



Piccolo
Cottolengo
**Don
ORIONE**
MILANO

BILANCIO DI MISSIONE

 VALORI

 INDICATORI

 RISULTATI

2019



SOMMARIO

PRESENTAZIONE	p. 4
VALORE 1 <i>Amare e servire i poveri, preferibilmente i più abbandonati</i>	p. 7
VALORE 2 <i>Amore al Papa e alla Chiesa</i>	p. 11
VALORE 3 <i>Spirito di famiglia</i>	p. 15
VALORE 4 <i>Fede e fiducia nella Divina Provvidenza</i>	p. 23
VALORE 5 <i>Anime, anime</i>	p. 27
VALORE 6 <i>Fari di fede e di civiltà</i>	p. 31
VALORE 7 <i>Alla testa dei tempi</i>	p. 35

PRESENTAZIONE

Storia e attualità

Il "Piccolo Cottolengo Milanese di Don Orione" nasce nel 1933, quando gli strascichi della crisi economica mondiale del '29 avevano accresciuto, anche a Milano, l'area della popolazione in stato di indigenza. Lo scopo della fondazione è stato, fin da subito, quello di dare una casa alle persone sole e prive di copertura sociale.

Nel diario della casa del **4 Novembre 1933** si legge:

"Oggi festa di San Carlo Borromeo, Don Orione manda a Milano il suo vicario Don Carlo Sterpi ad aprire il Piccolo Cottolengo. Verso mezzogiorno arrivano al Restocco, sede del nuovo istituto, le prime tre suore destinate ad assistere le malate che la Divina Provvidenza affiderà alle materne loro cure".

Il **27 novembre del 1933** venne accolta Rosa Gamella, la prima ospite, resa muta da paralisi progressiva; seguirono poi molte altre povere persone, malate o abbandonate, arrivando nel maggio del 1937 al numero di cento presenze.

Si realizzavano così le intenzioni di Don Orione: *"La porta del Piccolo Cottolengo non domanderà a chi entra se abbia un nome, ma soltanto se abbia un dolore"*.

Il Piccolo Cottolengo divenne familiare ai milanesi dopo le conferenze tenute all'Università Cattolica da Don Orione, rispettivamente il 19 Dicembre 1937 sulla "Carità" e il 22 Gennaio 1939 sul tema: *"Là c'è la Provvidenza"*.

L'Aula Magna era gremita in entrambe le occasioni da numerose autorità civili e religiose, dalla nobiltà e borghesia cittadina che riconobbe in lui un uomo tutto di Dio e gli diede la più ampia fiducia con cospicue elargizioni. Cosicché il **7 dicembre 1940** poté essere inaugurato dal Cardinal Schuster il primo padiglione del nuovo istituto con una capienza di circa 300 posti. Don Orione, che aveva benedetto la prima pietra, non poté vedere la realizzazione definitiva dello stabile, poiché aveva lasciato questo mondo il 12 Marzo 1940.

Oggi il Piccolo Cottolengo Milanese accoglie 306 persone, di cui 282 sono ospiti residenti. Si tratta di 82 disabili e 200 anziani, per lo più non autosufficienti. Il turnover annuo è di circa 50 persone.

Ci sono anche 24 posti destinati alla riabilitazione, che prevede una presenza temporanea in istituto. In questo caso il turnover ammonta a oltre 220.

E' inoltre attivo un servizio di fisioterapia e piscina, aperto anche alle persone del quartiere (anziani, disabili, vittime di incidenti).

Perché un Bilancio di Missione

"Al Piccolo Cottolengo i nostri cari poveri vivono contenti: essi non sono ospiti, non sono dei ricoverati, ma sono dei padroni, e noi i loro servi, così si serve il Signore!". Con queste parole Don Orione tracciava l'identità della sua fondazione milanese e delle altre opere di carità sparse nel mondo.

Per molti anni fu cosa facile mantenere lo spirito di famiglia voluto dal Fondatore. A garantirne la fedeltà erano le suore e i sacerdoti che avevano scelto, per vocazione, di continuare la missione del Santo Fondatore.

Con lo svilupparsi dell'impegno sociale dello Stato verso i cittadini più fragili, sono aumentate anche le normative riguardanti le istituzioni, pubbliche e private, che se ne facevano carico. Così, in pochi anni, è cresciuto vorticosamente il bisogno di ammodernare le strutture del Piccolo Cottolengo e di inserire figure laicali che assicurassero le professionalità sanitarie, assistenziali ed educative richieste. I ruoli chiave dirigenziali sono stati affidati a professionisti in grado di garantire la competenza necessaria. I servizi alla persona sono oggi svolti da personale laico qualificato e anche gli altri servizi, come le pulizie, la cucina, la lavanderia, la manutenzione ed altro, sono affidati a personale stipendiato.

Il Piccolo Cottolengo Milanese di un tempo, gestito completamente da suore e religiosi in tutti i suoi aspetti vitali, non esiste più!

Oggi solo **3 sacerdoti** attivi e **6 suore** sono sopravvissuti a quell'epoca, mentre i laici dipendenti hanno raggiunto il numero di **243**, ai quali se ne devono aggiungere altri **143**, tra operatori delle due Cooperative presenti (Ascoser e Sodexo) e i consulenti esterni, per un totale di **386 persone**.

Quindi, davanti a cambiamenti così sostanziali, il Piccolo Cottolengo è sottoposto alla sfida di mantenere la propria identità carismatica. Senza la fedeltà alla ispirazione fondativa l'opera perderebbe il suo significato, esaurendo la sua funzione originaria di essere "**faro di fede e civiltà**", per divenire una semplice azienda socio-sanitaria accanto a tante altre.

Proprio per questa esigenza di fedeltà al carisma è nata la necessità di dotarsi di un **Bilancio di Missione**, che consenta di verificare concretamente e analiticamente i segni identitari dell'opera.

Quale modello per il Bilancio di Missione?

Il presente Bilancio fa uso delle indicazioni offerte dal **Convegno orionino Internazionale delle opere di carità**, tenutosi a Montebello nell'ottobre del 2014.

In quella sede sono stati enucleati **7 valori fondamentali** che devono caratterizzare un'opera orionina affinché possa dirsi fedele all'ispirazione del Fondatore. Tali valori sono stati così elencati:

1. Amare e servire i poveri, preferibilmente i più abbandonati
2. Amore al Papa e alla Chiesa
3. Spirito di famiglia
4. Fiducia nella Divina Provvidenza
5. Anime, anime
6. Fari di fede e di civiltà
7. Alla testa dei tempi

Quale la modalità di elaborazione?

La comunità di Milano è ormai giunta alla terza stesura dell'annuale Bilancio di Missione. In continuità con le precedenti esperienze non è stato difficile giungere alla presente redazione.

Ognuno dei **7 valori** è stato analizzato attraverso un certo numero di **indicatori concreti**, in modo da verificarne la presenza nella vita quotidiana del Piccolo Cottolengo.

I **risultati** di questa verifica ci consentono di vedere quanto di positivo è stato realizzato e quali spazi di miglioramento esistano ancora.

Ora risulta più chiaro il titolo di copertina che parla di tre elementi: **Valori, Indicatori e Risultati**.

Per la stesura del Bilancio si è rivelato determinante il lavoro svolto dal **Consiglio d'Opera**, formato da preti, suore e laici in rappresentanza dei dipendenti e dei due movimenti: MLO (Movimento Laicale Orionino) e MOV (Movimento Orionino di Volontariato). I differenti punti di osservazione di soggetti così diversi hanno facilitato la raccolta dei dati e la loro valutazione.

Il risultato finale del lavoro fa emergere i **numerosi “segni di carismaticità”** presenti nella nostra opera. Non solo, la riflessione svolta per elaborare i Bilanci del 2016, del 2017 e del 2018, ha stimolato i membri del Consiglio d'Opera a pensare per il futuro nuovi impegni e nuovi sforzi per rendere il Piccolo Cottolengo sempre più rispondente agli ideali fondativi di Don Orione.

Don Pierangelo Ondei

Milano 1 gennaio 2020

VALORE 1

**Amare e servire i poveri,
preferibilmente i più abbandonati**

SPIEGAZIONE DEL VALORE

Contesto storico

Sebbene all'inizio della sua fondazione Don Orione avesse privilegiato l'apostolato in favore della gioventù, oggi è universalmente ritenuto un santo della carità. Egli ha sempre mostrato un amore speciale per i poveri, soprattutto per i più abbandonati, quelli senza alcuna protezione sociale. Giovanni Paolo II parlando di lui disse: *"Don Luigi Orione ci appare come una meravigliosa e geniale espressione della carità cristiana"*.

Nella lettera del 13 aprile 1935, scritta in occasione dell'apertura del Piccolo Cottolengo Argentino, il Fondatore precisa:

"Si inizia a Buenos Aires una umilissima opera di fede e di carità, che ha lo scopo di dare asilo, pane e conforto a "los desamparados" , agli abbandonati, che non hanno potuto trovare aiuto e ricovero presso altre Istituzioni di beneficenza".

Il Piccolo Cottolengo Milanese, ai suoi albori e per molti anni, ha dato accoglienza proprio a questa categoria di poveri nullatenenti.

Attualizzazione

Ai nostri giorni, rispetto al passato, lo Stato ha assunto più decisamente l'onere di provvedere ai cittadini più fragili e i fondi destinati all'assistenza sociale sono diventati rilevanti. Rimane tuttavia un'ampia fascia di popolazione che non rientra nelle categorie protette.

Il Piccolo Cottolengo oggi ha acquisito un'identità molto diversa da quella originaria. Dal punto di vista civile è considerato non **un'opera di carità** ma **un'azienda socio-sanitaria** accreditata e convenzionata con la Regione Lombardia. I benefici economici derivanti da questa omologazione, costringono ad attenersi scrupolosamente a tutte le normative vigenti nel settore sanitario ed assistenziale.

L'accoglienza nella struttura di persone che non rientrino nelle categorie della disabilità e dell'anzianità non autosufficiente sembra preclusa. Tuttavia non è mancata, anche in questi anni, la volontà di corrispondere all'impulso caritativo di Don Orione verso chi non ha alcun sostegno.

INDICATORI E RISULTATI

Servizi erogati gratuitamente

Anche nel 2019 è stata individuata una modalità per sottrarsi alla logica meramente contabile del servizio offerto dietro un corrispettivo economico adeguato. Si è infatti provveduto a sostenere **9 dei cosiddetti “ospiti storici”** (arrivati tanti anni fa, ancora in tenera età) che non sono in grado di corrispondere l'intera retta. Il Piccolo Cottolengo ha contribuito per il loro mantenimento con una cifra annuale pari a **euro 110.667**.

Un'altra forma di aiuto ai più svantaggiati è stata quella delle **“rette agevolate”** per quelle famiglie che non sono oggettivamente in grado di coprire l'intera somma richiesta. Nel 2018 ne sono state concesse **11**. La quota con cui l'Istituto ha dovuto sopperire è stata di **euro 50.735**.

In totale nel corso dell'anno le mancate entrate per l'aiuto alle persone indigenti, sopra citate, sono state di **euro 161.402**.

Nel 2019 l'Istituto ha sostenuto anche un costo a suo carico per ospiti comunali pari ad **€ 355.252** che derivano dalla differenza tra quanto il comune di Milano ci corrisponde e la nostra retta.

Nel mese di ottobre è stato accolto un giovane africano, Junior, con permesso di soggiorno provvisorio ma ormai senza dimora, dopo la chiusura del centro di accoglienza in cui viveva. Non essendo possibile riceverlo al Piccolo Cottolengo, è stato accolto presso la Casa del Giovane Lavoratore, alla quale viene pagata la retta mensile con i soldi della Provvidenza, ossia le offerte che giungono per l'aiuto ai poveri.

Attualmente operano all'interno della Struttura sette operatori le cui limitazioni al compito sono tali da non consentire loro lo svolgimento delle mansioni assegnate.

Nonostante l'assenza di mansioni alternative, l'istituto ha ritenuto di non dover procedere al licenziamento adibendo gli operatori a mansioni di contorno con conseguente ampliamento dell'organico e dei costi.

Il maggior costo sostenuto nel anno 2019 è pari a circa **168.890,00 €**.

Spazi e servizi per affrontare emergenze e nuove povertà, con risposte non istituzionalizzate.

Nel 2015 era iniziata l'accoglienza di alcuni **profughi** richiedenti asilo, presso il padiglione Don Sterpi nell'area riservata agli ospiti di passaggio. A questo scopo erano state destinate due camere e un locale che fungeva da cucina, sala

pranzo e soggiorno. I primi ad usufruire di questa accoglienza furono due coppie giunte il 22 dicembre 2015. Si tratta di Gabriel con la moglie Fatur, incinta. Mentre Sam e Joi costituivano l'altra coppia. I primi due hanno lasciato la struttura nel febbraio 2016 e sono stati subito sostituiti da Joshua e Chariti. Da Sam e Joi, il 22 dicembre 2016 nacque la piccola Bibiana. Purtroppo nel corso del 2017 Sam ha fatto perdere le sue tracce, lasciando Joi da sola ad accudire alla bimba.

Per rendere agibili i locali all'ospitalità di queste persone si erano dovuti realizzare lavori per un costo totale di **euro 5.307,00**.

Il Piccolo Cottolengo si è altresì sobbarcato l'onere economico delle spese relative ai consumi di elettricità, acqua e riscaldamento.

Nel settembre del 2018 i profughi hanno lasciato il Piccolo Cottolengo per trasferirsi in altri ambienti messi a disposizione dalla Prefettura.

Nel 2019 i locali lasciati liberi dai profughi hanno potuto rispondere ad esigenze di accoglienza di persone con gravi problemi abitativi, svolgendo così un prezioso servizio per risolvere situazioni di emergenza. Sono state 5 le persone che hanno potuto ricevere un importante aiuto fino alla soluzione dei loro problemi.

Nel novembre del 2019 è venuto a bussare alla porta del Cottolengo anche un giovane africano in gravi difficoltà, Junior, con permesso di soggiorno ma senza casa e senza lavoro. Non essendoci disponibilità di accoglienza nei locali del Don Sterpi, si è concordata una forma di collaborazione con la Casa del Giovane. Con la Provvidenza che giunge per aiutare i poveri il Cottolengo si pagherà la retta alla Casa del Giovane in attesa che Junior trovi un lavoro e si renda autonomo.

Offerta della stessa qualità di servizio a tutti gli ospiti, indipendentemente dal loro credo, classe sociale, cultura, etnia, ecc.

Al Piccolo Cottolengo non sussistono in nessun modo differenze di trattamento verso gli ospiti, né a motivo delle differenti rette versate, né in ordine a criteri di tipo razziale, religioso o ideologico. Tutti sono rispettati per il loro valore intrinseco di persone in stato di fragilità e vengono accolti e curati con il medesimo impegno, senza alcun tipo di discriminazione.

Attualmente sono presenti nella nostra Casa quattro ospiti che non professano la religione cristiana cattolica. Si sono integrati senza particolari difficoltà. Forse qualcuno tra i nostri ospiti è agnostico o ateo, ma a nessuno viene richiesto di esprimere, se non lo desidera, le proprie convinzioni in campo religioso.

Priorità di accoglienza per i più bisognosi

La procedura di accettazione di nuovi ospiti in lista di attesa non si attiene unicamente all'ordine cronologico della presentazione della domanda, ma tiene in considerazione il livello di urgenza e di gravità della persona e le situazioni di criticità in cui versa la famiglia.



VALORE 2

Amore al Papa e alla Chiesa

SPIEGAZIONE DEL VALORE

Contesto storico

Don Orione nasce e trascorre la sua giovinezza in un periodo nel quale alcuni elementi socio-politici ed ideologici costituivano una forte minaccia per la vita e la libertà della Chiesa. La sottrazione nel 1860 della città di Roma al potere temporale del Papa aveva creato un conflitto irrisolto tra Stato italiano e Chiesa cattolica. Inoltre l'apparire delle ideologie marxiste e massonico-liberali, pur se in forme diverse, minacciavano di creare una frattura tra la Chiesa e il popolo.

Don Orione sente come propria la missione di portare la Chiesa al popolo ed il popolo alla Chiesa. Questo attraverso uno straordinario amore al Papa che, come successore dell'apostolo Pietro, egli considera come il Vicario di Cristo su questa terra. L'amore verso il Papa si traduceva concretamente in un servizio, fatto "a nome della Chiesa", alle fasce più disagiate del popolo.

Attualizzazione

Oggi la separazione tra la Chiesa e il popolo è data dalla progressiva secolarizzazione della società occidentale. Il fenomeno della scristianizzazione, in particolare del vecchio continente europeo, non appare in fase di regressione. La società civile si allontana sempre più dalla Chiesa ed anche dal Papa, soprattutto quando il suo insegnamento tocca valori etici sensibili in disaccordo col pensiero post-moderno, per il quale non esiste alcuna verità oggettiva con la quale i soggetti si debbano confrontare e alla quale conformare le loro azioni. Papa Benedetto XVI ebbe a definire questo fenomeno "tirannia del relativismo".

Anche oggi l'impegno del Piccolo Cottolengo rimane quello di promuovere nella società civile l'amore alla Chiesa e l'unità col Papa, a costo di andare controcorrente. Sembrano ancora attuali le parole di Don Orione: *"Sono tempi che, chi sta coi vescovi e con la Chiesa, dovrà molto patire: speriamo di servire la S. Chiesa da servi buoni e fedeli sino al martirio"*.

INDICATORI E RISULTATI

Partecipazione alla vita della Chiesa di ospiti, religiosi e operatori

La partecipazione alla vita della chiesa locale, diocesana e parrocchiale, è senz'altro indice dell'amore del Piccolo Cottolengo alla Chiesa.

Con questa particolare consapevolezza i sacerdoti e le religiose del Piccolo Cottolengo partecipano ai momenti di vita diocesana. Tra essi si possono segnalare la giornata della vita consacrata, la messa crismale col Vescovo del Giovedì Santo, l'incontro dei direttori religiosi della diocesi per la consegna del programma annuale, i momenti di formazione per religiosi e religiose, i convegni ed altro ancora.

Sul versante dei laici la responsabile del MOV, signora Vilma Rotoli, anche nel 2019 ha frequentato le sedute del **Servizio per la Pastorale della Salute della Diocesi**, così come ha presenziato agli **incontri delle opere sociosanitarie** in qualità di responsabile dei volontari.

Sono proseguiti anche gli **incontri delle opere di carità di ispirazione cristiana** della Regione Episcopale Lombarda. A questo tavolo di confronto è presente il Piccolo Cottolengo nella persona del Direttore Don Pierangelo e di Raffaele Besutti, in rappresentanza dell'Ente Gestore Unico delle case orionine lombarde. Lo scopo di questa Equipe di lavoro, presieduta da Monsignor Martinelli, Vicario generale della diocesi ambrosiana per la Vita Consacrata maschile, è quello di "creare rete" tra le numerosissime strutture sanitarie, socio-sanitarie ed assistenziali di ispirazione cristiana in Lombardia. Passare dalla separazione autoreferenziale di ogni opera alla comunione è la grande sfida che si pone a queste istituzioni. Creare unità aiuterà a dialogare con voce più autorevole con chi gestisce le politiche sociali regionali. Inoltre il mondo cattolico potrà pronunciarsi con voce univoca sulle grandi questioni etiche che riguardano la salute e la libertà di cura dei cittadini.

Segni che esprimono amore, affetto e devozione ai pastori e alla Chiesa

Anche le immagini, non solo le parole scritte o pronunciate, sono espressione della propria identità e dei propri valori. La presenza ad esempio di **numerose immagini del Papa**, sparse negli ambienti dell'Istituto, stanno a significare non semplicemente una devozione sentimentale, ma una significativa piena adesione alla guida pastorale del Sommo Pontefice.

Quanto detto si evince anche dagli articoli del Direttore sul nostro giornale mensile "Don Orione", che citano in più di un'occasione **il pensiero del Papa**.

Considerando che questo piccolo strumento raggiunge 19.000 famiglie, si tratta di una forma semplice, ma assai ampia di diffusione del pensiero di Papa Francesco.

Ricordiamo che, per ogni mese dell'anno 2017, era stato preparato un dépliant con un'immagine di Papa Francesco ed una sua frase tratta dalla Enciclica "**Amoris Laetitia**". Le frasi scelte avevano l'obiettivo di presentare il vero significato cristiano della parola "amore", termine molto spesso banalizzato o addirittura deformato nel linguaggio contemporaneo. Queste frasi sull'amore autentico hanno rappresentato un messaggio da vivere nel corso del mese e sono state esposte in ognuno dei nuclei abitativi degli ospiti, nonché negli altri ambienti di vita del Piccolo Cottolengo. Questo cammino spirituale, semplice ma coinvolgente, proposto ai dipendenti, ai volontari, ai familiari degli ospiti, ha suscitato il favore e l'apprezzamento di molti.

Anche il Calendario che viene stampato dal Piccolo Cottolengo, ampiamente diffuso, ha scelto come temi di riflessione mensile dei testi magisteriali di papa Francesco: nel 2019 l'Esortazione apostolica "**Gaudete et exultate**" sulla chiamata universale alla santità e nel 2020 il documento "**Cristus vivit**", emanato dopo il Sinodo sui giovani.



Coinvolgimento del clero e dei gruppi ecclesiali alla vita e all'opera

Il Piccolo Cottolengo si presenta come una casa aperta a tutti. Si accolgono visitatori occasionali, così come gruppi di persone che desiderano fare qualche esperienza di servizio, anche minima.

Naturalmente questa disponibilità non comporta necessariamente la crescita del flusso di presenze esterne, in quanto questa non dipende dalla nostra apertura accogliente ma dalla volontà altrui di entrare in contatto con il mondo della carità gratuita.

Possiamo rilevare che anche nel 2019 è continuata la presenza di volontari appartenenti al movimento ecclesiale di **“Comunione e Liberazione”**. Hanno svolto proficuamente al Cottolengo quella che loro definiscono la “caritativa”, un tempo settimanale di servizio in contesti di povertà o di fragilità.

Prosegue anche la presenza di gruppi di adolescenti appartenenti all'**Opus Dei**. Ogni settimana la loro venuta ha portato una ventata di gioventù nei nuclei abitativi del Piccolo Cottolengo.

Qualche sporadica esperienza di servizio è stata fatta anche da qualche gruppo di **ragazzi del catechismo della nostra parrocchia** “San Benedetto” .

Una catechista della parrocchia, Carla, insegnante di religione in una scuola media, ha pianificato un'esperienza di servizio preparando anche una documentazione visiva, in modo da poter stimolare a queste forme di presenza nei nostri luoghi anche altri giovani.



VALORE 3

Spirito di Famiglia

SPIEGAZIONE DEL VALORE

Contesto storico

“Non riconosco come mia una casa che non si presenti come una buona famiglia cristiana”.

Questa espressione di Don Orione è emblematica per farci conoscere il suo pensiero sullo stile che doveva contrassegnare ogni sua opera. Nelle sue numerose lettere il Fondatore sottolinea la necessità che i rapporti tra le persone abbiano come modello le relazioni tipiche di una comunità familiare. Anche il linguaggio da lui utilizzato lascia continuamente trasparire il suo pensiero: gli istituti li chiama **“casa”**, i suoi religiosi **“figlioli miei”**, le relazioni tra di essi **“fraternità cristiana”**.

Attualizzazione

Anche oggi il clima relazionale all'interno del Piccolo Cottolengo costituisce un elemento determinante per il benessere di tutta la comunità: ospiti, operatori, volontari, religiosi, familiari. La raccomandazione che Don Orione rivolgeva ai suoi sacerdoti e alle sue religiose, attualmente si estende a tutti gli operatori laici che hanno quotidianamente la responsabilità di vivere a servizio degli ospiti.



INDICATORI E RISULTATI

Coinvolgimento, benessere, appartenenza e fiducia fra ospiti, familiari, operatori e volontari

Dal **questionario di gradimento** compilato dagli ospiti e dai loro parenti emerge che uno degli aspetti maggiormente apprezzato è la disponibilità e la gentilezza degli operatori, a qualsiasi livello di servizio: medici, fisioterapisti, infermieri, ASA e OSS, ecc.

Il "**CoRO**" (**Comitato Rappresentati degli Ospiti**), che ha avuto il suo avvio nel maggio del 2016, ha continuato ad incontrarsi con la cadenza prefissata. Questo nuovo organismo, formato appunto da ospiti e da parenti, ha lo scopo di ascoltare esigenze, suggerimenti, proposte in vista del miglioramento della qualità di vita degli ospiti.

Nel 2019 il comitato si è, in parte, rinnovato perché ci sono state le elezioni, gli incontri sono stati aperti anche ad un'altra realtà di comitato parenti quello della Sacra Famiglia. Con questi si è iniziata una collaborazione per poter incidere in Regione in sede di scrittura delle normative o di alcune modifiche a quelle in essere, anche in collaborazione con Ledha. Un membro dell'équipe di direzione segue sempre tali incontri, per il 2019 è stata individuata la Referente dell'Area Disabili.

I dipendenti diretti del Piccolo Cottolengo hanno raggiunto il numero di **243**, ai quali se ne devono aggiungere altri **143**, tra operatori delle due Cooperative presenti (Ascoser e Sodexo) e i consulenti esterni, per un totale di **386 persone**.

Normalmente il loro grado di impegno ed efficienza è assai soddisfacente. Su un numero così alto di operatori è tuttavia fisiologico che esistano alcune situazioni di criticità sulle quali la direzione del personale, per il bene degli ospiti, deve intervenire. Nel corso del 2019 sono stati aperti **32 procedimenti disciplinari** (9 in più dell'anno precedente) **per violazione del codice disciplinare**: 24 per assenza ingiustificata e ritardi, 1 per furto, 2 per contegno offensivo, 4 per negligenza in servizio, 1 per rientro in servizio durante la malattia.

Esiste ormai da anni un **regolamento interno** che è osservato dalla quasi totalità degli operatori. **I casi di inosservanza sono sporadici** e riconducibili nel 2019 a due singoli episodi di contegno offensivo.

Non vi è stata **nessuna cause legale** intentata dai dipendenti. Nel corso dell'anno 2019 L'Istituto ha complessivamente stipulato 9 contratti di assunzione a seguito di altrettante dimissioni. Escludendo dal totale le 2 dimissioni concordate per il passaggio in capo alla Cooperativa Ascoser e 3 dimissioni dovute al raggiungimento dell'età pensionistica, possiamo affermare che le dimissioni volontarie si limitano a 3 su una media di 243 dipendenti, con indice di turn-over molto basso pari a 1.23%.

Nel corso dell'anno 2019 L'Istituto ha complessivamente stipulato 9 contratti di assunzione a seguito di altrettante dimissioni.

Escludendo dal totale le 2 dimissioni concordate per il passaggio in capo alla Cooperativa Ascoser e 3 dimissioni dovute al raggiungimento dell'età pensionistica, possiamo affermare che le dimissioni volontarie si limitano a 3 su una media di **243** dipendenti, con indice di turn-over molto basso pari a 1.23%.

Per quanto riguarda gli operatori, **i questionari sullo stress da lavoro correlato** sono stati somministrati e inviati allo studio di consulenza. I dati che rilevano alcune criticità saranno importanti per migliorare le condizioni di lavoro dei dipendenti, per la loro personale soddisfazione che si traduce anche in un servizio più appropriato agli ospiti.

I dipendenti diretti del Piccolo Cottolengo (esclusi quindi i lavoratori delle cooperative) sono circa 250. Normalmente il loro grado di impegno ed efficienza è assai soddisfacente. Su un numero così alto di operatori è tuttavia fisiologico che esistano alcune situazioni di criticità sulle quali la direzione del personale, per il bene degli ospiti, deve intervenire. Nel corso del 2018 sono state comminate **23 sanzioni** (7 in meno dell'anno precedente) **per violazione del codice disciplinare**: 8 per assenza ingiustificata, 2 per contegno offensivo, 6 per ritardi, 4 per negligenza in servizio, 2 per rientro in servizio durante la malattia.

Grado di accettazione dei ruoli e delle funzioni

Esiste ormai da anni un **regolamento interno** che è osservato dalla quasi totalità degli operatori. **I casi di inosservanza sono sporadici** e riconducibili nel 2018 a due singoli episodi di contegno offensivo.

Nell'ottica del continuo miglioramento della qualità della vita degli ospiti, nel corso dell'anno 2016 era stato **rivisto l'assetto organizzativo dell'istituto**. L'area Socio-Sanitaria è stata suddivisa nelle seguenti 3 sotto-aree: 1) area anziani, 2) area disabili, 3) area riabilitativa. La responsabilità delle suddette aree è stata affidata a tre rispettivi **"Referenti d'area"**, con l'obiettivo di monitorare e migliorare la qualità di vita degli ospiti. Si è provveduto, inoltre, a formalizzare, tramite la redazione dei **Funzionigrammi**, le attribuzioni delle figure direzionali dei referenti d'area e dei coordinatori di nucleo. Questa nuova modalità organizzativa ha portato a migliorare nel corso di questi ultimi anni il collegamento tra ospiti, familiari e i vertici direzionali della casa.

Trasparenza nella gestione economica

In un vero spirito di famiglia, vige come stile ordinario la trasparenza a tutti i livelli, anche in quello economico. Nel 2019 è stata programmata la diffusione analitica del bilancio economico ai membri del Coordinamento di Promozione

Carismatica. Mentre è stato genericamente ricordato, nel corso di vari incontri coi dipendenti e coi familiari, che **il bilancio del Piccolo Cottolengo è in passivo** e la Divina Provvidenza provvede a colmare il deficit. E' evidente che l'impegno in corso è quello di giungere ad un pareggio di bilancio, come avviene in ogni buona famiglia che non si può permettere di vivere sotto il peso dei debiti.

La trasparenza degli organi amministrativi dell'Istituto si è concretizzata in una **costante informazione al Direttore religioso** sull'andamento economico della casa. Inoltre nessuna spesa consistente è stata fatta senza il consenso del Direttore religioso e del suo Consiglio, come richiesto dalle Costituzioni della Congregazione.

Organizzazione e partecipazione ad eventi ricreativi

Fanno parte della vita di una famiglia anche i momenti di svago o di vacanza. Anche al Piccolo Cottolengo non mancano eventi o iniziative che hanno proprio lo scopo di creare una gioiosa aggregazione tra le persone.

Possiamo qui citare la tradizionale **Befana benefica**, che da **53 anni** vede la presenza di una folta rappresentanza di motociclisti che visitano il Cottolengo portando doni agli ospiti. Il 6 gennaio del 2019 era una giornata splendida ed il numero dei centauri è stato notevole.

Sempre nel periodo natalizio una associazione di volontari ha rappresentato il **presepio vivente**. Partendo dalla cappella i figuranti si sono trasferiti in alcuni nuclei del Cottolengo coniugando il messaggio religioso con il gioioso incontro con gli ospiti e i familiari.

Presenze successive di gruppi di volontariato hanno animato la vita degli ospiti attraverso il sempre apprezzato **Karaoke**.

Cori **Gospel** e altri di **musica religiosa** si sono alternati con apprezzate esibizioni in cappella o nella sala Convegni del plesso **"Don Sterpi"**.

Ballerini in erba hanno dato vita a spettacoli particolarmente graditi nell'ambiente accogliente e recentemente rinnovato del bar. Dal 2018 il Coro Harmonioso del Maestro Mindo (ex Rosetum) allietta i nostri Ospiti con pomeriggi musicali a tema operistico che si svolgono nella sala Convegni del padiglione Don Sterpi. L'associazione Veronica Sacchi con la clowneria di corsia da anni è presente un sabato al mese nei Nuclei Don Sterpi e da circa tre anni organizza presso il nostro istituto percorsi formativi aziendali di teambuilding e/o giornate di volontariato aziendale che ci permettono di far conoscere a realtà esterne la famiglia Orionina e ci donano visibilità. Dal 2016 la collaborazione con L'Ecoteatro di Milano ed un progetto animativo specifico coinvolge alcuni dei nostri Ospiti della RSA che abitano nei Nuclei Don Sterpi alla partecipazione di alcune rappresentazioni con la possibilità di momenti di vita significativi al di fuori della struttura. Vogliamo aggiungere che sono eventi gratuiti che offrono delle

associazioni di volontariato? Veicolate alla disponibilità del nostro staff ad organizzare gli eventi, la diffusione dell'iniziativa e la partecipazione degli ospiti.

Molti altri sono i momenti ricreativi destinati a rendere gioiosa la vita degli ospiti. Citiamo qui semplicemente **le gite** in campagna, al mare, all'autodromo, a Tortona. **I pranzi** in qualche ristorante o pizzeria. **I film** proiettati in istituto. Le attese e immancabili **uscite al mercato** di via Strozzì al martedì, le feste di **carnevale**, la partecipazione di alcuni ospiti ad **opere liriche** rappresentate all' "Eco Teatro" ed così via.

Tutto ciò grazie alla disponibilità di operatori e volontari che danno un "valore aggiunto" e accrescono le possibilità da offrire agli ospiti.

Abbiamo anche ricevuto la visita di gruppi parrocchiali di ragazzi che vengono a trovarci per l'animazione della messa o per fare piccoli lavori con le nostre ospiti.



Collegialità nella gestione dell'opera

Qualsiasi famiglia è guidata da un capo-famiglia che di solito è il padre. Anche al Piccolo Cottolengo il Direttore religioso rappresenta per analogia il **padre di famiglia**. Ciò non significa che egli agisca e prenda decisioni in maniera autoreferenziale. Si avvale invece della collaborazione di molte persone, che lo aiutano a leggere i vari aspetti della vita del Piccolo Cottolengo per operare le scelte più appropriate, che pongono al centro, prima di ogni altra cosa, il benessere degli ospiti.

In questo senso l'organismo più importante è il **Consiglio di casa** che, secondo le Costituzioni della Congregazione, è costituito dal Direttore religioso e da alcuni sacerdoti suoi confratelli. Anche nel 2019 tale Consiglio si è riunito regolarmente con cadenza quindicinale (tranne nel periodo estivo).

Esiste poi il **Consiglio d'Opera**, formato da una rappresentanza dei religiosi della comunità (direttore e vicario, parroco, cappellani), dalla superiora delle suore, dai componenti dell'Equipe di Direzione, dalle assistenti sociali e dalla responsabile del MOV e del MLO e dal Segretario della direzione. Questo organismo nel 2018 ha avuto qualche tempo di pausa a causa delle numerose incombenze che hanno impegnato ora gli uni ora gli altri dei suoi numerosi componenti. Tuttavia ciò non ha impedito di perseguire le finalità pastorali e spirituali che sono l'oggetto specifico del lavoro di questo organo.

La collegialità nelle questioni gestionali è riservata all'**Equipe di Direzione**, composta dal Direttore religioso, dal Direttore del personale, dal Direttore sanitario, dal Responsabile amministrativo e dalle Responsabili della RSA e RSD. Anche quest'anno l'Equipe ha lavorato alacremente, con sedute quindicinali. I verbali degli incontri, redatti con dovizia analitica dei particolari, sono conservati nell'archivio della casa, in modo da fornire una traccia chiara di tutte le decisioni prese.

Promozione e accompagnamento del volontariato

Un ruolo di particolare importanza nella famiglia del Piccolo Cottolengo è ricoperto dai volontari. La loro presenza costituisce per l'istituto un prezioso **valore aggiunto**.

Nel 2018 gli iscritti al **Movimento Orionino dei Volontari (MOV) sono stati 182**. Di questi la maggior parte ha operato a servizio degli ospiti distribuiti nei vari nuclei abitativi, altri invece sono stati impegnati nel Banco Benefico giunto al suo 70° anno di vita. Tra i volontari ve ne sono alcuni molto assidui, mentre altri assicurano la loro presenza una volta la settimana.

Uno dei problemi rilevati da tempo è la elevata età media dei volontari. Tuttavia ultimamente si sono avute nuove adesioni di persone giovani o di mezza età.

Ci sono grosse difficoltà a riunire i volontari per offrire loro una adeguata formazione, sia quella rispondente alle normative che quella carismatica. Tale difficoltà nasce dai differenti gironi in cui queste persone sono disponibili. Tuttavia nel 2018 hanno partecipato alla formazione obbligatoria per legge **51** volontari (nel 2017 vi avevano già aderito altri 38). Per coloro che non hanno ancora adempiuto all'impegno formativo è in programma un'azione di sensibilizzazione che si protrarrà per tutto il 2019.

Per quanto riguarda la proposta spirituale ai volontari, anche quest'anno si sono celebrate le consuete **Messe di inizio e fine anno, nonché quelle natalizie nei nuclei e la Messa in Coena Domini** durante il triduo pasquale.



Personalizzazione dell'ambiente interno

Come in ogni famiglia gli ambienti e gli arredi corrispondono ai gusti di chi vi abita, anche al Piccolo Cottolengo i **progetti di vita personali** tengono presenti le preferenze espresse dagli ospiti e cercano, nel limite del possibile, di dare una risposta alle loro aspettative. Così le stanze e gli ambienti comuni sono arredati con foto e oggetti personali, secondo le preferenze e i desideri da loro espressi.

Nel giorno del **compleanno** ciascuno riceve un biglietto augurale personalizzato da parte del Direttore religioso e nel nucleo di appartenenza viene festeggiata la ricorrenza.



VALORE 4

Fiducia nella Divina Provvidenza

SPIEGAZIONE DEL VALORE

Contesto storico

Don Orione ha voluto chiamare la sua Congregazione **“Piccola Opera della Divina Provvidenza”**. Dietro questa definizione c'è una “visione”. Don Orione considerava le sue fondazioni come opera divina, della Divina Provvidenza appunto! Egli si riteneva un semplice strumento attraverso il quale Dio poteva provvedere ai piccoli e ai poveri.

Il bene che si andava operando nei suoi istituti, per Don Orione aveva sempre e solo come protagonista principale la Divina Provvidenza. Anche le risorse economiche che giungevano a lui, nullatenente, non erano altro che segni evidenti della presenza attiva e premurosa della Provvidenza.

Attualizzazione

Operare oggi a favore degli ospiti del Piccolo Cottolengo non è principalmente un lavoro, o semplicemente un'opera umanitaria, ma il segno della Provvidenza Divina che si accosta alle persone più deboli e bisognose. Noi siamo concretamente le mani della Divina Provvidenza che si prendono cura dei fratelli più fragili.

Le risorse economiche oggi provengono in gran parte dalle convenzioni siglate con gli enti pubblici. Tuttavia queste non sarebbero sufficienti per assicurare una buona condizione di vita agli ospiti se non si aggiungesse anche la generosità di molti benefattori che sostengono l'Istituto. Anche questa è una delle forme nelle quali si manifesta la premura provvidenziale di Dio.

Ai benefattori Don Orione scriveva da Buenos Aires nel 1935: *“La nostra banca è la Divina Provvidenza, e la nostra borsa sta nelle vostre tasche e nel vostro buon cuore”*.

INDICATORI E RISULTATI

Segni concreti della beneficenza ricevuta

Ai tempi di Don Orione i benefattori partecipavano con generosità alle attività caritative che il Fondatore faceva conoscere e per le quali chiedeva aiuto. Anche oggi la dinamica non è cambiata. Per sperare nel sostegno dei benefattori è necessario far conoscere il bene che si fa.

Anche nel 2019 il principale strumento di conoscenza della vita del Piccolo Cottolengo è stato il **foglietto mensile “Don Orione”**. Questo strumento è stato completamente rinnovato nella sua struttura e nelle grafica, mentre le pagine sono raddoppiate, da 4 a 8. Numerosi elogi sono giunti rispetto a questa nuova impostazione del giornalino, che ha continuato ad essere spedito a circa **17.000 destinatari**. Altre copie vengono messe a disposizione nelle bacheche del Cottolengo e della parrocchia.

Un importante fonte di comunicazione si è rivelato essere il **sito internet dell’Opera milanese**, anch’esso completamente rinnovato. Il sito abbraccia ora la Parrocchia, la Casa del Giovane Lavoratore e la scuola materna. In questo modo l’opera orionina milanese si presenta e viene conosciuta nella sua unità e molteplicità di servizi caritativi, sociali e pastorali. Si è aggiunta anche una **pagina Facebook** che viene visitata da un discreto numero di persone e che viene molto apprezzata.

La beneficenza giunge attraverso offerte *brevi manu*, oppure su un Conto Corrente Postale o, ancora, tramite bonifici bancari. Le offerte vanno dai pochi euro a somme più consistenti, secondo la possibilità del donatore. Ad elargire beneficenze nel 2018 sono state Fondazioni e singoli benefattori. **Il totale delle offerte in contanti, bonifici e banco posta è stato di € 265.450**. I benefattori vengono sempre ringraziati con lettera personale dal Direttore, sia per le piccole offerte che per quelle più consistenti.

Vi sono altre forme di **beneficenza spicciola**, con persone che portano indumenti usati, libri, giocattoli, utensili, ecc., che poi vengono venduti al **Banco Benefico**. In occasione del Banco Benefico di maggio e di novembre 2018, sono state raccolte rispettivamente le cifre di **€ 48.900,00** e di **€ 181.075**, per un totale di **€ 229.975**.

Naturalmente da questa somma bisogna detrarre gli stipendi dei nostri operai che lavorano per l’allestimento del Banco. Il resto è da considerare “regalo della Provvidenza”, grazie ai donatori e ai volontari che operano al Banco.

Un'altra modalità di aiuto provvidenziale è quella del **Banco Alimentare** che ha consentito di avere accesso ad un’ampia varietà di cibi inscatolati a lunga conservazione (pasta, salse, omogeneizzati, latte, ecc). Il valore economico si aggira attorno ai **28.000,00 €**.

Assai minore invece è l'ammontare del valore dei farmaci ricevuti in dono dal **Banco Farmaceutico** che è da considerare attorno ai **1.500,00 €**.

Le cifre fin qui riportate hanno contribuito, almeno in parte, a sostenere le ingenti spese destinate ai molteplici **lavori di adeguamento, richiesti dalle normative** per ottenere il nulla osta definitivo dei Vigili del Fuoco e a ristrutturare l'area della ex lavanderia diventata ormai **Sala Cavazzoni** a disposizione delle attività degli ospiti e spazio di relax per dipendenti e visitatori occasionali

Amici e benefattori nella vita dell'opera

Molti dei **benefattori** non frequentano di persona il Piccolo Cottolengo. Si limitano a tenersi informati tramite il **Giornalino mensile** che viene inviato a tutti loro. Ad essi il Direttore riserva un pensiero di **augurio in occasione dell'onomastico**. Vengono inoltre invitati, tramite biglietto personale, alle varie edizioni del Banco Benefico, come a tutte le occasioni particolari, come la festa di Don Orione, i Convegni di particolare importanza e così via.

Per quanto riguarda il **Gruppo Amici**, che storicamente ha avuto una grande importanza, bisogna dire che nel corso degli ultimi anni si è molto assottigliato come "gruppo", anche se gli amici sono rimasti numerosi. Così è avvenuto che alle convocazioni mensili le presenze sono andate sempre più riducendosi. Si è scelto allora di diradare la frequenza. Nel 2019 ne sono stati organizzati 4, invitando religiosi orionini che hanno aperto la conoscenza a varie opere della Congregazione in Italia e all'estero.

L'incontro di gennaio è da sempre presieduto dal **Direttore Generale. Don Tarcisio Vieira** ha voluto mantenere fede all'impegno dei suoi predecessori, anche per tener viva la memoria del Fondatore che, negli ultimi anni della sua vita, veniva a Milano ogni martedì.

Gli ex allievi della *Casa del Piccolo Mutilato* e **le ex allieve Orfanelle**, hanno una vita associativa propria. Tuttavia gli iscritti all'associazione partecipano alle iniziative del Cottolengo in qualità di "amici". Particolarmente meritevole di lode è la **Fondazione "Aiutiamoli a sorridere"**, nata proprio dalla vivacità apostolica degli ex allievi. Tale Fondazione, giunta ai 25 anni di vita, è stata una straordinaria risorsa provvidenziale per le missioni orionine del Madagascar, tramite le adozioni a distanza di moltissimi bambini poveri.

Amministrazione efficiente delle risorse economiche

L'azione della Divina Provvidenza, che da sempre provvede nelle situazioni di maggior difficoltà, richiede da parte nostra un uso attento e meticoloso delle risorse che giungono grazie ad essa.

Tutte le operazioni di carattere economico anche nel 2019 sono state effettuate in stretta **collaborazione tra la Direzione religiosa e il Responsabile amministrativo**, salvaguardando sempre i criteri della trasparenza e della parsimonia, evitando sprechi o spese inutili. In molti casi le scelte economiche sono state effettuate passando attraverso il vaglio dell'Equipe di Direzione.

Il criterio principale delle decisioni, anche in campo amministrativo, è stato quello di **rispondere in primo luogo ai bisogni degli ospiti**, poi alla sicurezza della struttura e al suo miglioramento sotto l'aspetto della vivibilità.

Le opere più importanti realizzate nel 2019 sono state la realizzazione dell'impianto di allarme antincendio vocale che ha toccato tutti i singoli ambienti dell'istituto, gravando in maniera pesante sui bilanci. Per evitare le correnti d'aria che compromettono i corridoi del piano terra, sono state realizzate 4 nuove bussole con porte automatiche nei punti di maggior transito delle persone. Solo grazie al sostegno dei benefattori, che sono il cuore e le mani e della Provvidenza, è stato possibile far fronte a queste spese.



VALORE 5

Anime Anime

SPIEGAZIONE DEL VALORE

Contesto storico

Don Orione è stato un uomo dalle ampie prospettive. Aveva una visione globale della storia umana e della storia della Chiesa. Il concetto di “popolo” fa continuamente capolinea nella sua visione e nella sua azione apostolica. Ma allo stesso tempo non perde di vista il singolo, la persona. Nelle due prospettive, del popolo e dell'individuo, Don Orione si sente chiamato ad una forte azione di solidarietà e di giustizia sociale. Egli ha una visione “integrale” della persona. Perciò assieme alle cure del corpo vuole offrire quelle dello spirito. L'uomo gli interessa nella sua globalità, nella dimensione materiale e in quella spirituale. Anzi la spirituale prevale sulla materiale perché è aperta ad un futuro escatologico, ultraterreno. *“Noi - scrisse – non guardiamo ad altro che alle anime da salvare. Se una preferenza la dovremo fare, la faremo a quelli che ci sembrano più bisognosi di Dio, poiché Gesù è venuto più per i peccatori che per i giusti”.*

Attualizzazione

L'assunzione di questo valore orionino oggi comporta la necessità di servire i nostri ospiti anche dal punto di vista spirituale, non offrendo semplicemente delle cure cliniche, fisioterapiche ed assistenziali, ma promuovendo, all'interno del progetto della *Qualità di Vita*, il dominio della spiritualità. Stessa attenzione è necessaria rivolgerla non solo agli ospiti, ma a tutta la famiglia del Piccolo Cottolengo, che comprende familiari, operatori e volontari.

INDICATORI E RISULTATI

Progettualità pastorale

E' stato stilato un **Programma Pastorale annuale** ritmato sul periodo settembre 2018- giugno 2019 che prevede celebrazioni per ospiti, dipendenti e volontari e momenti di catechesi per soli ospiti.

Dall'ottobre 2016 è nato **un nuovo organismo denominato "Coordinamento di Promozione Carismatica"**. E' formato da 23 persone che rappresentano tutti gli ambiti di vita del Piccolo Cottolengo, dalle direzioni (religiosa, sanitaria, amministrativa, del personale), ai nuclei abitativi, alla cucina, alla fisioterapia, ecc. Lo scopo del nuovo organismo è quello di implementare la dimensione carismatica in tutti i settori vitali dell'Istituto.

Il Coordinamento si è riunito cadenza bimestrale, esclusi i mesi estivi.

Formazione carismatica per i dipendenti

Il 2016 ha visto nascere una **nuova modalità di Formazione al Carisma** per tutti gli operatori. Questa formula è proseguita anche nel 2017 e 2018. Non più un'ora all'anno come in passato, ma **una mattinata (dalle 10 alle 13)**. La scelta è stata fatta al fine di incontrare tutti i dipendenti, dalla figure apicali a quelle che svolgono servizi più semplici, per un tempo congruo.

A condurre la formazione carismatica sono stati il Direttore religioso, Don Pierangelo, e il Dottor Davide Gandini, Coordinatore generale del Piccolo Cottolengo di Genova. Nel 2019 è iniziata la seconda tappa di un itinerario che prevede un cammino di 8 anni che promuova i 7 valori carismatici orionini delle opere di carità. Questa seconda fase ha avuto come oggetto il **Valore "Spirito di famiglia"**.

Momenti e spazi dedicati alla spiritualità

I momenti che hanno messo la **vita liturgica** al centro dell'impegno spirituale sono stati molti: Messa di famiglia a Natale e in Coena Domini. Celebrazione dell'Unzione degli infermi nella Giornata dell'Ammalato. Sante Messe nei nuclei durante il periodo prenatalizio a cui hanno partecipato anche operatori, familiari, volontari. Messe quotidiane nelle due cappelle: Don Orione alle 9,30 e Don Sterpi alle 10,00.

Tra le pie **pratiche di pietà** possiamo annoverare le novene di Natale e dell'Immacolata, la via crucis ogni venerdì di quaresima, il rosario nei mesi di ottobre e di maggio, l'ottavario per l'unità dei cristiani.

Particolare solennità è stata dedicata alla **Festa di San Luigi Orione** con una concelebrazione all'aperto presieduta dal direttore provinciale Don Aurelio Fusi. Come al solito all'evento ha partecipato tutta la famiglia del Cottolengo, assieme alla comunità parrocchiale e a rappresentanti della Casa del Giovane e della Scuola Materna. Vi hanno preso parte circa 1000 persone.

Dal 2016 si è iniziata la celebrazione delle **esequie funebri per gli ospiti** nelle nostra cappella. In passato per i defunti del Piccolo Cottolengo si svolgevano i funerali in parrocchia San Benedetto o nelle parrocchie di provenienza. La comunità del Cottolengo non partecipava così all'ultimo saluto dei propri ospiti. Il 2019 ha visto aumentare la richiesta da parte dei familiari di celebrare le esequie al Piccolo Cottolengo. Ciò si è sempre stato fatto all'interno della Messa di orario delle 9,15.

A tutte queste informazioni c'è da aggiungere il prezioso **servizio di animazione** svolto quotidianamente dalle Suore malgasce, sia nelle liturgie che nelle pratiche di pietà.

Naturalmente tutte le celebrazioni sono state aperte anche a **persone esterne** che hanno voluto associarsi ai nostri tempi di preghiera.

A completare il panorama delle proposte spirituali ci sono i vari **pellegrinaggi** che hanno avuto come mete Lourdes, Tortona l' Eremo di S. Alberto di Butrio.



Segni religiosi

L'ambiente esterno che ci circonda ha un'influenza su di noi, sul nostro umore, sulla nostra psiche, sulle nostre emozioni. Una strada sporca di cartacce e rifiuti mortifica il nostro desiderio di pulizia e non ci stimola al rispetto dell'ambiente. Al contrario un bel paesaggio di montagna, terso e pulito, alimenta in noi il gusto del bello.

Anche un ambiente che espone segni religiosi stimola ad uscire dalla mera quotidianità della vita, per tenerla aperta verso un significato ulteriore, più alto e decisivo.

In questa prospettiva al Piccolo Cottolengo **vi è ampia presenza** di Crocifissi, statue e quadri raffiguranti Gesù, statue e quadri mariani e di Don Orione in corridoi, uffici, cappelle e atri.

Anche molte delle camere degli ospiti, per le quali sono essi stessi a decidere l'arredo, compaiono molte immagini di Gesù, di Maria o dei santi. Queste immagini ispirano certamente valori spirituali e umani positivi per la vita delle persone.



VALORE 6

Fari di fede e di civiltà

SPIEGAZIONE DEL VALORE

Contesto storico

Quando Don Orione fondò i suoi Piccoli Cottolengo aveva senz'altro come primo obiettivo quello di soccorrere i poveri, i bisognosi, ed offrire loro una casa, un affetto, una famiglia. Tuttavia era presente nel suo pensiero anche un altro obiettivo secondario, quello di "educare" la società al valore della vita debole ed emarginata. Si trattava quindi di un intento "pedagogico" con il quale il Piccolo Cottolengo doveva essere, allo stesso tempo, faro di fede che intravede la presenza di Gesù nel povero, e di civiltà che rende davvero umana la società promuovendo la cura dei soggetti più deboli ed emarginati.

Attualizzazione

La nostra epoca, che per certi versi ha affinato il rispetto per il valore della persona, fino a cadere nell'eccesso di forme negative di individualismo, d'altro canto sembra divenuta ambigua nei confronti della vita fragile: quella anziana o malata. L'ambiguità si nota con lo sforzo di prolungare la vita dei cittadini da una parte, ma nello stesso tempo lasciando spazio all'imporsi di una cultura dell'eutanasia sempre più pervasiva, quasi che la vita anziana abbia perso la sua dignità. Allo stesso modo ci si preoccupa delle persone disabili, investendo anche importanti risorse economiche, ma, insieme a questo, sempre più puntigliose forme di controllo prenatale tendono ad intercettare ed eliminare quegli embrioni che potrebbero presentare patologie nel nascituro. E' un modo ambiguo, surrettizio, di affermare che la vita malata, disabile, non ha la stessa dignità di quella sana e la si deve eliminare prima che veda la luce.

INDICATORI E RISULTATI

Rilevanza esterna dell'azione dell'opera

Quando Don Orione parla del Cottolengo come di un “faro di fede e civiltà” intende mettere in evidenza la necessità di rendere “visibile” al mondo esterno il bene e l'amore presenti nell'opera. Siamo sulla linea degli insegnamenti di Gesù quando dice che una lampada, per far luce in casa, deve essere posta in alto, sul lucerniere, altrimenti diventa inutile.

E' in questa prospettiva della visibilità e del dono della luce al mondo che nel 2018 si è continuato a stampare il **giornalino mensile “Don Orione”**, notevolmente migliorato nella grafica e nella qualità dei contenuti e raddoppiato nel numero di pagine. Il giornalino esce in **9 numeri annuali** e, oltre alle persone che frequentano il Piccolo Cottolengo (parenti, operatori, volontari, visitatori), raggiunge **17.000 indirizzi** sparsi su un vasto territorio. Si può ben dire che è come la fiaccola posta sopra il moggio.

Altra forma di diffusione del messaggio di fede e civiltà è il **calendario annuale** stampato nello stesso numero di copie e distribuito con le medesime modalità del foglietto mensile. Il Calendario del 2018 ha presentato le figure di 12 benefattori che hanno contribuito, con la loro generosità, a costruire la storia di amore e carità iniziata da Don Orione.

Il 2018 è stato importante anche per l'allestimento del **nuovo sito** del Piccolo Cottolengo e della **pagina Facebook**. Strumenti che nel 2019 hanno visto un costante sviluppo .



Dialogo con istituzioni civili ed ecclesiastiche

Il contributo di valori, di fede e civili, da offrire alla società, avviene anche tramite il confronto con altri soggetti pubblici, privati od ecclesiali, che si interessano della cura delle fragilità. In questa prospettiva sono da leggere una serie di impegni, come la partecipazione a vari **tavoli di lavoro**: al tavolo socio-assistenziale della Lombardia in ATS, al tavolo tecnico di residenzialità disabili con il comune di Milano, al tavolo del terzo settore disabilità, all'incontro del settore della zona ovest sempre per disabilità, al tavolo Regionale sulle cure intermedie Regione Lombardia presso la sede CSM (Centro Servizi Milano).

Non sono stati trascurati altri importanti momenti di confronto, in cui abbiamo potuto offrire il nostro punto di vista, i nostri valori, in vari **Convegni sulla "Qualità di vita in RSA e RSD"** e sul mondo della non autosufficienza in genere.

Un particolare contatto è stato mantenuto con la Chiesa lombarda. Ciò è avvenuto attraverso la partecipazione di Don Pierangelo e di Raffaele Besutti agli **incontri delle Opere socio-sanitarie lombarde di ispirazione cristiana**, presiedute da Mons. Paolo Martinelli.

Porte aperte: collaborazioni e convenzioni con istituzioni educative

Il Piccolo Cottolengo tiene i suoi rapporti col mondo esterno anche attraverso delle Convenzioni che promuovono uno spirito di collaborazione con soggetti dediti alla formazione dei giovani. Questa cooperazione si rivela particolarmente proficua perché consente a molti giovani di conoscere la realtà del Piccolo Cottolengo e di riceverne dei benefici non solo legati alla formazione professionale ma anche a quei valori tipici che caratterizzano la nostra famiglia. Una Convenzione con l' UEPE dà la possibilità al Piccolo Cottolengo di rendere servizio anche a persone che fanno un percorso rieducativo dopo aver subito delle condanne penali. Ecco di seguito alcune collaborazioni.

- **Convenzioni con le Università** (Unimi c/o SS. Paolo e Carlo FKT, Università degli Studi di Milano, Unimi Bicocca, Unimi c/o IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori CLI, Università Cattolica del Sacro Cuore, IULM **e E-Campus**) per i tirocini curriculari di infermieri, educatori, aspiranti coordinatori in ambito pedagogico (laurea magistrale in consulenza Pedagogica per la Disabilità e la Marginalità), fisioterapisti e Coordinatori Infermieristici
- **Convenzioni con 4 scuole per tirocini relativi alla figure ASA, OSS e animatori** (Formaprof, Formawork, **Fondazione Clerici** e Lyceum)
- **Convenzioni con istituti professionali** (CAPAC e GALDUS) per studenti diversamente abili che svolgono il loro tirocinio presso la cucina e/o la mensa

- **Convenzioni con scuole superiori** per alternanza scuola-lavoro (Istituto Alessandrini/Lombardini, Istituto Tenca, Istituto Cavalieri, Istituto Falcone e Righi, Educandato Setti Carraro, **Istituto Calvino**).
- **Convenzione con l'UEPE (Ufficio di Esecuzione Penale Esterna)** per accogliere, dopo attenta valutazione del singolo caso, le richieste di servizio di messa alla prova.

VALORE 7

Alla testa dei tempi

SPIEGAZIONE DEL VALORE

Contesto storico

E' una delle espressioni di Don Orione che sono diventate come una specie di "mantra" della sua spiritualità: *"Noi dobbiamo andare e camminare sempre alla testa dei tempi e dei popoli, e non alla coda"*. Il senso di questa espressione sulla bocca del Fondatore aveva un significato chiaro, quello della ricerca di ogni forma utile, moderna, d'avanguardia per conseguire l'obiettivo di fare il bene sempre, il bene a tutti.

Attualizzazione

Oggi più che mai il mondo corre velocemente. Come figli di Don Orione dobbiamo essere creativi, non ripetitivi; innovativi, non replicanti di forme e di metodi che hanno fatto il loro tempo ed oggi non sono più efficaci, non sono più adatti ad esprimere e concretizzare l'amore verso i poveri e i bisognosi.



INDICATORI E RISULTATI

Apertura al cambiamento

Il Piccolo Cottolengo si è dotato di un **piano formativo** che consiste in 215 ore di formazione interna, più circa 21 ore di formazione sul campo direttamente nei reparti. Per ovviare alle richieste di formazione esterna, autorizzate con permesso formativo o convocazione aziendale, si sono utilizzati in 132 giorni.

Nel 2019 è proseguito alacremente il lavoro di implementazione della **cartella utente Web**, fascicolo socio sanitario ed amministrativi informatizzato, che consentirà un servizio agli ospiti meglio pianificato e perciò più efficiente.

Anche nel 2019 all'annuale **Convegno Apostolico**, organizzato dalla Provincia religiosa e giunto ormai alla **VII edizione**, il Piccolo Cottolengo ha inviato un buon numero di operatori. Alla prima giornata, tenutasi nell'aula magna della Università Cattolica erano presenti in 68. Di questi 5 di hanno poi frequentato a Montebello le due successive giornate di formazione.

Apertura ai nuovi bisogni

Capire meglio le necessità degli ospiti e sapervi rispondere in modo soddisfacente, ha richiesto negli anni scorsi una **rielaborazione dell'organigramma e del funzionigramma**.

Sono state così istituite le figure dei Referenti d'Area, responsabili della **Qualità di vita** della persona anziana e della persona disabile e del paziente del settore Cure riabilitative in regime di degenza.

Anche nel 2019 i Referenti d'Area nelle persone di Nicoletta Ferrari (RSA), Cristina Chiapella (RSD e CSS) e del Direttore Sanitario dottor Roberto Marvasi (Cure riabilitative) hanno rappresentato un fondamentale collegamento fra il livello strategico e il livello operativo, contribuendo a collegare la Direzione alle singole realtà di servizio agli ospiti dei vari nuclei.

E' proseguito anche il prezioso lavoro del **introduzione FaSAS informatizzato** come richiesto già da alcuni anni dalla Provincia Religiosa per rendere più efficiente e in linea alle tecnologie moderne "il servizio ai nostri ospiti".

Si è così proceduto alla implementazione della Cartella utente WEB di Software 1, revisionando e riorganizzando la cartella utente web già esistente per adeguarla alle procedure e ai protocolli già in vigore nella nostra casa.

Si è proceduto altresì all'adeguamento delle conoscenze e alla formazione di tutto il personale che dovrà utilizzare questo nuovo strumento. Durante questa prima fase di implementazione è stato mantenuto, in parallelo per alcuni mesi, l'utilizzo della modulistica cartacea.

Attività di ricerca e innovazione

Nell'anno 2019 il un **Team Operativo per il fundraising**, composto da Alberto Farina, Raffaele Besutti, Luca Ceci e Marco Pirotta, ha proseguito nel suo lavoro sotto la guida della dottoressa Elena Zanella, consulente esterna esperta nel settore.

Si è potuto così continuare nell'accurata analisi dell'ente (area di indagine, risorse umane, formazione continua del personale, attività di raccolta fondi e comunicazione nella vita del Piccolo Cottolengo Milanese, i flussi da raccolta fondi, costi e ricavi, individuazione di strategie e strumenti di fundraising, comunicazione, rendicontazione, database, individuazione delle modalità di dono già presenti).

E' proseguita la procedura di inserimento delle donazioni nel **database Give**, fornito da NP Solution per la gestione dei benefattori e delle relative donazioni, per poter avere la possibilità di analizzarne il flusso.

Si è affrontato il problema del fisiologico calo delle anagrafiche dello storico indirizzario dei benefattori per la spedizione del giornalino.

Con l'autorizzazione del DPO sono stati accuratamente selezionati ed acquisiti **2808 indirizzi** del comune di Milano e limitrofi presenti nell'indirizzario della rivista "Don Orione Oggi".

Ciò ha permesso di rimpolpare l'elenco dei potenziali donatori senza far fronte a nessun tipo di spesa.

E' stato individuato ed acquistato il **database Give**, fornito da NP Solution per la gestione dei benefattori e delle relative donazioni.

Si è cercato di migliorare la comunicazione online del nuovo sito internet, attraverso il caricamento di videoclip posizionati sul portale e sulla home page del sito internet del Piccolo Cottolengo.

Con un corso mirato è stata approfondita la conoscenza di **Google Analytics**, un servizio di analisi web gratuito fornito da Google che consente di analizzare delle dettagliate statistiche sui visitatori di un sito web. Il servizio è usato per il marketing su internet e dai webmaster. Lo strumento è utilizzato per osservare vari tipi di statistiche come la durata di della sessione, la provenienza della visita, il numero di pagine visitate, le pagine più viste, la posizione geografica ecc. Può essere integrato con Google Ads e gli utenti possono analizzare le campagne online, monitorando la qualità delle pagina e la trasformazione della visita in obiettivo. Questi dati possono rivelarsi molto utili per le scelte comunicative future.

La stessa analisi è stata fatta per la pagina **Facebook**. In base ai dati raccolti, nei mesi di novembre e dicembre si è investito con una **campagna fanpage**. Gli iscritti alla pagina sono passati da 617 a 1264 (molti di più rispetto alle previsioni della consulente). In questo modo Sono state raggiunte 24.347 persone, che

hanno avuto la possibilità di visualizzare i post del Piccolo Cottolengo. Il costo della campagna è stato di € 178,28.

Per comunicare alla cittadinanza il progetto di riqualificazione dei nuclei Alzheimer, il giorno 12 aprile si è tenuto un convegno aperto a tutti. L'evento, organizzato con la collaborazione del Prof. Roberto Franchini, ha avuto un esito molto positivo. La presenza dell'Arcivescovo di Milano, dell'Assessore al Welfare della Regione Lombardia e di 400 persone in sala testimoniano che il tema proposto si è confermato interessante e "alla testa dei tempi".

