mentale di Biella, nasce la Cooperativa Sociale Anteo.

1997

La rete psichiatrica

Prende forma l’attuale rete dei servizi psichiatrici di Biella. Negli anni quella rete farà scuola, divenendo un modello studiato nel mondo.

2000

Long Term Care

Anteo vince la sua prima gara per la gestione di una Casa di Riposo. Anteo non è più soltanto psichiatria.

2001

Disabili

Prendono avvio alcuni progetti rivolti ai disabili. Si consolida la politica di diversificazione.

2003

Qualità certificata

Anteo ottiene la certificazione di organizzazione ai sensi della normativa ISO 9001, Sistemi di Gestione per la Qualità.

2004

Un nuovo core business

A soli 4 anni dalla prima commessa, l’area anziani già pareggia la psichiatria quanto a fatturato complessivo.

2007

Mille Soci

Partiti nel 1993 in pochi amici, nel 2007 la base sociale della Cooperativa supera quota 1.000.

2011

Mille Posti Letto

Per la prima volta i posti letto nelle Residenze per anziani superano quota 1000.

2013

Gran Torino

Prende avvio il progetto Gran Torino, per la costruzione di una RSA da 120 posti letto nella parte nord del capoluogo piemontese.

2014

Sicurezza sul lavoro

Anteo ottiene la certificazione OHSAS 18001, Sistemi di gestione per la sicurezza.

2015

Un polo geriatrico d’eccellenza

Anteo acquisisce l’Istituto Belletti Bona, la più importante Casa di Riposo di Biella, destinata a diventare un polo geriatrico d’eccellenza.

2015

Espansione economica

Il fatturato della cooperativa supera per la prima volta i 50 milioni di euro.

2019-2020

Acquisizione di Saman & Futura

Anteo amplia la sua offerta di servizi in psichiatria in Puglia e per il contrasto alle dipendenze in Lombardia, Lazio, Campania e Sicilia.



LA NOSTRA STORIA

UN'ESPERIENZA DIVENUTA «MODELLO»

I primi anni sono tutto un fiorire di iniziative. Aprono Centri Diurni, Comunità, Appartamenti supportati. Si creano relazioni e collaborazioni: con gli enti pubblici, con l'associazionismo, con il mondo imprenditoriale, persino con la Chiesa. Il deserto a poco a poco si popola, si trasforma. Il volontarismo iniziale diviene metodo di lavoro. Le strutture agiscono in sinergia, fanno sistema. E fanno anche scuola. L'esperienza biellese diventa "modello". Un esempio raccontato e studiato in tutto il mondo.

LONG-TERM-CARE

Intanto la Cooperativa non smette di crescere. Il 2000 si rivelerà per lei un anno cruciale. È l'anno della prima Casa di Riposo. Un'intuizione che si trasformerà in scelta strategica. Non trascorre neppure un lustro e la giovane "area anziani" già pareggia la psichiatria in quanto a ricavi e a personale impiegato. In breve tempo le strutture per anziani in gestione si moltiplicano. I posti letto crescono fino a superare quota 1.000. Si è ormai aperta una nuova fase. Diversificazione e crescita impongono anche una riorganizzazione interna: una sede più grande, una radicale ristrutturazione delle funzioni aziendali, un controllo di gestione all'avanguardia, la totale informatizzazione dei sistemi e dei processi.

INCUBATORE SOCIALE

Alla fine degli anni 2000 Anteo è ormai una grande azienda che dà lavoro a più di 1.200 persone. E che, soprattutto, è al centro di un gruppo sempre più articolato, composto da altre realtà che operano, come lei, nel campo della cooperazione. Il suo ruolo di incubatore sociale si rafforzerà ancora negli anni a venire. Nasceranno altre cooperative, si moltiplicheranno le esperienze e le competenze. L'assistenza agli anziani resterà, certo, il suo core business. Ma questo non impedirà di percorrere nuove strade. L'housing sociale, ad esempio, o il settore delle cure altamente specializzate, con la costruzione di un Centro di eccellenza per le malattie neurologiche in provincia di Milano.

NUOVE SFIDE

Eccoci dunque alla fine di questa storia. Che poi, a ben vedere, altro non è se non l'inizio di un altro capitolo. Quello delle sfide future. Con vecchie e nuove parole d'ordine: crescita sostenibile, servizi di qualità, ancora maggiore radicamento sul territorio, conquista di nuovi mercati, sguardo internazionale. Tutto questo senza dimenticare le nostre origini. Senza dimenticare che siamo nati per aiutare le persone a vivere meglio e che questo, in fin dei conti, è ciò che vogliamo continuare a fare.

LA NOSTRA GOVERNANCE

Il rispetto dei valori di integrità, trasparenza, responsabilità e correttezza rappresenta la base del sistema di Governance adottato da Anteo. Tale sistema permette il confronto con i principali portatori di interesse, migliorando il dialogo e agevolandone il coinvolgimento. Buon governo significa anche rendicontare nel modo più trasparente e completo possibile le performance sociali, economiche e ambientali.

L'*accountability* di Anteo si traduce nella volontà di rendere conto del proprio impegno a sostegno del sistema cooperativo italiano attraverso il Bilancio Economico Finanziario e il Bilancio Sociale, redatti in linea con i più elevati standard nazionali ed internazionali.

IL RISPETTO DEI VALORI DI INTEGRITÀ, TRASPARENZA, RESPONSABILITÀ E CORRETTEZZA COSTITUISCONO LE FONDAMENTA DEL NOSTRO SISTEMA DI GOVERNANCE



Luca Tempia Valenta



Mariarosa Malavolta



Matteo Tempia Valenta



Danila Putzu



Andrea Zanta



Erica Fre

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

LUCA TEMPIA VALENTA

Presidente e amministratore delegato

Laureato in Agraria, è stato socio fondatore di Anteo, divenendone in seguito Vicepresidente e poi Presidente e Amministratore Delegato. Sostenitore di una politica di diversificazione, ha guidato la Cooperativa in tutti gli snodi cruciali della sua storia, contribuendo alla creazione di un Gruppo che conta oggi circa 2.300 lavoratori e ricavi per 87 milioni di euro.

MARIAROSA MALAVOLTA

Vicepresidente e amministratore delegato

Laureata in Psicologia a indirizzo applicativo, è stata socio fondatore di Anteo e dal 1994 ne è Vicepresidente e Responsabile dell'Area Psichiatria. Ha partecipato a numerose attività formative nel campo della salute mentale in qualità di relatore e alla pubblicazione di importanti approfondimenti sul tema.

MATTEO TEMPIA VALENTA

Vicepresidente e amministratore delegato

Laureato in Economia all'Università Bocconi di Milano, entra in Anteo nel 2013 in qualità di Direttore Finanziario, dopo un'esperienza decennale nel settore della finanza straordinaria e del private equity. Dal 2016 è amministratore delegato della Cooperativa. Fa parte dell'Advisory Board di Unicredit.

DANILA PUTZU

Consigliere

Infermiera, entra in Anteo nel 1998 nell'ambito di un progetto innovativo di assistenza ai malati di Aids. Nel 2000 diventa Direttore della prima Casa di Riposo gestita dalla Cooperativa. Dal 2002 è Responsabile di Area.

ANDREA ZANTA

Consigliere

Laureato in Economia e Commercio all'Università di Torino, è in Anteo dal 1997, prima come consulente e poi come socio. Ha sviluppato il programma gestionale della Cooperativa. Amministratore delegato della Cooperativa dell'Orso Blu dal 2015.

ERICA FRE

Consigliere

Operatrice socio-sanitaria, lavora in Anteo da oltre 10 anni nel settore psichiatrico. È al suo secondo mandato in CdA.

COLLEGIO SINDACALE

Maura Zai | *Presidente*

Ettore Poggi | *Sindaco Effettivo*

Federica Casalvolone | *Sindaco Effettivo*

Chiara Secco | *Sindaco Supplente*

Martina Gulmini | *Sindaco Supplente*



Camilla Ramella Votta, impiegata area progettazione

CAPITALE UMANO IL NOSTRO MOTORE

Anteo opera nel campo della salute da oltre 25 anni. Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, con 100 strutture dislocate sul territorio nazionale, di cui 35 Case di Riposo.

Una rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano oltre 1.500 professionisti della salute in grado di rispondere a ogni necessità di tipo sociale o sanitario.

CAPITALE UMANO IL NOSTRO MOTORE

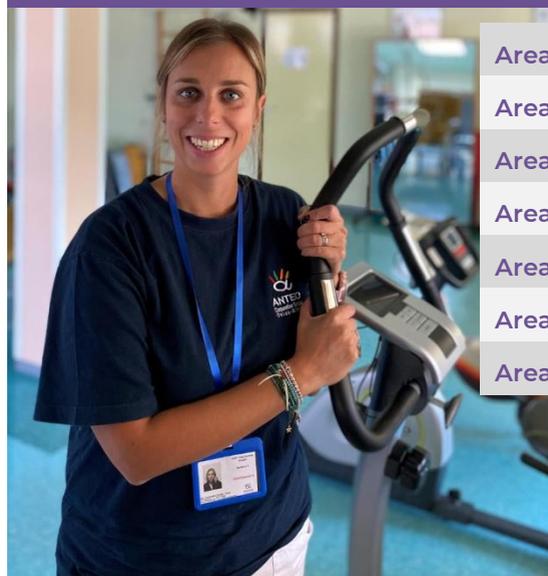
Al 31/12/2020 i lavoratori Anteo erano 1.525, con una lieve flessione rispetto all'anno precedente (1.670). Anteo si conferma un'impresa al femminile: le donne rappresentano infatti il 79,7 per cento dell'intero capitale umano, un dato sostanzialmente in linea con quello registrato nell'esercizio precedente (80,6%). I contratti a tempo indeterminato sono 1.341, corrispondente all'87,9 per cento del totale, mentre il numero dei full-time si conferma sui valori del 2019, pari al 67,8 %.



**ANTEO SI CONFERMA UN'IMPRESA AL FEMMINILE
LE DONNE RAPPRESENTANO INFATTI IL 79,7%
DEL CAPITALE UMANO**

1.525 Lavoratori al 31/12/2020

PROFESSIONISTI DELLA SALUTE, FIGURE PROFESSIONALI



Area sanitaria	94	6%
Area socio-assistenziale	786	52%
Area educativa e ricreativa	236	15%
Area psicologica	28	2%
Area riabilitativa	32	2%
Area amministrativa	136	9%
Area servizi generali	212	14%

CARATTERISTICHE ANAGRAFICHE DEL PERSONALE

GENERE



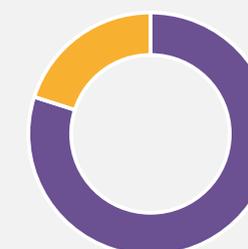
Maschi	310	20%
Femmine	1.215	80%

FASCE DI ETÀ



<30	161	11%
30-50	758	50%
>50	606	40%

LUOGO DI NASCITA



Estero	306	20%
Italia	1.219	80%

Barbara Pascariello, fisioterapista RSA Casa Serena di Varallo (VC)

POSIZIONE LAVORATIVA

TIPO DI CONTRATTO

Tempo determinato	184	12%
Tempo indeterminato	1.341	88%

PART TIME / FULL TIME

Part-time	491	32%
Full-time	1.034	68%

ANZIANITÀ AZIENDALE

Meno di 1 anno	250	16%
Tra 1 a 3 anni	448	29%
Tra 3 e 6 anni	388	25%
Oltre 6 anni	439	29%

PERSONALE NON DIPENDENTE

Prestazioni occasionali **32** | Interinali **51** | Liberi professionisti **267**

AREA LAVORATIVA

Anziani
858 | 56%

Salute mentale
252 | 17%

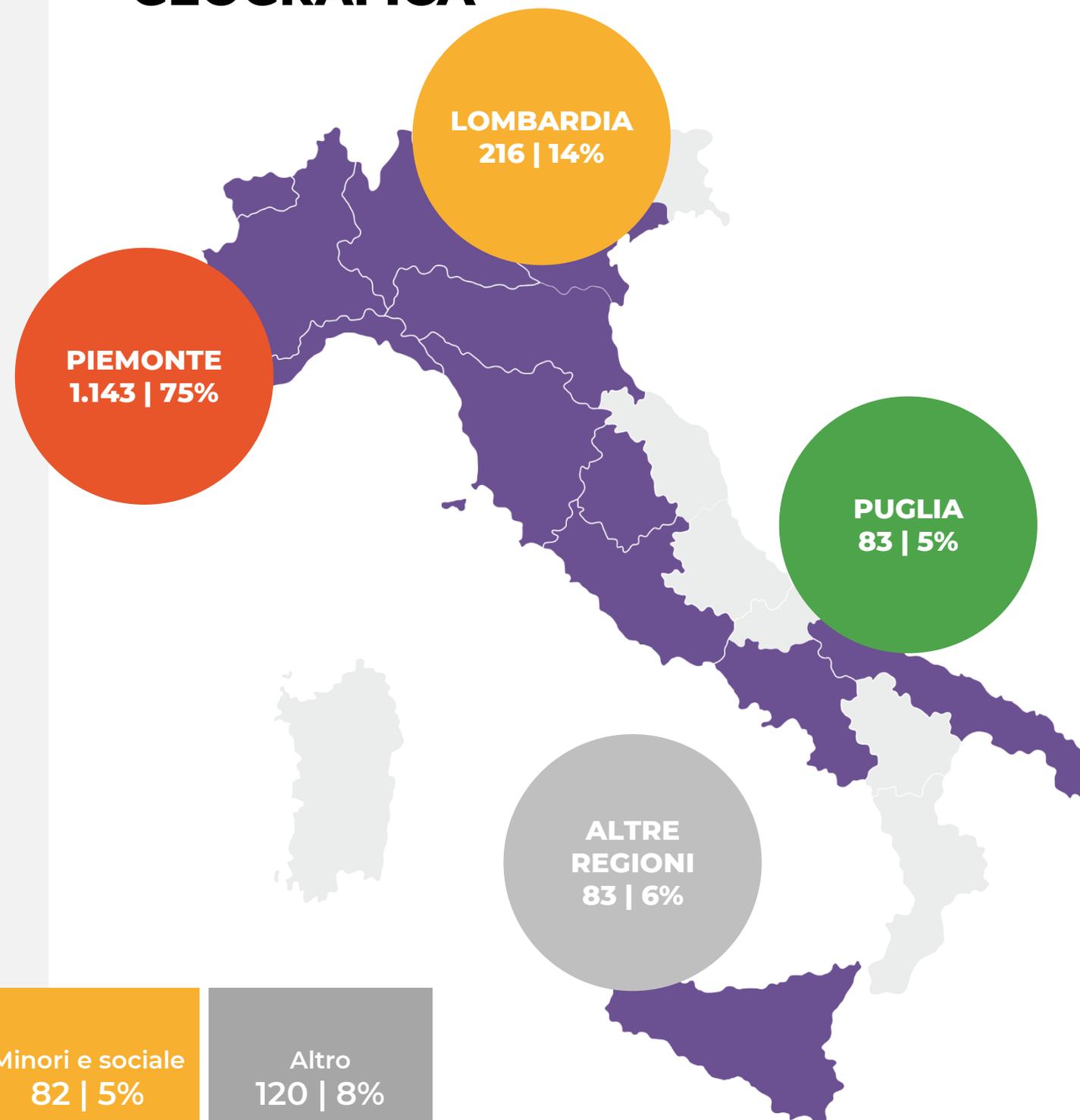
Disabili
164 | 11%

Dipendenze
49 | 3%

Minori e sociale
82 | 5%

Altro
120 | 8%

COLLOCAZIONE GEOGRAFICA



CAPITALE UMANO: FORMAZIONE

In Anteo, sosteniamo lo sviluppo delle nostre persone mediante percorsi di formazione studiati per accompagnarle durante il loro ciclo di vita professionale e personale.

La pandemia che stiamo ancora affrontando, ma anche l'impatto delle trasformazioni digitali, l'ascesa dell'intelligenza artificiale fino al recente incremento del lavoro da remoto, hanno contribuito a rivoluzionare la nostra vita professionale.

Lo sviluppo di nuove competenze è fondamentale per consentire ai nostri collaboratori di affrontare le sfide di un mondo in rapido cambiamento. Siamo sempre alla ricerca di nuovi modi per interagire e crescere, online e di persona. Vogliamo ispirare e stimolare le nostre persone a realizzare il loro massimo potenziale e a raggiungere risultati di eccellenza.

Crediamo profondamente nel valore della formazione. Per questo offriamo una gamma di corsi per uno sviluppo continuo, investendo in programmi che integrano tradizione e innovazione, finalizzati allo sviluppo delle competenze tecniche e manageriali e alla diffusione dei nostri Valori e della Cultura di impresa.

ANTEO promuove la condivisione delle conoscenze e la valorizzazione delle professionalità, anche attraverso momenti formativi in cui è possibile presentare i risultati delle attività svolte e mettere a confronto il proprio operato con colleghi di altre realtà del network aziendale.

CREDIAMO PROFONDAMENTE NEL VALORE DELLA FORMAZIONE. PER QUESTO OFFRIAMO UNA GAMMA DI CORSI PER UNO SVILUPPO CONTINUO, INVESTENDO IN PROGRAMMI CHE INTEGRANO TRADIZIONE E INNOVAZIONE.

5.100 ORE DI FORMAZIONE EROGATE NEL 2020

	CORSO	ORE	PARTECIPANTI
Formazione DL 81/08	FORMAZIONE GENERALE	180	45
	ANTINCENDIO	264,5	206
	PRIMO SOCCORSO	529	77
	RISCHIO BIOLOGICO	0	0
	MOVIMENTAZIONE PAZIENTI	0	0
	FORMAZIONE PREPOSTI	31	23
	FORMAZIONE RLS	6	4
	FORMAZIONE RSPP	0	0
	FORMAZIONE DIRIGENTI SICUREZZA	0	0
		1.011	355
Formazione DL 196/03	PRIVACY	161,5	70
Formazione DL 155/97	HACCP	165,5	53
Formazione interdisciplinare	INCONTRI INTERDISCIPLINARI IN AMBITO CLINICO	160	25
Formazione specialistica	QUALITÀ	130	72
	"QUADERNI DEL DIRETTORE"	39,5	10
	ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	2.072	430
	DISPOSIZIONI COVID-19	985,50	125
	UTILIZZO PROGRAMMA "VISION"	168	14
		3.395	651
Supervisione	OPERATORI E RESPONSABILI	208	110

LAVORARE IN ANTEO

Le professioni socio-sanitarie raccontate dai nostri operatori



OPERATORE SOCIO SANITARIO

Essere OSS con il pensiero, le mani e il cuore

La testimonianza di Luigina, operatrice presso la RSA di Mezzana Mortigliengo (BI)

Un'attitudine fiorita nella maturità

Sono diventata OSS a 48 anni. Da ragazza avevo iniziato a studiare Ragioneria, ma arrivata al terzo anno ho perso la motivazione: avevo conosciuto quello che sarebbe diventato mio marito, ero molto innamorata e desideravo costruire la mia vita con lui. Così ho commesso l'errore di abbandonare gli studi. Quello era un buon periodo: il lavoro non dovevi cercarlo, era lui che bussava alla tua porta. Così, nella stessa settimana, di martedì lasciavo la scuola, di giovedì facevo il colloquio di selezione e di venerdì iniziavo i miei turni nella fabbrica in cui avrei lavorato per 29 anni. Poi, un giorno ho capito che non era il mio mondo: nonostante le amicizie fraterne che si sono sviluppate in quel contesto e che ancora adesso coltiviamo, sentivo che non faceva più per me. Avevo paura ma dovevo fare qualcosa. Ero consapevole di non possedere competenze professionali vere e proprie, saperi da portare con me, quindi non era facile rimettersi in gioco. "Sono troppo vecchia", pensavo. L'idea del corso per Operatori Socio Sanitari (OSS) è stata di mia figlia, che stava per diventare Infermiera e conosceva il mondo sanitario: credo abbia colto in me attitudini che facevano parte del mio modo di essere profondo ma che avevo sempre applicato fuori dal contesto lavorativo. Ho seguito il suo consiglio, ho studiato molto, mi sono appassionata... ed è andato tutto bene.

Quasi una famiglia

Da quando sono OSS, ho sempre lavorato in Anteo, per un breve periodo in un servizio psichiatrico territoriale, poi nella residenza per anziani di Mezzana Mortigliengo. Questa per me è quasi una famiglia: ricordo con tenerezza gli inizi in casa di riposo, quando imparavo i nomi, le preferenze ai pasti...

Quando lavoro, mi comporto con **naturalità**: mi piace molto **cantare**, per esempio mentre apparecchio i tavoli per pranzo o servo la merenda, oppure quando affianco l'Animatrice della Struttura, in particolare quelle canzoni di una volta che so che gli Ospiti conoscono. E quando si balla, si balla tutti, anche con le carrozzine! A inizio il turno, **chiacchieriamo** della giornata precedente, con la **semplicità** che ho quando parlo con i miei vicini di casa. Spesso parlo in **dialetto**: sono cresciuta in un piccolo paese in cui era abitudine diffusa e mio padre usava raramente l'italiano; condividere la lingua più comune fra gli anziani crea un legame istantaneo, aiuta la relazione; e poi ho capito che molte battute fanno più ridere in piemontese, "funzionano" meglio!

Mi muovo **in punta di piedi**. Anche materialmente: quando entro nelle camere, chiedo permesso, auguro il buongiorno... Sempre. Con i nostri Ospiti è estremamente importante essere gentili: in un **nucleo psicosociale**, gli anziani hanno delle esigenze particolari, possono verificarsi episodi di aggressività ed è essenziale saper usare la parola e la gestualità (per esempio quando ci si confronta anche con problemi di sordità) per ricondurre le situazioni all'equilibrio. Ricordo un episodio che riguarda signore che è mancato qualche anno fa: un giorno era molto agitato e sembrava difficile far sì che si rilassasse; allora, ho provato a dargli la bambola che usiamo per la **doll therapy**. E lui mi ha stupita: ha trascorso tutto il pomeriggio a coccolarla e vezzeggiarla, come se fosse una nipotina, con un atteggiamento quasi materno, lontano dalla concezione che la sua generazione tradizionalmente ha della tenerezza e

dell'accudimento dei bambini, dimensioni spesso connotate in senso esclusivamente femminile.

L'intimità che si costruisce

Mi piace far sentire bene gli Ospiti, saperli puliti, in ordine, profumati. La cura dell'igiene personale con il tempo e con il consolidamento della relazione diventa qualcosa di naturale. Devi fare tutto bene e con delicatezza. Con le Ospiti è più semplice; con gli uomini all'inizio c'è qualche imbarazzo in più, anche perché un tempo la nudità non era mai esibita e anche per questo il senso del pudore è molto forte fra gli anziani. Così, soprattutto all'inizio, chiedo sempre "Posso fare...?", "posso essere di aiuto...?". Mi sentono presente, educata: questo è importante. Non si tratta solo di pratiche, di tecniche: servono tante tessere per formare il puzzle della relazione serena, gentile ed empatica che fa stare bene l'Ospite.

La vicinanza come "chiave" della relazione

Per fare questo lavoro serve tutto: la concentrazione, la manualità... Ma soprattutto **il cuore**: se non vuoi metterci il cuore, non fare l'OSS. Questo è il mio pensiero. Non si tratta di provare pietà per gli Ospiti, io non provo questo sentimento: provo empatia, che è una parola grossa, lo so! Sono persone che arrivano da storie di vita importanti perché uniche: per confrontarti con questo "materiale" non basta la tecnica. **Ci si riconosce come persone**. Per questo ci si capisce. Cerco di essere vicina a loro, di stare *davvero* con loro. Questo non vuol dire non essere professionale, naturalmente, ma vuol dire non prendere le distanze dal loro mondo, non porsi lontani, su di un altro piano. Credo che questa modalità risponda a un loro bisogno di calore cui penso sia giusto rispondere "sì, ci sono".

Anche per questo **mi sento fedele al lavoro che faccio**: lo svolgo con onestà. E quando si avvicina la morte sono in difficoltà. Non scappo, anzi: spesso mi ha rasserenato poter essere presente negli ultimi istanti di vita degli Ospiti, poter stringere la loro mano. Piuttosto, devo gestire una specie di imbarazzo con i familiari: ho paura di ferirli, di non dire le parole giuste. Ma ho capito che dopo aver espresso il mio profondo dispiacere è giusto che mi fermi: non c'è altro da aggiungere. Questa è la vicinanza che posso offrire loro in quei frangenti.

Una professione complessa

Consiglio questo lavoro a chi sente di avere la **maturità** necessaria. È un lavoro impegnativo, non solo fisicamente e mentalmente: **ci vuole cuore**. A 20 anni forse faticati a vedere la sofferenza dell'altro, tendi a negarla. Ma dipende dalla "cultura della cura" che respiri nella tua famiglia, dalle esperienze di malattia e di accudimento che puoi vivere anche da ragazzo: mia figlia, per esempio, ha partecipato al percorso del nonno, affetto da demenza precoce, che ci ha coinvolto. Ora ho quasi 60 anni e il pensiero di andare in pensione mi rattrista molto: si chiuderà una parte importante della mia vita, la seconda, professionalmente, quella che mi ha fatto tanto crescere come persona. E avrei ancora tanto da imparare, come sempre: è tutto in divenire. Non sarà facile smettere...

LAVORARE IN ANTEO

Le professioni socio-sanitarie raccontate dai nostri operatori



ANIMATORE

Occuparsi di anime in RSA

La testimonianza di Brunella, Animatrice presso la RSA di Valperga (TO)

Dalle persone disabili alle persone anziane

Mi sono laureata in Pedagogia e poi ho iniziato a lavorare come insegnante: anche negli anni seguenti, ho conservato un'impronta educativa in ogni contesto in cui sono stata attiva professionalmente. Per esempio, lavorando con ragazzi disabili nell'ambiente scolastico. Il contatto con la disabilità è stato quasi un innamoramento: ero diventata mamma e forse questa esperienza aveva stimolato una parte di me che prima non era così in luce. Mi sono immersa in quel mondo e ho iniziato ad **amare la vicinanza a chi vive disagi e svantaggi**, in senso lato. Ho cominciato a seguire corsi e leggere tantissimi testi e articoli sul tema per apprendere sempre più tecniche e spunti per comunicare con i disabili, per fare cose insieme a loro.

La parte che mi appassiona di più è proprio la stimolazione cognitiva. Raggruppo 5 o 6 Ospiti con abilità residue simili e propongo loro attività apparentemente basilari come impugnare una penna e scrivere il proprio nome, quel nome così prezioso con cui identificarsi, esercizi di pregrafismo, attività come infilare palline colorate in una corda, come una collana gigante, le sequenze dei colori, gli incastri fra oggetti e poi i puzzle, la dama con i tappi di sughero, i giochi con le carte... **Gli Ospiti spesso sorridono**, "torniamo di nuovo a scuola!", dicono. Si impegnano molto. E io valorizzo il significato di ogni piccola conquista. Sul piano del decadimento cognitivo c'è un rallentamento, si percepisce. E questo dà loro sollievo, perché piccoli e grandi successi li gratificano!

Lezioni di vita

Dopo 7-8 anni di lavoro con gli anziani non mi sono stancata, anzi. Stare con loro è stimolante perché ti insegnano tante cose. All'inizio il mio problema era il rapporto con la morte: pensare che persone con cui sei a contatto a lungo, condividi storie ed emozioni, con il tempo possano venire a mancare, mi spaventava molto. La mia responsabile mi ha invitata a cercare una mia modalità, con il suo supporto, per affrontare questo tema perché, mi ha avvertita, con loro ne avrei parlato parecchio. Così è stato e così è. **E loro mi hanno aiutata molto**: mi hanno fatto riflettere su qualcosa che teniamo il più lontano possibile da noi ma ci riguarda tutti. Alcuni mi parlano della loro stanchezza: ultranovantenni, per esempio, si chiedono perché devono ancora "rimanere sulla Terra" dopo il tempo già trascorso. Insieme, allora, ci interroghiamo su questo "perché?": io li invito a pensare che sono ancora delle risorse, per le esperienze che trasmettono attraverso i loro racconti, per esempio. Sono utili a qualcuno e soprattutto non sono soli: in casa di riposo nascono conoscenze e amicizie, ci si fa buona compagnia e si vive del tempo denso di significato. Questi pensieri fanno bene anche a me. E hanno cambiato la mia percezione del commiato: all'inizio mi ero ripromessa di non andare a vederli dopo morti, poi invece ho capito che mi fa piacere portare loro un ultimo pensiero. **Mi fa stare bene**. Dopo il tempo trascorso insieme, è un momento e un modo per salutarli.

L'importanza dell'organizzazione

Lavoro 4 ore al giorno e pianifico le attività ragionando per piani e per gruppi. Nell'arco della settimana, li raggiungo tutti e loro mi aspettano: abbiamo i nostri appuntamenti! Gli Ospiti sono molti e ciascuno ha la propria storia, i propri bisogni e i propri desideri; molti sono autosufficienti e, fino a quando è stato praticabile, prima dell'emergenza Covid, i più attivi mi seguivano anche da un piano all'altro, per partecipare il più possibile. Preparo in anticipo tutto, il programma, i materiali, perché non mi piace farli aspettare, perdere tempo.

Ho due armadi pieni di materiale: recupero, costruisco, metto da parte... Le attività devono essere ricche e semplici allo stesso tempo. Favorire la partecipazione di tutti. Quando organizzo le feste, per esempio per i compleanni (fondamentali!), preparo i volantini e lo ricordo a tutti più volte, così chi ha piacere di esserci non mancherà. L'organizzazione è importante: ci vogliono precisione, costanza, attenzione ai dettagli. Tutto dev'essere "giusto" per gli Ospiti: piacevole, divertente, rilassante, emozionante, nella corretta misura. È raro che improvvisi. Lo faccio solo per gestire gli imprevisti.

Animare educando, educare animando

Io mi sento Educatrice, anche se qui ufficialmente sono Animatrice. Ma si tratta di parole, ciascuna con la propria utile verità. In effetti, "mi occupo delle anime": così lo spiego anche agli Ospiti quando entrano in struttura, e qualcuno lo intuisce subito proprio dal nome che designa il mio ruolo. E c'è anche la componente educativa, orientata alla costruzione in funzione del futuro: perché una residenza per anziani non è un ambiente statico, **è un mondo vitale**, che consente un buon passaggio nell'ultima stagione della vita.

La bellezza quotidiana (anche nell'emergenza)

Chi è qua spesso soffre per la solitudine: è importante che, anche attraverso il mio lavoro, non si chiudano in se stessi, restino in contatto con la realtà. Io svolgo una funzione di mediazione fra la casa di riposo e la comunità fuori: anche un'attività semplice come leggere il giornale può farli sentire partecipi della società.

Questo lavoro richiede e genera una crescita continua. E poi c'è la gratitudine degli Ospiti, che hanno tante energie, a volte anche insospettabili, che devono solo essere riconosciute e valorizzate. Io ci credo. Sempre. Un'Ospite in carrozzina, per esempio, che muove solo le mani, sembrava non essere in grado di partecipare ad attività creative. E invece un giorno ho mostrato dei suoi disegni ai colleghi e ho detto fiera: "ecco, lei riesce a colorare così! Vieni a vedere!". Io conservo tutto: è tutto documentato, perché sono cose importanti!

LAVORARE IN ANTEO

Le professioni socio-sanitarie raccontate dai nostri operatori



PSICOLOGA COORDINATRICE

In psichiatria non serve il "fuori classe"

La testimonianza di Valentina, Psichiatra e Responsabile della Comunità di Biella e Vigliano B.

Un'organizzazione alla ricerca qualità

Sono in Anteo dal gennaio 2020, ho 38 anni e un bimbo di 3 anni. Sono Responsabile della Comunità Alloggio Casa Gibi di Biella e, da gennaio di quest'anno, della Comunità Protetta Casa PratoVerde di Vigliano Biellese. Lavoro nel sociale da quando avevo 21 anni: in campi nomadi, comunità per minori, strutture per stranieri e minori stranieri non accompagnati...

Mi piace lavorare in Anteo perché mi sembra che ci sia una ricerca della qualità e un'attenzione affinché le cose vengano fatte e vengano fatte bene. Anche rispetto al Sistema Qualità aziendale, quello che cerco di trasmettere all'équipe è che non si tratta di burocrazia, come a volte potrebbe sembrare: si tratta di dimostrare, anche a soggetti esterni, all'organizzazione la cura che poni nel tuo operato, la consapevolezza e l'attivazione delle responsabilità in gioco, ciò che hai fatto, ciò che hai verificato nel corso del tempo. È un processo importante.

Ho la fortuna di poter contare su due équipe esperte e molto autonome. **L'équipe è tutto:** anche il responsabile più bravo del mondo deve essere supportato dall'équipe. Il progetto sul paziente non lo realizza e non lo porta a termine il "fuoriclasse".

Dall'arte alla psicologia

Ho studiato al Liceo Artistico, ero brava e avrei potuto proseguire per esempio per diventare fumettista o illustratrice. Ho scelto di iscrivermi a Psicologia perché mi sembrava che mi mancasse qualcosa dal punto di vista culturale, sentivo il bisogno di entrare di più dentro le cose. È stata tutta una scoperta, in particolare il lavoro con stranieri e nomadi e con i minori soprattutto. Il lavoro nella comunità terapeutica per adolescenti (gli ospiti avevano dai 13 ai 17-18 anni) è stato molto interessante perché ho visto gli esordi delle sofferenze, anche di gravi patologie psichiatriche.

La mia formazione artistica credo mi sia utile per l'elasticità mentale e l'intuizione che offre. Ho amato particolarmente Van Gogh, Klimt, Caravaggio... e se parlo con un paziente giovane può essere utile parlare di manga, magari orientarlo per disegnarne uno. Mi è capitato.

Due residenze, due contesti simili e diversi

In Casa Gibi si percepisce che la relazione è al centro: l'équipe è molto affettiva, utilizza quello che si può chiamare un codice materno, accogliente. **Gli Ospiti mostrano di sentirsi parte di una famiglia.** Gli operatori sono molto generosi e gli Ospiti ne traggono beneficio: stanno bene e anche chi arriva molto sofferente manifesta un miglioramento. L'équipe stessa per lavorare bene con i pazienti deve stare bene: aiutano molto buoni ritmi, turni adeguati, riposi equilibrati per poter fare decantare le emozioni, riunioni in cui tutti abbiano spazio per esprimersi, una linea comune, la voglia di migliorarsi, di formarsi... L'amalgama del gruppo si costruisce attraverso tanti fattori.

A Pratoverde, dov'è attiva un'équipe altrettanto sensibile ed efficace, gli Ospiti hanno situazioni complesse, spesso di cronicità importante. Alcuni, con un grave deterioramento, non hanno una percezione della loro cronicità, altri invece vorrebbero trasferirsi in realtà abitative più autonome. Il nostro compito è anche quello di proteggere da eventuali regressioni nel percorso riabilitativo, che avrebbero ricadute sull'autostima e genererebbero sofferenza e senso di sconfitta, squalifica. Si tratta di **ponderare attentamente ogni passaggio**, in rete e con una grande attenzione anche per gli equilibri del gruppo.

Durante le chiusure legate al Covid, ci sono state limitazioni difficili da capire per alcuni Ospiti. Abbiamo lavorato molto su questi aspetti, molti colloqui, molta contrattazione, anche con il supporto di medici del CSM. È importante non sentirsi soli nei momenti di difficoltà: il nostro è un lavoro di rete che funziona anche molto bene.

Ritmi e obiettivi diversi per ciascuna persona presa in carico

I percorsi riabilitativi dei nostri Ospiti non sono lineari e non sono standard, né quanto a modalità né quanto a tempistiche: i passaggi da una struttura a un'altra devono essere graduali, ponderati. Per ogni persona si individuano obiettivi che devono essere realistici: per un Ospite l'obiettivo per il prossimo anno può essere partecipare a un laboratorio incentivato, mentre per un altro sapere in quale cassetto sono riposte le sue calze. La visione realistica della via percorribile è essenziale: si deve sfuggire alle pressioni della società e ai diffusi imperativi efficientisti.

La percezione del ruolo

Mi piace lavorare con le persone, pensare di fare delle cose insieme, non guidata dall'idea "io ti salverò": insieme. È importante. Per questo in futuro mi immagino sempre in questo lavoro.

Non mi piacciono la burocrazia, il meccanismo delle DGR che tolgono risorse e personale, una certa politica che ostacola un vero lavoro di qualità.

Quando parlo del mio lavoro qualcuno mi dice: "che coraggio!". Io non so se ci vuole coraggio a lavorare in psichiatria. Certo, ciò che non si conosce è imprevedibile e può fare paura, ma io non provo questo. Nell'immaginario collettivo, forse, come storicamente era un tempo, la psichiatria si occupa di una serie di realtà che deviano dalla norma e che quindi destabilizzano. Se mi trovo di fronte a comportamenti che possono essere rischiosi, che chiamano in causa in modo profondo la mia responsabilità li gestisco. Ricordo una ragazza, quando lavoravo nella comunità per minori, che aveva un grande bisogno di affetto ma stava malissimo e un giorno ha dato fuoco alla struttura. Di fronte all'aggressività, per esempio, difficilmente mi agito: contengo e tranquillizzo; serve una giusta contrattazione, capire quali limiti è giusto dare in modo tale che siano utili per il paziente oltre che per il gruppo e per l'organizzazione.

LAVORARE IN ANTEO

Le professioni socio-sanitarie raccontate dai nostri operatori



FISIOTERAPISTA

Il senso della fisioterapia in RSA

La testimonianza di Barbara, Fisioterapista presso la RSA di Varallo (VC)

La persona con disabilità e l'anziano: due approcci diversi

Ho 34 anni e lavoro in Anteo dall'ottobre 2010: festeggio proprio in queste settimane i primi dieci anni qui! Il mondo della RSA mi è piaciuto fin da subito. Non mi spaventava, anche se non lo conoscevo e non ero preparata a gestire le sue particolarità. Quando si studia Fisioterapia, la scuola non forma in modo specifico per questo contesto: i due grandi ambiti di formazione sono quello ortopedico e quello neurologico. In RSA trovi un po' tutte le casistiche, incontri problematiche sia ortopediche sia neurologiche, in persone anziane.

Sia i disabili sia gli anziani sono **persone fragili** ed è importante entrare in punta di piedi in entrambe le relazioni. Ci sono delle differenze, però: il disabile tende a inglobarti nel suo mondo e nel suo problema, tende ad avere un rapporto molto fisico e vuole anche entrare nel tuo mondo; l'anziano, invece, è schivo. Spesso va "conquistato". Quindi, sono necessari due approcci relazionali diversi, al di là delle tecniche da applicare.

Dopo un primo periodo in entrambe le realtà, **ho scelto gli anziani**: in particolare dopo le mie due gravidanze, mi sono accorta che vedevo di più le potenzialità degli anziani, vedevo meno i loro limiti. Mi sentivo veicolo di positività più in RSA che altrove. Con gli anziani sento di portare buone cose e ci credo. Per migliorare la loro qualità di vita, per far sì che possano ancora essere utili a se stessi.

Una questione di alleanza

In questi mesi ho dovuto affidarmi a un collega, dopo l'operazione che ho subito. È stato molto difficile, anche perché ero consapevole di quello cui andavo incontro. Ho cambiato punto di vista e sono stata il tipo di paziente che possiamo definire "difficile"... Ma ho anche capito quale potenzialità ha il Fisioterapista per aumentare la fiducia in se stessi quando si è in una condizione di fragilità. Ciascuno deve fare la propria parte per ottenere dei risultati. E ho capito che cosa vuol dire per un paziente fidarsi e affidarsi.

Allo stesso modo, l'anziano in RSA deve avere fiducia in te e capire il tuo ruolo nel **suo percorso riabilitativo e di vita**. Il Fisioterapista in RSA nella maggior parte dei casi non ha il ruolo di porsi e porre obiettivi a breve termine precisi, come in altri contesti: il suo obiettivo, insieme all'anziano, è quello di mantenere le abilità residue. Un lavoro che si sviluppa nel tempo, un lavoro relazionale, di fiducia: tu ti affidi a me e io affido a te compiti realistici. Non posso dire a un anziano, come a un paziente ortopedico o in ospedale: "quando non ci vediamo, fai dieci ripetizioni di questo esercizio".

È sempre necessario fare un patto con il paziente: siamo in due; se le cose vanno bene, è merito di entrambi, se vanno male è "colpa" di entrambi; dobbiamo impegnarci entrambi per avere successo. L'anziano è parte integrante del progetto, non può essere una presenza passiva.

Un nuovo sguardo sul corpo

Casa Serena è una RSA di fondo valle: vediamo ancora degli anziani per i quali una serie di abitudini come lavarsi e vestirsi, nella vita dell'alpe, in luoghi isolati, in contesti di scarsa vita di comunità, sono pratiche non banali. Con loro è molto più difficile parlare di fisioterapia: per loro, il corpo è uno strumento per lavorare. Quando capiscono che non possono più tagliare la legna,

spalare la neve o fare fieno sentono che il loro corpo non ha più una utilità. Bisogna far loro capire che sono arrivati a un momento della loro vita in cui al loro corpo hanno già chiesto tanto ed è arrivato il momento di trattarlo bene, muovendosi in maniera più dolce e non finalizzata al lavoro, bensì allo stare bene. Non è sempre facile passare questi concetti, a volte bisogna essere espliciti, concreti: "adesso non serve che tu vada a prendere la legna perché qui l'ambiente è già riscaldato, quindi possiamo fare altro con le braccia e con le gambe". Bisogna cercare di trovare sempre riferimenti al loro quotidiano, rendere merito a queste persone di quello che hanno fatto fino ad oggi, riconoscere loro che sono riusciti a **essere utili a se stessi** e che anche ora possono ancora farlo, anzi devono, ma in modo diverso.

"Far camminare"

Mi è capitato spesso di sentire: "i Fisioterapisti sono quelli che fanno camminare". Questa frase contiene una grande verità, ma non è esattamente o esclusivamente così. Il fatto che il Fisioterapista porti la persona a cambiare postura è qualcosa di molto importante perché gli anziani passano gran parte del tempo seduti o a letto: verticalizzarli è un obiettivo già molto elevato. Ma c'è molto di più: attraverso il cammino si possono mettere in moto meccanismi cardiocircolatori, aerobici, di fatica, di respiro. Il cammino è l'esercizio più immediato e semplice che si possa proporre a un anziano perché racchiude molti elementi funzionali a un **benessere psicofisico complessivo**. Ed è su questo che noi lavoriamo, insieme al paziente e insieme a tutta l'équipe. Per esempio proponendo attività sia individuali sia di gruppo.

Momenti gratificanti, momenti difficili

La parte più bella del mio lavoro sono i rapporti umani che si stabiliscono con gli anziani: **diventi per loro un punto di riferimento** e questo è molto gratificante. Hanno riconoscenza, manifestano l'importanza che hai per loro. Durante il lockdown, quando non potevano vedere i loro cari se non attraverso le videochiamate, questa dimensione è balzata ancor più in primo piano. Poi, impegnati nella pianificazione e nell'organizzazione dei primi incontri con i familiari, abbiamo percepito che siamo il loro collegamento con il mondo esterno, anche di più rispetto ai colleghi OSS, per esempio, che fanno più parte del loro quotidiano. Gli OSS entrano anche in sfere più intime della persona rispetto a noi, ma noi siamo quella figura che va e viene, porta notizie da "fuori", gira su più piani... Una sorta di ponte, un po' dentro e un po' fuori, mentre gli OSS sono sempre dentro, come loro e insieme a loro: è scontato che la mattina arrivi l'OSS per l'igiene, mentre non è così scontato che quella mattina camminerai. Con il Fisioterapista.

Poi ci sono anche i momenti frustranti, perché non sempre riesci a conseguire gli obiettivi che ti prefiggi. Anche perché a volte c'è poco tempo per lavorarci: l'orologio biologico procede... L'anziano è fragile: dopo pochi giorni di febbre, per esempio, per quanto attivo un paziente fosse prima, può diventare molto passivo. E bisogna ricominciare quasi da capo...

Il coraggio che deve avere il Fisioterapista in RSA è questo: capire quando è giusto insistere perché c'è solo un po' di paura, di non voglia di mettersi in gioco o di stanchezza di vivere, e quando invece è meglio dirsi: "oggi con lui, lei o loro lascio stare; oggi è giusto così". E sentirsi a posto con la propria coscienza.

LAVORARE IN ANTEO

Le professioni socio-sanitarie raccontate dai nostri operatori



ASSISTENTE FAMILIARE

Pazientemente coinvolgere

La testimonianza di Ionela, Assistente familiare

Gli inizi di una passione

Ho 32 anni e faccio questo lavoro stabilmente dal 2016. Sono rumena. Ho 3 figli, di 11, 9 e 7 anni; vivo con loro e il mio compagno. In Italia sono venuta per la prima volta nel 2007; ero rimasta circa un anno. Mi era rimasta nel cuore. Quando sono tornata in Italia, nel 2013, ho cominciato a lavorare nel bar del mio compagno, insieme a lui. Mi piaceva stare con la gente, ma sentivo che non era il mio lavoro. Ho conosciuto Silva [Silva Governati, referente Anteo Servizi Assistenza Familiare] quando sono andata a fare un colloquio presso la cooperativa Anteo e poi ho cominciato a lavorare, prima con piccoli incarichi, poi sempre più con continuità. Poi ho preso anche la patente! L'ho presa ad agosto 2016, apposta per questo lavoro, perché serve muoversi in autonomia da una casa all'altra.

In questo momento seguo cinque persone collocate in vari paesi del Biellese. Mi devo spostare molto, sono tanti chilometri al giorno ma è piacevole, tutti hanno comportamenti diversi fra loro, sei sempre attiva, non hai tempo neanche per la stanchezza. Quella arriva solo alla sera, a casa. Tutti i giorni ho il mio programma degli spostamenti. Con ognuno sto una o due ore, dipende da che cosa devo fare. Mi è capitato spesso di seguire utenti del Servizio Sociale, lavorando quindi anche a contatto con OSS e assistenti sociali e prendendomi cura degli utenti coordinandomi con loro.

Coraggio e dolcezza

Nel mio lavoro **può essere necessario del coraggio**: se la persona ha bisogno, non mi tiro indietro. Se per esempio ha delle ferite un po' profonde, collaboro con le figure di assistenza sanitaria per intervenire e dare sollievo.

Ci sono anche **momenti delicati**, come il bagno. Tante persone si vergognano, soprattutto gli uomini. Anche da parte mia all'inizio ero un po' frenata, ma poi mi sono resa conto che sono persone che hanno bisogno. Questo devo vedere e vedo. Bisogna darsi fiducia a vicenda, farli sentire a loro agio, non trasmettere disagio. Mentre li lavo, chiacchiero per distrarli oppure li faccio cantare, raccontare... Non si pensa più "io femmina", "io maschio"... Piano piano si fa tutto, sai che lo fai per il loro bene. Un po' di paura c'è, all'inizio, di procurare dolore, di non fare le cose perfette, ma poi passa... Devi farti coraggio e fare quello che devi fare, per il loro bene.

Osservare per conoscere

Io osservo molto, nel mio lavoro. Se non vedo le persone che seguo per un po' di tempo, magari per ferie o altro, noto se dimagriscono, noto per esempio se portano la cintura mentre prima non era necessario indossarla.

Le persone che assisto **si fidano di me** perché sanno che faccio le cose per il loro bene. Non è scontato, non è sempre chiaro da subito. Bisogna costruire per arrivarci. Di solito, i primi due giorni faccio lo stretto necessario e sembra quasi che non faccia niente. Invece osservo, analizzo la persona, vedo come si comporta, come reagisce nelle varie situazioni, che cosa le piace e che

cosa non le piace. Così, piano piano, ci si abitua a vicenda e si possono fare le cose come si devono fare. Così funziona sempre. Tante volte mi capisco meglio con l'anziano che con i suoi familiari: **si crea sintonia**. Basta costruirla.

Solitudini che si alleano

Sono rimasta senza mamma quando avevo 10 anni e quindi mi sono sempre legata alle persone più grandi di me. Per me non sono utenti, ma familiari, anche se ho imparato che è importante mantenere il mio ruolo. Ma ci si lega con vero affetto, reciprocamente, diventando una specie di famiglia.

I miei suoceri sono come genitori per me. Si è presa cura di me mia sorella: ha 3 anni più di me, mia ha fatto da mamma, papà, sorella, tutto.

Pazientemente coinvolgere... La prima persona di cui mi sono occupata era una signora di 66 anni; non aveva più né genitori né figli, era una persona un po' difficile... Aveva tante patologie, era arrivata a dover prendere 17 pastiglie al giorno. All'inizio mi faceva dei dispetti, ma poi si è legata a me e non voleva nessun altro. È nata l'amicizia perché anch'io ero sola, anche se io ho la mia famiglia. La solitudine ci ha avvicinate.

Complessità: fra ostacoli e segni di gratitudine

Pazientemente coinvolgere... Tanti pensano che questo lavoro sia semplice. Io credo che si debba "averlo nel sangue". Con le persone anziane devi avere tre volte riguardo: hanno la loro età, la loro esperienza, spesso sono testarde, resistono ai cambiamenti... E arrivi tu, giovane, e vuoi dire come si fanno le cose.

Ai miei primi incarichi, un signore non voleva prendere una bustina per regolarizzare l'intestino e mi ha ingannata rovesciando il bicchiere nel lavandino mentre mi ero allontanata un paio di minuti. Allora gli ho ricordato che di recente era stato all'ospedale per un problema di emorroidi se non avesse preso la bustina per andare di corpo avrebbe rischiato di tornare in ospedale, mentre per me non sarebbe cambiato niente: era qualcosa da fare per il suo bene, non per un mio interesse. Spesso non basta spiegare una volta: vai avanti per settimane, magari mesi. Ogni volta che doveva prenderla, mi sedevo al tavolo con lui e lo facevo chiacchierare, poi un goccio dopo l'altro beveva; "bevilo tu", diceva, e io "no, grazie, io sono astemia", scherzavo. **Devi farli sentire importanti**, devi far capire che sono scelta loro per il loro stesso bene. Se ti vuoi imporre non ottieni niente, si irrigidiscono e oppongono resistenza. Bisogna far percepire che sei al loro fianco per aiutarli, soprattutto per le cose spiacevoli o dolorose.

Le radici di un talento

Da piccola volevo fare la dottoressa: aver cura degli altri. Non avendo avuto la possibilità di farlo, ho scelto questa strada. Anche se non fai l'università puoi aiutare le persone lo stesso.



Operatrice e Ospite Casa di Riposo Comunale di Olcenengo (VC)

RELAZIONE SOCIALE

I nostri servizi

In un anno così difficile come quello appena trascorso, abbiamo continuato a prenderci cura delle persone più fragili con l'impegno e la determinazione che da sempre ci contraddistingue.

COSA FACCIAMO I NOSTRI SERVIZI

Nel corso del 2020 Anteo ha gestito 207 servizi, dislocati in 12 Regioni e 22 Province, erogando circa 2,5 milioni di ore di assistenza a più di 7.000 persone.

Le aree di attività con il maggior numero di servizi si confermano anche quest'anno l'area anziani e l'area salute mentale, che nel complesso detengono anche la maggior parte dei posti letto (82,6% del totale dei posti letto). L'area con la più alta percentuale di utenti in carico è invece quella sociale, che nel 2020 ha offerto cure e assistenza a circa 3 mila persone.

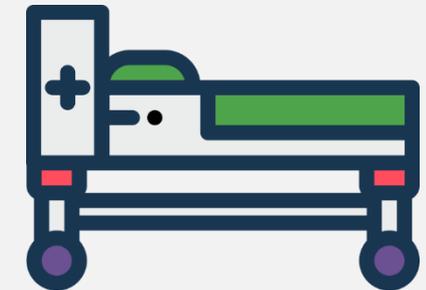


SIAMO PRESENTI IN 22 PROVINCE E 12 REGIONI

Regione	Servizi
Campania	1
Emilia Romagna	1
Lazio	4
Liguria	2
Lombardia	25
Piemonte	159
Puglia	9
Sicilia	4
Toscana	1
Valle d'Aosta	1

In Veneto e Umbria, servizi in fase di avvio

KEY OUTPUT



2,47 MILIONI
Ore di assistenza

207
Servizi

7.154
Ospiti e utenti

3.110
Posti letto

- Sanitaria **304.657**
- Socio-assistenziale **1.227.002**
- Riabilitativa **45.795**
- Educativa e animazione **254.577**
- Psicologica **32.733**
- Altro **605.388**

- Anziani **47 | 23%**
- Dipendenze **15 | 7%**
- Disabili **29 | 14%**
- Minori **11 | 5%**
- Psichiatria **44 | 21%**
- Sociale **26 | 13%**
- Altro **35 | 17%**

- Anziani **2.586 | 36%**
- Dipendenze **139 | 3%**
- Disabili **270 | 4%**
- Minori **388 | 5%**
- Psichiatria **656 | 9%**
- Sociale **2.996 | 42%**
- Altro **65 | 1%**

- Anziani **2.104 | 68%**
- Dipendenze **141 | 5%**
- Disabili **297 | 10%**
- Minori **0 | 0%**
- Psichiatria **466 | 15%**
- Sociale **24 | 1%**
- Altro **78 | 3%**

AREA LONGEVITÀ

La pandemia DA Covid-19 ha avuto un notevole impatto sulla popolazione anziana fragile e ha accelerato la nostra riflessione sul significato che la **longevità** assume con sempre maggior rilievo nella nostra società.

Sono oggi indispensabili nuove pratiche per “stare accanto” agli anziani e ai loro familiari, per offrire non solo la serenità che deriva da un’**assistenza sanitaria** e sociosanitaria efficace, ma anche una **presa in cura globale** della persona, con le sue fragilità e le sue risorse: i nostri progetti di Ricerca e Sviluppo, realizzati con partner di eccellenza come l’Università del Piemonte Orientale, e le nostre pratiche quotidiane mirano a strutturare percorsi personalizzati integrati per rallentare gli effetti psicofisici dell’invecchiamento, per prevenire patologie e disturbi anche attraverso interventi sugli stili di vita, per garantire così una **qualità di vita** adeguata.

Ospitare al meglio l’anziano significa anche offrire opportunità espressive, ricreative e di **socializzazione** all’interno e all’esterno della Struttura, in rete con enti e associazioni del territorio; proporre quotidianamente **pasti** che tengano conto delle sue preferenze oltre che delle esigenze fisiologiche e delle normative del settore; garantire la pulizia e la manutenzione puntuale delle Strutture, delle camere e delle aree verdi affinché siano **confortevoli**.

L’attenzione alla **relazione**, in particolare, rappresenta una dimensione prioritaria che vede impegnata l’intera équipe dei nostri servizi dedicati agli anziani: numerose sono le occasioni disseminate in ogni giornata per ascoltare l’anziano, per sviluppare il dialogo, per valorizzare la storia e l’**identità di ognuno**.

KEY OUTPUT



1,54 MILIONI (63%)
Ore di assistenza



47 (23%)
Servizi



2.586 (36%)
Ospiti e utenti



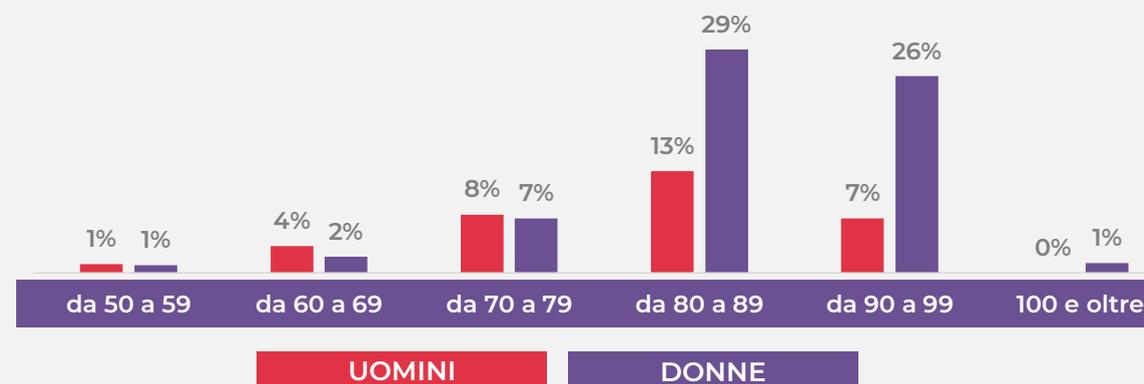
2.104 (68%)
Posti letto



858 (56%)
Operatori



€ 35.479.970 (58,1%)
Ricavi



38 RSA GESTITE NEL 2020



Signora Piera, ospite dell'Istituto Belletti Bona di Biella

DOVE SIAMO

Liguria 2
Lombardia 2
Piemonte 32
Toscana 1
Valle d'Aosta 1

POSTI LETTO

Liguria SV | 87
Lombardia MI | 150
Lombardia PV | 22
Piemonte AL | 203
Piemonte AT | 56
Piemonte BI | 545
Piemonte TO | 514
Piemonte VC | 459
Toscana SI | 35
Valle d'Aosta | 33

OSPITI DELLA RSA PER ETÀ E GENERE

AREA SALUTE MENTALE

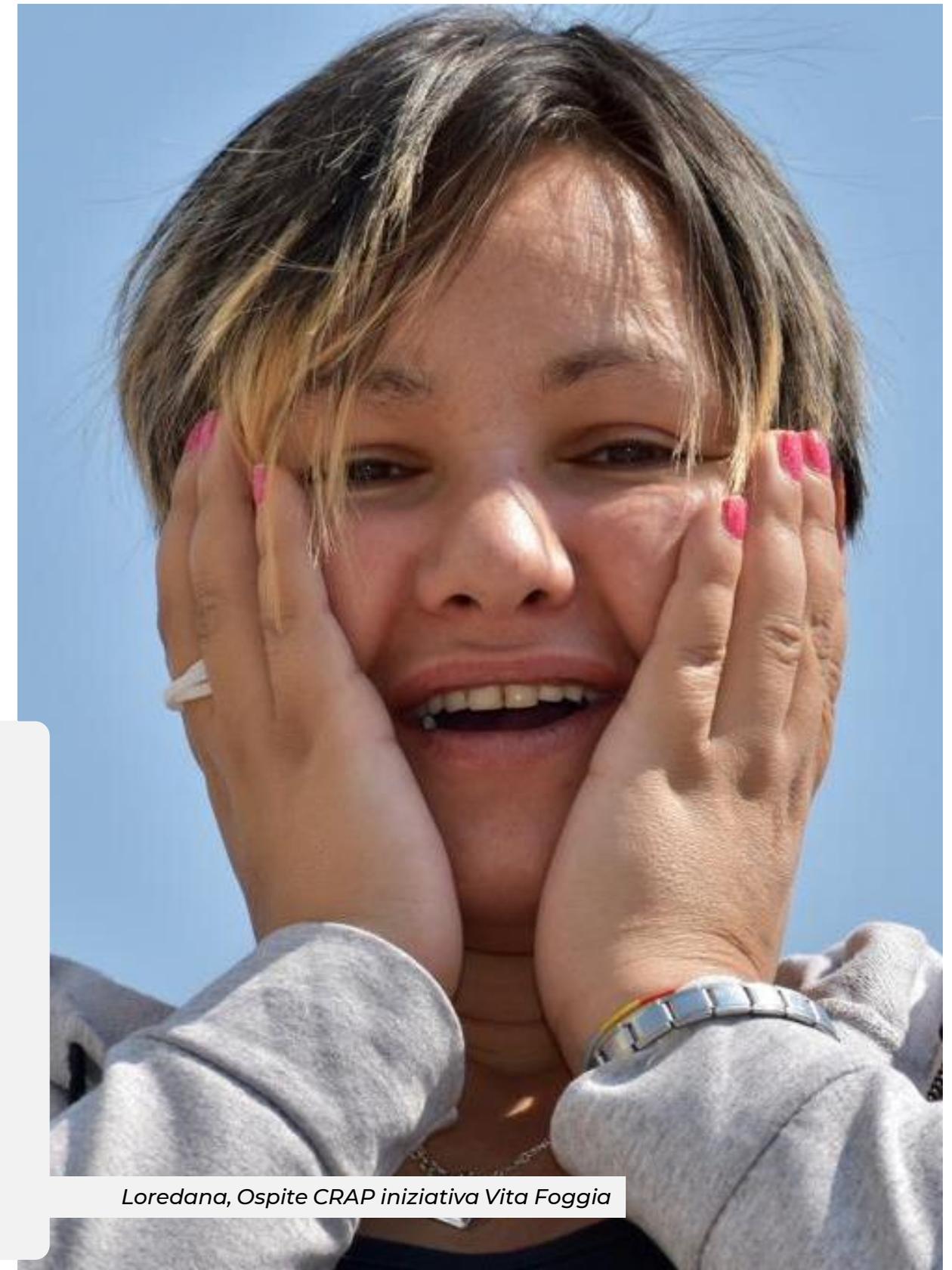
I nostri Servizi applicano il modello terapeutico-riabilitativo basato sulla prospettiva del **recovery**, funzionale al progetto di vita della persona, in un'ottica sistemica, dinamica e graduata sugli obiettivi individuali.

Le nostre équipes co-gestiscono il progetto riabilitativo con la persona, sulla base di una visione specifica della **riabilitazione**, concepita non come ripristino di abilità perse né come compensazione di inabilità presenti, bensì come realizzazione di interventi di **"sostegno competente"** alla riappropriazione di abilità perse.

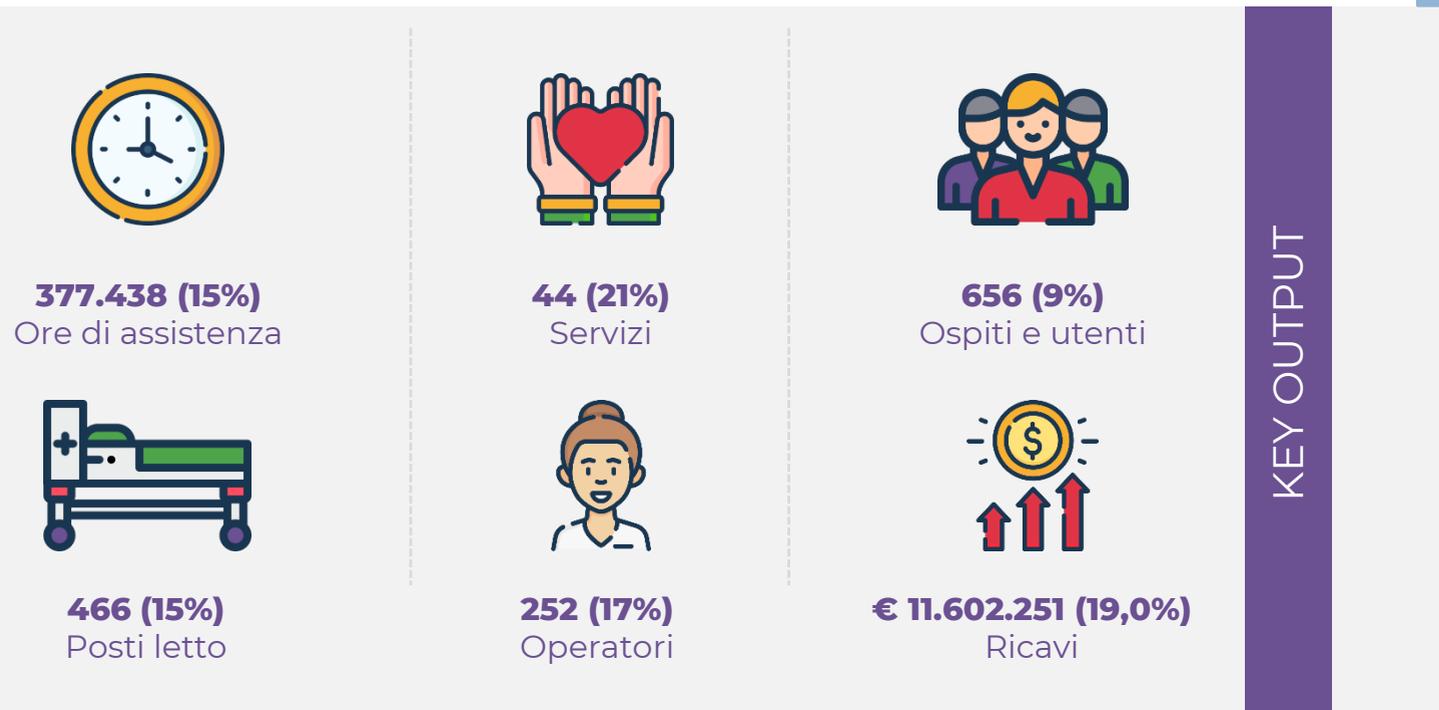
L'esperienza della persona in carico diviene il cuore del processo stesso: attraverso il coinvolgimento attivo nelle scelte e nelle decisioni, che si traduce in **empowerment**, quel cuore diviene motore del cambiamento.

I nostri Servizi co-sviluppano la progettualità individuale lungo i tre assi riabilitativi dell'**abitare**, delle **relazioni** e del **lavoro**.

L'asse "**casa**" configura una sorta di percorso a tappe, non standardizzato ma organizzato per offrire a ciascuno le migliori condizioni nel tempo giusto, verso situazioni abitative via via meno protette. I Centri diurni rappresentano luoghi di sperimentazione di sé e di **socializzazione**. Abbiamo anche una solida esperienza di gestione di servizi di **riabilitazione lavorativa**: attraverso percorsi di orientamento e formazione, borse lavoro, P.A.S.S., tirocini, che hanno come obiettivo finale l'assunzione dell'utente in cooperative di servizi o in imprese private.



Loredana, Ospite CRAP iniziativa Vita Foggia



AREA DISABILI

Porsi in ascolto delle differenze, cogliere i **bisogni** ma anche le preferenze, i desideri, i sogni. Questo è l'approccio che ci guida.

Al fianco delle **famiglie**, per dare loro sollievo, offrire consulenza, disegnare insieme il futuro. Al fianco della **persona disabile**, che è portatrice non solo di bisogni, ma anche di capacità di offrire un proprio contributo alla comunità.

Le nostre **Residenze sanitarie e assistenziali, Comunità, Centri diurni e Centri socio-educativi** individuano il fulcro di progettazione e gestione del servizio nella qualità della vita, sia individuale sia nell'orizzonte familiare/grupitale, tracciando traiettorie quotidiane orientate soprattutto alla migliore intensità delle relazioni e delle esperienze per ciascuno.

Anteo è specializzata in interventi a **medio-alta complessità**, di natura sanitaria e sociosanitaria in regime residenziale e semiresidenziale (adulti) e di natura educativa in contesto domiciliare e scolastico (bambini e ragazzi).

La **progettazione individualizzata** di percorsi di esperienza e crescita, con una forte integrazione con le risorse del territorio (servizi, associazioni, ecc.), ci consente di offrire opportunità di supporto e sollievo alle famiglie.



233.043 (9%)
Ore di assistenza



297 (10%)
Posti letto



29 (14%)
Servizi



164 (11%)
Operatori



270 (4%)
Ospiti e utenti



€ 7.558.415 (12,4%)
Ricavi*

DOVE SIAMO
Lombardia 8
Piemonte 21

POSTI LETTO
Lombardia MB | 85
Lombardia MI | 40
Lombardia VA | 70
Piemonte AL | 21
Piemonte NO | 10
Piemonte VCO | 12
Piemonte VC | 59

KEY OUTPUT

Roberto, ospite della RSD di Legnano

*si riferisce all'aggregato disabili, minori e sociali
Servizi e altri ricavi € 4.393.519 (6,3%)

AREA DIPENDENZE

Da molti anni Anteo si occupa di persone con **dipendenza**, attraverso uno storico servizio a **bassa soglia** sul territorio di Biella e l'assistenza alle persone detenute presso la Casa Circondariale di Biella. Con l'acquisizione della cooperativa **Saman**, il modello di riferimento si è arricchito e la strategia di presa in cura delle persone con dipendenze si è ampliata, includendo una rete di **comunità terapeutiche specialistiche**, con moduli rivolti anche agli abusi di **sostanze legali** e alla **doppia diagnosi**.

A distanza di oltre 40 anni, l'insegnamento di Claude Olievenstein rimane, per noi, la stella polare sulla quale progettiamo i servizi e avviciniamo la figura del consumatore di sostanze: "non è la droga che fa il drogato ma è il drogato che fa la droga". In queste poche parole si riassume il nostro orientamento, un orientamento che soggettivizza il **consumatore** ponendolo al centro del nostro agire. Partire dalla **persona**, dalle sue risorse e dalle sue motivazioni, dalla sua storia e dai suoi obiettivi di realizzazione e di salute: così progettiamo, organizziamo e gestiamo **percorsi terapeutici** per coloro che vogliono uscire dalla loro condizione di dipendenza patologica, stimolandone la consapevolezza e la responsabilizzazione.

Nel corso degli ultimi anni il fenomeno legato alle sostanze legali ed illegali è

profondamente cambiato. Da qui il nostro interesse all'apertura di servizi clinici che riescano ad intercettare il cosiddetto **consumatore integrato**, al quale la storica rete di servizi pubblici e privati non riesce a dare risposta.

DROP-IN BIELLA

Drop-In Biella è uno **storico servizio** di supporto e prevenzione delle dipendenze di Anteo Impresa Sociale, che si svolge in convenzione con il Dipartimento Interaziendale di Patologia delle Dipendenze dell'ASL di Biella.

Offre accoglienza, supporto educativo e la possibilità di rispondere a **bisogni primari** (quali utilizzare il servizio doccia e lavanderia) a chi vive condizioni di marginalità e disagio legati alla **tossicodipendenza**. L'attività degli operatori di Drop-In di Biella ha l'obiettivo di promuovere cambiamenti negli stili di vita; sostenendo attivamente chi si rivolge al centro con l'esigenza di interrompere l'uso di sostanze ed essere accompagnato ad una modifica delle proprie condizioni di vita.

KEY OUTPUT



75.742 (3%)
Ore di assistenza



15 (7%)
Servizi



193 (3%)
Ospiti e utenti



141 (5%)
Posti letto



49 (3%)
Operatori



€ 2.027.861 (3,3%)
Ricavi

SERVIZIO	REGIONE	COMUNE	P.LETTO	ORE DI SERVIZIO
CARCERE BIELLA SERVIZIO TOSSICODIPENDENZE	Piemonte	Biella	0	4.935
COMUNITÀ L'ASILO MILANO	Lombardia	Milano	15	9.878
COMUNITÀ BELGIOIOSO PAVIA	Lombardia	Belgioioso	29	12.483
COMUNITÀ VILLA CILLA RAVENNA	Emilia Romagna	Ravenna	25	3.764
COMUNITÀ APRICENA LE RECHERCHE	Puglia	Apricena	30	11.546
COMUNITÀ MARSALA	Sicilia	Marsala	24	12.196
COMUNITÀ ERICE	Sicilia	Erice	8	6.764
CENTRO ACCOGLIENZA MILANO	Lombardia	Milano	0	1.437
CENTRO ACCOGLIENZA NAPOLI	Campania	Napoli	0	583
CENTRO ACCOGLIENZA ROMA	Lazio	Roma	0	757
BASSA SOGLIA LATINA	Lazio	Latina	10	2.060
CENTRO ACCOGLIENZA APRICENA	Sicilia	Apricena	0	742
CENTRO ACCOGLIENZA TRAPANI	Sicilia	Trapani	0	4.023
CENTRO CLINICO MILANO	Lombardia	Milano	0	133
PROGETTO DROP-IN	Piemonte	Biella	0	4.441

Servizi e altri ricavi € 4.393.519 (6,3%)

AREA SERVIZI SOCIALI

I nostri servizi sociali garantiscono cura, assistenza e aiuto alle **famiglie** e alle persone in condizioni di svantaggio: bambini, anziani, disabili, utenti con problemi di dipendenza, immigrati.

Anteo realizza un insieme composito di iniziative, di progetti e di servizi volti ad arginare situazioni di **marginalizzazione** e ad intervenire sul **disagio sociale**. L'utenza cui si rivolge è eterogenea e comprende: anziani soli; nuclei familiari in condizioni di fragilità o difficoltà economica; persone in situazioni di **emergenza abitativa**; persone in situazioni di esclusione dai circuiti lavorativi; persone con problemi di dipendenze patologiche; persone affette da malattie terminali.

Gli interventi sono diversificati e vanno dal sostegno al **reinserimento sociale**, dall'assistenza alla prevenzione. Denominatore comune è dare nuove opportunità a chi si trova in difficoltà.

Il compito dei nostri servizi alle persone fragili è offrire una prossimità autentica, competente, concreta, in grado di leggere i bisogni di ciascuno e di costruire insieme alla persona itinerari verso un **maggior benessere**. Entriamo in abitazioni in cui il disagio può essere palpabile, cronicizzato o in fase ingravescente: sono necessarie capacità di ascolto attivo, un approccio di non giudizio, il giusto grado di empatia per essere "prossimo" preservando l'efficacia della relazione di aiuto.

SERVIZIO	COMUNE	ORE DI SERVIZIO
Accoglienza social housing	Biella	459
Adulti svantaggiati	Biella	542
Appartamenti assistiti seconda accoglienza	Biella	1.631
Assistenza familiare	Vari	24
Casa Rifugio per ricominciare	Biella	4.950
Centro diurno dipendenze	Cossato	3.528
Emergenza freddo istituto Belletti Bona	Biella	1.157
Home care premium	Valsesia	1.232
Laboratorio dipendenze	Biella	504
Progetto di inserimento lavorativo - i Germogli	Biella	162
Progetto sia Unione montana	Valsesia	535
Servizi generali Villa Virginia	Varallo	7.973
Servizi sul fondo povertà	Valsesia	2.575
Servizio accoglienza in emergenza vittime di violenza	Biella	605
Servizio accoglienza in emergenza vittime di violenza	Biella	171
Servizio sociale bassa valle Elvo	Biella	7.872
Servizio territoriale Alta valle	Valsesia	6.179
Servizio territoriale Bassa valle	Valsesia	8.334
Servizio territoriale Borgosesia	Valsesia	12.560
Servizio territoriale Prato e Rovasenda	Valsesia	4.994
Servizio territoriale Valsessera	Valsesia	6.965
Servizio territoriale Varallo	Valsesia	6.564
We take care	Vercelli	176
We.Ca.Re welfare cantiere regionale	Biella	206
Welfare Loropiana	Biella	358

KEY OUTPUT



80.251 (3%)

Ore di assistenza



25 (13%)

Servizi



2.996 (42%)

Ospiti e utenti



24 (1%)

Posti letto



63 (4%)

Operatori



€ 7.558.415 (12,4%)

Ricavi*

Dal maggio 2013 Anteo Impresa Sociale gestisce la "Casa Rifugio...per ricominciare", un servizio che accoglie **donne e bambini vittime di violenza** in cui vengono realizzati interventi volti a restituire alla donna fiducia nelle sue capacità, autostima e risorse per ricostruire il suo futuro.

Offriamo anche un servizio per rispondere alle esigenze delle famiglie che cercano **Assistenti Familiari** qualificati per assistere i propri cari, favorendo l'incontro fra domanda e offerta e supportando nelle pratiche amministrative.

Inoltre, dal 2003 Anteo Impresa Sociale si occupa del **reinserimento nel mondo del lavoro** di persone che si trovano in situazione di svantaggio e che necessitano di un supporto educativo e psicologico. Tali persone vengono inserite in Cooperative Sociali di tipo B o presso le ditte Profit presenti sul territorio della Provincia di Biella; dal novembre 2012 Anteo è **Agenzia per il Lavoro Accreditata** secondo quanto previsto dal Sistema di Accreditamento della Regione Piemonte (D.G.R. 30/4008 dell'11/06/2012 per l'erogazione dei Servizi al Lavoro (SAL) così come definiti dalla Delibera Regionale 34/2008).

*si riferisce all'aggregato disabili, minori e sociali

Servizi e altri ricavi € 4.393.519 (6,3%)

AREA MINORI

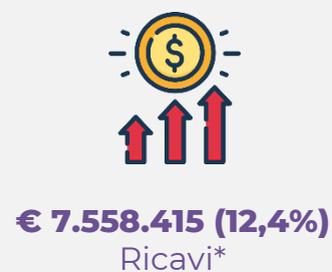
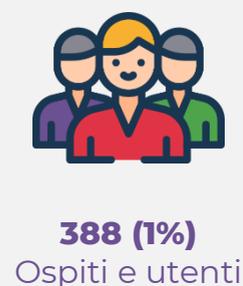
Cogliere le **esigenze dei più giovani** non è facile, che riguardino difficoltà scolastiche o disagi di altra natura. E anche in assenza di nodi particolari da sciogliere, il desiderio di ogni famiglia è costruire ogni giorno le premesse per un futuro sereno.

Il nostro compito, attraverso i servizi che gestiamo (**Asili nido, Dopo scuola, Centri estivi**), è proprio il benessere globale dei bambini e dei ragazzi, qui e ora come nel loro futuro, a supporto delle competenze genitoriali attraverso un approccio concreto, guidato dalla nostra conoscenza pedagogica e dalla formazione permanente dei nostri Operatori.

Favorire l'espressività e la creatività, l'individuazione e valorizzazione dei talenti, l'aggregazione e il confronto, sono i nostri obiettivi.

Anteo opera promuovendo interventi di educativa territoriale, di **sostegno alla genitorialità**, di consulenza per nuclei familiari in condizioni di disagio economico. Il tutto in una logica di rete capace di contrastare fenomeni di emarginazione precoce e di esclusione sociale.

Le aree interessate comprendono la **scuola**, con progetti che spaziano dall'organizzazione di momenti ludico ricreativi all'offerta di servizi didattici integrati, la **residenzialità** attraverso la gestione di Asili e Asili nido, senza dimenticare infine gli interventi ad ampio raggio dell'équipe minori della Unione Montana Valsesia, che si rivolgono a **bambini e adolescenti trascurati**, in stato di abbandono, maltrattati, abusati o inadempienti all'obbligo scolastico.



KEY OUTPUT

I NOSTRI SERVIZI PER BAMBINI E RAGAZZI

- ASILO NIDO COMUNALE SANTIÀ (VC)
- ASILO NIDO IL PISOLO VERRONE (BI)
- ASILO NIDO MONGRANDO (BI)
- DOPOSCUOLA COMUNE DI ANDORNO (BI)
- DOPOSCUOLA GAGLIANICO (BI)
- PROGETTO COMMUNITY SCHOOL
- PROGETTO SKILLAND
- REFEZIONE SCOLASTICA SANTIÀ (VC)
- SCUOLA MATERNA e ASILO NIDO BACCHI VERCELLI (VC)
- SERVIZIO DOPO SCUOLA E ASSISTENZA MENSA COMUNE DI PREMENO (VCO)
- SERVIZIO EQUIPE MINORI - VALSESIA

*si riferisce all'aggregato disabili, minori e sociali
Servizi e altri ricavi € 4.393.519 (6,3%)

IL NOSTRO IMPEGNO PER LE DONNE VITTIME DI VIOLENZA

Dal maggio 2013 Anteo Impresa Sociale gestisce la **Casa Rifugio...per ricominciare**, un servizio che accoglie donne e bambini vittime di violenza in cui vengono realizzati interventi volti a restituire alla donna fiducia nelle sue capacità, autostima e risorse per ricostruire il suo futuro.

La struttura, a indirizzo segreto, consta di 12 posti letto complessivi e ad oggi ha accolto **121 donne** e **107 bambini**, di diversa nazionalità, età e ceto sociale.

L'**équipe** del servizio, attiva sette giorni su sette, è **interamente femminile** ed è composta da 2 OSS, 1 Assistente sociale, 2 Educatrici professionali e 1 Responsabile Coordinatore.

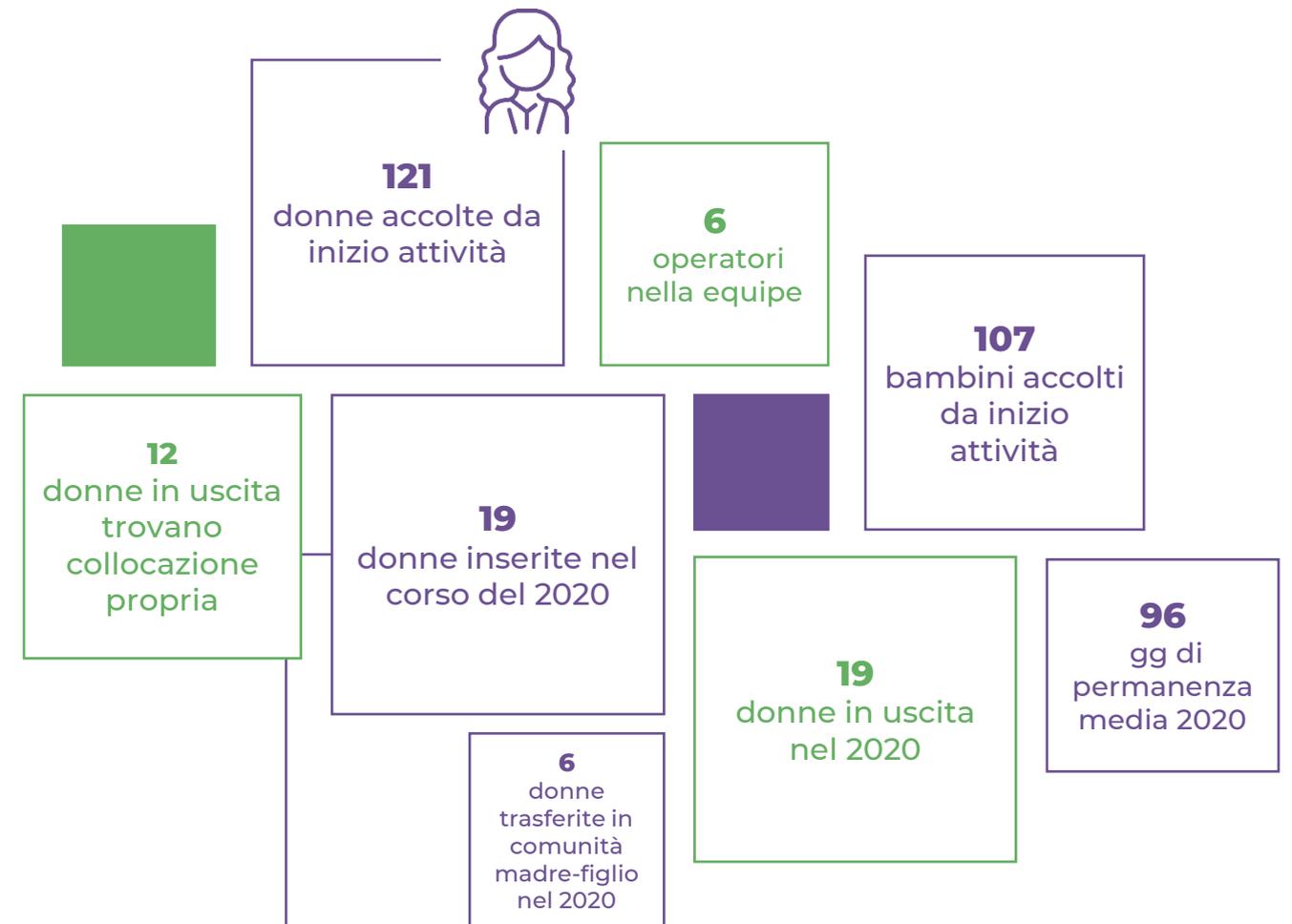
Nel corso dell'anno 2020, al netto di una interruzione legata alla pandemia, una studentessa iscritta alla facoltà di Scienze dell'Educazione di Torino ha svolto il suo tirocinio formativo presso la Casa Rifugio.

In caso di esigenze specifiche, inoltre, le Ospiti possono avvalersi del supporto delle **Psicologhe** del Centro Antiviolenza gestito dal Consorzio Cissabo o dell'Associazione Paviol, Percorsi Antiviolenza APS e dell'**assistenza legale** offerta dall'Associazione Non Sei Sola.

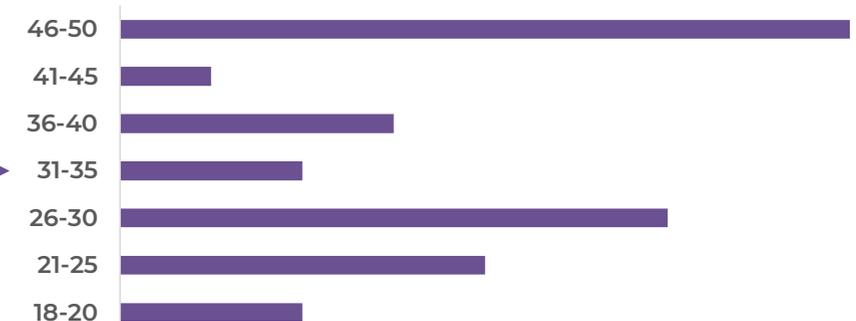
L'approccio applicato si fonda sull'**assenza di giudizio** e sull'obiettivo di favorire l'acquisizione di una crescente consapevolezza rispetto alla propria situazione e l'accompagnamento nel percorso di **autodeterminazione** e **autonomia**.

DELLE 19 DONNE IN USCITA DA CASA RIFUGIO NEL CORSO DEL 2020 BEN 12 HANNO TROVATO UNA COLLOCAZIONE PROPRIA (RITORNO A CASA O AIUTO DA PARTE DEI SERVIZIO SOCIALE).

I NUMERI DI CASA RIFUGIO



OSPITI CASA RIFUGIO PER FASCE DI ETÀ



IL NOSTRO IMPEGNO PER LE DONNE VITTIME DI VIOLENZA

Nel tempo, **le storie di riscatto e costruzione** di nuovi equilibri che si sono avvicendate nella “Casa Rifugio” sono state numerose e significative.

Sonia (i nomi sono di fantasia), che in Marocco era ingegnera, ha conseguito la licenza media, ha ricominciato a lavorare e ha poi ottenuto il riconoscimento della sua laurea; molte donne durante il loro percorso hanno ottenuto la patente di guida. Il legame affettivo permane: **Giulia**, uscita dalla “Casa Rifugio” nel dicembre 2019, invia ancora oggi tutte le sere la sua “buona notte” all’operatrice che ha rappresentato il suo riferimento e che, come definito per prassi, non prende iniziative di contatto (ogni donna ha diritto di chiudere questa fase della vita per procedere) e risponde con moderazione e delicatezza, come presenza discreta.

L’ASSOCIAZIONE UNDERGROUND SI OCCUPA DELLA SELEZIONE E DELLA FORMAZIONE DELLE VOLONTARIE ATTIVE PRESSO IL SERVIZIO E CURA IMPORTANTI INIZIATIVE DI FUNDRAISING SUL TERRITORIO.

STAKEHOLDERS ISTITUZIONALI

- Consorzio IRIS
- Consorzio CISSABO
- Comune Biella
- ASL Biella
- Forze dell’Ordine

STAKEHOLDERS DEL TERZO SETTORE

- Paviol
- Non Sei Sola
- Voci di donne
- Underground

FUNDRAISING

Con riferimento al 2020, la raccolta fondi è stata rallentata dall’emergenza sanitaria; nonostante questo fattore, grazie al lavoro di rete intessuto negli anni, sono stati raccolti € 7.000 dal Lions Club Biella, realtà molto sensibile al progetto della “Casa rifugio”.

FRAMMENTI DI STORIE DA CASA RIFUGIO



Diana è arrivata in Casa Rifugio a seguito di progetto del Servizio Sociale, in stato di gravidanza: a causa dei suoi trascorsi di vita e di abusi di sostanze, non aveva mai eseguito controlli ed esami e non aveva ancora deciso se tenere il bambino o rinunciarvi dopo la nascita; il suo progetto ha previsto principalmente un intervento di supporto emotivo e di ascolto e un sostegno psicologico, oltre ad un accompagnamento nell’affrontare il periodo di gravidanza in modo adeguato: al termine del progetto, Diana è stata trasferita, insieme alla figlia neonata, presso una Comunità mamma-bambino.

Marcella ha fatto il suo ingresso in Casa Rifugio, con i due figli minori, a seguito di denuncia sporta nei confronti del padre dei bambini. Il suo carattere estroverso ed allegro le ha permesso un buon inserimento nella vita di comunità. L’arrivo dell’emergenza sanitaria ha ostacolato una vera progettualità per il suo futuro, ma durante l’estate è stato possibile inserire i due bimbi presso il Centro Estivo ed un asilo nido. Marcella ha espresso la volontà di trasferirsi in altra città in quanto la possibilità di incontrare il maltrattante l’ha sempre spaventata: ciò è stato possibile in chiusura di progetto.

IL LAVORO COME VALORE E COME PROGETTO

Dal 2003 Anteo Impresa Sociale si occupa del reinserimento nel mondo del lavoro di persone che si trovano in situazione di svantaggio e che necessitano di un supporto educativo e psicologico. Tali persone vengono inserite in Cooperative Sociali di tipo B o presso le ditte Profit presenti sul territorio della Provincia di Biella.

Nel novembre 2012 Anteo Impresa Sociale diventa **Agenzia per il Lavoro Accreditata** secondo quanto previsto dal Sistema di Accreditazione della Regione Piemonte D.G.R. 30/4008 dell'11/06/2012 per l'erogazione dei Servizi al Lavoro (SAL) così come definiti dalla Delibera Regionale 34/2008).

Lo Sportello lavora su vari **bandi** che si rivolgono a gruppi di persone diverse. Attualmente, i bandi attivi sono:

Buono Servizi Lavoro Garanzia Giovani, per chi ha meno di 30 anni ed è "NEET" (*Not in Education, Employment or Training*), cioè non impegnato in percorsi di studi o formazione, né in alcun tipo di lavoro;

Buono Servizi Lavoro Svantaggio, per maggiorenni, senza limiti massimi di età seguiti da servizi sociosanitari quali Centri di Salute Mentale, Servizi per le Dipendenze patologiche, Uffici di Esecuzione Penale Esterna (U.E.P.E.);

Fondo Regionale Disabili, per coloro che hanno una disabilità pari o superiore al 46% (L. 68/99);

Bando Disoccupati, rivolto a persone inoccupate e senza occupazione anche da più di 36 mesi;

Bando Assistenti Familiari: i progetti afferenti a questo bando sono due: **A.A.A Assistenza Affidabile a domicilio**, con capofila CISSABO, e **We take care**, che prevede sette poli per sette territori e ha come capofila il Comune di Vercelli.

I bandi sono di fatto dei "contenitori di opportunità" per persone che, per vari motivi, rischiano di restare ai margini del mercato del lavoro. Alcune "etichette" utilizzate in questo settore possono suonare stigmatizzanti o quantomeno sgradevoli: in termini generali, non è piacevole essere definiti "soggetti svantaggiati" o "emarginati". Tuttavia, queste stesse "etichette" svolgono una funzione in qualche modo di protezione, di tutela, perché mettono in luce caratteristiche che consentono l'accesso a strumenti preziosi per progettare e realizzare la propria esistenza. E liberarsi dalle "etichette"!

I NUMERI DI SPORTELLLO LAVORO

GARANZIA GIOVANI

26 PRESE IN CARICO
17 TIROCINI
4 ASSUNZIONI

SVANTAGGIO

15 PRESE IN CARICO
4 TIROCINI
2 ASSUNZIONI

DISOCCUPATI

63 PRESE IN CARICO

FONDO DISABILI

9 PRESE IN CARICO
5 TIROCINI
6 ASSUNZIONI

A.A.A. BADANTI

26 PRESE IN CARICO
7 CORSI DI FORMAZIONE
9 ASSUNZIONI

WE TAKE CARE

18 PRESE IN CARICO
10 TIROCINI

IL LAVORO COME VALORE E COME PROGETTO

IL MIO RUOLO, I MIEI OBIETTIVI

Mi sono sempre occupata, dell'ambito dei servizi al lavoro, orientamento, attivazione di tirocini lavorativi, relazioni sia con le persone alla ricerca di occupazione sia con i Centri per l'Impiego. Sono ormai **più di dieci di anni** di esperienza e sono **molto soddisfatta** della mia quotidianità professionale. Prima della laurea, avevo svolto il tirocinio presso la Casa Circondariale di Ivrea, un'esperienza molto intensa: non sapevo riconoscere se fosse quella la mia strada, temevo che le emozioni mi schiacciassero e mi rendessero meno capace di essere utile... Così, quando ho scoperto questo tipo di attività, mi è sembrato che fosse maggiormente nelle mie corde.

È un lavoro **molto coinvolgente**, del quale non sospettavo nulla durante i miei studi: mi accade di affezionarmi alle persone che seguo, a volte sono lontane da tempo dal mercato del lavoro e condividono con me fragilità importanti.

Il mio ruolo è quello di **case manager**. E, in quanto tale, sono tenuta a non farmi sfuggire nulla: della persona, delle opportunità disponibili per ciascuno e il percorso da costruire insieme! Non conduco un processo di selezione del personale, la prospettiva è diversa. L'**obiettivo primario** è orientare, anche in un'ottica di lungo periodo. Non sempre le persone che incontro sono "pronte per il lavoro": a volte occorre qualche passaggio, prima, ed è importante non mettere in situazioni complicate chi è fragile e ancora deve "riconoscersi" come portatore di competenze e risorse.

Il mio obiettivo è in realtà il nostro: far incontrare l'offerta, le disponibilità, le risorse e i bisogni della persona che cerca lavoro e si rivolge a noi, con la domanda, cioè le esigenze delle aziende. E affinché questo incontro sia "felice", è necessario che la persona si esplori e si riscopra, con il nostro supporto.

UN CAMMINO "IN TANDEM", SEMPRE

Il percorso è molto diversificato, varia da persona a persona, ma si sviluppa secondo tappe necessarie, comuni a tutti: al **primo incontro**, verificiamo insieme la scheda SILP, il Sistema Informativo Lavoro del Piemonte: l'anagrafica, le competenze, la formazione, la disponibilità sono campi essenziali, che devono sempre essere aggiornati. Questo tempo di intervista rappresenta il mio primo accesso alla storia della persona e si conclude con il rilascio di copia della scheda: una "fotografia" che va tenuta sotto controllo affinché raffiguri sempre il vero, in tempo reale.

La vera e propria presa in carico avviene con la stesura del **Piano di Azione Individuale (PAI)**. L'orientamento, la consulenza di orientamento (stesura del curriculum, redazione della lettera di presentazione, simulazioni di colloqui di selezione, ecc.), la ricerca attiva del lavoro e l'accompagnamento al lavoro, con monitoraggio e tutoraggio sono i servizi che il nostro Sportello offre.

Uno snodo particolarmente significativo avviene con la stesura del **curriculum**, uno strumento essenziale che rappresenta una sorta di "distillato" della propria vita, in cui è importante decidere quali passaggi inserire e quali omettere e che deve anche rispondere a requisiti formali (per esempio la lunghezza, che è preferibile non superi le due/tre pagine). Consiglio sempre di essere **sinceri** (in particolare, per esempio, per quanto riguarda le conoscenze linguistiche, facili da testare) e di considerare le motivazioni di eventuali "buchi" temporali: a colloquio, di solito non sfuggono e bisogna essere pronti a spiegare, sempre in modo trasparente, a che cosa sono dovuti.

UNA GUIDA PER DISEGNARE IL FUTURO



Silvia Serena, Assistente Sociale, Case Manager Sportello Lavoro Anteo

È il momento in cui pongo domande, incoraggio a "scavare" nei ricordi delle proprie esperienze professionali, a valorizzare anche fra quelle informali, che spesso dicono qualcosa di importante sulla persona, sui suoi interessi e valori. Il curriculum dice chi sei, non solo che cos'hai fatto. È un lavoro di "traduzione" di **vissuti** in abilità e competenze e può riservare piacevoli sorprese ai nostri stessi utenti, che inizialmente pensano di non avere niente da "raccontare" per proporsi al meglio. Accade che le persone subiscano una sorta di **"blocco della narrazione di sé"**: c'è chi è solo, chi si è demotivato nel corso del tempo e ha quasi smarrito il ricordo della sua identità, quantomeno per quanto riguarda la dimensione delle capacità e delle abilità. A volte addirittura del desiderio. Ricordo il curriculum che, alcuni anni fa, mi presentò un operaio metalmeccanico: conteneva nome, cognome, indirizzo, indicazione dell'ultima azienda in cui aveva lavorato e la dicitura "ho esperienza con gli oli". Siamo partiti da qui, per **recuperare il passato e disegnare il futuro**, fra possibilità e desideri.

Al termine di questo processo, chiedo sempre alla persona se è soddisfatta, se si riconosce in quel documento, che per sua natura è dinamico, pieno di vita... e unico!

RSD PADRE CRESPI DI LEGNANO: UN AMBIENTE RIGENERATIVO

CENTRO DI ECCELLENZA PER LA DISABILITÀ E LE MALATTIE NEUROLOGICHE

La RSD “Crespi” di Legnano, attiva dal 2015, è un centro di eccellenza per la disabilità e le malattie neurologiche. Accoglie fino a 40 persone e si articola in due nuclei: il **Nucleo A** ospita persone con situazioni più complesse e con livelli di autonomia più limitati. Il **Nucleo B** è dedicato a pazienti in condizioni meno gravi, in particolare dal punto di vista cognitivo.

Dello stesso complesso immobiliare, caratterizzato da un ampio spazio verde comune, fanno parte altre due Strutture: una, di prossima apertura, sarà dedicata alla Comunità Socio Sanitaria per Disabili “Casetta dei Tigli”; l'altra è costituita da appartamenti per **progetti abitativi** destinati a persone con maggiori autonomie.

Gli **Ospiti** attuali hanno un'età compresa fra i 21 e i 62 anni, sono in prevalenza di genere maschile (70%) e appartenenti alla classe **SIDI 1** (quella che identifica le condizioni di disabilità più gravi) per il 58%. Gli Ospiti hanno situazioni spesso molto complesse: qui vivono persone con disturbi **ossessivo-compulsivi**, sindrome di **Down**, tetraparesi spastica, forme di autismo, epilessia, cerebropatie, sindrome depressiva, ritardo mentale, **spina bifida**, pregressa tossicodipendenza, positività all'HIV, pregresso etilismo, **disturbi post traumatici**. Spesso si presentano comorbilità e complicanze come diabete, problemi renali e **disfagia**.



FRAMMENTI DI STORIE DALLA RSD LEGNANO



Silvio è entrato in Struttura quando aveva 18 anni: ha un autismo grave, non utilizza il linguaggio verbale e la sua famiglia faticava molto a gestire la situazione, in particolare per il disturbo compulsivo che lo portava a ingerire continuamente cibo, attingendo ovunque e non consentendo di lasciare accessibile alcun alimento. Era arrivato a pesare 132 chili. In struttura viene sottoposto a una dieta rigorosa, accompagnata da un intervento educativo strutturato; grazie alla relazione speciale che si costruisce con il suo Operatore Tutor, al quale riconosce ruolo e autorità, S. perde più di 40 chili e oggi affianca gli Operatori in alcune attività all'interno della Residenza, mettendo a frutto l'estrema attenzione per il dettaglio che fa parte dei suoi tratti autistici.

Affetto dalla sindrome di Down, Alberto aveva subito un brusco decadimento fisico a seguito di un intervento chirurgico. In particolare, non riuscendo più a camminare aveva finito per chiudersi in se stesso. Dopo un processo di svezzamento alla deambulazione, eseguito con grande cautela e delicatezza, abbiamo constatato con gioia un cambiamento nelle sue modalità relazionali: oggi A. è molto più aperto di prima e ha anche mostrato margini di recupero cognitivo sorprendenti.

ANTEO IN PUGLIA, GARANZIA DI STABILITÀ E QUALITÀ DEI SERVIZI

Nel 2020, dopo 4 anni di gestione sotto la forma di affitto di ramo d'azienda, Anteo Impresa Sociale ha acquisito dalla **Cooperativa Futura**, in liquidazione, la proprietà di cinque strutture residenziali per pazienti psichiatrici.

UN NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO

Obiettivo prioritario della gestione Anteo è consistito nella **stabilizzazione del personale**: gli Operatori delle équipes dei vari servizi provenivano, infatti, da un lungo periodo di precarietà, segnato anche dalla drammatica esperienza di non percepire lo stipendio contrattualizzato. Anteo ha inteso riconoscere la dedizione e la competenza degli Operatori, offrendo garanzie in termini di continuità e di riorganizzazione dei flussi di attività.

Proprio per la valorizzazione e l'ottimizzazione del lavoro quotidiano degli Operatori, uno degli aspetti distintivi della gestione di Anteo concerne la pianificazione, programmazione e organizzazione delle attività di assistenza e supporto che si svolgono presso le Comunità. Esse fanno capo a:

1. Una **Cabina di Regia** composta da figure dirigenziali in possesso di consolidate esperienze e competenze strategiche e gestionali;
2. Una **Referente della Direzione** in possesso di competenze ed esperienze professionali nell'ambito della riabilitazione psichiatrica, nonché di una conoscenza delle peculiarità territoriali, sia lato utenza sia lato sistema dei Servizi, che è presente periodicamente presso le Comunità di Foggia;
3. **Figure di coordinamento interne alle singole Strutture**, preposte alla gestione dell'operatività e delle équipes multidisciplinari. Queste ultime sono chiamate ad attuare nella quotidianità del servizio, sul piano operativo, quanto pianificato e programmato, ciascuna rispetto alle proprie aree di responsabilità.

LA RETE PSICHIATRICA ANTEO IN PUGLIA



Antonio, Ospite CRAP Iniziativa Vita di Foggia

Comunità Riabilitativa Assistenziale Psichiatrica (CRAP)

Si tratta di strutture residenziali terapeutiche riabilitative per acuti e subacuti, con copertura assistenziale per 24 ore giornaliere; accolgono soggetti con elevata difficoltà nell'ambito relazionale o autonomie di base compromesse, che necessitano di interventi ad alta qualificazione terapeutica.

Comunità Alloggio (CA)

Si tratta di strutture sanitarie residenziali socio-riabilitativa con copertura assistenziale per 12 ore giornaliere; accolgono utenti relativamente autonomi sul piano della soddisfazione dei bisogni di vita quotidiana e con abilità psicosociali sufficientemente acquisite.

CRAP "Iniziativa Vita" (Foggia)
 CRAP "Il Girasole" (Anzano di Puglia)
 CRAP "Nuova Dimensione" (Foggia)
 CA "Il Ciclamino" (Foggia)
 CA "Il Castello" (Panni)

ANTEO IN PUGLIA, GARANZIA DI STABILITÀ E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il modello riabilitativo applicato in Puglia è improntato al concetto di recovery e risulta pertanto simile a quello che Anteo stessa ha contribuito in modo determinante a sviluppare in Piemonte a partire dall'inizio degli anni '90.

L'esperienza in corso, quindi, rappresenta un'interessante e proficua declinazione di servizi e pratiche a favore di utenti che presentano complessità notevoli e rispetto ai quali è indispensabile sviluppare un'attitudine di cura e fiducia straordinarie.

IL MODELLO RIABILITATIVO

Le équipe di Anteo gestiscono il **progetto riabilitativo** dell'Ospite sulla base di una visione specifica della riabilitazione, concepita non come ripristino di abilità perse né come compensazione di inabilità presenti, bensì come realizzazione di interventi di **"sostegno competente"** alla riappropriazione di abilità perse nell'ambito dell'**abitare**, del **lavorare** e della **socialità**, ma soprattutto centrati sull'esistenza e sulla necessità di realizzare luoghi, situazioni, contesti in cui attivare queste abilità: le opportunità. L'esperienza dell'utente, interna e unica, diviene il cuore del processo stesso: attraverso il coinvolgimento attivo nelle scelte e nelle decisioni che si traduce in **empowerment**, quel cuore diviene motore del cambiamento.

La riabilitazione comprenderà, quindi, due strategie fra loro complementari: una centrata sulla persona, finalizzata a sviluppare abilità, e l'altra, ecologica, volta a sviluppare le risorse ambientali per ridurre i potenziali fattori di stress, gli ostacoli, le "interferenze". È, quindi, fondamentale non separare le funzioni di sostegno dalle opportunità, bensì combinare le strategie orientate a favorire i cambiamenti individuali con le strategie per il cambiamento dei contesti.

La combinazione tra sostegno e opportunità ha l'obiettivo di disegnare nuovamente, riconfigurare il funzionamento sociale delle persone con disagio mentale e incidere positivamente sulla prognosi. In questo senso, la **riabilitazione** è un processo che ha come obiettivi l'identificazione, la prevenzione e la riduzione le cause dell'inabilità e nello stesso tempo aiutare la persona a sviluppare ed usare le **proprie risorse** e capacità in modo da acquisire più fiducia in se ed aumentare il livello di autostima, facendo leva su ciò che vi è di sano e non sulla patologia.

Al centro si pone l'individualità irripetibile di ciascun Ospite, persona portatrice di una storia, di esigenze e di desideri dai quali non è possibile prescindere se s'intende mettere in atto una progettazione realmente rispettosa ed efficace in funzione della sua qualità della vita, presente e futura.



Loredana, Ospite CRAP Iniziativa Vita di Foggia

GLI STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE

Il Piano annuale

Viene definito entro il primo trimestre di ciascun anno solare e identifica gli obiettivi che ciascuna Struttura è chiamata a conseguire nel periodo di riferimento, con i relativi indicatori, oggetto di monitoraggio continuativo in corso d'anno e di verifica in chiusura d'anno.

Il Programma per lo sviluppo di reti assistenziali

Integrato nel piano annuale, è elaborato e alimentato in maniera permanente sulla base di linee guida che valorizzano, quale necessaria integrazione dei percorsi riabilitativi degli Ospiti, accanto alle reti assistenziali di tipo sanitario, anche le reti territoriali coinvolgenti soggetti formali e informali, in particolare funzionali a esperienze di reinserimento sociolavorativo, attivabili sulla base dei progetti di Struttura e dei progetti individuali degli Ospiti. Tale programma prevede una pianificazione di massima dei contatti/incontri con i referenti dei vari soggetti, nonché proposte per la costituzione di tavoli collettivi per coprogettazioni per la richiesta di eventuali finanziamenti (bandi, ecc.) e per la realizzazione di un sistema coordinato di azioni e interventi.



Barbara Ghiotti e Elisa Cantono, Ufficio Gare

RELAZIONE SOCIALE

Gare e bandi di finanziamento

Anteo Impresa Sociale seleziona, nel corso dell'anno, i bandi di gara e di finanziamento che ritiene più in linea con i suoi valori e obiettivi e nell'ambito dei quali valuta di poter esprimere un contributo significativo in termini di *know how*, esperienza specifica e motivazione.

GARE E BANDI DI FINANZIAMENTO

Anteo Impresa Sociale seleziona, nel corso dell'anno, i bandi di finanziamento che ritiene maggiormente in linea con i suoi valori e obiettivi e nell'ambito dei quali valuta di poter esprimere un contributo significativo in termini di *know-how*, esperienza specifica e motivazione.

In merito alle progettualità che hanno ottenuto il finanziamento richiesto nel corso del 2020, presentiamo di seguito una sintesi delle più significative.

SEMINARE COMUNITÀ 2.0 | PROGETTO «VERSO CASA»

Bandito da Fondazione Cassa di Risparmio di Biella, Caritas Diocesana di Biella e Banca Simetica.

Il progetto consiste in un **intervento di tipo socioeducativo**, personalizzato e articolato su vari assi, presso i destinatari di inserimento in spazi abitativi appena ristrutturati, ubicati a Biella-Chiavazza e gestiti come **housing sociale**.

I beneficiari diretti saranno segnalati dai Servizi Sociali del Comune di Biella, sulla base di priorità e criteri condivisi in fase di co-progettazione con l'équipe del soggetto proponente. Saranno disponibili 3 unità abitative arredate per il primo anno, cui saranno aggiunte, nel secondo anno, ulteriori 4 unità. I destinatari saranno singoli, coppie oppure famiglie. Il numero atteso dei destinatari sarà, per il primo anno di progetto, di 6-9 persone; per il secondo anno, di ulteriori 6-12 persone.

Il paradigma di riferimento sarà quello del **welfare generativo**, che sarà applicato anche grazie alla co-progettazione attuata con la Fondazione Zancan di Padova.

Il principale partner del progetto sarà il **Comune di Biella**, Assessorato alle Politiche Sociali e Assistenziali, Politiche Abitative, Famiglia (partner appartenente alla Pubblica Amministrazione). Ulteriori partner saranno le cooperative sociali di Tipo B Cooperativa Sociale **dell'Orso Blu** e **BI-Good** (partner appartenenti al Terzo Settore), nonché la rete di soggetti profit (partner appartenenti al mondo imprenditoriale e al sistema produttivo) e no profit (ulteriori partner appartenenti al Terzo Settore) che hanno manifestato la disponibilità ad accogliere i destinatari del progetto per percorsi di tirocini lavorativi e/o esperienze di volontariato.

NEL CORSO DELL'ULTIMO ESERCIZIO ANTEO HA PARTECIPATO A 36 BANDI DI GARA E BANDI DI FINANZIAMENTO, VINCENDONE 19

GARE VINTE 2020



52,8%
TOTALE



83,3%
GIÀ IN GESTIONE



37,5%
NUOVI SERVIZI

RICUCIRE I SOGNI | PROGETTO «DIPENDE DA COME MI ABBRACCI»

Al bando della **Fondazione Con i Bambini**, Anteo Impresa Sociale ha partecipato come partner di Spazio Aperto Servizi, soggetto proponente; il progetto è risultato fra i 18 selezionati su 217 pervenuti. Il titolo del progetto fa riferimento all'ultimo verso della "Filastrocca del bambino futuro" di Bruno Tognolini che richiama il diritto del bambino di "crescere in un ambiente familiare, in un'atmosfera di felicità, amore e comprensione" come prerequisito per il suo sviluppo futuro.

Il progetto, che si articolerà su un arco temporale di 36 mesi, si fonda su questo presupposto, mettendo in campo un'azione intersettoriale e interdisciplinare orientata alla **prevenzione del maltrattamento** nei primi mille giorni di vita del bambino.

Il territorio di riferimento è costituito dai Comuni di Milano, Varese e Monza.

Il partenariato è composto da 14 soggetti fra i quali enti locali, autorità sanitarie, soggetti del Terzo Settore e imprese private.

Ad Anteo farà capo l'équipe multidisciplinare di progetto attiva sul territorio di Monza; la cooperativa metterà quindi a disposizione per la realizzazione del progetto risorse professionali qualificate ed esperte.

GARE E BANDI DI FINANZIAMENTO

SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE 2020

I progetti sono stati redatti con l'obiettivo di inserire complessivamente 13 Volontari di età compresa fra i 18 e i 28 anni presso residenze per anziani e servizi per persone con patologie psichiatriche; il monte ore previsto per ciascun Volontario è pari a 1.145 ore annue e l'impegno si articolerà in 5 giorni alla settimana, in base a quanto verrà concordato con le équipe dei servizi accreditati sedi delle attività.

“**RiabilitAnimando**”, co-progettato con la Cooperativa Animazione Valdocco, si rivolge a giovani che intendono esprimere il loro contributo nell'ambito di servizi per persone anziane sia in condizioni di autosufficienza sia in condizioni di non autosufficienza. Obiettivi principali dei Volontari saranno: affiancare l'équipe multiprofessionale nella realizzazione delle attività animative e ricreative previste dai progetti individualizzati; incrementare la stimolazione degli anziani alle relazioni sociali; contribuire agli interventi volti al mantenimento delle autonomie personali e al contenimento del decadimento cognitivo degli anziani.

“**Modalità- ON!**”, frutto della co-progettazione con Cooperativa Sociale dell'Orso Blu, coinvolgerà giovani NEET, vale a dire ragazzi che al momento della presentazione della loro candidatura non sono impegnati in attività lavorative o di studio/formazione, nell'ambito i servizi a persone con disagio psichico o patologie psichiatriche. Obiettivi principali dei Volontari saranno: contribuire agli interventi riabilitativi offerti nelle strutture Anteo coinvolte, con particolare riferimento all'attivazione di relazioni sociali nell'ambito del gruppo di utenti e delle reti personali; incrementare le opportunità di accesso alle risorse del territorio; contribuire ai percorsi di ri-orientamento alla cura di sé intesa come attenzione per il proprio benessere psicofisico.

L'INSERIMENTO DEI VOLONTARI IN SERVIZIO PER ENTRAMBI I PROGETTI È PREVISTO PER L'ESTATE 2021.

SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE 2021



Progetti di benessere e serenità nelle Case di Riposo

SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE 2021



Percorsi di autonomia e inclusione sociale delle persone con disagio psichico



RELAZIONE SOCIALE

Un anno di pandemia

Fin dai primi giorni di emergenza, abbiamo mobilitato tutte le risorse a nostra disposizione, mettendo tutte le nostre RSA in lockdown preventivo già a febbraio.

Cristina, Infermiera RSA di Gaglianico (BI)

UN PIANO D'AZIONE A 360 GRADI

Fin dai primi giorni di emergenza, Anteo ha mobilitato tutte le risorse a sua disposizione. Le nostre Residenze per anziani sono state poste in *lockdown* preventivo già a febbraio, in anticipo sulle disposizioni ministeriali, allo scopo di tutelare la salute di tutti gli ospiti e del personale. Abbiamo istituito un'Unità di Crisi per coordinare al meglio il lavoro delle oltre 100 strutture che operano sul territorio italiano. Sono stati predisposti specifici progetti e sviluppate iniziative che hanno riguardato tutte le molteplici dimensioni del nostro lavoro quotidiano, coinvolgendo attivamente sia la sede centrale sia gli operatori dei servizi, a partire dai Direttori. Abbiamo chiamato tutto questo "Piano d'Azione Anteo per l'emergenza Coronavirus". Scopriamolo insieme.

IL PIANO D'AZIONE ANTEO PER L'EMERGENZA CORONAVIRUS HA RIGUARDATO TUTTE LE MOLTEPLICI DIMENSIONI DEL NOSTRO LAVORO, COINVOLGENDO ATTIVAMENTE SIA LA SEDE CENTRALE SIA GLI OPERATORI DEI SERVIZI.

1. UNITÀ DI CRISI EMERGENZA COVID-19

UN ORGANISMO ISTITUITO ALLA FINE DI FEBBRAIO

L'**Unità di Crisi Emergenza Covid-19 Anteo** è stata istituita all'interno di Anteo dalla fine del mese di febbraio, fin dai primi giorni in cui si è manifestata l'emergenza. Obiettivo di questo gruppo di lavoro era garantire la gestione coordinata e continuativa di ogni azione volta a tutelare la salute degli Ospiti e degli Operatori di tutte le nostre strutture.

CABINA DI REGIA

Si tratta di una sorta di "**cabina di regia**" dalla quale sono scaturite disposizioni rivolte sia alle funzioni di staff (Ufficio Acquisti, Ufficio Qualità, Ufficio Information Technology, Ufficio Risorse Umane, Ufficio Comunicazione) sia alle Strutture sul territorio. L'Unità di Crisi era composta dalla Direzione Anteo, dai Responsabili di Area, dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e dal Responsabile Organizzazione.

UN ORGANISMO ATTIVO 7 GIORNI SU 7

L'Unità di Crisi si avvaleva inoltre della consulenza del Prof. Massimiliano Panella della Facoltà di Medicina dell'Università del Piemonte Orientale e dei consulenti legali Anteo. Si riuniva ogni mattina per analizzare i dati recepiti dalle Strutture e per pianificare gli interventi della giornata; era operativa **7 giorni su 7**, con orari flessibili per tutti i membri.

FUNZIONI DELL'UNITÀ DI CRISI



COORDINAMENTO STRATEGICO

Identificazione di strategie coordinate da rendere operative presso tutti i Servizi del Gruppo.



COLLEGAMENTO CON LE STRUTTURE

Mantenimento di una connessione diretta continuativa con i Direttori delle Strutture, anche con strumenti digitali.



SUPPORTO OPERATIVO ALLE STRUTTURE

Raccolta delle esigenze delle Strutture (DPI, fabbisogno di personale) e coordinamento delle relative soluzioni.



RACCOLTA E ANALISI DATI DALLE STRUTTURE

Raccolta di dati dalle Strutture, per avere costantemente una fotografia aggiornata delle singole situazioni.



FORMAZIONE SPECIFICA

Diffusione rapida ed efficace delle disposizioni normative presso le strutture, anche attraverso strumenti quali la formazione a distanza con video tutorial e interventi di consulenti esperti.



RAPPORTO CON ENTI DI RIFERIMENTO

Collegamento periodico continuativo con Aziende Sanitarie, Comuni, Prefetture e altri enti e organismi, per fornire in tempi rapidi tutti i report e le informazioni via via richieste



RAPPORTO CON I MEDIA

Elaborazione di comunicati stampa e redazionali. Ideazione e promozione di campagne di reclutamento personale su stampa a diffusione locale e nazionale e social media



ELABORAZIONE MODULISTICA

Analisi e gestione criticità specifiche. Acquisizione delle disposizioni e normative a carattere nazionale e locale e loro traduzione in protocolli, procedure, modulistica ad hoc.



2. INFORMATIZZAZIONE E SMART WORKING

SMART WORKING

In ottemperanza alle disposizioni ministeriali e coerentemente con il complessivo approccio fortemente prudenziale che Anteo ha messo in atto fin dall'inizio dell'emergenza, abbiamo predisposto tutte le condizioni necessarie affinché le funzioni che possono essere efficacemente svolte in **smart working** fossero organizzate in tale modalità.

INTRANET

Per facilitare ulteriormente la circolazione e la condivisione delle informazioni, adeguando anche i tempi di risposta alla rapidità con cui si evolve lo scenario attuale, è stata creata **Anteonet**: una intranet aziendale che mette a disposizione del personale tutti i più importanti strumenti di lavoro digitali in un ambiente accessibile e *user-friendly*, offrendo nello stesso tempo uno spazio condiviso dove accedere velocemente a tutti i materiali necessari a gestire al meglio l'emergenza (documentazione, normative, video-tutorial, materiali didattici per la formazione specifica su Covid-19 e tanto altro).



3. INIZIATIVE PER I NOSTRI OPERATORI

DISPOSITIVI DI SICUREZZA

La sicurezza di tutti gli operatori dei servizi Anteo è di fondamentale importanza per il corretto svolgimento delle mansioni di cura e assistenza a ospiti e utenti. Per questo, fin dai primi giorni dell'emergenza Coronavirus, Anteo si è adoperata per fornire a tutte le sue strutture i **dispositivi di sicurezza personale** (disinfettanti, mascherine, guanti, sovrascarpe) indispensabili per una corretta gestione delle attività socio-sanitarie.

FORMAZIONE STRAORDINARIA COVID-19

Abbiamo inoltre attivato **percorsi formativi straordinari** su temi specifici (strategie di assistenza, misure di contenimento delle infezioni, indicazioni di sorveglianza epidemiologica, individuazione e gestione dei casi sospetti e positivi, utilizzo dei DPI), svolti attraverso video tutorial e canali intranet aziendali, anche con il contributo di specialisti e consulenti esterni.

UNA LINEA TELEFONICA DI AIUTO DEDICATA AGLI OPERATORI

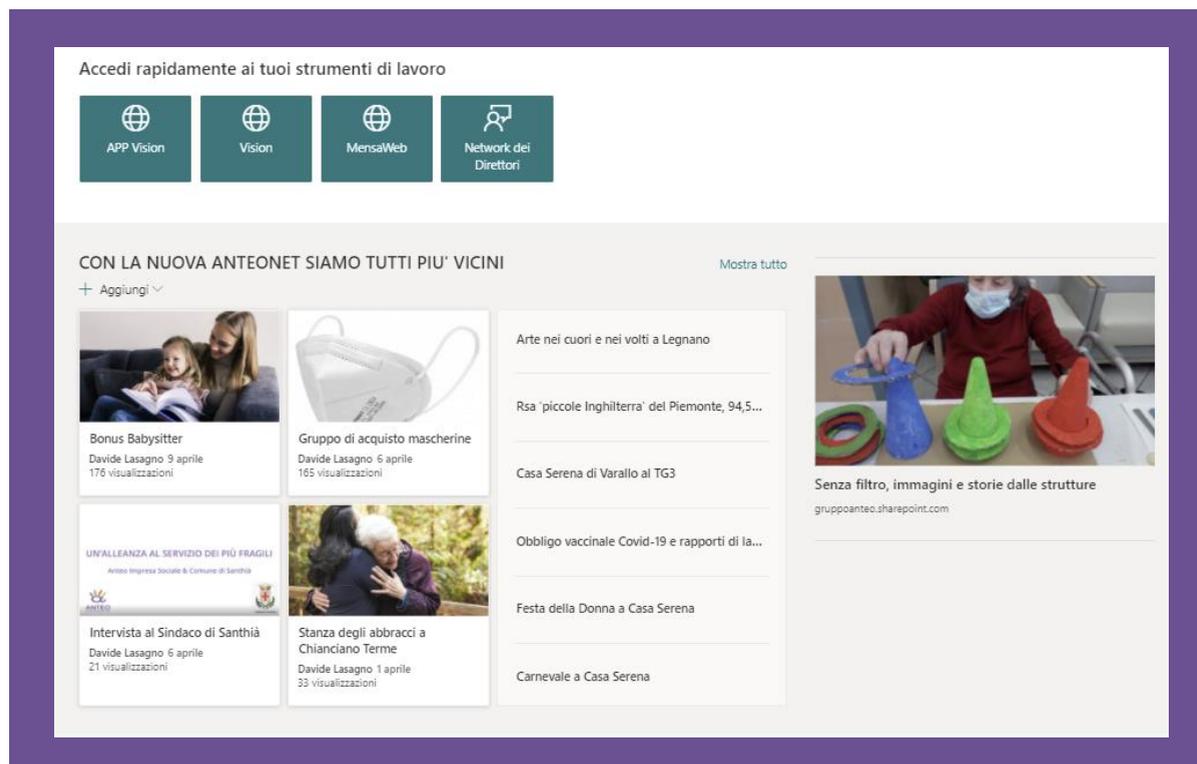
Consapevoli dello sforzo straordinario che tutti i nostri operatori sono chiamati a fare in questa emergenza, abbiamo poi avviato il progetto **#inascolto**, una linea telefonica interna di supporto psicologico ed emotivo, anonima e riservata, pensata e gestita a titolo volontario e gratuito da personale Anteo per il personale Anteo.



#inascolto

Una linea telefonica di ascolto dedicata a tutti gli operatori Anteo di tutti i Servizi. Anonima e riservata.

Nel pieno della pandemia, Anteo ha sentito l'esigenza di porsi in ascolto di tutte le persone che si stavano prodigando, ogni giorno, al servizio di ospiti e utenti: è nato così un servizio interno alla cooperativa, che ha voluto in questo modo manifestare concretamente la sua vicinanza a tutti i suoi operatori.





4. INIZIATIVE PER I NOSTRI OSPITI

APPLICAZIONE PUNTUALE DI TUTTE LE DISPOSIZIONI DI LEGGE

Fin dall'inizio dell'emergenza Coronavirus, Anteo si è prodigata per mantenere inalterati gli standard di cura e assistenza agli ospiti delle sue strutture, adottando scrupolosamente tutte le disposizioni ministeriali e regionali in materia di sicurezza e prevenzione.

TABLET E SMARTPHONE PER SENTIRSI MENO SOLI

A questo impegno abbiamo da subito affiancato iniziative volte perlopiù a contrastare i possibili effetti negativi dell'isolamento forzato: abbiamo fornito tablet e smartphone alle nostre residenze per anziani e alle comunità, in modo da agevolare al massimo i contatti tra le persone ospitate e i loro familiari.

PROGETTI RICREATIVI E RIABILITATIVI

Con il contributo decisivo dei nostri operatori, sono nati progetti a carattere ricreativo come **#carononnotiscrivo** e **#iorestosorridente**, che hanno l'obiettivo di contrastare il senso di abbandono e di diffondere un clima di fiducia e ottimismo nelle strutture; e progetti a valenza più spiccatamente riabilitativa, come **connessionidicura**: una rete di "gemellaggi" attraverso il mondo Anteo in tutta Italia, per sostenere chi è in difficoltà e alimentare i percorsi riabilitativi dei nostri Ospiti e Utenti, costruendo alleanze, occasioni di compagnia, scambi di esperienze.

#CONNESSIONIDICURA
PER NUOVE FORME DI PROSSIMITA'

Mettiamo in comune le energie che circolano nei nostri Servizi, una rete di "gemellaggi" attraverserà il mondo Anteo in tutta Italia, consentendo di sostenere chi è in difficoltà e di alimentare i percorsi riabilitativi dei nostri Ospiti e Utenti, costruendo alleanze, occasioni di compagnia, scambi di esperienze.

...lettere
videochiamate
biglietti per compleanno
disegni
piccoli doni
poesie...

connessioni.cura@gruppoanteo.it



Signora Enrica, Ospite RSA Cantavenna di Gabiano (AL)

LA SICUREZZA AL PRIMO POSTO

L'emergenza sanitaria si esprime immediatamente nella necessità di fornire a tutti i servizi strumenti indispensabili per fronteggiarla, per **proteggere** gli Ospiti, gli Utenti e gli Operatori. Il tempo incalza e la ricerca di fornitori adeguati impegna l'Ufficio Acquisti **7 giorni su 7**, 24 ore al giorno. Sono stati mesi di fatica e lotta, fra dogane in tilt e produttori sovraccaricati da ordini di portata inattesa.

Già a febbraio, contattiamo una trentina di aziende che producono mascherine, ma il nostro acquisto, insieme a numerosi altri, viene bloccato in **dogana** e requisito dalla Protezione Civile per ragioni di pubblica utilità. I problemi di sdoganamento si riproporranno fino a ottobre, ma Anteo riuscirà sempre a recuperare le merci acquistate.

A fine febbraio, ci rivolgiamo a fornitori tedeschi per **mascherine** e gel igienizzante per le mani.

Marzo è il mese più critico: il mercato fatica a rispondere alla richiesta non solo di mascherine ma anche di **termometri** frontali e **camici**. L'Ufficio Acquisti contatta produttori, rivenditori, intermediari, e riesce a coprire le necessità delle Strutture.

Aprile è il mese della crisi dei **guanti**: contattiamo 300 produttori e intermediari in tutta Europa. Un fornitore francese risolve le nostre esigenze. A maggio individueremo un produttore per l'acquisto diretto di **gel igienizzante** per le mani e a settembre una società spagnola diventerà il nostro riferimento per camici e mascherine.

Un'esperienza che, anche superato il picco emergenziale vero e proprio, ha richiesto una rinnovata flessibilità organizzativa e generato nuove logiche di approvvigionamento e gestione dei magazzini e delle scorte.

383.013 € INVESTITI NELLA SICUREZZA DEI NOSTRI OSPITI E DEI NOSTRI OPERATORI NEL 2020



Operatori RSA di Castelnuovo Scivvia (AL)



342.795 €
DISPOSITIVI DI
PROTEZIONE



15.512 €
DISINFETTANTI E
DETERGENTI



9.927 €
DISPOSITIVI
DIAGNOSTICI



14.779 €
TABLET E
SMARTPHONE



RELAZIONE SOCIALE ***Ricerca e innovazione***

Investiamo in progetti di ricerca in grado di migliorare la qualità della vita degli Ospiti e degli Utenti dei nostri servizi.

PASSIONE PER LA RICERCA E L'INNOVAZIONE

INVESTIAMO IN TALENTI E PROGETTI DI RICERCA CHE MIGLIORANO LA VITA DEI NOSTRI OSPITI.

Anteo Impresa Sociale da sempre investe in progetti di ricerca volti a individuare processi o strumenti in grado di **migliorare la qualità della vita** degli Ospiti e degli Utenti dei servizi che gestisce. Questa "vocazione" si esprime nella ricerca di partner di eccellenza e nello sviluppo di percorsi prevalentemente pluriennali che attingono sia alle migliori risorse interne al gruppo sia a talenti che appartengono a realtà di riferimento accreditate e autorevoli sul territorio.

Con particolare riferimento all'**Area Anziani**, il ripensamento dei modelli organizzativi per le cure e l'assistenza residenziali rappresenta una necessità urgente alla luce sia dell'andamento dei dati demografici sia dell'emergenza sanitaria da Covid 19 del 2020, che ha portato l'attenzione dell'opinione pubblica proprio verso il mondo delle **RSA**: da questa riflessione ineludibile trae origine la focalizzazione che proponiamo in questo contesto.

Di seguito presentiamo sinteticamente alcune esperienze di rilievo condotte in collaborazione con il **Dipartimento di Medicina Traslazionale** dell'Università degli Studi del

Piemonte Orientale, in particolare con il Prof. **Massimiliano Panella**, direttore della Scuola di Specializzazione in Igiene e Medicina Preventiva, direttore del Master in Life Style Medicine e direttore del Master in Management per le funzioni di coordinamento delle organizzazioni sanitarie: i primi quattro progetti ("**Smart Star**", "**Longevity Check up**", "**Food in Long Term Care**" e "**Benessere Impresa**"), sono giunti a una fase di maturazione che consente di valutare concretamente il conseguimento di obiettivi di notevole interesse; altri due ("**Etnografie dell'abitare**" e "**Modelli matematici per la trasmissione del virus influenzale in RSA**") si trovano in uno stadio nascente e ne daremo quindi conto in contesti futuri.

Infine, presentiamo un progetto interno al Gruppo Anteo, denominato "**#CONNESSIONIDICURA**", originato dalla situazione di emergenza sanitaria, avviato presso alcune Strutture e in fase di definizione per un più ampio coinvolgimento delle sedi di servizi per anziani e per persone con patologie psichiatriche.

PROGETTI DI RICERCA IN CORSO DI REALIZZAZIONE



Smart Star

Per promuovere una cultura della qualità e della sicurezza in RSA



Modelli matematici

Per studiare la trasmissione del virus influenzale in RSA



Food In L-Term Care

Alimentazione più sicura e appetibile per le persone anziane affette da disfagia



Longevity Check-up

Per migliorare la gestione dell'anziano istituzionalizzato in RSA



Benessere impresa

Un modello innovativo di welfare aziendale basato sulla prevenzione



Etnografie dell'abitare

Rigenerare gli spazi per migliorare la qualità della vita nelle RSA

SMART STAR

Per promuovere una cultura della qualità e della sicurezza in RSA



PARTNER: Anteo Impresa Sociale, Scuola di Specializzazione del Dipartimento di Medicina Traslazionale dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale.

RESPONSABILE DI PROGETTO: Prof. Massimiliano Panella.

L'obiettivo del progetto è quello di creare un sistema di rating per le residenze per anziani a livello nazionale, in grado di rispondere alle esigenze di valutazione della qualità del servizio per gli utenti e gli stakeholders (es.: Aziende Sanitarie, Amministrazioni Locali, Fondazioni, ecc.).

Gli output finali del progetto sono: la realizzazione di un **sistema di rating** da 1 a 5 stelle di merito in grado di diventare uno strumento di governance e trasparenza del sistema delle strutture residenziali per anziani, da rendere pubblico, e l'elaborazione di un **sistema di reporting** in grado di identificare le aree di criticità e di guidare le azioni di miglioramento, da destinarsi alle équipe delle residenze.

Attraverso il progetto, Anteo Impresa Sociale ha inteso sia **classificare** le RSA con criteri intuitivi e pratici, comprensibili anche dai non addetti ai lavori, sia stimolare la risoluzione dei problemi, la competizione interna ed esterna al Gruppo e **premiare** le *best practice* locali, con l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità.

Il progetto rappresenta una **sperimentazione del tutto originale** sia per l'individuazione e l'utilizzo simultaneo dei modelli internazionali di riferimento, sia per l'approccio assunto rispetto ad essi, sia per l'ampiezza, nelle diverse fasi, del numero e delle tipologie di strutture in cui è stato sperimentato il modello. Si è trattato di un'esperienza di raccolta e analisi dati che ha coinvolto RSA accreditate in due territori in cui vengono applicate disposizioni e normative differenti (Regione Piemonte e Regione Lombardia).

SISTEMA DI RATING IN GRADO DI DIVENTARE UNO STRUMENTO DI GOVERNANCE E DI TRASPARENZA DEL MONDO DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI.

PRINCIPALI OUTCOME ATTESI DEL PROGETTO

PER IL CITTADINO / UTENTE DEL SERVIZIO

Grazie al sistema di rating attribuito alle RSA disponibili sul territorio, una scelta più consapevole del contesto residenziale, basata sulla reale capacità della struttura di produrre prestazioni cliniche e assistenziali di qualità.

PER IL CONTROLLORE ISTITUZIONALE

Il rating attribuito alle singole strutture e la relativa analisi consentono di orientare verifiche e interventi secondo priorità e aree tematiche.

PER IL SOGGETTO GESTORE

Il progetto consente di leggere ciascuna struttura come un insieme di processi misurabili e migliorabili, in grado di generare valore di salute e di mercato; sul piano del sistema delle strutture gestite, inoltre, permette la costruzione e la diffusione di buone prassi, in funzione dell'incremento della qualità di ciascun "nodo" del network dei servizi offerti all'utenza.

PER IL DIRETTORE E LA SUA ÉQUIPE

Il progetto offre indicazioni specifiche per interventi di ottimizzazione organizzativa e operativa, a vantaggio del benessere sia degli Ospiti sia degli Operatori nella loro quotidianità.

FOOD IN LONG TERM CARE

Alimentazione più sicura e appetibile per anziani affetti da disfagia



PARTNER: Anteo Impresa Sociale, Dipartimento di Medicina Traslazionale Università degli Studi del Piemonte Orientale.

PRINCIPAL INVESTIGATOR: dott.ssa Annalisa Opizzi.

RESPONSABILE DI PROGETTO: Prof. Massimiliano Panella.

Il progetto ha inteso strutturare e testare ipotesi operative volte a garantire modalità di **alimentazione** più sicure e soprattutto **inclusive e gradevoli** per i soggetti affetti da **disfagia**, i quali spesso perdono non solo l'appetito, ma anche il piacere del cibo, con conseguente calo ponderale e **malnutrizione**, proponendo un modello di assistenza dietetica inserito funzionalmente nel sistema di continuità di cura, condiviso con tutti gli operatori coinvolti nel processo assistenziale, in grado di fornire un servizio di qualità con buoni risultati, ridurre i rischi per il paziente, prevenire gli errori e gestire il processo secondo modalità e costi sostenibili per le organizzazioni.

La proposta di un **menù con piatti per Ospiti con disfagia**, pensati ad hoc sia nelle consistenze sia nella presentazione del cibo, nasce proprio per cercare di rispettare e restituire la complessità emotiva e psicologica che il momento del pasto deve avere per ogni persona. È stato, quindi, elaborato un **ricettario** con proposte a consistenza modificata che rispecchiano le esigenze nutrizionali, di sicurezza del cibo e che pongono in risalto, con le loro caratteristiche organolettiche (consistenza, colore, ecc.) e sensoriali (modalità di presentazione), il **valore psicologico** che il cibo racchiude per la persona. Per rendere la ricerca di proposte più completa possibile, è stata scelta una struttura in cui proporre, come proposta alternativa, piatti pronti e confezionati a consistenza modificata per disfagici da confrontare in termini di gradimento e caratteristiche del prodotto con le ricette preparate e proposte direttamente dalla cucina interna.

GARANTIRE MODALITÀ DI ALIMENTAZIONE PIÙ SICURE, INCLUSIVE E STIMOLANTI PER GLI ANZIANI AFFETTI DA DISFAGIA, I QUALI SPESSO PERDONO NON SOLO L'APPETITO, MA ANCHE IL PIACERE STESSO DEL CIBO.

PRINCIPALI OUTCOME ATTESI DEL PROGETTO

MIGLIORARE LA GESTIONE DELLA DISFAGIA

Definire una pratica assistenziale rispondente a criteri di appropriatezza, efficacia e sicurezza del paziente, migliorando la gestione della disfagia al fine di evitare le complicanze secondarie.

RENDERE IL PASTO UN MOMENTO PIACEVOLE PER L'ANZIANO

Ponendo una particolare attenzione alla consistenza dei pasti, ma anche al gusto, ai colori e all'impiattamento delle ricette per stimolare l'appetito e consentendo anche un appropriato utilizzo delle risorse economiche

MOTIVARE E FORMARE IL PERSONALE

La focalizzazione sugli aspetti estetici dell'impiattamento e della presentazione della portata ha generato anche interesse e motivazione presso il personale, che è stato appositamente formato, stimolando rinnovate percezioni circa il valore del proprio lavoro in un contesto di ristorazione in cui occuparsi del cibo è, ancora più che altrove, una forma di cura

CREARE UN MENÙ PER DISFAGICI

Proporre un menù con piatti per Ospiti con disfagia, pensati ad hoc sia nelle consistenze sia nella presentazione del cibo, per cercare di rispettare e restituire la complessità emotiva e psicologica che il momento del pasto deve avere per ogni persona.

LONGEVITY CHECK-UP

Per migliorare la vita dell'anziano istituzionalizzato in RSA



PARTNER: Anteo Impresa Sociale, Dottorato di Ricerca in Food, Health and Longevity dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale.

PRINCIPAL INVESTIGATOR: dott. Diego Concina.

RESPONSABILE DI PROGETTO: Prof. Massimiliano Panella.

L'obiettivo generale del progetto è consistito nella valutazione dell'efficacia dell'intervento **lifestyle preventivo** nella popolazione anziana residente nelle RSA del Gruppo Anteo, attraverso un panel di parametri laboratoristici correlati alla **longevità**, promuovendo una gestione operativa delle RSA come luogo di prevenzione delle patologie dell'**età geriatrica**.

Rispetto ad altri studi che condividono analoghe finalità, la nostra azione si è caratterizzata per i seguenti aspetti peculiari: (i) il ruolo del partner di progetto. Il coinvolgimento del **Dipartimento di Medicina Traslazionale dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale** e l'applicazione della prospettiva della Lifestyle Medicine ha consentito la selezione di chiavi di lettura innovative e l'utilizzo di un approccio peculiare alla longevità e all'invecchiamento di successo nel contesto delle RSA; (II) il progetto è stato orientato fin dalla sua ideazione ad una ricaduta positiva concreta sul processo di presa in carico e cura dell'Ospite, con l'obiettivo di modellizzare tale processo e quindi di rendere replicabile uno standard basato su **evidenze cliniche**.

Per la realizzazione del progetto, è stato avviato un programma di ricerca tra il **Dottorato di Ricerca in Food, Health and Longevity** dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale e Anteo Impresa Sociale, che ha permesso il finanziamento di una borsa di studio per un Dottorato di Ricerca, vinto dal dott. Diego Concina.

VALUTARE L'UTILITÀ DEL PROTOCOLLO DIAGNOSTICO DEFINITO PER BREVITÀ LONGEVITY CHECK UP E MIGLIORARE, IN SENSO EVIDENCE-BASED, LA CURA DELL'ANZIANO ISTITUZIONALIZZATO IN CASA DI RIPOSO / RSA.

PRINCIPALI OUTCOME ATTESI DEL PROGETTO

LONGEVITY CHECK-UP

Definizione del "Longevity Check-up" in grado di identificare gli Ospiti a rischio di fratture ossee, eventi cardiovascolari, condizioni e patologie psichiatriche, malnutrizione e disidratazione.

PIANO DI PREVENZIONE

Definizione di un piano preventivo applicabile alla popolazione istituzionalizzata nelle RSA basato su interventi *lifestyle evidence based*.

VALUTAZIONE DEI MARKER

Valutazione dei marker di stress ossidativo e degli antiossidanti nel plasma nella popolazione istituzionalizzata ed i loro effetti sulla vitalità cellulare, sul rilascio di ROS, sul contenuto di antiossidanti, sui marker della senescenza, sulle funzioni mitocondriali dell'endotelio vascolare.

INDICATORI DI LONGEVITÀ

Studio della possibile correlazione fra i parametri clinici indicati ai punti precedenti per definire gli indicatori di longevità.

BENESSERE IMPRESA

Un progetto innovativo di welfare aziendale



PARTNER: Anteo Impresa Sociale, Master di Lifestyle Medicine dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale.

RESPONSABILE DI PROGETTO: Prof. Massimiliano Panella.

Il **welfare aziendale** è generalmente inteso come l'insieme di benefit e servizi, forniti dall'azienda ai propri dipendenti al fine di migliorarne la vita privata e lavorativa, che vanno dal sostegno al reddito familiare, allo studio e alla genitorialità, alla **tutela della salute**, fino a proposte per il tempo libero e agevolazioni di carattere commerciale.

Le **evidenze scientifiche** supportano il concetto secondo il quale le quotidiane abitudini di vita esercitano un profondo impatto a breve e lungo termine sia sulla salute che sulla qualità di vita. Le evidenze scientifiche inoltre dimostrano che l'attività fisica svolta in modo regolare, il mantenimento di un peso salutare, non fumare in associazione al seguire una corretta alimentazione hanno un impatto fortemente positivo sulla salute. L'integrazione delle pratiche di prevenzione basate sugli stili di vita nell'attuale pratica medica con l'obiettivo di ridurre i fattori di rischio per le patologie croniche o la loro aggiunta alla terapia, se la patologia è già presente, viene definita **Lifestyle Medicine**.

Alla luce di tali considerazioni, nell'arco di 4 anni di attività di progetto, sono state strutturate **6 campagne di prevenzione** e/o rilevazione dei rischi. Ogni intervento ha previsto un percorso volto a identificare per ogni socio lavoratore l'eventuale presenza di **fattori di rischio** e, in caso di effettiva rilevazione di tali elementi, l'opportunità di seguire un **iter di diagnosi e cura specialistica**. Particolare attenzione è stata prestata al rispetto della privacy, così come normato per i dati personali, sensibili e sanitari.

SPERIMENTARE UN MODELLO DI MEDICINA PREVENTIVA NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA DI SANITÀ INTEGRATIVA DI ANTEO IMPRESA SOCIALE ONLUS.

CAMPAGNE DI PREVENZIONE EFFETTUATE

CAMPAGNA OSTEOPOROSI

La Campagna Osteoporosi 2018 ha coinvolto 637 dipendenti di Anteo Impresa Sociale, 427 dei quali sono risultati soggetti a rischio. Di questi 427, 298 hanno eseguito il test BINDEX e 59 sono risultati patologici.

CAMPAGNA DERMATOLOGIA «SALVIAMOCI LA PELLE»

La campagna salute della pelle ANTEO ha coinvolto 1005 dipendenti che sono stati invitati a compilare il questionario di misurazione dei fattori di rischio. Di questi 496 (49% del totale dei dipendenti) hanno compilato il questionario. 225 dipendenti (45% dei compilanti) sono risultati a rischio ed invitati a visita specialistica, che è stata eseguita su 158 soggetti (70% dei soggetti a rischio). Dopo visita medica, 15 persone sono state inviate a biopsia con esame istologico del nevo (10%), 14 sono state inserite in follow up dermatologico a 6 mesi (9%) e 101 in follow up a 12 mesi (64%).

CAMPAGNA SULLO STRESS

Delle 59 persone che hanno compilato il questionario, 10 sono risultate positive per sintomi gravi di stress cronico e invitate a successivo approfondimento diagnostico a seguito del quale 7 sono stati invitati alla partecipazione ad un gruppo di sostegno guidato dallo psicologo. Per i restanti soggetti è stato predisposto un percorso individualizzato contenente il programma "tecniche di rilassamento" e il programma "resilienza allo stress".

ETNOGRAFIE DELL'ABITARE

Rigenerare gli spazi per migliorare la qualità della vita in RSA



PARTNER: Anteo Impresa Sociale, Dipartimento di Medicina Traslationale Università degli Studi del Piemonte Orientale.

RESPONSABILE DI PROGETTO: Prof. Massimiliano Panella.

Il progetto intende innescare pratiche trasformative e rigenerative degli **spazi di cura** e di valutarne l'impatto in termini di qualità dell'assistenza e di ricadute positive sulla salute dell'Ospite (**aging di successo**).

La domanda da cui parte la ricerca è la seguente: quale impatto ha l'ambiente sociale, organizzativo e fisico delle strutture extraospedaliere per lungodegenze sul benessere degli Ospiti?

Scopo di questa ricerca è la creazione di proposte progettuali oculate che aderiscano all'esperienza, ai valori e agli habitus dei destinatari di questi interventi. L'adozione del punto di vista dei degenti nella percezione e **nell'uso dello spazio** è sempre più importante per sviluppare soluzioni sostenibili e promuovere politiche di **benessere biopsicosociale**.

Il caso studio su cui si concentrerà la ricerca antropologica ed etnografica *site specific* è quello di un servizio di assistenza socio-sanitaria residenziale rivolto a **persone anziane** in prevalenza non autosufficienti: l'Istituto Belletti Bona di Biella.

La metodologia di ricerca che verrà utilizzata prevede un **periodo prolungato ed immersivo sul campo**: tra i suoi presupposti epistemologici è l'assunto che solo la condivisione della quotidianità degli attori sociali, delle loro narrazioni e rappresentazioni, insieme all'adozione di una **prospettiva emica** (dall'interno), possano consentire l'ingresso nel reale processo di costruzione della conoscenza e innescare **processi trasformativi**. La tecnica di raccolta dei dati sarà **l'osservazione partecipante scoperta**.

L'ATTIVITÀ DI RICERCA AVRÀ COME OGGETTO LO STUDIO DEI LUOGHI DI CURA E ASSISTENZA AL FINE DI INNESCARE PRATICHE TRASFORMATIVE E RIGENERATIVE DEGLI SPAZI E DEGLI AMBIENTI DI VITA QUOTIDIANA IN RSA.

l'Istituto Belletti Bona di Biella, sede del progetto Etnografie dell'abitare



CONNESSIONI DI CURA

Un sistema di relazioni innovativo e stimolante contro il senso di isolamento

L'emergenza da Covid-19 ha richiesto una trasformazione nella gestione delle relazioni e del tempo degli **Ospiti delle RSA**: gli anziani che vivono nelle residenze gestite da Anteo Impresa Sociale, infatti, sono stati protetti con grande attenzione, guadagnando in sicurezza ma essendo costretti, al contempo, a confrontarsi con nuovi ostacoli al loro benessere, quali **senso di isolamento**, noia, senso di vuoto, assenza di stimoli, tensione.

Dalla diretta esperienza di questa sofferenza è nata l'idea di dotare le Strutture di **risorse digitali** e di utilizzarle in due modi: in primo luogo, organizzando videochiamate per consentire agli anziani di vedere i loro cari e mantenere aperto il dialogo, rassicurando al contempo sulle proprie condizioni; in secondo luogo, creando un **circuito virtuoso fra le energie** che circolano nel mondo dei servizi Anteo, coinvolgendo le strutture per disabili, pazienti psichiatrici e persone con dipendenze patologiche.

Se molti anziani hanno sofferto e soffrono per la situazione straordinaria generata dall'emergenza Covid-19, d'altro canto, molti utenti degli altri servizi, in particolari quelli per persone con patologie psichiatriche hanno mostrato di avere energie e risorse preziose, traducibili in **relazioni di compagnia**, in presenza attiva, "relazione di cura" in supporto a chi è più in affanno, ricavandone a loro volta esperienze di notevole valore riabilitativo.

L'idea portante del progetto consiste nella **costruzione di una rete di "gemellaggi" fra strutture di diversa area**, fra singoli Ospiti e Utenti e/o fra gruppi, per costruire una **connessione** che si alimenta di videochiamate, lettere, telefonate, poesie, disegni, biglietti per compleanno o onomastico, canzoni, piccoli doni (per esempio, oggetti prodotti nei laboratori attivi in tanti servizi), ecc.

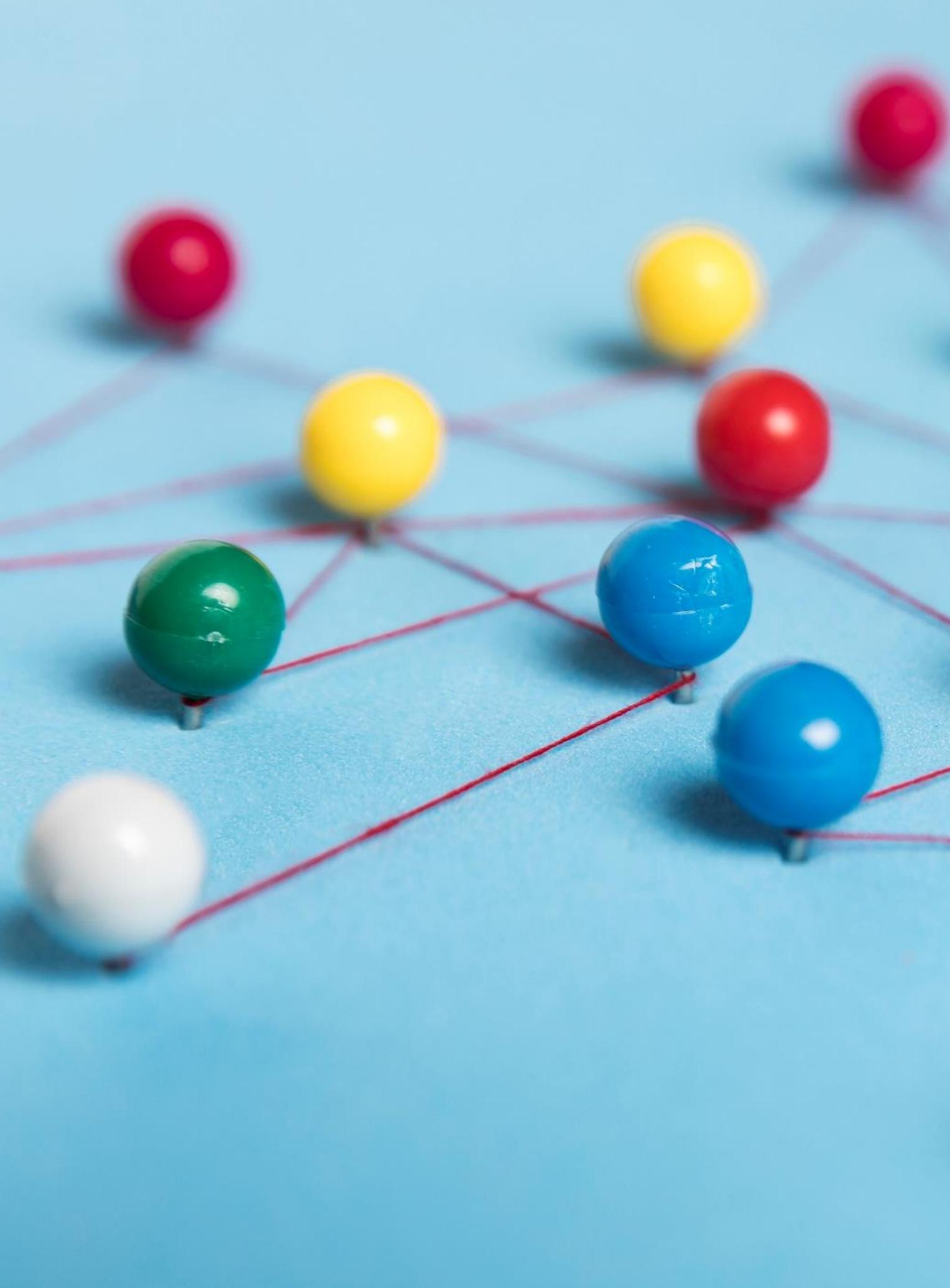
La circolazione di idee, energie, emozioni è in grado di generare **nuove forme di vicinanza**, di dialoghi e conoscenza reciproca. E soprattutto ogni Ospite e ogni Utente, dando e ricevendo, alimenta la propria autostima si sente sempre più unico, "utile" e importante, attraversando gli ostacoli presenti e pensando un futuro diverso, contenendo il rischio di depressione.

L'IDEA PORTANTE DEL PROGETTO CONSISTE NELLA COSTRUZIONE DI UNA RETE DI "GEMELLAGGI" FRA STRUTTURE DI DIVERSA AREA, FRA SINGOLI OSPITI E UTENTI E/O FRA GRUPPI, PER ALIMENTARE UNA CONNESSIONE IN GRADO DI GENERARE NUOVE FORME DI VICINANZA.

Per rendere misurabili i risultati del progetto e connotarlo come vera e propria ricerca, vengono utilizzati **strumenti di valutazione** (scale) di aspetti e dimensioni del benessere psicofisico degli Ospiti/Utenti partecipanti, somministrati a periodicità definita.

La documentazione di tutte le fasi di svolgimento del progetto avviene attraverso l'utilizzo di modulistica inclusa nel Sistema Qualità di Anteo, vale a dire il "Programma attività" (in sede di progettazione, programmazione e organizzazione) e il "Diario attività" (in sede di consuntivo periodico).





RELAZIONE SOCIALE

Anteo Social Lab

Nel corso degli anni, Anteo ha espresso la sua energia e le sue competenze generando un sistema di imprese articolato in diversi settori di servizi e produttivi. Oggi quel sistema, che chiamiamo Anteo Social Lab, dà lavoro a circa 2.400 persone e genera ricavi per quasi 100 milioni di euro.

IL GRUPPO: ANTEO SOCIAL LAB

Nel corso degli anni, Anteo ha espresso la sua energia e le sue competenze generando un sistema di imprese articolato in diversi settori di servizi e produttivi. Il filo conduttore di questa esperienza ha sempre coinciso con la volontà di offrire opportunità e supporto alle persone fragili con potenzialità, competenze e desiderio di costruire per sé e per la propria comunità di appartenenza. Ripercorriamo assieme due esperienze di successo attraverso le testimonianze dei protagonisti.



COOPERATIVA BI-GOOD

Barbara Ghiotti

Consigliere di Amministrazione



Per Bi-Good far parte del Social Lab Anteo significa dare corpo ai valori di integrazione sociale e sostenibilità ambientale che da sempre stanno a cuore a tutta Anteo.

Bi-Good offre a persone con svantaggio di vario tipo la possibilità di vivere esperienze lavorative professionalizzanti nel settore ortofrutticolo e promuove una cultura del benessere basata sull'armonia con la natura.

Il contesto di un grande Gruppo che opera nel sociale consente di farlo con garanzie di continuità e nell'ambito di progetti di ampio respiro, in particolare seguendo i percorsi dei lavoratori in maniera globale.



ANTEO SOCIAL LAB COMPRENDE 22 IMPRESE ATTIVE IN DIVERSI SETTORI PRODUTTIVI, PER UN TOTALE DI 2.390 LAVORATORI E 96,86 MILIONI DI EURO DI RICAVI.

Impresa	Ricavi in migliaia di €	Dipendenti al 31-12-20
Anteo	61.062 €	1.525
Orso Blu	16.851 €	668
Torino Sociale Cooperativa	3.947 €	0
Facility Coop	3.965 €	17
Consorzio Orizzonti	2.048 €	9
Oltre il Blu	841 €	43
Sistema Imprese	787 €	0
Gran Menù	659 €	17
Bucaneve	475 €	36
Promancoop	468 €	0
Partner Immobiliare	401 €	0
Mosaico	222 €	5
Abitare	198 €	0
Bi-Good	139 €	4
Ponderano	87 €	1
Femi	64 €	0
GSS Gestione Servizi Sanitari	39 €	0
Volare a	30 €	2
Immobiliare Giulia	23 €	0
IST	8 €	0
Casa Scapoli	3.585 €	55
Cleta Medica	968 €	8

22
IMPRESSE

2.390
DIPENDENTI

96,86 ML
FATTURATO

IL GRUPPO: ANTEO SOCIAL LAB

IL CENTRO COTTURA GRAN MENÙ, ALLESTITO PRESSO L'ISTITUTO BELLETTI BONA A BIELLA, NEL 2020 HA PRODOTTO UNA MEDIA DI 15 MILA PASTI AL MESE.



COOPERATIVA GRAN MENÙ

Andrea Candellieri
Presidente Gran Menù

“

Per Gran Menù far parte del Social Lab Anteo significa avere una serie di vantaggi gestionali. Il nostro “cuore operativo”, il Centro Cottura allestito presso l'Istituto Belletti Bona di Biella, che nel 2020 ha prodotto una media di circa 15.000 pasti al mese, è frutto di un importante investimento di ristrutturazione e adeguamento effettuato da Anteo, proprietario della Struttura. Anteo, inoltre, rappresenta il principale cliente di Gran Menù: con i suoi servizi per persone anziane, disabili e con patologie psichiatriche, rappresenta circa il 75% del nostro fatturato e ci permette anche di sviluppare progetti di elevata specializzazione, come quello di pasti per chi ha problemi di disfagia.

Il coinvolgimento di persone in condizioni di svantaggio in esperienze lavorative gratificanti e con concrete prospettive future, inoltre, è potenziata dalla rete di collaborazioni interne che ci connette ai Servizi e ai soggetti del Gruppo, dallo Sportello Lavoro Anteo alla Cooperativa Sociale dell'Orso Blu.

Grazie alla solidità che il Gruppo ci offre, nell'agosto 2020 abbiamo potuto investire in un nuovo centro cottura, rivolto anche a clientela privata, in particolare come mensa per la pausa pranzo di dipendenti di aziende della zona.

”

IL GRUPPO: PARTNER DI ECCELLENZA PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

LA PARTNERSHIP CON L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE DI SANTHIÀ PROSEGUE CON SUCCESSO DA 10 ANNI E HA PORTATO ALLA REALIZZAZIONE DI UNA GRANDE PIATTAFORMA SOCIAL INTEGRATA, CHE CONIUGA QUALITÀ DEI SERVIZI ED EFFICIENZA ECONOMICA.

La nostra Impresa Sociale non si è mai rapportata alla Committenza ponendosi come semplice esecutrice di capitolati di appalto: mettendo in campo professionalità ed esperienza, ha costruito relazioni di fiducia ed esperienze di riuscita sussidiarietà e ha espresso una crescente capacità di affiancare i soggetti pubblici con proattività, realizzando in maniera sinergica risposte condivise per le esigenze delle comunità in cui opera.



Angelo Cappuccio

Sindaco della Città di Santhià (VC) dal 2011

PARTNERSHIP CON IL COMUNE DI SANTHIÀ

“

IL PRIMO CONTATTO CON ANTEO

Il primo contatto è stato occasionato dal bando pubblico di gara che il nostro Comune ha pubblicato, circa dieci anni fa, per affidare la gestione della Residenza Sanitaria per Anziani, l'Asilo Nido e la farmacia comunale. Anteo si è aggiudicata la gara e si è così avviata una collaborazione sempre improntata al dialogo e alla collaborazione: esattamente quello che deve avvenire fra pubblico e privato sociale per gestire al meglio i servizi che portiamo alla cittadinanza.

IL VALORE AGGIUNTO GENERATO DALLA COLLABORAZIONE CON ANTEO

Abbiamo sempre lavorato insieme in nome della condivisione, aggiornandoci reciprocamente per gestire bene le varie attività, per metterci al lavoro su ciò che poteva essere migliorato, per trovare le strategie migliori di fronte alle difficoltà.

Il nostro Comune, diversamente da quanto avvenuto in altri contesti, ha fatto una scelta ben precisa: investire nella casa di riposo per prenderci cura dei nostri anziani, per far sì che i familiari li potessero tenere vicini, mantenendo e coltivando agevolmente legami affettivi essenziali per tutti.

Due occasioni, in particolare, ci hanno consentito di apprezzare la qualità della partnership con Anteo: i lavori di ristrutturazione e adeguamento della RSA alle normative di settore e la gestione della pandemia da Covid-19. Nel primo caso, gli interventi sono stati effettuati garantendo la continuità del servizio, grazie alla preziosa flessibilità degli Operatori; questi ultimi ci hanno anche supportato nella comunicazione con i familiari, ai quali abbiamo spiegato che, a fronte di piccoli disagi temporanei, avremmo offerto sensibili miglioramenti sul piano del comfort e della sicurezza. Nel secondo caso, abbiamo riscontrato prontezza e senso di responsabilità nel perseguire, al nostro fianco, il comune obiettivo della tutela della salute dei nostri anziani.

Personalmente ho sempre tenuto molto a essere presente in RSA: prima dell'emergenza sanitaria, le mie visite erano assidue e ora, a breve, riprenderò con piacere questa attività con la stessa regolarità. Incontrerò ogni volta con grande gioia Ospiti e operatori.

LA PRIMA PAROLA CHE ASSOCIA AD ANTEO

Non una sola parola, ma tante: spirito di collaborazione, efficienza, organizzazione e, per quanto riguarda gli Operatori, dedizione e grande cura per gli Ospiti.

”

IL GRUPPO: PARTNER DI ECCELLENZA PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



Renata Antonini

Responsabile Settore Servizi alla Persona dell'Unione Montana dal 1997

PARTNERSHIP CON COMUNITÀ MONTANA VALSESIA

“

IL PRIMO CONTATTO CON ANTEO

L'inizio della collaborazione risale a circa 20 anni fa: Anteo si aggiudicò allora la gestione di una serie di servizi che, nel tempo, si sarebbero notevolmente ampliati e articolati. All'epoca, per esempio, erano in fase di consolidamento e ampliamento alcuni interventi per la tutela dell'infanzia e dell'adolescenza derivanti dai finanziamenti della Legge 328 dell'anno 2000, che avrebbero successivamente dato origine all'Equipe Minori, l'Educativa Territoriale Handicap così come ora configurata, il Centro Anziani le cui basi derivavano da un finanziamento europeo che successivamente con vari passaggi si è trasformato nell'attuale Centro Diurno Anziani e Alzheimer. Muoveva i primi passi la Comunità per disabili (RAF di Tipo B) "L'Albero", uno dei nostri "fiori all'occhiello", nata dall'idea dell'Associazione Handicappati Valsesia, che ha profuso nel progetto un grande impegno.

Gli assetti dei servizi sono mutati a fronte di bisogni emergenti dal territorio con crescente complessità e Anteo è stata al nostro fianco, condividendo il nostro "sguardo di realtà", insieme ad Amministrazioni comunali sempre molto presenti e attente ed insieme ad un associazionismo molto attivo, per attraversare il cambiamento in modo propositivo e costruttivo.

IL VALORE AGGIUNTO GENERATO DALLA COLLABORAZIONE CON ANTEO

La collaborazione con Anteo è sempre stata caratterizzata dalla comune volontà di mantenere aperti e costanti il dialogo e il confronto per la costruzione dei servizi e delle attività. Il 2020, inoltre, ha evidenziato particolarmente la dedizione degli operatori: tutti hanno lavorato con presenza e costanza. Ricordo che l'area amministrativa non ha badato a orari né a fine settimana. La cooperativa tutta si è spesa per gestire insieme a noi criticità del tutto nuove e momenti di emergenza che hanno richiesto risposte particolarmente tempestive.

La partnership si è sviluppata nel segno di un'impronta evolutiva costante: le nuove sfide riguardano il gruppo appartamento per disabili che sarà avviato in continuità con "L'Albero" e il progetto "Pagina Bianca", rivolto a pazienti affetti da malattia di Alzheimer o altre patologie neurodegenerative e finanziato grazie alla donazione di un benefattore del territorio, Achille Burocco. Per quanto riguarda quest'ultimo, gli operatori impegnati saranno tutti di Anteo; attingeremo a modelli di eccellenza, come quello modenese, e costruiremo percorsi formativi estremamente specialistici in collaborazione con la ASL di Imperia che ha maturato esperienze in questo settore. Anche il progetto della Casa Famiglia di Prato Sesia, comunità di tipo familiare per anziani autosufficienti è un progetto "giovane", un'esperienza che va oltre le concezioni tradizionali dei servizi per anziani, che ci vede collaborare passo a passo con Anteo. Sperimentare e affrontare nuove sfide è realmente possibile se si può contare su alleanze basate sulla conoscenza reciproca e sulla fiducia.

LA PRIMA PAROLA CHE ASSOCIA AD ANTEO

Non una parola sola, ma una sorta di area semantica che contiene la solidità di gestione del personale, l'intesa sulle scelte, la volontà di ascolto, la solidarietà nell'agire, la voglia di pensare e crescere insieme, l'integrazione di attività e idee nell'ambito del sistema dei servizi al cittadino. Emerge così, forte, la percezione di aver costruito insieme qualcosa di importante.

”

IL GRUPPO: AGENTE DI AGGREGAZIONE, SVILUPPO E CRESCITA

CREDIAMO CHE I PROCESSI DI AGGREGAZIONE ORIZZONTALE COSTITUISCANO UN FONDAMENTALE FATTORE DI SVILUPPO PER L'INTERO SISTEMA ECONOMICO ITALIANO.

Anteo Impresa Sociale ha costruito, nel suo processo di crescita, un *know-how* ricco e articolato, in grado di integrare e supportare altre realtà del sociale, offrendo loro un quadro di stabilità e prospettive di sviluppo al di là di ogni attesa. Significative operazioni di aggregazione hanno dato luogo a una confluenza di esperienze prestigiose e di elevatissima qualità in settori di servizi complessi rivolti a persone con patologie psichiatriche, affette da dipendenze patologiche, con disabilità. L'esito di questo flusso e delle conseguenti riorganizzazioni è un soggetto solido che contiene notevoli potenzialità in termini di innovazione e che si pone con approccio ricettivo e proattivo rispetto allo scenario nazionale del Terzo Settore.



Achille Saletti

Presidente di Saman Servizi, oggi Responsabile Servizi Area Dipendenze Anteo

AGGREGAZIONE DI SAMAN SERVIZI

“

IL PRIMO CONTATTO CON ANTEO

Il Presidente di Anteo, Luca, conosceva già Saman. In occasione di un tavolo di lavoro sui servizi psichiatrici in Puglia, nel 2016, ci fu il primo contatto diretto. Saman stava vivendo una fase di difficoltà finanziaria che la portava a verificare possibili soluzioni presso varie organizzazioni; nessun interlocutore, tuttavia, sembrava possedere i requisiti di affidabilità e serietà che ritenevamo indispensabili. Saman e Anteo, invece, si sono “piaciute” fin dai primi incontri esplorativi, a Milano. Ricordo che nel 2018 Luca volle dedicare una settimana a una sorta di “tour” nelle strutture Saman, per conoscerle, osservarle direttamente; così siamo andati insieme a Napoli, in Sicilia, a Ravenna. Ho percepito che era affascinato da alcuni aspetti di Saman: la sua storia, le capacità che ha messo in campo fin dagli inizi degli anni '80 per comprendere e rispondere ai bisogni di salute in modo dinamico, nel tempo; e la figura carismatica del nostro fondatore, Mauro Rostagno, uomo di straordinaria intelligenza che ha sempre conservato credibilità, laicità e integrità. La collaborazione si è intensificata e articolata in uno scambio di competenze ed esperienze, prendendo presto la forma dell'affitto dell'azienda, per perfezionarsi, a breve, in un vero e proprio acquisto.

IL VALORE AGGIUNTO GENERATO DALLA COLLABORAZIONE CON ANTEO

Il valore aggiunto della nostra aggregazione può riassumersi principalmente in due parole: stabilità e progettualità. Anteo possiede e offre tutte le caratteristiche necessarie per riuscire a leggere e cavalcare i temi del sociale. Spesso le realtà del terzo settore si trovano a subire i cambiamenti, a volte a rincorrerli. Anteo, invece, dispone delle energie non solo finanziarie ma anche ideative per giocare un ruolo concretamente proattivo e innovativo. Un altro elemento che a mio avviso fa onore ad Anteo è il rispetto che mostra per le risorse pubbliche: ci sono molti modi di gestire i flussi finanziari provenienti dalle Committenze pubbliche e Anteo ha scelto la via della sobrietà. Non sprecare queste risorse significa rispettare la collettività e questo orientamento è radicato nell'identità di Anteo.

LA PRIMA PAROLA CHE ASSOCIA AD ANTEO

Futuro.

”

IL GRUPPO: AGENTE DI AGGREGAZIONE, SVILUPPO E CRESCITA

AGGREGAZIONE COOPERATIVA ARCA



Emanuela Sartini

Presidente di Arca, oggi Responsabile Amministrativa e Vicedirettore della RSA "Pindaro" di Milano



La sede di Arca a Cardano al Campo (VA)

“

IL PRIMO CONTATTO CON ANTEO

Arca ha incontrato Anteo per caso, anzi per sincronicità. Un amico comune mi ha presentato il Presidente Luca Tempia nel periodo in cui ero impegnata in una grande avventura: la costruzione della nostra nuova sede, strutturata per adempiere alle nuove normative regionali. Ho conosciuto Luca nella nostra ex sede, uno stabile degli anni '30 al quale ero molto affezionata, e ci siamo trovati immediatamente sulla stessa lunghezza d'onda: i nostri valori, il senso che davamo alla cooperazione, anche alcuni aspetti delle nostre storie personali erano identici. Sono stata invitata a Biella, sono stata accolta nella sede Anteo con molto gentilezza. E Luca ha visto la sede di Arca in costruzione, a Cardano, in cui ancora oggi sono collocati i servizi diurni per disabili "Il Faro" e "Il Molo" e la comunità "La Baia": un investimento notevole che ci ha esposto a una fragilità finanziaria non prevista. Anteo è venuta in aiuto ad Arca, offrendo un percorso verso una nuova stabilità, sfociato, nel 2014 in una fusione per incorporazione.

La fase iniziale è stata praticamente perfetta e ha improntato il lavoro degli anni successivi: tutto il personale di Arca è stato assorbito in Anteo a pari condizioni, con la tranquillità che deriva non solo dalla percezione regolare e puntuale dello stipendio, ma anche da un'organizzazione del lavoro molto attenta. La gestione dei servizi è avvenuta in continuità con l'impostazione precedente e tutto è proceduto serenamente, con giornate fisiologicamente faticose ma ricompensate con il giusto riconoscimento.

IL VALORE AGGIUNTO GENERATO DALLA COLLABORAZIONE CON ANTEO

Il valore aggiunto che ho percepito è stato notevole: dal punto di vista organizzativo, abbiamo avuto a disposizione nuovi strumenti; l'attenzione per la qualità è stata orientata e supportata in modo concreto e molto efficiente. Ci siamo trovati a ragionare in un modo diverso: non sempre ho avuto il cervello collegato al cuore; di fronte a un bisogno, tendevo a trovare soluzioni più "di cuore", valutando solo in secondo tempo il fattore economico, in particolare; in Anteo, invece, questa componente è forte. E condivido pienamente questa prospettiva: è necessario integrare le due dimensioni, per il bene di tutte le persone coinvolte. Uno sguardo pragmatico ed esperto è indispensabile. Così come è essenziale non essere soli nella gestione, potersi confrontare fra professionisti, ciascuno con le proprie esperienze e competenze, per gestire al meglio la complessità di servizi delicati e così importanti per le persone fragili.

Personalmente, poi, mi sono trovata in un ruolo diverso, meno gestionale-direttivo e più operativo, in una realtà che ha completato in maniera ottimale la mia parabola professionale, sviluppata, nel corso degli anni, nei mondi della disabilità e delle patologie psichiatriche, delle tossicodipendenze, del carcere, dei percorsi di reinserimento lavorativo.

LA PRIMA PAROLA CHE ASSOCIA AD ANTEO

Sintonia: la mia è una mente che progetta e spesso mi sono venute idee che è stato un piacere condividere con i colleghi, in Anteo. Per non fermarsi.

”

IL GRUPPO: AGENTE DI AGGREGAZIONE, SVILUPPO E CRESCITA



Angelo Casullo

Presidente della Cooperativa Futura di Foggia, attualmente Coordinatore della CRAP Il Girasole di Anzano di Puglia (FG)



IL PRIMO CONTATTO CON ANTEO

Il primo contatto è avvenuto nel 2000: il dott. Giuseppe Pillo, psichiatra all'avanguardia, attivo presso il CSM di Troia (FG), ha individuato in Anteo un possibile partner per Futura per la realizzazione congiunta di servizi per paziente psichiatrici sul territorio pugliese. Alla base di questo suggerimento, il comune modello teorico e gestionale, quello fondato sulla riabilitazione psichiatrica, che entrambe le cooperative, tra la fine degli anni '80 e l'inizio degli anni '90, hanno sviluppato e applicato nei rispettivi territori. Quando, nel 2015, la Cooperativa Futura ha cominciato ad avere difficoltà finanziarie legate a ritardi di pagamenti da parte delle sue committenze, la collaborazione con Anteo ha assunto un volto nuovo. Sapevamo che Anteo nel frattempo aveva fatto passi da gigante, estendendo i suoi servizi in altre aree del sociale, in particolare residenze per anziani, e consolidando le sue competenze. Il Presidente, Luca Tempia, ha fin da subito esplicitato che uno dei compiti prioritari della cooperativa biellese era la solidarietà, vale a dire stare accanto e sostenere realtà più piccole e più esposte a fragilità di vario genere. Da una copertura di spese strutturali, nel 2015, si è quindi passati a un affitto di ramo d'azienda (2016-2018) e, infine, al perfezionamento dell'acquisto di tre Comunità Riabilitative e due Comunità Alloggio nel foggiano, a seguito dell'affermazione di Anteo in sede di procedura di gara (2020).

IL VALORE AGGIUNTO GENERATO DALLA COLLABORAZIONE CON ANTEO

Partendo dal comune orientamento all'Ospite, grazie ad Anteo abbiamo acquisito un prezioso patrimonio di natura organizzativa: procedure e modulistica hanno permesso un enorme incremento della qualità del servizio in termini di efficienza. Inoltre, di fronte a qualsiasi problema abbiamo potuto contare su di una rete solida e sempre pronta alla collaborazione. In questo modo, la distanza geografica non è mai stata un ostacolo. Anche durante la pandemia del 2020, abbiamo avuto contatti continuativi ed efficaci con la Referente di Area, la dott.ssa Mariavittoria Leone, sulla quale possiamo sempre contare e che, non appena è stato possibile, ha ripreso le sue visite periodiche presso le strutture pugliesi.

LA PRIMA PAROLA CHE ASSOCIA AD ANTEO

Serenità: "finalmente è arrivata l'aurora", mi viene da dire. Prima dell'intervento di Anteo, eravamo in una situazione di profonda negatività; lo stato d'animo degli Operatori, segnato dalla precarietà, rischiava di influenzare anche gli Ospiti, caratterizzati da una grande sensibilità. Ora il clima generale è molto disteso e possiamo tutti lavorare al meglio.



Antonio, Ospite CRAP Iniziativa Vita di Foggia





Luca Tempia Valenta, Presidente di Anteo Impresa Sociale

RELAZIONE ECONOMICA

Nonostante la congiuntura economica particolarmente complessa, anche nel 2020 il risultato d'esercizio è rimasto comunque positivo.

Grazie ad una politica aziendale incentrata sul rilancio degli investimenti e sul contenimento dei costi, Anteo si conferma uno degli operatori del settore più performanti sotto il profilo economico e finanziario.

CONTO ECONOMICO

Analisi dei ricavi e dei costi

Il Bilancio 2020 chiude con un **valore della produzione** di € **61.062.016**, in calo di € 8.412.597 rispetto al precedente esercizio, un **EBITDA** di € **2.216.044** ed un **risultato di esercizio** pari € **1.243.124**, anch'esso in calo rispetto al precedente esercizio

La diminuzione dei ricavi è dovuta esclusivamente alla Pandemia COVID-19, che ha determinato un marcato **calo delle presenze** nelle strutture gestite dalla Cooperativa (-13,55% in totale e -11,04% per le RSA).

Nonostante la congiuntura economica particolarmente complessa, il risultato d'esercizio è rimasto comunque positivo, sia pure inferiore a quello registrato nell'esercizio precedente.

Come si evince dal grafico sottostante, tutte le principali **aree di business** in cui si articola l'attività di Anteo hanno subito una flessione dei ricavi legata agli effetti della Pandemia da Covid-19. L'**incidenza relativa** rispetto al totale non ha invece subito cambiamenti sostanziali rispetto all'anno precedente, con l'area anziani che si conferma la principale fonte di ricavi (58,1 per cento del totale), seguita dalla psichiatria (19%), dall'aggregato minori, sociali e disabili (12,%) e dalle dipendenze (3,3%).

LA DIMINUZIONE DEI RICAVI REGISTRATA NEL CORSO DELL'ULTIMO ESERCIZIO È PER LA GRAN PARTE IMPUTABILE AL CALO NELL'OCCUPAZIONE DEI POSTI LETTO (-13,55%) CAUSATO DALLA PANDEMIA.

SINTESI DEL CONTO ECONOMICO

Valore della produzione	€ 61.062.016
Materie prime	€ 5.292.043
Totale costi fissi	€ 53.553.929
Margine operativo lordo (EBITDA)	€ 2.216.044
Risultato lordo	€ 1.290.558
Risultato netto	€ 1.243.124

ANDAMENTO DEL FATTURATO 2016-2020



RIPARTIZIONE DEI RICAVI PER AREA DI ATTIVITÀ

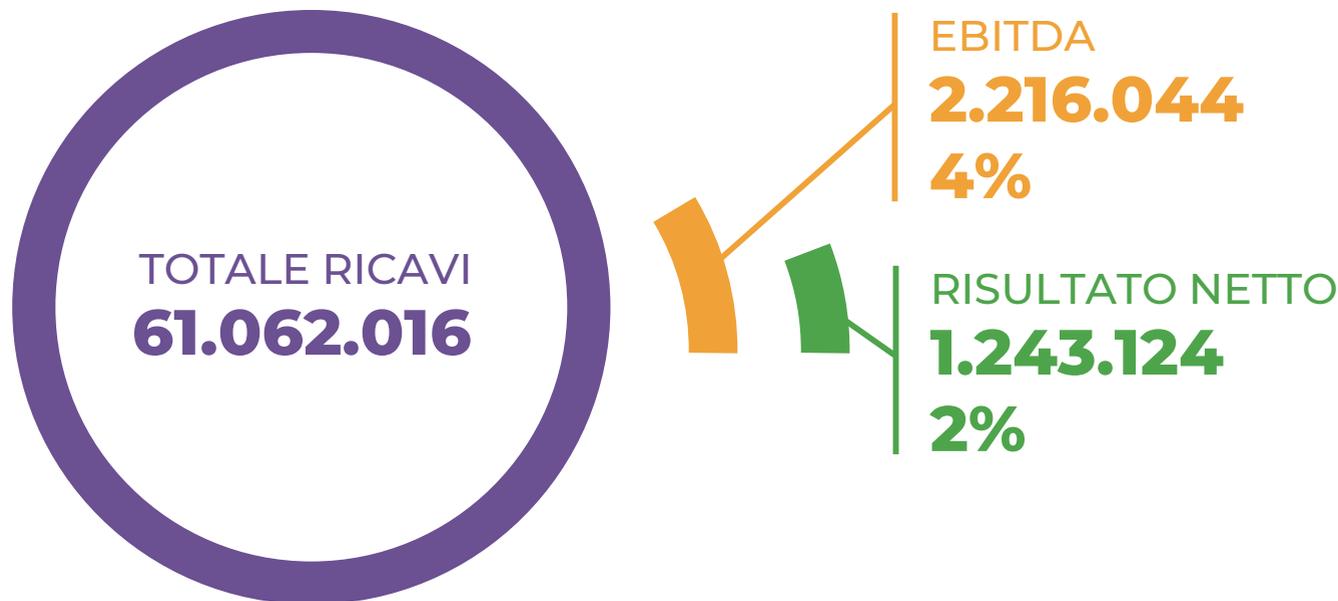


CONTO ECONOMICO

Analisi dei ricavi e dei costi

La pandemia COVID-19 ha inciso profondamente sull'andamento dell'economia internazionale. Secondo le stime del FMI, il prodotto a livello mondiale ha registrato nel corso del 2020 una marcata diminuzione (4,4%), con un calo del PIL che nel nostro Paese è stato pari all'8,9%. Il quadro è poi ulteriormente aggravato dalla perdita, malgrado il blocco dei licenziamenti, di oltre 500 mila posti di lavoro e dal crollo dei consumi, diminuiti del 12% da inizio pandemia. Le prospettive di ripresa appaiono fortemente condizionate dall'evolversi dell'emergenza sanitaria e dall'efficacia del piano vaccinale. Al riguardo, sarà cruciale la capacità di utilizzare in tempi rapidi e con la massima efficienza i fondi stanziati dal Recovery Plan, con investimenti strutturali e innovativi in settori strategici della green economy, della ricerca e della tecnologia.

Malgrado le difficoltà del quadro economico generale, anche nel 2020 il risultato d'esercizio è rimasto positivo, attestandosi sul valore di **€ 1.243.124**. Il margine operativo lordo, sia pure in flessione rispetto al 2019, rappresenta ancora il 4%, per un valore di **€ 2.216.044**.



NEL CORSO DELL'ULTIMO ESERCIZIO I COSTI FISSI SONO DIMINUITI DELL'8,86 PER CENTO, PER UN VALORE PARI A 5,2 MILIONI DI EURO. ANCHE I COSTI PER MATERIE PRIME HANNO FATTO REGISTRARE UNA FLESSIONE DI CIRCA 8 PUNTI PERCENTUALI, PASSANDO DA € 5.771.941 A € 5.292.043 (-479.898).



LA COSTRUZIONE DELLA RICCHEZZA

Analisi del valore aggiunto e sua distribuzione

Il **Valore Aggiunto** di un'azienda costituisce la differenza fra la ricchezza prodotta e i consumi sostenuti per la sua distribuzione ai vari portatori di interesse. Si tratta quindi del punto di unione fra il Bilancio d'Esercizio e il Bilancio Sociale: il Bilancio

d'Esercizio è la rappresentazione della composizione dell'utile di esercizio formato dalla differenza tra costi e ricavi, mentre il Bilancio Sociale evidenzia la **formazione della ricchezza** prodotta dall'azienda e la sua **distribuzione** ai vari stakeholder.

RICCHEZZA DISTRIBUITA	€ 46.284.850	100
I - Ricchezza distribuita ai lavoratori	€ 39.539.541	85,43%
1. Lavoratori	€ 29.277.205	
2. Oneri sociali	€ 7.963.460	
3. TFR	€ 2.151.013	
4. Rimborsi spese	€ 147.863	
5. Ristorno ai soci lavoratori	€ 0	
II - Ricchezza distribuita ai finanziatori	€ 451.935	0,98%
Banche	€ 451.935	
III - Ricchezza distribuita all'ente pubblico	€ 342.703	0,74%
1. Bolli e contratti	€ 3.266	
2. Tasse	€ 291.898	
3. Interessi per dilazioni e pagamenti	€ 105	
4. IRAP	€ 47.434	
5. IRES	€ 0	
IV - Ricchezza distribuita al settore non profit	€ 4.744.841	10,25%
1. Legacoop	€ 61.547	
2. Consorzio SELF	€ 0	
3. Sistema Imprese Sociali	€ 1.153	
4. Cooperative, Consorzi e Associazioni	€ 4.644.848	
3. Coopfond 3% utile	€ 37.294	
V - Ricchezza trattenuta dall'impresa sociale	€ 1.205.830	2,61%
utile prima del 3%	€ 1.243.124	

DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA GENERATA

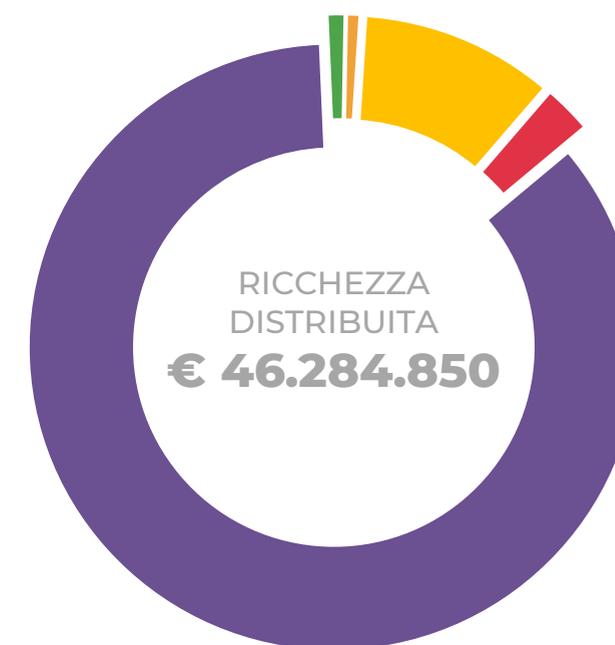
LAVORATORI
€ 39.539.541
 85,43%

FINANZIATORI
€ 451.935
 0,98%

ENTE PUBBLICO
€ 342.703
 0,74%

NO-PROFIT
€ 4.744.841
 10,25%

TRATTENUTA
€ 1.205.830
 2,61%





via Piacenza 11, 13900 Biella (BI)
Tel. 015.813401 - anteo@gruppoanteo.it - www.anteocoop.it