



**Amici del
Diabetico**
Organizzazione di Volontariato
dell'Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico

SECONDO BILANCIO SOCIALE

2010 - 2012

“Il coraggio dell’ambizione”



15°

anniversario



Indice

Nota del Presidente	pag. 1
---------------------	--------

PARTE PRIMA

I Valori dell'Associazione	pag. 2
----------------------------	--------

Nota metodologica	pag. 3
-------------------	--------

Il Bilancio sociale 1	pag. 4
-----------------------	--------

Il Bilancio sociale 2 e Piano di comunicazione	pag. 5
--	--------

Lo scenario di riferimento	pag. 6
----------------------------	--------

La missione	pag. 7
-------------	--------

La compagine tra fiducia e credito	pag. 10
------------------------------------	---------

PARTE SECONDA

Amici del Diabetico – Storia e organizzazione	pag. 11
---	---------

Caratteristiche istituzionali	pag. 12
-------------------------------	---------

I punti di forze e debolezza	pag. 13
------------------------------	---------

Gli screening glicemici	pag. 15
-------------------------	---------

Il Consiglio direttivo	pag. 16
------------------------	---------

PARTE TERZA

Premessa	pag. 18
----------	---------

Il processo di rendicontazione	pag. 18
--------------------------------	---------

I fattori della rendicontazione Bilancio sociale	pag. 19
--	---------

La raccolta dei fondi e loro utilizzo	pag. 20
---------------------------------------	---------

I numeri del Bilancio	pag. 21
Compensi per le prestazioni professionali	pag. 22
La raccolta del cinque per mille	pag. 23
Composizione della base sociale	pag. 24
L'identità	pag. 25
Carta dei valori	pag. 26
La governance	pag. 27
Soddisfazione degli assistiti	pag. 30

PARTE QUARTA

Il disegno strategico	pag. 31
La Responsabilità Sociale di A.D.	pag. 32
I verbi della responsabilità	pag. 36
La sostenibilità di A.D.	pag. 38

PARTE QUINTA

I PROCESSI DI PARTECIPAZIONE	pag. 39
La mappa degli Stakeholder.	pag. 40
Il coinvolgimento degli stakeholder	pag. 41
I Volontari	pag. 41
I collaboratori	pag. 42
I Soci	pag. 43
Gli assistiti e le loro famiglie	pag. 43
Il Centro Diabetologico del Fatebenefratelli	pag. 44
Il Team Diabetologico Allargato	pag. 45
L'offerta di servizi dell'Associazione	pag. 46
I vertici ospedalieri del Fatebenefratelli	pag. 46

Le Istituzioni	pag. 47
I servizi ospedalieri	pag. 48
La Associazioni Mediche.	pag. 48
Gli Infermieri e le Dietiste	pag. 48
Le Aziende	pag. 49
I rapporti con la Comunità	pag. 49
Le altre Associazioni di pazienti con diabete	pag. 50

PARTE SESTA

Aree di intervento e relativi risultati sociali	pag. 52
L'educazione sanitaria	pag. 52
La formazione	pag. 53
I soggiorni residenziali	pag. 53
L'orientamento all'empowerment dei pazienti	pag. 54
Le camminate all'aria aperta	pag. 54
Le persone e le famiglie	pag. 55
La produzione e la distribuzione di documentazione ad hoc	pag. 55
Gli interventi sul territorio	pag. 55
A.D. Informa e il sito internet	pag. 56
L'attività di <i>advocacy</i>	pag. 56
Soddisfazione dei nostri <i>stakeholder</i>	pag. 57

PARTE SETTIMA

Il grande Progetto	pag. 58
La composizione del Team Diabetologico	pag. 59
I Reparti ospedalieri coinvolti	pag. 60

L'impegno finanziario di A.D. pag. 61

Il finanziamento dei progetti pag. 62

I donatori pag. 62

I principali riconoscimenti pag. 63

L'AGENDA

Le prossime tappe pag. 64

Progetti: Cuore, Attività fisica, Alimentaz., soggiorni educativi, piede diab. pag. 64

PARTE OTTAVA

Gli eventi pag. 65

A.D. e i social network pag. 67

NOTA DEL PRESIDENTE

Quando nel 2008 abbiamo deciso di redigere il nostro primo Bilancio Sociale, dopo un percorso di lenta maturazione e in coincidenza con il decimo anniversario di costituzione dell'Associazione, certamente non pensavamo che l'Agenzia per le *Onlus* avrebbe dettato le prime linee guida per orientare e facilitare la composizione di un documento identitario così importante. Abbiamo sempre immaginato che questo sarebbe stato, prima o poi, il percorso obbligato di ogni soggetto *non profit* per accompagnare le informazioni economiche finanziarie e patrimoniali atte a rendere noti i risultati della propria attività sociale e una rappresentazione delle strategie. Riconoscendo l'autorevolezza di detta Agenzia quale riferimento di tutto il settore *non profit*, il presente documento seguirà per buona parte le linee suggerite nell'atto di indirizzo dell'Agenzia per le *Onlus* con l'indicazione di principi, criteri di redazione e informazioni analitiche richieste. In alcuni passaggi sono state seguite le indicazioni della Rete dei Centri di Servizio del Volontariato (CSVNET). Nell'elaborazione sono stati necessari alcuni "scostamenti" per rimanere coerenti con le nostre finalità e, soprattutto, con le esigenze dei nostri portatori d'interesse (*stakeholder*).

Anche se il Bilancio Sociale (BS) rimane uno strumento volontario, la dirigenza dell'Associazione ha ritenuto di redigere il secondo Rapporto con lo scopo "dare conto" del proprio agire ai vari *stakeholder* per un'efficace valutazione delle attività svolte e dei risultati raggiunti; intende anche assegnargli un valore di comparabilità nel tempo e di confronto con l'attività di Associazioni analoghe.

Ma non solo: la redazione del B.S. vuole avere anche un forte significato interno, proprio come affermavamo nel documento precedente. Infatti, quell'esperienza ha rappresentato anche un utile punto di partenza in direzione di un miglioramento dei processi di pianificazione e controllo dei risultati conseguiti, siano essi sociali che economici. Adesso è tempo di capitalizzare il valore maturato in questo percorso e ci apprestiamo a redigere il secondo Bilancio che completerà con il "taglio sociale" la rendicontazione finanziaria contabile degli ultimi due esercizi; ciò dovrebbe permettere ai terzi una più completa conoscenza e valutazione dei risultati e degli impegni futuri rispetto alla propria realtà e al contesto di riferimento. Dunque, non seguiremo uno schema rigido di Bilancio Sociale ma alterneremo informazioni ritenute "essenziali e rilevanti" da quelle che risultano come indicazioni "volontarie". Il presente documento (che speriamo di facile lettura) si rivolge anche ai lettori perché possano valutare il grado di attenzione e considerazione che l'Organizzazione riserva loro nella propria gestione rispetto alle esigenze degli *stakeholder*. Nel redigere il presente Rapporto, oltre alle linee guida, siamo stati guidati da valori di **Integrità, Passione, Ascolto, Coraggio e Trasparenza** e, insieme, da una forte dose di *entusiasmo* e senso di Responsabilità sociale ed economico. Attraverso questo documento, altresì, vogliamo raccontare non solo l'impegno dell'Associazione a fare la differenza nella vita dei pazienti ma affrontare il tema della "sostenibilità" da diversi punti di vista che permette di raccontare sia l'attività associativa che il contesto nel cui ambito essa opera. La concretezza dei numeri e delle "parole chiave" vuole mettere in evidenza uno sguardo d'insieme sulle principali attività, lasciando spazio a un approfondimento per scoprire quanto realizzato.

Infine, al documento sarà data la massima divulgazione utilizzando i canali di diffusione per una maggiore assunzione di responsabilità.

PARTE PRIMA

I valori dell'Associazione

Nella “Nota del Presidente” sono stati richiamati alcuni dei principali valori cui fa riferimento l’attività dell’Associazione e dei suoi Volontari. Di seguito il significato che l’Associazione attribuisce alla declinazione di detti valori:

I valori dell'Associazione

L'Integrità: è stata ed è rimasta una delle condizioni essenziali per lo sviluppo dell'Associazione e dei componenti che si sono succeduti nel tempo. L'apertura, l'accoglienza il rigore morale ed etico sono stati elementi fondanti della nostra responsabilità sociale, unitamente al perseguimento del benessere dei nostri Soci.

L'Ascolto: è sicuramente una delle “ricchezze” di A.D.. I medici Diabetologi, i clinici e i tecnici del Team Diabetologico sono interlocutori continui nello svolgimento delle diverse attività. Un dialogo privilegiato avviene con i nostri Volontari i quali, stabilmente, sono stati inseriti in un “Direttivo Allargato” sede di confronto, di assunzione di responsabilità e di decisioni condivise. I nostri Seminari mensili di educazione sanitari sono sempre accompagnati da un modulo di *feedback* in cui vengono raccolte le indicazioni e i bisogni di quanti vi partecipano da cui trarre spunto nei programmi successivi. Nella strategia dell'ascolto pensiamo di coinvolgere i nostri Soci con un apposito questionario/intervista per un giudizio complessivo sulla nostra operatività e, in particolare, per ottenere una valutazione sull'efficacia (e la tempestività) della nostra comunicazione. Lo scopo è anche quello di migliorare il “clima”, incrementare i livelli di conoscenza e di fiducia e trarre, così, nuovi spunti costruttivi per generale valore ed essere più vicini a tutti i pazienti seguiti dal Centro Diabetologico.

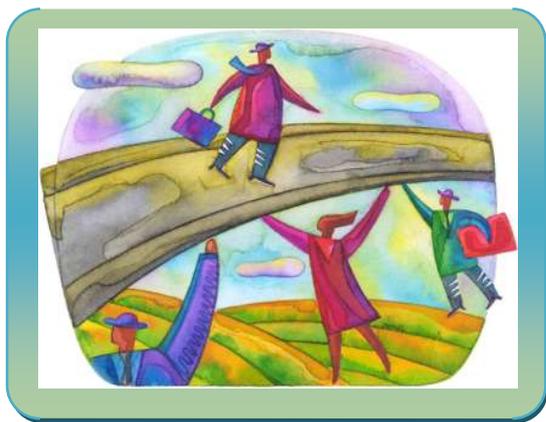
La Passione: è cresciuta nel tempo sull'onda di molti risultati positivi raggiunti e dei diversi riconoscimenti ottenuti. È ancora un sentimento forte che accompagna il nostro agire quotidiano che ci ha fatto superare le difficoltà di una società sempre più complessa ed esigente. In molti casi possiamo anche parlare di “dedizione alla causa” per il sacrificio di tempo riservato ai servizi erogati in un non facile equilibrio tra impegno volontario ed esigenze famigliari. Una passione in certi casi “contaminante” che hanno convinto alcuni dei nostri Soci ad abbracciare l'attività di volontario attivo.

Il Coraggio: In ogni occasione abbiamo accettato la sfida verso le innovazioni nei vari settori di intervento affrontando le novità senza timori riverenziali ma sempre accompagnati dalla dovuta prudenza. Non ci siamo mai sottratti al *benchmark* e ai suggerimenti degli esperti, ma ad esso abbiamo sempre aggiunto un apporto di originalità e personalizzazione partendo dall'esperienza professionale di molti nostri Volontari e Soci.

La Trasparenza: ha accompagnato la storia dell'Associazione che ha reso sempre pubblica ogni sua attività con una rendicontazione analitica e dettagliata. I Bilanci sono stati sempre divulgati e riteniamo siano stati fondamentali per conquistare nuovi sponsor e ottenere quel grado di fiducia quale caratteristica irrinunciabile di una *non profit*. In tal senso è stato seguito come modello quanto evidenziato dalla letteratura di orientamento delle Grandi Associazioni guida del Terzo Settore che si occupano di etica, di donazioni e dell'uso dei fondi raccolti. Abbiamo fatto della rendicontazione e dell'impiego corretto delle risorse ottenute sui progetti proposti uno dei punti di forza del nostro operare, un passaggio che ci ha consentito di “fidelizzare” diversi dei nostri donatori.

IL BILANCIO SOCIALE 1 per coinvolgere gli *stakeholder*

Attraverso il Bilancio Sociale “Amici del Diabetico” intende mettere i propri interlocutori nelle condizioni di valutare il grado di attenzione e considerazione che l’Organizzazione riserva loro nella propria gestione rispetto alle esigenze provenienti dagli stessi *stakeholder*. Attraverso il B.S. s’intende, altresì, riflettere le diverse intensità di relazione e di confronto. In particolare negli ultimi due anni sono stati sviluppati azioni monodirezionali di carattere informativo circa



alcuni interventi sviluppati dall’Associazione; sono state imbastite iniziative di comune interesse (convegni, diffusione del B.S., diverse tipologie di *partnership*). Non sono mancate azioni di tipo consultivo e collaborazioni di carattere operativo in direzione della qualità di vita delle persone con diabete. Dobbiamo ammettere che nella redazione del presente B.S. abbiamo riscontrato diverse difficoltà nel coinvolgere le numerose figure che ruotano intorno alla Compagine pur consapevoli della necessità di aprirsi al dialogo e al confronto sia con gli interlocutori interni che con quelli esterni. Tuttavia, questo non ci ha impedito di offrire il massimo della trasparenza; non sono poi mancati momenti di condivisione e di ascolto anche se, verosimilmente, un confronto più intenso con tutti gli attori avrebbe potuto

produrre una maggiore efficacia del nostro percorso. Ovviamente, se ne terrà conto nella redazione dei prossimi documenti. Ci conforta sapere, in compenso, che il possesso di un patrimonio condiviso di etica, di responsabilità e di operatori integri e corretti ha permesso al sodalizio di “navigare” in acque tranquille il cui risultato ci ha consentito di continuare a guadagnare terreno sul piano della fiducia e della reputazione. Inoltre, il vantaggio di operare in campo sanitario, ci ha permesso di coniugare tre importanti momenti: politiche di prevenzione, percorsi di cura, orientamento all’innovazione; cioè un “sentiero” basato su scelte e strategie associative servite a mettere al centro i bisogni e le aspettative della persona e di costruire relazioni positive con tanti interlocutori, sia interni che esterni.

Pertanto, nel B.S. riscontriamo un canale di diffusione importante volto sicuramente ad informare ma anche a condividere il processo di rendicontazione magari in occasione di speciali eventi solitamente organizzati da A.D.

Inoltre, la diffusione del presente documento sarà curata nei particolari, prevedendo oltre al classico supporto cartaceo, la presentazione con C.D. o D.V.D.; sicuramente pubblicato in modalità “scaricabile” sul sito dell’Associazione.

Intendiamo considerare il Bilancio Sociale uno strumento per rendicontare a tutti gli *stakeholder* i servizi e le attività sviluppate e con quale qualità, nonché i risultati conseguiti; nel contempo, per svolgere una reale verifica degli obiettivi strategici dell’Associazione che consentono successivi confronti e possibilità di *benchmark* con altre situazioni e realtà simili alla nostra. Vuole anche essere un processo di comunicazione (interna/esterna) al fine di migliorare la formalizzazione degli obiettivi istituzionali e di valutarne il grado di raggiungimento. Oltre a garantire la trasparenza con il B.S. intendiamo evidenziare l’effettiva utilità sociale prodotta dalla Compagine così da consolidare il grado di fiducia con i nostri interlocutori e, strumento funzionale al reperimento di nuove risorse.

IL BILANCIO SOCIALE 2

strumento di trasparenza

Il B.S. per consentire di guardare dentro l'Associazione e capire aspetti di forza e di fragilità.

Il B.S. per illustrare l'attività dell'Associazione, dimostrare un corretto e profitabile uso delle risorse esistenti e di mostrare di giocare il proprio capitale sociale.

Dunque, un B.S. da non considerare aprioristicamente come adempimento burocratico, ma per realizzare uno strumento di



trasparenza e un mezzo per farci giudicare e pesare; cioè una sorta di *relazione morale* che consente di rappresentare i benefici prodotti per la

comunità. Un B.S. adottato come mezzo per il cambiamento, come leva organizzativa di per migliorare i processi e la capacità progettuale.

Il B.S. come documento per la misurazione del valore globale dell'Ass.ne nonché

BASE dell'elaborazione della strategia sociale (efficienza sociale: effetto indotto nel miglioramento delle condizioni sociali). Così anche il sistema informativo è stato in buona parte strutturato in modo tale da consentire l'acquisizione di quelle informazioni necessarie per rappresentare il perseguimento dello scopi associativi, per consentire anche ai destinatari delle informazioni (interni/esterni) di ricavare elementi sufficienti per giudicare la gestione sociale non solo economica. Tutto ciò nella convinzione che la collettività (in senso lato) che ha messo a disposizione delle risorse per "premiare" l'Associazione possa essere aggiornata non tanto sull'efficienza della sua attività, quanto sull'efficacia dei risultati sociali conseguiti; ossia sulla capacità di offrire un servizio volto a migliorare le condizioni di esistenza dei soggetti cui si indirizza l'attività volontaristica. Quindi il B.S. è stato anche strutturato sapendo chi sono gli *stakeholder* e sia corrispondente alle loro aspettative. Dunque, una rendicontazione sociale per raggiungere gli interessati. Il B.S. nelle intenzioni dei redattori vuole altresì contribuire al miglioramento della capacità di pianificazione, gestione e controllo delle attività su base "informata" nonché allo sviluppo di una "gestione per obiettivi".

IL PIANO DI COMUNICAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Come avvenuto per il precedente Bilancio Sociale anche per questa edizione è stata programmata una "vulgata" tramite un testo stampato, vivacizzato da apposite immagini e diagrammi per una migliore leggibilità e comprensione dei contenuti. Oltre a tutti gli *stakeholder* (in primis i Volontari e gli iscritti) i principali destinatari saranno i rappresentanti delle istituzioni cittadine e regionali maggiormente rappresentative, *policy maker* in campo sanitario, diversi operatori sanitari, le Associazioni di Volontariato, le Società scientifiche dei medici e delle Associazione degli Infermieri di diabetologia, molti media, ecc..

Ovviamente il testo, nella versione integrale, sarà inserito nel sito Web dell'Associazione con il *link* sulla corrispondente pagina Facebook, nonché con altri soggetti orbitanti nel complesso universo del diabete, a partire dalle altre Organizzazioni di Volontariato, in una logica di confronto e di miglioramento.

Nel corso della descrizione sono usate alcune **parole chiave** con l'intento di fissare un fotogramma del paragrafo considerato ed alleggerire così la lettura. Per i paragrafi che hanno richiesto una più lunga descrizione si è ricorsi a riquadri di "**sintesi**".

Anche se non sottovalutiamo le difficoltà somministreremo un questionario, come forma di coinvolgimento e partecipazione, degli stakeholder che saranno individuati tra quelli che più avanti definiremo come *prioritari*.



LO SCENARIO DI RIFERIMENTO

Sembra opportuno precisare che l'Associazione opera in un contesto ospedaliero cittadino come il Presidio Ospedaliero Fatebenefratelli e Oftalmico di Milano ed ha come riferimento principale il Centro di Diabetologia di detto Ospedale. Come si può evincere dallo stesso nome il Sodalizio segue le persone che soffrono di diabete e, nello specifico, quelle che afferiscono a detto Centro, ma l'azione si rivolge all'intera cittadinanza. Verso quest'ultima sono attive politiche di sensibilizzazione ed informazione particolarmente finalizzate alla prevenzione della patologia e ad illustrare i corretti stili di vita per evitare/ritardare la sua insorgenza. In tal senso A.D. svolge azioni in rete con altri Organismi dello stesso settore, con o senza la collaborazione delle Istituzioni, a cui informa molti degli orientamenti e delle indicazioni legislative e amministrative.

Il Team Diabetologico



Tra gli interlocutori una posizione privilegiata occupa la Direzione Ospedaliera, amministrativa e sanitaria, anche in virtù di un puntuale *Protocollo d'intesa* che ne regola alcuni comportamenti funzionali nell'ambito del perimetro ospedaliero. Sono anche riferimento diversi Reparti dell'Ospedale che intervengono nei percorsi diagnostico, terapeutici ed assistenziali delle persone con diabete e collaborano con il Centro Diabetologico; in questa circostanza A.D. si pone come "punto di ascolto e anello di congiunzione", promuove e organizza incontri collegiali e, in alcuni casi interviene con donazioni su esigenze espresse con carattere di urgenza. L'altra grande realtà che impegna l'Associazione è il **Team Diabetologico Allargato** (che sarà ampiamente trattato nel seguito). Naturalmente, su un piano diverso, si sviluppano i rapporti con le persone con diabete dove prevalgono le iniziative di *advocacy*, e di "umanizzazione" rientranti nella *mission* di A.D.; nell'ambito di una programmazione a carattere triennale il *focus* è rivolto verso l'*empowerment* dei pazienti realizzato attraverso una serie di progetti ad

essi rivolti per accrescerne le conoscenze, aumentare consapevolezza e responsabilità nell'adesione ai piani di prevenzione e cura nei percorsi terapeutici. Di tale programmazione fanno parte piani educazionali mirati con lezioni frontali, soggiorni residenziali a diverso orientamento, corsi di alimentazione, formazione di "diabetici guida", autocontrollo glicemico e pressorio a livello domiciliare e non, interventi per sollecitare stili di vita attiva con iniziative comunitarie all'aria aperta, ecc.; cioè programmi che prevedono un puntuale coinvolgimento delle persone che intendono far parte di gruppi strutturati e organizzati. La Direzione è conscia delle difficoltà che potranno incrociare tale impegnativo percorso, ma è anche certa di superarle come quasi sempre accaduto nella storia dell'Associazione abituata alle sfide.

LA MISSIONE

La principale missione dell'Associazione è perseguire la salute e la migliore qualità di vita dei propri Soci e di tutte le persone con diabete, assieme alla Responsabilità Sociale in adesione ai valori tradizionali degli organismi *non profit*.

In coerenza con le finalità statutarie, l'organizzazione persegue i seguenti obiettivi:

Gli obiettivi della Associazione coerenti con le finalità

- rappresentare le persone con diabete presso le istituzioni, le autorità ed altri enti;
- sostenere le iniziative rivolte ad arginare il progressivo diffondersi della patologia e agevolare il potenziamento ed il miglioramento delle strutture per l'assistenza alla persona con diabete;

- rappresentare le persone con diabete presso le istituzioni, le autorità ed altri enti;
- sostenere le iniziative rivolte ad arginare il progressivo diffondersi della patologia e agevolare il potenziamento ed il miglioramento delle strutture per l'assistenza alla persona con diabete;

- promuovere ed aiutare le iniziative di studiosi, di associazioni ed enti che possono portare un contributo alla cura del diabete;
- Migliorare la qualità di vita delle persone che soffrono di questa patologia;
- Operare secondo i principi della responsabilità sociale e della sostenibilità.

- promuovere ed aiutare le iniziative di studiosi, di associazioni ed enti che possono portare un contributo alla cura del diabete;
- migliorare la qualità di vita delle persone che soffrono di questa patologia;
- operare secondo i principi della responsabilità sociale e della sostenibilità.

Nella visione di A.D. questi obiettivi rappresentano le finalità istituzionali e giustificano la ragion d'essere dell'Organizzazione; pragmaticamente esprimono la volontà in termini di problemi che essa vorrebbe contribuire a risolvere, dei cambiamenti che aspirerebbe a determinare al fine di promuovere e realizzare quel benessere –assieme ai diritti– che ad ogni persona debbono essere riconosciuti.

Dunque, un sistema di valori e di principi che intendono qualificare le finalità e, unitamente a queste, orientare le scelte strategiche ed i comportamenti operativi dei membri dell'Organizzazione; offrono così la sintesi della interrelazione tra finalità, valori, principi e attività. Infine, la loro esplicitazione rappresenta l'impegno essenziale che A.D. assume con i suoi principali interlocutori e costituisce un punto di riferimento imprescindibile per la

rendicontazione per una parte rilevante degli *stakeholder* affinché possano valutare la coerenza e l'efficacia rispetto agli obiettivi facenti parte della missione enunciata.

Sia pure in maniera diversificata e di differente intensità, A.D. ha cercato di perseguire gli obiettivi sopra richiamati arricchendoli da tutta una serie di **donazioni** (strumentali e non) al Centro Diabetologico e al relativo Team che lo affianca di una serie di apparecchiature diagnostiche e operative per svolgere al meglio il servizio a favore dei pazienti. Con diverse Borse di studio a favore di più specialisti ha consentito un'organicità professionale pluridisciplinare tanto da assicurare al Centro l'erogazione di un servizio completo nella gestione delle principali complicanze correlate al Diabete. Dunque, grazie a tale supporto l'Associazione è stata determinante nell'avviare presso il citato Centro di riferimento, un approccio di cura pluri-specialistico fino a strutturare un modello diagnostico-terapeutico-assistenziale con una copertura a 360 gradi della patologia; un'esperienza che, nel corso degli ultimi due anni, ha portato dei significativi riconoscimenti: in particolare, uno da parte di una Commissione di esperti presieduta dal Ministero della Salute e l'altro dalla Fondazione Cariplo con l'erogazione di un significativo contributo concesso, entrambi riferiti come motivazione all'impatto sociale e grado di innovatività del percorso terapeutico-assistenziale. Rimane sempre tra le priorità l'obiettivo, almeno sino al termine del prossimo biennio, di esportare tale modello in altre realtà ospedaliere dove è presente un Centro specialistico. I primi risultati positivi emersi dal monitoraggio del Progetto sono molto incoraggianti sia sul piano degli esiti che per la soddisfazione dei pazienti che hanno percepito come il modello avviato oltre a curare è anche rivolto a prendersi cura. Al riguardo i nuovi approcci dell'Associazione saranno necessariamente rivolti a puntare, da un lato sull'*empowerment* dei pazienti per "consegnare" al Team persone consapevoli e responsabili nel gestire operativamente la propria patologia e, dall'altro, nel mettere in campo una progettazione innovativa che tenga conto delle esigenze e dei bisogni effettive delle persone. Dunque, la missione di A.D. nelle linee generali si richiama ad un sistema di valori e di principi che sono specificati nella Carta dei Valori e nel Codice etico riportati in calce al presente Bilancio. Le scelte strategiche e i comportamenti operativi dei membri dell'Organizzazione sono influenzati dai contenuti di questi documenti ed hanno come orientamento principale la salute e la qualità della vita delle persone con diabete e la responsabilità sociale come obiettivo generale.



LA VISIONE

Abbiamo maturato la convinzione che il successo della *governance* implica una gestione bilanciata delle *performance* economiche, istituzionali e sociali, generando valore per i nostri Soci, per i pazienti afferenti al Centro



Diabetologico di riferimento e, per il resto, del complesso universo diabete e degli stakeholder. Creare valore per tutti i nostri stakeholder corrisponde a stabilire

relazioni durature di mutuo rispetto e fiducia partendo anche da quelli che sono i nostri Valori vivendoli quotidianamente:

Forza, Azione, Passione, Entusiasmo e, guardando con

fiducia, il nostro **Futuro**.

LA VISIONE A.D.

Le parole chiave

- **Forza** **Entusiasmo**
- **Azione** **Etica**
- **Passione** **fiducia e speranza**
- **Entusiasmo** **nel futuro**

I VALORI DELLA NOSTRA MISSION



Rimaniamo fortemente radicati sul territorio in cui operiamo cercando di coniugare la crescita e lo sviluppo della nostra azione con la responsabilità sociale. Il controllo delle prestazioni economiche e sociali si fonda sull'informativa relativa a tali performance che sistematicamente viene data in diverse forme e con diverse modalità. Con l'adozione del Codice etico, oltre a salvaguardare i principi di una corretta *governance*, pensiamo di costituire un valido strumento per regolamentare le relazioni e l'approccio con i diversi interlocutori.

LA COMPAGINE TRA FIDUCIA E CREDITO



Una serie di importanti riconoscimenti hanno posto alla Compagine un interrogativo - non certo risolto- e cioè se a riscuoterli abbia influito maggiormente la **fiducia** oppure il **credito**. Essendo la prima un concetto (affascinante) strutturalmente instabile è presente il rischio che quando pensi di averla conquistata basta poco perché ti sfugga di mano. Per una Organizzazione come la nostra

è fondamentale ma le complessità quotidiane la rendono nello stesso tempo fragile: molto spesso riteniamo di doverla pretendere presumendo di essere sempre stati dalla parte del bene comune; in verità non siamo mai sicuri che essa ci è corrisposta a tutto tondo. Questo perché, nell'attuale società, sembrano prevalere sentimenti di sfiducia, cioè è più consigliabile a priori “non fidarsi” dell'altro e si chiede la firma contrattuale. In questo secondo caso siamo alla concessione del credito che appare più come concetto economico fatto di incentivi e sanzioni. Il crinale su cui viaggiano i due concetti ci appare labile e così ci rimane il dubbio che la fiducia che riceviamo possa anche derivare dal rispetto delle regole (così nasce il consenso informato) e non solo dall'accoglienza pura delle “braccia aperte nel fidarsi”. Quella che vorremmo non accettare è la **fiducia razionale** che potrebbe esserci “concessa” come baratto per ottenere qualcosa in cambio. Una visione che non rientra nella nostra identità.

PARTE SECONDA

Amici del Diabetico e la sua organizzazione

La Storia

“Amici del Diabetico” (A.D.) si è costituita ufficialmente nell’ottobre del 1998 su iniziativa di alcuni soggetti diabetici e dei loro familiari al fine di fornire aiuto, documentazione e quant’altro necessario alla prevenzione e cura della patologia, nonché per migliorare le condizioni e la qualità di vita dei pazienti che ne sono affetti.

È riconosciuta dalla direzione generale dell’Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico (F.b.F.) di Milano, dalle autorità comunali di Milano, dall’Ufficio Volontariato e Associazionismo della Regione Lombardia; nel 1999 è stata iscritta nel Registro Regionale Generale delle Organizzazioni di Volontariato, le cui funzioni sono state successivamente trasferite alla Provincia di Milano.

Dalla sua nascita, a fianco della Struttura Complessa di Diabetologia dell’Ospedale è attivo –dalle ore 9,30 alle 11,30 – un presidio permanente il quale, oltre ad assolvere attività di accoglienza e di guida, ha lo scopo di ascoltare specifici bisogni dei pazienti che frequentano l’ambulatorio per esami promuovendo percorsi dedicati in diverse specialità; contemporaneamente offre loro assistenza e documentazione scientifica per la conoscenza della patologia nelle sue diverse tipologie e complicanze, sia di cura che di prevenzione, mediante varie forme di intervento. Proprio sul tema della prevenzione, l’Associazione si è fatta promotrice di una serie di manifestazioni di carattere informativo-formativo-educativo presso la “Sala Maria Bambina” dell’Ospedale F.b.F. rivolte alla cittadinanza che, di volta in volta, sono adeguatamente pubblicizzate dalla stampa quotidiana milanese, dalla radio e televisione. Le conferenze sono tenute da medici specialistici e sono finalizzate ad approfondire e dibattere, con domande-risposte, le tematiche relative alla patologia diabetica e alle regole per prevenire o ridurre le gravi complicanze. Ha partecipato, spesso con altri soggetti, al perseguimento di obiettivi di umanizzazione e di difesa dei diritti delle persone con diabete quali pazienti cronici.

È presente sul territorio dove, in collaborazione con le istituzioni cittadine, continua a svolgere degli *screening* glicemici e attività di sensibilizzazione sui corretti stili di vita rivolti alla cittadinanza.

Altre informazioni sull’Organizzazione:



Nel 2012 ha raggiunto i 480 soci, e oggi opera con 20-25 volontari (e numerosi collaboratori); destina con costanza dal 70 all’80% delle sue entrate per finalità solidaristiche; il Consiglio Direttivo è composto da 11 membri. Possiede un proprio sito *Internet* e pubblica un giornale quadrimestrale intitolato “A.D. Informa”. Per vocazione ha sempre scelto di intrattenere rapporti “a rete” con le altre organizzazioni che si occupano della patologia

diabetica e con aziende *for profit* in tema di responsabilità sociale. Dopo aver istituito un servizio di supporto psicologico sulle problematiche determinate dalla patologia diabetica su particolari soggetti, ha cercato di avviare un'attività di informazione con insegnanti e genitori sul tema dei disturbi alimentari in età scolare; le difficoltà burocratiche incontrate hanno interrotto tali iniziative. In coerenza con le proprie finalità ha promosso indagini, borse di studio, progetti sociali diversi insieme ad un'intensa collaborazione con le istituzioni, le associazioni scientifiche dei medici diabetologi al fine di determinare buone prassi nelle politiche di gestione della patologia (*gestione integrata* con più operatori sanitari) e nella razionalizzazione e contenimento della spesa sanitaria e farmaceutica. Nei 15 anni dalla sua costituzione A.D. ha avuto tre Presidenti e altrettanti Consigli Direttivi con ampia presenza del mondo femminile. Dopo tre anni ha ottenuto la sua prima sede operativa e, successivamente, una sede legale ampia e tecnologicamente attrezzata e organizzata. Nel 2005 ha ottenuto un riconoscimento ufficiale dalla Direzione Ospedaliera diventando a pieno titolo un Organismo di Volontariato del Fatebenefratelli. Gli *step* più significativi a pag. I e pag. II all'inizio del presente Documento.

CARATTERISTICHE ISTITUZIONALI

Amici del Diabetico è una O.N.L.U.S. di diritto (*ope legis*) in quanto iscritta, dal 1999, al Registro Regionale del Volontariato della Regione Lombardia, la cui gestione amministrativa è stata poi delegata alle Province competenti territorialmente. Riferimento principale è la legge nazionale n. 266/1991 nonché la legislazione regionale ai cui principi si richiama la Compagine, soprattutto in materia di trasparenza, democraticità e gratuità. Il riferimento istituzionale burocratico è, dunque, l'A.P. di Milano organo di controllo per la permanenza del Registro. Altro riferimento importante è il Comune di Milano al quale vengono trasmesse le notizie fondamentali sull'attività, sui bilanci, sull'assicurazione obbligatoria prevista per legge. In base a queste informazioni, in più occasioni, A.D. è stata incaricata di svolgere determinati servizi sul territorio cittadino. Per prassi A.D. segue le linee dell'Ass.to alla Sanità di Regione Lombardia competente in materia di politiche sulla cura e prevenzione del Diabete. Oltre ad essere componente di un apposita Commissione che segue le problematiche della patologia, in questo percorso collabora con le Aziende Sanitarie Locali e con le altre OO.VV. del settore e con le due Società scientifiche dei Medici Diabetologi (A.M.D. e S.I.D.). A.D. mantiene rapporti privilegiati con l'Amministrazione dell'A.O. Fatebenefratelli, nonché con le principali aziende farmaceutiche.

PUNTI DI FORZA

Innovazione

La ricerca e l'attuazione continua di nuove soluzioni per migliorare la condizione della persona con diabete. Utilizzo intensivo delle tecnologie informatiche e telematiche attraverso il web (Internet, Facebook, Twitter). Iniziative di *empowerment*. Redazione del Bilancio Sociale. Istituzione di Borse di Studio, donazioni annuali di attrezzature e

Capacità organizzativa

Presenza sul territorio con proposte di *screening* glicemico, misurazione pressione arteriosa, indice di massa corporea. Progettualità rivolta alla educazione/formazione continua. Capacità di Organizzazione Seminari e Convegni. Ampio campo di relazioni nel mondo istituzionale e del *non profit*. Indagini conoscitive sulla

Rapporti con stakeholder

Corrispondenza intensiva con i Soci e gli altri portatori d'interesse. Rendicontazione trasparente con gli *Sponsor*. Clima collaborativo con il Centro di Diabetologia. Iniziative per migliorare il clima interno ed esterno per incrementare l'appartenenza. Utilizzo intensivo di *mailing list* e corrispondenza ordinaria. Risposte a

AMIBITI DI MIGLIORAMENTO

Coinvolgimento stakeholder

La crescita del numero degli associati non è proporzionale all'impegno e ai servizi resi. Incertezza nel reperire risorse stabili per una programmazione pluriennale senza rischio. Difficoltà a coinvolgere le famiglie delle persone con diabete. Spazi insufficienti per allargare il raggio di alcune iniziative rivolte ai Soci (aula didattica, piccola palestra per attività fisica).

5 x mille

Complessità nel ramificare il *rating* dell'Associazione. Assenza di una figura adeguata per i rapporti con la stampa. Difficoltà nella comunicazione sociale sul territorio. Carenze nel creare politiche di *benchmark*. Necessità di incrementare le iniziative di informazione/sensibilizzazione per evitare/ritardare l'insorgenza della patologia diabetica.

Advocacy

Sino ad oggi è stata privilegiata la necessità di meglio strutturare la Compagine sacrificando, sia pure o in parte i rapporti in rete. L'attenzione, d'ora in avanti, si sposterà su tale fronte con l'adesione ai Coordinamenti attualmente esistenti. Altra necessità è rafforzare la capacità di rappresentare i diritti dei pazienti.

PUNTI DI DEBOLEZZA

Dimensione associativa

Non può considerarsi soddisfacente la risposta dei diversi stakeholder; tra questi la difficoltà maggiore è riscontrabile nel rapporto con la stampa. In breve tempo si è chiuso il doppio canale del Corriere della Sera con le inserzioni su VIVI MILANO e l'inserito domenicale di "Corriere Salute". Maggiori spazi possono essere trovati nei giornali a tiratura gratuita dove far passare i messaggi delle principali iniziative avviate dall'Associazione, con particolare riferimento a interventi formativi o a carattere collegiale.

Marketing

È pur vero che la raccolta fondi su questa partita è stata moltiplicata per 2,5 negli ultimi esercizi rispetto all'esordio di questo importante istituto dove sono stati "racimolati" 4.500 euro. Ma certamente, considerata la massa di persone con diabete assistite dal Centro i donatori rappresentano circa il 10%. L'obiettivo dovrebbe essere quello di raddoppiare tale percentuali attraverso una comunicazione più incisiva e mirata, con un più robusto passaparola e il coinvolgimento più capillare dei potenziali donatori.

Capacità di fare rete

Su questo versante l'Associazione non ha maturato una particolare esperienza anche se non ha mai fatto mancare contributi costruttivi al movimento. In più occasioni i *policy makers* della Sanità, pressati dalle scarsità di risorse pubbliche, hanno individuato possibili risparmi nell'ambito delle patologie croniche (per loro natura le più onerose per il Servizio Sanitario). Ma nell'ambito della Diabetologia i risparmi di oggi potrebbero rivelarsi pericolosi nell'addvenire. Da qui la necessità di vigilare con le altre componenti.

Il Consiglio Direttivo (conta 11 componenti) si riunisce almeno una volta a mese. Il suo organigramma è disegnato nel sottostante diagramma. In molte occasione le riunioni del Consiglio vengono allargate ai Volontari che prestano il loro servizio settimanale presso il Presidio situato nelle pertinenze del reparto di Diabetologia.

Il motivo principale è quello di coinvolgere il più possibile il "capitale principale" della compagine per farli sentire partecipi delle scelte più rilevanti ma anche per raccogliere suggerimenti e pareri preziosi da chi ricopre compiti di *front office* ed è, quindi, a contatto con i pazienti. Il servizio presso l'ambulatorio di diabetologia è assicurato tutti giorni nelle

ore centrali della mattina. Numerosi i compiti svolti, tutti orientati a interventi di supporto nei confronti dei Pazienti, degli Infermieri dei Diabetologi e dei Medici del Team. Ovviamente particolare attenzione rivolta alle persone che stazionano nella sala d'attesa dell'Ambulatorio diabetologico.

Ogni componente del Consiglio Direttivo riceve una delega con compiti ben individuati ed è affiancato da un altro membro che ne fa le veci in caso d'impedimento. Nonostante lo Statuto preveda la possibilità di nominarne due, al momento è stato deciso che la carica di Vicepresidente ricada su un'unica persona con funzioni di vicario. Le altre figure con maggiori responsabilità sono il Tesoriere, la Segretaria, e un Direttore che si occupa degli 'Affari Generali' affiancato da un altro componente incaricato di seguire i grandi eventi esterni promossi dall'Associazione. I momenti organizzativi più significativi hanno rispettivamente due risvolti: quello interno, inerente l'attività in ambito ospedaliero e di supporto al Reparto; quello esterno comprendente programmi di prevenzione e sensibilizzazione di contrasto al diabete, rivolti alla popolazione in generale, attività di *screening glicemici* sul territorio, alcuni dei quali in convenzione con enti pubblici, iniziative di rete unitamente ad altre Organizzazioni che si occupano di diabete; in quest'ambito A.D. –ormai dal 2003– è componente stabile del Gruppo tecnico sul diabete di Regione Lombardia. Fondamentale, in entrambi le esperienze, la presenza dei Volontari (tra le 20 e le 25 unità) con una nota di merito alla componente femminile. In tali occasioni la Compagine si presenta puntuale, compatta e numerosa ben oltre l'effettivo bisogno. Un cenno di riconoscenza merita la componente infermieristica che assicura un servizio professionale nelle fasi dei controlli glicemici esterni.



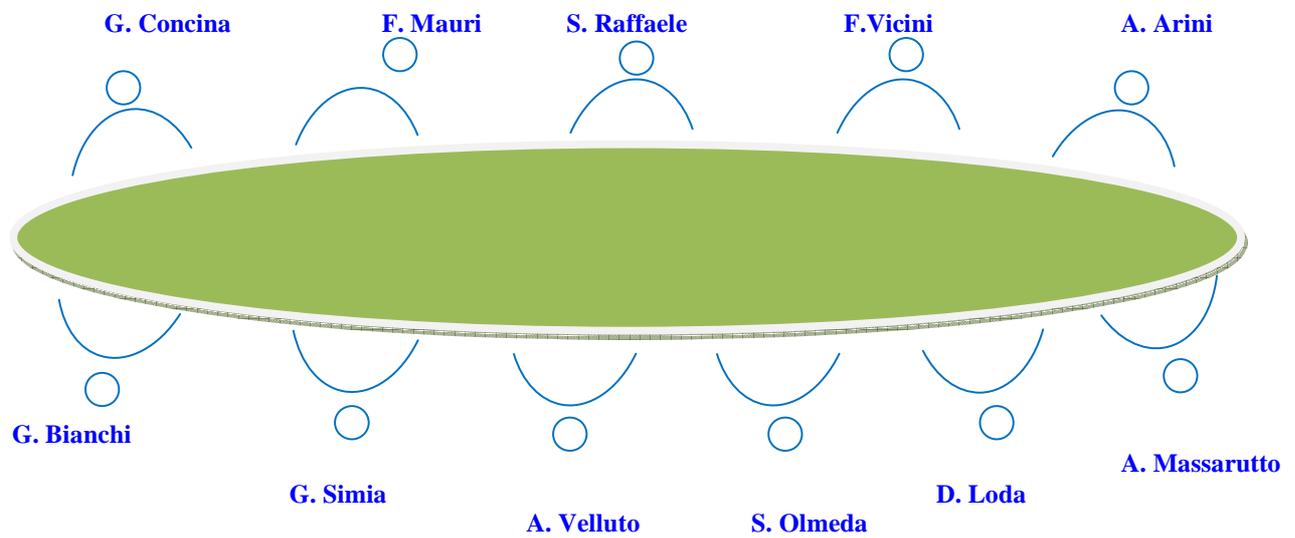
La gestione sostenibile degli screening glicemici sul territorio

Gli screening glicemici

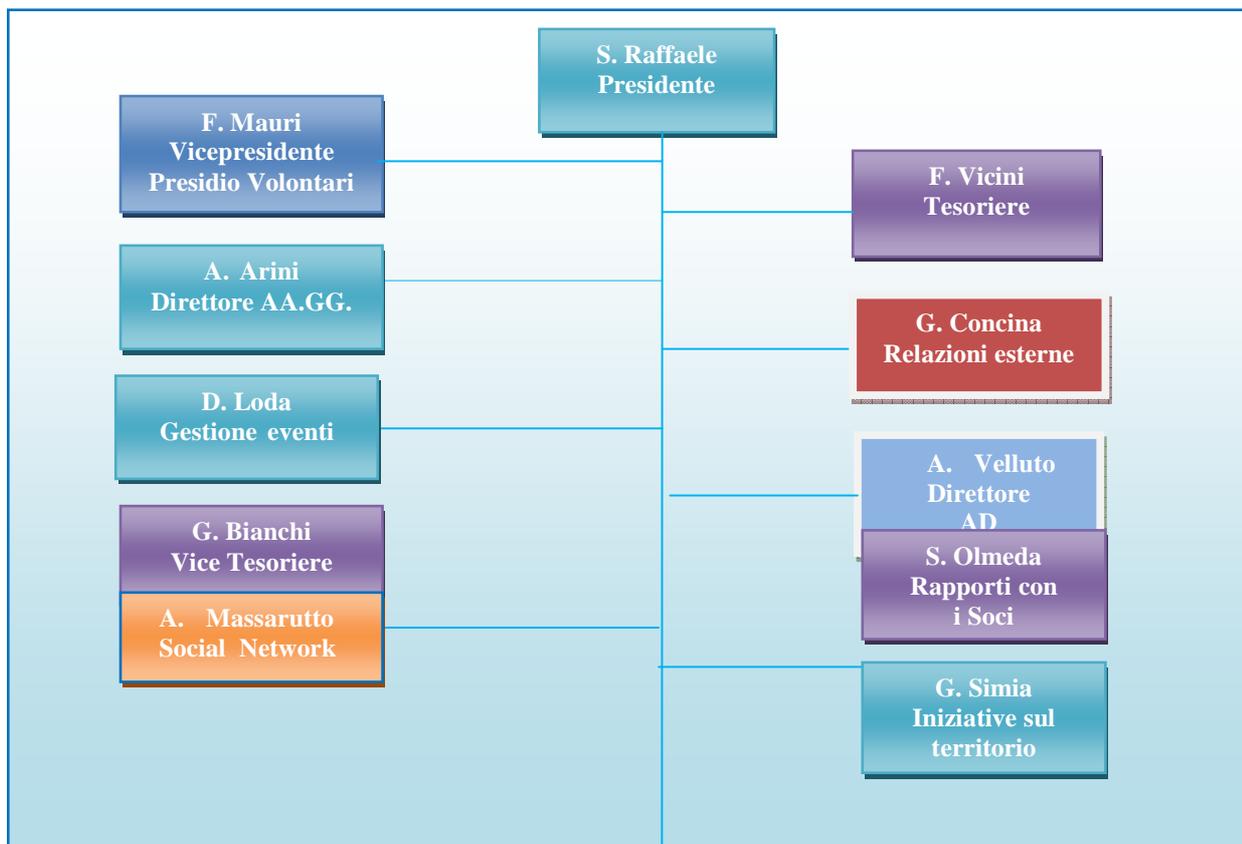


Come si enuncerà nel prossimo paragrafo, l'Associazione ha costruito la sua organizzazione per portare all'esterno la sensibilizzazione e la conoscenza della patologia diabetica al fine di contrastarne i suoi pesanti risvolti sociali ed economici. Secondo una vocazione sentita dai più e in coerenza con gli scopi statutari, la forma organizzativa si è strutturata per dare una risposta la più adeguata possibile per svolgere compiti di prevenzione. Dunque, informare/sensibilizzare/comunicare/diffondere/progettare, rappresentano i verbi su cui è stato definito l'impianto organizzativo di A.D. che, nel tempo, si sono trasformati nel principale carattere identitario degli "Amici del Diabetico". Al momento l'Associazione dispone di collaborazione part-time e mette a disposizione dei Volontari un rimborso per spese legate all'attività istituzionale.

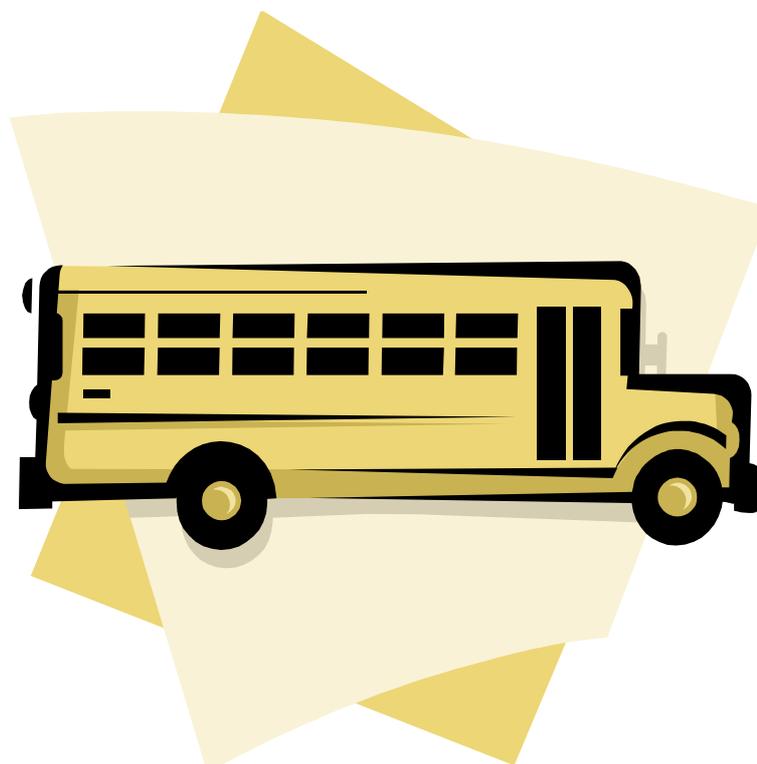
IL CONSIGLIO DIRETTIVO



Cariche sociali e deleghe



480	Soci iscritti dalla fine del 2008 a tutto il 2012. Il 26% non ha rinnovato tessera. Ma 98 nuovi iscritti sono stati registrati dall'inizio del 2012	1	Sede legale 4° piano Padiglione Medicine - H. Fatebenefratelli – MI
20	Volontari attivi	5	Personal Computer di cui due portatili
6	collaboratori a chiamata	3	stampanti laser jet
9	seminari annuali d'educazione sanitaria organizzati con periodici mensili	1	Fax 02.63632775
50	il numero medio dei partecipanti ai seminari educativi	1	numero cellulare n. 328.4540498
1	soggiorno educativo residenziale per anno con una media di 35 partecipanti (compresi i familiari)	1	Notiziario: "A.D. Informa"
2	Meeting annuali dedicati al marketing relazionale	1	Sito Internet: www.amicideldiabetico.org
		1	Indirizzo di posta elettronica: info@amicideldiabetico.org
		1	Indirizzo Facebook: amici del diabetico
		1	Indirizzo di Twitter: amicidiabetico



PARTE TERZA

PREMESSA

I dati che di seguito sono riportati vogliono conseguire diversi scopi nella convinzione che dalla loro lettura sia testimoniabile il principio della trasparenza e, soprattutto, servano a rendere conto di come opera Amici del Diabetico nel reperimento delle risorse e nell'appropriatezza del loro impiego, sia che riguardino la sua attività di missione sia le necessità della gestione. Attraverso tale esposizione divulgativa s'intende, inoltre, approfondire alcuni aspetti valutati come rilevanti nella vita associativa e, quindi, finalizzati a favorire il dialogo e la condivisione con gli *stakeholder*, almeno di quelli *prioritari* (come definiti precedentemente) ritenuti principali destinatari. È da ritenersi, infatti, di difficile attuazione un effettivo coinvolgimento di tutti gli altri nella fase della redazione, mentre potranno essere utilizzati e valorizzati eventuali suggerimenti nella logica del miglioramento nelle successive edizioni del Bilancio Sociale.

IL PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

In questi ultimi anni si è cercato di gestire il processo di rendicontazione in modo da poter soddisfare le esigenze informative degli *stakeholder*, di promuovere il dialogo e di favorire il miglioramento del governo e della gestione dell'organizzazione. In tal senso i fattori fondamentali di qualità di tale processo dell'Organizzazione vengono di seguito elencati.



I FATTORI FONDAMENTALI DELLA RENDICONTAZIONE

Una forte **condivisione** nelle scelte ed un impegno attivo da parte dei vertici del Sodalizio.

L'integrazione e la condivisione con i processi decisionali, gestionali e comunicativi-

La **partecipazione** di numerosi componenti nelle diverse aree gestionali e funzioni di cui si occupa il Sodalizio al fine di rendere una visione completa del suo operato.

Il **coinvolgimento** attivo di numerosi *stakeholder* considerati non solo come destinatari del bilancio, ma come soggetti da coinvolgere nel processo di redazione per raccogliere le loro opinioni e proposte anche rispetto al proprio operato.

La quasi totalità delle risorse finanziarie provenienti dalle sponsorizzazioni di soggetti profit risultano essere vincolate in quanto finalizzate alla realizzazione di progetti; questi ultimi vengono opportunamente rappresentati e, successivamente, rendicontati ai donatori con apposite relazioni e reports esplicativi, arricchiti dalle valutazioni sull'efficacia dei risultati conseguiti, come del resto previsto dalle migliori regole dell'*accountability*. Una pratica alla quale la Dirigenza pone particolare attenzione convinta della coerenza tra l'utilizzo dei fondi raccolti e le dichiarazioni contenute nei messaggi di raccolta fondi e con gli impegni assunti nei confronti dei donatori.

Solitamente fondi provenienti dagli sponsor non coprono per intero i costi previsti dalle iniziative al cui completamento si concorre con quote aggiuntive del bilancio associativo. Per le altre attività di missione, strumentali, accessorie e di gestione ci si avvale da elargizioni e contributi vari da privati e rappresentano percentuali che non superano il 20% del budget annuale.

In presenza di spese significative obbligatorie è corrente la pratica di creare degli avanzi di gestione di esercizi precedenti che, naturalmente, vengono destinati per gli impegni assunti verso terzi, per eventuali donazioni alle strutture ospedaliere o iniziative di solidarietà verso altri organismi *non profit*.

Rimangono percentualmente poco rilevanti i proventi provenienti da prestazioni erogate dall'Associazione verso altri soggetti pubblici (in convenzione), del privato sociale, altri.

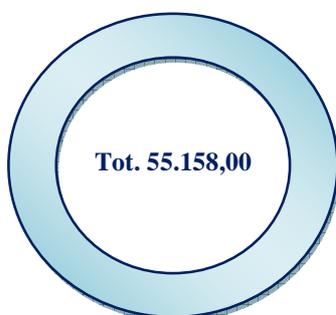
Va precisato che Amici del Diabetico si avvale di risorse gratuite che non incidono nelle spese della gestione associativa; tra queste quella più importante è l'uso in comodato della sede legale e dei servizi a esse collegate rese disponibili dall'Azienda ospedaliera dove opera l'Associazione.

LE RISORSE RACCOLTE ED IL LORO UTILIZZO

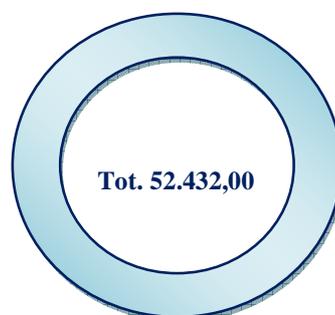
La rappresentazione dei due grafici sottostanti vogliono rappresentare la media dei Bilanci associativi per le voci di spesa con poche variazioni percentuali. Nel frattempo è andato sempre più implementandosi il budget annuale.



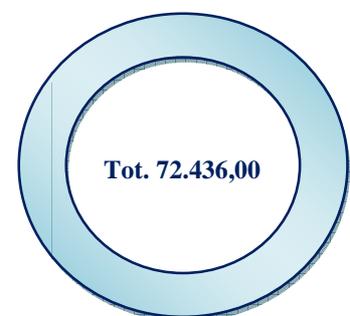
In questo periodo alcune delle risorse raccolte hanno avuto un carattere vincolato nel senso che le elargizioni sono state concesse per l'acquisto di precise attrezzature da donare successivamente a favore del Centro Diabetologico (vedi Allegato), o per finanziare Progetti concordati, piuttosto che per borse di studio o Convenzione con l'Amministrazione ospedaliera. Per alcuni di detti acquisti o per altre destinazioni è stata necessaria una integrazione di cassa da parte dell'Associazione per giungere al valore dell'acquisto o delle convenzioni. Gli impegni assunti al riguardo hanno sempre portato il Consiglio Direttivo a tener presente l'equilibrio finanziario anche per l'esercizio successivo, almeno per le spese "obbligatorie": in altri termini è stata valutata una quota fissa intorno ai 17-20 mila Euro di avanzo d'esercizio. Dalla lettura degli schemi dei tre bilanci considerati si evince, rispettivamente



2010



2011



2012

I numeri dei Bilanci dal 2004

16.695,00	2004
16.216,00	2005
18.972,00	2006
37.463,00	2007
51.683,00	2008
51.104,00	2009
55.158,00	2010
52.432,00	2011
72.736,00	2012

Siamo all'esordio dell'entrata dell'Euro e già nel 2004 il Bilancio dell'Associazione tradotto in Lire è più che raddoppiato.

Accadrà lo stesso a distanza di tre anni, cioè nel 2007 quando comincia il primo inserimento di alcuni specialisti nel Progetto del Team Diabetologico Allargato. Nel 2012 il *budget* impegnato si quintuplicherà con il completamento dei clinici del Team dopo la "cooptazione" di una nuova Diabetologa.

Il Progetto, infatti, trova molta considerazione man mano che va strutturandosi; ciò facilita la richiesta agli *sponsor* rivolte ad ottenere delle liberalità tanto che nel 2011 l'Ass.ne riceve una importante elargizione da parte della Fondazione Cariplo.

Compensi corrisposti a per prestazioni professionali annuali

Anno 2009

(Oculista, Podologa, Psicologa, Cardiologa) per un totale aggregato di:

Euro = 29.000,00

Anno 2010

(Oculista, Psicologa, Cardiologa, Nefrologa) per un totale aggregato di:

Euro = 34.000,00

Anno 2011

(Oculista, Psicologa, Cardiologa, Nefrologa, Diabetologa) per un totale aggregato di:

Euro = 41.000,00

Anno 2012

(Oculista, Psicologa, Cardiologa, Nefrologa, Diabetologa) per un totale aggregato di:

Euro = 48.000,00

Tutti i professionisti sono stati remunerati per le loro prestazioni nell'ambito del Progetto del Team Diabetologico Allargato.

Prestazioni professionali occasionali:

Anno 2010 = Euro 2.900,00

Anno 2011 = Euro 3.000,00

Anno 2012 = Euro 2.700,00

Le collaborazioni professionali occasionali hanno riguardato principalmente compensi per attività di formazione, per screening glicemici sul territorio, per iniziative editoriali, iniziative per la raccolta fondi con interventi promozionali dell'Associazione e dei suoi sevizi. Nessun compenso è mai stato erogato per i componenti del Consiglio Direttivo mentre, a norma di legge, sono stati effettuati rimborsi spese per i Volontari autorizzati a fronte di apposite "pezze giustificative". La quasi totalità delle risorse finanziarie ottenute dal *fund raising* è risultata vincolata e, in ogni caso tutte le liberalità accreditate sono state debitamente rendicontate per il loro impiego e per i risultati raggiunti: apposita relazione è stata recapitata ai Donatori accompagnata dalla relativa ricevuta onde consentire agli stessi l'accesso alle agevolazioni fiscali previste dalle norme in materia di elargizioni alle ONLUS. Questo vincolo, in modo più stringente, è stato adottato in occasione del finanziamento ottenuto recentemente dalla Fondazione CARIPLO destinato a coprire una sostanziale quota parte dei costi sostenuti per i componenti esterni del Team Diabetologico nonché per il consolidamento e il miglioramento del relativo Progetto.

IL CINQUE PER MILLE

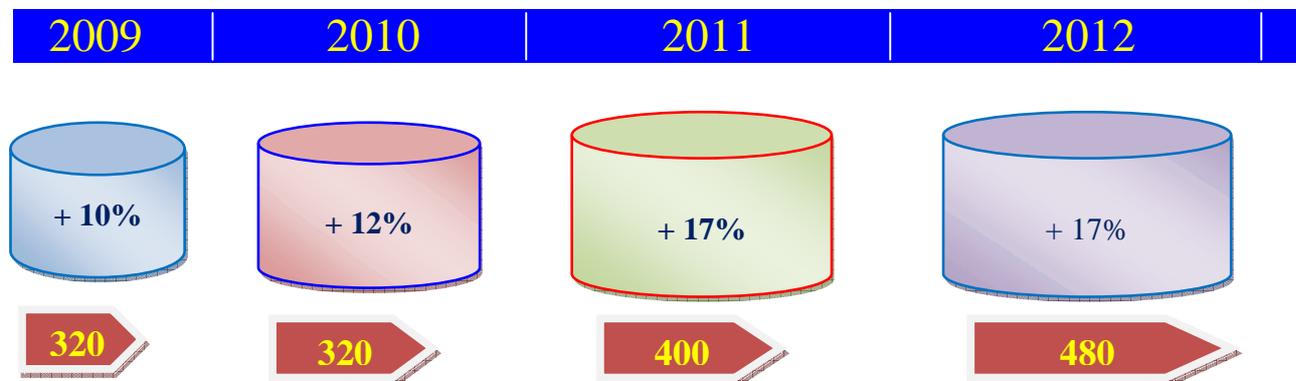


La delega dello Stato ai cittadini in materia fiscale racchiude di per sé un grande valore civile e la risposta della cittadinanza non è mancata visto che oltre 16 milioni di contribuenti hanno scelto secondo convinzione le Organizzazioni che ritenevano più meritevoli. Unico punto critico la mancata normalizzazione con legge di tale istituto che ne fa annualmente una incognita sia per l'effettivo stanziamento che per l'ammontare. A.D. ha trovato grossi benefici da questo strumento passando dai 4.300,00 Euro della prima edizione ai 10.000,00 mila

dell'ultima erogazione. Le risorse ottenute sono state impegnate per la formazione in misura minore e, in misura preponderante, per la copertura dei compensi dei professionisti del Team Diabetologico. L'incidenza sul totale degli oneri sostenuti per finanziare, appunto, il Progetto del Team è di circa il 22% per ogni euro impegnato, mentre tale percentuale si alza, mediamente, al 33% rispetto ai proventi derivati dalla raccolta fondi degli ultimi anni. I metodi di sensibilizzazione sono stati diversi, dai tradizionali e quelli più avanzati; certamente la percezione è che ci sono ancora ampi spazi per migliorare le *performance* ricercando un maggiore coinvolgimento di soci e simpatizzanti e, in particolare, utilizzando le nostre pagine dei *social network*. Mediamente, negli ultimi anni, il 5 x mille di A.D. rappresenta circa il 15% del *budget* complessivo del bilancio associativo; dunque, uno strumento di grande utilità su cui poter periodicamente contare. In sintesi dalla lettura degli schemi dei Bilanci si deduce un dato che viene considerato rilevante, e cioè: per l'attività corrente di funzionamento della struttura è stata impiegata, negli anni di riferimento, una media tra il 9 e il 12% contro una cifra che oscilla tra il 70 e il 75% per le attività istituzionali e progettuali (per molti attività di missione). Per gli impieghi futuri è ricorrente riservare somme in sicurezza per le attività continuative che non possono essere interrotte. È possibile inviare contributi e/o osservazioni relativi al Bilancio e allo stesso documento del B.S. all'indirizzo e-mail: info@amicideldiabetico.org

5 x 1000

COMPOSIZIONE DELLA BASE SOCIALE E NUMERO DEGLI ISCRITTI



La composizione sociale si presenta omogenea in quanto circa il 98% degli associati soffre della patologia diabetica e trova nell'Associazione quei riferimenti informativi, documentali, di aggiornamento ed educazione sanitaria che sono propri di un organismo che opera nel campo del diabete. Anche rispetto all'età si può affermare che, complessivamente, c'è una sorta di omogeneità perché una buona percentuale degli iscritti presenta un'età media tra i 55 e 60 anni, con una lieve prevalenza del sesso femminile. D'altronde non potrebbe essere diversamente considerata la specificità della patologia che coinvolge tra il 15 e il 20% della popolazione anziana. Un recente questionario somministrato ai frequentatori dell'Ambulatorio ha fatto emergere come la quasi totalità trova assolutamente utile, attraverso i servizi offerti e il tipo di supporto assicurato al Centro Diabetologico, il ruolo esercitato dall'Associazione alla quale si rivolge l'80% dei pazienti afferenti all'Ambulatorio. Tuttavia, il cruccio dell'Associazione è che il numero delle

iscrizioni rimane lontano da tale percentuale. Ad esclusione di qualche anno, nella storia dell'Associazione le iscrizioni hanno seguito un *trend* in continua crescita; nella seconda parte del 2013 le iscrizioni hanno toccato il n. di 500 unità. Il rinnovo del tesseramento è ondivago, un aspetto del resto fisiologico nel mondo del volontariato: resta il fatto che i nuovi associati superano i mancati rinnovi. Siccome una percentuale rientra dopo qualche anno siamo dell'opinione che non c'è un vero "abbandono" definitivo ma si è di fronte a mancati automatismi, dimenticanze, difficoltà del versamento; senza dimenticare che per alcuni l'iscrizione non risulta pari all'attesa di una supposta quantità di vantaggi, non comprensione del ruolo dell'Associazione; probabile la responsabilità comunicativa in tale compito della Direzione di A.D.. Comunque sia, si tratta di una situazione che richiederà una

il coinvolgimento dei Soci presenta i seguenti numeri:

- 15-20 e-mail
- 10 comunicazioni epistolari
- 1-2 soggiorni educativi residenziali
- 1 newsletter settimanale
- 9 seminari educativi
- Aggiornamenti vari
- Agevolazioni prodotti per diabetici
- 2 Camminate di gruppo
- 1 corso di cucina
- Programmi informativi sul Web
- Chiavette USB educative, DVD
- 1 corso di ballo
- altro

profonda riflessione sulle ragioni circa la possibilità di raggiungere un maggior numero di adesioni.

Della base sociale fanno parte, altresì, diversi simpatizzanti, alcuni benefattori e donatori; diversi gli extracomunitari. I laureati e diplomati sono complessivamente in numero inferiore a soci con istruzione media. La partecipazione più attiva e continuativa dei Soci riguarda circa il 30-35% degli iscritti; in linea di massima lo stesso numero prende parte ai seminari educativi e all'Assemblea Generale per l'approvazione dei documenti ufficiali predisposti per la regolarità della vita associativa. Il costo delle iscrizioni è da anni ferma a 20,00 Euro.

L'IDENTITÀ

Nel tempo ci si è resi conto che l'identità di A.D. non poteva essere connotata solo dalle finalità statutarie per cui si è cercato di *mixare*, coniugandole, finalità, valori, principi e attività.

Gli anni successivi alla costituzione (ottobre 1998) sono stati caratterizzati da una forte provvisorietà: il lento procedere delle nuove iscrizioni, un'offerta limitata di servizi, ma soprattutto la mancanza di una sede fisica (e soprattutto senza la necessaria dotazione delle attrezzature d'ufficio che consentisse una normale attività), ne hanno condizionato lo sviluppo. Una situazione, questa, sorretta da una buona dose di volontà, di ottimismo e dalla voglia di "fare ed essere gruppo". Così solo verso la fine del 2001 l'Associazione ha preso a strutturarsi in una crescita costante nel numero delle persone iscritte, nell'attività tipiche di un volontariato sanitario di assistenza ai pazienti e di supporto al Reparto di Diabetologia. L'assegnazione in comodato della sede, la presa di coscienza del ruolo e delle prospettive che si aprivano per il Sodalizio, l'appoggio e l'incoraggiamento dei Medici Diabetologi hanno fatto da traino per l'affermazione degli "Amici del Diabetico" fino a farne, negli anni successivi, una realtà viva e un punto di riferimento certo nel mondo dell'associazionismo del *sistema diabete*. Nel frattempo una attenta sensibilità della Direzione Ospedaliera riconosceva al Volontariato interno dell'Ospedale una rilevanza di sussidiarietà; a seguire la sottoscrizione di un "Protocollo d'intesa" portava la nostra Compagine ad essere, a tutti gli effetti, un'Associazione del Fatebenefratelli. L'orgoglio dell'appartenenza, ancora sottopelle, cominciava a manifestarsi di pari passo alla consapevolezza della nuova responsabilità nel rispettare i vincoli previsti da



tale Protocollo. Intanto la nuova sede si dotava delle necessarie attrezzature con diversi computer, fax, e quant'altro necessario per rendere pienamente operativa l'attività e una corrispondenza sistematica con gli iscritti. Veniva quindi deliberato l'attuale logo associativo su cui è stato coniato il distintivo e, conseguentemente il Gonfalone. Inizia da queste cenni "storici" la formazione dell'identità dell'Associazione, la quale intuisce da subito l'opportunità di puntare su politiche rivolte prima di tutto alla prevenzione facendo leva sulla comunicazione. Un contenitore fatto di proiezione di conoscenze della patologia verso i propri associati, con i pazienti che accedono all'Ambulatorio del Reparto di Diabetologia, per passare successivamente al territorio con programmi di informazione e sensibilizzazione sui corretti stili di vita per evitare/ritardare l'insorgenza del diabete e degli altri disturbi di carattere metabolico.

Dunque, è sul presupposto della prevenzione che avviene la strutturazione dell'Associazione e il formarsi di una coscienza identitaria che oggi coincide –attraverso una lenta ma progressiva maturazione– con un sentimento diffuso e condiviso di tutta la dirigenza associato al concetto del *bene comune*. Un profilo che ha portato A.D. a tenere dei seminari mensili di educazione sanitaria condotti da valenti specialisti, ad impiantare un servizio di terapia psicologica, a rivolgere il proprio *fund raising* verso le donazioni finalizzate al potenziamento tecnologico del Reparto e, in particolare, a tenere numerose manifestazioni sul territorio con controlli glicemici spesso in convenzione con enti pubblici. In virtù di questa esperienza, sempre più consolidata, A.D. è stata più volte indicata come referente nell'organizzazione della Giornata Mondiale del Diabete con il coinvolgimento delle altre organizzazioni presenti nella provincia di Milano. Tra le altre iniziative esterne meritano una segnalazione le diverse conferenze nei Centri Anziani multifunzionali (C.A.M.) condotte dalla Psicologa del Centro e da un Diabetologo; più raramente, per difficoltà logistiche, questi interventi sono stati rivolti alle scolaresche.

LA CARTA DEI VALORI E IL CODICE ETICO DI COMPORTAMENTO

Da diversi anni Amici del Diabetico ha adottato la Carta dei Valori, dotandosi contestualmente di un proprio Codice etico, a cui ispirare la propria azione e quelli dei suoi componenti. Il testo è riportato nell'appendice di questo documento. Abbiamo ritenuto che questo fosse un passaggio fondamentale nella vita dell'Associazione per modulare, nel solco dell'etica e della responsabilità sociale, le *partnership* e le sinergie positive con tutti gli interlocutori del sistema con cui si confronta l'Associazione; in particolare, per impegnare tutta la Compagine a rivolgere la dovuta attenzione alle persone e al benessere della collettività secondo approcci di trasparenza e correttezza andando oltre quanto pur previsto dalle norme di legge. Nell'approvare i suddetti Documenti si è partiti dalla convinzione che nell'opinione pubblica cresce una forte aspettativa della dimensione etica delle organizzazioni e che solo aderendo a detti valori è possibile assicurarsi uno sviluppo duraturo facendone un fattore critico di successo. **Integrità, onestà, e correttezza** hanno accompagnato A.D. fin alla sua costituzione e oggi rappresentano un patrimonio condiviso da quanti in essa operano e sono alla base di ogni tipo di rapporto con le Istituzioni delle componenti del sistema con cui interagisce: certamente per l'Associazione la redazione del Bilancio Sociale rappresenta uno snodo importante dell'attività interna/esterna e un

momento fondamentale di confronto. Dopo i primi anni di “apprendistato” abbiamo maturato la convinzione che un Organismo di Volontariato come il nostro dovesse necessariamente poggiare la sua base su una serie di *asset intangibili* con la condivisione di valori come la Responsabilità Sociale, l’affidabilità, la tutela e la valorizzazione delle persone e dei collaboratori considerati quale principale capitale sociale, a cui associare l’attenzione ai pazienti promovendone l’*empowerment*, sollecitandone la qualità delle cure, stando attenti a realizzare una gestione economica solida, trasparente in un’ottica di lungo periodo.

IN SINTESI

- Da una progettazione annuale ad una programmazione triennale;
- Selezione dei progetti con maggiori probabilità di successo;
- Scelte di equilibrio tra sostenibilità economica e valore sociale;
- Progetti a più elevato gradimento per i pazienti.

I verbi della *governance* AD

- **affinare** la capacità di ascolto dei Soci;
- **favorire** l’adesione ai valori sociali di tutti gli *stakeholder*;
- **stabilire** degli indicatori di risultato sulla programmazione;
- **esercitare** un controllo sulla efficacia/etica delle azioni intraprese verificandone l’etica;
- **produrre** indagini di soddisfazioni sulla qualità realizzata rispetto a quella attesa;
- **promuovere** la cultura del curare prendendosi cura.

LA GOVERNANCE

Rispetto alla *governance* descritta nel 1° Rapporto Sociale, quella attuale non ha subito variazioni di particolare rilievo, almeno nelle voci principali; nell’aprile del 2012, vi è stato l’innesto di tre nuovi membri su undici dell’attuale Dirigenza. Ma una più attenta considerazione nei metodi e razionalità nelle procedure hanno, di fatto, aumentato la qualità e il numero nei nostri interventi come pure dei processi di partecipazione, grazie anche all’uso più diffuso della tecnologia informatica e dei social network. I mutamenti più significativi si sono registrati nella ricerca continua di qualificazione in efficienza ed efficacia della progettazione passando da una programmazione annuale ad uno sviluppo triennale cercando una connessione e un “parallelismo” logico nelle scelte che davano maggiore certezza in quanto alla rapidità e al buon esito di realizzazione. Questo ha consentito di ridurre al minimo l’improvvisazione a favore di percorsi strutturati e sostenuti anche da una sicura sostenibilità

economica. Certo non sono mancate le sfide, tuttavia, l’Associazione si è mossa lungo piste non eccessivamente rischiose, valutate e decise sulla base di *benchmark*, cui è stato aggiunto il nostro valore ad esperienze simili realizzate in altre realtà. Siamo sempre partiti da bisogni espressi re-interpretandoli con il nostro *background* culturale ed immaginando, altre volte, necessità latenti o anche inesprese.

In ogni caso la gestione è stata orientata a mantenere un sicuro equilibrio tra la sostenibilità economica e il valore sociale dell’intervento. Al riguardo il valore più elevato è stato

raggiunto con il Progetto del Team Diabetologico Allargato dove più evidente è stato l'impegno con indicatori che segnalano un'alta percentuale di obiettivi raggiunti. Infatti, i questionari somministrati hanno evidenziato un alto gradimento del Progetto per le ricadute e i vantaggi per i pazienti che, arrivando al Centro Diabetologico, trovano tutta una serie di specialisti a copertura della quasi totalità delle patologie correlate al diabete. Tradotto in termini clinici ciò corrisponde ad un modello che opera nella logica non solo di **CURARE** ma anche del **PRENDERSI CURA**. Ovviamente l'assistenza a 360 gradi proposta da questo approccio multidisciplinare ha portato a percorsi terapeutici di maggiore appropriatezza, ha assicurato una migliore qualità di vita per le persone seguite con un abbattimento delle liste d'attesa e una maggiore serenità nell'adesione alle prescrizioni (*compliance*). La necessità di assegnare la continuità al Team ha moltiplicato gli sforzi di A.D. nella ricerca dei fondi necessari per anettere nuovi specialisti, recuperare apposite borse di studio, affinare le tecniche del *found raising*. Si è molto puntato sulle donazioni per il potenziamento tecnologico del Centro con l'obiettivo di migliorare le procedure della diagnosi e cura a favore dei pazienti nell'ottica di lungo termine. Ovviamente, questo supporto ha prodotto riflessi positivi nel clima complessivo dell'attività dell'Associazione; ad aggiungere valore a tale intervento sono state affiancate altre iniziative a favore delle persone: in particolare, è stato curato il filone dell'educazione sanitaria con l'organizzazione di seminari mensili e altri momenti convegnistici, soggiorni residenziali di aggiornamento, interventi sull'attività fisica e alimentare.

Si è così consolidata la cultura dell'agire responsabile con una *governance* incentrata sulla *compliance* etica che ha, altresì, favorito la correttezza e la trasparenza dei nostri comportamenti. Gli indubbi successi realizzati negli ultimi anni anziché vedere gli organizzatori appagati ha sviluppato un bisogno di allargare gli scopi e lo sviluppo sociale che pensiamo di realizzare attraverso i nostri servizi, muovendoci secondo gli interessi e le aspettative degli *stakeholder*, cercando delle *partnership* con gli Enti Pubblici e altri soggetti, sia *profit* che *non profit*. A conclusione di queste note ci è sembrato opportuno riprendere dal precedente Rapporto i verbi con i quali abbiamo declinato la nostra ***governance***.

<ul style="list-style-type: none"> ♦ Affinare l'ascolto 	<p>Attraverso il Presidio dei Volontari presso il Centro Diabetologico è stata sviluppata tale capacità rivolta in primo luogo verso i Soci, i Pazienti afferenti all'Ambulatorio, sul territorio mediante gli screening glicemici nonché verso le persone più deboli.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Favorire il rapporto con gli stakeholder 	<p>È stato rivolto a favorire l'adesione ai valori sociali trasmettendo concetti di trasparenza, di lealtà, di assunzione di responsabilità; obiettivo creare un clima di fiducia e credibilità.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Stabilire indicatori di risultato 	<p>Annualmente sono stati definiti degli indicatori per misurare l'intensità degli obiettivi definiti ad inizio dell'anno sociale; i risultati sono stati veicolati verso i principali stakeholder, pubblicati sul sito e utilizzati per il mantenimento dell'iscrizione al Registro del Volontariato.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Controllare l'efficacia degli interventi 	<p>Nel corso dell'attività sono state effettuate iniziative di monitoraggio per misurare l'efficacia delle azioni intraprese, testare l'efficienza e il livello di soddisfazione espresso e/o percepito dai pazienti verificando sia l'aspetto etico che quello della sostenibilità.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Esercitare un controllo di qualità ♦ 	<p>Produrre indagini (tramite questionari ad hoc) sulla qualità dei servizi erogati utilizzati con particolare riferimento ai seminari mensili di formazione; in tale sede vengono raccolti giudizi, osservazioni e proposte da parte dei partecipanti.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Mantenere comportamenti coerenti 	<p>Tra gli scopi indicati nello Statuto dell'Associazione e i comportamenti conseguenti sia da parte della Dirigenza sia da parte dei Volontari.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Promuovere cure innovative 	<p>Favorendo la cultura del "curare" facendosi carico del cura del paziente nella logica del "prendersi cura."</p>

Il processo per il raggiungimento della soddisfazione degli assistiti



Tra gli argomenti della *governance* merita un cenno quella parte dei rapporti tra l'Associazione e le Aziende Farmaceutiche alle quali abbiamo più volte illustrato alcune necessità dei nostri pazienti con uno scambio informativo di carattere generale per la comprensione delle terapie non certo per una sostituzione di un ruolo che spetta ad altri professionisti.

Diverso l'aspetto sull'uso dei glucometri e degli altri presidi rivolti all'autocontrollo glicemico. In questo caso le conoscenze trasferite ad alcuni componenti dell'Associazione vengono utilizzate in forma sussidiaria e come "spinta" ai Soci e pazienti per aderire correttamente e con costanza ai controlli glicemici domiciliari. Questo "bisogno informativo" parte anche dalla consapevolezza che l'evoluzione sanitaria dei prossimi anni sarà sempre più caratterizzata da una limitata disponibilità di risorse economiche; una condizione che rende necessario l'uso efficiente delle risorse disponibili e quindi modalità diversificate della gestione delle patologie croniche anche attraverso nuove soluzioni tecnologiche. È nostra convinzione che un soggetto del privato sociale ha bisogno del necessario aggiornamento ritenendosi parte interessata a tali processi proprio perché deve scegliere quali soluzioni e progetti sostenere attraverso quel contributo originale a cui è chiamato un organismo attivo di Volontariato. Una visione rafforzata negli ultimi tempi nella costruzione di relazioni positive con tutti gli interlocutori quale fattore critico di successo.

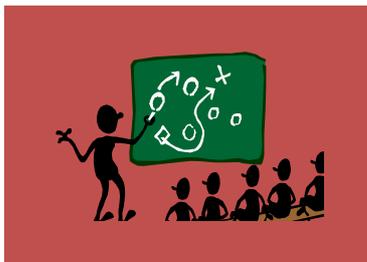
Infine, nella governance associativa rientrano alcune iniziative poste in essere a carattere meritorio tra cui: l'iscrizione come soggetto giuridico a due Associazioni con il pagamento della relativa quota, nonché alcune dazioni in occasioni di particolari eventi che meritano una contribuzione collettiva.

PARTE QUARTA

La Responsabilità Sociale della Compagine

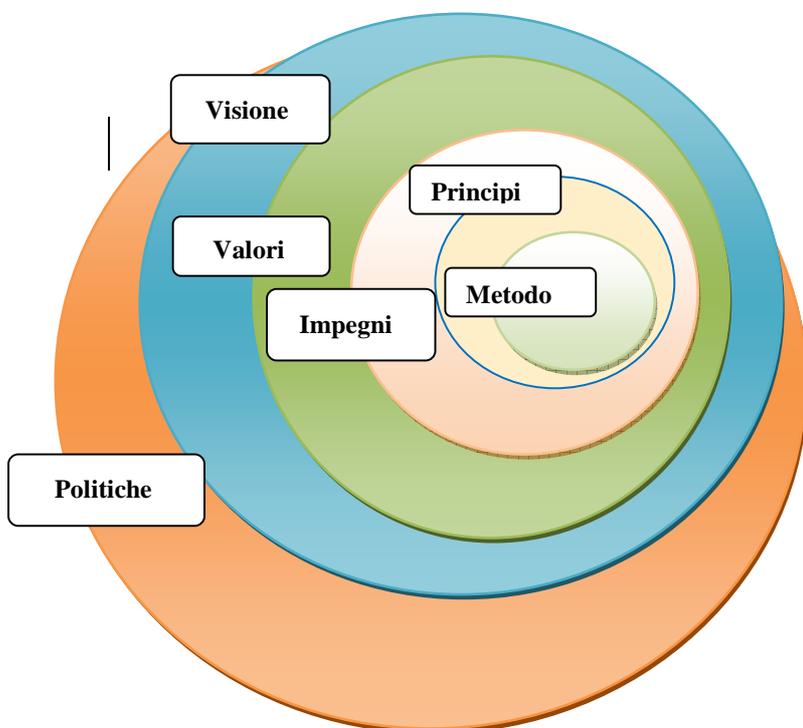
1. - IL DISEGNO STRATEGICO

Nei primi anni della costituzione A.D. è stata attenta a sviluppare azioni che le consentissero una più rapida strutturazione e, nel contempo, a guadagnare fiducia riguardo le proprie capacità organizzative e finanziarie. Raggiunte negli anni seguenti dette sicurezze è stata avviata una vera fase di promozione di diversi progetti concentrandosi più di recente sul supporto logistico-finanziario nella costruzione del *Team Diabetologico Allargato*. Oggi tale Team ha lasciato la fase sperimentale avendo raggiunto un funzionamento “a regime”, tanto che ormai si può parlare di una vera e propria “esperienza positiva”; il nodo critico rimane l’incertezza della copertura finanziaria per l’onere derivante dagli ‘onorari’ dei clinici. Cambiare il tradizionale approccio del percorso di cura delle persone con diabete rimane uno dei punti strategici del cammino dell’Associazione. L’esperienza di questi ultimi anni conforta positivamente, come in precedenza affermato, la scelta del “**prendersi cura**”, così come l’adozione della filosofia multidisciplinare che corrisponde a seguire un tracciato personalizzato con interventi cosiddetti “**per intensità di cura**” che, in concreto, realizza la piena **centralità** del Paziente/persona. A fronte di tale realtà la visione è rivolta ad “*esportare*” questo modello in altre realtà simili a quella che si sta vivendo confortati in ciò da tanti pareri positivi di valenti professionisti delle due Società scientifiche del settore, ma



soprattutto, dalle evidenze del monitoraggio e relative valutazioni. Ma il pieno successo dell’attività clinica del Team è strettamente legata alla presenza sempre più numerosa di pazienti consapevoli, con una migliore preparazione e conoscenza dei tanti e complessi problemi della patologia e, soprattutto, pronti a diventare protagonisti responsabili del proprio percorso di cura. In base a tali considerazioni il nuovo disegno strategico di A.D. prevede di assegnare una maggiore enfasi a quelle attività sociali che possano configurarsi come traiettorie di **empowerment**⁽¹⁾ dei pazienti afferenti al Centro Diabetologico. Come riportato in altre parte del presente documento (la progettazione) si è operato (e si opererà) per la “crescita” attraverso una nuova progettualità che mette ancora “più al centro” la persona. Sarà un processo che si svilupperà in un arco triennale con un “affinamento” nei successivi due anni: dunque una pianificazione quinquennale secondo una logica di implementazione progressiva di medio lungo termine.





(1) Empowerment

Si è cercato di agire, da un lato, sulla rottura della logica della passività e dall'altro sulla capacità di attingere a risorse individuali, sul rafforzamento dell'autonomia e sull'assunzione di responsabilità finalizzate ad aumentare l'autodeterminazione nelle scelte.

Il significato di alcune donazioni

Sono state numerosissime le donazioni verso il Centro Diabetologico; un arricchimento tecnologico determinante per eseguire nuovi esami diagnostici non effettuati in precedenza.

2. - LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DI A.D.

SINTESI 1

Esaltare alcuni

- sviluppare un senso di appartenenza
- promuovere un senso di partecipazione
- favorire l'*empowerment*
- affermare i diritti delle persone
- lavoro di rete con altri organismi
- creare un clima di fiducia con i Pz
- rafforzare sentimenti di riconoscenza

SINTESI 2

Valori immateriali quali

- migliorare l'offerta formativa
- umanizzare i luoghi di cura
- ascoltare le voci critiche
- valorizzare il ruolo dei Volontari
- promuovere la cultura della donazione
- insistere sulla comunicazione sociale
- coinvolgere i Pz nel seguire le terapie

Il concetto di Responsabilità Sociale (R.S.) trova ormai ampi consensi nell'ambito del mondo produttivo, soprattutto tra le grandi imprese. Diverso il cammino della sua applicazione dove molto dipende dal significato che si attribuisce a tale concetto/pratica. L'agire responsabile dovrebbe far parte del DNA di ogni organismo del *non profit* per cui trasparenza, lealtà, solidarietà, mutualità, inclusione, bene comune dovrebbero essere atteggiamenti scontati e parte integrante per un organismo di volontariato. Allora ci siamo chiesti con quale *vision* interpretare questa Responsabilità e quali approcci tenere per dare coerenza e concretezza alla nostra Responsabilità Sociale; l'intenzione è di evitare passaggi

autoreferenziali fumosi o di semplice immagine o solo limitandosi ad andare oltre a quanto previsto dalla semplice applicazione delle norme di legge.

Partendo dai nostri valori fondamentali, abbiamo immaginato azioni di lungo termine e ci siamo orientati a rendere veramente centrale la figura del paziente intesa quale persona con le sue individualità e specificità. La filosofia alla quale ci siamo ispirati riguarda la capacità di creare un valore aggiunto ricercando quei passaggi formativi/educativi che potessero agire sulla salute dei pazienti promuovendo stili di vita corretti e supportandoli nei loro percorsi di cura. L'impegno è di ricoprire un ruolo di affiancamento al Centro Diabetologico non solo con un supporto logistico ma cercando di completare l'azione di sensibilizzazione degli operatori sanitari verso i pazienti nell'adesione alle prescrizioni cliniche e alle terapie (*compliance*). In tal senso abbiamo orientato la nostra più recente programmazione progettuale ad azioni che avessero a che fare con l'*empowerment* del paziente organizzando seminari educativi, soggiorni residenziali, passeggiate comunitarie all'aria aperta, offerta di documentazione sull'alimentazione e sull'autocontrollo. Nel frattempo ci siamo spesi per mettere a disposizione apparecchi per la misurazione domiciliare della pressione arteriosa, avviare un'educazione sanitaria per gruppi omogenei e altrettanto per sedute di attività fisica personalizzate e con l'intenzione di avviare ai Centri antifumo quanti si dichiarassero disponibili a smettere di fumare.



Questo per quanto riguarda le persone. Con le donazioni al Centro si è cercato di aumentare il numero di servizi offerti soprattutto nel campo della diagnostica. Grazie a questo arricchimento tecnologico oggi presso il Centro di riferimento si svolgono numerosi esami che prima non venivano effettuati.

Questo vale per alcuni esami svolti con l'ecografo, l'ossimetro, l'ultrabiotesiometro, l'impedenziometro, lo screening degli arti inferiori, diversi tipi di holter per la misurazione continua della glicemia e della pressione e, più di recente, lo strumento oftalmico per le visite oculistiche nello stesso ambito ambulatoriale; e poi le attrezzature audiovisive per l'aula didattica e quelle di fitness per l'attività fisica. Attraverso la fornitura di apparecchiature informatiche e la dotazione di apposito *software* oggi le diete vengono gestite elettronicamente, come pure la gestione automatica dei dati delle visite mediche. L'altra logica che ci ha animato è stata rivolta al contenimento della spesa sanitaria nella consapevolezza che in una patologia cronica come il diabete tutte le procedure, siano esse chirurgiche, interventistiche, piuttosto che farmacologiche costituiscono un costo per il servizio sanitario. Allora molte dei nostri interventi sono stati rivolti a far crescere nei pazienti una coscienza critica affinché comprendessero che il trattamento più efficace, nel lungo periodo e in termini di salute, è la **modifica dello stile di vita**. Tutti devono avere la consapevolezza che questo è lo strumento a più basso costo economico e sociale al quale dedicare ogni energia, anche con accanimento, per una migliore qualità di vita e per una reale prevenzione delle complicanze e delle recidive.

La Convenzione con l’Ospedale per avere una “nostra” Psicologa per aiutare le persone più fragili trova naturale spiegazione. Ma anche le altre borse di studio o Convenzioni (Podologa, Nefrologa, Oculista, Diabetologa) hanno il senso di creare le migliori condizioni terapeutiche e psicologiche nei percorsi assistenziali dei pazienti che afferiscono al Centro del Fatebenefratelli.

Ma il risultato più significativo, in termini di Responsabilità Sociale, riguarda il Progetto del Team Diabetologico Allargato. Esso vuole rappresentare un modello in cui valore sociale è insito nella sua **replicabilità** (e, quindi, dell’exportazione). Questo rappresenta quel “valore aggiunto” di cui prima si diceva che viene realizzato grazie alla presenza e all’agire dell’Associazione; un Progetto che riflette anche azioni di PREVENZIONE cioè un valore sociale ed economico di grande portata nel campo diabetologico ascrivibile, a pieno titolo, nel campo della Responsabilità Sociale. Alle politiche della prevenzione, del resto, dedichiamo una buona parte della nostra programmazione annuale, attraverso il calendario seminariale, gli screening glicemici sul territorio, la Giornata Mondiale del Diabete, la presenza nella Commissione Regionale, negli interventi coordinati con le altre Associazioni che si occupano di diabete, nelle convenzioni e azioni congiunte con le istituzioni cittadine e regionali. Vogliamo e desideriamo, con queste politiche, svolgere un volontariato più attivo che curativo convinti di poter svolgere un ruolo positivo per le persone rinunciando a parte del nostro tempo libero. Partiamo anche dalla



convincione, come dimostrano molti indicatori e lo stesso rapporto del Censis nella maggiorata spesa sanitaria privata, che l’arretramento delle politiche sociali ha determinato situazioni di difficoltà (a volte di solitudine) in molte famiglie con problemi rispetto alle quali l’azione del Volontariato ritorna a svolgere un ruolo di supplenza; in parecchi casi questo volontariato è stato capace di assicurare risposte a tanti bisogni non coperti a causa del disagio sociale accelerato dalla dinamica della crisi. Nel

segmento di tempo che ci separa dalla redazione del 1° Bilancio Sociale si è sviluppato un più intenso processo di maturazione alimentato da importanti risultati e dai riconoscimenti ottenuti sia da parte dei pazienti, come dalle Istituzioni e, in particolare, da una parte del mondo scientifico, che ha premiato l’Associazione per il suo impegno nella definizione del nuovo modello di cura pluridisciplinare ed integrata e avviata con il Team Diabetologico.

Ma molta attenzione abbiamo dedicato anche all’affermazione di alcuni valori, solitamente definiti come *immateriali*, realizzando una sostanziale coesione e collegialità della Dirigenza che ha condiviso unanimemente le “sfide” di cui

abbiamo parlato rafforzando tutti quegli aspetti di intangibilità descritti nel precedente documento e che qui vogliamo richiamare ampliandoli: una elencazione di azioni che

Il valore della nostra R.S.

Andare oltre la soglia delle norme fissate dalla legislazione in materia di Volontariato e non profit in termini di trasparenza, utilizzo delle risorse, rispetto dell’ambiente, collaborazione con le Istituzioni, ricerca del loro di rete in funzione di una migliore qualità nell’offerta dei

suppongono un reale **Progetto Sociale** che carica l'Associazione di una responsabilità, anche morale, nei confronti della comunità; infatti, la scelta è stata quella di non limitarsi a svolgere le normali attività di volontariato secondo gli articoli statutari, ma di declinarle con un senso comunitario arricchendole di quei valori che trovano fondamento nel "bene comune" e vanno oltre il solidarismo.

Riteniamo che un'Associazione socialmente responsabile è chiamata a promuovere iniziative che mirino ad informare e sensibilizzare le persone su temi generali e specifici riguardante la Salute.

Non possiamo sottacere le difficoltà nel rimanere coerenti in tale tracciato; tuttavia, consideriamo abbastanza mature le condizioni per affrontare con la dovuta consapevolezza la sfida che ci eravamo posti, sia pure con qualche riserva, già espressa nel 1° Bilancio Sociale. Oggi abbiamo percorso un lungo tratto di questo sentiero e l'anelito ad "andare oltre" è diventato patrimonio comune e condiviso dalla maggior parte delle componenti dell'Associazione. Abbiamo ritenuto di confermare la nostra Responsabilità richiamando i concetti già espressi nel primo Rapporto in quanto li riteniamo sempre attuali, ancorché migliorabili, come di seguito elencati:

sviluppare un senso di appartenenza dei soci e dei pazienti più disponibili, prima verso l'Organizzazione e, successivamente, verso l'intera Struttura Diabetologica e delle sue diverse articolazioni; estendere lo stesso sentimento verso l'Ospedale accogliente-

Promuovere atteggiamenti di partecipazione/collaborazione affinché le prescrizioni siano vissute con serenità nella consapevolezza che la loro efficacia è direttamente proporzionale alla volontà di diventare protagonista centrale della gestione della propria patologia.

Creare un clima di fiducia nelle relazioni tra Paziente e Organizzazione affinché il Centro venga percepito come un "contesto amico" che ha a cuore il buon esito delle cure ma, nel contempo, sia vissuto anche come una realtà attenta al benessere fisico per raggiungere di una migliore qualità della vita.

determinare un'atmosfera amichevole rivolta a comprendere le effettive esigenze/attese dei pazienti medesimi che superino l'aspetto strettamente sanitario per spostarsi anche su bisogni elementari quali, ad esempio: ridurre le code, sbrigare una pratica burocratica, ma anche e soprattutto far emergere eventuali bisogni di relazione, di esprimere sfoghi o lamentele, di esternare sentimenti, di vincere momenti di difficoltà, di incertezze, di solitudine, di ottenere informazioni sulla patologia e garanzie sulle cure da seguire.

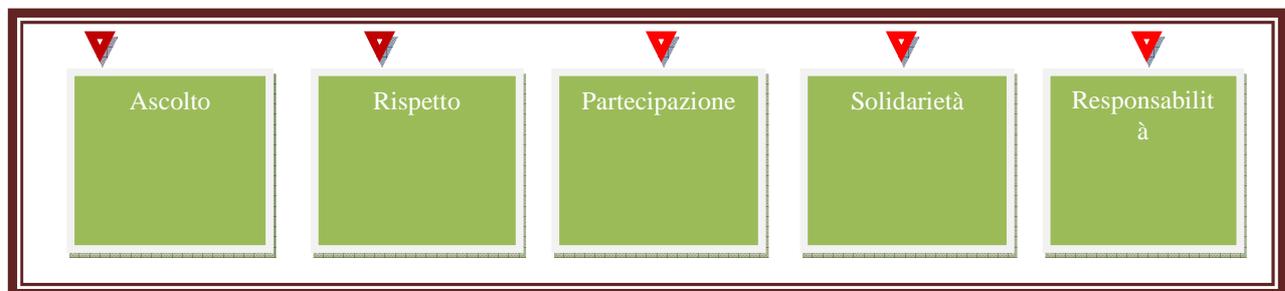
Dunque, un tipo di Responsabilità fatto di atteggiamenti e compiti che vanno oltre il confine degli stessi scopi statutari e di tutte quelle norme e limiti imposti dalle leggi sul volontariato; principi che si richiamano alla tipicità solidale, cioè di rispetto verso la persona, soprattutto di quella più debole, sempre attenti a coniugare la solidarietà con l'economicità, in modo da destinare il maggior numero di risorse verso una migliore qualità dei servizi offerti.

Abbiamo elencato alcuni degli aspetti che ci sono sembrati più rilevanti, consci che la complessità dell'animo ha orizzonti ben più ampi e gonfi di aspettative e speranze. A noi Volontari è pertanto richiesto di creare suggestioni positive a cui legare il successo finale, vale a dire: sviluppare la capacità di ascolto, di accoglienza, di intelligenza emotiva nell'instaurare un rapporto empatico con l'interlocutore di turno al quale nulla va chiesto ma, piuttosto, usando rispetto per la sua *privacy*, e molta comprensione nelle sue reazioni e

scelte autonome. Un compito per il quale l'Organizzazione spenderà le proprie energie con l'obiettivo di:

- far emergere i vantaggi di appartenere ad un Centro specialistico (con i suoi valori e le oggettive difficoltà) dove si è seguiti con professionalità;
- rafforzare sentimenti di riconoscenza per tanti servizi che ci vengono messi a disposizione;
- rispettare e vivere come “nostri” i vari anelli dell'Ospedale che messi insieme compongono una vera *catena del valore* a presidio della salute per le persone con diabete per consentire loro di guardare il futuro con maggiore tranquillità. Lavoreremo e ci impegneremo per raggiungere l'obiettivo di creare un Gruppo in modo da vivere l'Ambulatorio come «*Centro comunità*»;
- aderire il più possibile alle prescrizioni mediche con consapevolezza e responsabilità in modo da migliorare la propria *compliance* anche in funzione di minori costi per il servizio sanitario.

3. - I VERBI RESPONSABILITÀ SOCIALE DI A.D.



- **andare oltre gli obblighi di legge** nel rispondere e soddisfare le attese dei nostri *stakeholder*, facendosene carico e tutelandone i diritti;
- **valorizzare** gli spazi di discrezionalità dei volontari e dei collaboratori, instaurando un rapporto collaborativo ed evitando di entrare in iniziative non etiche;
- **ascoltare** le voci critiche in un'ottica di miglioramento;
- **redigere** il Bilancio di Responsabilità Sociale accanto a quello economico finanziario;
- **realizzare** una cultura partecipativa che abbracci contemporaneamente i valori dell'associazionismo e sviluppi un senso di appartenenza al Centro Diabetologico;
- **coinvolgere/incentivare** i pazienti con diabete attraverso la collaborazione con i sanitari, gli infermieri e l'Associazione A.D.
- **umanizzare** il luogo di attesa delle visite specialistiche determinando un “contesto amico”;
- **migliorare** l'offerta dei seminari educativi-formativi rivolti ai Soci e ai cittadini;
- **incrementare** le borse di studio per giovani medici;
- **sensibilizzare** i soci e i simpatizzanti sui temi della *Responsabilità Sociale*;

- **progettare** nuove iniziative ed interventi di contrasto al fumo, all'alcool, alla sedentarietà, favorendo stili di vita corretti, l'adesione ad una vita attiva e ad una alimentazione adeguata;
- **intensificare** le relazioni ed il lavoro, “in rete” con le altre Associazioni, in particolare con quelle che seguono la patologia diabetica;
- **partnership** con le Aziende farmaceutiche e delle altre Imprese *for profit*, finalizzata a creare un sistema consapevole e stabile di relazioni significative con la realtà socio-economica del territorio di riferimento;
- **sostenere** e diffondere la cultura della ricerca e dell'innovazione scientifica;
- **promuovere** la cultura della donazione d'organi e quindi dei trapianti attraverso campagne *ad hoc*, sostenendo ogni iniziativa al riguardo;
- **diventare** attori incisivi nella realtà territoriale di riferimento, risultando soggetto attento alle esigenze sociali, sviluppando, tra l'altro, politiche di *advocacy* in difesa di tutti i soggetti portatori di patologie croniche;
- **impegnare** con congruità tempo, energie e risorse per la crescita professionale dei volontari e dei collaboratori.

Lungo questo sentiero riteniamo di aver percorso il tratto più lungo verso la realizzazione della Responsabilità Sociale che oggi rappresenta un elemento costitutivo degli **Amici del Diabetico**. L'attuale impegno è migliorare la qualità dei processi interni e favorire così una produzione di interventi esterni sempre più avanzati e socialmente responsabili. Prima il Convegno scientifico del 2008, in occasione del 10° anniversario, quindi quello del marzo 2010 hanno rappresentato la conferma della raggiunta maturità e, soprattutto, la certezza di "farcela", cioè dare continuità ad una rinnovata e articolata programmazione con la quale ci siamo assegnati obiettivi con un respiro pluriennale valutabile in almeno un triennio. Dalla declinazione delle azioni sopra descritte e dalle testimonianze di stima di cui è stata fatta oggetto l'Associazione, traiamo ragione per presentare ai nostri *stakeholder* un bilancio più che positivo. Rispetto ai tempi del 1° Rapporto è stato incrementato il coinvolgimento degli *stakeholder* più prossimi vissuto con spirito di apertura al dialogo e al confronto. Una posizione che ci ha consentito di creare ulteriori momenti di scambio e condivisione dai quali abbiamo tratto spunti di riflessione confluiti nella definizione e nella predisposizione del presente B.S. Sul piano interno la nostra Responsabilità Sociale si è sviluppata attraverso un'intensa e continua attività di comunicazione rivolta ai Soci i quali hanno potuto seguire le diverse attività sociali messe in campo. I principali mezzi utilizzati, oltre alla normale corrispondenza postale, sono stati: le *direct mail*, l'inoltro del Notiziario dell'Associazione "**A.D. Informa**", gli annunci presso il Presidio nelle pertinenze dell'Ambulatorio Diabetologico e, ultimamente, dall'aggiornamento del nostro sito; pensiamo di utilizzare meglio anche la TV murale presso l'Ambulatorio. Più di recente si è fatto ricorso ai più comuni social *network*, quali **Facebook** e **Twitter**.

Nei due anni trascorsi siamo stati attenti a determinare un «clima associativo» positivo con un coinvolgimento attivo dei Volontari nelle scelte. Riteniamo questo un passaggio fondamentale per ottenere un'adesione più convinta per svolgere con qualità le diverse prestazioni; l'impalcatura concettuale che sta dietro serve a creare un ambiente favorevole affinché i singoli abbiano la possibilità di confrontarsi liberamente mettendo a frutto le proprie abilità, capacità e attitudini. Al riguardo può essere espresso un giudizio sostanzialmente positivo nonostante la delicatezza del compito che lascia soddisfatta la Dirigenza considerato che la maggior parte dei Volontari sono anche pazienti con tutti i condizionamenti del caso, sia fisici che psicologici. Il risultato è stato raggiunto con l'esempio, con il coinvolgimento, la condivisione nonché alimentando il grado di motivazione e il senso di appartenenza facilitato da un ambiente privo di conflitti e con momenti di lavoro comunitario. Riteniamo di far rientrare nella dinamica della Responsabilità Sociale l'attività degli **Amici del Diabetico** rivolta a creare un "lavoro a rete" con le altre Organizzazioni di Volontariato che seguono le persone che soffrono di diabete, in particolare con quelle che operano a livello cittadino. Anche in questo caso A.D. si è fatta promotrice di indire delle riunioni per trovare posizioni comuni per l'organizzazione di manifestazioni sul territorio o rappresentare, nelle sedi competenti, la difesa di diritti delle persone con diabete. Un sistema di relazioni estese anche alle Associazioni dei Medici Diabetologici di cui A.D. è spesso ospite. È il caso dell'organizzazione dell'annuale Giornata Mondiale del Diabete.

IL LAVORO IN RETE

Il lavoro in rete con le altre organizzazioni del diabete. La collaborazione con le Ass.ni mediche dei Diabetologi

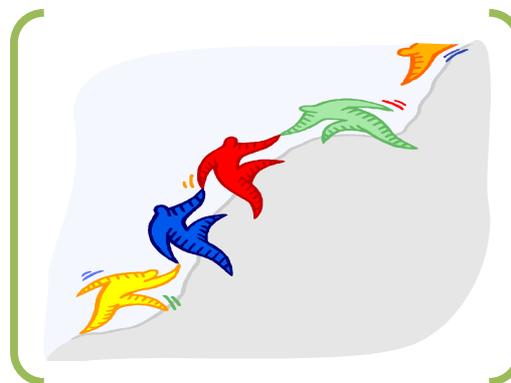
4. - LA SOSTENIBILITÀ DI A.D.

Nel mondo profit ormai da anni si parla di **Responsabilità Sociale d'Impresa** per lo più intesa come salvaguardia dell'ambiente, un uso corretto dei materiali lavorati e relativi smaltimenti, di pari opportunità: insomma un agire etico che guarda alla conservazione del territorio ed ha attenzione per le generazioni che ci seguiranno. In una realtà *non profit* come la nostra la sostenibilità riguarda principalmente la correttezza e la trasparenza e tutta una serie di comportamenti etici sostenibili anche dal lato economico, cioè un uso corretto delle risorse impegnando il meno possibile per le spese correnti a favore di quelle da investire per il perseguimento della *mission* e in solidarietà in senso lato. Sul lato della sostenibilità ambientale l'Associazione è attenta nell'uso dei presidi ospedalieri, utilizza quelli di ultima generazione, evitando di farli scadere ma soprattutto, smaltendoli negli appositi contenitori ospedalieri. L'Associazione è attenta nell'uso strettamente indispensabile dell'energia, dell'acqua; fa altrettanto riciclando fogli di carta non più utilizzabili e si limita a stampare i messaggi e-mail solo se ritenuti necessari. Intende incrementare la distribuzione di appositi contenitori di plastica per smaltire i presidi di quanti usano l'insulina. Invita i suoi membri ad usare comportamenti eco-compatibili.

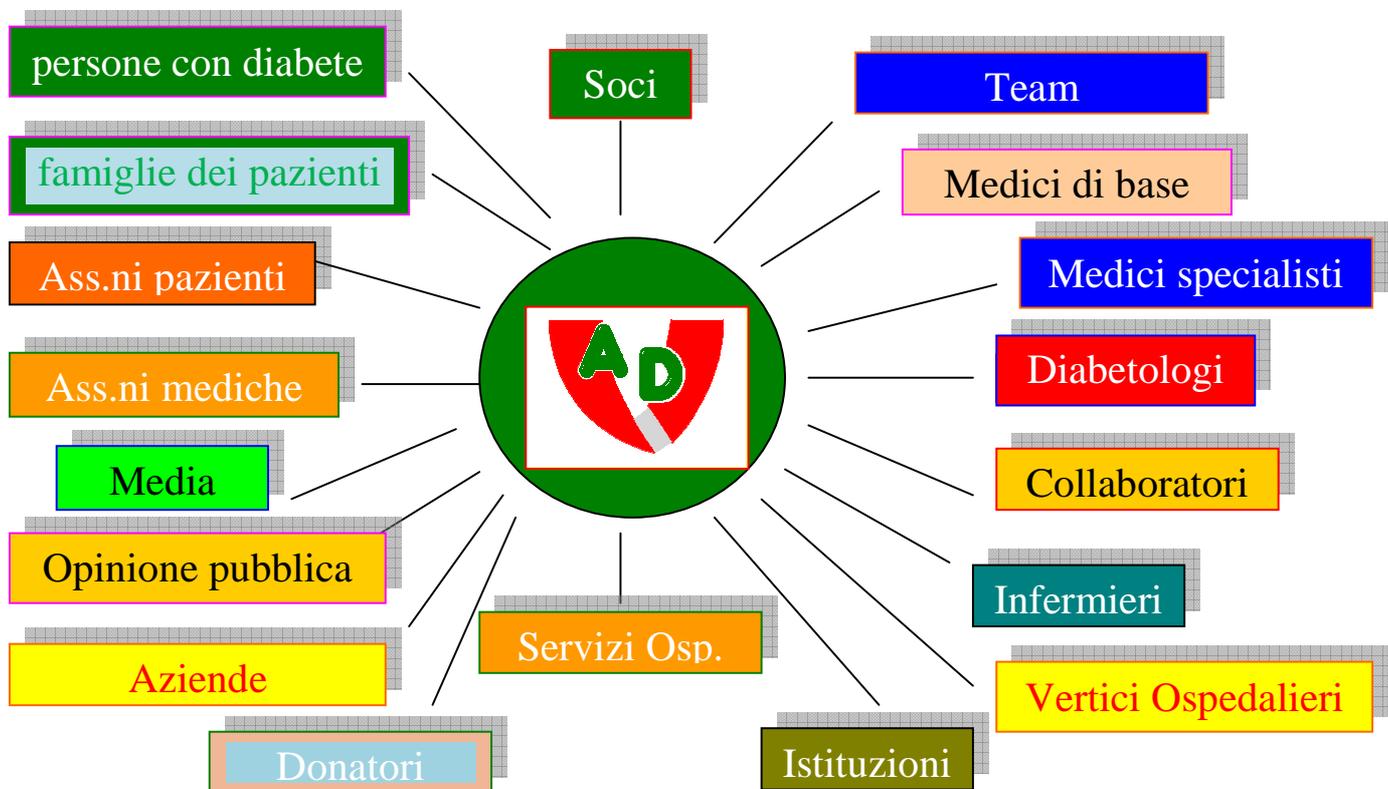
PARTE QUINTA

I PROCESSI DI PARTECIPAZIONE

In coerenza all'art. 3, comma 3, della legge 266/1991 (legge nazionale sul Volontariato) la struttura organizzativa di A.D. prevede un sistema di governo improntato alla "democraticità" dove i Soci sono regolarmente informati di tutta l'attività sociale –quella svolta e quella in programma– della rendicontazione economica finanziaria (bilancio consuntivo e preventivo), ogni altra informazione che possa risultare di loro interesse. Circa il 25% riceve le comunicazione via e-mail. Le stesse notizie sono anche "veicolate" attraverso l'organo di stampa dell'Associazione, sul sito Internet e nelle pagine dei due *social network*. Questi passaggi sono preceduti dall'approvazione del Consiglio Direttivo che, di norma, si tiene con cadenza mensile e sono sempre molto partecipati. Per motivi di necessità ed urgenza alcune decisioni vengono assunte da una Giunta esecutiva (composta da cinque membri di detto organismo) per essere poi ratificate dal collegio alla prima seduta utile. Il processo di partecipazione interno nell'assunzione delle scelte presenta un ottimo livello di condivisione: rarissimi i casi in cui si è proceduto a maggioranza a testimonianza di un buon clima. Questa situazione è agevolata da un altissimo livello di coinvolgimento anche dei Volontari che vengono invitati a partecipare spessissimo alle sedute di Consiglio con pieno diritto di opinione (anche se non di voto). Inoltre, a tutti i Volontari è stata assegnata una delega con compiti puntuali nelle diverse attività dell'Associazione, sia interne che esterne. Il coinvolgimento riguarda anche le figure dei collaboratori, tenuti al corrente di numerose decisioni del sodalizio e, a volte, invitati ad portare il loro contributo in sede collegiale. Negli ultimi tempi il processo di partecipazione viene assolto dal frequente ricorso alla posta elettronica (ultimamente con newsletter a carattere educativo) con flussi di periodiche comunicazioni ai donatori, agli sponsor ed altri *stakeholder*. Momenti comunitari sono poi organizzati in occasioni di alcune ricorrenze e festività volti a irrobustire il più volte citato senso di appartenenza nonché per allargare il campo delle relazioni.



MAPPA DEI PRINCIPALI STAKEHOLDER DI A.D.



Le informazioni che seguono hanno l'intenzione di far comprendere ai soggetti richiamati nello schema il nesso esistente tra la missione dell'Associazione, gli obiettivi strategici, le attività effettivamente svolte e i risultati realizzati. Conviene precisare che nel nostro caso per *stakeholder* sono da intendersi tutti i portatori di aspettative legittime e/o di diritti o che, comunque, influenzano o sono influenzati dall'attività dell'organizzazione. Necessariamente il presente Bilancio si preoccupa di rendicontare sulla compatibilità etica di tutte le scelte istituzionali con i diritti, aspettative legittime ed interessi compatibili degli *stakeholder* che in qualche modo sono collegati all'attività di cui si occupa l'Organizzazione. Quindi l'attribuzione di **valore prioritario** ad alcuni *stakeholder* rispetto agli altri non ha come conseguenza l'eliminazione delle informazioni che interessano quelli meno influenti e potenti. Il presente documento, allora, estende l'area di analisi oltre gli *stakeholder prioritari*, raggiungendo diritti, interessi e aspettative di tutti coloro che hanno una "posta in gioco" (*stake*) collegata, come anzidetto, all'operato dell'Organizzazione: ne consegue che tutti saranno considerati *stakeholder di missione*, senza alcuna distinzione.

Pertanto, al fine di dare piena attuazione al principio di inclusione e superare un approccio autoreferenziale, è stato realizzato un pieno coinvolgimento degli *stakeholder di missione* non solo come destinatari del bilancio, ma anche come soggetti attivi (*focus group*, *confronti de visu*, questionari) con un triplice obiettivo: acquisire opinioni e proposte per soddisfare le loro esigenze informative, valutare l'operato dell'Organizzazione finalizzato a raccogliere osservazioni e contributi per promuovere un effettivo dialogo ed una reale condivisione migliorando i contenuti e la leggibilità del documento stesso.

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

1. – I VOLONTARI A.D.

In linea con le precedenti considerazioni buona parte dei Volontari, cosiddetti attivi, è composta da soggetti con diabete. Non sempre tale situazione risulta positiva sia per la fragilità di alcune di tali persone, sia perché –in alcune circostanze– la figura del Volontario s'intreccia con quella del paziente. È noto, invece, che il Volontario deve sempre risultare forte, strutturato, guida, soggetto motivante e facilitatore. Da sempre il numero degli attivi oscilla intorno alle 20 unità con una prevalenza femminile.

I Volontari A.D. sono il nostro patrimonio principale e la risorsa su cui posizioniamo gli interventi associativi; essi sono la chiave del nostro modello di gestione imperniato su integrità, coraggio e passione

I Volontari svolgono attività continuativa alternandosi dal lunedì al venerdì mattina. Tuttavia, in particolari occasioni di interventi esterni (Seminari, convegni, eventi in genere) si registra una partecipazione più ampia in quanto l'Associazione può disporre di numerosi collaboratori che, a richiesta supportano l'attività. Le ore lavorate dai Volontari possono essere valute in circa 8.500 anno. Per loro è previsto, a norma di legge, un rimborso spese quando le stesse siano state autorizzate; la percentuale di tali rimborsi è stata costante tra lo 0,7 e lo 0,8 per cento rispetto alle voci di uscita del bilancio associativo

Buona la motivazione nello svolgimento del servizio anche per il loro diretto coinvolgimento nelle decisioni dell'attività programmatica dell'Associazione. A tutti è garantita la copertura assicurativa.

Il ricambio nei dieci anni è stato significativo, mentre sono rimasti alquanto stabili le figure dei Soci fondatori che circa 15 anni fa hanno dato vita al momento costitutivo. Su di essi ricade, al momento, il maggior peso sia negli interventi operativi che nelle scelte decisionali.

Parallelamente alla base sociale anche l'età media dei Volontari supera i 60 anni ma, al momento, questo non appare un limite. Vi è un sostanziale rispetto delle mansioni ad essi assegnate tenuto conto di alcune limitazioni imposte dalla particolarità della patologia che richiede continui esami e controlli di routine; in questi casi si passa al sistema delle sostituzioni. Nei momenti di maggiore impegno della



Compagine e nelle grandi occasioni di seminari e convegni si nota una risposta compatta e motivata degli apporti senza badare a ruoli o a compiti. Questo è sicuramente uno dei maggiori punti di forza dell'Associazione dove giocano i valori dell'appartenenza e della "amicizia solidale", cioè il vero "*capitale sociale*" degli Amici del Diabetico" di cui andare orgogliosi. L'ammissione dei Volontari nella Compagine non richiede particolari caratteristiche; viene richiesta la disponibilità di alcune ore su base settimanale e la presenza in occasione di particolari eventi. Ovviamente viene ritenuta fondamentale l'adesione ai

valori associativi e con l'adozione del codice etico il rispetto dei contenuti e delle regole indicati. Nei quindici anni di vita non si sono registrati particolari conflitti o necessità di passare ad esclusioni o di dinieghi di ammissione. Il loro inserimento nell'Organizzazione avviene gradualmente; nei primi tempi ogni nuovo Volontario è affiancato da un "Anziano" che ne verifica il lasso di tempo in cui può svolgere le funzioni a cui è chiamato in maniera autonoma. A quanti lo richiedono l'Associazione dispone l'invio a formazione, oppure seguono un periodo di tutoraggio. Mediamente la presenza dei Volontari si aggira sulle 200 ore annue.

Consideriamo i Volontari il nostro capitale sociale fonte dei nostri successi il cui contributo è stato alla base della crescita dell'Associazione. La rotta costante è stata osservare il più possibile elevati standard etici, mantenere alta le motivazioni e, soprattutto, alimentare l'entusiasmo per meglio contribuire a promuovere la qualità di vita delle persone con diabete.

2. - I COLLABORATORI

Sono 6 e svolgono compiti diversi e saltuari nel momento in cui è necessario rinforzare la base dei Volontari. Più frequentemente essi vengono impiegati nelle manifestazioni esterne come per esempio per gli *screening glicemici* sul territorio, in occasioni dei convegni, dei seminari educativi. Negli ultimi tempi si è fatto ricorso a due consulenze (su base volontaria) di particolare interesse. Una riguarda la redazione del Notiziario della Associazione "**AD Informa**" come riportato in altra parte del presente documento. Un'altra, decisiva ai fini dell'organizzazione informatica, è riferita alla realizzazione di un data-base personalizzato per la gestione elettronica della base associativa, degli sponsor e del pacchetto etichette diviso per vari *target*; una terza risorsa viene impiegata in forma *part-time* per le attività di ufficio. Il lavoro più impegnativo è stato la rielaborazione del sito internet che ha portato a dei vantaggi immediati. Molto apprezzato dai pazienti che attendono di essere chiamati per i controlli un programma di educazione sanitaria che "gira" nella TV a schermo piatto installata nella sala d'attesa del Centro frutto di una precedente donazione di A.D.. Prossimamente contiamo di impegnare il collaboratore a realizzare il cosiddetto sistema "PEC", cioè della **P**osta **E**lettronica **C**ertificata, un servizio postale di raccomandate e altri servizi a costo zero.



PAROLE CHIAVE

- *formazione/educazione*
- *prevenzione*
- *sensibilizzazione*
- *appartenenza*

3. - I SOCI

L'Associazione considera i propri Volontari i primi portatori d'interesse; tuttavia, rispetto ai servizi offerti essi non godono di alcun privilegio e il rapporto con i Soci è del tutto paritario, consci che il ruolo di un Organismo di volontariato nello svolgimento dei propri compiti è la "terziarietà" e il soddisfacimento dei bisogni altrui. Sta in questo atteggiamento, almeno per noi, la differenza rispetto all'associazionismo tradizionale. I soci rispetto ai pazienti del Reparto di Diabetologia del FbF, hanno un accesso facilitato ai servizi e alle iniziative dell'Organizzazione in quanto sono costantemente informati con una comunicazione diretta, per posta ordinaria o via e-mail. Il maggior coinvolgimento riguarda iniziative di educazione sanitaria con seminari mensili su temi di attualità e aggiornamento sui percorsi di prevenzione e cura, con passeggiate all'aria aperta, con soggiorni residenziali relativi alla gestione della propria patologia. In sintesi, sono stati immaginati dei percorsi che avessero come obiettivo quello di offrire elementi a ciascun partecipante per costruire e aggiornare un piano di azione individuale con lo scopo di agire su modalità comportamentali capaci di generare un cambiamento positivo verso se stessi, verso gli operatori sanitari, verso l'Associazione. In alcune circostanze e con mezzi a disposizione si è agito con una comunicazione valoriale affinché i percorsi fossero vissuti in una prospettiva di migliore qualità di vita e meno come costrizione della patologia. I questionari somministrati hanno fatto rilevare un gradimento del nuovo approccio attraverso la presenza e la "copertura" del Team Diabetologico e rafforzato il ruolo e l'immagine dell'Associazione (anche se ancora tale riconoscimento non è completo e che induce i responsabili a migliorare la comunicazione), chiamata ad una maggiore incisività nel diventare "motore motivazionale".

4. - GLI ASSISTITI E LE LORO FAMIGLIE

Sono i naturali destinatari delle principali iniziative dell'Associazione e quindi degli *stakeholder* per la gran parte a coinvolgimento indiretto. Di norma i Volontari si attivano su sollecitazione dei pazienti fornendo ogni possibile risposta qualunque siano le richieste o i bisogni espressi. Questi ultimi sono di varia natura e quasi sempre vengono evasi nei limiti imposti dalla regolarità e dall'etica. In molti casi la soluzione viene dalla Struttura organizzativa dell'Associazione che a sua volta propone ventagli di opportunità di carattere informativo, documentale e tecnologico. Per altri versi il rapporto si crea con l'indicazione di alcuni prodotti che hanno principalmente a che fare con l'autocontrollo della glicemia piuttosto che per la misurazione domiciliare della pressione arteriosa, o delle pratiche del rinnovo della patente. Altre volte, anche su richiesta del Centro di Diabetologia, ai pazienti viene richiesto la compilazione di questionari per rilevare eventuali bisogni o indagare sul livello di gradimento finalizzato al miglioramento dei servizi erogati. Quindi l'Associazione si pone come tramite tra i pazienti e il Reparto avendo acquisito ed aumentato, negli anni, la piena fiducia dei due anzidetti soggetti. D'altronde ascoltare la



voce dei pazienti per dare voce ai loro bisogni rimane uno degli impegni fondamentali del vissuto associativo.

Al momento, sarebbe eccessivo parlare di una vera politica mirata alle famiglie (dovuta alla difficoltà di raggiungerle direttamente). Tuttavia, le iniziative sono aperte alle famiglie e passano attraverso le inserzioni sul sito Internet e su alcuni giornali, altre volte tramite le locandine affisse nelle diverse bacheche di cui dispone A.D. nelle pertinenze del Centro Diabetologico, nei convegni e nei seminari organizzati periodicamente; altre volte ancora su indicazione diretta dei Diabetologi. Quando ciò è avvenuto i risultati possono essere valutati come “estremamente positivi”. Da qui la volontà del Consiglio Direttivo di cercare forme più intense di coinvolgimento dei familiari per un’adesione più consapevole dei “pazienti” ai percorsi terapeutici con “l’appoggio dei congiunti”.

Sicuramente più continuativo e attivo risulta il coinvolgimento delle famiglie dei Soci; questi ultimi ricevono circa una dozzina di comunicazioni all’anno più i numeri del Notiziario dell’Associazione.



5. - IL CENTRO DIABETOLOGICO DEL FATEBENEFRATELLI

Assolutamente positivo e costruttivo il rapporto con il personale sanitario del Centro di Diabetologia con il quale il coinvolgimento è bidirezionale, inteso che la collaborazione con i diversi componenti è quotidiana e rientra nella *mission* dell’Associazione. Trattasi di un vero e proprio “affiancamento” con la disponibilità di surrogare alcune richieste e necessità di immediata soluzione superando i normali passaggi burocratici che necessariamente una struttura complessa è obbligata a seguire. Qualitativamente l’attività di formazione/educazione dei pazienti è sicuramente preminente; con cadenza periodica l’Associazione si presta a somministrare dei questionari di soddisfazione, cui segue l’attività di inserimento dati e l’elaborazione degli stessi. Altre volte interviene con una serie di servizi di rapida soluzione tali da evitare i vari passaggi burocrati, come stampe di *depliant* informativi, interventi di logistica, ecc. Ovviamente il maggior impegno sinergico riguarda la condivisione di programmi di educazione sanitaria, di momenti formativi personalizzati, il citato supporto finanziario per alcuni specialisti del Team Diabetologico Allargato esterni realizzato in convenzione con l’Ospedale o mediante apposite borse di studio. Infine, va ricordato l’impegno delle donazioni ormai avviato in modo continuativo a partire dal 2002. Così buona parte strumentazione in dotazione al

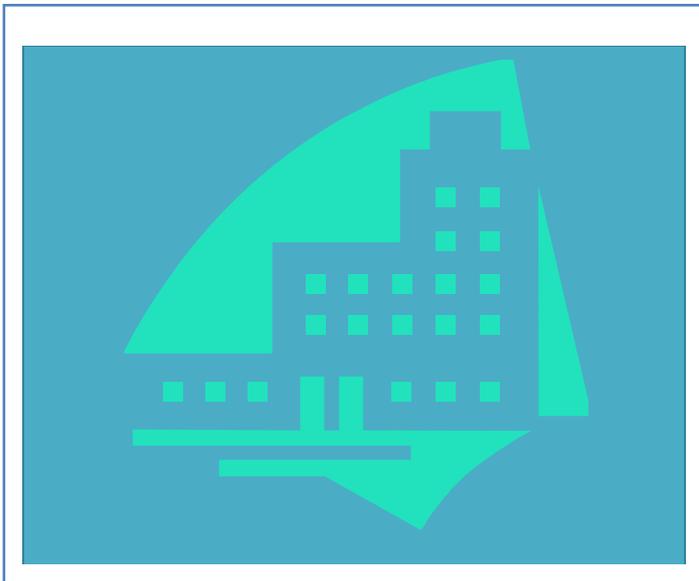


Reparto è frutto di tale stile che ha permesso al Centro Diabetologico di allargare significativamente il numero e la qualità dell'offerta sanitaria.

6. - IL TEAM DIABETOLOGICO ALLARGATO AL FATEBENEFRAPELLI

Nell'arco di tre anni la collaborazione con i Responsabili della U.O. di Diabetologia ha portato a costituire un pool di specialisti che, di fatto, affiancano il Reparto, seguendo le persone con diabete in tutto il percorso clinico che caratterizza la patologia diabetica. Si tratta di un Progetto portato avanti dal Centro con il supporto dell'Associazione che oltre alla parte finanziaria e al potenziamento tecnologico, ha posto in essere alcune iniziative rivolte allo sviluppo delle conoscenze dei

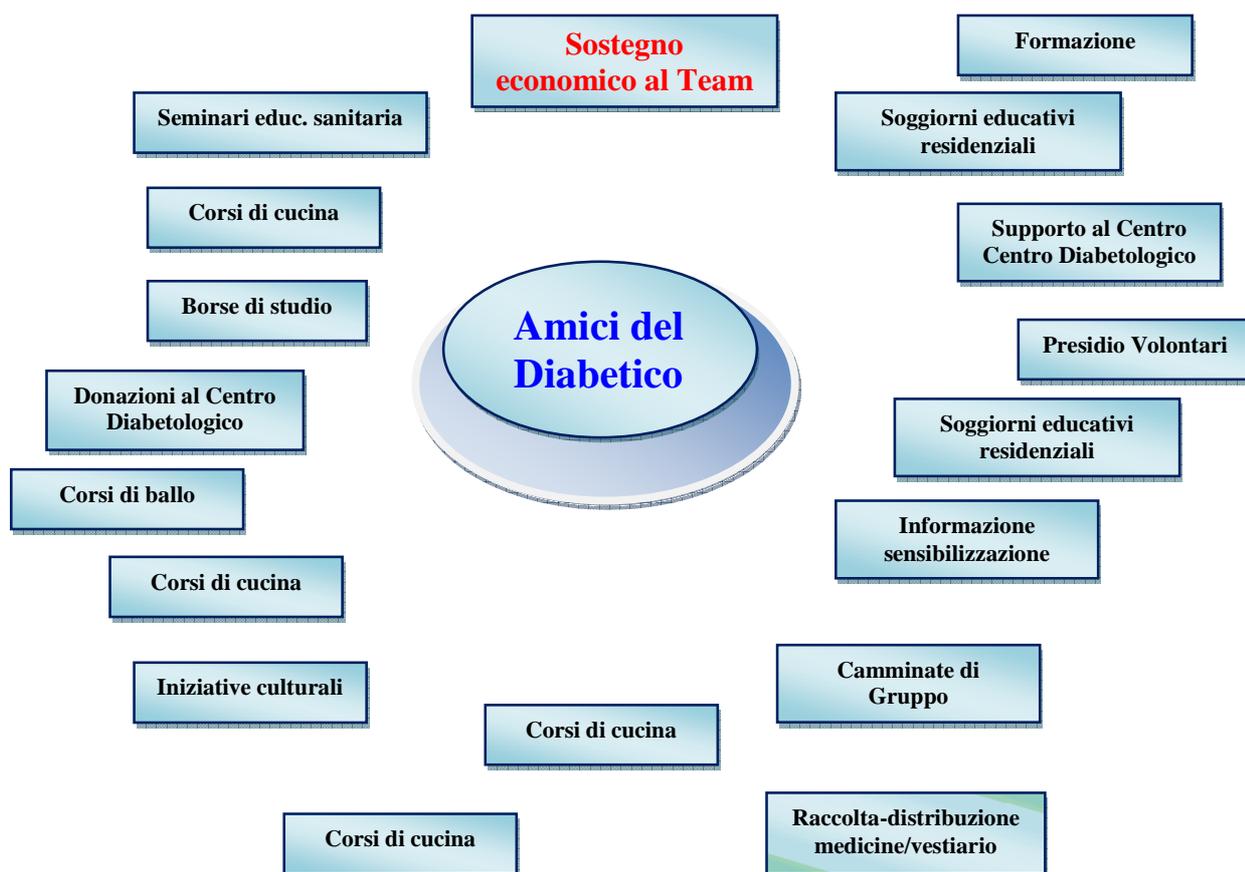
pazienti in una logica di *empowerment*. Sono in atto programmi di educazione con la costituzione di apposita auletta didattica, sono organizzati soggiorni residenziali su obiettivi sanitari concordati, sono stati messi a disposizione strumenti per la misurazione domiciliare della pressione arteriosa. Nel frattempo sono in fase di studio interventi per orientare e far svolgere attività fisica a determinati pazienti e la creazione di alcune figure di diabetici guida. La Dirigenza dell'Associazione s'incarica di tenere i necessari raccordi tra la Direzione Ospedaliera nelle sue varie articolazioni, la Struttura Diabetologica, i diversi specialisti e i Responsabili delle Strutture da cui questi ultimi provengono. Sui risultati



ottenuti dal Team e le prospettive realizzative del Progetto, Amici del Diabetico organizza con periodicità diversi incontri collegiali favorendo il dialogo e il confronto tra le diverse componenti che direttamente/indirettamente intervenendo nel processo progettuale.



7. - L'OFFERTA DI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE



8. - I VERTICI OSPEDALIERI

Le diverse Amministrazioni che si sono succedute hanno mantenuto, con poche differenze, la tradizionale e storica collaborazione con tutto il Volontariato presente ed attivo presso l'Ospedale Fatebenefratelli. Grazie alla sua operatività anche Amici del Diabetico si è imposta all'attenzione delle diverse espressioni della Direzione Ospedaliera pronta a recepire le iniziative proposte che, nella quasi totalità, sono orientate alla soddisfazione dei pazienti. In particolare l'Associazione si è continuamente spesa per affermare le tante professionalità presenti presso il Fatebenefratelli portando sul territorio iniziative in cui ha sempre campeggiato il Logo dell'Istituto. Con i servizi messi a disposizione ha sicuramente operato per fidelizzare i pazienti che frequentano il Reparto di Diabetologia e il successivo accesso ad altri Reparti: i questionari più volte somministrati offrono una chiara evidenza sul

lato della *customer satisfaction*; un risultato favorito dalla presenza del Team Diabetologico, cioè una esperienza innovativa che capovolge il concetto tradizionale di cura perché nel nostro caso è lo specialista che va sul paziente e non viceversa. Questo ha fatto sì che le persone rimanessero nello stesso ospedale agevolando e facilitando il percorso clinico di un protocollo assai articolato. Seguendo le disposizioni interne l'Associazione riporta ai vertici le comunicazioni più rilevanti con particolare riferimento alle note di Bilancio, l'attività sociale e la relativa rendicontazione dei risultati conseguiti rispetto al piano programmatico annuale. Attraverso il Notiziario l'Associazione diffonde poi alcune informazioni di carattere generale e sanitario disposte dalle tre componenti della Direzione ospedaliera.

9. – LE ISTITUZIONI

Come organismo iscritto al Registro del Volontariato della Regione Lombardia il Direttivo ha mantenuto una “barra” sempre puntata (e attenta) alle politiche istituzionali. Come componente permanente, sin dal 2003, della relativa Commissione regionale (G.A.T.) l'Associazione ha contribuito all'elaborazione di percorsi condivisi di gestione dei percorsi diagnostici-terapeutici assistenziali con lo scopo di consentire una più rapida individuazione e una più efficace presa in carico dei pazienti che soffrono di diabete, facilitando una sempre maggiore appropriatezza delle cure, il miglioramento dell'offerta sanitaria in un disegno complessivo che tenesse conto, nel medesimo tempo, della qualità della stessa e, nel



contempo, del contenimento della spesa. Se per motivi di competenze la Regione ha rappresentato la bussola di riferimento nondimeno i rapporti con il Comune di Milano e le “appendici” dei Consigli di Zona hanno visto una significativa collaborazione per iniziative rivolte alla cittadinanza inerenti la qualità e gli stili di vita corretti, nonché attività di sensibilizzazione della popolazione su altri temi, quali l'alimentazione, il

contrasto alla sedentarietà, il fumo e l'alcol. Più volte l'Associazione, negli anni precedenti, si è portata sul territorio in forza ad apposite sottoscrizioni di convenzioni con detti soggetti organizzando, tra l'altro, Conferenze tematiche presso alcuni Centri per anziani tenuti da professionisti rivolti ad orientare stili di vita consoni all'età. Infine, tutte le altre iniziative pubbliche hanno visto la partecipazione dei rappresentanti amministrativi delle principali istituzioni a livello regionale e comunale con un coinvolgimento diretto e interattivo.

10. - I SERVIZI OSPEDALIERI

Una realtà associativa come A.D. inserita nel Presidio ha uno scambio continuo con le diverse strutture ospedaliere e con alcune in particolare. Tra questi citiamo anche la Farmacia con la quale sono attivi alcuni accordi per favorire la distribuzione ai pazienti di alcune strumentazioni diagnostiche. La Direzione sanitaria di presidio viene considerata un interlocutore privilegiato per la continuità del Responsabile e perché in tutti questi anni ha sempre saputo interpretare alcuni bisogni dell'Associazione per dare risposte positive alle persone con diabete. In virtù della sottoscrizione del citato Protocollo d'intesa sono state sviluppate alcune collaborazioni e ultimamente l'incarico a tenere delle giornate di prevenzione del diabete nell'ambito ospedaliero. Per i pazienti diabetici l'Associazione ha ottenuto alcune corsie preferenziali per il proseguimento delle cure prescritte da diversi clinici del Team Diabetologico.

11. - LE ASSOCIAZIONI MEDICHE

Con i medici di base ci sono stati dei confronti con singoli rappresentanti in seno alla Commissione Regionale sul Diabete. Più frequenti i rapporti con le due Società scientifiche dei Medici Diabetologi A.M.D. (Associazione Medici Diabetologi) e S.I.D. (Società Italiana di Diabetologia) attraverso diversi esponenti; le principali collaborazioni sono avvenute in occasione dell'organizzazione della Giornata Mondiale del Diabete (leggasi Diabete Italia) e nella circostanza –descritta in altra parte del documento– delle trattative per l'annullamento di una delibera regionale sulla distribuzione dei presidi. Interessante l'alleanza creatasi in seno al Gruppo di lavoro del Diabete presso Regione Lombardia (G.A.T.) con Federfarma per portare a formazione (a distanza) tutti i Farmacisti perché ci sia uniformità negli approcci con le persone con diabete.



12. - GLI INFERMIERI E LE DIETISTE DEL CENTRO



Il rapporto collaborativo con gli Infermieri del Centro Diabetologico è, praticamente, quotidiano da parte dei Volontari che prestano servizio nelle pertinenze dell'Ambulatorio. In questa sede ci preme riportare il servizio congiunto svolto negli *screening* sul territorio. In altre occasioni vengono investiti dall'Associazione come "facilitatori" nelle procedure dell'autocontrollo, nell'attività all'aria aperta e tante altre svariate iniziative condivise dove insostituibile rimane il loro ruolo.



Non meno importanti i rapporti con il servizio dietetico al quale l'Associazione assicura supporto laddove richiesto.

In particolari occasioni le professioniste che ne fanno parte vengono impegnate dall'Associazione per compiti di formazione nella definizione delle diete e altri compiti di "accompagnatori" nel raggiungere un equilibrio tra peso corporeo, alimentazione e benessere fisico.

13. - LE AZIENDE

Tra le aziende con cui i rapporti e il coinvolgimento è più intenso, quelle farmaceutiche occupano una posizione predominante e non potrebbe essere diversamente per una Organizzazione che ruota intorno alle problematiche sanitarie e ad una patologia complessa come il diabete.

Alcune di queste aziende sono da anni sponsor di diverse iniziative progettuali che prevedono una partecipazione attiva di tali soggetti il cui scopo finale riguarda la salute e il benessere delle persone con diabete. Si tratta di interventi di educazione sanitaria relativa ad azioni di prevenzione e contrasto delle complicanze diabetiche con un significativo orientamento all'*empowerment* del paziente. Molte di queste aziende hanno sempre creduto nella bontà della costituzione del Team Diabetologico Allargato sostenendo il relativo Progetto con alcune donazioni liberali piuttosto che con borse di studio rivolte a professionisti con competenze correlate al diabete.

Le Società più attive sono sempre state attente nel fornire all'Associazione informazioni e documentazione relative ai risultati delle ricerche e degli studi realizzati. Interessante il coinvolgimento diretto sulle innovazioni realizzate in campo della

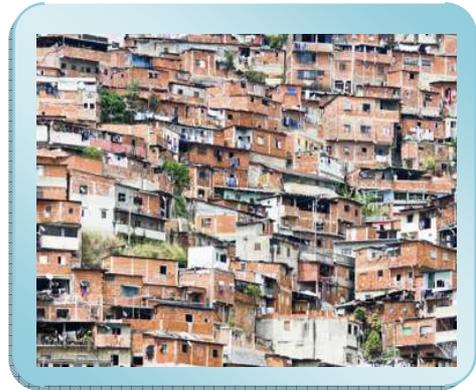
diagnostica e della farmaceutica; due settori che ultimamente hanno fatto segnare notevoli progressi cui l'Associazione ha posto grande attenzione anche perché sollecitata dall'utenza sempre più interessata alle innovazioni. Dunque, un rapporto costruttivo di reciproco interesse e privo di ogni tipo di condizionamento.



14. - I RAPPORTI CON LA COMUNITÀ

Amici del Diabetico, attraverso la sua attività in un Ospedale e l'operatività in un contesto territoriale (andata anche oltre il livello esclusivamente cittadino), ha maturato la consapevolezza di aver contribuito, attraverso la propria progettualità, a creare un valore sociale aggiunto rispetto a tale bacino. In questi ultimi anni abbiamo coltivato la passione per quei progetti che potessero migliorare la qualità della salute e della vita delle persone; si è cercato di trovare un giusto equilibrio tra le reali forze presenti nell'ambito associativo e una naturale vocazione ad innovare con l'ambizione di raggiungere nuovi traguardi. Nel lavoro di ogni giorno abbiamo tenuto presente di accrescere il nostro valore mettendo molta

attenzione alle necessità dei pazienti e delle persone che, dunque, rimangono al centro della nostre scelte e delle nostre strategie. In qualche occasione tale orientamento ha penalizzato l'attenzione dovuta al personale volontario dell'Associazione al quale si potevano forse incentivare la partecipazione a programmi di formazione e aggiornamento. Pensiamo di recuperare tale *gap* in quanto i progetti avviati presentano oggi un soddisfacente stato di maturazione e sarà quindi possibile dedicare tempo e risorse alla crescita e alla formazione delle rappresentanze interne. Uno sviluppo che sarà prevalentemente orientato ai rapporti con la comunità anche attraverso iniziative di promozione dell'Ospedale, di interventi sul territorio, di promozione di convegni e seminari in cui vengono rese note le azioni e i progetti portati avanti dalla Compagine.

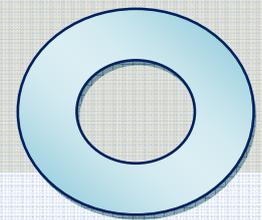


Alla comunità, compresa quella extra comunitaria, sono rivolte alcune attività di tipo assistenziale, sia pure come attività marginale; tra queste indichiamo: la raccolta di medicinali, di vestiario ed altra oggettistica da destinare a fasce più deboli, trasporto di persone che devono recarsi ai controlli e che presentano difficoltà visive o di deambulazione. Per alcune di tali azioni A.D. si giova della collaborazione di altre formazioni volontarie. Infatti, A.D. ha compreso che una buona organizzazione che opera in un settore dove alto è l'impatto sociale, assume anche un impegno e una responsabilità verso una collettività che va oltre il proprio bacino di riferimento e rappresentano condizione essenziale per sostenere nel tempo i propri progetti.

15. – LE ALTRE ASSOCIAZIONI DEI PAZIENTI CON DIABETE

Da alcuni anni si è rafforzata la *partnership* con le altre Associazioni del settore, in particolare quelle cittadine, con consultazioni frequenti sul tema della difesa dei diritti del paziente diabetico. Dopo piccole gelosie ed incomprensioni, la collaborazione odierna riflette numerose intese nel ventaglio delle azioni che competono ad un organismo di volontariato. In numerose occasioni si è creato un vero “fronte” che ha operato per rappresentare, con grande senso di responsabilità e coerenza, le effettive esigenze dei pazienti delle persone con diabete e delle loro famiglie. L'ultima, in ordine di tempo, attiene ai risultati raggiunti nella procedura e nella qualità del servizio di acquisizione e distribuzione degli ausili destinati ai pazienti. Un aspetto importante su cui A.D. intende impegnarsi riguarda la formazione e l'educazione sanitaria; al riguardo è necessario ottenere un riconoscimento ed una legittimazione istituzionale per un'attività ultradecennale svolta a favore di tali soggetti, verso i loro familiari e la cittadinanza. Sicuramente rimangono ancora ampi spazi per migliorare e condividere altri percorsi, soprattutto nello scambio di informazioni, organizzando delle reti più estese delle attuali con le altre organizzazioni sul territorio regionale, magari coinvolgendo soggetti su competenze

Uniti nella diversità



contigue. È intenzione degli Amici del Diabetico tenere delle iniziative comuni, in particolare su temi quali la formazione e la crescita delle conoscenze dei pazienti guardando oltre i confini regionali con una intelligente attività di *benchmarking*.

L'auspicio è di trovare sempre nuove strategie per percorrere strade comuni nell'attività di contrasto alla diffusione della patologia diabetica e nella sensibilizzazione dell'opinione pubblica sulla necessità di tenere corretti stili di vita per evitare/ritardare l'insorgenza di tale malattia e di altri disturbi di carattere metabolico.

PARTE SESTA

1. - AREE DI ATTIVITÀ E RELATIVI RISULTATI SOCIALI

Lo spazio delle attività occupato dall'Associazione è alquanto ampio e quasi tutte sono riconducibili a rendere e mantenere centrale la persona nel suo percorso di cura. Le aree privilegiate riguardano gli aspetti formativi e educazionali, l'autogestione consapevole, la sensibilizzazione sui fattori di rischio derivanti dalla patologia. Tale orientamento si rivolge agli stessi familiari e periodicamente con interventi direttamente sul territorio. Lo scopo è informativo ed ha intenti basati sulla prevenzione e, quindi, su stili di vita corretti. Dunque, la progettualità della Compagine è rivolta principalmente a perseguire una migliore qualità di vita dei Soci e dei pazienti che afferiscono al Centro Diabetologico dell'Ospedale Fatebenefratelli. Proprio nei confronti di quest'ultimo A.D. svolge un'azione di supporto per tutte una serie di esigenze, a volte minute ma spesso del tutto impegnative come la donazione di importanti strumentazioni diagnostiche o di carattere logistico. Significative risorse economiche dell'Associazione sono, per l'appunto, indirizzate all'acquisto di attrezzature per mettere il Team Diabetologico nelle condizione di operare nelle migliori condizioni dal punto di vista tecnologico e operativo anche se rimane determinate. Significativo lo sforzo economico per assicurare al Team alcuni specialisti esterni che completano la composizione interfunzionale del gruppo; si tratta di un sostegno regolato tramite apposite convenzioni con l'Amministrazione Ospedaliera nella migliore delle logiche e tradizione lombarde di collaborazione positiva tra pubblico e privato sociale.

1.1 L'educazione sanitaria

Sin dalla sua costituzione A.D. si è cimentata nell'organizzazione di seminari educativi che, nel tempo hanno assunto una cadenza mensile. Solitamente vengono tenuti nell'aula di formazione, appositamente attrezzata, del Presidio Ospedaliero e sono condotti da Specialisti in patologie correlate al diabete. I seminari più frequentati sono quelli che attengono l'alimentazione e i fattori di rischio cardiovascolari; buona anche l'affluenza quando la relazione del formatore riguarda gli aspetti psicologici. Dalla compilazione del questionario di soddisfazione somministrato in tali occasioni emergono le richieste più disparate che, comunque, esprimono dei bisogni o dei disagi ai quali l'Associazione cerca di dare risposta. Anche in base a tali indicazioni vengono scelti i temi dei Seminari successivi. Le esperienze più interessanti ed efficaci rimangono, comunque, i soggiorni educativi residenziali che hanno una cadenza annuale e coinvolgono 35-40 persone con una buona partecipazione dei familiari, come si dirà più avanti.



1.2 La formazione

Per A.D. la formazione è una pietra miliare per creare un linguaggio comune, sviluppare le abilità individuali e accrescere le competenze e le conoscenze. A questa competenza vengono destinate particolari risorse. Da sempre, A.D. è impegnata ad organizzare Seminari mensili sui temi più svariati relativi alla cura e prevenzione del Diabete che accompagna con azioni di sensibilizzazione e distribuzione di materiale informativo. Tutti gli altri strumenti di comunicazione (Sito, Notiziario, newsletter, e-mail, *Social Network*, corrispondenza, ecc.) includono informazioni per incrementare le conoscenze e la consapevolezza sulla cura della patologia.



Nel corso del documento sono state ampiamente illustrate le iniziative che attengono a questi aspetti; in questo capitolo si può solo

aggiungere che l'Associazione sosterrà e assicurerà il proprio contributo logistico ad alcune iniziative da intraprendere presso il Centro di Diabetologia dell'Ospedale. Infatti, sono in programma delle lezioni per piccoli gruppi su argomenti inerenti l'autocontrollo, l'alimentazione e le modalità per affrontare l'esercizio fisico in condizioni di sicurezza. Di recente sono state organizzate delle cene di tipo 'macrobiotico' o, comunque, posizionate su aspetti salutistici; dette iniziative hanno incontrato il favore dei partecipanti particolarmente numerosi. L'intenzione è sempre



quella di allestire un'apposita auletta didattica per corsi periodici e strutturati, come da richiesta di spazi idonei presentata all'Amministrazione ospedaliera.

1.3 I soggiorni educativi residenziali

La prima esperienza è stata avviata nel 2009 e, da subito, si sono rivelate di grande efficacia sul piano istruttivo e relazionale. Il primo corso è stato particolarmente incentrato ad imparare la "conta dei carboidrati" con dimostrazioni ed esercitazioni pratiche condotte da una dietista del Centro Diabetologico del Fatebenefratelli. Il secondo e il terzo si sono orientati all'esercizio fisico; il quarto corso si è orientato sugli aspetti psicologici correlati alla patologia che ha visto la presenza di 11 familiari. L'ultima edizione ha insistito sui vantaggi dell'attività fisica correlata ad una adeguata alimentazione.



Anche in questo caso due professionisti in attività motorie hanno condotto sedute ginniche intervallate da misurazioni glicemiche a dimostrare i benefici e l'efficacia per guadagnare un buon compenso. Tali iniziative sono state supportate da alcune sponsorizzazioni a copertura parziale delle spese organizzative. I risultati e l'alto gradimento espresso in tali occasioni dai partecipanti (che hanno partecipato alle

spese) porteranno la Dirigenza ad organizzare altri soggiorni d'intesa con i responsabili medici del Centro cui è demandato anche il compito della scelta dei *target* dei pazienti da selezionare.

1.4 L'orientamento all'*empowerment* dei pazienti

Questi tre diversi momenti di formazione hanno avuto come obiettivo quello di offrire a ciascun partecipante ulteriori elementi per costruire e aggiornare un piano d'azione individuale e, quindi, lo scopo di agire su modalità comportamentali e generare un cambiamento positivo verso se stessi, verso i colleghi e, più in generale, verso la stessa Associazione, nonché di rispetto verso la classe medica curante. Questa politica sarà incrementata e affinata attraverso la valorizzazione delle persone e con adeguati percorsi di crescita e conoscenze sanitarie. Contestualmente tale formazione istituzionale è stata intesa quale canale per rendere sempre attuale il legame persona-organizzazione, influenzando positivamente le persone nel "sentirsi parte" di una squadra per condividere obiettivi comuni. Tra questi in primo piano risultano le iniziative che si rivolgono al miglioramento della qualità della vita, inquadrata in una impalcatura concettuale di aggregazione.



1.5 Le camminate all'aria aperta

L'alto gradimento espresso nei confronti di tale esperienza ha indotto il Direttivo ad organizzare periodicamente iniziative del genere tese a rendere evidenti i vantaggi derivanti dal "mettere la vita in movimento".

Così, in gruppi composti mediamente di 30-35 persone sono state organizzate in aree verdi lunghe passeggiate intermezze da misurazioni della glicemia e da suggerimenti estemporanei ora dal Diabetologo, dall'Infermiere professionale, piuttosto che da un Trainer di attività fisica; tali iniziative, intermezze da iniziative culturali, si sono concluse con un *briefing* finale in cui un diabetologo è chiamato ad illustrare i benefici complessivi derivanti dall'esercizio fisico sia dal punto di vista glicemico che da quello metabolico.

Negli ultimi tempi alle camminate sono state associate, contestualmente, iniziative a carattere culturale come la visita al Museo Egizio, a quello di Scienze Naturali, all'Acquario civico, al Planetario, alla Pinacoteca di Brera. Obiettivo di tali interventi è dimostrare come l'attività fisica e il movimento giovino alla riduzione dei livelli glicemici, ad un miglior benessere fisico e, in generale al sistema cardio-circolatorio. A questa attività, recentemente è stato affiancato un corso di ballo che ha avuto una discreta adesione. "Mettere la vita in movimento" rappresenta, comunque, uno degli obiettivi principali dell'Associazione nel quale intende coinvolgere la Direzione Sanitaria attraverso un Progetto sperimentale nell'ambito delle Direttive del Governo nazionale (Progetto 'Guadagnare salute') e dei successivi provvedimenti regionali.



1.6 Le persone e le famiglie

Più marcatamente negli ultimi anni si è cercato di coinvolgere le famiglie delle persone con diabete nella convinzione –sostenuta ampiamente dalla letteratura corrente- che tutti i componenti possono essere di grande sostegno nel mantenere la motivazione e di aiuto nei percorsi di cura. Numerose, al riguardo, le esperienze positive dirette dove risulta preminente il ruolo femminile



ad acquisire nozioni per seguire al meglio le terapie e i comportamenti da suggerire al congiunto. In tutti gli interventi realizzati a carattere comunitario sono presenti dei familiari: i più frequentati risultano i seminari mensili organizzati da A.D., le camminate all'aria aperta nei parchi, i soggiorni residenziali di educazione sanitaria, ultimamente anche il corso di ballo a scopo terapeutico. I risultati raggiunti, per quanto confortanti non soddisfano pienamente l'obiettivo che tale coinvolgimento intendeva perseguire. Si ritiene che iniziative riguardanti l'alimentazione e i soggiorni educativi semiresidenziali possano attrarre un maggior numero di famiglie e si spera di coppie giovani e in tale direzione si muoverà la programmazione sociale.

1.7 La produzione e la distribuzione di documentazione *ad hoc*

Annualmente l'Associazione distribuisce al Presidio dei Volontari una notevole mole di documentazione sui temi più svariati riguardante il diabete. Parte di tali documenti sono prodotti in proprio, un'altra parte proviene da pubblicazioni scientifiche prodotte da alcune case farmaceutiche. Il tema più ricorrente è la prevenzione del diabete, le modalità di gestione dell'autocontrollo, della somministrazione dell'insulina, l'opportunità di attenersi ad uno stile di vita e un'alimentazione consona. Particolare interesse ha suscitato nei pazienti il Diario glicemico personalizzato dove segnare i risultati delle misurazioni; il libretto è stato accompagnato da diverse istruzioni sulle procedure di somministrazione dell'insulina e con riferimenti di immagini sui siti più idonei per le iniezioni. Grande successo ha avuto la distribuzione di chiavette USB e DVD dove sono stati memorizzati programmi di educazione su autocontrollo, alimentazione e attività fisica.



1.8. Gli interventi sul territorio

La presenza dell'Associazione sul territorio cittadino è una tradizione avviata nei primi tempi della sua costituzione e si è intensificata nel corso degli anni con degli automatismi con puntuali aggiornamenti. Così, accanto ai semplici controlli glicemici iniziali, si è via via aggiunta la distribuzione di una documentazione sempre più mirata a illustrare i vantaggi della prevenzione per evitare o quantomeno ridurre i fattori di rischio dell'esordio della patologia diabetica. Abbiamo poi integrato i test glicemici con il controllo della pressione arteriosa e, saltuariamente, la misurazione dell'indice di massa corporea ricorrendo anche all'ausilio di apposita strumentazione (impedenziometro). Più volte siamo stati nelle piazze cittadine con incarichi da parte delle istituzioni

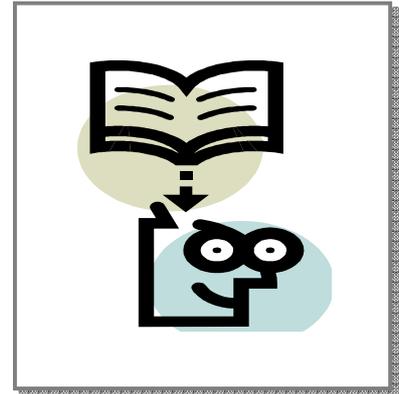


cittadine e con altre iniziative patrocinata dalle stesse. Nei parchi e nei giardini pubblici sono state promosse iniziative –con il coinvolgimento di soci di altre Associazioni – che potessero dimostrare l’efficacia di una “vita in movimento” (passeggiate, giornate di golf). Altre iniziative hanno riguardato un lavoro di rete con altri organismi in modo da mettere insieme esperienze comuni come nel caso di promozione territoriale (*marketing*) dell’Ospedale d’intesa con i vertici aziendali. Particolarmente apprezzata una giornata di prevenzione del diabete si è tenuta proprio in ambito ospedaliero con la partecipazione di numerosi specialisti che fanno parte del Team diabetologico.

1.9 A.D. Informa e sito Internet

Il Notiziario pubblicato dall’Associazione contiene articoli di carattere informativo ed educativo; molte delle testimonianze riferiscono della validità di tale indirizzo e, quindi, il giornale proseguirà lungo tale direttrice riportando e selezionando notizie sanitarie nella maniera più corretta, di facile comprensione e basate sull’evidenza clinica.

Di recente, grazie ad una revisione grafica e di contenuti, tale sistema informativo è stato esteso anche sul sito *Internet* dove, appunto, è possibile trovare informazioni sulle ultime innovazioni nella cura del diabete; è stata inserita anche la documentazione



relativa ai seminari rilasciata a fine lezione dai vari docenti. Sarà possibile, altresì, reperire la descrizione dell’attività sociale per gli argomenti di maggior rilievo.

Pensiamo che il sito rappresenti un’opportunità all’interno delle strategie di comunicazione dell’Associazione non solo per rendere disponibili documenti ufficiali ma come strumento per veicolare, in modo coinvolgente e completo, il valore e il *brand* degli “Amici del Diabetico”; cioè un sito che abbandona l’ottica di “assolvimento” per sposare un approccio di apertura e di dialogo.

Per migliorare il taglio giornalistico, recentemente è stato affidato un incarico professionale ad una giovane giornalista la quale si occuperà anche di raccogliere le opinioni e le esperienze dei diversi componenti clinici del Team Diabetologico, trasformandole poi in interviste che arricchiscono i contenuti scientifici del Notiziario.

L’Associazione assegna una particolare importanza a questa forma di informazione orientata a rispondere alle esigenze dell’utenza anche in termini di responsabilità sociale. Lo sforzo graduale sarà quello di concepire il sito come uno strumento per rendere l’organizzazione trasparente ed accessibile andando oltre una comune comunicazione e, quindi, per consentire di conoscere e comprendere i nostri valori e di interpretare il nostro modo di essere volontariato.

1-10 L’attività di *advocacy*

Rappresenta una dell’attività esterne che, più di altre, viene svolta d’intesa con altre Organizzazioni che si occupano di diabete. Tra il 2009 e il 2011 sono stati conseguiti ottimi risultati da tale collaborazione. Le Associazioni si sono spese per evitare una gara pubblica che avrebbe messo in pericolo la qualità dei presidi per la misurazione della glicemia nonché il sistema di distribuzione che, con forza, abbiamo chiesto rimanesse in capo alle farmacie il cui sistema informatico consente un ritiro facilitato e in maniera capillare su tutto il territorio regionale. Il risultato e le tesi sostenute

nelle competenti sedi ci hanno dato ragione e oggi il prescrittore ha la possibilità di indicare gli strumenti presenti sul libero mercato ritenuti più idonei per quel rilascio di detti presidi e un reale contenimento delle spese a tutto vantaggio della persona con diabete che potrà disporre degli strumenti per lui più confacenti. L'Associazione ha condiviso e appoggiato alcune iniziative riguardanti i diritti del diabetico ricoverato in ospedale, si è fatta parte attiva perché le istituzioni facessero proprio il "Manifesto dei diritti della persona con diabete" recentemente sottoscritto. Ha poi portato propri contributi nella redazione di documenti regionali per la definizione dei migliori percorsi diagnostici, terapeutici e assistenziali nella cura del diabete. In diverse altre situazioni, pubbliche e private, ha rappresentato bisogni, desideri, istanze dei pazienti e dei suoi familiari indicando soluzioni per abbattere o ridurre le difficoltà che tali persone devono affrontare quotidianamente quali portatori di una patologia cronica. A tutto questo va aggiunta una campagna di comunicazione, seminari, convegni e di progetti aventi lo scopo di migliorare la prevenzione e cura del diabete con il coinvolgimento di istituzioni, società scientifiche, aziende farmaceutiche e soggetti *profit*.

1.11 Soddisfazione dei nostri *stakeholder*

Negli ultimi anni è stata sviluppata una politica di fidelizzazione dei nostri *stakeholder*. In tal senso si è cercato di approfondire gli effettivi bisogni dei nostri soci e pazienti con il ricorso ad appositi questionari dai quali abbiamo evinto un significativo livello di soddisfazione: la quantità delle informazioni è giudicata adeguata, le comunicazioni fornite vengono ritenute sufficienti, esaustive e pertinenti (magari migliorando la chiarezza e la tempestività). I canali preferiti della comunicazione sono: la corrispondenza (almeno mensile) a tutti i soci, le telefonate e gli incontri diretti, la posta elettronica, il periodico dell'Associazione, "*AD Informa*" il sito internet e, ultimamente, i social media Facebook e Twitter.

Sul fronte dei progetti abbiamo dato avvio ad iniziative potenzialmente orientate ad aumentare le conoscenze e la responsabilità dei pazienti per una gestione efficiente dei sistemi di cura della patologia. Si tratta di una programmazione pluriennale avviata alla fine del 2010 e che dovrebbe chiudersi nel 2014 a regime.

7.1 - LA COMPOSIZIONE DEL TEAM DIABETOLOGICO ALLARGATO

<p>IL TEAM DIABETOLOGICO ALLARGATO Progetto multispecialistico sostenuto da A.D.</p>	
<p><i>I motivi che hanno portato all'istituzione del Team</i></p>	<p><i>Gli ammalati di diabete di solito sono seguiti da singoli specialisti, spesso in maniera non coordinata al verificarsi di nuove complicanze. Con l'istituzione del Team Diabetologico Allargato si è inteso far scendere in campo una vera e propria "squadra" a favore della persona con diabete, cioè equipe integrata di specialisti qualificati nel segno della interdisciplinarietà (Cardiologo, Nefrologo, Chirurgo vascolare, Andrologo, Oculista, Neurologo, Psicologa, Podologa, Dietista, ecc.). In tal modo è possibile seguire con un approccio plurispecialistico una patologia multifattoriale dove è il clinico che va dal paziente e non viceversa, in una logica di curare prendendosi cura.</i></p>
<p><i>Obiettivi del Progetto</i></p>	<p><i>Assicurare migliore qualità di vita per il Pz e la sua famiglia, prevenire complicanze con percorsi terapeutici strutturati (PTDA), ridurre il numero di ricoveri, consumo di presidi sanitari e tempi d'attesa, svolgere più visite nello stesso giorno, migliorare la collegialità e la condivisione integrata dei dati nella medesima cartella clinica, favorire la comunicazione tra specialisti. Responsabilizzazione della persona, educaz. terapeutica ed empowerment del Pz (sviluppo delle conoscenze); tipizzare il modello per replicarlo.</i></p>
<p>Target (a chi si rivolge)</p>	<p><i>Ai Soci e ai Pz in cura presso Centro di Diabetologia del F.b.F.</i></p>
<p><i>Approccio e metodo seguito per sviluppare il Progetto</i></p>	<p><i>Dopo il primo inquadramento, il Pz segue un percorso di visite programmate in relazione al proprio stato di salute all'interno della medesima struttura ospedaliera. In tal modo il Pz non è costretto a spostarsi da una struttura ospedaliera all'altra ma ha la possibilità di effettuare le visite specialistiche di cui necessita nell'ambito dell'Ospedale. Spetta al Diabetologo indirizzare il Pz allo specialista idoneo, per gli eventuali approfondimenti clinici con altri specialisti presenti al Fatebenefratelli e/o ai consulenti esterni assicurati dell'Associazione "Amici del Diabetico".</i></p>
<p><i>Tempi e modalità di imple-mentazione dell'iniziativa</i></p>	<p><i>Il Progetto, attivo da 5 anni. È prevista la sua conclusione nel 2014; intanto ha dato luogo a diversi sottoprogetti (educaz. terapeutica, attività fisica, automonitoraggio della pressione arteriosa). L'attività è monitorata e verificata con l'inserimento dei dati del Pz ("storia clinica" del Pz nella stessa Struttura) e con questionari proposti, somministrati ed elaborati dall'Ass.ne, secondo uno stile ispirato alla collaborazione pubblico-privato sociale.</i></p>
<p><i>Il ruolo dell'Associazione</i></p>	<p><i>L'Ass.ne supporta il Centro Diabetologico –con convenzioni e borse di studio- e sostiene i costi per specialisti non presenti (o non disponibili) presso l'Ospedale; provvede a donazioni per il potenziamento tecnologico del Centro e del Team. Organizza seminari educativi mensili, soggiorni educativi residenziali ed soprattutto impegnata nell'empowerment dei pazienti; svolge screening glicemici sul territorio (spesso d'intesa con le Istituzioni) per sensibilizzare la cittadinanza sul diabete. Le principali donazioni: Ecografo, Sala prelievi, Ossimetro, Glucoday, Neurotester, Ultrabiotosensimetro, Strumento oftalmico, Lettini, Computers e software, Attrezzature per Reparto di Nefrologia e di Chirurgia Vascolare, Strumenti audiovisivi per didattica e per la misurazione della pressione, Attrezzature per il piede diabetico, TV a schermo piatto, bilance pesa persone, ecc.. Pubblica un Notiziario (AD Informa), dispone del sito Internet, di Facebook, Twitter e della Posta elettronica Certificata (P.E.C.).</i></p>
<p><i>Il TEAM Diabetologico Allargato è un metodo di cura globale teorizzato da tutti i trattati scientifici che trattano di diabete. A tutt'oggi, però, difficoltà organizzative di vario genere presso i Centri Ospedalieri hanno reso tale pratica clinica di difficile attuazione. Il presente Progetto supera tali ostacoli e crea una vera "alleanza" tra il Centro Diabetologico del Fatebenefratelli, gli specialisti del Team e l'Associazione, la quale sostiene l'esperienza con interventi finanziari attraverso borse di studio, convenzioni e con donazioni assicurando così continuità all'esperienza avviata presso il Reparto quale sistema di cura efficace, innovativo e tra i più avanzati.</i></p>	

Si tratta del principale Progetto su cui è fortemente impegnata la Compagine e per questo ci soffermeremo più a lungo nella descrizione.

I COMPONENTI DEL TEAM DIABETOLOGICO ALLARGATO

<i>Specialisti</i>	<i>Struttura</i>	<i>Specialisti</i>	<i>Struttura</i>
n. 3 Diabetologi	S.C. Diabetologia	n. 2 Nefrologi	S.C. Nefrologia
n. 1 Diabetologa	Libero Prof. Ass.ne A.D.	n. 1 Nefrologa	Borsa Studio Ass.ne A.D.
n. 4 Infermieri + Segret.	S.C. Diabetologia	n. 3 Chirurghi vascolari	S. C. Chirurgia vascolare
n. 3 Dietiste	S.C. Diabetologia	n. 1 Oculista	Libero Prof. Ass.ne A.D.
n. 1 Psicologa	Libero Prof. Ass.ne A.D.	n. 1 Andrologo	S.C. di Urologia
n. 1 Podologa	Libero Prof. Ass.ne A.D.	n. 2 Neurologi	S.C. di Medicina
n. 1 Cardiologa	Libero Prof. Ass.ne A.D.	n. 1 Data Manager	Volontario
n. 1 Diabetologa	Libero Prof. Ass.ne A.D.		

I VANTAGGI PER IL PAZIENTE

Oltre ai predetti obiettivi, con la realizzazione del Progetto si producono diversi vantaggi indiretti di carattere umano, psicologico, economico, relazionale; clinico-terapeutico, continuità di cura, diagnosi precoce, nonché l'auspicata esportabilità del modello.

- **Umani:** perché il paziente ritrova sempre nei suoi percorsi il medesimo specialista; soddisfazione per l'abbattimento dei tempi di attesa; ottiene un valore aggiunto dall'affiancamento dell'Associazione per i più svariati bisogni, anche di natura amministrativa, burocratica e documentale.
- **Economici:** in quanto il paziente è assistito nelle varie sfaccettature e complessità della patologia diabetica, ha possibilità di dilatare gli intervalli dei controlli, abbattere il numero degli esami e, soprattutto, dei ricoveri ospedalieri; in più: può procedere ad una migliore razionalizzazione della spesa sanitaria realizzando risparmi da destinare a sistemi di cure più avanzate.
- **Psicologici:** il Pz ritrova il medesimo ambiente che gli consente di superare il disagio di giungere a diversi luoghi di cura e visite, tutti interni allo stesso Ospedale; avverte di essere seguito nelle sue diverse problematiche patologiche; può ottenere cure più personalizzate.
- **Relazionali:** per empatia nei rapporti con gli specialisti che sono sempre gli stessi, con gli altri pazienti per condividere situazioni e confronti per implementare le reciproche conoscenze (novità terapeutiche e farmacologiche).
- **Clinici-terapeutici:** poiché diminuiscono i tempi di attesa delle visite, accesso facilitato a informaz. cliniche (visite, prescrizioni, farmaci) da parte degli specialisti; la "storia clinica" del Pz è conservata in un sola cartella clinica.
- **Continuità delle cure:** Il Pz è indotto ad una accettazione della malattia, delle prescrizioni, ad essere seguito trovando il percorso di cura nell'ambito del medesimo reparto e, quindi, a modificare in senso positivo lo stile di vita; in definitiva una motivazione per aderire al percorso definito dal Team.
- **Diagnosi precoce:** l'approccio attraverso il Team Allargato permette in molti casi di prevenire fattori di rischio nonché di gravi ed invalidanti complicanze della patologia (eventi cardiovascolari, insufficienze renali, retinopatie, piede diabetico, rivascolarizzazione per evitare amputazione degli arti).
- **Realizzazione di un Modello Tipo (*best practice*),** efficiente sul piano delle procedure ed efficace sul piano dei risultati, dove siano dimostrabili i vantaggi appena descritti nella prospettiva dell'*esportabilità*.



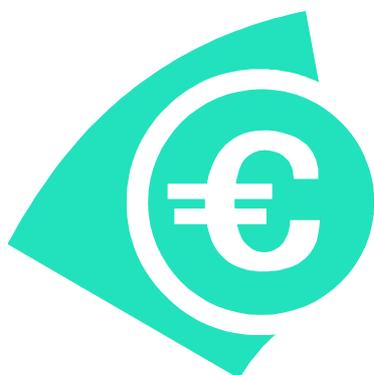
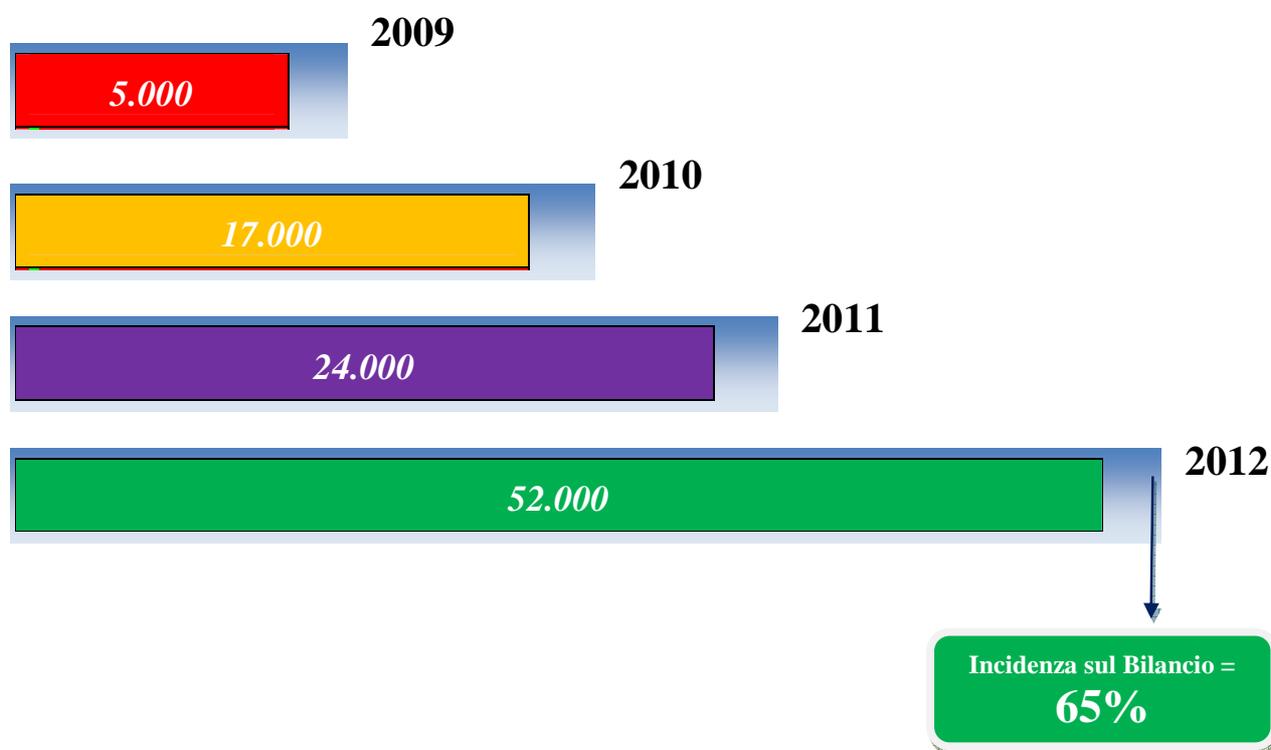
▲ PIÙ

Il monitoraggio del progetto ha fatto emergere dati molto positivi e i principali indicatori portano tutti il segno **+** sia per il numero delle visite effettuate con riferimento ai professionisti nel frattempo in servizio, sia per gli *outcome* finali rispetto alla salute degli assistiti in carico. Nello specifico in testa ai numeri risultano le visite oculistiche, quelle nefrologiche e quelle cardiologiche (che fanno riferimento ai clinici il cui onere è sostenuto dall'Associazione Amici del Diabetico).

▼ MENO

Il segno **-** in questi caso, sta ad indicare valori positivi perché riferito al minor numero di complicanze diabetiche grazie ai numerosi *screening* nelle diverse discipline a cui sono periodicamente sottoposti gli assistiti dal Team Daiabetologico. Così il numero di pazienti con retinopatia, insufficienza renale, disturbi cardio-vascolari, come del piede diabetico, ecc., risultano nettamente inferiori agli esiti dei 270 Centri monitorati dalla Società scientifica dei Medici Diabetologi italiani (cioè gli "Annali A.M.D.").

L'impegno finanziario di A.D. in EURO nel tempo per sostenere il Progetto del "Team Diabetologico Allargato". L'onere riguarda il pagamento dei clinici esterni all'Ospedale



Il versamenti a favore dell'Ospedale avvengono con cadenza semestrale tramite bonifico bancario. Pertanto, i professionisti del Team Diabetologico Allargato sono remunerati a cura dell'Amministrazione.

7.2 - IL FINANZIAMENTO DEI PROGETTI

Tutte le spese per supportare le iniziative progettuali sono state sostenute con contributi provenienti da liberalità di privati, con



Il finanziamento concessoci dalla Fondazione Cariplo rappresenta un riconoscimento particolarmente significativo che va oltre l'aspetto strettamente monetario. Il prestigio del soggetto ma, soprattutto, aver superato la rigida selezione tra i numerosi soggetti in concorso per il suo grado di innovazione ed impatto sociale, è motivo di forte soddisfazione. Inoltre, vogliamo sottolineare il tipo di "guida" ricevuta successivamente al finanziamento che ha consentito alla Associazione una rendicontazione contabile precisa e trasparente associata alla fatturazione delle spese.

iniziative comuni con Aziende Farmaceutiche, dalla remunerazione di alcuni servizi prestati a istituzioni pubbliche o, come negli ultimi anni, dalle rimesse provenienti dagli introiti dell'istituto del 5 x1000. Nel 2011, come si è detto in altra parte del presente Documento, è intervenuto un significativo contributo della Fondazione Cariplo. Numerose le donazioni di persone fisiche che hanno destinato somme minori in memoria di congiunti deceduti o in occasioni di celebrazioni di carattere nuziale. Una parte significativa di tali risorse sono destinate all'onere derivante dalle Convenzioni con l'Amministrazione ospedaliera per far fronte alla remunerazione di alcuni componenti esterni all'Ospedale del Team Diabetologico Allargato per le loro prestazioni cliniche. Un'altra parte consistente è destinata alle donazioni al Centro o ad altri Reparti ospedalieri che 'prestano' i loro clinici al Team; la parte restante è indirizzata a tutte le altre attività di missione, a quelle promozionali, agli eventi o rivolti alle iniziative per la raccolta fondi. Mediamente negli ultimi anni l'introito ha superato i 30 mila Euro e la recente congiuntura economica non sembra aver influito sulla raccolta complessiva con la punta massima del 2012 (circa 64 mila Euro).

7.3 - I DONATORI

In questa categoria rientrano aziende *for profit*, enti privati, privati cittadini e altre categorie le quali, venuti in qualche modo a contatto con A.D., hanno deciso di procedere a delle donazioni, sotto forma di liberalità, ovviamente prive di ogni tipo di condizionamento. In molti casi la contribuzione è stata finalizzata alla realizzazione di progetti specifici e, in alcuni casi, con forme di partecipazione attiva nella progettazione. Ad ogni iniziativa realizzata ha fatto seguito una puntuale relazione (con allegata ricevuta per ottenere sgravi fiscali previsti dalle norme in materia di donazioni alle ONLUS) nonché una analitica

rendicontazione sui costi e con l'effettiva rappresentazione dell'impiego della risorse ottenute.

7.4 – I PRINCIPALI RICONOSCIMENTI

Si evidenzia l'incarico ottenuto nell'organizzare alcune edizioni della Giornata Mondiale del Diabete assieme ad altre Associazioni avendo dimostrato, in più occasioni, capacità organizzative sul territorio e in virtù del possesso delle attrezzature necessarie per lo svolgimento degli *screening* glicemici.

L'organizzazione è stata poi chiamata a far parte del Gruppo di Lavoro sul Diabete presso Regione Lombardia (G.A.T.), dove è tutt'ora presente con contributi condivisi con le altre Organizzazioni del settore. A partire dal 2004 l'Associazione è stata chiamata in manifestazioni pubbliche organizzate dal Comune di Milano e dai relativi Consigli di Zona. Questi ultimi hanno impegnato più volte l'equipe medico-infermieristica di riferimento per con Conferenze presso i Centri anziani sui temi dei corretti stili di vita, sull'alimentazione e attività fisica.



Queste attività hanno indotto l'Assessorato alla Salute del Comune di Milano ad assegnare ad A.D. degli incarichi in progetti salutistici rivolti alla cittadinanza (I giorni della

salute, La settimana della Salute, Le Piazze della Salute, ecc.) sfociati nell'assegnazione di una targa per le diverse collaborazioni offerte.

Più recentemente, l'Associazione ha ricevuto una "certificazione di apprezzamento" da parte dei Lions Clubs "rafforzata" da una targa rievocativa per una serie di collaborazioni sul territorio della provincia di Milano.

Nel 2010 è arrivato l'importante riconoscimento da parte di una Commissione nazionale presieduta dal Ministero della Salute nell'ambito del Progetto *Dawn Changing Diabetes*, di cui si è riferito in precedenza. La premiazione avvenuta a Roma il 21 giugno 2010 presso l'Ambasciata di Danimarca (Paese dello scopritore dell'insulina).

Nel 2011, poi, il riconoscimento della Fondazione CARIPLO con un contributo rivolto a sostenere l'onere del Team plurispecialistico.

Nel 2012 la *Fondazione Sodalitas* ha citato con una nota di merito il Progetto del Team Diabetologico.



L'AGENDA

Le prossime tappe

Progetto Cuore - Distribuzione misuratore della pressione per l'**automonitoraggio domiciliare**. Dagli annali A.M.D. 2010 risulta: solo un 1/3 dei Pz con DM1 e meno di 1/5 con DM2 presentano valori pressori a *target*; l'ambizione è di giungere ad un programma che preveda l'avvio ai Centri antifumo delle persone che dichiarano al clinico la disponibilità a smettere di fumare. (Sono il 28% nei soggetti con DM1 e il 17,3% nei soggetti con DM1).

Progetto "Attività fisica" - Attivazione di una piccola palestra per svolgere lezioni di esercizio fisico il più possibile personalizzato secondo l'età e le abilità fisiche (in attesa attribuzione spazi). Corso di ballo per una vita attiva attraverso un esercizio che diverte, crea relazioni e confronti.

Progetto "Alimentazione" - Svolgimento di alcune giornate di preparazione di pasti bilanciati con la collaborazione del Diabetologo e delle Dietiste (in sede e fuori sede).

Progetto "Soggiorno educativo residenziale" – Un accenno a questa iniziativa che, all'unanimità è stata classificata come periodica. Infatti, sono state già svolte quattro iniziative e, considerati i positivi risultati conseguiti l'esperienza proseguirà anche per l'avvenire.

Progetto "Piede diabetico" - Accordo con il Centro per avviare il **trattamento del piede diabetico** con il coinvolgimento presso il Centro Diabetologico della Chirurgia Vascolare (già attivo nel Team Diabetologico).

PARTE OTTAVA

LE ATTIVITÀ STRUMENTALI E RELATIVI RISULTATI

Queste attività si riferiscono agli interventi rivolti a raggiungere obiettivi strumentali rispetto al perseguimento dei fini istituzionali.

8.1 - GLI EVENTI

A partire dal 2001 “Amici del Diabetico” organizza a fine anno un *Meeting* per ringraziare i Volontari attivi dell’Organizzazione; l’invito a partecipare viene allargato anche ai Soci e familiari nonché ai simpatizzanti dell’Associazione. In tale occasione sono ospiti tutti i medici, i Primari e sanitari che, in diversa misura, prestano cure o attenzione alle persone che soffrono di diabete. Sono presenti anche molti sponsor e, in particolare, alcuni rappresentanti delle istituzioni e dei vertici ospedalieri. Un evento che raccoglie mediamente 130 persone. Nel corso del *Meeting* vengono premiate le persone che si sono maggiormente distinte in iniziative solidali ed in interventi di vicinanza verso la stessa Associazione.



Nel 2003 Amici del Diabetico ha ritenuto di promuovere una riunione collegiale delle Organizzazioni di Volontariato attive in Lombardia con l’obiettivo di “fare rete”, trovare momenti di unità, di collegamento per iniziative comuni, definire e concordare politiche di *advocacy* in difesa dei diritti delle persone con diabete, quali malati cronici. In una seconda riunione è stato nominato un portavoce e diffuso apposito comunicato stampa dove sono state indicate le soluzioni per rispondere ai bisogni sanitari primari di queste persone.

Nel 2008, in occasione del X anniversario di costituzione dell’Associazione, è stato organizzato un grande convegno scientifico, presso l’Hotel Michelangelo, al quale hanno preso parte l’Assessore regionale alla Sanità, alcuni dei vertici ospedalieri, una trentina di clinici e specialisti (tra cui i più emeriti Diabetologi della Lombardia), una moltitudine di infermieri, i rappresentanti delle Case farmaceutiche, componenti delle istituzioni regionali e un elevato numero di iscritti e pazienti del Fatebenefratelli. Le presenze registrate sono state 230; numerosi gli articoli giornalistici e, in particolare, un ampio servizio televisivo che ha provocato una serie di richieste di nuove visite specialistiche al Reparto. L’obiettivo principale era rivolto a

ufficializzare la costituzione del Team Diabetologico Allargato, illustrarne le finalità e i vantaggi per le persone con diabete, far emergere la replicabilità dell'esperienza.

Un ricevimento finale, con la consegna di un significativo riconoscimento a Soci fondatori ha concluso l'evento.

Nel 2010 si è ritenuto di organizzare un nuovo Convegno scientifico con lo scopo di presentare i primi risultati positivi dell'esperienza del Team e quindi più circoscritto nelle presenze. Il Convegno, patrocinato dalla Regione, dal Comune di Milano e dall'Ordine Provinciale dei Medici, accreditato ECM, si è svolto presso il Palazzo della Regione (Pirellone). Il momento più alto è stato toccato dalla lettura magistrale del Prof. Clerissi, un chirurgo vascolare di fama internazionale. Sono stati relatori e moderatori tutti i clinici e i primari le cui specialità sono presenti nel Team Diabetologico. Anche in questa occasione è stato diramato un ampio servizio televisivo sull'evento.

Sempre nel 2010 Amici del Diabetico è coinvolta nell'organizzazione della I^a Conferenza

La raggiunta maturità
Sono stati prima il Convegno scientifico del 2008 e, successivamente, quello del 2010 a renderci consapevoli della raggiunta "maturità" e capacità organizzativa

regionale sul Diabete in sala Gaber del Pirellone; ha poi moderato una sessione della stessa.

Meritano di essere citati le due manifestazioni tenutesi presso l'Ospedale: la prima, denominata "I Tesori del FbF": aveva come obiettivo principale la "promozione" territoriale dell'Ospedale; si è svolta nel cortile interno con il concorso e la collaborazione con le altre Organizzazioni di Volontariato presenti al Fatebenefratelli. Nella circostanza le Associazioni hanno presentato le loro attività e fatto conoscere i servizi resi dal Presidio. Un'operazione di *marketing*



territoriale abbastanza riuscita.

La seconda, indotta dalla Direzione Ospedaliera (a fine 2010), ha visto A.D. organizzare una giornata di dedicata alla prevenzione del diabete in cui sono stati coinvolti diversi Reparti dell'Ospedale collegati alla Diabetologia (Nefrologia, Oculistica, Chirurgia vascolare, Cardiologia, ecc.). Nella circostanza è stato condotto uno screening glicemico e delle consulenze (a cura del servizio dietologico del Centro) in materia di condotta alimentare corretta.

Presso l'Hotel Manin, è entrata nella tradizione (con il 5° incontro) una riunione collegiale con tutti i medici del Team, i componenti del Consiglio Direttivo e i Volontari attivi per un

confronto sulle strategie del Team e sulle procedure per poter migliorare le *performance* del Team stesso.

Ancora tra le attività strumentali vanno considerate le azioni accessorie messe in atto in modo mirato per la “raccolta fondi”. Oltre ad alcuni servizi resi in favore di istituzioni cittadine e di accessi a contributi ottenuti da entità pubbliche per progetti realizzati nell’ambito delle finalità statutarie (potenziamento tecnologico del Centro Diabetologico), molta attenzione è stata prestata nei rapporti con alcune industrie titolari della diagnostica strumentale attraverso forme epistolari e *direct mail* e con iniziative comuni e compilazione di questionari. Da tempo, inoltre, è attiva una politica di fidelizzazione dei donatori ai quali, previa regolare rendicontazione delle attività svolte, viene richiesta una nuova contribuzione opportunamente motivata circa la finalità dell’impiego.

8.2 - A.D. DI FRONTE AL FENOMENO DEI SOCIAL NETWORK

Di fronte al fenomeno dei *social media* anche l’Associazione Amici del Diabetico, dopo qualche titubanza a causa dell’impegno richiesto, ha alla fine deciso di aderire al “nuovo” che avanza individuando in tali strumenti un’opportunità per una comunicazione più diffusa e mirata. Così è stata creata nello scorso ottobre la pagina su **Facebook** e, successivamente, su **Twitter**. Attraverso



questi due mezzi l’Associazione si propone di raggiungere molti più pazienti e cittadini che vogliono ricercare un’auto sensibilizzazione sulla patologia diabetica su temi essenziali quali la prevenzione, l’adesione a corretti stili di vita, la pratica dell’attività fisica costante, le azioni di contrasto all’obesità, al fumo e all’uso non regolato di alcol. L’Associazione, in particolare, intende sostenere le sue attività, i vari interventi di educazione proposti dai clinici formatori e trovare nuove figure di Volontari. Nel medesimo tempo l’intenzione è creare una vera comunità per condividere la propria storia con altri. Le indagini

condotte sui visitatori dei *social media* rivelano che sono proprie le persone che soffrono di patologie croniche i soggetti più propensi a stabilire relazioni con coloro che presentano le medesime problematiche. I primi riscontri sono del tutto positivi, almeno per la pagina di Facebook dove ormai si conta qualche centinaio di visitatori con alcuni dei quali si è anche aperto un dialogo che lascia ben sperare nella creazione della predetta comunità (i cosiddetti fans).

Vorremmo immaginare questa tecnologia al servizio di un modello sociale nuovo in cui i media e le reti divengono mezzi che facilitano la comunicazione, trasmettono informazioni. Dunque, uno strumento per creare maggiore partecipazione, sviluppare una socialità più diretta che dalla Rete riesce ad avere ricadute sul reale, incrementando l’interazione collaborativa tra le persone.



8.3. - A.D. E LA PRESENZA NELLA RETE DEL DIABETE

Di recente A.D. ha ritenuto di entrare a far parte di Diabete Forum, un organismo presente da alcuni anni nel panorama del diabete italiano. Riunisce un folto numero di Organizzazioni di Volontariato che si occupa della difesa dei diritti delle persone. Fa parte di Diabete Italia (che riunisce tutte le componenti del 'sistema' diabete) come soggetto di proposta e rappresenta la voce del volontariato italiano.

8.4. - A.D. E LA PARTNERSHIP CON I LIONS CLUBS

Da alcuni anni l'Associazione ha stabilito un *partnership* con i Lions nel quadro di un progetto globale di salute pubblica nel quale sono coinvolte alcune istituzioni pubbliche e, in particolare, il Comune di Milano. Nello specifico un gruppo di Volontari unitamente ad uno staff medico-infermieristico ha partecipato ad iniziative di screening glicemico mentre i Lions proponevano controlli sull'udito, sugli occhi (glaucoma), sull'osteoporosi, ecc.

Per questo servizio A.D. ha ottenuto diversi riconoscimenti diventando una "benemerita" di questa organizzazione internazionale.

2° Rapporto di Responsabilità Sociale 2010-2011-2012

Questionario di valutazione

Il presente questionario è stato pensato per chiederLe un parere personale finalizzato a rendere questo documento sempre più efficace nei contenuti e leggibile nella comunicazione.

Il questionario sarà allegato al documento e potrà essere spedito a "Amici del Diabetico" Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico, C.so di Porta Nuova, 23 – 20121 Milano. Entrambi i documenti saranno inseriti sul Sito dell'Associazione e saranno, quindi scaricabili collegandosi all'indirizzo: www.amicideldiabetico.org. Il questionario potrà essere trasmesso per posta elettronica al seguente indirizzo: info@amicideldiabetico.org, oppure al n. fax 0263632665.

Ritiene che la redazione del Bilancio Sociale sia un punto qualificante per un'Organizzazione di Volontariato?

Sì

No

A seguito della lettura il Suo parere su A.D. è:

Uguale

Migliorata

Il presente documento, con scala di valore da

1 a 5, è:

Perché: _____

Chiaro e pienamente comprensibile

Esaustivo e accurato

Scorrevole nella lettura
Credibile nei contenuti

A quale categoria di *stakeholder* appartiene?

Come valuta complessivamente il presente Bilancio

Insufficiente

Sufficiente

Buono

Eccellente

Volontario

Socio

Medico/operatore sanitario

Informatore scientifico

Rappresentate istituzionale

Simpatizzante

Altro

Commenti e spunti di miglioramento

Scala della valutazione:

insufficiente

sufficiente

buono

rilevante

eccellente

CODICE ETICO DI A.D.

Si è deciso di pubblicare in calce al presente documento il Codice Etico perché lo riteniamo l'altra faccia del Bilancio Sociale. Infatti dalla missione si possono diramare due attività concomitanti, una più generale rivolta al controllo delle attività associative (il Bilancio Sociale), l'altra ai comportamenti individuali.

Pensiamo che sia quanto mai necessario l'adeguamento dell'organizzazione alle procedure e ai principi etici del Codice. In particolare riveste una notevole importanza l'attività di formazione etica finalizzata a mettere a conoscenza tutti i soggetti dell'Associazione dell'esistenza del Codice per assimilarne i contenuti. Il dialogo e la partecipazione sono indispensabili per far condividere a tutti i valori presenti in questo importante documento.

In conclusione per A.D. il Codice Etico vuole rappresentare un mezzo per garantire una gestione equa ed efficace dell'operatività e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione dell'Organizzazione, in modo da creare fiducia verso l'esterno. Una gestione che intende affermare un principio di legittimità morale che, con diligenza, tutela la persona, s' impegna per la protezione della salute, per la tutela ambientale, ispirando ogni azione al principio dell'onestà, della trasparenza e della riservatezza.

CODICE DEONTOLOGICO

II VOLONTARIO

Art. 1 – Opera per il benessere e la dignità della persona e per il bene comune, sempre nel rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo. Non si ferma all'opera di denuncia ma avanza proposte e progetti nelle sedi opportune per favorire lo sviluppo civile della società. Non cerca di imporre i propri valori dimostrandosi disponibile ad affiancare l'altro senza volerlo condizionare o sostituirvisi.

Art. 2 – Rispetta le persone con cui entra in contatto senza distinzioni di età, razza, religione, nazionalità, ideologia o censo. S'impegna a rimuovere le cause di disuguaglianze economiche, culturali, sociali e politiche e concorre all'allargamento, tutela e fruizione dei beni comuni.

Art. 3 – Opera liberamente, con consapevolezza e responsabilità garantendo continuità e competenza agli impegni assunti ed ai compiti intrapresi, in una logica di complementarietà e collaborazione.

Art. 4 – Interviene dov'è più utile e quando è necessario, promuove risposte innovative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione, facendo ciò che serve e non tanto quello che lo gratifica.

Art. 5 – Agisce senza fini di lucro, anche indiretto, e non accetta regali o favori personali; può richiedere e ottenere esclusivamente il rimborso delle spese realmente sostenute per l'attività di volontariato svolta. Fa della gratuità e dell'integrità morale l'elemento distintivo del suo agire traendo dalla propria esperienza di dono il vero motivo di arricchimento.

Art. 6 – Collabora con altri volontari e con l'*équipe* dei medici ed infermieri sostenendo il loro operato e partecipa attivamente alla vita dell'A.O. Fatebenefratelli ed Oftalmico di Milano.

Prende parte alle riunioni per verificare le motivazioni del suo agire, nello spirito di un indispensabile lavoro di gruppo. Produce legami, beni relazionali, rapporti fiduciari e cooperazione tra soggetti e organizzazioni concorrendo ad accrescere e valorizzare il capitale sociale del contesto in cui opera.

Art. 7 – Si prepara con impegno, riconoscendo la necessità della formazione permanente che viene svolta all'interno della propria organizzazione. Concorre, attraverso la partecipazione e la testimonianza, alla formazione dell'uomo solidale, al miglioramento della qualità della vita per tutti offrendo il proprio contributo originale al cambiamento sociale.

Art. 8 – È vincolato all'osservanza del segreto professionale su tutto ciò che gli viene confidato o di cui viene a conoscenza nell'espletamento della sua attività impegnandosi a rispettare la *privacy* del paziente. È tenuto a conoscere fini, obiettivi, struttura e programmi dell'organismo in cui opera e partecipa, secondo le proprie possibilità, alla vita e alla gestione di questo nel pieno rispetto delle regole stabilite e con senso di responsabilità.

Art. 9 – Rispetta le leggi dello Stato, nonché lo Statuto ed il Regolamento della sua organizzazione e si impegna per sensibilizzare altre persone ai vari valori del volontariato. Quando impegnato nei servizi pubblici e in organizzazioni di terzo settore, costituisce una presenza preziosa se testimonia un "camminare insieme" con altre competenze e profili professionali in un rapporto di complementarietà e di mutua collaborazione.

Art. 10 – Svolge la propria attività permettendo a tutti di poterlo identificare. Non si presenta in modo anonimo, ma offre la garanzia che alle sue spalle c'è una organizzazione riconosciuta dalle leggi dello Stato, della Regione e dell'Azienda Ospedaliera.

Carta dei Valori degli “Amici del Diabetico”

L’ASSOCIAZIONE

Art. 1 – Ispira la sua azione ai principi della partecipazione democratica promuovendo e valorizzando il contributo ideale e operativo di ogni aderente. È compito dell’organizzazione riconoscere e alimentare la motivazione dei Volontari attraverso un lavoro di inserimento, affiancamento e una costante attività di sostegno e supervisione.

Art. 2 – Persegue l’innovazione socio-culturale a partire dalle condizioni e dai problemi esistenti. Pertanto propone idee e progetti, rischiando e sperimentando interventi per conto della comunità in cui opera. Evita, in ogni caso, di produrre percorsi separati o segreganti e opera per il miglioramento dei servizi per tutti.

Art. 3 – Collabora con le realtà e le istituzioni locali e nazionali, valorizzando le competenze e condividendo gli obiettivi. Promuove connessioni e alleanze con altri organismi e partecipa a coordinamenti e consulte per elaborare strategie, linee d’intervento e proposte socio-culturali. Evita, altresì, di farsi carico della gestione stabile di servizi che altri soggetti possono realizzare meglio.

Art. 5 – Svolge un preciso ruolo politico e di impegno civico anche partecipando alla programmazione e alla valutazione delle politiche sociali e del territorio. Nel rapporto con le istituzioni pubbliche rifiuta un ruolo di supplenza e non rinuncia alla propria autonomia in cambio di sostegno economico e politico. Non si presta ad una delega passiva che chieda di nascondere o di allontanare marginalità e devianze che esigono risposte anche politiche e non solo interventi assistenziali e di primo aiuto. Inoltre, propone idee e progetti, individua e sperimenta soluzioni e servizi, concorre a programmare e a valutare le politiche sociali e sanitarie in pari dignità con le istituzioni pubbliche cui spetta la responsabilità primaria della risposta ai diritti delle persone.

Art. 6 – Sviluppa interventi di qualità coinvolgendo e formando nuove presenze, privilegiando profili professionali per meglio conseguire le proprie finalità. Favorisce l’assunzione di un ruolo politico dei suoi Volontari fornendo loro strumenti per la conoscenza e aiutandoli a maturare le proprie motivazioni; ne sostiene l’azione per rimuovere le cause dell’ingiustizia sociale e dei problemi del territorio, attrezzandoli di competenze specifiche per il lavoro e la valutazione dei risultati.

Art. 7 – È tenuta a fare propria una cultura della comunicazione intesa come strumento di relazione, di promozione culturale e di cambiamento, attraverso cui sensibilizzare l’opinione pubblica e per favorire la costruzione di rapporti e sinergie a tutti i livelli. Essa è chiamata a coltivare e diffondere la comunicazione con ogni strumento privilegiando la rete informatica per migliorare l’accesso alle informazioni, ai diritti dei cittadini, alle risorse disponibili.

Art. 8 – Ritiene essenziale la legalità e la trasparenza in tutta la sua attività e, particolarmente, nella raccolta e nell’uso corretto dei fondi e nella formazione dei bilanci. Dichiarata la propria disponibilità a sottoporsi a verifica e controllo, anche in relazione all’organizzazione interna. Materializza la sua trasparenza nell’apertura all’esterno e nella disponibilità alla verifica della coerenza tra l’agire quotidiano e i principi enunciati. Al riguardo essa predisponde un apposito bilancio sociale accompagnato da un rapporto di sostenibilità.

Art. 9 – Si propone come scuola di solidarietà ispirando i propri interventi a forme di sussidiarietà per la crescita della comunità di riferimento, per il sostegno dei suoi membri e, in particolare, di coloro che vivono situazioni di disagio e di esclusione. Informa la sua azione perché sia concesso al maggior numero di persone la fruizione dei propri diritti, di godere di una maggiore qualità della vita, di contrastare discriminazioni o svantaggi di tipo economico, sociale, sanitario e ambientale.

Art. 10 – Concorre a formare una coscienza critica dei suoi Volontari promuovendo anche la partecipazione dei suoi iscritti ai fini del cambiamento sociale in termini di responsabilità. S'impegna, altresì, a promuovere legami con soggetti che operano nel campo sociale, sanitario, scientifico per creare rapporti fiduciari e di cooperazione e per accrescere e valorizzare il capitale sociale interno ed esterno con cui interagisce.

Partendo dalla *Mission*, con la Carta intendiamo, dunque, declinare alcuni valori fondamentali cui ispirare l'attività dell'Associazione in quanto soggetto giuridico e, contemporaneamente, individuarla quale strumento di riferimento dell'agire quotidiano dei Volontari aderenti.

ALCUNE TAPPE SIGNIFICATIVE DEI NOSTRI 15 ANNI

- 1997 Costituzione di un gruppo informale su sollecitazione del Primario di Diabetologia dell'Ospedale Fatebenefratelli di Milano-
- 1998 il Gruppo si costituisce in organismo, vengono fissati gli scopi sociali e stilato lo statuto della Compagine che si chiamerà: "Amici del Diabetico" (A.D.); il documento non subirà alcuna modifica. Quindi, chiede ed ottiene l'iscrizione al Registro Generale Regionale del Volontariato della Regione Lombardia che, *ope legis*, la classifica come O.N.L.U.S., con tutti i diritti e gli obblighi previsti dalle norme in materia.
- 1999 l'Associazione conta le prime iscrizioni, inizia a darsi delle regole, ma soffre la mancanza di una sede operativa propria, ma è animata da grande volontà. Una malattia la priva del primo Presidente eletto questo ne ritarderà l'azione, per il periodo successivo viene nominato un Presidente a tempo pur con tutti i poteri statuari.
- 2000 viene costituito il Presidio dei Volontari presso l'Ambulatorio di Diabetologia che nelle ore mattutine delle visite ambulatoriali offrono un primo sostegno e documentazione ai pazienti che vi afferiscono; un servizio che proseguirà continuativamente sino a nostri giorni.
- 2001 arriva un nuovo presidente (provvisorio) che sarà poi eletto democraticamente nella prima assemblea ordinaria. Questo episodio determinerà la svolta in senso di efficienza operativa e segnerà una visione diversa dell'essere Associazione. Dalla buona volontà si passa ad una progressiva strutturazione e forme organizzative in coerenza e nella logica della legge nazionale n. 266/1991 sul Volontariato. Intanto ottiene un piccolo spazio che allora sembrava anche grande: comunque una sede, un telefono/fax, un personale computer, il fax, la posta elettronica.
- 2002 si avviano le prime attività sul territorio per informare e sensibilizzare la cittadinanza sul rischio di sviluppare una patologia pesante come il diabete. Nel frattempo era stata avviata una timida campagna di *fund raising* e la raccolta dei primi fondi che consentono all'Associazione di avere una buona autonomia e attrezzarsi per i nuovi compiti che l'attendono. In particolare la definizione di un calendario annuale di Seminari educativi sui principali temi e complicanze che correlano con il diabete. Un'attività che da allora non si è mai interrotta. Conia un suo distintivo e, successivamente, si dota di un Gonfalone.
- 2003 l'Associazione trova ormai una buona considerazione all'interno dell'Ospedale in opera, ma anche fuori da tale perimetro. È componente e riferimento nell'organizzazione della "Giornata Mondiale del Diabete" e viene chiamata a far parte del Gruppo di Lavoro sul diabete presso l'Assessorato alla Sanità di Regione Lombardia concorrendo, unitamente alle altre Organizzazione che si occupano di diabete, alla definizione delle politiche regionali relative alla patologia. A questo ruolo si aggiunge una posizione di difesa dei diritti delle persone che soffrono di tale patologia.

viene fondato il Notiziario “AD Informa” sotto la spinta di molti Soci. Il giornale continuerà la pubblicazione con regolarità con l’invio a tutti Soci, i responsabili delle principali istituzioni e distribuito in alcuni centri ospedalieri dotati di Ambulatori di Diabetologia; sarà stampato in 1.500 copie e spedito in abbonamento postale. I contenuti principali hanno carattere informativo/educativo, di politiche sociali, di innovazione farmacologica.

l’Associazione sottoscrive un Protocollo d’intesa con l’Amministrazione Ospedaliera diventando, di fatto, una Associazione del Fatebenefratelli; una posizione che la rende organica e, nel contempo, la pone al rispetto delle regole e ai doveri che tale adesione comporta.

- 2004 il Consiglio Direttivo eletto nel precedente anno orienta le sue politiche verso il tema della prevenzione e rafforza le azioni sul territorio, imprime una maggiore qualificazione ai Seminari formativi richiamando specialisti di fama, cerca di coinvolgere il più possibile le famiglie dei pazienti, avvia rapporti di sinergia con i responsabili del Centro Diabetologico. L’Associazione “conquista” una vera sede al quarto piano del Padiglione Medicine. L’Associazione si dota di un suo Gonfalone
- 2005 inizia il raccordo le altre organizzazioni di Volontariato che, a livello cittadino, si occupano di diabete con le quali organizza tre incontri con lo scopo di armonizzare le politiche di *advocacy* attenuando le distanze esistenti. Una visione anticipatoria che troverà riscontri favorevoli più tardi nel momento di fare fronte comune per decisioni che non avrebbero tenuto conto della peculiarità della malattia e di chi ne subisce i pesanti effetti. Le case farmaceutiche che frequentano l’Ambulatorio iniziano ad accorgersi dell’operatività degli “Amici del Diabetico” e ne sostengono l’azione. Inizia il periodo delle donazioni all’Ospedale e delle prime borse di studio a giovani professionisti e non solo.
- 2006 il numero degli associati si avvicina ai 250 soci con i quali si avvia una comunicazione intensa grazie alle nuove acquisizioni tecnologiche. Anche la fisionomia del bilancio assume altre dimensioni che consentono al Sodalizio una programmazione ragionata e il raggiungimento di automatismi collaudati nelle diverse iniziative nel frattempo avviate. Gazebo, tavoli, illuminazione, dotazioni di ufficio: è ormai una vera organizzazione di Volontariato che può concorrere al benessere dei suoi diversi stakeholder. L’Associazione dona l’Ecografo (sarà la donazione più cospicua: 40 mila Euro) e tutta la dotazione per attrezzare modernamente la sala prelievi.
- 2007 Il nuovo Consiglio Direttivo, eletto nel precedente esercizio ha la grande intuizione: la Regione ricerca nuovi Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PTDA) nelle cure del diabete e impegna il Gruppo tecnico a formulare proposte perché emergono problemi di sostenibilità economica visti gli alti costi del diabete che gravano sul Sistema Sanitario regionale. Il Presidente dell’Associazione e il Direttore del Centro Diabetologico ritengono che una buona risposta possa derivare da un approccio pluridisciplinare rispetto ad una patologia multifattoriale.
- 2008 cogliendo la disponibilità di un bravo Nefrologo e poi di un oculista, di due psicologhe, cui si aggiungono subito dopo due cardiologhe già nel 2007 si era formato il primo embrione di quello che era stato definito come Progetto sperimentale del “**Team**”

Diabetologico Allargato", reso più forte da un successivo passaggio (anche fisico) in Diabetologia di tre dietiste già in forza all'Ospedale. Due anni intensi in cui il Diabetologo diventa il "pilota" di un percorso che struttura i percorsi protocollari adeguandoli allo stato di malattia del paziente.

È la **nuova svolta** che segnerà la fisionomia dell'Associazione (che la renderà parte integrante del Centro Diabetologico) sino ai giorni nostri. Una buona parte dei Soci e degli Assistiti ne comprende il significato e i vantaggi che ne derivano: ciò determinerà un incremento significativo degli iscritti.

Ottobre

d'intesa con i responsabili sanitari del Centro si decide di "pubblicizzare" l'esperienza del Fatebenefratelli. Siccome corre il X anniversario di costituzione degli "Amici del Diabetico" si decide di far coincidere l'anniversario con l'organizzazione di un Convegno scientifico in coerenza di uno dei più importanti obiettivi del Progetto. Replicare l'esperienza là dove si dimostrasse, sul piano dell'evidenza, la bontà dei risultati sugli esiti, la migliore qualità di vita delle persone e un risparmio di risorse.

Il Convegno tenutosi all'Hotel Michelangelo di Milano avrà un successo neppure lontanamente immaginato. Sono presenti e relatori alcuni gli specialisti di maggior fama della Diabetologia lombarda. Il Convegno, aperto con un intervento dell'Assessore regionale alla Sanità, registrerà alla fine ben 230 presenze. Nella sala adiacente l'evento tutte le principali case farmaceutiche di strumenti diagnostici per il diabete esporranno i loro prodotti. Le stesse sono state gli sponsor principali del Convegno. Alla serata di gala nel medesimo Hotel Michelangelo si conteranno 125 invitati.

2009

il Team continua a "crescere" : arriverà una podologa, una nuova cardiologa (maggiormente dedicata che abbatte la lista d'attesa), la chirurgia vascolare "presta" tre suoi specialisti con il Primario in testa. I primari della Cardiologia e della Nefrologia diventano dei veri *supporter* dell'iniziativa che trova anche l'adesione del collega della Urologia che porta al Team un giovane, ma già valente, Andrologo. Quindi arriva un Neurologo che non indugia nell'entrare a far parte del Team (ci lascerà nel 2011 per un posto di Primario). Un Reparto dell'Istituto Oftalmico assicurerà una "corsia preferenziale" nei casi di pazienti con situazioni di gravità. Intanto un questionario somministrato ai pazienti conferma le prime impressioni. Buoni *outcomes* e grande soddisfazione dei pazienti che si sentono "affiancati, protetti, presi in carico, con pochissima lista d'attesa, seguiti con un'unica cartella clinica, nello stesso ospedale e con il medesimo clinico, più motivati". Ma l'Associazione si rivolge anche ai pazienti cui riserva numerose iniziative tra cui Camminate di Gruppo e soggiorni educativi residenziali, alcune con il con il supporto di Regione Lombardia.

L'Associazione organizza, come detto, la sua prima esperienza dei **soggiorni educativi residenziali** in una struttura alberghiera in una località sul lago d'Iseo. Si dimostrerà un'esperienza assolutamente positiva sia dal lato formativo ma, ma non di meno, per gli aspetti relazionali e di condivisione dei partecipanti. Risultati assolutamente tangibili per la "crescita" delle persone quanto a nuova consapevolezza, responsabilità, aderenza alle cure e alle deleghe dello specialista. Ininterrottamente i soggiorni si ripeteranno annualmente con due edizioni nel 2013.

2010

si decide di esternalizzare questi responsi offerti dall'esperienza. Così viene programmato il secondo Convegno scientifico. Siamo nel mese di marzo; si opta di tenere il convegno nella sede istituzionale più aderente, cioè Regione Lombardia cui

competete dare risposte e soluzioni alla cura della patologia. Il sottotitolo del Convegno sarà: "Quando sono gli specialisti ad affiancare le persone". Con il concorso della Direzione Ospedaliera viene "concessa" la sala Pirelli del Palazzo della Regione che darà il suo Patrocinio assieme al Comune di Milano alle due Società Scientifiche della Diabetologia e all'Ordine dei Medici della provincia di Milano; l'iniziativa darà il punteggio ECM agli operatori sanitari presenti. I partecipanti saranno 100, limite massimo di capienza della sala. Dopo il saluto del Presidente Formigoni l'esperienza del Team viene illustrata dal Direttore del Centro e dal Presidente dell'Associazione, mentre il Direttore dell'Ospedale assicura il pieno appoggio dell'Amministrazione. Lo stesso farà il rappresentante della Regione a nome dell'Assessore. Moderati dai rispettivi Primari, i diversi specialisti del Team spiegano le modalità e i risultati del loro lavoro. Lascerà il segno la lettura magistrale di un "fuori classe" della chirurgia vascolare mostrando una nuova tecnica della rivascolarizzazione degli arti inferiori. Un lungo servizio televisivo RAI porterà un'affluenza di nuovi pazienti.

L'Assessorato alla Salute del Comune di Milano assegna un attestato di benemerita alla Associazione per i diversi servizi assicurati sul territorio cittadino.

Giugno
2010

L'Associazione viene "premiata" a Roma, presso l'Ambasciata della Danimarca, patria dell'insulina, da una Commissione di esperti presieduta dal Ministero della Salute per l'innovatività e l'impatto sociale del Progetto cui assicura il suo supporto.

Luglio

la Fondazione Cariplo concede un importante finanziamento per dare continuità Progetto del Team Diabetologico Allargato riconoscendo allo stesso un forte significato di innovazione ed impatto sociale.

2011

il Team è ormai una realtà collaudata, l'Oculista può contare su piattaforma oftalmica per le visite al piano donata dall'Associazione, così come gli operatori che per usufruiscono dell'attrezzatura per la cura del "piede diabetico". Arriverà una nuova Nefrologia dedicata ad affiancare i due professionisti interni del relativo Reparto eliminando definitivamente la lista d'attesa in tale delicato ambito. Siamo in giugno quando la Fondazione CARIPLO riconosce il valore del Progetto e assegna all'Associazione un contributo di 30 mila Euro.

il Team può contare ormai su 25 operatori sanitari con l'innesto di una Nefrologia dedicata cui seguirà l'innesto di una Cardiologia cui l'Associazione si fa carico economicamente. Entrambe contribuiranno ad abbattere definitivamente la lista d'attesa in queste due importanti aree delle visite protocollari.

i Lions Clubs di Milano assegnano all'Associazione una certificazione di apprezzamento per le prestazioni in campo glicemico erogate nella zona nord-est di Milano; di fatto si apre una vera *partnership* con iniziative comuni sul territorio a carattere salutistico.

2012

il preventivo di bilancio dell'Associazione raggiunge una cifra impegnativa: l'onere finanziario per sostenere le Convenzioni con l'Amministrazione Ospedaliera relativo ai compensi dei clinici esterni del Team Allargato e per le collaborazioni occasionali con altri professionisti nella conduzione degli altri Progetti si avvicina ai 56 mila Euro. L'accresciuta attività dell'Associazione obbliga così il Direttivo ad avvalersi di una collaborazione nel disbrigo degli affari di Segreteria.

Gennaio	l'Associazione entra nei due principali Social Network con <i>Facebook</i> e <i>Twitter</i> ; subito dopo sottoscrive con Poste Italiane il contratto per le operazioni <i>on line</i> dotandosi della Posta Elettronica Certificata (P.E.C.).
Maggio	avvia in maniera sistematica la raccolta degli indirizzi di posta elettronica dei Soci ai quali invia con cadenza settimanale, una <i>newsletter</i> su argomenti tematici inerenti la patologia diabetica, principalmente a carattere educativo/informativo.
Ottobre	la Fondazione di Assolombarda, Sodalitas, assegna un significativo riconoscimento all'Associazione per il sostegno assicurato al Progetto "Team Diabetologico Allargato" risultato finalista per il livello di innovazione e capacità di replica; è stato selezionato tra 120 progetti da 30 imprese leader aderenti alla Fondazione particolarmente sensibili allo sviluppo di collaborazioni con soggetti appartenenti al <i>non profit</i> .
2013	Il Bilancio preventivo si avvicina agli 85.000,00 Euro di cui i 2/3 viene assorbita per finanziare il Progetto del Team Diabetologico Allargato. Un importo significativo che proietta A.D. in un'orbita assolutamente rispettabile che ha portato la Direzione a decidere di avere una collaboratrice a contratto per la gestione degli affari correnti.
Maggio	A.D. entra nel Consiglio di "DIABETE FORUM", una Associazione Nazionale di 2° livello, partecipa alle Conferenze Nazionali delle Associazioni diabetiche di DIABETE ITALIA (organismo rappresentativo di tutte le componenti del "sistema diabete" italiano) proponendo alcune proposte giudicate d'interesse dalla stessa Dirigenza.

