

Anno 11, numero 22

Novembre 2013

# A. D. Informa

NOTIZIARIO DELL'ORGANIZZAZIONE DIVOLONTARIATO  
"AMICI DEL DIABETICO"

## Editoriale

**Terzo Settore: capitale da valorizzare per un nuovo modello di welfare tra Stato e Mercato**

di Sergio Raffaele\*

Ci muoviamo in una società dai mutamenti repentini dove tutto è in movimento: conoscenze, informazioni, capitali, uomini; assistiamo ad una accelerazione sotto la spinta della tecnologia e della competizione dei mercati globali. Tutto circola più velocemente con un'accresciuta libertà delle persone le quali, in un contesto così dinamico ed instabile rischiano una dispersione della propria identità e quindi le proprie radici, con il risultato di mettere in discussione valori che si tramandano da generazioni. Siamo così di fronte ad un effetto indotto del cosiddetto *villaggio globale*.

Tuttavia, di fronte ad un paesaggio sempre più fluido della modernità avanzata, s'impone una riflessione sui nuovi stili di vita che inevitabilmente

(Continua a pagina 2)

## Edizione dedicata al XV anniversario di costituzione

L'Associazione "Amici del Diabetico" ha compiuto 15 anni: tanti ne sono trascorsi dalla data della sua costituzione nel lontano 1998 quando un gruppo di pazienti più sensibili hanno deciso di condividere l'idea di fondare un'Associazione il cui Statuto riprende le seguenti finalità:

- rappresentare i diabetici presso le Autorità e gli Enti d'Assistenza;
- studiare forme e modalità per arginare il progressivo diffondersi della malattia e agevolare il potenziamento ed il miglioramento delle strutture per l'assistenza al diabetico;
- curare il problema dell'orientamento professionale, del reinserimento del diabetico in attività idonee alle sue attitudini e possibilità, della riabilitazione del diabetico colpito da complicanze invalidanti;
- promuovere ed aiutare le iniziative di studiosi, Associazioni ed

Enti che possono portare un contributo alla cura del diabete;

e) instaurare rapporti con la scuola. Questa edizione del Notiziario non tratterà, quindi, gli usuali temi clinici di informazione rivolti alla cura della patologia diabetica e alla prevenzione delle complicanze correlate. Abbiamo allora immaginato di comunicare l'Associazione in primis ai nostri attuali 500 Soci, a quanti sono comunque vicini alla Compagine a partire dai nostri numerosissimi stakeholder tra cui le istituzioni e i diversi soggetti che compongono il variegato universo del "sistema diabetico."

Si è così deciso di dare risalto scritto al nostro secondo "Bilancio Sociale" che per motivi di economicità abbiamo registrato su un Compact Disk (C.D.); sul Notiziario, dunque, vengono ripresi i capitoli più interessanti per far conoscere l'Associazione, la sua organizzazione interna, le iniziative più signifi-

(Continua a pagina 2)

## Guida alla lettura

Edizione dedicata al XV anniversario	pag. 1
Alcune tappe significative dei nostri primi 15 anni	pag. 3
Il Bilancio Sociale: per coinvolgere gli stakeholder	pag. 6
Le prossime tappe progettuali in breve	pag. 6
Il Bilancio Sociale: strumento di trasparenza	pag. 7
La gestione degli screening sul territorio	pag. 7
I valori dell'Associazione	pag. 8
Caratteristiche Istituzionali	pag. 9
Il processo di rendicontazione	pag. 10
I principali riconoscimenti	pag. 10

Le iniziative strumentali e relativi risultati	pag. 11
Le risorse raccolte ed il loro utilizzo	pag. 12
I processi di partecipazione	pag. 13
Il cinque per mille	pag. 13
Composizione della base sociale e degli iscritti	pag. 14
I soci e le loro famiglie	pag. 15
La Responsabilità Sociale della Compagine	pag. 16
I verbi della nostra Responsabilità Sociale	pag. 18
La Missione e la Visione	pag. 19
I volontari A.D.	pag. 20

(Continua da pagina 1)

mente questo modello sociale proietta sul vissuto degli individui, sulla loro partecipazione civica, sulla necessità di rafforzare il contratto sociale nell'ambito dell'assetto della democrazia rappresentativa, sul ruolo e l'orientamento delle istituzioni che gestiscono il consenso attraverso le rappresentanze elette. A fronte di una forte disaffezione collettiva ed di una insicurezza diffusa è quanto mai necessario far prelevare il senso civico puntando su ampie fasce di soggetti attenti alle situazioni di bisogno e di debolezza al fine di promuovere e generare politiche rivolte all'inclusione.

Si spiega così la presenza di una galassia molto variegata di organismi del cosiddetto "privato sociale" con ambiti di intervento molto diversi: da quelli tradizionali relativi al socio-sanitari-assistenziali alle quali fanno da corona le associazioni di difesa ambientale e di valorizzazione del patrimonio artistico, di promozione delle culture locali, di tutela dei diritti civili e di difesa dei consumatori, senza dimenticare organismi che sostengono azioni di solidarietà e cooperazione internazionale. Sul nostro territorio sono presenti diverse forme di Associazionismo ricco di fervore spontaneo e di spunti effervescenti che sta dimostrando di sapere mettere in campo risorse a forte intensità d'impegno rivolti all'interesse collettivo nonché al benessere ed alla qualità della vita individuale.

Questo "universo" deve essere valorizzato in una logica di sussidiarietà e di autoaiuto. La sfida che si pone per i prossimi anni non è eliminare il *welfare* ma di adattarlo alle nuove condizioni della società e dell'economia trasformandolo in strumento di semplificazione della vita dei nuclei familiari e, contemporaneamente, in un'opportunità importante per giungere ad una revisione istituzionale oltre che finanziaria. Perché possa affermarsi tale modello è richiesto un diverso rapporto tra Stato, Mercato e Terzo Settore basato sul *principio di sussidiarietà* dove, però, la fruizione di diritti fondamentali deve risultare fortemente legata al *principio della*

*responsabilità* con l'adesione dei cittadini e delle sue aggregazioni a concorrere nell'offerta di servizi. Ispirandosi ad una reale sussidiarietà la Pubblica Amministrazione deve orientarsi a svolgere una funzione di garante nei confronti dei diritti dei cittadini e di regolatore di un mercato sociale in cui il settore *non profit* ha dimostrato di svolgere un ruolo significativo di "pubblico non statale" quale libera espressione dei cittadini e della loro capacità di autogoverno. Ribadiamo un concetto altre volte espresso e cioè che Stato, Mercato e Terzo Settore possano convivere e rafforzarsi reciprocamente immaginando un progetto di coordinamento delle politiche sociali che faccia leva sulla valorizzazione delle risorse umane attraverso un'organizzazione a rete dei tre ambiti anzidetti per la costruzione di un effettivo *welfare comunitario*. Si tratta di pervenire ad un nuovo paradigma del *welfare* corrispondente ad una diversa filosofia dell'intervento pubblico nel campo dei servizi alla persona: vale a dire un modello di società nella quale a prevalere non sia solo la rivendicazione di diritti ma che ad essi siano contrapposti un novero di doveri verso gli altri.

Dunque, una nuova stagione meno egoistica capace di creare un'identità comunitaria di tipo solidaristico e con un ruolo educativo nei confronti delle giovani generazioni. Essendomi occupato nella vita professionale del vasto universo del *non profit*, in questa sede vorrei sottolineare come l'adesione al mondo dell'Associazionismo e, in particolare, del Volontariato, ha finito per creare un vero e proprio "capitale sociale" capace di esprimere un alto potenziale di valore etico e solidale non facilmente quantificabile per la sua immaterialità. In conclusione, ritengo che le diverse espressioni dell'Associazionismo e la sua promozione possono rappresentare un fattore catalizzante favorendo, così, una positiva contaminazione sul piano della coesione sociale e di una civiltà avanzata; ancor di più può divenire motore per promuovere partecipazione, sensibilizzazione e

(Continua da pagina 1)

cative, i servizi erogati verso gli assistiti del Centro Diabetologico molti dei quali in forma progettuale. È evidente che chi non vive quotidianamente l'attività associativa molti passaggi potranno apparire autoreferenziali; ce ne scusiamo con i lettori contando di essere considerati con magnanimità visto che nel corso di 11 anni di pubblicazione di *AD Informa* tutto ciò non è mai accaduto.

Così come era accaduto nell'occasione del X anniversario celebreremo la nuova ricorrenza del XV con l'organizzazione di un importante Convegno scientifico dove si alterneranno clinici famosi e di alto profilo professionale e dove i medici del Team Diabetologico Allargato porteranno la loro testimonianza di un Progetto, partito in forma sperimentale per divenire, in pochi anni, una Esperienza di successo.

Ancora una volta abbiamo scelto come luogo dell'evento una sede istituzionale come il famoso "Pirellone"; si tratta di un luogo particolarmente emblematico dovuto al fatto che, ad esperienza conclusa, presenteremo al competente Assessorato regionale alla Sanità i positivi riscontri di esito del nostro Progetto del Team Diabetologico Allargato quale modello da privilegiare tra i Piani Terapeutici Diagnostici Assistenziali (PTDA) diventandone oggetto di approfondimento e di studio.

Questo sarà anche il tema conduttore del 3° Convegno scientifico fissato per il prossimo 16 novembre in sala Pirelli del Grattacielo dalle ore 9:00 alle 17:00 con entrata da via F. Filzi, 22.

All'Associazione, ai suoi Volontari, a Consiglio Direttivo gli auguri più fervidi da parte della redazione del Notiziario.

---

coinvolgimento di cittadini e amministratori trainando con sé efficienza e trasparenza, sia nel mondo delle relazioni interpersonali come nei diversi anelli dell'attività amministrativa.

\* Presidente A.D.

## Alcune tappe significative dei nostri primi 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 continuamente 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 complicità 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 Organizzazioni 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 protocolari 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.
- Ott. 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 la dove si dimostrasse, sul piano dell'evidenza, la

(Continua a pagina 4)

(Continua da pagina 3)

- 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 compete 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 benemerenzza alla Associazione per i diversi servizi assicurati sul territorio cittadino.
- Giù. l'Associazione viene "premiata" a Roma, presso l'Ambasciata della Danimarca, patria
- 2010 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.
- Lug. la Fondazione Cariplo concede un importante finanziamento per dare continuità al 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 CARIPOLO riconosce il valore del Progetto e assegna all'Associazione un contributo di 30 mila Euro.
- 2011 il Team può contare ormai su 25 operatori sanitari con l'innesto di una Nefrologia dedicata cui seguirà l'innesto di una Cardiologa ci l'Associazione si fa carico economicamente. Entrambe contribuiranno ad abbattere definitivamente la lista d'attesa in queste due importanti aree delle visite protocollari. I Lion 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.
- Gen. l'Associazione entra nei due principali Social Network con Facebook e Twitter; subito dopo sottoscrive con Poste Italiane il contratto per le operazioni *on line* dotandosi della Posta Elettronica Certificata (P.E.C.).
- Mag. avvia in maniera sistematica la raccolta degli indirizzi di posta elettronica dei Soci ai quali invia con cadenza settimanale, una *newsletter* su argomenti tematici inerenti la patologia diabetica, principalmente a carattere educativo/informativo.
- Ott. 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 *non profit*.
- 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.
- Mag. 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 diabetico" italiano) proponendo alcune proposte giudicate d'interesse dalla stessa Dirigenza.

## 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 se-



condo 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 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.



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.

## Il Bilancio Sociale: 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 trasparen-

za; 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.

## Le prossime tappe progettuali in breve

**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 cinque 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).

**Progetto “Smettere di Fumare”** - Accordo con il Reparto di Pneumologia per avviare interventi che possano coinvolgere i fumatori che esternano la volontà di cambiare abitudini per smettere di fumare.

## Il Bilancio Sociale: strumento di trasparenza

Il Bilancio Sociale per consentire di guardare dentro l'Associazione e capire aspetti di forza e di fragilità. Il Bilancio Sociale 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 Bilancio Sociale 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 Bilancio Sociale adottato come mezzo per il cambiamento, come leva organizzativa di per migliorare i processi e la capacità progettuale.

Il Bilancio Sociale come documento per la misurazione del valore globale dell'Associazione 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 Bilancio Sociale è stato anche strutturato sapendo chi sono gli *stakeholder* e sia corrispondente alle loro aspettative. Dunque, una rendicontazione sociale per raggiungere gli interessati. Il Bilancio Sociale 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"

## La gestione sostenibile degli screening sul territorio

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.



### Gli screening glicemici

Utilizzo di glucometri di ultima generazione

Uso di strisce reattive a scadenza controllata

Ricorso a lancette di sicurezza ad uso infermieristico monouso

Smaltimento corretto presidi medici utilizzati

M  
e  
d  
i  
c  
i

I  
n  
f  
e  
r  
m  
i  
e  
r  
i

V  
o  
l  
o  
n  
t  
a  
r  
i

## 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:

**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.

**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 familiari. Una passione in certi casi "contaminante" che hanno convinto alcuni dei nostri Soci ad abbracciare l'attività di volontario attivo.

**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.

**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.

**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 sanitaria 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.

## L'offerta di servizi dell'Associazione





## 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 com-

petente 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	Capacità organizzativa	Rapporti con stakeholder
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 <i>empowerment</i> . Redazione del Bilancio Sociale. Istituzione di Borse di Studio, donazioni annuali di attrezzature e strumenti per il potenziamento tecnologico del Centro.	Presenza sul territorio con proposte di <i>screening</i> 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 <i>non profit</i> . Indagini conoscitive sulla soddisfazione dei Pazienti.	Corrispondenza intensiva con i Soci e gli altri portatori d'interesse. Rendicontazione trasparente con gli <i>Sponsor</i> . Clima collaborativo con il Centro di Diabetologia. Iniziative per migliorare il clima interno ed esterno per incrementare l'appartenenza. Utilizzo intensivo di <i>mailing list</i> e corrispondenza ordinaria. Risposte a quesiti di vario genere. Informazioni continue sulla vita associativa.

### Ambiti di miglioramento

Coinvolgimento stakeholder	5 x mille	Advocacy
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).	Complessità nel ramificare il <i>rating</i> dell'Associazione. Assenza di una figura adeguata per i rapporti con la stampa. Difficoltà nella comunicazione sociale sul territorio. Carenze nel creare politiche di <i>benchmark</i> . Necessità di incrementare le iniziative di informazione/sensibilizzazione per evitare/ritardare l'insorgenza della patologia diabetica.	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	Marketing	Capacità di fare rete
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.	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.	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 <i>policy makers</i> 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'addivenire. Da qui la necessità di vigilare con le altre componenti.

## 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 sono elencati nella tabella a fianco. 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 convinti 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.

### 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.

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 e l'uso in comodato della sede legale e dei servizi a esse collegate rese disponibili dall'Azienda ospedaliera dove opera l'Associazione.

## 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 ap-

prezzamento" da parte dei Lions Clubs "rafforzata" da un 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.

Per due anni di seguito (2012 e 2013) Sodalitas -Fondazione di Confindustria Lombardia- ha assegnato un particolare riconoscimento all'Associazione per l'innovatività e l'impatto sociale del Progetto del Team Diabetologico Allargato.

## Le iniziative strumentali e relativi risultati

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

### 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 rico-

### 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*

noscimento 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 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<sup>a</sup> Conferenza 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.

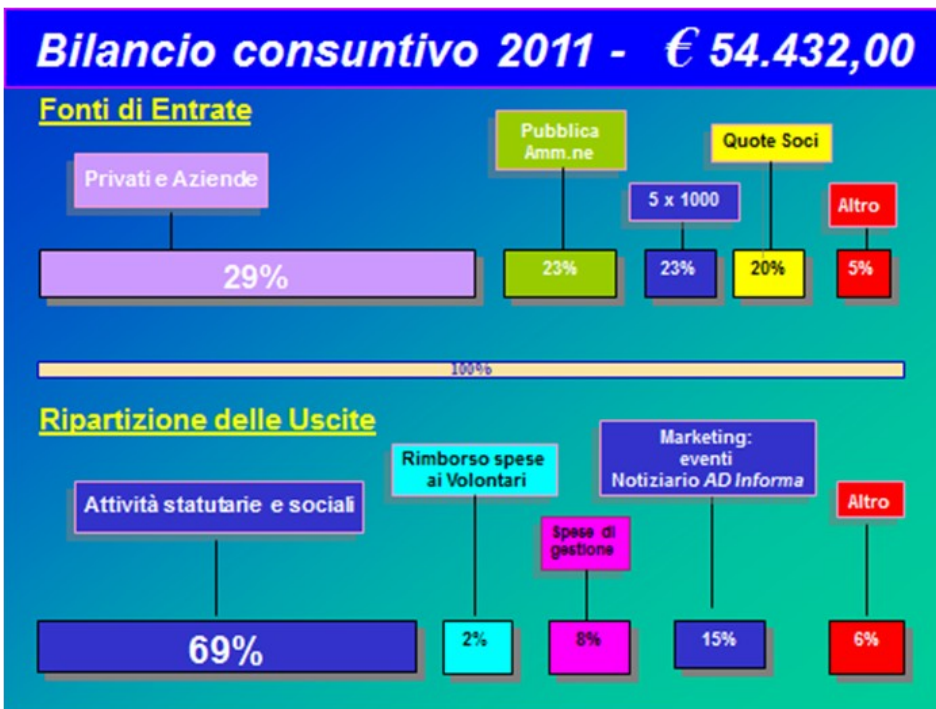
Da tempo, inoltre, è attiva una politica di fidelizzazione dei donatori ai quali, previa regolare rendicontazione delle attività svolte, viene richiesta una nuova contribuzione opportunamente motivata circa la finalità dell'impiego.

## Le risorse raccolte ed il loro utilizzo

La rappresentazione dei due grafici sottostanti vuole 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 Alle-

gato), 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	Tot. 55.158,00
2011	Tot. 52.432,00
2012	Tot. 72.436,00

## Il costo sopportato per le collaborazioni mediche

### 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 per attività formative:

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 servizi.

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 appo-

site "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 CARIPL0 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.

## 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 comunicazioni 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.



## 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](mailto:info@amicideldiabetico.org).

## 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 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.

### ***I numeri del coinvolgimento dei Soci***

***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***

## I soci e le loro famiglie

### 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 di 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".

### ... e le loro famiglie

Sono i naturali destinatari delle iniziative principali 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 con-

vegni 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.

## 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

“prenderci 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 <sup>(1)</sup> dei pazienti afferenti al Centro Diabetologico. Come riportato in altre parti 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.



### 2 - La responsabilità sociale di A.D.

#### Esaltare alcuni valori immateriali quali

##### Sintesi 1

- ◇ 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

- ◇ 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 coe-

renza 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.

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 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.

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 di vita.
- ◇ d e t e r m i n a r e un'atmosfera amichevole rivolta a com-

prendere 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.

In questa logica l'Organizzazione spenderà le proprie energie con l'obiettivo di:

- ◇ far emergere i vantaggi di appartenere ad un Centro specialistico

### Il valore della nostra Responsabilità Sociale

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 lavoro di rete in funzione di una migliore qualità nell'offerta dei servizi.

(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.

## I verbi della nostra Responsabilità Sociale

Ascolto

Rispetto

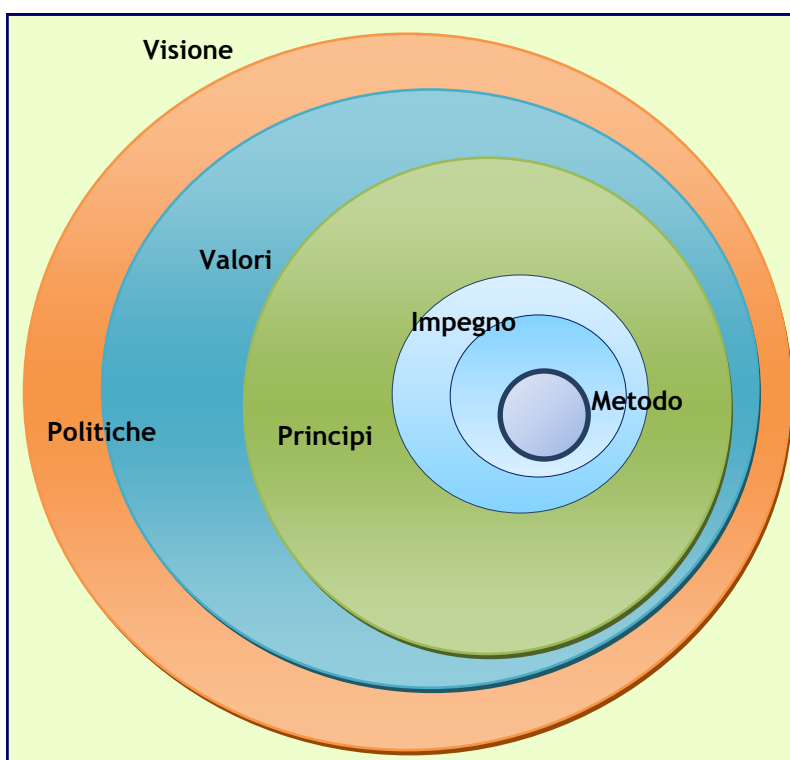
Partecipazione

Solidarietà

Responsabilità

- ◆ **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.



### 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 sulla 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.

## La Missione e la Visione

### 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:

- ◆ 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.

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 fa-

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

### I valori della nostra mission

**Forza**, intesa come solidità e appartenenza ad un Gruppo integro di persone che da oltre 10 anni hanno continuato ad operare in maniera sempre più convinta

**Azione**, quale mantenimento delle promesse assunte nonché conseguimento dei risultati sociali e offerta di servizi ricercando la migliore qualità.

**Passione**, tesa ad indicare l'impegno e la cura assunti nei confronti delle nostre persone, dei pazienti, della comunità di riferimento e anche dell'ambiente.

**Futuro**, concepito come chi crede negli altri e nel bene comune e guarda con fiducia e speranza al proprio progetto di lavoro.

centi 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 plurispecialistico fino a strutturare un modello diagnostico-terapeutico-assistenziale con una copertura a 360 gradi della patologia;

*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**.

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.

## 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 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



*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 alte le motivazioni e, soprattutto, alimentare l'entusiasmo per meglio contribuire a promuovere la qualità di vita delle persone con diabete.*

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.

Mediante la presenza dei Volontari si aggira sulle 200 ore annue.

### PAROLE CHIAVE

*formazione/educazione  
prevenzione  
sensibilizzazione  
appartenenza*



**Amici del Diabetico**

Organizzazione di Volontariato  
dell'Ospedale Fatebenefratelli e Oltalmico

Corso di Porta Nuova, 23  
20121 Milano  
Tel. e FAX: 02.63632775  
Cell. 328.4540498  
Cod. Fisc. **97226520159**  
c.c.p. **43489202**

[info@amicideldiabetico.org](mailto:info@amicideldiabetico.org)

[www.amicideldiabetico.org](http://www.amicideldiabetico.org)

Facebook: amici del diabetico

Twitter: @amicidiabetico

### A.D. Informa

NOTIZIARIO  
DELL'ORGANIZZAZIONE  
DI VOLONTARIATO

"AMICI DEL DIABETICO"

Corso di Porta Nuova, 23  
20121 Milano

Direttore responsabile

**Antonio Velluto**

Proprietario ed Editore

"Amici del Diabetico"

#### Redazione

Carlotta Peviani

Marilena Ferioli

Sergio Raffaele

Filippo Mauri

Mario De Palma

#### Stampa

Service Point

Via Venosa, 4

20137 Milano

Impaginazione grafica

Giovanni Volpi

Autorizzazione  
Tribunale di Milano  
n. 374 del 24/6/2002