



Società Cooperativa Sociale Onlus



Bilancio Sociale 2024

Sommario

1. LETTERA DEL PRESIDENTE.....	6
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE.....	8
Principi di redazione del bilancio	9
RILEVANZA.....	9
COMPLETEZZA.....	9
TRASPARENZA.....	9
NEUTRALITÀ.....	9
COMPETENZA.....	9
COMPARABILITÀ.....	9
CHIAREZZA	10
VERIDICITÀ e VERIFICABILITÀ.....	10
ATTENDIBILITÀ	10
AUTONOMIA.....	10
3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE.....	10
Informazioni generali	10
Aree territoriali di operatività.....	11
Valori e finalità perseguite	11
FINALITÀ	11
Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991).....	12
MISSIONE	12
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale.....	13
IL PERIODICO "RAPHAËL"	13
I SITI INTERNET.....	14
Web radio Raphaël	15
I social media	15
Collegamenti con altri enti del Terzo settore	16
RETI ASSOCIATIVE (DENOMINAZIONE E ANNO DI ADESIONE)	16
Altre partecipazioni e quote (valore nominale)	16

Contesto di riferimento	16
Storia dell'organizzazione	17
STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE	20
Consistenza e composizione della base sociale/associativa	20
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi	20
DATI AMMINISTRATORI – Consiglio di Amministrazione.....	20
DESCRIZIONE TIPOLOGIE COMPONENTI CDA	21
MODALITÀ DI NOMINA E DURATA CARICA.....	21
N. DI CDA/ANNO + PARTECIPAZIONE MEDIA	22
TIPOLOGIA ORGANO DI CONTROLLO	22
Partecipazione dei soci e modalità (ultimi tre anni):.....	22
Mappatura dei principali stakeholder.....	25
TIPOLOGIA DI STAKEHOLDER.....	25
PRESENZA SISTEMA DI RILEVAZIONI DI FEEDBACK	28
4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	32
Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)	32
OCCUPAZIONI/CESSAZIONI:	32
ASSUNZIONI/STABILIZZAZIONI:.....	32
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE	33
Attività di formazione e valorizzazione realizzate	34
Contratto di lavoro applicato ai lavoratori: CCNL Cooperative Sociali	36
Volontari	37
Natura delle attività svolte dai volontari	37
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"	38
5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ	39
Dimensioni di valore e obiettivi di impatto.....	39
Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e	

procedure poste in essere per prevenire tali situazioni	49
Output attività.....	50
SERVIZIO AMBULATORIALE in libera professione e in convenzione con il Sistema sanitario nazionale.....	50
SERVIZIO DOMICILIARE	50
Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)	51
SERVIZIO AMBULATORIALE - N. PAZIENTI.....	51
SERVIZIO DOMICILIARE - N. PAZIENTI ANNO 2024.....	51
Attività esterne (Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale)	53
Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse.....	54
Livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati.....	54
6. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA.....	56
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati	56
Capacità di diversificare i committenti.....	58
Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi.....	58
7. INFORMAZIONI AMBIENTALI.....	60
Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte.....	60
Indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi.....	60
8. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE <i>ASSET</i> COMUNITARI.....	62
Tipologia di attività	62
POTENZIAMENTO DI SERVIZI FINALIZZATI A RISPONDERE ALLE ESIGENZE DELLA COMUNITÀ E AL MIGLIORAMENTO DELLE CONDIZIONI DI VITA	62
INTERVENTI VOLTI A FACILITARE E A PROMUOVERE L'INSEDIAMENTO DI NUOVE ATTIVITÀ IMPRENDITORIALI.....	62
COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITÀ.....	62
9. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE	64
Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.	64
Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del	

bilancio, numero dei partecipanti.....	65
--	----

1. LETTERA DEL PRESIDENTE

Cari Soci,

siamo giunti alla **diciassettesima** edizione del Bilancio sociale della Cooperativa.

Vorrei partire da un'esortazione del Nuovo Testamento: «Esaminate ogni cosa, tenete ciò che è buono» (1Ts 5,19c). L'apostolo Paolo esortava qui a un discernimento che sapesse riconoscere il meglio da scegliere, anche quando dovesse essere **tagliante la lama che scinde ciò che è bene tenere, isolandolo da ciò che è generativo lasciare, o affidare ad altri**. Potremmo continuare così: «Esaminate ogni cosa, tenete ciò che è buono, condividete ciò che è bene sia fatto con altri».

Moltissime sono state le variazioni, anche per la nostra Cooperativa, in particolare nell'ultimo decennio, che abbiamo affrontato con lo **sguardo rivolto da un lato ai bisogni** che andavano emergendo, **dall'altro alle competenze e alle risorse disponibili** che potevamo mettere in gioco direttamente, oppure suscitare tramite la solidarietà e le collaborazioni con altri enti.

Ricordiamo le tappe di ingresso nel Laudato Si' dapprima con il Poliambulatorio specialistico, in sinergia coi Medicinsieme, poi con il punto prelievi (gestito ricorrendo a svariate collaborazioni che si sono susseguite nel corso degli anni), in seguito l'avvio del servizio di Unità di Cure Palliative Domiciliari, aggiunto al servizio di Cure Domiciliari e, da ultimo, l'apertura dell'Ospedale di Comunità Genesaret. In questi grandi capitoli, potremmo poi ripercorrere la narrazione di **molteplici progetti, studiati perché potessero essere non solo virtuosi, ma replicabili**. A partire dalla visione della persona come unità di corpo, anima e spirito, abbiamo tentato l'impresa di **co-costruire una sanità integrata** che, a livello territoriale, si fa prossima ai bisogni sociali e di salute della popolazione, in particolare della fetta sempre più ampia di popolazione fragile. La lungimirante sinergia con i Medici di Medicina Generale del territorio di Desenzano, con i Comuni, con le Parrocchie, con gli enti di solidarietà sociale sono sempre stati finalizzati a questo obiettivo.

Non siamo mai stati soli, perché i nostri sostenitori e amici non hanno mai smesso, nemmeno nei periodi più duri e bui della pandemia, di restarci accanto e di sostenerci. Ma anche perché abbiamo cercato di **fare rete, con la sanità pubblica e con le istituzioni del territorio, sanitarie, civili, sociali ed ecclesiali**. Il lavoro a domicilio e, da ultimo, l'accoglienza nell'Ospedale di Comunità, ci hanno confermato che il lavoro di rete è in grado di moltiplicare gli sforzi dei singoli.

Soli non lo saremo, da adesso in poi, anche perché abbiamo deciso di tentare l'impresa del **sodalizio con un ente** che, come noi, **affonda le sue radici valoriali in un ideale che considera buono tutto ciò che è a favore della vita e della dignità dell'altro**. Affideremo a Fondazione Poliambulanza, ente non profit di rinomata fama scientifica, i servizi ambulatoriali

del poliambulatorio Raphaël Laudato Si', con la prospettiva che sia garantita una gamma di prestazioni più estesa. Stiamo vivendo una svolta estremamente significativa, avviata con la finalità di assegnare a Poliambulanza il compito di conservare e ampliare i servizi specialistici, consentendo a noi di **focalizzarci sul nostro "cuore": la cura e l'assistenza**, nonché la **prevenzione oncologica e cardiologica** presso **l'ambulatorio di Clusane**.

Se abbiamo usato flessibilità per estendere la nostra tradizionale attività di prevenzione, ora siamo chiamati alla stessa lungimirante disponibilità per **rimodulare le prestazioni su fronti che puntano all'unico obiettivo di garantire una vita di qualità, per quanto possibile**. Ai sani, chiamati alla prevenzione; ai malati perché, rimessi in salute, portino nel proprio bagaglio esperienziale la consolazione di non essere rimasti soli; a chi si avvicina alla morte perché il percorso sia accompagnato da una mano che non teme il morire perché ha ben presente quanto è forte la vita.

.

Il Presidente


2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Questo Bilancio Sociale è rivolto a tutte le persone, organizzazioni e realtà che **a vario titolo partecipano, sostengono o beneficiano delle attività della nostra Cooperativa**: utenti, lavoratori, volontari, donatori, enti pubblici, fornitori e cittadini interessati.

Attraverso la redazione del bilancio sociale, che rinnoviamo ogni anno, vogliamo offrire uno **strumento di conoscenza e trasparenza sul nostro operato**. Non ci interessa solo "quanto" facciamo, ma soprattutto "come" e con quale impatto sulla comunità.

Per farlo, ci si è ispirati liberamente ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2001 e agli Standard Internazionali del GRI (Global Reporting Initiative). Sono stati inoltre seguiti i principi indicati nelle Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale emanate con il Decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 4 luglio 2019 pubblicato in Gazzetta n. 186 del 9 agosto 2019.

Questo percorso ci ha aiutato a valorizzare ancora di più il significato culturale e sociale del bilancio, stimolando anche un **confronto interno utile a raccogliere in modo condiviso i dati e le informazioni sui principali servizi offerti dalla Cooperativa**.

I dati economici presenti nel bilancio derivano direttamente dal bilancio di esercizio della Cooperativa, con un uso molto limitato di stime, per garantire la maggiore attendibilità possibile.

Le informazioni contenute in questo documento si basano su:

- 🔗 dati estratti dai nostri **sistemi informatici**,
- 🔗 analisi dei **contratti attivi**,
- 🔗 **profili** degli utenti, pazienti, donatori e collaboratori,
- 🔗 report delle relazioni con **fornitori** ed **enti pubblici convenzionati**.

Il bilancio tiene conto della differenziazione organizzativa che caratterizza l'operatività della nostra Cooperativa:

- 🔗 L'attività sanitaria ambulatoriale e quella socio sanitaria a domicilio e residenziale sono affidate, dal mese di maggio 2023, alla responsabilità della direttrice sanitaria, dr.ssa Paola Giansiracusa.
- 🔗 La responsabilità amministrativa è posta in capo ad Angelo Bressanelli, con esperienza pluridecennale in campo cooperativo e ampie competenze specifiche.

- 🌐 La responsabilità della direzione generale è in capo *ad interim* al Consigliere Delegato Tedeschi Beatrice.
- 🌐 La direttrice sanitaria e il responsabile amministrativo riferiscono al consigliere delegato Beatrice Tedeschi.

Il bilancio di esercizio 2024 comprende gli schemi di bilancio (Stato Patrimoniale, Conto Economico e Nota integrativa) predisposti dal Consiglio di Amministrazione in data 21 maggio 2025, integrati dal presente documento.

Principi di redazione del bilancio

Per garantire la trasparenza e la qualità delle informazioni contenute in questo Bilancio Sociale, abbiamo seguito una serie di principi fondamentali previsti dalle normative di riferimento:

RILEVANZA

Abbiamo incluso solo le informazioni che sono rilevanti per comprendere la situazione attuale della Cooperativa, l'andamento delle sue attività e gli impatti economici, sociali e ambientali prodotti. L'obiettivo è aiutare chi legge a farsi un'idea chiara e informata.

COMPLETEZZA

Abbiamo individuato i principali portatori di interesse (stakeholder), ovvero tutte le persone e gli enti che hanno un ruolo o un impatto sulle nostre attività. Abbiamo raccolto e inserito le informazioni necessarie affinché ognuno di loro possa valutare in modo completo i nostri risultati e il nostro operato.

TRASPARENZA

Abbiamo spiegato in modo chiaro il percorso seguito per raccogliere, selezionare e organizzare le informazioni.

NEUTRALITÀ

Tutte le informazioni sono state presentate in modo obiettivo e imparziale, senza favorire interessi particolari. Abbiamo riportato sia gli aspetti positivi che quelli critici, senza alterare i dati per fini interni o promozionali.

COMPETENZA

Tutti i dati e le informazioni si riferiscono in modo preciso all'anno di riferimento del bilancio, ovvero l'esercizio 2024.

COMPARABILITÀ

Abbiamo strutturato i dati in modo da renderne possibile il confronto con gli anni precedenti, e – per quanto possibile – con realtà simili alla nostra, operanti nello stesso settore o territorio.

CHIAREZZA

Abbiamo usato un linguaggio semplice e comprensibile, per rendere accessibili i contenuti anche a chi non ha competenze tecniche o specialistiche.

VERIDICITÀ E VERIFICABILITÀ

I dati riportati si basano su fonti documentate e consultabili. Ogni informazione è riscontrabile e non è stata alterata.

ATTENDIBILITÀ

I dati positivi riportati sono forniti in maniera oggettiva e non sovrastimata; analogamente, i dati negativi e i rischi connessi non sono sottostimati; gli effetti incerti non sono inoltre prematuramente documentati come certi.

AUTONOMIA

Abbiamo garantito piena indipendenza e libertà di giudizio a tutte le figure esterne coinvolte nella valutazione del Bilancio Sociale o nella verifica della qualità dei dati riportati.

3. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Informazioni generali

Nome dell'ente	RAPHAEL - SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE -ONLUS
Codice fiscale	01899460172
Partita IVA	01899460172
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Cooperativa Sociale di tipo A
Indirizzo sede legale	Via Don Pierino Ferrari, 5 - 25049 - ISEO (BS) - ISEO (BS)
N° Iscrizione Albo Delle Cooperative	A143091
Telefono	030 9969662
Sito Web	www.ambulatoriraphael.it
Email	amministrazione@ambulatoriraphael.it
Pec	raphael@pec.confcooperative.it

Codici Ateco	86.22.09
---------------------	----------

Aree territoriali di operatività

Nel 2024, la Cooperativa ha operato all'interno dei comuni dei distretti Garda, Bassa Bresciana Orientale e Sebino.

Valori e finalità perseguite

I valori che guidano la Cooperativa si radicano nell'insegnamento del nostro fondatore, don Pierino Ferrari. Essi ispirano ogni nostra azione quotidiana e rappresentano il fondamento del nostro modo di operare:

Centralità della persona

Riconosciamo il valore e la dignità di ogni essere umano, considerato nella sua totalità: spirito, anima e corpo.

Amore per la vita

Ogni vita ha valore, anche quando è segnata da sofferenza, malattia, demenza o disabilità. La accogliamo e la accompagniamo con rispetto e cura.

Solidarietà e comunità

Il cammino della Cooperativa è possibile anche grazie alla generosità di donatori, volontari e di tutte le persone che credono nel nostro progetto comune.

Assenza di finalità di lucro

La Cooperativa opera senza scopo di profitto: le risorse eventualmente disponibili vengono reinvestite per migliorare i servizi e rispondere sempre meglio ai bisogni delle persone.

FINALITÀ

La cooperativa Raphaël non ha finalità di lucro e dedica la propria attività alla cura e all'assistenza delle persone malate, sia a domicilio che in strutture residenziali.

Oltre all'**assistenza**, poniamo grande attenzione alla **prevenzione** e alla **diagnosi precoce delle malattie**, in particolare di quelle oncologiche e cardiologiche, che rappresentano le principali aree di intervento dei servizi ambulatoriali.

Da oltre quarant'anni siamo impegnati nella prevenzione oncologica e abbiamo attivato svariati servizi e iniziative dedicate. Più recentemente, in risposta alla crescente diffusione delle patologie cardiovascolari, abbiamo esteso il nostro impegno anche alla prevenzione cardiologica.

L'attività della Cooperativa si fonda su una **visione che mette al centro il bene comune e l'interesse generale della comunità**, oltre che il **mantenimento o il recupero possibile della salute del singolo**. Ogni intervento è **orientato alla promozione umana e al sostegno del ben-essere globale della persona**, inteso come equilibrio tra corpo, mente e spirito.

Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)

MISSIONE

Il mosaico delle diversificate attività sanitarie e socio-sanitarie trova unità nella missione della Cooperativa che, a partire dalle indicazioni del Fondatore di perseguire “la tutela, la cura e l’assistenza del malato, considerato come persona umana che merita il massimo rispetto e la più attenta considerazione”, intende seguire le seguenti linee di fondo:

Custodire la vita, dono di Dio

- preservando la salute
- assistendo le persone malate, anche quando sono affette da patologie inguaribili.
-  Perseguire la **qualità della vita**, nella consapevolezza che la vita vale più della sua qualità.
-  Creare intorno alla persona una **comunità solidale**.

Nel corso del 2024 la Cooperativa si è dedicata, in conformità allo statuto sociale e all’art. 2 del D.Lgs. 112/2017, principalmente alle seguenti attività:

punto b) interventi e prestazioni sanitarie:

- prestazioni sanitarie specialistiche, in accreditamento con il sistema sanitario nazionale e in solvenza;
- riabilitazione;
- prevenzione primaria e diagnosi precoce oncologica e cardiovascolare;
- screening di popolazione, in collaborazione con il Sistema Sanitario Nazionale.

punto c) prestazioni socio-sanitarie:

- Cure Domiciliari e Cure Palliative Domiciliari;
- Ospedale di Comunità.

Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale

Per sostenere e rafforzare il proprio impegno nella diffusione della cultura della prevenzione e della solidarietà, la Cooperativa promuove e organizza anche attività culturali, artistiche e ricreative di interesse sociale.

Queste iniziative includono anche attività editoriali e di comunicazione finalizzate a **valorizzare e diffondere la cultura del volontariato e la partecipazione attiva alla vita comunitaria**.

IL PERIODICO "RAPHAËL"

L'attività di informazione e di divulgazione è proseguita anche nell'anno 2024 mediante la pubblicazione del **periodico Raphaël**, edito dalla Cooperativa e diretto, con **prestazioni a titolo di volontariato gratuito, dal giornalista Riccardo Venchiarutti**. È stato inoltre pubblicato, senza cadenza regolare, per la comunicazione di argomenti scientifici, un notiziario a tiratura limitata.

All'interno del periodico, nel corso dell'anno, sono apparsi articoli di:

- 🌐 aggiornamento sui servizi attivi, in particolare sull'Ospedale di Comunità;
- 🌐 approfondimento valoriale;
- 🌐 aggiornamento sull'attività dell'associazione Amici di Raphaël e sulle Sentinelle del
- 🌐 Laudato Si';
- 🌐 informazione sulle attività dell'associazione Comunità Mamré e della Fondazione Mamré onlus;
- 🌐 approfondimento sulla vita istituzionale della congregazione della Missionarie Francescane del Verbo Incarnato.

Il notiziario, allegato al periodico, è destinato anche **ai pazienti** e ha **scopo informativo sulle attività ambulatoriali** e su **iniziative di sostegno** alle stesse. I numeri stampati sono i seguenti:

Prenotazione dalla pagina web	Marzo 2024	Luglio 2024	Nov. 2024
Periodico	3.600	Numero unico:	6.100
Notiziario	3.250	sull'Ospedale di Comunità. 7000 copie numero unico	6.200

Si sottolinea la notorietà che la Cooperativa ha raggiunto anche a livello nazionale. La notizia

dell'apertura dell'Ospedale di Comunità ha infatti trovato spazio all'interno della rivista di Confcooperative nazionale: "Beyond", nell'inserto: *Storie esemplari di cooperazione*.

Gli Autori hanno messo in luce come la Cooperativa, ispirato da una visione sul futuro, abbia promosso e attuato innovazioni importanti nell'offerta sanitaria e nei modelli organizzativi.

I SITI INTERNET

Sito istituzionale

È proseguito nel 2024 il costante lavoro di manutenzione del sito istituzionale della Cooperativa, sia rispetto ai contenuti che all'architettura. In particolare, nel 2024, con l'apertura dell'ospedale di Comunità Genesaret, si è ridefinita la struttura dell'home page e, di conseguenza, i contenuti correlati. La home page ora riporta le tre principali aree di intervento della Cooperativa:

-  area ambulatoriale: prevenzione e specialistica ambulatoriale
-  area domiciliare: C-Dom e UCP-Dom
-  area residenziale: Ospedale di Comunità

Il sito è consultabile all'indirizzo www.ambulatoriraphael.it.

Dai report a disposizione si rileva un **costante aumento degli accessi sul sito**, dei quali molti come reindirizzamento dai social, verosimilmente indotto da un piano editoriale definito, nonché dalla cura costante di Google Business Profile.

La manutenzione del sito, così come di Google Profile, e dei social, fornisce infatti informazioni utili sia per i pazienti (come gli orari di apertura e chiusura, i servizi offerti e i recapiti telefonici), che per i soci della Cooperativa e qualsiasi altro portatore di interesse.

È andata consolidandosi anche la modalità di **prenotazione di prestazioni tramite mail inviata dal sito**, che da un lato solleva il lavoro della segreteria negli orari più congestionati e dall'altro evita al paziente le attese al telefono.

Prenotazioni dal modulo della apposita pagina web	TOTALE	DESENZANO	CLUSANE	CALCINATO
2023 (dal 18.4)	1.244	980	119	145
2024	2164	1820	155	189

A fine 2024 si è conclusa l'esperienza con la società social media marketing, Appocrate, alla quale è subentrata, dall'inizio 2025, quella con Bizonweb.

Sito donativo

Dal 2024 è online un nuovo sito, collegato con quello istituzionale, dedicato alle **attività di**

sostegno alla Cooperativa, consultabile all'indirizzo: sostieni.ambulatoriraphael.it. Il sito è stato realizzato con l'apporto tecnico della società benefit Kudu. Sul nuovo sito è possibile infatti approfondire:

- 🔗 le motivazioni per cui supportare la Cooperativa;
- 🔗 le modalità per offrire il proprio contributo, anche direttamente dal sito;
- 🔗 i progetti in corso della Cooperativa;
- 🔗 le attività in atto che necessitano di supporto per il loro sviluppo;
- 🔗 i risultati delle campagne finalizzate a specifici obiettivi.

WEB RADIO RAPHAËL

La Cooperativa, dopo attenta valutazione, ha deciso di **sospendere nel 2024 l'attività dell'omonima web radio**. L'esiguità del numero degli ascoltatori, a fronte dell'impegno economico e delle ore di volontariato dedicati al funzionamento dell'attività, non ne giustificava infatti la continuazione.

I SOCIAL MEDIA

L'attività sui social network continua su due delle principali piattaforme, Instagram e Facebook, sono frequentate, in particolare, dal target che la Cooperativa intende raggiungere. Il contenuto dei post pubblicati si è focalizzato nel 2024 sia sui **servizi della Cooperativa**, e in particolare sull'Ospedale di Comunità, sia sulla promozione di messaggi volti a **sostenere alcuni progetti di fundraising, con soddisfacente risposta da parte del pubblico**.

Le conversioni social/sito sono state:

Anno	Conversioni	Differenza
2023	4.470	
2024	4.900	+ 9,62%

Le interazioni con i social, in relazione alle persone raggiunte, sono così rappresentabili:

Anno	Persone raggiunte	Diff.	Interazioni generate con la pag.	Diff.	Condivisioni	Dif.

2023	5.412.146		17.842		385	
2024	3.525.495	-34,86%	31.939	+ 79,01%	497	+ 29,09%

Collegamenti con altri enti del Terzo settore

RETI ASSOCIATIVE (DENOMINAZIONE E ANNO DI ADESIONE)

Denominazione	Anno
Confcooperative Italiane	1984

ALTRE PARTECIPAZIONI E QUOTE (VALORE NOMINALE)

Denominazione	Quota
Power Energia	€ 575,00
Assocoop	€ 500,00
BCC del Garda	€ 1548,00
Brescia Est	€ 200,00
CFI	€ 516,00

Contesto di riferimento

L'attività ambulatoriale è collocata nei distretti Garda, Bassa Bresciana Orientale e Sebino. A livello domiciliare copre i territori dei distretti 10,11,12 al fine di consentire l'erogazione di prestazioni socio sanitarie a domicilio.

L'attività residenziale si svolge unicamente all'interno della struttura di Desenzano del Garda. Dal 2024, infatti, la Cooperativa è impegnata nella gestione di un servizio residenziale: **l'Ospedale di Comunità, che svolge una funzione intermedia tra il ricovero ospedaliero e il domicilio** ed eroga **prestazioni di ricovero di breve durata**. La struttura è stata allestita presso il Laudato Sì' di Desenzano del Garda, all'interno della Cittadella della Salute che già ospita i Medici di Medicina Generale afferenti alla cooperativa Medicinsieme, la specialistica ambulatoriale, la riabilitazione e la sede del servizio domiciliare gestiti da Raphaël e il punto prelievi Poliambulanza. L'Ospedale di Comunità, denominato Genesaret, è stato realizzato dalla fondazione Laudato Sì' onlus, che lo ha affidato in gestione a Raphaël tramite un contratto di locazione a prezzo calmierato.

Fin dall'inizio, la Cooperativa ha radicato i suoi servizi in territori che hanno dimostrato sensibilità e visione nel sostenere la sua missione, grazie anche alla collaborazione con Comuni e associazioni locali.

Con il tempo, per garantire prestazioni sanitarie sempre più efficaci e dotate di tecnologie all'avanguardia, si è scelto di **razionalizzare l'organizzazione dei servizi**: oggi si punta su **strutture più attrezzate e integrate** che consentono, ad esempio, alle persone di accedere all'intero percorso di prevenzione con **un numero ridotto di accessi, evitando frammentazioni e disagi**. La stessa scelta di trasferire i servizi dell'ambulatorio di Calcinato presso il poliambulatorio Raphaël Laudato Si' di Desenzano è stata motivata dalla **prospettiva di ottimizzare i servizi, senza impattare in modo significativo sulla distanza dall'ambulatorio dei fruitori abituali**. In data 31/12/24 si è infatti proceduto alla chiusura dell'unità locale situata nel Comune di Calcinato, decisione maturata a seguito di un'attenta valutazione tecnico-economica e strategica. Il trasferimento è avvenuto in modo ordinato e programmato, **garantendo la continuità assistenziale degli utenti coinvolti**. Il personale in servizio è stato prontamente ricollocato presso il Poliambulatorio di Desenzano, evitando impatti occupazionali negativi. La decisione ha consentito un'ottimizzazione delle risorse gestionali e logistiche, favorendo una razionalizzazione delle attività e contribuendo all'equilibrio economico della Cooperativa.

Storia dell'organizzazione

La cooperativa Raphaël **nasce il 13 gennaio 1984** con una missione chiara e definita: aiutare le persone sane a custodire il dono della salute e porre al centro dell'attenzione chi è malato, con un impegno particolare nella prevenzione e nella lotta contro il cancro. La sede legale viene stabilita e mantenuta a Clusane d'Iseo. Il nome scelto per la Cooperativa, Raphaël, di origine biblica, significa **"medicina di Dio"** ed esprime la **vocazione spirituale e sanitaria della Cooperativa**.

Nel 1986 si apre il primo ambulatorio a Calcinato, seguito nel 1989 da un ambulatorio dedicato alla prevenzione oncologica a Iseo, successivamente trasferito a Clusane nel 1997. Parallelamente, la Cooperativa cresce anche sul piano del sostegno solidale: negli anni '90, le annuali feste provinciali di Montichiari diventano un importante momento di aggregazione. Alla quinta edizione, nel 1993, partecipano oltre ventimila persone. L'anno successivo, il 28 maggio 1994, nasce l'**associazione di volontariato Amici di Raphaël**, con sede a Calcinato, **con lo scopo di sostenere concretamente le attività della Cooperativa**.

In quello stesso decennio, don Pierino, ispiratore e guida della Cooperativa, rilancia l'idea originaria di una struttura dedicata alla degenza, prevenzione, diagnosi e cura del cancro. Acquista così dai frati francescani conventuali un edificio a Rivoltella, sulle sponde del Lago di Garda. Nasce il progetto Laudato Si'. A causa delle normative antisismiche, l'edificio viene interamente demolito: nel 2006 si celebra la posa della prima pietra del nuovo complesso e, nello stesso anno, viene formalmente costituita la Fondazione Laudato Si'.

Nel 2010, in convenzione con l'ASL di Brescia, **prende avvio il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**, rivolto a persone di tutte le età che necessitano di cure mediche, infermieristiche e riabilitative a domicilio. Negli anni seguenti il servizio si amplia, ottenendo nel 2017 l'accreditamento anche per le **Cure Palliative Domiciliari** (UCP-Dom), fino alla riclassificazione del servizio C-Dom nel 2023.

Nel febbraio 2017, **all'interno del Laudato Sì', prende avvio un complesso sanitario:** ambulatori specialistici, centro di fisioterapia, sede dell'ADI e dell'UCP-Dom, e gli studi di Medicinsieme, cooperativa di medici di medicina generale del territorio di Desenzano. Risiede nella struttura anche una comunità di suore Missionarie Francescane del Verbo Incarnato, che collaborano con la Cooperativa fin dal 1996.

Nell'agosto 2018 prende avvio il Poliambulatorio Raphaël - Laudato Sì', a seguito dell'**acquisizione di un ramo d'azienda dall'associazione Comunità Mamrè onlus**. Nel 2019 viene avviata l'attività di screening mammografico, e a dicembre dello stesso anno, si inaugura una nuova ala della palazzina che ospita il servizio di endoscopia digestiva, gli uffici amministrativi (trasferiti da Calcinato) e la sala riunioni Don Pierino Ferrari.

Nel 2021, superata la fase acuta della pandemia, Raphaël avvia una profonda **riorganizzazione interna per migliorare la qualità dei servizi, ridefinire la propria identità** e rafforzare il dialogo con il territorio e con le autorità sanitarie.

Dall'agosto del 2024 la Cooperativa è impegnata, per la prima volta, nella **gestione di un servizio residenziale: l'Ospedale di Comunità Genesaret**.

A dicembre 2024, l'ambulatorio di Calcinato cessa la sua attività con conseguente trasferimento delle attività presso il poliambulatorio Raphaël Laudato Sì' di Desenzano del Garda.

Infine, nel 2025, in una prospettiva di crescita condivisa e di valorizzazione delle competenze, la Cooperativa cederà il ramo d'azienda del Poliambulatorio Raphaël - Laudato Sì' di Desenzano del Garda a Fondazione Poliambulanza. Una scelta di sinergia, orientata a garantire continuità, sviluppo e innovazione ai servizi, in coerenza con i valori fondativi di cura, prossimità e centralità della persona.

1984 NASCITA DELLA COOPERATIVA

Don Pierino Ferrari fonda la Cooperativa con lo scopo attuare la lotta contro il cancro in un approccio globale alla persona.

1994 AMICI DI RAPHAËL

Associazione costituita per il sostegno alle attività della Cooperativa. Ora trasformata in APS-ETS.

1986 SVILUPPO DELLA COOPERATIVA

Nel 1986 si apre il primo ambulatorio a Calcinato. Poi nel 1989 a Iseo, (trasferito nel 1997 a Clusane); nel 1996 a Castelfreddo (in collaborazione con il Comitato Castellano) e a Rivoltella; nel 1997 a Lograto e nel 2000 a Lovere.

2006 IL SOGNO: "LAUDATO SÌ"

Don Pierino con l'idea di disporre di una struttura di degenza acquisisce dai frati francescani conventuali un edificio a Desenzano denominato "Laudato SÌ". Nel 2006 fu benedetta e posata la prima pietra.

2010 I SERVIZI DOMICILIARI

Prendono il via i servizi di cura nelle case delle persone: l'Adi, (ora C-Dom: Cure domiciliari) e nel 2017 le cure palliative domiciliari (UCP-Dom).

2017 APERTURA LAUDATO SÌ'

L'11 febbraio viene inaugurata la prima ala del Laudato SÌ' dove la cooperativa Raphaël gestisce ambulatori specialici. Oltre alla sede dei servizi domiciliari, sono presenti un gruppo di medici e una comunità di suore Missionarie Francescane del Verbo Incarnato.

2018 ACCREDITAMENTO

Il 6 agosto 2018 inizia presso il l'ambulatorio Raphael-Laudato SÌ' di Desenzano del Garda, l'attività di specialistica in accreditamento col S.S.N.

2019 ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Il 7 dicembre viene inaugurata una nuova ala del Laudato SÌ', che accoglie il nuovo servizio di endoscopia digestiva, gli uffici amministrativi (entrambi trasferiti dalla sede di Calcinato) e la sala conferenze "Don Pierino Ferrari".

2024 APERTURA OdC

Nel 40° della Cooperativa viene accreditata la prima Unità d'offerta residenziale della Cooperativa: l'ospedale di Comunità Genesaret

STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

Consistenza e composizione della base sociale/associativa

Tipologia soci	Numero
Soci cooperatori lavoratori	12
Soci cooperatori volontari	21
Soci cooperatori fruitori	13
di cui soci fruitori persone giuridiche	1
Soci sovventori e finanziatori	12
di cui soci sovventori persone giuridiche	7
Totale	58

All'interno della Cooperativa sono presenti soci volontari che operano attivamente nell'interesse della Cooperativa e che sono di supporto per la sua attività. Fra questi ultimi annoveriamo:

- 👤 1 volontaria amministrativa;
- 👤 1 volontario tecnico qualificato per l'analisi delle utenze;
- 👤 2 soci, anche consiglieri, che hanno prestato collaborazione operativa nel settore tecnico-amministrativo.

A questi si aggiungono altri volontari non soci della Cooperativa dei quali parleremo all'interno del capitolo dedicato.

Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

DATI AMMINISTRATORI – CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Nome*	Rappresentante di persona giuridica – società	Sex	Età	Data nomina	Eventuale grado di parentela con almeno altro componente C.d.A.	Presenza in C.d.A. di società controllate o facenti parte del gruppo o della rete di interesse	Indicare la carica ricoperta
Roberto Marcelli	Sì	M	78	25/05/2022	No	No	Presidente
Silvia	Sì	F	60	25/05/2022	No	No	Vicepresiden

Mombelli							te
Beatrice Tedeschi	No	F	67	25/05/2022	No	No	Consigliere delegato
Cristina Gasparotti	No	F	45	25/05/2022	No	No	Consigliere
Giulio Bernocchi	No	M	66	25/05/2022	No	No	Consigliere

* Nessuno degli amministratori ricopre ruoli in comitati per controllo, rischi, nomine, remunerazione, sostenibilità.

DESCRIZIONE TIPOLOGIE COMPONENTI CDA

Membri Consiglio di Amministrazione	Numero
Totale componenti (persone)	5
di cui maschi	2
di cui femmine	3
di cui persone svantaggiate	0
di cui persone normodotate	5
di cui soci cooperatori lavoratori	2
di cui soci cooperatori volontari	1
di cui soci cooperatori fruitori	0
di cui soci sovventori/finanziatori	2
di cui rappresentanti di soci cooperatori persone giuridiche	0
Altro	0

MODALITÀ DI NOMINA E DURATA CARICA

Il Consiglio di Amministrazione dura in carica 3 anni. I membri sono eletti dall'assemblea. Una volta eletto, il Consiglio di Amministrazione al proprio interno elegge Presidente e Vicepresidente e attribuisce eventuali deleghe.

Il Consiglio di Amministrazione:

-  amministra la Cooperativa;
-  esercita i più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Cooperativa;

- assume decisioni per il conseguimento degli scopi della Cooperativa, in conformità alla legge e allo Statuto e salvi i poteri degli altri organi della Cooperativa;
- nomina l'Organismo di Vigilanza che riporta e risponde direttamente ed esclusivamente al Consiglio di Amministrazione;
- può delegare parte dei propri poteri a uno o più dei suoi membri;
- predispone il bilancio consuntivo e lo sottopone all'approvazione dell'Assemblea dei Soci, insieme alla relazione sull'attività della Cooperativa.

N. DI CDA/ANNO + PARTECIPAZIONE MEDIA

Nel corso dell'esercizio il Consiglio di Amministrazione si riunisce periodicamente (sei volte nel 2024, con una partecipazione pari al 97% da parte dei membri), per il governo della Cooperativa.

TIPOLOGIA ORGANO DI CONTROLLO

Il collegio dei sindaci vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto amministrativo e contabile. I membri del Consiglio di amministrazione e del Collegio sindacale offrono il proprio servizio a titolo gratuito.

Il controllo contabile sulla Cooperativa è affidato, come da nomina dell'assemblea del 29 aprile 2024, alla società BDO ITALIA S.P.A. con sede a Milano.

L'Organismo di Vigilanza, nominato in ottemperanza al Decreto legislativo 231, ha infine proseguito la sua attività di vigilanza con incontri periodici (4 nel corso del 2024, ai quali si aggiunge l'incontro annuale con il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, finalizzato alla condivisione del lavoro svolto e alla presentazione delle prospettive per l'anno a venire). L'Organismo è composto da due membri esterni e un membro interno. Il 30 settembre 2024 è stato nominato il nuovo OdV, riconfermando la dr.ssa Ruffoni e la sig.ra Vavalà. È stata inoltre nominata l'avv. Fertitta, in sostituzione della dr.ssa Paola Cominotti, giunta a naturale scadenza dell'incarico.

Partecipazione dei soci e modalità (ultimi tre anni):

Anno	Assemblea	Data	Punti ordine del giorno	% partecipazione	% deleghe
2024	Assemblea	13/05/2024	Comunicazioni del	68,9%	15,5%

	dei Soci		Presidente; Lettura e approvazione del Bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2023, della Nota Integrativa e della Relazione al Bilancio; Relazione del Collegio Sindacale sul Bilancio al 31/12/2023; Relazione della Società di Revisione sul Bilancio al 31/12/2023; Lettura e approvazione Bilancio Sociale anno 2023; Nomina del Revisore Legale dei Conti e determinazione compenso; Varie ed eventuali.		
2023	Assemblea straordinaria dei Soci	06/09/2023	Aumento del capitale sociale ed emissione di strumenti finanziari partecipativi in favore di "CFI-Cooperazione Finanza Impresa – Società per Azioni" con sede in Roma Approvazione del Regolamento che prevede i privilegi patrimoniali e i diritti amministrativi spettanti alle azioni emesse Varie ed eventuali	36,8%	17,5%
2023	Assemblea dei Soci	15/05/2023	Comunicazioni del Presidente; Lettura e approvazione del Bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, della Nota Integrativa e della	56,1%	19,3%

			Relazione al Bilancio; Relazione del Collegio Sindacale sul Bilancio al 31/12/2022; Relazione della Società di Revisione sul Bilancio al 31/12/2022; Lettura e approvazione Bilancio Sociale anno 2022; Varie ed eventuali.		
2022	Assemblea dei Soci	25/05/2022	Parte straordinaria, in presenza del notaio Rega Marianna: Abrogazione attuale testo dello Statuto Sociale; Adozione nuovo testo di Statuto Sociale; Varie ed eventuali Parte ordinaria: Lettura e approvazione del Bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2021, della Nota Integrativa e della Relazione al Bilancio; Relazione del Collegio Sindacale sul Bilancio; Relazione della Società di Revisione sul Bilancio; Lettura ed approvazione Bilancio Sociale anno 2021; Rinnovo cariche sociali in scadenza (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale); Varie ed eventuali.	45,1%	25,5%

- determina il numero e nomina i componenti del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa;
- elegge i membri del Collegio Sindacale;
- nomina la Società di revisione;
- delibera sulle proposte di modifica dello Statuto;
- approva regolamenti interni della Cooperativa;
- approva il bilancio il bilancio consuntivo.

Buona è la partecipazione dei soci alla vita dell'ente. La democraticità interna e la fiducia che i soci riconfermano costantemente nei confronti degli amministratori indicano solidità e stabilità.

Mappatura dei principali stakeholder

TIPOLOGIA DI STAKEHOLDER

Tipologia Stakeholder	Modalità coinvolgimento	Intensità
Personale (dipendenti, liberi professionisti e volontari)	Coinvolgimento diretto nella erogazione dei servizi della Cooperativa	4 - Co-produzione
Soci	Coinvolgimento nelle scelte strategiche della Cooperativa e nella gestione sia ordinaria che straordinaria. Tra i soci della Cooperativa annoveriamo in particolare la fondazione Mamré e l'associazione Amici di Raphaël, soci sovventori e, come Raphaël, fondati da don Pierino Ferrari e quindi accomunati da medesimi ideali ispiratori dell'attività	5 - Co-gestione 3 - Co-progettazione
Suore Missionarie Francescane del Verbo Incarnato	Cooperazione alla realizzazione della mission della Cooperativa. Coordinamento dei volontari che prestano servizio presso il poliambulatorio Raphaël Laudato Sì' e l'Ospedale di Comunità. Assistenza spirituale (dal 2024 anche in favore dei pazienti dell'Ospedale di Comunità). Gestione del Punto di ascolto.	3 - Co-progettazione 4 - Co-produzione

Finanziatori	Supporto negli sviluppi strategici. Istituto bancari e Fondazioni di credito sono ricompresi. Ricordiamo in particolare modo l'ingresso nel 2023 di due soci finanziatori: CFI e Fondo Sviluppo.	1 – Informazione
Clienti/Utenti	Fruizione del servizio. Questionari di soddisfazione.	1 - Informazione
Fornitori	Fornitura del materiale e delle attrezzature indispensabili per lo svolgimento del servizio. Richiesta informazioni per qualifica iniziale fornitori (Procedura apposita).	4 - Co-produzione
Pubblica Amministrazione	Linee guida per la gestione dei servizi. Verifica e controllo.	3 - Co-progettazione
Collettività	Interesse per il sostegno alle iniziative della Cooperativa. In questa macrocategoria comprendiamo in modo generico i Comuni, le parrocchie e le associazioni e le realtà del territorio che collaborano con la nostra Cooperativa.	1 - Informazione

- 1 - Informazione
- 2 - Consultazione
- 3 - Co-progettazione
- 4 - Co-produzione
- 5 - Co-gestione

La Cooperativa collabora con enti pubblici e privati per l'espletamento della propria mission. Tra gli interlocutori pubblici ricordiamo innanzitutto l'**ATS (Agenzia di tutela della salute) Brescia** che ha rilasciato:

-  autorizzazione per i poliambulatori di Clusane e Calcinato, i quali lavorano in regime di solvenza;
-  autorizzazione, accreditamento e contrattualizzazione per il poliambulatorio Raphaël Laudato Sì', che lavora in convenzione con il sistema sanitario nazionale e in regime di solvenza;

- 🌐 autorizzazione, accreditamento e contrattualizzazione dei servizi socio sanitari C-Dom e UCP-Dom.
- 🌐 a partire dal 2024, autorizzazione, accreditamento e contrattualizzazione del servizio socio sanitario Ospedale di Comunità Genesaret.

L'interlocutore pubblico territoriale privilegiato per la Cooperativa è l'ASST (Agenzia Socio Sanitaria Territoriale) Garda, oltre ad ASST Franciacorta e Spedali Civili.

Nel 2024, la collaborazione con ASST Garda è proseguita in modo proficuo per l'interazione con l'**UCAM (Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale)**. Tale Unità, a seguito di segnalazione del bisogno da parte del medico di medicina generale, autorizza il servizio di Cure Domiciliari, definendo il livello di complessità assistenziale della persona e il relativo profilo (voucher) e informa il cittadino circa gli enti erogatori accreditati tra i quali può liberamente scegliere.

Inoltre, a partire dal mese di agosto, Raphaël ha intessuto nuove relazioni con l'ASST Garda **per la richiesta di ricovero presso l'Ospedale di Comunità Genesaret** dei pazienti in dimissione dall'Ospedale e in possesso dei requisiti per essere accolti.

Infine, la disponibilità di un medico anestesista sul territorio per il cambio della tracheostomia ai pazienti stomizzati è garantita da una convenzione con ASST Garda.

Da ASST Garda, Franciacorta e Spedali Civili pervengono segnalazioni per il servizio dell'Unità di Cure Palliative Domiciliari.

La collaborazione con la cooperativa di medici di medicina generale **Medicinsieme**, all'interno della Cittadella della Salute Laudato Sì', si è esplicitata in particolare con la realizzazione dei **cinque eventi di alta formazione dedicati ai Medici di Medicina Generale**, promossi dalla Società Italiana di Medicina Generale e svoltisi presso la Sala Conferenze Don Pierino Ferrari nel periodo fra marzo e giugno 2024.

La collaborazione con le **Suore Missionarie Francescane del Verbo Incarnato**, che risiedono all'interno del Laudato Sì' e che cooperano alla realizzazione della mission della Cooperativa, avviene in forza di una **convenzione** fra quest'ultima e la Congregazione.

Si è mantenuta la positiva e sinergica collaborazione con la **fondazione Laudato Sì'**, proprietaria dell'immobile presso il quale sono ubicati il poliambulatorio Raphaël Laudato Sì' e l'Ospedale di Comunità Genesaret.

Nel 2024 sono state confermate le convenzioni con vari enti finalizzate all'esecuzione di percorsi di prevenzione oncologica e cardiologica, consulenze specialistiche o indagini cliniche ai relativi membri o dipendenti:

- 🌐 convenzione con l'**associazione Amici di Raphael APS**, per l'esecuzione di prestazioni sanitarie a favore degli Associati, presso i nostri ambulatori;

- convenzione con la **Società di Mutuo Soccorso Garda Vita**, per l'esecuzione, a beneficio dei soci, di check-up di prevenzione oncologica e l'attuazione del "Programma benessere" (che include prevenzione dermatologica e, per la prima volta, anche cardiologica);
- convenzione con la **fondazione Mamrè onlus**, per percorsi di prevenzione oncologica e cardiologica ai dipendenti;
- convenzione con l'**associazione "Comitato Castellano per la lotta contro i tumori"**, che ha garantito la compartecipazione totale o parziale alla spesa per sostenere percorsi di prevenzione oncologica e cardiologica per i cittadini di Castel Goffredo;
- convenzione con la **Banca di Credito Cooperativo del Garda**, per check-up di prevenzione oncologica ai dipendenti;
- convenzione con **Cooperazione Salute**, copertura assicurativa per i dipendenti delle Cooperative;
- convenzione con **Edenred**, primaria assicurazione sanitaria per i lavoratori dipendenti.

Di seguito il numero di prestazioni effettuate, a partire dalle convenzioni citate.

	Amici di Raphaël	Garda Vita	Mamré	Comitato Castellano	BCC Garda	COOP Salute	EDENRED
Prevenzione	84	219	63	56	17		
Cardiologia	8	23	16	8			
Dermosifilopatia	2	138	29	17	7	3	1
Diagnostica per immagini	64	134	58	40	6	5	1
Lab. Analisi	37	179	43	34	23		
Ostetricia e ginecologia	22	161	63	51	5		
Varie							
TOTALE	217	854	272	206	58	8	2

PRESENZA SISTEMA DI RILEVAZIONI DI FEEDBACK

La rilevazione del livello di soddisfazione si attua nei confronti dei pazienti che usufruiscono dei servizi della Cooperativa, domiciliari e ambulatoriali.

È importante evidenziare che l'Unità di Cure Palliative Domiciliari e il Servizio di Cure

Domiciliari godono di un **ampio apprezzamento, frequentemente manifestato** dai familiari dei pazienti attraverso ringraziamenti scritti o, in alcuni casi, mediante donazioni.

L'affiancamento della persona durante la malattia e l'accompagnamento nel fine vita rappresentano per l'operatore sanitario un momento straordinario di sostegno, non solo alla persona, ma all'intero nucleo familiare.

Quando questo percorso è affrontato da professionisti preparati, consapevoli e attenti alla dimensione umana in tutta la sua complessità, gli assistiti e i loro familiari **percepiscono il valore estremamente prezioso del servizio** e sono spesso spinti a esprimerne con gratitudine il riconoscimento.

Permane una certa reticenza a compilare il questionario di soddisfazione. Nel corso del 2024, tuttavia, anche grazie alla tematizzazione della problematica insieme agli operatori, **il numero di questionari restituiti è aumentato**, passando dagli 11 del 2023 ai 50 del 2024.

L'analisi approfondita dei questionari, fa rilevare, oltre all'alta soddisfazione generale, alcuni punti di dettaglio: **la cortesia, la capacità di ascolto e la gestione delle emergenze** sono valutate con il massimo punteggio nella maggioranza dei casi, segnalando professionalità ed empatia.

Il punto di fragilità riguarda la mancata consegna della carta dei servizi o, per lo meno, la percezione di scarsa significatività che il paziente o il caregiver attribuiscono a tale documento. Tale lacuna nella comunicazione documentale rischia di compromettere trasparenza e consapevolezza del servizio. Sarà pertanto tenuta in considerazione per il futuro.

Le è stata consegnata la carta dei servizi?	No:5 Non so: 14 Sì: 31
Ha ricevuto informazioni soddisfacenti rispetto alle modalità di erogazione del servizio?	Non so: 1 Sì: 49
Quanto è soddisfatto della cortesia e della disponibilità degli operatori	6,94
Quanto è soddisfatto della capacità di ascolto degli operatori	6,84
Quanto è soddisfatto del suo coinvolgimento nella pianificazione dell'intervento	6,69387755
Quanto è soddisfatto della capacità di gestire le criticità / emergenze da parte degli operatori	6,81632653
Quanto è soddisfatto delle cure sanitarie (mediche, infermieristiche, cura ed igiene della persona, supporto psicologico, fisioterapiche)?	6,875
Rispetto a ciò che si aspettava dal servizio, quanto si ritiene soddisfatto?	6,85714286

Nel suo complesso, quanto si ritiene soddisfatto/a dell'assistenza domiciliare che le è stata fornita?	6,85714286
--	------------

Analizziamo ora, separatamente, il poliambulatorio Raphaël Laudato SÌ di Desenzano e i poliambulatori di Calcinato e di Clusane, a motivo della diversificazione dell'offerta presente a Desenzano, che offre servizi in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, oltre che in solvenza.

A Clusane e Calcinato è risultato particolarmente gradito il **rispetto della riservatezza personale**, segno di un'**attenzione particolare alla privacy e alla dignità dell'utente**, un valore fondamentale soprattutto in ambito sanitario.

Per quanto attiene all'accessibilità, al comfort e alla pulizia degli ambienti, l'esperienza è percepita come molto positiva, elemento che **contribuisce al benessere e alla fiducia**.

Il punteggio molto buono anche del servizio di accettazione amministrativa e pagamento e attenzione del personale infermieristico/tecnico indicano che **la qualità del primo contatto e dell'assistenza è solida ed efficace**.

La soddisfazione complessiva e la propensione a raccomandare la struttura confermano un'esperienza dell'utente soddisfacente anche nella percezione d'insieme, con una **buona probabilità di fidelizzazione e passaparola positivo**.

Le aree con **leggero margine di miglioramento** sono il tempo di attesa dalla prenotazione alla prestazione, il rispetto degli orari previsti (anche se buono, il dato potrebbe riflettere qualche disagio legato a ritardi o a una percezione di scarsa puntualità) e, in particolare, il **servizio di prenotazione**. Dato il suo ruolo di "porta d'ingresso" al servizio, merita attenzione per raggiungere un **ulteriore potenziamento della facilità di accesso e della chiarezza delle informazioni**.

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI? (indicare da 1 a 7)	MEDIA
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	6,67
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	6,41
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	6,73

Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	6,77
Rispetto degli orari previsti	6,50
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	6,65
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	6,66
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	6,71
Rispetto della riservatezza personale	6,79
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	6,71
Consiglierebbe ad altri questa struttura?	6,73

Anche il poliambulatorio Raphaël Laudato Si' gode di una **percezione molto buona da parte dell'utenza**. Continuare a investire in umanità, comunicazione e qualità degli ambienti si conferma una valida strategia. Intervenire sulle **tempistiche di erogazione delle prestazioni** potrebbe ulteriormente migliorare l'esperienza globale del paziente, anche se è estremamente complesso, soprattutto in considerazione del budget SSN ben definito e non espandibile.

I dati raccolti mostrano infatti un elevato livello di soddisfazione generale da parte dell'utenza. I punteggi medi oscillano tra 5,89 e 6,75 su un massimo di 7, a testimonianza di un servizio percepito come efficiente, attento e professionale.

Anche per Desenzano, **la percezione non del tutto positiva dei tempi di attesa dalla prenotazione alla prestazione**, pur restando un indicatore positivo, potrebbe influenzare la soddisfazione a lungo termine dell'utente.

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI? (indicare da 1 a 7)	MEDIA
Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	6,33
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	5,89
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	6,52

Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	6,75
Rispetto degli orari previsti	6,41
Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	6,63
Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	6,61
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)	6,61
Rispetto della riservatezza personale	6,64
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	6,64
Consiglierebbe ad altri questa struttura?	6,74

4. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

OCCUPAZIONI/CESSAZIONI:

Occupazioni	N.		Cessazioni	N.
Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento	43		Totale cessazioni anno di riferimento	8
di cui maschi	8		di cui maschi	0
di cui femmine	35		di cui femmine	8
di cui under 35			di cui under 35	1
di cui over 50			di cui over 50	7

ASSUNZIONI/STABILIZZAZIONI:

Assunzioni	N.	Stabilizzazioni	N.
Nuove assunzioni anno di riferimento*	22	Totale stabilizzazioni anno di riferimento	3
di cui maschi	5	di cui maschi	1
di cui femmine	17	di cui femmine	2

di cui under 35	2	di cui under 35	2
di cui over 50	20	di cui over 50	1
* da disoccupato/tirocinante a occupato		* da determinato a indeterminato	

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

Personale per inquadramento e tipologia contrattuale

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale		
Dirigenti		
Quadri		
Impiegati	43	
Operai fissi		
Operai avventizi		

Composizione del personale per anzianità aziendale

	In forza al 2024	In forza al 2023
Totale	43	27
< 6 anni	30	13
6-10 anni	5	4
11-20 anni	3	3
> 20 anni	5	7

N. dipendenti	Profili
43	Totale dipendenti
3	Medico
1	Tecnica/o
12	Infermiera/e
8	Operatrice/ore socio sanitaria/o
1	Fisioterapista
9	Segretaria/o
7	Impiegata/o amministrativa/o
2	Impiegata/o tecnica/o

N. Tirocini e stage	
----------------------------	--

0	Totale tirocini e stage
0	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

N. collaboratori in libera professione	Profili
1	Direttore sanitario
1	Prevenzione
1	Anestesia e Rianimazione
1	Angiologia medica - Geriatria e gerontologia
2	Geriatria e gerontologia
4	Cardiologia
6	Gastroenterologia - Chirurgia ed endoscopia digestiva
3	Dermatologia e Venereologia
1	Diabetologia ed endocrinologia
6	Ginecologia e Ostetricia
1	Malattie dell'apparato respiratorio
1	Medicina fisica
1	Neurologia
1	Oncologia
1	Ortopedico
6	Radiologia
1	Addetto alla comunicazione
4	Fisioterapista
6	Infermiere
2	Psicologia
1	Tecnico di radiologia medica
1	Referente flussi
49	Totale collaboratori

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE REALIZZATE

Formazione professionale:

La formazione professionale mira a sviluppare negli operatori le competenze e le conoscenze necessarie per l'attività della Cooperativa e la concretizzazione dei valori ideali trasmessi dal fondatore, don Pierino Ferrari. Il principale di questi è la valorizzazione della persona come

unica e degna di realizzare il proprio progetto di vita nella sua storia personale, indipendentemente dal suo stato di salute.

Nel 2024 è stato dedicato un monte ore elevato alla formazione, in particolare sono state tenute in considerazione le esigenze specifiche delle varie funzioni interne Cooperativa, come di seguito riportato.

FORMAZIONE TECNICO PROFESSIONALE 2024	
Corso	Destinatari
Infermieri e Medici	
La medicina narrativa nella pratica clinico-assistenziale	1 infermiera
La persona con disfagia: dalla valutazione alla pianificazione dell'assistenza	1 infermiera
La gestione del paziente con problematiche respiratorie al domicilio	1 infermiera
Terapia Farmacologica in cure palliative: aspetti generali sull'utilizzo dei farmaci sottocute e miscibilità dei farmaci per via parenterale	1 infermiera
Composizione corporea: dallo screening nutrizionale all'integrazione nutrizionale	14 infermieri - 1 medico - 2 fisioterapista
Equipe UCP-Dom	6 infermiere - 1 medico - 1 oss - 1 fisioterapista
TSRM	
Le nuove linee di indirizzo dello screening mammografico e la piattaforma educativa cancri di intervallo	1 TSRM
Figure di coordinamento / Responsabili	
Gli adempimenti normativi inderogabili per imprese, società e p.a. previsti dalla direttiva Nis2 (UE) 2022/2555: Cybersicurezza europea delle infrastrutture e delle catene di fornitura	Responsabile Amministrativo
Gruppo miglioramento qualità	2 responsabili - 1 medico - 3 coordinatrici

FORMAZIONE TRASVERSALE RIVOLTO A TUTTO IL PERSONALE DIPENDENTE	
Corso	Destinatari
Piano di emergenza	Dipendenti e neo assunti
Privacy GDPR	Dipendenti e neo assunti
Sistema di gestione per la qualità ISO9001	Tutti i dipendenti

FORMAZIONE TRASVERSALE RIVOLTO A TUTTO IL PERSONALE DIPENDENTE	
Parità di genere	Dipendenti e neo assunti

FORMAZIONE OBBLIGATORIA	
Corso	Destinatari
BLS-D	Personale sanitario interno ed esterno (secondo le scadenze)
Corso 81/08 – Base	Personale neoassunto
Corso 81/08 – specifica	Personale neoassunto
Corso 81/08 - Aggiornamento	Tutti i dipendenti (secondo le scadenze)
Modello organizzativo D.LGS. 231/2001	Personale neoassunto
whistleblowing	Personale neoassunto
Corso preposti aggiornamento	1 responsabile
Formazione generale preposti + specifica	2 coordinatrici infermieristiche
Corso aggiornamento RLS	1 poliambulatorio Raphaël Laudato Sì'

CONTRATTO DI LAVORO APPLICATO AI LAVORATORI: CCNL COOPERATIVE SOCIALI

A partire dal 2025, è applicato il nuovo CCNL AIOP. Quest'ultimo è stato adottato gradualmente nel corso del 2024, solo per il personale dell'Ospedale di Comunità in sostituzione del contratto cooperative sociali, inadeguato per il personale in forza presso istituti di ricovero privati. Si è poi scelto di uniformare il contratto a tutti i dipendenti.

Tipologie contrattuali e flessibilità:

N.	Tempo indeterminato
39	Totale dipendenti indeterminato
6	di cui maschi
33	di cui femmine

N.	Tempo determinato
4	Totale dipendenti determinato

2	di cui maschi
2	di cui femmine

N.	Stagionali /occasionali
0	Totale lav. stagionali/occasionali
0	di cui maschi
0	di cui femmine

N.	Autonomi
45	Totale lav. autonomi
17	di cui maschi
28	di cui femmine

Volontari

N. volontari	Tipologia Volontari
18	Totale volontari
4	di cui anche soci
0	di cui volontari in Servizio Civile
14	di cui volontari non soci

NATURA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE DAI VOLONTARI

Raphaël attribuisce valore al volontariato e si impegna a custodire e a far crescere il rapporto continuativo con i volontari. Anche nel 2024 abbiamo sperimentato la responsabilità del dono del tempo da parte dei volontari:

- 🕒 5 persone hanno affiancato il personale di segreteria al front office del poliambulatorio Raphaël – Laudato Si' di Desenzano per l'accoglienza dei pazienti;
- 🕒 le religiose residenti presso il poliambulatorio Raphaël Laudato Si' hanno mantenuto attivo il "Punto di ascolto", accessibile da parte di chiunque manifesti la necessità di ascolto, dialogo, accompagnamento; è stato inoltre garantito, con l'aiuto di una volontaria, il servizio correlato al prestito ausili: raccolta esigenze, disinfezione, consegna del materiale, riordino e catalogazione;
- 🕒 con l'avvio dell'Ospedale di Comunità, le religiose hanno iniziato a garantire assistenza spirituale, distribuzione dell'Eucaristia e momenti di preghiera comune a favore delle persone che ne manifestano il desiderio;

- 2 volontari si sono resi disponibili per la manutenzione del verde e degli spazi esterni del Laudato Si' e dell'ambulatorio di Calcinato;
- 1 volontaria socia ha collaborato all'espletamento di mansioni amministrative;
- 1 socio volontario tecnico qualificato è rimasto a disposizione per l'analisi delle utenze e per consulenza al bisogno;
- 2 soci, anche consiglieri, hanno prestato collaborazione operativa nel settore tecnico-amministrativo;
- 2 volontarie, che alcuni anni fa hanno giovato del gruppo di supporto per l'elaborazione del lutto "Amistà", hanno dato disponibilità per la conduzione del Gruppo;
- un gruppo di imprenditori, costituitosi nel 2015, anche nel 2024 ha sostenuto la Cooperativa nell'organizzazione e realizzazione del Pranzo di solidarietà "Una tavola più grande", il più grande evento di solidarietà della Cooperativa.

STRUTTURA DEI COMPENSI, DELLE RETRIBUZIONI, DELLE INDENNITÀ DI CARICA E MODALITÀ E IMPORTI DEI RIMBORSI AI VOLONTARI "EMOLUMENTI, COMPENSI O CORRISPETTIVI A QUALSIASI TITOLO ATTRIBUITI AI COMPONENTI DEGLI ORGANI DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO, AI DIRIGENTI NONCHÉ AGLI ASSOCIATI"

	Tipologia compenso	Totale Annuo Lordo
Membri Consiglio di Amministrazione	Indennità di carica	0,00
Organi di controllo	Indennità di carica	0,00
Dirigenti	Retribuzione	0,00
Soci	Altro	0,00

Ai volontari non è riconosciuto alcun tipo di rimborso spese.

I volontari non soci sono iscritti all'associazione di promozione sociale Amici di Raphaël, che garantisce la copertura assicurativa per eventuali danni subiti durante lo svolgimento del servizio.

5. OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

OBIETTIVO (BS ANNO 2021)	ATTIVITÀ	INDICATORI TEMPISTICA	VERIFICA ANNO 2022	VERIFICA ANNO 2023	VERIFICA ANNO 2024
OBIETTIVO QUINQUENNALE Avviare un progetto di reimpostazione delle attività, della struttura interna, dei sistemi di gestione, della comunicazione per affrontare il passaggio di crescita della Cooperativa in maniera efficace, adeguata e proattiva	🔗 maggiore efficienza della struttura interna della Cooperativa 🔗 maggiore efficienza dei processi di erogazione dei servizi 🔗 organizzazione più efficace del personale	Dati di attività	🔗 Occupazione degli ambulatori al 30% rispetto alle potenzialità 🔗 Avviato il percorso per la certificazione ISO 9001 🔗 Riorganizzazione dei servizi di: - UCP Dom - endoscopia al fine di rispondere in modo	🔗 Pari percentuale di occupazione. Permane l'obiettivo di una maggiore occupazione degli ambulatori 🔗 Ottenuta la certificazione ISO 9001. 🔗 L'obiettivo è di mantenimento dei requisiti. 🔗 Ulteriore riorganizzazione del servizio UCP – Dom, che proseguirà anche nel 2024 🔗 Consolidato il servizio di endoscopia e riorganizzato nella gestione	🔗 Pari percentuale di occupazione. 🔗 Valutazione gestionale e statistica sui tre ambulatori 🔗 In data 24/12/2024 confermata la certificazione ISO 9001 🔗 Consolidamento della nuova organizzazione UCP-Dom 🔗 Valutazione di investimento per acquisto nuovo software finalizzato

OBIETTIVO (BS ANNO 2021)	ATTIVITÀ	INDICATORI TEMPISTICA	VERIFICA ANNO 2022	VERIFICA ANNO 2023	VERIFICA ANNO 2024
	☁ migliore controllo di gestione ☁ aumento delle prestazioni erogate a livello ambulatoriale e domiciliare;		più efficace ai bisogni dei pazienti ☁ Introduzione di un sistema di analisi dei costi ☁ Utilizzo sistematico di Q-lick, sistema di elaborazione dati per il controllo delle attività, dei costi e dei ricavi ☁ Incremento del 9% (+1.280 prestazioni) delle prestazioni presso il poliambulatorio di Desenzano (libera professione e Sistema Sanitario Nazionale) ☁ Introduzione della specialità di ortopedia e	☁ Contabilità internalizzata ☁ Consolidato l'utilizzo del sistema, che ha consentito la revisione del tariffario grazie all'analisi puntuale dei costi diretti e indiretti su ogni prestazione ☁ Ulteriore incremento del 5,5% (+874) delle prestazioni presso il poliambulatorio di Desenzano (libera professione e Sistema Sanitario Nazionale) rispetto al 2022 ☁ 403 prestazioni di ortopedia in libera	alla gestione e all'organizzazione del personale. ☁ Mantenimento dell'obiettivo raggiunto ☁ Ulteriore incremento del 5% (+801) delle prestazioni presso il poliambulatorio di Desenzano (libera professione e Sistema Sanitario Nazionale) rispetto al 2023 ☁ 423 prestazioni di ortopedia in libera

OBIETTIVO (BS ANNO 2021)	ATTIVITÀ	INDICATORI TEMPISTICA	VERIFICA ANNO 2022	VERIFICA ANNO 2023	VERIFICA ANNO 2024
	🔊 apertura dell'Ospedale di Comunità; 🔊 aumento della notorietà e conseguente aumento di utenza derivante dalle attività di comunicazione;		chirurgia toracica a Desenzano 🔊 Arredo e approntamento dell'Ospedale di Comunità 🔊 Inaugurazione prevista per il 31 luglio 2023 🔊 Costante crescita delle interazioni positive su Facebook, a partire dal mese di marzo (avvio collaborazione con DoctoLib per la gestione professionale dei social): - Copertura: da 2.791 persone di marzo a 64.433 persone di dicembre, con punte di 121.601 (settembre)	professione 🔊 Partecipazione al Bando per manifestazione di interesse all'accreditamento e contrattualizzazione dell'Ospedale di Comunità 🔊 Avvio previsto per il secondo semestre del 2024 🔊 Costante crescita della diffusione sui social: - Copertura: 5.412.146 di persone raggiunte nel 2023 - Interazioni: 19.820 nel 2023, con punta massima di 3.404 (marzo)	professione 🔊 Inaugurazione Ospedale di Comunità il 27 luglio 2024. 🔊 Avviato l'Ospedale di Comunità l'1 agosto 2024. 🔊 Costante crescita della diffusione sui social. Minore copertura, ma n. di interazioni quasi raddoppiato - Copertura: 4.043.751 di persone raggiunte nel 2024 - Interazioni: 31.561 nel 2024, con punta massima di 7.133 (novembre)

OBIETTIVO (BS ANNO 2021)	ATTIVITÀ	INDICATORI TEMPISTICA	VERIFICA ANNO 2022	VERIFICA ANNO 2023	VERIFICA ANNO 2024
	🔊 aumento del volume relativo alle donazioni derivante dalle attività di comunicazione e fundraising		- Interazioni: da 85 di marzo a 1.076 di dicembre, con punte di 2.020 (luglio) 🔊 Approntamento del progetto di crowdfunding "Un cuore nella stanza"	🔊 Il progetto di crowdfunding "Un cuore nella stanza" ha ottenuto il sostegno di 260 donatori per un totale di €80.810 🔊 Avvio operatività di altre due importanti campagne: 🔊 Una tavola più grande (€85.910), a settembre 🔊 Una cura più grande (€62.077,32), a Natale	🔊 Sviluppo e mantenimento delle campagne più significative: 🔊 Una tavola più grande (€ 88.732,80), a settembre 🔊 Custodi della persona (€67.263), a Natale 🔊 Avviata la campagna di Pasqua: Una cura più grande (€5.129), a Pasqua
OBIETTIVO TRIENNALE Aumentare l'occupazione di lavoratori, implementando	🔊 Ampliamento di servizi	8 occupati in più nei prossimi 36 mesi	🔊 Avviati i colloqui di selezione in vista dell'assunzione di 6 infermieri e 6 OSS	🔊 Proseguiti i colloqui di selezione in vista dell'assunzione di 6 infermieri e 6 OSS e ravvivati i contatti con i professionisti interessati e ritenuti idonei	🔊 Assunzione di n.22 dipendenti e contrattualizzazione di n.9 liberi professionisti

OBIETTIVO (BS ANNO 2021)	ATTIVITÀ	INDICATORI TEMPISTICA	VERIFICA ANNO 2022	VERIFICA ANNO 2023	VERIFICA ANNO 2024
orari di lavoro e aggiungendo unità operative da dedicare a nuovi servizi e all'apertura dell'Ospedale di Comunità.					Obiettivo raggiunto.
OBIETTIVO TRIENNALE Avviare l'operatività dello staff di comunicazione affinché possa mettere a sistema la nuova immagine dei servizi e della Cooperativa	- Produzione di linee guida per la comunicazione, per l'immagine e per il posizionamento della Cooperativa nel panorama provinciale - Creazione di nuovi dispositivi di lavoro	Rimandi oggettivi di consultazione sito e social istituzionali	- Avvio della produzione di documenti, anche su sollecitazione derivante dall'implementazione del Sistema Qualità. - Condivisione online di strumenti di programmazione e gestione del lavoro dell'equipe di comunicazione e fund raising	- Definizione aree di operatività dell'Ufficio - Definizione e condivisione obiettivi di comunicazione e di FR - Definizione di prassi di condivisione con il Consiglio di Amministrazione per trovare strategie di comunicazione il più che possibile coerenti con l'identità della Cooperativa	Consolidamento dell'operatività dell'Ufficio Comunicazione. Obiettivo raggiunto.
OBIETTIVO ANNUALE	Incontri	Tre nuovi soci lavoratori nella	Coinvolgimento di cinque	Da riproporre, non solo	

OBIETTIVO (BS ANNO 2021)	ATTIVITÀ	INDICATORI TEMPISTICA	VERIFICA ANNO 2022	VERIFICA ANNO 2023	VERIFICA ANNO 2024
Avviare un percorso di inclusione dei lavoratori non soci all'ingresso in Cooperativa	informativi, incontri di formazione, produzione di materiale di approfondimento	compagine sociale nel corso del 2022	persone nella compagine sociale in qualità di socio lavoratore	come parametro quantitativo, ma qualitativo (maggiore consapevolezza del ruolo del socio lavoratore all'interno di una cooperativa)	
OBIETTIVO ANNUALE Avviare un percorso per l'accrescimento della consapevolezza dell'appartenenza alla compagine sociale	🔗 Incontri informativi, incontri di formazione, produzione di materiale di approfondimento	Aumento della partecipazione alle iniziative societarie della Cooperativa nel corso del 2022	🔗 Avviato il processo per implementazione del percorso. Obiettivo da riproporre come biennale.	🔗 Svolto incontro informativo con il Consiglio di Amministrazione e con il consulente del lavoro. 🔗 Da consolidare	
OBIETTIVO ANNUALE Avviare i nuovi servizi di prevenzione cardiologica negli ambulatori di	🔗 Attività ambulatorio	Dati di attività	🔗 1 visita cardiologica 🔗 24 visite cardiologiche + ECG 🔗 80 visite cardiologiche + ECG + ecocardiografia colordopler a riposo	🔗 211 prestazioni cardiologiche negli ambulatori di Calcinato e di Clusane. 🔗 Nuovo obiettivo biennale: consolidamento del servizio	

OBIETTIVO (BS ANNO 2021)	ATTIVITÀ	INDICATORI TEMPISTICA	VERIFICA ANNO 2022	VERIFICA ANNO 2023	VERIFICA ANNO 2024
Calcinato e di Clusane			19 ECG 1 ecocardiografia colordopler 29 esami ematochimici di prevenzione cardiologica		
OBIETTIVO ANNUALE Rimodulare e implementare il protocollo prevenzione oncologica	Attività dell'ambulatorio, sulla base dei criteri di efficienza dell'erogazione e di semplificazione della fruizione da parte dei pazienti	- Dati di attività N. medio di accessi per completare il percorso preventivo	- Avviato il percorso per la rimodulazione del protocollo di prevenzione oncologica. - Obiettivo da riproporre, con la supervisione del nuovo direttore sanitario	In corso di sviluppo. Obiettivo da riproporre come biennale	- Il "modello di prevenzione" si è implementato con una nuova modalità organizzativa che prevede alcuni percorsi di prevenzione oncologica: percorso di prevenzione del tumore della mammella, dei tumori ginecologici, del tumore del colon-retto e del melanoma. - Obiettivo raggiunto

OBIETTIVO (BS 2023)	ATTIVITÀ	INDICATORI TEMPISTICA	VERIFICA ANNO 2024
------------------------	----------	--------------------------	--------------------

OBIETTIVO QUINQUENNALE Rendere accessibile la sanità alle fasce di popolazione marginali o a rischio povertà	🔗 campagne di sollecitazioni per consentire l'accesso alle visite alle persone indigenti 🔗 stabilire criteri di accesso equo	🔗 donazioni raccolte 🔗 n. di persone aiutate	🔗 Attività da organizzare e implementare nei prossimi anni
OBIETTIVO TRIENNALE Sistematizzazione dell'operatività dell'ufficio Comunicazione e FR	🔗 implementazione di campagne strutturate	🔗 quantum delle donazioni 🔗 n. nuovi donatori e donatori fidelizzati	🔗 € 984.353,94 pervenuti tramite donazioni 🔗 119 nuovi donatori 🔗 448 donatori fidelizzati, che hanno fatto una donazione nel 2024 e avevano già donato nell'arco dei 36 mesi precedenti
OBIETTIVO ANNUALE Sostenibilità ambientale	🔗 installazione di impianto fotovoltaico	🔗 installazione effettuata 🔗 risparmio energetico misurato	🔗 Obiettivo raggiunto 🔗 Generazione di 27.533 kWh di energia, contribuendo a un risparmio stimato di circa 11.000 kg di CO₂ non immessa in atmosfera. Il ritorno economico è stato valutato in circa 4.000 euro
OBIETTIVO BIENNALE Prosecuzione percorso di inclusione dei lavoratori non soci	🔗 percorso di inclusione dei lavoratori	🔗 N. soci lavoratori nella compagine sociale	🔗 Attività da implementare

all'ingresso in Cooperativa	non soci all'ingresso in Cooperativa		
OBIETTIVO BIENNALE Consolidare il percorso per l'accrescimento della consapevolezza dell'appartenenza alla compagine sociale	incontri informativi, incontri di formazione, produzione di materiale di approfondimento	N. di soci, e in particolare di soci lavoratori, presenti alle iniziative societarie della Cooperativa nel corso del 2023	Attività da implementare
OBIETTIVO BIENNALE Consolidamento di nuovi servizi di prevenzione cardiologica negli ambulatori di Calcinato e di Clusane	Attività ambulatoriale	N. di prestazioni	145 prestazioni cardiologiche totali a Calcinato e a Clusane Obiettivo raggiunto.
OBIETTIVO BIENNALE Rimodulare e implementare il protocollo di prevenzione oncologica	- Attività dell'ambulatorio, sulla base dei criteri di - efficienza dell'erogazione - semplificazione	- Produzione di nuovo protocollo - Dati di attività	Protocollo validato e seguito Obiettivo raggiunto.

	della fruizione da parte dei pazienti 🌐 distintività del protocollo, in modo che sia coerente con l'identità e la missione della Cooperativa		
--	--	--	--

Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni

Il fine istituzionale più ambizioso, che ha inciso significativamente sulla scelta strategica della Cooperativa di adottare sistemi di gestione più efficienti, si è confermata la **gestione dell'Ospedale di Comunità**. Le complessità inerenti a tale intervento erano legate a molteplici fattori, fra i quali il **carattere di residenzialità del servizio**, l'**incertezza relativa alle tempistiche di autorizzazione e accreditamento** e, non ultima, la **sostenibilità economica**. L'accREDITamento al Servizio Sanitario Nazionale di tale unità d'offerta era una condizione fortemente strategica al fine di garantire la continuità del servizio; per questo sono state mantenute vive le interlocuzioni con Regione Lombardia e gli enti pubblici preposti (ATS Brescia), al fine di **condividere l'importanza strategica di tale progettualità per il territorio di riferimento della Cooperativa**. In particolare, nei primi mesi del 2024, tali sollecitazioni hanno trovato riscontro positivo sia presso ATS Brescia che presso Regione Lombardia. Nel mese di aprile è stata presentata domanda di accreditamento. A seguito dei sopralluoghi previsti per l'accREDITamento delle strutture socio-sanitarie, è stata rilasciata istanza di accreditamento per 20 posti letto in data 17 giugno 2024. L'1 agosto 2024, il servizio ha avviato la propria attività ed è stata finalizzata la contrattualizzazione con ATS Brescia. Nonostante ciò, **il budget giornaliero riconosciuto risulta insufficiente per coprire le spese di gestione, pur oculate**. Proseguono le interlocuzioni **per ottenere l'autorizzazione al funzionamento degli altri dieci posti letto predisposti e l'avvio dell'attività in solvenza**.

Negli ultimi anni, si rileva inoltre una **significativa riduzione delle visite di diagnosi precoce oncologica**. Uno dei principali fattori che incidono sul trend negativo è costituito dall'incremento dei problemi economici delle famiglie: di fronte a una limitata disponibilità economica, optano infatti per la cura di malattie già diagnosticate più che per visite di prevenzione. L'attenzione della Cooperativa è volta quindi a **stimolare i donatori affinché la sostengano nella volontà di garantire assistenza sanitaria alle fasce di popolazione svantaggiate**, anche laddove la copertura non sia garantita dal SSN; ma anche, d'altro canto, a vagliare modalità di reclutamento eque.

Si lavora inoltre costantemente sull'organizzazione delle agende, per **agevolare i pazienti riducendo al massimo gli accessi agli ambulatori per completare il ciclo di prevenzione**. È stato infine avviato un modello di prevenzione in linea con le attuali conoscenze scientifiche nel settore oncologico e in continuità e sinergia con le tradizionali attività. Il "modello di prevenzione Raphaël", che nei decenni di attività della Cooperativa si è aggiornato e arricchito più volte, si è implementato con una nuova modalità organizzativa che prevede alcuni percorsi di prevenzione oncologica: percorso di prevenzione del tumore della mammella, dei tumori ginecologici, del tumore del colon-retto e del melanoma. Tali percorsi saranno attuati da specialisti delle varie branche, che condurranno il paziente dall'inizio del percorso fino alla sua

conclusione, con una presa in carico globale della persona.

Output attività

SERVIZIO AMBULATORIALE IN LIBERA PROFESSIONE E IN CONVENZIONE CON IL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE

	Numero di prestazioni SSN			Numero prestazioni in LP		
	2024	2023	Variaz. %	2024	2023	Variaz. %
Anestesia / Terapia del dolore	193	193	0%	99	152	-35%
Cardiologia	3549	2.953	20%	931	1030	-10%
Chirurgia Generale	17	8	113%	1	3	-67%
Dermatologia	444	449	-1%	612	521	17%
Diagnostica per immagini (comprensivo dell'attività di screening)	4046	4934	-18%	746	1033	-28%
Endocrinologia / Diabetologia	175	0		7	0	
Gastroenterologia - Chirurgia ed endoscopia digestiva	1101	691	59%	551	354	56%
Medicina fisica e riabilitazione	732	801	-9%	1420	402	253%
Neurologia	0	0		115	113	2%
Oncologia	25	127	-80%	1	6	-83%
Ostetricia e ginecologia	856	770	11%	463	486	-5%
Ortopedia e Traumatologia	0	0		423	403	5%
Pneumologia	194	169	15%	39	59	-34%
Psicologia	0	0	0%	45	327	-86%
Totale	11.332	11.095	2%	5.453	4.889	12%

SERVIZIO DOMICILIARE

	10 Bassa	11 Garda	12 Vallesabbi	C-Dom	UCP-Dom
--	-------------	-------------	------------------	-------	---------

	Bresciana Orientale		a		
Anno 2023	174	4.085	1.250	5.509	2.668
Anno 2024	275	3.257	1.036	4.568	2.828
Variazione	+ 101	- 828	- 214	-941	+160

Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)

SERVIZIO AMBULATORIALE - N. PAZIENTI

	Calcinato	Clusane	Desenzano	Totale
Anno 2022	1.816	1.681	8.737	12.234
Anno 2023	1.687	1.838	8.956	12.481
Anno 2024	1.428	1.804	8.609	11.841
VAR	-259	-34	-347	-640
VAR %	-15,40%	-1,80%	-3,80%	-5,13%

SERVIZIO DOMICILIARE - N. PAZIENTI ANNO 2024

	Servizio	Pazienti	M	F
Anno 2024	C-DOM	178	82	96
	UCP-DOM	115	58	57
	TOTALE	293	140	153

I servizi domiciliari che la Cooperativa offre rappresentano una risorsa preziosa, sia per i pazienti che per le loro famiglie. I servizi offerti vengono distinti in cure domiciliari "C-Dom" e cure palliative domiciliari "UCP-Dom".

Le **cure domiciliari** fanno parte di una **rete di servizi che garantiscono prestazioni socio-sanitarie a persone fragili**, spesso affette da multi patologie, impossibilitate a fruire, fuori dal proprio ambiente familiare di vita quotidiana, delle cure necessarie per migliorare le condizioni cliniche. Le prestazioni vengono assicurate da vari **professionisti che cooperano tra loro e si affiancano**, in collaborazione ma non sostituendosi, all'assistenza già garantita dai famigliari o dal caregiver.

Il servizio C-Dom può essere **attivato privatamente o con Servizio Sanitario Nazionale (SSN)** tramite il medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta, attraverso la compilazione di uno specifico allegato che viene inviato all'Unità di Valutazione Multidimensionale dell'Asst del Garda. Quest'ultima provvede ad attivare il servizio dopo

un'attenta valutazione della persona e dei bisogni rilevati.

Le cure domiciliari sono quindi finalizzate a:

- garantire qualità dell'assistenza nella permanenza dell'utente al proprio domicilio
- favorire la stabilità delle condizioni di salute
- mantenere o migliorare l'autonomia dell'assistito nello svolgere le normali attività quotidiane
- migliorare la qualità di vita, favorendo la continuità assistenziale nei passaggi eventuali tra la propria abitazione e l'ospedale o altre strutture e viceversa
- valorizzare la collaborazione dei processi di cura tra operatori C-Dom e pazienti/caregiver o familiari attraverso interventi di educazione sanitaria e terapeutica.

Le **cure palliative** sono un insieme di **interventi mirati a migliorare la qualità della vita di chi affronta malattie gravi e incurabili**, con l'intento di alleviare i sintomi fisici, psicologici e sociali. La cooperativa Raphaël ha creato un programma che permette ai pazienti di rimanere nel loro ambiente familiare ricevendo assistenza sanitaria e psicologica continua.

Ogni paziente viene seguito con attenzione, grazie alla valutazione costante delle sue condizioni, in modo che **il piano di cura possa adattarsi, nel tempo, alle sue esigenze in continua evoluzione**. L'assistenza include la gestione del dolore, il supporto psicologico, la consulenza spirituale, la cura della persona e il sostegno alle famiglie, che spesso si trovano ad affrontare un carico emotivo e fisico non indifferente.

Una delle caratteristiche distintive del servizio è la possibilità per i pazienti di essere assistiti direttamente a casa. Questo approccio ha molteplici vantaggi. In primo luogo, il malato può continuare a vivere nel proprio ambiente familiare, che è spesso un elemento fondamentale per il suo benessere emotivo. Inoltre, la presenza dei familiari accanto al paziente contribuisce a mantenere un clima di familiarità e sicurezza.

Il servizio domiciliare, inoltre, **riduce la necessità di trasferimenti ospedalieri**, che possono risultare traumatici per il paziente, specialmente nelle fasi avanzate della malattia. L'equipe domiciliare, attraverso un'assistenza continua e qualificata, garantisce **che il paziente riceva tutto ciò di cui ha bisogno senza dover lasciare la propria casa**.

Un altro aspetto fondamentale del servizio di cure palliative domiciliare è il **supporto alle famiglie**. La malattia grave di un proprio caro può essere fonte di grande stress e difficoltà emotive. L'equipe di cure palliative non solo si occupa del malato, ma offre anche **counseling e aiuto ai familiari**, sostenendoli nella gestione della situazione **in modo sereno e consapevole**. Viene prestata attenzione alla **formazione dei caregiver familiari**, affinché possano essere preparati ad affrontare i bisogni quotidiani del malato.

Inoltre, il **servizio di supporto psicologico è un pilastro del progetto**, poiché spesso i familiari si trovano a dover affrontare il dolore della separazione imminente e la paura dell'incertezza. Il team di professionisti della Cooperativa è pronto ad ascoltare, offrendo

conforto e indicazioni pratiche per affrontare il percorso.

È disponibile, se richiesto dal paziente, anche il **servizio di assistenza spirituale**, reso da una consacrata appartenente alla Congregazione delle Missionarie Francescane del Verbo Incarnato, che fa parte integrante dell'equipe.

L'obiettivo primario di questo servizio è il **miglioramento della qualità della vita, in tutte le sue dimensioni**. Ciò significa non solo alleviare il dolore fisico, ma anche ascoltare e rispondere ai bisogni emotivi e psicologici dei pazienti e delle loro famiglie. La cooperativa Raphaël si distingue anche per un approccio olistico, che guarda all'intera persona, e non solo alla sua malattia, cercando di mantenerne la dignità e la serenità nel corso della malattia.

Sia le Cure Domiciliari che le Cure Palliative domiciliari sono garantite 365 giorni all'anno.

Attività esterne (Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale)

Come indicato nelle sezioni dedicate, nel corso del 2024 la Cooperativa ha organizzato o ha aderito attivamente a eventi di socializzazione rivolti alla comunità locale:

- 🗓️ per **aumentare l'adesione delle donne ai percorsi di prevenzione** e per contribuire a **creare la cultura della solidarietà** sono state dedicate **tre giornate gratuite** (presso l'ambulatorio di Calcinato il 18 ottobre, presso il poliambulatorio Raphaël Laudato Sì a Desenzano il 19 ottobre e presso l'ambulatorio di Clusane il 26 ottobre) in cui le specialiste senologhe che già collaborano con la Cooperativa hanno effettuato "esame clinico strumentale della mammella" (visita + mammografia + ecografia mammaria). All'iniziativa, denominata "Occupati della tua salute" hanno partecipato 31 donne, con età compresa tra i 40 e 45 anni non operate al seno, con precedenza a pazienti che non hanno mai eseguito mammografia;
- 🗓️ il dr. Marco Ghirardi, medico dedicato alle visite di prevenzione oncologica, è stato impegnato in due **serate informative e di sensibilizzazione**, il 23 febbraio a Paderno Francia Corta e il 5 aprile a Pontoglio. L'organizzazione degli eventi è stata curata dall'associazione Amici di Raphaël;
- 🗓️ nel mese di settembre la Cooperativa ha organizzato un **pranzo solidale** per la cui realizzazione ha coinvolto donatori e volontari. L'evento ha permesso di raccogliere un consistente valore economico;
- 🗓️ la **campagna solidale di Pasqua e quella natalizia**, grazie soprattutto all'apporto dell'associazione Amici di Raphaël, hanno visto l'interessamento e la sollecitazione della comunità locale, grazie alla distribuzione nelle piazze delle uova e dei panettoni solidali.

Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse

Grazie al suo radicamento nel territorio, la Cooperativa assicura un **presidio costante di ascolto e prossimità** attraverso diversi canali: **il servizio di accoglienza**, gestito con il supporto fondamentale dei volontari, e il **Punto di Ascolto** del poliambulatorio Raphaël Laudato Sì', **coordinato dalle Suore Missionarie Francescane del Verbo Incarnato**. Questi spazi sono pensati per facilitare l'accesso ai servizi e offrire un sostegno gratuito a chiunque ne senta il bisogno.

Con l'apertura dell'Ospedale di Comunità, si è ulteriormente consolidato **l'impegno nell'offrire presenza, accompagnamento spirituale e distribuzione dell'Eucaristia anche ai pazienti ricoverati**. Questo servizio, sempre nel pieno rispetto della libertà e delle convinzioni personali, ha favorito percorsi interiori di accettazione, affidamento e, per alcuni, di riscoperta della fede.

Anche all'interno del servizio domiciliare, la presenza di psicologi e assistenti spirituali consente di **garantire sostegno anche ai familiari dei pazienti, con particolare attenzione ai percorsi di fine vita**. L'attività si articola sia in interventi individuali, sia attraverso il gruppo di supporto Amistà, pensato per accompagnare familiari e caregiver coinvolti nei percorsi di cure palliative in carico all'UCP-Dom.

I numerosi servizi attivati presso la Cittadella della Salute Laudato Sì' la configurano come un luogo capace di **offrire una risposta integrata e multidisciplinare ai bisogni di salute delle persone, in un'ottica di cura globale**.

La relazione continua con i donatori e la valorizzazione del volontariato contribuiscono a costruire una **comunità solidale e partecipata**. Ogni persona ha la possibilità di contribuire con le proprie risorse, rafforzando così un tessuto relazionale in grado di farsi vicino a chi sperimenta la fragilità, sia in modo transitorio che permanente.

I valori promossi dalla Cooperativa, attraverso canali comunicativi come i social media, il sito web e le campagne tematiche, intendono **alimentare una cultura che riconosca la fragilità come parte costitutiva dell'essere umano**. Essa non genera in tal modo esclusione, ma diventa occasione per costruire relazioni autentiche e percorsi condivisi di crescita e solidarietà.

Livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati

Di seguito una sintesi sullo stato di avanzamento degli obiettivi pluriennali individuati negli anni scorsi.

-  Per quanto attiene all'**area sviluppo organizzativo**, il nostro primo e più ambizioso obiettivo è stato quello di ripensare la struttura interna, i servizi, la gestione e la comunicazione per affrontare la crescita in modo coerente ed efficace. Abbiamo lavorato su più fronti:
-  In merito alla **qualità dei servizi**, il percorso per la certificazione ISO 9001 è stato completato nel 2023 e confermato anche nel 2024.
-  In merito alla gestione del personale, abbiamo **sistematizzato l'UCP-Dom, migliorando la risposta ai bisogni dei pazienti**. Inoltre, è stato **avviato l'iter per l'adozione di un nuovo software gestionale**.
-  Le **prestazioni** nei poliambulatori, in particolare nel poliambulatorio Raphaël Laudato SÌ, **sono cresciute costantemente**, con anche l'introduzione di nuove specialità (ortopedia e chirurgia toracica).
-  L'Ospedale di Comunità, dopo un lungo lavoro preparatorio, è stato inaugurato il 27 luglio 2024 ed è operativo dall'1 agosto. Un risultato di grande valore.
-  Le **campagne di solidarietà** hanno mostrato grande capacità attrattiva, con risultati in crescita sia in termini di donazioni sia di donatori fidelizzati.
-  Anche l'obiettivo di **aumento dell'occupazione** è stato raggiunto, con l'assunzione di nuovi dipendenti e la contrattualizzazione di liberi professionisti, soprattutto in vista dell'apertura dell'Ospedale di Comunità.
-  L'obiettivo di **sostenibilità ambientale**, grazie all'installazione dell'impianto fotovoltaico, risulta ben avviato. Negli ultimi mesi dell'anno abbiamo generato oltre 27.000 kWh, con un risparmio stimato di 11.000 kg di CO₂ e un ritorno economico significativo.
-  Sugli obiettivi che ineriscono all'**inclusione dei lavoratori non soci nella compagine sociale** e, in particolare, al **miglioramento della consapevolezza dell'appartenenza**, è necessario focalizzare l'attenzione in modo mirato.
-  Si riconferma la necessità di studiare **modalità di accesso alle cure per fasce fragili**, perché non ci siano discriminazioni legate alle possibilità economiche.

6. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

PROVENIENZA DELLE RISORSE ECONOMICHE CON SEPARATA INDICAZIONE DEI CONTRIBUTI PUBBLICI E PRIVATI

Ricavi e proventi:

	2024	2023	2022
Contributi pubblici	23.424,00 €	110.817,00 €	104.008,00 €
Contributi privati	984.274,00 €	530.191,00 €	447.927,00
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	1.084.260,00 €	762.247,00 €	690.810,00 €
Ricavi da altri	153.981,00 €	158.436,00 €	147.081,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)		0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	1.442.491,00 €	1.422.832,00 €	1.365.663,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Patrimonio:

	2024	2023	2022
Capitale sociale	327.475,00 €	327.475,00 €	128.475,00 €
Totale riserve	505.747,82 €	505.213,18 €	579.844,82 €
Utile/perdita dell'esercizio	- 72.255,34 €	551,18 €	- 74.631,64 €
Totale Patrimonio netto	760.967,48 €	833.239,36 €	633.688,18 €

Conto economico:

	2024	2023	2022
Risultato Netto di Esercizio	- 72.255,00 €	551,00 €	- 74.631,00 €
Eventuali ristorni a Conto	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Economico			
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	-38.293,00 €	32.002,00 €	- 61.994,00 €

Composizione Capitale Sociale:

Capitale sociale	2024	2023	2022
Capitale versato da soci	10.100,00 €	10.000,00 €	10.775,00 €
cooperatori lavoratori			
Capitale versato da soci	975,00 €	1.075,00 €	1.075,00 €
cooperatori volontari			
capitale versato da soci	5.300,00 €	5.300,00 €	5.300,00 €
cooperatori fruitori			
capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00	0,00 €
capitale versato da soci	311.100,00 €	311.100,00 €	111.100,00 €
sovventori/finanziatori			

Composizione soci sovventori e finanziatori	2024
Cooperative sociali	0,00 €
Associazioni	25.000,00 €
Fondazioni	30.000,00 €
Altro	200.000,00 €

Valore della produzione:

	2024	2023	2022
Valore della produzione (Voce Totale A. del conto economico bilancio CEE)	3.674.219,76 €	2.984.523,53 €	2.795.766,74€

Costo del lavoro:

	2024	2023	2022
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	1.189.991 €	886.747	825.030
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto	951.556	967.066	1.045.275

Economico Bilancio CE)			
Peso su totale valore di produzione	58%	62%	67%

CAPACITÀ DI DIVERSIFICARE I COMMITTENTI

È possibile indicare, in maniera facoltativa, una suddivisione dei ricavi per settore di attività usando la tabella sotto riportata:

2024	Enti pubblici	Enti privati	Totale
Servizi socio-assistenziali	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi educativi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servizi sanitari	287.809,00 €	1.442.491,00 €	1.730.300,00 €
Servizi socio-sanitari	796.451,00 €	0	796.451,00 €
Altri servizi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi	23.424,00 €	984.274,00 €	1.007.698,00 €

Incidenza pubblico/privato sul valore della produzione 2024:

	2024	
Incidenza fonti pubbliche	1.107.684,00 €	30%
Incidenza fonti private	2.580.746,00 €	70%

SPECIFICHE INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI

Nel 2024, attraverso il ripristino del software fornito dalla società benefit KUDU, è stato avviato un **percorso strutturato per l'archiviazione e la gestione dei dati sui donatori e sulle donazioni**, con l'obiettivo di garantire un'**organizzazione efficiente**, una **maggiore trasparenza** e una **gestione ottimale delle informazioni**. Questo processo è fondamentale per migliorare il monitoraggio, la tracciabilità e la sicurezza dei dati, assicurando così un supporto più efficace alle attività di raccolta fondi e alle relazioni con i donatori.

Infatti, dopo una prima fase di importazione e aggiornamento dei dati pregressi, il sistema ha potuto essere sfruttato come **fonte informativa, su cui delineare le azioni di sollecitazione** e la **definizione delle strategie più opportune**.

La strategia fondamentale di Raphaël in questo settore consiste nella **cura delle relazioni**, in continuità con i valori fondativi sintetizzati nello slogan "Non cerchiamo soldi, ma persone che condividano la nostra missione". In tal senso, la Cooperativa è impegnata a:

- comunicare l'importanza del servizio per il quale si sollecita il sostegno, anche dando informazioni su come si svolge e come viene erogato
- informare adeguatamente sul bisogno di salute connesso a tale servizio
- sollecitare il sostegno con campagne specifiche o iniziative/azioni circoscritte
- ringraziare personalmente o tramite lettera personalizzata, quanti sostengono la Cooperativa.

A partire dalla constatazione che la concretezza dell'obiettivo coinvolge e attira di più le persone, in quanto trovano "un senso" al loro dono economico, **ogni evento ha avuto una finalizzazione specifica**. Le principali iniziative organizzate nel 2024 sono:

- Campagna 5x1000: "Perché il tuo 5x1000 diventi un atto di cura"
- Campagna di Pasqua "Una cura più grande"
- Festa della Mamma "Prenditi cura di te. Semplicemente"
- Pranzo solidale "Una tavola più grande"
- Ricordo in occasione dei defunti: "Accendi una luce di speranza"
- Campagna di Natale "Custodi della persona"
- Mailing natalizio

Il pranzo solidale, in particolare, denominato "Una tavola più grande" viene organizzato in partnership con donatori del territorio. Come nelle scorse edizioni, l'evento ha avuto una **grande adesione di partecipanti e un vasto coinvolgimento di associazioni di volontariato** (associazione Fiera di Santa Maria, associazione Amici di Raphaël) e volontari del territorio. Si è perfezionato il processo per l'acquisizione online dei biglietti del pranzo tramite Ticketing, ottimizzando le operazioni di incasso e agevolando il flusso delle persone all'accesso della fiera tramite validazione con app.

Oltre **100 volontari** hanno offerto collaborazione nel servizio, nella preparazione dei cibi, nella distribuzione dei biglietti della lotteria e **20 sponsor hanno contribuito donando il cibo, le bevande o i premi della Lotteria**.

Abbinata al pranzo si è svolta la **sottoscrizione a premi**, la cui finalizzazione è stata l'acquisto di un misuratore multiparametrico per l'Ospedale di Comunità. La distribuzione dei biglietti è stata effettuata anche con un importante coinvolgimento dell'associazione Amici di Raphaël raggiungendo il numero di 25.000 biglietti venduti di cui circa un migliaio online.

Complessivamente l'evento, abbinato al sostegno annuale dei grandi donatori, ha consentito di raccogliere € 88.732,80.

In totale, l'attività di fundraising del 2024 ha permesso di supportare la Cooperativa con il valore economico di € 984.353,94.

7. INFORMAZIONI AMBIENTALI

TIPOLOGIE DI IMPATTO AMBIENTALE CONNESSE ALLE ATTIVITÀ SVOLTE

Lo smaltimento dei rifiuti speciali è un obbligo per le strutture sanitarie. Raphaël lo ha affidato a una società esterna che possiede tutti i requisiti richiesti per il rilascio del MUD (Modello Unico di Dichiarazione Ambientale), nel quale sono indicati la quantità e la tipologia di rifiuti prodotti e/o gestiti nel corso dell'anno.

INDICATORI DI IMPATTO AMBIENTALE (CONSUMI DI ENERGIA E MATERIE PRIME, PRODUZIONE DI RIFIUTI ECC.) E VARIAZIONE DEI VALORI ASSUNTI DAGLI STESSI

Indice dei consumi

	Consumi anno di riferimento	Unità di misura
Energia elettrica: consumi energetici (valore)	308.451	KW / h
Gas/metano: consumi	57.235	SMC

Nell'ottobre 2024 è entrato in funzione l'**impianto fotovoltaico sul tetto dello stabile di Desenzano del Garda**. L'impianto di produzione con potenza nominale di 194 kWp, connesso direttamente alle utenze, produce energia elettrica da fonte solare rinnovabile. La produzione degli ultimi mesi del 2024 è stata pari a 27.533 kWh, con un **risparmio di CO₂ immessa pari a 11.000 Kg**.

Il progetto si inserisce nel percorso della Cooperativa **verso la sostenibilità ambientale e la riduzione dell'impatto energetico**. L'impianto non solo contribuisce a ridurre i costi energetici a lungo termine, ma conferma anche l'impegno della Cooperativa verso la responsabilità sociale e ambientale.

Nel 2023, erano inoltre stati posizionati **erogatori di acqua potabile a** disposizione dei dipendenti e da allora prosegue la buona prassi di **distribuzione di borracce in materiale non durevole ai neo assunti**. Tutto ciò ha lo scopo di **disincentivare l'utilizzo della plastica**.

Le azioni finalizzate all'archiviazione e conservazione sostitutiva della documentazione sanitaria consentono infine notevole risparmio di carta, oltre che una disponibilità più immediata e condivisa delle informazioni sanitarie, a disposizione dei medici che operano all'interno della struttura.

All'interno delle proprie strutture, Raphaël cerca di porre attenzione e di sensibilizzare il personale alla differenziazione dei rifiuti. Nei singoli ambulatori, nelle segreterie e negli uffici amministrativi sono posizionati contenitori per la raccolta della carta. Nei locali destinati al pasto sono collocate altre tipologie di contenitori per consentire la differenziazione dei rifiuti. Nel pieno rispetto della normativa europea in materia di protezione dati, sono inoltre riutilizzati i fogli stampati, non necessari per l'archiviazione.

8. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE *ASSET* COMUNITARI

Tipologia di attività

POTENZIAMENTO DI SERVIZI FINALIZZATI A RISPONDERE ALLE ESIGENZE DELLA COMUNITÀ E AL MIGLIORAMENTO DELLE CONDIZIONI DI VITA

Per rispondere alla mission in modo efficace e intercettando i bisogni emergenti, negli ultimi anni la Cooperativa è stata impegnata nella **progettazione dell'Ospedale di Comunità Genesaret, che ha avviato la sua attività nel mese di agosto 2024** presso il Laudato Sì' di Desenzano del Garda. Si tratta di una struttura di ricovero breve destinata a persone che necessitano di assistenza infermieristica continuativa o interventi sanitari a bassa intensità clinica. Accoglie i pazienti dimessi dagli ospedali per acuti, ma non ancora sufficientemente stabilizzati per affrontare la convalescenza presso la propria abitazione, oppure coloro che a domicilio non dispongono di assistenza adeguata.

Anche **la nuova politica di sanità nazionale ha riconosciuto la strategicità degli Ospedali di Comunità**, riservando un budget cospicuo all'interno del PNRR per questo tipo di servizio. La storia della Cooperativa testimonia una **costante capacità di intercettare i bisogni emergenti e di offrire risposte adeguate**, a partire da un **know-how già consolidato** o potenzialmente sviluppabile, grazie allo **studio, all'approfondimento, al confronto e alla sperimentazione**.

INTERVENTI VOLTI A FACILITARE E A PROMUOVERE L'INSEDIAMENTO DI NUOVE ATTIVITÀ IMPRENDITORIALI

La **sinergia con Fondazione Poliambulanza**, avviata nel 2024 e prossima a un ulteriore, importante sviluppo collaborativo, mira a **potenziare la capacità di intervento a favore della popolazione**. Ciò sarà possibile grazie alla collaborazione con un ente ospedaliero leader nel settore, caratterizzato da solide radici cattoliche e pienamente in sintonia con i principi ispiratori della Cooperativa.

In questo modo, le risorse disponibili saranno rafforzate, mantenendo fermo l'obiettivo di **integrare con efficacia ed eticità tutti i servizi offerti**: dai poliambulatori al servizio domiciliare, fino all'Ospedale di Comunità.

COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITÀ

La Cooperativa ha inoltre coinvolto attivamente la comunità attraverso azioni specifiche:

-  i canali di comunicazione (sito web, social, newsletter, notiziario cartaceo), con i quali ha **promosso la cultura della prevenzione primaria** e ha **stimolato le persone a prendersi cura della propria salute**;

- 
in collaborazione con l'associazione Amici di Raphaël, sono state inoltre organizzate **due serate informative**, condotte dal dr. Marco Ghirardi, che collabora con la Cooperativa per le visite di prevenzione oncologica e il dr. Lionello Tabaglio, presidente dell'Associazione: "La prevenzione salva la vita", il 23 febbraio a Paderno Francia Corta e "Stili di vita e prevenzione oncologica", il 5 aprile a Pontoglio.
- 
 è stato celebrato il **40° anniversario di fondazione della Cooperativa**. Si è trattato di un anniversario particolarmente significativo al quale abbiamo deciso di dare rilievo, in alcuni casi valorizzando eventi già in programma, oppure organizzando avvenimenti appositi. Abbiamo voluto mettere in evidenza, in particolare, **le tre anime di Raphaël**: quella **sanitaria**, quella **comunitaria di radicamento sul territorio e di partecipazione al bene comune**, e quella **spirituale carismatica**.
 Il 27 luglio, presso il Laudato Sì' di Desenzano del Garda, è stata messa in forte risalto l'anima sanitaria di Raphaël con l'**inaugurazione dell'Ospedale di Comunità Genesaret**.
 L'anima comunitaria della Cooperativa ha trovato espressione nel **tradizionale Pranzo solidale denominato "Una tavola più grande"**, svoltosi il 15 settembre e giunto anch'esso a una tappa significativa, la decima edizione.
 L'evento che ha voluto approfondire l'anima carismatica di Raphaël, il **Convegno "Corpo, anima e spirito. A servizio di tutta la persona"**, si è svolto il 13 ottobre, giorno del 95° anniversario di nascita di don Pierino Ferrari.
 Abbiamo scelto come sede il Centro Paolo VI di Brescia per evidenziare il legame di don Pierino con la Diocesi di Brescia e il nostro sentirci chiesa, nell'espletamento di un'attività sanitaria e sociosanitaria che muove da fondamenti ideali cristiani. L'obiettivo, che i relatori hanno saputo interpretare al meglio, era di metter in risalto come "cura umana" e "cura cristiana" condividano il riconoscimento della dignità della persona come fondamento imprescindibile. E come sull'umano si innesti il trascendente, per arricchire di senso anche l'esperienza del dolore e della fragilità, acuta o permanente;
- 
 la promozione del volontariato che è attivo a vari livelli dell'organizzazione, nelle diverse sedi ambulatoriali, è stata resa possibile, ancora una volta, grazie alla collaborazione fattiva con l'associazione Amici di Raphaël;
- 
 il coinvolgimento e il sostegno, anche economico, delle persone rappresentano da sempre elementi fondanti della storia e dell'identità di Raphaël. Il Fondatore ha ideato un modello che permette ai sani di partecipare attivamente a un cammino di vicinanza solidale e ai malati di sentirsi al centro di attenzioni, cura e competenza scientifica. Un approccio che consente di affrontare la malattia e il dolore con la consapevolezza di non essere soli.

9. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE

Altri aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.

- 🌱 L'organizzazione deriva la propria impronta valoriale dal Fondatore, don Pierino Ferrari. Questi ha posto la persona e la relazione qualificata fra persone, collaboratori o utenti dei servizi, al centro dei propri interessi e ha dato all'organizzazione continui input di crescita in questa direzione. Nel medesimo solco valoriale, la Cooperativa **incentiva la collaborazione franca e proattiva**, che consenta non solo una crescita professionale, ma altresì una maturazione umana, etica e sociale.
- 🌱 La **certificazione sulla "Parità di genere"**, ottenuta nel 2023, ha garantito la crescita di una cultura aziendale che promuove un **ambiente di lavoro inclusivo, equo e rispettoso della diversità di genere**. L'audit di verifica, effettuato a febbraio 2025, si è concluso con esito favorevole, segno che la cultura che la certificazione si prefigge di creare ha ricadute significative sull'intera organizzazione.
- 🌱 Anche la **certificazione ISO9001**, che si pone come obiettivo strategico e prioritario quello di migliorare i processi interni, l'efficienza operativa e la soddisfazione dell'utenza, mira a garantire, come **effetto secondario, un migliore clima organizzativo** e quindi un'esperienza lavorativa più soddisfacente.
- 🌱 L'Organismo di Vigilanza, come già indicato, ha proseguito regolarmente la propria attività attraverso incontri periodici di monitoraggio. Nel corso dell'anno non sono pervenute segnalazioni né sono emerse criticità di rilievo tali da richiedere l'intervento dell'Organismo.
Per quanto riguarda la prevenzione della corruzione, la Cooperativa ha da tempo adottato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** previsto dal D.Lgs. n.231/2001, con l'obiettivo di **prevenire il rischio di commissione di reati nello svolgimento delle proprie attività**, siano esse imprenditoriali, sociali, amministrative, operative, produttive o di volontariato.
L'adozione del Modello rende **espliciti i principi etici e le linee guida comportamentali che l'organizzazione ritiene vincolanti** per tutti i soggetti coinvolti: soci, personale dipendente, collaboratori, volontari, tirocinanti, consulenti, fornitori e tutte le organizzazioni con cui intrattiene rapporti di collaborazione, sia commerciali sia strategici. Il Modello valorizza le regole, le procedure e le disposizioni già presenti all'interno della struttura organizzativa, integrandole con nuove misure finalizzate a prevenire comportamenti illeciti rilevanti ai sensi del D.Lgs. n.231/2001. Il modello è stato aggiornato con delibera del CdA del 29/03/2024.
Tale impostazione consente di promuovere e consolidare, all'interno

dell'organizzazione, una **cultura della legalità, dell'integrità e della responsabilità**, rafforzando i presidi etici e il senso di appartenenza condiviso da tutti gli stakeholder. L'Organismo di Vigilanza ha provveduto a rilevare il corretto adempimento degli obblighi in materia di trasparenza (griglia di rilevazione, attestazione e pubblicazione nella sezione "amministrazione trasparente" del sito istituzionale), in conformità all'art. 14, co. 4, lett. g), del D. Lgs. n.150/2009 e alle delibere ANAC n.1134/2017 e n.201/2022. Essendo la Cooperativa ente gestore di servizi sanitari e socio-sanitari accreditati, ha infatti l'obbligo di aggiornare costantemente un'apposita sezione del sito, denominata "amministrazione trasparente", ai sensi D.Lgs. n.33/2013 e D.Lgs. n.97/2016. Questa sezione evidenzia in particolare le informazioni inerenti all'attività stessa, come richiesto dalla normativa vigente (come i tempi di attesa, l'elenco delle specialità e degli specialisti, statuto, codice etico, bilanci, ecc.).

L'Organismo o il soggetto con funzioni analoghe all'Organismo di Vigilanza istituito presso la nostra Cooperativa ha effettuato, alla luce dell'atto del Presidente del 1/6/2024 ratificato con delibera n.270/2024, la verifica di monitoraggio sulla pubblicazione, sulla completezza, sull'aggiornamento e sull'apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione elencato nella scheda di monitoraggio.

- 🔍 In data 14 ottobre 2024 è stata effettuata la **revisione cooperativa ordinaria**, affidata alla dott.ssa Edda Fenaroli, ai sensi del D.Lgs. n.220/2002. La revisione ha riguardato esclusivamente l'accertamento delle condizioni previste dall'art. 4 del decreto, volto a verificare la regolarità della gestione mutualistica e la coerenza dell'attività con gli scopi statuari. Il giudizio espresso è stato positivo. Il revisore ha sottolineato che **la Cooperativa opera in conformità alla normativa vigente e persegue efficacemente le finalità mutualistiche per le quali è stata costituita**. L'esito favorevole conferma la **solidità organizzativa e gestionale, oltre che il rispetto delle norme che regolano il mondo cooperativo**.

Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito 6 volte nel corso del 2024 (con la presenza pressoché totalitaria dei componenti del Consiglio di Amministrazione e buona partecipazione dei membri del Collegio sindacale) per affrontare le principali questioni gestionali, strategiche e organizzative, con particolare attenzione all'avvio e allo sviluppo dell'Ospedale di Comunità Genesaret, alla sostenibilità economico-finanziaria e al presidio della compliance normativa. Di seguito i principali temi affrontati:

- 🔍 sviluppo della pianificazione strategica;

- verifica costante della situazione finanziaria;
- esame dei dati dell'attività ambulatoriale, domiciliare e residenziale;
- ratifica dell'acquisto di beni strumentali e la movimentazione del personale, già oggetto di un preciso indirizzo;
- predisposizione dei dati di bilancio, della nota integrativa, del bilancio sociale;
- delibera della convocazione dell'assemblea dei soci;
- delibera in merito all'ammissione e dimissione dei soci;
- presa d'atto di questioni inerenti alla prevenzione dei reati di cui al D.Lgs. 231;
- presa d'atto e delibera in merito ai rapporti con ATS;
- ratifica circa l'aggiornamento dell'organigramma;
- ratifica dei contratti sottoscritti dal Presidente con la pubblica amministrazione o con interlocutori privati, conformemente al mandato e agli obiettivi assegnati.

Il presente Bilancio Sociale è stato approvato dall'Assemblea Ordinaria dei Soci in data 24 luglio 2025 e verrà reso pubblico tramite il deposito presso la C.C.I.A. di Brescia e la pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet della Cooperativa stessa.