

CASA ALBERGO
MARIA IMMACOLATA



BILANCIO SOCIALE

2025

Custodire la fragilità, innovare la cura.



Casa Albergo Maria Immacolata - vista della struttura

Approvazione e nota metodologica

Il presente Bilancio Sociale è stato predisposto ai sensi delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore adottate con Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019.

Il documento rendiconta le attività realizzate dalla Casa Albergo Maria Immacolata ONLUS Soc. Coop. nell'esercizio 2025, con riferimento agli aspetti sociali, organizzativi, economici e relazionali rilevanti per Ospiti, famiglie, soci, lavoratori, volontari, istituzioni e comunità locale.

Il presente Bilancio Sociale è stato presentato e approvato dall'Assemblea dei Soci in data 16/05/2026. Il documento sarà depositato e pubblicato secondo le modalità previste dalla normativa vigente per gli Enti del Terzo Settore e per le Imprese Sociali.

Eventuali dati non disponibili o non rilevati in forma strutturata sono indicati come oggetto di miglioramento del sistema informativo interno, con l'obiettivo di rendere progressivamente più misurabile e comparabile la rendicontazione sociale degli esercizi successivi.

Lettera del Presidente

Il Bilancio Sociale come racconto di una responsabilità, non come semplice adempimento.

Cari lettori,

presentare questo Bilancio Sociale significa guardare la Casa per intero: non soltanto nei numeri del bilancio economico, ma nelle storie che quei numeri rendono possibili. Dietro ogni costo del personale ci sono turni, presenze, mani che aiutano, parole dette nei momenti difficili. Dietro ogni investimento tecnologico c'è il tentativo di proteggere meglio gli Ospiti e sostenere il lavoro degli operatori. Dietro ogni scelta organizzativa c'è una domanda semplice e impegnativa: che cosa serve davvero alla persona fragile che vive con noi?

Il risultato economico 2025 evidenzia una perdita d'esercizio. È un dato che va assunto con trasparenza. Il Bilancio Sociale non deve abbellire la realtà: deve renderla comprensibile. L'aumento del contratto lavorativo ha inciso sull'equilibrio gestionale. La Cooperativa conserva tuttavia una struttura patrimoniale solida e una storia che impone di affrontare le criticità senza rinunciare alla propria identità.

La Sig.na Battistina Viganò fondò la Casa Albergo Maria Immacolata ispirandosi a principi di umiltà, solidarietà, attenzione concreta alla persona fragile e profondo senso di responsabilità verso la comunità. Ancora oggi i valori trasmessi dalla fondatrice continuano a rappresentare il riferimento etico e umano dell'attività della Cooperativa.

Nel 2025 è proseguito il percorso di consolidamento dei servizi e di apertura al territorio. La RSA Aperta rappresenta un passaggio importante: la Casa non è soltanto il luogo in cui si vive quando la fragilità richiede residenzialità, ma anche una risorsa per chi resta al domicilio e per le famiglie che portano il peso quotidiano della cura. Allo stesso tempo, il progetto di riattivazione del Centro Diurno Integrato rimane una prospettiva strategica per ampliare il ruolo della Casa nella comunità locale.

La nostra fondatrice, la Sig.na Battistina Viganò, non ha costruito soltanto un servizio. Ha dato forma a un'intuizione: rispondere al bisogno dell'altro con una presenza concreta, umile e tenace. Oggi quell'intuizione chiede strumenti nuovi: competenze professionali, controllo dei processi, tecnologie intelligenti, sostenibilità economica, dialogo con le istituzioni e capacità di ascolto delle famiglie. Cambiano gli strumenti, non deve cambiare il fine.

Ringrazio il personale, i volontari, i professionisti, i soci, i familiari, i donatori e tutti coloro che, in modi diversi, continuano a sostenere la Casa. Questo Bilancio Sociale è dedicato anche a loro, perché nessuna organizzazione di cura vive solo di procedure: vive delle persone che ogni giorno scelgono di esserci.

Buona lettura.

Il Presidente
CARLO VIGANÒ

01 - Il 2025 in sintesi

Pochi numeri per orientare la lettura.

Posti letto	Contrattualizzati	Non contrattualizzati	Valore produzione	Risultato 2025
79	47	32	€ 2,81 mln	€ -42.135

La sintesi numerica non esaurisce la rendicontazione sociale, ma permette di leggere il 2025 con maggiore chiarezza. La Casa opera con una dimensione significativa per il territorio e mantiene una rilevante capacità di servizio, pur registrando un esercizio economico negativo che richiede attenzione e interventi di riequilibrio gestionale.

02 - Identità, storia e radici

Una Casa nata da un'intuizione, cresciuta senza perdere il proprio nome: Casa.



Immagine storica della Casa

Una storia iniziata in due stanze

Nel 1954 Battistina Viganò iniziò l'opera di assistenza agli anziani prendendo in affitto due stanze in un cortile del paese. Da quel gesto essenziale, quasi domestico, nasce il percorso che avrebbe portato alla Casa Albergo Maria Immacolata. È importante ricordarlo perché l'identità della Cooperativa non nasce da un progetto astratto, ma dall'incontro con un bisogno concreto: persone anziane fragili che necessitavano di cura, presenza e protezione.

Nel 1958 venne inaugurata la struttura che tutti avrebbero imparato a chiamare semplicemente la "Casa". Nel 1968 i posti letto disponibili diventarono 60. Nel 1988 fu costituita l'attuale Cooperativa, e nel 2011 si concluse il programma di ristrutturazione e ampliamento che portò la capacità ricettiva a 79 posti letto. Nel 2016, in occasione del centenario della nascita della fondatrice, venne ristrutturata l'ala originaria del 1958.

Anno	Tappa significativa
1954	Avvio dell'opera assistenziale in due stanze di un cortile di Calvenzano.
1958	Inaugurazione della prima Casa, con 30 posti letto.
1968	Ampliamento della struttura e crescita a 60 posti letto.
1988	Costituzione della Cooperativa Casa Albergo Maria Immacolata.
1994	Costituzione della Fondazione Maria Immacolata di Calvenzano.
2011	Conclusione della ristrutturazione e ampliamento a 79 posti letto.
2016	Ristrutturazione dell'ala originaria nel centenario della nascita di Battistina Viganò.
2025	Consolidamento dell'innovazione tecnologica, della RSA Aperta e della progettualità territoriale.

Il senso di una eredità

L'eredità di Battistina Viganò non è soltanto memoria. È un criterio operativo. Significa pensare l'assistenza non come prestazione isolata, ma come relazione stabile; non come semplice posto letto, ma come contesto di vita; non come organizzazione chiusa, ma come presenza nel territorio.

03 - Battistina Viganò - L'anima della Casa

Dall'intuizione originaria ai valori che ancora oggi orientano la Cooperativa.



Archivio storico della Casa: la Signorina con le prime operatrici.



Maria Immacolata: il riferimento spirituale a cui la fondatrice affidò la Casa.

La storia della Casa Albergo Maria Immacolata coincide, prima di tutto, con la storia della sua fondatrice, la Sig.na Battistina Viganò.

La sua opera nasce nel 1954 da un'intuizione semplice e radicale: nessuna persona fragile deve sentirsi sola. In un tempo in cui l'assistenza agli anziani era affidata quasi esclusivamente alla dimensione familiare, Battistina seppe leggere con anticipo i bisogni della comunità, trasformando l'attenzione verso gli ultimi in una presenza concreta, quotidiana e stabile.

La fondatrice non costruì soltanto una struttura assistenziale. Trasmise uno stile umano fondato sull'umiltà, sulla sobrietà, sul rispetto della persona, sulla carità e sulla convinzione che la cura non possa ridursi a una prestazione tecnica.

La sua fede profonda, il senso di responsabilità verso la comunità e la fiducia nella Provvidenza hanno accompagnato ogni scelta della Casa e continuano ancora oggi a rappresentarne il riferimento etico e valoriale.

I principi che hanno guidato la sua vita sono diventati parte integrante dello Statuto della Cooperativa, del Codice Etico e della cultura quotidiana della Casa Albergo Maria Immacolata. Cambiano gli strumenti, evolvono i servizi, crescono le competenze professionali e le tecnologie assistenziali, ma rimane invariato il fine: custodire la dignità della persona fragile.

“Preghiera, sensibilità e attenzione ai bisogni della persona, onestà, umiltà e fiducia nella Provvidenza.”

Cit. Battistina Viganò

04 - Missione, valori e visione

Innovare senza diventare freddi; organizzare senza smettere di accogliere.

Missione

La missione della Casa Albergo Maria Immacolata è fornire servizi assistenziali, sanitari e relazionali a favore di persone anziane non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, garantendo protezione, dignità, continuità di cura e attenzione alla persona nella sua interezza.

Valori

Valore	Significato operativo
Centralità della persona	Ogni scelta assistenziale e organizzativa deve partire dal bisogno concreto dell'Ospite.
Dignità	La fragilità non riduce il valore della persona: lo rende più bisognoso di attenzione.
Solidarietà e mutualità	La Casa nasce come opera comunitaria e conserva una responsabilità verso il territorio.
Professionalità	La qualità umana deve essere sostenuta da competenze, formazione e metodo.
Trasparenza	Rendicontare significa esporre risultati, limiti e prospettive con chiarezza.
Innovazione responsabile	La tecnologia deve sostenere la cura, non sostituire la relazione.

Visione

La visione per i prossimi anni è quella di una RSA radicata nella propria storia e capace di agire come piattaforma territoriale di cura: una struttura residenziale qualificata, un supporto per le famiglie, un interlocutore per le istituzioni e una comunità professionale capace di innovare mantenendo umanità.

05 - Governo, organizzazione e responsabilità

Una struttura di cura ha bisogno di valori forti, ma anche di responsabilità chiare.

La Casa Albergo Maria Immacolata è una Cooperativa Sociale iscritta nella sezione Imprese Sociali. La governance opera nel rispetto dello statuto, dei principi cooperativi e delle disposizioni normative applicabili agli Enti del Terzo Settore.

Carica	Nominativo
Presidente	Carlo Viganò
Vice Presidente	Giovanni Mario Fugazzola
Consigliere	Giuseppe Maffioletti
Consigliere	Patrizia Arti
Presidente Collegio Sindacale	Gabriele Colombo
Sindaco	Andrea Ferri
Sindaco	Alessandro Bellini

Le cariche degli amministratori sono svolte a titolo gratuito, salvo quanto previsto per gli organi di controllo. Il sistema di governo valorizza la partecipazione dei soci e la continuità dei principi fondativi della Cooperativa.

Base sociale

Anno	Fruitori	Ordinari	Volontari	Totale
2024	8	10	12	30
2025	40	1	19	60

L'evoluzione della base sociale 2025 riflette l'adeguamento e la riclassificazione delle posizioni sociali, con particolare attenzione alla partecipazione e alla corretta qualificazione dei soci nel rispetto dei principi cooperativi.

06 - La Casa che accoglie

La RSA come luogo di cura, ma anche come ambiente di vita.

La Casa dispone di 79 posti letto residenziali. La presenza di 47 posti accreditati e contrattualizzati con il Servizio Sanitario Regionale colloca la struttura all'interno della rete sociosanitaria lombarda.

Posti complessivi	Contrattualizzati	Non contrattualizzati	Assistenza
79	47	32	24h

Assistenza sanitaria e socio-assistenziale

L'assistenza è garantita da un'équipe multiprofessionale composta da figure sanitarie, assistenziali, riabilitative, educative, alberghiere e amministrative. L'attività si fonda sui Piani Assistenziali Individualizzati, sulla rivalutazione periodica dei bisogni e sul confronto tra le diverse professionalità coinvolte.

Fisioterapia, animazione e vita relazionale

La qualità della vita in RSA non si misura soltanto con parametri clinici. La fisioterapia, l'animazione, le attività cognitive, i laboratori, le feste, i momenti religiosi e le relazioni con i familiari contribuiscono a mantenere identità, autonomia residua e senso di appartenenza.

Ufficio accoglienza e relazione con il pubblico

L'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico garantisce informazione, accesso, tutela e partecipazione. Raccoglie osservazioni, suggerimenti e reclami, contribuendo a trasformare le segnalazioni in occasioni di miglioramento organizzativo.

07 - Innovazione senza perdere umanità

La tecnologia entra nella Casa solo se aiuta ad assistere meglio le persone.

Nel 2025 è proseguito il percorso di digitalizzazione e innovazione della Casa. Gli strumenti tecnologici sono stati pensati come supporto al lavoro degli operatori e come presidio di sicurezza per gli Ospiti. La sfida non è sostituire la relazione, ma liberare tempo, ridurre il rischio e migliorare la tempestività degli interventi.

Ambito	Strumento	Valore sociale
Processi clinici	Cartella clinica informatizzata	Migliore tracciabilità e continuità informativa.
Sicurezza	Sistemi di monitoraggio e prevenzione rischio	Maggiore attenzione agli eventi critici.

Terapia	Armadio automatizzato e supporti gestionali	Riduzione del rischio e supporto agli operatori.
Assistenza	Soluzioni di intelligenza artificiale	Supporto alla lettura dei bisogni e alla personalizzazione.

08 - Una RSA aperta al territorio

La cura non finisce al cancello della struttura.

Il consolidamento della RSA Aperta rappresenta uno degli indirizzi più rilevanti del 2025. Attraverso questo servizio la Casa rafforza il proprio ruolo territoriale, offrendo supporto a persone fragili e caregiver anche al domicilio. È un modo concreto per tradurre la missione originaria in una forma più ampia di prossimità.

Il progetto di riattivazione del Centro Diurno Integrato si inserisce nello stesso percorso: rispondere ai bisogni degli anziani e delle famiglie prima che la residenzialità diventi l'unica soluzione possibile.

Area di sviluppo	Obiettivo sociale
RSA Aperta	Sostenere famiglie e caregiver nel domicilio.
Centro Diurno Integrato	Ampliare la risposta semi-residenziale al territorio.
Rapporti istituzionali	Collaborare con ATS, ASST, Comune e realtà locali.
Comunità locale	Mantenere la Casa come luogo riconoscibile e aperto.

09 - Le persone che rendono possibile la cura

La qualità assistenziale nasce prima di tutto dal lavoro quotidiano degli operatori.

In una RSA il personale non è soltanto una voce di costo: è la condizione stessa della qualità. Il 2025 conferma il peso centrale del lavoro nella struttura economica e sociale della Cooperativa. Le retribuzioni, gli oneri sociali, i ratei e gli accantonamenti non descrivono solo un bilancio, ma l'impegno necessario per garantire continuità assistenziale.

La formazione, il coordinamento e la valorizzazione del personale restano obiettivi prioritari. La difficoltà nel reperimento di personale qualificato, comune a tutto il settore sociosanitario, rende necessario investire non soltanto sul reclutamento, ma anche sulla qualità dell'ambiente di lavoro.

10 - Stakeholder e modalità di coinvolgimento

La Casa vive in una rete di relazioni: ogni portatore di interesse contribuisce alla qualità del servizio.

Stakeholder	Interesse principale	Modalità di coinvolgimento
Residenti	Cura, dignità, sicurezza, vita relazionale	PAI, colloqui, osservazione quotidiana, attività.
Familiari	Informazione, fiducia, partecipazione	Colloqui, comunicazioni, questionari, gestione segnalazioni.
Personale	Qualità del lavoro e crescita professionale	Riunioni, formazione, coordinamento, confronto.
Soci	Partecipazione e indirizzo cooperativo	Assemblea, bilancio, vita sociale.
Volontari	Partecipazione solidale	Attività, eventi, supporto relazionale.

Istituzioni	Regolarità, qualità, programmazione	Rapporti con ATS, ASST, Comune, Regione.
Territorio	Servizi, occupazione, prossimità	Eventi, collaborazioni, RSA Aperta, progettualità CDI.

La mappatura degli stakeholder consente di leggere la Casa non come struttura isolata, ma come nodo di una rete sociale. La rendicontazione futura dovrà rafforzare la misurazione delle modalità di ascolto, attraverso indicatori stabili su questionari, reclami, incontri, attività e partecipazione.

11 - Qualità, sicurezza e partecipazione

Misurare per migliorare, ascoltare per correggere.

La qualità del servizio si fonda su una combinazione di elementi: standard assistenziali, continuità sanitaria, sicurezza degli ambienti, ascolto delle famiglie, capacità di gestire segnalazioni e attenzione alla vita quotidiana degli Ospiti. Nel 2025 la Casa ha proseguito il proprio impegno nel mantenimento dei servizi e nella progressiva digitalizzazione dei processi, con particolare attenzione alla tracciabilità e alla prevenzione del rischio.

Dimensione	Presidio	Evoluzione auspicata
Assistenza	PAI e lavoro di équipe	Indicatori annuali su rivalutazioni e obiettivi.
Sicurezza	Procedure, formazione, monitoraggi	Cruscotto eventi e azioni correttive.
Soddisfazione	Questionari a familiari e personale	Report annuale comparabile.
Segnalazioni	UARP e gestione reclami	Classificazione per tipologia e tempi di risposta.
Formazione	Aggiornamenti obbligatori e tecnici	Ore medie per operatore e area formativa.

Dall'analisi del questionario di gradimento rivolto ai familiari degli Ospiti emerge anche per il 2025 un quadro complessivamente positivo, con una soddisfazione generale elevata e una forte conferma dei valori distintivi della Casa: accoglienza, pulizia, clima familiare, attenzione alla persona e qualità dei servizi amministrativi e assistenziali. Il giudizio complessivo sul ricovero risulta positivo nel 92,1% delle risposte, senza valutazioni negative. Accanto a questi elementi di forza, i familiari segnalano alcune aree di possibile miglioramento, in particolare il coinvolgimento nelle cure, la tempestività delle comunicazioni sanitarie, il potenziamento del servizio fisioterapico e alcuni aspetti organizzativi legati alla quotidianità assistenziale. Tali indicazioni rappresentano uno stimolo concreto per proseguire nel percorso di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

Dall'analisi del questionario rivolto agli operatori emerge per il 2025 un quadro complessivamente positivo, caratterizzato da una forte consapevolezza della centralità dell'Ospite, da un buon riconoscimento della qualità del servizio erogato e da un'elevata fiducia nella struttura, che la quasi totalità dei rispondenti sceglierebbe anche in caso di bisogno personale o familiare. Gli operatori manifestano inoltre una buona percezione della propria autonomia, responsabilità professionale e disponibilità alla collaborazione. Accanto a tali elementi positivi, il questionario evidenzia alcune aree di miglioramento, in particolare legate al coinvolgimento del personale nelle decisioni, alla collaborazione tra colleghi, al coordinamento tra gruppi di lavoro, alla distribuzione dei carichi e alla necessità di rafforzare momenti strutturati di comunicazione e confronto. Tali indicazioni rappresentano uno stimolo utile per proseguire nel percorso di miglioramento organizzativo e di valorizzazione del personale.

12 - Situazione economico-finanziaria

La sostenibilità è una condizione della qualità: senza equilibrio non c'è continuità.

Il 2025 si chiude con una perdita d'esercizio pari a € 42.134,80. Il dato rappresenta un peggioramento rispetto al risultato positivo del 2024, ma deve essere letto insieme alla struttura patrimoniale della Cooperativa, che resta solida, e al contesto generale del settore sociosanitario, caratterizzato da costi crescenti e maggiore complessità assistenziale.

Valore produzione	Costi produzione	Risultato operativo	Perdita esercizio
€ 2.808.547	€ 2.829.445	€ -20.898	€ -42.135

Voce	2024	2025	Variazione
Valore della produzione	€ 2.737.603	€ 2.808.547	€ 70.945
Costi della produzione	€ 2.672.538	€ 2.829.445	€ 156.907
Risultato operativo	€ 65.064	€ -20.898	€ -85.962
Risultato di esercizio	€ 34.247	€ -42.135	€ -76.382
Costi personale	€ 1.294.272	€ 1.386.363	€ 92.092
Costi per servizi	€ 676.979	€ 715.417	€ 38.438
Materie prime	€ 269.130	€ 282.704	€ 13.574
Ammortamenti	€ 375.497	€ 389.507	€ 14.011

Letture gestionale

Il valore della produzione aumenta del 2,6%, mentre i costi della produzione crescono del 5,9%. La dinamica evidenzia una pressione sui margini: l'aumento dei ricavi non è sufficiente a compensare la crescita dei costi. La voce più significativa rimane il personale, pari a € 1.386.363,41, in crescita del 7,1% rispetto all'esercizio precedente. Anche i costi per servizi e gli ammortamenti confermano il peso degli investimenti e della gestione ordinaria.

Energia e utenze

Le utenze restano una componente rilevante della gestione. Nel 2025 l'energia elettrica registra una riduzione rispetto al 2024 per effetto dell'inserimento dell'impianto fotovoltaico attivo da settembre 2025, mentre il gas aumenta in relazione all'aumento del costo della materia prima.

Stato patrimoniale sintetico

Indicatore	2025	Nota di lettura
Patrimonio netto	€ 1.100.442	La struttura patrimoniale resta significativa.
Disponibilità liquide	€ 1.293.883	Liquidità rilevante a presidio della continuità.
Immobilizzazioni	€ 746.597	Valore legato agli investimenti e ai beni pluriennali.

TFR	€ 437.906	Impegno maturato verso il personale.
Fondi rischi e oneri	€ 74.440	Presidi per passività potenziali e rischi futuri.

L'assetto patrimoniale della Cooperativa conferma una struttura complessivamente solida ed equilibrata, caratterizzata da una significativa capacità di liquidità e da un patrimonio netto consolidato nel tempo, elementi che consentono alla Casa Albergo Maria Immacolata di sostenere gli investimenti necessari al mantenimento della qualità assistenziale e dei servizi rivolti agli Ospiti ed al territorio, pur in un contesto economico e gestionale particolarmente complesso per il settore sociosanitario.

13 - Obiettivi e indirizzi 2026

Dalla rendicontazione alla programmazione: il bilancio sociale deve orientare le scelte.

Area	Obiettivo 2026	Azioni previste	Indicatore di verifica
Sostenibilità economica	Riequilibrio gestionale	Analisi costi, tariffe, processi e consumi	Risultato operativo e scostamenti mensili
RSA Aperta	Consolidare il servizio territoriale	Incrementare utenti e monitorare prestazioni	Utenti presi in carico e accessi
Centro Diurno Integrato	Proseguire il percorso di riattivazione	Verifica spazi, autorizzazioni e sostenibilità	Stato avanzamento progetto
Personale	Migliorare attrattività e stabilità	Formazione, clima, coordinamento, inserimenti	Turnover e ore formazione
Qualità	Rafforzare misurazione del servizio	Cruscotto reclami, cadute, soddisfazione	Report qualità annuale
Innovazione	Usare tecnologia a supporto della cura	Integrazione strumenti digitali e formazione operatori	Utilizzo effettivo e impatto sui processi
Territorio	Rafforzare relazioni comunitarie	Collaborazioni con enti, scuole, associazioni	Numero iniziative e partnership

Gli obiettivi 2026 sono formulati come impegni di gestione e non come dichiarazioni generiche.

14 - Prospettive future

In tutti i campi di attività della Cooperativa, il 2026 sarà dedicato al controllo delle azioni e delle buone pratiche lavorative per garantire, sempre più, il benessere e l'assistenza ai nostri Ospiti, tenendo conto della complessità del periodo attuale e della necessità di incrementare e consolidare i servizi offerti.

Un altro atto di fede molto sentito dalla Sig.na Battistina era nella **Provvidenza**. Ella, nella sua grande e profonda fede, ha sempre fortemente creduto nella Provvidenza perché è l'ordine con cui Dio indirizza le cose umane.

Il futuro del bilancio sociale

Con la redazione del Bilancio Sociale continueremo a comunicare la vita della Casa a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, contribuiscono o usufruiscono della missione propria della Casa. Continueremo, inoltre, nell'impegno di rendere questo mezzo di comunicazione sempre più trasparente e completo. Hanno partecipato alla stesura i referenti degli uffici amministrativi e del personale.